



Fokusgrupp - en systematiserad gruppintervju

Fokusgruppen är en enkel och snabb metod som skapar delaktighet. Fokusgruppsmetoden kan användas som ett kartläggningsverktyg där man utgår från gruppens bedömning om vad som är viktigast i en viss fråga. Ofta kombineras kartläggningen med att också utvärdera hur verksamheten bedöms utifrån dessa kvalitetsfaktorer. Det som gruppen tycker är viktigt betygsätts och ger ett underlag om vad som mest angeläget att ta tag i.

En stor fördel med fokusgrupp är att den bygger på dialog och delaktighet och att det går snabbt att sammanställa resultaten och redovisa dem.

Kortfattat kan man säga att metoden bygger på att:

- Deltagarna bestämmer vilka faktorer som är viktigast
- Faktorerna viktas av deltagarna
- Deltagarna ger betyg som visar om verksamhetens styrkor finns inom de områden som uppfattas som viktigast

Fokusgruppen kan användas som en kompletterande metod innan en enkät för att ställa rätt frågor t.ex. involvera kundgruppen innan, för att konkretisera frågorna eller för att göra en fördjupad analys efter enkäter/kartläggningar. Andra områden som den är möjlig att använda är exempelvis att ta fram underlag till program, planer m.m. eller som en attitydmätning på plats/temperaturkännare i en viss fråga.

Vilka kan ingå?

När man sätter ihop en grupp bör den inte vara för liten, gärna 10 till 20 personer. Om gruppen är mindre kan det bli för "tunt" med underlag i intervjun. Det är enklare att använda metoden i en "främlingsgrupp" dvs. att gruppen inte känner varandra eller har givna relationer. Allra bäst fungera det om gruppen är homogen och kan kopplas till frågan som ska behandlas. Självklart är det viktigt att gruppen är representativ. För att få så stor tillförlitlighet som möjligt är det bra om man kan genomföra samma fråga i fler grupper.

Att genomföra en fokusgrupp

Fokusgruppen har alltid en ledare som inte ingår i gruppen. Det är viktigt att ledaren kan sätta sig in i det ämne som diskuteras. Ledaren bör ha en medhjälpare som dokumenterar under intervjun. För att genomföra en fokusgrupp behöver man avsätta minst 2-3 timmar, så att det finns utrymme för att få fram flera olika faktorer. Det är viktigt att ha tänkt igenom gruppens sammansättning redan vid inbjudan då det är av stor vikt att det finns en öppenhet i gruppen så att man törs säga saker. Dessutom måste det finnas en lyhördhet hos ledaren. Även gruppens språkkompetens/förståelse påverkar. Är den inte så bra, måste ledaren ofta stämma av: har jag förstått rätt, har vi förstått varandra?

Praktiskt tips

Om man har tillgång till dator med utskriftsmöjlighet eller kopiator spar man mycket tid. Om sekreteraren dessutom är bekant med att arbeta i ett kalkylprogram såsom Excel kan man föra in siffror direkt och få ett underlag som är enkelt att snabbt behandla, man kan också visa resultatet via en projektor.

Gruppledarens huvuduppgift är att

- leda diskussionen - inte styra den. Dvs. inga egna påståenden: Tänk på att...

- se till att gruppen håller sig till ämnet
 - kunna förmå alla i gruppen att vara aktiva
 - ha en oberoende relation till gruppen, svårt att få fram "sanningen" om deltagarna står i beroende
- Fler tips i slutet av dokumentet.

Steg för steg...

- 1. Inbjudan**
- 2. Bestämma faktorer**
- 3. Vikta faktorer**
- 4. Sätta betyg på faktorer**
- 5. Redovisa resultat**
- 6. Analysera**

Förberedelser

Att fundera på inför inbjudan och genomförandet:

- Tänk noga igenom hur huvudfrågan ska formuleras för att motsvara ditt informationsbehov
- Vilka grupper ska jag ställa frågan till? Ledningsgruppen, chefslinjen, medarbetare i allmänhet. Om olika målgrupper ska intervjuas kan det vara en fördel att hålla grupperna homogena, då får du också kunskap om det finns skillnader mellan grupperna.

Steg 1: Inbjudan

Oavsett om inbjudan är skriftlig eller muntlig bör följande information finnas med:

- att man ska delta i en strukturerad gruppintervju
- vad syftet är dvs att man vill ha reda på vad ni tycker i frågan..... Ex. "Vad behöver du för att du ska kunna"
- vad resultatet ska användas till?
- hur lång tid det ska ta
- förklara tillvägagångssättet kort

Steg 2: Bestämma faktorer

- Alla de faktorer som gruppen tar fram ska vara svar på frågan: "Vad är viktigt för dig för att..." Svaret börjar med: "Det är viktigt att ..."
- Gruppen listar faktorer. Ledaren skriver alla faktorer på tavlan och sekreteraren för protokoll, där varje faktor som skrivs alltid börjar med orden: Det är viktigt att...
- Det är gruppen som bestämmer vilka faktorer som ska gälla

Ledarens roll är att

- få deltagarna att konkretisera faktorerna så att alla är med på tolkningen, t ex få gruppdeltagarna att ge konkreta innehåll i ord som "bra", "framgångsrik", "engagerad" "bra service" mm
- ev. spalta upp faktorerna i olika grupperingar

När det är klart, då ska man skriva ut faktorerna/kopiera: "Det är viktigt att"..... som varje deltagare ska få för att kunna genomföra nästa steg

Steg 3: Vikta faktorer

Nu ska gruppen ta fram vilka faktorer som bedöms som viktigast. Detta görs genom en viktning i poäng. Sekreteraren tar sedan och sammanställer varje faktors totalsumma. Dessa används sedan i steg 5 och steg 6.

Olika sätt att vikta:

Det vanligaste och enklaste sättet är att markera en tredjedel av faktorerna. Ett annat sätt att vikta är att välja ut fem faktorer och sätta 1 st 5:a, resp 4:a, 3:a, 2:a och 1:a

Steg 4: Sätta betyg

Återigen skrivs/kopieras faktorerna . De har nu förändrats genom att man tar bort "Det är viktigt att"...

Varje deltagare betygsätter *alla faktorer*, oavsett viktning, utifrån ett nuläge dvs. hur är det idag i den verksamhet jag ska bedöma?

Betygsättningen av faktorerna utgår vanligtvis utifrån en skala från 1 till 5, är en 5:a innebär att man instämmer helt och en 1:a innebär att man inte instämmer alls. Sekreteraren summerar sedan varje faktor och delar summan på antalet personer och får ett medelbetyg.

Steg 5: Redovisa resultat

Nu har man ett resultat som visar på gapet mellan viktning och betygsättning.

- a. Redovisa rangordningen
- b. Redovisa betygsättningen

Steg 6: Analysera

- Den första analysen kan göras direkt i den grupp intervjun genomfördes i. Vilka är gruppens egna reaktioner på resultatet? Hade resultaten blivit annorlunda om man inte använt fokusgruppsmetoden? Är resultaten konkreta och ger de information om vad som måste göras?

- Om samma fråga ställs i flera grupper ger resultaten större säkerhet. Om grupperna består av olika kategorier ger en senare analys också svar på om det finns olika uppfattning om vikt och kvalitet mellan olika målgrupper.

Vid sammanställningen är det en stor fördel om man använder dator och projektor för då kan man enkelt överföra resultatet i ett digram. Här jämförs de viktigaste faktorerna med betygen – dvs. vad är viktigast att vi förbättrar? Dela ev. upp faktorerna i kvalitetsområden.

Till sist - att tänka på för ledaren....

- Gå igenom syftet med fokusgruppen
- Beskriv viktningen
- Tala om hur lång tid som ska sättas av för de olika momenten
- Skriv det som det sägs på tavlan
- Allt det deltagarna säger är viktigt, – deltagaren representerar sig själv
- Allt som sägs är viktigt – ifrågasätt inte argumenten, det handlar inte om att bli överens, påminn vid behov gruppen om att man inte ska "prata" sig fram till konsensus utan att det mycket väl kan finnas med två diametrala påståenden
- Ordet "inte" ska aldrig finnas med i meningarna – gör meningarna positiva istället
- Om ansvaret riktas mot någon – var tydlig – använd inte ordet "man"
- Använd inte sammansatta meningar gör två meningar istället
- Använd de ord som deltagarna använder – gör inte egna omskrivningar eller tolkningar
- Kontrollera att du har uppfattat rätt
- Se till att alla håller sig till ämnet
- Strukturera faktorerna i "kvalitetsområden"

Ovanstående material är hämtat från en utbildning av Bente Greve, bente.greve@lundby.goteborg.se

Litteraturtips:

Fokusgrupper - en metod i kommunalt kvalitetsarbete, utgiven av Svenska Kommunförbundet, 1999.

Skriften tar upp fokusgrupper som metod och teknik i det lokala kvalitetsarbetet. Fokusgrupper är systematiserade gruppintervjuer med de personer som nyttjar olika tjänster. Skriften ger också praktiska råd och exempel på fokusgrupper. 32 sid. ISBN 91-7099-777-2.

Best.nr: 7099-772-2, <http://www.kommentus.se>