

Fokusgrupper

– en metod som passar biblioteken

Mötesplats inför framtiden
Borås 11 – 12 oktober 2006

Lena Lundgren
Regionbibliotek Stockholm
lena.lundgren@kultur.stockholm.se

Fokusgrupper - en metod som passar biblioteken

På folkbiblioteken är vi i vårt utvecklings- och utvärderingsarbete i stor utsträckning hänvisade till metoder som har utvecklats inom andra vetenskaper och samhällsområden. Fokusgrupper är en metod som används inom näringslivet, exempelvis för marknadsundersökningar, för kvalitetsarbete inom den offentliga sektorn och för olika slag av forskning och som nu alltmer används på biblioteken. Jag fick en närmare kontakt med fokusgruppsmetoden vid en handledningskurs för bibliotekskonsulenter vid länsbiblioteken som Bibliotekshögskolan i Borås på Kulturrådets uppdrag anordnade 2004. Då genomförde jag två fokusgrupper med förskollärare tillsammans med två barnbibliotekarier som kursuppgift.

Efter att därefter ha använt fokusgrupper vid ett antal tillfällen för olika ändamål och med olika målgrupper och efter att ha sett fokusgrupper användas i andra sammanhang har jag börjat fundera över vad fokusgrupper egentligen är. Vad är själva poängen med fokusgrupper, varför passar metoden på biblioteken och hur kan den användas och hur bör den inte användas? I denna studie ska jag utifrån erfarenheterna från några fokusgrupper reflektera över dessa frågor. Jag gör inte anspråk på att göra någon allsidig belysning av fokusgrupper som biblioteksmetod utan vill bara bidra dels med erfarenheter som kanske kan vara till nytta för andra och dels med synpunkter för en metoddiskussion. Mina erfarenheter gäller folkbibliotek och jag vet inte i vilken mån de är relevanta för forskningsbiblioteken.

Definition

Fokusgrupper definieras på många olika sätt i litteraturen och det finns konsulter som lär ut metoden med mycket sofistikerade metodhandledningar. Jag har inte gjort någon grundligare undersökning eller utredning av de olika sätten att beskriva fokusgrupper. Jag utgår från den definition, som finns i Per Westlunds bok *Lära av varandra*, och som jag använde när jag genomförde fokusgrupper första gången. Westlunds bok behandlar metoder inom socialtjänsten men dessa är i viss utsträckning användbara även på biblioteken. Westlund definierar en fokusgrupp som "en metod för att genom diskussion i grupp och under ledning av samtalsledare och assistent ta reda på hur klienter/omsorgstagare upplever ett och annat." Diskussionen ska, som namnet anger, ha ett visst fokus, och Westlund säger att metoden "är särskilt användbar för att ta reda på hur folk tänker och pratar om ett visst fenomen".

Som jämförelse vill jag nämna att Victoria Wibeck, som beskriver hur fokusgrupper kan användas som forskningsmetod, definierar en fokusgrupp som "en grupp människor, som under en begränsad tid får diskutera ett givet ämne med varandra. /.../ målet med fokusgruppen är att gruppdeltagarna ska diskutera fritt med varandra." Christina Obert, som har utarbetat en praktisk handledning i fokusgruppsteknik för kvalitetsmätningar inom offentlig verksamhet, kallar den för "en form av gruppintervju" där deltagarna "ger sina synpunkter eller värderingar på *en* aktuell fråga eller *ett* ämne". En fokusgrupp är helt enkelt ett strukturerat samtal kring ett visst tema. Jag ska återkomma till vad som därutöver utmärker en fokusgrupp.

Jag använder begreppet *fokusgrupp* både för att beteckna metoden, gruppen och det tillfälle då gruppen träffades. Jag tror inte att det skapar några problem utan att det framgår vad som avses.

Vad är fokusgrupper svaret på?

En av de stora förändringar som folkbiblioteken har genomgått det senaste årtiondet är perspektivskiftet från ett organisations-/biblioteksperspektiv till ett individ/användarperspektiv. Det är enligt min mening ett paradigmskifte, en förändring minst lika genomgripande och viktig som den tekniska utvecklingen om än inte så iögonfallande. Förändringen är av avgörande betydelse för biblioteken. Konsekvenserna är många och det för för långt att gå in på dem här men en följd av detta perspektivskifte är att det har blivit mycket viktigt att ta reda på vad människor tycker om olika verksamheter, både för utvärderingar och utvecklingsarbete. För att samla in människors åsikter, använder biblioteken undersökningar av olika slag.

Nöjd-kund-index

Ett sätt är att använda ett ”nöjd kund-index”, ett ganska grovt mått som bara mäter om människor är nöjda med service de får. De genomförs ofta för kommunens alla förvaltningar och i de flesta kommuner får biblioteket mycket höga indextal. Medborgarna tycker helt enkelt att biblioteken är ”tillräckligt bra” som de är. Man bör komma ihåg att ”nöjd kund-indexet” mäter verksamheten ur ett politikerperspektiv. För de kommunala politikerna räcker det att veta att verksamheten är ”tillräckligt bra”. De kan också jämföra de olika förvaltningarnas indextal och få antydningar om var svagheterna i den kommunala verksamheten finns, hur de ska prioritera och var de ska satsa resurser för att tillfredsställa medborgarna.

Enkäter

En annan mycket använd metod är enkäter, som biblioteken ofta gör på egen hand utan jämförelser med andra förvaltningar. I enkäter måste man ställa raka frågor som ger korta och tydliga svar. Enkäter passar för att få fram användarnas biblioteksvanor och synpunkter på öppethållande och service. De bör upprepas och ger i så fall besked, om de förändringar som man har vidtagit har gett önskat resultat. Men de kräver många svar för att man ska få ett säkert underlag för exempelvis förändringar i öppethållandet och de ger bara svar på de ställda frågorna. De oväntade synpunkterna, de som kan vara särskilt intressanta för verksamhetsutveckling, kommer möjligen fram i den sista punkten ”Övriga synpunkter”, men de är ofta få och är alltför kortfattade för att man ska förstå vad som menas. Ingen möjlighet finns heller att ställa uppföljande frågor.

Intervjuer

Intervjuer, särskilt s.k. djupintervjuer, kan ge mycket information och ger också möjlighet till fördjupning i intressanta synpunkter. De är å andra sidan mycket tids- och därmed resurskrävande om man ska göra flera än ett fåtal. Intervjuer lämpar sig att göra med några få nyckelpersoner.

Fokusgrupper

Jag tror att fokusgrupper har blivit så mycket använda i biblioteksvärlden dels för att de ger mycket information med en begränsad insats, dels för att samtalsformen passar i bibliotekskulturen. På biblioteken kan fokusgrupper vara ett inslag i biblioteksplanarbetet eller så kan det handla om att få underlag för kvalitetsarbete eller verksamhetsutveckling. Man kan också använda fokusgrupper för att få fram viktiga faktorer som sedan tas upp i en enkät. Det senare användningsområdet har jag inte varit inne på.

Det finns olika modeller av fokusgrupper men den som jag har använt är en förenklad variant som är anpassad för de syften som vi har på biblioteken. Den utgår från Westlunds

beskrivning, som i sin tur är en förenkling av andra mera utarbetade metoder. Vi behöver t.ex. inte ställa de krav på noggrannhet i rekrytering av deltagare och exakthet i genomförandet som man måste göra i forskningssammanhang och som Victoria Wibeck beskriver.

Syfte

Syftet med en fokusgrupp i bibliotekssammanhang är att få in så många synpunkter som möjligt på en befintlig verksamhet för utvärdering och kvalitetsarbete eller som underlag för en utveckling av verksamheten. Avsikten är inte att komma fram till något resultat eller någon gemensam åsikt. En väl genomförd fokusgrupp ger mycket material som man kan arbeta vidare med internt. Som bieffekt fungerar den också som en marknadsföring och signalerar att nämnden och personalen är intresserad av en dialog med kommunens invånare.

Vad utmärker fokusgrupper?

Som jag har nämnt möter man olika modeller för fokusgrupper i litteraturen. Några utmärkande drag kan dock urskiljas:

- En fokusgrupp har ett avgränsat tema eller en frågeställning. Den ska vara formulerad i förväg och deltagarna ska vara informerade om vad diskussion ska handla om.
- Fokusgruppen ska ge *många* synpunkter från deltagarna. Formen är ett samtal och inte en diskussion.
- Samtalsledaren styr samtalet men spelar annars en mycket återhållsam roll. Det ska inte vara ett samtal mellan ledaren och deltagarna utan det viktiga är samtalet mellan deltagarna.
- Samtalet styrs av en samtalsguide eller frågelista med olika slags frågor, ingångsfrågor, nyckelfrågor och avslutande frågor.
- Frågorna ska vara öppna och inte kunna besvaras med ja eller nej.
- Antalet deltagare kan variera. Jag har sett att fokusgrupper kan genomföras med upp till 30 personer. Ändamålet för fokusgruppen spelar här en stor roll. Wibeck menar också att olika gruppdynamiska teorier kan påverka hur många deltagare man väljer. Vanligt är annars att fokusgruppen har åtta till tolv deltagare, men även grupper med ner till fyra deltagare nämns.
- Om deltagarna ska vara representativa för målgruppen eller ej och hur homogen gruppen ska vara finns det olika åsikter om i litteraturen. Även där spelar ändamålet stor roll.
- Fokusgruppen är en tillfälligt sammansatt grupp som träffas en gång, till skillnad från referensgruppen, som träffas vid flera tillfällen, ofta under en längre tid och med målsättningen att åstadkomma ett resultat. Westlund nämner dock att uppföljande möten kan arrangeras om det behövs.

Fokusgrupper på bibliotek

Jag utgår i min studie från fyra olika fokusgrupper som jag har genomfört vid bibliotek i Stockholms län. Jag har genomfört fler fokusgrupper men jag har valt ut fyra som för det första är ”fullständiga”, d.v.s. processen har genomförts i sin helhet med information, genomförande och tolkning, och för det andra är olika vad beträffar målgrupper, storlek och användningsområde. En fokusgrupp, A, bestod av åtta vanliga biblioteksbesökare i olika åldrar, med olika sysselsättningar och olika sätt att använda biblioteket. Gruppdiskussionen var ett led i ett årligen återkommande kvalitetsarbete. Den andra gruppen, B, utgjordes av tolv ungdomar mellan tretton och sexton år. Det lokala biblioteket planerade en ungdomssatsning och ville höra hur ungdomarna såg på biblioteket. Det handlade alltså om verksamhetsutveckling. Två grupper bestod av förskolepersonal. Den tredje gruppen, C, bestod av fjorton förskollärare, föreståndare och utvecklingsledare inom förskolan och

utgjorde inledningen till ett planerat förskoleprojekt. Den fjärde gruppen, D, bestod av fyra förskollärare och föreståndare och genomfördes för att få in synpunkter för en förnyelse av förskolesamarbetet. Dessa fokusgrupper har gett mig underlag för följande reflektioner hur fokusgrupper kan genomföras och om fokusgrupper som en lämplig metod för biblioteken.

Ämne och syfte

Ämnet ska inte vara alltför konkret formulerat, om man vill ha konkreta svar bör man hellre genomföra en enkät. Det ska å andra sidan inte vara alltför allmänt. Det ska vara möjligt att under ett samtal på ca en och en halv timme belysa ämnet någorlunda allsidigt. Lämpliga teman är exempelvis ungdomsverksamhet och samarbete med förskolan. Olämpliga ämnen är bibliotekets öppethållande (alltför konkret) eller hela bibliotekets verksamhet för allmänheten (för stort). Ämnet för grupp A var biblioteksbesöket och bemötandet. Gruppen fungerade bra, men ämnet var i bredaste laget. Syftet med fokusgruppen ska också vara genomtänkt och formuleras skriftligt, det är viktigt för utformningen av samtalsguiden.

Deltagare

Samtalet leds av en samtalsledare och en assistent antecknar det som sägs (mer om detta nedan). Enligt min erfarenhet är åtta till tolv deltagare ett lämpligt antal. Att genomföra ett samtal med fyra deltagare i grupp D gick bra och hade den fördelen att varje deltagare fick stort utrymme och att vi fick ett djupare samtal på några punkter. Men fler olika synpunkter kommer självfallet fram med fler deltagare. Om man har fler än tolv deltagare finns risken att inte alla känner att de har möjlighet att framföra sina synpunkter. I grupp C med 14 deltagare var det några som inte kom till tals tillräckligt. Eftersom det förekommer att några inte kommer, är det ändå bra att rekrytera en eller två personer mer än vad man optimalt vill ha.

Deltagarna behöver inte vara representativa för hela målgruppen, de ska bara ge sina egna synpunkter. Det är däremot viktigt att de har något att säga och att gruppen inte är alltför homogen. En fokusgrupp om bibliotekets samarbete med förskolan kan bestå av förskollärare, barnskötare, föreståndare och en person från förvaltningen, som var fallet i grupp C. Det är också bra om de kommer från förskolor med olika förutsättningar. Grupp A hade stor spännvidd när det gällde ålder o.s.v. men deltagarna hade rekryterats via informationsblad på biblioteket, vilket innebar att de hade det gemensamt att de var regelbundna biblioteksbesökare. Samtalet gick bra men en åldersindelning eller någon annan avgränsning hade förmodligen varit bättre. De använde olika delar av bibliotekets verksamhet och det kom alltså fram få synpunkter på varje del.

Rekryteringen av deltagarna ägnas stor uppmärksamhet i litteraturen men på biblioteken anser jag att man kan välja enkla vägar via de kanaler som redan finns. Förskolepersonal kan rekryteras via personliga samtal eller via förvaltningen, ungdomar via lärare och allmänhet via lappar utlagda i lokalerna. Vad man däremot ska ägna tid åt, är informationen till deltagarna. Även om man rekryterar deltagare genom telefonsamtal och muntligt förklarar vad mötet handlar om, bör man skicka ut en bekräftelse så att alla får samma information och tydliga uppgifter om tid och plats. Vid flera av de fokusgrupper som jag har varit med om har bibliotekspersonalen velat undvika termen ”fokusgrupp”, eftersom det kan finnas tveksamhet i målgruppen om vad det innebär och rädsla för de krav som kan ställas. Det går lika bra att använda ”samtal”, ”inspirationsmöte” eller liknande i stället men *syftet* med samtalet måste framgå. I bekräftelsen bör man också understryka att det är viktigt att alla de anmälda deltagarna kommer till mötet för att resultatet ska bli bra. I fokusgrupp D uteblev flera förskollärare, kanske för att något hade hänt på förskolorna men kanske också för att de inte hade klart för sig hur viktigt det var att de kom.

När det gäller ungdomar kan en present locka, som biocheckar, och alla deltagare blir glada för bibliotekets tygkasse eller någon annan liten erkänsla för att de ställer upp.

Samtalsguiden

Att upprätta en samtalsguide är den viktigaste delen i förberedelsearbetet. Det kan verka svårt först men är lättare när man förstår hur den ska fungera. Guiden ska utgå från syftet med fokusgruppen och sammanställas av den eller dem som har tagit initiativet så att frågorna stämmer med syftet. Man kan med fördel använda tidigare frågelistor som man själv eller någon annan har sammanställt men förstås anpassa den till den aktuella fokusgruppen.

Samtalsguiden bör ha tre till fem huvudrubriker. Under dem ska det finnas många delfrågor, som man använder för att kontrollera att de aspekter som man vill ha belysta kommer med, inte alla kanske men de viktigaste. Det är ju ett samtal som ska utspelas och eftersom man inte kan styra det alltför hårt, kan inte alla frågor komma med, utan man får i viss utsträckning anpassa sig till hur samtalet vindlar fram.

Den första frågan är en öppningsfråga, som ska vara en öppen och allmän fråga. Poängen är att man ska nalkas temat så säga från sidan och man försöker åstadkomma en personlig ingång till ämnet. Westlund skriver: "Huvudregeln är /.../ att man alltid skall börja där den Andre är." Öppningsfrågan kan t.ex. handla om vad litteratur betyder för deltagarna. Man kan också ställa frågan "Vad är det första du tänker på när jag säger böcker?" Om deltagarna är ungdomar kan man fråga vilka fritidsintressen de har. Nästa fråga kan gälla läsning och medieanvändning överhuvudtaget, varifrån de får tips på böcker och andra medier och hur de skaffar medierna. Först därefter kommer man in på biblioteket. Förskolepersonal kan man fråga om de har några egna stora läsupplevelser och hur de arbetar med böcker i förskolan innan man tar upp samarbetet med biblioteket. Är målgruppen vuxenstuderande kan öppningsfrågan handla om varför de studerar och vilka yttre förutsättningar de har. Nyckelfrågorna är hur de får tag i det material de behöver och hur de använder biblioteket.

Westlund liknar huvudfrågorna vid en tratt: Öppningsfrågan är bred och allmän, nyckelfrågorna smalnar av och ringar in de frågeställningar som står i fokus för samtalet. Avslutningsfrågorna ska gälla om det finns något som inte har belysts eller om någon har något mera att tillägga så att man är säker på att alla känner att de har fått säga det de vill få fram.

Samtalet

Samtalet inleds med att samtalsledaren hälsar alla välkomna och att alla presenterar sig kort. Ledaren förklarar återigen syftet med träffen och att alla kommer att vara anonyma i utskriften. Inga repliker kommer att kunna spåras till någon namngiven person. Det har visat sig att det är viktigt att man också poängterar att personalen kommer att diskutera alla de synpunkter och idéer som kommer fram men att det inte är säkert att allt kommer att beaktas eller genomföras, detta för att inte deltagarna ska få felaktiga förväntningar. Det kan vara en fördel om samtalsledaren inte tillhör personalen, eftersom det kan vara lättare för deltagarna att framföra kritiska synpunkter då. I grupp A hade även assistenten hämtats från en annan förvaltning. Jag upplevde inte att deltagarna i den gruppen var mera kritiska än i andra grupper men det var en nackdel att ingen av oss exakt kände till verksamheten på biblioteket. Det bör också ha varit en nackdel att ingen från biblioteket som deltog i tolkningen av utskriften hade varit med i samtalet.

Samtalsledaren ställer frågorna och styr samtalet så att alla får yttra sig. Hon kan gärna ställa uppföljande frågor så att det blir klart vad deltagarna menar men får däremot inte kommentera det som sägs, inte gå i diskussion med deltagarna och inte försvara någon verksamhet som ev. kritiserats. Om det kommer upp direkta missförstånd kan man ge en kort upplysning eller, om det behövs mera information, skicka ut ett brev till deltagarna efteråt. Att inleda med kaffe eller andra förfriskningar är nödvändigt och man ska se till att miljön är varm och inbjudande. Jag har genomfört en fokusgrupp i en stor, kall lokal med ett alltför stort bord och är övertygad om att det medförde att samtalet gick lite trögt. Alla ska sitta bekvämt och kunna se samtalsledaren och varandra. Avsikten är att skapa en öppen och trevlig stämning så att samtalet löper fritt. Den diskussion som utspelar sig mellan deltagarna är viktigast.

Om samtalet tenderar att sakta av och behöver stimuleras, kan man bryta med en associationsövning som att ur tidskrifter klippa ut bilder, som kan symbolisera biblioteket, och diskutera varför deltagarna har valt just dessa bilder. Man kan också fråga vilken bil biblioteket skulle motsvara, eller vilket djur. Det genererar ofelbart livliga kommentarer!

Efter fokusgruppen bör samtalsledaren och den eller de assistenter som har medverkat omedelbart summera intrycken och lyfta fram de viktigaste punkterna. Även summeringen bör skrivas ner. Att göra detta när intrycken är färska är till god hjälp vid tolkningen.

Utskrift

Samtalet kan spelas in men det är inte nödvändigt. Det är ibland svårt att få tekniken att fungera och det är mycket tidsödande att skriva ut ett samtal efter en inspelning. Vi behöver oftast inte heller de exakta formuleringarna till skillnad från fokusgrupper i forskningssammanhang. Det räcker med att assistenten noggrant skriver ner vad som sägs. Efter mötet skrivs samtalet ut så att det blir så tydligt som möjligt. I de fokusgrupper som jag har lett har vi för utskriften använt vad Westlund kallar ”en ”beskrivande berättelse”. I den återger man utsagorna i en beskrivande form med exempel och citat. Erfarenheterna visar att denna metod är full tillräcklig. En fullständig och exakt utskrift tillför inte något för våra ändamål. Deltagarna är förstås anonyma i utskriften. Assistenten bör numrera deltagarna redan från början, t.ex. efter hur de sitter runt bordet.

Tolkning

Utskriften bildar sedan underlag för den tolkning och den diskussion som ska följa. I den bör flera personer från biblioteket delta. Om fokusgruppen, som grupp C, är inledningen på ett projekt bör förstås projektarbetsgruppen delta. Man ska tillsammans försöka se både vad som faktiskt sades och vad som kan dölja sig bakom utsagorna. Man kan inte dra några generella slutsatser, eftersom deltagarna varken är tillräckligt många eller representativa för gruppen, men man får ett material som lämpar sig mycket bra för en diskussion om verksamheten. Tolkningen är det verkligt spännande i den här metoden!

Jag väljer grupp B som exempel. Bibliotekspersonalen som skulle tolka utskriften från samtalet med grupp B var ganska nedslagna. Få ungdomar använde biblioteket på sin fritid och de liknade biblioteket vid en gammal röd Volvo. Men enligt min mening gav fokusgruppen många idéer. Vad i ungdomarnas fritidsvanor kan exempelvis biblioteket anknyta till? De flesta ungdomarna visade sig vara kulturaktiva på olika sätt men bara ett par av dem använde biblioteket. Ett par ganska stökiga pojkar gjorde egna filmer men hade problem både med att få tillgång till utrustning och möjligheter att visa det de gjorde för publik. Kan biblioteket hjälpa dem? Kanske är det svårt att hålla dem med utrustning men att erbjuda dem en publik borde absolut vara möjligt. En flicka var aktiv i en teatergrupp och

skrev själv pjäser och dialoger, en annan skrev musiktexter. Kanske kan man tillsammans med teatergruppen ordna en skrivarkonferens med en författare?

En röd Volvo är kanske tråkig men också säker och pålitlig och det är en kvalitet som personalen inte ska underskatta. Kan personalen bli tydligare som personer så att ungdomar har lättare att ta kontakt? Samtidigt är Volvon röd, alltså ganska glad. Man kan få ut mycket av till synes ganska triviala utsagor. En positiv sak var att ungdomarna menade att de alltid fick bra hjälp av personalen när de behövde material för sina skoluppgifter. Kan personalen utveckla denna hjälp, exempelvis göra det lättare att hitta i biblioteket eller erbjuda extra hjälp vissa perioder av läsåret? Ytterligare en fokusgrupp eller en referensgrupp kan utveckla vissa delar av verksamheten.

I grupp C gav frågan om hur personalen arbetar med böcker i förskolan mycket stoff för diskussionen om samarbetet med förskolan. Biblioteket ligger i ett område där barnen talar många språk och personalen är medveten och aktiv när det gäller att stimulera barnens språkutveckling. Av förskolläraernas samtal kunde man läsa ut att de behöver fler olika slags medier, mer information om böcker och bättre hjälp att hitta lämpliga böcker. Ett resultat bland flera blev att barnbibliotekarierna bestämde sig för att alltid försöka hinna ge förskolegrupperna särskild hjälp, även när de kommer bara för att låna böcker. Det var en idé, som barnbibliotekarierna själva hade haft tidigare och som de fick stöd för i samtalet.

Rapport

Westlund menar att man bör avsluta arbetet med att skriva en rapport, där man sammanfattar hur man har arbetat med fokusgruppen och resultatet av analysen. Detta gjorde vi också i handledningskursen. Efter de här beskrivna fyra fokusgrupperna har inga rapporter skrivits. Biblioteket har nöjt sig med utskriften och den gemensamma tolkningen. Men om man ser biblioteket som en lärande organisation och vill genomföra fler fokusgrupper bör man naturligtvis skriva en rapport, där man beskriver vad man har gjort och reflekterat över resultatet.

Slutsatser

Jag skrev inledningsvis att jag tror att fokusgrupper har blivit så mycket använda i biblioteksvärlden dels för att de ger mycket information med en begränsad insats, dels för att samtalsformen passar i bibliotekskulturen. Jag har inte gjort någon jämförande studie av hur lång tid en fokusgrupp tar att genomföra jämfört med andra metoder men jag är övertygad om att fokusgruppen under vissa omständigheter ger god valuta för nerlagd arbetsinsats. När man har genomfört en fokusgrupp, är det också lätt att genomföra flera med andra målgrupper. Under en fokusgrupp går det mycket bra att låta ytterligare en person vara med som assistent dels för att lyssna och iaktta samspelet i gruppen, vilket den som skriver inte alltid har tid att följa, men som kan vara värdefullt i tolkningsfasen, dels för att lära sig metoden. I nästa fokusgrupp kan sekreteraren ta samtalsledarens roll och den andra assistenten fungera som sekreterare. På det sättet kan flera i en personalgrupp genomföra fokusgrupper med olika målgrupper.

Dessa "vissa omständigheter" är

- att bibliotekspersonalen är väl informerad om att metoden inte ger svar på några konkreta frågor
- att personalen är villig och intresserad av att inta en öppen attityd och lyssna på deltagarnas synpunkter
- att tid avsätts för den efterföljande nödvändiga tolkningen och diskussionen och

- att alla är beredda att pröva de idéer som kommer fram och t.o.m. ändra på verksamheten.

Samtalsformen passar i den nutida bibliotekskulturen eftersom förhållningssättet gentemot användaren har utvecklats i en handledande och dialogisk riktning. Vi söker och prövar nya metoder för biblioteksundervisning, för bokprat, för referenssamtalet och för kontakten med förmedlarna. Margareta Ullström går i sin bok *Samtal på bibliotek* igenom olika typer av samtal som förs på biblioteken men gemensamt för dem alla är nedtoningen av expertrollen, och det öppna förhållningssättet. Ullström tar inte upp fokusgrupper men mycket av det hon skriver om samtalsledarens roll och uppgift är tillämpligt även i fokusgrupper.

Fokusgruppen är också ett tillfälle för information om och marknadsföring av bibliotekets verksamhet, en bieffekt som man inte ska underskatta. Deltagarna, som nästan alltid är nyckelpersoner i sin egen lokala miljö, lämnar fokusgruppen betydligt mer välinformerade än när de kom och ur fokusgruppen kan personer rekryteras för referensgrupper med ett mera långsiktigt uppdrag.

Det finns ändå problem. Ett är om personalen inte förstår metodens möjligheter och begränsningar. Jag kan inte nog betona att den berörda personalen, och helst hela personalgruppen, måste få ordentlig information om metoden. Om inte de berörda har fått tillräcklig information kanske inte samtalsguiden upprättas enligt ovanstående beskrivning, många frågor ställs som slutna frågor, enskilda utsagor generaliseras och läggs till grund för beslut. Och då har man helt missat poängen med fokusgrupper. Man kan som utomstående, som konsulent exempelvis, ha svårt att påverka alla delar i processen. Som jag tidigare nämnt räcker förenklade varianter av fokusgruppsmetoden i allmänhet för biblioteksbruk, men grundtankarna måste ändå finnas med för att metoden ska ge mer än en enkät eller vilken intervju som helst.

Sedan återstår bara resten, att göra något...

Lena Lundgren
Regionbibliotek Stockholm
lena.lundgren@kultur.stockholm.se

Litteratur

Obert, Christina (2000), *Fokusgrupp : ett enkelt sätt att mäta kvalitet*. – Höganäs : Bokförlaget Kommunlitteratur.

Ullström, Margaretha (2005), *Samtal på bibliotek : om samtalet som arbetsmetod i biblioteksarbetet*. – Lund : BTJ Förlag

Westlund, Per (1999), *Lära av varandra : kollegiegranskning – kvalitetskartor – fokusgrupper*. – Kalmar : Kommunförbundet Kalmar län. – (Fokus-Rapport 1999:7)

Wibeck, Victoria (2000), *Fokusgrupper : om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. – Lund : Studentlitteratur.