

Utvärdering med fokusgrupper

Monica Hane

Med metod menar vi hur det empiriska materialet insamlas och bearbetas för att på bästa sätt belysa det som studien skall belysa. Valet av metod styrs av principiella utgångspunkter och överväganden som gör att man kan tro att den metod man använder ger ett relevant och rättvisande empiriskt material.

Vi kommer i denna text att belysa just fokusgrupper. Valet av metod bestäms i första hand av hur materialet skall användas, det vill säga hur det kan förstås och göras begripligt av dem studien riktas till. I studier, där experten själv skall komma med lösningarna, så räcker det att materialet är tillfyllest för expertens egna bedömningar. Då kan andra metoder vara tillämpliga.

Om emellertid materialet skall ligga till grund för uppdragsgivarnas och andra in-

De vanliga metoderna och procedurerna för utvärdering av arbetsorganisatoriska projekt ger uppdragsgivaren inte tillgång till viktiga informationer om hur det blivit som det blivit när man gjort som man gjort. Fokusgrupper är då ett alternativ. De ger, så som vi genomför dem, en annan och ny information.

I fokusgrupperna hör man deltagarnas egna berättelser och utsagor i deras eget språkbruk och på deras egna villkor. Samtalen växer fram med hjälp av handledare, som är väl insatta i den forskning som finns och de olika perspektiv som under samtalet visar sig vara aktuella. Beslutsunderlaget blir därför mer fullständigt, mer kongruent och mindre osäkert. Den text som här redovisas användes av oss inför ett större uppdrag för en facklig organisation för att beskriva "metoden".

tressenters, gemensamma analyser och bedömningar måste det empiriska materialet vara av en annan kvalitet och en annan karaktär.

Om frågeställningen handlar om samarbetet, organiserandet, den psykosociala miljön etc. så innebär detta att man för att belysa fenomenet måste använda sig av

människors utsagor. Vi kommer därför i denna artikel att kortfattat belysa vilka typer av utsagor som kan användas till vad och vilka felkällor som kan finnas.

Det bör emellertid också påpekas att termen fokusgrupper numera blivit ett vitt begrepp, och omfattar allt från konventionella gruppintervjuer till mycket mer avancerade procedurer. Vår användning av fokusgrupper kan således skilja sig från andras.

Det empiriska materialets karaktär

En viktig skillnad jämfört med konventionella naturvetenskapliga eller tekniska mätningar och arbetsätt är att språkliga utsagor och framställningar till sin karaktär skiljer sig från direkta observationer.

Det finns förstas information, som kan insamlas av personer på platsen, för att man skall slipa göra egna observationer, räkningar och mätningar.

Exempel på detta är frågor om förekomster av något, tider, fakta etc. Detta är i många uppföljningar viktiga bakgrundsdata men är inte det underlag man söker.

Vad man istället önskar sig är utsagor av karaktären:

- * Bedömningar – är detta ett problem?
- * Prioriteringar – hur viktigt är det?

* Förklaringar – hur har något uppstått?

* Förslag till lösningar – vad behöver göras?

Man kan också ha intresse av upplevelser och reaktioner, som exempelvis hur man upplever att något är eller fungerar. Sådana utsagor utgår från känslor snarare än bedömningar. För att tydliggöra skillnaderna mellan olika användningsområden av observationer och utsagor delar vi in dem i tre olika kategorier.

Utsagor om fysiska fenomen

Fysiska fenomen kan i princip kontrolleras av en oberoende observatör. Det kan röra sig om sådant som faktiskt finns eller som faktiskt har hänt. Trovärdigheten i ett sådant material har att göra med i vad mån informanten redovisar vad intervjuaren eller enkäten frågar efter. Informanten kan exempelvis missförstå frågan, tappa bort viktiga observationer, missta sig på omfattningen, glömma sådant som är viktigt eller av många andra skäl ge missvisande uppgifter.

Metodarbetet avser att så vitt som möjligt motverka att sådana fel kommer in i materialet och om sådana risker finns redovisa detta. Det vanligaste är att använda en yttre

och oberoende referens, som man jämför med. Man kan därmed fastställa underlagets kvalitet. Det visar sig emellertid att inte ens denna enkla användning är särskilt lätt-administrerad.

Frågorna kan missförstås. Man kan fråga om sådant som informanterna ”aldrig tänkt på” och få gissningar till svar. Genom att bara vissa väljer att svara och inga andra, så kan urvalet av informanter från början vara styrt osv.

Statistiska metoder för att fastställa fe-len kan vara en hjälp men de största felen uppstår på grund av studiens upplägg, frågornas karaktär och samspelet under själva intervju- och frågefasen. Sådana fel kan inte upptäckas annat än genom att man redan från början lägger upp studien så att de kan upptäckas och korrigeras.

Vi har funnit att den administration och den mängd informanter som behövs för att säkerställa en god kvalitet ofta vida överstiger de resurser och kostnadsramar som ges. Är det just denna typ av information man behöver så når man ett lika gott resultat utan en sofistikerad metodik.

Det är vanligen bäst att samtala direkt med dem som berörs och få de informationer som behövs. Man kan då i och genom samtalet reda ut missförstånd och få en säkrare uppfattning om underlagets kvalitet.

Utsagor som är språkligt styrda

Karin Johannisson (2003) har i en artikel pekat på att sjukvårdens diagnoser inte är så entydiga som det kan verka. Sjukdom är en biologisk händelse i kroppen, men också en individuell identitet, en social roll och en repertoar av diagnostiska namn som finns tillgängliga att välja mellan. Sjukdom existerar först när vi språkligt är överens om det. Det finns således en språklig ”verklighet” i vilken samtal som sådana skapar bilden av sjukdomen.

Poängen med att påpeka detta är att språkets möjligheter och begränsningar fastställer vad som kan sägas och vad som inte kan sägas. Att formulera en utsaga som ingen begriper eller accepterar är meningslöst.

Utsagor ”konstrueras” av människor utifrån det språk de har tillgång till som finns och de sociala relationer som gäller. Det är således en mängd processer, förutsättningar och förhållanden som leder fram till en specifik utsaga.

Vad man får höra kan vara allt från missförstånd, mytbildningar och rena gissningar till mycket kvalificerade resonemang byggda på lång erfarenhet, egen reflektion och analys. Detta gäller i hög grad sådana språkliga begrepp som verksamhet, organisation, diagnos, sjukdom, ledarskap, problem etc. vilka ges olika innebörd av olika personer.

Risken är också stor att de som tillfrågas svarar som man brukar svara och så som man vet att samtalen går i den egna kretsen. När man svarar som man brukar svara bygger det man säger snarare på ”härkning” än på någon djupare tanke eller analys (Alvesson och Deetz 2000).

Att lösa alla de metodologiska frågor, som uppkommer genom den varierande kvaliteten som utsagor av denna typ har, har visat sig vara närmast ogörligt. I statistiska bearbetningar riskerar man att addera äpplen och päron och det är synnerligen svårt att få tag på de grunddata man egentligen behöver för sin analys.

Ett sätt att i varje fall begränsa missförstånden är att använda sig av samtal. I ett samtal är det nämligen möjligt att tillsammans med de andra deltagarna utforska och försöka precisera vad den aktuella personen egentligen menar och vill ha sagt.

Ett annat problem måste också beröras. Det som sägs i en utvärdering är resultatet av en inre bearbetningsprocess som vi som frågar inte vet något om. Det är egentligen ytterst sällsynt att man har nytta av själva påståendet. Det är mer intressant att försöka få ett grepp om de olika tankesteg eller utgångspunkter som lett fram till det. Också av detta skäl är samtal att föredra.

Samtal kräver att man gör sig förstådd. Man har således anledning att för de andra

närmare förklara vad man menar och precisera sina ställningstaganden. Olikheterna i gruppen gör att sådana förklaringar blir rikare och bättre preciserade än om man bara skulle samtala med en enda person eller med ”likar”.

Det finns ett begrepp som kallas ”kunskap i handling”. Med detta menas att kunskapen inte visar sig genom vad man säger utan genom hur man handlar. Fokusgruppsarbete fångar också upp denna kvalitet.

De resonemang som förs och de förklaringar som ges är språkhandlingar som genom att de utförs när de utförs visar på en kunskap som man inte annars skulle kunnat uppmärksamma. Man kan således genom samtalet fånga upp underliggande tankefigurer, antaganden, tankemönster och annat som man under samtalets lopp kan pröva och fråga om.

Utsagor som påvisar känslomässiga och kognitiva fenomen.

För fullständighetens skull skall vi här också bara kortfattat nämna hur man kan hantera utsagor som behandlar upplevelser och reaktioner. Vad som händer i de aktuella personernas huvuden är unika för dem. Det

som händer i huvudet är individens tolkningar av egna erfarenheter, upplevelser och reaktioner. Det är dessa tolkningar som formar individens självbild.

Självbilden kan visserligen omtolkas men detta kräver att också erfarenheter och upplevelser omtolkas. Därför blir självbilden något som i stunden inte kan vara annorlunda än den är. För oss som står utanför denna process är det bara att acceptera denna självbild som ett faktum.

Individen tar sig ett utrymme i samtalet. Det är denna process som visar oss något om de inre psykiska processer som pågår.

Att fånga dessa på den korta tid som står till buds är ogörligt. Inte ens i korta samtal eller i samtalsgrupper ges det tillräcklig tid för individen att ta sig ett sådant utrymme att sådana frågor kan bli tillräckligt precist belysta. Denna typ av analyser är det därför inte rimligt att göra i en fokusgrupp.

Detta gör att vissa frågeställningar inte tillfredsställande kan belysas. En sådan frågeställning kan vara: "Trivs du med...." Erfarenheten är att svaret på en sådan fråga kräver en djupare reflektion över vad detta "med" egentligen är och vad som avses.

Om deltagaren är oklar över detta kommer det denne säger att mer att relatera till pågående inre processer än de yttre fenomen man är intresserad av att veta något om.

Materialet bör kunna stödja strategiska beslut och bedömningar

Det empiriska materialet bör vara sådant att det kan uppfattas som ett trovärdigt underlag för de beslut som kommer att fattas och de insatser som kommer att göras. Det bör också vara sådant att det är öppet för inspektion. Därför används en särskild procedur för att dokumentera samtalen och säkerställa att de som deltagit ställer sig bakom framställningarna.

Därmed får man autentiska beskrivningar. Den principiella regeln är att dessa skall vara öppna för alla. Genom att läsa berättelserna och kommentarerna kring dessa kan läsaren och uppdragsgivaren förstå från vilka perspektiv som olika synpunkter kommer eller hur olika resonemang växt fram, även om man inte delar dem.

Materialet skall heller inte i första hand redovisa bedömningar som andra gjort och som innebär färdigtänkta förslag och lösningar som ställer uppdragsgivaren inför "fait á compli". Det skall ge underlag för bedömning men inte göra bedömningen.

Användningen av fokusgrupper öppnar upp för alternativa tolkningar och en fruktbar diskussion. Allt som sägs "går inte hem". När man arbetar med fokusgrupper måste man därför räkna med att deltagare, som

skall uttala sig, förmedlar påståenden som av andra kan uppfattas både kategoriska och kränkande.

I bearbetningen av samtalsdokumentationen tas hänsyn till att åsikterna skall komma fram men att en olämplig utformning av texten kan göra att personens framställning inte kommer att behandlas med den respekt och det värde den borde ha. Mindre lämpliga utsagor kan, under processens lopp, och i samarbete med deltagarna, ges en mer konstruktiv utformning.

Den procedur med fokusgruppssamtal, redogörelser, efterföljande reflektion, våra kommentarer och utförliga referenser har visat sig forma ett välgrundat kvalitativt material. Det prövas vanligen mot en mängd andra perspektiv och bygger på en genomarbetad kunskapsplattform som i sin tur prövats i diskussioner med uppdragsgivaren.

Fokusgrupper som utvärderingsmetod riktar sig framåt snarare än bakåt och är mycket väl lämpad för att stödja gemensamma analyser, samtal och strategiska bedömningar om framtida arbetssätt och inriktningar.