



Dipartimento di Scienze Politiche  
Università di Pisa

**Classe L-39**

# **Organizzazione dei servizi sociali** (6cfu)

**Riccardo Guidi**

E-mail: [riccardo.guidi@unipi.it](mailto:riccardo.guidi@unipi.it)

Blog: [people.unipi.it/riccardo\\_guidi/](http://people.unipi.it/riccardo_guidi/)

Ricevimento: Lunedì, 13,45-14,45, aula E2 Polo Piagge

14-11-2022



## Legislazione sociale, dal 1978 in poi

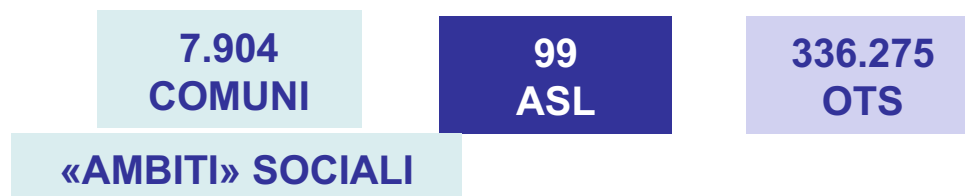


«Nuovi» assetti istituzionali delle politiche e dei servizi sociali



«Nuove» organizzazioni locali dei Servizi Sociali (SS)

*Rossi, 2014: capitolo 6*





## Livelli di analisi delle organizzazioni

*Piccolo recap...*

*Cfr. Rossi, 2014: 32-33*



Consideriamo i caratteri e le tendenze tipici di un campo organizzativo, ovvero «un'area riconosciuta di vita istituzionale» (Powell, DiMaggio, 1983: 148)

Consideriamo le relazioni che organizzazioni diverse all'interno di uno stesso campo hanno tra loro

Consideriamo le relazioni tra individui e organizzazioni, ovvero intendiamo le organizzazioni come contesti d'interazione e processi dell'organizzare



## ***MEDESIME LEGGI, MEDESIME ORGANIZZAZIONI?***

Ovvero... secondo voi, dato che le organizzazioni dei servizi sociali (es. servizi sociali comunali) dipendono dalle stesse leggi (nazionali e/o regionali), queste organizzazioni sono uguali, funzionano allo stesso modo, producono gli stessi *output*?



in parte Sì: caratteri e funzionamenti generali sono uguali



in parte No: caratteri e funzionamenti specifici sono diversi

**Perché? Come si spiega questo 'scenario'?**



**Che succede quando una legge deve essere  
“implementata” in un’organizzazione del servizio  
sociale?**

## ***Role-playing***

***Tra agency e vincoli strutturali:  
un’organizzazione dei servizi  
sociali «alla prova» di una riforma***





Ripartiamo da...

*Tra agency e vincoli strutturali. Un'organizzazione del servizio sociale alla prova di una riforma [Role-Playing]*

Abbiamo simulato il funzionamento di un'organizzazione del servizio sociale territoriale in un momento "caldo", quello dell'implementazione di una riforma...

Ogni organizzazione (gruppo) ha dovuto affrontare la stessa situazione...

...ma, come sempre, dentro le organizzazioni i ruoli e le identità erano differenziati.

*Uguale politica pubblica (riforma servizi sociali)*

*Medesima "missione" (implementare riforma)*

*Uguali organizzazioni (competenze, profili prof.)*

Le organizzazioni hanno implementato la riforma?

SI'

Le organizzazioni hanno implementato la riforma *allo stesso modo*?

NO

Perché?





## ***MEDESIME LEGGI, MEDESIME ORGANIZZAZIONI?***

La simulazione aiuta a capire che...

1. Il funzionamento quotidiano delle organizzazioni (pubbliche) del servizio sociale NON si riduce alle operazioni di «implementazione» impersonale e univoca delle leggi
2. Il diritto (leggi, sentenze, disposizioni formali...) ha un ruolo di primo piano nella strutturazione di queste organizzazioni.
3. Le organizzazioni (pubbliche) del servizio sociale vivono una «vita propria», peculiare e complessa. Ogni giorno le/gli AASS:
  - ereditano e «subiscono» strutture e *routine* della vita ordinaria dell'organizzazione
  - contribuiscono a darvi forma sulla base di interpretazioni, convinzioni, interessi soggettivi.



**Perché diverse organizzazioni appartenenti allo stesso campo si somigliano e producono risultati analoghi?**

**...perché subiscono pressioni di vario genere verso l'ISOMORFISMO**

**Tipologie di ISOMORFISMO (DiMaggio, Powell, 1983)**

**ISOMORFISMO COERCITIVO.** Organizzazioni diverse tendono a somigliarsi perché un'organizzazione sovraordinata esercita su di queste una pressione analoga (comandi, minacce, sanzioni...).

**ISOMORFISMO MIMETICO.** Un'organizzazione di successo viene presa a "modello" da imitare e tutte le altre finiscono per assomigliarle.

**ISOMORFISMO NORMATIVO.** Organizzazioni diverse composte dalle stesse categorie professionali (es.: AASS) tendono a somigliarsi perché i professionisti che vi lavorano riescono a dare forma all'organizzazione con il proprio specifico protocollo professionale.

**NB: non necessariamente le pressioni a cui le organizzazioni si conformano generano esiti razionali! (Meyer, Rowan, 1977)**





## La concezione giuridico-formale dell'organizzazione di servizio sociale



**ORGANIZZAZIONE MACCHINA.** L'organizzazione è considerata come una macchina che funziona secondo regole (progettabili, prevedibili, uniformi e facilmente modificabili) e ruoli/compiti (prestabiliti e ordinati).

*È poco plausibile perché la razionalità è debole e le identità (interpretazioni, convinzioni, interessi...) di chi lavora in un'organizzazione sono differenti*



**ORGANIZZAZIONE DETERMINATA DAL DIRITTO.** Si considera che vi siano forti legami causali tra le leggi, i funzionamenti dell'organizzazione e le azioni delle persone che vi lavorano.

*È poco plausibile perché oltre alle leggi vi sono molte altre fonti che danno forma al funzionamento di un'organizzazione (routine, identità, utenti, contesto...)*

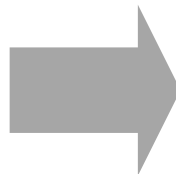


**ORGANIZZAZIONE ATOMO.** L'organizzazione è considerata come un'entità a sé stante.

*È poco plausibile perché ogni organizzazione è inserita in un campo organizzativo e in un ambiente complessi e non possono non collaborare con altre organizzazioni*



**!?** ORGANIZZAZIONE-MACCHINA  
DETERMINATA DAL DIRITTO



Le organizzazioni pubbliche del servizio sociale sono BUROCRAZIE?

*Com'è possibile che un'organizzazione chiamata a fornire servizi "a misura di cittadino-persona-utente" possa funzionare come una burocrazia?*



Burocrazia = «modello di gestione delle attività amministrative che individua la legge come criterio esclusivo delle decisioni organizzative (...) La legge stabilizza l'azione organizzativa in quanto ne anticipa forme e contenuti garantendole così uniformità» (Rossi, 2014: 52)

## Logica professionale VS. logica burocratica nelle organizzazioni del SS



**Burocrazie professionali** (Mintzberg, 1983)

**Street-level bureaucracy** (Lipsky, 1980)



Per funzionare efficacemente, le organizzazioni del servizio sociale devono riconoscere uno spazio di autonomia professionale alle/agli AASS

Etero-direzione  
normativa

Quale punto di equilibrio?

Anarchia  
professionale

-

AUTONOMIA PROFESSIONALE

+



**!?** ORGANIZZAZIONE-MACCHINA  
DETERMINATA DAL DIRITTO



Le competenze formali di un'organizzazione del SS esauriscono i fini dell'organizzazione? Le motivazioni di chi vi lavora corrispondono a tali competenze?

UN'ORGANIZZAZIONE DEL SS NON È MAI MONOLITICA, sebbene abbia competenze formali che vincolano la sua «missione»

Missione istituzionale  
organizzazione SS

≠

Motivazioni di chi vi  
lavora



Le finalità ed i funzionamenti effettivi delle organizzazioni del SS dipendono dagli attori in campo e dalle dinamiche che questi alimentano nel tempo.

Qualsiasi legge trova compimento nella sua implementazione.  
*Non è la legge che attua la legge ☺*  
*L'implementazione è fatta da organizzazioni e da chi vi lavora*

Fini e funzionamenti effettivi dell'organizzazione di SS sono plasmati dalla «coalizione dominante» dell'organizzazione. Seppur vincolata dal diritto, la «coalizione dominante» (e quella «minoritaria») ha un margine di manovra.