

## NARZĘDZIA



### Grupa fokusowa

**Grupa fokusowa/ dyskusja grupowa/ fokus/ zogniskowany wywiad grupowy** to metoda badań jakościowych polegająca na dyskusji nad konkretnym tematem w grupie wcześniej wybranych osób. Grupą fokusową kieruje moderator, który zachęca uczestników do dyskusji. Fokus jest bardzo przyjazną i popularną metodą, dzięki której możemy poznać opinie i wiedzę partnerów na interesujące nas tematy, zrozumieć, jak myślą, jak oceniają i podejmują decyzje. W trakcie dyskusji można też obserwować interakcje między uczestnikami oraz zmiany ich postaw. Wartość wyników uzyskanych dzięki fokusowi zależy przede wszystkim od tego, czy uda się wytworzyć atmosferę, która zachęci uczestników do wypowiedzi i sięgnięcia do własnych opinii, odczuć i doświadczeń.

Metodę tę możemy wykorzystać m.in. w planowaniu partnerstwa, by poznać, jakie są plany i oczekiwania partnerów, jakie widzą dla siebie korzyści i co mogą wnieść do partnerstwa.

Badanie fokusowe jest także jedną z metod wykorzystywanych podczas ewaluacji, ponieważ wspólnie z partnerami możemy przedyskutować, co nam się udało zrealizować, wyciągnąć wnioski i refleksje na przykład o tym, jak udoskonalić pracę partnerstwa w przyszłości.

### **Do czego mogą służyć biblioteczce/partnerstwu grupy fokusowe?**

- » jako badanie wstępne: do rozeznania tematu, sformułowania hipotez, uzyskania podstawowych danych potrzebnych do kolejnych badań oraz do budowy narzędzia używanego w badaniach ilościowych,
- » po badaniach: jako uzupełnienie wcześniej prowadzonych analiz, pomoc w interpretacji wyników,
- » do generowania pomysłów,
- » do badania reakcji odbiorców na nowe pomysły i zjawiska,
- » do budowania partnerstwa strategicznego.

### **Jakie są zalety grupy fokusowej?**

- » szybkie gromadzenie dużej ilości informacji (przy niewielkich kosztach), których nie uzyskalibyśmy w badaniach ilościowych (ankiety, kwestionariusze),
- » można poruszyć i zbadać każde zagadnienie – rezultaty są zrozumiałe i łatwe do przeanalizowania,
- » wyniki grupy fokusowej są pomocne do sformułowania pytań do wywiadów indywidualnych, a także pomagają weryfikować hipotezy z innych badań.

### **Jak możecie zorganizować badanie fokusowe?**

- » zaproście 6–8 osób,
- » uczestników wybierzcie w zależności od tematu (celowy dobór próby),
- » opracujcie wcześniej scenariusz spotkania,
- » przygotujcie salę,
- » zaproście moderatora albo wybierzcie kogoś z zespołu bibliotecznego o odpowiednich kompetencjach lub z doświadczeniem w moderowaniu,
- » nagrajcie dyskusję, najlepiej na nośnikach audiowizualnych,
- » pilnujcie czasu – grupa fokusowa trwa zazwyczaj 2 godziny,
- » po zakończeniu spotkania zróbcie transkrypcję wywiadu.

### **Jak może przebiegać grupa fokusowa?**

- » Moderator przedstawia siebie i zespół, a także pokrótce opowiada o założeniach projektu. Informuje także, że wywiad zostanie nagrany.
- » Moderator zadaje wcześniej przygotowane pytanie, a raczej przedstawia pewien problem, do jakiego respondenci mają się ustosunkować. Pytań może być kilka, byle nie za wiele. Praktyka wskazuje, że nawet dwa dobrze dobrane pytania zupełnie wystarczają do przeprowadzenia 2-godzinnej dyskusji.
- » W trakcie dyskusji moderator może dopytywać, jeśli wydaje mu się to zasadne, a także wciągać do dyskusji osoby, które nie zabierają głosu.
- » Po zakończeniu wywiadu moderator dziękuje respondentom za udział w badaniu.

### **Jakie są wady grupy fokusowej?**

- » nie daje opinii o całej społeczności,
- » liczba omawianych pytań jest mniejsza niż w wywiadzie indywidualnym,
- » osoby, które nie czują się swobodnie, wypowiadając się publicznie, mają większe problemy z wyrażaniem swoich opinii,
- » moderator może nieświadomie wpłynąć na przebieg dyskusji i odpowiedzi uczestników,
- » niektórzy uczestnicy mogą zdominować dyskusję.

### **Moderator:**

- » umożliwia uczestnikom zadawanie pytań, wymianę anegdot, komentowanie, opowiadanie swoich doświadczeń, konfrontowanie swoich punktów widzenia oraz dyskusję,
- » jest uprzejmy, pamiętając, że osoby badane poświęcają mu swój czas, opowiadając o rzeczach, o których niekoniecznie chciałyby rozmawiać,
- » wykazuje się wysoką kulturą osobistą, a także wrażliwością, zainteresowaniem prowadzoną dyskusją, powinien ją śledzić i reagować,
- » dba, aby dyskusja nie zбочzyła zbyt mocno z wyznaczonych torów, gdyż może się zdarzyć, że nie uzyska odpowiedzi na swoje pytania,
- » patrzy na mówiącego i nawet przez swoją mowę ciała (na przykład lekko przytakując)

pokazuje, że słucha i zachęca do wypowiedzi,

- » dba o to, aby każdy z uczestników się wypowiedział i miał świadomość, że wziął udział w badaniu, a jego głos się liczy.

Taki styl pracy moderatora z uczestnikami sprzyja tworzeniu dobrej atmosfery w trakcie, a także po badaniu.

Moderator powinien być w pełni obiektywny, nie wtrącać się do dyskusji. Jego rola sprowadza się do zadawania pytań, a potem uważnego słuchania odpowiedzi, ewentualnie zażegnywania sporów, wyznaczania dyskutantów i dopytywania. Zamiast pytać każdą osobę, moderator zachęca uczestników do rozmowy między sobą. Istotą metody fokusowej jest nie tyle grupowe zbieranie danych, co wykorzystanie interakcji wewnątrz grupy.

Natomiast inna szkoła dopuszcza pewne zaangażowanie moderatora w dyskusję, w celach prowokacji, wyciągnięcia na światło dzienne spraw, o których dyskutanci niekoniecznie chcieliby mówić bez tego typu bodźca.

#### **Moderator nie może:**

- » zdominować dyskusji,
- » doprowadzić do sytuacji, gdy uczestnicy będą czuli się skrępowani, albo nawet zawstyżeni, własną niewiedzą,
- » wchodzić w słowo, przerywać wypowiedzi uczestnikom,
- » kłócić się z uczestnikami,
- » zachowywać się zbyt sztywno.

## Przykładowy scenariusz wywiadu grupy fokusowej

- 1.** Przywitanie.
- 2.** Omówienie celu spotkania oraz zasad przebiegu grupy fokusowej.
  - » Nie obowiązuje jednomyślność. Każdy uczestnik może pozostać przy własnych poglądach, przy swoim zdaniu. Każda wypowiedź jest ważna i cenna.
  - » Można stawiać pytania zarówno prowadzącemu, jak i sobie nawzajem.
  - » Co jakiś czas postaram się podsumować to, co Państwo powiedzieliście, aby upewnić się, że dobrze zrozumiałem/łam Państwa wypowiedzi.
  - » Proszę o zabieranie głosu pojedynczo, ponieważ będziemy rejestrować przebieg spotkania za pomocą dyktafonu. Nagranie naszego spotkania jest konieczne, ponieważ nie ma możliwości zapisywania wypowiedzi uczestników w trakcie dyskusji. Dzięki nagraniu wszyscy będziemy pewni, że Państwa wypowiedzi zostały wiernie zapisane. Poza tym notowanie bardzo wydłużyłoby czas naszego spotkania. Państwa opinie, refleksje mogą się znaleźć w publikacji na temat partnerstw w bibliotekach. Opinie wyrażone przez Państwa będą przedstawione w raporcie końcowym w sposób zbiorczy, tak że przyporządkowanie ich do poszczególnych osób nie będzie możliwe. Zapewniam, że mogą się Państwo wypowiadać w sposób swobodny i szczerzy.
- 3.** Przedstawienie uczestników.

Ponieważ mamy spędzić ze sobą najbliższe dwie godziny, proponuję, abyśmy się lepiej poznali. Proszę, żeby każdy z Państwa podał swoje imię i nazwisko, zawód, przedstawił swoje pasje i talenty.
- 4.** Pytania do dyskusji. Podczas przygotowania pytań oraz w trakcie ich zadawania pamiętajmy o tym, by odpowiedzi na nie dostarczały moderatorowi potrzebnej wiedzy do osiągnięcia celu badania i by dawały możliwość poznania rzeczywistych opinii, reakcji oraz postaw uczestników.
  - » Dlaczego Państwo współpracujecie z biblioteką?
  - » Co przekonało Państwa do współpracy?
  - » Każdy z nas posiada umiejętności, talenty, może jakieś inne zasoby, z którymi może się podzielić, współpracując z innymi partnerami. Co dają, a co zyskują, współpracując z biblioteką?
  - » Jakie potrzeby, problemy zauważamy w społeczności lokalnej, które moglibyśmy wspólnie zmniejszyć bądź zlikwidować, na które możemy mieć wpływ?
  - » Jakie działania chcielibyśmy realizować razem i do kogo skierowane?
  - » Co może zyskać społeczność lokalna z działań partnerstwa tworzonego wokół biblioteki?
- 5.** Czy Państwo chcieliby coś dodać do naszej dyskusji?
- 6.** Podziękowanie za udział w spotkaniu.

### **Jak podsumować grupę fokusową?**

Podsumowanie obejmuje analizę wniosków i wypracowanie rekomendacji do wdrożenia. Bezpośrednio po zakończeniu grupy fokusowej wskazane jest spotkanie moderatora i przedstawiciela biblioteki celem podsumowania „na świeżo” dyskusji, zapisania wniosków, uwag, spostrzeżeń oraz sporządzenia notatki, która powinna m.in. zawierać:

- » zmiany w kolejności zadawania pytań,
- » charakterystykę uczestników spotkania,
- » sformułowania, jakimi posługiwali się badani, dyskutując o kluczowych zagadnieniach,
- » wątki, jakie pojawiały się w wypowiedziach dotyczących najważniejszych kwestii,
- » informacje na temat tego, czy w grupach pojawiały się jakieś prawidłowości (np. młodszym podobał się pomysł na projekt, starszym się nie podobał),
- » opis stopnia zaangażowania badanych w dyskusję,
- » spójność wypowiedzi uczestników fokusa z ich działaniami,
- » opis mowy ciała: potakiwanie sygnalizowane przez kiwanie głową, zachowania wskazujące na znużenie, zmęczenie, frustrację, niepokój, obawy, złość itp.,
- » wskazówki dotyczące pytań, które będą zadawane podczas kolejnych grup: sugestie, jakie pytania warto dodatkowo zadać, jakie należy przeformułować, a jakie opuścić,
- » charakterystykę ogólnej dynamiki grupy: czy uczestnicy chętnie dyskutowali, czy byli zainteresowani dyskusją.

### **Po zakończeniu wszystkich dyskusji grupowych możemy przystąpić do analizy całości zgromadzonego materiału. Jako źródła danych wykorzystujemy:**

- » notatki sporządzone przez asystenta moderatora/obserwatora,
- » podsumowania każdej dyskusji,
- » nagrania audio i wideo,
- » transkrypcje wywiadów,
- » dostarczone przez bibliotekę cele badań (brief).

### **Na analizę składają się cztery etapy:**

- 1.** wstępna edycja danych,
- 2.** klasyfikacja zebranego materiału,
- 3.** interpretacja danych,
- 4.** sporządzenie rekomendacji.

Wyniki analizy prezentujemy partnerom w postaci rekomendacji do wdrożenia przez partnerstwo.