



**3η Προκήρυξη της Δράσης «Επιστήμη και Κοινωνία»
με τίτλο «Κόμβοι Έρευνας, Καινοτομίας και Διάχυσης»**

ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ: ΓΛΩΣΣΕΣ ΓΙΑ ΑΝΘΡΩΠΙΝΕΣ ΑΞΙΕΣ

ΑΚΡΩΝΥΜΙΟ ΕΡΓΟΥ: ΓΛΩΣΑΝΑΞ

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΟΥ: 2019

ΙΔΡΥΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

ΚΥΡΙΟΣ ΕΡΕΥΝΗΤΗΣ

ΓΙΩΡΓΟΣ ΑΝΔΡΟΥΛΑΚΗΣ

ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ 30

ΕΚΘΕΣΗ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

<i>Chapters</i>	<i>Pages</i>
1. Προϋποθέσεις για μια Ανάλυση Αναγκών	3
2. Αρχές Διεξαγωγής Ανάλυσης Αναγκών	4
3. Συμμετοχική Προσέγγιση, Συμμετοχή της Κοινότητας και Λογοδοσία	5
4. Μέθοδοι και τεχνικές για την ανάλυση αναγκών	6
5. Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα – SWOT	7
6. Τι πρέπει και τι δεν πρέπει να κάνουμε στη φάση της Συλλογής Δεδομένων	9
7. Η Διεργασία Ανάλυσης Αναγκών και τα Βασικά Βήματα	10
8. Ανάλυση αναγκών: η οπτική της εφαρμοσμένης γλωσσολογίας	14

1. Προϋποθέσεις για μια Ανάλυση Αναγκών

Η ανάλυση αναγκών είναι μια σύνθετη ερευνητική διεργασία. Για να λειτουργήσει μεθοδικά και αποτελεσματικά, θα πρέπει να λάβει υπόψη μια σειρά προϋποθέσεων και παραμέτρων.

Οι **αποφάσεις** που πρέπει να ληφθούν κατά τη διεξαγωγή μιας αξιολόγησης αναγκών περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Ποιες πληροφορίες χρειάζονται για να παρασχεθεί η απαραίτητη βάση τεκμηρίωσης;
- Θα καλύπτει η ανάλυση πολλαπλούς τομείς ή θεματικούς τομείς;
- Θα είναι η ανάλυση κοινή ή εναρμονισμένη;
- Ποιες γεωγραφικές περιοχές και πληθυσμούς θα καλύψει η αξιολόγηση;
- Τι είδους ανάλυση απαιτείται δεδομένης της κατάστασης: αρχική, ταχεία ή εις βάθος;

Διαφορετικοί **τύποι** ανάλυσης αναγκών χρησιμοποιούνται συνήθως και μπορούμε κυρίως να διακρίνουμε ανάμεσα σε:

- Αρχική ανάλυση
- Ταχεία ανάλυση
- Εμπεριστατωμένη ανάλυση.

Κάθε ανάλυση έχει σχεδιαστεί για να ανταποκριθεί σε συγκεκριμένες πληροφορίες και συχνά αντιστοιχεί σε ένα συγκεκριμένο σημείο κατά τη διάρκεια μιας ερευνητικής πορείας ή του κύκλου ενός προγράμματος. Αντίστοιχα, οι τύποι ανάλυσης αναγκών ποικίλλουν σε βάθος, μέθοδο έρευνας, χρονικό πλαίσιο και κόστος.

2. Αρχές Διεξαγωγής Ανάλυσης Αναγκών

Όλες οι δραστηριότητες ανάλυσης αναγκών αναμένεται να τηρούν τις ακόλουθες **βασικές αρχές**:

- **Καμία βλάβη στο κοινό:** Οι πηγές πληροφοριών θα πρέπει να προστατεύονται με την τήρηση των βέλτιστων πρακτικών σχετικά με την ιδιωτικότητα και την εμπιστευτικότητα, καθώς και με την αναζήτηση ενημερωμένης συναίνεσης. Πρέπει πάντα να λαμβάνεται υπόψη η ασφάλεια όσων ζητούν και παρέχουν πληροφορίες, ενώ τυχόν καταγεγραμμένες πληροφορίες θα πρέπει να προστατεύονται από παράνομη χρήση και κοινοποίηση. Η διαδικασία ανάλυσης αναγκών δεν θα πρέπει να έχει αρνητικό αντίκτυπο στις κοινωνικές εντάσεις ή να εκμεταλλεύεται κανένα τμήμα του πληθυσμού που συμμετέχει στην έρευνα. Κάθε ανάλυση αναγκών θα πρέπει να οδηγεί σε ένα καθαρό

σύνολο δεδομένων, εξαλείφοντας όλα τα αναγνωριστικά στοιχεία των συμμετεχόντων/ουσών και του περιβάλλοντός τους.

- **Συνάφεια:** Λαμβάνεται πάντα υπόψη ο σκοπός της ανάλυσης αναγκών. Συλλέγονται και αναλύονται μόνο τα δεδομένα που απαιτούνται για το συγκεκριμένο έργο λήψης αποφάσεων. Οι υπάρχουσες πληροφορίες πρέπει να συγκεντρώνονται και να αναθεωρούνται πριν από οποιαδήποτε απόφαση για τη συλλογή νέων δεδομένων.
- **Επάρκεια:** Το εύρος της ανάλυσης θα πρέπει να αντικατοπτρίζει την έκταση και τη φύση της κρίσης. Το κόστος συλλογής δεδομένων δεν θα πρέπει να είναι υψηλότερο των οφελών από την κατοχή τους.
- **Επικαιρότητα:** Η ανάγκη για ακρίβεια, πληρότητα και λεπτομέρεια θα πρέπει να σταθμίζεται σε σχέση με την ταχύτητα με την οποία πρέπει να λαμβάνονται οι κρίσιμες αποφάσεις. Τα ευρήματα και η σχετική ανάλυση θα πρέπει να διαδίδονται εγκαίρως για την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων.
- **Εγκυρότητα:** Θα πρέπει να χρησιμοποιούνται τυποποιημένες και αυστηρές διαδικασίες για τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων, ώστε να διασφαλίζονται αξιόπιστα αποτελέσματα και να ελαχιστοποιείται η μεροληψία. Θα πρέπει να παρέχονται αποδεικτικά στοιχεία για την υποστήριξη των ευρημάτων και των συμπερασμάτων.
- **Διαφάνεια:** Θα πρέπει να διατίθενται οι μεθοδολογίες και οι προσεγγίσεις που χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια μιας ανάλυσης αναγκών. Αυτό περιλαμβάνει τυχόν υποθέσεις που έγιναν κατά την ανάλυση ή τυχόν περιορισμούς είτε στην ακρίβεια των δεδομένων είτε στις πηγές που χρησιμοποιήθηκαν.
- **Αμεροληψία:** Ένα προκαθορισμένο σχέδιο ανάλυσης αναγκών θα διασφαλίσει μια προγνωστική και αντικειμενική διαδικασία και θα ελαχιστοποιήσει τη μεροληψία.
- **Αναλυτική κατάτμηση:** Διασφαλίστε ότι τα δεδομένα αναλύονται πάντα ανά φύλο, ηλικία και άλλους συναφείς παράγοντες, συμπεριλαμβανομένης της γεωγραφικής περιοχής και του τομέα, και ότι διεξάγεται επαρκής ανάλυση, ώστε η εκτίμηση να καταγράφει με ακρίβεια τις ανάγκες, τις συνθήκες, τις προτεραιότητες και τις ικανότητες.
- **Συντονισμός:** Διασφαλίζεται ότι όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη γνωρίζουν πότε, πού και πώς διεξάγονται οι αναλύσεις. Η συμμετοχή ενός ευρέος συνόλου φορέων θα ενισχύει την ποιότητα και τη χρηστικότητα των ευρημάτων και τον αντίκτυπό τους στο υπό έρευνα πεδίο.
- **Κοινή χρήση:** Κοινοποίηση ευρημάτων με άλλους φορείς, και με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, τηρώντας παράλληλα τις αρχές κοινής χρήσης δεδομένων και τα συμφωνημένα πρωτόκολλα ή συμφωνίες κοινής χρήσης δεδομένων, ανάλογα με την περίπτωση.
- **Ετοιμότητα:** Οι αναλύσεις διενεργούνται καλύτερα όταν τα μέτρα ετοιμότητας έχουν εφαρμοστεί και συμφωνηθεί εκ των προτέρων μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών. Οι τρόποι διεξαγωγής των αναλύσεων θα πρέπει να αποτελούν μέρος του σχεδιασμού στο περιβάλλον των υποκειμένων.

- **Δευτερογενή δεδομένα:** Θα πρέπει να γίνεται μέγιστη χρήση των διαθέσιμων δευτερογενών δεδομένων. Η συλλογή πρωτογενών δεδομένων θα πρέπει να επικεντρώνεται στον προσδιορισμό των αλλαγών, στην επικύρωση των δεδομένων και στην πλήρωση κενών στις επικυρωμένες διαθέσιμες δευτερογενείς πληροφορίες.
- **Συνέχεια:** Καμία ανάλυση αναγκών δεν είναι ένα μεμονωμένο γεγονός. Αντίθετα, είναι μια διαδικασία που θα πρέπει να συνεχίζεται καθ' όλη τη διάρκεια μιας κατάστασης, προσθέτοντας πληροφορίες σχετικά με τα κενά και τις ανάγκες και ικανοποιώντας τυχόν απαιτήσεις πιο λεπτομερή πληροφοριών για την υποστήριξη της λήψης επιχειρησιακών αποφάσεων. Πρέπει πάντα να λαμβάνονται μέτρα κατά τον σχεδιασμό και την εφαρμογή κάθε ανάλυσης για τη διασφάλιση της συγκρισιμότητας μεταξύ των δεδομένων που συλλέγονται σε διαφορετικά σημεία, προκειμένου να παρακολουθούνται οι τάσεις.
- **Ηλικία, Φύλο και Ποικιλότητα:** Οι συνθήκες έρευνας αλλά και η προσπέλαση της ανάλυσης αναγκών ποικίλουν, ανάλογα όχι μόνο με την ηλικία, το φύλο, τους κοινωνικούς ρόλους και άλλες μορφές ποικιλομορφίας, αλλά και με τον βαθμό στον οποίο οι ομάδες είναι σε θέση να συμμετέχουν στην εξεύρεση βιώσιμων λύσεων για τις καταστάσεις που βιώνουν.

3. Συμμετοχική Προσέγγιση, Συμμετοχή της Κοινότητας και Λογοδοσία

Η ανάλυση αναγκών πρέπει να τηρεί τις αρχές και τις πρακτικές των συμμετοχικών και κοινοτικών προσεγγίσεων. Ενώ το εύρος και οι δραστηριότητες συμμετοχής μπορεί να εξαρτώνται από το συγκεκριμένο πλαίσιο κάθε περίπτωσης, οι συμμετοχικές και κοινοτικές προσεγγίσεις θα πρέπει να αποτελούν τυπικές, επιδιωκόμενες πρακτικές.

Παρότι οι δραστηριότητες ανάλυσης αναγκών χαρακτηρίζονται ως μια άσκηση που διεξάγεται σε ένα μόνο χρονικό σημείο για την κατανόηση των διαφόρων αναγκών ενός κοινού-στόχου, στην πράξη μπορεί να χρησιμοποιηθούν διαφορετικές προσεγγίσεις και εργαλεία ανάλυσης. Αυτές περιλαμβάνουν προσεγγίσεις κυρίως ποιότητας, καθώς και πιο ποσοτικές προσεγγίσεις.

Ανεξάρτητα από το εργαλείο ή την προσέγγιση που επιλέγεται, οι συμμετοχικές και κοινοτικές προσεγγίσεις πρέπει να εφαρμόζουν και να καθορίζουν όλες τις σχετικές πτυχές των δραστηριοτήτων ανάλυσης. Είναι καλή πρακτική να θεσπίζεται μια ολοκληρωμένη στρατηγική ανάλυσης που χρησιμοποιεί διάφορες προσεγγίσεις ανάλυσης για την κάλυψη των αναγκών κάθε τομέα, με βάση το επίπεδο και τους τύπους επιχειρησιακών δεδομένων που απαιτούνται για την επίτευξη του προσδιορισμένου σκοπού.

Η διασφάλιση ότι τα ενδιαφερόμενα άτομα μπορούν να ασκήσουν το δικαίωμά τους να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων σχετικά με τη ζωή τους, την οικογένειά τους, την εκπαίδευσή τους και τις κοινότητές τους απαιτεί την ουσιαστική συμμετοχή τους στον

πλήρη κύκλο του ερευνητικού έργου, συμπεριλαμβανομένων όλων των βημάτων της ανάλυσης αναγκών. Παρότι είναι ζωτικής σημασίας να χρησιμοποιούνται μέθοδοι συμμετοχικής ανάλυσης κατά τη συλλογή και την επεξεργασία των δεδομένων, οι γυναίκες, οι άνδρες, τα κορίτσια και τα αγόρια που εμπíπτουν σε αυτό το ζήτημα θα πρέπει να συμμετέχουν και στα άλλα βήματα της ανάλυσης αναγκών. Τέτοια βήματα είναι η κατανόηση του πλαισίου, ο καθορισμός των αναγκών πληροφόρησης, η διεξαγωγή της ανάλυσης και η ανταλλαγή πληροφοριών, για παράδειγμα, μέσω «εσωτερικών» εθελοντών και εθελοντριών, προερχόμενων από το κοινό-στόχο. Ενδέχεται να χρειαστούν συγκεκριμένες πρωτοβουλίες για να διασφαλιστεί η πλήρης συμμετοχή όλων των ατόμων που εμπíπτουν σε αυτό, συμπεριλαμβανομένων των ηλικιωμένων γυναικών και ανδρών, των νέων, των ατόμων με αναπηρίες και των ΛΟΑΤΚΙ ατόμων.

Η λογοδοσία μπορεί να διασφαλιστεί με τη συνεχή διαβούλευση με τα άτομα που εμπíπτουν στο υπό έρευνα πεδίο, και την ενίσχυση της συμμετοχής τους σε αποφάσεις που επηρεάζουν τη ζωή τους.

Η διεξαγωγή ανάλυσης αναγκών με συμμετοχικό τρόπο σημαίνει να ακούμε ενεργητικά διαφορετικές γυναίκες, άνδρες, κορίτσια και αγόρια που εμπíπτουν σε μια κατηγορία ενδιαφέροντος να μιλούν για τις δικές τους ανάγκες, προτεραιότητες και ικανότητες, ώστε να μπορούν να συμμετέχουν και να επηρεάζουν τις αποφάσεις αντί να υπόκεινται παθητικά σε αυτές. Μια συμμετοχική ανάλυση αναγκών υποστηρίζει τον σχεδιασμό ανταπόκρισης που αξιοποιεί τις δυνατότητες της κοινότητας για την αύξηση της ισότιμης πρόσβασης στην προστασία, τις υπηρεσίες και την βοήθεια. Θα διασφαλίσει:

- Μια πιο ακριβή και ολοκληρωμένη κατανόηση μιας κατάστασης, συμπεριλαμβανομένων των υποκείμενων αιτιών.
- Προσδιορισμός των υφιστάμενων ικανοτήτων και μηχανισμών αντιμετώπισης, προκειμένου να αξιοποιηθούν στην ανταπόκριση.
- Αναγνώριση και κατανόηση των σχέσεων εξουσίας μεταξύ των ομάδων.
- Συμβολή στη βελτίωση των σχέσεων μεταξύ των υποκειμένων της έρευνας και των αρχών με τις οποίες σχετίζονται με βάση την ιδιότητα ή το καθεστώς τους.

4. Μέθοδοι και τεχνικές για την ανάλυση αναγκών

Τα επιμέρους κομμάτια του παζλ που αποτελούν την ανάλυση αναγκών μπορούν να συναρμολογηθούν χρησιμοποιώντας μια ποικιλία τεχνικών. Είναι σημαντικό για τους ερευνητικούς οργανισμούς να χρησιμοποιούν διαφορετικές μεθόδους, επειδή αναζητάτε διαφορετικούς τύπους ανατροφοδότησης από διαφορετικές πηγές.

Μερικές πιθανές **μέθοδοι ανάλυσης αναγκών** περιλαμβάνουν:

- **Ερωτηματολόγια:** ένας οικονομικός τρόπος συλλογής δεδομένων από έναν δυνητικά μεγάλο αριθμό ερωτωμένων. Επιτρέπουν επίσης μια στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων.
- **Κλίμακες μέτρησης:** αποτελεσματικά εργαλεία για τη μέτρηση των επιπέδων ικανοποίησης ή και άλλες παρατηρήσεις, είτε εσωτερικά είτε μεταξύ των εξωτερικών υποκειμένων.
- **Στατιστικά στοιχεία:** ένας θησαυρός πληροφοριών. Μπορούν να αντληθούν στοιχεία, κυρίως σε πλάτος και ως μια πρώτη επαφή με το πεδίο.
- **Συνεντεύξεις:** επιτρέπουν να συλλεγούν πιο εμπεριστατωμένες και σε βάθος πληροφορίες από μια συγκεκριμένη ομάδα συμμετεχόντων/ουσών.
- **Συζητήσεις/Συνεντεύξεις σε μικρές ομάδες:** ένας ημιδομημένος τρόπος για να διερευνηθούν ζητήματα εντός μιας μεικτής ομάδας (μεικτές λειτουργίες, μεικτά προφίλ κ.λπ.)
- **Ομάδες εστίασης:** μια μικρή ομάδα συμμετεχόντων/ουσών επιλέγονται για να εκπροσωπήσουν μια πολύ μεγαλύτερη ομάδα. Συνήθως μοιράζονται ορισμένα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά ενός καθορισμένου προφίλ.
- **Ανάλυση εργασιών ή/και συστημάτων:** ένας τρόπος εξέτασης συστημάτων και δραστηριοτήτων που εκτελούνται με συνέπεια και επανάληψη (π.χ. η διαδικασία που πραγματώνεται για την υποβολή ενός αιτήματος ή ενός παραπόνου).

Αυτά είναι μόνο μερικά παραδείγματα. Κάθε μία από αυτές τις μεθόδους έχει τα δικά της δυνατά και αδύνατα σημεία. Δεν είναι κάθε μέθοδος κατάλληλη για κάθε περίπτωση, επομένως είναι χρήσιμο να συνδυάζονται διαφορετικές τεχνικές όποτε είναι δυνατόν. Η ανάμειξη μεθόδων διασφαλίζει ότι η προκύπτουσα ανατροφοδότηση είναι όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένη και ουσιαστική. Θα μειώσει επίσης την πιθανότητα να παραβλεφθούν βασικά ζητήματα.

5. Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα - SWOT

Καθώς η ανάλυση αναγκών προχωρά, είναι πιθανό η ερευνητική ομάδα να συλλέξει μεγάλο όγκο πληροφοριών. Οι ερευνητές και ερευνήτριες πρέπει να κατανοήσουν όλα τα διαφορετικά αποτελέσματα, επιλέγοντας τα στοιχεία που είναι τα πιο συναφή και πολύτιμα ή που θα έχουν τον μεγαλύτερο αντίκτυπο σε μελλοντικές δραστηριότητες σχετιζόμενες με την ομάδα-στόχο.

Ένα χρήσιμο εργαλείο για αυτήν τη διαδικασία είναι μια σύνοψη SWOT. Η ανάλυση SWOT σημαίνει: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats, δηλαδή Δυνατά Σημεία, Αδυναμίες, Ευκαιρίες και Απειλές. Μια σύνοψη SWOT είναι ιδανική στην τελική φάση

μιας ανάλυσης αναγκών, επειδή παρουσιάζει μια συνοπτική επισκόπηση των σημαντικότερων θετικών και αρνητικών σημείων που προκύπτουν από την έρευνα.

Δυνατά Σημεία -τι έχει πάει καλά στην έρευνα και στη σύνδεσή της με την κοινότητα; - σε τι λειτουργεί καλά η ανάλυση αναγκών;	Αδυναμίες -τι δεν έχει πάει καλά στην έρευνα και στη σύνδεσή της με την κοινότητα; - σε τι δεν λειτουργεί καλά η ανάλυση αναγκών;
Ευκαιρίες - ποιες νέες ομάδες-στόχοι μπορεί να έχουν ενδιαφέρον για να ερευνηθούν; - ποια κοινωνικά στοιχεία (νόμοι, τάσεις κ.λπ.) προσφέρουν νέες ευκαιρίες;	Απειλές - ποιοι παράγοντες αποτελούν τροχοπέδη για την έρευνα; - ποια κοινωνικά στοιχεία μπορεί να επηρεάσουν αρνητικά την ερευνητική ομάδα ή το κοινό-στόχο;

Σύνοψη SWOT

Με όλες τις πληροφορίες από ερωτηματολόγια, κλίμακες μέτρησης, ομάδες εστίασης και στατιστικά στοιχεία να σας έχουν συγκεντρωθεί, είμαστε μπροστά σε ένα κρίσιμο σημείο, αλλά η συνέχεια της διαδικασίας είναι αρκετά απλή:

- Σχεδιάζουμε έναν πίνακα SWOT σύμφωνα με το παραπάνω τετραμερές περίγραμμα. Χρησιμοποιούμε τα δείγματα ερωτήσεων στο περίγραμμα για να μας βοηθήσουν να αποφασίσουμε ποια βασικά στοιχεία από την ανάλυσή μας ανήκουν σε ποια ενότητα. Έχουμε κατά νου ότι τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία αναφέρονται σε αυτά που μπορούμε να ελέγξουμε εντός της ερευνητικής ομάδας (εσωτερικά στοιχεία), ενώ οι ευκαιρίες και οι απειλές αναφέρονται σε δυνάμεις πέρα από τον έλεγχό μας, εκτός της ερευνητικής ομάδας (εξωτερικά στοιχεία).

- Επιλέγουμε τα πιο προφανή ή επείγοντα σημεία για κάθε επικεφαλίδα/ενότητα (προσπαθούμε να περιοριστούμε σε μέγιστο αριθμό 10 σημείων ανά κατηγορία). Συμφωνούμε σε αυτά τα σημεία εντός της ερευνητικής ομάδας.

- Παρουσιάζουμε τη σύνοψη SWOT μαζί με τις υποστηρικτικές πληροφορίες στον επικεφαλής της ερευνητικής ομάδας (Κύριο Ερευνητή) και στη Συντονιστική Ομάδα για έγκριση.

Μόλις καταλήξουμε σε συμφωνία σχετικά με τις προτεραιότητες εντός της ερευνητικής ομάδας και λάβουμε την έγκριση από τον Κύριο Ερευνητή, υπάρχει ένα

Δυνατά Σημεία	Αδυναμίες
-τι έχει πάει καλά στην έρευνα και στη σύνδεσή της με την κοινότητα; - σε τι λειτουργεί καλά η ανάλυση αναγκών;	-τι δεν έχει πάει καλά στην έρευνα και στη σύνδεσή της με την κοινότητα; - σε τι δεν λειτουργεί καλά η ανάλυση αναγκών;

τελευταίο βήμα. Πριν χρησιμοποιήσουμε τη σύνοψη ως βάση για τη φάση Σχεδιασμού, την παρουσιάζουμε στους βασικούς ενδιαφερόμενους φορείς. Οι πιο σημαντικοί από αυτούς είναι οι φορείς-εταίροι και, εμμέσως, οι εμπλεκόμενες αρχές του δημόσιου χώρου, μεταξύ των οποίων οι τυχόν χρηματοδοτικοί οργανισμοί της έρευνας, καθώς και άλλα σημαντικά ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders). Αυτός είναι ένας τρόπος για να ελέγξουμε ξανά τα συμπεράσματά μας. Τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να επισημάνουν τυχόν τομείς που ενδέχεται να έχουν παρερμηνευτεί ή που ήδη αντιμετωπίζονται.

6. Τι πρέπει και τι δεν πρέπει να κάνουμε στη φάση της Συλλογής Δεδομένων

Όσον αφορά τη φάση της Ανάλυσης, υπάρχουν ορισμένες επικίνδυνες περιοχές που πρέπει να έχετε κατά νου. Σε αυτές τις παγίδες είναι εύκολο να πέσετε και μπορούν να έχουν σοβαρές συνέπειες για τη στρατηγική σας μακροπρόθεσμα.

Τι να μην κάνουμε	Τι να κάνουμε
Να προσπαθήσουμε να παραλείψουμε τη φάση της Ανάλυσης	Βλέπουμε την ανάλυση ως έναν τρόπο για να κάνουμε μια καταγραφή της τρέχουσας κατάστασης και ως έναν τρόπο για να καθορίσουμε τη βάση σε σχέση με την οποία θα μετρηθούν τα αποτελέσματα της στρατηγικής μας.
Να υποθέσουμε ότι γνωρίζουμε ήδη το αποτέλεσμα	Αφιερώνουμε χρόνο για να ακούσουμε τις απόψεις άλλων ενδιαφερόμενων μερών.
Να παραλείπουμε βασικές πηγές πληροφοριών	Ζητούμε από τα ενδιαφερόμενα μέρη τις συστάσεις τους σχετικά με το πού να ψάξουμε, τι να διαβάσουμε, με ποιους/ποιες πρέπει να μιλήσουμε κ.λπ.

Τι να μην κάνουμε	Τι να κάνουμε
Να αγνοούμε προσωπικές προκαταλήψεις	Βεβαιωνόμαστε ότι οι πληροφορίες που συλλέγουμε εξετάζονται από μια ποικιλία ενδιαφερομένων.
Να αγνοούμε ή να δυσπιστούμε απέναντι σε δυσάρεστα γεγονότα	Χρησιμοποιούμε τα γεγονότα για να κάνουμε αλλαγές ή βελτιώσεις, εάν είναι απαραίτητο.
Να αποδεχόμαστε ελλιπή δεδομένα	Προσπαθούμε να σχηματίσουμε μια όσο το δυνατόν πιο ολοκληρωμένη εικόνα της κατάστασης.
Να ερμηνεύουμε πολύ γρήγορα τα αποτελέσματα	Εστιάζουμε τη συλλογή περισσότερο, παρά στην ερμηνεία πληροφοριών σε αυτή τη φάση.
Να συλλέγουμε τόσο πολλά δεδομένα που νιώθουμε να μας ξεπερνά ο όγκος τους	Διαχειριζόμαστε τις πληροφορίες που έχουμε συγκεντρώσει χρησιμοποιώντας το τεστ «Και λοιπόν;». Εάν η απάντηση είναι «Άρα τίποτε», οι πληροφορίες δεν είναι σημαντικές. Τις αγνοούμε και προχωρούμε παρακάτω.

Τι πρέπει και τι δεν πρέπει να κάνουμε στη φάση της Ανάλυσης

Εάν αντιμετωπίσουμε δυσκολίες στη φάση της Ανάλυσης, κάνουμε ένα βήμα πίσω, χαλαρώνουμε, παίρνουμε μια ανάσα και μια απόσταση, και μετά δοκιμάζουμε ξανά. Είναι σημαντικό η ανάλυσή μας να είναι όσο το δυνατόν πιο στέρεη. Το να αφιερώσουμε χρόνο για να διασφαλίσουμε ότι η ανάλυση αναγκών έχει γίνει διεξοδικά είναι σίγουρα χρόνος που αξίζει να επενδύσουμε.

7. Η Διεργασία Ανάλυσης Αναγκών και τα Βασικά Βήματα

Οι αναλύσεις αναγκών (AA) εδράζονται σε βασικές αρχές και εφαρμόζονται ακολουθώντας μια συστηματική διαδικασία με βασικά βήματα. Η πολυπλοκότητα και το εύρος τους ποικίλλουν ανάλογα με την κλίμακα και το πλαίσιο των καταστάσεων και των περιβαλλόντων στις οποίες πραγματοποιούνται.

Βήμα 1: Κατανόηση του Πλαισίου

Μια αρχική επισκόπηση των διαθέσιμων πληροφοριών για την κατανόηση του πλαισίου διεξάγεται πριν από οποιαδήποτε δραστηριότητα σχεδιασμού ή συλλογής δεδομένων. Αυτό το Βήμα περιλαμβάνει την ανάλυση υπαρχόντων δεδομένων και πληροφοριών που ενδεχομένως συλλέγονται από άλλους φορείς σχετικά με την τρέχουσα κατάσταση. Στόχος είναι να δημιουργηθεί μια αρχική κατανόηση του πλαισίου, προκειμένου να καθοριστούν περαιτέρω ανάγκες πληροφόρησης, να προσδιοριστεί εάν απαιτείται ανάλυση αναγκών και να προσδιοριστεί ποιος τύπος ανάλυσης θα αντιμετωπίσει καλύτερα τις ανάγκες πληροφόρησης δεδομένου του διαθέσιμου χρόνου και πόρων. Τα αποτελέσματα της αναθεώρησης συνοψίζονται σε μια ανάλυση κατάστασης, η οποία επιδιώκει να:

- Ορίσει το πεδίο εφαρμογής, την κλίμακα και το πλαίσιο της τρέχουσας κατάστασης
- Προσδιορίσει τις αρχικές ανάγκες και τους ρόλους των πιθανών συμμετεχόντων/ουσών, συμπεριλαμβανομένων τυχόν υποομάδων που έχουν ιδιαίτερες ανάγκες, όπως άτομα με αναπηρίες, ηλικιωμένοι/ες, νέοι/ες ή ΛΟΑΤΚΙ άτομα
- Συμβάλει στην κατανόηση του κοινωνικοπολιτικού πλαισίου και των σχετικών νομικών/πολιτικών πλαισίων
- Προσδιορίσει τις ιδιαίτερες ανάγκες ή και κινδύνους που αφορούν τα μελλοντικά υποκείμενα της έρευνας.

Βήμα 2: Σχεδιασμός της Ανάλυσης Αναγκών (AA)

Με βάση τα αποτελέσματα της ανασκόπησης του πλαισίου, μπορεί να αναπτυχθεί το περίγραμμα του έργου της AA. Οι ελάχιστες απαιτήσεις περιλαμβάνουν:

- Σαφείς και ακριβείς στόχοι και εστίαση για την AA, λαμβάνοντας υπόψη τον σκοπό της AA, τις κατευθυντήριες αρχές για την ασφαλή και ηθική διαχείριση πληροφοριών που σχετίζονται με τον σεβασμό των δικαιωμάτων, την κάλυψη της AA (πληθυσμοί, τομείς και γεωγραφικές περιοχές), τους τύπους αποφάσεων που πρέπει να ληφθούν και το χρονικό πλαίσιο εντός του οποίου πρέπει να ληφθούν.
- Ένα περίγραμμα του έργου της AA, συμπεριλαμβανομένων των μεθοδολογιών συλλογής και ανάλυσης δεδομένων, των εργαλείων συλλογής δεδομένων, των σχεδίων ανάλυσης, των σχεδίων εκπαίδευσης και πιλοτικών προγραμμάτων, του προϋπολογισμού, των απαιτήσεων σε ανθρώπινο δυναμικό, του σχεδίου εργασίας, των όρων αναφοράς κ.λπ.
- Τρόποι και ρυθμίσεις συντονισμού εάν εμπλέκονται πολλαπλοί φορείς, συμπεριλαμβανομένου ενός σχεδίου για τον τρόπο εμπλοκής των πληθυσμών που επηρεάζονται από τη διεργασία AA.
- Λεπτομερείς ανάγκες πληροφόρησης, οργανωμένες σε ένα αναλυτικό πλαίσιο που δείχνει τις συνδέσεις μεταξύ των κατηγοριών πληροφοριών και τον τρόπο με τον οποίο συσχετίζονται αναλυτικά.

- Ένα σχέδιο ανάλυσης που επιχειρησιακοποιεί το αναλυτικό πλαίσιο και περιγράφει λεπτομερώς τους δείκτες και τις πηγές για κάθε ζητούμενο στοιχείο πληροφοριών, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο θα αναλυθούν οι πληροφορίες.

Το πλαίσιο της ανάλυσης

- Υποστηρίζει και καθοδηγεί τη συλλογή και ανάλυση δευτερογενών και πρωτογενών δεδομένων, προσδιορίζοντας βασικά αναλυτικά ερωτήματα
- Παρέχει έναν τρόπο οργάνωσης των δεδομένων που πρέπει να συλλεχθούν και του τρόπου ανάλυσής τους, καθώς και τον τρόπο περιγραφής των σχέσεων και των αλληλεπιδράσεων μεταξύ των στοιχείων που πρόκειται να αναλυθούν
- Υποστηρίζει μια κοινή ανάλυση των σημείων όπου οι ανάγκες είναι μεγαλύτερες, και των υπο-ομάδων που θα ωφεληθούν περισσότερο
- Λειτουργεί ως εργαλείο επικοινωνίας μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών και θα πρέπει να θεωρείται ως σημείο αναφοράς σε όλη τη διαδικασία της ΑΑ.

Βήμα 3: Συγκέντρωση και Συλλογή Δεδομένων

Οι αναλύσεις αναγκών βασίζονται τόσο σε δευτερογενή όσο και σε πρωτογενή δεδομένα και θα πρέπει πάντα να ξεκινούν με μια επισκόπηση των διαθέσιμων πληροφοριών, με βάση το σχέδιο ανάλυσης και προς υποστήριξη του πλαισίου της ανάλυσης. Ως δεδομένα εδώ εννοούμε ό,τι έχει συλλεχθεί στο πλαίσιο μιας τρέχουσας ΑΑ, ενώ τα δευτερογενή δεδομένα έχουν συλλεχθεί εκτός αυτού του πεδίου και για άλλους σκοπούς.

Η επισκόπηση δευτερογενών δεδομένων μπορεί να πραγματοποιηθεί για την κατανόηση της κατάστασης μέσω της ενοποίησης δεδομένων που έχουν συλλεχθεί εκτός του πεδίου εφαρμογής της τρέχουσας ΑΑ. Υπάρχουν αρκετές πιθανές πηγές, όπως προηγούμενες αξιολογήσεις, εκθέσεις κατάστασης, σχέδια επιχειρήσεων, συστήματα καταγραφής κ.λπ.

Ένα σημαντικό βήμα στην επισκόπηση δευτερογενών δεδομένων είναι ο εντοπισμός κενών στις διαθέσιμες πληροφορίες συγκρίνοντας τις ανάγκες πληροφόρησης που έχουν εντοπιστεί με τα διαθέσιμα δεδομένα που έχουν ενοποιηθεί. Στη συνέχεια, μπορεί να ληφθεί υπόψη η συλλογή πρωτογενών δεδομένων, προκειμένου να επικυρωθούν οι πληροφορίες που έχουν ήδη συλλεχθεί ή/και να καλυφθούν τα κενά που έχουν εντοπιστεί στις υπάρχουσες πληροφορίες. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν διαφορετικές μέθοδοι για την κάλυψη αυτών των κενών, συμπεριλαμβανομένων των άμεσων παρατηρήσεων, των συζητήσεων σε ομάδες εστίασης και των συνεντεύξεων με άτομα που εμπλέκονται. Αυτές οι μέθοδοι πρέπει να σχεδιάζονται έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι και ομάδες όπως οι γυναίκες, οι άνδρες, τα κορίτσια και τα αγόρια (συμπεριλαμβανομένων των ηλικιωμένων, των ατόμων με αναπηρίες, των νέων, των ΛΟΑΤΚΙ, των ατόμων με ειδικές ανάγκες, των μειονοτήτων και των αυτόχθονων πληθυσμών) έχουν την ευκαιρία να εκφράσουν τις ανάγκες, τις προτεραιότητες και τις δυνατότητές τους.

Ένα μητρώο ανάλυσης θα πρέπει να παρακολουθεί τις διενεργούμενες και προγραμματισμένες ΑΑ, ενώ ένα αποθετήριο δεδομένων θα πρέπει να αποθηκεύει εκθέσεις ΑΑ και δεδομένα από δευτερογενή ανασκόπηση δεδομένων. Τα δεδομένα από τη συλλογή πρωτογενών δεδομένων στο πεδίο γενικά συγκεντρώνονται σε βάσεις δεδομένων.

Βήμα 4: Εξαγωγή Συμπερασμάτων: Ανάλυση Αναγκών

Η ανάλυση αναγκών (ΑΑ) είναι μια διαδικασία που στοχεύει στην κατανόηση των πληροφοριών και στην εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τη σοβαρότητα των συνθηκών και τις προτεραιότητες των ανθρώπινων περιβαλλόντων. Υπάρχουν τέσσερις διαφορετικές φάσεις ανάλυσης, οι εξής:

- **Περιγραφή:** Ομαδοποίηση, σύνοψη και σύγκριση δεδομένων με βάση το σχέδιο ανάλυσης, προκειμένου να εντοπιστούν τάσεις, μοτίβα, ακραίες τιμές και ανωμαλίες.
- **Εξήγηση:** Προσδιορισμός του γιατί ορισμένα μοτίβα και τάσεις υπάρχουν ή αναδύονται, καθώς και οι υποκείμενοι παράγοντες και διαδικασίες που οδήγησαν στην ύπαρξή τους.
- **Ερμηνεία:** Εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τη σοβαρότητα και τις προτεραιότητες. Η ερμηνεία περιλαμβάνει επίσης την κρίση της ποσότητας των αποδεικτικών στοιχείων που υποστηρίζουν αυτά τα συμπεράσματα και την εκτίμηση του βαθμού στον οποίο τα ευρήματα μπορούν να εφαρμοστούν σε άλλα περιβάλλοντα.
- **Πρόβλεψη:** Πρόβλεψη ή πρόβλεψη της πιθανής εξέλιξης μιας κατάστασης με βάση δεδομένα του παρελθόντος και του παρόντος. Αυτό το βήμα παρέχει πληροφορίες σχετικά με πιθανά μελλοντικά γεγονότα και τις αναμενόμενες συνέπειές τους για τους/τις συμμετέχοντες/ουσες στην έρευνα.

Γενικά, οι φάσεις ερμηνείας και πρόβλεψης της ανάλυσης διεξάγονται από κοινού μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών, δηλαδή σε ένα διαδραστικό εργαστήριο. Τα ευρήματα από την ανάλυση συγκεντρώνονται σε μια τελική έκθεση και όλες οι αποφάσεις επεξεργασίας και ανάλυσης καταγράφονται. Η έκθεση και τα ευρήματα της ΑΑ αποτελούν τη βάση για μια επακόλουθη ανάλυση απόκρισης που εξάγει στρατηγικά, προγραμματικά ή επιχειρησιακά συμπεράσματα με βάση την τρέχουσα και την προβλεπόμενη σοβαρότητα και τις προτεραιότητες.

Βήμα 5: Κοινοποίηση πληροφοριών

Τα ευρήματα από το βήμα της ανάλυσης θα πρέπει να μετατραπούν σε σαφή και πειστικά προϊόντα πληροφοριών και να κοινοποιηθούν στα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη. Το πιο

συνηθισμένο αποτέλεσμα μιας τέτοιας διαδικασίας είναι η έκθεση ανάλυσης αναγκών, η οποία περιλαμβάνει μια συνοπτική περίληψη των βασικών ευρημάτων και συστάσεων για να βοηθήσει στη λήψη αποφάσεων. Τα αποτελέσματα της ΑΑ μπορούν να διαδοθούν μέσω πολλών άλλων προϊόντων πληροφοριών σε συμπυκνωμένη μορφή, συμπεριλαμβανομένων προφορικών παρουσιάσεων και ενημερώσεων. Πίνακες ελέγχου, χάρτες και γραφήματα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την οπτική απεικόνιση των κύριων ευρημάτων και μηνυμάτων της ΑΑ.

Τα δεδομένα, οι μέθοδοι και τα ευρήματα κοινοποιούνται όσο το δυνατόν ευρύτερα στους φορείς-εταίρους και σε άλλους φορείς. Στους συμμετέχοντες/ουσες θα πρέπει να δίνονται εξηγήσεις σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο θα χρησιμοποιηθούν οι πληροφορίες και ποιες αποφάσεις θα επηρεάσουν. Πρωτόκολλα ή συμφωνίες για την κοινοποίηση δεδομένων θα πρέπει να ρυθμίζουν την κοινοποίηση ευρημάτων και ακατέργαστων δεδομένων. Είναι σημαντικό να γίνεται κοινοποίηση τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά, και πρωτίστως στους συμμετέχοντες και στις συμμετέχουσες της έρευνας.

8. Ανάλυση αναγκών: η οπτική της εφαρμοσμένης γλωσσολογίας

Η ανάλυση αναγκών (ΑΑ) αναγνωρίζεται σήμερα, στη βιβλιογραφία της εφαρμοσμένης γλωσσολογίας, ως ένας κρίσιμος ρόλος στη διεργασία της διδασκαλίας και της εκμάθησης γλωσσών. Στην πραγματικότητα, η ατομική και κοινωνική ΑΑ θεωρείται ότι παρέχει εγκυρότητα και συνάφεια σε όλες τις δράσεις σχεδιασμού και υλοποίησης μαθημάτων. Σε ένα πρωτοποριακό βιβλίο το 1978, ο Munby εισήγαγε το έντονα επικριμένο αλλά επιδραστικό μοντέλο του, το οποίο αποτελείται από δύο στάδια: (α) τον «Επεξεργαστή Αναγκών Επικοινωνίας» (ΕΑΕ), ο οποίος ορίζεται από οκτώ μεταβλητές που επηρεάζουν τις ανάγκες επικοινωνίας και έχουν δυναμικές σχέσεις μεταξύ τους, και (β) την ερμηνεία του προφίλ των αναγκών που προκύπτει από τον ΕΑΕ με βάση τις μικρο-δεξιότητες και τις μικρο-λειτουργίες. Ακολούθησαν αρκετά άλλα μοντέλα, με επίκεντρο την κατάσταση του/της μαθητή/ριας (ανάλυση κατάστασης-στόχου), τις ανάγκες του/της μαθητή/ριας σε συνδυασμό με το διδακτικό πλαίσιο (παιδαγωγική ανάλυση αναγκών) ή τους συγκεκριμένους γλωσσικούς και επικοινωνιακούς στόχους που επιδιώκονται (ανάλυση επιπέδου λόγου ή είδους έως αξιολόγηση αναγκών). Η διάκριση που διέπει τα περισσότερα από αυτά τα μοντέλα είναι αυτή μεταξύ «αντικειμενικών» και «υποκειμενικών» αναγκών, όπως καθορίστηκε από τον Nunan. Έτσι, οι «αντικειμενικές» ανάγκες λαμβάνουν υπόψη βιογραφικά δεδομένα, όπως ηλικία, εθνικότητα, κοινωνικό προφίλ, μητρική γλώσσα, γραμματισμό σε άλλες γλώσσες κ.λπ., ενώ οι «υποκειμενικές» ανάγκες βασίζονται σε πληροφορίες που αντανακλούν τις αντιλήψεις, τις στάσεις, τις προσδοκίες και τις προτεραιότητες του/της μαθητή/ριας και μπορεί να περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με τους λόγους για τους οποίους ένας/μία μαθητής/ρια αναλαμβάνει να μάθει μια δεύτερη γλώσσα ή για τις δραστηριότητες στην τάξη που προτιμά.

Η Μη-Συμβατική Ανάγκη είναι αναμφισβήτητα μια πολύπλοκη διαδικασία. Στα πρώτα αλλά σημαντικά έργα τους, οι Richterich και Chancerel επισημαίνουν ότι γενικά ο/η μαθητής/ρια έχει ελάχιστη επίγνωση των αναγκών του/της και, ειδικότερα, δεν είναι σε θέση να τις εκφράσει παρά μόνο με πολύ αόριστους όρους. Ο Porcher τονίζει ότι «το να μιλάμε για μια ανάγκη δεν είναι το ίδιο με το να μιλάμε γενικά για αυτό που λείπει. Μια ανάγκη δεν υπάρχει πριν από ένα έργο: πάντα κατασκευάζεται». Επιπλέον, σήμερα συνειδητοποιούμε όλο και περισσότερο ότι η Μη-Συμβατική Ανάγκη δεν πρέπει να θεωρείται απλώς ως ένα πρώτο στάδιο για τον σχεδιασμό γλωσσικών μαθημάτων, αλλά μάλλον ως μια «συνεχιζόμενη διεργασία». Σε μια προσπάθεια να συνοψίσουμε τα στοιχεία μιας ανάλυσης αναγκών (ΑΑ) για τον σχεδιασμό ενός προγράμματος εκμάθησης γλωσσών και να επεκτείνουμε την ακόμη χρήσιμη λίστα που πρότειναν οι Dudley-Evans και St. John, μπορούμε να συμπεριλάβουμε τα ακόλουθα:

- Περιβάλλον στο οποίο θα διεξαχθεί το μάθημα
- Προσωπικές πληροφορίες για τους/τις μαθητές/ριες
- Γλωσσικές πληροφορίες για τους/τις μαθητές/ριες
- Επαγγελματικές, πολιτισμικές και κοινωνικές πληροφορίες για τους/τις μαθητές/ριες
- Ελλείψεις και δυνατά σημεία του/της μαθητή/ριας
- Ανάγκες εκμάθησης γλωσσών που διατυπώνονται από τους/τις μαθητές/ριες
- Ανάγκες εκμάθησης γλωσσών που διατυπώνονται από την κοινότητα δεύτερης γλώσσας
- Ανάγκες του/της μαθητή/ριας από το μάθημα
- Γλωσσικά και επικοινωνιακά πρότυπα που χρησιμοποιούνται στην κατάσταση-στόχο
- Ανάλυση περιεχομένου εγγράφων που χρησιμοποιούνται στην κατάσταση-στόχο.

Σε κάθε περίπτωση, μια στρατηγική σχετικά με την ΑΑ σε μια δεδομένη κοινότητα και κατάσταση πρέπει να αντιμετωπίσει ορισμένα θεμελιώδη **ερωτήματα**:

- Ποιος θα διεξαγάγει την έρευνα;
- Τι είδους πληροφορίες θα συλλεχθούν;
- Πώς θα συλλεχθούν οι πληροφορίες;
- Πώς θα ερμηνευτούν τα ευρήματα;

Οι τεχνικές και τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται στη γλωσσική ΑΑ μπορεί να ποικίλλουν σημαντικά, από τη διαβούλευση με άτομα σε βασικές θέσεις και τις επιτόπιες συζητήσεις έως τα τεστ, τις κλίμακες και τις στατιστικές αναλύσεις, από την άμεση παρατήρηση έως τα αρχεία και τις μελέτες αναφοράς, από την επισκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας και των μελετών περίπτωσης έως τα ερωτηματολόγια, τις συνεντεύξεις ή

τις ομάδες εστίασης. Άλλωστε, οι περισσότερες έρευνες σχετικά με τη γλωσσική ΑΑ δεν ήταν συστηματικές και πολυπαραγοντικές, παγκόσμιες και διεπιστημονικές, και ως εκ τούτου φαίνεται ότι η απλή διαίσθηση εξακολουθεί να είναι κεντρικής σημασίας στη λήψη αποφάσεων σχετικά με τον σχεδιασμό των γλωσσικών μαθημάτων. Σύμφωνα με τον Long (2005): «Υπάρχει επείγουσα ανάγκη για ένα σοβαρό ερευνητικό πρόγραμμα (σε αντίθεση με τις μεμονωμένες μελέτες) που θα επικεντρώνεται στις μεθοδολογικές επιλογές της ίδιας της Ανάλυσης Αναγκών».