



ESOMAR DÜNYA ARAŞTIRMA KODLARI VE KILAVUZU

ESOMAR ARAŞTIRMACI VE MÜŞTERİLERİN ORTAK HAKLARI VE SORUMLULUKLARI
KILAVUZU

Tüm ESOMAR kod ve kılavuzları, son yapılan güncellemeler de dahil olmak üzere, www.esomar.org adresinde mevcuttur.

ESOMAR DÜNYA ARAŞTIRMA KOD VE KILAVUZLARI

ESOMAR ARAŞTIRMACI VE MÜŞTERİLERİN ORTAK HAKLARI VE SORUMLULUKLARI KILAVUZU

İÇERİK

Giriş

Kodun kapsamı

Sahiplik

Taşeron

Veri toplama ve hazırlama kontrolü

Kayıtların saklanması

Bulguların yayınlanması

Ses kaydı, dinlenme ve gözlem

Müşteriye sunulan teknik bilgi

Önemli değişimler

Ürün ve teşviklerin sorumluluğu

Gizlilik

Şeffaflık

İlave Tavsiyeler

ESOMAR DÜNYA ARAŞTIRMA KODLARI VE KILAVUZU

ESOMAR ARAŞTIRMACI VE MÜŞTERİLERİN ORTAK HAKLARI VE SORUMLULUKLARI KILAVUZU

Giriş

Pazar ve sosyal araştırmalarına yönelik olan ICC/Esomar Uluslararası Kodları Pazar araştırmacıların takip etmesi gereken etiksel ve profesyonel kuralları düzenler. Kod Pazar araştırmacıların toplanan verilere ilişkin sorumluluklarına vurgu yaparak bu kodun yetkileri altında olan güvenlik ve garanti vurgusuyla pazar araştırmalarında kamu güvenliği dizayn edilmiştir.

2007’de ICC/ESOMAR, Uluslararası ICC/Esomar kodu üzerinde büyük bir revizyon yapmıştır ve araştırmacıların ve müşterilerin ortak hakları ve sorumluluklarına yönelik atıfları olan makaleler kılavuzdan çıkartılmıştır. Bu makaleler yeni kılavuzda araştırmacı ile müşteri arasında çalışma ilkelerini belirlemek amacıyla bulunmaktadır.

Araştırmacı ile müşteri ve araştırma sağlayıcıları arasında açık bir anlaşma olduğundan emin olmak için tüm taraflar kodun gerekliliklerine bağlı kalmalıdır. Bu kılavuzda tartışılan noktaların araştırma tekliflerinde ya da sözleşmelerde standart iş kuralları olarak yer alması tavsiye edilmektedir.

Ancak, bu kılavuz araştırmacı ile müşteri arasındaki iş ilişkisini regüle etmeyi amaçlamaz. Pek çok durumda sözleşmeler araştırmacıyla müşteriden ziyade organizasyonları arasında yapılmaktadır.

Bu kılavuz ICC/Esomar Uluslararası Pazar ve sosyal araştırmacılar Kodu, Nasıl Araştırma Komisyon Edilir Kılavuzunda da olmak üzere ICC/Esomar Uluslararası Kodlarına bağlı olarak okunmalıdır. Bu kılavuz aynı zamanda benzer konulara yer veren ISO 20252 uluslararası kalite standardı ile uyum içerisindedir.

KAPSAM (ICC/ESOMAR MAKALE 1 VE 2)

Araştırmacılar tekliflerinde sundukları koşul ve kurallara göre çalışmayı yürütmelidirler. Araştırmacılar sağladıkları tüm servislerin ICC/Esomar Uluslararası Kodunda tanımlanan profesyonelliğin genel ilkelerine uygun olarak gerçekteşirildiğini garanti etmekle yükümlüdürler.

Kod belirli marketlerde gerekli olabilen bazı sıkı kuralların geri planına mukabil uygulanabilir. Araştırmacılar tekliflerinde takip ettikleri Kod yönetmelikleri belirtmeli ve müşteri için kodun kopyasını hazır hale getirmelidirler. Bu tek bir karelik ya da devam eden sözleşmelerle uygulanır.

Araştırmanın ICC/Esomar Koduna uygun olarak gerçekleştirildiğini ve müşteri ile 3.partilerin bu gerekliliklere uyduklarının garantisi araştırmacının sorumluluğu altındadır.

1.SAHIPLIK (ICC/ESOMAR KODU MAKALE 5)

a)Fikir mülkiyet hakları sahipliği ve telif hakları karışık bir konu olduğundan ve bu konuya ilişkin pek çok problem yaşandığından araştırma projesi sırasında herhangi bir karmaşıklığın yaşanmasından kaçınmak için sözleşmede yer almalıdır. Eğer müşteri komisyonları iş araçları telif hakları korumalı ise, araştırmacı bunu kullanmak, yeniden üretme ve başkalarına taşıma hakkında son kullanıcı lisansı ile sahiptir. Eser sahipliği ve telif haklarının sadece yazı ile transfer edilebileceğine dikkat edilmelidir (Yazarın yeniden üretim yapıldığındaki hakları ve iletişim ve yapılanması Berne Komisyonunda tanımlanmıştır) bundan dolayı araştırmacılar sözleşmenin taslağında bunu da dikkate almaları tavsiye edilir.

Aksi yazılı olarak onaylanmadığı sürece pazar araştırma teklifleri ve fiyat teklifleri onları geliştiren organizasyonların veya kişilerin mülküdür. Korumanın pratikte gelişmesi her ülkenin yasaları farklı yorumlamasına bağlı olarak değişebilir.

c) Yukarıdaki A1'deki hükümler araştırmacı tarafından hazırlanan soru formuna ve araştırma tasarımlarına da uygulanır ve tüm araştırma kayıtları için geçerlidir.

d) Özel müşteri ile bağlantılı olan ve bir araştırma sağlayıcı tarafından elde edilen ve belirli bir araştırma projesinin gerçekleştirilmesinin sonucu olan araştırma sonuçları yetkilinin izini ve telif haklarının müşteriye transferi olmadan diğer müşterilere verilecek araştırma projelerinde kullanılamaz, 1e'de belirtilen sendikasyon projelerin dışında.

Denek kişisel bilgilerinin müşteri tarafından bilinmesine izin vermediği sürece müşterinin denegin kişisel bilgilerini edinme hakkı yoktur ve bunlar sadece araştırma amaçlı kullanılacaktır.

e) Aynı verinin birden fazla müşteri için hazır olduğu araştırma servislerinde ve sendikasyon/çoklu müşteri araştırma projelerinde ve araştırma sonuçlarının genel satın alma ve üyelik için kullanılabileceğinin net bir şekilde belli olduğu araştırma projelerinden müşteri araştırmacıdan önceden alınan yazılı izin olmadan kendi işi için bağlantılı olduğu danışmanı dışındaki 3. partilere projenin içeriğini ifşa edemez.

f) Sözleşme ayrıca müşteri tarafından sağlanan pazar araştırma özetleri, şartname ve diğer bilgiler gizlilik hükümler içermelidir. Bu kesinlikle gizli olarak işlem görmelidir aksi yazılı olarak kabul edilmedikçe herhangi bir üçüncü tarafa araştırmacı tarafından ifşa edilemez. Gerekirse araştırmacı araştırma projesi amaçlar için gerçek veya potansiyel taşeron şirket için müşterinin araştırma notunda ilgili bölümleri ifşa edebilir ama sonra taşeron CC / ESOMAR Uluslararası Kanunu'nun gereklerine % 100 uygunluk sağlamasından sorumlu olacaktır.

2. TAŞERONLUK (ICC/ESOMAR ULUSLARARASI KODU MAKALE 10)

Araştırmacılar projeye başlamadan önce araştırmanın herhangi bir aşamasında taşeron kullanacaklarsa müşteriye bu konuda bilgilendirmelidirler. Talep üzerinde taşeronun kimliği müşteriye belirtilmelidir.

Bu belgede taşeron dış kaynak ve uzak desteği kapsar ve taşeron için olan tüm gereksinimler bu faaliyetler için de aynı ölçüde geçerlidir.

Araştırmacının herhangi bir taşeron kullanımı kişisel verilerin ifasına neden olabilir ve daha sonrasında tüm ilgili veri koruma hükümlerine uygun olmalıdır ve onlarla ICC/ESOMAR Kodunu uygulamak için anlaşma imzalamadır.

Genellikle kullanılacak olan taşeronlar önceden bilinmesine rağmen, taşeronların çok kısa sürede değiştirilmesini gerektiren durumlar proje sırasında ortaya çıkabilir. Bu gibi durumlarda, çalışmaya başlamadan önce müşteri bilgilendirerek çalışmayı ertelemek yerine , genellikle kararın alınmasından sonra mümkün olan en kısa zamanda müşteri bu konu hakkında bilgilendirilir.

3. VERİ HAZIRLAMA VE TOPLAMANIN KONTROL EDİLMESİ (ICC/ESOMAR ULUSLARARASI KOD MAKALE 4 VE 7)

ICC/Esomar uluslar asi kodu araştırmacılar talep üzerine müşteriye veri hazırlama ve toplama aşamalarında kalite kontrolü yapma olanağı sunmaları gerektiğini belirtmektedir.

Bu kalite kontrol işlemleri pazar araştırması ajansı ve müşteri arasındaki sözleşmede tanımlanmış olmalıdır. Pazar araştırma projeleriyle ilgili ulusal yasalara ve öz-düzenleyici belgelere ve özellikle Madde7 'de yer alan veri gizliliği korunmasına ilişkin ICC / ESOMAR Uluslararası Kanunu hükümlerine uyulmak zorundadır. Bu sebepten dolayı makale 4'le bağlantılı kod notları saha çalışmalarında yapılan profesyonel kalite kontrollerinin öneminden dolayı, tüm yüz yüze görüşmelerinde daha sonraki süreçler kalite kontrol amacı doğrultusunda denekle yeniden irtibata geçilebileceğinin açıklaması yapılmalıdır. Ancak eğer görüşme merkezi bir yerde yapılıyorsa ya da kayıt altına alınmışsa bu açıklamaya gerek yoktur.

Eğer taşeron müşteri tarafından kontrol ediliyorsa, taşeronun ICC/ESOMAR Kodlarına ve ilgili yasa ve hükümlere uyacağı yazılı olarak taahhüt edilmedir. Özellikle deneklerin anonimliği korunmalıdır, özellikle saha çalışması sonrası kontrollerde adresleri ve isimleri müşteriye ifşa edilmemelidir.

İlgili maliyetler müşteri tarafından ödenmelidir.

4. KAYIT ALTINA ALMAK (ICC/ESOAMR ULUSLARARASI KODU MAKALE 4 VE 7)

Araştırmacılar proje bitiminden sonra araştırma kayıtlarını ellerinde tutma sürelerinde güncel profesyonel uygulamalarla belirlenen zaman aralıklarına uymalıdır. Araştırma kayıtlarının araştırmacılar tarafında tutulması için önerilen süre verinin yapısına göre değişim gösterir (kişisel veri mi?projenin yapısı ad hoc, tekrarlanan araştırmalar, panel gibi...) ve araştırmacı ile müşteri arasında devam edecek ileriki araştırma projeleri için olası şartlar. Anlaşmada muhtemel bir karşılık olduğunda, adhoc araştırmalarında birinci el saha kayıtları (tamamlanmış soruşturma formu veya benzer kayıtlar) için normal süre saha çalışmasının tamamlanmasından sonra yıl, paneller veri tutma süresi açısından başka bir yasal hükümlülük olmadığı sürece 3 yıldır.

Araştırma bir depolama süresi boyunca oluşacak herhangi bir kayıp ya da yayılmaya karşı gerekli önlemleri almalıdır.

Talep üzerine araştırmacı müşteriye aşağıdaki sağlanması durumunda kayıtları çoğaltmalıdır.

- Bu çoğaltma gizlilik ve anonimlik kurallarını ihlal etmemeli

- Bu talep kayıt tutma için onaylanan limite göre yapılmalı
- Müşteri çoğaltma masrafını araştırma için karşılaştırmalı

5. BULGULARIN YAYINLANMASI (ICC/ESOMAR ULUSLARARASI KODU MAKALE 11)

Araştırma sonuçların bir kez kamusal alana yayıldıktan sonra yorumlama ve uygulanmasını tamamıyla kontrol altına almak imkansızdır. Fakat, hem araştırmacıların hem müşterilerin yayınlanan sonuçların yanlış yönlendirme yaratmamsından sorumludurlar. Araştırmacı araştırma sonuçlarının herhangi bir yanlış yorumlama veya kullanıma maruz kalmaması için çaba gösterilmez.

(Pratikte mümkün olduğunca) Yanlış yorumlandığını ve kullanıldığını fark ettiğinde düzeltmek için çaba göstermelidir.

Araştırma sonuçları müşteri tarafından yayınlandığında, araştırmacı müşterinin daha önceden form ve yayınlanan bulguların içeriğine ilişkin danışmanlık aldığına emin olmalıdır (proje için yaptıkları iletişim gibi..)

Araştırmacılar yayınlanan bulguların değerinin anlaşılmasında gerekli olan teknik bilgileri her an hazır olmalı ve devam eden yayınlanmada, araştırma bulguları yanlış yorumlanma, araştırmanın uygulanması yanlış bir yönlendirme ile tartışmaya yol açması gibi ciddi durumlar olduğunda araştırmacılar onaylanacak bir anlamda bu yanlışlığı düzeltmek için çaba sarf etmelidirler.

Eğer araştırma müşteri ile araştırmacı arasında içeriğe ilişkin anlaşma sağlanmazsa, sonrasında sonuçların yayınlanmasında ve Kabul edilen teknik detayların yaygınlaştığı süreçte adının kullanılmamasını isteme hakkına sahiptir.

Yapılan anketlerin ve araştırmanın raporlama ve yayınına ilişkin Kamuoyu Yoklama ve Yayınlanmış Raporlara İlişkin ESOMAR/WAPOR kılavuzunda verilmiştir.

6. SES KAYDI, DİNLEME VE GÖZLEM (ICC/ESOMAR ULUSLARARASI KODU MAKALE 6 VE 4A)

İstek üzerine müşteri ya da karşılıklı iki tarafın kabul ettiği temsilcisi, görüşme yada grup görüşmeler esnasında gözlem yapabilir.

Bu durumda, deneğe görüşmenin ya da tartışmanın başka kişiler tarafında gözleendiği söylenmeli ve araştırmacı gözlemcilerin ICC/Esomar Uluslararası Kodunun hükümlerine uymaları gerektiğinin bilincinde olduklarına emin olmalıdırlar. Bazı pazarlarda telefon araştırmalarında kalite kontrol işlemleri istenmeyebilir.

Esomar Pasif Veri Toplama, Gözlem ve Kayıt Kılavuzu bu konuya ilişkin daha detaylı bilgi sağlamaktadır.

7. MÜŞTERİYE TEKNİK BİLGİ SAĞLANMASI (ICC/ESOMAR ULUSLARARASI KODU MAKALE 4D VE E)

Araştırmacılar Pazar araştırma projesinin doğru, şeffaf ve objektif olarak tasarlandığına, gerçekleştirildiğine, raporlandığına ve belgelendiğine emin olmalıdır. Ayrıca, kendi müşterilerine onlar için gerçekleştirdikleri proje için doğru teknik bilgi vermelidirler.

Pazar araştırma proje raporu aşağıdaki noktaları içermeli veya kolayca bulunabilecek ayrı bir doküman referansı vermeli, örneğın gerekli olduğu durumlarda çalışma gelecekte tekrarlanmasını garanti etmek.

Geri Plan

- Çalışmanın kimin tarafından yönetildiği
- Çalışmanın amacı
- Taşeron firmanın çalışmanın herhangi bir aşamasında çalışıp çalışmadığı

Örnekleme

- Hedeflenen ve asıl evrenin tanımlanması
- Ulaşılan örneklemin projenin örnekleme göre büyüklüğü ve nedeni, Eğer bağlantılı ise neden proje örnekleme ulaşamadığı
- Örnekleme yöntemi, deneklerin seçilme işlemleri ve kullanılan yöntemin ağırlığı ve uygulanabilir ise oda dahil olmak üzere.
- Geri dönüş/yanıt oranı (Muhtemel örneklemin kullanılması durumunda) ve yöntemlerin hesaplanması ve tanımlanması

Veri Toplama

- Veri toplama yöntemi ve saha çalışma ve saha çalışması tarihleri
- Mülakat yapan görevlilerin, birifin ve görüşmecilerin kalite kontrolün tarifi
- Görevlileri işe alma yöntemi ve eğer varsa teşvik türleri
- Masaüstü araştırmaları yapıma durumunda bilginin kaynağına dayalı açık bir bilgi ve onların güvenilirliği

Sonuçların Prezantasyonu

- İlgili gerçeklere dayalı elde edilen bulgular
- Yüzdellikler ve analitik ait gruplar (tartışılmış veya tartışılmamış)
- Raporlara eklenebilecek olası istatistiksel hata payına ait genel bilgiler, ana figürler arasındaki farklılığın önemli istatistiksel aşamaları
- Soru formu ve diğer ilgili dokümanların ve materyallerin kullanımı (ya da paylaşılan projelerin raporlara bağlantılı olan oranları)

8. Önemli Değişimler

Araştırmacılar, araştırmayı belirlenen son gününde teslim etmek için özel çaba sarf etmeli ama onların kontrolleri dışında gelişen durumlardan kaynaklı gecikmelerden sorumlu tutulamazlar.

Projenin oluşumu aşamasında müşteri ile üzerinde anlaşılan durumlarda bir değişiklik yaşanırsa, bu müşteriye bildirilmeli.

İki tarafta projede yapılacak büyük bir değişikliğin projenin masrafları, zamanlaması ve kalitesi üzerinde büyük bir etki yaratıcılığını kabul etmeli.

Eğer araştırma projesi müşteriden alına figürlere dayalı ve bunlar hatalı ise ve büyük bir boşluğa, gecikmeye, ek masrafa neden olursa, bu durumda araştırmacılar zamanlarını ve masraflarını ona göre ayarlamalı ve müşteriyi en kısa süre içerisinde bilgilendirmelidir.

Eğer tedarikçi araştırma ve fiyat teklifindeki tarihine yetiştiremeyecek durumda ise müşteriye en kısa süre içerisinde bilgilendirmelidir.

9.ÜRÜN VE TEŞVİK ÜRÜNLERİ SORUMLULUĞU(ICC/ESOMAR ULUSLARARASI KODU MAKALE 3B)

Araştırmacılar deneklerin Pazar araştırma projesine katılımlarından dolayı zarar görmemeleri veya aleyhte etkilenmemeleri için tüm gerekli önlemleri almalıdırlar.

Müşteri ürünü araştırmacı sorumluluğuna emanet ederse, ürünün tüm yasalara uyumluluğu sağlanmalı ve ürünün üzerine kanun ve hükümlerce belirlenen tüm gerekli bilgileri, kullanım kılavuzu, içindekiler listesi ve saklama koşulları dahil eklemelidir. Bu durumun müşteri ve araştırmacı arasında sözleşme ile belirlenmesi çok önemlidir.

Çok net bir şekilde araştırmacılar materyal ve ürünlerin bakım ve sorumluluğu kendilerindeyken bir hata yapmadıkları sürece ürün ve materyalde bir hata yapmadıkları sürece ürün ve materyalde olan tüm hasar ve kazalardan tamamıyla müşteri sorumludur. Bundan başka, müşteri ürünün güvenliğine ilişkin gerekli tüm tedbirler araştırmacıya sağlanmalıdır.

Müşteri tarıma, saklama ve kullanım risklerinin olabileceğini ve deneğin veya araştırma çalışanı şikayette bulunabileceğinin teminatını araştırmacıya vermelidir. Araştırmacılar deneğe ürünün güvenli kullanımı ve tutulmasına ilişkin kullanışlı bilgi verildiğinden olmalıdır.

10. GİZLİLİK

Araştırmacı ileriki işlerinde müşterinin kimliği ya da herhangi gizli bir bilgiyi müşterinin izni olmadan yasal bir zorunluluk öngörmeden sure 3.kişilere ifşa edemez. Eğer kişisel tanımlanabilir veri yayımlandıysa ve müşteriden alındıysa deneğin müşterinin kimliğini öğrenme hakkını etkilemez.

Araştırma yürütülmesi için müşteriden araştırmacıya tedarik edilen tüm bilgiler sıkı, güvenlik içinde değerlendirilmelidir. Sadece bu çerçevede doğrultusunda kullanılmalı ve müşterinin onayı olmadan 3. partiler için mevcut hale getirilmelidir. Gizli bilgi güvenli bir şekilde saklanmalıdır. Bu ürün, yöntem çalışan ve araştırmacıları hatta değişiklikleri dahi içerir. Bu zorunluluk taşıyonlar için de geçerlidir. Bu zorunluluk yazılı sözleşme ile desteklenmelidir.

Sıklıklar ad-hoc projelerin sahibi müşteri ile birlikte ona para ödeyendir. Bununla beraber çoklu-müşteri projelerinin sahipliği araştırma ajansının sahibidir. Fakat, bu durum pratikte nadiren yaşanır.

Bu sebepten dolayı, anlaşmazlıklardan kaçınmak için sahiplik yöntemi ve/veya sonuç ve herhangi bir rapor sözleşmede araştırmacı ve müşteri arasında net bir şekilde belirtilmelidir. Ayrıca telif haklarını yayınlayacak materyaller ile talep etmek akıllıca olacaktır.

11. ŞEFFAFLIK (ICC/ESOMAR ULUSLARARASI KODU MAKALE 9)

Araştırmacı müşteriye onun için yapılan çalışma diğer müşterilerle çalışan projelerle birleştirilecek ya da ortaklık yapılacaksa müşteriye bilgilendirmeli. Fakat müşterinin izni olmadan kimliklerini ifşá edilmelidir.

Müşteri önceden taraflar arasında yapılmış ön anlaşma olmaksızın araştırma servislerini veya bu organizasyonların özel kullanım hakkına sahip değildir.

Farklı projeler için çalışma yürüten araştırmacı bu müşterilere sağlanan hizmetler arasında olabilecek olası çatışmaları önlemek için çaba göstermelidir.

12. EK TAVSİYE

Kılavuzun özel durumlarda nasıl uygulanacağı konusunda bilgisi olmayan üyeler, Profesyonel Standart Komisyon ile irtibata geçerek tavsiye alabilirler (professional.standarts@esomar.org yada ESOMAR, Eurocentre 2, 11th floor, Barbara Strozzi laan 384, 1083 HN Amsterdam, The Netherlands

Copyright © ESOMAR 2010
Bütün hakları saklıdır

Adam Phillips, Esomar Başkanı

Profesyonel Standartlar Komisyonu

Claude Benazeth, SYNTEC Etudes

Marketing et Opinion

Kathy Joe, ESOMAR Profesyonelleri

Standart ve Kamu İlişkileri Direktörü

John O'Brien ESOMAR Danışmanı

Profesyonel Standartlar Komisyonu

Lex Oliver, EFAMRO Genel Direktörü

Rosalba Riolo, Araştırma Kalite Direktörü

Yönetici CMK, WE P&G

Pazar araştırmaları sosyal ve fikir araştırmaları dahil, sosyal bilimlerde uygulanan istatistiksel ve analitik yöntemleri kullanarak organizasyon ya da bireylere ait bilgilerin sistematik olarak toplanması ve yorumlanmasıdır.

Katılımcıların kimlikleri onların rızası olmadan açıklanmayacak ve araştırmaya bilgi sağlanması sonucunda herhangi bir satışa maruz kalmayacaktır.

ICC / ESOMAR uluslararası kodunda bulunan pazar araştırması tanımı

ESOMAR pazar, tüketici ve sosyal araştırmalarda daha iyi araştırma sağlayan bir dünya organizasyondur.

ESOMAR'ın amacı 100'den fazla ÷lkede 4600.den fazla üyesi ile gerçek konuları aydınlatarak ve etkili karar vermeyi getirerek pazar ve kamuoyu araştırmalarının değerini yükseltmeyi amaçlar.

Bu devam eden diyalogu kolaylaştırmak için, ESOMAR aktif olarak öz-düzenleme ve proaktif dünya kodlarının yanı sıra geniş kapsamlı sektöre özel program ve özel temalı etkinlikler, yayınlar ve iletişim yaratır ve yönetir.

