



GAB 2009 YÖNETİM SİSTEMİ – ŞARTLAR

Rev: 02 16.04.2009



0. İÇİNDEKİLER

1. GİRİŞ

2. TERİMLER VE TANIMLAR

3. GAB YÖNETİM SİSTEMİ

3.1 Genel Şartlar

3.2 Doküman Yönetimi

3.3 Kayıtların Yönetimi

3.4 GAB EI Kitabı

3.5 Sorumluluk ve Yetki

3.6 GAB Sorumlusu

3.7 GAB Yönetim Sisteminin Etkinliğini Gözden Geçirme ve İyileştirme

3.7.1 Müşteri Geri Bildirimi

3.7.2 İç Denetim

3.7.3 Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler

3.7.4 Gözden Geçirme

3.8 İnsan Kaynakları

3.8.1 Yetkinlik, Eğitim ve Bilinçlendirme

3.8.2 Saha Çalışanlarının Değerlendirilmesi

3.9 Satınalma / Dış Kaynak Kullanımı

4. ARAŞTIRMA PROJELERİ İLE İLGİLİ ŞARTLAR

4.1 Müşteri Taleplerinin Alınması

4.2 Teklif ve Sözleşmeler

4.2.1 Teklif

4.2.2 Sözleşme

4.3 Proje Takvimi, Soru Formu ve Tartışma Rehberi

4.4 Araştırma Projesine İlişkin Açıklama (Brief)

4.5 Örnekleme

4.6 Veri Toplama

4.6.1 Veri Toplama Yönetim Yapısı

4.6.2 Saha Araştırmacısı Seçimi

4.6.3 Denek Teminatı

4.6.4 Saha Çalışması Tarihi, Süresi

4.6.5 Kalitatif Araştırmada Denek Seçim Kriterleri

4.7 Veri Yönetimi ve İşleme

4.8 Araştırma Projesinin Raporlanması

4.9 Gizlilik

4.10 Yayımlama

4.11 Esomar ve Diğer Mesleki Kuruluş Notları



1. GİRİŞ

Bu standart, pazarlama ve kamuoyu araştırmaları konusunda hizmet sağlayan kuruluşların faaliyetlerinde esas alacakları asgari kalite şartlarını tanımlar.

Bu standart, 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 gözönüne alarak GAB yönetim sistemlerini geliştirirler.

Araştırma süreçlerinin sadece bir kısmını gerçekleştiren kuruluşlar (Örneğin saha 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 takdirde kuruluş yönetim sisteminin bu standarda uygunluğu iddia edilemez.

Bu standard 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

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 şartı ve uygulama metodlarını açıklayan bilgiler ve detay şartlar verilmektedir.

Bu standardın ekinde yayınlanan “Uygulama Kılavuzları” da, sistemin kurulması ve uygulanmasında referans olarak alınmalıdır.



2. TERİMLER VE TANIMLAR

Aşağıdaki terimler bu dokümanda kullanılan terimleri kapsamaktadır. Klavuz 1’de devam niteliğindeki bölüm yer almaktadır.

Prosedür (Procedure) - Bir süreci ya da faaliyeti gerçekleştirmek için tanımlanmış yol.
NOT: Prosedür, dokümante edilmiş veya edilmemiş olabilir.

Dokümante edilmiş prosedür (Documented procedure)- Oluşturulmuş, dokümante 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.)

Düzeltilici 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.



3. GAB YÖNETİM SİSTEMİ

3.1. Genel Şartlar

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

Kuruluşun üst yönetimi;

- GAB yönetim sisteminin oluşması, uygulanması ve sürekli iyileştirilmesi için sorumlu olmalı,
- GAB yönetim sisteminin etkinliğinin sürekli iyileştirilmesi ve şartlara uygunluk için bir taahhüt içeren GAB Politikası'nı oluşturmalı,
- GAB Politikası ile tutarlı ve ölçülebilir hedeflerin ilgili fonksiyon ve seviyelerde oluşturulmasını sağlamalı,
- GAB yönetim sisteminin uygun şekilde dokümante edilmesini sağlamalı,
- GAB yönetim sistemi için yeterli kaynak ve bilgiyi sağlamalı,
- Bu standardın uygulandığından emin olmak için iç denetimleri organize etmekten ve tüm sistemden sorumlu olacak, yeterli yetkiye sahip bir GAB Sorumlusu atamalıdır (Madde 3.6).

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

3.2. Doküman Yönetimi

GAB 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

>> Tipik bir GAB Yönetim Sistemi dokümantasyonu aşağıdakileri içerir:

- GAB 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.



tarafından yeterliliklerinin onaylanması,
b) GAB dokümanlarının gerektiğinde gözden geçirilmesi, güncellenmesi, tekrar onaylanması,
c) Güncellenmiş GAB dokümanlarının revize edildiği tarihin dokümanların üzerinde yer alması,
d) GAB dokümanlarının güncel baskılarının kullanımda olmasının sağlanması,
e) GAB dokümanlarının ilgili personel tarafından okunması ve her bir dokümanın kolaylıkla tanınmasının sağlanması,
f) Dış kaynaklı dokümanların belirlenmesi ve bunların gerekli yerlerde kullanımının sağlanması,
g) Güncelliğini yitirmiş GAB dokümanlarının istenmeyen kullanımının önlenmesi ve herhangi bir amaçla saklanmaları durumunda uygun bir işaretlemenin yapılması,
h) Araştırma projesi ile ilgili müşteri kaynaklı bilgi ve dokümanların gizliliğinin sağlanması.

Kuruluş, her araştırma projesine ait yazılı olarak proje teknik bilgilerini ve temel şartlarını içeren veya referans veren bir proje dosyası oluşturmalıdır.

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,
- b) İhtiyaç durumunda kolaylıkla tekrar ulaşılabilir olması,

>> 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.



c) Saklama süresi boyunca uygun şartlarda korunması için önlemlerin alınması,
d) Gizlilik,
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 öngörülleri dikkate alınmalıdır.

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

>> 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.

Saha araştırma kuruluşları saha faaliyetlerine yönelik kendi kayıtlarını tutmalıdır.

>> Araştırma projesi tamamlandıktan sonra müşteri ile aksi konusunda anlaşmadıkça, araştırma projesine ait kayıtlar aşağıdaki şekilde saklanmalıdır:

- Birincil kayıtlar 1 yıl,
- Araştırma projesiyle ilgili diğer kayıtların son baskıları 2 yıl.

Kuruluş, müşteri ile mutabık kalarak (bu mutabakat dokümanite edilmeli) saklama sürelerini daha uzun veya kısa tutabilir. 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 EI Kitabı

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

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

>> GAB EI Kitabı aşağıdakilerden oluşur:

- Kuruluşun tanıtımı ve faaliyet alanları,
- Organizasyon Şeması,
- GAB standardı şartlarının nasıl yerine getirildiğini gösteren dokümanlara atıfları
- Hariç tutulan maddeler ve haklı gereçleri

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 şikayetleri için;

- Şikayetlerin kayıt altına alınmasını ve kök nedenlerinin belirlenmesini,
- Sorunları çözen ve tekrarını engelleyen faaliyetlerin uygulamasını,
- Yapılan faaliyetlerin etkinliğini 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 oluşturmalıdır.

3.7.3. Düzeltici ve Önleyici Faaliyetler

Kuruluş, düzeltici ve önleyici faaliyetlerin planlanması, uygulanması, sonuçların raporlanması ve kayıtların muhafaza edilmesi için yazılı bir



prosedür oluşturmalıdır. Bu prosedür aşağıdaki konuları içermelidir;

- Meydana gelen / potansiyel uygunsuzlukların ve bunların nedenlerinin analiz edilmesi,
- Uygulanan düzeltici / önleyici faaliyetler,
- 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 2 defa (6 aylık periyotlarla) gözden geçirmelidir.

Bu gözden geçirme en azından aşağıdaki çerçeveyi kapsamalıdır;

- Müşteri geri bildirimleri (memnuniyet ve/veya şikayetler),
- Tamamlanmış ve devam eden araştırma projelerinin durumu ve problemleri,
- İç denetim sonuçları,
- Düzeltilen ve önleyici faaliyetlerin durumu,
- Önceki yönetim toplantılarından devam eden faaliyetleri,
- GAB yönetim sistemini etkileyebilecek değişiklikleri

içermelidir.

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

3.8. İnsan Kaynakları

3.8.1. Yetkinlik, Eğitim ve Bilinçlendirme

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

>> Personelin asgari yetkinliği sağlanması için aşağıdaki tedbirler alınabilir:

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



Kuruluş;

- Personel için, asgari yetkinlik kriterlerini belirlemeli,
- 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 belgeyerek 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.

3.8.2. Saha Çalışanlarının Değerlendirilmesi

Kuruluş, araştırma projesinde görev alan saha çalışanlarının gelişimini desteklemeli ve yılda en az 2 defa aralarında bir grup oluşturarak değerlendirmeli ve saha çalışanlarıyla paylaşmalıdır.

Değerlendirme metodu, saha personelinin tanımlanmış yetkinliğe uygunluğunu belirlemeli ve değerlendirme sonuçları eğitim planlamasında dikkate alınmalıdır.

Değerlendirme sonuçları yazılı saklanmalıdır.

>> 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 Kılavuz 3 dikkate alınmalıdır.

>> Saha çalışanlarının değerlendirilmesi için yöntemler oluşturulmalı, periyodik olarak uygulanmalı ve Kılavuz 3 dikkate alınmalıdır.

3.9. Satınalma / Dış Kaynak Kullanımı

Kuruluş, araştırma projesinin herhangi bir aşamasında tedarikçi / alt

>> Mal alımı yapılan kişi/kuruluşlar tedarikçi, hizmet alımı yapılan kişi/kuruluşlar alt yüklenici olarak değerlendirilmelidir.



yüklenici kullanılması durumunda, bu tedarikçi / alt yüklenicinin 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 alt yüklenicilere gerekli bilgilendirmeyi yapmalıdır.

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

Satınalma, bu kriterleri karşılayan tedarikçi / alt yüklenicilerden yapılmalıdır.

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

Tedarikçi / alt yüklenici seçimi ve değerlendirmesi ile ilgili kayıtlar muhafaza edilmelidir.

- >> Seçim ve değerlendirme kriterleri aşağıdakileri içerebilir:
- Ürün/hizmet kalitesi,
 - Referanslar,
 - Geçmiş dönem performansı,
 - Fiyat,
 - GAB, ISO 9001 vb. sertifikasyona 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 etmektir sorumludur. Bu kapsamda, müşteri tarafından gelen açıklamalar ve/veya görüşmeler değerlendirilir.

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

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

>> Proje şartlarının belirlenmesi aşamasında, müşteriyle iletişime geçecek kişilerin görev ve yetkilerinin tanımlanmasında fayda vardır.

>> Müşteri isteklerinin yazılı olarak alınmasında fayda vardır.

>> Müşteri isteklerinin alınması için müşteri brifingi gerçekleştirilebilir. Bu durumun yazılı olmasında fayda vardır.

>> 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 paylaşmayabilir. Ancak, projenin GAB standardı şartlarına uygun dokümanite edildiği mutlak surette ispatlanmalıdır.



Kuruluş, araştırma projesinin çok önemli süreçlerini sözleşme şartlarına uygun yürütüldüğüne dair izlemelidir. Çok önemli süreçler; örneklemeyi, soru formu ve tartışma rehberi oluşturmayı, veri toplamayı, veri işlemeyi, analiz ve raporlamayı içermektedir.

4.2. Teklif ve Sözleşmeler

4.2.1. Teklifler

Teklifler, aşağıdaki bilgileri içermelidir;

- Projenin amacı ve kapsamı,
- Proje takvimi,
- Örnekleme ve ölçme metodları,
- 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,
- Veri kontrol oranları,
- Sonuçların raporlanması ve sunulması,
- İlgili yasal mevzuat ve profesyonel kurallar,
- Soru formu ve tartışma rehberleri ile sonuçların tercümesi (eğer gerekli ise),
- Fiyat ve ödeme koşulları,
- Kuruluşun ilave edeceği diğer bilgiler.

Teklifler yazılı tutulmalı ve saklanmalıdır.

Kuruluş, tekliflerdeki değişikliklerin kontrol edilmesini ve yazılı saklanmasını sağlamalıdır.

>> 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 yönteminin teklif içeriğinde belirtilmesi faydalı olacaktır.

>> Sonuçların tercümesi gerekliliği durumunda, tercüme yapacak kişi / alt yüklenicilerin 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.

>> 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 denek yorumlarının ağızdan çıktığı şekli de raporda bulunacaksa, bu teklifte ifade edilmelidir. Görüşme/grup tartışmalarının kayıtları mümkün olacaksa, 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



4.2.2. Sözleşmeler

Teklifin kabulünden sonra kuruluş, müşterisi ile yazılı bir sözleşme yapmalıdır. Sözleşmeler en azından madde 4.2.1'deki belirtilen şartları içermelidir.

Kuruluş, sözleşmelerdeki değişiklikleri kontrol etmeli ve yazılı olarak saklanmalıdır.

belirtilmelidir.

>> Teklifin yazılı son hali (müşteri tarafından onaylanmış) sözleşme olarak kabul edilebilir.

>> 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.

4.3. Proje Takvimi, Soru Formu ve Tartışma Rehberi

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

- Proje adımlarını,
- Adımlara ait zaman çizelgesini,
- Sorumlulukları,
- Projenin yürütülmesi sırasında yapılacak kontroller ve metodları,
- 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.

NOT: Kuruluş, teklif içeriğinde belirtilen bilgileri (Madde 4.2.1) ve proje takvimini bir araya getirip bir proje dosyası (Madde 3.2) oluşturabilir.

Müşteriye soru formu veya tartışma rehberi tasarlanırken katılma imkanı sağlanmalıdır. Müşteri tarafından vazgeçilmedikçe, soru formu veya tartışma rehberi müşteriye onaylatılmalıdır.

Eğer müşteri veya kuruluş gerekli görürse, saha çalışmasından önce pilot çalışması yapılmalıdır. Pilot çalışmanın yapılması durumunda bulgular dokümanite edilmeli ve son onay alınmalıdır.

>> Proje takvimi, teklif aşamasından sonuçların raporlanmasına kadar olan tüm proje adımlarını içermelidir.

>> Projenin adımları teklifte kapsamlı olarak belirtildiği takdirde teklifte proje takvimi olarak kullanılabilir.

>> Soru formunun içeriği, yapısı ve tasarımı araştırma bulgularını etkilediği için soru formu oluşturulurken soruların sırasının ve yazımının hesaba katılması gerekir.

>> Tercüme istenen yabancı dillerde anadil yetkinliğine yakın yeteneği olan kişi veya kişilerce yapılmalıdır. Tercümanların en az biri benzer bir çeviri ile ön tecrübeye sahip olmalıdır. Kontrol ve düzeltmeler tercümandan başka bir kişi veya kişiler tarafından yapılmalıdır. İstendiği takdirde, müşteri veya temsilcisinin çeviriyi gözden geçirmesine imkan sağlanmalıdır.



4.4. Araştırma Projesine İlişkin Açıklama (Brief)

Proje gerçekleştirme aşamasında saha araştırmacılarına ve varsa her alt yükleniciye 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.

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

- a) Saha çalışma tarihleri,
- b) Örnek şartları,
- c) Kapsanacak kotalar,
- d) Metodoloji,
- e) Projenin diğer özel şartları,
- f) Anketin yönetilmesi için talimatlar/koşullar.

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

- a) Saha çalışması tarih ve saatleri,
- b) Ana seçim kriterleri,
- c) Gereken kotalar,
- d) Her grup tartışması veya derinlemesine görüşme için seçilecek görüşmeci sayısı,
- e) Kabul edilebilir ve kabul edilemez seçim metodları,
- f) Grup tartışmalarına ve derinlemesine görüşmelere önceden



katılmış deneklere uygulanacak özel istisna ve kısıtlamalar.

4.5. Örneklemeye

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

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

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

NOT: Kuruluş, çeşitli araştırma projeleri için standart örneklemeye metodları kullanabilir veya her bir araştırma projesi için özel örneklemeye metodları geliştirebilir.

>> Örneklemeye ile ilgili açıklamalar müşteri ile anlaşılan teklifte yer aldığı takdirde, bu da kabul edilebilir.

>> Rastgele Örneklemeler için kullanılacak örneklemeye yaklaşımı, hedef popülasyon veya örneklemeye çerçevesi içerisinde kalan her kişi veya birimin örneklemeye içerisinde kalma olasılığının hesaplanabilir olmasını sağlamalıdır. Örneklemeye noktalarının veya bireylerin veya birimlerin seçiminde kullanılan verilerin kaynağı dokümente edilmelidir.

>> Kota 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 örneklemeye seçiminde, araştırma kuruluşu aşağıdakileri dokümente edip müşteriye raporlamalıdır:

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

>> Eğer ağırlıklandırma yapıldıysa, uygulanan ağırlıklandırma değişkenleri ile birlikte uygun şekilde tanımlanmalıdır. Ağırlıklandırma hedef verilerinin kaynağı ve tarihi sağlanmalıdır. Ağırlıklandırılmış ve ağırlıklandırılmamış örneklemeye yapıları dokümente edilmelidir.

4.6. Veri Toplama

Kuruluş, deneklerin gizliliğini korumak ve denek teminatını sağlamak için yazılı prosedür geliştirmelidir. Kılavuz 3'te belirtilen kuralları asgari veri toplama kuralları olarak kabul etmeli ve uygulamalıdır.

Kuruluş; araştırma projesinden kullanılan müşteriye ait dokümanları, malzemeleri ve ürünleri müşteri talimatlarına uygun şekilde taşımalı, depolamalı ve araştırma projesi tamamlandıktan sonra artık gerekmiyorsa ve müşteri geri istemediğini belirtilmemişse müşteriye

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

>> Kuruluşun, müşteriden malzeme ve ürünlerin taşınması, depolanması ve saklanmasıyla ilgili üretici talimatlarını istemesinde fayda vardır.

>> 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 çalışanı brifing malzemeleri vb.



geri verilmelidir.

4.6.1. Veri Toplama Yönetim Yapısı

Veri toplama, saha araştırmacılarının eğitimi ve değerlendirilmesi ve işin uygulanmasını içeren görevler için Kılavuz 3'te yer alan eğitimleri almalıdır. Yapılan eğitimler belgelendirilmeli ve saklanmalıdır.

Bu çerçevede, saha araştırmacıları genel araştırma eğitimini almalı, projeden sorumlu en az 1 süpervizör olmalıdır.

En az belirtilen minimum oranlarda yapılan anketlere eşlik edilmeli ve yapılmış anketlerin kontrolü sağlanmalıdır.

Yapılan kontroller sırasında uygulanan teknikler açıkça belirtilmelidir (Eşlik etme, backcheck, telefon kontrolü, atlamalı soru sorma vb.)

4.6.2. Saha Araştırmacısı Seçimi

Araştırma şirketi, potansiyel saha araştırmacısının önceki iş deneyimlerine, özelliklerine, referanslarına göre değerlendirir. Gerekli eğitimlerden geçirmelidir (Kılavuz 3). Yer alacağı projelerde uygunluk değerlendirmesi yapılmalıdır. Saha araştırmacısı için madde 3.8'de belirtilen şartlar geçerlidir.

4.6.3. Denek Teminatı

Deneklere; görüşmeci gizlilik ilkelerini, verinin kullanılabileceği genel araştırma amaçlarını ve işbirliğinin gönüllü olduğunun kısa bir açıklaması yapılmalıdır. Araştırma şirketinin ismi ve erişim bilgileri deneklere verilmelidir.

Deneğin kendi başına sağladığı tüm veri toplama yöntemleri (özellikle internetten sağlananlar) deneklerin 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. Alan Çalışmasının Tarihi, Süresi

Her bir görüşmenin, gözlemin vs. tarihi ve süresi ve veriyi toplamakla

- Kullanılan örnekleme yöntemleri,
- Saha veri toplama personel bilgisi, görüşme sayısı ve tipi (yüzyüze görüşme, telefon konuşması vb.)
- Tüm veri toplama doğrulama kayıtları ve açılan düzeltici faaliyetler.
- Karşılık oranları, doyumluk seviyeleri
- Planlanan veri toplama prosesi ile tamamlanan gerçek veriler arasındaki değişiklikler ile ilgili özet
- Grup tartışmaları veya görüşmelerin, proje tanımı ve tarihi
- Projede görev alan veri toplama yönetimi elemanları kimlikleri
- Bu alt başlıkta özel olarak ihtiyaç duyulacak herhangi diğer proje kayıtları
- Verilerinin tamamının veya bir kısmının alt yüklenici yoluyla temini varsa alt yüklenici bilgisi

>> Saha araştırmacısı araştırma konusunun gerektirdiği ölçüde Esomar Kodlarından bilgilendirilmelidir.

>> Aynı şekilde çocuklardan ve hassas deneklerden veri toplama Esomar Kodları gereği yapılmalıdır.

>> Yüz yüze görüşme yapılan deneklere, araştırma kuruluşu ile ilgili iletişim bilgilerini de içeren denek güvencesi dokümanı sunulmalıdır. Telefon deneklerine istemeleri durumunda verilebilir.

>> 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 denek geçerli kılma detaylarını sağlamalıdır.

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

>> Kendi başına veri sağlanan araştırma deneklerine gizlilik ve güvenlik ile ilgili yazılı bir teminat vb. verilebilir. Denekler, kararlarını etkileyebileceği göz önüne alınarak, genel konu, veri toplamının genel



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.

4.6.5. Kalitatif Araştırmada Denek Seçim Kriterleri

Denek seçimi için Esomar kuralları baz alınmalıdır. Grup tartışmasına katılan denek 6 ay içinde bir başka gruba katılamaz. Aynı sektörde 1 yıl içinde 2 kez gruba girmemelidir ve denek toplamda 5 kere kullanılmamalıdır.

Kirli denek kullanımına engel olmak için Kılavuz 3 dikkate alınmalıdır.

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 (Kılavuz 3).

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

4.8. Araştırma Projesinin Raporlanması

Araştırma proje raporu yandaki açıklamaları içermelidir.

Raporlama, eğer varsa, müşteri isteklerine uygun olarak yapılmalıdır.

Araştırma raporları, eğer varsa, müşteri tarafından tanımlanmış süre boyunca muhafaza edilmelidir.

Kuruluş, periyodik araştırma projeleri için raporun sıklığı ve içeriği için

amacı, cevapların verilmesi, ihtiyaç duyulacak yaklaşık süre ile ilgili konular hatırlatılarak, katılım konusunda yeniden görüşleri sorulmalıdır.

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

>> Kuruluş veri yönetimi ve işleme ile ilgili Kılavuz 3'te belirtilen standartlar doğrultusunda iç uygulamalarını dokümente 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.

>> Araştırma Raporu aşağıdakileri içerir:

Niceliksel Araştırma (Kantitatif);

- Müşterinin ismi (firma veya marka),
- Araştırma kuruluşunun ismi,
- Araştırma projesinin amaç ve hedefleri,
- İkincil veri kaynakları (eğer kullanıldıysa),
- Araştırma projesinin hedef kitlesi,
- Hedeflenen ve gerçekleştirilen örneklem büyüklüğü,



müşteri ile mutabık kalmalı ve dokümanete etmelidir.

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.

Raporlanan veri ve malzemenin doğruluğu müşteriye teslim edilmeden önce kontrol edilmelidir.

- g) Saha çalışması tarihi,
- h) Görüşme seçme prosedürünü de kapsayan örnekleme yöntemi,
- i) Veri toplama yöntemi,
- j) Soru formu, varsa görsel malzeme, kartlar ve diğer veri toplama ile ilişkili dokümanlar,
- k) Varsa araştırma için kullanılan materyal, ürünlerin görseli,
- l) Yanıt 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 (olasılık örnekleri kullanıldığında) bulguların güvenilirliği,
- q) Hangi sonuçların alt kırımlarda değerlendirildiği ve alt kırımlardaki gözlem sayısı,
- r) Kapsam dışılıktan, yanıt verilmemesinden, yanlış kodlamadan ve diğer kaynaklardan bilinen hata.

Niteliksel Araştırma (Kalitatif);

- 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 temin yöntemi,
- j) Varsa araştırma için kullanılan materyal, ürünlerin vb. görseli.

4.9. Gizlilik

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

4.10. Yayımlama

Kuruluş, araştırma projelerini kendileri için yaptılarsa veya araştırma



projesine aracılık eden müşteri ile yayımlamaya dair bir sözleşme yapıldıysa veya müşteri yayımlamaya izin verdiyse bilimsel veya diğer amaçlarla araştırma sonuçlarını yayımlayabilir. Bu aynı zamanda araştırma sonuçlarının konferans bağlamında sunumunu da içerir. Araştırma sonuçları yayımlanırken sunumları yorumlarından açık biçimde ayrılmalıdır. Kuruluş, aynı zamanda müşterinin dikkatini araştırma sonuçlarının yayımlanmasına ilişkin sorumluluklara çekecektir.

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 çıkarılmış, ileride güncellenebilecek tüm kuralları kapsar. Bu kurallar ile ilgili personelini bilgilendirir, eğitir.

Esomar Kodları

1. İnternet üzerinden pazarlama ve kamuoyu araştırmaları gerçekleştirme
2. Çocuklarla ve Gençlerle Görüşme Kuralları
3. Gölge Müşteri Çalışmaları
4. Müşteri Memnuniyeti Çalışmaları
5. Ses ve görüntü kaydı alma ve görüşmeler ile grup tartışmalarının müşteriler tarafından izlenmesi hakkındaki rehberi
6. Medikal Sektör Çalışmaları
7. Kamuoyu Araştırmalarının Yayınlanması Kuralları
8. Pazarlama Araştırmaları ve Doğrudan Pazarlama Arasındaki Farklılığı Koruma Rehberi

>> Kuruluş personelinin Esomar Kodlarına erişimini sağlamakla yükümlüdür.

>> Kuruluş, Esomar Kodlarının güncelliğini takip etmekten ve değişiklik durumunda bu değişiklikleri kendi sistemine yansıtmalıdır.