

УПУТСТВО ЗА СПРОВОЂЕЊЕ ФОКУС ГРУПЕ

Садржај:

Преглед основних карактеристика фокус група:	1
Корисност фокус група.....	1
Реализација фокус група	1
Време и место одржавања фокус групе.....	2
Одабир броја испитаника.....	2
Структура испитаника	3
План реализације фокус група - Пример из праксе	4
Коришћени извори.....	7

Фокус група, је специфичан облик групног интервјуа. За разлику од групног интервјуа које за циљ има размену идеја о одређеном проблему, код фокус група је нагласак на интеракцији међу испитаницима који разговарају на тему коју им је задао модератор. Због тога се за фокус групе каже да су изузетно динамичне, зато што учесници реагују на коментаре других учесника, чиме се добија значајно већи број коментара, опаски, мишљења и искрених ставова. Резултат ове интеракције су подаци којима се ближе објашњава испитивана појава.

Преглед основних карактеристика фокус група:

- 1) Реализују се са мањим бројем учесника који деле неке заједничке карактеристике;
- 2) Разговор је усмерен ка проблему који је поставио истраживач;
- 3) Истраживач има улогу модератора;
- 4) Реализују се у низу групних разговора;
- 5) Нагласак је на неспутаној размени мишљења и ставова учесника;
- 6) Пружају податке квалитативне природе.

Фокус групе можемо да дефинишемо и као вештачки формирано окружење које окупља посебно одабран део популације, ради разговора о одређеној теми. Окупљање групе људи у овако вештачки конструисаном окружењу може да буде и предност и мана фокус групе као технике прикупљања података. У мане се убраја управо то што није природно окружење и то што је количина података која се добије мања у поређењу са индивидуалним (нпр. дубинским) интервјуом. Предности фокус групе су то што су оне временски економичне (омогућују прикупљање великог броја података у краћем временском интервалу) и што се на овај начин могу добити информације које иначе не би могле да се добију путем индивидуалног интервјуа.

Корисност фокус група видимо у следећем:

- Фокусирају се на одређено жаришно подручје,
- Омогућавају откривање тема и питања за будућа истраживања,
- Помажу генерализацију хипотеза које су добијене на подацима прикупљеним другим техникама (у нашем случају анкетирањем),
- Помажу у интерпретацији и вредновању података из различитих подгрупа унутар популације,
- Пружају истраживачима повратну информацију у вези с актуелним и ранијим истраживањима.



Реализација фокус група подразумева познавање три кључна елемента:

- 1) **Планирање,**
- 2) **Реализација разговора у фокус групама и**
- 3) **Интерпретација добијених резултата.**



Основни инструмент који истраживач у улози модератора користи је **водич**. Од постављених циљева истраживања зависи и карактер водича за разговоре који се унапред припрема. Основна сврха водича је да модератору послужи као план дискусије. Водич може садржати сва планирана питања и потпитања, а некада се може конципирати само општи план за вођење фокус групе. Водич по правилу нема велики број питања и укључује све основне информације које испитаницима треба дати на почетку фокус групе.

Током дискусије у фокус групи, коју реализујемо у циљу анализе потреба за стручним усавршавањем, настојимо да сазнамо:

- Како ће се нови планови/промене одразити на рад службеника?
- Како ће се одразити на процес рада и међусобну сарадњу?
- Шта свако од њих треба да зна како би се прилагодио новим захтевима?
- Под условом да они развију потребне компетенције, да ли постоје неке друге препреке да промене начина рада (нпр. недовољно људи, опрема, подршка руководиоца и сл)?
- У којој мери те препреке могу да ометају примену нових компетенција?
- На који начин је најбоље приступити развоју нових знања и вештина?
- Шта су практични аспекти (време, темпо, број ангажованих људи и слично) које треба имати на уму како би обуке или друге методе стручног усавршавања имале ефекта?

Истраживач је у улози модератора и задатак му је да усмерава разговор користећи унапред припремљен подсетник или протокол. **Модератор** може, на почетку, да ближе информише учеснике о теми и чињеницама које су у вези с предметом истраживања и које су неопходне за сам разговор. Сам ток разговора би требало да буде отворен и слободан, у смислу да се испитаници изјашњавају, мењају током разговора и упадају један другом у реч – што је из угла истраживања и пожељно, зато што иницира размену мишљења и продуковање већег броја одговора. Разговор у целини се бележи (записивањем или снимањем), што касније помаже у анализи података прикупљених овом методом. Улога модератора је кључна и захтевна, јер треба да осигура да се, с једне стране, учесници осећају слободно и да разговор неометано тече, док, са друге стране, мора да обезбеди да се учесници држе теме и да разговор не оде у неком другом правцу. Дакле, улога модератора треба да буде недирективна и да поштује следећа правила:



- Модератор не сме бити дискусант (често испитаници траже одобравање, мишљење модератора, дозволу да говоре);
- Сви учесници морају учествовати у дискусији (нема ћутања, они који ћуте могу бити директно прозвани);
- Нема дискутовања углас (упадања у реч, прекидања саговорника)
- Учесници се ословљавају именом и презименом и
- Ниједан учесника не сме преузети улогу вође дебатне групе.

Време и место одржавања фокус групе је веома битно. Простор треба бити функционалан и да задовољава битне аспекте фокус групе, односно да учесници виде једни друге, а модератор има преглед читаве ситуације. Модератор треба да предвиди оквирно време које је потребно да би се одређена тема или скупина питања на прави начин покрила. Дигитални медији такође пружају могућност спровођења виртуелних фокус група преко Интернета. Поступак је исти као код традиционалне фокус групе, осим што се постављање питања и дискусија одвијају на форумима или *chat* собама. Фокус групе типично трају од сат и по времена до два и по сада.



Одабир броја испитаника је нешто око чега не постоји сагласност међу ауторима: према неким, задовољавајући број је од 4 до 8 испитаника, други наводе да је то између 5 и 15 особа, затим од 4 до 12, док неки не постављају ове границе. Сви се слажу у томе да мањи број испитаника гарантује персоналнији разговор и веће учешће свих испитаника, док се са повећавањем броја учесника процентуално смањује учешће свих у дискусији. Поред тога, неки аутори упозоравају да код сувише малих фокус група, динамика унутар групе може да изазове



диспропорцијски ефекат, док у сувише великој групи може да дође до фрагментисања и отежаног управљања од стране модератора или истраживача. То значи да се, с једне стране, у великој групи дешава да се испитаници спонтано поделе у више мањих група и да се дошаптавају, а да само неколико испитаника (нпр. Неформални „представници“ мањих група) успева да дође до речи. С друге стране, фокус група са 4 испитаника ће продуковати мањи број идеја у односу на групу са нпр. 8 испитаника. Имајући у виду ове препоруке, у фокус групама које су за циљ имале анализу потреба за обуком запослених у државној управи и јединицама локалне самоуправе, овај број се кретао између 4 и 8 учесника.

Структура испитаника у фокус групи може бити хомогена или хетерогена, а дефинише се у односу на постављене циљеве истраживања. Реализација подразумева да се одређени број испитаника окупи у једној просторији. Учесници фокус групе треба да имају неку заједничку карактеристику, а то може да буде пол, припадност одређеној супкултури, куповина одређеног производа, обављање одређеног посла, поседовање одређене марке аутомобила, заједничко искуство, припадност организацији и слично.



Када се подаци прикупљају на овај начин, истраживач **припрема податке** тако што транскрибује вербалне размене у писани облик. Важно је да у транскрибу буде дословно пренесено све оно што је изговорено; да буде сачуван и у кодираној верзији за случај да је потребна вило каква накнадна провера; може али и не мора укључивати информације о невербалним аспектима комуникације; подразумева се да транскрипти буду анонимни што се огледа у уклањању правих или коришћењу измишљених имена.



Због свега наведеног фокус групе су значајан али не и обавезан део процеса анализе потреба за стручним усавршавањем и стога се организују по потреби.

План реализације фокус група - Пример из праксе

У наставку ће бити приказан део плана реализације фокус група преузет из документа „Извештај анализе потреба за стручним усавршавањем запослених у државној управи“. Наведени извештај је резултат анализе потреба за стручним усавршавањем запослених у јавној управи коју је у новембру 2018. године спровела Национална академија за јавну управу, у оквиру пројекта „Обука за јавну управу 21. век у Републици Србији“. Комплетан Извештај је доступан на линку <https://www.napa.gov.rs/tekst/605/analiza-potreba-za-strucnim-usavrsavanjem.php>

Циљ истраживања

Циљ испитивања је да се стекне дубљи увид у образовне потребе претходно испитане онлајн упитником запослених у јавној управи, државној управи и ЈЛС и део је већег истраживања које се бави анализом образовних потреба и успостављањем модела за ову анализу. Под образовним потребама се у овом истраживању мисли на потребе за додатним стручним усавршавањем запослених, односно потребама за стицањем додатних знања и вештина који службеницима треба да омогуће успешније обављање радних задатака на актуелном запослењу.

Задаци истраживања

С обзиром на дефинисан циљ истраживања, реализацијом фокус група треба да се одговори на неколико кључних задатака:

1. Рефлексије испитаника у вези са резултатима онлајн анкете којом је испитана потреба запослених за постојећим обукама;
2. Рефлексије испитаника у вези са резултатима онлајн анкете којом је испитана потреба запослених за новим обукама;
3. Рефлексија на резултате анкете која је дистрибуирана руководиоцима;
4. Израда листе предлога нових програма обука, а који се нису нашли у претходним одговорима испитаника у онлајн анкети.

Методе прикупљања и обраде података

Метод који се користи у истраживању је фокус група. У питању је метод који спада у групу квалитативних метода и користи се за истраживање мишљења, ставова, веровања, осећања и понашања људи у односу на предмет истраживања. Може да се користи као а) посебан метод, или б) као допуна другим методама истраживања – што је овде случај. Реализација фокус група треба да обезбеди додатни увид у тему и проверу резултата добијених испитивањем путем онлајн упитника.

Подаци ће бити обрађени квалитативном анализом која обухвата: приказ мишљења испитаника у вези с темама обрађеним током трајања фокус групе, креирање критеријума за груписање одговора и категоризација одговора у односу на критеријуме.

Инструмент истраживања

Инструмент истраживања чини Протокол који садржи листу тема за дискусију, које су разложене на појединачна питања у вези са резултатима онлајн анкета намењених испитивању образовних потреба запослених:

1. Рефлексије у вези са резултатима испитивања потреба за постојећим обукама
 - 1.1. Области стручног усавршавања и њихов значај
 - 1.2. Програми код којих постоји највећи јаз између постојећих и потребних знања и вештина
 - 1.3. Програми код којих постоји најмањи јаз између постојећих и потребних знања и вештина
 - 1.4. Програми код којих је изједначен степен поседовања и степен потребе за знањима
 - 1.5. Програми обука које су руководиоци издвојили као потребне за своје запослене (врста обука и број службеника којима је обука потребна)
2. Рефлексије у вези са резултатима испитивања потребе за новим обукама
 - 2.1. Нови програми обука које су запослени предложили приликом попуњавања онлајн анкете
 - 2.2. Нови програми обука које су руководиоци издвојили као потребне за своје запослене (врста обука и број службеника којима је обука потребна)
3. Предлог и образложење потребе за новим програмима обука, а који се нису нашли у претходним одговорима испитаника
 - 3.1. Предлог нових програма обука стручног усавршавања запослених
 - 3.2. Образложење предлога

Узорак истраживања

У плану је реализација три фокус групе са координаторима за стручно усавршавање запосленим у органима:

- Органи државне управе (одржава се у Београду);
- Други државни органи (одржава се у Београду);
- Јединице локалне самоуправе (одржава се у Крагујевцу за испитанике из Централне Србије).

Карактеристике испитаника:

- Испитаници су *координатори за стручно усавршавање*, који су запослени у органима државне управе, другим државним органима и јединицама локалне самоуправе.
- *Радни стаж*: пожељно је да испитаник поседује минимум 3 година искуства у раду у јавној управи/ЈЛС/другом државном органу.
- *Звање*: пожељно је да су у свакој фокус групи заступљени испитаници различитих звања.
- *Искуство у похађању обука*: пожељно је да је испитаник похађао најмање 3 обуке
- *Искуство у креирању или реализовању обука*: пожељно је да се у свакој фокус групи нађе минимум 10% испитаника који су учествовали у креирању и/или реализацији најмање једне обуке.
- *Пол*: пожељно је да узорком истраживања буду подједнако обухваћени припадници оба пола.

Ресурси

- Материјали за реализаторе (предвиђена су 2 реализатора: модератор и сарадник који ће бележити одговоре и мишљења испитаника, као и заједничке закључке до којих се буде дошло):

- ппт са објашњењем сврхе и циља фокус групе, задатака и тема
- лаптоп (2 ком. – за водитеља који презентује и за сарадника који бележи)
- пратећи штампани материјали
- диктафон
- Одштампани материјали за испитанике
- Пројектор, табла за флипчарт, флипчарт папир, креп трака, 4 кутије маркера у боји (око 20 ком), празан А4 папир (бели и у боји), хемијске оловке за испитанике
- Сала:
 - Београд – сала UNDP-ја, потребна резервација за датуме: 16. и 19. новембар
 - Крагујевац – салу резервише UNDP за датум: 20. новембар
- Поклони за учеснике фокус група: роковник или шоља (уобичајено је да се учесницима у истраживању које захтева више времена да поклон у знак захвалности)
- Кетеринг (кафа, ситни залогајчићи / ручак након одржаних фокус група)
- Превоз за испитанике и реализаторе за фокус групу која се одржава у Крагујевцу (испитаницима се рефундирају трошкови превоза у висини повратне аутобуске карте)

Време

Предвиђено трајање једне фокус групе је 3 сата (предвиђена је једна пауза за кафу у трајању од 25 минута).

Фокус групе које се одржавају у Београду почињу у 9h и завршавају се око 12.30h.

Фокус група која се одржава у Крагујевцу почиње у 10.30h и траје до 14h.

Рокови

Предвиђени датуми за реализацију фокус група су: 16, 19. и 20. новембар. У складу с тим, предвидели смо следећи распоред задатака и дужности:

- Слање мејла потенцијалним учесницима: уторак 6. новембар.
- Обављање телефонског разговора са потенцијалним учесницима: среда 7. новембар.
- Резервисање сале за одржавање фокус група: среда 7. новембар.
- Поновљено контактирање учесника ради потврде присуства фокус групи: среда 14. новембар.
- Реализација прве фокус групе: петак 16. новембар, Београд.
- Реализација друге фокус групе: понедељак 19. новембар, Београд.
- Реализација треће фокус групе: уторак 20. новембар, Крагујевац.
- Извештај о одржаним фокус групама: понедељак 26. новембар.

Коришћени извори

- Пекеч, К. (2018). *Извештај анализе потреба за стручним усавршавањем запослених у државној управи*. Преузето са: <https://www.napa.gov.rs/extfile/sr/1125/Analiza%20potreba%20-%20Dr%C5%BEavna%20uprava%202018%201.pdf>;
- Упутство о методологији за утврђивање потреба за стручним усавршавањем у органима јавне управе, *Службени гласник РС*, бр. 32 од 3. маја 2019;
- Попадић, Д.; Павловић, З. и Жежељ И. (2018). *Алатке истраживача*. Београд: Слио.