



GAB STANDARDI UYGULAMA (B KILAVUZU)

Rev: 05
04.04.2015





YÜZYÜZE SAHA ARAŞTIRMACISI ve CATİ OPERATÖRÜ ÇALIŞTIRAN ŞİRKETLER İÇİN GENEL STANDARTLAR

GİRİŞ

Güvenilir Araştırma Belgesi, tüm araştırma süreçlerini içerir. GAB Standardı Uygulama B Kılavuzu olarak tanımlanan dokümanda yer alan bölümler özel projeleri (ad hoc) detaylandırmakla birlikte; bu dokümanda yer almayan araştırma projelerini de (dayanıklı tüketim malları paneli, hane tüketim paneli, tv ölçüm vb.) kapsamaktadır. Araştırma Şirketinin, denetim sürecinde yer alabilmesi için kuruluş faaliyetlerinin her aşamasının kayıt altına alınması gerekmektedir. Aşağıda oluşturulan örnek dokümanların diğer alanlar için de yol gösterici olması öngörülmüştür. Araştırma şirketleri, örnek formlarda yer alan minimum kriterleri, kendi iç işleyişleri çerçevesinde artırabilirler.

Tüm kılavuzlarda geçen imzaların, uygun olan durumlarda ıslak imza veya elektronik imza olması da geçerlidir.

SAHA ARAŞTIRMACILARI ve CATİ OPERATÖRLERİ

Bu bölümde ele alınan konular ve belgeler, hem saha araştırmacılarını hem de CATİ operatörlerini kapsamaktadır.

1. SAHA ARAŞTIRMACILARI ve CATİ OPERATÖRLERİ KAYITLARI

Bütün şirketler VERİ TOPLAMA, VERİ GİRİŞİ ve DÖKÜM KODLAMA KALİTE STANDARTLARI'nda belirtilen tüm dokümanları incelenmeye uygun olarak saklamak zorundadır. Bu dokümanlar elektronik ortamda ya da orijinal kayıt olarak saklanabilir. İşveren Araştırma Şirketi, araştırma projesinde herhangi bir süreci dış kaynaklı hale getirmeyi seçtiyse, veri toplama şirketleri ile çalışıyorsa v.b. söz konusu sürece ilişkin bu kılavuz tarafından istenen dokümanlar, İşveren Araştırma Şirketi'nin bu süreç üzerinde kontrolü sağlaması koşulu ile Veri Toplama Şirketi'nin formatında tutulabilir. Veri Toplama Şirketi'nin söz konusu dokümanları tutacak olması, İşveren Araştırma Şirketin'in bu dokümanların uygunluğu konusundaki sorumluluğunu ortadan kaldırmaz.

Her Saha Araştırmacısı ve CATİ operatörü için tutulması gereken kayıtlar şunlardır:

1.1. Bilgi Formu (Bkz. Örn. Form 001)

- *Saha Araştırmacısının, başvuru tarihi, adı soyadı, eğitim durumu, varsa çalıştığı diğer şirketler, ev tel., cep tel., adresi ve diğer bilgileri. Başvuru formunun fotoğraflı olması tercih edilir.*

İş arama sitelerinden başvuru yapılan CV'ler ya da kuruluşun kendine özgü hazırlamış olduğu başvuru formunu dolduran saha araştırmacısının ya da CATİ Operatörünün başvuruları kabul edilebilir. Başvuru formları elektronik ortamda ya da orijinal kayıt olarak saklanabilir.

1.2. Saha Araştırmacısı ve CATI Operatörü Takip Formu (Bkz. Örn. Form 002)

Takip formu aşağıdakileri içermelidir:

· *Personel alımının yapıldığı ve eğitimin verildiği tarihler, eğitimi veren kişi, kimlik kartı numarası ve verildiği tarih.*

Araştırma veya saha şirketlerinin bu bilgileri kendi dokümanlarında tutmaları da yeterlidir.

Saha araştırmacısının ve CATI operatörünün görev aldığı projeler ile ilgili kalite kontrol detayları “proje dosyasında” saklanmalıdır. Bu dosyalar saha araştırmacıları, kontrolörler, süpervizörler bazında ve kümülatif raporlamalar yapmaya uygun bir şekilde düzenlenmelidir.

Eğer araştırma şirketleri, saha hizmetlerini dışarıdan alıyorsa bu kayıtlar saha şirketinde tutulacaktır. Araştırma kuruluşu potansiyel saha çalışanlarının işe uygunluğunu; eski iş deneyimlerine ve yeteneklerine, işe alım mülakatına, eski işverenin referansına göre değerlendirmelidir. Saha Araştırmacısı ve CATI Operatörü Takip Formu; personel alımının yapıldığı ve eğitimin verildiği tarihler, eğitimi veren kişi, kimlik kartı numarası ve verildiği tarih başlıklarını içermektedir. Araştırma veya saha şirketlerinin bu bilgileri kendi dokümanlarında tutmaları da yeterlidir.

Saha araştırmacısı ile CATI operatörlerinin görev süresi dolmuş olsa bile bu kayıtların en az bir sene daha muhafaza edilmesi gereklidir.

Sahada çalışan Saha Araştırmacısı Kalifikasyonunu yükseltmek için en az lise mezunu saha araştırmacısı çalıştırılması tavsiye edilmektedir.

2. SAHA ARAŞTIRMACILARI ve CATI OPERATÖRLERİ EĞİTİM, KİMLİK KARTLARI ve DEĞERLENDİRİLMESİ

Saha Araştırmacısı ve CATI operatörleri ile ilgili düzenlenmesi gereken eğitimler ve bu eğitimler sonucunda kendilerine verilecek Kimlik Kartı ile ilgili düzenlemeler şunlardır:

2.1. Eğitim formu (Bkz. Genel Eğitim Örn. Form 003)

Eğitim formu aşağıdakileri içermelidir:

· *Eğitimi veren kişinin adı, soyadı, unvanı, eğitim yeri, tarihi, başlangıç-bitiş saati.*

Eğitime katılan kişiler bu formu imzalar ve dokümanlar saklanır. Dokümanlar elektronik ortamda ya da orijinal kayıt olarak saklanabilir. Eğitim başlıkları bu dokümanda yer almaktadır.

Eğitim veren kişinin süpervizör eğitimi olarak süpervizör olması ve Saha Süpervizörlüğü konusunda en az 2 projede süpervizör asistanlığı yaparak deneyim kazanmış olması gerekmektedir. (Bkz. 3. SÜPERVİZÖRLER)

Başvurusu yapılmış saha araştırmacısı 10 gün süre ile kimlik kartı olmadan çalışmalarına devam edebilir. Bu süre sonunda üye kuruluş saha araştırmacısına kimlik kartını vermek zorundadır. Kimlik kartı başvurusu yapılmamış ve 10 gün sonunda kimlik kartı almamış saha araştırmacıları projelerde çalıştırılmayacaktır.



Grup tartışmalarında, moderatörün kalitatif araştırmalarda (teklif hazırlama, organizasyon, co-moderasyon, döküm, raporlama gibi konularda) minimum 3 yıl deneyimi olmalıdır. Moderatör, moderasyonunu yaptığı grup tartışmasının raporunu hazırlamaktan sorumludur. Grup tartışmalarında görüşme odasına birden fazla moderatör girdiyse raporunu bu moderatörlerden herhangi biri yazabilir.

2.2. Saha Araştırmacısı Kimlik Kartı: (Bkz. Örn. Form 005)

Saha Araştırmacısı Kimlik Kartı aşağıdakileri içermelidir:

- *Saha araştırmacısının fotoğrafı, şirket logosu, adı-soyadı, kimlik seri no.su, saha araştırmacısının imzası, kartın geçerlilik tarihi, kartın verilmiş tarihi.*

Saha araştırmacıları eğitim aldıktan sonra üye şirketin logosunu taşıyan saha araştırmacısı kimlik kartı edinir. Saha araştırmacıları, yüz yüze görüşmelerden önce kimlik kartlarını mutlaka göstermelidir.

CATI operatörü ya da şirket içinde çalışan personelin kimlik kartı takmaları zorunlu değildir.

Kimlik kartına saha araştırmacısının bir fotoğrafı mutlaka yapıştırılmalıdır.

2.3. Proje Bazlı Eğitim (Bkz. Eğitim Brief Örn. Form 004)

Proje öncesinde projenin nasıl yapılacağını, soru formunun nasıl uygulanacağını anlatan bir eğitim verilmelidir. Bu eğitime süpervizör ve saha araştırmacıları katılmalıdır. Eğitime katılanların, eğitime katıldıklarına ilişkin, imzalı eğitim formları arşivlenir. Eğitim sonrasında, soru formunun işleyişini ve eğitimin anlaşılıp anlaşılmadığını görmek amacıyla masa pilotu yapılır. Daha sonra da Süpervizör eşliğinde saha araştırmacıları minimum bir saha pilotu yapar. Brief esnasında herkesin izlemesi için örnek olarak bir anket yapılmalıdır. Saha araştırmacısının sadece tek projede bir kere çalıştırılması durumunda proje eğitimi telefonla yapılabilir. Proje bazlı imzalı eğitim (brief) formları elektronik ortamda ya da orijinal kayıt olarak saklanabilir.

2.4. Saha Araştırmacısı ve CATI Operatörü Değerlendirmesi

Araştırma kuruluşu tarafından düzenli olarak (örneğin en az 5 projede) çalışan saha araştırmacıları ve CATI operatörleri en azından 3 ayda bir değerlendirmeye tabi tutulmalıdır. Bu süreden daha az çalışanlar ise, uygun aralıklarda değerlendirilmelidir. Değerlendirme içeriği; anket editleme sonuçları, saha çalışmasının doğrulanması veya mülakatlara eşlik etme, izleme sonuçları vb. ile ilgili olabilir. Saha elemanlarının bireysel olarak ilave eğitim ihtiyacı varsa, bu değerlendirme sonucu veya başka yöntemlerle belirlenebilir. Değerlendirme raporları ve ilave eğitim detayları dokümanite edilmelidir. Dokümanlar elektronik ortamda ya da orijinal kayıt olarak saklanabilir.

SAHA ARAŞTIRMACILARI EĞİTİMİ

EĞİTİM ALMAMIŞ BÜTÜN SAHA ARAŞTIRMACILARI İÇİN TEMEL EĞİTİM
EN AZ 8 SAAT OLMALI VE AŞAĞIDAKİ ÇALIŞMA ALANLARINI KAPSAMALIDIR:

	Eğitim Alt Başlıkları	Kantitatif Araştırmalar	Grup Tartışmaları / Derinlemesine Görüşmeler	Salon Test Çalışmaları/ Gizli Müşteri	CATI	Yönetici Seviyesinde / B2B Derinlemesine Görüşmeler
1	Pazar Araştırmasının Amacı	*	*	*	*	*
2	Örnekleme Yöntemleri	*	*	*	*	*
3	Araştırma Teknikleri	*	*	*	*	*
4	Araştırma Çeşitleri	*	*	*	*	*
5	Katılımcı ile iletişim (Sahada/Telefonda Pratik Görüşme Yapabilme)	*	*	*	*	*
6	Çocuklarla Görüşme	*	*	*	*	
7	Soru Çeşitleri	*	*	*	*	*
8	Görsel Yardımlar	*	*	*		*
9	SES- Genel olarak tanım, ne amaçla kullanılır?	*	*	*	*	*
10	Kota Nedir?	*	*	*	*	*
11	Geçerli Anket	*	*	*	*	*
12	Kimlik Kartı Kullanımı	*	*	*		*
13	Davranış Kuralları	*	*	*	*	*
14	Kalite Kontrol Prosedürü	*	*	*	*	*
15	Kontrolörün Rolü	*	*	*	*	*
16	Derinlemesine Görüşmeler		*			*
17	Yürüyüş Kuralları Nedir? Ne amaçla kullanılır?	*				
18	Kalitatif Katılımcı Temininde Dikkat Edilmesi Gerekenler		*			
19	Genel Saha Standartları	*	*	*	*	*
20	Araştırma Türlerine Göre Saha Kuralları	*	*	*	*	*
21	İş Akış Süreçleri	*	*	*	*	*



3. SÜPERVİZÖRLER

Bu dokümanda, herhangi bir projeye ait saha çalışmasından sorumlu olan kişi "Süpervizör" olarak tanımlanmaktadır.

Bir kişinin süpervizör olarak görev alabilmesi için en az 2 projede süpervizör asistanlığı yapması ve Süpervizör eğitimi alması gerekmektedir. (Süpervizör adaylarının en az 3 projede / 6 ay saha araştırmacılığı yapması tavsiye edilmektedir.)

Bir kişinin Süpervizör olarak nitelendirilebilmesi için üye şirkette aşağıdaki işlerde yeterince çalışmış, tecrübe ve bilgi edinmiş olmalıdır:

- *Saha araştırmacısı eğitimi*
- *Saha organizasyonu*
- *İş akışının takibi*
- *Eşlik etme*
- *Kalite kontrolü*
- *Kota kontrolü*
- *Örnekleme*

Süpervizörlerin CV'si alınmalı ve arşivlenmelidir. İşten ayrıldıktan sonra da en az bir yıl, süpervizörlerin CV'leri saklanmalıdır. CV'ler elektronik ortamda ya da orijinal kayıt olarak saklanabilir.

4. KONTROLÖR

Tüm araştırma şirketlerinin kalite sürecinde görev yapacak bir Geri Kontrol Birimi olmak zorundadır ve geri kontrol birimi elemanları "Kontrolör" olarak tanımlanmaktadır.

Kontrolörlerin çalışma esasları "6. Geri Kontrol" bölümünde ayrıntılı olarak tanımlanmıştır.

5. EŞLİK ETME (Örnek Form 006)

Saha araştırmacısına ve CATI operatörüne "eşlik etme", hem saha araştırmacısının/ CATI operatörünün çalışmasını değerlendirmeyi hem de gerekiyorsa yeniden eğitilmesini ifade eder.

Araştırma kuruluşu tarafından kullanılan saha araştırmacılarına ait dokümente edilmiş kayıtlar eşlik bilgilerini (tarih ve projeler) içermelidir.

İşe yeni başlayan saha araştırmacısı ya da CATI operatörü anket yapmaya başlamadan önce eşlik edilmelidir. Eşlik edildiği gün, saha araştırmacısı ya da CATI operatörünün yaptığı toplam anket sayısının en az iki anketine eşlik edilmesi gerekmektedir. Eşlik etmenin bir kez yapılması yeterlidir. Saha araştırmacısı ilk günlerden sonra acemiliğini atarak, iyice bilgi sahibi olmaktadır. Bu sebeple 6 ayda bir eşlik etme yerine performansı ile ilgili 3 ayda bir kendisi ile geri bildirimlerde bulunulmalıdır.

Eşlik, sorun veya tutarsızlıklar olduğunu gösteriyorsa düzeltici faaliyet iki düzeyde alınmalıdır

a) Proje düzeyinde (görüşmelerin yenilenmesi, tekrar eşlik gibi)

b) Saha araştırmacısı düzeyinde (yeniden eğitim, ileri iş görevlendirmeleri gibi)

Ciddi tutarsızlıkların olması durumunda son yapılan işlerin yeniden kontrol edilmesi ve eşlik edilmesi düşünülmelidir.

Saha araştırmacısı ve CATI operatörü; CATI, yüz yüze ve gizli müşteri veri toplama türlerinden sadece birinde değil de birden fazla veri toplama türünde anket yapmışsa her bir veri toplama türü için eşlik edilmeli ve eşlik etme formunun doldurulması gerekir.

Saha araştırmacısı ve CATI operatörüne eşlik edilen gün, saha araştırmacısının ve CATI operatörünün o gün yaptığı toplam anket sayısının en az iki anketine (tüm ankete katılarak) eşlik edilmelidir.

Her CATI operatörünün, her yeni araştırmadaki ilk görüşmeleri mesailerı boyunca, kısa aralıklarla dinlenilmelidir. Anketler baştan sona kadar dinlenirse de CATI Operatörlerinin anket yapma kalitesini gözlemek için yeterli bir süredir.

Eşlik etme, ya ses bandı kaydıyla ya da şahsen eşlik etme suretiyle gerçekleştirilebilir. Eşlik, görüşmeler gerçekleştirilirken uygun donanım kullanarak dinlemeyi veya görüşme kayıtlarını dinlemeyi içermektedir. Hem katılımcı hem de araştırmacı duyulabilmelidir. Araştırmacılar o an hangi görüşmenin izlendiğini bilmeden her görüşmenin izlenebileceğinden haberdar olmalıdırlar. Görüşmenin çok dilli olduğu durumlarda, ilgili dili akıcı bilen personel izlemeyi yapmalıdır.

Eşlik Rapor Formu aşağıdaki bilgileri içermelidir:

• *Eşlik Rapor Formu; Projenin Adı, Süpervizör/Kontrolör Adı Soyadı, Eşlik Edilen Saha Araştırmacısı Adı Soyadı, Tarih, Eşlik Edilen Anket Adedi.*

Eşlik, Örnek Form 006'da yer alan kriterlere dikkat edilerek yapılabilir. Kuruluş gerekirse kendine özgü sorular oluşturabilir. (Örnek eşlik etme raporu için Bkz. Örn. Form 006)

• *Soruları Doğru Okuma, Okunaklı Yazma, Materyal Kullanım Yeterliliği, Proje Talimatlarına ve Yürüyüş Kurallarına Uyum, Saha Araştırmacısı Yaka Kartı Taşıyor mu?, Saha Araştırmacısı Görüşme Sonunda Teşekkür Ediyor mu?, Saha Araştırmacısı Kılık Kıyafeti Görüşmeye Engel Teşkil Ediyor mu?*

Eşlik raporuna genel gözlemler eklenebilir, saha araştırmacısının tekrar eğitime ihtiyaç duyup duymadığı not edilmelidir. Form, hem saha araştırmacısı hem de eşlik yapan, süpervizör/kontrolör tarafından imzalanmalıdır. Eşlik etme formları imzalı olarak elektronik ortamda ya da orijinal kayıt olarak saklanabilir.



6. GERİ KONTROL

Tüm üye araştırma şirketlerinin Geri Kontrol Birimleri de olmak zorundadır. Geri kontrol birimi elemanları Kontrolör olarak tanımlanmaktadır ve saha araştırmacılarının yaptıkları anketlerin belirlenen kriterlerde ve doğru kişilerle yapılıp yapılmadığını/doğruluğunu kontrol eden kişilerdir. Bu kişiler aynı zamanda süpervizörler de olabilir. Araştırma ve saha şirketleri sadece yaptığı araştırma türleri grubu kapsamında geri kontrolünden sorumludur.

Kontrolörlerin, anketi yapan kişilerden tamamen bağımsız olması gerekmektedir. Geri kontroller rapora başlanmadan önce tamamlanmış olmalıdır.

6.a. Yüz Yüze Yapılan Araştırmalarda Geri Kontrol

Kontrol, telefon yardımı ile veya telefonu olsun olmasın katılımcının adresine giderek yerinde yapılabilir.

Yüz yüze görüşme yapılan her araştırmada, her saha araştırmacısının her projesinde gerçekleştirdiği görüşmelerin en az %10'u kontrolörler tarafından telefonla veya adrese gidilerek mutlaka kontrol edilmelidir. "Aranılan Katılımcılara Erişim Yüzdeleri" saha araştırmacısı bazında mutlaka takip edilmelidir.

6.a.1. Geri Kontrol Raporu (Bkz. Örn. Form 007)

Geri Kontrol Raporu, aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- *Projenin Adı, Kontrolörün Adı Soyadı, Tarih, Kontrol Edilen Saha Araştırmacısının Adı Soyadı, Saha Araştırmacısının Yaptığı Anket Sayısı, Planlanan Geri Kontrol Sayısı, Gerçekleşen Geri Kontrol Sayısı, Gerçekleşen Telefon Kontrol Sayısı, Erişim Yüzdesi.*

Sonuç bölümünde ise, Saha Araştırmacısının ek eğitime ihtiyacı olup olmadığı belirtilmelidir. Geri Kontrol Raporu elektronik ortamda ya da orijinal kayıt olarak saklanabilir.

6.b. Grup Tartışmalarında Geri Kontrol

Grup tartışmasından önce tüm katılımcıların bilgileri süpervizör tarafından kontrol edilir. Her grup sonrasında katılımcılardan en az ikisinin kontrolör tarafından telefonla kota soruları kontrol edilmelidir. Sonuçlar, Süpervizör (Kalitatif saha görevlisi) veya veri toplama şirketi ile performans değerlendirmesi görüşmelerinde kullanılır. Grup tartışmalarının daha yaratıcı olması ve profesyonel bir tartışmaya dönüşmemesi için her grup çalışması katılımcılarının, daha önceki grup çalışması katılımcı listeleriyle karşılaştırılarak kimliklerinin kontrol edilmesi gerekir.

Araştırma projesine katılan katılımcıların bilgileri arşivlenmelidir.

Her moderatör aşağıdaki konu başlıkları doğrultusunda grup tartışmalarında varsa yaşanan sorunlara veya konulara ilişkin bir rapor hazırlamalıdır.

- *Katılımcıların istenen profile uygunlukları,*
- *Kullanılan odanın ve görsel-işitsel altyapısı,*

Moderatörler, seçilen katılımcıların şartları karşılamadığını düşündüğü durumlarda, tutarsızlıkları araştırma proje yöneticisine bildirmelidir.

6.b.1. Grup Tartışmalarında Kullanılan Katılımcı Kaydı

GAB markasını taşıyan Araştırma Şirketi, TÜAD'dan temin edeceği şifre ile kullanacağı web sayfası üzerindeki veri tabanı sayesinde katılımcıları numaralandırır. Bu bilgiyi yazılı olarak saklar.

- *Uygulama: Araştırma Şirketleri veya Veri Toplama şirketleri katılımcı bilgilerini sisteme kendileri girer. Girilmesi zorunlu alanlar: *TC kimlik no, *Adı Soyadı, *Araştırma sektör (çoktan seçmeli), *Araştırma alanı (çoktan seçmeli) *Gruba katıldığı tarih*

Program İşleyişi: Girilen bu bilgilerin üçüncü şahıslar tarafından görülmesi engellenir. Sistem şifre ile çalışır. Üye, dernek web sayfasında ilgili bölüme şifresi ile girer. Kullandığı katılımcının bilgilerini yazar, TC kimlik no ile hangi tarih ve sektörde grup tartışmasına katıldığını da ayrıca görebilir. Grup tartışmasından önce tüm katılımcıların bilgileri kontrol edilerek "Katılımcı veri havuzu"nda olup olmadığı tespit edilmelidir.

Uygun olmayan katılımcılar grup tartışmasına alınmamalıdır.

Uygun Olmayan Katılımcı; 5 yıl içerisinde en fazla 5, sonrasında 3 yıl bekleme, akabinde 5 yıl içerisinde 5 defa daha katılımcı olabilir. Yani hayatı boyunca maksimum 10 defa katılımcı olabilir, ancak ilk 5 katılımdan sonra 3 yıl beklemek durumundadır.

Medikal, STK'lar ve köşe yazarları gibi özel konulardaki grup tartışmalarına katılanlar bu madde kapsamı dışındadır.

6.b.2. Kalitatif Kontrol Raporu (Bkz. Örn. Form 008)

Kalitatif Kontrol Raporu aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- *Projenin Adı, Proje No, Süpervizör Adı Soyadı, Kontrolör Adı Soyadı, Tarih, Katılımcı Adı Soyadı, TÜAD Kontrol Programına Girilen Katıldığı Grup Sayısı, TÜAD Kontrol Programına Girilen son katıldığı Grup Çalışması Tarihi.*

Kalitatif Kontrol Raporu elektronik ortamda ya da orijinal kayıt olarak saklanabilir.

Geri kontrol, temel kurallara uygun olarak yapılmalıdır. Bununla birlikte, medya planlamacıları, cerrahlar ve büyük şirketlerin yönetim kurulu üyelerinde olduğu gibi geri kontrol pratik değilse, güvensizlik yaratıyorsa ve pazar araştırmasına zararı dokunuyorsa ilgili şirket geri kontrolün yapılmamasına ve kontrol kapsamındaki hususlara ait bütün kayıtların bulunduğuna ilişkin bir açıklama yapabilir.

Elit örneklerle yapılan endüstriyel, tıbbi, teknik ve politik çalışmalarda başvuru ses kayıtlı görüşmeler, işitilebilir olduğu sürece ve proje dosyasındaki geri kontrol özeti bu durumu kapsadığı sürece geri kontrol olarak kabul edilebilir.

Katılımcılar, yapılan kayıtlar, kayıtların kullanım amacı ve transferi (örneğin müşteriye) konularında bilgilendirilmeli ve onayları alınmalıdır. Katılımcıların yazılı onaylarının alınması da düşünülebilir. Kayıtların kullanımı ve transferi sadece araştırma amaçlı olmalıdır. Kayıtlar, proje adı ve tarihini tanımlayacak şekilde etiketlenmelidir.



Denetçi, kontrol için seçmiş olduğu grup tartışmaları projesinde yer alan katılımcıları, kimlik numaraları ile TÜAD katılımcı havuzuna kaydının yapıp yapılmadığını kontrol eder. Grup tartışmasına katılan katılımcıların, TÜAD katılımcı havuzuna kayıtlarının yapılması zorunludur.

Grup tartışması sonunda hazırlanan müşteri raporunun grup tartışmasını yöneten moderatör tarafından yapılması gerekmektedir.

6.c. CATI Araştırmalarda Geri Kontrol

CATI projelerinde; CATI operatörünün yaptığı, her projedeki anket sayısının en az %5'i dinlenmelidir. Dinlenen her anket, anketin başlangıcından sonuna kadar dinlenmiş olmalıdır. Dinlenen bu anketlerin dinleme sonuçları, haftalık olarak CATI Operatörleri ile paylaşılmalı ve geri bildirim verilmelidir. Aynı zamanda her gün canlı dinlemeler yapılarak CATI Operatörlerinin yaptıkları hatalar anlık olarak bildirilmeli; böylece daha sonraki anketlerde hata yapması önlenmelidir.

6.c.1. CATI projelerinde kullanılan Kontrol raporu (Bkz. Örn. Form 009)

CATI projelerinde kullanılan Kontrol raporu aşağıdaki bilgileri içermelidir;

- *Projenin Adı, Proje No, Kontrolör Adı Soyadı, Proje Başlangıç Tarihi, Proje Bitiş Tarihi, Çalışan Saha Araştırmacısı Adı Soyadı, Yapılan Toplam Anket Adedi On Time Yapılan Dinleme, Geri Dinleme Sayısı, Yorumlar, Proje Kontrollerinin Bitiş Tarihi.*

CATI projelerinde kullanılan Kontrol Raporu elektronik ortamda ya da orijinal kayıt olarak saklanabilir.

Yukarıda belirtildiği gibi, CATI geri kontrolü dinlemelerle yapılır. Eğer kâğıda yazılı telefon görüşmeleri yapılıyorsa ve teknik olarak dinleme yapılamıyorsa, her saha araştırmacısının yaptığı anketlerin minimum %5'i geri aranmalıdır.

6.d. Gizli Müşteri Araştırmalarında Geri Kontrol

Projeyi gerçekleştiren kuruluş tarafından gizli müşteri yapılacak bayi / personel vb. den yazılı onay alındığı sürece ses ve/veya görüntü kaydı yapılmalıdır. Yazılı onay araştırma şirketi tarafından görülmelidir. Görülemez durumda, müşterinin bu onayları aldığına dair taahhüttü teklif / sözleşme formunda yer almalıdır. Müşteri ses kaydı istemediği takdirde yazılı bir belge alınması gerekmektedir.

Gizli müşteri çalışmalarında rakibe yönelik çalışma istenirse, ses ve görüntü kaydı alınmaz, hizmet noktasını deşifre edecek şekilde veri verilemez. İstatiksel amaçlı ilgili markanın bütününe ilişkin veri verilir.

Gizli müşteri çalışmasına katılan saha araştırmacısı ile gizli müşteri çalışmasında kurallara uyacağı, üçüncü kişilerle verileri paylaşmayacağına ilişkin bir ön anlaşma imzalanmalıdır. Araştırma, kadrolu personelle yapılıyorsa, işe giriş sözleşmesinde bu durum belirtilmelidir. Saha araştırmacısına, ön anlaşmada belirtilen gizli müşteri kurallarına aykırı davranışta bulunması durumunda bilgilerinin TÜAD ile paylaşılabilceği bildirilmelidir.

Saha araştırmacısı bazında, ses kaydı veya video görüntüsü olan tüm görüşmelerin en az %10'u kontrolörler tarafından mutlaka dinlenmelidir. Geri kontroller müşteriye rapor teslim edilmeden önce tamamlanmış olmalıdır. Saha araştırmacısı, aynı noktayı 3 ayda en fazla bir kere ziyaret etmelidir.

6.d.1 Gizli Müşteri Projelerinde Kullanılan Kontrol Raporu (Bkz. Örn. Form 014)

Gizli Müşteri Kontrol Raporu aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- *Saha Araştırmacısı Adı Soyadı, Saha Araştırmacısının Yaptığı Toplam Anket Sayısı, Planlanan Toplam Geri Kontrol Sayısı, Gerçekleşen Dinleme Kontrol Sayısı.*

Geri kontrol raporu elektronik ortamda veya orijinal hali ile saklanabilir.

6.e. Online Araştırmalarda Geri Kontrol

Online paneller aracılığı ile yapılan çalışmalarda geri kontrol anket ile eş zamanlı ve/veya geriye dönük bir şekilde yapılmalıdır. Panelistin bir çalışmaya katılmadan önce, panel sistemi tarafından kendisine verilen kullanıcı kimliği ve şifresini girerek, kimliğini hataya yer bırakmayacak bir şekilde doğrulaması gerekir. Bu doğrulama ankete başlamadan önce yapılmalıdır.

Bu kullanıcı kimliğinden yola çıkılarak, panelistlerden ilk üyelik aşamasında alınan temel bilgilerden bazıları, yapılan çalışmalarda düzenli olarak sorularak panelistin kimliğini doğrulaması sağlanır.

Online paneller aracılığı ile çalışılmıyorsa (sosyal mecralarda yapılan çalışmalar gibi) kimlik bilgilerinin yanı sıra, katılımcılara ait telefon bilgisi de eksiksiz bir şekilde alınmalıdır.

Telefon bilgisinin bulunduğu ya da ulaşılabildiği projelerde, yapılan tüm anketlerin en az %5'i kontrolörler tarafından mutlaka kontrol edilmelidir. Saha araştırmacısı ya da operatör olmadan, katılımcının kendi başına yaptığı çalışmalar olduğu için, burada asıl olarak katılımcının gerçekten ankette beyan edilen kişi olup olmadığına bakılmalıdır.

Burada %5 geri arama, datası müşteriye ait olan çalışmalarda uygulanmayacaktır. Sadece genel çalışmalarda uygulanacaktır. Araştırma veren tarafından sağlanan listeler üzerinden yapılan online çalışmalarda katılımcı kimliğinin doğrulanması gerekli değildir.

7. VERİ İŞLEME, DÖKÜM, KODLAMA ve VERİ GİRİŞ KONTROLLERİ

Proje yöneticisi tarafından sağlanan spesifikasyonlara göre analist, veri analizini gerçekleştirmelidir. Kuruluş, analiz sürecinin kesin ve belirleyici kayıtlarını sonradan yapılabilecek bir analizin gerçekleştirilmesini sağlamak amacıyla muhafaza etmelidir.

Kuruluş, tabülasyonların ve diğer çıktıların kontrol edilmesini sağlayacak prosedürler uygulamalıdır. Bu kontroller; tüm tabloların belirlendiği gibi mevcut ve tam olması, başlıklar veya açık uçlu yanıtlar için kısaltmaların tüm içeriği doğru olarak yansıtması, standart ara noktalarının kaynak sorular karşısında kontrol edilmesi, türetilen tüm verilerin kaynakları karşısında kontrol edilmesi, figürlerin alt gruplar için doğru olması, boş tablolar, ağırlıklandırma, yazım ve okunaklılık, kullanılan her istatistiksel analizin uygun ve doğru olması konularında olabilir.

Müşteriye tek başına veri tablolarının kâğıt veya elektronik kopyası gibi veri raporlandığı zaman,

Aşağıdakiler uygunluk açısından göz önünde tutulmalıdır:

- Gerçek kaynak sorunun hangi veriye ait olduğuna referans vermek,
- Veriye uygulanan her ağırlıklandırma yönteminin tanımının dâhil edilmesi,



- Kullanılan her alt grubun açıkça tanımlanması,
- “Bilmiyorum” ve “Cevap Yok” diye verilen yanıtlayan katılımcıların oranı veya sayısı,
- Hem ağırlıklandırılmış hem de ağırlıklandırılmamış tabanların mümkün olması,
- Veri analizinde kullanılan tüm değişkenlerin tanım ve açıklamaların tam ve net olması,
- İstatistiksel testler,
- Gizliliği sağlamak için yapılan hücre saklama ve diğer önlem bilgileri,
- Çok küçük örnek büyüklüğünden dolayı güvenilir olmayan sonuçlarla ilgili uyarılar.

Eğer veriler müşteriye direkt olarak elektronik biçimde sunulacaksa, veri serbest bırakılmadan önce aşağıdakiler kontrol edilmelidir.

- Müşteri ile mutabık kalınan yazılım ile uygun dosya formatı olması,
- Tam ve eksiksiz olması,
- Uygulanabildiği yerde, dosya içeriklerinin etiketlenmesi ve kullanım limitleri talimatlarına uyma,
- İsteğe bağlı olarak dosya kodları,
- Dosyalarda virüs varlığı.

7.1. Döküm Kontrol

Kâğıt anketlerin açık uçlu sorularına gelen cevapların dökümü yapıldığında, dökümü yapılmış anketler içinden % 10 anket tesadüfi olarak seçilip, ifadeler okunur, doğru yerde gruplandırılıp, gruplandırılmadığı kontrol edilir.

7.1.1. Döküm raporu (Bkz. Örn. Form 010)

Döküm raporu aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- Projenin Adı, Proje No, Kontrolörün Adı Soyadı, Tarih, Döküm Elemanı Adı Soyadı, Toplam Dökülen Anket Sayısı, Planlanan Geri Kontrol Yapılacak Anket Sayısı, Gerçekleşen Geri Kontrol Anket Sayısı, Sonuç.

7.2. Kodlama Kontrol (Bkz. Örn. Form 011)

Kontroller, hem kodlama süreci içerisinde farklı zamanlarda hem de eleman bazında tesadüfi olarak; her araştırma projesi için, soru bazında % 10 oranında veya kodlanan anketlerin % 5'i oranında yapılmalıdır. Eğer bir kodlamacının sık sık hata yaptığı tespit olursa, kodlamacının proje içindeki çalışması %100 doğrulamaya tabi tutulmalıdır. Gerekli olduğu durumlarda, kodlamacıya hata oranları kabul edilebilir duruma gelinceye dek uygun eğitimler verilmelidir. Eğitimin etkinliği izlenmeli ve dokümanite edilmelidir. Döküm raporu elektronik ortamda ya da orijinal kayıt olarak saklanabilir.

Eğer otomatik kodlama yazılımı kullanılıyorsa, hata oranı tahmin edilmelidir. Hata oranı kabul edilemez olursa kod cetveli (sözlük) revizyonu yapılmalıdır.

Kod anahtarında “Bilmiyorum” ve “Cevap Yok” yanıtlarının kullanıldığı durumlarda, bunlar birbirinden ayırt edilebilir olmalıdır. Kodlama sürecinden sonraki kod anahtarında bir değişiklik olur ise kod anahtarının tüm kopyaları güncellenmeli ve kodlanmış soru listeleri buna göre düzeltilmelidir.

“Diğer” kategorisinin kodlanan yanıtların %10’unu aşması durumunda, yanıtlar grubun büyüklüğünü düşürecek şekilde gözden geçirilmelidir. Müşterinin raporlarda küçük yüzdelik dilimlerin görülmesini istemediği durumlarda “Diğer” kategorisinin oranı %10’u aşabilir.

Kodlama raporu aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- *Projenin Adı, Proje No, Kontrolörün Adı Soyadı, Tarih, Kodlama Elemanı Adı Soyadı, Toplam Kodlanan Anket / Soru Sayısı, Planlanan Geri Kontrol Yapılacak Anket / Soru Sayısı, Gerçekleşen Geri Kontrol Anket / Soru Sayısı, Sonuç.*

7.3. Veri Girişi Kontrol (Bkz. Örn. Form 012)

Kağıt anketlerin giriş kontrolleri, hem veri girişi süreci içerisinde farklı zamanlarda hem de eleman bazında tesadüfi olarak; koşul kontrollü veri girişi (logic data entry) durumunda her proje için toplam girişlerin % 5’i oranında, basit veri girişi (simple data entry) durumunda her proje için toplam girişlerin % 10’u oranında yapılmalıdır. Orijinal veri seti üzerinde yapılan tüm değişiklikler saklanmalıdır. Proje yöneticisi onayı olmadıkça hiç bir veri farazi olarak kabul edilmemelidir. Herhangi farazi yaklaşım dokümanite edilmeli ve müşterinin bilgisine açık olmalıdır. Bütün editleme spesifikasyonları dokümanite edilmelidir. Eğer bir operatörün kişisel çalışmasında sık hatalar varsa, %100 kontrole tabi tutulmalıdır. Gerekli olduğu durumlarda, hata oranları kabul edilebilir seviyeye gelinceye dek uygun eğitimler verilmelidir. Eğitim etkinliğine ilişkin kayıtlar muhafaza edilmelidir.

Eğitim kayıtları elektronik ortamda ya da orijinal kayıt olarak saklanabilir.

7.3.1. Veri Girişi Raporu (Bkz. Örn. Form 012)

Veri Girişi raporu aşağıdaki bilgileri içermelidir:

- *Projenin Adı, Proje No, Kontrolörün Adı Soyadı, Tarih, Veri Girişi Elemanı Adı Soyadı, Toplam Girilen Anket Sayısı, Planlanan Geri Kontrol Yapılacak Anket Sayısı, Gerçekleşen Geri Kontrol Anket Sayısı, Sonuç*

Döküm Kodlama Veri Giriş personeline işe ilk girişlerinde 2 günlük teorik eğitim verilir, yapacağı işin ayrıntıları örneklerle anlatılır. 1. gün eğitiminde elde kodlama, ikinci gün ise, elektronik kodlama eğitimi verilir. Daha sonra pratik eğitime geçilir.

Veri girişi raporu ve eğitim kayıtları elektronik ortamda ya da orijinal kayıt olarak saklanabilir.

8. GENEL

Bütün görüşmelerde “Bu görüşmeyi tanımadığım bir kişi ile, Araştırma Şirketi, Araştırma Şirketi Tedarikçisi ve / veya Araştırmacılar Derneği tarafından verilen eğitime ve ESOMAR kurallarına göre yaptığımı taahhüt eder ve süpervizör tarafından görüşmenin kısmen veya bütün olarak kontrol edileceğini kabul ederim.” ibaresini içeren bir bildiri bulunmalı ve saha araştırmacısı tarafından imzalanmalıdır. Bu ibare görüşmenin sonunda Saha Araştırmacısı tarafından imzalanacaktır. Bunun mümkün olmadığı durumlarda, bu bildiri ayrı bir formda saha araştırmacısına imzalatılabilir ya da saha araştırmacısının işe girdiği ilk gün başvuru formuna yazılarak, imzalaması sağlanabilir.



SAHA ARAŞTIRMACISI BİLGİ FORMU, ÖRNEK FORM 001

ŞİRKET LOGOSU

FOTOĞRAF

TARİH : / /

SAHA ARAŞTIRMACISININ;

ADI : _____

SOYADI : _____

EĞİTİM DURUMU : _____

ÇALIŞTIĞI ŞİRKETLER : _____

EV TELEFON : _____

CEP TELEFON : _____

ADRES : _____

DİĞER : _____

SAHA ARAŞTIRMACISI TAKİP, ÖRNEK FORM 002

SAHA ARAŞTIRMACISI EĞİTİM TAKİP FORMU

Sıra	S.A Adı Soyadı	Başvuru Tarihi	Eğitim Veren Kişi	Genel Eği- tim Tarihi	İşe Başlama Tarihi	Kimlik Kartı Numarası	Kimlik Kartı Veriliş Tarihi
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							



SAHA ARAŞTIRMACISI, CATI OPERATÖRÜ GENEL EĞİTİM, ÖRNEK FORM 003

GENEL EĞİTİM KATILIM FORMU

EĞİTİMİ VERENİN ADI SOYADI:	
UNVANI:	
EĞİTİM YERİ:	
EĞİTİM TARİHİ:	
BAŞLANGIÇ SAATİ:	
BİTİŞ SAATİ:	

ADI SOYADI	GÖREVİ	İMZA
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

PROJE BRIEF KATILIM, ÖRNEK FORM 004

PROJE BRIEF'İ KATILIM FORMU

EĞİTİMİ VERENİN ADI SOYADI:	
UNVANI:	
PROJE NO:	
PROJE ADI:	
EĞİTİM YERİ:	
EĞİTİM TARİHİ:	
BAŞLANGIÇ SAATİ:	
BİTİŞ SAATİ:	

ADI SOYADI	GÖREVİ	İMZA	EĞİTİMCİNİN GÖZLEMLERİ
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			



SAHA ARAŞTIRMACISI YAKA KARTI, ÖRNEK FORM 005

YAKA KARTI

Şirket Logosu	2009	
* Bu logo sadece GAB kullanma hakkı olan firmalar için geçerlidir.		
Ad Soyad		
Saha Araştırmacısı		
Kimlik Seri No: 34000001		

Şirket Logosu	2009	
* Bu logo sadece GAB kullanma hakkı olan firmalar için geçerlidir.		
Saha Araştırmacısı İmzası		
Bu kimlik kartı 01.01.20XX tarihine kadar geçerlidir.		
Kartın Veriliş Tarihi: 05/01/2009		
Kimlik Seri No: 34000001		

SAHA SÜPERVİZÖR / KONTROLÖR EŞLİK RAPORU, ÖRNEK FORM 006

SÜPERVİZÖR / KONTROLÖR EŞLİK RAPORU

Üye Şirket Adı: _____

Projenin Adı: _____

Eşlik Edilen Anket Adedi: _____

Süpervizör/Kontrolör Adı Soyadı: _____

Eşlik Edilen Saha Araştırmacısı Adı Soyadı: _____

Tarih: _____

EŞLİK KRİTERLERİ	UYGUN-YETERLİ / UYGUN DEĞİL - YETERSİZ	AÇIKLAMA
Katılımcı ile iletişim		
Filtre sorulara gösterilen özen		
Soru formuna hakimiyet		
Soruları doğru okuma		
Okunaklı yazma		
Materyal kullanım yeterliliği		
Proje talimatlarına, yürüyüş kurallarına uyum		
Saha Araştırmacısı Yaka Kartı Taşıyor mu? (Gizli Müşteri Projeleri Hariç)		
Saha Araştırmacısı Görüşme Sonunda teşekkür ediyor mu?		
Saha Araştırmacısı Kılık Kıyafeti Görüşmeye engel teşkil ediyor mu?		

Süpervizör/Kontrolör İmzası: _____

Saha Araştırmacısı İmzası: _____



KONTROLÖR GERİ KONTROL RAPORU

Tarih: _____

[illegible]

Kontrolör İmzası:

KALİTATİF KONTROL RAPORU, ÖRNEK FORM 008

KALİTATİF KONTROL RAPORU

Projenin Adı: _____

Proje No: _____

Süpervizör Adı Soyadı: _____

Kontrolör Adı Soyadı: _____

Tarih: _____

Katılımcı Kayıt No	Katılımcı Adı Soyadı	TÜAD Kontrol Programına Girilen Katıldığı Grup Sayısı	TÜAD Kontrol Programına Girilen Son Katıldığı Grup Çalışması Tarihi

Kontrolör İmzası: _____



CATI KONTROLÖR / SÜPERVİZÖR RAPORU

Kontrolör Adı Soyadı: _____

[illegible]



KODLAMA KONTROL RAPORU

Tarih: _____

[illegible]



KONTROLÖR GİZLİ MÜŞTERİ GERİ KONTROL RAPORU

Tarih: _____

[illegible]