**Aanvullend blad focusgroepen**

**Vragen stellen focusgroep**

De vragen die worden gesteld bepalen voor een groot deel het succes van de focusgroepen. De gesprekshandleiding moet daarom zorgvuldig worden voorbereid. Maak eerst een ruwe inventarisatie van de vragen die je wilt stellen. Het gaat er in dit stadium nog niet om dat je de vragen goed formuleert, dit komt later. Een brainstorm kan bruikbaar zijn voor deze inventarisatie. Voeg daarna vragen die op elkaar lijken samen en prioriteer de vragen. Vaak zijn vijf tot tien hoofdvragen meer dan voldoende. Er kunnen verschillende soorten vragen onderscheiden worden:

* Openingsvraag: dit is een vraag die door alle deelnemers beantwoord moet worden. De vraag moet zo worden gesteld dat deze in een korte tijd beantwoord kan worden en karakteristieken van de deelnemers kan opleveren. Het is beter om op dit moment nog niet naar een mening of houding van de deelnemer te vragen.
* Inleidende vragen: dit zijn vragen om het centrale onderwerp in te leiden. Het geeft deelnemers de kans om te reflecteren op ervaringen die zij hebben gehad met het onderwerp. In het algemeen zijn deze vragen geen kritische vragen voor de analyse, maar meer bedoeld om het gesprek en de interactie tussen de groepsleden op gang te krijgen.
* Hoofdvragen: dit zijn de vragen die centraal staan in de focusgroepen. Dit zijn vaak twee tot vijf vragen en aan de discussie over deze vragen wordt de meeste tijd besteed. Tijdens deze vragen komen de deelnemers er achter hoe de andere aanwezigen over het onderwerp denken en worden ze gestimuleerd om hun eigen ervaringen, meningen en ideeën te verwoorden.
* Afrondende vragen: deze vragen hebben tot doel de discussie tot een eind te brengen. Deze vragen bieden de deelnemers de gelegenheid te reflecteren op eerder gegeven commentaar. Deze vragen zijn cruciaal voor de analyse. Er zijn drie soorten afrondende vragen:
  + Een vraag die alle onderwerpen behelst die aan de orde zijn geweest. Deze vraag biedt de deelnemers de gelegenheid alle meningen uit de discussie op een rijtje te zetten en de belangrijkste aspecten aan te wijzen. Maar ook kunnen deelnemers die gedurende de discussie verschillende meningen hebben gegeven hun positie bepalen. Voorbeeld van deze vraag is: Stel dat u een minuut de tijd hebt om over dit onderwerp te praten met de directeur van deze instelling. Wat zou u dan zeggen?
  + Samenvattende vraag: deze vraag wordt gesteld nadat de gespreksleider een korte samenvatting heeft gegeven van de sleutelvraag en de belangrijkste ideeën die naar voren zijn gekomen tijdens de discussie. Na de samenvatting wordt aan de deelnemers gevraagd of deze samenvatting adequaat is of wat zij daar aan willen toevoegen.
  + Laatste vraag: deze vraag wordt gesteld na de samenvatting en de samenvattende vraag. Gevraagd wordt of de deelnemers iets gemist hebben tijdens de discussie. Deze vraag is vooral handig bij de eerste focusgroepen, omdat op basis van deze antwoorden de gesprekshandleiding voor de volgende groep kan worden bijgesteld.

In plaats van een vragenlijst kun je er ook voor kiezen om een topiclijst te maken. Een topiclijst is een lijst met onderwerpen die aan bod moeten komen. Deze is makkelijker te maken dan een vragenlijst, maar vraagt meer van de gespreksleider tijdens de focusgroep. Daarnaast is topiclijst spontaner en biedt de gespreksleider de ruimte om bij de taal van de deelnemers aan te sluiten. Een vragenlijst daarentegen biedt meer houvast tijdens de focusgroep en bij de analyse.

Tijdens een focusgroep worden alleen open vragen gesteld, dat wil zeggen vragen die beginnen met wie, wat, waar, wanneer en hoe. De waarom-vraag kan beter niet gebruikt worden. Een waarom-vraag impliceert een rationeel antwoord. Veel beslissingen worden veel meer vanuit een impuls, gewoonte of traditie genomen en juist niet rationeel. Je kunt de vraag beter formuleren als ‘Wat heeft gemaakt dat je …’ of ‘Wat leidde er toe dat je …’ Tenslotte, zorg ervoor dat het taalgebruik van de vragen aansluit bij de doelgroep.

**Andere aandachtpunten tijdens het gesprek**

Voor het verdere verloop van de bijeenkomst zijn er verschillende gesprekstechnieken om verdieping te krijgen. Voorbeelden zijn de vijf seconde pauze en doorvragen. Beide technieken zijn bruikbaar om meer informatie los te krijgen.

De vijf seconde pauze (‘silent probing’) is het meest effectief na een vage uitspraak van een deelnemer of als je inschat dat nog niet alle details verteld zijn. De gespreksleider is bewust een paar seconden stil en wacht tot de deelnemer meer in detail gaat. Met de vijf seconde pauze kan de gespreksleider ook de andere deelnemers uitnodigen om te reageren. De pauze zorgt er ook voor dat de gespreksleider niet teveel aan het woord is.

Doorvragen is een techniek om vage uitspraken en commentaren te verduidelijken. Bruikbare vragen bij deze techniek zijn:

* Wat bedoelt u met …?
* Dat is interessant. Kunt u daar meer over vertellen?
* Kunt u een voorbeeld noemen van wat u bedoelt?
* Wat maakt dat u dat zo voelt?
* Ik begrijp het niet helemaal. Kunt u het uitleggen?
* Is dat belangrijk voor u?

Het is goed om verdieping in zo vroeg mogelijk stadium toe te passen. Dit voorkomt een vage groepsdiscussie.

Andere tips voor de gespreksleider:

Wanneer er tijdens de bijeenkomst ‘tegenstrijdigheden’ worden gezegd, probeer deze dan meteen op te helderen. Deze ‘tegenstrijdigheden’ tussen deelnemers kunnen te maken hebben met verschillen in behoeften en wensen. Presenteer het dan ook niet als ‘tegenstrijdigheid’, het gaat er niet om wie er gelijk heeft.

Wanneer er meerdere focusgroepen zijn met een vergelijkbare samenstelling, in volgende groepen een vraag te stellen als:

* In eerdere groepen hebben we gehoord dat … Hoe denkt u hierover?
* We hebben uitspraken gehoord over … maar we begrijpen niet wat er precies bedoeld wordt. Wat denkt u?

Hierbij gaat het er vooral om de vraag: Help ons … begrijpen.

*Bron: © Raats voor Mensgerichte Zorg en PGOsupport 2019*

**Casus Learnbeat Studiewijzer (Inleidende opdracht 6)**

**Beschrijving**

Sinds dit jaar staan alle studiewijzers op Learnbeat. We willen kijken in deze focusgroep hoe dat werkt en wat jullie ermee kunnen.

**Vragen voor de focusgroep (waar app staat kan je ook lezen website)**

**Startvragen (opwarmen)**

1. Wie gebruikt de app, en waarvoor gebruik je hem meestal?
2. Hoe vaak gebruik je de app?

**Usability-specifieke vragen**

1. Kun je beschrijven wat je van de eerste keer gebruiken van de app vond?
2. Hoe makkelijk is het om te vinden wat je zoekt (zoals je huiswerk)?
3. Zijn er onderdelen waarvan je niet wist wat ze doen of die verwarrend waren?
4. Heb je ooit iets per ongeluk fout gedaan in de app? Wat gebeurde er toen?
5. Wat vind je van de vormgeving van de app? (lettertype, knoppen, indeling)

**Verdieping**

1. Als je de app een cijfer zou geven voor gebruiksgemak, welk cijfer zou dat zijn? Kun je dat toelichten?
2. Wat zou je veranderen of verbeteren aan de app?
3. Zijn er apps die je fijner vindt werken? Wat doen die beter?

**Afsluiting**

1. Wat wil je nog kwijt over je ervaring met de app?
2. Stel dat jij het ontwerp mocht aanpassen: wat zou je als eerste aanpakken?