



Rýnihópar og rannsóknir í félagsráðgjöf

Kristín Guðmundsdóttir, félagsráðgjafi, Þjónstumiðstöð Breiðholts
Sigrún Júlíusdóttir, prófessor í félagsráðgjöf við Háskóli Íslands

Rannsóknir í félagsráðgjöf eru undirstöðupáttur í þróun greinarinnar og því mikilvægt að notuð sé aðferðafræði og nálgun sem best hæfir viðfangsefni og markmiði hverju sinni. Því þurfa þeir sem framkvæma rannsóknir að þekkja til sem flestra aðferða í rannsóknum. Allar rannsóknaraðferðir hafa kosti og galla og því skiptir miklu að meta vel áður en lagt er af stað hvað hentar best hverju sinni. Í greininni er lýst aðferð sem nefnist rýnihópar og þjónar m.a. því markmiði að sníða rannsókn heppilega umgjörð og áherslur. Aðferðin byggist á hópviðtölum sem miða m.a. að því að afla forþekkingar á viðfangsefni rannsóknar áður en lengra er haldið. Í félagsráðgjöf er aðferðin þekkt og henni hefur lengi verið beitt í sambandi við margvíslega þróunarvinnu. Á vettvangi félagsráðgjafar hefur hins vegar verið minna um hana fjallað sem rannsóknaraðferð. Hér er sagt frá tveimur rannsóknum sem dæmi um hvernig rýnihópar geta nýst á mismunandi hátt í rannsóknum í félagsráðgjöf með áhrifaríkum hætti. Önnur rannsóknin snertir viðhorf og gildismat meðal ungmenna varðandi fjölskyldumálefni og skilnað. Hin lýtur að viðhorfum fagfólks til meðferðarúrreðis í félagsráðgjöf á sviði félagsþjónustu.

Hvað eru rýnihópar?

Rýnihópar (focus groups) eru ein tegund eigindlegar rannsóknaraðferðar (qualitative research method). Á seinni hluta fjórða áratugarins fóru félagsvísindin að kanna aðrar aðferðir en venjuleg einstaklingsviðtöl, þar sem sýnt hafði verið fram á takmarkanir þeirra. Áhugi var á að þróa aðferð þar sem spyrjandinn hefði ekki of mikil áhrif á þátttakandann og spurningar væru opnar þannig að hægt væri að fá meiri umræðu um viðfangsefnið frá sjónarhorni þátttakandans. Hugmyndin var að með opnum spurningum hefðu þátttakendur meiri tækifæri til að segja frá skoðunum sínum og reynslu og jafnvel koma með eigin athugasemdir. Fyrstu rannsóknirnar sem nýttu sér rýnihópa voru gerðar í kringum síðari heimsstyrjöldina (Krueger og Casey, 2000; Merton, 1946; Morgan, 1995; Wilkenson, 2004). Aðferðin þróaðist ekki innan félags-

ísindaakademíunnar á þessum árum en náði vinsældum í ýmsum markaðsrannsóknum í kringum 1950. Ýmis fyrirtæki nýttu sér aðferðina til að fá vísbendingar um ríkjandi markaðsumhverfi, þróun kynningarefnis og til að átta sig á hver þörfin væri á markaðnum. Rýnihópaaðferðin er enn mikið notuð innan markaðsrannsókna, m.a. við vöruþróun og markaðssetningu (Gibbs, 1997). Um 1980 fóru félagsvísindin aftur að hafa áhuga á þessari aðferð í rannsóknarskyni. Hefur hún verið að þróast síðan og átt vaxandi fylgi að fagna síðustu áratugi (Wilkinson, 2004; Krueger og Casey, 2000).

Rýnihópar eru hugmyndaskapandi könnunar aðferð sem byggist á umræðum nokkurra einstaklinga um tiltekið, hnitmiðað viðfangsefni. Stærðin á hópnum getur verið mismunandi, oftast er talað um fimm til tíu manna hópa. Hóparnir eru oftast í stærri kantinum þegar

gerðar eru markaðskannanir, allt að tíu til tólf manns. Í félagsvísindarannsóknum hefur verið tilhneiging að hafa fámennari hópa og takmarka stærðina við sex til átta þátttakendur. Verði hópurinn of stór er hætt á að of fáir komist að með sínar skoðanir eða fari að tala við næsta mann en ekki hópin. Hópurinn má heldur ekki vera of fámennur, því þá er hætt á að of fá sjónarmið komi fram. Því þarf að vanda valið á stærð hópsins þegar lagt er af stað (Krueger og Casey, 2000). Rýnihópar eru taldir góð aðferð þegar ætlunin er að ná ákveðnum upplýsingum í vísindalegum rannsóknum sem er erfitt að ná með annarri nálgun. Hún nýtist sérlega vel ef öðlast á heildstæða mynd af lífi og aðstæðum fólks auk þess sem hún er sérlega vel til þess fallin að afla þekkingar um hvaða skilning og merkingu fólk leggur í ákveðin fyrirbæri, líf sitt og athafnir. Markmiðið er að skilja hlutina frá sjónarhóli þeirra sem taka þátt í rannsókninni. Í þeim tilgangi eru þátttakendur fengnir til að koma saman og tjá sig opinskátt um viðfangsefni rannsóknar. Þessi rannsóknaraðferð hefur reynst áhrifameiri en magnmælingar eða hefðbundnar forkannanir (e. *pilot study*) ef ætlunin er að kafa dýpra í málefnið og komast að atriðum sem ekki er auðvelt að útskýra á einfaldan og fljótlegan hátt. Hún er oftast notuð með öðrum aðferðum, til undirbúnings eða til viðbótar við þær (Morgan, 1995). Tilgangurinn er að draga fram margbreytileg og óljós tengsl milli viðhorfa neytenda og viðskiptavina gagnvart vöru eða þjónustu. Hún á því bæði við um (markaðs)kannanir, gæðamat og grunnrannsóknir. Þannig geta rýnihópar meðal annars gefið stjórnendum og stefnumótendum hugmyndir, innsýn og hvatningu eða innblástur til að þróa og endurbæta vöru, þjónustu, auglýsinga- og kynningarmál (Krueger og Casey, 2000), eða stuðlað að því að tryggja viðeigandi efnisval og áherslur í fyrirhuguðum spurningalistum eða rannsóknarviðtölum í rannsóknum innan félagsvísinda.

Eiginleikar rýnihópa

Markmiðið með rýnihópum er að fá þátttakendurna til að opna sig af hreinskilni og tjá skoðanir sínar um málefni sem eru mikilvæg fyrir markmið rannsóknarinnar, það er að fá fram raunverulegar skoðanir og tilfinningar hvers þátttakanda (Krueger og Casey, 2000). Fólk á misauðvelt með að opna sig og tjá skoðanir sínar hreinskilnislega. Markmið rannsakandans er því að skapa umhverfi sem gerir þátttakendum kleift að tjá sig á þennan hátt og tryggja að skoðanir sem flestra komist að. Bæði kostir og gallar rýnihópa snerta þetta atriði.

Rannsóknir á hreinskilni fólks í garð annarra hafa leitt í ljós að fólk er líklegra til að opna sig, tjá skoðanir sínar og vera hreinskilnið við þá sem það á eitthvað sameiginlegt með, t.d. aldur, kyn, starf eða hjúskaparstöðu, fremur en við þá sem eru ólíkir því (Krueger og Casey, 2000). Því er mikilvægt, þegar valið er fólk í rýnihóp, að hópurinn sé einsleitur að einhverju leyti og helst að hann eigi eitthvað sameiginlegt sem tengist efni rannsóknarinnar. Þegar vel tekst til með samsetningu og stjórnun rýnihóps myndast notalegt og frjálst andrúmsloft sem eykur líkurnar á því að fólk tjái sig hreinskilnislega. Þátttakendur geta jafnvel sýnt hver öðrum stuðning í að koma fram með sjónarhorn sem eru sameiginleg innan hópsins en gætu verið talin á skjön við almenn sjónarmið í samfélaginu (Kitzinger, 1994). Einnig getur hópurinn myndað sameiginlega niðurstöðu (e. *collective voices*) sem ýmist getur endurspeglad fyrirfram skoðanir þátttakanda eða verið afurð hópumræðunnar. Sameiginlega niðurstæðan þarf ekki endilega að endurspegla skoðun allra einstaklinga í hópnum. Því er mikilvægt fyrir rannsakanda að gera sér grein fyrir þessu ferli þegar viðtölin eru greind (Smithson, 2000).

Það að viðtalið er framkvæmt með hóp opnar fyrir ýmis samskiptamynstur sem torvelt er að fá fram með öðrum aðferðum, t.d. einstaklingsviðtölum eða spurningakönnunum. Komið geta fram deilur, grobb, brandarar, gamansögur, líkamstjáning og stríðni. Slík hegðun getur oft gefið rannsakanda aðra sýn á skoðanir fólks, sýn sem væri t.d. ekki auðvelt

að ná fram með einstaklingsviðtali (Kitzinger, 1994).

Þar sem einstaklingar geta verið mjög ólíkir og misviljugir og hafa mismikla þörf fyrir að tjá sig um skoðanir sínar, getur alltaf komið upp sú hættu að einn eða fleiri yfirgnæfi aðra í hópnum og leyfi ekki öðrum skoðunum að komast að en sínum eigin (*e. dominant voices*). Ætla má að hægt sé að minnka líkurnar á að þetta gerist með því að hafa rýnihópin einsleit, t.d. með tilliti til aldurs, kyns, reynslu og menntunar. Einnig getur stjórnandi umræðunnar brugðist við með því að beina spurningum að öðrum innan hópsins (Smithson, 2000).

Þegar einstaklingur tekur þátt í samræðum í hóp getur verið að hann sýni ekki sömu skoðanir og ef hann væri í einstaklingsviðtali, heldur kann hann að enduróma skoðanir sem hann telur viðteknar innan hópsins eða samfélagsins (*e. normative discourses*). Upplýsingar sem fást með rýnihópum geta því verið nærar fyrir þjóðfélagsbreytum. Litið hefur verið á þetta sem kost við rýnihópa, því með þessu verður unnt að kalla fram almannaróm en ekki endilega raunverulegar skoðanir þátttakandans (Smithson, 2000).

Huga þarf vel að því að rannsakandi hefur minni stjórn á upplýsingaöflun þar sem hópurinn fær að ræða málín opinskátt, heldur en ef tekin eru viðtöl þar sem rætt er við einn. Í einstaklingsviðtali getur rannsakandi betur stýrt þeim upplýsingum sem hann ætlar sér að ná og spyr þangað til það tekst. Þetta er ekki eins auðvelt í rýnihópum þar sem rannsakandi þarf að leyfa þátttakendum að ræða saman, spyrja hver annan, skiptast á skoðunum og tjá efasemdir sínar. Hlutverk rannsakandans er að sjá til þess að hópurinn tali um efnið sem rannsóknin beinist að og haldi sig við efnið (Gibbs, 1997; Krueger og Casey, 2000.)

Nokkur hagnýt atriði

Rannsakandinn þarf að huga að fjölmörgum atriðum og laga aðferðina að markmiði rannsóknar, þ.e. að tilgangurinn helgi meðalið. Nokkur atriði má nefna sem gagnlegt er fyrir rannsakanda að hafa í huga (Wibeck, 2000):

Markmið. Beina þarf umræðum að almennum viðhorfum hópsins út frá kjarna málsins í þeim tilgangi að laða fram sameiginlega kviku eða brennidepil þess í hugum flestra. Hvað er þeim mest í mun að komið sé á framfæri, hvernig má huga að efninu bæði *almennt* og *persónulega*? Leitast er við að fá innsýn í hvernig þátttakendur sjá málefnið, hvernig þeir heyra eða upplifa það sem hinir segja. Þegar um undirbúning rannsóknar er að ræða er markmiðið að fá hugmyndir um miðlæggar spurningar og viðbrögð þátttakenda um val og orðalag á spurningum.

Úrtak. Þegar hópurinn er valinn ber að huga að eftirtöldum atriðum:

1. Hann sé *einsleitur* með tilliti til aldurs og reynslu, en spanni þó eðlilega breidd.
2. *Tímasetningu* sem hentar hópnum (t.d. utan próftíma og sumarleyfis).
3. Leitað sé á valin mið þar sem ákjósanlegan hóp er að finna, t.d. skóla, vinnustað og félagsskap.

Nálgun. Reynslan hefur sýnt að rýnihópa-aðferðin er viðkvæm nálgun og tímafrek í framkvæmd hvað varðar skipulag, til dæmis að fá þátttakendur. Markviss undirbúningur og stýring getur sparað tíma og krafta. Heppilegt er t.d. að setja upp auglýsingu eða fá umbjóðendur til að kynna verkefnið um leið og boðin er þátttaka. Mikilvægt er að ná símasambandi við hvern og einn til að fá staðfestingu um þátttöku og jafnvel biðja um varamann þannig að síður verði afföll þegar á hólminn er komið. Kynna þarf stuttlega í símtalinu markmið og aðferð og fá (munnelegt eða skriflegt) leyfi til að taka umræðuna upp á segulband eða myndband. Útbúa þarf eyðublað fyrir upplýst samþykki. Séu þátttakendur yngri en 18 ára þarf samþykki foreldra.

Fjöldi og hópferli. Hópstjóri þarf að halda vel utan um viðfangsefni rannsóknarinnar og tryggja að það sé í brennidepli en drepist ekki á dreif. Til þess að fanga upplýsingar og sjónarmið um miðlægustu málefnið í samhenginu getur verið gagnlegt að útbúa

gátlista um hugtök eða efnisatriði og hafa til hliðsjónar um leið og hlustað er eftir því óvænta. Auk málefnisins þarf hópstjóri að huga að sjálfu hópsamspilinu og því hópferli sem myndast. Hér þarf kunnáttu til að hindra of sterka hópmyndun eða samloðun og að ekki myndist undirhópar, tvenndir eða þrenndir eða að einhver verði utanveltu. Í þessu sambandi er mikilvægt að huga að stærð hópsins. Hann þarf að vera hæfilega fámennur til að allir geti sagt sína skoðun og skilning á því viðfangsefni sem spurt er um. Hann má heldur ekki vera of lítill þannig að fá eða of einsleit sjónarmið verði ríkjandi (Krueger og Casey, 2000). Þegar hóparnir eru mjög fámennir t.d. 4-5 þátttakendur eru þeir stundum kallaðir „*mini-focus groups*“ eða litlir rýnihópar. Slíkir hópar geta samt sem áður gefið þær upplýsingar sem þarf (Krueger og Casey, 2000). Séu margir í einu í rýnihóp eða allt að tólf þátttakendur þá gæti hópurinn átt það til að skiptast í undirhópa þannig að erfitt geti verið að komast að, eins og nefnt var hér að framan.

Hópstjóri. Ljóst er að þeir sem nýta sér þessa rannsóknaraðferð þurfa að hafa þjálfun og reynslu af að stýra hópstarfi og halda utan um þátttakendurna. Félagsráðgjafar hljóta þjálfun í tjáskiptafræðum og viðtalstækni. Þeir læra að beita þeim í starfi með einstaklingum og fjölskyldum en einnig í meðferðar-, fræðslu- og samstarfshópum ásamt stærri heildum. Þeir sem hafa þannig bæði samtals- og hópvinntækni á valdi sínu koma því sterkir til leiks. Þegar um er að ræða rannsakanda sem hefur ekki viðlíka þjálfun getur hann átt erfitt með að vita, hvað þarf að varast og hvers þarf að gæta til þess að koma í veg fyrir hópþyrriþæmi sem geta haft óheppileg áhrif á hópstarfið. Hlutverk rannsakanda í rýnihópi er því krefjandi, hann þarf að vera góður hlustandi, búa yfir góðum persónueiginleikum, vera umburðarlyndur og hafa aðlögunarhæfni. Þessir hæfileikar stuðla að vellíðan þátttakenda og auka líkurnar á að þeir tjái sig á opinskáan hátt (Gibbs, 1997).

Siðfræðileg atriði. Mörg siðfræðileg atriði eru þau sömu í þessari aðferð og öðrum rannsóknaraðferðum. Hugsa þarf að því að gefa

skýrar upplýsingar, segja til hvers er ætlast af þátttakendum og tryggja samþykki fyrir notkun efnisins og nafnleynd. Rannsakandi þarf að átta sig á muninum á nafnleynd og trúnaði. Trúnaður snertir traust í hópnum og sameiginlegan skilning á því hvaða siðfræðilegar skuldbindingar hópstarfið felur í sér fyrir hvern og einn. Þetta skiptir enn frekar máli ef sjálft umræðuefnið er viðkvæmt og persónulegt (Gibbs, 1997).

Úrvinnsla gagna. Til að vinna úr gögnunum þarf markmið rannsóknarinnar að vera skýrt. Í eigindlegum rannsóknaraðferðum fæst mikið af upplýsingum frá þátttakendum og því enn mikilvægara að markmið rannsóknarinnar sé skýrt. Það getur síðan verið misjafnt hvaða leiðir rannsakendur ákveða að fara til að varðveita upplýsingarnar sem þeir fá í rýnihópnum. Þær ákvarðast meðal annars af tilgangi rannsóknarinnar, þeim tíma og fjármagni sem rannsakandi hefur til umráða, persónulegum smekk rannsakanda og þörfum viðskiptavinarins ef gerðar eru markaðsrannsóknir. Oftast er gerð hljóðupptaka af umræðunni eða hún tekin upp á myndband. Viðtalið er svo afritað, stundum allt, en stundum eingöngu það sem rannsakandi telur tengjast rannsókninni beint. Í öðrum tilfellum eru umræðurnar ekki vélritaðar heldur teknar nótur meðan á umræðum stendur, en þó að þetta sé gert er umræðan oftast jafnframt tekin upp. Þá er hægt að leita til baka í upptökuna ef eitthvað er óljóst í nótunum. Ef eingöngu er unnið með nótur úr umræðunni er hættan sú að skoðun rannsakandans verði of ríkjandi. Bakgrunnur og reynsla getur haft áhrif á það hvað menn telja mikilvægt og hvað ekki og því er gott að eiga afrit. Síðan eru helstu niðurstöður dregnar saman og unnið frekar úr þeim í hugmyndir, þemu eða beinar lausnir í rannsóknarferlinu (Krueger og Casey, 2000).

Hafa þarf markmið rannsóknarinnar skýrt í huga við úrvinnslu gagna. Allt sem kemur fram er ekki endilega niðurstaða heldur þarf að greina aðalatriði frá aukaatriðum og gera mynsturgreiningu. Vitund um eigin fordóma og skoðanir skiptir miklu þegar unnið er

úr gögnunum og hafa þarf hugfast að rödd rannsakanda endurómi rödd þátttakendanna (Krueger og Casey, 2000).

Notkun rýnihópa í rannsóknum í félagsráðgjöf

Rannsókn á lífsviðhorfum ungs fólks og reynslu af skilnaði foreldra.

Við félagsvísindadeild Háskóla Íslands er í undirbúningi rannsókn á lífsviðhorfum og reynslu ungs fólks af skilnaði foreldra. Til þess að undirbúa hnitmiðað efni í spurningalista og aðra framkvæmd rannsóknarinnar var ákveðið að nota rýnihópa. Höfundar unnu undirbúningsvinnu og stýrðu rýnihópunum. Markmiðið var að fá fram almenn viðhorf hópanna út frá meginþemum rannsóknarinnar. Hvað þeim fyndist vera kjarni málsins, hvað brynni á þeim að koma á framfæri bæði almennt og persónulega og hvað væri mikilvægt fyrir rannsakendur að vita. Rannsakandi myndi með þessu fá innsýn í hvaða viðhorf ungmenni hafa til málefnisins, hvernig þau heyrja og skilja það sem hinir segja. Einnig fengjust viðbrögð hópsins við efnisvali og orðalagi spurninganna og hugmyndir um nýjar spurningar.

Fengnir voru þátttakendur á aldrinum 18-22 ára sem höfðu reynslu af skilnaði foreldra til að taka þátt í hópumræðu og svara ýmsum spurningum. Þau voru fengin til að koma eina tvískipta kvöldstund, frá 19:00 til 20:30 og frá 20:30 til 22:15. Bodið var upp á pizzu og sælgæti til að skapa notalegt andrúmsloft. Auk þess fengu þátttakendur bíómiða og tóku þátt í peningahappdrætti. Þetta var kynnt fyrirfram til að auka líkurnar á góðri þátttöku. Eigi að síður komu færri en áætlað var. Upphaflega var gert ráð fyrir tveimur skiptum en vegna dræmrar þátttöku náðist samkomulag í hópnum um að hafa tvær samræðulotur á einu kvöldi. Hálf klukkustund var notuð til kynningar og til að móta gagnkvæmt samkomulag um framkvæmd.

Í upphafi voru þátttakendur spurðir um viðhorf sín til fjölskyldumála, fjölskyldumyndunar, barneigna og fjölskyldutengsla. Umræðan var

höfð almenn og opin meðan hópurinn var að kynnast og öðlast öryggi. Nokkuð fjórugar samræður komust á og vísað var í dæmi frá vinum og fjölskyldu. Í umræðugögnunum mátti greina fjögur miðlæg þemu:

Þema 1 var *fjölskyldan á tímum breytinga*. Fram komu ríkjandi hefðbundin viðhorf m.a. um að „hamingjunnar er að leita í fjölskyldulífi hvers og eins“. Nokkur atriði voru fróðlegri en önnur. Meðal þeirra voru viðhorf um mikilvægi þess að eignast börn og að því fylgi mikil ábyrgð; það sé hagkvæmt og nauðsynlegt m.a. með (eigin) efri ár í huga; ungt fólk fresti makavali og barneignum sem lýsi ábyrgð og virðingu fyrir fjölskyldunni; konur axli mikla ábyrgð í fjölskyldumálefnum; tímaskortur sé helsta vandamál nútímafjölskyldna; börn eigi rétt á tveimur foreldrum og það verði að virða.

Þema 2 var hugmyndin um *val milli eigin menntunar og starfsframa annars vegar og hins vegar barneigna og fjölskylduskuldbindinga*. Nokkur atriði voru fróðlegri en önnur, ekki síst hin andstæðu viðhorf sem fram komu. Annars vegar var áhersla á gildi þess að lifa frjálsu og skuldbindingarlausu lífi fram undir þrítugt, „ekkert liggur á“, en njóta menntunar og skemmtana. Hins vegar komu fram hjá öðrum skýr sjónarmið um að þessi röð skipti ekki máli, börn séu alltaf velkomin og „málin bjargist“.

Þema 3 tengdist *viðhorfum til sambúðarslita og skilnaðar*. Mörg atriði voru áhugaverð, en skýrust og mest samhljóða voru þau sem tengdust skilningi á eftirfarandi: að skilnaður væri hluti af lífinu og eitthvað sem búast megi við; það þurfi að vernda börn fyrir neikvæðum áhrifum skilnaðar; tæplega sé hægt að draga úr tíðni skilnaða með aðgerðum; mikilvægi fræðslu í skólum og samræðum á heimili. Einnig kom fram jákvætt sjónarhorn á skilnað foreldra, „mikill léttir“ þegar foreldrar skildu. Hópurinn ræddi um álagið að vera barn sem byggir með foreldrum sem væru ekki hamingjusöm og ættu erfiða sambúð.

Þema 4 snéri að *stjúptengslum*. Svipað og í umræðunni um skilnaði voru sjónarmiðin

töluvert samhljóma. Mest áhersla var á gildi þess að geta lært af reynslunni; að gæta sinnar eigin velferðar sem barns í stjúp fjölskyldu; að láta ekki þvingast eða nota ákveðin tengslaorð (pabbi, mamma, o.s.frv.) sem ekki eru tímabær eða viðeigandi; að virða mörk, eigin og annarra; ryðja þurfi fordómum úr vegi; fagfólk og fjölmiðlar séu ekki nógu ábyrg.

Í seinni lotunni fékk hópurinn drög að spurningalista og var beðinn um að ræða hann sín á milli. Stjórnendur undirbjuggu umræðuna með hópnum, útskýrðu atriði og fólu virkasta þátttakandanum að fylgja spurningalistanum eftir. Þeir yfirgáfu hópinn hluta tímans til að umræða um spurningarnar næði að þróast án áhrifa frá þeim. Hópumræðan var tekin upp á band til að geta unnið úr henni síðar.

Rýnihópaaðferðin var valin þar sem talið var að betri og meiri upplýsingar næðust í umræðu en ef hver og einn hefði gert athugasemdir skriflega eða í einstaklingsviðtölum. Hópurinn kom með margar góðar tillögur um spurningalistann og hvaða valmöguleikar þyrftu að vera til staðar. Í því kom persónuleg reynsla þátttakenda mjög skýrt fram. Auk þess var gagnlegt að fá álit þeirra á orðalagi m.a. um hvort spurningin var skýr eða óljós og hvernig hópurinn skildi innihald spurninga ólíkt.

Rýnihópurinn fyrir þessa rannsókn gaf gott veganesti fyrir undirbúning spurningalista sem einmitt verður lagður fyrir ungt fólk á aldrinum 18-22 ára. Þar sem oft getur verið erfitt að átta sig á hvernig ungt fólk hugsar um ákveðið málefni reyndist rýnihópaaðferðin kjörin til að ná fram þeim upplýsingum sem sóst var eftir. Fróðlegt var fyrir rannsóknaraðila að fá tækifæri til að heyra ungmennin ræða sín á milli „á sínu tungumáli“ um málefni rannsóknarinnar. Þetta gaf einstaka innsýn og málefnalegar tillögur nýttust vel til að aðlaga spurningalistana að markhópnum.

Könnun á væntingum og viðhorfum vegna fjölskyldumiðstöðvar

Þessi könnun var lokaverkefni Kristínar Guðmundsdóttur í félagsráðgjöf við Háskóla Íslands (2001) og beindist að meðferðartilboði á

Fjölskyldumiðstöðinni á Sólvallagötu 10. Kanna skyldi hvers vegna úrræðið hafði ekki verið nýtt í meiri mæli en raun bar vitni og hvernig hægt væri að nýta það betur í framtíðinni. Fjölskyldumiðstöðin á Sólvallagötu var eitt af úrræðum Félagsþjónustunnar í Reykjavík þar sem boðið var upp á meðferðarviðtöl og uppeldisráðgjöf fyrir fjölskyldur og einstaklinga. Sérstaða þessa meðferðartilboðs var sú að unnið var eftir ákveðinni hugmyndafræði sem nefnist lausnamiðað meðferð. Í ljós hafði komið að fagfólk Félagsþjónustunnar virtist ekki vísa notendum Félagsþjónustunnar á þetta sérúrræði. Þetta vakti margar spurningar: Hverju sætti það að sömu starfsmennirnir reyndust oftast nýta úrræðið? Var úrræðið ekki kynnt nægilega víða? Var almenn óánægja meðal annars fagfólks með þessa þjónustu? Var þjónustunnar ekki þörf? Hvernig gæti Fjölskyldumiðstöðin komið til móts við þarfir annars fagfólks í félagsþjónustu? Þurfti Fjölskyldumiðstöðin að bæta ímynd sína? Með þessar spurningar í huga og engar sérstakar tilgátur taldi rannsakandi að rýnihópaaðferðin yrði vænleg leið til að fá skilning og upplýsingar um málið. Hópumræður myndu í senn laða fram viðhorf og upplýsingar á stuttum tíma. Einnig myndi annað fagfólk innan Félagsþjónustunnar fá tækifæri til að tala saman, fá innblástur og þróa hugmyndir um mögulegar úrbætur.

Skipulagðir voru tveir rýnihópar þar sem allir þátttakendur áttu það sameiginlegt að vera starfsmenn innan Félagsþjónustu og Barnaverndar. Upphaflega var gert ráð fyrir 6-7 þátttakendum í hvorum hópi. Í hópi 1 mættu sex þátttakendur, fimm konur og einn karl en í hópi 2 voru þrjár kvenkyns þátttakendur. Í hópi eitt áttu þátttakendur það sameiginlegt að hafa nýtt sér úrræðið. Hópur tvö átti það sameiginlegt að hafa aldrei notað það en forsendan sem slík átti hugsanlega sinn þátt í að svo fáir fengust til þátttöku í þessum hóp. Hér reyndi því enn á það sem rætt er um hér að framan og sem einnig kom fram í fyrra dæmi okkar að eitt af því erfiðasta í rýnihópastarfi er að fá fólk til þátttöku. Hringt var í hvern og einn og minnt á fundartíma. Boðið var upp á kaffi og vinarbrauð yfir kertaljósi til að móta notalegt

og þægilegt andrúmsloft. Samræðurnar voru teknar upp á band og afritaðar. Eftir skráningu gagna hófst úrvinnsla og greining sem fór fram með þeim hætti að gögnin voru lesin nokkrum sinnum yfir og dregin út meginþemu sem komu fram: Væntingar þátttakenda um úrræðið, framtíðarsýn og atriði tengd samvinnu Fjölskyldumiðstöðvarinnar við aðrar stofnanir.

Þátttakendur höfðu mismunandi væntingar um úrræðið og ólíkar skoðanir á því fyrir hvaða notendur úrræðið hentaði. Sumir töldu að þjónustan hentaði ekki öllum. Komu fram athugasemdir eins og „Við höfum alltaf hugsað um þetta fyrir börn frá 0-12 ára“, „Ég lít frekar á þetta fyrir konur með börn“ og svo framvegis. Allir voru sammála því að úrræðið ætti að vera opnara þannig að borgarþátttakendur gætu nýtt sér þjónustuna án milligöngu félagsráðgjafa, m.a. ættu heimilislæknar og annað starfsfólk heilsugæslunnar að geta vísað notendum sínum á Fjölskyldumiðstöðina. Lögð var áhersla á að opnunartíminn yrði sveigjanlegri, t.d. væri opið lengur einn dag í viku til að koma á mótis við þarfir notandans.

Þátttakendum fannst skorta á samstarf við aðrar stofnanir og fram komu athugasemdir eins og „Mér finnst að það megi vera meira flæði“, „Samskiptin mættu vera meiri“ og svo framvegis. Fram komu óskir um að í framtíðinni yrði meiri og nánari samvinna milli Fjölskyldumiðstöðvarinnar og annarra stofnana. Lagt var til að komið yrði á reglulegum fundum milli starfsmanna Fjölskyldumiðstöðvarinnar og annarra stofnana innan Félagsþjónustunnar. Með þessum hætti mætti auka tengsl milli stofnana og sýnileika Fjölskyldumiðstöðvarinnar. Starfsmenn annarra stofnana yrðu með þessum hætti meðvitandi um úrræðið og ættu því auðveldara með að taka ákvörðun um hvort senda eigi ákveðin mál til Fjölskyldumiðstöðvarinnar. Einnig komu fram ábendingar um að æskilegt væri að hafa skráningu á greinargerðum vegna mála markvissari.

Meginniðurstöðurnar voru þær að alls ekki virtist vera skýrt hvert hlutverk Fjölskyldumiðstöðvarinnar væri innan Félagsþjónustunnar. Þátttakendur vildu meira flæði milli

miðstöðvarinnar og allra borgarhluta og barnaverndar til að koma í veg fyrir brottfall, þ.e. að notendur hyrfu frá samstarfi sínu við Fjölskyldumiðstöðina. Auk þess töldu flestir að úrræðið þyrfti að vera opnara þannig að allir borgarþátttakendur gætu leitað sjálfir beint eftir þjónustunni án tilvísunar frá starfsmanni Félagsþjónustunnar eða öðrum.

Niðurstöður rýnihópakönnunarinnar voru nýttar til að hrinda í framkvæmd breytingum á starfsháttum Fjölskyldumiðstöðvarinnar til að koma betur til móts við þarfir borgarþátttakenda og starfsmanna. Í kjölfar breytinganna jókst nýting Fjölskyldumiðstöðvarinnar til muna. Breytingarnar reyndust mjög vel og jókst fjöldi tilvísana frá því að nema um 60 málum á ári í tæplega 400 mál á ári. Með vandasamri en tiltölulega hagkvæmri rýnihópaaðferð reyndist unnt að fá fram upplýsingar og viðhorf um atriði sem skiptu sköpum fyrir úrræðið. Með breytingunum tókst að tryggja betur að starfsemin þjónaði faglegum tilgangi sínum og gera reksturinn hagkvæmari.

Lokaorð

Greint hefur verið frá rannsóknar- og könnunartækni sem nefnist rýnihópar og nefnd tvö dæmi þar sem aðferðinni var beitt í félagsráðgjöf. Fyrri dæmið snertir undirbúning umfangsmikillar meginlegrar rannsóknar um málefni sem snerta lífsgildi, viðhorf og vanda ungmenna á Íslandi. Hitt dæmið er vettvangsathugun um þjónustutilboð. Í báðum þessum dæmum reyndist aðferðin vel. Ljóst er að þótt aðferðin hafi upphaflega verið hugsuð fyrir markaðsrannsóknir á hún fyllilega rétt á sér sem ein af þeim aðferðum sem hægt er að beita í rannsóknum og könnunum í félagsvísindum. Hún á ekki síst vel við í félagsráðgjöf þar sem hún byggist á færni sem áhersla er lögð á í námi félagsráðgjafa. Ennfremur fellur hún hugmyndafræðilega vel að þeirri lýðræðislegu nálgun sem er viðtekin í félagsráðgjöf. Hún hentar vel til að efla þátt starfandi félagsráðgjafa í rannsóknarsamstarfi milli háskólanema, vettvangs, vísindafólks og brúa bil þar á milli.

Heimildir

- Gibbs, A. (1997). Focus Groups. *Social research update*, 19 (1), 84-101.
- Kitzinger, J. (1994). The methodology of focus groups: the importance of interaction between research participants. *Sociology of Health*, 16 (1), 103-121.
- Kristín Guðmundsdóttir. (2001). *Væntingar og viðhorf starfsmanna Félagsþjónustunnar í Reykjavík á Fjölskyldumiðstöðina á Sólvallagötu 10*. Óbirt námsritgerð. Reykjavík: Háskóli Íslands, Félagsvísindadeild.
- Krueger, R.A. og Casey, M.A. (2000). *Focus Groups. A practical guide for applied research*. Thousand Oaks: Sage publications.
- Merton, R. K., og Kendall, P.L. (1946). The focused interview. *American Journal of Sociology*, 51, 541-557.
- Morgan, D.L. (1995). Why things (sometimes) go wrong in focus groups. *Qualitative Health Research*, 5 (4), 516-523.
- Smithson, J. (2000). Using and analysing focus groups: limitations and possibilities. *International Journal Social Research Methodology*, 3(2), 103-119.
- Wibeck, V. (2000). *Focusgrupper*. Lund: Studentlitteratur.
- Wilkinson, S. (2004). Focus Group Research. Í D. Silverman (Ritsjtj), *Qualitative Research. Theory, Method and Practice* (bls. 177-199). London: Sage.

