

DISPENSA N. 7
22 e 23 Ottobre 2013

IL PARADIGMA

BISOGNI/DOMANDA/OFFERTA/PROBLEMI

per l'analisi professionale delle politiche sociali

applicate ai servizi alla persona e alla comunità

Sintesi del lavoro di formazione per punti chiave

Polis



Politiche



Servizi



“Paradigmi”



Le istituzioni



**Il ciclo storico 1997/2001
e la Riforma costituzionale n. 3/2001**

PUNTI DI VISTA PER L'ANALISI PROFESSIONALE DEI SERVIZI

Lato della
Domanda

Lato della
Offerta



Le politiche sociali
puntano
maggiormente
l'attenzione su
questo lato

Una semplice definizione di *politica sociale*
dal **lato della OFFERTA**
è la seguente:

Insieme di azioni pubbliche (o connesse al sistema pubblico) orientate ad intervenire sulle situazioni problematiche che si manifestano con lo sviluppo socio-economico

Una semplice definizione di *politica sociale* dal **lato della DOMANDA** è la seguente

Le politiche sociali sono risposte storiche (ossia storicamente condizionate) ai problemi che le persone incontrano o possono incontrare nel loro ciclo di vita

Partiamo da alcune constatazioni.

Se prendiamo in considerazione i testi istituzionali, organizzativi, professionali che parlano di servizi alla persona ci accorgiamo che spesso gli autori articolano le loro ricerche attorno al tema:

Quali situazioni problematiche?

Quali risposte alle situazioni problematiche?

C'è dunque una ricorrenza che va spiegata

Paola Nicoletta Scarpa (cur.)
L'educatore professionale
Maggioli, 2012

Area dei minori, pag.130-132

Area degli adulti pag.133-135

Area degli anziani pag.136-138

Area della disabilità pag.139-142

Area del disagio psichico pag.143-144

Area delle tossicodipendenze pag.145-147

Silvia Kanizsa e Sergio Tramma (cur.)
Introduzione alla pedagogia e al lavoro educativo
Carocci editore, 2011

I soggetti destinatari del lavoro educativo:

I bambini (p. 65-70)

I bambini, i ragazzi e i genitori in difficoltà (p. 70-73)

Gli adolescenti e i giovani (p. 73-76)

Gli adulti (p. 76-79)

Gli anziani (p. 79-83)

Le persone senza fissa dimora (p.82-85)

La prostituzione (p. 85-88)

La salute mentale (p. 88-92)

Il carcere (p. 92-96)

Le dipendenze (p. 96-100)

La disabilità (p. 100-104)

I malati (p. 104-106)

Gli stranieri (p. 107-109)

Raffaello Maggiani,
I servizi socioassistenziali,
Carocci faber , 2013

Servizi per la famiglia (p. 187-192)

Servizi per i minori e i giovani (p. 193-218)

Servizi per le donne in difficoltà (p. 219-223)

Servizi per le disabilità (p. 224-261)

Servizi per la marginalità sociale (p. 270-282)

Servizi per le problematiche psicosociali (p. 283-298)

Servizi per le persone anziane (p. 299-333)

Servizi di auto mutuo aiuto (p. 334-351)

Raffaello Maggiani,
Guida al welfare italiano,
Maggioli, 2011

Agio e e disagio, pag. 73-106

Difficoltà economiche, pag 107-134

Senza fissa dimora, pag 135-152

Problema della casa, pag. 153-178

Ricerca del lavoro, pag. 179-194

Stranieri in Italia, pag 195-224

Le dipendenze, pag 225-244

La disabilità, pag 273-292

L'invecchiamento della popolazione, pag. 293-300

Ugo Ascoli (cur.)
Il Welfare in Italia
Il Mulino, 2011

Fisco e welfare per le famiglie, pag. 225-256

Le politiche scolastiche, pag.173-196

Le politiche del lavoro, pag. 147-172

Politiche pensionistiche, pag. 57-78

Massimo Paci, Enrico Pugliese (cur.),
Welfare e promozione delle capacità,
Il Mulino, 2011

Lavoro e transizione alla vita (p. 75-98)

Famiglia e lavoro (p. 99-118)

Inserimento lavorativo (p. 119-142)

Reinserimento lavorativo degli invalidi del lavoro (p. 193-214)

Lavoro e cura dei figli (p. 215-238)

Sostegno al caregiving (p. 269-302)

Cambiamenti demografici, lavoro di cura e donne immigrate (p. 303-328)

Bissolo Giorgio, Fazzi Luca cur.),
Costruire l'integrazione socio-sanitaria,
FrancoAngeli, 2005

Assistenza sociosanitaria per gli anziani, pag. 261-268

Assistenza sociosanitaria e immigrati, pag. 269-284

Assistenza sociosanitaria per malati terminali, pag 285-
294

Assistenza sociosanitaria in psichiatria pag. 295-302

Assistenza sociosanitaria per malati di demenza pag. 303-
318

Assistenza sociosanitaria con malati di Aids pag. 319-330

Assistenza sociosanitaria per le tossicodipendenze pag.
331-344

Assistenza sociosanitaria e persone con handicap pag.
345-358

Gori Cristiano,
***Politiche sociali di centro-destra. La
riforma del welfare lombardo***
Carocci, 2005

Residenzialità per anziani pag 231-256

Residenzialità per disabili pag 257-285

Famiglia pag 285-312

**Paolo Ferrario, *Politica dei servizi sociali*,
Carocci Faber 2001**

Politiche e servizi per la famiglia e i minori, pag
217-278

Politiche e servizi per l'handicap, pag. 279-331

Politiche e servizi per le tossicodipendenze, pag.
333-404

Politiche e servizi per la salute mentale e l'aids,
pag.405-458

Politiche e servizi per gli anziani, pag. 459-493

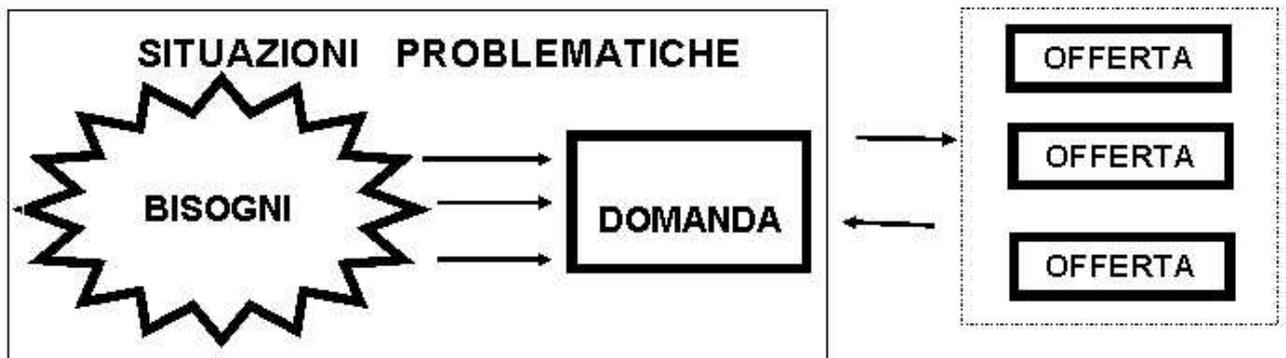
Nel Blog PolSer ***Politica dei servizi sociali: materiali di
ricerca e di formazione***

<http://polser.wordpress.com/>

il monitoraggio delle fonti informative avviene anche per
problemi, oltre che per assetti istituzionali delle politiche
sociali (si veda nell'elenco a destra Argomenti di
wordpress.com la voce

[4 Bisogni Domanda Offerta](#))

Il seguente grafico fornisce una rappresentazione visiva del paradigma BDO



Nella chiave interpretativa che stiamo esplorando il sistema dei servizi alla persona può essere considerato come un

sotto-sistema delle politiche sociali, costituito da un insieme di offerte che rispondono a domande sociali.

La figura ha l'obiettivo di mettere in evidenza anche a livello grafico i seguenti aspetti:

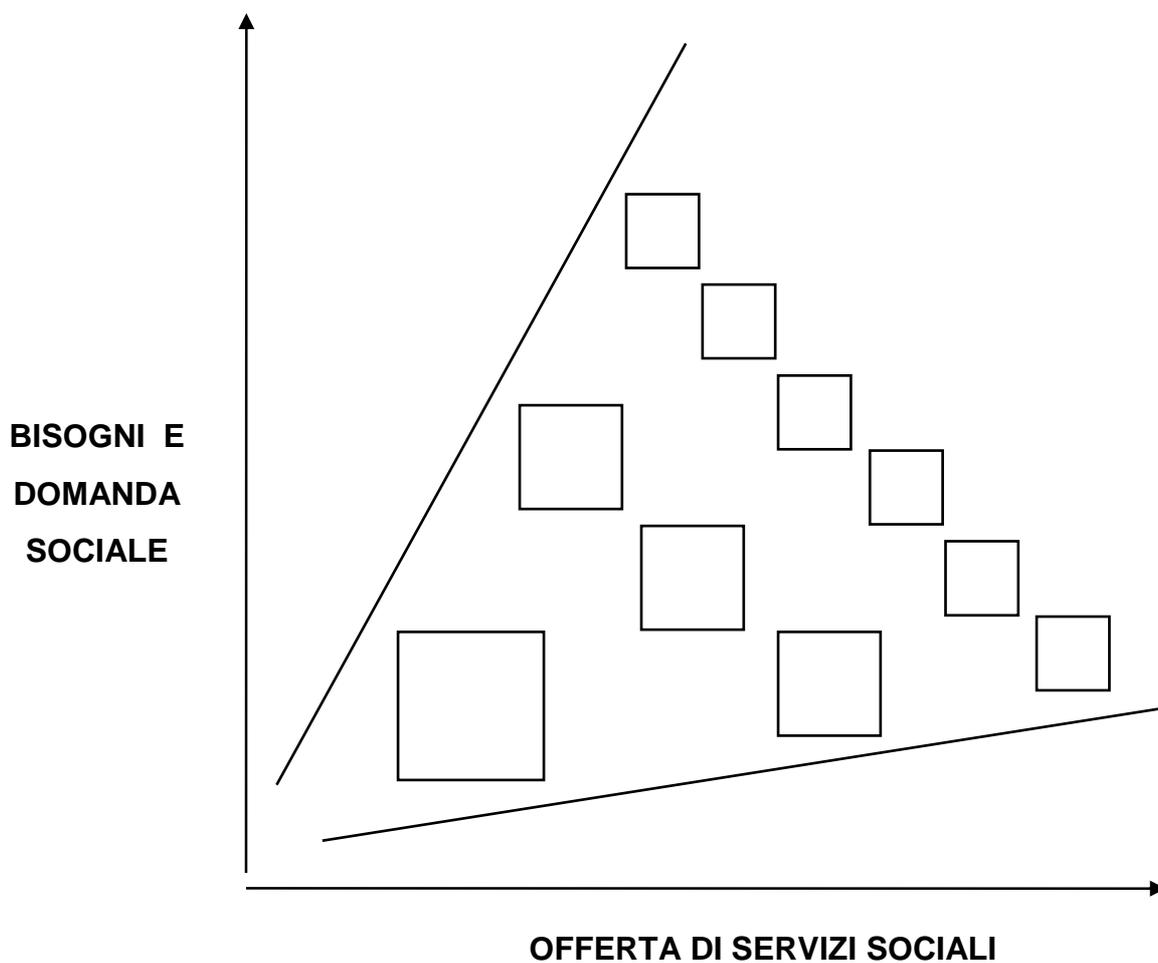
l'estrema variabilità dei bisogni, che dipendono da fattori economici, culturali, sociali, economici e individuali (forma grafica a stella)

l'estensione e la diversificazione della domanda sociale che sollecita le strutture dei servizi (forma grafica rettangolare)

la **progressiva differenziazione dell'offerta** dei servizi (forme grafiche rettangolari che rappresentano l'articolazione del sistema di offerta).

Con questa figura si vuole anche mettere in evidenza che "*bisogno*" e "*domanda*" sono concetti utili per comprendere il funzionamento dei servizi, purché si usi la cautela di tenerli su piani distinti e vederne le differenze.

TENDENZA ALLA DIFFERENZIAZIONE DEI SERVIZI



SVILUPPO DEL SISTEMA DEI SERVIZI

3 PAROLE - CHIAVE:

ESTENSIONE:

- AREE PROBLEMATICHE
- OFFERTA DI STRUTTURE
- OPERATORI

REGOLAZIONE:

- PROGRAMMI REGIONALI
- PROGRAMMI ZONALI (COMUNI E USSL)
- VALORIZZAZIONE RISORSE SOCIALI

CONNESSIONE:

- RUOLI SERVIZI PUBBLICI
- RUOLI VOLONTARIATO E COOPERATIVE SOCIALI
- FORMAZIONE E SVILUPPO RELAZIONI COLLABORATIVE

**PROCESSI CHE SI MANIFESTANO
CONTEMPORANEAMENTE**

Fra gli svariati modelli di pensiero che mettono al centro la nozione di “bisogno” si possono ricordare:

BISOGNI: IL PARADIGMA ECONOMICO

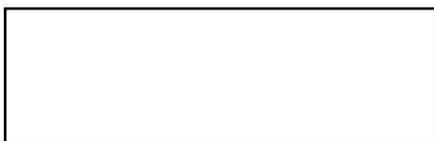
fonte: MUSGRAVE - NEW YORK 1959



- SOFFISFATTI DAI SINGOLI ACQUISTANDO BENI E SERVIZI SUL MERCATO
- REGOLAZIONE : IL PREZZO



- NON POSSONO ESSERE SODDISFATTI MEDIANTE UN ACQUISTO INDIVIDUALE PERCHE' NON ESISTE UN MERCATO
- PER LA LORO SODDISFAZIONE OCCORRE UN PROCESSO POLITICO



- “MERITANO” DI ESSERE SOTTRATTI DAL MERCATO E DI ESSERE FORNITI DIRETTAMENTE ALLA COLLETTIVITA’

Lo psicologo Abraham Maslow pubblicò nel 1943 un modello di classificazione dei bisogni umani.

Il risultato è quello di una visione semplificata che ha il fondamentale difetto di voler apparire “scientifica” e “fuori dal tempo storico”.

Tuttavia ancor oggi è molto utilizzata nelle varie scuole di formazione aziendale e, opportunamente utilizzata, si presta ancora a qualche buona riflessione



Di grande interesse per la sua duttilità in rapporto ai mutamenti socioculturali spicca il modello di analisi del sociologo **Paul Henry Chombard de Lauwe**, che ha studiato le banliee parigine:

BISOGNI

una definizione descrittiva:

TENSIONE di un **ORGANISMO** (es. nutrimento)
di un **INDIVIDUO** (es. alloggio)
di un **GRUPPO SOCIALE** (es. protezione sindacale)

ORIENTATA AD INDIVIDUARE UNA CONCRETA SOLUZIONE
(oggetto, modello culturale, comunicazione, ...)

CHE RICOSTITUISCA UN EQUILIBRIO
COMPROMESSO DA UNA CARENZA

secondo tale definizione occorre distinguere:

- **LA SITUAZIONE DI BISOGNO:**
STATO DI TENSIONE CHE CERCA DI ESSERE RIDOTTO
ATTRAVERSO UNA SODDISFAZIONE
- **IL BISOGNO COME OGGETTO:**
ELEMENTO ESTERIORE INDISPENABILE AL FUNZIONAMENTO
DI UN ORGANISMO, ALLA VITA SOCIALE DI UNA PERSONA
O DI UN GRUPPO SOCIALE



**OGGETTO che
lo SODDISFA**

MISURAZIONE POSSIBILE

**MISURAZIONE DIFFICILE
e che richiede professionalità
Ed etica nella analisi dei dati:**

- FILTRI IDEOLOGICI
DELL' OSSERVATORE**
- SOGGETTIVITA' e suo "controllo"**

BISOGNI OBBLIGO e BISOGNI ASPIRAZIONE ***Secondo l'analisi di Paul Henry Chombart de Lauwe***

BISOGNI / OBBLIGO

**BISOGNI CHE DEVONO
ESSERE SODDISFATTI
PER CONSENTIRE ALL'INDIVIDUO
DI VIVERE IN SOCIETA'**

ASPIRAZIONI:

**DESIDERI VERSO UN FINE, UNO SCOPO, UN OGGETTO
ORIENTATE DA IMMAGINI, SEGNI, SIMBOLI.
VARIABILI CHE INFLUENZANO LE ASPIRAZIONI:
URBANIZZAZIONE, INDUSTRIALIZZAZIONE, INFORMAZIONE**

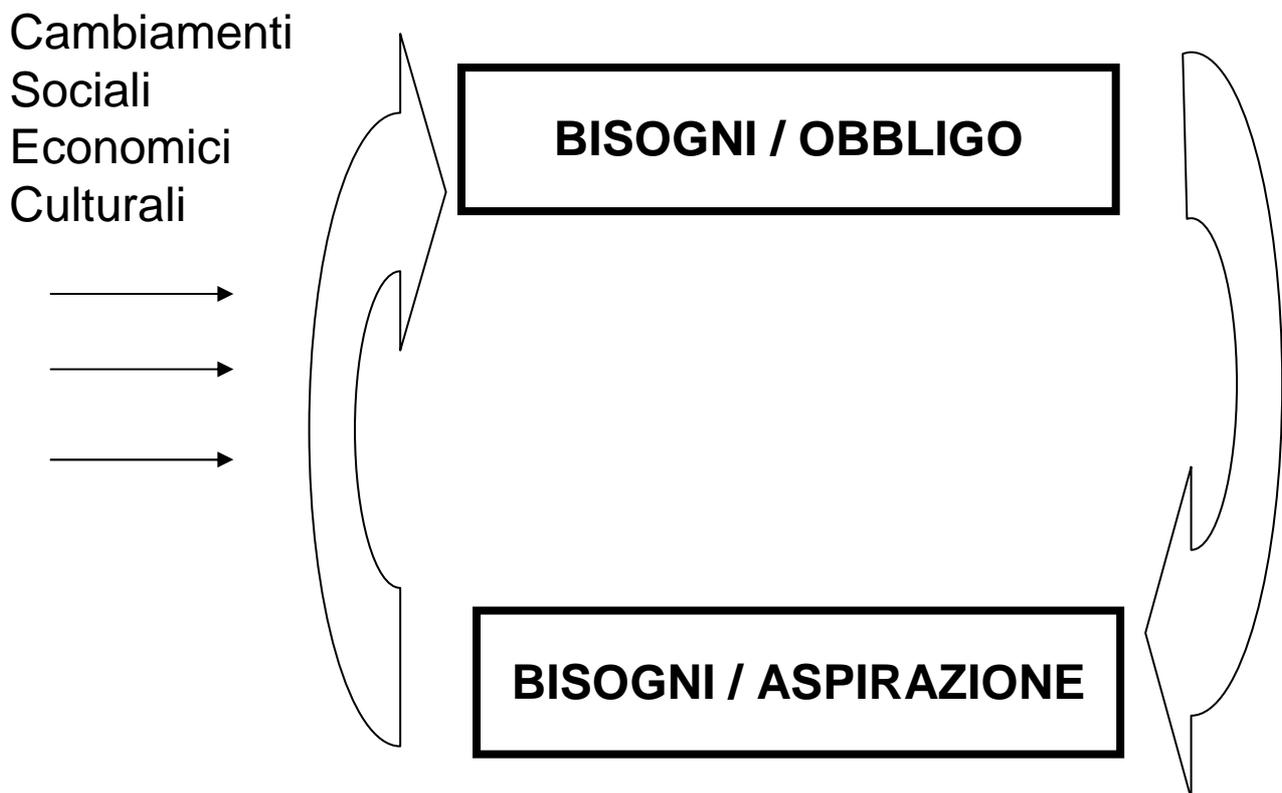
BISOGNI / ASPIRAZIONE

**BISOGNI PER I QUALI
GLI INDIVIDUI MODIFICANO
LA LORO SITUAZIONE PRESENTE**

**PROVOCANO
I COMPORTAMENTI SOCIALI:**

**INSIEME DI AZIONI PRATICHE
E DI ATTEGGIAMENTI
PREDOMINANTI NEGLI INDIVIDUI
DI UN GRUPPO SOCIALE
MOTIVATI DA BISOGNI E ASPIRAZIONI**

LA TRASFORMAZIONE DEI BISOGNI NEL CORSO DEL TEMPO



Per *l'analisi dei bisogni* si può accedere all'ampio campo informativo delle scienze sociali:

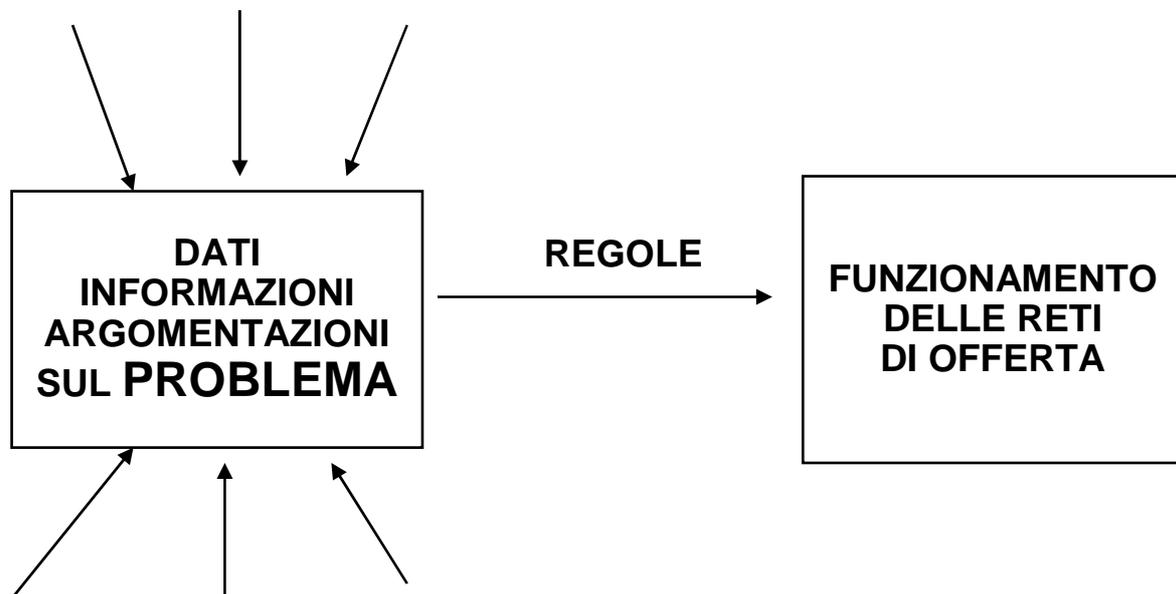
- mutamenti demografici (es. invecchiamento demografico e rapporti fra classi di età)
- mutamenti sociali e socio-culturali
- evoluzione del mercato del lavoro
- trasformazione delle istituzioni del vivere sociale (famiglie, socializzazione, scuola, lavoro, tempo libero dal lavoro, sessualità, vita di coppia, natalità, salute/malattia, pre-vecchiaia, vecchiaia, differenze di genere ...)

paradigmi interpretativi:

- filosofie
- storia sociale
- pedagogie e scienze educative
- sociologie
- psicologie (cognitiviste, comportamentiste, sistemiche ecc.)
- psicanalisi (e le varie scuole che si sono succedute a partire dal primo '900)
- antropologie
- analisi delle culture
- biologia
- scienze della comunicazione
- storia economica
- statistica e "scienze dei numeri"

...

UNA GRIGLIA DI PENSIERO UTILE PER ANALIZZARE LE AREE PROBLEMATICHE DELLE POLITICHE DEI SERVIZI



- **LIBRI RECENTI**
- **SAGGI ED ARTICOLI DI RIVISTE**
- **SITI WEB SPECIALISTICI**

Esaminiamo un libro abbastanza recente:

Mark J. Penn e E. Kinny Zalesne,

Micro Trend: i piccoli fenomeni che cambieranno il mondo (2007),

Sperling & Kupfer, 2008

Ebbene i contenuti di questo testo utilizzano, nel sottofondo, il modello BDO – Bisogni/Domanda/Offerta

Basta scorrere l'indice:

Amore, sesso e sentimenti (single, matrimoni, lavoro e relazioni affettive ...)

Lavoro (pensionati lavoratori, pendolari, lavoratori casalinghi, donne in carriera; imprenditori vietnamiti ...)

Salute e benessere (insonnia, mania dell'abbronzatura, mancini alla riscossa, medici fai da te, sordastri ...)

Alimentazione (vegetarianesimo, obesità, anoressie, dipendenze, astemi)

Vita familiare (neo papà stagionati, zoo maniaco, genitori permissivi, gay ritardatari, figli premurosi, insieme ma separati .)

Adolescenze (ragazzi in difficoltà, il ritorno all'uncinetto, giovani imprenditori, aspirazioni lavorative; bamboccioni; figli unici)

Stili di vita (capacità di concentrazione, atteggiamenti di trascuratezza, trans gender; neoferventi; artisti cinesi; russi indecisi; donne indiane)

Denaro (babysitting o tate con la laurea; ricchi timidi; bancarottieri; operatori del cosiddetto settore "no profit"; acquirenti di case)

Moda e abbigliamento (tatuati; trasandati, amanti del bisturi e chirurgia estetica)

Tecnologie ("geek" socievoli, ossia tecnici assertivi; neoluddisti; tech – ladies, ossia donne tecnologiche; donne al volante di suv; maniaco dei numeri)

Tempo libero (consumatori di porno; videogiocatori; neoclassici;

Politica (élites e programmi elettorali, gli indecisi, terroristi colti)

Il principale apprendimento di questo libro è che sono i piccoli cambiamenti a produrre i grandi cambiamenti.

Sostiene Mark Penn:

Ritengo di appartenere a un'illustre tradizione di individua-tendenze come Alvin Toffler, autore di *Lo choc del futuro*, e John Naisbitt, autore di *Megatrends*: le dieci nuove tendenze che trasformeranno la nostra vita, due tra i primi pensatori dell'era moderna a os-servare il vasto panorama dei comportamenti umani nel tentativo di mettere ordine nei dati, e di trarne delle indicazioni pratiche. Essi hanno capito che l'era dell'informazione avrebbe cambiato tutto, e avevano ragione.

E una cosa che certamente è cambiata è il modo stesso di analizzare le tendenze.

Come leggerete a più riprese nel corso del volume, **non è più possibile capire il mondo unicamente in termini di mega-trend, o di esperienze universalmente condivise. Nella società frammentata di oggi, chi vuole agire con successo deve individuare e capire i gruppi identitari in rapida crescita e velocissimo e frenetico spostamento in mille direzioni diverse. Cioè i microtrend.**

Qualcosa di molto diverso, peraltro, da quello che fa la maggior parte delle persone che «individuano una tendenza», già questa di per sé una tendenza. Ultimamente, è emersa una sorta di industria «fai da te» di esperti di marketing e sociologi pronti a svelare le «dieci o quindici cose da sapere per i prossimi dieci o quindici anni», definendo e adattando il mondo che li circonda e le trasformazioni sociali e culturali in atto nella società con nomi sempre più accattivanti (e astuti) per i loro clienti. Certo, in questo libro anch'io uso qualche etichetta decisamente appiccicosa, ma una tendenza non è semplicemente uno «sviluppo», come per esempio l'uso sempre meno frequente del denaro contante. Non è semplicemente una «trasformazione» nella modalità secondo cui le persone si comportano, come per esempio una percentuale sempre maggiore di donne che assumono il nome del marito laddove possono scegliere. O una «preferenza» in evoluzione per un prodotto o un'attività, come l'uso sempre maggiore dei navigatori GPS.

Un microtrend è un gruppo fortemente identitario con desideri e necessità non soddisfatti da imprese, analisti di mercato, legislatori e altri soggetti che aspirano a influenzare i comportamenti sociali.

...

Nel libro analizziamo 59 gruppi che, con le loro decisioni di tutti i giorni, stanno cambiando la faccia degli Stati Uniti e del mondo. Alcuni di questi gruppi sono più numerosi di altri ma ciò che li accomuna è che sono relativamente invisibili

...

Pag XXIII-XXIV

Nel quadro analitico che stiamo inseguendo

La **DOMANDA**

è quella parte di **bisogno**

che si traduce in

richiesta di servizi

cui si risponde

con **risorse** organizzative pubbliche e private

e **saperi** professionali

MUTAMENTI DELLA DOMANDA SOCIALE

- **crescita della DOMANDA VISIBILE QUANTITATIVA DI SERVIZI**

e in particolare di ASSISTENZA SANITARIA, SERVIZI SOCIALI, SERVIZI EDUCATIVI, SERVIZI CULTURALI

- **formazione di una CULTURA DEI DIRITTI DI CITTADINANZA**

- **umentata sensibilità sulla QUALITA' DEI SERVIZI**

- **persistenza di DOMANDE che non trovano soddisfazione a causa di difficoltà di accesso (informazione e costi)**

DAI BISOGNI ALLA DOMANDA



**DEVE ESSERE
RICONOSCIUTO**

**E' AVVERTITO
DAL SOGGETTO**

**FATTORI CHE INCIDONO
SUL PASSAGGIO
DAL BISOGNO SOGGETTIVO ALLA
DOMANDA ESPRESSA:**

- **CONDIZIONI SOCIO-CULTURALI DELLA POPOLAZIONE**
- **DISPONIBILITA' DEI SERVIZI**
- **ATTEGGIAMENTI E COMPORTAMENTI DEGLI OPERATORI**
- **ACCESSIBILITA' (DISTENZE, ORARI, ...)**
- **MODALITA' ORGANIZZATIVE**
- **ASSETTO ISTITUZIONALE DEI SERVIZI**
- **COSTI E MODALITA' FINANZIAMENTO**

QUINDI:

LA DOMANDA DI SERVIZI

E' UN INDICATORE IMPERFETTO

DEL BISOGNO OGGETTIVO

PERCHE' SOLO UNA PARTE DEI BISOGNI

SI TRASFORMA IN DOMANDA

TIPOLOGIE DELLA DOMANDA

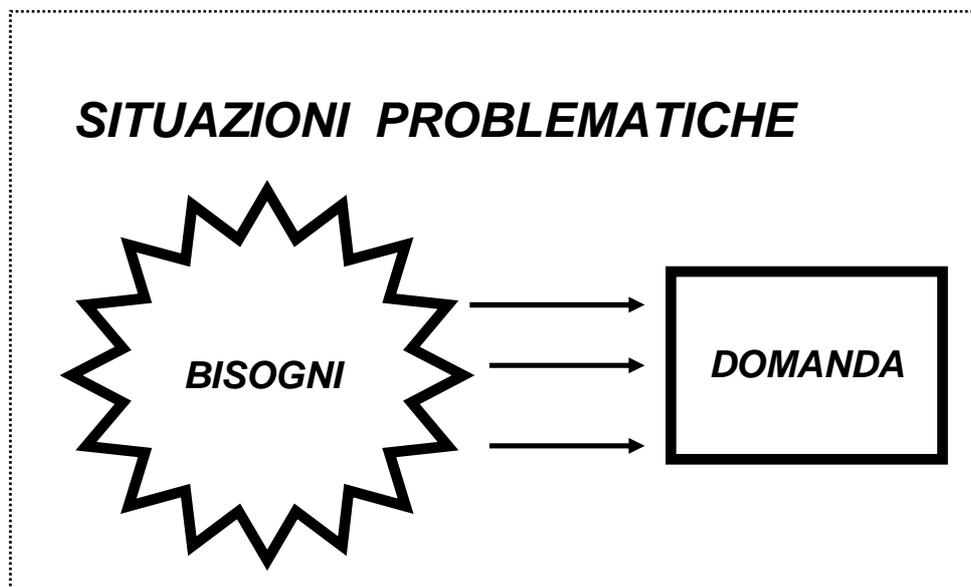
- **DOMANDA POTENZIALE**
 - PERSONE INTERESSATE A CHEDERE UN DETERMINATO SERVIZIO IN QUANTO SONO IN STATO DI BISOGNO

- **DOMANDA ESPRESSA**
 - PERSONE CHE PRESENTANO LA DOMANDA

- **DOMANDA ACCOLTA**
 - PERSONE CUI VENGONO RICONOSCIUTI I REQUISITI PER L'AMMISSIONE AL SERVIZIO

- **DOMANDA ESAUDITA**
 - PERSONE LA CUI DOMANDA è STATA SODDISFATTA DALL'OFFERTA

**POSSIAMO DEFINIRE LA CONNESSIONE “BISOGNI” E “DOMANDE” COME
“PROBLEMA” O “SITUAZIONE PROBLEMATICA”**



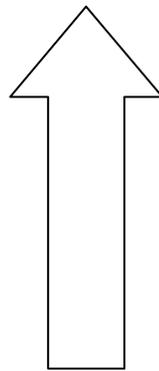
**DA QUESTA ARGOMENTAZIONE ANALITICA
PUO' PARTIRE LA DOMANDA CHIAVE DELLE POLITICHE SOCIALI:**

QUALE “PROBLEMA” ?

Cosa vuol dire la parola **PROBLEMA**

Secondo il DELI dizionario etimologico della lingua italiana, Zanichelli:

Quesito cui si cerca di dare una risposta o una soluzione partendo da certe premesse e seguendo un percorso logico (già dal XIV secolo)



Questione da risolvere

Radice della parola:
il greco “**probàllein**”
con il significato di “mettere innanzi, proporre”
In cui “bàllein”
rimanda all’indoeuropeo: “gettare”

BISOGNO	PROBLEMA
Esprime una necessità, una mancanza, il cui soddisfacimento è sentito come indispensabile per la sopravvivenza	È una situazione che determina stati di sofferenza e/o disagio, percepita come discrepante da una condizione desiderata
È la conseguenza di una condizione critica (situazione problematica) vagamente definita	È una situazione in cui sono presenti criticità e risorse determinata dalla relazione tra il soggetto e la realtà in cui esso vive
È individuato attraverso l'utilizzazione delle tradizionali categorie di analisi socio-economica	Esiste in quanto socialmente riconosciuto, l'individuazione non è automatica, occorre integrare diverse prospettive di osservazione
Appartiene al soggetto che lo manifesta	Appartiene alla comunità che lo riconosce

Marco Brunod, in Spunti dello Studio APS n. 9, 2005

Il concetto di **SITUAZIONE PROBLEMATICA**

proposto dal pedagogista americano

John *Dewey*

(1859 – 1952)

Il suo contributo in

TRE PASSAGGI

IL CONCETTO DI SITUAZIONE

1

CIO' CHE SI DESIGNA CON IL NOME DI

SITUAZIONE

NON E' UN OGGETTO SINGOLO

NE' UN SINGOLO EVENTO

NE' UN GRUPPO DI OGGETTI O DI EVENTI

NON SI DANNO PER NOI

NE' GIUDIZI DI ESPERIENZE

NE' GIUDIZI FORMALI

CIRCA OGGETTI ED EVENTI

SE SONO ISOLATI

MA SOLO SE SONO CONNESSI

IN UN CONTESTO COMPLESSIVO

QUEST'ULTIMO E' CIO' CHE SI CHIAMA

SITUAZIONE

IL CONCETTO DI SITUAZIONE

2

**NELL'ESPERIENZA EFFETTIVA NON SI DA MAI
UN TALE SINGOLO OGGETTO
OD EVENTO ISOLATO;**

UN OGGETTO O UN EVENTO

E' SEMPRE UNA PARTE,

UN MOMENTO O UN ASPETTO SPECIALE

IN UN MONDO AMBIENTALE ESPERITO,

CIOE' DI UNA SITUAZIONE

E' SEMPRE IN UN QUALCHE CAMPO

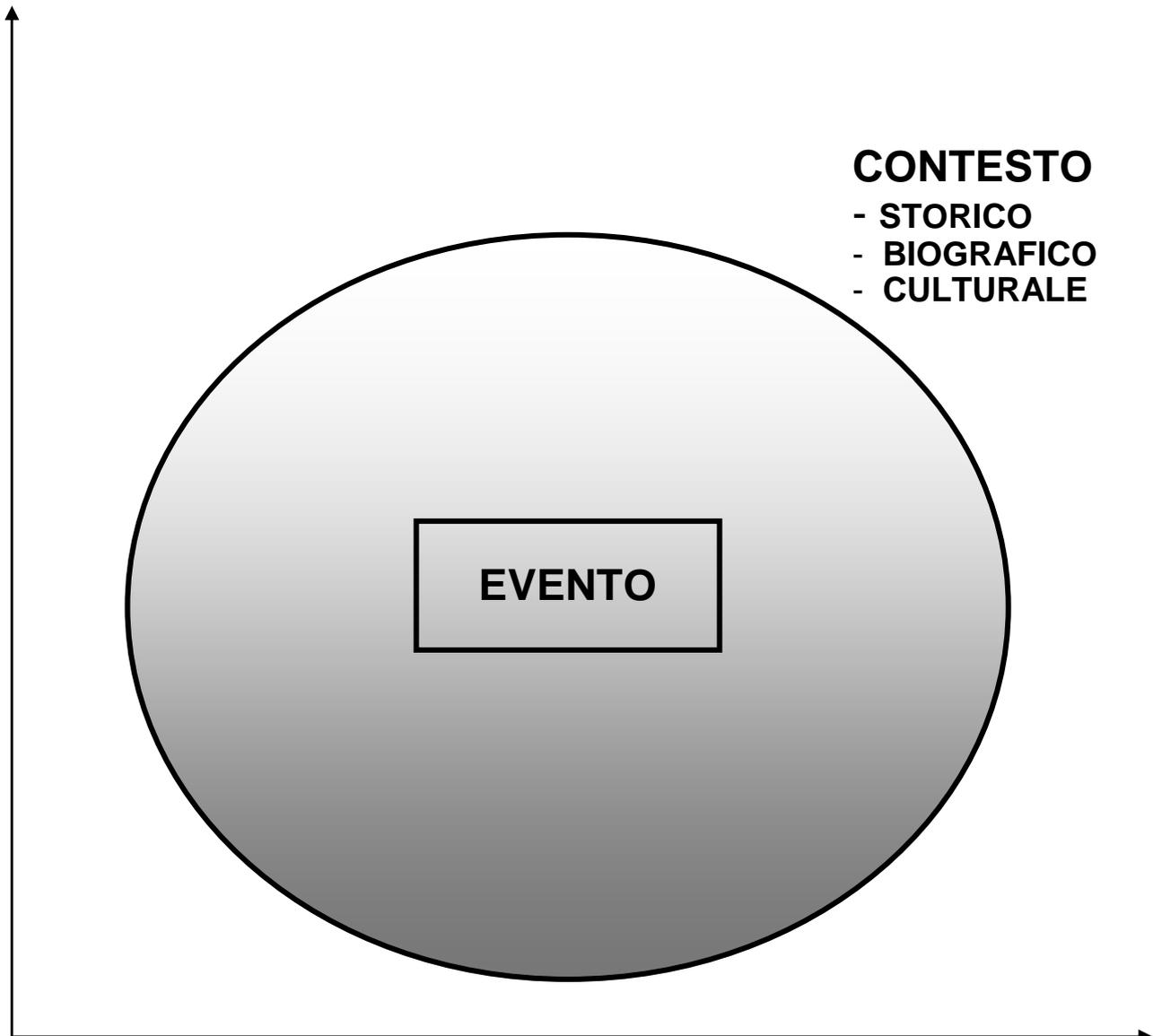
CHE SI VERIFICA L'OSSERVAZIONE

DI QUESTO O QUELL' OGGETTO

2

In prima approssimazione possiamo definire "situazione problematica" come un **evento**
(**passaggio generazionale, trauma, crisi, ferita psicologica, difficoltà, ...**)
collocato in un contesto storico, sociale, biografico, culturale

IL CONCETTO DI SITUAZIONE PROBLEMÁTICA



Il punto di vista del filosofo della scienza **Karl Popper** (1902-1994)

di un mondo migliore (FA, p. 55).

La vita allora non può che presentarsi come lotta contro gli ostacoli che si oppongono non solo all'auto-affermazione del singolo, ma anche alla realizzazione dei suoi valori (IC, p. 674), che tali sono perché mirano, in maniera più o meno adeguata, a modificare la realtà che ci circonda, rendendola migliore. A causa di questo sforzo, incontriamo continuamente delle difficoltà con cui dobbiamo misurarci, al punto che la vita si configura come soluzione di problemi, in quanto i problemi qualificano, per così dire, il rapporto tra il vivente e il mondo (SAUA, p. 101). Già sappiamo quale importanza Popper attribuisca al problema in sede epistemologica, reputandolo la vera origine della conoscenza, che non solo precede l'esperienza, ma addirittura guida la percezione a fornire le osservazioni giuste e significative per la sua soluzione; come rivelano certi studi sul comportamento dei vertebrati inferiori, l'animale percepisce ciò che è rilevante nell'ambito della sua situazione problematica e agisce di conseguenza; se trasferiamo questo modello di condotta sull'uomo, ci imbatiamo in scopi e decisioni personali e coscienti (IC, p. 116).

Da Roberta Corvi, *Invito al pensiero di Popper*,
Mursia, 1993

Nel quadro analitico che stiamo inseguendo

OFFERTA

può essere definita come l'insieme di tutte quelle

unità organizzative e professionali

che intervengono su

Domande, Bisogni e situazioni problematiche

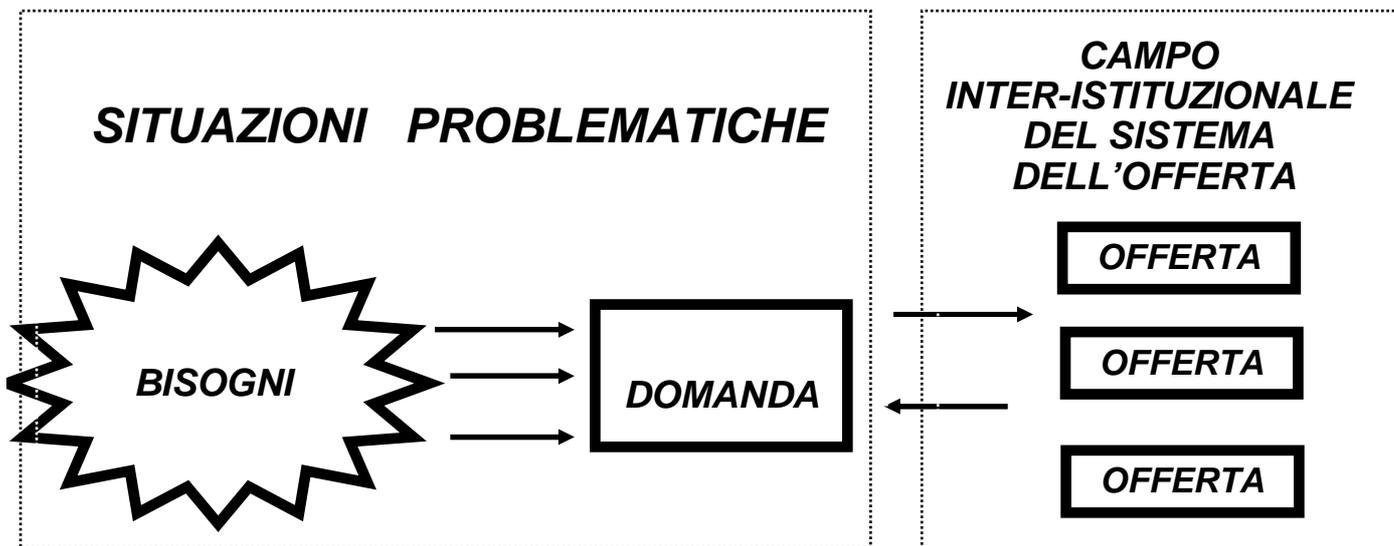
Introducendo la variabile "offerta"

diventa possibile pensare alcune matrici analitiche

delle politiche sociali orientate alla

produzione di servizi alla persona

POTENZIALITA' INTERPRETATIVE DELLO SCHEMA BISOGNI / DOMANDA / OFFERTA



**BISOGNI
PRESENTI**

**DOMANDA
ESISTENTE**

**DOMANDA
NON ESISTENTE**

OFFERTA ESISTENTE

OFFERTA NON ESISTENTE

OFFERTA ESISTENTE

OFFERTA NON ESISTENTE

**BISOGNI
ASSENTI**

**DOMANDA
ESISTENTE**

**DOMANDA
NON ESISTENTE**

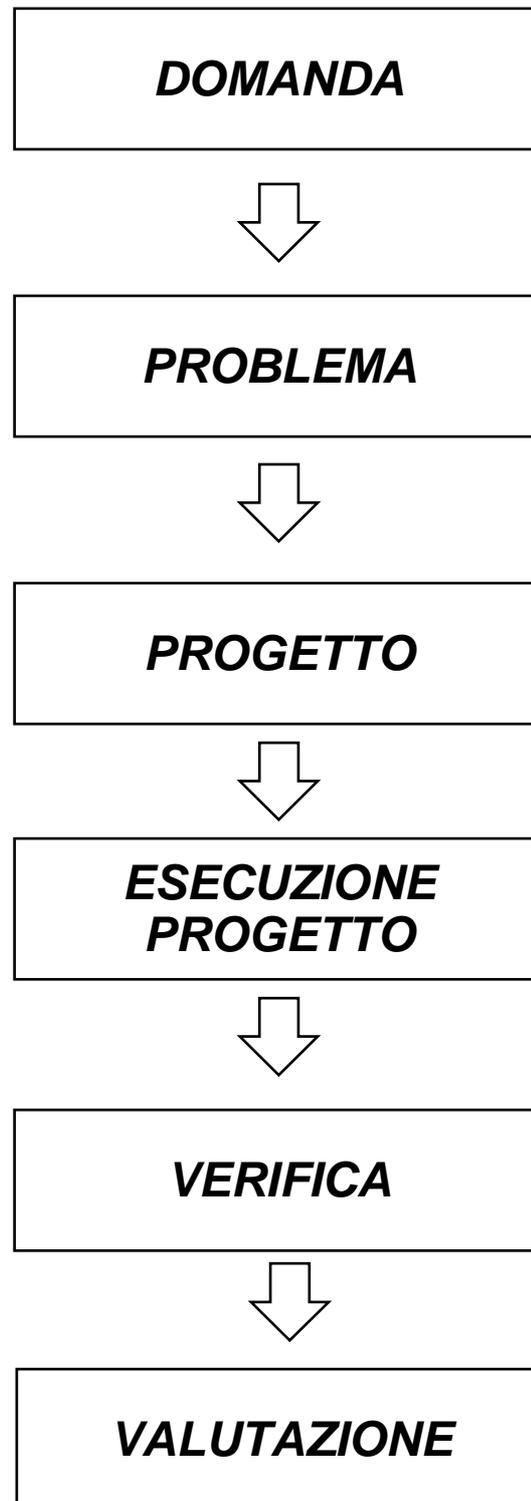
OFFERTA ESISTENTE

OFFERTA NON ESISTENTE

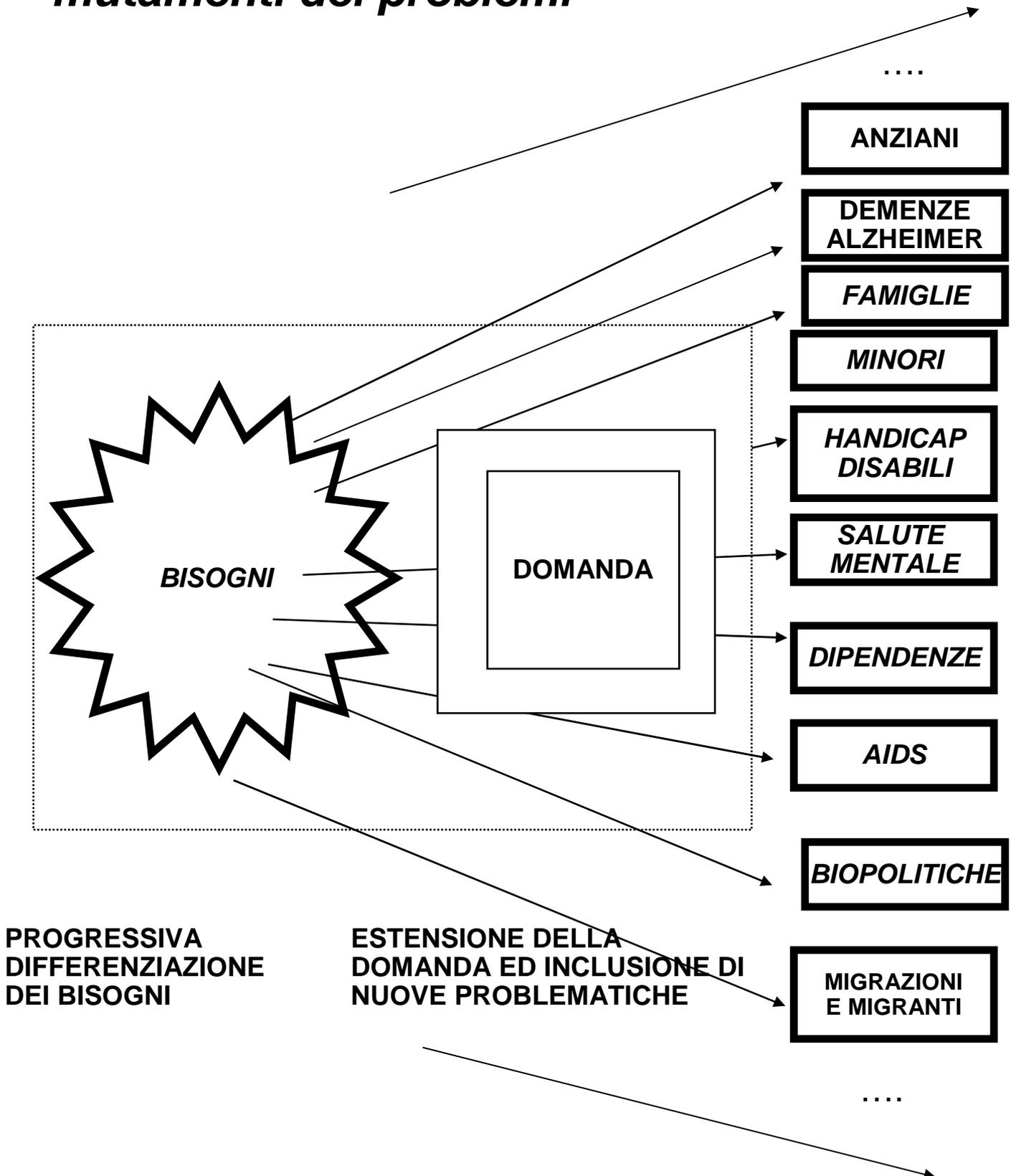
OFFERTA ESISTENTE

OFFERTA NON ESISTENTE

PROCESSI DI LAVORO NEI SISTEMI DEI SERVIZI



SVILUPPO DEI SERVIZI in rapporto ai mutamenti dei problemi



Lo schema **BDO e PROBLEMI**

Fornisce anche un'ottima
griglia argomentativa
per analizzare i sistemi di servizio

