

En utvärdering med fokusgrupper

av Bengt-Åke Wennberg och Monica Hane, Samarbetsdynamik AB

Det behövs i många projekt som genomförs i arbetslivet i dag en alternativ vetenskapsteoretisk ansats för att belysa en typ av svårigheter och hinder som kan uppkomma vilka man annars inte skulle få reda på. Utvärdering med fokusgrupper är i detta fall ett komplement till andra typer av utvärderingar. De är särskilt betydelsefulla när man står frågande inför varför det inte blir som man tror när man tycker sig göra allt enligt läroboken. En sådan utvärdering har således förutsättningar att ge information om fenomen, problem, svårigheter och möjligheter som man kan förbise om man enbart arbetar med ”konventionella” uppföljningsmetoder och principer. Utvärdering med fokusgrupper är särskilt angeläget kring frågor som berör integrerade sociala system.

Varje utvärderingsmetod har sina styrkor och sina begränsningar. Varje metod och arbetssätt utgår från vissa förutfattade meningar och grundantaganden. Den metodik, som vår användning av fokusgrupper bygger på, har därvid en helt annorlunda vetenskapsteoretisk grund än många andra av de metoder som vanligen tillämpas – exempelvis intervjuer, enkäter och statistik. Denna text syftar till att översiktligt redogöra för hur arbetssättet med fokusgrupper tar hänsyn till denna skillnad.¹

Det grundläggande arbetssättet

Fokusgrupper bygger på samtal mellan kunniga och erfarna personer. Med erfarenhet menar vi då att man aktivt själv har mött olika situationer, handlat i dem och reflekterat över vad som hänt och vad som åstadkommit genom vad man gjort. Erfarenhet är således en följd av något man varit med och gjort – inte bara något som man ”tänkt”. Fokusgrupper utgår från att det som skall

¹ Wennberg BÅ, Hane M (2005): Metodologisk plattform för vår användning av fokusgrupper och fokusberättelser. Abonnemangsrapport 106. Degerfors: Samarbetsdynamik AB.

Hane M, Wennberg BÅ (2004): Vi vet att vi gör ett bra jobb. En studie om tillgänglighet, arbetsmiljö och resursutnyttjande i hälso- och sjukvård. Stockholm:Landstingsförbundet.

Wennberg BÅ, Hane M och Rydén L (2006): Välgrundade samtal och väl underbyggda resonemang i en globaliserad värld. Abonnemangsrapport 121. Degerfors: Samarbetsdynamik AB.

belysas genom samtalet är processer i ett integrerat sociotekniskt system inom vilket man är beroende av varandra och där vars och ens handlande påverkar systemets funktion. Syftet med samtalet i fokusgruppen är att de som deltar i den skall hjälpas åt att beskriva sina erfarenheter på ett utifrån allas perspektiv så belysande och rättvisande sätt som möjligt.

Begreppet ”komplexitet” har visat sig vara viktigt för att belysa skillnaden mellan de olika vetenskapsteoretiska synsätten. När arbetsförhållanden och samhällsklimat kräver en ökad autonomi – till skillnad mot den begränsade autonomi man ansåg sig behöva tidigare – så kommer handlingsutrymmet för varje enskild medlem i systemet att behöva öka. Därmed ökar också antalet möjliga utfall av agerandet. Dessa alternativ är ofta så många att de inte på förhand kan förutses, styras eller kontrolleras. Stabiliteten i systemet uppstår istället genom att medlemmarna har lärt sig agera i det på ett sätt som gör det stabilt. Endast om man engagerar sig i sådana handlingar kan systemet stabiliseras och bli pålitligt. Vägen dit kallas ofta socialiseringsprocessen.

När det vanemässiga mönstret utmanas och handlingsutrymmet måste utökas kommer det sociala systemet att behäftas med en inbyggd osäkerhet. Man möter en ovisshet om utfallet som man tidigare inte konfronterats med. Det är detta förhållande vi kallar ”komplexitet”. Komplexitet skiljer sig från komplikation på det sättet att komplicerade förhållanden visserligen kan vara svåra att förstå och belysa. De är emellertid i princip möjliga att beräkna och beskriva. Utfallet går därför i princip att förutse och kontrollera. För de tidigare organisationsformerna fanns stabiliserande och vanemässigt inarbetade mönster. Det var dessa mönster som skapade den förutsägbarhet och därmed också den tröghet som industrisamhällets arbetsformer präglades av.

Komplexa förhållanden kännetecknas av ett överskott av möjligheter. Detta gör att gamla förutsägelser, beräkningsmodeller och prognoser inte längre är relevanta. När stelheten i systemen luckras upp – så som är fallet i dagens arbetsliv – uppstår därför nya och tidigare obeaktade sociala fenomen som i varje enskilt fall måste förstås, belysas och klarläggas. Dessa sociala fenomen styrs av individernas egna och självständiga val och är därför i princip oåtkomliga genom yttre observation. De kan bara förstås genom samtal med och information från dem som berörs. De förändras också löpande genom människors lärande.

Det nya med användning av fokusgrupper i ett utvärderingsarbete är att man betraktar deltagarna i fokusgrupperna som *aktiva medforskare*. De tillfrågas om att medverka inte främst för att delge synpunkter, attityder eller åsikter. De engageras för att de har en för den aktuella uppföljningen *särskilt relevant erfarenhet*. Denna erfarenhet är en direkt följd av deras delaktighet i det sociala system i vilket de medverkar. I utvärdering med fokusgrupper bjuds medarbetarna därför in som medförfattare till en text som syftar till att belysa deras erfarenheter av de fenomen som är fokus för utvärderingen. De åtar sig därmed också ett gemensamt ansvar för den slutliga berättelsen om dessa fenomen. De tar ansvar för vad de vill berätta för omvärlden om vad de varit med om.

Utöver att själva syftet med samtalet – dess fokus – innebär en avgränsning av vad som blir relevant att lyfta upp så finns inga begränsningar vad gäller de modeller, resonemang, begrepp eller språkbruk som kan användas av deltagarna för att beskriva sina erfarenheter. Använda resonemang, ord och uttryck preciseras när det behövs under samtalet genom frågor och motfrågor från fokusgruppsledarna och övriga deltagare i fokusgruppen.

Vad kan man vinna för kunskap genom fokusgrupper?

Utvärdering utgår normalt från någon typ av insats som skall studeras över tid. Man vill veta något om denna insats. Man kan exempelvis vilja veta om den utfaller så som man hoppats på, om dess inriktning varit relevant, om genomförandet gjorts på ett lämpligt sätt etc. Detta är viktigt för alla förändringsprojekt och för spridandet av kunskap om dessa. Utvärdering genom fokusgrupper ger då en annan information än den man får genom konventionella utvärderingsformer. Vi skall här översiktligt beskriva skillnaden. Vi börjar med en redogörelse av hur man vanligen gör för att genom detta tydligare kunna belysa vad man kan förvänta sig av en kompletterande utvärdering med fokusgrupper.

I den konventionella utvärderingsmetodiken försöker man vanligen finna jämförelseobjekt så att man från en sådan jämförelse kan få reda på om ett visst förfarande har större förutsättningar att lyckas än ett annat. Dessa jämförelser blir problematiska i det moderna arbetslivet. När det gäller den typ av integrerade sociala system som nu växer fram där medarbetare har ett större handlingsutrymme än tidigare – och därför aktivt är med att forma systemets arbets sätt – visar det sig att de sociala systemen kommer att skilja sig allt mer från varandra. De blir helt enkelt mer unika.

Direkta jämförelser blir därmed allt svårare att göra. Man kan heller inte som förr okritiskt använda ett förfarings sätt (koncept) som visat sig fungera på ett ställe och införa samma förfarings sätt (koncept) på samma sätt i ett annat system. Vad man skall följa upp och lära sig av ett försök är därför inte självklart. Detta är ett känt problem som man på olika sätt försökt kompensera för.

För att trots denna svårighet komma fram till rimliga jämförelser och slutsatser kan man exempelvis leta efter faktorer eller dimensioner som man föreställer sig är *gemensamma* för de unika system och förhållanden som man måste ta hänsyn till. När det gäller faktorer knutna till sociala system så kan sådana faktorer beskrivas i begrepp som exempelvis ledarskap, lärande, strukturer, innovation etc. Det man då talar om är inte något fysiskt som man konkret kan definiera, mäta och observera. Begrepp och faktorer preciseras istället *genom det sätt* man talar om dem och andra konkreta och observerbara fenomen som man knyter till dem. Begreppens nytta och värde ligger således i de resonemang, teorier eller modeller som de anknyter till.

Varje gång ett projekt genomförs så ordnas detta efter en från början och av projektledning och finansärer definierad föreställning om det man skall påverka eller det som skall förändras. Det är värdet av denna modell som normalt skall prövas och som skall utvärderas. För att praktiskt kunna göra detta delar man i utvärderingsarbetet upp det man vill få belyst i några på förhand och enligt modellen definierade faktorer som man menar är signifikanta. Därefter formas själva utvärderingsmetodiken så att data om dessa faktorer rättvisande kan belysas, sammanställas och ingå i olika jämförelser och statistiska bearbetningar. Detta arbetssätt kan tillämpas både på tekniska och sociala frågor även om de fenomen som ingår i sådana projekt är kvalitativt olika.

Det som gör sociala frågor annorlunda är att sociala system var för sig är så olika och unika att det krävs mycket mer kraftfulla modeller för att få med alla tänkbara faktorer och variabler. Den inbyggda komplexiteten gör dessutom att modellerna också är mycket osäkrare och mer ofullständiga än de som kan skapas för rent tekniska frågeställningar. Trots dessa svårigheter är man i allmänhet beroende av sådana modeller för att samordna arbetet inom ett projekt. Dessa används då för att få fram olika faktorer utifrån vilka man kan göra olika jämförelser.

Med hjälp av sådana faktorer och data som belyser dessa kan man exempelvis sammanställa resultaten i figurer, bilder, tabeller och diagram som utifrån den använda modellen skapar en sammanfattande bild av projektet och dess påverkan på verksamheten. Genom att jämföra det förväntade med det faktiska går det sedan att också illustrera själva genomförandet. Kunskapen om och lärdomarna av projektet kan sedan spridas genom att berörda personer kan "utbildas i" och informeras om de olika faktorer de måste ta hänsyn till och hur de olika dimensionerna i modellen skall hanteras.

De data som samlas under en sådan utvärdering, både om projektets genomförande och om dess resultat, är "fakta". De som vill återskapa projektets resultat kan sedan med hjälp av liknande dataproducerande procedurer generera de "fakta" man själv behöver i sin egen verksamhet. Man kan sedan utifrån dessa och med hjälp av modellen tolka hur det förhåller sig i den egna verksamheten. Genom den modell eller den teori som legat till grund för belysningen kan man sedan "räkna ut" vad man i den egna situationen måste göra för att återskapa de önskade resultaten, motverka misslyckanden och överkomma svårigheter. Detta sätt att genomföra och utvärdera projekt är väl inarbetat och väl beprövat även för förhållanden i komplexa och integrerade sociala system. Fokusgrupper förändrar inget i just detta arbetssätt.

Utvärdering med fokusgrupper angriper istället ett helt annat problem. Så som vi här redogjort för så förutsätter dagens projektarbeten att man vid genomförandet av själva projektet, och redan från början, tar utgångspunkt i någon relevant modell eller teori om systemet som sådant, vad man vill åstadkomma och hur insatserna kommer att påverka detta. Detta är visserligen mycket svårare när det gäller sociala frågor än vad som är fallet inom tekniken men måste ändå göras. I undantagsfall

kan man begränsa denna svårighet något genom att ansätta ett så kallat ”lärande projekt”². Även i en sådan ansats tvingas man emellertid trots allt formulera och löpande revidera olika grundmodeller som man arbetar efter.

Varje sådan modell är emellertid en förenkling av verkligheten. Både den uttalade och underförstådda formuleringen innebär att vissa aspekter lyfts fram och andra osynliggörs. I många fall kan man bygga på en ackumulativ kunskap, det vill säga att man genom att använda samma ansats flera gånger kan dra nytta av tidigare erfarenheter, data och resultat. Ju mer insiktsfull och rättvisande modell man arbetar efter desto bättre och säkrare resultat kan man naturligtvis uppnå. Ingen modell kan emellertid sägas representera hela sanningen. Hur väl man än gör detta finns det alltid luckor, oklarheter och ovissheter. Man måste alltid arbeta med en ”strimma av tvivel”. Utvärdering med fokusgrupper utgår därför från följande devis:

*Vad man inte kan upptäcka med en konventionell metodik, där utvärderingen utgår från **samma** modell och antaganden som projektet i sig självt, är de luckor och ofullkomligheter som kan ligga inbäddade i själva ansatsen.*

Poängen med utvärdering genom fokusgrupper är således att man genom denna ansats ges möjlighet att i utvärderingsarbetet gå en annan väg. Man behöver inte utgå från samma grundantaganden som styr projektarbetet. Utvärdering med fokusgrupper gör det istället möjligt att mera fritt pröva dessa antaganden och se i vad mån dessa är realistiska, om de krav som genom dessa ställts på berörda deltagare är rimliga och om de utfall och tillstånd man förespeglat olika intressenter av dessa uppfattas som positiva och önskvärda.

Utvärderingar med fokusgrupper startar i deltagarnas egen praktik och i den stora sociala komplexitet som finns i varje situation. De bygger på de berördas eget språkbruk och egna tankefigurer istället för en förutbestämd teori. De försöker genom samtal med de i projektet engagerade allt bättre spegla den kvalitativa mångfalden av uppfattningar och perspektiv som finns om de mekanismer, processer och fenomen som kan vara aktuella att belysa i samband med projektet.

Den slutgiltiga berättelsen om erfarenheterna av projektet arbetas alltså fram av fokusgrupperna själva. Deltagarna blir medförfattare till en berättelse som växer fram och får sin logik genom samtalet och deras egna erfarenheter. Det faktum att man hör kolleger berätta ger var och en nya insikter om den problematik som finns och ger var och en allt precisare ord även på den egna erfarenheten.

² Se Hart H (1999): Ständiga förbättringar som komponent i en ledningsstrategi för förändring. I Nilsson T (red): Ständig förbättring – om utveckling av arbete och kvalitet. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Genom att alla deltagare vet i vilket sammanhang som berättelsen kommer att användas – det vill säga för vilka och varför man berättar – kan man självständigt i samtalet ta ställning till vad man själv anser vara relevant och vad som är värt att lyfta fram inom den givna tiden. Varje fokusgrupp har också en ”fokusgruppsledare”, som inte tillhör gruppen utan vars funktion är att i själva samtalet representera alla dem man skall berätta för och vara den som återberättar samtalet. Samtalet dokumenteras medan det pågår och omvandlas sedan i textform.

Urvalet av personer sker strategiskt – det vill säga en i frågeställningen insatt person väljer ut de personer som denne tror tillsammans kan ge en perspektivrik och tillräckligt rättvisande bild av det som hänt och det som var ambitionen med projektet. Självfallet deltar bara de personer som finner syftet med studien angeläget och som genom sina erfarenheter kan bidra till belysningen. Kvaliteten garanteras genom att deltagarna i fokusgruppen öppet ställer sig bakom den berättelse som de skapat.

Utvärderingen består således av ett antal berättelser som bearbetas efter speciella principer så att de kan kondenseras och så att relevanta erfarenheter kan lyftas fram. Grundmaterialet, det vill säga berättelserna som sådana, är i sin helhet tillgängligt för läsaren. De systematiseras inte efter en på förhand fastställd modell. Materialet kan istället i efterhand diskuteras i relation till alla de olika teorier och modeller som finns och som man tycker har relevans för området.

Fokusgruppledarnas bidrag och insatser påverkar berättelsen. Detta är fördelaktigt eftersom man då kan dra nytta av deras kunnighet. Genom att flera kan engageras i uttolkandet kan emellertid effekten av en ensidig tolkning av materialet minimeras. Genom att berättelserna sedan bearbetas i olika samtal och analyser med allt flera intressenter kan ytterligare djup och nyanser träda fram som kanske annars inte hade blivit synliga. Utvärderingen kan därför komma att belysa nya faktorer och aspekter som i senare projektansatser bör tas med i de modeller och uppföljningar man då gör och som behöver integreras i modellerna för att säkra arbetets framgång.

Kvalitetssäkring av utvärderingsarbetet åstadkommes genom att hela det empiriska materialet är verifierat av deltagarna och också är inspekterbart för läsaren. Alla de slutsatser som författarna drar kan därigenom ifrågasättas, prövas och kompletteras. Om det under arbetets gång skulle uppstå tveksamheter om huruvida de valda fokusgrupperna av något skäl inte berört förmodat viktiga aspekter av projektet kan det ursprungliga underlaget alltid kompletteras med ytterligare fokusgrupper. detta kan pågå till dess nya samtal och grupper inte tillför materialet något nytt.