

## 10.31 תצפית

תרגום ותמצת: איציק סיון - מתוך BABOK 10.31

### 10.31.1 מטרה

תצפית משמשת להפקת מידע על ידי צפייה והבנה של פעילויות ואת ההקשר שלהם. התצפית משמשת כבסיס לזיהוי צרכים והזדמנויות, הבנת תהליך עסקי, קביעת תקני ביצוע, הערכה ביצועי פתרון, או תמיכה בהדרכה ופיתוח.

### 10.31.2 תיאור

תצפית על פעילויות, הידועה גם בשם הצללת עבודה, כרוכה בבחינת פעילות העבודה ממקור ראשון כפי שהיא מבוצעת. זה יכול להתבצע גם בסביבות עבודה טבעיות או בתנאי מעבדה מיוחדים. היעדים של התצפית מכתובים כיצד לתכנן ולבצע באופן שיטתי.

קיימות שתי גישות בסיסיות לתצפית:

• **פעיל/בולט**: תוך התבוננות בפעילות הצופה שואל לפי הצורך, כל ששאלות מתעוררות. למרות הפרעה זו לזרימת העבודה, משקיף יכול להבין מהר יותר את הרציונל ואת התהליכים הנסתרים ביסוד הפעילות, כגון קבלת החלטות. וריאציה של שיטה זו עשויה להיות כרוכה בהתערבות חזקה יותר בפעילויות השחקנים על ידי גירוי השחקנים לבצע משימות ספציפיות. סוג זה של תצפית מונחית מאפשרת להתמקד במטרות של הצופה על מנת לקצר את זמן התצפית או לגלות מידע ספציפי.

• **פסיבי / בלתי מורגש**: במהלך הפעילות הצופה אינו קוטע את העבודה. כל חשש מועלה לאחר שהתצפית הסתיימה. זה מאפשר תצפית לזרימה טבעית של אירועים ללא התערבות על ידי הצופה, כמו גם מדידה של זמן ואיכות העבודה. וריאציה של שיטה זו היא הקלטת וידאו של הפעילות ולאחר מכן סקירתה עם האדם שנצפה כך שהם עשויים לספק הבהרות נוספות.

בדיקה סביבת העבודה של האדם מסייעת לגלות כלים ומידע מעורב בביצוע הפעילות שלו. התהליך תומך בהבנה של הפעילויות, במיוחד במטרה לזהות צרכים והזדמנויות.

### 10.31.3 אלמנטים

#### 1. מטרת התצפית

מטרה ברורה וספציפית קובעת מטרה מוגדרת של מפגש התצפית

מטרות של תצפית יכולות לכלול:

• הבנת הפעילות ומרכיביה כגון מטלות, כלים, אירועים ואינטראקציות,

• זיהוי הזדמנויות לשיפור

• קביעת ערכי ביצועים

• הערכת פתרונות ואימות הנחות.

## 2. הכנות לתצפית

הכנה לפגישה תצפית כרוכה בתכנון הגישה לתצפית המבוססת על היעדים ולהחלטה מי צריך לראות פעילויות ומתי. בעת ההכנה לפגישה תצפית, ה BA חייב לשקול את המיומנות ואת רמת הניסיון של המשתתפים, תדירות הפעילויות הרלוונטיות, וכל תיעוד וניתוח קיימים הקשורים לפעילויות. הכנה לתצפית כוללת גם יצירת לוח זמנים של תצפיות.

תוכנית התצפית מבטיחה כי כל בעלי העניין מודעים למטרת התצפית, הם מסכימים לתוצאות הצפויות, וכי עקרונות הפגישה המתוכננת עונה על הציפיות שלהם.

## 3. ביצוע מושב התצפית

לפני המושב:

- הסבר מדוע התצפית מתנהלת
- הבטח למשתתף כי ביצועיו האישיים אינם נשפטים
- יידע את המשתתף כי ניתן לעצור את התצפית בכל עת
- המלץ על שיתוף של כל חשש/דאגה בעת ביצוע הפעילות או מיד לאחר מכן.

במהלך התצפית:

- התבונן בתשומת לב באדם המבצע את הפעילות ווציין משימות טיפוסיות או צעדים לא טיפוסיים, האופן שבו נעשה שימוש בכלים, וכן במידע.
- הקלט את מה שנראה, את הזמן שנדרש לבצע את העבודה, את איכותה, כל אנומליות בתהליך, ואת הדאגות/שאלות של המשקיף עצמו
- שאל שאלות בדיקה או בזמן העבודה שמתבצעת או מיד לאחר התצפית.

## 4. אישור והצגת תוצאות תצפית

לאחר התצפית, ה BA יסקור את ההערות ואת הנתונים שנרשמו בתצפית וינסה להשיג מהמשתתף, תשובות לשאלות או פערים שנתרו .

ההערות והנתונים המאומתים נאספים עם תצפיות קשורות אחרות על מנת לזהות קווי דמיון, הבדלים ומגמות. הממצאים מצטברים, מסוכמים ומנותחים כנגד מטרות המושב. צרכים והזדמנויות לשיפור מועברים לבעלי העניין.

## 10.31.4 שיקולי שימוש

### 1. חוזקות

- משקיפים יכולים לקבל תובנה מציאותית ומעשית על הפעילויות ועל המשימות שלהם בתוך תהליך כולל.
- ניתן לזהות מקרים של משימות שבוצעו לא בהתאם לנהלי העבודה וכן דרכי עקיפה
- ניתן לראות באופן ישיר ומציאותי את הפרודוקטיביות בהשוואה לתקני הביצועים או מדדים מקובלים
- המלצות לשיפור מושגות על ידי אובייקטיביות ו- עדויות כמותיות מהשטח.

### 2. מגבלות

- עלול לשבש את הביצועים של המשתתף ולהוביל למסקנות לא נכונות
- יכול להיות מאיים ו פולשני לאדם הנצפה.
- בעת צפייה, משתתף עלול לשנות את הרגלי העבודה שלו.
- נדרש זמן משמעותי לתכנון וביצוע התצפית
- לא מתאים להערכת פעילויות מבוססות ידע, שכן אלה אינן ניתנות לצפייה ישירה.