

**ΤΕΙ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΕΥΠ
ΤΜΗΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

**ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ
ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ**

**ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ: ΓΙΑΝΝΗΣ ΖΑΪΜΑΚΗΣ
Αν. Καθηγητής Πανεπιστημίου Κρήτης**

ΗΡΑΚΛΕΙΟ

ΘΕΩΡΙΕΣ ΚΑΙ ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ

Ζαϊμάκης Γιάννης

Φιλοσοφικές προσεγγίσεις της ανάγκης

Η έννοια της ανάγκης έχει ευρέως χρησιμοποιηθεί στο χώρο των κοινωνικών επιστημών και το περιεχόμενο της έχει απασχολήσει αφενός πολλούς επιστημονικούς κλάδους, όπως είναι η βιολογία, η ψυχολογία, η φιλοσοφία, η κοινωνική πολιτική και η κοινωνιολογία και αφετέρου ορισμένα κοινωνικά κινήματα και ρεύματα σκέψης όπως είναι ο μαρξισμός, ο φιλελευθερισμός, ο φεμινισμός, το κίνημα ενάντια στο ρατσισμό, ο μεταμοντερνισμός, η οικολογία και ο κοινοτισμός. Στις σχετικές αναφορές οι ανάγκες έχουν εξεταστεί σε σχέση με ζητήματα αξιών, κινήτρων, ηθικών κριτηρίων και άσκησης κοινωνικής πολιτικής.

Το πλαίσιο της συζήτησης για τις ανάγκες χαρακτηρίζεται από σημαντικές διαφωνίες εκ μέρους των συμμετεχόντων και παρατηρείται μια δυσκολία στην ανεύρεση ορισμένων κοινά αποδεκτών κριτηρίων τόσο για τον εννοιολογικό περιεχόμενο της έννοιας της ανάγκης όσο και στον τρόπο προσδιορισμού της. Σε γενικές γραμμές αυτό που αναδείχθηκε μέσα από την εμπειρία των ραγδαίων κοινωνικών αλλαγών που παρατηρούνται στη εποχή της ύστερης νεωτερικότητας είναι πως η οποιαδήποτε προσπάθεια διαμόρφωσης μιας «μεγάλης» θεωρίας για τις ανάγκες με οικουμενική ισχύ είναι δύσκολο να επιβιώσει και είναι εύκολο να οδηγήσει στην παγίδα του πατερναλισμού. Από την άλλη η πλήρη αμφισβήτηση της έννοιας της ανάγκης ή ο ακραίος σχετικισμός συμβάλλει στη διαιώνιση της υπάρχουσας κατάστασης και δεν βοηθά στην αντιμετώπιση σύγχρονων κοινωνικών προβλημάτων και αναγκών που ο διαρκώς μεταβαλλόμενος κοινωνικός κόσμος δημιουργεί.

Αυτό που τελικά χρειαζόμαστε είναι ορισμένες νέες θεωρήσεις που θα λαμβάνουν υπόψη τους τα νέα δεδομένα, τις πολιτισμικές ιδιαιτερότητες των διαφόρων κοινωνιών αναζητώντας ένα κοινό σημείο εκκίνησης που θα ξεκινά από την αναγνώριση ορισμένων βασικών αναγκών, οι οποίες ανεξάρτητα από το πλαίσιο διαχείρισής τους από πολιτισμό σε πολιτισμό, πρέπει να εκπληρωθούν για να αποφευχθούν βασικές βλάβες για την ανθρώπινη οντότητα.

Υπάρχει μια παράδοση θεωριών για τις ανάγκες που χρησιμοποιούν ορισμένα φιλοσοφικά κριτήρια για την αξιολόγηση και τον προσδιορισμό τους. Μια βασική αρχή σε αυτές τις θεωρίες είναι πως η μη ικανοποίηση μιας ανάγκης δημιουργεί βλάβη στο άτομο. Η ικανοποίηση της ανάγκης υποστηρίζεται από ορισμένες ηθικές κρίσεις για το τι είναι σωστό και επιθυμητό και τα δικαιώματα των ανθρώπων να ικανοποιούν τις βασικές τους ανάγκες. Στο πλαίσιο αυτών των θεωρήσεων οι ανάγκες προσδιορίζονται ως αναγκαία μέσα για την επίτευξη θεμελιακών και οικουμενικών σκοπών του ανθρώπου όπως είναι η επιβίωση και η ευημερία ή ακόμα και η πραγμάτωση της βαθύτερης ανθρώπινης ουσίας.¹ Έτσι οι ανάγκες συνδέονται με ορισμένες πανανθρώπινες αξίες και κατ' επέκταση με ορισμένα δικαιώματα που απορρέουν από αυτές.

Οι αξίες εδώ δεν προσλαμβάνονται ως πράγματα καθεαυτά, ως ουσίες διαχρονικές και αναλλοίωτες αλλά ως αντιλήψεις για το επιθυμητό και το σωστό οι οποίες αναφύονται και επικρατούν σε ένα ορισμένο κοινωνικό σχηματισμό και δομικό συσχετισμό και επηρεάζουν το τρόπο σκέψης, τις αποφάσεις και τις ενέργειες των μελών μιας κοινωνίας. Οι αξίες, σε αυτή τη θεώρηση έτσι δεν είναι αιώνια αστέρια στο στερέωμα της ιστορίας μας, αλλά οι συνεχώς αναδυόμενες προοπτικές της κατασκευής και της ερμηνείας του κόσμου.²

Ο τρόπος πρόσληψης των αξιών και των αναγκών διαφέρει ανάλογα με τη ιδεολογική σκοπιά της κάθε φιλοσοφικής προσέγγισης. Στη μαρξιστική παράδοση κυριαρχεί η ιδέα της διαφοροποίησης των αντικειμενικών πραγματικών αναγκών από τις ψευδείς. Ο σχηματισμός της υποκειμενικότητας, τα κανονιστικά πρότυπα, οι διανοητικές και χειρωνακτικές δεξιότητες και κατά συνέπεια και οι προσλαμβανόμενες ανάγκες είναι κοινωνικά και πολιτισμικά καθορισμένες. Ο καπιταλισμός δημιουργεί ένα πλαίσιο κοινωνικών σχέσεων που προάγουν τον καταναλωτισμό, την υλική απόλαυση και τη λογική της μεγιστοποίησης του κέρδους. Σε αυτό το πλαίσιο τα άτομα διαμορφώνουν ανάγκες που ικανοποιούν τον εγωισμό και τη ματαιοδοξία του ατόμου και στην πραγματικότητα συνιστούν επιθυμίες, αδυναμίες και ψεύτικες ανάγκες. Η αλλοτριωμένη συνείδηση του υποκειμένου στην καπιταλιστική κοινωνία αναζητεί την κάλυψη πλαστών αναγκών που διαμορφώνονται στο πεδίο της αγοράς, της κατανάλωσης και στον κόσμο των Μ.Μ.Ε. και οι οποίες δεν έχουν σχέση με τη δημιουργική φύση του ανθρώπου.

¹ A. Heller, *The Theory of Need in Marx*, London, Merlin· M. Ramsay, *Human Need and the Market*, Aldershot, Avebury, 1992· D. Wiggins, "Claims of Need", στο, T. Honderich (επιμ.), *Morality and Objectivity: A Tribute to J.L. Mackie*, London, RKP, 1985, σσ. 149-202.

² Δ. Μακρής, *Η πάλη των τάξεων στον αιώνα της παγκοσμιοποίησης*, Αθήνα, Κριτική, σ. 15.

Στην καπιταλιστική κοινωνία η αποξένωση του ανθρώπου από τη δημιουργική του φύση παράγεται στο πεδίο της μισθωτής εργασίας. Η ανιαρή εργασιακή απασχόληση και η επανάληψη τυποποιημένων και ελεγχόμενων ενεργειών και κινήσεων δεν ανταποκρίνεται σε μια ανάγκη του ανθρώπου για δημιουργική και ευχάριστη εργασιακή δραστηριότητα με βάση τα βαθύτερα ενδιαφέροντα του αλλά ανάγκες που βρίσκονται έξω από αυτόν και έχουν σχέση με τις απαιτήσεις της κεφαλαιοκρατικής παραγωγής. Η εργασία από αυτοσκοπός, πηγή δημιουργίας, έμπνευσης και ευχαρίστησης γίνεται ένα εργαλείο, ένα εμπόρευμα που του εξασφαλίζει οικονομικά οφέλη μέσα από τα οποία θα προσπαθήσει να καλύψει στη συνέχεια βασικές και άλλες ανάγκες του. Όπως επισημαίνει ο Fromm, ο αλλοτριωμένος άνθρωπος είναι κατά βάση δυστυχισμένος. Στον τενοκρατικό πολιτισμό του καπιταλισμού ο άνθρωπος καταναλώνει τη διασκέδαση, επιδίδεται σε αγορές, σκοτώνει το χρόνο για να αντλήσει ικανοποίηση και να καταστείλει την αίσθηση της δυστυχίας του.³

Για τον επαναπροσδιορισμό των αναγκών την κοινωνική του ανύψωση του ανθρώπου σε μια κατεύθυνση που ανταποκρίνεται στην ανθρώπινη φύση και δημιουργία απαιτείται η αλλαγή των υπάρχουσών παραγωγικών σχέσεων και της οικονομικής δομής του καπιταλιστικού συστήματος. Οι αλλαγές στην υλική βάση της κοινωνίας και η διαμόρφωση μιας σοσιαλιστικής κοινωνίας θα ανοίξει το δρόμο για την ανάπτυξη της κριτικής σκέψης και της αληθούς συνείδησης, τον επαναπροσδιορισμό των αναγκών και των προσδοκιών των ατόμων και την απελευθέρωση της φαντασίας, της δημιουργικής επινοητικότητας και της αυτοσυνειδησίας του.⁴

Από τη σκοπιά ορισμένων κοινωνικών κινήματων ενάντια στην καταπίεση απορρίπτεται η ιδέα της οικουμενικότητας των αναγκών και τονίζονται οι σχέσεις κυριαρχίας που επικρατούν στις σύγχρονες κοινωνίες και οι οποίες επηρεάζουν καθοριστικά τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αξιολογούν τις ανάγκες. Η ανθρώπινη ελευθερία εξισώνεται με το δικαίωμα των καταπιεσμένων ομάδων να ορίζουν τις προτιμήσεις και να προσδιορίζουν τις ανάγκες τους.

Στις γραμμές αυτής της θεώρησης το κίνημα ενάντια στο ρατσισμό αποκλείει την ιδέα της ύπαρξης κοινών αναγκών ανάμεσα σε διαφορετικές φυλές και εθνότητες. Ιδιαίτερα επισημαίνεται ότι η δυτική ερμηνεία τείνει να παραμορφώνει τη μαύρη εμπειρία και τελικά να την απορρίπτει χρησιμοποιώντας δείκτες και κριτήρια αξιολόγησης τα οποία προέρχονται από διαφορετικά

³ E. Fromm, *The Sane Society*, New York, Rinehart, 1955, σσ. 205-6.

⁴ A. Heller, *The Theory of Need*, ο.π..

συστήματα αξιών και σκέψης τα οποία εκφράζουν μια εθνοκεντρική λογική που αδυνατεί να κατανοήσει την πολιτισμική ιδιαιτερότητα των υπολοίπων. Τελικά το πλαίσιο αναγκών μπορεί να καθορισθεί με βάση τις αρχές της πολυπολιτισμικότητας και του σεβασμού της αξιακής, αντιληπτικής και πολιτισμικής ιδιαιτερότητας, της κάθε εθνικής ή φυλετικής ομάδας με βάση τα κριτήρια που η κάθε μια καθορίζει στο χώρο της.⁵

Από τη σκοπιά των φεμινιστικών θέσεων⁶ ο υποστηρίζεται ότι οι ανάγκες καθορίζονται στο πλαίσιο ενός ανδροκρατικού κοινωνικού πλαισίου. Για το φεμινιστικό κίνημα η καταπίεση της γυναίκας είναι οικουμενική και παίρνει διαφορετικές μορφές από πολιτισμό σε πολιτισμό. Ο ανδροκρατούμενος πολιτισμός «μαθαίνει» στη γυναίκα να αναγνωρίζει και να αποδέχεται ρόλους και δραστηριότητες (πλούσιμο και φροντίδα σπιτιού, ανατροφή παιδιών κ.λπ.) που διαιωνίζουν την ανισότητα των σχέσεων ανάμεσα στα φύλα. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο ορισμένες δραστηριότητες συνδέονται εκλεκτικά με τη γυναικεία ιδιαιτερότητα και με προσδιορίζονται ως βαθύτερες ανάγκες και επιθυμίες τους. Για παράδειγμα η φροντίδα του μωρού ορίζεται ως μια ανάγκη της γυναίκας που προέρχεται από μια φυσική επιθυμία η οποία πρέπει να εκπληρωθεί. Η αποδοχή της ανάληψης ποικίλων δραστηριοτήτων κυρίως στην οικιακή ζωή αυξάνει τον εργασιακό χρόνο της γυναίκας και περιορίζει τη δυνατότητα ισότιμης κοινωνικής συμμετοχής της. Ακόμη, περιορίζει τη χρήση του ελεύθερου χρόνου και τις δυνατότητες για τη πνευματική καλλιέργεια και τη διεκδίκηση της ανεξαρτησίας και της αυτονομίας.

Τέλος από τη σκοπιά της φαινομενολογίας και της εθνομεθοδολογίας, ασκείται κριτική στις προσπάθειες επιστημονικής θεώρησης των ανθρώπινων αναγκών τονίζοντας το ζήτημα των σύνθετων διαπραγματεύσεων των νοημάτων που συγκροτούνται στην καθημερινή ζωή. Ο κοινωνικός κόσμος που αναφύεται στις επιστημονικές μελέτες μοιάζει με ένα μυθιστορηματικό κόσμο, που δεν υπάρχει «εκεί έξω» αλλά ουσιαστικά αντανακλά τα ενδιαφέροντα και τις αντιλήψεις του συγγραφέα και συνιστά μάλλον μια κοινωνική συγκρότηση που διαμορφώνεται μέσα από επαγγελματικές πρακτικές. Οι ανάγκες των ατόμων που προσφεύγουν σε κοινωνικές υπηρεσίες ερμηνεύονται και ορίζονται στο πλαίσιο επαγγελματικών πρακτικών. Αυτό σημαίνει πως για τη διερεύνηση των αναγκών θα πρέπει να αποκωδικοποιήσουμε την ιδεολογία των ιδιαίτερων επαγγελματιών (στελεχών

⁵ L. Doyal, I. Cough, *A Theory of Human Needs*, London, Macmillan, 1991, σ. 15.

⁶ A. Dworkin, "Taking Action", στο, L. Lederer (επιμ.), *Take Back the Night*, New York, William Morrow, 1980, M. Daly, *Pure Lust*, The Women's Press, 1984.

κοινωνικής πολιτικής, κοινωνικών λειτουργών, ψυχολόγων, ψυχιάτρων κ.λπ.), των οργανωτικών δομών της γραφειοκρατίας, τις ιδεολογικές συνάψεις των προγραμμάτων κοινωνικής πολιτικής.

Κάθε πραγματικότητα είναι εξίσου δυνατή και αληθινή με τις άλλες και το βασικό ζητούμενο είναι η διερεύνηση των ηθικών αρχών και των εξηγητικών μοντέλων μέσα από τα οποία ο κοινωνικός κόσμος εξερευνάτε. Σε σχέση με τη μελέτη της ανθρώπινης ανάγκης επιζητείται η περιγραφή με όσο το δυνατόν περισσότερη ακρίβεια των διαφορετικών προσλήψεων της ανάγκης που αναφύονται στους λόγους και τις πρακτικές ιδιαίτερων κοινωνικών ομάδων και των τρόπων που χρησιμοποιούνται σε διάφορα κοινωνικά πλαίσια.⁷ Η ανάγκη είναι μερικώς προσδιορισμένες από τις υποχρεώσεις, τις δεσμεύσεις και τις πολιτισμικές αντιλήψεις της ομάδας. Καταστάσεις με τις οποίες ασχολείται η εκτίμηση αναγκών, όπως η φτώχεια και η κοινωνική φροντίδα έχουν διαφορετικά συμφραζόμενα σε ξεχωριστά κοινωνικοπολιτισμικά πλαίσια. Τελικά, με τον όποιο υποκειμενισμό μπορεί να έχει αυτό, ο κάθε εξυπηρετούμενος ή η εκάστοτε ομάδα μπορεί εάν λειτουργήσει σε μια ορθολογική βάση να γνωρίζει καλύτερα από τον ειδικό το τι πραγματικά χρειάζεται.

Πραγματιστικές προσεγγίσεις: Οι ανάγκες ως ορμές (drives) και ως οικουμενικοί σκοποί

Μια άλλη παράδοση θεωριών για τις ανάγκες αντλεί στοιχεία από το χώρο της βιολογίας και της ψυχολογίας και προσπαθεί να διερευνήσει την έννοια της ανάγκης σε ένα αυστηρό εμπειρικό πλαίσιο. Σε αυτές τις προσεγγίσεις αξιοποιούνται στοιχεία από τις φυσικές επιστήμες, τη γενετική, τη νευρολογία και τη ψυχολογία για να διαμορφωθεί μια θεωρία των κινήτρων της συμπεριφοράς στη βάση της οποίας οι ανάγκες εξισώνονται με τις βασικές προϋποθέσεις για την υποκειμενική επιβίωση, την αναπαραγωγή και τη λειτουργία του ανθρώπινου είδους. Η θεώρηση αυτή εξετάζει τη σχέση των αναγκών με ορισμένες αρνητικές εκφάνσεις της ανθρώπινης ζωής, όπως είναι η ασθένεια, η θνησιμότητα, η ανασφάλεια.

Μια εκδοχή αυτής της προσέγγισης εξισώνει τις ανάγκες με τις ορμές (drives). Η ανάγκη συνιστά μια κινητήρια δύναμη που πηγάζει από μια κατάσταση ανισορροπίας και έντασης σε ένα οργανισμό που οφείλεται στην έλλειψη ή στην

⁷ G. Smith, *Social Need Policy, Practice and Research*, London, Routledge, 1980, σσ. 68-75.

απουσία της ικανοποίησης σημαντικών για την ανθρώπινη οντότητα επιθυμιών.⁸ Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτής της θεώρησης είναι η κλασική προσέγγιση της ιεραρχίας των αναγκών του Maslow. Σύμφωνα με τον τελευταίο υπάρχουν ορισμένες στοιχειώδεις καθημερινές ανάγκες των ανθρώπων η κάλυψη των οποίων είναι απαραίτητη για την αποφυγή καταστάσεων αρρώστιας και παθολογίας. Οι ανάγκες έχουν μια ιεραρχική σχέση μεταξύ τους. Ο άνθρωπος οδεύει προς την ανάπτυξη και την πρόοδο σε μια εξελικτική πορεία. Οι ανάγκες αυτές σε ιεραρχική σειρά είναι οι εξής:

1. Οι ανάγκες για φυσική επιβίωση. Σε αυτές συγκαταλέγονται οι βασικές φυσιολογικές και σωματικές ανάγκες για φαγητό, νερό, ύπνο, ένδυση, σωματική κίνηση και σεξουαλική ικανοποίηση.
2. Οι ανάγκες για ασφάλεια που συμπεριλαμβάνει τη συναισθηματική υποστήριξη την ψυχολογική υγεία. Για το Μάσλοου ακόμη και η πρόσδεση σε μια θρησκευτική πίστη αποτελεί έκφραση αυτής της ανάγκης για την ικανοποίηση του συναισθήματος της ασφάλειας.
3. Οι κοινωνικές ανάγκες αναγνώρισης και αποδοχής καθώς επίσης και της αίσθησης του ανήκειν σε κάποια ομάδα. Ο άνθρωπος έχει την ανάγκη να εντάσσεται σε ομάδες να αναγνωρίζεται να δέχεται την αγάπη του άλλου για να αισθάνεται κοινωνικό ον και να έχει μια επαγγελματική ταυτότητα.
4. Οι ανάγκες για αισθητική καλλιέργεια και δημιουργική ανάπτυξη. Στο επίπεδο αυτό το άτομο έχοντας εκπληρώσει βασικές σωματικές, ψυχολογικές και κοινωνικές ανάγκες στρέφεται στην ικανοποίηση αναγκών που συνδέονται με την καλλιέργεια της αισθητικής, του ωραίου και του γούστου.
5. Οι ανάγκες για αυτοπραγμάτωση, πνευματική και γνωστική εξέλιξη. Αυτές εκφράζονται στο ανώτερο επίπεδο έκφρασης των ανθρώπινων αναγκών και είναι συνυφασμένες με την καλλιέργεια υψηλού επιπέδου αυτογνωσίας και πνευματικής ολοκλήρωσης.

Σύμφωνα με τον Maslow όταν ικανοποιηθούν οι βασικές ανάγκες που κατατάσσονται στο χαμηλότερο επίπεδο της ιεραρχίας των αναγκών διαμορφώνονται οι προϋποθέσεις για την κάλυψη αναγκών που βρίσκονται στο επόμενο στάδιο της πυραμίδας και η διαδικασία αυτή θα συνεχιστεί μέχρι το τελευταίο στάδιο που οδηγεί στην αυτοπραγμάτωση του ατόμου.⁹ Το πρώτο

⁸ L. Doyal, I. Cough, *A Theory of Human Needs*, London, Macmillan, 1991, σ. 35· G. Thomson, *Needs*, London, Routledge.

⁹ L. Doyal, I. Cough, *A Theory of Human Needs*, ο.π., σ. 36· Π. Σταθόπουλος, *Κοινωνική Πρόνοια: Μια Γενική Θεώρηση*, Αθήνα, Έλλην, σσ. 40-2.

επίπεδο αναγκών είναι το βασικότερο και αποτελεί προϋπόθεση για την εκπλήρωση του δεύτερου, όπως επίσης το δεύτερο για το τρίτο κ.ο.κ.

Η θεωρία του Maslow έχει γίνει αντικείμενο κριτικής για το χαρακτήρα της ιεραρχικής δομής των αναγκών που δεν φαίνεται να έχει καθολική ισχύ. Η ιεράρχηση των αναγκών διαφέρει από κοινωνία σε κοινωνία και από ομάδα σε ομάδα και δεν υπάρχει ένα ορθολογικό πλαίσιο με βάση το οποίο μπορούμε να ισχυριστούμε ότι, για παράδειγμα η ανάγκη για αισθητική καλλιέργεια προϋποθέτει την ανάγκη για ασφάλεια. Επίσης, στη θεωρία αυτή δεν υπάρχει σαφής διάκριση ανάμεσα στις ενορμήσεις και τα κίνητρα και τις ανάγκες ως οικουμενικοί σκοποί των οποίων η έλλειψη προκαλεί κάποια σημαντική βλάβη στο άτομο.¹⁰ Για παράδειγμα η μη ικανοποίηση της ανάγκης για αισθητική καλλιέργεια δεν είναι βέβαιο πως προκαλεί κάποιες σημαντικές βλάβες στο άτομο.

Μια άλλη βασική θεώρηση για τις ανάγκες είναι αυτή που τις προσεγγίζει ως σκοποί και στρατηγικές. Η ανάγκη αναφέρεται σε μια ιδιαίτερη κατηγορία σκοπών που θεωρούνται ως οικουμενικοί και οι οποίοι εάν δεν ικανοποιηθούν θα επακολουθήσουν ορισμένες σημαντικές βλάβες.¹¹ Σύμφωνα με τους Witkin και Altschuld η ανάγκη είναι η απόσταση ή το κενό ανάμεσα σε αυτό «που είναι», αυτό που υπάρχει στην υπάρχουσα κατάσταση και αυτό που «θάπρεπε να είναι» ή σε μια σχεδιασμένη κατάσταση. Η εκπλήρωση των αναγκών στοχεύει στο να καλύψει αυτό το κενό.¹²

Μια κλασσική θεωρία προσέγγισης των αναγκών ως οικουμενικοί σκοποί είναι αυτή των Doyal και Cough.¹³ Οι συγγραφείς υποστηρίζουν πως ανεξάρτητα από τις όποιες διαφοροποιήσεις στον προσδιορισμό των αναγκών από περιοχή σε περιοχή μπορούμε να αναγνωρίσουμε ορισμένες βασικές ανάγκες στις ανθρώπινες κοινωνίες οι οποίες μπορούν να καλυφθούν μέσα από μια σειρά από ενδιάμεσες ανάγκες. Η ύπαρξη των διαφόρων μορφών κοινωνικής ζωής προϋποθέτει την ανθρώπινη δράση, την κοινωνική αλληλόδραση και τη συμμετοχή στους διάφορους τύπους κοινωνικής ζωής. Υπάρχουν δύο βασικές πρωταρχικές ανάγκες για την εκπλήρωση των παραπάνω προϋποθέσεων. Η ανάγκη για επιβίωση και φυσική υγεία και η ανάγκη για την ανθρώπινη αυτονομία. Η ικανοποίηση της

¹⁰ L. Doyal, I. Cough, *A Theory of Human Needs*, ο.π., σ. 36· P. Springborg, 1981, *The Problem of Human Needs and the Critique of Civilization*, London, Allen and Unwin, 1981, σσ. 184-90.

¹¹ L. Doyal, I. Cough, *A Theory of Human Needs*, ο.π., σ. 39-40.

¹² B. R. Witkin, J. Altschuld, *Planning and Conducting Needs Assessments*, London, Sage Publications, 1995.

¹³ L. Doyal, I. Cough, *A Theory of Human Need*, ο.π.

ανάγκης για επιβίωση και φυσική υγεία αποτελεί βασική προϋπόθεση για την ανάπτυξη ενός ατόμου και την νοητική, γνωστική και συναισθηματική του ωρίμανση. Η κατάκτηση μιας ενεργητικής και επιτυχημένης ζωής για ένα άτομο σε οποιοδήποτε κοινωνικά περιβάλλοντα και αν ζει συνδέεται με τη φυσική υγεία και την αποφυγή ορισμένων φυσικών ασθενειών.

Η ανάγκη για αυτονομία αφορά τη ικανότητα να διαμορφώνει σταθερούς στόχους και στρατηγικές οι οποίοι σχετίζονται με τα ενδιαφέροντα τους και προσπαθούν να τους εντάξουν μέσα στις πρακτικές και στις δραστηριότητες στις οποίες εμπλέκονται. Υπάρχουν τρεις μεταβλητές που επιδρούν στα επίπεδα της αυτονομίας του κάθε ατόμου: πρώτον, το επίπεδο της κατανόησης που έχει κάποιος από τον εαυτό του και για το τι προσδοκάτε από αυτόν. Το επίπεδο της κατανόησης συνδέεται με τις γνωστικές δεξιότητες και με την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης σε μια κοινωνία, δεύτερον το επίπεδο της ψυχολογικής ικανότητας που έχουμε για τη διαμόρφωση των κατάλληλων επιλογών στη ζωή, ικανότητα που συνδέεται με το επίπεδο της ψυχικής μας υγείας και της συναισθηματικής μας επάρκειας και τρίτον, οι αντικειμενικές ευκαιρίες που υπάρχουν στο κοινωνικοπολιτισμικό περιβάλλον του ατόμου και του επιτρέπουν να εμπλέκεται σε σημαντικές κοινωνικές δράσεις στο χώρο της οικογένειας, της εργασίας και της κοινωνίας πολιτών.¹⁴

Η ικανοποίηση των ανθρώπινων αναγκών δεν εξαρτάται μόνο από τις ενέργειες των ανθρώπων που έχουν ανάγκες αλλά και από ορισμένες κοινωνικές προϋποθέσεις. Αυτές είναι πρώτον η *υλική παραγωγή*: η κάθε κοινωνία είναι αναγκαίο να δημιουργεί τροφή, ένδυση, κατοικία και ότι άλλο είναι απαραίτητο για την υγεία και την επιβίωση, δεύτερον, η *αναπαραγωγή*: για όλους τους τύπους κοινωνικής ζωής πρέπει να παρέχονται τα υλικά θεμέλια για επιτυχή βιολογική αναπαραγωγή και επιβίωση, δηλαδή τεκνοποίηση, φροντίδα και κοινωνικοποίηση παιδιών τρίτον, η *πολιτισμική μεταβίβαση*: η διαχείριση του φυσικού και κοινωνικού περιβάλλοντος έτσι ώστε να επιτυγχάνονται οι ανθρώπινοι σκοποί και να μην απαιτείται η ισοροπία των οικοσυστημάτων απαιτεί τη μεταβίβαση από γενιά σε γενιά μιας σειράς από πολιτισμικές αξίες, κανόνες και γνώσεις μέσα από τις οποίες οι άνθρωποι χειρίζονται το περιβάλλον τους και εξασφαλίζουν την παραγωγή και την αναπαραγωγή του είδους και τέταρτον, *πολιτική αυτονομία*: η εξασφάλιση των βασικών κανόνων παραγωγής και αναπαραγωγής της κοινωνίας και ορισμένων ρυθμίσεων της συλλογικής ζωής απαιτεί ένα κάποιο σύστημα πολιτικής εξουσίας το οποίο θα εξασφαλίζει ότι οι πολιτισμικοί κανόνες

¹⁴ L. Doyal, I. Cough, *A Theory of Human Need*, ο.π., σσ. 49-75.

συνδεδεμένοι με την ικανοποίηση αναγκών πρέπει να διδαχθούν, να γνωστοποιηθούν, και να ακολουθηθούν σωστά από τα μέλη της κοινωνίας.¹⁵

Με βάση τη θεωρία των Doyal, Cough, για την ικανοποίηση των αναγκών της φυσικής υγείας και επιβίωσης και της αυτονομίας οι άνθρωποι πρέπει να έχουν εξασφαλίσει την κάλυψη ορισμένων ενδιάμεσων αναγκών που αφορούν είτε τη φυσική υγεία είτε την αυτονομία. Ανάμεσα στις δύο αυτές κατηγορίες ενδιάμεσων αναγκών υπάρχει μια δυναμική αλληλεπίδραση. Μια αναγκαία συνθήκη για τη φυσική υγεία του κάθε ανθρώπου είναι η ύπαρξη ενός περιβάλλοντος που επιτρέπει την αξιοποίηση από το άτομο υλικών στοιχείων και πόρων που θα συντείνουν στη φυσική υγεία του ατόμου. Οι ανάγκες που πρέπει να εξασφαλιστούν για την επαρκή διαβίωση και την αυτονομία είναι ένδεκα.¹⁶ Από αυτές οι πρώτες πέντε αφορούν τη φυσική υγεία και επιβίωση και οι υπόλοιπες, κυρίως, την αυτονομία:

Πρώτον, *επαρκής θρεπτική τροφή και καθαρό νερό* που αποτελούν βασικά στοιχεία για την διαβίωση των ανθρώπων σε οποιαδήποτε κοινωνία ζουν.

Δεύτερον, *επαρκής και προστατευτική κατοικία* απαραίτητη για την αποφυγή βασικών ασθενειών. Το τι περιλαμβάνει η επάρκεια κατοικίας είναι πολιτισμικά σχετικό. Για τους συγγραφείς πρέπει να ληφθούν υπόψη τρεις βασικοί παράγοντες. Πρώτον, μια κατοικία πρέπει να παρέχει προστασία από ακραίες κλιματολογικές καταστάσεις, από λιμούς και μεταδοτικούς ιούς. Δεύτερον πρέπει να διαθέτει σύστημα αποχέτευσης και να διασφαλίζεται η καθαριότητα των ειδών υγιεινής για την αποφυγή ορισμένων προβλημάτων όπως είναι η βακτηριακή μόλυνση του νερού. Τρίτον, η κατοικία πρέπει να διασφαλίζει την ιδιωτικότητα. Κατοικίες που κατακλύζονται από μεγάλο αριθμό ατόμων συνοδεύονται με την εμπειρία των αυξημένων κοινωνικών απαιτήσεων, δεν ευνοούν τη διατήρηση της ιδιωτικότητας και συμβάλουν στην φυσική και ψυχολογική αναχώρηση και μια γενική αίσθηση στέρξης των κατοίκων της. Πρόκειται για μια κατάσταση που συναντάται σε φτωχές περιοχές.

Τρίτον, ένα *ακίνδυνο εργασιακό περιβάλλον*. Οι εργασιακές συνθήκες μπορούν να έχουν αρνητικές συνέπειες στη φυσική υγεία του ατόμου μέσα από τρεις τρόπους. Η πολύωρη και επίπονη εργασία μπορεί να εξουθενώσει φυσικά και διανοητικά το άτομο, ένα επικίνδυνο περιβάλλον μπορεί να προκαλεί ασθένειες και ατυχήματα και τέλος ορισμένοι τύποι εργασίας με μηχανικό και

¹⁵ L. Doyal, I. Cough, *A Theory of Human Need*, ο.π., σσ. 80-90.

¹⁶ Βλ. διεξοδικά, L. Doyal, I. Cough, *A Theory of Human Need*, ο.π., σσ. 191-207.

τυποποιημένο χαρακτήρα μπορούν να αποδυναμώσουν την αυτονομία και τη δημιουργική ικανότητα των ανθρώπων.

Τέταρτον, ένα *ακίνδυνο φυσικό περιβάλλον*. Ένα ανθυγιεινό φυσικό περιβάλλον προκαλεί προβλήματα ατμοσφαιρικής και ηχητικής ρύπανσης, μόλυνσης του νερού και της γης, διαταραχής της ισορροπίας των οικοσυστημάτων και εξάπλωσης μολυσματικών ασθενειών.

Πέμπτον, *φροντίδα υγείας*. Η πρόσβαση σε αποτελεσματικές υπηρεσίες υγείας, η σωστή πρωτοβάθμια υγεία και ένα πλαίσιο προληπτικών μέτρων αποτελούν βασικές προϋποθέσεις για την κάλυψη των αναγκών υγείας.

Έκτον, *ασφάλεια κατά την παιδική ηλικία*. Η διαμόρφωση μιας αυτόνομης προσωπικότητας βασίζεται στην ομαλή και φυσιολογική ανάπτυξης του παιδιού πρώτα χρόνια της ζωής του σε ένα ασφαλές περιβάλλον. Η ασφάλεια συνίσταται στην παιδική φροντίδα σε ένα σταθερό περιβάλλον, σε μια σταθερή καθημερινή ζωή και με νέες εμπειρίες που ενισχύουν τη γνωστική, συναισθηματική και κοινωνική ανάπτυξη του παιδιού.

Έβδομον, *σημαντικές πρωταρχικές σχέσεις*. Η ανάπτυξη της προσωπικότητας και η επιτυχής κοινωνικοποίηση του ατόμου απαιτεί τη διαμόρφωση ενός μαθησιακά και συναισθηματικά ασφαλούς περιβάλλοντος μέσα στο οποίο το παιδί διαμορφώνει ισχυρούς δεσμούς με μέλη της οικογένειας και άλλους συγγενείς καθώς επίσης και με φίλους διαμορφώνοντας πρότυπα και ισχυρούς δεσμούς. Η απομόνωση λόγω έλλειψης «σημαντικών άλλων» οδηγεί σε μια αίσθηση ανικανότητας και στον περιορισμό της αυτονομίας.

Όγδοο, η *οικονομική ασφάλεια*. Η οικονομική ανασφάλεια οδηγεί στον αποκλεισμό από βασικές κοινωνικές δραστηριότητες. Η απελευθέρωση από τις περιοριστικές συνθήκες που προκαλεί η φτώχεια συνιστά ένα πανανθρώπινο αίτημα και είναι προϋπόθεση για την κοινωνική τους ένταξη.

Ένατο, η *φυσική ασφάλεια*. Η αίσθηση της ασφάλειας και της προστασίας από την κάθε μορφή βίας και εγκληματικότητας συνιστά μια βασική ανάγκη του πολίτη.

Δέκατο, *η εκπαίδευση*. Η πρόσβαση στους επίσημους εκπαιδευτικούς θεσμούς της κάθε κοινωνίας ενισχύει τη δυνατότητα για την απόκτηση της αυτονομίας του ατόμου και την ανάπτυξη γνωστικών και μαθησιακών δεξιοτήτων. Η επάρκεια συνδέεται με την ποιότητα ενός εκπαιδευτικού συστήματος και αφορά τόσο το εύρος και την ποικιλία των γνώσεων που παρέχονται όσο και τις τεχνικές και τις μεθόδους διδασκαλίας.

Ενδέκατο, *ασφαλής έλεγχος γεννήσεων και ανατροφή παιδιών*. Οργανωμένες δομές οικογενειακού προγραμματισμού και ένα σύστημα προστασίας της υγείας του παιδιού στη διάρκεια της κυοφορίας, της γέννησης και της ανατροφής του συμβάλλουν τόσο στην φυσική υγεία όσο και στην ενίσχυση της αυτονομίας του.

Ανάγκες, επιθυμίες και προτιμήσεις

Η ανάγκη είναι μια έννοια που πολλές φορές συγχέεται με την επιθυμία. Μολονότι υπάρχουν κάποια κοινά χαρακτηριστικά ανάμεσα στις δύο έννοιες αφού παραπέμπουν σε ελλείψεις και αδυναμίες που δεν έχουν ικανοποιηθεί και χρήζουν κάποιας αντιμετώπισης οι διαφορές ανάμεσα τους είναι σημαντικές. Δύο παραδείγματα καθομιλουμένων φράσεων μπορούν να μας βοηθήσουν στην κατανόηση των διαφορών ανάμεσα στις δύο αυτές έννοιες. Λέμε «θέλω να καπνίσω ένα τσιγάρο» και «είναι ανάγκη να κόψω το κάπνισμα».

Η πρώτη φράση αναφέρεται σε μια επιθυμία. Η τελευταία είναι σκόπιμη βασίζεται κυρίως σε ψυχολογικά κίνητρα και έχει υποκειμενικό χαρακτήρα, η αλήθεια τους εξαρτάται από τον τρόπο που ένα υποκείμενο κοιτάζει τον έξω κόσμο. Η επιθυμία μπορεί να συμπίπτει με μια κοινώς αποδεκτή ανάγκη, όπως για παράδειγμα η προσδοκία απόκτησης μιας επαρκούς κατοικίας ενώ άλλες φορές μπορεί να αφορά μια προτίμηση που ενδεχομένως να συνδέεται με ένα σκοπό ή μια χρήση που έχει ανορθολογικό χαρακτήρα και μπορεί να οδηγήσει σε κάποια βλάβη στον ανθρώπινο οργανισμό ή στην προσωπικότητα. Ένα παράδειγμα είναι η επιθυμία για χρήση αλκοόλ ή το μανιακό κάπνισμα.

Αντίθετα από την επιθυμία η ανάγκη συνδέεται με καταστάσεις και οικουμενικούς σκοπούς που θεωρούνται σημαντικοί για την ανθρώπινη ύπαρξη και που η απουσία τους μπορεί να οδηγήσει σε σημαντικές βλάβες σε σωματικό ή ψυχολογικό επίπεδο. Επίσης η ανάγκη παραπέμπει σε κοινωνικά αποδεκτές

απαιτήσεις των υποκειμένων των οποίων η κάλυψη συνιστά κοινωνικό δικαίωμα, κάτι που δεν ισχύει για την επιθυμία.¹⁷

Η ικανότητα ενός ατόμου να διακρίνει μια επιθυμία από μια ανάγκη συνδέεται τόσο με υποκειμενικές καταστάσεις κυρίως με το βαθμό αυτογνωσίας ενός ατόμου και την ικανότητα του να διακρίνει την πραγματική από την ψεύτικη ανάγκη, όσο και με αντικειμενικές καταστάσεις που αφορούν τον τρόπο θεώρησης και προσδιορισμού των αναγκών από μια κοινωνία και μια ιδιαίτερη ομάδα.

Οι δυσκολίες που παρουσιάζονται στο χώρο των κοινωνικών επιστημών να προσδιορίσουμε το εννοιολογικό περιεχόμενο της και η αμφισβήτηση της δυνατότητας να προσδιορίσουμε με τρόπο ουδέτερο και αντικειμενικό τις οικουμενικές ανάγκες του ανθρώπου οδήγησε ορισμένα ρεύματα σκέψης σε μια ριζική αμφισβήτηση της χρησιμότητας του όρου. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για την ορθόδοξη οικονομική σκέψη και τη νέα δεξιά που θεωρούν ότι δεν μπορεί να υπάρξει μια οικουμενική και αντικειμενική προσέγγιση της έννοιας της ανάγκης αφού δεν υπάρχει καμιά βάση για συλλογική συμφωνία πάνω σε τι είναι πρωταρχικό στην ανθρώπινη φύση και τι όχι, για το τι είναι κοινωνικά δίκαιο και τι όχι. Με βάση αυτή τη λογική προτείνεται η αντικατάσταση της έννοιας της ανάγκης με αυτήν της προτίμησης.

Για τη φιλελεύθερη σκέψη¹⁸ τα άτομα και τα νοικοκυριά πρέπει να αφεθούν ελεύθερα να αποφασίσουν τι έχουν ανάγκη, τι θάπρεπε να ξοδεύουν με βάση τις εκάστοτε προτεραιότητες, επιθυμίες και επιλογές τους. Ο κεντρικός σχεδιασμός και η ρύθμιση ζητημάτων κάλυψης αναγκών εμπεριέχει το κίνδυνο της διολίσθησης σε αυταρχικές επιλογές και σε αυθαιρεσίες στο επίπεδο της ατομικής και πολιτικής ελευθερίας. Το καθήκον των επαγγελματιών που ασχολούνται σε ζητήματα αναγκών είναι να ενθαρρύνουν τα άτομα να επιδιώξουν την εκπλήρωση των προσδοκιών, των σκοπών και των επιθυμιών τους μέσα από το χώρο της αγοράς. Η ανάπτυξη της αγοράς και η ενίσχυση της φιλανθρωπίας, και όχι το κράτος, μπορούν να βοηθήσουν στη συσσώρευση κοινωνικών αγαθών, στην

¹⁷ L. Doyal, I. Cough, *A Theory of Human Need*, ο.π. σ. 42. Για τη σχέση ανάμεσα στην ανάγκη και την επιθυμία βλ. επίσης, Π. Σταθόπουλος, *Κοινωνική Πρόνοια: Μια Γενική Θεώρηση*, Αθήνα, Έλλην, σσ. 48-51.

¹⁸ A. Flew, «Wants or Needs, choices or commands», στο, R. Fitzgerald (επιμ.), *Human Need and Politics*, New York, Pergamon, 1977, σσ. 213-28· McInnes, «The Politic of Needs – or who needs politics», στο, R. Fitzgerald (επιμ.), *Human Need and Politics*, New York, Pergamon, 1977, σσ. 229-43.

κάλυψη των προτιμήσεων των ανθρώπων και τη διαχείριση των προβλημάτων των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.

Είναι αλήθεια ότι ολοένα και περισσότερο στο χώρο των κοινωνικών επιστημών επικρατεί μια σχετικιστική αντίληψη για το τι είναι και το τι δεν είναι ανάγκες. Αναμφίβολα ο προσδιορισμός της ανάγκης επηρεάζεται από το σύστημα πεποιθήσεων μιας κοινωνίας, από το βαθμό ανάπτυξης και ευημερίας, από κοινωνικές νόρμες και τέλος από κρατικές ρυθμίσεις και νομοθετικές διατάξεις. Έτσι η συζήτηση περιορίζεται για το αν μπορούμε να δεχθούμε ότι υπάρχουν ορισμένες βασικές ανάγκες που έχουν πρώτον, αντικειμενικό χαρακτήρα αφού έχουν διερευνηθεί και προσδιοριστεί μέσα από θεωρητικές και εμπειρικές μελέτες και είναι ανεξάρτητες από τις επιμέρους υποκειμενικές προσλήψεις και δεύτερον, μια οικουμενική διάσταση στο βαθμό που η αντίληψη της βλάβης είναι περίπου η ίδια για το κάθε άτομο ανεξάρτητα από την προέλευση του.¹⁹

Το ζήτημα εδώ είναι το κατά πόσο μπορεί να υπάρχει μια συναινετική βάση για το τι θεωρούμε σημαντική βλάβη ή για το αν κάποιες ανάγκες υπάρχουν «φυσικώς». Για τους σχετικιστές δεν μπορούν να υπάρξουν κάποια κοινά κριτήρια με βάση τα οποία μπορούμε να διακρίνουμε ορισμένες οικουμενικές και αντικειμενικές ανάγκες. Για τους τελευταίους, οι ανάγκες παραπέμπουν είτε σε καταστάσεις ιδιαίτερων ομάδων ανθρώπων και αποτελούν λειτουργίες ορισμένων πολιτισμών είτε συνιστούν υποκειμενικές προτιμήσεις. Αυτό τελικά που θεωρείται ανάγκη από ένα πολιτισμό δεν θεωρείται από έναν άλλο.

Το σχετικιστικό επιχείρημα έχει σε κάποιο βαθμό σωστό. Είναι αναμφίβολο ότι ορισμένες ανάγκες διαφέρουν από πολιτισμό σε πολιτισμό και από κοινωνία σε κοινωνία και συνδέονται με τα πολιτισμικά πρότυπα μιας κοινωνίας. Ωστόσο, υπάρχουν άλλες που είναι κοινές σε όλες τις κοινωνίες έστω και αν αυτές εκπληρώνονται και ικανοποιούνται μέσα από πολιτισμικά διαφέρουσες πρακτικές. Για παράδειγμα ο τρόπος διαχείρισης πρακτικών γύρω από ορισμένες βασικές ανάγκες, όπως το φαγητό, ο ύπνος και το σεξ διαφέρουν από κοινωνία σε κοινωνία αλλά η ανάγκη που γεννιέται από την μη εκπλήρωση αυτών των πρωταρχικών αναγκών είναι κοινά αποδεκτή.

Τελικά όπως η θεώρηση της ύπαρξης οικουμενικών αξιών και κατ' επέκταση μιας γενικής θεώρησης των αναγκών είναι δύσκολο να τεκμηριωθεί στον σύνθετο κοινωνικό κόσμο της ύστερης νεωτερικότητας έτσι και ο ακραίος σχετικισμός που απαρνείται τη δυνατότητα της διαμόρφωσης έστω και ελαχίστων κριτηρίων προσδιορισμού ορισμένων βασικών αναγκών οδηγεί σε μια συντηρητική θεώρηση και πρακτική που ουσιαστικά συμβάλει στην αναπαραγωγή της

¹⁹ L. Doyal, I. Cough, *A Theory of Human Need*, ο.π. σ. 42-4.

υφιστάμενης κατάστασης και περιορίζει αν δεν αποτρέπει τον οποιαδήποτε σχέδιο καταγραφής αναγκών και τον ορθολογικό σχεδιασμό διερεύνησης και κάλυψης ορισμένων βασικών αναγκών στις ευάλωτες κοινωνικές ομάδες.

ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΑΝΑΓΚΩΝ

Εκτίμηση αναγκών και τυπολογίες προσεγγίσεων

Η εκτίμηση των κοινοτικών αναγκών είναι ένα βασικό εργαλείο στην προσπάθεια κοινωνικής ανάπτυξης, στο σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών και προγραμμάτων κοινωνικής πολιτικής. Στις σύγχρονες εκδοχές της συνιστά μια συνεχή και ανατροφοδοτούμενη διαδικασία στρατηγικού σχεδιασμού και ανάπτυξης προγραμμάτων εφαρμογής και αξιολόγησης που παρέχει τη δυνατότητα να αναγνωριστούν και να περιγραφούν ιδιαίτερες περιοχές αναγκών, να ανακαλυφθούν παράγοντες που συμβάλλουν στη διαιώνιση τους και να διαμορφωθούν κριτήρια για πλάνα αντιμετώπισης αναγκών και προβληματικών καταστάσεων

Απώτερος σκοπός είναι να θέσει προτεραιότητες και να προσδιορίσει κριτήρια για λύσεις που θα βοηθήσουν σχεδιαστές να λάβουν τις κατάλληλες αποφάσεις για προγράμματα, οργανωτικές βελτιώσεις και καταμερισμό δαπανών και πόρων.²⁰ Η διαδικασία εκτίμησης αναγκών, δεν πρέπει να βασιζείται σε προκαθορισμένες θεωρήσεις για λύσεις προβλημάτων, οι οποίες θα επιβεβαιώνονται ή όχι στην πράξη, αλλά τα κριτήρια για τις προτεραιότητες δράσεων πρέπει να διαμορφώνονται μέσα από μια σύνθετη διεργασία καταγραφής, αξιολόγησης και ανάλυσης δεδομένων που αφορούν ανάγκες, παροχές υπηρεσιών και προγραμμάτων και θα οδηγεί νέα γνώση που είναι απαραίτητη για την ανάληψη παρεμβατικών δράσεων.

Σε επίπεδο τοπικών κοινωνιών οι στόχοι είναι να διαμορφωθεί το υπέδαφος για το σχεδιασμό νέων ή τη βελτίωση προγραμμάτων υπηρεσιών ή εκπαίδευσης, να βοηθήσει τους κατοίκους σε μια καλύτερη κατανόηση των αναγκών της, να προτείνει πιθανές λύσεις σε προβλήματα και να διαμορφώσει υποδομές και πληροφοριακό υλικό που θα βοηθήσουν υπηρεσίες, οργανώσεις και τοπικούς φορείς να αναπτύξουν προγράμματα κατάρτισης, εκπαίδευσης και ανάπτυξης.

²⁰ B. R. Witkin, J. Altschuld, *Planning and Conducting Needs Assessments*, London, Sage Publications, 1995, σσ. 4, 7.

Η εκτίμηση αναγκών είναι μια ερευνητική πρακτική που μπορεί να αξιοποιηθεί από δημόσιες, εθελοντικές και κοινοτικές υπηρεσίες.²¹ Η κεντρική διοίκηση μπορούν να χρησιμοποιήσει στοιχεία της έρευνας για να αναγνωρίσει τα προβλήματα μιας περιοχής, να σχεδιάσει τις στρατηγικές ανάπτυξης, να αναλάβει παρεμβατικές δράσεις που θα συμβάλουν στην αντιμετώπιση των αναγκών της.²² Επιπλέον, μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον καθορισμό προτεραιοτήτων και τον ορθολογικό καταμερισμό πόρων σε υπηρεσίες, περιοχές κοινωνικής πολιτικής, τοπικές κοινωνίες και διαφορετικές ομάδες και στη συνολική βελτίωση του συστήματος παροχής υπηρεσιών.

Εθελοντικές και κοινοτικές υπηρεσίες μπορούν να χρησιμοποιήσουν την εκτίμηση αναγκών για να διερευνήσουν ανάγκες που δεν έχουν αντιμετωπιστεί από τις δημόσιες υπηρεσίες ή για να αξιοποιήσουν τα στοιχεία της σε ενημερωτικές εκστρατείες υπέρ ή κατά κοινοτικών πρωτοβουλιών και τέλος για να αναπτύξουν νέες καινοτόμες δράσεις και παρεμβάσεις από τα κάτω. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον έχει η συνεργασία διαφορετικών υπηρεσιών και φορέων για την εκτίμηση αναγκών, είτε σε οριζόντιο επίπεδο, για παράδειγμα η συνεργασία δύο δήμων για τη συγκριτική εκτίμηση των τοπικών αναγκών, είτε σε κάθετο επίπεδο, όπως η συνεργασία μιας περιφερειακής υπηρεσίας, με ένα δήμο και με ορισμένες υπηρεσίες του για τα προβλήματα ατόμων με ψυχικές διαταραχές στη διοικητική περιοχή του δήμου.

Πληροφορίες που είναι συστηματικά συλλεγμένες και αξιόπιστες για ανάγκες δειγμάτων διαφορετικών πληθυσμών σε συνδυασμό με τη δέσμευση στις αξίες της κοινωνικής δικαιοσύνης είναι μια βάση για την επιλογή των αποφάσεων και των προτεραιοτήτων στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής σε αντίθεση με τις τμηματικές και αποσπασματικές προσεγγίσεις.²³

Υπάρχει ένα φάσμα εκτιμήσεων των αναγκών που ξεκινά από την απλή εκτίμηση που απευθύνονται σε άτομα με συνηθισμένες ανάγκες και αποσκοπεί στο να εξετάσει πως πρέπει να αντιμετωπιστούν ορισμένα προβλήματα από κάποια υπηρεσία (για παράδειγμα τις ανάγκες για χρήση μέσων μαζικής μεταφοράς), η περιορισμένη εκτίμηση για ανάγκες χαμηλού κινδύνου (*low-risk needs*) οι οποίες απαιτούν μια απάντηση υπηρεσιών (π.χ. με προγράμματα βοήθειας στο σπίτι) και η περιεκτική εκτίμηση όπου οι ανάγκες ενός ατόμου είναι πολλαπλές,

²¹ J. Percy-Smith, "Assessing community", ο.π., σσ. 92-3.

²² J. Percy-Smith, "Introduction: Assessing Needs. Theory and Practice", στο, J. Percy-Smith (ed), *Needs Assessment in Social Policy*, Buckingham, Open University Press, 1996, σ. 8.

²³ J. Percy-Smith, "Introduction", ο.π.

αλληλένδετες και υψηλού κινδύνου και απαιτούν απαντήσεις πολλαπλών υπηρεσιών.²⁴

Ο προσδιορισμός των αναγκών «ποικίλει κάθε στιγμή σύμφωνα με τις αλλαγές της εθνικής νομοθεσίας, τις αλλαγές στην τοπική πολιτική, τη διαθεσιμότητα των πηγών και τα πρότυπα των τοπικών απαιτήσεων».²⁵ Ο Bradshaw (χρησιμοποιεί μια χρήσιμη για την κοινωνική πολιτική τυπολογία που περιλαμβάνει τέσσερις τύπους προσδιορισμού των αναγκών.²⁶ Ο πρώτος τύπος αφορά τις κανονιστικές (normative) ανάγκες που προσδιορίζονται από επαγγελματίες και ειδικούς με βάση κρίσεις και αξιολογήσεις ειδικών οι οποίες βασίζονται σε ορισμένα επαγγελματικά κριτήρια και δείκτες αξιολόγησης των αναγκών σε διάφορα πεδία, β) οι προσλαμβανόμενες (perceived/felt) ανάγκες είναι αυτές που προβάλλονται σε δημόσιες συζητήσεις και συγκεντρώσεις πολιτών και οι οποίες λίγο πολύ έχουν εδραιωθεί ως βασικές στη κοινή λογική γ) οι εκφρασθείσες (expressed) ανάγκες είναι αυτές που έχουν αποτυπωθεί σε διάφορες υπηρεσίες από πολίτες οι οποίοι έχουν απευθυνθεί γραπτά ή προφορικά σε αυτές για να εκφράσουν ένα αίτημα τους και δ) οι σχετικές (relative) ανάγκες είναι αυτές που προσδιορίζονται μέσα από την συνεκτίμηση των διαφορών παραγόντων, όπως είναι τα επίπεδα των παρεχόμενων υπηρεσιών και άλλα πληθυσμιακά και κοινωνικά δεδομένα, σε διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές. Σε μια περιεκτική προσέγγιση αυτοί οι τύποι αναγκών μπορούν να συνδυαστούν.²⁷

Ο σχεδιασμός μιας έρευνας αναγκών απαιτεί τη δημιουργία μιας ερευνητικής ομάδας που θα συμπεριλαμβάνει ειδικούς επιστήμονες από διαφορετικά γνωστικά πεδία και εκπροσώπους της τοπικής κοινωνίας. Κάθε μέρος της ομάδας έχει λόγο στη λήψη αποφάσεων στην οργάνωση και την εφαρμογή της έρευνας, έχει δικαιώματα και υποχρεώσεις. Με αυτό τον τρόπο εξασφαλίζεται η δημοκρατική της λειτουργία και ο συμμετοχικός της χαρακτήρας.

Η ομάδα θέτει τους στόχους και τους βασικούς σκοπούς της εκτίμησης αναγκών, προσδιορίζει το πληροφοριακό υλικό που ήδη υπάρχει για το υπό

²⁴ M. Browne, "Needs Assessment and Community Care", στο, J. Percy-Smith, *Needs Assessment in Public Policy*, Buckingham, Open University Press, 1996, σ. 54.

²⁵ M. Browne, "Needs Assessment and Community Care", στο, J. Percy-Smith, *Needs Assessment in Public Policy*, Buckingham, Open University Press, 1996, σ. 58.

²⁶ 1972

²⁷ Hepworth D., Rooney R., & Larsen J., 1997, *Direct Social Work Practice*, California, Brooks/Cole Publishing, 1977, σ. 474· Moroney P., 1987, «Social Planning», στο, *Encyclopedia of Social Work II*, Silver Spring, MD: National Association of Social Workers, σ. 599.

μελέτη αντικείμενο, επιλέξει τις μεθόδους συλλογής και ανάλυσης πρωτογενών δεδομένων και καθορίζει τις ομάδες στόχου. Ουσιαστικά ο ρόλος των εκτιμητών αναγκών είναι μέσα από την ανάλυση και ερμηνεία των δεδομένων της έρευνας να διευκολύνουν τη συζήτηση για προτεραιότητες αναγκών και για τις λύσεις που πρέπει να επιλεγούν. Οι εκθέσεις που παρουσιάζει η ερευνητική ομάδα μπορεί να επηρεάσουν καθοριστικά τις τελικές αποφάσεις οι οποίες θα ληφθούν σε επίπεδο κεντρικής διοίκησης ή τοπικής κοινωνίας.

Στους παράγοντες που αναφέρονται παραπάνω θα ήταν χρήσιμο να προσθέσουμε και τη φιλοσοφική βάση που υιοθετεί η ερευνητική ομάδα. Για παράδειγμα μια τενοκρατική προσέγγιση θα επικεντρωθεί στις αντικειμενική πρόσληψη των αναγκών μέσα από μετρήσιμες μεταβλητές. Αντίθετα μια προσέγγιση που στοχεύει σε μια ενδυναμωτική προοπτική μπορεί να ενισχύει τη συμμετοχική έρευνα και την κοινοτική δράση.

Η εκτίμηση αναγκών προϋποθέτει τη συλλογή, την ταξινόμηση και την ανάλυση πληροφοριών. Υπάρχουν ορισμένες κλασσικές ταξινομήσεις προσεγγίσεων για την εκτίμηση αναγκών. Με βάση το βαθμό συμμετοχής της τοπικής κοινωνίας διακρίνουμε την προσέγγιση από τα πάνω (top down) και από τα κάτω (bottom up). Στην πρώτη προσέγγιση επιδιώκεται μια ουδέτερη εκτίμηση αναγκών μέσα από ορθολογικά και αντικειμενικά κριτήρια που θέτει μια ομάδα ειδικών. Σε αυτές αξιοποιούνται κυρίως ποσοτικά δεδομένα και η συμμετοχή των πολιτών είναι ανύπαρκτη.

Στην προσέγγιση από τα κάτω γίνεται προσπάθεια για να προσεγγίσουμε από τη βάση τις ανάγκες των ανθρώπων και προς αυτή την κατεύθυνση η συμμετοχή των πολιτών στην ερευνητική διαδικασία κρίνεται απαραίτητη και στις αποφάσεις λαμβάνονται στα σοβαρά υπόψη οι ερμηνείες των μελών της τοπικής κοινωνίας.

Ανεξάρτητα από το ποια προσέγγιση χρησιμοποιούμε το κρίσιμο ζήτημα είναι η εξασφάλιση μιας ισορροπίας ανάμεσα αφενός στις ανάγκες και τις διαθέσιμες πηγές της κοινότητας και αφετέρου στις διαφορετικές ερμηνείες των αναγκών από τους εμπλεκόμενους στη διαδικασία εργαζόμενους και ντόπιους.²⁸

²⁸ V. Coulshed , J. Orme, *Social Work Practice: An Introduction*, London, Macmillan Press Ltd, 1998, σ. 32.



Διάγραμμα I: Ερευνητικοί άξονες, μεθοδολογικά εργαλεία και τύποι προσέγγισης στην Εκτίμηση Αναγκών και στις κοινοτικές έρευνες

Με βάση τον τύπο πληροφοριών που χρησιμοποιούμε διακρίνουμε τις δευτερογενείς και τις πρωτογενείς έρευνες. Οι δευτερογενείς έρευνες αφορούν τη

συγκέντρωση στοιχείων και στατιστικών δεδομένων τα οποία έχουν συγκεντρωθεί για άλλο σκοπό (π.χ. για τη απογραφή του πληθυσμού). Αυτά τα δεδομένα μπορούν να αναλυθούν και να ερμηνευτούν έτσι ώστε να παρέχουν μια ένδειξη του συνολικού επιπέδου αναγκών. Αυτές οι δείκτες χρησιμοποιούνται από τις δημόσιες υπηρεσίες για να καθορίσουν το επίπεδο της παροχής υπηρεσιών (κοινωνικής μέριμνας, υγείας, εκπαίδευσης κ.λπ.) σε διάφορες περιοχές.

Οι υπάρχουσες πηγές παρέχουν ένα σχετικά γρήγορο μέσο ανίχνευσης πληροφοριών για τις συγκριτικές ανάγκες διαφορετικών πληθυσμιακών ομάδων όταν αυτές προσδιορίζονται χωρικά ή με βάση κριτήρια γένους, ηλικίας, εθνότητας.²⁹ Γενικά μπορούμε να διακρίνουμε τρεις βασικούς τύπους πηγών: τα αρχεία υπηρεσιών και οργανώσεων, απογραφές ή άλλες ιδιαίτερες βάσεις δεδομένων και αξιολογήσεις ιδιαίτερων προγραμμάτων και εκτιμήσεων αναγκών που εστιάζονται σε ιδιαίτερες περιοχές.³⁰ Επιπλέον χρήσιμες πληροφορίες μπορούμε να συγκεντρώσουμε για μια τοπική κοινωνία μέσα από τη βιβλιογραφική έρευνα που μπορεί να αξιοποιήσει μελέτες.

Η πρωτογενής έρευνα αφορά τη συγκέντρωση στοιχείων δεδομένων μέσα από επιτόπια έρευνα και είναι η πιο ενδεδειγμένη μέθοδος για τη συστηματική καταγραφή των αναγκών της τοπικής κοινωνίας. Τα δεδομένα μπορούν να συλλεχθούν μέσα από διάφορες τεχνικές, όπως ερωτηματολόγιο, συνέντευξη, επιτόπια παρατήρηση (βλ. παρακάτω).

Μια τρίτη τυπολογία προσεγγίσεων της εκτίμησης αναγκών έχει ως κριτήριο το μεθοδολογικό πλαίσιο της διεργασίας. Με βάση αυτό το κριτήριο διακρίνουμε δύο οικογένειες μεθόδων τις ποιοτικές και τις ποσοτικές. Για τις διακρίσεις ανάμεσα σε αυτές τις έρευνες υπάρχει ειδική αναφορά στο επόμενο κεφάλαιο.

Η ανάπτυξη ενός προγράμματος σε μια τοπική κοινωνία δεν μπορεί να πάρει τη μορφή μιας αυστηρά δομημένης και «εκ των άνω» παρέμβασης και αυτό γιατί οι εξωτερικοί ερευνητές και εφαρμοστές προγραμμάτων κοινωνικής πολιτικής δεν μπορούν να γνωρίζουν εκ των προτέρων και σε βάθος τη φύση των προβλημάτων και τις δυναμικές που δύναται να αναπτύξει το τοπικό για την αντιμετώπιση τους. Για την επίτευξη των στόχων του προγράμματος σε ορισμένες περιπτώσεις απαιτείται η χρήση της έρευνας δράσης,³¹ μιας διαδικασίας

²⁹ D. Porteous, "Methodologies for Needs Assessment", στο, J.P. Percy-Smith, *Needs Assessment in Public Policy*, Buckingham, Open University Press, 1996, σσ. 33-5.

³⁰ B. R. Witkin, J. Altschuld, *Planning and Conducting*, ο.π., σ. 106.

³¹ Η έρευνα δράσης έγινε ιδιαίτερα δημοφιλή μέσα από τα προγράμματα καταπολέμησης της φτώχειας που αναπτύχθηκαν κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1960 και στο πρώτο μισό της

διερεύνησης και διασαφήνισης των προβλημάτων που συνδέεται με την εκμάθηση μέσα από τη πράξη καινοτόμων μεθόδων απάντησης στα προβλήματα.

Η τελευταία αξιοποιήθηκε κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του 1960 και στις αρχές της δεκαετίας του 1970, στο πλαίσιο των χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων καταπολέμησης της φτώχειας στις ΗΠΑ και τη Μεγάλη Βρετανία. Οι εμπλεκόμενοι στα προγράμματα αναγνωρίζοντας την απόσταση ανάμεσα στην έρευνα και την ανάληψη δράσης για την απάντηση σε προβλήματα που αναδεικνύονται στην ερευνητική πρακτική επινόησαν την έρευνα-δράσης ως μια μέθοδο διαμόρφωσης πολιτικής και πρακτικής καινοτομίας. Παρόμοιες δράσεις αναπτύχθηκαν και στη Γερμανία από κοινωνικούς επιστήμονες και ερευνητές που συνδύαζαν την έρευνα δράσης με την κριτική κοινωνική θεωρία σε συγκεκριμένα κοινωνικά προβλήματα ακολουθώντας τη μαγιά και τη διανοητική σκέψη του Μάη του 1968.³²

Η έρευνα δράσης αναδύεται ως μια μέθοδος εξερεύνησης και μάθησης στην πράξη, μια παρέμβαση που έχει στόχο να δημιουργήσει μια νέα διάγνωση του προβλήματος το οποίο είναι υπό διαχείριση και να προτείνει νέες μεθόδους για την αντιμετώπιση του. Η μέθοδος συμβάλει σε επίπεδο κατανόησης στη διεύρυνση των εναλλακτικών προτύπων και τρόπων πρόσληψης και διαχείρισης των προβλημάτων και σε επίπεδο δράσης στη διαμόρφωση μιας πηγής πόρων και δύναμης μέσα από την οποία οι εμπλεκόμενοι προσπαθούν να μετασχηματίσουν και να αναδημιουργήσουν τον κόσμο τους.³³ Σε αυτήν την προοπτική η μέθοδος αυτή μπορεί να ιδωθεί ως μια πρακτική κοινωνικής κριτικής που συνδέεται με τις διεκδικητικές προσπάθειες διαφορετικών ομάδων οι οποίοι επιχειρούν να επιτύχουν κοινωνικές αλλαγές και μια αγωνιστική άσκηση εξουσίας, που στοχεύει να καταστήσει ικανούς τους μη προνομιούχους να δράσουν μέσα από τη μάθηση.

Καθώς ένα καινοτόμο πρόγραμμα εξελίσσεται σε μια τοπική κοινωνία περιοδικά επανεξετάζει το πρόβλημα το οποίο διερευνά και σταδιακά αναπροσαρμόζει τους στόχους και τις κατευθύνσεις με βάση τις δυναμικές που αναπτύσσονται στη πορεία του προγράμματος, τις νέες μορφές γνώσης που προσκομίζει η καθημερινή εμπειρία και η αλληλεπίδραση ερευνητών και ντόπιων

επόμενης, όταν αναγνωρίστηκε η ανάγκη να συνδεθεί η έρευνα με τη συλλογική δράση και να αναδυθούν μέθοδοι σχηματισμού πολιτικών και πρακτικών πρωτοβουλιών.

³² G. Room, *Cross-national in social policy: European perspectives on the evaluation of action research*, London, Macmillan, 1986, σ. 54.

³³ G. Room, *Cross-national innovation in social policy: European perspectives on the evaluation of action -research*, London, Macmillan Press Ltd, 1986, σσ. 33-36, 75.

και η συνεχή αξιολόγηση των δυσκολιών και των δυνατοτήτων που αναδεικνύονται στην πράξη.

Η δυναμική που απελευθέρωσε η έρευνα- δράσης αξιοποιήθηκε από τα προγράμματα δράσης στη δεκαετία του 1970 στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα. Ωστόσο, μέσα σε αυτά τα προγράμματα η έρευνα δράσης συνάντησε αρκετές δυσκολίες και δημιούργησε προβλήματα και εντάσεις. Τα προγράμματα αυτά απευθύνθηκαν και απαιτήσαν τη συνεργασία ανάμεσα σε τρία διαφορετικά ακροατήρια. Την κοινότητα των κοινωνικών επιστημόνων, τους σχεδιαστές κοινωνικής πολιτικής σε τοπικό και εθνικό επίπεδο και τις μη προνομιούχες κοινότητες με τους οργανισμούς τους. Τα προγράμματα της έρευνας δράσης είχαν να αντιμετωπίσουν στην πράξη τρία σημαντικά διλήμματα. Πρώτον την επιστημονική απαίτηση για αυστηρή και ορθολογική αξιολόγηση ακόμη και όταν το πρόγραμμα έπρεπε επίσης να ανταποκρίνεται στα μεταβαλλόμενες πολιτικές και πρακτικές απαιτήσεις των άμεσα ενδιαφερόμενων χρηστών και των φορέων χρηματοδότησης του προγράμματος. Δεύτερον, η ανάγκη να υποστηριχτεί μια ευρύτερα βασισμένη δέσμευση από τους σχεδιαστές κοινωνικής πολιτικής ακόμη και όταν η έρευνα δράσης επηρεάζει τα πρακτικά της ενδιαφέροντα με ένα τρόπο πολύ διαφορετικό από τον αναμενόμενο και έτεινε να υποσκάψει τα πρότυπα της συνεργασίας τα οποία έχουν διαμορφωθεί στο πρόγραμμα και τρίτον, η ανάγκη για υποστήριξη της εμπλοκής της τοπικής κοινότητας ακόμη και αν οι αποφάσεις κλειδιά οι οποίες επιδρούν στις ζωές των μελών της κοινότητας παραμένουν έξω από τον έλεγχο και τον προϋπολογισμό του προγράμματος και αποθάρρυναν την κοινοτική συμμετοχή.³⁴

Οι δυσκολίες που είχαν αυτά τα προγράμματα είχε ως αποτέλεσμα την σταδιακή υποχώρηση τους αφού κρίθηκαν αναποτελεσματικά από τους κυβερνητικούς μηχανισμούς και υπερεθνικές οργανώσεις. Σήμερα οποιαδήποτε προσπάθεια ενεργοποίησης των προγραμμάτων έρευνας δράσης ως μιας συνεπούς και αξιόπιστης καινοτόμου μεθόδου στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής απαιτεί την αποτελεσματική διαχείριση και απάντηση στα προαναφερθέντα διλήμματα.

Ας επισημάνουμε εδώ ότι η διαδικασία εκτίμησης αναγκών, ο κοινωνικός σχεδιασμός και τα προγράμματα έρευνας δράσης συνιστούν μεθόδους και πρακτικές διαχείρισης κοινωνικών προβλημάτων και καταστάσεων που αποσκοπούν στην οργανωμένη παρέμβαση και στην κοινωνική αλλαγή με συστηματικό και αποδοτικό τρόπο. Οι οργανωμένες παρεμβάσεις για κοινωνική αλλαγή διαμορφώνονται σε ένα κόσμο ευμετάβλητο και κοινωνικά συγκροτημένο και επενεργούν στην κατανομή και το συσχετισμό της δύναμης σε μια κοινωνία. Το

³⁴ G. Room, *Cross-national in social policy*, ο.π., σ. 34-35. Πρ.βλ. Rein Marris P., Rein M., dI Rein

πλαίσιο της άνισης κατανομής της δύναμης σχηματίζει το πλαίσιο για τη πολιτική συζήτηση.

Ωστόσο, τα κοινωνικά προβλήματα δεν είναι ουδέτερα. Ορίζονται και διαχειρίζονται μέσα από διαδικασίες που εμπλέκουν αξίες, κανόνες και προτεραιότητες. Ας επισημάνουμε εδώ ότι κάθε κοινωνικό πρόβλημα συνδέεται με αξιακά ζητήματα και προτεραιότητες. Για παράδειγμα το πρόβλημα της ανεργίας υποκρύπτει ένα αξιακό ζήτημα που αφορά την απασχόληση ως κοινωνική αξία. Ως προέκταση αυτής της αξίας μπορεί να προσληφθεί και το δικαίωμα του πολίτη για ένταξη στον κόσμο της εργασίας και η απαίτηση από το κρατικό μηχανισμό να υποστηρίξει και να προάγει τις δομές και τις ευκαιρίες απασχόλησης.

Οι κοινωνικές πολιτικές που σχεδιάζονται και εφαρμόζονται επηρεάζουν την κατανομή ισχύος και για αυτό οι πολίτες πρέπει να είναι προετοιμασμένοι για την κοινωνική αλλαγή. Παράλληλα πρέπει να έχουν προβλεφθεί οι τυχόν εντάσεις και αντιδράσεις από οργανωμένες ομάδες και συμφέροντα. Η χάραξη κοινωνικής πολιτικής από την σκοπιά ενός κανονιστικού κοινωνικού σχεδιασμού που βασίζεται σε ηθικές δεσμεύσεις και τις αξίες της υπεράσπισης της κοινωνικής δικαιοσύνης και της ισότητας αποσκοπεί σε μια δικαιότερη κατανομή των πόρων και στην ενδυνάμωση των μελών των μη προνομιούχων ομάδων για την υποστήριξη των αναγκών τους. Ωστόσο, αυτή η προοπτική δεν μπορεί να αποβεί σε βάρος της κοινωνικής συνοχής και να έχει ένα διαλυτικό χαρακτήρα στην κοινότητα. Η διατήρηση αυτών των ισορροπιών και η απάντηση σε αυτά τα, αξιακά κατά βάση, διλήμματα παραμένει ένα ζητούμενο στην άσκηση κοινωνικής πολιτικής.

Τύποι δεδομένων και μέθοδοι συλλογής τους

Μια έρευνα εκτίμησης αναγκών μπορεί να αξιοποιήσει πρωτογενή και δευτερογενή δεδομένα. Στην πρώτη περίπτωση η ερευνητική ομάδα χρησιμοποιεί υλικό το οποίο συγκέντρωσε και ταξινόμησε η ίδια με βάση τις ανάγκες και τους σκοπούς της έρευνας. Στη δεύτερη περίπτωση αντλεί υλικό από υπάρχουσες πηγές, όπως είναι εκθέσεις και πορίσματα υπηρεσιών και οργανώσεων, αρχεία, απογραφικά στοιχεία και δημοσιευμένες μελέτες και έρευνες. Η συλλογή πληροφοριών δίνει τη δυνατότητα για τη δημιουργία μιας τράπεζας δεδομένων η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον καθορισμό προτεραιοτήτων για μελλοντική δράση. Ένα πρώτο ζητούμενο είναι η επιλογή των δεδομένων μας.

Τα δεδομένα μπορούν να προέλθουν από διάφορους τύπους πηγών. Υπάρχουν διάφορες τυπολογίες των δεδομένων που χρησιμοποιούνται στις κοινωνικές έρευνες. Σύμφωνα με τον Scott βασικοί τύποι πληροφοριών είναι τα

δεδομένα ιδιοτήτων (attribute data), τα σχεσιακά (relational data) και τα ιδεατικά δεδομένα (ideational data), εκ των οποίων τα πιο σημαντικά είναι τα δύο πρώτα. Τα δεδομένα ιδιοτήτων συνδέονται με στάσεις, συμπεριφορές και γνώμες ατόμων ή ομάδων οι οποίες καταγράφονται μέσα από δομημένες συνεντεύξεις και ερωτηματολόγια και μπορούν να ποσοτικοποιηθούν μέσα από τη χρήση και την επεξεργασία μεταβλητών και δεικτών.

Τα σχεσιακά δεδομένα είναι επικοινωνίες, δεσμοί και συνδέσεις, οι προσκολλήσεις και συναντήσεις των ομάδων οι οποίες συνδέουν τον ένα παράγοντα με τον άλλο και έτσι δεν μπορούν να υποβαθμιστούν σε ιδιότητες υποκειμενικών παραγόντων. Οι σχέσεις αυτές αφορούν τη σύνδεση ζευγαριών παραγόντων σε ευρύτερα σχεσιακά συστήματα. Η μέθοδος που είναι κατάλληλη για την ανάλυση σχεσιακών δεδομένων είναι η ανάλυση δικτύου³⁵ η οποία χρησιμοποιεί ποσοτικές και στατιστικές εκτιμήσεις που αφορούν τις σχέσεις για τη δομή του δικτύου.

Τα ιδεατικά δεδομένα προσεγγίζουν τον κόσμο των ιδεών και των αντιλήψεων των υποκειμένων και των ομάδων και μας βοηθούν στη διερεύνηση ορισμένων λιγότερο εμφανών όψεων της κοινωνικής ζωής. Χρησιμοποιούνται κυρίως στις ποιοτικές έρευνες μέσα από τη χρήση ημιδομημένων ή ανοικτών συνεντεύξεων, συμμετοχικής και επιτόπιας παρατήρησης και μελετούν νοήματα, κίνητρα, ορισμούς και συμβολοποιήσεις. Η τεχνική που χρησιμοποιείται για την αξιοποίηση αυτών των δεδομένων είναι η τυπολογική ανάλυση και έχει ευρεία εφαρμογή στις εθνογραφικές μελέτες.³⁶

Μια άλλη τυπολογία δεδομένων που συνδέεται με την έρευνα εκτίμησης αναγκών προέρχεται από τους Witkin και Altschuld. Οι συγγραφείς αναφέρονται σε τρεις τύπους δεδομένων: τα αρχειακά, τα επικοινωνιακά και τα αναλυτικά. Τα αρχειακά είναι δεδομένα που έχουν συλλεχθεί για διαφορετικούς σκοπούς, για παράδειγμα δημογραφικά στοιχεία, δεδομένα απογραφών, εκθέσεις υπηρεσιών και οργανώσεων και αξιολογήσεις προγραμμάτων. Αυτά τα δεδομένα μέσα από την κατάλληλη επεξεργασία μπορούν να μας οδηγήσουν σε χρήσιμες παρατηρήσεις για την υπάρχουσα ή την παρελθούσα κατάσταση

Τα επικοινωνιακά δεδομένα παράγονται μέσα από την επικοινωνία με τους ίδιους τους ανθρώπους. Είναι απόψεις και πληροφορίες για θέματα και ανάγκες και διακρίνονται σε δύο κατηγορίες. Τα μη αλληλεπιδραστικά και τα

³⁵ Για την ανάλυση δικτύου βλ. J. Scott, *Social network analysis*, London, Sage Publication Ltd, 1991.

³⁶ J. Scott, *Social network.....*, ο.π., σ. 3.

αλληλεπιδραστικά. Τα πρώτα είναι πληροφορίες που συλλέγονται με περιορισμένη ή καθόλου αλληλεπίδραση του ερευνητή με τον ερωτώμενο. Ένα τέτοιο παράδειγμα είναι η συμπλήρωση ερωτηματολογίου που αποστέλλετε ταχυδρομικώς. Αντίθετα τα αλληλεπιδραστικά δεδομένα παράγονται μέσω τεχνικών που εμπλέκουν μεγάλες ή μικρές ομάδες σε διαφόρων μορφών αλληλεπιδράσεις. Είναι δεδομένα κυρίως ποιοτικά: γνώμες, κρίσεις, διομαδικές αξιολογήσεις κ.λπ.

Τέλος τα αναλυτικά δεδομένα είναι στοιχεία που προέρχονται από την επεξεργασία και ανάλυση αρχειακών και επικοινωνιακών δεδομένων και παρουσιάζονται μέσα από ιστογράμματα, γραφήματα, χάρτες, πίνακες και διαγράμματα που απεικονίζουν τάσεις, ποσοστά, κλίμακες στάσεων κ.α.³⁷

Από τις ποικίλα μεθοδολογικά εργαλεία που χρησιμοποιούνται στην εκτίμηση αναγκών τα πιο συνηθισμένα είναι το ερωτηματολόγιο και η συνέντευξη. Ακόμη σε ορισμένες περιπτώσεις χρησιμοποιείται η συμμετοχική παρατήρηση, η εστιασμένη ομαδική συνέντευξη και η δημόσια συζήτηση. Στη συνέχεια θα προσπαθήσουμε να παρουσιάσουμε τα βασικά χαρακτηριστικά και τους τρόπους χρήσης τους στην έρευνα εκτίμησης αναγκών.

Το Ερωτηματολόγιο

Η πιο συνηθισμένη μέθοδος εκτίμησης αναγκών είναι η κοινωνική έρευνα (social survey) μέσω ερωτηματολογίων. Το ερωτηματολόγιο είναι ένα εύχρηστο μέσο συλλογής πληροφοριών που χρησιμοποιείται είτε μόνο του είτε σε συνδυασμό με άλλες μεθόδους. Αποτελείται από ένα έντυπο το οποίο περιέχει μια σειρά από τυποποιημένες ερωτήσεις που εξετάζουν ορισμένα κοινωνικά φαινόμενα σε σχέση με ορισμένες μεταβλητές (φύλο, ηλικία). Οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου μέσα από την κατάλληλη στατιστική επεξεργασία και ανάλυση μετατρέπονται σε δείκτες και δίνουν τη δυνατότητα για επαληθεύσεις θεωρητικών υποθέσεων και εμπειρικές γενικεύσεις.

Για το σχεδιασμό και τη διεξαγωγή μιας έρευνας με ερωτηματολόγιο πρέπει να στρέψουμε το ενδιαφέρον μας σε ορισμένα σημεία: α) στην επιλογή των βασικών στόχων της έρευνας και των ομάδων στις οποίες θα απευθυνθεί, β) στη μετατροπή θεωρητικών εννοιών σε μετρήσιμους δείκτες που θα χρησιμοποιηθούν στο ερωτηματολόγιο, γ) στον τρόπο συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου, δ) στην

³⁷ B. R. Witkin, J. Altschuld, *Planning and Conducting.....*, ο.π, σ. 47-9.

επιλογή της μορφής των ερωτήσεων και του περιεχομένου τους και ε) στην ανάλυση δεδομένων. Θα αναφερθούμε συνοπτικά σε αυτούς τους άξονες.

Το πρώτο καθήκον της ερευνητικής ομάδας είναι να οριοθετήσει τον σκοπό της έρευνας και να τις εξειδικεύσει σε επιμέρους στόχους. Για παράδειγμα εάν ο σκοπός της έρευνας μας είναι η καταγραφή των αναγκών σε μια υποβαθμισμένη περιοχή ενός νομού και ο σχεδιασμός προγραμμάτων δράσης για την αντιμετώπιση τους, οι στόχοι μπορούν να αφορούν επιμέρους τομείς αναγκών στο χώρο της εκπαίδευσης, της υγείας και της κοινωνικής φροντίδας, η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, η ανάδειξη των δυναμικών και των αδυναμιών της τοπικής κοινωνίας κ.λπ.

Η επιλογή των ομάδων στόχου στις οποίες θα απευθύνουμε το ερωτηματολόγιο είναι ένα άλλο ζήτημα. Υπάρχουν τρεις κατηγορίες ατόμων οι οποίες επιλέγονται για μια έρευνα εκτίμησης αναγκών Η πρώτη είναι η ομάδα ή οι ομάδες τις ανάγκες των οποίων διερευνάμε. Η δεύτερη είναι άτομα που έχουν άμεση σχέση με τη βασική ομάδα στόχου και μπορούν να μας δώσουν χρήσιμες πληροφορίες, για παράδειγμα γονείς μαθητών, γονείς ατόμων με νοητικά προβλήματα. Η τρίτη είναι επαγγελματίες που παρέχουν υπηρεσίες υγείας, κοινωνικής φροντίδας κ.λπ., όπως νοσηλευτές, κοινωνικοί λειτουργοί, γιατροί, ψυχολόγοι. Ανάλογα με το σχεδιασμό της ερευνητικής ομάδας μπορούμε να επιλεγεί μια ή περισσότερες κατηγορίες. Τονίζουμε πως ο πλουραλισμός πληροφοριών μπορεί να δώσει πιο ολοκληρωμένη εικόνα για το υπό μελέτη φαινόμενο.

Εάν η ομάδα στόχου μας δεν αποτελείται από ένα πολύ μεγάλο αριθμό προσπαθούμε να απευθυνθούμε στο σύνολο της ομάδας. Έτσι εάν μας ενδιαφέρουν οι ανάγκες των υπηρεσιών εκπαίδευσης σε μια γεωγραφική περιοχή με σχετικά μικρό αριθμό κατοίκων μπορούμε να απευθυνθούμε στο σύνολο των μαθητών και των εκπαιδευτικών των σχολείων της περιοχής. Σε περιπτώσεις που είναι αδύνατη η πρόσβαση στο σύνολο της ομάδας στόχου, είτε γιατί ο αριθμός της είναι πολύ μεγάλος είτε γιατί είναι γεωγραφικά απομακρυσμένος, ακολουθούμε τη μέθοδο της δειγματοληψίας. Με βάση την τελευταία επιλέγουμε ένα τυχαίο δείγμα πληθυσμού, το οποίο έχει επιλεγεί με τέτοιο τρόπο ώστε είναι αντιπροσωπευτικό του ερευνώμενου πληθυσμού και κάθε μέλος από μια οποιαδήποτε υποομάδα ή κατηγορία του πληθυσμού να έχει θεωρητικά ίση πιθανότητα να επιλεγεί.³⁸

³⁸ B. R.Witkin, J. Altschuld, *Planning and Conducting*, ο.π., σ. 131. Για το ζήτημα της δειγματοληψίας βλ. διεξοδικά, Ν. Κυριαζή, *Η Κοινωνιολογική Έρευνα*, σσ. 99-147.

Το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου καθορίζεται από τους στόχους της εκτίμησης αναγκών και οφείλει να είναι πολιτισμικά προσαρμοσμένο στην κουλτούρα της τοπικής κοινωνίας έτσι ώστε να μπορεί να εκμαιεύσει ειλικρινείς, έγκυρες και αμερόληπτες απαντήσεις, χωρίς να ενισχύει εντάσεις και να καλλιεργεί κλίμα σύγκρουσης. Ο σχεδιασμός και η κατάρτιση ενός ερωτηματολογίου που αφορά την εκτίμηση αναγκών απαιτεί τον σαφή καθορισμό των στόχων της έρευνας.

Ένα κρίσιμο ζήτημα στην εμπειρική έρευνα είναι ο μετασχηματισμός και η συγκεκριμενοποίηση θεωρητικών εννοιών σε εμπειρικούς και μετρήσιμους δείκτες που εξετάζουν όψεις του φαινομένου. Για παράδειγμα η έννοια της φτώχειας θα πρέπει να διερευνηθεί σε σχέση με τις εμπειρικές της αντιστοιχίες δηλαδή ορισμένες μεταβλητές (εισόδημα, στέγαση, εργασία κ.λπ.) οι οποίες με τη σειρά τους θα μεταφραστούν στο ερωτηματολόγιο σε συγκεκριμένες ερωτήσεις. Επισημαίνουμε ότι οι ερωτήσεις πρέπει να τηρούν το κριτήριο της σαφήνειας και να είναι απλές και κατανοητές στον ερωτώμενο. Επίσης είναι σκόπιμο να αποφεύγεται η χρήση αναλυτικών και ιδεολογικά φορτισμένων όρων.

Οι πληροφορίες μπορούν να συλλεχθούν με διάφορες τεχνικές, όπως η πρόσωπο με πρόσωπο συνέντευξη, η τηλεφωνική συνέντευξη και η χρήση ερωτηματολογίων που αποστέλλονται ταχυδρομικά. Από αυτές τις τεχνικές η πρώτη είναι η πιο αξιόπιστη αφού ο ερευνητής μπορεί να βοηθήσει τους ερευνώμενους να κατανοήσουν τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου και ελαττώνονται οι πιθανότητες παρερμηνείας. Ακόμη, ο ερευνητής αποκτά μέσα από την επιτόπια παρατήρηση μια αίσθηση της υπάρχουσας κατάστασης. Ωστόσο, αυτή η μέθοδος δεν είναι εύχρηστη όταν μας ενδιαφέρουν μεγάλα δείγματα πληθυσμού αφού απαιτεί χρονοβόρες διαδικασίες και, συνήθως, μεγάλο αριθμό ερευνητών.

Στις περιπτώσεις που θέλουμε να αξιοποιήσουμε ένα μεγάλο δείγμα ατόμων προερχόμενο από διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές μια συνηθισμένη πρακτική είναι η χρήση ερωτηματολογίου μέσω ταχυδρομείου. Στον αποδέκτη αποστέλλεται το ερωτηματολόγιο συνοδευόμενο από αναλυτικές οδηγίες χρήσης και στοιχεία που αφορούν την ταυτότητα της έρευνας και το σκοπό της. Αυτή η τεχνική επιτρέπει την αξιοποίηση μεγάλου αριθμού ερωτηματολογίων, δεν προϋποθέτει την εμπλοκή πολυμελούς ερευνητικής ομάδας και μειώνει το κόστος της έρευνας. Ωστόσο, έχει και ορισμένα σημαντικά μειονεκτήματα. Οι απαντήσεις δεν είναι βέβαιο ότι θα προέρχονται από τον πρόσωπο που έχει επιλεγεί ενώ είναι συνηθισμένο φαινόμενο οι αποδέκτες να είναι απρόθυμοι να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο.

Η χρήση της τηλεφωνικής συνέντευξης επιλέγεται όταν έχουμε μεγάλο αριθμού συμμετεχόντων στην έρευνα, το αντικείμενο της είναι οριοθετημένο και η συνέντευξη είναι σύντομης διάρκειας. Η τηλεφωνική σε σχέση με την άμεση συνέντευξη έχει το μειονέκτημα της αδυναμίας καταγραφής εξωλεκτικών στοιχείων επικοινωνίας, περιορίζει το χρόνο που έχει στη διάθεση του ο ερευνητής και συνήθως καταλήγει να έχει ένα τυποποιημένο χαρακτήρα.

Η διαμόρφωση του ερωτηματολογίου είναι ένα σύνθετο έργο. Ο ερευνητής διαμορφώνει τις ερευνητικές υποθέσεις, επιλέγει τους τύπους και τη μορφή των ερωτήσεων, φροντίζει για την κατάλληλη διατύπωση των ερωτημάτων με τρόπο που θα εξασφαλίζουν τη σαφήνεια, τις τοποθετεί στη σωστή σειρά και επιλέγει τη μορφή των τύπων των απαντήσεων του ερωτηματολογίου. Ένα πρώτο καθήκον του συντάκτη του ερωτηματολογίου είναι η εξέταση υπαρχόντων πληροφοριών με στόχο να διαμορφώσει ερωτήσεις που θα οδηγήσουν σε νέα γνώση. Στη συνέχεια θα παρουσιάσουμε βασικούς τύπους ερωτήσεων που χρησιμοποιούνται στην εκτίμηση αναγκών και στην κοινοτική έρευνα και στο τέλος της ενότητας θα παραθέσουμε ενδεικτικά παραδείγματα για το καθένα.

Με κριτήριο τη μορφή των ερωτήσεων διακρίνουμε δύο τύπους ερωτήσεων τις κλειστές και τις ανοικτές. Στις ανοικτές ερωτήσεις δεν προκαθορίζονται οι τύποι της απάντησης και ο ερωτώμενος μπορεί να διατυπώσει ελεύθερα την άποψη του σε λίγες σειρές. Αυτού του τύπου οι ερωτήσεις δίνουν τη δυνατότητα για απαντήσεις που προσεγγίζουν περισσότερο σφαιρικά και σε βάθος το υπό διερεύνηση φαινόμενο και πολλές φορές παρέχουν δεδομένα και πληροφορίες που ενδεχομένως δεν έχουν προβλεφθεί από τον ερευνητή. Ωστόσο, η ευρεία χρήση των ανοικτών ερωτήσεων αποφεύγεται στο ερωτηματολόγιο γιατί παρουσιάζονται σημαντικές δυσκολίες στην επεξεργασία των δεδομένων που προκύπτουν τα οποία διαφέρουν από άτομο σε άτομο και παρουσιάζουν προβλήματα κατηγοριοποίησης και ερμηνείας. Επίσης, απαιτούν περισσότερο χρόνο, κάτι που μπορεί να αποθαρρύνει τα άτομα να συμμετάσχουν στην έρευνα και αυξάνουν την πιθανότητα παρανόησης ή παράφρασης των μηνυμάτων των ερωτώμενων. Ένα άλλο πρακτικό πρόβλημα είναι ότι συχνά οι ανοικτές ερωτήσεις μένουν αναπάντητες. Επισημαίνουμε εδώ ότι πολλές φορές απαιτείται η ενθάρρυνση και η παροχή κινήτρων από τον συνεντευκτή για τη συμπλήρωση τους.

Οι κλειστές ερωτήσεις έχουν σχηματιστεί με το τέτοιο τρόπο ώστε ο ερωτώμενος να καλείται να επιλέξει μια ή και περισσότερες επιλογές από ένα φάσμα προκαθορισμένων επιλογών. Στις πιο απλές μορφές (δικοτομικό σχήμα) η επιλογή γίνεται ανάμεσα σε δύο εναλλακτικές απαντήσεις (ναι ή όχι, συμφωνώ ή

δεν συμφωνώ, σωστό ή λάθος κ.λπ.). Συχνά, για λόγους δεοντολογίας προσθέτουμε και μια τρίτη επιλογή (δεν γνωρίζω ή δεν απαντώ). Σε άλλες περιπτώσεις μπορεί να επιλεγεί μια ή και περισσότερες απαντήσεις από ένα κατάλογο επιλογών (ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής).

Ένας άλλο σχήμα ερωτήσεων είναι η κλίμακα. Σε αυτόν τον τύπο ερωτήσεων οι προκαθορισμένες δυνητικές απαντήσεις τοποθετούνται σε μια διαβαθμισμένη κλίμακα. Οι ερωτήσεις αφορούν καταστάσεις, δράσεις, συμπεριφορές και αξιολογήσεις και ζητούν από τον ερωτώμενο να υποδείξει μέσα από την απάντηση το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας σε κάποια πρόταση (συμφωνώ, συμφωνώ λίγο, διαφωνώ κ.λπ.), το βαθμό ικανοποίησης ή όχι από μια λειτουργία ή κατάσταση (λίγο, πολύ, πάρα πολύ κ.λπ.), τη συχνότητα δράσεων και συμπεριφορών (σπάνια, μερικές φορές, συχνά κ.λπ.) και την αξιολόγηση επιδόσεων και λειτουργιών.

Υπάρχουν διάφορες μορφές ερωτήσεων κλίμακας, όπως οι κλίμακες κατάταξης, στάσεων, ιεράρχησης και βαθμολόγησης. Στις κλίμακες κατάταξης οι απαντήσεις είναι ταξινομημένες κατά ανιούσα ή κατιούσα σειρά σπουδαιότητας ή προτίμησης. Οι απαντήσεις κατά κανόνα είναι πέντε ή επτά. Ξεκινάνε από το ελάχιστο βαθμό προτίμησης και καταλήγουν στο μέγιστο με τη μεσαία απάντηση να εκφράζει μια ουδέτερη στάση ή θέση.

Στις κλίμακες αξιολόγησης χρησιμοποιούνται ερωτήσεις με διαβαθμισμένες απαντήσεις για να αξιολογηθεί η επίδοση μιας υπηρεσίας, ενός εργαζομένου ή για να εκτιμηθεί η αποτελεσματικότητα ενός προγράμματος. Σε αυτές ο ερωτώμενος εκφράζει το βαθμό αποδοχής ή όχι, ενός φορέα ή ενός εργαζομένου ή ενός προγράμματος. Άλλες φορές μπορούμε να αξιολογήσουμε λειτουργίες υπηρεσιών ή φυσικών προσώπων μέσα από μια αξιολογητική κλίμακα που έχει επιλέξει ο ερευνητής. Στις ερωτήσεις ιεράρχησης ο ερωτώμενος καλείται να ιεραρχήσει με βάση ορισμένο κριτήριο μια σειρά από απαντήσεις που αφορούν π.χ. κοινωνικά προβλήματα, τοπικές ανάγκες ξεκινώντας από τον μέγιστο βαθμό προτίμησης και καταλήγοντας στον ελάχιστο, για παράδειγμα εάν οι απαντήσεις είναι 10 η ιεράρχηση ξεκινά από το 1 και καταλήγει στο 10. Σε περιπτώσεις που υπάρχει μεγάλος αριθμός απαντήσεων προτιμάτε η ιεράρχηση των τριών ή πέντε πρώτων προτιμήσεων.

Συχνά στις έρευνες τοπικών κοινωνιών στις οποίες συνυπάρχουν πολιτισμικά διαφέροντες πληθυσμοί προσπαθούμε να μελετήσουμε τις στάσεις για διάφορα ζητήματα ορισμένων πολιτισμικά διαφερόντων πληθυσμών ή να διερευνήσουμε το πλαίσιο των διομαδικών σχέσεων και των κοινωνικών αποστάσεων. Δύο συνηθισμένες τεχνικές που ακολουθούνται στην έρευνα

εκτίμησης αναγκών είναι η κλίμακα στάσεων. Στις κλίμακες στάσεων διατυπώνουμε μια σειρά από προτάσεις η κάθε μια από τις οποίες δείχνει μια διαφορετική αντίληψη πάνω σε ένα φαινόμενο που διερευνά η ερώτηση (π.χ. ρατσισμός). Η χρήση κλειστών ερωτήσεων είναι πρόσφορη για στατιστική ανάλυση και επεξεργασία και δίνει τη δυνατότητα στον ερευνητή να κατηγοριοποιήσει τα δεδομένα του και να μελετήσει τις σχέσεις συνάφειας μεταξύ των μεταβλητών.

Ανάλογα με το περιεχόμενο των ερωτήσεων διακρίνουμε τις ερωτήσεις γνώμης και γεγονότων, τις άμεσες και έμμεσες και τις γενικές και τις εξειδικευμένες. Οι ερωτήσεις γνώμης αφορούν τις απόψεις ενός ατόμου για ένα ζήτημα ή ένα πρόβλημα και χρησιμοποιούνται για να μελετήσουμε τις ατομικές ή τις συλλογικές στάσεις και αντιλήψεις. Ξεκινούν με ερωτηματικές φράσεις του τύπου, «ποια είναι η γνώμη σας», «τι πιστεύετε, μπορείτε να μας πείτε», «τι νομίζετε» που προτείνουν στον ερωτώμενο να εκφράσει άποψη γύρω από ορισμένα ζητήματα, για παράδειγμα, ποια είναι η γνώμη σας για την αποποινικοποίηση της χρήσης ναρκωτικών; Πως νομίζετε ότι μπορεί να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα της σχολικής στέγης στην περιοχή σας; Ποια είναι η άποψη σας για τη διεξαγωγή δημοψηφίσματος για την αναγραφή της θρησκευτικής ιδιότητας στις ταυτότητες; Οι ερωτήσεις γεγονότων αφορούν πραγματικές καταστάσεις και γεγονότα (χρονολογίες, οικογενειακή κατάσταση, συμμετοχή σε εκδηλώσεις κλπ.) που αφορούν τον ερωτώμενο

Οι άμεσες ερωτήσεις επικεντρώνονται στην ουσία ενός θέματος και ζητούν με άμεσο τρόπο την απάντηση. Ιδιαίτερα σε ευαίσθητα ζητήματα είναι πιθανό μα μην προκαλέσουν ελκρινείς απαντήσεις και μπορεί να διαμορφώσουν αρνητικό κλίμα στη διαδικασία της έρευνας. Οι έμμεσες αντίθετα επιδιώκουν να εκμαιεύσουν απαντήσεις με πλάγιο τρόπο και συχνά αποδεικνύονται πιο αποτελεσματικές. Συχνά οι έμμεσες ερωτήσεις παραπέμπουν σε άλλες ερωτήσεις που οδηγούν σε πιο σαφείς απαντήσεις. Για παράδειγμα εάν υποθέσουμε ότι μας ενδιαφέρει η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων ενός κοινοτικού προγράμματος παρέμβασης δια μέσου ερωματολογίου που διανέμεται στους πολίτες της τοπικής κοινωνίας. Μια άμεση ερώτηση μπορεί να λάβει την εξής μορφή: Είστε ικανοποιημένοι από τα αποτελέσματα του πενταετούς προγράμματος ανάπλασης και δενδροφύτευσης που εκπονεί ο δήμος στην περιοχή σας; Αυτή η ερώτηση είναι πιθανό να προκαλέσει τυποποιημένες απαντήσεις και ενδεχομένως να προκαλέσει ερωτηματικά για τη σκοπιμότητα της ερώτησης. Μια έμμεση ερώτηση μπορεί να πάρει την παρακάτω μορφή: έχετε παρατηρήσει κάποιες αλλαγές στην περιοχή σας τα τελευταία χρόνια; Η απάντηση της ερώτησης μπορεί να συνδυαστεί με

άλλες ερωτήσεις, όπως περιγράψτε ορισμένες από αυτές τις αλλαγές (σε περίπτωση θετικής απάντησης) ή θα επιθυμούσατε ορισμένες αλλαγές στην περιοχή σας (σε περίπτωση αρνητικής απάντησης). Από το συνδυασμό αυτών των απαντήσεων ο ερευνητής μπορεί να εξάγει πιο διεξοδικά συμπεράσματα για τα ζητήματα που τον απασχολούν.

Ο σχεδιασμός ενός ερωτηματολογίου όπως και κάθε επιστημονική πρακτική δεν είναι μια αυθαίρετη διαδικασία αλλά υπόκειται σε ορισμένους περιορισμούς. Υπάρχουν ορισμένοι κανόνες που είναι καλό να λαμβάνονται υπόψη στη διαμόρφωση του ερωτηματολογίου. Θα αναφερθώ σε ορισμένους από αυτούς:

- Στο ερωτηματολόγιο αποφεύγουμε τη χρήση σύνθετων, επιστημονικών ή ιδεολογικά φορτισμένων όρων.
- Οι ερωτήσεις πρέπει να είναι σαφείς και να μην αφήνουν περιθώρια διφορούμενων εκτιμήσεων
- Οι απαντήσεις δεν πρέπει να έχουν κατευθυντήριο χαρακτήρα π.χ. θα έπρεπε η Ελλάδα να απαγορεύσει την είσοδο Αλβανών.
- Ένα ερωτηματολόγιο ξεκινά με ερωτήσεις που προκαλούν το ενδιαφέρον του ατόμου που απευθυνόμαστε και αφήνουμε τις ερωτήσεις ρουτίνας προς το τέλος.
- Σε ευαίσθητα ζητήματα κάνουμε χρήση έμμεσων ερωτήσεων.
- Ο ερευνητής πεδίου οφείλει να γνωρίζει τον σκοπό της έρευνας και να είναι έτοιμος να απαντήσει σε τυχόν ερωτήσεις και να ελέγχει εάν ο ερωτώμενος έχει κατανοήσει την απάντηση

Παραδείγματα ερωτήσεων –μονάδων

Ανοικτή ερώτηση

Ποια η γνώμη σας για το πρόγραμμα αναπαλαίωσης του οικισμού σας;
(απαντήστε στις επόμενες σειρές)

.....
.....
.....
.....

Δικοτομική ερώτηση

Συμφωνείτε για τη δημιουργία κέντρου απεξάρτησης στην περιοχή σας;

ΝΑΙ	ΌΧΙ	ΔΕΝ ΑΠΑΝΤΩ
-----	-----	------------

Ερώτηση πολλαπλής επιλογής (καταλόγου)

Τι κάνετε στον ελεύθερο χρόνο σας (Μπορείτε να επιλέξετε μια ή περισσότερες απαντήσεις χρησιμοποιώντας το σύμβολο √);

Διαβάζω βιβλία-εφημερίδες	
Πηγαίνω σινεμά/θέατρο	
Πηγαίνω σε κέντρα ψυχαγωγίας	
Παρακολουθώ τηλεόραση	
Κάνω αθλητισμό	
Παρακολουθώ διάφορα σπορ	
Άλλη ασχολία	
Δεν απαντώ	

Κλίμακα ιεράρχησης

Ποια είναι τα πιο σημαντικά προβλήματα στο Δήμο σας; (Βάλτε τις απαντήσεις σας σε ιεραρχική σειρά ξεκινώντας από το 1 και καταλήγοντας στο 5)

Αγροτοκαλλιέργειας	
Απασχόλησης	
Εκπαίδευσης	
Κατοικίας	
Συγκοινωνίας	

Κλίμακα κατάταξης

Η παρουσία πολλών αλλοδαπών στην Ελλάδα συμβάλει στην οικονομική της ανάπτυξη (Κυκλώστε τον αριθμό της απάντησης που εκφράζει το βαθμό συμφωνίας ή ασυμφωνίας στην παραπάνω πρόταση).

1. Συμφωνώ 2. Συμφωνώ λίγο 3. Δεν γνωρίζω 4. Διαφωνώ λίγο 5. Διαφωνώ

Κλίμακα βαθμολόγησης

Αξιολογήστε την επίδοση των παρακάτω εκπαιδευτών του προγράμματος επαγγελματικής κατάρτισης Α.Μ.Ε.Α. χρησιμοποιώντας το σύμβολο √ στην αντίστοιχη κατηγορία;

	Μέτρια	Καλή	Πολύ καλή	Άριστη
Γ. Δ.				
Ν. Κ				

Κλίμακα στάσεων

Με ποια από τις παρακάτω προτάσεις συμφωνείτε (κυκλώστε την απάντηση που επιλέγετε);

- Α. Θεωρώ θετική την παρουσία ξένων μαθητών στο σχολείο μου.
- Β. Δεν με ενοχλεί η συνύπαρξη ελλήνων και ξένων μαθητών αλλά προτιμώ να κάνω παρέα με έλληνες.
- Γ. Θα προτιμούσα στο σχολείο να φοιτούν μόνο Έλληνες.
- Δ. Δεν απαντώ

Ερωτήσεις φίλτρου

1. Ο δήμος σας οργανώνει δημόσιες συγκεντρώσεις;

ΝΑΙ

ΟΧΙ (προχωρήστε στην επόμενη ερώτηση)

α. Εάν ναι συμμετέχετε σε αυτές τις εκδηλώσεις;

ΝΑΙ [] (προχωρήστε στην επόμενη ερώτηση)

ΟΧΙ []

β. Αν όχι για ποιο λόγο δεν συμμετέχετε;

Α. Δεν έχω ενημερωθεί

Β. Δεν έχω ελεύθερο χρόνο

Γ. Δεν με ενδιαφέρουν

Δ. Δεν απαντώ

2. Υπάρχουν κοινωνικές υπηρεσίες στην περιοχή σας

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Η Συνέντευξη

Το πιο συνηθισμένο εργαλείο ποιοτικών μεθόδων για την εκτίμηση αναγκών είναι η συνέντευξη.³⁹ Πρόκειται για μια διαδικασία συλλογής πληροφοριών μέσα από την πρόσωπο με πρόσωπο αλληλόδραση ανάμεσα στον ερευνητή-εκτιμητή των αναγκών και τον ερωτώμενο. Η συνέντευξη δίνει δυνατότητα στον ερωτώμενο να διατυπώσει ελεύθερα τις απόψεις του, να εκφράσει συναισθήματα και να συμμετέχει με ενεργητικό τρόπο στην ερευνητική διαδικασία. Μέσα από τη συνέντευξη παρέχετε η ευκαιρία στον ερευνητή να αξιοποιήσει σύνθετες πληροφορίες που αφορούν αιτίες προβλημάτων, να μελετήσει στάσεις και συμπεριφορές και να διαμορφώσει προσωπική άποψη για τα υπό μελέτη υποκείμενα.

Η συνέντευξη ένα ευρέως διαδεδομένο εργαλείο στις κοινωνικές επιστήμες όπου χρησιμοποιείται σε διαφορετικά πεδία, στη ψυχανάλυση, στη ψυχολογία, στη ψυχιατρική, στην κοινωνική εργασία, στην εμπειρική κοινωνιολογία, στην κοινωνική ανθρωπολογία και στην κοινωνική ιστορία. Ο κάθε χώρος έχει αναπτύξει και ιδιαίτερες τεχνικές χρήσης της συνέντευξης που υπηρετούν τις αντίστοιχες ανάγκες και στοχοθεσίες.

Υπάρχουν πολλοί τύποι συνεντεύξεων που διαφέρουν ως προς τα βασικά τους χαρακτηριστικά. Με κριτήριο το βασικό σκοπό της συνέντευξης μπορούμε να διακρίνουμε τη μη κατευθυνόμενη, την εστιασμένη και τη βιογραφική συνέντευξη και την ερευνητική συνέντευξη. Η μη κατευθυνόμενη προέρχεται από το χώρο της ψυχανάλυσης και χρησιμοποιείται κυρίως για κλινικούς και θεραπευτικούς σκοπούς. Με διάφορες παραλλαγές έχει αξιοποιηθεί στο χώρο της ψυχολογίας και της κοινωνικής εργασίας. Αυτός ο τύπος συνέντευξης εστιάζεται στον ερωτώμενο ο οποίος έχει κυρίαρχο ρόλο στην ερευνητική διαδικασία και μπορεί με σχετική ελευθερία να εκφράσει τις απόψεις και να ξεδιπλώσει τη σκέψη του. Ο συνεντευκτής παρεμβαίνει διακριτικό τρόπο και λειτουργεί περισσότερο ως μια πηγή βοήθειας για τον ερωτώμενο. Αυτός ο τύπος συνέντευξης στοχεύει στην

³⁹ Για τη συνέντευξη στην εκτίμηση αναγκών, βλ. B. R. Witkin, J. Altschuld, *Planning and Conducting.....*, ο.π., σσ. 145-150. Για τη συνέντευξη γενικά, βλ. J. Cheetman, R. Fuller, G. McIvor & A. Petch, *Evaluating Social Work Effectiveness*, Open University Press Buckingham, 1992, σσ. 38-42· V. Coulshed, J. Orme, *Social Work Practice.....*, ο.π., σσ. 69-82· D. Padget, *Qualitative Methods.....*, ο.π., 59-63· L. Cohen, L. Manion, *Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας*, (μτφρ. Χ. Μητσοπούλου, Μ. Φιλιποπούλου), Αθήνα, Μεταίχμιο, 1997, σσ. 373-410.

ενίσχυση της αυτογνωσίας του υποκειμένου, στην έκφραση απόψεων και συναισθημάτων και στην αυτο-ανάλυση.

Η εστιασμένη συνέντευξη αναπτύσσεται με βάση μια συγκεκριμένη θεματική που ενδιαφέρει τον συνεντευκτή και περιορίζει σε αυτή την εμπειρία του ερωτώμενου. Συχνά, στην εστιασμένη συνέντευξη ο ερωτώμενος έχει συμμετάσχει σε μια συγκεκριμένη κατάσταση π.χ. μια δημόσια συζήτηση για τα προβλήματα της περιοχής του και καλείται να εκθέσει τις απόψεις γύρω από τις ανάγκες της περιοχής. Η βιογραφική συνέντευξη επικεντρώνεται στον ερευνώμενο ο οποίος παρουσιάζει με το δικό του τρόπο τον κόσμο της βιωμένης εμπειρίας του η οποία αρθρώνεται γύρω από κύκλους ζωής. Ο σκοπός αυτής της συνέντευξης είναι η συγκρότηση της βιογραφίας ενός ατόμου και μέσα από αυτήν η άντληση χρήσιμων συμπερασμάτων για την ταυτότητα του ατόμου και δευτερευόντως για τον μικρόκοσμο στον οποίο ζει.

Στις κοινοτικές μελέτες ο πιο ενδεδειγμένος τύπος είναι η ερευνητική συνέντευξη με την οποία θα ασχοληθούμε στη συνέχεια. Η ερευνητική συνέντευξη αποσκοπεί στην κατανόηση και μελέτη ορισμένων θεμάτων και κοινωνικών φαινομένων μέσα από τη χρήση πρωτογενούς υλικού που παράγεται στην επικοινωνιακή πρακτική της συνέντευξης. Τα δεδομένα που έχει να διαχειριστεί ο ερευνητής σε αυτήν τη περίπτωση είναι σύνθετο. Περιλαμβάνει πληροφορίες για γεγονότα, γνώμες, ιδέες και αφηγήσεις και ακόμη κίνητρα και συναισθήματα.

Με βάση τη δομή της ερευνητικής συνέντευξης διακρίνουμε τη δομημένη, την ημιδομημένη και την αδόμητη. Η δομημένη οργανώνεται γύρω από ένα καθορισμένο πλαίσιο ερωτήσεων που διαμορφώνει ο ερευνητής. Οι απαντήσεις είτε καταγράφονται σε ένα τυποποιημένο έντυπο, όπως είναι το ερωτηματολόγιο είτε ηχογραφούνται με κασετόφωνο. Οι ερωτήσεις είναι διαμορφωμένες με τέτοιο τρόπο ώστε να διευκολύνουν τη συλλογή πληροφοριών και κατά κανόνα μόνο στο τέλος της συνέντευξης δίνεται η δυνατότητα για περιορισμένες ανοικτές ερωτήσεις και σχόλια. Η διεξαγωγή της δομημένης συνέντευξης ακολουθεί μια συγκεκριμένη διαδικασία. Ο χρόνος και ο τόπος διεξαγωγής της συνέντευξης είναι αυστηρά καθορισμένοι. Η σειρά, ο τύπος και η μορφή των ερωτήσεων έχουν προεπιλεγεί και οι δυνατότητες για εναλλακτικές ερωτήσεις είναι αδύνατη. Στην εκτίμηση αναγκών συχνά η δομημένη συνέντευξη μερικές φορές χρησιμοποιείται για τη συμπλήρωση ερωτηματολογίου και σε γενικές γραμμές.

Στην ημιδομημένη συνέντευξη ο ερευνητής έχει διαμορφώσει μια σειρά από βασικές ερωτήσεις η σειρά των οποίων δεν είναι προδιαγεγραμμένη και έχει τη δυνατότητα κατά τη διάρκεια της συνέντευξης να προσθέσει άλλες ερωτήσεις ή

κάποιες φορές να τροποποιήσει τις υπάρχουσες. Τέλος, στην αδόμητη συνέντευξη οι συνεντευκτές έχουν ένα γενικό οδηγό θεμάτων που είναι υπό διερεύνηση. Οι ερωτήσεις δεν έχουν προκαθοριστεί και ο συνεντευκτής έχει σημαντικό βαθμό ελευθερίας στο πλαίσιο του διαλόγου που αναπτύσσεται και μπορεί να επαναπροσδιορίσει την κατεύθυνση της συνέντευξης. Η αδόμητη συνέντευξη έχει ιδιαίτερη σημασία γιατί μπορεί να ενισχύσει την αυτογνωσία και την κριτική συνειδητοποίηση ενός ατόμου συμβάλλοντας στην ενεργητική εμπλοκή του στην αναζήτηση λύσεων σε κοινωνικά προβλήματα. Μολονότι, η ανοικτού τύπου συνέντευξη δίνει μεγαλύτερες δυνατότητες για διερεύνηση εις βάθος όψεων των κοινωνικών φαινομένων παρουσιάζει ορισμένες σημαντικές αδυναμίες, ιδιαίτερα στην περίπτωση της εκτίμησης αναγκών όπου απαιτείται εστίαση σε συγκεκριμένα ζητήματα. Οι ανοικτές συνεντεύξεις οδηγούν στη συγκέντρωση ανομοιογενών δεδομένων, η έκβαση τους δεν είναι ελεγχόμενη και απαιτούν χρονοβόρες διαδικασίες. Επιπλέον, η ανάλυση παρουσιάζει σημαντικές ερμηνευτικές δυσκολίες και η χρήση ποσοτικών δεικτών καθίσταται δύσκολη.

Σε γενικές γραμμές η συνέντευξη είναι ένα πολύτιμο εργαλείο στα χέρια του ερευνητή στην εκτίμηση αναγκών αφού δίνει τη δυνατότητα για μια εις βάθος διερεύνηση ορισμένων ζητημάτων, όπως η αναζήτηση των λόγων για τους οποίους ορισμένες ανάγκες δεν έχουν αξιοποιηθεί, οι παράγοντες που επηρεάζουν το σύστημα παροχής υπηρεσιών, το τοπικό αξιακό σύστημα και η χαρτογράφηση της τοπικής δυναμικής, ο βαθμός αποδοχής των αποτελεσμάτων προηγούμενων αναπτυξιακών προγραμμάτων.

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι χρήσης της συνέντευξης στην εκτίμηση αναγκών και στις κοινοτικές έρευνες. Οι συνεντεύξεις συχνά χρησιμοποιούνται για να συμπληρώσουν τα ευρήματα μιας έρευνας και να προσθέσουν βάθος στις συλλεγόμενες πληροφορίες, συχνά δίνοντας έμφαση στις εκτιμήσεις και τις προσλήψεις των ίδιων των ομάδων στόχου. Μια πρακτική που μπορούμε να υιοθετήσουμε είναι ο συνδυασμός της χρήσης ενός μεγάλου αριθμού ερωτηματολογίων με, κατά κανόνα, ημιδομημένες συνεντεύξεις προερχόμενες από ένα επιλεκτικό δείγμα κατοίκων μιας περιοχής.⁴⁰

Στις περισσότερες φορές η συνέντευξη χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με το ερωτηματολόγιο. Το τελευταίο μοιράζεται σε ένα μεγάλο δείγμα ή στο σύνολο του ερευνώμενου πληθυσμού και στη συνέχεια επιλέγεται ένα μικρότερο τυχαίο δείγμα για συνεντεύξεις. Η συνέντευξη με ανθρώπους που έχουν απαντήσει σε γραπτό

⁴⁰ D. Porteous, "Methodologies for Needs", ο.π., σ. 37, 39.

ερωτηματολόγιο μπορεί να δώσει βάθος και να διευρύνει το αντικείμενο της έρευνας. Σε άλλες περιπτώσεις αντί για τυχαίο δείγμα προτιμάτε η επιλογή ορισμένων προσώπων που παρουσιάζουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον είτε γιατί είναι «πρόσωπα κλειδιά» με κύρος και φήμη στην τοπική κοινωνία είτε λόγω ειδικών γνώσεων σε θέματα αναγκών και παροχής υπηρεσιών.

Για τη πραγματοποίηση μιας συνέντευξης πρέπει να έχουμε καθορίσει τον τόπο και την ώρα διεξαγωγής της και τον τρόπο καταγραφής των πληροφοριών. Ως προς το τελευταίο η χρήση κασετοφώνου εξυπηρετεί την πιστή καταγραφή της συνομιλίας, έστω και αν κάποιες φορές μπορεί να λειτουργήσει περιοριστικά στην ελεύθερη έκφραση και δίνει τη δυνατότητα στον ερευνητή να παρακολουθήσει προσεκτικά τις μη λεκτικά μηνύματα και να ερευνήσει σε βάθος τις αφηγήσεις του ερωτώμενου μέσα από μεταγενέστερες προσεκτικές ακροάσεις που όχι σπάνια αναδεικνύουν ιδιαίτερες πτυχές της αλληλόδρασης που δεν εντοπίζονται στην αρχική ακρόαση. Ο συνεντευκτής οφείλει να εξηγήσει ότι η ηχογραφημένη συνέντευξη θα χρησιμοποιηθεί μόνο για το σκοπό της έρευνας και να ζητήσει τη συναίνεση του πληροφορητή για την ηχογράφιση του περιεχομένου της. Σε περιπτώσεις της δομημένης συνέντευξης ο ερευνητής μπορεί να χρησιμοποιεί ένα τυποποιημένο κείμενο για τη συμπλήρωση των απαντήσεων.

Μια συνέντευξη ξεκινά με μια σύντομη παρουσίαση από τον ερευνητή του σκοπού της συνέντευξης, της ταυτότητας της έρευνας και του ιδίου. Ακολουθούν οι πρώτες εισαγωγικές ερωτήσεις οι οποίες επιδιώκουν να εισαγάγουν τον ερευνώμενο στο κλίμα της συνέντευξης και να διαμορφώσουν ευχάριστη ατμόσφαιρα στην επικοινωνιακή διαδικασία. Μέσα στον προβλεπόμενο χρόνο της συνέντευξης ο ερευνητής οφείλει να θέσει τις βασικές ερωτήσεις που θα καλύψουν το θέμα του και να αξιοποιήσει όσο γίνεται πιο σημαντικές πληροφορίες. Σημειώνουμε ότι ο συνεντευκτής οφείλει να τηρήσει ορισμένες ισορροπίες έχοντας υπόψη ότι πολλές ερωτήσεις ενδεχομένως μπορούν να προκαλέσουν δυσφορία στο συνομιλητή μας και από την άλλη λιγότερες ερωτήσεις μπορούν να αφήσουν ακάλυπτες πτυχές του υπό μελέτη φαινομένου.

Οι ερωτήσεις της συνέντευξης πρέπει να είναι διαμορφωμένες με τρόπο τέτοιο που να ενθαρρύνουν το άτομο να αναπτύξει τις σκέψεις του. Όπως και στο ερωτηματολόγιο οι ερωτήσεις πρέπει να είναι σαφείς και κατανοητές στον συμμετέχοντα στη συνέντευξη και να μην αφήνουν περιθώρια παρερμηνείας. Σε κάθε περίπτωση αποκλείονται οι ερωτήσεις που μπορούν να προσληφθούν ως μια πραγματική ή συμβολική απειλή στον ερωτώμενο και αυτές που έχουν

καθοδηγητικό χαρακτήρα π.χ. πιστεύετε ότι το κράτος πρέπει να λάβει πιο αυστηρά μέτρα για την πάταξη της λαθρομετανάστευσης.

Ένας συνηθισμένος τύπος ερωτήσεων που χρησιμοποιούμε είναι οι ανοικτές. Συνήθως αφορούν γνώμες και απόψεις για τρέχοντα ζητήματα με ένα τρόπο που αφήνει περιθώρια στον ερωτώμενο να εκφράσει τις πεποιθήσεις του με τον τρόπο που ο ίδιος επιθυμεί. Οι ερωτήσεις ανοικτού τύπου μπορούν να ξεκινούν με φράσεις όπως «ποια είναι η γνώμη σας.....», «τι πιστεύετε.....», «πως νομίζετε.....», «τι θα λέγατε.....», «πως περνάτε.....». Επειδή αυτές οι ερωτήσεις πολύ συχνά ακολουθούνται από γενικές απαντήσεις που δεν καλύπτουν το θέμα μας ο ερευνητής μπορεί να επανέλθει με συμπληρωματικές διευκρινιστικές ερωτήσεις.

Ένας άλλος τύπος ερωτήσεων που συχνά χρησιμοποιούμε είναι οι υποθετικές. Αφορούν μελλοντικές καταστάσεις που θέτουν προβληματισμούς στον πολίτη για προοπτικές κοινωνικών αλλαγών. Για παράδειγμα τι νομίζετε ότι θα άλλαζε στην περιοχή σας με την εγκατάσταση ενός κέντρου απεξάρτησης;. Πολλές φορές ο ερευνητής μπορεί να αξιοποιήσει τις απόψεις του ερωτώμενου και να εισάγει ένα πλαίσιο προβληματισμού που ανοίγει την πόρτα σε νέες ιδέες και προοπτικές. Για παράδειγμα συχνά οι πολίτες διαμαρτύρονται για την κρατική αδιαφορία σε διάφορα θέματα. Ωστόσο οι ίδιοι αδυνατούν να παρουσιάσουν τρόπους αντιμετώπισης των προβλημάτων. Υποθετικές ερωτήσεις του τύπου «εσείς αν είσατε σε αυτή τη θέση τι θα προτείνατε.....»; ή «έχετε σκεφθεί ορισμένες λύσεις για αυτό το πρόβλημα.....» μπορούν να θέσουν ένα πλαίσιο κριτικού διαλόγου και να βοηθήσουν το συνομιλητή στην αναζήτηση συγκεκριμένων λύσεων και κριτικών σκέψεων.

Συχνά στις εκφορές του ερωτώμενου παρατηρούνται διφορούμενα ή αδιευκρίνιστα σημεία. Σε αυτές τις περιπτώσεις ο συνεντευκτής μπορεί να επανέλθει στα επίμαχα σημεία και να επιχειρήσει μια βαθύτερη κατανόηση των λεγομένων. Οι ερωτήσεις που χρησιμοποιούνται ξεκινούν με φράσεις του τύπου, «αναφέρατε προηγουμένως ότι....., μπορείτε να μου πείτε κάτι περισσότερο πάνω σε αυτό;» ή «θα μπορούσατε να μας τι εννοείται με τη φράση.....;».

Η ποιότητα των δεδομένων μιας συνέντευξης εξαρτάται σε σημαντικό βαθμό και από τις δεξιότητες και τα προσόντα του συνεντευκτή. Ο τελευταίος παρέχει υποδείξεις και καθορίζει τη ροή της συνέντευξης και συμβάλει στη διαμόρφωση ευχάριστου και φιλικού κλίματος που θα βοηθήσει τον ερωτώμενο να εκφράσει ελεύθερα χωρίς αναστολές και ενδοιασμούς τις σκέψεις του. Σε γενικές γραμμές ο ερευνητής πρέπει να διαθέτει δεξιότητες και προσόντα και να έχει εξασκηθεί στην τεχνική της συνέντευξης.

Όπως η Padget υποστηρίζει μια «επιτυχημένη συνέντευξη είναι αυτή κατά την οποία ο ερευνητής έχει εκμειύσει πολύτιμες πληροφορίες παρατηρώντας, ακούγοντας, διερευνώντας και συνθέτοντας πληροφορίες, επί τόπου όταν είναι αναγκαίο. Το πίσω και το μπροστά της συνομιλίας δεν είναι χωρίς σκοπό αλλά διαδικασία με κατεύθυνση. Όταν κάθε τι έχει προσεχθεί και οι δυο συνεντευκτής και συνεντευξιαζόμενος μοιραστούν αίσθηση ότι έχουν αμοιβαίως ωφεληθεί».⁴¹

Ομαδικές διεργασίες

Οι ομαδικές διεργασίες είναι μέσα αλληλόδρασης και συλλογής πληροφοριών που δίνουν τη δυνατότητα για παρουσίαση και ανταλλαγή απόψεων μέσα από οργανωμένες συναντήσεις ή διασκέψεις. Οι εκτιμητές αναγκών συγκαλούν για ορισμένο χρονικό διάστημα ομάδες για να συλλέξουν πληροφορίες και γνώμες για ζητήματα αναγκών, για τρόπους χρήσης δεδομένων και προοπτικές αξιοποίησης πόρων και το σχεδιασμό δράσεων. Αυτές οι διεργασίες μπορούν να διαμορφώσουν ένα σύνθετο πλαίσιο επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης και να αναδείξουν συλλογικές προτιμήσεις, στάσεις και παρατηρήσεις και να αναδείξει τις υποκειμενικές προσλήψεις για τις ανάγκες σε μια περιοχή. Ανάμεσα στις διάφορες ομαδικές διεργασίες επιλέξαμε τρεις που μπορεί να έχουν εφαρμογή στην εκτίμηση αναγκών: το κοινοτικό φόρουμ, οι τεχνικές 'ονομαστικών' ομάδων (nominal groups), και η ομαδικά εστιασμένη συνέντευξη. Θα αναφερθούμε στη συνέχεια σε κάθε μια από αυτές.

Οι κοινοτικές συνεδρίες είναι συγκεντρώσεις μελών της κοινότητας σε μια ανοικτή συζήτηση όπου ανταλλάσσονται πληροφορίες και γνώμες γύρω από σημαντικά ζητήματα που απασχολούν την κοινότητα. Στις διασκέψεις μπορούν συμμετάσχουν ένας μεγάλος αριθμός ατόμων (συνήθως πάνω από πενήντα άτομα). Οι συντονιστές της συζήτησης παρουσιάζουν τους σκοπούς της συνάντησης και διανέμουν φυλλάδιο με ορισμένες ερωτήσεις κλειδιά. Στη συνέχεια οργανώνονται μικρότερες ομάδες εργασίας στις οποίες συζητούνται ορισμένα ζητήματα όπως οι στόχοι της εκτίμησης αναγκών, τρόποι διεξαγωγής της έρευνας, δομές υποστηρικτικών προγραμμάτων και περιοχές αναγκών.

Οι συντονιστές των ομάδων πρέπει να έχουν γνώση οργανωτικών ζητημάτων και του πολιτιστικού περιεχομένου της τοπικής κοινωνίας και να είναι ικανοί να δίνουν ερεθίσματα για την ενεργή συμμετοχή των συμμετεχόντων. Η κάθε ομάδα μπορεί να παρουσιάσει τα αποτελέσματα της σε μια νέα συνάντηση όπου θα

⁴¹ D. Padget, *Qualitative Methods*, ο.π., 62.

ακολουθήσει διεξοδική συζήτηση και προσπάθεια σύνθεσης των συμπερασμάτων της διεργασίας. Επισημαίνουμε ότι σε μια πολυπολιτισμική κοινωνία μπορούν να γίνουν ξεχωριστές συναντήσεις με πολιτισμικά διαφέροντες πληθυσμούς και στη συνέχεια εκπρόσωποι της κάθε ομάδας να συναντηθούν σε μια νέα διάσκεψη.

Η τεχνική των «ονομαστικών» ομάδων είναι μια διεργασία στην οποία ένας μικρός αριθμός ατόμων συγκροτούν μια ομάδα εργασίας που έχει ορισμένους σκοπούς, όπως είναι η διερεύνηση ορισμένων καταστάσεων που χαρακτηρίζονται από αβεβαιότητα ή διαφωνία, η αναγνώριση προβλημάτων, η αναζήτηση πιθανών λύσεων και προτεραιοτήτων.⁴² Η ομάδα παράγει και ταξινομεί με βάση το βαθμό σπουδαιότητας ιδέες και προτάσεις σε ένα σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα.

Η επιλογή των συμμετεχόντων γίνεται είτε από ένα ενδεχομένως τυχαίο δείγμα από μια ευρύτερη ομάδα ατόμων που έχουν ιδιαίτερες γνώσεις στα συγκεκριμένα ζητήματα είτε περιορίζεται σε άτομα κλειδιά με βάση ορισμένα κριτήρια που θέτει η ερευνητική ομάδα. Στην εκτίμηση αναγκών τα μέλη μιας ή περισσότερων ομάδων μπορεί να προέλθει από την τοπική κοινωνία με βασικό κριτήριο τις γνώσεις τους σε κάποια ιδιαίτερα ζητήματα (π.χ. αγροτοκαλλιέργειας) ή μπορεί να συγκροτείται από εξειδικευμένα επαγγελματικά στελέχη σε κάποιο τομέα (π.χ. επαγγελματίες υγείας μιας περιοχής).

Η διεργασία ξεκινά με την παρουσίαση από το συντονιστή της ομάδας ορισμένων ερωτημάτων που αφορούν μια κατάσταση και ακολουθεί μια διαδικασία παραγωγής ιδεών σε ορισμένο χρονικό διάστημα για κάθε ερώτημα που τέθηκε. Η ομάδα στη συνέχεια ταξινομεί και κατηγοριοποιεί τα δεδομένα της και προσπαθεί να συνθέσει μια σειρά από παρατηρήσεις, προτάσεις και επισημάνσεις. Με αυτόν το τρόπο παράγεται από την ομαδική διεργασία μια λίστα από μια σειρά από ταξινομημένες ιδέες και προτάσεις για στρατηγικές λύσεις σε ζητήματα αναγκών.

Ο αριθμός των μελών καθορίζεται από την ερευνητική ομάδα και σε γενικές γραμμές δεν πρέπει να είναι ούτε ιδιαίτερα μικρή έτσι ώστε να δίνει τη δυνατότητα να εκφραστούν διαφορετικές απόψεις ούτε ιδιαίτερα μεγάλη για να επιτρέπει στον καθένα να μοιραστεί εμπειρίες και να συμμετέχει ενεργητικά στη διεργασία. Ένας αριθμός επτά έως δέκα ατόμων θεωρείται ενδεδειγμένος. Οι ομάδες συγκροτούνται από άτομα με κοινά ενδιαφέροντα και ανάλογη εκπαιδευτική μόρφωση και συνήθως δεν γνωρίζουν πολύ καλά ο ένας τον άλλο. Αυτό επιδιώκεται γιατί η οικειότητα μπορεί να οδηγήσει σε ένα οικογενειακό κλίμα που συνήθως αναστέλλει την ανάδειξη φρέσκων ιδεών, ενώ η έλλειψη κοινών ενδιαφερόντων και οι

⁴² Βλ. σχετικά, C. M. Moore, *Group Techniques for Idea Building*, Newbury Park CA, Sage, 1987, σ. 167· B. R. Witkin, J. Altschuld, *Planning and Conducting*, ο.π., σσ. 167.

εκπαιδευτικές ανισότητες δεν ευνοούν τη δημιουργία κοινής γλώσσας και συμβάλλει σε αποδιοργάνωση της ομάδας.⁴³

Η ομαδικά εστιασμένη συνέντευξη είναι μια δομημένη διαδικασία συνέντευξης μιας μικρής ομάδας που αποτελείται συνήθως από 8-12 άτομα και αποσκοπεί στην εις βάθος διερεύνηση απόψεων γύρω από ένα θέμα μέσα από την αλληλόδραση ανάμεσα στα μέλη της ομάδας και ανάμεσα στους συντονιστές και τους συμμετέχοντες. Στην εκτίμηση αναγκών η εστιασμένη ομαδική συνέντευξη μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διερεύνηση των αναγκών και των προβλημάτων μιας ομάδας σε μια ιδιαίτερη περιοχή, την αναζήτηση των αιτιών ενός προβλήματος ή της ύπαρξης ορισμένων αναγκών, την αναζήτηση μηχανισμών και διαδικασιών μέσα από τις οποίες μια ομάδα θα μπορέσει να ανταποκριθεί στις εφαρμογές στρατηγικών λύσεων και την προσέγγιση των στάσεων των ατόμων για ένα θεσμό ή ένα πρόγραμμα.

Οι εστιασμένες ομάδες συχνά χρησιμοποιούνται σαν ένα μέσο εξερεύνησης σε περισσότερο βάθος θεμάτων που αναδεικνύονται στα πλαίσια μιας έρευνας. Συχνά αφορούν ζητήματα κοινοτικών προβλημάτων και αναγκών, επαγγελματικά θέματα και οργανωτικά ζητήματα. Για παράδειγμα μπορούν να τεθούν ζητήματα που αφορούν τη διαδικασία ανάπτυξης της έρευνας, το ζήτημα της συμμετοχής και της ανάληψης ρόλων από τους κατοίκους μιας κοινότητας.

Οι ομάδες συγκροτούνται από άτομα που μοιράζονται κοινές εμπειρίες π.χ. ηλικιωμένοι, μακροχρόνια άνεργοι ή άτομα με αναπηρίες ή εναλλακτικά αυτοί μπορεί να είναι προσεκτικά δομημένοι για να είναι αντιπροσωπευτικοί ενός ορισμένου πληθυσμού. Οι εστιασμένες ομάδες διαφέρουν από τις ποιοτικές συνεντεύξεις με άτομα επειδή φέρνουν κοντά διαφορετικές προοπτικές σε διάφορα θέματα και γενούν νέες ιδέες και εννοήσεις δια μέσου της διαδικασίας συζήτησης και διαλόγου.

Η εστιασμένη συνέντευξη συντονίζεται συνήθως από ένα άτομο με ειδικές γνώσεις και δεξιότητες το οποίο καλό θα είναι να προέρχεται από την ίδια την κοινότητα. Για αυτό το λόγο μπορεί στα πλαίσια ενός προγράμματος να πραγματοποιήσουμε ειδικά εκπαιδευτικά σεμινάρια για πολίτες από την τοπική κοινωνία που έχουν κάποιες γενικές επιστημονικές γνώσεις σε ζητήματα αναγκών (π.χ. ψυχολόγοι, στελέχη κοινωνικής πολιτικής, κοινωνικοί λειτουργοί) για την ανάληψη τέτοιων ρόλων.

Στην εστιασμένη συνέντευξη ο συντονιστής θέτει ορισμένες ανοικτές ερωτήσεις στην ομάδα και δίνει ερεθίσματα για ουσιαστική συζήτηση. Ο συντονιστής πρέπει να είναι ενεργητικό και διορατικό πρόσωπο, με επικοινωνιακές

⁴³ D. Padget, *Qualitative Methods*, ο.π., σ. 64.

ικανότητες και ανοικτές απόψεις. Ένας καλός συντονιστής δεν είναι αυτός που επιτυγχάνει να πείσει τα μέλη της ομάδας για τη δύναμη των επιχειρημάτων του αλλά αυτός που δίνει ερεθίσματα στα μέλη να σκεφθούν κριτικά και να παράγουν μόνοι τους νέες ιδέες.

Ο συντονιστής προετοιμάζει τις ερωτήσεις και επιλέγει ένα ευχάριστο χώρο για τη διεξαγωγή της συνάντησης. Επίσης, διαμορφώνει μια σειρά από σημαντικές ερωτήσεις τις οποίες θα θέσει προς συζήτηση ξεκινώντας από τις πιο γενικές και καταλήγοντας στις πιο εξειδικευμένες. Η διεξαγωγή μιας ομαδικής συνέντευξης μπορεί να βασίζεται σε ένα κανονιστικό πλαίσιο που περιλαμβάνει ορισμένους κανόνες, όπως η αποδοχή και ο σεβασμός των απόψεων του άλλου, το δικαίωμα της συμμετοχής όλων των μελών, η αποφυγή της κυριαρχίας ενός ατόμου ή μιας υποομάδας στη συζήτηση.

Η συνέντευξη μπορεί να ξεκινήσει με μια μικρή εισήγηση του συντονιστή για το θέμα της συνέντευξης και την παρουσίαση μιας εισαγωγικής ερώτησης, όπως μπορείτε να σκεφθείτε ποια είναι τα βασικά προβλήματα που αντιμετωπίζει ένας φοιτητής στην πόλη σας; Ο συντονιστής μπορεί να δώσει μερικά λεπτά για να σκεφθούν κάποιες απαντήσεις και αφότου παρουσιαστεί μια ιδέα μπορεί να ακολουθήσει ένας κύκλος συζητήσεων μέσα από τον οποίο διαμορφώνεται προβληματισμός και παράγονται νέες ιδέες και προτάσεις. Με παρόμοιο τρόπο παρουσιάζονται και συζητούνται και άλλες ερωτήσεις και στο τέλος της διεργασίας ο συντονιστής συνοψίζει τις απόψεις, παρουσιάζει και αναδεικνύει τόσο σημεία στα οποία παρατηρήθηκε συναίνεση απόψεων από τα μέλη της ομάδας όσο και σε εκείνα τα επίμαχα σημεία στα οποία υπήρξαν διαφοροποιήσεις προσεγγίσεων. Ας τονίσουμε εδώ ότι η συναίνεση και η ομοφωνία δεν είναι πάντα το ζητούμενο. Ενδεχομένως, αυτό να οδηγήσει σημαίνει σε ενίσχυση του κομφορμισμού και του δογματισμού στην τοπική κοινωνία των απόψεων ενώ ο πλουραλισμός ιδεών μπορεί να αναδείξει την καινοτομία και τη διαφορετικότητα και να συμβάλλει με πιο αποτελεσματικό τρόπο στην επίλυση των προβλημάτων, με την προϋπόθεση βέβαια ότι οι διαφορετικές ιδέες δεν θα οδηγήσουν σε διαλυτικές τάσεις αλλά σε γόνιμες συνθέσεις.

Για τις ανάγκες της ανάλυσης των στοιχείων της συνέντευξης συχνά επιδιώκεται και μετά από τη συναίνεση των συμμετεχόντων η ηχογράφηση ή η βιντεοσκόπηση της συνάντησης. Αυτό προϋποθέτει τη συναίνεση των συμμετεχόντων. Όταν αυτό είναι αδύνατο για τεχνικούς λόγους ή υπάρχει άρνηση από την ομάδα ή κάποια μέλη της τότε μπορεί να αξιοποιηθεί ένα δεύτερο πρόσωπο που καταγράφει τις απόψεις και παρατηρεί τα εξωλεκτικά μηνύματα της επικοινωνίας.

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των διαφόρων μεθόδων

Η κάθε μέθοδος εκτίμησης αναγκών έχει ορισμένα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Η αξιοποίηση υπαρχόντων πληροφοριών είναι μια μέθοδος που έχει μικρό κόστος. Εάν σε κάποιο χώρο υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία από διαφορετικές περιοχές δίνεται η δυνατότητα για την παρουσίαση δεικτών μακρο-επιπέδου που αφορούν το πληθυσμό μιας χώρας και των γεωγραφικών περιοχών της καθώς επίσης και για τις διαχρονικές τάσεις που διαγράφονται και την εκτίμηση των μελλοντικών τάσεων. Έτσι μέσα από στοιχεία της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας ή Ευρωπαϊκών Επιτροπών μπορούμε να έχουμε συγκριτικούς δείκτες για το επίπεδο διαβίωσης των κατοίκων ή για τα ποσοστά της φτώχειας π.χ. του βορείου Αιγαίου σε σχέση με την υπόλοιπη Ελλάδα ή τις διαχρονικές τάσεις της φτώχειας σε αυτήν την περιοχή.

Ωστόσο, η εκτίμηση αναγκών μέσα από δευτερογενή έρευνα παρουσιάζει σημαντικά μειονεκτήματα. Η αξιοποίηση πληροφοριών που έχουν συγκεντρωθεί για να καταγράψουν ευρύτερα δεδομένα συχνά δεν είναι κατάλληλες για να περιγράψουν ή να αναδείξουν το ιδιαίτερο πλαίσιο αναγκών σε μια περιοχή. Επίσης, στοιχεία απογραφών συγκεντρώνονται ανά δεκαετία κάτι που σημαίνει ότι δεν μπορούμε να αναφερόμαστε στο 2000 για την εκτίμηση αναγκών της Θεσσαλίας χρησιμοποιώντας τα δεδομένα μιας προγενέστερης απογραφής.

Η χρήση ποσοτικών μεθόδων και ιδιαίτερα του ερωτηματολογίου έχει ορισμένα σημαντικά πλεονεκτήματα. Το ερωτηματολόγιο είναι ένα εύχρηστο εργαλείο επεξεργασίας και συλλογής δεδομένων που δίνει δυνατότητες για μια συστηματική και μεθοδική διαχείριση των απαντήσεων των ερωτώμενων αφού η δομή και η μορφή των ερωτοαπαντήσεων έχει διαμορφωθεί για το συγκεκριμένο σκοπό. Η εστίαση στις περιοχές διερεύνησης αναγκών που ενδιαφέρουν τον ερευνητή αποτρέπει την εμφάνιση περιττών πληροφοριών και επιτρέπει μια πιο συστηματική προσέγγιση συγκεκριμένων όψεων του υπό μελέτη φαινομένου. Επιπροσθέτως, τα δεδομένα του μπορούν εύκολα να επεξεργαστούν μέσα από κάποιο λογισμικό πακέτο, δεν είναι ιδιαίτερα δαπανηρό και χρονοβόρο και σε σχέση με άλλες μεθόδους απαιτεί λιγότερο χρόνο στη διαχείριση των δεδομένων.⁴⁴

Ο σχεδιασμός ενός ερωτηματολογίου είναι ένα δύσκολο έργο που απαιτεί ειδικές γνώσεις και ιδιαίτερη προσοχή και αν είναι δυνατό διεπιστημονική συνεργασία. Δυστυχώς στην ελληνική κοινωνία η χρήση πρόχειρων και προβληματικών ερωτηματολογίων δεν είναι ασυνήθιστη. Πολλοί οργανισμοί και υπηρεσίες προχωρούν στη ανάπτυξη ερευνών αξιοποιώντας επιστήμονες γενικής

⁴⁴ B. R. Witkin, J. Altschuld, *Planning and Conducting*, ο.π., σ. 129.

κατεύθυνσης που δεν διαθέτουν την ανάλογη τεχνογνωσία που απαιτείται στη σύνταξη του ερωτηματολογίου και στη διεξαγωγή αντίστοιχης έρευνας και έτσι αναπτύσσονται πρακτικές με αναξιόπιστα αποτελέσματα.

Πέρα από ορισμένες πρακτικές δυσκολίες στη χρήση του το ερωτηματολόγιο έχει και κάποιες αδυναμίες από τη ίδιο το χαρακτήρα του. Το ερωτηματολόγιο δεν ενδείκνυται για την ανάδειξη ευαίσθητων ζητημάτων που απαιτούν άλλου τύπου αλληλοδράσεις. Το τυποποιημένο σχήμα των ερωτοαπαντήσεων του ερωτηματολογίου δεν ευνοεί την εκμείωση πληροφοριών που αποκαλύπτουν βαθύτερα νοήματα και τις σκέψεις των ερωτώμενων. Συχνά, οι τελευταίοι δεν δίνουν ιδιαίτερη σημασία στις ερωτήσεις και οι απαντήσεις σε ορισμένες ερωτήσεις που έχουν τυποποιημένη απάντηση (λίγο, πολύ, πάρα πολύ) μπορεί να αντανακλούν μια τυποποιημένη μορφή σκέψης. Η χρήση των ανοικτών ερωτήσεων μπορεί να εμπλουτίσει το σώμα των πληροφοριών ενός ερωτηματολογίου αλλά σε αυτές τις ερωτήσεις οι ερωτώμενοι είναι πολύ συνηθισμένο να μην απαντούν. Ας σημειώσουμε ακόμη ότι το ερωτηματολόγιο δεν βοηθά στην ανάπτυξη ενός ουσιαστικού διαλόγου ανάμεσα στον ερευνητή και τον ερευνώμενο και ούτε μπορεί να αναδείξει μέσα από τη διεργασία των συμπληρωματικών και κριτικών ερωτήσεων, όπως μπορεί να συμβεί στη συνέντευξη, να ελέγξει τα κίνητρα και τα βαθύτερα νοήματα των απαντήσεων.

Ορισμένα από τα προβλήματα που έχει το ερωτηματολόγιο μπορούν να ξεπεραστούν με τη χρήση ποιοτικών μεθόδων, όπως η ερευνητική συνέντευξη. Η χρήση τέτοιων πρακτικών δίνει την δυνατότητα για την εξήγηση των λόγων που κρύβονται πίσω από τις απαντήσεις των ερωτήσεων, για τη διεύθυνση στο πολιτισμικό περιεχόμενο των ατόμων και των ομάδων για μια εις βάθος μελέτη κοινωνικών φαινομένων που λαμβάνει υπόψη της τον κόσμο των ιδεών, των αντιλήψεων και του νοηματικού συστήματος μιας κουλτούρας. Ωστόσο, η εκτίμηση αναγκών είναι μια οριοθετημένη και εστιασμένη πρακτική που ενδιαφέρεται για ζητήματα που έχουν σχέση με κοινωνικές ανάγκες και τη αναζήτηση λύσεων κάλυψής τους. Μολονότι, η γνώση του συστήματος πεποιθήσεων και νοημάτων μιας κοινωνίας είναι εξαιρετικά χρήσιμο στη διερεύνηση των αναγκών μιας κοινότητας και κυρίως στην εφαρμογή στρατηγικών πλάνων κάλυψής τους, μια σε βάθος ανάλυση τέτοιων όψεων της κοινωνικής ζωής απαιτεί χρονοβόρες και σύνθετες διαδικασίες που ενδεχομένως να μας αποπροσανατολίσουν από το κύριο έργο μας. Έτσι οι ποιοτικές έρευνες όταν χρησιμοποιούνται πρέπει να έχουν οριοθετημένο χαρακτήρα και να είναι ελεγχόμενες. Για παράδειγμα είναι προτιμότερο να χρησιμοποιούμε δομημένες ή ημιδομημένες συνεντεύξεις στην εκτίμηση αναγκών παρά τις αδόμητες, οι οποίες ενδείκνυται σε άλλες κλασσικού χαρακτήρα ποιοτικές ερευνητικές πρακτικές.

Οι ποιοτικές έρευνες δεν μπορούν να αναπτυχθούν με αντικείμενο μεγάλα δείγματα πληθυσμού. Στη διαδικασία συλλογής πληροφοριών απαιτείται ένας μικρός αριθμός ερευνητών οι οποίοι έχουν δεξιότητες και προσόντα στη διαχείριση αφηγήσεων και επικοινωνιακών πρακτικών κάτι που δεν είναι απαραίτητο στη συμπλήρωση ερωτηματολογίων.

Οι ομαδικές διεργασίες, όπως οι εστιασμένες ομάδες και η δημόσιες συζητήσεις, έχουν εμφανιστεί σχετικά πρόσφατα στην εκτίμηση αναγκών και παρουσιάζουν εξαιρετικό ενδιαφέρον. Αποτελούν πλαίσια που ενισχύουν την κοινωνική αλληλεπίδραση και τη διαμόρφωση συλλογικών απαντήσεων στα προβλήματα. Μέσα τη διαλογική συζήτηση νέες ιδέες μπορούν να γεννηθούν και συναινετικές απόψεις να αναδειχτούν. Παράλληλα, αυξάνονται τα ερεθίσματα που ενισχύουν τη διάθεση των ατόμων να αντιδρούν και να προτείνουν ιδέες που δύσκολα διαμορφώνονται στο πλαίσιο μιας διαπροσωπικής διεργασίας. Ωστόσο και σε αυτές τις πρακτικές ελλοχεύει ο κίνδυνος της απομάκρυνσης από το στόχο και της μεθοδικής και συστηματικής επεξεργασίας των δεδομένων. Επίσης, ο συνήθως μικρός αριθμός ατόμων που χρησιμοποιούνται σε αυτές δεν ευνοεί τις γενικεύσεις συμπερασμάτων.

Στο χώρο της κοινότητας οι ποιοτικές έρευνες συνδυάζονται με συμμετοχικές διεργασίες, στο σχεδιασμό των ερευνητικών εργαλείων, στη συλλογή των πληροφοριών και στην ανάλυση των δεδομένων.⁴⁵ Στις διεργασίες με ομάδες εργασίας και δημόσιες συζητήσεις απαιτείται «γνώση του αντικειμένου των συζητήσεων, την ικανότητα να διαχειριστεί τους συμμετέχοντες χωρίς να τους «καπελώσει» και να διαχειριστεί την ομάδα με ένα τρόπο που θα δίνει τη δυνατότητα στο κάθε μέλος να εκφράσει τις απόψεις του.⁴⁶ Το καθήκον αυτό είναι δύσκολο να πραγματοποιηθεί σε δημόσιες συζητήσεις με πολλά άτομα μπορεί να οδηγηθεί σε μη συμμετοχή των άλλων.

Οι πληροφορίες των ποιοτικών ερευνών συνήθως αφορούν ένα μικρό δείγμα ατόμων και οι πληροφορίες μπορεί να έχουν πολύ υποκειμενικό χαρακτήρα έτσι δεν προσφέρονται για γενικεύσεις. Οι ποιοτικές έρευνες μπορούν να επιτυγχάνουν μια ευρύτερη κατανόηση της ανάγκης και ιδιαίτερα την υποκειμενική της διάσταση, όμως είναι δύσχρηστες στην εκτίμηση μέσου δεικτών των αναγκών σε μια περιοχή ή σε συγκριτικές έρευνες.⁴⁷

⁴⁵ J. Theis, H.M. Grady, *Participatory Rapid Appraisal for Community Development*, London, International Institute for Environment and Development, 1991.

⁴⁶ D. Porteous, "Methodologies for Needs", in, J. Percy-Smith, *Needs assessment in public policy*, Buckingham, Open University Press, σ. 43.

⁴⁷ D. Porteous, "Methodologies for Needs", ο.π., σ. 43.

Η συλλογή πληροφοριών από διαφορετικά δείγματα σε διαφορετικές περιοχές ή σημεία του χρόνου μπορεί να ενισχύσει την γενίκευση των δεδομένων και μειώνει την πιθανότητα λανθασμένων συμπερασμάτων που παράγονται από την εμπιστοσύνη σε μια σειρά δεδομένων που προέρχονται από ένα τύπο πηγών. Η χρήση διαφορετικών μεθόδων και πηγών συλλογής δεδομένων μπορεί να ενισχύσει την θεωρητική σημασία της έρευνας καθιστώντας τον ερευνητή ικανό να διαχειριστεί μια ευρύτερη σειρά θεμάτων και προοπτικών και τοιουτοτρόπως να αποκτήσει ενόραση που δεν θα μπορούσε να υπάρξει με τη χρήση μιας μόνο μεθόδου.⁴⁸

Στο βαθμό που η έρευνα για την εκτίμηση κοινοτικών αναγκών αφορά στις περισσότερες περιπτώσεις μη προνομιούχες κοινωνίες είναι βασικό να μην κρίνει μόνο τις εκβάσεις αλλά και τα οφέλη που θα έχει η κοινότητα από το πρόγραμμα. Για παράδειγμα η πρόβλεψη υπηρεσιών και η αναζήτηση πόρων. Επίσης, η εκτίμηση αναγκών πρέπει να είναι ενδυναμωτική να βοηθά τα μέλη της κοινότητας να γίνουν ικανοί να συνεργαστούν και να αναπτύξουν μια αίσθηση κοινότητας, με τουλάχιστον ορισμένα κοινά ενδιαφέροντα. Αυτό σημαίνει ένα μακροπρόθεσμο χρονοδιάγραμμα που επιτρέπει την εμπλοκή των πολιτών, την ανάπτυξη δεξιοτήτων και την άρθρωση των φιλοδοξιών τους.⁴⁹

Ζητήματα μεθόδου στην επικοινωνιακή πρακτική

Μια συνθετική επιτόπια έρευνα μπορεί να μας δώσει ένα πλήθος δεδομένων και πηγών τα οποία θα πρέπει να εξεταστούν και να αναλυθούν διεξοδικά. Αυτό απαιτεί ιδιαίτερη ευαισθησία και ερμηνευτική διάσταση. Ένα πρώτο βήμα στη προσπάθεια μας είναι η αρχειοθέτηση του υλικού μας και η ταξινόμηση του με βάση τους τύπους πηγών που διαθέτουμε. Με αυτό τον τρόπο μπορούμε να δημιουργήσουμε αρχεία μελετών, δημογραφικών στοιχείων, ερωτηματολογίων, συνεντεύξεων, αφηγήσεων ζωής, κ.λπ. Αυτός ο πλουραλισμός των πηγών εξυπηρετεί ένα σχεδιασμό πυκνής περιγραφής του τοπικού χώρου που αποσκοπεί στην βαθιά γνώση και κατανόηση του.

Η αξιολόγηση, ανάλυση και ερμηνεία των αποτελεσμάτων της έρευνας είναι μια επίπονη, συνθετική και πολυεπίπεδη διεργασία, ο ιδιαίτερος χαρακτήρας της οποίας εξαρτάται, σε τελική ανάλυση, από τη φύση και το περιεχόμενο της

⁴⁸ Cheetham, R. Fuller, G. Mcivor & A. Petch, *Evaluating Social Work Effectiveness*, Buckingham, Open University Press, 1992, σ. 47.

⁴⁹ J. Percy-Smith, "Assessing community", ο.π., σ. 95.

ιδιαίτερης έρευνας, τις υποθέσεις εργασίας και τις προτεραιότητες που προβάλλει σε αυτήν η ερευνητική ομάδα. Δεν είναι στις προθέσεις μας η παρουσίαση ενός γενικευτικού σχεδίου για τη μεθοδολογία της έρευνας και την ανάλυση των δεδομένων της. Ωστόσο, μπορούμε να θίξουμε συνοπτικά ορισμένα σημεία που είναι σημαντικά σε κάθε ερευνητική διεργασία που αφορά τον άγνωστο κόσμο μιας ιδιαίτερης κοινότητας.

Η κάθε έρευνα πεδίου απαιτεί: πρώτον, *διεπιστημονική προσέγγιση*: η πολυπλοκότητα και ο σύνθετος χαρακτήρας των διαστάσεων της κοινοτικής ζωής απαιτεί διερεύνηση από διαφορετικά επιστημονικά πεδία και την διασταύρωση του επιστημονικού «βλέμματος» διαφορετικών ανθρώπων. Η διεπιστημονική προσέγγιση μπορεί να αναδείξει σύνθετες όψεις της πραγματικότητας και να συμβάλλει στην κατανόησή της.

Δεύτερον, *ανατροφοδότηση και αναστοχαστικές διεργασίες*, οι διαφορετικές απόψεις και ερμηνείες δεν μπορεί να έχουν απόλυτο και κλειστό χαρακτήρα, αλλά να βρίσκονται σε ένα συνεχή διάλογο στον οποίο θα λαμβάνεται υπόψη και ο λόγος της τοπικής κοινωνίας και των φορέων της. Οι διεργασίες θα κατατείνουν σε αναστοχαστικές παρατηρήσεις, στην ανάδειξη κριτικών στάσεων και τελικά στη σύνθεση θέσεων.

Τρίτον, *αποκωδικοποίηση και έλεγχο του ρόλου του ερευνητή*: Οι ερευνητικές πρακτικές και η παραγωγή ερμηνειών και αναλύσεων για τον κόσμο της κοινότητας δεν είναι μια ουδέτερη διεργασία αλλά εξαρτάται, σε σημαντικό βαθμό, από τις στοχοθεσίες, τις αξίες και τις πεποιθήσεις των ερευνητών που προβάλλονται ως ιδιαίτερες προσδοκίες στην έρευνα. Η διερεύνηση αυτών των διαστάσεων και ο κριτικός έλεγχος του συστήματος πεποιθήσεων του ερευνητή είναι σημαντικοί παράγοντες σε μια αξιόπιστη ερευνητική πρακτική.

Τέταρτον, *χρήση μεθοδολογίας έρευνας και τεχνικών ανάλυσης*: Οι εκβάσεις της αναλυτικής διαδικασίας εξαρτώνται σε σημαντικό βαθμό από τα μεθοδολογικά εργαλεία και τα αναλυτικά σχήματα που επιλέξαμε να χρησιμοποιήσουμε. Ο ερευνητής οφείλει να παρουσιάσει αυτά τα σχήματα και τον τρόπο που τα χρησιμοποίησε για να οδηγηθεί σε κάποια συμπεράσματά και ερμηνείες. Ιδιαίτερη προσοχή απαιτείται στη μελέτη του λόγου και των νοημάτων της τοπικής κοινωνίας και στην ανάλυση του περιεχομένου των γλωσσικών συμβάντων και των αφηγήσεων των συνεντεύξεων μέσα από ερμηνευτικές προσεγγίσεις.

Πέμπτον, *σεβασμός στην τοπική ιδιαιτερότητα*: η ευαίσθητη και χωρίς προκαταλήψεις αντιμετώπιση του εντόπιου λόγου είναι ένα ζητούμενο σε κάθε έρευνα. Αυτό που πρέπει να γίνει αντιληπτό είναι πως το ζητούμενο δεν είναι να

ορίσουμε τον ερευνώμενο άλλο με βάση τις δικές μας αξίες και αντιλήψεις αλλά να αναδείξουμε τις δικές του κωδικοποιήσεις για τον πολιτισμό του και την όποια ιδιαιτερότητα του.⁵⁰

Για την αποτελεσματική εφαρμογή μιας κοινωνικής έρευνας απαιτούνται ιδιαίτερες δεξιότητες και ικανότητες από τους ερευνητές. Οι τελευταίοι πρέπει να διαχειριστούν ορισμένα μεθοδολογικά ζητημάτων στην πρακτική τους. Πολλές φορές τα κοινοτικά δίκτυα είναι κλειστά προς τους έξω και οι ντόπιοι είναι επιφυλακτικοί απέναντι στους ερευνητές. Για να μπορέσει ο ερευνητής να προσαρμοστεί στην υπό μελέτη κοινωνία θα πρέπει να επιδείξει μια ικανότητα νοητικής προσαρμογής στις μη οικείες τοπικές συνθήκες, να εμπλακεί σε μια διεργασία εκμάθησης των τοπικών κωδίκων και των μορφών συμπεριφοράς, να προσπαθήσει να προσεγγίσει και στο μέτρο του δυνατού να κατανοήσει τις βασικές αρχές πάνω στις οποίες στηρίζεται ο τρόπος σκέψης των γηγενών.⁵¹ Αυτό θα μας βοηθήσει να ξεπεράσουμε μια περιγραφική προσέγγιση και να οδηγηθούμε σε πιο διεισδυτικές και σύνθετες παρατηρήσεις.

Ο ερευνητής πρέπει να λάβει σοβαρά υπόψη του ότι το κάθε μέλος της κοινότητας έχει τις δικές του απόψεις για τη συλλογική ζωή, την κοινοτική εμπειρία, τις συλλογικές δράσεις και την κοινωνική αλλαγή. Έτσι, πρέπει να προσεγγίσει και να κατανοήσει αυτές τις αντιλήψεις και να τις λάβει υπόψη του στην εκπόνηση σχεδιασμού κοινωνικής αλλαγής τον οποίο θα προτείνει. Σε ένα δεύτερο επίπεδο, πρέπει να ενισχύσει την κοινοτική πρωτοβουλία και τη συμμετοχή των μελών στη λήψη αποφάσεων έχοντας υπόψη του πως οι αυταρχικές, τεχνοκρατικές λύσεις είναι έξω από τις αρχές και τη δεοντολογία της κοινωνικής εργασίας.

Ο Colajanni σημειώνει δύο διαστάσεις που επηρεάζουν σε σημαντικό βαθμό τη διαδικασία πρόσβασης ενός ερευνητή σε μια άγνωστη κοινωνία. Ο πρώτος αφορά την εξέταση του ρόλου που δομεί με τη συμπεριφορά του ο

⁵⁰ Για το ζήτημα της προσέγγισης του εντόπιου λόγου βλ. τη κλασσική εργασία, C. Geertz, *Local Knowledge: Further Essays in Interpretive Anthropology*, New York: Basic Books, Inc. 1983. Για μια προσέγγιση του λόγου και των νοημάτων που παράγεται στο πλαίσιο μιας συνέντευξης, βλ. E. Mishler, *Συνέντευξη Έρευνας*, Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα, 1996.

⁵¹ Για το ζήτημα της κατανόησης του τοπικού συστήματος γνώσης, βλ., C. Geertz, *Local Knowledge*, ο.π., Για το ζήτημα της προσαρμογής του ερευνητή σε μια άγνωστη κοινότητα, βλ. A. Colajanni, «Η επανακοινωνικοποίηση ως διαδικασία προσαρμογής του ερευνητή σε μια διαφορετική κοινωνία», *Εθνολογία* 2, 1993, σσ. 245-260.

ερευνητής ως φορέας μιας ιδιαίτερης κουλτούρας: η μικρότερη ή μεγαλύτερη απόσταση και η πολιτισμική διαφορετικότητα μεταξύ παρατηρητή και παρατηρούμενου είναι καθοριστικοί παράγοντες στις σχέσεις που θα αναπτυχθούν. Ο δεύτερος αφορά τη μελέτη των ρόλων που διαθέτει η κοινωνία για τον ξένο ή που δημιουργεί για την περίπτωση και του τρόπου με τον οποίο αντιμετωπίζει και ταξινομεί τον φιλοξενούμενο⁵².

Ένα άλλο σημαντικό μεθοδολογικό ζήτημα αφορά την τάση ρομαντικοποίησης και εξιδανίκευσης της κοινότητας. Είναι συνηθισμένο φαινόμενο οι ερευνητές να στρέφουν το ενδιαφέρον τους προς θετικές όψεις της κοινοτικής ζωής, την αλληλεγγύη των μελών, την αμοιβαιότητα, την ισορροπία και την τάξη και να υποβαθμίζουν τη διάσταση της σύγκρουσης και της διαφοράς.⁵³ Συχνά οι ερευνητές ταυτίζονται με τις στοχοθεσίες και τις επιδιώξεις των ντόπιων και οδηγούνται σε συναισθηματικές εμπλοκές και μεροληπτικές δράσεις οι οποίες δεν συνάδουν με την επιστημονική δεοντολογία.

⁵² A. Colajanni, «Η επανακοινωνικοποίηση ως», ο.π., σσ. 304-305.

⁵³ G. Crow & G. Allan, *Community life*..., ο.π.

ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ ΣΕ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ

Ανάγκες υγείας και υπηρεσίες υγείας

Η εκτίμηση αναγκών είναι ένα σημαντικό εργαλείο για την άσκηση πολιτικής στο χώρο της υγείας αφού μπορεί να βοηθήσει στην κατανόηση των αναγκών υγείας του πληθυσμού, στην αναγνώριση των ελλείψεων και των αδυναμιών των υπηρεσιών, στη διαμόρφωση προτεραιοτήτων και τον επαναπροσδιορισμό της κατανομής πόρων από την κεντρική διοίκηση προς τις υπηρεσίες. Σύμφωνα με τους Rickin & Leger, η εκτίμηση αναγκών υγείας είναι μια διαδικασία διερεύνησης της σχέσης ανάμεσα στα προβλήματα υγείας στην κοινότητα και τις διαθέσιμες πηγές για να διαχειριστεί αυτά τα προβλήματα με τρόπο ώστε να επιτευχθεί μια σχεδιασμένη έκβαση.⁵⁴ Ο στόχος είναι η καλύτερη αξιοποίηση των πηγών και η ανάπτυξη ενός δικτύου πληροφόρησης το οποίο θα βοηθήσει αυτούς που λαμβάνουν αποφάσεις σε περιφερειακό και εθνικό επίπεδο στη βελτίωση των υπηρεσιών υγείας για τους χρήστες και τους ασθενείς και στην αποτελεσματική διαχείριση και αντιμετώπιση των αναγκών υγείας του πληθυσμού.⁵⁵

Η αναγκαιότητα της εκτίμησης αναγκών υγείας βασίζεται σε ορισμένες διαπιστώσεις του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας σύμφωνα με τις οποίες παρατηρούνται σημαντικές ανισότητες στην παροχή υγείας από κράτος σε κράτος και από περιφέρεια σε περιφέρεια στο εσωτερικό των κρατών και αναγνωρίζονται ποικίλοι παράγοντες που επηρεάζουν αρνητικά την υγεία του πληθυσμού. Έτσι, τονίζεται η ανάγκη για μια πολυδιάστατη και δια-υπηρεσιακή προσέγγιση στην εκτίμηση των αναγκών υγείας και το ρόλο της δημόσιας συμμετοχής στη λήψη των αποφάσεων. Ως προς το τελευταίο διαφαίνεται η τάση για πίεση στις κυβερνήσεις προκειμένου να ακολουθήσουν πολιτικές στη αντιμετώπιση των αναγκών υγείας προσανατολισμένες στις ανάγκες και τις εκτιμήσεις των πολιτών και των χρηστών υγείας. Αυτό προϋποθέτει την ύπαρξη χρηστών υπηρεσιών υγείας που είναι ενημερωμένοι για την παροχή υπηρεσιών και το πλαίσιο της φροντίδας που δικαιούνται έτσι

⁵⁴ Pickin C., St Leger S., *Assessing Health Needs Using the Life Cycle Framework*, Buckingham, Open University Press, 1993, σ. 6.

⁵⁵ A. Foreman, «Health needs assessment», in, J. Percy-Smith, *Needs Assessment in Public Policy*, Buckingham, Open University Press, 1996, σσ. 66-8.

ώστε να μπορούν να αναγνωρίζουν και να διεκδικούν την εκπλήρωση των αναγκών τους.⁵⁶

Σύμφωνα με την Forest υπάρχουν τρεις βασικές προσεγγίσεις της εκτίμησης αναγκών στο χώρο της υγείας.⁵⁷ Η επιδημιολογική-ιατρική, η οικονομική και η προσέγγιση των κοινωνικών συνθηκών της υγείας και των αναγκών υγείας. Στην επιδημιολογική προσέγγιση η υγεία μπορεί να ιδωθεί ως η απουσία ασθενειών. Σε αυτήν την προσέγγιση οι ανάγκες υγείας προσδιορίζονται με βάση την ύπαρξη ασθενειών σε ένα ορισμένο πληθυσμό στον οποίο εξετάζονται τα είδη των ασθενειών που εμφανίζονται, τα αίτια της εμφάνισής τους και τα προληπτικά ιατρικά μέτρα που πρέπει να ληφθούν. Παράλληλα, διερευνάται η χρησιμότητα και η αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και οι απαιτήσεις των πολιτών από τις υπάρχουσες υπηρεσίες. Το μοντέλο αυτό βασίζεται σε εκτιμήσεις ειδικών από το χώρο της ιατρικής και δίνει έμφαση σε αμιγώς ιατρικά θέματα. Αποφεύγει το διαχωρισμό του επιπέδου των αναγκών με βάση κριτήρια κόστους-όφελους και τις αναφορές στους κοινωνικούς παράγοντες που επηρεάζουν την υγεία του πληθυσμού, μολονότι τα τελευταία χρόνια γίνεται προσπάθεια για την ενσωμάτωση και τέτοιων συντελεστών στην επιδημιολογική προσέγγιση.

Η οικονομική προσέγγιση βασίζεται σε μια λογική οικονομικής αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας. Επικεντρώνεται στην εκτίμηση αναγκών υγείας και στον ορθολογικό καταμερισμό των υπηρεσιών. Αυτή η θεώρηση ξεκινά από ορισμένες παραδοχές σύμφωνα με τις οποίες οι ανάγκες έχουν σχετικό χαρακτήρα και πως δεν είναι δυνατό να αντιμετωπιστούν όλες σε συνθήκες περιορισμένων πόρων. Έτσι καταλήγει στο συμπέρασμα πως οφείλουμε να απορρίψουμε την αντιμετώπιση ορισμένων αναγκών προς όφελος κάποιων άλλων περισσότερο σημαντικών χρησιμοποιώντας οικονομικά κριτήρια, για παράδειγμα την ανάλυση κόστους-οφέλους. Απώτερος στόχος είναι να εξεταστεί αν οι πηγές και οι οικονομικοί πόροι χρησιμοποιούνται με τρόπο ώστε να αποβαίνει προς όφελος του συνόλου του πληθυσμού. Έτσι παροχές υπηρεσιών υγείας με αναποτελεσματικό χαρακτήρα πρέπει να σταματήσουν και οι εναπομείναντες υπηρεσίες πρέπει να επιδιώξουν την επέκτασή τους μόνο στο βαθμό που το κόστος δεν θα είναι υψηλότερο από το όφελος. Ας επισημάνουμε ότι σε μια περίοδο οικονομικής κρίσης όπου υπάρχει πίεση για την ελαχιστοποίηση των κοινωνικών παροχών ολόένα και περισσότερο κυβερνήσεις ακολουθούν οικονομικά μοντέλα στη διαχείριση των υπηρεσιών υγείας.

Η κοινωνική προσέγγιση βασίζεται σε μια βασική αρχή του Π.Ο.Υ. σύμφωνα με την οποία η υγεία είναι μια κατάσταση φυσικής, πνευματικής και

⁵⁶ A. Foreman, «Health needs assessment», ο.π.: Secretary of State Health, *The Health of the Nation: A strategy for Health in England*, London, HMSO, 1991.

⁵⁷ A. Foreman, «Health needs assessment», ο.π. σσ. 68-9.

κοινωνικής ευημερίας και όχι απλώς η απουσία ασθενειών ή αναπηριών.⁵⁸ Η θεώρηση αυτή εξετάζει από τη σκοπιά μάλλον των ανθρώπων παρά των υπηρεσιών τα ζητήματα υγείας και τοιουτοτρόπως δίνει έμφαση στις κοινωνικές και περιβαλλοντικές συνθήκες στις οποίες ζει ένα άτομο και επισημαίνει την ανάγκη για κοινοτικές παρεμβάσεις, οι οποίες θα συνδέει τις ανάγκες και τις φιλοδοξίες των χρηστών υπηρεσιών υγείας με την επιδίωξη της διαμόρφωσης ενός υγιούς ψυχοκοινωνικού και οικολογικού περιβάλλοντος σε επίπεδο τοπικής κοινωνίας. Αυτό το μοντέλο χαρακτηρίζεται από μια αισιόδοξη προοπτική και αντίθετα από το οικονομικό αντιμετωπίζει το σύνολο των αναγκών υγείας των πολιτών. Έχει μια σφαιρική και σύνθετη προσέγγιση αλλά κατηγορείται από τους υποστηρικτές της οικονομικής προσέγγισης ότι αρνείται να δει την πραγματικότητα της έλλειψης διαθέσιμων πόρων και απλώς περιορίζεται σε ευσεβείς φιλοδοξίες και πόθους που είναι δύσκολο να υλοποιηθούν.

Με βάση τις παραπάνω προσεγγίσεις έχουν διαμορφωθεί διάφορα μοντέλα εκτίμησης αναγκών σε υπηρεσίες υγείας. Η μία μεγάλη κατηγορία αφορά τις κυβερνητικές προσεγγίσεις οι οποίες βασίζονται στο επιδημιολογικό/ιατρικό και στο οικονομικό μοντέλο. Η δεύτερη αφορά προσεγγίσεις που βασίζονται στο κοινωνικό μοντέλο. Στη συνέχεια θα αναφερθούμε συνοπτικά στις κυβερνητικές προσεγγίσεις για να εξετάσουμε έπειτα περισσότερο διεξοδικά τα κοινωνικά μοντέλα που από τη σκοπιά αυτού του κειμένου παρουσιάζουν μεγαλύτερο ενδιαφέρον.

Το κυβερνητικό μοντέλο εκτίμησης αναγκών εξετάζει σε ένα πρώτο επίπεδο τις ανάγκες υγείας του πληθυσμού και σε ένα δεύτερο την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών με κριτήρια κόστους και οφέλους. Συνήθως η εκτίμηση έχει ένα εξιδικευμένο χαρακτήρα και αφορά την κατάσταση ενός προβλήματος που συνδέεται με μια αρώστεια. Προς αυτήν την κατεύθυνση εκτιμούνται το είδος των αναφερόμενων περιστατικών, η συχνότητα και οι χώροι εμφάνισης τους, το πλαίσιο και το περιεχόμενο των διαθέσιμων υπηρεσιών καθώς επίσης και η διασπορά τους στις περιφέρειες και τις περιοχές ενός κράτους, η αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ακόμη, διεξάγονται έρευνες προτεραιοτήτων, μέτρησης αποτελεσμάτων που αφορούν την ποιότητα παροχής υγείας κ.λπ.

Επισημαίνουμε πως τα δεδομένα σε αυτήν την προσέγγιση είναι δευτερογενή και προέρχονται από ιατρικές και νοσοκομειακές πηγές και ιατρικές εκτιμήσεις. Έτσι, θέτει ορισμένα ζητήματα που αφορούν την εγκυρότητα της εκτίμησης αλλά και τον επιλεκτικό και τεχνοκρατικό της

⁵⁸ J. Bradshaw (1994) "The conceptualization and measurement of need – A social policy perspective", in, J. Poppay & G. Williams (eds.), *Researching people's health needs*, London, Routledge.

χαρακτήρα. Η προσέγγιση αυτή έχει επικριθεί επειδή βασίζεται αποκλειστικά στις κρίσεις των ειδικών, εξετάζει και αξιολογεί τις ήδη υπάρχουσες υπηρεσίες χωρίς να διερευνά σε βάθος τις ελλείψεις προσβλέποντας στη διαμόρφωση νέων δομών και υπηρεσιών. Επίσης, η έμφαση στο ζήτημα της οικονομικής αποδοτικότητας δεν λαμβάνει υπόψη τις ανισότητες στην παροχή υπηρεσιών υγείας και αποκλείει πληροφορίες που προέρχονται από άλλες πηγές. Βασικός στόχος της κυβερνητικής προσέγγισης είναι να θέσει ορθολογικές προτεραιότητες τον επιμερισμό των πόρων στις οργανώσεις και τις υπηρεσίες υγείας αποβλέποντας σε μια πιο δίκαιη κατανομή. Ωστόσο, παραμένει ένα ερώτημα εάν αυτή η δικαιοσύνη αφορά ένα οριζόντιο επίπεδο παροχής υπηρεσιών υγείας όπου ο κάθε πολίτης θα έχει ίση μεταχείριση ή μια κάθετη δικαιοσύνη η οποία θα παραπέμπει στην υπάρχουσα κατάσταση και σε μια αναλογικά άνιση μεταχείριση ατόμων που είναι άνισοι στην κοινωνική ιεραρχία.⁵⁹

Οι προσεγγίσεις που βασίζονται στο κοινωνικό μοντέλο έχουν περιεκτικό χαρακτήρα και προσπαθούν να ενσωματώσουν στις εκτιμήσεις τις προσδοκίες των πολιτών και να ασχοληθούν και με ζητήματα ευρύτερου ενδιαφέροντος από τα ιατρικά (για παράδειγμα οι κοινωνικές διαστάσεις των θεμάτων υγείας). Σε αυτήν την κατηγορία εκτίμησης αναγκών ανήκουν οι προσεγγίσεις των τοπικά προσδιορισμένων αναγκών, του κύκλου ζωής και της κοινοτικής προσέγγισης.

Η προσέγγιση των τοπικά προσδιορισμένων αναγκών εστιάζεται στην εκτίμηση των αναγκών ενός πληθυσμού που κατοικεί σε μια προσδιορισμένη σχετικά μικρή γεωγραφική περιοχή, για παράδειγμα ένας νομός ή μια επαρχία ενός νομού. Η έρευνα διεξάγεται σε ομάδες που διακρίνονται με βάση γεωγραφικά κριτήρια (π.χ. οι κάτοικοι ενός πεδινού δήμου και μιας ορεινής περιοχής του ίδιου νομού) και προσπαθεί να συνδέσει επιδημιολογικά δεδομένα με σχετικές δημογραφικές και κοινωνικές μεταβλητές, όπως είναι ο αριθμός των ηλικιωμένων ανθρώπων ή ατόμων που υποφέρουν από αναπηρίες ή ψυχικές παθήσεις.

Η προσέγγιση του κύκλου ζωής συλλέγει πληροφορίες για τη θνησιμότητα και τη νοσηρότητα, τους πόρους υγείας και τις στρατηγικές των υπηρεσιών. Αξιοποιεί και αναλύει τα δεδομένα που προέρχονται από ένα γεωγραφικό πλαίσιο αναγνωρίζοντας τις επιδράσεις της ηλικίας, του φύλου, της τάξης και άλλων κοινωνικών παραγόντων στην ανθρώπινη εμπειρία της υγείας και της φροντίδας υγείας και διακηρύσσει μπορούμε να καθρεπτίσουμε τις

⁵⁹ B. N. Ong, *The practice of Health Services*, London, Chapman Hall, 1993, σ. 3.

ανάγκες του πληθυσμού ξεχωριστά από τις δυναμικές των υπηρεσιών και των πολιτικών υγείας.⁶⁰

Οι προσεγγίσεις αυτές τοποθετούν το ενδιαφέρον τους πέρα από το πλαίσιο των διαθέσιμων υπηρεσιών και προσπαθούν να διερευνήσουν την επίδραση ευρύτερων κοινωνικοοικονομικών, πολιτισμικών και περιβαλλοντικών παραγόντων στο σύστημα παροχής υπηρεσιών υγείας. Τα δεδομένα προέρχονται κυρίως από πρωτογενείς πηγές και η ανάλυση δεν γίνεται από ειδικούς της ιατρικής αλλά από κοινωνικούς επιστήμονες.

Μια άλλη προσέγγιση είναι η κοινοτικά προσανατολισμένη εκτίμηση των αναγκών. Σύμφωνα με αυτήν η ικανοποίηση των αναγκών υγείας οφείλει να στραφεί μάλλον σε παρεμβάσεις στις κοινωνικοοικονομικές δομές μιας κοινότητας αντί να διαχειρίζεται με ένα τεχνοκρατικό τρόπο τις υπάρχουσες υπηρεσίες αναζητώντας μια ορθολογική κατανομή των πόρων. Η κοινότητα αναλαμβάνει την πρωτοβουλία για να αναλάβει τη διεξαγωγή της εκτίμησης αναγκών υγείας στο δικό της χώρο. Η τοπική κοινωνία συνεργάζεται με ειδικούς για τη διεξαγωγή έρευνας αλλά τον αποφασιστικό λόγο στην επιτέλεση και την αξιοποίηση των ευρημάτων έχει η κοινότητα. Από τους ειδικούς σε θέματα υγείας προσδοκάται να είναι ευέλικτοι στις θέσεις τους, να μη βασίζονται σε προδιαγεγραμμένα ερμηνευτικά σχήματα και να βρίσκονται σε ένα διαρκή διάλογο με τις τοπικές ερμηνείες και αντιλήψεις.

Ο στόχος είναι τα μέλη της κοινότητας να αποκτήσουν γνώσεις και δεξιότητες και η κοινότητα να διαθέτει πηγές έτσι ώστε να ελέγχει την ερευνητική διαδικασία και να προτείνει στόχους που έχουν τη δυνατότητα να εφαρμοστούν. Σε αυτήν την προσέγγιση μπορούν να αξιοποιηθούν ειδικά εκπαιδευμένοι εθελοντές από την κοινότητα, οι οποίοι θα εμπλακούν στο σχεδιασμό και τη διεξαγωγή της έρευνας και στο μέτρο του δυνατού μπορεί να έχουν λόγο και στο αναλυτικό πλαίσιο. Η προσέγγιση θέτει σε ένα ανοικτό διάλογο στο χώρο της κοινότητας ζητήματα υγείας, το ρόλο των ειδικών και τη συμμετοχή των πολιτών στη λήψη των αποφάσεων.⁶¹

Αυτό το μοντέλο έχει ένα ριζοσπαστικό και ενδυναμωτικό προσανατολισμό. Επιπλέον ο περιεκτικός της χαρακτήρας και το γεγονός ότι εστιάζεται σε ένα μόνο ιδιαίτερο γεωγραφικό χώρο της δίνει τη δυνατότητα για μια εις βάθος κατανόηση των αναγκών υγείας και των τρόπων αντιμετώπισής τους. Ωστόσο, εγκυμονεί και πολλούς κινδύνους. Για παράδειγμα η επίδραση

⁶⁰ A. Foreman «Health needs assessment», ο.π., σ. 73. Για μια διεξοδική παρουσίαση των μοντέλων του κύκλου ζωής και της τοπικής προσέγγισης αναγκών, βλ. Pickin C., St Leger S., *Assessing Health Needs Using the Life Cycle Framework*, ο.π.

⁶¹ A. Foreman (1996) «Health needs assessment», ο.π., σ. 73.

τοπικιστικών αντιλήψεων και η μεταφορά στο πεδίο της έρευνας προϋπαρχόντων διαφωνιών και συγκρούσεων. Ακόμη η ανάληψη μιας έγκυρης και αξιόπιστης προσέγγισης εκτίμησης αναγκών από τα κάτω απαιτεί την ύπαρξη μιας κοινότητας με υψηλό βαθμό ωριμότητας, αίσθηση ευθύνης καθώς επίσης και την ύπαρξη μελών με σχετική τεχνογνωσία που θα μπορούν να παίξουν ένα ρόλο κλειδί στην ερευνητική διαδικασία. Η πιθανότητα της διαμόρφωσης αναξιόπιστων δεδομένων και κατ' επέκταση συμπερασμάτων που είναι βολικά με τις φιλοδοξίες της κοινότητας αποτελεί ένα επιπρόσθετο κίνδυνο.

Το προφίλ των αναγκών μιας κοινότητας και των καταστάσεων φτώχειας

Οι έρευνες για το προφίλ των αναγκών της κοινότητας έχουν απασχολήσει από τις αρχές του 20ου αιώνα μελετητές της κοινότητας και κοινοτικούς οργανισμούς οι οποίοι ενδιαφέρθηκαν να ερευνήσουν όψεις της κοινωνίας στην οποία δούλευαν. Τα θέματα αυτά απασχόλησαν τόσο Αμερικάνους συγγραφείς οι οποίοι προσπάθησαν να παρουσιάσουν εργασίες που περιείχαν και ορισμένες βασικές αρχές των μεθόδων εφαρμογής δράσεων στο χώρο της κοινότητας και πρακτικές οδηγίες για του κοινωνικούς λειτουργούς που εργάζονταν σε χώρους κοινότητας⁶² Στο Ηνωμένο Βασίλειο η εργασία για τις ανάγκες της κοινότητας έχει μια εξίσου μεγάλη παράδοση. Εργαζόμενοι σε κοινοτικές υπηρεσίες θεωρούσαν τη διερεύνηση του προφίλ των αναγκών της κοινότητας μέσα από συλλογή πληροφοριών ως ένα απαραίτητο βήμα για το σχεδιασμό της οποιαδήποτε κοινοτικής παρέμβασης.⁶³ Το κίνημα της κοινοτικής κοινωνικής εργασίας μετά τη δεκαετία του 1980 είχε μια ξεκάθαρη δέσμευση να ενισχύσει τις παρεμβάσεις της κοινοτικής εργασίας χρησιμοποιώντας μια βάση δεδομένων για τη γνώση, τις ανάγκες και τις

⁶² Βλ. ενδεικτικά, M. F. Bynington, «What Social Workers should Know about their own communities», in, Warren R.L. *Studying your Community*, New York, Free Press, 1955, (πρώτη δημοσίευση κειμένου το 1911)· J. C. Colcord, *Your community: Its provision for Health, Education, Safety and Welfare*, Atlanta, Russell Sage Foundation, 1939· R. L. Warren, *Studying your Community*, New York, Free Press, 1995.

⁶³ Βλ. ενδεικτικά, P. Baldock, *Community Work and Social Work*, London, Routledge and Kegan Paul, 1974· F., Milson *An introduction to Community Work*, London, Routledge and Kegan Paul, 1974· B. Hagland, R. Weisbrod & N. Bracht, «Assessing the community: its services needs, leadership, and readiness», in, N. Bracht (ed.) *Health promotion at the community level*, Newbury Park, Sage, 1990, σ. 91.

δυνάμεις της κοινότητας και την εμπλοκή των πολιτών στη διαδικασία κοινωνικής αλλαγής.⁶⁴

Η μελέτη μιας κοινότητας προϋποθέτει τη γνώση και την εκτίμηση των αναγκών της. Η ανάδειξη και η λεπτομερής διερεύνηση του προφίλ των αναγκών μιας τοπικής κοινωνίας είναι μια διαδικασία που παρέχει ευκαιρίες για την ανάληψη παρεμβατικής δράσης με στόχο την κοινωνική αλλαγή και την κοινοτική ανάπτυξη.⁶⁵ Επίσης αυτή η διαδικασία συμβάλει στο έργο στελεχών κοινοτικής εργασίας αφού πρώτον, τροφοδοτεί τις πρακτικές εφαρμογές των επαγγελματιών με χρήσιμες πληροφορίες για τον τοπικό χώρο δεύτερον, αποτελεί μια αναγκαία συνθήκη για την αναζήτηση πόρων που θα χρησιμοποιηθούν σε ιδιαίτερα ερευνητικά ή παρεμβατικά προγράμματα στην κοινότητα και τρίτον αποτελεί μια χρήσιμη βάση δεδομένων για την ανάληψη ενημερωτικών εκστρατειών και συλλογικών δράσεων με στόχο την κοινωνική αλλαγή και ανάπτυξη.⁶⁶

Σε επίπεδο κοινωνικής οργάνωσης δίνεται η δυνατότητα για την ανάπτυξη πολιτικών θεμελιωμένες στις ανάγκες της κοινότητας και των εξυπηρετούμενων, και την οργάνωση υπηρεσιών και προγραμμάτων που βασίζονται σε ευρήματα ερευνών που αφορούν όχι μόνο την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών αλλά και τις ανάγκες των ανθρώπων έτσι όπως αυτές αποτυπώνονται στις σχετικές έρευνες. Η διεργασία αυτή είναι απαραίτητη για τη διαμόρφωση ενός ορθολογικού και αποτελεσματικού συστήματος παροχής υπηρεσιών που είναι προσανατολισμένο στις ανάγκες των πολιτών και τις επιθυμίες των χρηστών κοινωνικών υπηρεσιών. Επιπλέον, η εκτίμηση αναγκών στο βαθμό που συνδέεται και με συμμετοχικές διεργασίες ανταποκρίνονται στις αντιλήψεις της ενδυνάμωσης της τοπικής κοινωνίας, της αποκέντρωσης και της συμμετοχικής δημοκρατίας.

Η έρευνα εκτίμησης αναγκών της κοινότητας μπορεί να λάβει χώρα είτε σε μια γεωγραφική κοινότητα: μια συνοικία, ένα χωριό, μια περιοχική κατοικίας είτε σε μια κοινότητα ενδιαφέροντος τα μέλη της οποίας δεν είναι απαραίτητο να μοιράζονται τον ίδιο γεωγραφικό χώρο: μια μειονότητα, μια ομάδα

⁶⁴ Βλ. σχετικά, S. Watts, «Community Social Work», in, Lishman J., (ed.), *Handbook of theory for practice teacher in Social Work*, London, Jessica Kingsley, 1991· P. Durrant, «Community social work: a community work perspective», *Association of Community Workers Talking Point* 146, σσ. 1-4.

⁶⁵ A. Twelvetrees, *Community Work*, Basingstoke, Macmillan, 1991.

⁶⁶ R. Green «Applying a Community needs profiling approach to tackling service user poverty», *British Journal of Social Work* 30 (2000), σ. 289. Πρβλ. Smith C., «Neighborhood profiles: survey and the census», *Association of Community Worker Talking Point*, 142 (1993), σσ. 1-4.

αναπήρων ατόμων, χρήστες κοινωνικών υπηρεσιών κ.λπ. Συνήθως η ανάληψη και η χρηματοδότηση της έρευνας γίνεται από τοπικούς φορείς όπως, τοπικές κοινωνικές υπηρεσίες και επαγγελματίες που εργάζονται στην περιοχή (επισκέπτες υγείας, κοινωνικούς λειτουργούς και στελέχη κοινωνικής πολιτικής), από τον τοπικό δήμο, εθελοντικές οργανώσεις και πρωτοβουλίες πολιτών.⁶⁷ Το ενδιαφέρον για την εκτίμηση αναγκών σε κοινοτικό επίπεδο ενισχύεται από τις κυβερνήσεις που ενδιαφέρονται να θέσουν προτεραιότητες στη αντιμετώπιση αναγκών, να διερευνήσουν θέματα επιμέρους αναγκών (υγείας, στέγασης και κατοικίας) σε συγκριτική βάση από περιοχή σε περιοχή.

Σύμφωνα με την Percy-Smith δύο είναι τα βασικά χαρακτηριστικά των κοινοτικών προσεγγίσεων αναγκών. Το πρώτο αφορά στο ότι δεν είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες των υπηρεσιών και δεν έχουν ως σημείο εκκίνησης την αξιολόγηση υπηρεσιών και προγραμμάτων αλλά ξεκινούν από τα κάτω, από τους ανθρώπους και τις ανάγκες τους έτσι όπως αυτές εκφράζονται στον τόπο που εργάζονται και ζουν. Αυτός ο προσανατολισμός μολονότι είναι χρονοβόρος και απαιτεί πιο σύνθετες μεθοδολογικές στρατηγικές έχει ένα ριζοσπαστικό χαρακτήρα και μπορεί να οδηγήσει σε συμπεράσματα που δεν περιορίζονται σε προτάσεις περιθωριακών βελτιώσεων στα προγράμματα υφιστάμενων υπηρεσιών αλλά μπορεί να οδηγήσει στην ανάδειξη νέων αναγκών και κατ' επέκταση να θέσει ζητήματα λειτουργίας νέων υπηρεσιών και προγραμμάτων.

Το δεύτερο είναι ότι η εκτίμηση αναγκών στον τοπικό χώρο έχει μια ολιστική προοπτική. Δεν εξετάζει στις προστιθέμενες ανάγκες των ατόμων αλλά αναγνωρίζει συλλογικά και κοινωνικά προβλήματα στην κοινότητα και θέτει προτεραιότητες στην αντιμετώπιση των αναγκών. Προς αυτήν την κατεύθυνση διερευνά και αναδεικνύει τα συμφέροντα και τα ενδιαφέροντα διαφορετικών ομάδων στην κοινότητα προσπαθώντας να θέσει ένα πλαίσιο διαλόγου και διαπραγμάτευσης που αποβαίνει προς όφελος του όλου.⁶⁸

Συνήθως, οι έρευνες εκτίμησης αναγκών απευθύνονται στο σύνολο των νοικοκυριών ή σε κατηγορίες πληθυσμού με βάση ηλικιακά κριτήρια π.χ. οι ηλικιωμένοι για να συλλέξουν τα δεδομένα τους. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις μπορεί η εκτίμηση αναγκών μπορεί να επικεντρωθεί σε μια ομάδα πληθυσμού με κριτήρια κοινωνικά ή ιατρικά (πρόσφυγες, μετανάστες, άτομα με αναπηρίες). Ωστόσο, αυτή η επιλεκτική προσέγγιση είναι καλό να αποφεύγεται γιατί πολλές φορές οδηγεί σε κοινωνικό σιγματισμό την υπό μελέτη ομάδα και

⁶⁷ J. Percy-Smith, «Assessing community needs», in, J. Percy-Smith, *Needs Assessment in Public Policy*, Buckingham, Open University Press, 1996, σ. 86.

⁶⁸ J. Percy-Smith, «Assessing community», ο.π., σσ. 86-7.

ξεκινά από μια λανθασμένη βάση: την αποδοχή της ύπαρξης προβλήματος σε αυτήν.

Ανάλογα με τα ενδιαφέροντα της κάθε κοινότητας μια διαδικασία εκτίμησης αναγκών μπορεί να έχει περισσότερο ή λιγότερο περιεκτικό χαρακτήρα σε σχέση με το εύρος των περιοχών αναγκών. Έτσι μπορεί να εστιάζεται είτε σε ένα τομέα ή σε ένα συνδυασμό περιοχών αναγκών, όπως είναι η φτώχεια, η υγεία, η ψυχική υγεία, η στέγαση, η κατοικία, η παροχή υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας είτε να επεκτείνεται σε όλο το φάσμα των αναγκών της κοινότητας. Συνήθως έρευνες που εκτελούνται στο πλαίσιο μιας ευρύτερης προσπάθειας κοινοτικής ανάπτυξης είναι περισσότερο πιθανό να έχουν περιεκτικό χαρακτήρα αφού αναγνωρίζουν τον αλληλένδετο χαρακτήρα των διαφορετικών αναγκών σε μια κοινότητα και συχνά αποκρυπτογραφούν τις δυνάμεις και τις δυνατότητες της.

Μια έρευνα ανάδειξης του προφίλ των αναγκών μιας κοινότητας μπορεί να χρησιμοποιήσει μια ποικιλία μεθόδων. Οι πιο συνηθισμένες από αυτές είναι οι ημι-δομημένες συνεντεύξεις με χρήστες υπηρεσιών ή επαγγελματίες που δουλεύουν στην κοινότητα με στόχο την ανάδειξη των προσλήψεων των τοπικών αναγκών, ταχυδρομικές έρευνες σε υπηρεσίες στην περιοχή για τη διερεύνηση των αναγκών οι οποίες εκφράσθηκαν μέσα από αιτήματα σε υπηρεσίες, δομημένες συνεντεύξεις με αντιπροσωπευτικό δείγμα ή αν είναι δυνατό με το σύνολο των νοικοκυριών μιας κοινότητας για την διερεύνηση των απόψεων τους για ανάγκες και άλλα κοινοτικά θέματα, συζητήσεις με ομάδες στόχου και ανίχνευση των ιδεών και των προτάσεων για αλλαγές και για την επίλυση προβλημάτων και τέλος συμμετοχική παρατήρηση σε χώρους εργασίας ή κοινωνικής αλληλόδρασης των μελών της κοινότητας. Συμπληρωματικά μπορούν να αξιολογηθούν δευτερογενή δεδομένα, όπως είναι στατιστικά στοιχεία, εκθέσεις και αξιολογήσεις υπηρεσιών κ.α.

Σε μια περιεκτική και πολυδιάστατη ολιστική μελέτη απαιτεί τη συνδυαστική χρήση μεθόδων και δεδομένων. Ως προς τα τελευταία σε κάποιες περιπτώσεις χρησιμοποιούμε δευτερογενή δεδομένα και έρευνες σε διαφορετικές κοινότητες και τη συγκριτική ανάγνωση των στοιχείων και την ανάδειξη προβληματικών περιοχών. Επιπλέον, και στο βαθμό που η διαδικασία λαμβάνει μια ενδυναμωτική για την κοινότητα προοπτική μπορεί να χρειαστεί η εκπαίδευση μελών της κοινότητας για την εμπλοκή τους σε πρακτικές της έρευνας.⁶⁹

⁶⁹ R. Green «Applying a Community needs profiling approach to tackling service user poverty», ο.π., σ. 290· J. Percy-Smith, “Assessing community”, ο.π., σ. 94.

Η επιλογή των μεθόδων εξαρτάται από τρεις βασικούς παράγοντες.⁷⁰ Πρώτον, από τη φύση της κοινότητας. Μικρές γεωγραφικές κοινότητες με δομές κοινοτικής οργάνωσης προσφέρονται για τη χρήση πρωτογενών δεδομένων και ποιοτικών μεθόδων, όπως είναι η συμμετοχική παρατήρηση ή συνεδρίες με ομάδες στόχου. Αντίθετα κοινότητες ενδιαφέροντος που είναι γεωγραφικά διεσπαρμένες και έχουν χαλαρές οργανωτικές δομές είναι δύσκολο να διερευνηθούν με ποιοτικές μεθόδους και απαιτούν μάλλον ποσοτικές προσεγγίσεις, για παράδειγμα με χρήση ερωτηματολογίου.

Δεύτερον, από τους στόχους τους σκοπούς και τα αντικείμενα της έρευνας. Για παράδειγμα εάν η εκτίμηση αναγκών αναπτύσσεται από μια κοινοτική οργάνωση με σκοπό την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες της κοινότητας και την άσκηση πίεσης προς την κεντρική διοίκηση για τη βελτίωση ή την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών τότε απαιτούνται ποσοτικά και στατιστικά δεδομένα που δύσκολα θα μπορούσαν να αμφισβητηθούν. Αντίθετα, όταν ο στόχος της εκτίμησης αναγκών είναι η κοινοτική αλλαγή και ανάπτυξη τότε απαιτούνται, κυρίως, μέθοδοι ποιοτικής έρευνας, σε βάθος συνεντεύξεις και συμμετοχικές πρακτικές μέσα από τις οποίες οι ερευνητές θα προσπαθήσουν να διεισδύσουν στο επίπεδο των νοοτροπιών και του πολιτισμικού περιεχομένου της κοινότητας και να αποκρυπτογραφήσουν τις δυνατότητες ανάπτυξης πρακτικών μετασχηματισμού της κοινότητας.

Τρίτον, από τις διαθέσιμες πηγές. Μια υπηρεσία ή ένας φορέας που αναλαμβάνει τη διεξαγωγή μιας έρευνας για το προφίλ των αναγκών μιας κοινότητας πρέπει να λάβει υπόψη του στο σχεδιασμό της τις διαθέσιμες πηγές, όπως χρήματα, χρόνο, ειδικό επιστημονικό προσωπικό, ερευνητές πεδίου και εξοπλισμό (H/Y, φωτοτυπικά). Είναι πρόδηλο ότι μια περιεκτική και σε βάθος έρευνα απαιτεί ένα συνδυασμό κατάλληλου εξοπλισμού και διαθέσιμου ανθρώπινου κεφαλαίου και οικονομικών πόρων. Αντίθετα μια επιλεκτική έρευνα σε μια περιοχή αναγκών μπορεί να γίνει και με πιο περιορισμένες πηγές.

Μια έρευνα εκτίμησης αναγκών μπορεί να έχει διάφορα οφέλη για μια κοινότητα, ιδιαίτερα όταν γίνεται από τη σκοπιά της κοινοτικής ανάπτυξης. Η Percy-Smith αναγνωρίζει τέσσερα βασικά χαρακτηριστικά τα οποία παρέχουν δυνητικά οφέλη στην κοινότητα. Πρώτον, ο ολιστικός χαρακτήρας της προσέγγισης δίνει τη δυνατότητα για την ανάδειξη του αλληλένδετου χαρακτήρα των αναγκών. Δεύτερον, η αναγνώριση της σημασίας της συνεργασίας ανάμεσα σε διαφορετικές υπηρεσίες για την αντιμετώπιση των σύνθετων αναγκών και η ανάληψη δράσης για τη δημιουργία νέων προγραμμάτων και υπηρεσιών με την ενδεχόμενη συνεργασία διαφορετικών φορέων (π.χ. κρατικών, εθελοντικών και

⁷⁰ J. Percy-Smith, "Assessing community", ο.π., σσ. 90-1.

κοινοτικών). Τρίτον, όταν η εκτίμηση αναγκών συνδέεται με ενδυναμωτικές πρακτικές, συμμετοχικές διεργασίες και διεξάγει μέσα από την έρευνα δράσης καινοτόμα προγράμματα μπορεί να οδηγήσει στην ενδυνάμωση των μελών της. Αναμφίβολα τέτοιες διαδικασίες είναι εξαιρετικά δύσκολες απαιτούν δράσεις που ξεφεύγουν από μια απλή έρευνα εκτίμησης αναγκών αλλά μπορούν να έχουν σημαντικά μακροπρόθεσμα αποτελέσματα και να συμβάλλουν στη διαδικασία κοινωνικής αλλαγής. Τέταρτον, η έρευνα μπορεί να έχει ένα ηθικό προσανατολισμό και ένα σκοπό που θα συνδέεται και θα επιδιώκει την κάλυψη πραγματικών αναγκών. Τα μέλη των ομάδων στις οποίες η έρευνα απευθύνεται πρέπει να είναι ενήμεροι για το περιεχόμενο και τους στόχους της έρευνας κάτι που απαιτεί μια προκαταρκτική εργασία με την κοινότητα για τη άρθρωση των αντικειμένων και των σκοπών της έρευνας με τη συναίνεση των πολιτών.⁷¹

Είναι βασικό πεδίο εκτίμησης αναγκών στην κοινότητα αφορά το ζήτημα της φτώχειας. Οι στόχοι της είναι να αναγνωριστούν ανάγκες και χάσματα υπηρεσιών, να αποκτηθούν γνώσεις και πληροφορίες για την τοπική φτώχεια οι οποίες θα βοηθήσουν υπηρεσίες για να σχεδιάσουν προγράμματα καταπολέμησης της φτώχειας και επαγγελματικής κατάρτισης.

Με βάση ένα δομικό μοντέλο προσέγγισης της φτώχειας απαιτεί μια πολυδιάστατη διερεύνηση του φαινομένου. Αυτό το μοντέλο διερευνά το πρόβλημα της φτώχειας σε τρία επίπεδα: πρώτον, στο δομικό επίπεδο επιχειρεί την κατανόηση των κοινωνικών και οικονομικών ανισοτήτων που βρίσκονται πίσω από το φαινόμενο της φτώχειας και των μηχανισμών που συμβάλλουν στην αναπαραγωγή τους, δεύτερον, σε ένα οργανωτικό επίπεδο, το ρόλο των κοινωνικών υπηρεσιών και των κοινωνικών λειτουργών που ασχολούνται με σχετικά ζητήματα στην αντιμετώπιση του προβλήματος μέσα από παροχές πληροφόρησης και υπηρεσιών και στην αναζήτηση πόρων και τρίτον σε ένα αλληλεπιδραστικό ή ψυχο-κοινωνικό επίπεδο που σκοπεύει να διερευνήσει τις υποκειμενικές προσλήψεις και τα προβλήματα των χρηστών σε ένα ευρύτερο δομικό πλαίσιο.⁷²

Μια δομική προσέγγιση του φαινομένου της φτώχειας συνδέει την υποκειμενική αντίληψη για τη φτώχεια στο επίπεδο των νοικοκυριών με τις κοινωνικοοικονομικές δομές της κοινότητας και στη συνέχεια προσπαθεί να διερευνήσει αυτήν την τοπική εκδοχή της φτώχειας μέσα σε ένα ευρύτερο περιφερειακό και εθνικό επίπεδο εξετάζοντας τις δυνάμεις και τις πολιτικές που επηρεάζουν τον τοπικό χώρο και συμβάλουν στην εμφάνιση και τη διαίωνιση ή

⁷¹ J. Percy-Smith, "Assessing community", ο.π., σσ. 92-3.

⁷² R. Green «Applying a Community needs profiling approach to tackling service user poverty», ο.π., σ. 294-5· Davis A., «A structural approach to social work», in, J. Lishman (ed.), *Handbook of theory for practice teacher in Social Work*, London, Jessica Kingsley,, 1991.

στην αντιμετώπιση του φαινομένου. Σε επίπεδο πρακτικής εφαρμογής μπορεί να βοηθήσει τα στελέχη κοινωνικών υπηρεσιών να αμφισβητήσουν στερεοτυπικές πεποιθήσεις και υποθέσεις για τις στάσεις των φτωχών ανθρώπων και να συμβάλει στην ανάληψη δομικών δράσεων για τη συνολική αντιμετώπιση του φαινομένου.

Μια τέτοια έρευνα μπορεί να χαρτογραφήσει το πρόβλημα διερευνώντας με συστηματικό τρόπο τους δείκτες της φτώχειας στα νοικοκυριά μιας περιοχής (για παράδειγμα το ύψος των εισοδημάτων των νοικοκυριών, τους δείκτες κατανάλωσης, τις συνθήκες στέγασης). Ακόμη, η έρευνα μπορεί να δείξει το βαθμό ικανοποίησης των αναγκών των φτωχών νοικοκυριών από τις κοινωνικές υπηρεσίες, τις δυναμικές που μπορεί να αναπτύξει η τοπική κοινωνία για την απάντηση στο πρόβλημα.

Στη συνέχεια παραθέτουμε ορισμένες κατηγορίες δεδομένων που μπορούν να μελετηθούν:

- Την έκταση της φτώχειας μέσα σε μια περιοχή ή κοινότητα, για παράδειγμα δείκτες αριθμών και ομάδων ανθρώπων που εξαρτώνται από επιδόματα πρόνοιας ανάμεσα σε οικογένειες, ανάπηρους και ηλικιωμένους
- Οι συνθήκες στέγασης και οι τύποι κατοικίας στην περιοχή. Σε αυτό το πλαίσιο μπορούν να διερευνηθούν συντελεστές που δείχνουν εάν οι φτωχές οικογένειες κατοικούν σε δημόσιες κατοικίες ή ενοικιάζουν διαμερίσματα, η ποιότητα των συνθηκών στέγασης και ο βαθμός ικανοποίησης των κατοίκων από αυτές.
- Επίπεδα ανεργίας: στοιχεία για οικογένειες που δεν έχουν άτομα με σταθερό εισόδημα, για την ύπαρξη χαμηλόμισθων νοικοκυριών στην περιοχή. Επίσης πληροφορίες για οικονομικές ανισότητες στην κοινότητα, για τη σύνθεση των νοικοκυριών και τα ποσοστά των πολυμελών οικογενειών, των μονογονεϊκών οικογενειών και των ηλικιωμένων που ζουν μόνοι τους
- Η κατανομή της φτώχειας σε μια κοινότητα και η ανάδειξη των χωρικών διαστάσεων του φαινομένου. Η χαρτογράφηση συνοικιών ή περιοχών με υψηλά ποσοστά φτώχειας και η διερεύνηση των παραγόντων που γεννούν το πρόβλημα.⁷³

Οι μελέτες της τοπικής φτώχειας όταν αναπτυχθούν σε διάφορες περιοχές σε ένα κράτος και χρησιμοποιήσουν ανάλογες μεθοδολογίες και τεχνικές ούτως ώστε τα αποτελέσματα να είναι συγκρίσιμα μπορούν να αποτελέσουν πολύτιμη πηγή γνώσης σε εθνικό επίπεδο. Η κεντρική διοίκηση μπορεί να έχει

⁷³ M. Hawtin, G. Hughes & J. Percy-Smith, *Community profiling: auditing social needs*, Buckingham, Open University Press, 1994, σ. 12. Πρβλ.. R. Green «Applying a Community needs profiling approach to tackling service user poverty», ο.π., σ. 293

πληροφορίες για τους δείκτες φτώχειας, τους τύπους φτώχειας και το τρόπο που τη βιώνουν οικογένειες σε διαφορετικές περιοχές ενός κράτους. Παράλληλα τοπικές δημόσιες και κοινωνικές υπηρεσίες μπορούν να έχουν καλύτερη γνώση και κατανόηση για τη διάσταση του προβλήματος στην περιοχή της και τη σχέση ανάμεσα στην ατομική, οικογενειακή και κοινοτική φτώχεια.

Ειδικοί επιστήμονες που ασχολούνται με ζητήματα φτώχειας, όπως κοινωνικοί λειτουργοί και στελέχη κοινωνικής πολιτικής και εργαζόμενοι σε υπηρεσίες καταπολέμησης της ανεργίας (ΟΑΕΔ) μπορούν να αξιοποιήσουν τα δεδομένα των ερευνών για τη βελτίωση υπάρχόντων προγραμμάτων ή το σχεδιασμό πιλοτικών δράσεων και κοινοτικών παρεμβάσεων. Για παράδειγμα οι έρευνες για το προφίλ των αναγκών μιας κοινότητας μπορούν να αναδείξουν τα κενά στην παροχή υπηρεσιών σε διάφορους τομείς και να οδηγήσουν στη λήψη αποφάσεων για παράδειγμα ανάπτυξης πρωτοβουλιών προγραμμάτων προληπτικής εργασίας με φτωχές οικογένειες μέλη των οποίων έχουν νοητικά προβλήματα και ίσως δεν είναι πρόθυμοι να μπουν ή να λάβουν βοήθεια από τα «παραδοσιακά» κέντρα υπηρεσιών ή την ανάπτυξη πρωτοβουλιών και δράσεων για τη διευκόλυνση της πρόσβασης μειονοτικών ομάδων σε δίκτυα επίσημων κοινωνικών υπηρεσιών όταν αυτή παρουσιάζεται προβληματική.

Ένα ζήτημα που πρέπει να εξεταστεί σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας και αντιμετώπισης της φτώχειας είναι η λειτουργία άτυπων δικτύων κοινωνικής φροντίδας σε επίπεδο κοινότητας, συγγένειας και οικογένειας (για παράδειγμα, αυτά τα κοινωνικά δίκτυα μπορούν να αφορούν οικογένειες και φίλους που περιστασιακά δανείζουν χρήματα σε μια φτωχή οικογένεια, φίλοι που προσφέρονται να προσέχουν τα παιδιά χωρίς να πληρώνονται, ή να εξυπηρετούν άτομα με αναπηρίες βοηθώντας τους να πηγαίνουν στα μαγαζιά ή κάνοντας μικρές επιδιορθώσεις στο σπίτι). Μια προσέγγιση επικεντρωμένη στην κοινότητα παρά στο σύστημα των υπηρεσιών πρέπει να στρέφεται στις δυνάμεις και τις δυνατότητες των οικογενειών, των κοινωνικών δικτύων και της κοινότητας αναζητώντας δίκτυα συνεργασίας και πόρους και οργανώνοντας δράσεις για την καταπολέμηση προβληματικών καταστάσεων.⁷⁴

Τα δίκτυα κοινωνικής αλληλεγγύης είναι ιδιαίτερα ανεπτυγμένα στην ελληνική κοινωνία και πολλές φορές υποκαθιστούν την περιορισμένη παροχές υπηρεσιών από το κράτος. Η χαρτογράφηση αυτών των δικτύων και η ανίχνευση των δυναμικών και των αδυναμιών τους είναι μια χρήσιμη πηγή γνώσης. Επισημαίνουμε στο σημείο αυτό ότι η δράση των κοινοτικών στελεχών

⁷⁴ P. Adams & K. Nelson, "Reclaiming community: an integrative approach to human services", *Human Services Integration*, 21, 3-4, (1997), σσ. 67-9.

πρέπει να επικεντρώνεται στην ενίσχυση των παροχών υπηρεσιών από το κράτος προς τους εξυπηρετούμενους, στην ενημέρωση των καταπιεσμένων ομάδων για τα δικαιώματά τους και στην ενθάρρυνση των προσπαθειών τους για τη διεκδίκηση των αιτημάτων τους. Ωστόσο, αυτό δεν σημαίνει ότι θα πρέπει να υποβαθμίζονται εναλλακτικές δυνατότητες παροχής κοινωνικής φροντίδας μέσα από άτυπα κοινοτικά δίκτυα. Το ζητούμενο εδώ είναι η ένταξη αυτών των δικτύων σε ένα πλουραλιστικό μοντέλο κοινωνικής πολιτικής που θα σέβεται την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και δεν θα δημιουργεί εξαρτήσεις.

Η εκτίμηση αναγκών εισοδήματος και η ανάδειξη των κοινωνικών και οικονομικών ανισοτήτων σε μια κοινότητα μπορεί να οδηγήσει στην ανάπτυξη τοπικών δικτύων αντιμετώπισης της φτώχειας και σε πρωτοβουλίες πολιτών για την ανάληψη δράσης για τη διεκδίκηση πόρων, προγραμμάτων και δομών απασχόλησης και κατάρτισης.

Εκτίμηση αναγκών της αγοράς εργασίας και κατάρτισης

Η βιομηχανική αναδόμηση, η τεχνολογική ανάπτυξη και η ανασυγκρότηση των ανταγωνισμών σε διεθνές επίπεδο έχουν προκαλέσει βαθιές αλλαγές στις δομές απασχόλησης, στη σύνθεση του φύλου, στα απαιτούμενα προσόντα και τα πρότυπα της απασχόλησης στην αγορά εργασίας. Αυτό που έχει διαπιστωθεί είναι πως η τρέχουσα αγορά εργασίας και κατάρτισης/εκπαίδευσης δεν ανταποκρίνεται αποτελεσματικά στις απαιτήσεις αυτού του μεταβαλλόμενου περιβάλλοντος. Η ανάγκη για εκπαίδευση και κατάρτιση με στόχο την ένταξη στην αγορά εργασίας είναι ένας βασικός στόχος της Λευκής Βίβλου της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η παροχή εκπαίδευσης προσαρμοσμένη στην αγορά εργασίας, η εξειδίκευση σε ορισμένους τομείς αιχμής, η αναβάθμιση της επαγγελματικής κατάρτισης και της δια βίου εκπαίδευση και η ευελιξία στις εργασιακές σχέσεις είναι ορισμένες από τις αλλαγές που εγγράφονται στο πεδίο της απασχόλησης κάτω από τις πιέσεις της αγοράς και ενός ανταγωνιστικού οικονομικού περιβάλλοντος.

Σε αυτές τις ρευστές συνθήκες ολοένα και περισσότερο τίθεται το ζήτημα της εκτίμησης των αναγκών της αγοράς εργασίας και των αναγκών για επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση. Η εκτίμηση αναγκών είναι ένα σημαντικό εργαλείο για την ανάπτυξη αποτελεσματικών πολιτικών απασχόλησης και κατάρτισης και κατ'επέκταση και στην καταπολέμηση της ανεργίας.

Το ζητούμενο είναι η διαμόρφωση ενός περιεκτικού πλαισίου εκτίμησης αναγκών εργασίας το οποίο θα παρέχει ενημέρωση και γνώση που θα

υποστηρίζουν παράλληλα τόσο την προσφορά όσο και τη ζήτηση εργασίας. Αυτή η διαδικασία είναι χρήσιμη τόσο για τους εργαζόμενους και τους ανέργους που χρειάζονται πληροφορίες για να λάβουν αποφάσεις που αφορούν τον επαγγελματικό προσανατολισμό τους και την ενδεχόμενη μελλοντική εκπαίδευση και κατάρτιση τους όσο και για τους εργοδότες οι οποίοι μπορούν να ενημερωθούν για τις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς εργασίας και να ανταποκριθούν αποτελεσματικά σε αυτές, να εντοπίσουν δυνητικές ελλείψεις δεξιοτήτων και πιθανές μελλοντικές ανάγκες για την εκπαίδευση των απασχολούμενων σε τομείς που τους αφορά.

Ακόμη, η εκτίμηση των αναγκών για την αγορά εργασίας και την κατάρτιση αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο για τους διαμορφωτές κοινωνικής πολιτικής σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο για τη συγκρότηση μακροπρόθεσμων στρατηγικών πλάνων, τον αποτελεσματικό έλεγχο και την αξιολόγηση προγραμμάτων και δράσεων και για τους θεσμούς εκπαίδευσης και κατάρτισης οι οποίοι χρειάζονται πληροφόρηση για να οργανώσουν πλάνα, να εκτιμήσουν τις ανάγκες και να διαμορφώσουν αντίστοιχα προγράμματα που θα ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των εργαζομένων και της αγοράς.⁷⁵

Η εκτίμηση αναγκών σε εθνικό επίπεδο έχει ένα περιεκτικό χαρακτήρα και δίνει τη δυνατότητα για μια σφαιρική αντιμετώπιση των αναγκών εργασίας. Παράλληλα επιτρέπει την εξαγωγή συγκριτικών συμπερασμάτων για τις ανάγκες της αγοράς εργασίας και της εκπαίδευσης/κατάρτισης ανά περιφέρεια ή περιοχή (χωρική διάσταση των αναγκών) ή με βάση ορισμένες ομάδες στόχου (μακροχρόνια άνεργοι, άτομα με αναπηρίες κ.λπ.). Επισημαίνουμε εδώ ότι η προσέγγιση οφείλει να δίνει ιδιαίτερη σημασία σε εκείνες τις ομάδες που αποκλείονται από την αγορά εργασίας και συναντούν φραγμούς για την κοινωνική τους ένταξη (μετανάστες, μειονότητες, ανειδίκευτοι εργάτες, μονογονεϊκές οικογένειες, ΑΜΕΑ κ.λπ) διερευνώντας δυνατότητες άρσης των προβλημάτων και προσαρμογής τους στο σύστημα της αγοράς εργασίας.

Η προσέγγιση σε εθνικό επίπεδο μπορεί να δώσει τη δυνατότητα για τη χάραξη πολιτικών απασχόλησης, εκπαίδευσης και κατάρτισης οι οποίες βασίζονται σε ερευνητικά δεδομένα. Σε επίπεδο ευρωπαϊκών χωρών θεωρείται αναγκαία η ενσωμάτωση της ερευνητικής διάστασης στους παράγοντες που καθορίζουν τις πολιτικές απασχόλησης, την κατανομή περιφερειακών πόρων και το σχεδιασμό μακροπρόθεσμων πλάνων. Οι παράγοντες αυτοί παραπέμπουν στις πολιτικές επιλογές των κυβερνήσεων, τους διαθέσιμους

⁷⁵ M. Campbell, «Assessing labour market and training needs», in, J. Percy-Smith, *Needs Assessment in Public Policy*, Buckingham, Open University Press, 1996, σ. 132, 134.

πόρους, τις κατευθύνσεις της Ευρωπαϊκή Στρατηγική Απασχόλησης⁷⁶ και οι τις πιέσεις και τις δυναμικές που αναπτύσσουν οι τοπικές κοινωνίες από τα κάτω.

Αυτή η διαδικασία απαιτεί ένα ευρύ φάσμα συγκριτικών δεδομένων και είναι εξαιρετικά δύσκολο να γίνει με πρωτογενή έρευνα. Οι διαμορφωτές πολιτικής βασίζονται σε δευτερογενή δεδομένα από εκτιμήσεις των οργανισμών απασχόλησης (ΟΑΕΔ), στατιστικών υπηρεσιών και ενδεχομένως μελετών που έχουν γίνει σε περιφερειακό ή σε τοπικό επίπεδο. Αυτές έρευνες είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες των υπηρεσιών και δεν ενσωματώνουν στα ευρήματα τους τις προσλήψεις των ομάδων στόχου. Επίσης, τα δεδομένα των υπηρεσιών αφορούν τις ανάγκες που εκφράστηκαν μέσω αιτημάτων σε κρατικές υπηρεσίες και δεν αποτυπώνουν πιστά την έκταση ορισμένων προβλημάτων (απασχόληση, ανεργία, κατάρτιση).

Τα πλεονεκτήματα αυτής της μεθόδου είναι ότι δίνουν τις δυνατότητες για χάραξη κοινωνικής πολιτικής σε εθνικό επίπεδο, για διερεύνηση μακροπρόθεσμων τάσεων αφού υπάρχει μια συνεχή παραγωγή πληροφοριακών δεδομένων από τις κατά τόπου υπηρεσίες. Οι τελευταίες βασίζονται στις ίδιες τεχνικές συλλογής και συγκρότησης δεδομένου και κατά συνέπεια μπορούν να οδηγήσουν σε γενικά συμπεράσματα ως προς ορισμένους δείκτες και τάσεις που αφορούν την απασχόληση και την κατάρτιση.

Σε περίπτωση που η διαδικασία της εκτίμησης γίνει σε τοπικό επίπεδο τότε αυξάνονται οι δυνατότητες για τη χρήση πρωτογενών δεδομένων και την διερεύνηση των προσδοκιών, των επιθυμιών και των πραγματικών αναγκών των απασχολούμενων και των ανέργων μιας περιοχής. Σε αυτήν την περίπτωση, οι σχεδιαστές προγραμμάτων μπορούν να εκτιμήσουν τόσο τις προσλήψεις της τοπικής κοινωνίας όσο και τις αξιολογήσεις των υπηρεσιών. Στη συνέχεια λαμβάνοντας υπόψη και τις εθνικές στρατηγικές στο πεδίο της απασχόλησης μπορούν να αναπτύξουν πλάνα στρατηγικής δράσης σε τοπικό επίπεδο. Τα τελευταία μπορούν να αφορούν την υποστήριξη και τη δημιουργία επαγγελματικών δεξιοτήτων και προσόντων δια μέσου προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης.⁷⁷

Η εμπλοκή των πολιτών στη ερευνητική διαδικασία καθώς επίσης και η ανάπτυξη συμβουλευτικής σε ζητήματα απασχόλησης και εκπαίδευσης μπορούν να είναι στοιχεία μιας δυναμικής διαδικασίας όπου οι σχεδιαστές

⁷⁶ Βλ. σχετικά, Θ. Σακελλαρόπουλος, *Υπερεθνικές κοινωνικές πολιτικές την εποχή της παγκοσμιοποίησης*, Αθήνα, Κριτική, 2001, σσ. 113-263.

⁷⁷ Για μια διεξοδική παρουσίαση του πλαισίου των πολιτικών απασχόλησης και κατάρτισης σε τοπικό επίπεδο, βλ. M. Campbell & K. Duffy (eds.), *Local labour market, problems and policies*, Harlow, Longman, 1992.

προγραμμάτων συνομιλούν με τις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας και προσπαθούν να αναπτύξουν δράσεις για την αντιμετώπισή τους. Παρομοίως η ανάπτυξη ορισμένων συλλογικών διεργασιών, όπως είναι η συγκρότηση ομάδων εργασίας, οι κοινοτικές συνεδρίες για ζητήματα απασχόλησης στην κοινότητα και η συζήτηση για τα ερευνητικά αποτελέσματα ανάμεσα στους πολίτες συμβάλλουν στην ανάπτυξη ενός ουσιαστικού διαλόγου για τα προβλήματα και ανοίγουν το δρόμο για την αναζήτηση λύσεων με τη συμμετοχή των πολιτών.

Οι έρευνες για την αγορά εργασίας σε τοπικό επίπεδο παρουσιάζουν και ορισμένα μειονεκτήματα. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι συχνά οι πληροφορίες είναι αποσπασματικές και συλλέγονται χωρίς συστηματικό τρόπο. Οι ίδιες πληροφορίες δεν είναι πάντα διαθέσιμες σε άλλες τοπικές κοινωνίες για τη σύγκριση των αποτελεσμάτων κάτι που καθιστά τη συγκριτική μελέτη αδύνατη. Τα δεδομένα δεν γίνονται γνωστά σε όλους τους βασικούς φορείς διαμόρφωσης πολιτικής αφού η διεξαγωγή της έρευνας μπορεί να γίνει από ένα ιδιωτικό εργοδοτικό φορέα ή από μια τοπική οργάνωση για τους δικούς της σκοπούς. Τέλος, οι πληροφορίες που συλλέγονται συνήθως αφορούν μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο και έτσι δύσκολα μπορούν να αναδείξουν τις μεσοπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες τάσεις της αγοράς.⁷⁸

Μολονότι τα αντικείμενα της εκτίμησης αναγκών εργασίας και κατάρτισης ανάλογα με το φάσμα και τους στόχους της κάθε διαδικασίας υπάρχουν ορισμένα βασικά αντικείμενα τα οποία συναντώνται στις περισσότερες περιπτώσεις. Αυτά είναι τα εξής:

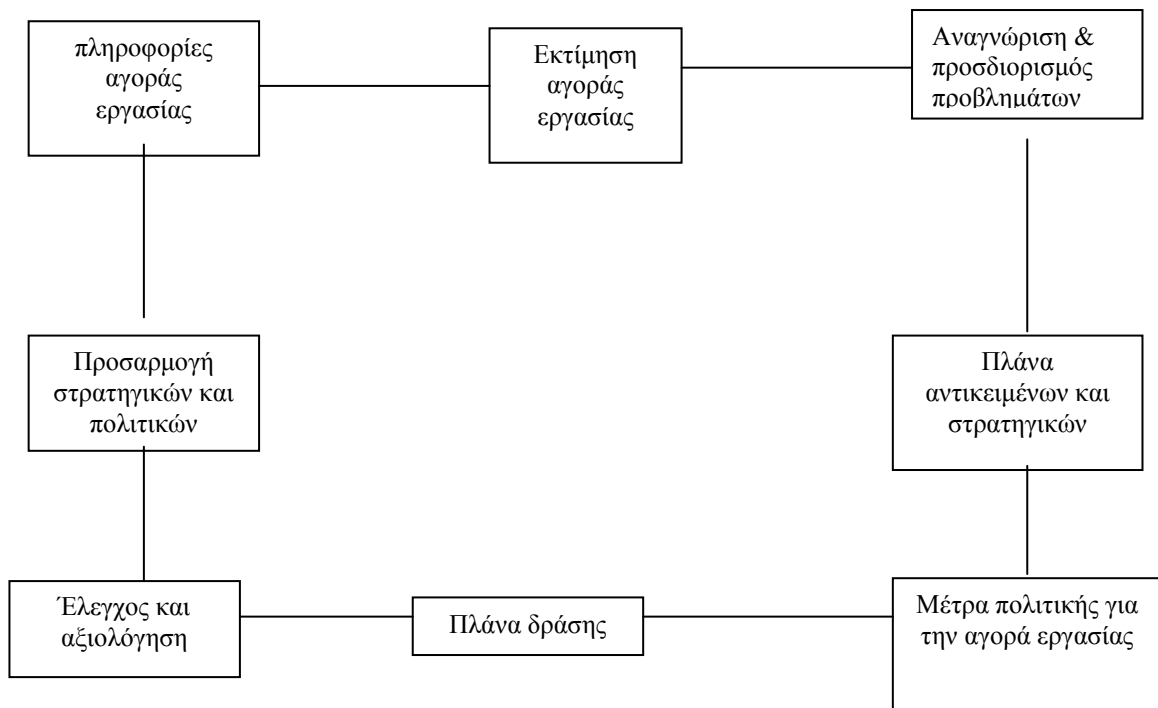
- Η αναγνώριση, ο ορισμός και η εξειδίκευση των ομάδων στόχου στις οποίες επικεντρώνεται οι πολιτικές. Για παράδειγμα οι μακροχρόνια άνεργοι, οι μονογονεϊκές οικογένειες.
- Η άρθρωση της φύσης των προβλημάτων και των φραγμών που αντιμετωπίζουν στην διασφάλιση των αναγκών τους .
- Η αναγνώριση των ελλείψεων στις τρέχουσες πολιτικές και υπηρεσίες αντιμετώπισης των σχετικών αναγκών.
- Η ανάπτυξη στρατηγικών, πολιτικών και δράσεων για την αντιμετώπιση προβλημάτων (για παράδειγμα θεσμοποίηση και ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης) .
- Η συγκρότηση πλαισίων ελέγχου και καταγραφής των σχετικών δράσεων και η εγκαθίδρυση μιας βάσης δεδομένων για την αξιολόγηση της διαδικασίας και της αποτελεσματικότητας των κρατικών πολιτικών.⁷⁹

⁷⁸ M. Campbell, «Assessing labour market and training needs», ο.π., σ. 135.

⁷⁹ M. Campell, «Assessing labour market and training needs», in, J. Percy-Smith, *Needs Assessment in Public Policy*, Buckingham, Open University Press, 1996, σ. 130.

Η εκτίμηση των αναγκών της αγοράς εργασίας μπορεί να αξιοποιηθεί από διαμορφωτές κοινωνικής πολιτικής για την ανάπτυξη πλάνων στρατηγικής δράσης με στόχο την αντιμετώπιση των αναγκών. Αυτή η διαδικασία (βλ. Πίνακα III) ξεκινά με τη συλλογή πληροφοριών για την προσφορά εργασίας που αφορά προσωπικά χαρακτηριστικά, προσόντα, προηγούμενη εμπειρία, φιλοδοξίες και προσδοκώμενες απολαβές αλλά και τη ζήτηση εργασίας (ειδικότητες, κατάρτιση, εξειδίκευση κ.λπ.). Το επόμενο στάδιο είναι η επεξεργασία των δεδομένων και των πληροφοριών και η αξιολόγηση των αναγκών εργασίας. Στη συνέχεια ακολουθεί μια πιο σύνθετη διαδικασία, η οποία συνδέει τα ευρήματα της έρευνας με την αναγνώριση προβλημάτων και προσδιορισμού των αναγκών μέσα σε ένα σύνθετο αναλυτικό πλαίσιο αξιολόγησης που δύναται να περιλαμβάνει κανονιστικές κρίσεις των ειδικών, υποκειμενικές αντιλήψεις των αναγκών και συγκριτικές εκτιμήσεις των αναγκών.

Η αναλυτική διαδικασία μπορεί να οδηγήσει στην ανάδειξη ορισμένων πλάνων που αφορούν αντικείμενα και στρατηγικών που θα μπορούσαν να αναπτυχθούν για την κάλυψη των αναγκών της αγοράς εργασίας και στη διαμόρφωση ορθολογικών πολιτικών αγοράς εργασίας. Η αναγνώριση και ανάδειξη προτεραιοτήτων άσκησης κοινωνικής πολιτικής θα εκβάλει στο σχεδιασμό και την εφαρμογή στρατηγικών πλάνων δράσης που θα απαντούν σε συγκεκριμένους στόχους των πολιτικών και στη λήψη μέτρων πολιτικής. Με βάση τους στρατηγικούς στόχους θα σχεδιαστούν και στη συνέχεια θα εφαρμοστούν πλάνα δράσης. Η διαδικασία συνεχίζεται με τον έλεγχο και την αξιολόγηση των σχετικών πλάνων και στη συνέχεια τη ρύθμιση και την προσαρμογή των στρατηγικών και των πολιτικών με βάση τα συμπεράσματα της αξιολογητικής διαδικασίας. Οι νέες πολιτικές και στρατηγικές τροφοδοτούν με νέες πληροφορίες το σύστημα αγοράς εργασίας που δύναται να ξεκινήσει ένα νέο κύκλο εκτίμησης αναγκών.



Πίνακας III: Εκτίμηση αναγκών και πολιτικές της αγοράς εργασίας.

Πηγή: M. Campell, «Assessing labour market and training needs», in, *Needs assessment in public policy*, in, J. Percy-Smith, *Needs Assessment in Public Policy*, Buckingham, Open University Press, 1996, σ. 135.

Κοινωνικός σχεδιασμός

Ο σχεδιασμός είναι βασικό στοιχείο της καθημερινής δράσης των ανθρώπων και των κοινωνιών ομάδων και συνδέεται με την προσπάθεια αποτελεσματικής διαχείρισης καταστάσεων τα οποία αφορούν διάφορα ζητήματα, όπως οικιστικά, οικονομικά, οικογενειακά, υγείας και κοινωνικής φροντίδας. Ο κοινωνικός σχεδιασμός παραπέμπει σε ζητήματα κάλυψης κοινωνικών αναγκών και συνιστά ένα βασικό εργαλείο στη διαδικασία οργανωμένης κοινωνικής αλλαγής των σύγχρονων κοινωνιών. Η χρήση του θέτει πολλά ερωτήματα και προβλήματα τα οποία αφορούν το κόστος και τους φορείς της ενδεχόμενης παρέμβασης, το χαρακτήρα της ερευνητικής ομάδας, τη μορφή και το περιεχόμενο της αξιολόγησης, την αναζήτηση λύσεων που θα είναι κοινωνικά επωφελείς και θα ενισχύουν την κοινωνική συνοχή της ομάδας, του οργανισμού ή της κοινότητας παρέμβασης. Το θεωρητικό υπόβαθρο του κοινωνικού

σχεδιασμού επηρεάζεται από το αξιακό σύστημα της κοινωνίας στην οποία λαμβάνει χώρα η παρέμβαση και τη σχέση του με τις αξίες της κοινωνικής δικαιοσύνης, της ισότητας, της ενδυνάμωσης και της αυτοδιάθεσης και επηρεάζεται από ιδεολογικές κατευθύνσεις και αρχές. Για παράδειγμα σε ένα καπιταλιστικό πλαίσιο ο κοινωνικός σχεδιασμός αποσκοπεί στη μεγιστοποίηση των επιλογών των ατόμων να καλύψουν τις ανάγκες και τις προτιμήσεις τους με βάση το στοιχείο της ατομικής επιλογής και διάθεσης ενώ σε ένα σοσιαλιστικό περιβάλλον ο στόχος είναι η διαμόρφωση κοινωνικών πολιτικών και παρεμβάσεων από την σκοπιά του κράτους που αποσκοπούν στην διατήρηση της κοινωνικής συνοχής και την κοινωνική προστασία των ευάλωτων κοινωνικών ομάδων.

Ο κοινωνικός σχεδιασμός ασχολείται με την επίλυση προβλημάτων και η χάραξη κοινωνικής πολιτικής βασίζεται σε τρία στοιχεία. Πρώτον την αξιολόγηση προβλήματος με πραγματολογική τεκμηρίωση. Η ύπαρξη ενός προβλήματος κοινωνικής πολιτικής σημαίνει ότι υπάρχουν παρεμβάσεις και δράσεις από την σκοπιά του κράτους ή της κοινωνίας πολιτών οι οποίες δεν απαντούν στις ανάγκες και τα προβλήματα των πολιτών και την ύπαρξη καταστάσεων και συνθηκών που δημιουργούν το πρόβλημα και οι ανταγωνισμοί ανάμεσα στα συμβαλλόμενα μέρη (κοινωνικές ομάδες, οργανώσεις, κοινότητες, τοπικές κοινωνίες.⁸⁰ Δεύτερον, τις αξίες που συνδέονται με το πρόβλημα και καθιστούν την επίλυση του απαραίτητη. Οι αξίες αυτές συνδέονται με ένα κοινωνικά αποδεκτό επίπεδο ευημερίας και προτάσσουν το σχεδιασμό της κάλυψης κοινωνικών αναγκών. Τρίτον, τη δράση για τη λύση του προβλήματος. Η απάντηση στα προβλήματα κοινωνικής πολιτικής απαιτούν την ανάληψη οργανωμένης δράσης και παρέμβασης για την απάντηση στο πρόβλημα και τη χρήση των κατάλληλων μέσων για τη διαδικασία παρέμβασης.

Ο κοινωνικός σχεδιασμός ως εργαλείο άσκησης κοινωνικής πολιτικής συνιστά μια διαδικασία που αποτελείται από σειρά ενεργειών και δράσεων σε ένα ορισμένο χρονικό διάστημα που οριοθετεί ένα πρόβλημα και θέτει τους σκοπούς, τους στόχους της παρέμβασης, επιλέγει τις κατάλληλες μορφές παρεμβάσεων και το πλαίσιο της αξιολόγησης των δράσεων. Η εφαρμογή του κοινωνικού σχεδιασμού βασίζεται σε δύο φάσεις, της ανάλυσης και της εφαρμογής και ακολουθείται από τη διαδικασία της ανατροφοδότησης του προγράμματος.

Το στάδιο της ανάλυσης περιλαμβάνει δύο στάδια. Το Α στάδιο αφορά τη διατύπωση του προβλήματος και σε αυτό διαμορφώνεται το πλαίσιο αναφοράς της παρέμβασης (ορισμένος πληθυσμός, μια ομάδα με ιδιαίτερα χαρακτηριστικά, μια οργάνωση ή μια κοινότητα) το κοινωνικό περιβάλλον στο

⁸⁰ Δ. Ιατρίδης, *Οργανισμοί κοινωνικής φροντίδας: σχεδιασμός κοινωνικής πολιτικής για ανάπτυξη*, Αθήνα, Ελληνικά Γράμματα, 2005. σ. 76.

οποίο διαβιώνει η ομάδα αναφοράς και επηρεάζει την κοινωνική κατάσταση των ατόμων και η αιτιολόγηση της ανάγκης παρέμβασης. Στη συνέχεια προσδιορίζεται το πρόβλημα και οι αιτίες του με βάση δεδομένα και επιστημονικές εκτιμήσεις, αναλύεται η κατάσταση, συστηματοποιούνται οι εκφερόμενες απόψεις και προτάσεις και προσδιορίζονται οι στόχοι και οι σκοποί. Το Β στάδιο αφορά τις εναλλακτικές πολιτικές και σε αυτό καθορίζονται οι πολιτικές και οι στρατηγικές εφαρμογής. Αναλύονται οι εναλλακτικές πολιτικές και επιλέγονται και χαράζονται οι πολιτικές.

Η φάση της πραγματοποίησης έχει εφαρμοσμένο προσανατολισμό και χαρακτηρίζεται από το στοιχείο της δράσης. Περιλαμβάνει δύο στάδια. Στο στάδιο Γ. αφορά τα σχέδια, τα προγράμματα, τις ενέργειες και τα αποτελέσματα και το Δ. την αξιολόγηση. Σε αυτό το στάδιο διατυπώνεται το σχέδιο που περιλαμβάνει τις απαραίτητες ενέργειες για την επίτευξη των στόχων, προγραμματίζονται οι πόροι μακροπρόθεσμα και ο τρόπος εξοικονόμησης τους καθορίζετε το χρονοδιάγραμμα της εφαρμογής και τα μέσα της εφαρμογής του και διαμορφώνεται ένα πλάνο επίβλεψης της και ενδεχόμενων τροποποιήσεων. Στο Δ. στάδιο περιλαμβάνει την αξιολόγηση. Η ερευνητική ομάδα οφείλει να επιλέξει τις μεθόδους και τον τύπο αξιολόγησης και να τον εφαρμόσει με στόχο τον έλεγχο της πορείας, της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της παρέμβασης. Η αξιολόγηση οδηγεί στη διαδικασία της ανατροφοδότησης αφού εντοπίζει αδύνατα σημεία και μπορεί να οδηγήσει σε νέες ενέργειες και παρεμβάσεις για την επίτευξη των στόχων ή και τον επαναπροσδιορισμό τους.

