



GAB 2009 YÖNETİM SİSTEMİ UYGULAMA KILAVUZU 3

Rev: 02 16.04.2009

**VERİ TOPLAMA,
VERİ GİRİŞİ VE DÖKÜM KODLAMA
KALİTE STANDARTLARI**



YÜZYÜZE SAHA ARAŞTIRMACISI VE CATI OPERATÖRÜ ÇALIŞTIRAN ŞİRKETLER İÇİN GENEL STANDARTLAR

GİRİŞ

Güvenilir Araştırma Belgesi, tüm araştırma süreçlerini içerir. Kılavuz 3 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 firma 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 arttırabilirler.

SAHA ARAŞTIRMACILARI VE CATI OPERATÖRLERİ

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

1. SAHA ARAŞTIRMACILARI VE CATI 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 yada orijinal kayıt olarak saklanabilir. İşveren Araştırma Şirketi araştırma projesinde herhangi bir süreci dış kaynaklı hale getirmeyi seçtiyse (Saha Şirket(ler)i ile çalışıyorsa v.b.), sözkonusu sürece ilişkin bu kılavuz tarafından istenen dokümanlar İşveren Araştırma Şirketi'nin bu süreç üzerinde kontrolü sağlaması koşulu ile Saha Şirketi'nin formatında tutulabilir. Saha Şirketi'nin sözkonusu dokümanları tutacak olması İşveren Araştırma Şirketi'nin bu dokümanların uygunluğu konusundaki sorumluluğunu ortadan kaldırmaz.

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

1.1. Başvuru Formu (Nüfus cüzdan fotokopisi ile birlikte) (Bkz. Örn. Form 001)

- Saha Araştırmacısının, başvuru tarihi, adı soyadı, TC kimlik no, eğitim durumu, çalıştığı şirketler, ev tel., cep tel. ve adresi.
- Başvuru formunun fotoğraflı olması tercih edilir.

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

- Personel alımının ve eğitimin yapıldığı tarihler, kimlik kartı numarası ve verildiği tarih, halen



çalışıp çalışmadığı, çalışmıyorsa nedeni.

- Saha araştırmacısının ve CATI operatörünün görev aldığı projeler ile ilgili kalite kontrol detayları “proje dosyasında” saklanmalıdır. Bu dosyalar saha araştırmacılar, kontrolörler ve 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 deneyimleri ve yetenekleri, işe alım mülakatı, eski işverenin referansına göre değerlendirmelidir. İşe uygunluk değerlendirmesinde; veri toplama talimatları yabancı dilde ise, onları anlamayı sağlayacak ve ana dilde verileri toplayıp kaydetmeyi başaracak seviyede yabancı dil bilgisi de dikkate alınabilir.

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

Tavsiye: 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 aşağıdakileri içermelidir: (Bkz. Genel Eğitim Örn. Form 003)

- Eğitimi veren kişinin adı, soyadı, unvanı, eğitim yeri, tarihi, başlangıç-bitiş saati. Eğitime katılan kişiler bu formu imzalar ve dokümanlar saklanır.
- Üye Şirketler, Saha Araştırmacısı ve CATI Operatörleri için gerekli eğitimlerin verilmesini sağlar. Eğitim veren kişi, en az 1 yıl Saha Yöneticiliği / Süpervizörlüğü konusunda deneyimli ve üst yönetim tarafından yazılı olarak atanmış olmalıdır. Eğitim başlıkları bu dokümanda yer almaktadır.
- Başvurusu yapılmış saha araştırmacısı 10 gün süre ile kimlik kartı olmadan çalışmalarına devam edebilir. Bu süre sonunda üye firma saha araştırmacısına kimlik kartını vermek zorundadır. Kimlik kartı başvurusu yapılmamış ve 10 gün sonunda kimlik kartı almamış saha araştırmacıları projelerde çalıştırılmayacaktır.

2.2. Saha Araştırmacısı Kimlik Kartında bulunması gerekenler: (Bkz. Örn. Form 005)

- Saha araştırmacısının fotoğrafı, şirket logosu, adı-soyadı, kimlik seri no.su, saha araştırmacısının



imzası, kartın geçerlilik tarihi, kartın veriliş tarihi, eğitim alınan tarih.

- Saha araştırmacıları ve CATI operatörleri düzenli olarak her iki yılda bir “yenileme eğitimi”ne katılmak zorundadır. Ancak, kalite kontrolleri sırasında eksik noktaları hissedilen saha araştırmacıları ve CATI operatörlerinin aldığı eğitimler tekrarlanır.
- Saha araştırmacıları ve CATI operatörleri eğitim aldıktan sonra üye şirketin logosunu taşıyan Saha Araştırmacısı ya da CATI Operatörü Kimlik Kartı edinir. Saha Araştırmacıları, yüz yüze görüşmelerden önce kimlik kartlarını mutlaka göstermelidir. CATI operatörleri için her görüşmede kimlik taşıma zorunluluğu bulunmamaktadır.
- Kimlik kartına saha araştırmacısının ya da CATI operatörünün bir fotoğrafı mutlaka yapıştırılmalıdır. Bu fotoğraf beş yıl içinde yenilenen bir karttan diğerine geçirilebilir, fakat beş yılın sonunda fotoğraf yenilenmelidir.
- Yenileme eğitime katılmayan saha araştırmacılarının ya da CATI operatörlerinin Kimlik Kartlarının geri alınması gereklidir.

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 katılanlar, eğitime katıldıklarına ilişkin, imzalı eğitim formları arşivlenir. Eğitim sonrasında, soru formunun işeyişini ve eğitimin anlaşılıp anlaşılmadığını görmek amacıyla masa pilotu yapılır. Daha sonra da Süpervizör eşliğinde saha araştırmaları minimum bir saha pilotu yapar. Gizli müşteri projelerinde, saha araştırmacısının sadece tek projede bir kere çalıştırılması durumunda proje eğitimi telefonla yapılabilir.

2.4. Saha Araştırmacısı Değerlendirmesi

Araştırma kuruluşu tarafından düzenli olarak kullanılan saha çalışanı (örneğin bir yıl içinde beş projede veya daha fazla kullanılan) en azından yılda bir kez değerlendirmeye tabi tutulmalıdır. Daha az kullanılan saha personeli ise uygun aralıklarda değerlendirilmelidir. Değerlendirme içeriği; anket editlemeleri sonuçları, saha çalışmasının doğrulanması veya mülakatlara eşlik etme, izleme sonuçları vb. ile ilgili olabilir. Saha elemanlarına bireysel olarak ilave eğitim ihtiyaçları bu değerlendirme sonucu veya başka yöntemlerle belirlenebilir. Değerlendirme raporları ve ilave eğitim detayları dokümanite edilmeli ve saha çalışmasının dosyasında saklanmalıdır.



SAHA ARAŞTIRMACILARI EĞİTİMİ

EĞİTİM ALMAMIŞ BÜTÜN SAHA ARAŞTIRMACILARI İÇİN TEMEL EĞİTİM **EN AZ 1 GÜN** OLMALI VE AŞAĞIDAKİ ÇALIŞMA ALANLARINI KAPSAMALIDIR:

Eğitim Alt Başlıkları	Kantitatif Araştırmalar	Grup Tartışmaları / Derinlemesine Görüşmeler	Salon Test Çalışmaları	CATI	Yönetici Seviyesinde /B2B Derinlemesine Görüşmeler
1 Pazar Araştırmasının Amacı	*	*	*	*	*
2 Örnekleme Yöntemleri	*	*	*	*	*
3 Araştırma Teknikleri	*	*	*	*	*
4 Araştırma Çeşitleri	*	*	*	*	*
5 Denek 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 Denek 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 yapmalı ve Süpervizör eğitimi almalıdır. (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.

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 geri kontrol bölümünde ayrıntılı olarak tanımlanmıştır. (Geri Kontrol)

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.

Eşlik için şunlar göz önünde tutulmalıdır:

- Son zamanlarda işe alınan saha araştırmacılarının ilk projelerinde eşlik ihtiyacı
- Düzenli olarak kullanılan saha araştırmacılarının (her proje için değil) belirli sıklıkta eşlik ihtiyacı.

Araştırma kuruluğu tarafından kullanılan saha araştırmacılarına ait dokümanite edilmiş kayıtlar eşlik



bilgilerini (tarih ve projeler) içermelidir.

Bir yıl içerisinde en az beş farklı projede çalışmış saha araştırmacılarına, her altı ayda en az bir defa eşlik edilmiş olmalıdır. Örneğin; Ocak - Haziran arasında bir defa Temmuz - Aralık arasında bir defa eşlik edilmelidir.

Bir yıl içerisinde beş kereden az kullanılmış saha araştırmacılarına ise yılda en az bir kez eşlik edilmelidir.

12 aydan beri eşlik edilmemiş saha araştırmacılarına bu süreden sonraki ilk görevde eşlik edilmesine öncelik verilmelidir.

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.

Eğer saha araştırmacısı birden fazla değişik bilgi toplama yönteminde görev almışsa, aynı eşlik etme periyodu her iş çeşidi için gerçekleştirilmelidir.

Saha araştırmacısı ve CATI operatörüne baştan sona olmak kaydıyla toplam görüşmelerinin en az %5'i oranında eşlik edilmelidir. Tamamlanmış görüşmeler için hiçbir yazılı belge olamayacağı için diğer araştırmalarda şirket için çalışmış olsalar dahi her CATI operatörü her yeni araştırmadaki ilk görüşme mesaisi boyunca kısa aralıklarla dinlenmelidir. Bütün bunların tam bir dinleme oluşturamayacak olmasına rağmen gerektiği kadar baskıyı kapsayacaktır.

Eşlik etme, ya ses bandı kaydıyla veya şahsen eşlik etme suretiyle gerçekleştirilebilir. Eşlik, görüşmeler gerçekleştirilirken uygun ekipman kullanarak dinlemeyi veya görüşme kayıtlarını dinlemeyi içermektedir. Hem denek hem de araştırmacı duyulabilmelidir. Araştırmacılar şu 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:

- Projenin Adı, Süpervizör/Kontrolör Adı Soyadı, Eşlik Edilen Saha Araştırmacısı Adı Soyadı, Tarih, Eşliğe Başlama Saati, Bitiş Saati, Saha Araştırmacısı Telefonu

Eşlik, aşağıdaki kriterlere dikkat edilerek yapılmalıdır.

- Şirketi temsil etme, Denekle 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 muydu? Saha Araştırmacısı Görüşme Sonunda teşekkür ediyor muydu?, Saha Araştırmacısı Kılık Kıyafeti Görüşmeye engel teşkil ediyor mu?

Eşlik raporuna genel gözlemler eklenmeli, Saha Araştırmacısının tekrar eğitime ihtiyaç duyup, duymadığı not edilmeli. Form, hem saha araştırmacısı hem de eşlik yapan, Süpervizör/Kontrolör tarafından imzalanmalıdır.

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. Kontrolörler Süpervisör / Deneyimli Saha araştırmacısı / Eşlik etme vb. görev ve kişilerden tamamen bağımsızdır. Kontrol, telefon yardımı ile veya telefonu olsun olmasın katılımcının adresine giderek yerinde yapılabilir.

Yüz yüze görüşme yapılan her araştırmada her saha araştırmacısının gerçekleştirdiği görüşmelerin en az % 10'u kontrolörler tarafından telefonla veya adrese gidilerek mutlaka kontrol edilmelidir. Geri kontroller müşteriye rapor teslim edilmeden önce tamamlanmış olmalıdır.

6.1. Geri Kontrol Raporu, aşağıdaki bilgileri içermelidir. (Bkz. Örn. Form 007)

- 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, Eşlik Başlama ve Bitiş Saatleri.

Sonuç bölümünde ise, Saha Araştırmacısının ek eğitime ihtiyacı olup, olmadığı belirtilmelidir. Form Kontrolör tarafından imzalanmalıdır.

Grup tartışmalarında, grup tartışmasından önce tüm katılımcıların bilgileri süpervizör tarafından kontrol edilir. Her grup sonrasında katılımcılardan en az iki kişi kontrolör tarafından telefonla kontrol edilmelidir. 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 tavsiye olunur.

Araştırma projesine katılan katılımcıların bilgileri arşivlenmelidir.

Her moderatör aşağıdaki konu başlıkları doğrultusunda grup tartışmalarında varsa yaşanan sorunlara



veya konulara ilişkin bir rapor hazırlamalıdır.

- Deneklerin istenen profile uygunlukları,
- Kullanılan odanın ve görsel-işitsel altyapı,
- Ev sahipliği performansı.

Moderatörler seçilen deneklerin şartları karşılamadığını düşündüğü durumlarda, tutarsızlıkları araştırma kuruluşu yönetimine raporlamalıdır.

6.2. Grup Tartışmalarında Kullanılan Denek Kayıt

GAB markasını taşıyan Araştırma Şirketi, Araştırmacılar Derneği'nden temin edeceği şifre ile kullanacağı web sayfası üzerindeki veritabanı sayesinde deneklerini numaralandırır. Bu bilgiyi yazılı olarak saklar.

Uygulama: Araştırma şirketleri 6 kolonlu standart bir excel dosyada denek listelerini sisteme kendileri girer. (Girilmesi zorunlu alanlar: *TC kimlik no, *Kullanılan sektör [hangi ürün/hizmet için kullanıldığı], *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 deneğin bilgilerini yazar, isim-kimlik no ile hangi tarih ve sektörde kullanıldığını da ayrıca görebilir. Aşağıdaki kriterleri taşıyorsa ayrı bir bölümde kirli denek olarak kullanılan isim belirlenir.

Kirli Denek Kriteri; denek 6 ay içinde ikinci kere kullanıldıysa, aynı sektörde 1 yıl içinde 2 kere kullanıldıysa, Toplamda 5 kere kullanıldıysa

6.3. Kalitatif Kontrol Raporu aşağıdakileri içermelidir (Bkz. Örn. Form 008);

- Projenin Adı, Proje No, Süpervizör Adı Soyadı, Kontrolör Adı Soyadı, Tarih, Katılımcı, Adı Soyadı, Son 12 ay İçerisinde Katıldığı Grup Sayısı, Bundan önce son katıldığı Grup Çalışması Tarihi, Database bilgileri ile uyuyor mu? Ayrıca, form kontrolör tarafından imzalanmalıdır.

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 bulunduğuyla 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 özetinin bu durumu kapsadığı sürece geri kontrol olarak kabul edilebilir.

Denekler, yapılan kayıtlar, kayıtların kullanım amacı ve transferi (örneğin müşteriye) konularında bilgilendirilmeli ve rızaları alınmalıdır. Deneklerin yazılı rızalarının alınması düşünülebilir. Kayıtların kullanımı ve transferi sadece araştırma amaçlı olmalıdır. Kayıtlar, proje adı ve tarihini tanımlayacak şekilde etiketlenmelidir.

CATI projelerinde her CATI operatörünün yaptığı görüşmelerin en az %5'i dinlenmelidir ve dinleme süreci tüm anketi kapsamalıdır.

6.4. Catı projelerinde kullanılan Kontrol raporu aşağıdakileri içermelidir; (Bkz. Örn. Form 009)

- Projenin Adı, Proje No, Kontrolör Adı Soyadı, Proje Başlangıç Tarihi, Proje Bitiş Tarihi, Çalışan Saha Araştırmacısı Adı Soyadı, Çalıştığı Tarih Aralığı (Projenin tamamında çalışmışsa, tam çalışma diye not düşülmeli, Saha Araştırmacılarının Çalıştığı Saat, On Time Yapılan Dinleme, Geri Dinleme Sayısı, Yorumlar, Proje kontrollerinin bitiş tarihi de yazılmalıdır. Yeni işe başlayan saha araştırmacıları için Dinlenen Yeni Saha Araştırmacısı adı soyadı ve dinlemeye ait yorumlar yazılı olmalıdır. Form kontrolör tarafından imzalanmalıdır.

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

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 çıktılarının 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 kağıt 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 dahil edilmesi,
- Kullanılan her alt grubun açıkça tanımlanması,
- “Bilmiyorum” ve “Cevap Yok” diye verilen yanıtlayan deneklerin 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.

Döküm Kontrol: Dökümü yapılmış anketler içinden % 10 anket tesadüfi olarak seçilip, ifadeler okunur, doğru yerde gruplandırılıp, gruplandırılmadığı kontrol edilir.

7.1. Döküm raporu aşağıdakileri içermelidir; (Bkz. Örn. Form 010)

- Projenin Adı, Proje No, Kontrolörün Adı Soyadı, Tarih, Döküm Elemanı Adı Soyadı, Toplam Dökülen Anket Sayısı, Planlan Geri Kontrol Yapılacak anket sayısı, Gerçekleşen Geri Kontrol anket sayısı, sonuç

Kodlama Kontrol :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.

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



Kod anahtarı, kodlama işlemine başlanmadan önce yetkili yönetici tarafından onaylanmalı ve onay dokümanite edilmelidir. “Bilmiyorum” ve “Cevap Yok” yanıtlarının kullanıldığı durumlarda, bunlar birbirinden ayırt edilebilir olmalıdır. Kod anahtarının onayından sonra, kodlama sürecinde sonraki kodlamalar uygun olursa 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.

7.2. Kodlama raporu aşağıdakileri içermelidir; (Bkz. Örn. Form 011)

- Projenin Adı, Proje No, Kontrolörün Adı Soyadı, Tarih, Kodlama Elemanı Adı Soyadı, Toplam Kodlanan Anket Sayısı, Planlan Geri Kontrol Yapılacak anket sayısı, Gerçekleşen Geri Kontrol anket sayısı, sonuç.

Veri Girişi Kontrol: Kontroller, hem veri girişi süreci içerisinde farklı zamanlarda hem de eleman bazında tesadüfi olarak; koşul kontrollü veri giriş (logic data entry) durumunda her proje için toplam girişlerin % 5'i oranında, basit veri giriş (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.

7.3. Veri Girişi raporu aşağıdakileri içermelidir (Bkz. Örn. Form 012)

- Projenin Adı, Proje No, Kontrolörün Adı Soyadı, Tarih, Veri Girişi Elemanı Adı Soyadı, Toplam Girilen Anket Sayısı, Planlan Geri Kontrol Yapılacak anket sayısı, Gerçekleşen Geri Kontrol anket sayısı, sonuç

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

8. DENETÇİ DATA BASE (Bkz. Örn. Form 013)



Araştırma şirketleri ve saha şirketleri, yürüttüğü projeleri kayıt altına alırlar. Denetim için hazır bulundurulur.

8.1. Denetçi Data Base Raporu aşağıdakileri içermelidir;

- Saha araştırmacısı adı, soyadı, proje adı-no, veri toplama yöntemi, bölge/il, yaptığı anket sayısı, proje başlama tarihi, proje bitiş tarihi.

9. GENEL

Bütün soru formlarında "Bu görüşmeyi tanımadığım bir kişi ile, Araştırma Şirketi, Araştırma Şirketi Alt Yüklenicisi 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 bulunmalıdır. Bu ibare görüşmenin sonunda Saha Araştırmacısı tarafından imzalanacaktır. Bunun mümkün olmadığı durumlarda, ayrı bir kağıda, günü, mesaiyi ve yapılan işi kapsayacak şekilde yazılan bir bildiri de kullanılabilir. Bildiri, proje dosyalarında muhafaza edilebilir. Bu bildiri de Saha Araştırmacısı tarafından imzalanacaktır.



Saha Araştırmacısı Başvuru, Örnek Form 001

FOTOGRA F

ŞİRKET LOGOSU

TARİH : / /

SAHA ARAŞTIRMACISININ;

ADI : _____
SOYADI : _____
ARŐ.DER. KİMLİK NO : _____
TC. KİMLİK NO : _____
VERGİ NO : _____
EĞİTİM DURUMU : _____
ÇALIŞTIĞI ŞİRKETLER : _____
EV TELEFON : _____
CEP TELEFON : _____
ADRES : _____

Ekler:

Nüfus cüzdanı fotokopisi :



Saha Araştırmacısı Takip, rnek Form 002

FORM:002 - SAHA ARAŞTIRMACISI EGİTİM TAKİP FORMU

Sıra	S.A Adı Soyadı	Başvuru Tarihi	Genel Eğitim Tarihi 1	Genel Eğitim Tarihi 2	Genel Eğitim Tarihi 3	İŖe Başlama Tarihi	Kimlik Kartı Numarası	Kimlik Kartı Veriliş Tarihi	Halen çalışıp çalışmadığı	çalışmıyorsa, Nedeni
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										
31										
32										



Saha Araştırmacısı, Cati Operatörü Genel Eğitim, Örnek Form 003

GENEL EğİTİM KATILIM FORMU

EğİTİMİ VEREN:	
ÜNVANI:	
EğİTİM YERİ:	
EğİTİM TARİHİ	
BAŞLANGIÇ SAATİ:	
BİTİŞ SAATİ:	

KATILANLAR	GÖREVİ	İMZA
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		
21.		
22.		
23.		



Proje Brief Katılım, Örnek Form 004

PROJE BRIEFİ KATILIM FORMU

EĞİTİMİ VEREN:	
ÜNVANI:	
PROJE NO:	
PROJE ADI:	
EĞİTİM YERİ:	
EĞİTİM TARİHİ	
BAŞLANGIÇ SAATİ:	
BİTİŞ SAATİ:	

KATILANLAR	GÖREVİ	İMZA	EĞİTİMCİNİN GÖZLEMLERİ
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			
14.			
15.			
16.			
17.			
18.			
19.			
20.			
21.			
22.			
23.			



Saha Araştırmacısı Yaka Kartı, Örnek Form 005

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

Şirket Logosu	2009	 <small>* Bu logo sadece GAB kullanma hakkı olan firmalar için geçerlidir.</small>
Saha Araştırmacısı		
İmzası		
Bu kimlik kartı 01.01.2010 tarihine kadar geçerlidir.		
Kartın Veriliş Tarihi: 05/01/2009		
Eğitim Alınan Tarih: 01/01/2009		
Kimlik Seri No : 34000001		



Süpervizör / Kontrolör Eşlik Raporu, Örnek Form 006

SÜPERVİZÖR / KONTROLÖR EŞLİK RAPORU

Üye Şirket Adı :
Projenin Adı :
Süpervizör/Kontrolör Adı Soyadı :
Eşlik Edilen Saha Araştırmacısı Adı Soyadı :
Tarih :
Başlama Saati :
Bitiş Saati :
Saha Araştırmacısı Telefonu :

EŞLİK KRİTERLERİ	UYGUN-YETERLİ / UYGUN DEĞİL- YETERSİZ	AÇIKLAMA
Şirketi temsil etme		
Denekle 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 muydu?		
Saha Araştırmacısı Görüşme Sonunda teşekkür ediyor muydu?		
Saha Araştırmacısı Kılık Kıyafeti Görüşmeye engel teşkil ediyor mu?		

Süpervizör/Kontrolör İmzası:

Saha Araştırmacısı İmzası



Kodlama Kontrol Rapor, Örnek Form 011

KODLAMA KONTROL RAPORU

Projenin Adı :
Proje No :
Kontrolörün Adı Soyadı :
Tarih :

Kodlama Elemanı Adı Soyadı	Toplam Kodlanan Soru Sayısı	Planlanan Geri Kontrol Soru Sayısı	Gerçekleşen Geri Kontrol Soru Sayısı	Sonuç (Hatalar, eksikler v.b notları ekleyebilirsiniz, ayrıca Ek bir eğitime ihtiyaç duyuluyorsa lütfen belirtiniz)

Kontrolör Adı Soyadı:

İMZA:



Denetçi Data Base Örnek Form 013

DENETÇİ DATABASE FORMATI

Saha Araştırmacısı Adı Soyadı	Proje No	Proje Adı	Veri Toplama Yöntemi	Bölge/ İli	Yaptığı Anket Sayısı	Proje Başlama Tarihi	Proje Bitiş Tarihi	Süpervizör Adı	Kontrolör Adı	Eşlik Tarihi	Geri Kontrol Sayısı	Telefon Kontrol Sayısı	İptal Anket Sayısı	Geçerli Anket Sayısı	Toplam Kontrol Oranı	Toplam İptal Oranı	*Saha Hizmeti Alınan Saha Uygulama Şirketinin Adı