



GAB STANDARDI ŞARTLARI (A KILAVUZU)

Rev: 05
04.04.2015





İÇİNDEKİLER

1.	GİRİŞ	20
2.	TERİMLER VE TANIMLAR	20
3.	GAB/KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ	22
3.1	Genel Şartlar	22
3.2	Doküman Yönetimi	23
3.3	Kayıtların Yönetimi	24
3.4	GAB/Kalite El Kitabı	25
3.5	Sorumluluk ve Yetki	25
3.6	GAB Sorumlusu (Kalite Yönetim Temsilcisi)	25
3.7	GAB/Kalite Yönetim Sisteminin Etkinliğini Gözden Geçirme ve İyileştirme	25
3.7.1	Müşteri Geri Bildirimi	25
3.7.2	İç Denetim	26
3.7.3	Düzeltilici ve Önleyici Faaliyetler	26
3.7.4	Gözden Geçirme	26
3.8	İnsan Kaynakları	27
3.8.1	Yetkinlik, Eğitim ve Bilinçlendirme	27
3.8.2	Saha Çalışanlarının Değerlendirilmesi	28
3.9	Satın alma/Dış Kaynak Kullanımı	28
4.	ARAŞTIRMA PROJELERİ İLE İLGİLİ ŞARTLAR	29
4.1	Müşteri Taleplerinin Alınması	29
4.2	Teklif ve Sözleşmeler	29
4.2.1	Teklif	29
4.2.2	Sözleşmeler	30
4.3	Proje Takvimi, Soru Formu ve Tartışma Rehberi	30
4.4	Araştırma Projesine İlişkin Açıklama (Brief)	31
4.5	Örnekleme	32
4.6	Veri Toplama	33
4.6.1	Veri Toplama Yönetim Yapısı	33
4.6.2	Saha Araştırmacısı Seçimi	33
4.6.3	Katılımcı Teminatı	34
4.6.4	Saha Çalışması Tarihi, Süresi	34
4.6.5	Kalitatif Araştırmada Katılımcı Seçim Kriterleri	34
4.7	Veri Yönetimi ve İşleme	35
4.8	Araştırma Projesinin Raporlanması	35
4.9	Gizlilik	36
4.10	Yayımlama	37
4.11	ESOMAR ve Diğer Mesleki Kuruluş Notları	37



1. GİRİŞ

Bu standart, pazarlama ve kamuoyu araştırmaları konusunda hizmet sağlayan kuruluşların faaliyetlerinde esas alacakları asgari kalite şartlarını tanımlar. Araştırma şirketlerinin iş süreçlerini geliştirmek, hizmet kalitesini artırmak ve müşteri memnuniyetini sağlamak konusunda yürüttükleri faaliyetlere yardımcı olmayı ve sektörde belirli bir standardizasyon kavramının oturmasını amaçlamaktadır.

Araştırma süreçlerinin tamamını gerçekleştiren kuruluşlar (Araştırma şirketleri) bu standart şartlarının tamamını göz önüne alarak GAB/Kalite yönetim sistemlerini geliştirirler.

Araştırma süreçlerinin sadece bir kısmını gerçekleştiren kuruluşlar (örneğin Veri toplama şirketleri), ürünlerinin yapısı ve doğası gereği kendileri için uygulanabilir olmayan standart şartlarını GAB yönetim sistemlerinin kapsamı dışında bırakarak bu standarda uyum sağlayabilirler.

Kapsam dışı bırakılan şartlar, kuruluşun uygun hizmet üretme yetenek ve sorumluluğunu etkilememeli ve haklı bir gerekçeye dayanmalıdır. Aksi taktirde kuruluşun yönetim sisteminin bu standarda uygunluğu iddia edilemez.

Bu standart geliştirilirken referans alınan ve faydalanılan dokümanlar:

- *ISO9000 –Quality Management System-Fundamentals and Vocabulary
- *ISO9001 –Quality Management System-Requirements
- *ISO 20252:2006 Market, Opinion ve Social Research
- *ICC/ESOMAR- International Code of marketing and social research practice
- *WAPOR- Code of professional ethics and practices
- *IQCS- Interviewer Quality Control Scheme
- * TÜAD Tüzük

Yapılan çalışmalar, Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına bağlıdır ve aksi bir şart içeremez. GAB Standardı iki ana bölümden oluşmaktadır:

- Sayfanın sol tarafında GAB şartları tanımlanmaktadır.
- Sayfanın sağ tarafında ise, bu şartların yerine getirilebilmesi amacıyla kuruluşlara şartları ve uygulama metodlarını açıklayan bilgiler ve detay şartlar verilmektedir.

Bu standardın ekinde yayınlanan “Uygulama Kılavuzları” da (GAB Standardı Uygulama (B Kılavuzu), GAB Denetim ve Belgelendirme Prosedürü (C Kılavuzu)), sistemin kurulması ve uygulanmasında referans olarak alınmalıdır.

2. TERİMLER VE TANIMLAR

Aşağıdaki terimler bu dokümanda kullanılan terimleri kapsamaktadır. GAB Denetim ve Belgelendirme Prosedürü (C Kılavuzu) da devam niteliğindeki bölüm yer almaktadır.

Prosedür (Procedure) - Bir süreci ya da faaliyeti gerçekleştirmek için tanımlanmış yol.

NOT: Prosedür, dokümante edilmiş veya edilmemiş olabilir.

Dokümanite edilmiş prosedür (Documented procedure) – Oluşturulmuş, dokümanite edilmiş, uygulanan ve sürekliliği sağlanmış prosedür.

Kayıt (Record) – Gerçekleştirilmiş faaliyetlerin ve ulaşılmış sonuçların objektif kanıtını oluşturan doküman.

Doküman (Document) – Bilgi ve onun destekleyici ortamı. (Kağıt, manyetik, elektronik vb. herhangi bir ortam.)

Düzeltici Faaliyet (Corrective Action) – Herhangi bir uygunsuzluk ortaya çıktıktan sonra, uygunsuzluğun giderilmesi ve tekrarının engellenmesi için yürütülen faaliyet.

Önleyici Faaliyet (Preventive Action) – Uygunsuzluk ortaya çıkmadan önce, potansiyel uygunsuzlukların tespit edilerek giderilmesi amacıyla yürütülen faaliyet.

Uygunsuzluk (Non conformity) – Bir şartın yerine getirilememesi durumu.

Not: Şart; müşteri şartları, yasal mevzuat şartları, profesyonel ve etik kurallarda belirtilen şartları ve kuruluşun kendi tanımladığı şartları içerir.

Birincil Kaynak – Direkt olarak kaynağından, tarafımızdan toplanan ya da toplanacak olan verilerdir. Örneğin anketlerle, gözlemlerle topladığımız veriler birincil kaynak verilerdir, bir başka deyişle birinci ağızdan toplanan verilerdir.

İkincil Kaynak – Daha önce toplanarak yayınlanmış verilerdir. Örneğin TÜİK raporları, Dünya Bankası raporları ve çeşitli kaynaklarda açıklanan çalışmalarda yer alan veriler.

Rastlantısal örnekleme – (Random Örnekleme) – Belirli bir grubu temsil etmek üzere, grubu oluşturan her birime eşit seçilme olasılığı tanınan örnekleme türüdür (Olasılık teorisinin kullanıldığı)

Rastgele Örnekleme – (Haphazard Sampling) – Herhangi bir örnekleme yöntemi kullanılmadan seçilen birimlerden oluşur. Örneğin sokak anketleri bu türden anketlerdir. Her ne kadar belli kotalar koyarak görüşülecek kişileri tanımlasak da bu seçim rastlantısal değildir.

Araştırma Şirketi – Araştırma hizmeti satın alan kurum ve kuruluşlar ile direkt çalışır; bu kuruluşların bilgi gereksinimini karşılayacak araştırma yaklaşımı, yöntem, örnekleme, analiz, modelleme ve yorumlama işlevlerini de yerine getirecek şekilde faaliyet gösteren kuruluştur. Araştırma şirketi olarak tanımlanabilmek için, TÜAD tüzüğü 3.2 maddesindeki koşulları karşılıyor olmak gerekmektedir.

Veri Toplama Şirketi Türkiye coğrafyası içinde araştırmanın veri toplama, veri işleme ve veri teslim etme süreçlerini gerçekleştirip esas olarak Araştırma şirketlerine hizmet veren kuruluştur.

Müşteri – Kılavuzlarda yer alan müşteri kelimesi, araştırma şirketleri için raporlama yaptığı nihai müşteridir. Veri toplama şirketinin müşterisi, esas olarak Araştırma şirkettir. Ancak istisnai olarak bazı kurumlar tarafından, tüm metodoloji ve analiz kurumun kendi elemanları tarafından yapılmak üzere planlanmış ve sadece veri toplama hizmetinin dışarıdan alınması istenen projelerde, veri toplama şirketi de nihai müşteriye hizmet verebilir.



3. GAB / KALİTE YÖNETİM SİSTEMİ

3.1. Genel Şartlar

Kuruluş, bu standardın tüm şartlarını kapsayan bir GAB yönetim sistemi oluşturmalı, dokümente etmeli, uygulamalı, sürekliliğini sağlamalı ve etkinliğini sürekli iyileştirmelidir.

Kuruluşun üst yönetimi;

- a) GAB/Kalite yönetim sisteminin oluşması, uygulanması ve sürekli iyileştirilmesi için sorumlu olmalı,
- b) GAB/Kalite yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ve şartlara uygunluk için bir taahhüt içeren GAB/Kalite Politikasını oluşturmalı,
- c) GAB/Kalite Politikası ile tutarlı ve ölçülebilir hedeflerin ilgili fonksiyon ve seviyelerde oluşturulmasını sağlamalı,
- d) GAB/Kalite yönetim sisteminin uygun şekilde dokümente edilmesini sağlamalı,
- e) GAB/Kalite yönetim sistemi için yeterli kaynak ve bilgiyi sağlamalı,
- f) Bu standardın tüm süreçlerinin uygulanmasından sorumlu, yeterli yetkiye sahip bir GAB Sorumlusu (Kalite Yönetim Temsilcisi) atamalıdır (Madde 3.6).
- g) Kuruluş, dış kaynaklı süreç (veri toplama vb.) kullanmayı seçiyorsa bunu GAB/Kalite yönetim sisteminde tanımlamalı,

Bu standardın şartları doğrultusunda faaliyetlerin tamamlanması için gerekli prosedürler, talimatlar ve yöntemler dokümente edilmeli, uygulanmalı ve sürdürülmelidir.

3.2. Doküman Yönetimi

GAB/Kalite yönetim sistemi içerisinde yer alan kuruluşlar, GAB süreçlerini doğru izleyebilmek için gerekli dokümanları oluşturarak kontrolü sağlamalıdır. Mevcut dokümanların yönetimi yazılı prosedür şeklinde olmalıdır.

Prosedür, aşağıdaki konuları içermelidir;

- GAB dokümanlarının yayınlanmadan önce kuruluş içindeki yetkili tarafından yeterliliklerinin onaylanması,
- GAB dokümanlarının gerektiğinde gözden geçirilmesi, güncellenmesi, tekrar onaylanması,
- Güncellenmiş GAB dokümanlarının revizyon numarası ve revizyon tarihinin dokümanların üzerinde yer alması,
- GAB dokümanlarının güncel baskılarının kullanımda olmasının sağlanması,
- GAB dokümanlarının ilgili personel tarafından okunması ve her bir dokümanın kolaylıkla tanınmasının sağlanması,
- Dış kaynaklı dokümanların belirlenmesi ve bunların gerekli yerlerde kullanımının sağlanması,
- Güncelliğini yitirmiş GAB dokümanlarının istenmeyen kullanımının önlenmesi ve herhangi bir amaçla saklanmaları durumunda uygun bir işaretlemenin yapılması,
- Araştırma projesi ile ilgili müşteri kaynaklı bilgi ve dokümanların gizliliğinin sağlanması.

>> Tipik bir GAB/Kalite Yönetim Sistemi dokümantasyonu aşağıdakileri içerir:

- GAB/Kalite El Kitabı (Madde 3.4),
- GAB Standardının öngördüğü yazılı prosedürler,
- GAB Standardının öngördüğü kayıtlar,
- Kuruluşun faaliyetleri etkin bir şekilde yürütebilmek için ihtiyaç duyduğu diğer dokümantasyon.



3.3. Kayıtların Yönetimi

Kuruluş, GAB yönetim sistemi kapsamındaki kayıtların saklama süresi boyunca, etkin bir şekilde korunmasını ve yönetimini sağlamak için yazılı prosedür oluşturmalıdır.

Prosedür, aşağıdaki konuları içermelidir:

- a) GAB kapsamındaki kayıtların okunabilir kalması (read only),
- b) İhtiyaç durumunda kolaylıkla tekrar ulaşılabilir olması,
- c) Gizliliğin sağlanması,
- d) Saklama süresi boyunca uygun şartlarda korunması için önlemlerin alınması,
- e) Saklama süresi dolan kayıtların elden çıkarılması, müşteri ve araştırma projesi ile ilgili kayıtların gizliliğinin sağlanması

Kayıtların saklama süresi belirlenirken;

- a) Yasal mevzuat (eğer varsa),
- b) Müşteri özel talepleri (eğer varsa),
- c) Kuruluşun ihtiyaçları ve öngörülere dikkate alınmalıdır.

Elektronik ortamdaki kayıtların etkin yönetimi için uygun yedekleme ve virüs koruma sistemleri oluşturulmalı ve uygulanmalıdır.

>> Kayıtlar, kuruluşun tercihi ve imkanları doğrultusunda herhangi bir ortamda (kağıt, elektronik vb.) oluşturulabilir. Bu konuda eğer varsa müşteri talepleri dikkate alınmalıdır.

>> Kayıtların korunmasında; bozulma, kaybolma, yırtılma, yanma, ıslanma, silinme vb. olasılıkların dikkate alınmasında fayda vardır.

>> Elektronik ortamdaki kayıtların saklanması ve transferinde kayıtların güvenliği dikkate alınmalıdır.

>> Kayıtların muhafazası amacıyla kullanılan tesis ve araçların bakım ve onarımlarının da dikkate alınmasında fayda vardır.

>> Araştırma projesi kayıtları şunları içermektedir;

- Araştırma projesi teklif / sözleşmesi,
- Soru formu veya tartışma rehberinin son halinin bir kopyası,
- Birincil kayıtlar,
- Veri işleme kayıtları, kodlama ve edit kayıtları ile veri işlemeyle ilgili diğer önemli kayıtlar,
- Müşteriye verilen materyallerin kopyaları,
- Araştırmanın metodolojik detayları,
- Araştırmanın izlenmesi ile ilgili kayıtlar.
- Ses kayıtları ve video görüntü kayıtları

Saha araştırma kuruluşları, saha faaliyetlerine yönelik kendi kayıtlarını tutmalıdır.

>> Araştırma projesi tamamlandıktan sonra müşteriden farklı bir istek gelmediği sürece, araştırma projesine ait kayıtlar aşağıdaki şekilde saklanmalıdır:

- Birincil kaynak veriler, elektronik ortamda ise 5 yıl, kağıt ortamında ise 1 yıl (Anket, soru formu gibi basılı malzemeler)
- Araştırma projesiyle ilgili diğer kayıtların son baskıları 2 yıl.

Kuruluş, müşteri ile mutabık kalarak (bu mutabakat dokümanına edilmeli) saklama sürelerini daha kısa tutabilir, daha uzun tutmak kendi inisiyatifindedir. Eğer araştırma sonradan tekrar ederse yani sürekli proje ise, veya ileride yapılan araştırma aynı proje içinde yapılırsa, saklama süresinin, tüm projenin sonuçlanmasına göre başlayacağı dikkate alınmalıdır.

3.4. GAB/Kalite El Kitabı

Kuruluş, GAB yönetim sistemi şartlarını nasıl yerine getirdiğini açıklayan ve eğer varsa kapsam dışı tutulan şartları ve bunların gerekçelerini de tanımlayan bir GAB El Kitabı oluşturmalı ve uygulamalıdır.

GAB El Kitabı yazılı hale getirilmeli ve tüm personelin kullanımı sağlanmalıdır.

- >> GAB El Kitabı aşağıdakilerden oluşur:
- Kuruluşun tanıtımı ve faaliyet alanları,
 - Organizasyon Şeması,
 - GAB standardı şartlarının nasıl yerine getirildiğini gösteren dokümanlara atıfları
 - Hariç tutulan maddeler ve haklı gerekçeleri

3.5. Sorumluluk ve Yetki

Yönetim, tüm personelin görev, sorumluluk ve yetkilerinin tanımlanmasını, yazılı hale getirilmesini ve kuruluş içinde ilgililere iletilmesini sağlamalıdır.

3.6. GAB Sorumlusu

Kuruluşta, GAB yönetim sisteminin kurulması, yazılı hale getirilmesi, uygulanması ve sürekliliğinin sağlanması için görevlendirilmiş bir GAB Sorumlusu bulunmalıdır. GAB Sorumlusunun görev ve yetkileri yazılı olmalıdır.

- >> GAB Sorumlusu, kuruluş içindeki mevcut görevine ek olarak bu sorumluluğu alabilir.

3.7. GAB Yönetim Sisteminin Etkinliğini Gözden Geçirme ve İyileştirme

3.7.1. Müşteri Geri Bildirimi

Kuruluş, müşteri şikâyetleri için;

- a) Şikâyetlerin kayıt altına alınmasını ve kök nedenlerinin belirlenmesini,
- b) Sorunları çözen ve tekrarını engelleyen faaliyetlerin uygulanmasını,
- c) Yapılan faaliyetlerin etkinliğinin gözden geçirilmesini içeren bir sistem oluşturmalıdır.

Kuruluş, hizmet kalitesini iyileştirmek için düzenli aralıklarla müşteri memnuniyetini ölçmeli ve analiz etmelidir.



3.7.2. İç Denetim

Kuruluş, önceden planlanmış aralıklarla GAB yönetim sisteminin doğru işlerliğini saptamak amacıyla iç denetimlerin planlanması, uygulanması, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi için yazılı prosedür oluşturmaktadır.

3.7.3. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler

Kuruluş, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi için yazılı bir prosedür oluşturmaktadır. Bu prosedür aşağıdaki konuları içermelidir;

- a) Müşteri şikayetleri de dahil meydana gelen / potansiyel uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin analiz edilmesi,
- b) Uygulanan düzeltici / önleyici faaliyetler,
- c) Yapılan faaliyetlerin sonuçlarını ve etkinliğini gözden geçirmek

3.7.4. Gözden Geçirme

Kuruluş, kendi iç düzeni içerisinde GAB yönetim sisteminin performansını ve etkinliğini yılda en az bir defa gözden geçirmelidir.

Bu gözden geçirme en azından aşağıdaki çerçeveyi kapsamalıdır;

- a) Müşteri geri bildirimleri (memnuniyet ve/veya şikayetler),
- b) Tamamlanmış ve devam eden araştırma projelerinin durumu ve problemleri,
- c) Tüm denetim sonuçları,
- d) Düzeltici ve önleyici faaliyetlerin durumu,
- e) Önceki yönetim toplantılarından devam eden faaliyetleri,
- f) GAB yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikleri içermelidir.

Gözden geçirme sırasında görüşülen konular ve alınan kararlara ilişkin kayıtlar oluşturulmalıdır.

Dış kuruluştan iç denetçi eğitimi almak şart olmamakla beraber, iç denetimi yapacak kişilerin baş denetçi eğitilmiş kimseden eğitim almış olmaları gerekmektedir. Tarafsızlık ilkesi gereği firmalarda minimum iki kişi veya kardeş kuruluştan farklı bir kişi tarafından yapılabilir.

3.8. İnsan Kaynakları

3.8.1. Yetkinlik, Eğitim ve Bilinçlendirme

Kuruluş personeli, konusunda uygun öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim yönünden gereken yetkinlikte olmalıdır.

Kuruluş;

- a) Personel için, asgari yetkinlik kriterlerini belirlemeli,
- b) Gerekli yetkinliğin sağlanması için, uygun bir eğitim planı oluşturmalı, personelin eğitimini sağlamalıdır.

Her bir araştırma projesi için, projede görev alacak personelin yetkinlik ihtiyaçları gözden geçirilmeli ve projeye özgü eğitim planı hazırlayarak proje dosyasına konulmalıdır.

Saha araştırmacıları, genel eğitim alarak göreve başlamalıdır, daha önce genel eğitim almışlarsa bunu belgeleyerek eğitimden muaf tutulabilirler.

Her bir araştırma projesine katılacak saha araştırmacısı, proje öncesinde proje eğitimi almak zorundadır. Aldıkları proje eğitimi belgelendirilmelidir.

Kuruluş, araştırma hizmetinin sağlanmasında görev alan personeli, ilgili etik ve profesyonel gereklilikler ile ilgili yasal mevzuat konusunda bilinçlendirilmelidir.

Öğrenim, eğitim, beceri ve deneyim ile ilgili kayıtlar oluşturulmalıdır.

- c) Eğitim etkinlikleri izlenip dökümanite edilmelidir.

>> Personelin asgari yetkinliği sağlaması için aşağıdaki tedbirler alınabilir:

- Eğitim, Teknik
- Özel beceri kursları,
- Kuruluş içi görev değişikliği,
- Yeni personel alımı vb.

>> Personelin eğitim konuları aşağıdakileri kapsayabilir:

- Yeni başlayan personelin oryantasyonu,
- Etik ve profesyonel kurallar,
- İlgili yasal mevzuat,
- Gizlilik,
- GAB yönetim sistemi,
- Görev, yetki ve sorumluluklar,
- Her projeye özgü eğitim (Proje bilgileri, soru formunun kullanımı, özel görevler vb.)

>> Saha araştırmacısı genel eğitim içeriği için GAB Standardı Uygulama B Kılavuzu dikkate alınmalıdır.

>> Saha çalışanlarının değerlendirilmesi için yöntemler oluşturulmalı, periyodik olarak uygulanmalı ve GAB Standardı Uygulama B Kılavuzu dikkate alınmalıdır.



3.8.2. Saha Araştırmacılarının Değerlendirilmesi

Kuruluş üç ayda bir çalışan aktif saha araştırmacılarından proje türlerine göre seçilen bir grup ile hem yetkinlik hem de proje bazlı performansı açısından değerlendirmeli ve kendilerine geri bildirim yapılmalıdır.

Değerlendirme sonuçları yazılı saklanmalıdır.

>> Kuruluş aşağıdaki başlıklarda geri bildirim yapar:

- Telefon kontrolleri erişim oranı,
- İptal anket sayısı ve nedenleri,
- Anket sırasındaki davranışları ve kılık kıyafeti
- Eğer CATI projesi ise dinleme sonuçları

Araştırma şirketi veri toplama hizmetini dışarıdan alıyorsa, yukarıda bahsedilen geri bildirimi, veri toplama şirketi tarafından saha araştırmacılarına ve araştırma şirketine yapmalıdır.

Veri toplama hizmetini dışarıdan alan Araştırma şirketi, veri toplama şirketinin yapmış olduğu denetimlere ek olarak kendi prosedürlerine uygun şekilde denetimlerini kendi bünyesinde de yapmalıdır.

3.9. Satın Alma / Dış Kaynak Kullanımı

Kuruluş, araştırma projesinin herhangi bir aşamasında tedarikçi kullanılması durumunda, bu tedarikçi gerçekleştirdiği faaliyetlerin kontrol altında tutulması için gerekli kontrol yöntemlerini geliştirmeli ve bu faaliyetlerin belirlenmiş şartlara göre yürütüldüğünden emin olmalıdır. Kuruluş, araştırma projesinin dış kaynaklı hale getirilmiş kısımlarının, sözleşmeye ve bu standardın şartlarına uygun yürütülmesi için tedarikçilere gerekli bilgilendirmeyi yapmalıdır.

Kuruluş, yapılan işin kalitesini ve müşteri memnuniyetini etkileyebilecek ürün ve hizmetlerin satın alınmasını gerçekleştireceği tedarikçi / tedarikçilerin seçimi ve periyodik değerlendirmesi için kriterler belirlemeli ve uygulamalıdır.

Satın alma, bu kriterleri karşılayan tedarikçi / tedarikçilerden yapılmalıdır.

Çalışılmakta olan tedarikçi / tedarikçiler için, en azından yılda bir defa periyodik performans değerlendirmesi yapılmalıdır.

Tedarikçi seçimi ve değerlendirmesi ile ilgili kayıtlar muhafaza edilmelidir.

Mal ve hizmet alımı yapılan tüm kişi/kuruluşlar "tedarikçi" olarak değerlendirilmelidir.

>> Seçim ve değerlendirme kriterleri aşağıdakileri içerebilir:

- Ürün/hizmet kalitesi,
- Referanslar,
- Geçmiş dönem performansı,
- Fiyat,
- GAB, ISO 9001, ISO 20252 vb. sertifikalara sahip olma,
- Şikayetlerin çözümü yeteneği, vb...

4. ARAŞTIRMA PROJELERİ İLE İLGİLİ ŞARTLAR

4.1. Müşteri Taleplerinin Alınması

Kuruluş, Araştırma projesinin her aşamasında müşteri şartlarının anlaşıldığını temin etmekten sorumludur. Bu kapsamda, müşteri tarafından gelen açıklamalar ve/veya görüşmeler değerlendirilir.

Eğer kuruluş, araştırma projesini teklifte belirtilen tarihte tamamlayamayacaksa mümkün olan en kısa zamanda müşteriyi bilgilendirmelidir.

Kuruluş, herhangi bir araştırma projesinde tedarikçi kullanmayı planlıyorsa teklifinde bunu müşteriye belirtmelidir.

Kuruluş, araştırma projesinin kilit süreçlerini sözleşme şartlarına uygun yürütüldüğüne dair izlemelidir. Kilit süreçler; örneklemeyi, soru formu ve tartışma rehberi oluşturma, veri toplama, veri işleme, analiz ve raporlamayı içermektedir.

>> Proje şartlarının belirlenmesi aşamasında, müşteriyle iletişime geçecek kişiler (müşteri temsilcilerini/proje uzmanı) görevleri ile birlikte bildirilmelidir .

>> Müşteri istekleri, müşteri briefinginde belirtilen talepler teklifte yer almalıdır.

>> Müşteri ile birlikte gizlilik anlaşması imzalanmış bazı özel projelerde, bazı kriterlerin 3. şahıslar tarafından görülmesi sakıncalı bulunabilir. Bu gibi durumlarda, araştırma kuruluşu, müşteri talebini belgelemek suretiyle ilgili bölümleri GAB Deneticisi ile paylaşmayabilir. Ancak, projenin GAB standardı şartlarına uygun dokümanite edildiği mutlak surette ispatlanmalıdır.

4.2. Teklif ve Sözleşmeler

4.2.1. Teklifler

Teklifler, aşağıdaki bilgileri içermelidir;

- Projenin amacı ve kapsamı,
- Proje takvimi,
- Örnekleme ve ölçme metodları (Araştırma şirketleri için),
- Veri toplama (öngörülen soru formu süresi dahil), işleme yöntemleri ve veri toplama uygulamasının yapılacağı yerler (hane, işyeri, görüşme odası vb.),
- Eğer varsa, dış kaynaklı hale getirilmesi planlanan araştırma adımları,

>> Teklifte/sözleşmede değişiklik yapılırsa, ilgili doküman kopyalarının değiştirilmesi ve ilgililerin haberdar edilmesinde fayda vardır.

>> İkincil kaynaklar kullanılması durumunda, kaynakların özellikleri, uygunlukları ve güvenilirlikleri ile ilgili bilgiler teklif içeriğinde belirtilmelidir.

>> Proje boyunca, kuruluş veya müşteri tarafından yapılacak kontrollerin tipi ve yöntemi teklif içeriğinde belirtmelidir.

>> Sonuçların tercümesi gerekliliği durumunda, tercümeyi yapacak kişi / tedarikçilerin yetkinlik durumunun teklif içeriğinde belirtilmesi faydalı olacaktır.

>> Projenin herhangi bir aşamasına müşteri de katılacaksa (örneğin; soru formunun tasarımı, veri toplama, kontrol vb.) bu durumun teklif içeriğinde belirtilmesinde fayda vardır.



- f) Veri kontrol oranları,
- g) Sonuçların raporlanması ve sunulması (Araştırma şirketleri için),
- h) İlgili yasal mevzuat ve profesyonel kurallar,
- i) Soru formu ve tartışma rehberleri ile sonuçların tercümesi (eğer gerekli ise),
- j) Fiyat ve ödeme koşulları,
- k) Kuruluşun ilave edeceği diğer bilgiler.

Teklifler yazılı tutulmalı ve saklanmalıdır.

Kuruluş, tekliflerdeki değişikliklerin kontrol edilmesini ve yazılı saklanması sağlamalıdır.

4.2.2. Sözleşmeler

Kuruluş teklifin kabulünden sonra müşterisi ile yazılı bir sözleşme yapmalıdır. Sözleşmeler en azından maddede 4.2.1'deki belirtilen şartları içermelidir.

Kuruluş, sözleşmelerdeki değişiklikleri kontrol etmeli ve yazılı olarak saklamalıdır.

- >> Raporun teslim şekli, formatı, baskı sayısı vb. bilgiler teklifte belirtilmelidir.
- >> Soru formu, tartışma rehberi veya proje ile ilgili diğer dokümanların çeviri/tercüme ihtiyacı teklifte belirtilmelidir.
- >> Çoklu müşteri çalışmalarının olduğu araştırma projelerinde bu teklifte belirtilmelidir.
- >> Özellikle kalitatif araştırma projeleri için grup görüşmelerine ait katılımcı yorumlarının ağızdan çıktığı şekli de raporda bulunacaksa, bu teklifte ifade edilmelidir. Görüşme/grup tartışmalarının kayıtları mümkün olamazsa, bu teklifte belirtilmelidir.
- >> Fiyata ilişkin para birimi, fiyata verginin dahil olup olmadığı, fiyatı etkileyebilecek proje planındaki değişikliklere yönelik öngörüler ve teklif geçerlilik süresi teklifte belirtilmelidir.
- >> Kalitatif araştırma projelerinde, görüşmeler veya grup tartışmaları için kullanılacak yerin tipi ve tesisin görülüp görülemeyeceği belirtilmelidir.
- >> Teklifin yazılı son hali (müşteri tarafından onaylanmış) sözleşme olarak kabul edilir.
- >> Uzun süreli veya birden fazla araştırma projesini kapsayacak olan çalışmalarda, genel şartları tanımlayan bir sözleşmeye ek olarak, her bir araştırma projesi için teknik şartları tanımlayan detay sözleşmeler hazırlanabilir.
- >> Veri Toplama şirketlerinde, teklif ya da sözleşme hazırlanmamış ise, araştırma şirketinden veri toplama şirketine gönderilen Veri toplama şirketi (ŞÇM) bilgi notu da bu kapsamda kabul edilebilir.

4.3. Proje Takvimi, Soru Formu ve Tartışma Rehberi

Kuruluş, herhangi bir araştırma projesini başlatmadan önce bir proje takvimi oluşturmalıdır. Bu takvim;

- a) Proje adımlarını,
- b) Adımlara ait zaman çizelgesini,
- c) Sorumlulukları,

- >> Proje takvimi, teklif aşamasından sonuçların raporlanmasına kadar olan tüm proje adımlarını içermelidir.
- >> Tercüme istenen yabancı dillerde anadil yetkinliğine yakın yeteneği olan kişi veya kişilerce yapılmalıdır.

- d) Projenin yürütülmesi sırasında yapılacak kontroller ve metodları,
- e) Kuruluş veya müşteri tarafından ihtiyaç duyulan diğer bilgileri içermelidir. Müşteri veya kuruluş tarafından yapılan proje takvimi değişiklikleri dokümanite edilerek mümkün olan en kısa zamanda ilgili diğer taraflara da iletilmelidir.

Kuruluş, teklif içeriğinde belirtilen bilgileri (Madde 4.2.1) ve proje takvimini bir araya getirip bir proje dosyası (Madde 3.2) oluşturmaktadır.

Kuruluş, müşteri tarafından aksi belirtilmediği sürece, soru formu veya tartışma rehberini müşteriye onaylatmalıdır. (Araştırma şirketleri için geçerlidir.)

Eğer müşteri veya kuruluş gerekli görürse, saha çalışmasından önce pilot çalışması yapılmalıdır. Pilot çalışmanın yapılması durumunda bulgular dokümanite edilmeli ve son onay alınmalıdır. Soru formu veya tartışma rehberi araştırma şirketleri için değerlendirilecektir.

4.4. Araştırma Projesine İlişkin Açıklama (Brief)

Proje gerçekleşme aşamasında saha araştırmacılarına ve varsa her tedarikçiye her bir araştırma projesi için açıklama yapılmalıdır. Açıklama ve talimatlar en az Süpervizör sorumluluğundadır. Yapılan bu açıklama yöntemi de belirtilerek (yüz yüze, telefonda) yazılı olarak belgelendirilmeli, saklanmalıdır. Grup tartışmaları ve görüşmelerin moderatörlerine, araştırma projesine ait belli konu başlıklarında açıklama yapılmalıdır.

Kantitatif bir projeye ilişkin açıklama, en azından aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- a) Saha çalışma tarihleri,
- b) Örneklem,
- c) Varsa uygulanacak kotalar,
- d) Metodoloji (veri toplama yöntemi),
- e) Projenin diğer özel şartları,
- f) Anketin uygulanması için talimatlar/koşullar.



Kalitatif bir projeye ilişkin açıklama, en azından aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- Saha çalışması tarih ve saatleri,
- Ana seçim kriterleri,
- Gereken kotalar,
- Her grup tartışması veya derinlemesine görüşme için seçilecek görüşmeci sayısı.

4.5. Örneklem

Kuruluş, araştırma projeleri için, uygun örneklem metodlarını açık ve anlaşılır bir şekilde tanımlamalıdır.

Örneklem metodları belirlenirken, eğer varsa müşteri istekleri ve araştırma projesinin özelliğine uygunluğu dikkate alınmalıdır.

Her bir araştırma projesi için kullanılan örneklem metodu yazılı tutulmalı ve örneklemenin bu metodlara uygun gerçekleştirdiğini gösteren kayıtlar oluşturulmalıdır.

NOT: Kuruluş, çeşitli araştırma projeleri için standart örneklem metodları kullanabilir veya her bir araştırma projesi için özel örneklem metodları geliştirebilir. Örneklem, araştırma şartları için değerlendirilecektir.

>> Örneklem ile ilgili açıklamalar müşteri ile anlaşılan teklifte yer almalıdır.

>> Rastlantısal/Random Örneklemeler için kullanılacak örneklem yaklaşımı, hedef popülasyon veya örneklem çerçevesi içerisinde kalan her kişi veya birimin örneklem içerisinde kalma olasılığının hesaplanabilir olmasını sağlamalıdır. Örneklem noktalarının, bireylerin veya birimlerin seçiminde kullanılan verilerin kaynağı dokümente edilmelidir.

>> Kotalı Örneklemeler için amaçlanan hedef kitle iyi bilinmeli ve ilgili kriterler açısından tanımlanmalıdır. Tüm hedef kitle ile ilgili olan özellikler kota planı içerisine dahil edilmelidir. Kota kontrollerine ilişkin kaynak ve tarihler sağlanmalıdır. Kontrol edilmesi gereken her özellik için gerekli olan görüşme sayısı kota planı içerisinde belirtilmelidir.

>> Erişim panelleri kullanıldığında örneklem seçiminde, araştırma kuruluşu aşağıdakileri dokümente edip müşteriye raporlamalıdır:

- Panel üyelerinin seçim yöntemi
- Örneklem için seçim kriterleri
- Ağırlıklandırma ve projeksiyon yöntemleri
- Örneklem için veri toplama yöntemi
- Örneklemenin amaç için uygunluğu

4.6. Veri Toplama

Kuruluş, katılımcının gizliliğini korumak ve katılımcı teminatını sağlamak için yazılı prosedür geliştirmelidir. GAB Standardı Uygulama B Kılavuzu'nda belirtilen kuralları asgari veri toplama kuralları olarak kabul etmeli ve uygulamalıdır. Kuruluş; araştırma projesinde kullanılan müşteriye ait dokümanları, malzemeleri ve ürünleri, müşteri talimatlarına uygun şekilde taşınmalı, depolanmalı ve araştırma projesi tamamlandıktan sonra artık gerekmiyorsa ve müşteri geri istemediğini belirtmemişse, müşteriye geri verilmelidir.

4.6.1. Veri Toplama Yönetim Yapısı

Veri toplama, saha araştırmacılarının eğitimi ve değerlendirilmesi ve işin uygulanmasını içeren görevler için GAB Standardı Uygulama B Kılavuzu'nda yer alan eğitimleri almalıdır. Yapılan eğitimler belgelendirilmeli ve saklanmalıdır. Bu çerçevede, saha araştırmacıları genel araştırma eğitimini almalı, projeden sorumlu en az 1 süpervizör olmalıdır.

Belirtilen minimum oranlarda yapılan anketlere eşlik edilmeli ve yapılmış anketlerin kontrolü sağlanmalıdır.

Yapılan kontroller sırasında uygulanan teknikler açıkça belirtilmelidir.

(Eşlik etme, back check, telefon kontrolü, atlamalı soru sorma vb.)

4.6.2. Saha Araştırmacısı Seçimi

Araştırma şirketi, potansiyel saha araştırmacısını önceki iş deneyimlerine, özelliklerine, referanslarına göre değerlendirir. Kuruluş, saha araştırmacısını gerekli eğitimlerden geçirmeli (GAB Standardı Uygulama B Kılavuzu) ve yer alacağı projelerde uygunluk değerlendirmesi yapmalıdır. Saha araştırmacısı için madde 3.8'de belirtilen şartlar geçerlidir.

>> Veri toplama standartları ile ilgili iç uygulamalar dokümente edilmelidir.

>> Kuruluş, müşteriden malzeme ve ürünlerin taşınması, depolanması ve saklanmasıyla ilişkin üretici talimatlarını istemelidir.

>> Kuruluş, yasal mevzuatlar çerçevesinde tüketicilere ürünlerin güvenli kullanımı ve taşınması için gerekli bilgileri temin etmelidir.

>> Projeye uygun olarak veri toplama aşamasına ilişkin oluşturulacak kayıtlar;

- Projede kullanılan tüm veri toplama materyalleri, soru formları, saha araştırmacısına verilen briefing malzemeleri vb.,

- Kullanılan örnekleme yöntemleri,

- Projede çalışan saha araştırmacısına ilişkin bilgiler, görüşme sayısı ve tipi (yüzyüze görüşme, telefon konuşması vb.),

- Tüm veri toplama doğrulama kayıtları ve açılan düzeltici faaliyetler,

- Rastlantısal örneklemlerde cevap/cevapsızlık oranları,

- Kotalı örneklemlerde kota doygunluk seviyeleri,

- Planlanan veri toplama sürecinde varsa yaşanan değişikliklerin nedenleriyle birlikte belirtilmesi,

- Grup tartışmaları veya görüşmelerin, proje tanımı ve tarihi,

- Projenin saha aşamasının yönetiminde görev alan (saha uzmanı, kontrolör, süpervizör vb..) elemanların kimlikleri,

- Verilerinin tamamının veya bir kısmının veri toplama şirketi yoluyla temini varsa veri toplama şirketi bilgisi.

>> Saha araştırmacısı, araştırma konusunun gerektirdiği ölçüde ilgili ESOMAR kuralları konusunda bilgilendirilmelidir (Gizlilik, katılımcı hakları, çocuklarla anket vb.).

>> Görüşme yapılan katılımcılara, verdikleri kişisel bilgilerin sadece araştırma amaçlı kullanılacağı, 3. şahıslarla paylaşılmayacağı söylenmelidir. Araştırma / Veri toplama şirketi ile ilgili iletişim bilgileri de istendiğinde katılımcıya verilmelidir.

4.6.3. Katılımcı Teminatı

Proje teklifinde yer alan hedef kitle tanımına uygun katılımcılara; gizlilik ilkelerini, verinin kullanılabileceği genel araştırma amaçlarını ve işbirliğinin gönüllü olduğunun kısa bir açıklaması yapılmalıdır. Katılımcı istediği takdirde, araştırma şirketinin ismi ve erişim bilgileri verilmelidir.

Katılımcının kendi başına sağladığı tüm veri toplama yöntemleri (özellikle internetten sağlananlar) katılımcıların ve topladıkları verilerin güvenlik ve gizlilikleri açısından prosedüre edilmelidir. Bu türde veri toplamak için dış kaynaklı proses kullanıldıysa da aynı şartlar geçerlidir.

4.6.4. Saha Çalışmasının Tarihi, Süresi

Her bir görüşmenin, gözlemin vs. tarihi ve süresi ve veriyi toplamakla sorumlu saha araştırmacısının kimliği soru formuna kaydedilecektir.

Kağıt üzerindeki soru formlarında saha araştırmacısı, görüşmenin, gözlemin vs. araştırma şirketinin talimatlarına göre yapıldığını taahhüt etmek için soru formunu imzalayacaktır. CAPI formlarında da bu tarz bir paragraf mutlaka bulunmalıdır.

4.6.5. Kalitatif Araştırmada Katılımcı Seçim Kriterleri

Katılımcı seçimi için ESOMAR kuralları baz alınmalıdır. Grup tartışmasına katılan katılımcı 6 aydan önce bir başka gruba katılamaz. Aynı sektörde 1 yıl içinde 2. kez gruba girmemelidir. Bir katılımcı toplamda maximum 5 kere gruba katılabilir.

Kalitatif araştırmalarına, katılımcılığı meslek edinen kişilerin katılımını engellemek için GABStandardı Uygulama B Kılavuzu dikkate alınmalıdır.

>> Kendi başına veri sağlanan araştırmalarda (posta yoluyla yapılan araştırmalar, telefon tuşlama, internet anketleri vb.) kullanılan örnekleme yönteminin detayları müşteriye bildirilmelidir.

>> Kuruluş, kendi başına veri sağlanan araştırmalarda, yanıtları kimin verdiğinin kontrolü konusunun nasıl üstesinden geldiğini içeren, katılımcı geçerli kılma detaylarını sağlamalıdır.

>> Kendi başına veri sağlanan araştırmalarda, soru formu kullanım öncesi test edilmeli ve bu testlerin sonuçları ve alınan her aksiyon dokümente edilmelidir. Katılımcının kendi başına soru formunu tamamlaması için gerekli talimatlar ya soru formunun bir parçası olarak ya da yardımcı materyal olarak sağlanmalıdır.

>> Katılımcılara, katılıma teşvik amaçlı hediyelerin verilmesi durumunda, bunlar proje kayıtlarının bir parçası olarak dokümente edilmelidir. Teşvik hediyelerinin tipi ve kapsamı katılımcı önyargılarına yol açmamayı garanti etmelidir.

4.7. Veri Yönetimi ve İşleme

Kuruluş, veri yönetimi ve işleme yöntemleri için aşağıda belirtilen şartları minimum standart olarak uygular.

Araştırma kuruluşu, veri girişinin, kodlamanın, dökümlenmenin, ağırlıklandırmanın, dosya hazırlığının ve tablolamanın GAB şartları çerçevesinde yapıldığını göstermek için yazılı prosedür oluşturmalı ve uygulamalıdır (GAB Standardı Uygulama B Kılavuzu).

Kuruluş, Kantitatif araştırma projeleri için hataları minimize edecek şekilde verilerin işlendiğini, açık uçlu soruların kodlamasının hatalara karşı kontrol edildiğini, analizlerin ve tabülasyonların doğru olduğunu temin etmelidir.

- >> Kuruluş veri yönetimi ve işleme ile ilgili GAB Standardı Uygulama B Kılavuzu'nda belirtilen standartlar doğrultusunda iç uygulamalarını dokümante etmelidir.
- >> Verilerin mevcut orijinal formatı dışında; içeriğinin ve genel görünümünün silinmesi, edit edilmesi, yeniden kodlanması veya değiştirilmesi ile herhangi bir değişiklik olması durumunda, final verilerin yeniden kolayca yapılandırılmasını mümkün kılabilmesi için orijinal veriler, final veriler ve program dosyaları muhafaza edilmelidir.
- >> Herhangi bir tablo veya veri güncellemesinde, bilgilerin kaybolması riskini minimize etmek için prosedürlere uygun hareket edilmelidir.
- >> Eğer ağırlıklandırma yapıldıysa, uygulanan ağırlıklandırma, değişkenleri ile birlikte uygun şekilde tanımlanmalıdır. Ağırlıklandırma hedef verilerinin kaynağı ve tarihi belirtilmelidir. Ağırlıklandırılmış ve ağırlıklandırılmamış örnekleme yapıları dokümante edilmelidir.

4.8. Araştırma Projesinin Raporlanması

Araştırma proje raporu yandaki açılımları içermelidir.

Raporlama, eğer varsa, müşteri isteklerine uygun olarak yapılmalı ve belirtilen süre boyunca muhafaza edilmelidir.

Araştırma şirketi, periyodik araştırma projelerinde raporun sıklığı ve içeriği konusunda müşteri ile mutabakat sağlamalıdır.

Araştırma sonuçlarının sözlü sunumlarında, araştırma konusu ve yürütümü hakkında bilgili kişi / kişiler de bulunmalıdır. Bu, müşteri sorularının hem içerik hem de yöntem doğrultusunda tatmin edici şekilde cevaplandırılmasını temin edilmesini sağlar.

- >> Araştırma Raporu aşağıdakileri içerir:

Kantitatif Araştırma;

- a) Müşterinin ismi (firma veya marka),
- b) Araştırma kuruluşunun ismi,
- c) Araştırma projesinin amaç ve hedefleri,
- d) İkincil veri kaynakları (eğer kullanıldıysa),
- e) Araştırma projesinin hedef kitlesi,
- f) Hedeflenen ve gerçekleşen örneklem büyüklüğü,
- g) Saha çalışması tarihi,
- h) Görüşmeci seçme prosedürünü de kapsayan örnekleme yöntemi,
- i) Veri toplama yöntemi,
- j) Soru formu, varsa görsel malzeme, kartlar ve diğer veri toplama ile ilişkili bilgiler,
- k) Varsa araştırma için kullanılan materyal, ürünlerin görseli,

Raporlanan veri ve malzemenin doğruluğu, müşteriye teslim edilmeden önce kontrol edilmelidir. Araştırma Projesinin Raporlanması, araştırma şirketleri için değerlendirilecektir.

- l) Cevap oranı (olasılık örnekleri durumunda) ve bunun tanımı ve hesaplama yöntemleri,
- m) Booster (eğer varsa),
- n) Varsa ağırlıklandırma prosedürleri,
- o) Varsa tahmin ve hesaplama prosedürleri,
- p) Örnekleme hata payı dahil olmak üzere (olasılı örnekleri kullanıldığında) bulguların güvenilirliği,
- q) Hangi sonuçların alt kırımlarda değerlendirildiği ve alt kırımlardaki gözlem sayısı,
- r) Kapsam dışılıktan, cevap verilmemesinden, yanlış kodlamadan ve diğer kaynaklardan bilinen hata.

Kalitatif Araştırma;

- a) Müşterinin ismi (firma veya marka),
- b) Araştırma kuruluşunun ismi,
- c) Araştırma projesinin hedefleri,
- d) Araştırma projesinin hedef kitlesi,
- e) Görüşme yapılan ve/veya gruplara katılan kişi sayısı,
- f) Saha çalışması tarihi,
- g) Saha çalışması yöntemi (görüşmeler, gruplar vb.),
- h) Görüşme ve/veya tartışma rehberi,
- i) Katılımcı bulma yöntemi (Snowball, telefon recruitment, database'den arama vb.),
- j) Varsa araştırma için kullanılan materyal, ürünlerin vb. görseli.

4.9. Gizlilik

Kuruluş, müşteri tarafından verilen tüm bilgi, doküman ve kayıtlar ile, araştırma projesi boyunca üretilen tüm bilgi, doküman ve kayıtların gizliliğinin sağlanması için yöntem geliştirmeli ve uygulamalıdır.

4.10. Yayımlama

Kuruluş, kendi finanse ederek yaptığı araştırma projelerinin sonuçlarını veya araştırmayı yaptıran müşterinin yazılı onayı ile araştırma sonuçlarını yayımlayabilir. Bu aynı zamanda araştırma sonuçlarının konferans/makale vb platformlarda sunumunu da içerir. Araştırma sonuçları yayımlanırken sunumları yorumlarından açık biçimde ayrılmalıdır.

Kuruluşun, GAB logo ve belge kullanımını, bunların medya ve reklamlarda yayınlanmasını; TÜAD'ın yayınladığı belge ve logo kullanım kılavuzuna uygun olarak gerçekleştirmesi gerekmektedir.

- >> Araştırma sonuçlarının açıklanmasında TÜAD tarafından geliştirilmiş olan ilgili prosedür ve kurallar dikkate alınmalıdır.
- >> Araştırma Şirketi, Kamuoyu araştırmalarının yayınlanmasında TÜAD kuralları yanında, ESOMAR tarafından yayınlanmış olan ilgili kuralları da dikkate almalıdır.

4.11. ESOMAR ve Diğer Mesleki Kuruluş Notları

Kuruluş, araştırma faaliyetlerinin yürütülmesini ESOMAR ve ESOMAR tarafından kabul edilen uluslararası kurallar çerçevesinde sağlar. Bu konularda gerektiğinde müşterilerini bilgilendirir. Bu kodlara aykırı olan müşteri isteklerini kabul etmez.

ESOMAR kodları aşağıdaki başlıklarla belirtilen, ileride güncellenebilecek tüm kuralları kapsar. Bu kurallar ile ilgili personelini bilgilendirir, eğitir.

Kuruluş; ESOMAR kodlarının son revizyonunu uygulamaktan sorumludur. TÜAD web sitesinden faydalanılabilir.

ESOMAR Kodları

1. İnternet Üzerinden Pazarlama ve Kamuoyu Araştırmaları Gerçekleştirme
2. Çocuklarla ve Gençlerle Görüşme Kuralları
3. ESOMAR Müşteri Memnuniyeti Araştırmaları Rehberi
4. Ses ve görüntü Kaydı Alma ve Görüşmeler ile Grup Tartışmalarının Müşteriler Tarafından İzlenmesi Hakkındaki Rehberi
5. ESOMAR Medikal Pazarlama Araştırmaları Rehberi

- >> Kuruluş personelinin ESOMAR Kodlarına erişimini sağlamakla yükümlüdür.
- >> Kuruluş, ESOMAR Kodlarının güncelliğini takip etmeli ve değişiklik durumunda bu değişiklikleri kendi sistemine yansıtmalıdır.



6. ESOMAR Kamuoyu Araştırma Sonuçlarının Yayınlanmasına İlişkin Uluslararası Uygulama esaslarını da içeren ESOMAR/WAPOR Kamuoyu Araştırmaları Rehberi
7. Pazarlama Araştırmaları ve Doğrudan Pazarlama Arasındaki Farklılığı Koruma Rehberi
8. ICC/ESOMAR Pazarlama ve Sosyal Araştırma Uygulamasına İlişkin Uluslararası Kurallar
9. Gizli Müşteri Çalışmaları ESOMAR Dünya Araştırma Kodları ve Kılavuzu
10. Pazar Araştırmalarını Diğer Veri Toplama Aktivitelerinde Ayırma Kılavuzu ESOMAR Dünya Araştırma Kodları ve Kılavuzu
11. Pasif Veri Toplama, Gözlem ve Kayıt ESOMAR Dünya Araştırma Kodları ve Kılavuzu
12. Çevrim içi Araştırmalar için ESOMAR Kılavuzu
13. Mobil Pazar Araştırma Yönetimi Kılavuzu
14. ESOMAR Araştırmacı ve Müşterilerin Ortak Hakları ve Sorumlulukları Kılavuzu
15. ESOMAR Dünya Araştırma Kılavuz & Kodları Araştırmalarda Nasıl Görevlendirme Yapılacağı Kılavuzu
16. Sosyal Medya Araştırmalarında ESOMAR Kılavuzu