

# 10.21 קבוצות מיקוד

תרגום ותמצת: איציק סיון - מתוך BABOK 10.21

## 10.21.1 מטרה

קבוצת מיקוד היא אמצעי לעורר רעיונות וחוויות דעת על מוצר מסוים, שירות או הזדמנות בסביבה אינטראקטיבית. המשתתפים, בהדרכת מנחה, חולקים את ההתרשמות, ההעדפות והצרכים שלהם.

## 10.21.2 תיאור

קבוצת מיקוד מורכבת ממשתתפים מוכשרים מראש שמטרתם לדון ולהעיר על נושא בהקשר. המשתתפים חולקים פרספקטיבות וגישות לגבי נושא ודנים בהם במסגרת קבוצתית. זה לעיתים מוביל את המשתתפים להעריך מחדש את הפרספקטיבות שלהם לאור חוויות של אחרים. מנחה מאומן מנהל את הכנת הפגישה, מסייע בבחירת המשתתפים, ומקל על הפגישה. אם המנחה אינו ה-BA, הוא עשוי לעבוד עם ה-BA כדי לנתח את התוצאות וליצור ממצאים המדווחים לבעלי העניין. משקיפים עשויים להיות נוכחים במהלך הפגישה של קבוצת המיקוד, אבל רק במקרים חריגים.

קבוצת מיקוד יכולה להיות מנוצלת בנקודות שונות בפרויקט ללכוד מידע או רעיונות באופן אינטראקטיבי. אם הנושא של הקבוצה הוא מוצר תחת פיתוח, הרעיונות של הקבוצה מנותחים ביחס לדרישות כאמור. הדבר עלול לגרום לעדכון הדרישות הקיימות או לחשוף דרישות חדשות. אם הנושא הוא מוצר מוגמר שמוכן להשקה, הדוח של הקבוצה עשוי להשפיע על אופן הצבת המוצר בשוק. אם הנושא הוא מוצר בהפקה, דוח הקבוצה עשוי לספק הנחיות לגבי התיקונים לשחרור הבא של הדרישות. קבוצת מיקוד יכולה לשמש גם כאמצעי להערכת שביעות רצון הלקוחות ממוצר או משירות.

קבוצת מיקוד היא סוג של מחקר איכותני. הפעילות דומה לזו של מושב סיעור מוחות, פרט לכך שקבוצת מיקוד ממוקדת יותר במיוחד בפרספקטיבות של המשתתפים בנושא מסוים. זה לא מפגש ראיון שנערך כקבוצה; במקום זאת, זהו דיון שבמהלכו נאסף המשוב על נושא מסוים. תוצאות המושב נבדקות ומדווחות כנושאים ופרספקטיבות במקום בממצאים מספריים.

## 10.21.3 אלמנטים

### 1. יעדי קבוצת המיקוד

יעד ברור וספציפי קובע מטרה מוגדרת עבור קבוצת המיקוד. השאלות מנוסחות ומתקיימות דיונים מתוך כוונה לעמוד ביעדים.

## 2. תוכנית קבוצת מיקוד

תוכנית קבוצת המיקוד מבטיחה שכל בעלי העניין יהיו מודעים למטרת המיקוד ויסקימו על התוצאות הצפויות, וכי הפגישה עומדת ביעדים.

תוכנית קבוצת המיקוד מגדירה פעילויות הכוללות:

- **מטרה:** יצירת שאלות שעונות על המטרה, זיהוי נושאי מפתח שיש לדון בהם, ולהמליץ האם בדיון ייעשה שימוש במדריכים.
- **מיקום:** זיהוי אם הפגישה תהיה באופן אישי או באינטרנט, כמו גם באיזה מקום מפגש פיזי או וירטואלי יש להשתמש
- **לוגיסטיקה:** זיהוי הגודל ותצורת החדר, אמצעים נוספים שייתכן שיהיה בהם צורך, וזמן הפגישה
- **משתתפים:** זיהוי הדמוגרפיה של העוסקים באופן פעיל בדיון, האם יש צורך במשקיפים, מי יהיה המנחה ומי יסכם את הדיון. ניתן לשקול גם תמריצים למשתתפים.
- **תקציב:** קביעת עלויות הפגישה והבטחת המשאבים שיוקצו כראוי.
- **צירי זמן:** קביעת פרק הזמן שבו הפגישה או הפעילות תתקיים, וכן מתי צפויים תוצרי הפגישה
- **תוצאות:** זיהוי האופן שבו התוצאות ינותחו ויועברו ואת הפעולות המיועדות לביצוע על בסיס התוצאות.

## 3. המשתתפים

מפגש מוצלח של קבוצת מיקוד כולל משתתפים שמוכנים להציע את התובנות שלהם ואת נקודות המבט שלהם בנושא מסוים ולהקשיב לדעותיהם של המשתתפים האחרים. בקבוצת המיקוד יש בדרך כלל 6 עד 12 משתתפים. ייתכן שיהיה צורך להזמין אנשים נוספים כדי לפצות על מי שלא השתתף בפגישה בשל תזמון בעיתי. אם נדרשים משתתפים רבים, ייתכן שיהיה צורך להפעיל יותר מקבוצת מיקוד אחת. לעתים קרובות משתתפים בקבוצת מיקוד מתוגמלים על זמנם. הדמוגרפיה של המשתתפים נקבעת על פי מטרת קבוצת המיקוד.

## 4 המדריך לדיון

המדריך לדיון מספק למנחה תסריט מוכן של שאלות ספציפיות ונושאים לדיון העונים על מטרת הפגישה. מדריכי הדיון כוללים גם את המבנה או המסגרת שהמנחה יעקוב אחריהם. זה כולל קבלת משוב כללי והערות לפני שמתעמקים

בפרטים. מדריכים לדיון גם מזכירים למנחה לקבל בברכה ולהציג את המשתתפים, כמו גם להסביר את מטרות הפגישה, כיצד תבוצע הפגישה, וכיצד ייעשה שימוש במושב.

#### 5 הקצאת מנחה ומסכם

המנחה הוא גם מיומן בשמירה על מסגרת הפגישה ובעל ידע על הפרויקט. המנחים מסוגלים לערב את כל המשתתפים והם צריכים לגלות התנהגות גמישה. המנחה הוא נציג בלתי משוחד של תהליך המשוב.

המסכם רושם הערות כדי להבטיח את הצגת דעתם של המשתתפים במדויק

ה **BA** יכול למלא את התפקיד של המנחה או של המסכם. המנחה והמסכם אינם נחשבים בדרך כלל למשתתפים פעילים בפגישה של קבוצת המיקוד ואינם שולחים משוב.

#### 6 ניהול קבוצת המיקוד

המנחה מנחה את הדיון של הקבוצה, עוקב אחר תסריט מוכן של נושאים ספציפיים, ומבטיח שהיעדים ייענו. עם זאת, הדיון בקבוצה צריך להיראות חופשי זורם יחסית ולא נראה מובנה למשתתפים. משך המפגש הוא בדרך כלל שעה עד שעתיים.

#### 7 סיום קבוצת המיקוד

תוצאות קבוצת המיקוד מתועדות בהקדם האפשרי לאחר סיום הפגישה. ה **BA** מנתח את ההסכמות ואת המחלוקות, מחפש מגמות בתגובות ויוצר דו"ח המסכם את התוצאות.

### 10.21.4 שיקולי שימוש

#### 1. חוזקות

- היכולת להפיק נתונים מקבוצת אנשים בפגישה אחת חוסכת הן את הזמן והן את העלויות בהשוואה לביצוע ראיונות אישיים עם אותו מספר אנשים.

- אפקטיבי ללמידה של עמדות אנשים, ניסיון, ורצונות.

דיון פעיל ויכולת לשאול שאלות אחרות יוצרת סביבה שבה המשתתפים יכולים לשקול את השקפתם האישית ביחס לנקודות מבט אחרות.

- קבוצת מיקוד מקוונת שימושית כאשר תקציבי הנסיעות מוגבלים המשתתפים מפוזרים גיאוגרפית.

- ניתן להקליט בקלות קבוצות מיקוד מקוונות.

## 2 מגבלות

- במסגרת קבוצה, המשתתפים עשויים להיות מודאגים בנושאי אמון או שאינם מוכנים לדון בנושאים רגישים או אישיים.
- נתונים שנאספו על מה שאנשים אומרים לא תמיד עולה בקנה אחד עם ההתנהגות שלהם בפועל
- אם הקבוצה היא הומוגנית מדי התגובות שלהם לא מייצגות את היבט שלם של דרישות.
- יש צורך במנחה מיומן לניהול אינטראקציות ודיונים קבוצתיים.
- ייתכן שיהיה קשה לתזמן את הקבוצה לאותו תאריך ושעה.
- קבוצות מיקוד מקוונות מגבילות את האינטראקציה בין המשתתפים.
- קשה למנחה של קבוצת מיקוד מקוונת לקבוע עמדות מבלי להיות מסוגל לקרוא את שפת הגוף.
- משתתף קולני אחד יכול להשפיע על תוצאות קבוצת המיקוד.

- .
- .
- .
- .

## .2 Limitations

- In a group setting, participants may be concerned about issues of trust or may be unwilling to discuss sensitive or personal topics.
- Data collected about what people say may not be consistent with how people actually behave.
- If the group is too homogeneous their responses may not represent the complete set of requirements.
- A skilled moderator is needed to manage group interactions and discussions.
- It may be difficult to schedule the group for the same date and time.
- Online focus groups limit interaction between participants.
- It is difficult for the moderator of an online focus group to determine attitudes without being able to read body language.
- One vocal participant could sway the results of the focus group.