

Moderatörün fokus grup araştırmasındaki rolü

Fokus grup araştırması sürecindeki en önemli unsurlardan biri hiç kuşkusuz moderatördür. Moderatör adeta bir orkestra şefi gibidir. Bir orkestra şefi nasıl bir senfoniye yönetmeden önce prova yapıyorsa, etkin bir moderatör de bir fokus grup çalışması öncesinde ciddi bir hazırlık yapar.

Moderatörün rolü müşteri firmanın beklentilerine ve moderatörle oturttuğu ilişki biçimine göre farklılık gösterebilir. Ancak genelde moderatör hazırlık aşamasından, uygulamadan ve analiz gibi grup sonrası süreçler dahil tüm araştırma sürecinin yönlendirilmesinden sorumludur.

1) Hazırlık evresi

Hazırlık evresinde moderatörün sorumlulukları şu başlıklar altında toplanmaktadır:

Teklif geliştirme

Moderatörün hazırladığı teklif araştırma sürecindeki sorumluluklarını olduğu kadar araştırma hizmeti maliyetinin de açıklığa kavuşturulması yönünden son derece önemlidir.

Araştırma hedeflerini geliştirme

Moderatör, müşteri firma tarafından araştırma hedeflerinin geliştirilmesi sürecine fokus grup yönteminin sunduğu olanakları da gözönünde bulundurarak katkıda bulunma yükümlülüğünü de taşımak durumundadır.

Katılımcı devşirme kriterini belirlemek

Moderatör gruplara davet edilecek kişilerin özelliklerinin saptanmasında ve bu özellikleri yansıtan ön tarama formunun geliştirilmesinde müşteri firma ile birlikte çalışmalıdır.

Lojistiğin belirlenmesi

Moderatör, müşteri firmaya araştırma bütçesi içinde kalınarak araştırma hedeflerine ulaşabilmek için kaç grup ve hangi lokasyonlarda yapılması gerektiği konusunda yardımcı olmak durumundadır.

Fasiliteleri yönlendirmek

Moderatör hazırlanan ön tarama formuna dayalı olarak yapılan katılımcı aramalarını, davet edilen kişilerin kriterlere uygun olup olmadığını, grup tartışmasının gerçekleştirileceği odanın ve müşteri izleme odasının, kayıt sisteminin hazır olup olmadığını denetlemek zorundadır.

Moderatör aynı zamanda katılımcılara verilecek hediyelerin hazırlanması ve seçiminde, grup tartışmalarının başlangıçta belirlenen takvime uygun olarak yürütülmesinde birinci dereceden sorumlu kişi konumundadır.

Tartışma kılavuzu hazırlamak

Moderatör müşteriden aldığı brief doğrultusunda araştırma hedeflerini gözeterek grup tartışması esnasında kullanmak üzere bir tartışma kılavuzu hazırlamak ve grup öncesinde müşteriyle paylaşım onayını almak, talep edilen revizyonları gerçekleştirmek durumundadır.

Grup esnasında katılımcılara sunulacak malzemeleri hazırlamak

Moderatör müşteri firmaya grup esnasında hangi tür malzemelerin kullanılması gerektiği konusunda yardımcı olmalıdır. Eğer bir konsept sunulacaksa, moderatör bu konseptin katılımcılara hangi yöntem ve araçlarla sunulması gerektiğine ilişkin öneride bulunmak durumundadır.

2) Uygulama evresi

Uygulama evresinde de moderatörün üstlendiği belirli sorumluluklar mevcuttur.

Gruba doğru katılımcıların davet edilip edilmediğini kontrol etmek

Moderatör grup tartışmasına davet edilen katılımcılar geldiğinde de, çalışma başlamadan önce son kez bir tarama çalışması yapıp katılımcıların belirlenen kriterlere uygun olup olmadığının denetlenmesini sağlamak zorundadır.

İzleyicileri grup öncesinde bilgilendirmek

Moderatör, grup tartışmasının hemen öncesinde grubu izleyecek olan müşteri firma temsilcilerini grup çalışmasının hedefleri, moderatör kılavuzunun içeriği ve grup esnasında katılımcılardan enformasyon elde etmede kullanılacak materyellere ilişkin bilgilendirmelidir.

İzleyicilerle iletişimi koordine etmek

Moderatör izleyici odasındaki müşteri firma temsilcilerinin grup esnasında kendisi ile nasıl ilişki kurabileceğini önceden belirlemek ve ilgili kişileri bu konuda bilgilendirmek durumundadır.

Grubu yönetmek

Moderatör tartışma kılavuzundaki tüm öğeleri kapsayacak şekilde grubu yönetmek sorumluluğunu taşımaktadır. Buna karşılık moderatör, tartışma kılavuzunda yer almasa da konuyla ilgili gördüğü ve araştırma hedeflerine ulaşmada katkıda bulunacağını düşündüğü durumlarda tartışma kılavuzunun dışına da çıkabilme özgürlüğüne sahiptir. Ancak, moderatörün müşteri firmadan önceden izin almadığı takdirde, grup esnasında tartışma kılavuzunda yer alan hiç bir soruyu/konuyu atlama hakkı bulunmamaktadır.

Grubu zamanında bitirmek

Moderatör grup çalışmasını önceden belirlenen (ve katılımcılara belirtilen) süreden en fazla 10 dakika erken ya da geç bitirmek durumundadır.

3) Grup sonrası

Moderatörün sorumlulukları grup tartışmasının gerçekleştirilmesiyle de son bulmamaktadır. Aksine, **grup sonrası** süreçte de moderatör belirli yükümlülükleri yerine getirmek durumundadır.

Grup sonrasında grubu izleyen müşteri firma temsilcilerine brief vermek

Moderatör grubu izleyen müşteri firma temsilcilerini grup sona erdikten sonra grupta öne çıkan konulara, eğilimlere ve tutumlara ilişkin izlenimlerini aktarmak, müşteri firma temsilcilerinin izlenimlerini almak, eğer bir dizi grup çalışması sözkonusuysa ilerki gruplara yönelik olarak tartışma kılavuzunda ya da grup esnasında kullanılan materyellerde yapılması gereken değişiklikleri müşteri firma temsilcileri ile birlikte belirlemek durumundadır.

Ses ya da video kayıtlarını müşteri firmaya tedarik etmek

Moderatör grup tartışmalarının ses ya da video kayıtlarının yer aldığı kaset ya da CD'lerin hazırlanıp müşteri firmaya ulaştırılmasını sağlamak zorundadır.

Moderasyon raporu hazırlamak

Moderatör her grup tartışması sonrasında müşteri firma için grup tartışmasında öne çıkan konular, eğilimler ve tutumlar hakkında kısa bir yazılı moderasyon raporu hazırlamak durumundadır. Bu rapor mümkünse grup tartışmasının hemen ertesi günü müşteriye ulaştırılmış olmalıdır.

Ses kasetlerinin deşifre edilmesini sağlamak

Moderatör ses kayıtlarının analiz aşamasında kullanılmak üzere hemen grup sonrasında deşifre edilmesini sağlamak için girişimde bulunmak, deşifre edildikten sonra da editini yaptırmak yükümlülüğünü taşımaktadır.

Nihai raporu hazırlamak

Moderatör araştırma hedeflerini gözönünde bulundurarak, kendi moderasyon raporunu, izlenimlerini, deşifre edilen kayıtları baz alarak nihai rapor hazırlamak sorumluluğunu taşımaktadır.