

Målgruppens delaktighet

Guide för systematisk informationsinsamling vid behovsundersökning.



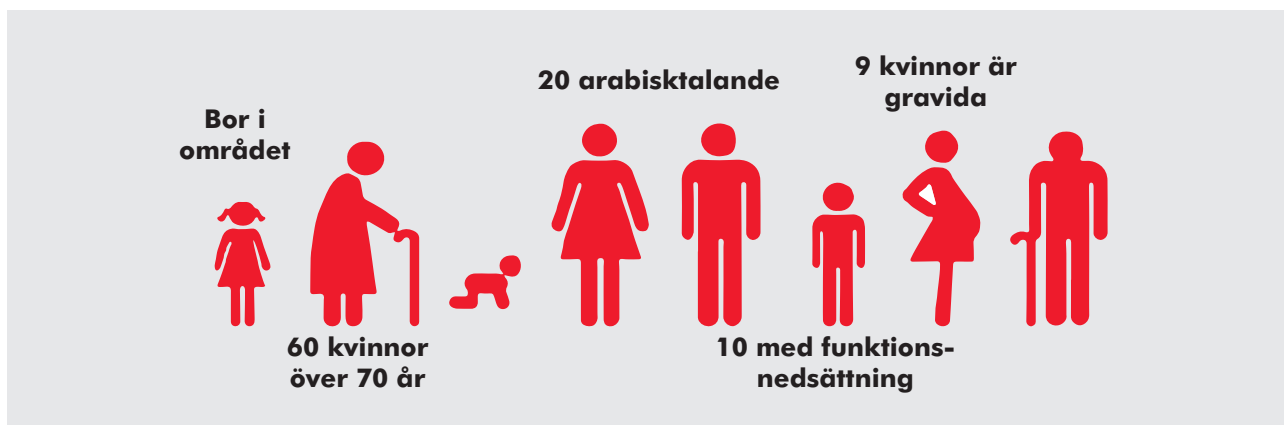
Metod: Dialog och återkoppling

Det här är en praktisk guide som beskriver hur vi kan arbeta med systematisk informationsinsamling för att undersöka behoven i samhället. Guiden är ett komplement till materialet - Behovsundersökning- hitta utsatthet i din kommun.

Genom att planera verksamheter som bygger på människors egna behov och prioriteringar så är det mer sannolikt att vi gör rätt saker och att vi kan anpassa verksamheten utifrån ny information.

Metoden genomförs i fyra steg. Först synliggörs vilka grupper som är särskilt utsatta i lokalsamhället. Information samlas in och ett resultat sammanställs. Till sist återkopplas informationen tillbaka till berörda grupper, för att planera eller anpassa en verksamhet så att den är relevant och tillgängliga för alla.

1. Målgrupp. Identifiera vilka utsatta målgrupper som finns i lokalsamhället.
2. Dialog. Intervjua berörda målgrupper och undersök behov, prioriteringar och förväntningar.
3. Analys. Sammanställ ett resultat som är enkelt att analysera.
4. Återkoppling. Återkoppla resultat inom den egna organisationen, med samverkanspartners och till berörda målgrupper.



Steg 1. Målgrupp – Identifiera utsatta grupper?

Målgruppanalys

För att göra sig en uppfattning av vilka som skall omfattas av en behovsundersökning så behöver en målgruppanalys genomföras. Om vi kan synliggöra och identifiera grupper som är särskilt utsatta och sårbara är våra förutsättningar bättre för att vi skall kunna planera insatser som är relevanta samt att vi blir bättre på att nå ut med information till människor i lokalsamhället.

För att påbörja en behovsundersökning är det viktigt att först undersöka relevant bakgrundsfakta och tillgänglig information. via hemsidor, och kontakter med organisationer och nyckelaktörer i samhället. Samverkan är en nyckelfaktor. Genom att dela information går det att spara tid och resurser.

Att identifiera relevanta kategorier börjar med att genom en första kartläggning av det aktuella samhällets demografi. Målgruppanalysen behöver uppdateras kontinuerligt.

1. Externa aktörer

Vilka aktörer har information och vilka kan vi samverka med? I kontakt med lokala aktörer kan utsatta grupper identifieras.

2. Demografi

Hur ser demografin ut i samhället?

- Ålder och kön?
- Språkgrupper?
- Geografisk indelning ?

3. Särskilt utsatta grupper

Vilka utsatta grupper kan identifieras? Utgå ifrån listan och försök att gruppera grupper utifrån behov och sårbarhet.

EXEMPEL PÅ UTSATTA GRUPPER

- Barn och unga
- Äldre personer med minskad rörelseförmåga
- Personer med funktionsnedsättning
- Gravida kvinnor
- Drabbade av kris
- Kroniskt sjuka, infektionskänsliga
- Migranter med olika rättslig status, papperslösa, asylsökande med mera
- Etniska minoriteter, språkgrupper.
- Socioekonomiskt utsatta grupper
- Geografiska områden som är särskilt drabbade/utsatta
- Särskilt drabbade ex förlust av resurser, tillgång till daglig försörjning.



I samverkan med lokalsamhället

Involvera nyckelpersoner i samhället så tidigt som möjligt i planeringen. Det kan vara företrädare för organisationer eller myndigheter som kan ge en bild av vilka utsatta grupper som finns i samhället och vilka risker och sårbarheter som finns.

Presentera Röda Korsets roll och uppdrag samt hur informationen kommer att sammanställas och presenteras. Det är en god idé att först lyssna på vad människor har att berätta, och sedan formulera frågor för enkäter, intervjuer eller fokusgruppsamtal.

Var noga med att hantera människors förväntningar och gör klart att undersökningen syftar till att bättre förstå behov, risk och utsatthet i samhället. Tydliggör att det inte finns några garantier att en viss verksamhet eller stöd kommer att starta. I en kris med begränsat med tid kan det vara nödvändigt att begränsa sina kontakter i ett första skede till de huvudsakliga nyckelaktörerna. Ansvariga myndigheter, och andra organisationer som är verksamma på plats. Samverkan är en nyckelfaktor. Genom att dela information går det att spara tid och resurser.

- Vad är det som skall undersökas och vad är syftet med att påbörja en behovsundersökning?
- Med vilka nyckelaktörer är det möjligt att inleda samverkan?
- Hantera förväntningar!



Steg 2. Dialog – Undersök behov, förtroende och engagemang

I dialog med drabbade personer samlar vi in information kring vilka behov, prioriteringar, förväntningar som finns på Röda Korsets insatser. Vi sammanställer ett frågeformulär med relevanta frågor. Frågorna ställs sedan till ett urval av målgrupper genom intervjuer alternativt i fokusgruppsamtal. Hur många intervjuer som genomförs beror på vilken kapacitet och resurser som finns tillgängliga. Det är bättre att ställa färre frågor och göra det återkommande än att göra omfattande enkäter. Då är det särskilt viktigt att urvalet är representativt.

Utveckla ett frågeformulär

För att resultatet skall bli så bra som möjligt, och spegla det faktiska behovet och människors upplevelser och synpunkter så behöver ett frågeformulär med tydliga frågor utvecklas. Frågorna bör utformas utifrån aktuell situation och anpassas till vilka som kommer att tillfrågas. Utformningen av ett frågeformulär bör vara en process där flera nivåer inom organisationen. Det skapar delaktighet och mer relevanta frågor.

Intervjufrågor i behovsundersökning

I en undersökning som sker i planeringen av en aktivitet eller vid en kris så är det viktigt att kunna ställa öppna frågor om bland annat informationsbehov, efterfrågat stöd, samt hur en eventuell händelse har påverkat fysiskt, psykiskt och socialt. Välj ut 5-10 som är relevanta utifrån aktuell situation. Den intervjuform som rekommenderas är en så kallad semistrukturerad intervju. Frågorna är förutbestämda och ställs i tur och ordning, men det är tillåtet att ställa följdfrågor för att anpassa efter situationen.

EXEMPEL PÅ FRÅGOR:

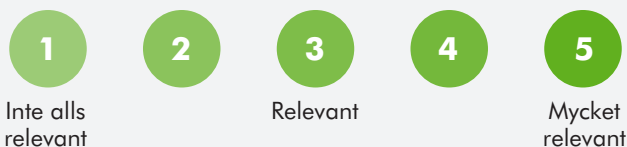
- Vilka grundläggande behov är inte tillgodosedda? (mat, vatten, tak över huvudet med mera)
- Vilka praktiska behov finns? (exempelvis att ladda mobil?)
- Vad känner du oro för i den här situationen?
- Har du medicinska behov eller känner oro för din hälsa?
- Har du förlorat kontakt med någon närstående?
- Kan du kommunicera med dina anhöriga?
- Vilken information skulle du behöva?
- Känner du till vilken hjälp som är tillgänglig?
- Hur skulle du själv vilja bidra?

Intervjufrågor för utvärdering

I en insats som påbörjats är det viktigt att undersöka hur väl insatsen motsvarar behovet som förtroendet för Röda Korsets personal, säkerhet, tillgänglighet och möjlighet att påverka. Målet är att kunna tillhandahålla realtidsinformation om hur väl en verksamhet fungerar så att anpassningar kan göras och ge människor möjlighet att uttrycka sin åsikt. Vi rekommenderar en kombination av slutna och öppna svarsalternativ. Slutna svarsalternativ på en femgradig skala ger information som är enkel att sammanställa och visar tydlig förändring över tid. Öppna svarsalternativ ger kvalitativa svar som bättre fångar individens behov.

EXEMPEL PÅ ÖPPNA OCH SLUTNA SVARSALTERNATIV.

Hur relevant är Röda Korsets insats utifrån dina behov?



Vilka behov är viktigast just nu? (öppen fråga)

Frågorna är hämtade ifrån checklisten för genus och mångfald. Välj 5–10 frågor som är relevanta för aktuell situation.

EXEMPEL PÅ FRÅGOR:

- Hur du haft möjlighet att påverka utformningen och planeringen av verksamheten?
- Hur relevant är Röda Korsets insats utifrån dina behov?
- Vilka behov är viktigast just nu? (öppen fråga)
- Känner du till vilken service som finns tillgänglig för dig?
- Vilket slags stöd saknas i den här situationen? (öppen fråga)
- Är information om service tillgänglig på ett språk som du kan ta del av?
- Vilken information skulle du behöva? (öppen fråga)
- Är lokalerna utformade så att även personer med nedsatt rörelseförmåga kan ta sig fram utan hinder?
- Känner du dig trygg och säker i Röda Korsets verksamhet?
- Finns det tillräcklig belysning i och omkring Röda Korsets lokaler?
- Har du förtroende för Röda Korset personal?
- Känner du till hur du kan lämna synpunkter eller klagomål på Röda Korsets verksamhet?
- Känner du dig välkommen att delta Röda Korsets verksamhet?
- Har du blivit behandlad med respekt av Röda Korsets personal?
- Är den service som erbjuds rättvist fördelad?
- Skulle du själv vilja bidra genom att göra en frivillig insats?

Testa frågorna på en mindre grupp.

Hur frågorna formuleras är viktigt för resultatet. De behöver också vara lätta att förstå och vara relevanta i förhållande till de behov som är mest angelägna i samhället. Frågorna kan behöva ändras och modifieras för att få fram ett bra underlag. Gör ett pilottest för att se hur de fungerar. En möjlighet är att genomföra ett fokusgruppsamtal med en mindre grupp för att kunna diskutera frågorna göra ändringar före det att frågorna ställs till en större grupp.

Hur många bör tillfrågas?

I en kvalitativ undersökning är det viktigast att urvalet är representativt. För att olika gruppers åsikter och behov skall kunna tas tillvara. Se till att särskilt utsatta grupper inkluderas i undersökningen. Likaså en både män och kvinnor i olika åldras representeras. Hur många personer som intervjuas får avgöras av hur mycket tid och resurser som är tillgängligt. Med fler personer blir undersökningen mer tillförlitlig. Det är viktigare att undersökningen genomförs och att den kan ske återkommande än att den prioriteras bort i brist på resurser.

Bilda ett team

Bilda ett team som skall genomföra undersökningen. Försök se till att det är bra mångfald i gruppen med jämn könsfördelning, och personer med olika bakgrund och språkkunskap. Rekrytera frivilliga från lokalsamhället som väl känner till området. Storlek på teamet kan vara olika stort beroende på situation, men mellan 3–6 personer är idealiskt. Då är gruppen lagom stor att kunna vara flexibel och rörlig. När intervjuerna skall genomföras kan det vara en fördel om dessa genomförs av frivilliga som inte är kända för målgruppen sedan tidigare, eftersom det kan påverka resultatet.

De som skall hålla i intervjuer bör få en introduktion i intervjuteknik och etiskt förhållningssätt. På ett personligt plan krävs det lyhördhet, förmåga att



Foto: Karin Tengby

lyssna och kunna ställa rätt följdfrågor, tålmod och ett respektfullt och bra bemötande. Frågorna kan också behöva översättas till andra språk och då är en viktig förutsättning att det också finns frivilliga med språkkompetens.

- Rekrytera 3–6 frivilliga med god lokalkännedom.
- Förkunskap psykosocialt stöd är positivt.
- Tänk på mångfald, i ålder, bakgrund och erfarenhet

Intervjuteknik

Val av miljö – Intervjuer bör genomföras i en säker miljö på en trygg plats. Tänk på att sätta mobilen på ljudlöst under samtalet.

Introduktion – Börja med att förklara syftet med intervjun, att det är frivilligt att medverka samt att medverkan inte på något sätt påverkar möjlighet att få hjälp. Ge en uppskattning av ungefär hur lång tid det kommer att ta. Informera sedan om att alla uppgifter lämnas i förtroende och inga personliga uppgifter kommer att lämnas vidare.

Genomförande – I en intervju med öppna svarsalternativ är det viktigt att lämna plats för svar och tillåta tystnad. Lyssna på vad som sägs och försök att summera efter hand så att det som skrivs ner blir korrekt. Det är också tillåtet att ställa följdfrågor för att bättre förstå svaret. Försök också att vara så neutral som möjligt utan att visa för mycket känslor för det som berättas, eftersom det kan påverka resultatet.

Avslutning – Avsluta genom att tacka för hjälpen och lämna kontaktuppgifter så att det skall vara möjligt att återkomma med mer information, eller med synpunkter om intervjun eller något annat.

Etiska riktlinjer vid datainsamling

Alla som vi möter måste ges tillräckliga möjligheter att uttrycka sina behov och behandlas respektfullt. Det säkerställer att verksamheten uppfyller behoven och bygger förtroende mellan organisationen och människor i lokalsamhället.

Do no harm – När vi samlar in data får vi aldrig riskera att uppgiftslämnare kommer till skada. Det inkluderar att inte exponera barn eller människor i onödan genom fotografier.

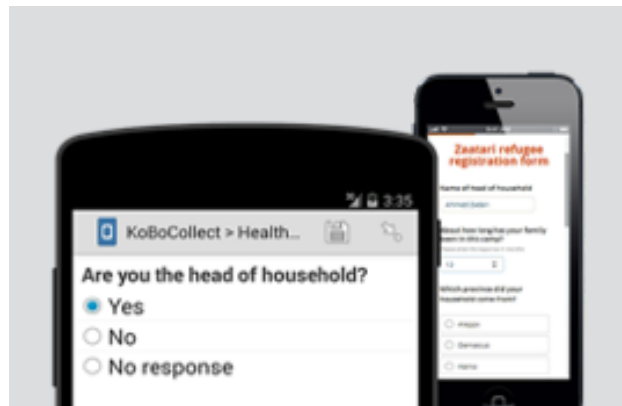
Anonymitet – Det skall inte vara möjligt att identifiera uppgiftslämnare. Det är särskilt viktigt när det gäller känsliga och personliga uppgifter. Uppgiftslämnare skall kunna lämna information i förtroende.

Frivillighet – Det är alltid frivilligt att ge information och svara på frågor. Uppgiftslämnare har alltid rätt att dra sig ur, eller ta tillbaka redan lämnad information. Understryk att medverkan inte på något sätt påverkar möjlighet att till stöd.

Informerat samtycke – Försäkra att uppgiftslämnare är informerad om hur data skall användas och att de har godkänt sin medverkan.

Professionalitet – Var alltid vänlig, artig, och respektera den du möter. Gör klart att medverkan inte kommer att medföra någon skillnad i relationen till organisationen. Vi är intresserade av ärliga svar som bygger på deras åsikt och upplevelse. Försäkra att det inte finns några felaktiga svar.

Återkoppling – De som deltar skall också ges möjlighet att ge feedback, inkomma med synpunkter och framföra klagomål i efterhand. Därför är det viktigt att vi delar med oss av kontaktuppgifter.



Verktyg för datainsamling

Det finns flera användbara verktyg för mobil eller Ipad som underlättar datainsamling och analys. Dessa är också gratis att använda och fungera både för IOS plattform och för Android.

Kobotoolbox

<http://www.kobotoolbox.org/>

ODK, Open Data Kit

<https://opendatakit.org/>

Magpi mobile data collection

<https://home.magpi.com/>



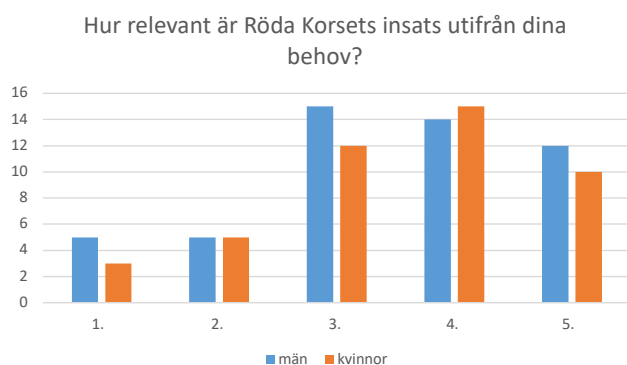
Steg 3. Analys – Vilka insatser svarar mot behovet?

Hur ser behovet ut hos identifierade målgrupper och vilka aktiviteter svarar bäst mot behovet?
Hur tillgängliga är våra insatser och vilket förtroende har drabbade människor för Röda Korset?
I analysen sammanställs resultatet från de intervjuer och samtal som genomförts.

I en kris behöver data analyseras snabbt för att vi ska kunna agera på den och nå ut till berörda grupper. Hur analysen sammanställs och presenteras beror helt på hur mycket tid och resurser som finns tillgängligt. Med begränsat med tid görs endast enkla sammanställningar av behovet så att planering av insatser kan påbörjas omedelbart. De frågor som ställdes planeringsfasen skall helst kunna besvaras. Hur ser människors prioriteringar ut och vilka insatser kommer bäst att möta behoven?

Att sammanställa data

Att visualisera data är nödvändigt för att kunna förstå resultatet och för att kunna kommunicera med andra. Frågor med stängda svarsalternativ kan presenteras genom grafer och diagram. Det blir tydligt och enkelt att följa en förändring över tid. Indikatorer som blir mätbara och jämförbara vid återkommande undersökningar. Frågor med öppna svarsalternativ kan presenteras genom en sammanfattning av de mest frekventa svaren i punktform eller visualiseras på annat sätt.



Stapeldiagram

För de frågor som är ställda med slutna svarsalternativ är det möjligt att visualisera med hjälp av ett stapeldiagram. Det är ett bra sätt att visa på fördelningen av svaren och hur drabbade personer upplever sin situation. Det kan vara intressant att undersöka om tillgänglighet eller säkerhet upplevs olika hos exempelvis äldre personer eller hos män respektive kvinnor.

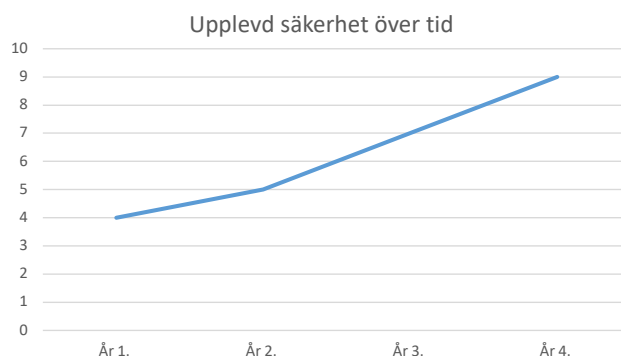
Linjediagram

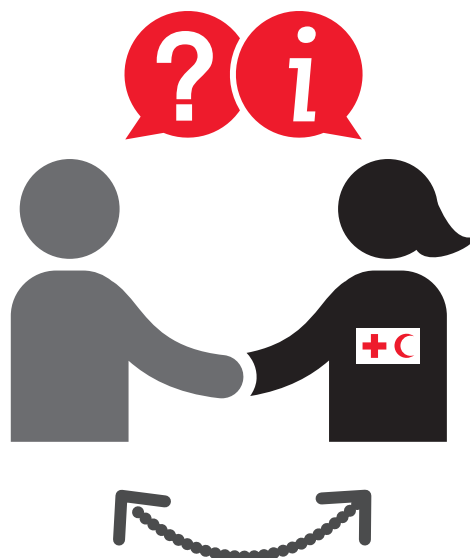
I en verksamhet eller insats som pågår under en längre tid är det intressant att följa upp och ställa frågor vid flera tillfällen för att undersöka en förändring över tid. Då är ett linjediagram användbart.

Nyckelord och tema

För att kunna sammanställa intervjuer med öppna svarsalternativ så behöver nyckelord och teman identifieras. Gå igenom svaren och ringa in vanligt förekommande nyckelord som fångar upp något gemensamt. Därefter går det att skapa kategorier och kluster som kan sammanställas i tabellform eller i diagram. En möjlighet är att visualisera de mest vanligt förekommande orden som ett ordmoln.

<https://www.wordclouds.com/>





Steg 4. Återkoppling – Stäm av och anpassa efter behov

När vi samlar in data och lyssnar på människors upplevelser och åsikter är det också nödvändigt att återkoppla till de som lämnat information med svar på frågor, resultat från undersökningar eller med information om vilka åtgärder som planeras. När undersökningen är avslutad bör därför resultatet delas med samarbetspartners, och inte minst med de som medverkat i undersökningen och svarat på frågor. Även om det kan verka som tidskrävande att återigen söka upp representanter och nyckelpersoner ifrån samhället, så är det ett bra tillfälle att diskutera och fördjupa resultatet och svara på frågor. Resultatet från behovsundersökningen är en bra utgångspunkt för samverkan och dialog.

Mycket tid och resurser sparas genom att rätt insatser planeras redan från start. Förtroendet för de som levererar stödet blir också mycket högre om det tydligt visar att det bygger på dialog och en väl genomförd behovsundersökning som är väl förankrad i lokalsamhället.

Framför allt så bör särskilt utsatta målgrupper göras delaktiga genom att resultatet återkopplas genom samtal eller fokusgruppsamtal. Presentera resultatet ifrån undersökningen. Lyssna och diskutera vilka insatser som är mest relevanta.

Att ge människor möjlighet att påverka utformningen av en insats handlar om att vara ansvarstagande och att sätta människan i centrum. Att lyssna på människors åsikter och upplevelser är helt nödvändigt för att återskapa människors värdighet och kontroll.

Dela resultatet med:

- De som deltagit i undersökningen
- Representanter ifrån olika intressegrupper
- Boende i aktuellt område
- Samarbetspartners och organisationer
- Ansvariga myndigheter

ATT SKRIVA EN BEHOVSANALYS

Finns det tid och möjlighet bör en skriftlig behovsanalys sammanställas. Här sammanfattas observationer och resultat ifrån datainsamling. Behovsanalysen skrivs efter det att resultaten återkopplats till berörda målgrupper och samverkanspartners.

Den bör innehålla:

- Sammanfattning av hur undersökningen gått till och vilka metoder som använts.
- Resultat ifrån undersökningen.
- Sammanställning över vilka målgrupper har inkluderats i behovsundersökningen?
- Slutsatser och analys rekommendationer.
- Bilagor med undersökningsfrågor och/eller källhänvisning.

Fokusgrupp – samtal

Fokusgrupper kallas också för gruppintervju och är användbart för att undersöka vilka verksamheter som är mest angelägna i samhället. Det är en metod som skapar delaktighet och ger deltagarna möjlighet att påverka och göra sin röst hörd. Ett fokusgruppsamtal fungerar bäst i en grupp som består av cirka 6–8 deltagare. Är det för många eller få deltagare påverkas gruppdynamiken.

Fokusgrupper fungerar bäst med personer som har en liknande bakgrund. Utgångspunkten är att alla skall ges tillfälle att bidra med synpunkter, åsikter och upplevelser. Ett samtal tar ungefär två timmar. Börja med att förklara Röda Korsets roll och syftet med samtalet. I metoden för dialog och återkoppling är syftet att presentera resultat ifrån intervjuer och diskutera vilka anpassningar som behöver göras för att bättre motsvara behoven i samhället och göra insatserna mer tillgängliga.

Återkoppling och bemötande av klagomål

Människor som kommer i kontakt med Röda Korsets verksamhet har rätt att inkomma med klagomål och ge synpunkter på den verksamhet som vi bedriver och på beslut som påverkar dem. Ett tydligt system för feedback och klagomål är ett bra sätt att identifiera områden för utveckling och förbättring. Med ett system för att fånga upp klagomål och synpunkter kan vi snabbt identifiera om det skulle saknas tillit och förtroende för vårt arbete i lokalsamhället. Det kan också förhindra att en situation eskalerar och främjar en kultur av öppenhet och ansvarstagande.

När det inkommer synpunkter eller klagomål på Röda Korsets arbete är det viktigt att återkoppla till berörda personer med svar och bemöta kritik på ett förtroendefullt sätt. Därför är det viktigt att det finns tydligt system för hur vi fångar

upp synpunkter och klagomål i de insatser som organiseras. Ett sådant system kan upprättas på olika sätt beroende på situation och sammanhang. Tydliga kontaktuppgifter är viktig komponent, men det är sällan tillräckligt. Det behöver kompletteras med digitala och fysiska förslagslådor, närvaro i social media samt möjlighet att uppsöka ansvariga personer inom ansvarig organisation. Det är också mycket användbart att upprätta en logg där frågor systematiskt förs in och antecknas för att kunna föras vidare till ansvarig person och för att återkoppling skall kunna göras.

- Tydliga kontaktuppgifter
- Regelbunden uppföljning av insats till frivilliga
- Regelbunden uppföljning av insats till målgrupp
- Digitala och fysiska förslagslådor
- Närvaro i social media
- Logg för systematisk uppföljning av klagomål

Överträdelse av uppförandekoden

Svenska Röda Korset har en nolltolerans mot alla former av diskriminering och trakasserier. Den som misstänker att en överträdelse har skett av lagar, uppförandekoden eller andra regler behöver känna till vem man kan vända sig till. Det kan vara en representant ifrån den lokala organisationen eller Röda Korset centralt. Det är också möjligt att vända sig till Röda Korsets Infoservice.

Infoservice
0771-19 95 00
info@redcross.se

Du kan även konfidentiellt rapportera detta till en oberoende whistle-blowingfunktion:

redcross@claimdesk.pwc.se
eller per brev till
Claimdesk
PricewaterhouseCoopers AB
113 97 Stockholm