



ΣΕΔΕΑ

ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΔΗΜΟΣΚΟΠΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΓΟΡΑΣ
ASSOCIATION OF GREEK MARKET & OPINION RESEARCH COMPANIES

Κανονισμός ΠΕΣΣ

Σε ισχύ από Φεβρουάριο 2016

Τελευταία Αναθεώρηση: 29 Νοεμβρίου 2017

Περιεχόμενα

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΠΕΣΣ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ	3
1.1. Ο ρόλος του ΠΕΣΣ	3
1.2. Ευθύνη λειτουργίας του ΠΕΣΣ - Όργανα	3
1.3. Ποιοί υπάγονται στον ΠΕΣΣ - διάκριση μεταξύ πιστοποιημένων και μη πιστοποιημένων μελών ΠΕΣΣ	5
1.4. Διαδικασία εισδοχής νέων μελών	6
1.5. Πιστοποιήσεις ερευνών σε ad hoc επίπεδο	8
1.6. Ορισμοί	9
2. ΟΙ ΚΩΔΙΚΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ICC/ESOMAR ΚΑΙ ΣΕΔΕΑ - ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΑΤΟΜΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ	10
2.1. Διεθνής Κώδικας Δεοντολογίας ICC/ESOMAR	10
2.2. Επαγγελματικοί Κώδικες Δεοντολογίας και Πρακτικής - ΣΕΔΕΑ	11
2.3. Νόμος 2472/1997 για την Προστασία του Ατόμου από την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Άρθρα 2, 5, 7, 11-13	12
3. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΠΟΥ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΕΡΓΑΣΙΕΣ FIELD	17
3.1. Γενικές απαιτήσεις για όλους τους απασχολούμενους στο field	18
3.2. Ειδικές απαιτήσεις για ΣΥΝΕΝΤΕΥΚΤΕΣ	22
3.3. Ειδικές απαιτήσεις για ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΟΥΣ	28
3.4. Ειδικές απαιτήσεις για ΜΥΣΤΙΚΟΥΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ και ΟΣΟΥΣ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΕΡΕΥΝΕΣ ΜΕΣΩ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΣ	33
3.5. Ειδικές απαιτήσεις για ΑΠΟΓΡΑΦΕΙΣ	37
3.6. Ειδικές απαιτήσεις για ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ και ΕΠΟΠΤΕΣ (Field supervisor)	40
3.7 Ειδικές απαιτήσεις για ΕΛΕΓΚΤΕΣ	43
4. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΡΕΥΝΕΣ	47
4.1. Γενικές απαιτήσεις για όλες τις έρευνες	48
4.2. Ποσοτικές έρευνες με προσωπικές συνεντεύξεις	51
4.3. Ποσοτικές έρευνες με τηλεφωνικές συνεντεύξεις	54
4.4. Έρευνες Mystery Shopping / Mystery Calling και Έρευνες μέσω Παρατήρησης	57
4.5. Ποσοτικές αυτοσυμπληρούμενες έρευνες	60
4.6. Ποιοτικές έρευνες	62
4.7. Έρευνες συνεχείας με ή χωρίς συνεντεύξεις	66
5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΠΕΣΣ ΜΕΤΑ ΤΟΝ 1 ^ο ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΟ ΕΛΕΓΧΟ ..	71
5.1. Αναγγελία	71
5.2 Αντικείμενο και διάρκεια ελέγχου	72
5.3. Έλεγχος αρχείων νέων (για την εταιρία) απασχολούμενων στο field	72

5.4. Αξιολογήσεις απασχολούμενων στο field.....	73
5.5. Επιλογή ερευνών προς έλεγχο	73
5.6. Διαδικασία ελέγχου ερευνών από τους Επιθεωρητές ΠΕΣΣ.....	74
5.7. Δειγματοληπτικοί έλεγχοι.....	77
5.8. Συγκεντρωτική έκθεση ελέγχου	79
6. ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ, ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....	80
Μη κατάλληλο δείγμα σύμφωνα με τα αποτελέσματα του δειγματοληπτικού ελέγχου από τους επιθεωρητές ΠΕΣΣ	
6.1. Ορισμός παραβάσεων και λοιπών αποκλίσεων του Κανονισμού	80
6.2. Διαδικασία μετά την διαπίστωση αποκλίσεων.....	81
6.3. Διαδικασία ενώπιον του Πειθαρχικού Συμβουλίου	82
6.4. Πειθαρχικές ποινές.....	84
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	85
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΕΣΣ: ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ	86
ΑΙΤΗΣΗ ΕΙΣΔΟΧΗΣ ΜΕΛΟΥΣ	90
ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ (άρθρο 8 Ν.1599/1986).....	92
ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥΣ	93
ΧΡΗΣΗ GPS ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ & ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ	94

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΠΕΣΣ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

1.1. Ο ρόλος του ΠΕΣΣ

Ο Κανονισμός ΠΕΣΣ έχει σχεδιαστεί από το ΣΕΔΕΑ (Σύλλογος Εταιριών Δημοσκόπησης και Έρευνας Αγοράς) ως ένα σύστημα αυτορρύθμισης και πιστοποίησης για τα μέλη του ΠΕΣΣ αλλά και ως ένα σύστημα πιστοποίησης συγκεκριμένων ερευνών που διενεργούνται τόσο από μέλη όσο και από μη μέλη του ΠΕΣΣ.

Στόχος του Κανονισμού είναι η προώθηση των βέλτιστων πρακτικών και η πιστοποίηση των μελών και των ερευνών που εντάσσονται στο σύστημα ΠΕΣΣ ως προς:

- την οργάνωση των διαδικασιών του τμήματος field ή / και
- την αρχική επικοινωνία με υποψήφιους, τη βασική ενημέρωση και συστηματική αξιολόγηση του παρεχόμενου από τους απασχολούμενους στο field έργου, την διαδικασία υλοποίησης των ερευνών ή / και
- την αξιοπιστία των συλλεγομένων στοιχείων

Απώτερος σκοπός του Κανονισμού ΠΕΣΣ είναι να διασφαλίσει ότι όλα τα μέλη του ΠΕΣΣ και οι έρευνες που πιστοποιούνται βάσει ΠΕΣΣ έχουν τα ίδια ελάχιστα όρια ποιότητας, ενισχύοντας έτσι την αξιοπιστία της έρευνας προς τους πελάτες και την κοινή γνώμη.

Τα μέλη του ΠΕΣΣ είναι υποχρεωμένα να μεριμνούν για την εφαρμογή του Κανονισμού, ανεξάρτητα από τυχόν αλλαγές στο προσωπικό τους.

Από το 2015, με απόφαση του Δ.Σ. του ΣΕΔΕΑ τα μέλη του ΠΕΣΣ διακρίνονται σε Πιστοποιημένα και Μη με βάση πιστοποίηση που δίνεται ανά έτος στα οικονομικά ενήμερα μέλη τα οποία έχουν υποστεί τους προβλεπόμενους ελέγχους ΠΕΣΣ.

1.2. Ευθύνη λειτουργίας του ΠΕΣΣ - Όργανα

Την ευθύνη για την λειτουργία του ΠΕΣΣ έχει το Διοικητικό Συμβούλιο του ΣΕΔΕΑ. Στην λειτουργία του ΠΕΣΣ συμβάλλουν επίσης τα εξής όργανα:

- Η Επιτροπή ΠΕΣΣ
- Η Ομάδα Επιθεωρητών (auditors) η οποία αποτελείται από τον Ειδικό Σύμβουλο-Συντονιστή και τους επιθεωρητές-ελεγκτές
- Το Πειθαρχικό Όργανο
- Η Γενική Συνέλευση του ΣΕΔΕΑ

(i) Ο ρόλος του Διοικητικού Συμβουλίου του ΣΕΔΕΑ σε σχέση με τη λειτουργία του ΠΕΣΣ:

- Προάγει τον ΠΕΣΣ τόσο εσωτερικά (προς τα μέλη του) όσο και προς το εξωτερικό περιβάλλον (υποψήφια μέλη, πελάτες, φορείς, ευρύ κοινό).
- Αποφασίζει για την εισδοχή νέων μελών στον ΠΕΣΣ
- Δέχεται προτάσεις από τα μέλη σε σχέση με την επικαιροποίηση του Κανονισμού ή / και της ελεγκτικής διαδικασίας ή τις ανάγκες επιμόρφωσης / εκπαίδευσης σε σχέση με τον Κανονισμό και τα θέματα που άπτονται του Κανονισμού.
- Θέτει τα επαγγελματικά πρότυπα, προσδιορίζει την ανάγκη τροποποίησης / επικαιροποίησης του Κανονισμού και εισηγείται σχετικώς προς την Επιτροπή ΠΕΣΣ.
- Τροποποιεί τον Κανονισμό μετά από αιτιολογημένη πρόταση της Επιτροπής ΠΕΣΣ (με εξαίρεση τα κεφάλαια 1 [εκτός της ενότητας 1.6 «Ορισμοί»] και 6 του Κανονισμού για την τροποποίηση των οποίων απαιτείται απόφαση της Γενικής Συνέλευσης του ΣΕΔΕΑ).
- Ορίζει τον Ειδικό Σύμβουλο – Συντονιστή και τα λοιπά μέλη της Ομάδας Επιθεωρητών.
- Ενημερώνεται συστηματικά για το έργο της Ομάδας Επιθεωρητών από τον Ειδικό Σύμβουλο-Συντονιστή

- Εξετάζει ως δευτεροβάθμιο όργανο τις εφέσεις κατά κυρωτικών αποφάσεων του πρωτοβαθμίου πειθαρχικού οργάνου (εξαιρουμένων των αποφάσεων με τις οποίες επιβάλλεται η κύρωση της αποβολής).

(ii) Ο ρόλος της Επιτροπής ΠΕΣΣ:

Η Επιτροπή ΠΕΣΣ είναι κατ' ελάχιστον 3μελής και έχει διττό ρόλο:

- α) Επιστημονικό, στα πλαίσια του Κανονισμού
- β) Επικοινωνιακό, στα πλαίσια του Κανονισμού

Συνεδριάζει κατ' ελάχιστον δύο φορές κατ' έτος και εξετάζει εάν έχουν ανακύψει ζητήματα τα οποία επιβάλουν είτε την βελτίωση ή συμπλήρωση του Κανονισμού είτε την εφαρμογή κάποιου επικοινωνιακού προγράμματος σχετικού με τον Κανονισμό. Στις περιπτώσεις αυτές έχει τη δικαιοδοσία να συστήνει υποεπιτροπές (με πρόσκληση συμμετοχής και σε άλλα μέλη βάσει της εμπειρίας / τεχνογνωσίας / εξειδίκευσής τους στο εκάστοτε αντικείμενο) που θα ασχολούνται με τα θέματα αυτά.

(iii) Η Ομάδα Επιθεωρητών (Auditors):

Αποτελείται από τον **Ειδικό Σύμβουλο-Συντονιστή** και τους **επιθεωρητές-ελεγκτές ΠΕΣΣ** που διενεργούν τους ελέγχους.

Ο Ειδικός Σύμβουλος-Συντονιστής ορίζεται από το Δ.Σ. και είναι εξωτερικός συνεργάτης που δεν παρέχει - με οποιαδήποτε νομική σχέση - υπηρεσίες στις εταιρείες μέλη. Οι αρμοδιότητές του είναι:

- Η εκπαίδευση των επιθεωρητών-ελεγκτών ΠΕΣΣ επί της διαδικασίας ελέγχου.
- Η υποβολή προτάσεων για τροποποίηση των διαδικασιών ελέγχου εφόσον κριθεί απαραίτητο
- Ο προγραμματισμός των τακτικών και έκτακτων ετήσιων ελέγχων και η διαμόρφωση οδηγιών προς τους επιθεωρητές - ελεγκτές ΠΕΣΣ για κάθε έλεγχο ανά μέλος σύμφωνα με τα αποτελέσματα των προηγούμενων ελέγχων στο μέλος
- Η επικύρωση της διαδικασίας ελέγχου για τους ελέγχους που διενεργήθηκαν (μετά από κάθε έλεγχο)
- Η ευθύνη για την αποστολή της επιστολής και συγκεντρωτικής έκθεσης ελέγχου στο ελεγχόμενο μέλος μετά από κάθε έλεγχο (εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ολοκλήρωση του ελέγχου)
- Η αποστολή επιστολής Σύστασης (η οποία δεν συνιστά κύρωση) στην ελεγχόμενη εταιρία σε σχετικές περιπτώσεις παραβάσεων του Κανονισμού σύμφωνα με όσα ορίζονται στην Ενότητα 6
- Η γραπτή ενημέρωση του αρμοδίου Πειθαρχικού Οργάνου κάθε φορά που κατά τον έλεγχο διαπιστώνονται οποιεσδήποτε παραβάσεις
- Η τακτή (μηνιαία) Ενημέρωση του Δ.Σ. για την πορεία των ελέγχων
- Η σύνταξη της Ετήσιας Απολογιστικής έκθεσης ελέγχων η οποία θα παρουσιάζεται στην ετήσια Γενική Συνέλευση

(iv) Το Πειθαρχικό Όργανο:

Το Πειθαρχικό Όργανο είναι τριμελές. Τα μέλη του επιλέγονται τυχαία μεταξύ των μελών του ΣΕΔΕΑ, (δηλαδή μεταξύ των εκπροσώπων που τα μέλη έχουν υποδείξει για την εκπροσώπησή τους στην αρχή κάθε έτους στη Γραμματεία του ΣΕΔΕΑ), σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ενότητα 6.

Ο Πρόεδρος του Πειθαρχικού Οργάνου επιλέγεται τον Ιανουάριο και τον Ιούνιο κάθε έτους με θητεία έξι μηνών. Η ταυτότητα του Προέδρου είναι γνωστή μόνο στον εκάστοτε νομικό σύμβουλο του ΣΕΔΕΑ.

Τα υπόλοιπα 2 μέλη επιλέγονται τυχαία μεταξύ των μελών του ΣΕΔΕΑ εφόσον συντρέχει περίπτωση σύστασης του Πειθαρχικού Οργάνου.

Το Πειθαρχικό όργανο ασκεί την πειθαρχική εξουσία σε πρώτο βαθμό σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ενότητα 6 και είναι καθόλα αρμόδιο να επιβάλλει τις προβλεπόμενες από τον Κανονισμό ποινές σε περιπτώσεις:

- Παραβάσεων «Υψηλής Βαρύτητας» Κατηγορίας Α και Β
- Λοιπών αποκλίσεων που εμφανίζουν χαρακτηριστικά Υποτροπής ή Συσσώρευσης

(ν) Ο ρόλος της Γενικής Συνέλευσης του ΣΕΔΕΑ σε σχέση με τη λειτουργία του ΠΕΣΣ:

Η Γενική Συνέλευση του ΣΕΔΕΑ:

- Είναι αρμόδια για την τροποποίηση των κεφαλαίων 1 και 6 του Κανονισμού [με εξαίρεση την ενότητα 1.6 «Ορισμοί» η οποία μπορεί να τροποποιηθεί με απόφαση του Δ.Σ.], χωρίς να αποκλείεται να λάβει αποφάσεις και για τα λοιπά κεφάλαια κατόπιν υποβολής σχετικών προτάσεων από το Δ.Σ. του ΣΕΔΕΑ
- Εξετάζει ως δευτεροβάθμιο Πειθαρχικό Όργανο εφέσεις κατά αποφάσεων του Πρωτοβαθμίου Πειθαρχικού Οργάνου με τις οποίες επεβλήθη η κύρωση της αποβολής.

1.3. Ποιοί υπάγονται στον ΠΕΣΣ - διάκριση μεταξύ πιστοποιημένων και μη πιστοποιημένων μελών ΠΕΣΣ

1.3.1. Ποιοί υπάγονται στον ΠΕΣΣ:

(i) ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ – ΤΑ ΤΑΚΤΙΚΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΣΕΔΕΑ

Όλα τα τακτικά μέλη του ΣΕΔΕΑ που αναλαμβάνουν πρωτογενείς έρευνες ή / και παρέχουν σε τρίτους αποτελέσματα πρωτογενούς έρευνας ή / και αναθέτουν πρωτογενή έρευνα σε τρίτους, υπάγονται υποχρεωτικά στον ΠΕΣΣ και ελέγχονται για αυτές τις έρευνες.

Ως πρωτογενείς έρευνες στα πλαίσια του παρόντος Κανονισμού ορίζονται όλες αναφέρονται στην Ενότητα 4 του Κανονισμού και ειδικότερα όλες οι έρευνες οι οποίες περιλαμβάνουν συνεντεύξεις (ανεξαρτήτου μεθοδολογίας συλλογής πληροφοριών), μυστικές επισκέψεις, ομαδικές συζητήσεις καθώς και άλλες περιπτώσεις πρωτογενούς συλλογής στοιχείων όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά οι ποσοτικές αυτοσυμπληρούμενες έρευνες και οι έρευνες συνεχείας με ή χωρίς συνεντεύξεις (retail audit & panel based surveys).

Τα μέλη αυτά πληρώνουν ετησίως την πλήρη συνδρομή συμμετοχής στον ΠΕΣΣ όπως ορίζεται από το Δ.Σ. του ΣΕΔΕΑ πλέον 0,02% επί των συνολικών εσόδων (για τη σχετική με έρευνα αγοράς δραστηριότητα) τους το προηγούμενο έτος και χαρτοσήμου επί του συνολικού ποσού).

(ii) ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ – ΤΑ ΥΠΟΨΗΦΙΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΣΕΔΕΑ

Νομικά πρόσωπα ή ατομικές επιχειρήσεις που ως κύρια ή παράλληλη δραστηριότητα τους αναλαμβάνουν πρωτογενείς έρευνες ή / και παρέχουν σε τρίτους αποτελέσματα πρωτογενούς έρευνας ή / και αναθέτουν πρωτογενή έρευνα σε τρίτους (ως ανωτέρω) και οι οποίες υποβάλουν αίτηση εισδοχής στον ΣΕΔΕΑ υπάγονται καταρχήν υποχρεωτικά στον ΠΕΣΣ για χρονικό διάστημα ενός έτους και ελέγχονται για αυτές τις έρευνες.

Μετά το πέρας ενός έτους από την εισδοχή τους στον ΠΕΣΣ, η αίτηση εισδοχής στον ΣΕΔΕΑ – με επικαιροποιημένα και πλήρη στοιχεία - εξετάζεται από το Δ.Σ. του ΣΕΔΕΑ και:

- Εφόσον πληρούν όλες τις αναφερόμενες στα ΤΑΚΤΙΚΑ ΜΕΛΗ ΣΕΔΕΑ προϋποθέσεις του άρθρου 4.3. του καταστατικού γίνονται αυτόματα τακτικά μέλη του ΣΕΔΕΑ και παραμένουν στον ΠΕΣΣ με τους ίδιους όρους που ισχύουν και για τα μέλη του ΣΕΔΕΑ, άλλως διαγράφονται και από το σύστημα ΠΕΣΣ
- Σε αντίθετη περίπτωση, γίνονται αυτόματα ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΑ ΜΕΛΗ ΣΕΔΕΑ – χωρίς δυνατότητα ψήφου στην Γενική Συνέλευση – και παραμένουν στον ΠΕΣΣ πληρώνοντας ετήσια συνδρομή ΣΕΔΕΑ και ΠΕΣΣ κλιμακούμενη βάσει των εσόδων τους για τη σχετική με έρευνα αγοράς δραστηριότητα τους το προηγούμενο έτος, άλλως διαγράφονται και από το σύστημα ΠΕΣΣ.

(iii) ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ - ΤΑ ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΣΕΔΕΑ

Όλα τα συνδεδεμένα μέλη του ΣΕΔΕΑ που αναλαμβάνουν πρωτογενείς έρευνες ή / και παρέχουν σε τρίτους αποτελέσματα πρωτογενούς έρευνας ή / και αναθέτουν πρωτογενή έρευνα σε τρίτους, υπάγονται υποχρεωτικά στον ΠΕΣΣ και ελέγχονται για αυτές τις έρευνες.

Ως πρωτογενείς έρευνες ορίζονται – όπως και προηγουμένως - όσες αναφέρονται στην Ενότητα 4 του Κανονισμού.

Τα μέλη αυτά πληρώνουν ετησίως κλιμακούμενη συνδρομή συμμετοχής στον ΠΕΣΣ όπως ορίζεται από το Δ.Σ. του ΣΕΔΕΑ πλέον 0,02% επί των συνολικών εσόδων (για τη σχετική με έρευνα αγοράς δραστηριότητα) τους το προηγούμενο έτος και χαρτοσήμου (επί του συνολικού ποσού).

Στην κατηγορία των συνδεδεμένων μελών ΣΕΔΕΑ εντάσσονται και οι «υπεργολάβοι» [δηλ. Εταιρίες οι οποίες βάσει της δραστηριότητάς τους ειδικεύονται στην παροχή υπηρεσιών field και τις υπηρεσίες αυτές παρέχουν προς εταιρίες ερευνών (και όχι απευθείας προς πελάτες) λειτουργώντας ως υπεργολάβοι προς αυτές] πληρώνοντας τη χαμηλότερη συνδρομή συμμετοχής στον ΠΕΣΣ ως εκάστοτε ισχύει για τα συνδεδεμένα μέλη.

1.3.2. Διάκριση μεταξύ πιστοποιημένων και μη πιστοποιημένων μελών ΠΕΣΣ

Ως «πιστοποιημένα μέλη ΠΕΣΣ» θεωρούνται τα μέλη του συστήματος ΠΕΣΣ που έχουν υποστεί τους προβλεπόμενους από τον Κανονισμό ΠΕΣΣ ελέγχους κατά το προηγούμενο έτος. Η πιστοποίηση θα χορηγείται στην αρχή εκάστου έτους και θα αφορά ελέγχους που διενεργήθηκαν το προηγούμενο έτος. Τα νέα μέλη ΠΕΣΣ λογίζονται πιστοποιημένα μόνο μετά τον πρώτο τακτικό έλεγχο.

Οι έλεγχοι διενεργούνται μόνο σε οικονομικά ενήμερα μέλη. Ως τέτοια νοούνται τα μέλη που έχουν εξοφλήσει εμπρόθεσμα τη συνδρομή ΠΕΣΣ του προηγούμενου έτους το αργότερο μέχρι την Τακτική Γενική Συνέλευση του ΣΕΔΕΑ του τρέχοντος έτους. Επιπλέον, για τα μέλη του ΣΕΔΕΑ, ως οικονομικά ενήμερα μέλη νοούνται αυτά που έχουν εξοφλήσει εμπρόθεσμα και τη συνδρομή του ΣΕΔΕΑ για το προηγούμενο έτος.

Τα «πιστοποιημένα μέλη» θα αναφέρονται στην ιστοσελίδα του Συλλόγου και θα λαμβάνουν σχετικό πιστοποιητικό από το ΣΕΔΕΑ.

Μέλη ΠΕΣΣ που δεν έχουν εξοφλήσει τη συνδρομή ΠΕΣΣ για διάστημα άνω των 2 ετών και μέλη ΣΕΔΕΑ που δεν έχουν εξοφλήσει τη συνδρομή ΣΕΔΕΑ για διάστημα άνω των 2 ετών θα διαγράφονται από τον ΠΕΣΣ.

1.4. Διαδικασία εισδοχής νέων μελών

Νομικά πρόσωπα ή ατομικές επιχειρήσεις που αναλαμβάνουν πρωτογενείς έρευνες ή / και παρέχουν σε τρίτους αποτελέσματα πρωτογενούς έρευνας ή / και αναθέτουν πρωτογενή έρευνα σε τρίτους (ως ανωτέρω) και επιθυμούν να ενταχθούν ως μέλη στο σύστημα ΠΕΣΣ υποβάλλουν υποχρεωτικά την πλήρη αίτηση εισδοχής στον ΣΕΔΕΑ και στον ΠΕΣΣ.

Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να βρουν το έγγραφο της αίτησης στην ιστοσελίδα του ΣΕΔΕΑ ή να το ζητήσουν από την γραμματεία του ΣΕΔΕΑ.

Η αίτηση υπαγωγής στο σύστημα ΠΕΣΣ υποβάλλεται ηλεκτρονικά στη γραμματεία του ΣΕΔΕΑ συνοδευόμενη από τα κάτωθι αναφερόμενα έγγραφα:

- Υπεύθυνη δήλωση του Νόμιμου εκπροσώπου με την οποία δηλώνει ότι:
 - αποδέχεται ανεπιφύλακτα και θα τηρεί τους ισχύοντες κώδικες δεοντολογίας και Επαγγελματικής Πρακτικής της ESOMAR και του ΣΕΔΕΑ και τον Κανονισμό ΠΕΣΣ (αποστέλλεται ταχυδρομικά ή ηλεκτρονικά το πρωτότυπο)

- αποδέχεται ανεπιφύλακτα και θα τηρεί το καταστατικό του Συλλόγου και τους εκάστοτε ισχύοντες Κανονισμούς που διέπουν τη λειτουργία του Σωματείου
- δεν έχει καταδικαστεί αμετακλήτως για τα αδικήματα που αναφέρονται στο άρθρο 4.4 του καταστατικού του ΣΕΔΕΑ
- Πληροφοριακό Δελτίο (όπως περιγράφεται στο έγγραφο της αίτησης)
- Κωδικοποιημένο καταστατικό της Εταιρίας
- ΦΕΚ δημοσίευσης (για ΑΕ και ΕΠΕ)
- ΦΕΚ δημοσίευσης της συγκρότησης του Δ.Σ. σε σώμα (για Α.Ε.)
- Παρουσίαση της εταιρείας
- Ισολογισμός προηγούμενου έτους ή αποτελέσματα χρήσεως ή άλλο έγγραφο από το οποίο να προκύπτει το σύνολο των εσόδων (για τη σχετική με έρευνα αγοράς δραστηριότητα) το προηγούμενο έτος (εφόσον έχει σχετικό διάστημα λειτουργίας). Αν δεν έχει κλείσει χρήση τότε υποβάλλονται προσωρινά αποτελέσματα
- Κατάσταση εργαζομένων ή υπεύθυνη δήλωση του Νόμιμου Εκπροσώπου στην οποία θα αναφέρεται ο αριθμός των εργαζομένων
- Βιογραφικά σημειώματα των διευθυντικών στελεχών και άλλων υψηλόβαθμων στελεχών
- Βεβαίωση περί συμμετοχής του διευθύνοντος συμβούλου ή διαχειριστή ή άλλου υψηλόβαθμου στελέχους της εταιρείας στην ESOMAR.
- Σύσταση της υποβάλλουσας την αίτηση εταιρίας ή των στελεχών της από άλλη εταιρία μέλος του ΣΕΔΕΑ

Η αίτηση αξιολογείται εντός 60 ημερών από την υποβολή της από το Δ.Σ. του ΣΕΔΕΑ. Εφόσον τέσσερα τουλάχιστον μέλη του ΔΣ αποφασίσουν **θετικά** για την εισδοχή ως μέλους ΠΕΣΣ οι ενδιαφερόμενοι ενημερώνονται εγγράφως από την Γραμματεία του ΣΕΔΕΑ και πρέπει μέσα σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα (εντός 60 ημερών από την ημερομηνία της έγγραφης ενημέρωσης τους) να καταβάλουν τη συνδρομή εισδοχής στον ΠΕΣΣ το ποσό της οποίας καθορίζεται κλιμακωτά με βάση το σύνολο των εσόδων (για τη σχετική με έρευνα αγοράς δραστηριότητα) τους το προηγούμενο έτος πλέον 0,02% επί του τζίρου αυτού και χαρτοσήμου επί του συνολικού ποσού.

Μετά την πληρωμή της συνδρομής εισδοχής:

- Οι ενδιαφερόμενοι οφείλουν να λάβουν από την ιστοσελίδα του συλλόγου (ή να ζητήσουν και να παραλάβουν από τη γραμματεία του ΣΕΔΕΑ) αντίγραφο του ισχύοντος Κανονισμού ΠΕΣΣ
- Ακολουθεί εντός 3 εβδομάδων από την πληρωμή της συνδρομής ο **πρώτος συμβουλευτικός έλεγχος** ο οποίος σκοπό έχει την ενημέρωση και καθοδήγηση του υποψήφιου μέλους και των αρμόδιων στελεχών του για την σωστή εφαρμογή των απαιτήσεων του ΠΕΣΣ καθώς και την επίλυση αποριών σε σχέση με αυτές.
- Σε διάστημα έως 6 μήνες από τον πρώτο συμβουλευτικό έλεγχο ακολουθεί **δοκιμαστικός έλεγχος**, ο οποίος σκοπό έχει να διασφαλίσει ότι το υποψήφιο μέλος είναι πλήρως ενήμερο σε σχέση με τις απαιτήσεις του Κανονισμού τις οποίες και ακολουθεί

Με την ολοκλήρωση του **δοκιμαστικού** ελέγχου ολοκληρώνεται και η διαδικασία ένταξης στο σύστημα ΠΕΣΣ – καταρχήν ως «μη πιστοποιημένο μέλος» – και τα στοιχεία του μαζί με την ημερομηνία ένταξης της αναγράφονται στην λίστα μελών του ΠΕΣΣ στην ιστοσελίδα του ΣΕΔΕΑ. Το νέο μέλος θα λάβει την ιδιότητα του «πιστοποιημένου μέλους» μετά την ολοκλήρωση του πρώτου Κανονικού Τακτικού ελέγχου που θα πραγματοποιηθεί σε αυτό, το αργότερο, εντός 6 μηνών μετά τον δοκιμαστικό έλεγχο.

Μετά το πέρας του έτους, το Δ.Σ. επανεξετάζει την αίτηση εισδοχής στο ΣΕΔΕΑ λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα των ελέγχων ΠΕΣΣ καθώς και τυχόν καταγγελίες σχετικές με την ποιότητα εργασίας του αιτούντος. Το ΔΣ αποφασίζει περί της εισδοχής ή μη του αιτούντος με πλειοψηφία τουλάχιστον τεσσάρων μελών του.

1.5. Πιστοποιήσεις ερευνών σε ad hoc επίπεδο

1.5.1. Μέλη του συστήματος ΠΕΣΣ

Πιστοποίηση βάσει ΠΕΣΣ δίνεται και για μεμονωμένες έρευνες σε ad hoc επίπεδο κατόπιν υποβολής σχετικής αίτησης προς τη Γραμματεία του ΣΕΔΕΑ. Η δυνατότητα αυτή παρέχεται καταρχήν σε όλα τα μέλη του ΠΕΣΣ με επιπλέον χρέωση ανά έλεγχο όπως ορίζεται ετησίως από το Δ.Σ. του ΣΕΔΕΑ.

1.5.2. Μη μέλη του συστήματος ΠΕΣΣ

Η ίδια δυνατότητα παρέχεται επιπλέον και σε μη μέλη του συστήματος ΠΕΣΣ, επιχειρήσεις (Νομικά πρόσωπα ή ατομικές επιχειρήσεις) ή φορείς του Δημοσίου που επιθυμούν να λάβουν πιστοποίηση βάσει ΠΕΣΣ για συγκεκριμένες πρωτογενείς έρευνες τις οποίες αναλαμβάνουν ή αναθέτουν σε τρίτους.

Στην περίπτωση αυτή οι ενδιαφερόμενοι υποβάλουν στη γραμματεία του ΣΕΔΕΑ σχετική αίτηση (το έγγραφο της αίτησης μπορούν να το βρουν στην ιστοσελίδα του ΣΕΔΕΑ ή να το ζητήσουν από τη γραμματεία του ΣΕΔΕΑ) έχοντας τη δυνατότητα να επιλέξουν:

- παροχή εκπαίδευσης βάσει ΠΕΣΣ
- διενέργεια συμβουλευτικού ελέγχου πριν την πιστοποίηση συγκεκριμένης έρευνας βάσει ΠΕΣΣ
- πιστοποίηση συγκεκριμένης έρευνας βάσει ΠΕΣΣ

Η αίτηση αξιολογείται από το Δ.Σ. του ΣΕΔΕΑ στην αμέσως επόμενη συνεδρίαση από την υποβολή της. Εάν συντρέχουν λόγοι να εξεταστεί πιο σύντομα, η αιτούσα επιχείρηση οφείλει να το ζητήσει εγγράφως από το ΣΕΔΕΑ αιτιολογώντας τους λόγους του επειγόντος.

Εφόσον η αξιολόγηση είναι θετική, οι ενδιαφερόμενοι ενημερώνονται εγγράφως από την Γραμματεία του ΣΕΔΕΑ και πρέπει μέσα σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα (εντός 60 ημερών από την ημερομηνία της έγγραφης ενημέρωσης τους) να καταβάλουν άπαξ το προβλεπόμενο ανά περίπτωση τίμημα.

Σε περίπτωση που τα γραφεία τους βρίσκονται εκτός Αθηνών επιβαρύνονται επιπλέον με το κόστος των οδοιπορικών και άλλων εξόδων των Επιθεωρητών ΠΕΣΣ για τη διενέργεια των ελέγχων.

1.6. Ορισμοί

- **ΜΕΛΗ ΠΕΣΣ (ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΜΕΛΗ):** Νομικά πρόσωπα ή ατομικές επιχειρήσεις που υπάγονται στον Κανονισμό ΠΕΣΣ. Στο παρόν σχέδιο του Κανονισμού, αντί για τον όρο «Μέλη ΠΕΣΣ» συχνά χρησιμοποιείται ο όρος «Εταιρίες μέλη» με την ίδια έννοια.
- **ΜΗ ΜΕΛΗ ΠΟΥ ΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΒΑΣΕΙ ΠΕΣΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΕΣ ΕΡΕΥΝΕΣ.** Αφορά στις περιπτώσεις που περιγράφονται προηγουμένως στο 1.5.2. Τα μη μέλη των οποίων συγκεκριμένες έρευνες πιστοποιούνται έχουν, καθ' όσον αφορά τις εν λόγω έρευνες, τις ίδιες υποχρεώσεις με τα μέλη ΠΕΣΣ παρόλο που αυτό δεν ορίζεται ρητά στον Κανονισμό για λόγους οικονομίας χώρου.
- **ΕΡΕΥΝΕΣ:** Οι πρωτογενείς έρευνες οι οποίες περιλαμβάνουν συνεντεύξεις (ανεξαρτήτως της μεθοδολογίας που χρησιμοποιείται για την συλλογή των πληροφοριών), μυστικές επισκέψεις, ομαδικές συζητήσεις καθώς και άλλες περιπτώσεις πρωτογενούς συλλογής στοιχείων όπως ενδεικτικά και όχι περιοριστικά οι ποσοτικές αυτοσυμπληρούμενες έρευνες και οι έρευνες συνεχείας με ή χωρίς συνεντεύξεις (retail audit & panel based surveys).
- **ΠΕΛΑΤΗΣ:** Ο αναθέτων την έρευνα ή λαβών στοιχεία συνδρομητικής πρωτογενούς έρευνας. Για τους υπερβολάβους, πελάτες είναι τα μέλη ΠΕΣΣ που τους αναθέτουν το έργο.
- **ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ:** Οποιασδήποτε μορφής επαφή (contact) με ερωτώμενο με σκοπό τη συλλογή πληροφοριών στα πλαίσια έρευνας αγοράς (όπως ορίζεται στον Κώδικα Επαγγελματικής Πρακτικής της ESOMAR
- **ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ FIELD:** Το φυσικό πρόσωπο που έχει εξουσιοδοτηθεί από το μέλος ΠΕΣΣ ως υπεύθυνος για το field έναντι του ΠΕΣΣ
- **ΟΡΙΣΜΟΙ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΟΥΣ ΣΤΟ FIELD:** δίνονται στην ενότητα 3. Σημειώνεται ωστόσο η αντικατάσταση του «Ερευνητής Αγοράς» με τον όρο «Συνεντευκτής (Ερευνητής Αγοράς)» καθώς σε διάφορα νομοθετήματα υπήρχε σύγχυση των «Ερευνητών Αγοράς » με τους «Επιστήμονες Ερευνητές». Για λόγους συντομίας στον Κανονισμό χρησιμοποιείται ο όρος «Συνεντευκτής».
- **ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ:** Τα γραφεία που στεγάζεται η Διοίκηση του Μέλους
- **ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ:** Τα λοιπά γραφεία (εκτός των Κεντρικών) του Μέλους
- **ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ:** Χώρος με τηλεφωνικές γραμμές που χρησιμοποιούνται για την διεξαγωγή τηλεφωνικών επαφών (συνεντεύξεων, στρατολόγησης, μυστικών «επισκέψεων»).
- **ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ (TEST CENTER / HALL):** Αίθουσα / κατάσταση / γραφείο στο οποίο διεξάγονται συνεντεύξεις
- **ΒΑΣΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ:** Η υποχρεωτική από τον Κανονισμό ενημέρωση των απασχολούμενων στο field σχετικά με το ρόλο και τη σημασία της έρευνας αγοράς, τους κώδικες δεοντολογίας και επαγγελματικής πρακτικής, τις υποχρεώσεις τους έναντι της εταιρίας και των ερωτώμενων και το πλαίσιο συνεργασίας τους με την εταιρία
- **ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΛΛΕΧΘΕΝΤΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ:** Έλεγχοι της αυθεντικότητας και ακρίβειας των συλλεχθέντων στοιχείων που διενεργούνται από τα μέλη ΠΕΣΣ σε κάθε έργο
- **ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΕΣΣ:** Ο τακτικός ή έκτακτος έλεγχος εφαρμογής του Κανονισμού ΠΕΣΣ από τα πρόσωπα που υπάγονται στο Σύστημα, διενεργούμενος από μέλη της ομάδας επιθεωρητών του ΠΕΣΣ.
- **ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΕΣΣ:** Έλεγχος που διενεργείται από τους επιθεωρητές ΠΕΣΣ στα πλαίσια των τακτικών και έκτακτων ελέγχων με στόχο την επιβεβαίωση της συμμετοχής των μελών του δείγματος στην εκάστοτε έρευνα και της καταλληλότητάς τους βάσει των προδιαγραφών του εκάστοτε έργου

2. ΟΙ ΚΩΔΙΚΕΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ICC/ESOMAR ΚΑΙ ΣΕΔΕΑ - ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΑΤΟΜΟΥ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

2.1. Διεθνής Κώδικας Δεοντολογίας ICC/ESOMAR

Από τον Ιανουάριο 2017 είναι σε ισχύ ο Αναθεωρημένος Κώδικας Δεοντολογίας στον οποίο μπορείτε να έχετε πρόσβαση μέσω του link: [ICC/ESOMAR International Code on Market, Opinion and Social Research and Data Analytics](#).

Αναφορικά με τις αλλαγές που ισχύουν στον Κώδικα παρακαλούμε ανατρέξτε στην από 8/12/2016 ενημερωτική επιστολή της ESOMAR:



Updated ICC/ESOMAR International Code for market, opinion and social research and data analytics is future-proofed to strengthen public trust and confidence

Dear Esomar Member,

Many of ESOMAR's events and publications discuss the exciting new methodologies that are being used in research.

As more data is available than ever before, researchers are incorporating data collected by passive means including from secondary sources such as social media, mobile technology and Internet of Things, reducing their reliance on survey research alone. Some of you are also using analytics to assemble and analyse large databases and uncover patterns in the data to deliver powerful new insights.

To recognise the transformation in how research is conducted and the new players who are entering our sector, ESOMAR and the ICC (the International Chamber of Commerce) have updated the ICC/ESOMAR International Code to cover these activities.

ESOMAR members voted to accept the revised Code in the recent referendum, which has also been approved by the ICC. We are therefore delighted to announce the release of the new [ICC/ESOMAR International Code on Market, Opinion and Social Research and Data Analytics](#).

The text has also been updated to align with the latest regulatory requirements to address many new privacy issues including the new EU General Data Protection Regulation.

The Code will assist researchers and data analysts who are working with both traditional and new sources of data, to ensure that the data is collected and used in a professional, responsible and ethical way, to safeguard the rights of

the public as well as the clients and the organisations that they serve.

Last revised in 2007, the Code retains the fundamental principles that guarantee responsible and ethical behaviour with updates to ensure it is fit-for-purpose for both traditional researchers and new entrants, many of whom are technology based.

The revised Code will serve as the self-regulatory framework that has been successfully in place for many decades, upheld by all ESOMAR members whether individual or corporate to safeguard the rights of respondents, clients and researchers.

This means that as from January 2017, [ESOMAR's Disciplinary Procedures](#) will refer to the revised Code when complaints about compliance are considered.

ESOMAR plans to update all its guidance to clarify researchers' responsibilities, especially when using new and possibly less obvious ways of collecting data to remain sensitive to consumer concerns and the need to protect the privacy and security of any personal data collected.

We thank the team of experts, the ICC, ESOMAR's Professional Standards and Legal Committees and the many associations, companies and individual members who helped us develop the revised Code.

Sincerely,



Finn Raben
ESOMAR Director General



Interested in learning more about ESOMAR local, regional and global events, publications, webinars and other initiatives? [Opt-in](#) to our updates! If you would like to opt-out of ESOMAR communications, please click [here](#).

ESOMAR is the essential organisation for encouraging, advancing and elevating market research worldwide.

2.2. Επαγγελματικοί Κώδικες Δεοντολογίας και Πρακτικής - ΣΕΔΕΑ.

Με απόφαση Γενικής Συνέλευσης του ΣΕΔΕΑ τα μέλη του ΣΕΔΕΑ τηρούν τον εκάστοτε ισχύοντα κώδικα δεοντολογίας και επαγγελματικής Πρακτικής ICC / ESOMAR και τις επιμέρους ισχύουσες οδηγίες της ESOMAR.

Ειδικές επισημάνσεις του ΣΕΔΕΑ αναφορικά με τα αναφερόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας & Επαγγελματικής Πρακτικής ICC / ESOMAR :

Άρθρο 2 «Children, young people and other vulnerable individuals»: Σημειώνεται ότι βάσει της Ελληνικής νομοθεσίας, απαιτείται συγκατάθεση γονέα ή κηδεμόνα πριν τη λήψη της συνέντευξης σε άτομα ηλικίας έως και 14 χρονών. Δεν επιτρέπεται η διενέργεια ερευνών σε ανηλίκους κάτω των 18 ετών για θέματα όπως κάπνισμα / προϊόντα καπνού, οιοπνευματώδη ποτά, φάρμακα κ.α. για τα οποία απαγορεύεται δια Νόμου η χρήση τους από άτομα κάτω των 18 ετών. Οι έρευνες που περιέχουν πρόθεση ψήφου διενεργούνται σε πολίτες που έχουν το δικαίωμα του εκλέγειν όπως αυτό ορίζεται από την εκάστοτε νομοθεσία.

2.3. Νόμος 2472/1997 για την Προστασία του Ατόμου από την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Άρθρα 2, 5, 7, 11-13

Άρθρο 2 - Ορισμοί

Για τους σκοπούς του παρόντος νόμου νοούνται ως:

α) “Δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα”, κάθε πληροφορία που αναφέρεται στο υποκείμενο των δεδομένων. Δεν λογίζονται ως δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα στατιστικής φύσεως συγκεντρωτικά στοιχεία, από τα οποία δεν μπορούν πλέον να προσδιορισθούν τα υποκείμενα των δεδομένων.

β) “Ευαίσθητα δεδομένα”, τα δεδομένα που αφορούν στη φυλετική ή εθνική προέλευση, στα πολιτικά φρονήματα, στις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις, στη συμμετοχή σε συνδικαλιστική οργάνωση, στην υγεία, στην κοινωνική πρόνοια και στην ερωτική ζωή, στα σχετικά με ποινικές διώξεις ή καταδίκες, καθώς και στη συμμετοχή σε συναφείς με τα ανωτέρω ενώσεις προσώπων.

Ειδικά για τα σχετικά με ποινικές διώξεις ή καταδίκες δύναται να επιτραπεί η δημοσιοποίηση μόνον από την εισαγγελική αρχή για τα αδικήματα που αναφέρονται στο εδάφιο β' της παραγράφου 2 του άρθρου 3 με διάταξη του αρμόδιου Εισαγγελέα Πρωτοδικών ή του Εισαγγελέα Εφετών, εάν η υπόθεση εκκρεμεί στο Εφετείο. Η δημοσιοποίηση αυτή αποσκοπεί στην προστασία του κοινωνικού συνόλου, των ανηλίκων, των ευάλωτων ή ανίσχυρων πληθυσμιακών ομάδων και προς ευχερέστερη πραγμάτωση της αξίωσης της Πολιτείας για τον κολασμό των παραπάνω αδικημάτων.

γ) “Υποκείμενο των δεδομένων”, το φυσικό πρόσωπο στο οποίο αναφέρονται τα δεδομένα, και του οποίου η ταυτότητα είναι γνωστή ή μπορεί να εξακριβωθεί, δηλαδή μπορεί να προσδιορισθεί αμέσως ή εμμέσως, ιδίως βάσει αριθμού ταυτότητας ή βάσει ενός η περισσότερων συγκεκριμένων στοιχείων που χαρακτηρίζουν την υπόστασή του από άποψη φυσική, βιολογική, ψυχική, οικονομική, πολιτιστική, πολιτική ή κοινωνική.

δ) “Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα” (“επεξεργασία”), κάθε εργασία ή σειρά εργασιών που πραγματοποιείται, από το Δημόσιο ή από νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου ή ιδιωτικού δικαίου ή ένωση προσώπων ή φυσικό πρόσωπο με ή χωρίς τη βοήθεια αυτοματοποιημένων μεθόδων και εφαρμόζονται σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διατήρηση ή αποθήκευση, η τροποποίηση, η εξαγωγή, η χρήση, η διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλης μορφής διάθεση, η συσχέτιση ή ο συνδυασμός, η διασύνδεση, η δέσμευση (κλείδωμα), η διαγραφή, η καταστροφή.

ε) “Αρχείο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα” (“αρχείο”), κάθε διαρθρωμένο σύνολο δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τα οποία είναι προσιτά με γνώμονα συγκεκριμένα κριτήρια.

στ) “Διασύνδεση”, μορφή επεξεργασίας που συνίσταται στην δυνατότητα συσχέτισης των δεδομένων ενός αρχείου με δεδομένα αρχείου ή αρχείων που τηρούνται από άλλον ή άλλους υπεύθυνους επεξεργασίας ή που τηρούνται από τον ίδιο υπεύθυνο επεξεργασίας για άλλο σκοπό.

ζ) “Υπεύθυνος επεξεργασίας”, οποιοσδήποτε καθορίζει τον σκοπό και τον τρόπο 4 επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή ή υπηρεσία ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός. Όταν ο σκοπός και ο τρόπος της επεξεργασίας καθορίζονται με διατάξεις νόμου ή κανονιστικές διατάξεις εθνικού ή κοινοτικού δικαίου, ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τα ειδικά κριτήρια βάσει των οποίων γίνεται η επιλογή του καθορίζονται αντίστοιχα από το εθνικό ή το κοινοτικό δίκαιο.

η) “Εκτελών την επεξεργασία”, οποιοσδήποτε επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό υπεύθυνου επεξεργασίας, όπως φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή ή υπηρεσία ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός.

θ) “Τρίτος”, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή ή υπηρεσία, ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός, εκτός από το υποκείμενο των δεδομένων, τον υπεύθυνο επεξεργασίας και τα πρόσωπα που είναι εξουσιοδοτημένα να επεξεργάζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, εφόσον ενεργούν υπό την άμεση εποπτεία ή για λογαριασμό του υπεύθυνου επεξεργασίας.

ι) “Αποδέκτης”, το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή ή υπηρεσία, ή οποιοσδήποτε άλλος οργανισμός, στον οποίο ανακοινώνονται ή μεταδίδονται τα δεδομένα, ανεξαρτήτως αν πρόκειται για τρίτο ή όχι.

ια) “Συγκατάθεση” του υποκειμένου των δεδομένων, κάθε ελεύθερη, ρητή και ειδική δήλωση βουλήσεως, που εκφράζεται με τρόπο σαφή, και εν πλήρη επίγνωση, και με την οποία, το υποκείμενο των δεδομένων, αφού προηγουμένως ενημερωθεί, δέχεται να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν. Η ενημέρωση αυτή περιλαμβάνει πληροφόρηση τουλάχιστον για τον σκοπό της επεξεργασίας, τα δεδομένα ή τις κατηγορίες δεδομένων που αφορά η επεξεργασία, τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και το όνομα, την επωνυμία και τη διεύθυνση του υπεύθυνου επεξεργασίας και του τυχόν εκπροσώπου του. Η συγκατάθεση μπορεί να ανακληθεί οποτεδήποτε, χωρίς αναδρομικό αποτέλεσμα.

ιβ) “Αρχή”, η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα που θεσπίζεται στο κεφάλαιο Δ' του παρόντος νόμου.

Άρθρο 5 - Προϋποθέσεις επεξεργασίας

1. Επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα επιτρέπεται μόνον όταν το υποκείμενο των δεδομένων έχει δώσει τη συγκατάθεσή του.

2. Κατ' εξαίρεση επιτρέπεται η επεξεργασία και χωρίς τη συγκατάθεση, όταν:

α. Η επεξεργασία είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης, στην οποία συμβαλλόμενο μέρος είναι υποκείμενο δεδομένων ή για τη λήψη μέτρων κατόπιν αιτήσεως του υποκειμένου κατά το προσυμβατικό στάδιο.

β. Η επεξεργασία είναι αναγκαία για την εκπλήρωση υποχρέωσης του υπεύθυνου επεξεργασίας, η οποία επιβάλλεται από το νόμο.

γ. Η επεξεργασία είναι αναγκαία για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του υποκειμένου, εάν αυτό τελεί σε φυσική ή νομική αδυναμία να δώσει τη συγκατάθεσή του.

δ. Η επεξεργασία είναι αναγκαία για την εκτέλεση έργου δημόσιου συμφέροντος ή έργου που εμπίπτει στην άσκηση δημόσιας εξουσίας και εκτελείται από δημόσια αρχή ή έχει ανατεθεί από αυτή είτε στον υπεύθυνο επεξεργασίας είτε σε τρίτο, στον οποίο γνωστοποιούνται τα δεδομένα.

ε. Η επεξεργασία είναι απολύτως αναγκαία για την ικανοποίηση του έννομου συμφέροντος που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο τρίτος ή οι τρίτοι στους οποίους ανακοινώνονται τα δεδομένα και υπό τον όρο ότι τούτο υπερέρχει προφανώς των δικαιωμάτων και συμφερόντων των προσώπων στα οποία αναφέρονται τα δεδομένα και δεν θίγονται οι θεμελιώδεις ελευθερίες αυτών.

3. Η Αρχή μπορεί να εκδίδει ειδικούς κανόνες επεξεργασίας για τις πλέον συνήθεις κατηγορίες επεξεργασιών και αρχείων, οι οποίες προφανώς δεν θίγουν τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των προσώπων στα οποία αναφέρονται τα δεδομένα. Οι κατηγορίες αυτές προσδιορίζονται με κανονισμούς που καταρτίζει η Αρχή και κυρώνονται με προεδρικά διατάγματα, τα οποία εκδίδονται με πρόταση του Υπουργού Δικαιοσύνης.

Άρθρο 7 - Επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων

1. Απαγορεύεται η συλλογή και η επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων.

2. Κατ' εξαίρεση επιτρέπεται η συλλογή και η επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων, καθώς και η ίδρυση και λειτουργία σχετικού αρχείου, ύστερα από άδεια της Αρχής¹ όταν συντρέχουν μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες προϋποθέσεις:

¹ Για τον καθορισμό των παραβόλων, βλ. την υπ' αριθμ. 121/2001 κανονιστική πράξη της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΦΕΚ Β 1345).

- α. Το υποκείμενο έδωσε τη γραπτή συγκατάθεσή του εκτός εάν η συγκατάθεση έχει αποσπασθεί με τρόπο που αντίκειται στο νόμο ή τα χρηστά ήθη ή νόμος ορίζει ότι η συγκατάθεση δεν αίρει την απαγόρευση.
- β. Η επεξεργασία είναι αναγκαία για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του υποκειμένου ή προβλεπόμενου από το νόμο συμφέροντος τρίτου, εάν το υποκείμενο τελεί σε φυσική ή νομική αδυναμία να δώσει τη συγκατάθεσή του²
- γ. Η επεξεργασία αφορά δεδομένα που δημοσιοποιεί το ίδιο το υποκείμενο ή είναι αναγκαία για την αναγνώριση, άσκηση ή υπεράσπιση δικαιώματος ενώπιον δικαστηρίου ή πειθαρχικού οργάνου³
- δ. Η επεξεργασία αφορά θέματα υγείας και εκτελείται από πρόσωπο που ασχολείται κατ' επάγγελμα με την παροχή υπηρεσιών υγείας και υπόκειται σε καθήκον εχεμύθειας ή σε συναφείς κώδικες δεοντολογίας, υπό τον όρο ότι η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την ιατρική πρόληψη, διάγνωση, περίθαλψη ή τη διαχείριση υπηρεσιών υγείας.
- ε. Η επεξεργασία εκτελείται από Δημόσια Αρχή και είναι αναγκαία είτε αα) για λόγους εθνικής ασφάλειας είτε ββ) για την εξυπηρέτηση των αναγκών εγκληματολογικής ή σωφρονιστικής πολιτικής και αφορά τη διακρίβωση εγκλημάτων, ποινικές καταδίκες ή μέτρα ασφαλείας είτε γγ) για λόγους προστασίας της δημόσιας υγείας είτε δδ) για την άσκηση δημόσιου φορολογικού ελέγχου ή δημόσιου ελέγχου κοινωνικών παροχών.⁴
- στ. Η επεξεργασία πραγματοποιείται για ερευνητικούς και επιστημονικούς αποκλειστικά σκοπούς και υπό τον όρο ότι τηρείται η ανωνυμία και λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία των δικαιωμάτων των προσώπων στα οποία αναφέρονται.
- ζ. Η επεξεργασία αφορά δεδομένα δημοσίων προσώπων, εφόσον αυτά συνδέονται με την άσκηση δημοσίου λειτουργήματος ή τη διαχείριση συμφερόντων τρίτων, και πραγματοποιείται αποκλειστικά για την άσκηση του δημοσιογραφικού επαγγέλματος. Η άδεια της αρχής χορηγείται μόνο εφόσον η επεξεργασία είναι απολύτως αναγκαία για την εξασφάλιση του δικαιώματος πληροφόρησης επί θεμάτων δημοσίου ενδιαφέροντος καθώς και στο πλαίσιο καλλιτεχνικής έκφρασης και εφόσον δεν παραβιάζεται καθ' οποιονδήποτε τρόπο το δικαίωμα προστασίας της ιδιωτικής και οικογενειακής ζωής.
- 3.** Η Αρχή χορηγεί άδεια συλλογής και επεξεργασίας ευαίσθητων δεδομένων, καθώς και άδεια ίδρύσεως και λειτουργίας σχετικού αρχείου, ύστερα από αίτηση του υπεύθυνου επεξεργασίας. Εφ' όσον η Αρχή διαπιστώσει ότι πραγματοποιείται επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων, η γνωστοποίηση αρχείου, σύμφωνα με το άρθρο 6 του παρόντος νόμου, επέχει θέση αιτήσεως για τη χορήγηση άδειας. Η Αρχή μπορεί να επιβάλλει όρους και προϋποθέσεις για την αποτελεσματικότερη προστασία του δικαιώματος ιδιωτικής ζωής των υποκειμένων ή τρίτων.⁵
- 4.** Η άδεια εκδίδεται για ορισμένο χρόνο, ανάλογα με τον σκοπό της επεξεργασίας. Μπορεί να ανανεωθεί ύστερα από αίτηση του υπεύθυνου επεξεργασίας.
- 5.** Η άδεια περιέχει απαραίτητως:
- α. Το ονοματεπώνυμο ή την επωνυμία ή τον τίτλο καθώς και τη διεύθυνση του υπεύθυνου επεξεργασίας και του τυχόν εκπροσώπου του.
- β. Τη διεύθυνση όπου είναι εγκατεστημένο το αρχείο.
- γ. Το είδος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που επιτρέπεται να περιληφθούν στο αρχείο.
- δ. Το χρονικό διάστημα για το οποίο χορηγείται η άδεια.
- ε. Τους τυχόν όρους και προϋποθέσεις που έχει επιβάλει η Αρχή για την ίδρυση και λειτουργία του αρχείου.
- στ. Την υποχρέωση γνωστοποίησής του ή των αποδεκτών ευθύς ως εξατομικευτούν.
- 6.** Αντίγραφο της άδειας καταχωρίζεται στο Μητρώο Αδειών που διατηρεί η Αρχή.

² Το στοιχείο β' τροποποιήθηκε ως άνω σύμφωνα με την παρ. 1 του άρθρου 22 του Ν. 3471/2006 (ΦΕΚ Α 133).

³ Το στοιχείο γ', που είχε αντικατασταθεί με την παρ. 3 του άρθρου 8 του Ν. 2819/2000 (ΦΕΚ Α 84), αντικαταστάθηκε ως άνω με την παρ. 1 του άρθρου 34 του Ν. 2915/2001 (ΦΕΚ Α 109).

⁴ Το στοιχείο ε' αντικαταστάθηκε ως άνω με την παρ. 2 του άρθρου 34 του Ν. 2915/2001 (ΦΕΚ Α 109). Το στοιχείο γγ' αντικαταστάθηκε ως άνω και το στοιχείο δδ' προστέθηκε με την παρ. 4 του άρθρου 26 του Ν. 3156/2003 (ΦΕΚ Α 157).

⁵ Η παρ. 3 τροποποιήθηκε με την παρ. 2 του άρθρου 22 του Ν. 3471/2006 (ΦΕΚ Α 133).

7. Κάθε μεταβολή των στοιχείων που αναφέρονται στην παράγραφο 5 γνωστοποιείται χωρίς καθυστέρηση στην Αρχή. Κάθε άλλη μεταβολή, πλην της διεύθυνσης του υπευθύνου ή του εκπροσώπου του, συνεπάγεται την έκδοση νέας άδειας, εφόσον συντρέχουν οι νόμιμες προϋποθέσεις.

Άρθρο 11 - Δικαίωμα ενημέρωσης

1. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει, κατά το στάδιο της συλλογής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, να ενημερώνει⁶ με τρόπο πρόσφορο και σαφή το υποκείμενο για τα εξής τουλάχιστον στοιχεία:

- α. την ταυτότητά του και την ταυτότητα του τυχόν εκπροσώπου του
- β. τον σκοπό της επεξεργασίας.
- γ. τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων.
- δ. την ύπαρξη του δικαιώματος πρόσβασης

2. Εάν για τη συλλογή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ο υπεύθυνος επεξεργασίας ζητεί την συνδρομή του υποκείμενου, οφείλει να το ενημερώνει ειδικώς και εγγράφως για τα στοιχεία της παρ. 1 του παρόντος άρθρου καθώς και για τα δικαιώματά του, σύμφωνα με τα άρθρα 11 έως και 13 του παρόντος νόμου. Με την αυτή ενημέρωση ο υπεύθυνος επεξεργασίας γνωστοποιεί στο υποκείμενο εάν υποχρεούται ή όχι να παράσχει τη συνδρομή του, με βάση ποιες διατάξεις, καθώς και για τις τυχόν συνέπειες της αρνήσεώς του.

3. Εάν τα δεδομένα ανακοινώνονται σε τρίτους, το υποκείμενο ενημερώνεται για την ανακοίνωση πριν από αυτούς.

4. Με απόφαση της Αρχής, μπορεί να αρθεί εν όλω ή εν μέρει η υποχρέωση ενημέρωσης σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 3, εφόσον η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα γίνεται για λόγους εθνικής ασφάλειας ή για τη διακρίβωση ιδιαίτερα σοβαρών εγκλημάτων. Σε επείγουσες περιπτώσεις η άρση της υποχρέωσης ενημέρωσης μπορεί να γίνει με προσωρινή, άμεσα εκτελεστή, απόφαση του Προέδρου, ο οποίος πρέπει να συγκαλέσει το συντομότερο την Αρχή για την έκδοση οριστικής απόφασης επί του θέματος⁷.

5. Με την επιφύλαξη των δικαιωμάτων εκ των άρθρων 12 και 13, η υποχρέωση ενημέρωσης δεν υφίσταται όταν η συλλογή γίνεται αποκλειστικά για δημοσιογραφικούς σκοπούς και αφορά δημόσια πρόσωπα.

6. Ειδικά όταν πρόκειται για αρχεία που τελούν υπό την επεξεργασία του Υπουργείου Οικονομικών ή του Υπουργείου Εργασίας και Κοινωνικής Ασφάλισης και αφορούν τη μη εκπλήρωση υποχρεώσεων σε σχέση με φόρους, τέλη, δασμούς και ασφαλιστικές εισφορές, εφόσον το αρχείο πρόκειται να δημοσιοποιηθεί για λόγους δημοσίου συμφέροντος και σε αυτό περιέχονται δεδομένα για περισσότερα από χίλια (1.000) φυσικά πρόσωπα, η ενημέρωση των υποκειμένων των δεδομένων, κατά την παράγραφο 3, μπορεί να γίνεται με δημόσιες ανακοινώσεις κοινής λήψης μέσω των μέσων μαζικής ενημέρωσης και του διαδικτύου στις οποίες καλούνται τα υποκείμενα των δεδομένων να εκπληρώσουν τις υποχρεώσεις τους εντός προθεσμίας που τάσσεται με την πρόσκληση η οποία δεν μπορεί να είναι μικρότερη των οκτώ (8) ημερών από τη δημόσια ανακοίνωση⁸.

Άρθρο 12 - Δικαίωμα πρόσβασης

1. Καθένας έχει δικαίωμα να γνωρίζει εάν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που τον αφορούν αποτελούν ή αποτέλεσαν αντικείμενο επεξεργασίας. Προς τούτο, ο υπεύθυνος επεξεργασίας, έχει υποχρέωση να του απαντήσει εγγράφως.

2. Το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να ζητεί και να λαμβάνει από τον υπεύθυνο επεξεργασίας, χωρίς καθυστέρηση και κατά τρόπο εύληπτο και σαφή, τις ακόλουθες πληροφορίες:

- α) Όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, καθώς και την προέλευσή τους.
- β) Τους σκοπούς της επεξεργασίας, τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών.
- γ) Την εξέλιξη της επεξεργασίας για το χρονικό διάστημα από την προηγούμενη ενημέρωση ή πληροφόρησή του.

⁶ Για την υποχρέωση της ενημέρωσης του υποκειμένου από τον υπεύθυνο επεξεργασίας, βλ. την υπ' αριθμ. 1/1999 κανονιστική πράξη της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΦΕΚ Β 555).

⁷ Η παρ. 4 αντικαταστάθηκε ως άνω με την παρ. 4 του άρθρου 34 του Ν. 2915/2001 (ΦΕΚ Α 109).

⁸ Η παρ. 6 προστέθηκε ως άνω με βάση την παρ. 8 του άρθρου 39 του Ν. 4024/2011 (ΦΕΚ Α 226).

δ) Τη λογική της αυτοματοποιημένης επεξεργασίας. Το δικαίωμα πρόσβασης μπορεί να ασκείται από το υποκείμενο των δεδομένων και με τη συνδρομή ειδικού.

ε) κατά περίπτωση, τη διόρθωση, τη διαγραφή ή τη δέσμευση (κλείδωμα) των δεδομένων των οποίων η επεξεργασία δεν είναι σύμφωνη προς τις διατάξεις του παρόντος νόμου, ιδίως λόγω του ελλιπούς ή ανακριβούς χαρακτήρα των δεδομένων, και

στ) την κοινοποίηση σε τρίτους, στους οποίους έχουν ανακοινωθεί τα δεδομένα, κάθε διόρθωσης, διαγραφής ή δέσμευσης (κλειδώματος) που διενεργείται σύμφωνα με την περίπτωση ε', εφόσο τούτο δεν είναι αδύνατον ή δεν προϋποθέτει δυσανάλογες προσπάθειες⁹.

3. Το δικαίωμα της προηγούμενης παραγράφου και τα δικαιώματα του άρθρου 13 ασκούνται με την υποβολή της σχετικής αίτησης στον υπεύθυνο της επεξεργασίας και ταυτόχρονη καταβολή χρηματικού ποσού, το ύψος του οποίου, ο τρόπος καταβολής του και κάθε άλλο συναφές ζήτημα ρυθμίζονται με απόφαση της Αρχής¹⁰. Το ποσό αυτό επιστρέφεται στον αιτούντα εάν το αίτημα διόρθωσης ή διαγραφής των δεδομένων κριθεί βάσιμο είτε από τον υπεύθυνο της επεξεργασίας είτε από την Αρχή, σε περίπτωση προσφυγής του σ' αυτήν. Ο υπεύθυνος έχει υποχρέωση στην περίπτωση αυτή να χορηγήσει στον αιτούντα, χωρίς καθυστέρηση δωρεάν και σε γλώσσα κατανοητή, αντίγραφο του διορθωμένου μέρους της επεξεργασίας που τον αφορά.

4. Εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν απαντήσει εντός δεκαπέντε (15) ημερών ή εάν η απάντησή του δεν είναι ικανοποιητική, το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Αρχή. Στην περίπτωση κατά την οποία ο υπεύθυνος επεξεργασίας αρνηθεί να ικανοποιήσει το αίτημα του ενδιαφερόμενου, κοινοποιεί την απάντησή του στην Αρχή και ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο ότι μπορεί να προσφύγει σε αυτήν.

5. Με απόφαση της Αρχής, ύστερα από αίτηση του υπεύθυνου επεξεργασίας, η υποχρέωση πληροφόρησης, σύμφωνα με τις παρ. 1 και 2 του παρόντος άρθρου, μπορεί να αρθεί, εν όλω ή εν μέρει, εφ' όσον η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα γίνεται για λόγους εθνικής ασφάλειας ή για τη διακρίβωση ιδιαίτερα σοβαρών εγκλημάτων. Στην περίπτωση αυτή ο Πρόεδρος της Αρχής ή ο αναπληρωτής του προβαίνει σε όλες τις αναγκαίες ενέργειες και έχει ελεύθερη πρόσβαση στο αρχείο.

6. Δεδομένα που αφορούν την υγεία γνωστοποιούνται στο υποκείμενο μέσω ιατρού.

Άρθρο 13 - Δικαίωμα αντίρρησης

1. Το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να προβάλλει οποτεδήποτε αντιρρήσεις για την επεξεργασία δεδομένων που το αφορούν. Οι αντιρρήσεις απευθύνονται εγγράφως στον υπεύθυνο επεξεργασίας και πρέπει να περιέχουν αίτημα για συγκεκριμένη ενέργεια, όπως διόρθωση, προσωρινή μη χρησιμοποίηση, δέσμευση, μη διαβίβαση ή διαγραφή. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει την υποχρέωση να απαντήσει εγγράφως επί των αντιρρήσεων μέσα σε αποκλειστική προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών. Στην απάντησή του οφείλει να ενημερώσει το υποκείμενο για τις ενέργειες στις οποίες προέβη ή, ενδεχομένως, για τους λόγους που δεν ικανοποίησε το αίτημα. Η απάντηση σε περίπτωση απόρριψης των αντιρρήσεων πρέπει να κοινοποιείται και στην Αρχή.

2. Εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν απαντήσει εμπροθέσμως ή η απάντησή του δεν είναι ικανοποιητική, το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να προσφύγει στην Αρχή και να ζητήσει την εξέταση των αντιρρήσεών του. Εάν η Αρχή πιθανολογήσει ότι οι αντιρρήσεις είναι εύλογες και ότι συντρέχει κίνδυνος σοβαρής βλάβης του υποκειμένου από την συνέχιση της επεξεργασίας, μπορεί να επιβάλλει την άμεση αναστολή της επεξεργασίας έως ότου εκδώσει οριστική απόφαση επί των αντιρρήσεων.

3. Καθένας έχει δικαίωμα να δηλώσει στην Αρχή ότι δεδομένα που τον αφορούν δεν επιθυμεί να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας από οποιονδήποτε, για λόγους προώθησης πωλήσεως αγαθών ή παροχής υπηρεσιών εξ αποστάσεως. Η Αρχή τηρεί μητρώο με τα στοιχεία ταυτότητας των ανωτέρω. Οι υπεύθυνοι επεξεργασίας των σχετικών αρχείων έχουν την υποχρέωση να συμβουλευονται πριν από κάθε επεξεργασία το εν λόγω μητρώο και να διαγράφουν από το αρχείο τους τα πρόσωπα της παραγράφου αυτής.

⁹ Τα στοιχεία ε' και στ' προστέθηκαν με το άρθρο 26 του Ν. 3471/2006 (ΦΕΚ Α 133).

¹⁰ Για τον ορισμό του ύψους του χρηματικού ποσού για την άσκηση από το υποκείμενο των δεδομένων των δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης, βλ. την υπ' αριθμ. 122/2001 κανονιστική πράξη της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΦΕΚ Β 1345).

3. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΠΟΥ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΕΡΓΑΣΙΕΣ FIELD

Η παρούσα ενότητα καλύπτει τις απαιτήσεις του ΠΕΣΣ αναφορικά με τα πρόσωπα που αναλαμβάνουν εργασίες field και συγκεκριμένα:

- Συνεντευκτές (για έρευνες στο πεδίο και τηλεφωνικές έρευνες)
- Στρατολόγοι
- Μυστικοί επισκέπτες / όσους αναλαμβάνουν έργο σε έρευνες μέσω παρατήρησης
- Απογραφείς
- Επιθεωρητές
- Ελεγκτές

Συνεντευκτής είναι το πρόσωπο το οποίο για λογαριασμό της Εταιρίας Μέλους λαμβάνει συνεντεύξεις από ερωτώμενους είτε πρόσωπο-με-πρόσωπο είτε τηλεφωνικά.

Στρατολόγος είναι το πρόσωπο το οποίο για λογαριασμό της Εταιρίας Μέλους στρατολογεί άτομα κατάλληλα για ομαδικές συζητήσεις ή για συνεντεύξεις σε βάθος ή για ποσοτικές έρευνες στις οποίες χρειάζεται στρατολόγηση.

Μυστικός επισκέπτης είναι ο **συνεντευκτής** ο οποίος για λογαριασμό της Εταιρίας Μέλους πραγματοποιεί μυστικές επισκέψεις ή τηλεφωνικές μυστικές κλήσεις σε καταστήματα/γραφεία. Στην ίδια κατηγορία με αυτή των μυστικών επισκεπτών εντάσσονται και οι αναλαμβάνοντες έρευνα μέσω παρατήρησης στους οποίους ανατίθεται έργο συγκεκριμένης ή φανερά παρατήρησης.

Απογραφέας είναι το πρόσωπο το οποίο για λογαριασμό της Εταιρίας Μέλους συλλέγει πληροφορίες σχετικές με τα προϊόντα στα *καταστήματα*, καταμετρά τα stock / τις αγορές, καταγράφει την παρουσία καθώς και τις τιμές των εμπορευμάτων στους χώρους πωλήσεων και στις αποθήκες κλπ. ή συλλέγει πληροφορίες σχετικά με τις αγορές που έχουν πραγματοποιήσει τα *νοικοκυριά*, καταμετρούν τα stock σε αυτά κλπ.

Επιθεωρητής ή επόπτης (field supervisor) είναι το πρόσωπο το οποίο για λογαριασμό της Εταιρίας Μέλους αναλαμβάνει τουλάχιστον ένα από τα παρακάτω (και εφόσον πρόκειται για υπάλληλο της εταιρίας αυτή/αυτές οι αρμοδιότητες αποτελούν την πλειοψηφία του χρόνου απασχόλησής του):

- Στρατολόγηση νέων συνεντευκτών / στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απασχολούμενων σε έρευνα παρατήρησης / απογραφών και ελεγκτών. Λήψη συνέντευξης από τα πρόσωπα αυτά
- Βασική Ενημέρωση συνεντευκτών / στρατολόγων μυστικών επισκεπτών / απασχολούμενων έρευνα παρατήρησης / απογραφών και ελεγκτών
- Αξιολόγηση των συνεντευκτών / στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απασχολούμενων σε έρευνα παρατήρησης / απογραφών και ελεγκτών
- Διαχείριση έργων (ερευνών) από πλευράς field και κατανομή εργασίας στους απασχολούμενους στο field
- Παρακολούθηση της πορείας των έργων, έλεγχος του δείγματος και των quotas, δειγματοληπτικός / επιβεβαιωτικός έλεγχος των συλλεγόμενων στοιχείων

Ελεγκτής είναι το πρόσωπο το οποίο για λογαριασμό της Εταιρίας Μέλους αναλαμβάνει – από τα αναφερθέντα για τους επιθεωρητές – αποκλειστικά και μόνο τους δειγματοληπτικούς / επιβεβαιωτικούς ελέγχους των συλλεγόμενων στοιχείων καθώς και τους ελέγχους του δείγματος και των quotas. Αυτά μπορούν να ανατίθενται σε πεπειραμένους ερευνητές εφόσον αυτοί έχουν την απαιτούμενη εμπειρία και λάβουν την απαιτούμενη βασική ενημέρωση βάσει των όσων αναφέρονται στην ενότητα 3.7

Ανεξάρτητα από τη μορφή συνεργασίας με τα πρόσωπα αυτά, οι υποχρεώσεις της Εταιρίας Μέλους βάσει ΠΕΣΣ είναι οι ίδιες και αφορούν:

- Σε διαδικασίες που πρέπει να τηρούνται πριν την έναρξη συνεργασίας μαζί τους

- Στην παροχή κατάλληλης και επαρκούς βασικής ενημέρωσης σε σχέση με το ρόλο και τη σημασία της έρευνας αγοράς, τους κώδικες δεοντολογίας και επαγγελματικής πρακτικής, τις υποχρεώσεις τους έναντι της εταιρίας και των ερωτώμενων και το πλαίσιο συνεργασίας τους με την εταιρία
- Στην παροχή κατάλληλης και επαρκούς ενημέρωσης για τις τεχνικές απαιτήσεις των έργων που πρόκειται να αναλάβουν
- Στην συστηματική αξιολόγηση του παρεχόμενου από τα πρόσωπα αυτά έργου
- Στην τήρηση προσωπικού αρχείου για τον καθένα το οποίο θα είναι διαθέσιμο κατά τον τακτικό έλεγχο

Στην αρχή της ενότητας περιγράφονται οι ενιαίες - για όλες τις κατηγορίες απασχόλησης - απαιτήσεις και στη συνέχεια – ανά κατηγορία απασχολούμενου – περιγράφονται οι ειδικές απαιτήσεις αναφορικά με το περιεχόμενο της Βασικής Ενημέρωσης και τη διαδικασία αξιολόγησης.

3.1. Γενικές απαιτήσεις για όλους τους απασχολούμενους στο field

3.1.1. Συνέντευξη

Πριν την έναρξη συνεργασίας, η Εταιρία Μέλος υποχρεούται να λάβει συνέντευξη από τον υποψήφιο και να τηρήσει αποδεικτικά στοιχεία σε *προσωπικό αρχείο* που θα δημιουργήσει για αυτόν με βάση τα όσα περιγράφονται στην ενότητα 3.1.5. Την συνέντευξη θα λάβει *προσωπικά* υπάλληλος/συνεργάτης της εταιρίας ο οποίος έχει την κατάλληλη ιδιότητα και σχετική εμπειρία. Η προσωπική συνέντευξη μπορεί να αντικατασταθεί με τηλεφωνική αρκεί η Εταιρία Μέλος να διασφαλίσει την καταλληλότητα του υποψηφίου πριν του αναθέσει οποιοδήποτε έργο. Παράλειψη της συνέντευξης δικαιολογείται μόνο αν ο υποψήφιος είναι γνωστός σε υπάλληλο/συνεργάτη της εταιρίας ο οποίος αναλαμβάνει εγγράφως την ευθύνη για την καταλληλότητα του υποψηφίου.

Πρόσθετη απαίτηση για υποψηφίους που η μητρική τους γλώσσα δεν είναι η Ελληνική: Σε περίπτωση που ο υποψήφιος είναι αλλοδαπός, η εταιρία οφείλει να ελέγξει μέσω γραπτής ή προφορικής δοκιμασίας τον βαθμό κατανόησης της Ελληνικής γλώσσας και να τηρήσει στο προσωπικό του αρχείο τα σχετικά αποδεικτικά στοιχεία.

3.1.2. Βασική Ενημέρωση

Η Εταιρία Μέλος είναι υπεύθυνη ώστε ο υποψήφιος να λάβει την απαιτούμενη Βασική Ενημέρωση σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στις επόμενες ενότητες. Η Βασική Ενημέρωση περιλαμβάνει θεωρία και πρακτική άσκηση / αξιολόγηση του υποψηφίου και γίνεται από υπάλληλο/συνεργάτη της Εταιρίας Μέλους ο οποίος έχει την κατάλληλη ιδιότητα, τα αναγκαία προς τούτο προσόντα και σχετική εμπειρία.

Με την επιτυχή – κατά την κρίση της Εταιρίας Μέλους – ολοκλήρωση της Βασικής Ενημέρωσης ο υποψήφιος θεωρείται ότι έχει τα κατά περίπτωση αναγκαία προσόντα ως συνεντευκτής, στρατολόγος, μυστικός επισκέπτης κλπ και η Εταιρία Μέλος μπορεί να του αναθέσει σχετικά έργα.

Για την ανάληψη αρμοδιοτήτων σε άλλου είδους έργα πέραν αυτών που περιελάμβανε η αρχική Βασική Ενημέρωση, απαιτείται η ίδια διαδικασία εκ νέου¹¹.

Η εταιρία τηρεί και έχει διαθέσιμο για τους σκοπούς ελέγχου του ΠΕΣΣ, το ενημερωτικό υλικό που χρησιμοποιεί. Παράλληλα, για κάθε υποψήφιο, τηρεί στο προσωπικό του αρχείο έντυπο (έκθεση) σχετικό με τη Βασική Ενημέρωση που του παρείχε το οποίο συνυπογράφουν ο ίδιος ο υποψήφιος και ο υπάλληλος / συνεργάτης της εταιρίας που παρείχε την ενημέρωση.

¹¹ π.χ. Συνεντευκτής που έχει λάβει βασική ενημέρωση τηλεφωνικών ερευνών, για να αναλάβει έργο σε άλλους είδους έρευνες πρέπει να λάβει εκ νέου τη σχετική Βασική Ενημέρωση. Το ίδιο ισχύει για την περίπτωση που συνεντευκτής πρόκειται να αναλάβει έργο στρατολόγησης ή ελεγκτή, ελεγκτής που πρόκειται να αναλάβει έργο επιθεωρητή κλπ

3.1.3. Ενημέρωση απασχολούμενων στο field για κάθε έργο (project briefing)

Οι απασχολούμενοι στο field πρέπει να έχουν επαρκή ενημέρωση σχετικά με τις προδιαγραφές (αντικείμενο) κάθε έργου που αναλαμβάνουν¹².

Οι απαιτήσεις για τον τρόπο με τον οποίο μπορεί να γίνει η ενημέρωση και το ελάχιστο περιεχόμενο αυτής περιγράφονται αναλυτικά - χωριστά για κάθε κατηγορία έρευνας - στην ενότητα 4. Στην ίδια ενότητα περιγράφονται και οι ειδικές απαιτήσεις επαναλαμβανόμενων ερευνών τύπου Tracking. Στόχος των ενημερώσεων αυτών είναι να διασφαλιστεί πως οι απασχολούμενοι στο field έχουν κατανοήσει πλήρως το αντικείμενο και τις προδιαγραφές του έργου που αναλαμβάνουν να εκτελέσουν¹³. Για τις ενημερώσεις αυτές οι απασχολούμενοι στο field υπογράφουν σχετικό έγγραφο στο οποίο αναφέρεται η ημερομηνία που έγινε η ενημέρωση και ο τρόπος ενημέρωσης και συνυπογράφεται από αυτόν που έκανε την ενημέρωση. Το έγγραφο αυτό τηρείται στο φάκελο κάθε έρευνας και αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της σχετικής συμβάσεως έργου.

3.1.4. Αξιολόγηση απόδοσης

Η συστηματική αξιολόγηση αποτελεί εργαλείο αποτίμησης του παρεχόμενου από τους απασχολούμενους στο field έργου με σκοπό τη βέλτιστη παροχή υπηρεσιών προς του πελάτες της Εταιρίας Μέλους. Η αξιολόγηση γίνεται από επιθεωρητή/ συνεργάτη της Εταιρίας Μέλους που έχει επαρκή και κατάλληλη ενημέρωση και εμπειρία για να αναλάβει αυτόν τον ρόλο και αφορά σε όλους τους απασχολούμενους στο field που καλύπτει ο Κανονισμός ανεξάρτητα από τη μορφή συνεργασίας τους με την εταιρία μέλος ΠΕΣΣ. Οι απαιτήσεις για τη συχνότητα και τη μέθοδο των αξιολογήσεων και τις εκθέσεις αξιολόγησης περιγράφονται ανά κατηγορία απασχολούμενου. Για απασχολούμενους στο field που απασχολούνται σε διαφορετικές κατηγορίες ερευνών / εργασίες (π.χ. και ως συνεντευκτής και ως στρατολόγος ή και ως συνεντευκτής σε έρευνες με προσωπικές συνεντεύξεις και ως συνεντευκτής τηλεφωνικών ερευνών) οι απαιτήσεις είναι «αθροιστικές» βάσει των όσων ισχύουν σε κάθε περίπτωση.

3.1.5. Ταυτότητα

Οι εταιρίες μέλη του ΠΕΣΣ πρέπει να παρέχουν στους απασχολούμενους στο field (εκτός όσων αναλαμβάνουν αποκλειστικά και μόνο τηλεφωνικές έρευνες / στρατολόγηση μέσω τηλεφώνου) ειδική ταυτότητα, η οποία υποχρεωτικά περιλαμβάνει:

- Το όνομα, τη διεύθυνση και το τηλέφωνο της Εταιρίας μέλος ΠΕΣΣ.
- Το ονοματεπώνυμο του απασχολούμενου στο field, τον αριθμό δελτίου αστυνομικής ταυτότητας και το κωδικό του ως απασχολούμενο στο field
- Πρόσφατη φωτογραφία του απασχολούμενου στο field
- Σφραγίδα της εταιρίας και υπογραφή του υπεύθυνου field
- Ημερομηνίες για τις οποίες ισχύει

Οι εταιρίες μέλη του ΣΕΔΕΑ πρέπει να χρησιμοποιούν την κοινή ταυτότητα που ορίζεται από το Σύλλογο η οποία επιπλέον των παραπάνω αναφέρει «Βεβαιώνεται ότι ο εικονιζόμενος είναι Συνεντευκτής (Ερευνητής Αγοράς) συνεργαζόμενος με την εταιρία μας η οποία είναι μέλος του ΣΕΔΕΑ».

Ως υπόδειγμα ταυτότητας για τους Συνεντευκτές μπορεί να χρησιμοποιείται το ακόλουθο (τα χρώματα που θα χρησιμοποιηθούν μπορεί να είναι αυτά του λογοτύπου της εταιρίας):

¹² Οι απογραφείς του Retail / Consumer Index πρέπει να έχουν επαρκή ενημέρωση (briefing) για κάθε νέα απογραφική περίοδο, νέα κατηγορία ή ειδική έρευνα του Retail / Consumer Index που αναλαμβάνουν.

¹³ Σημείωση σε σχέση με τους μυστικούς επισκέπτες: Έχει παρατηρηθεί ότι για μερικούς τύπους έργων, η επιπλέον ενημέρωση μπορεί να τον οδηγήσει τον μυστικό επισκέπτη να συμπεριφέρεται περισσότερο σαν «επαγγελματίας εκτιμητής» παρά σαν κανονικός πελάτης, γεγονός αντίθετο με την σωστή και ομαλή διεξαγωγή του Mystery Shopping. Για το λόγο αυτό είναι αποδεκτό η ενημέρωση να διαφέρει ανάλογα με τη φύση της συγκεκριμένης εργασίας.

ΛΟΓΟΤΥΠΟ ΕΤΑΙΡΙΑΣ	ΛΟΓΟΤΥΠΟ ΣΕΔΕΑ
ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΚΤΗ	<p style="text-align: center;">ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΚΤΗ</p> <p>ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΣΥΝΕΝΤΕΥΚΤΗ <input type="text"/></p> <p>A.Δ.Τ. ΚΩΔΙΚΟΣ <input type="text"/> <input type="text"/></p> <p>ΙΣΧΥΕΙΕΩΣ ΕΓΚΡΙΣΗ <input type="text"/> <input type="text"/></p>
<p>Βεβαιώνεται ότι ο εικονιζόμενος είναι Συνεντευκτής (Ερευνητής Αγοράς) συνεργαζόμενος με την εταιρία μας η οποία είναι μέλος του ΣΕΔΕΑ</p> <p style="text-align: center;">Στοιχεία της εταιρίας (διεύθυνση γραφείων, τηλέφωνο)</p>	

Η εταιρία μέλος του ΠΕΣΣ εκδίδει την ταυτότητα πριν ο απασχολούμενος στο field αναλάβει το πρώτο του έργο και υποχρεούται:

- Να τηρεί στοιχεία για τη διάρκεια ισχύος της ταυτότητας κάθε απασχολούμενου στο field
- Να φροντίζει ώστε η φωτογραφία του ανανεώνεται κάθε 5 χρόνια
- Να βεβαιώνεται ότι όλοι οι απασχολούμενοι στο field χρησιμοποιούν την ταυτότητα αυτή σε κάθε τους προσωπική επαφή με έναν ερωτώμενο
- Να ζητά από αυτούς με τους οποίους διακόπτεται η συνεργασία να επιστρέψουν την ταυτότητα που τους έχει δοθεί

ΣΗΜΕΙΩΣΗ:

- Συνεντευκτές που ασχολούνται αποκλειστικά με συνεντεύξεις στελεχών επιχειρήσεων, ιατρών ή άλλων επαγγελματιών καθώς και απογραφείς, μπορούν, αντί ταυτότητας, να χρησιμοποιούν επισκεπτήρια της Εταιρείας όπου έχει τυπωθεί το όνομά τους, τα οποία μπορούν και να αφήνουν στον ερωτώμενο.
- Επιθεωρητές και ελεγκτές μπορούν, αντί ταυτότητας, να χρησιμοποιούν επιστολή επίσκεψης με τα στοιχεία της εταιρίας, υπογεγραμμένη από τον υπεύθυνο field στην οποία να αναγράφεται το ονοματεπώνυμό τους.

3.1.6. Τήρηση προσωπικού αρχείου για κάθε απασχολούμενο στο field

Για κάθε απασχολούμενο στο field τηρούνται σε χωριστό προσωπικό αρχείο τα παρακάτω στοιχεία τα οποία πρέπει να είναι διαθέσιμα εφόσον ζητηθούν στα πλαίσια ελέγχου του ΠΕΣΣ:

- Βιογραφικό Σημείωμα.
- Ημερομηνία συνέντευξης ή ημερομηνία αποδοχής του πριν τη Βασική Ενημέρωση
- Τυχόν συστάσεις που ζητήθηκαν και ελήφθησαν.
- Έκθεση Βασικής Ενημέρωσης υπογεγραμμένη από τον ίδιο και από αυτόν που έκανε την Ενημέρωση με όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες¹⁴.
- Στοιχεία που αποδεικνύουν προϋπάρχουσα εμπειρία (για τις περιπτώσεις που ακολουθήθηκε μικρότερης έκτασης Βασική Ενημέρωση βάσει των όσων αναφέρονται στις σχετικές ενότητες)
- Υλικό πρακτικής άσκησης / αξιολόγησης που χρησιμοποιήθηκε στα πλαίσια της Βασικής Ενημέρωσης (βάσει των όσων αναφέρονται στην στις σχετικές ενότητες)
- Έκθεση συνοδείας / παρακολούθησης στην πρώτη εργασία για την ολοκλήρωση της Βασικής Ενημέρωσης (βάσει των όσων αναφέρονται στην στις σχετικές ενότητες)

¹⁴ Θεματολογία, ημερομηνίες, διάρκεια

- Λίστα ερευνών / έργων τα οποία έχει αναλάβει στην εν λόγω εταιρία.
- Έλεγχοι επιβεβαίωσης των στοιχείων που πραγματοποιήθηκαν από τον τελευταίο τακτικό έλεγχο ΠΕΣΣ (αριθμοί ερευνών, αριθμός συνεντεύξεων ανά έρευνα, αριθμός συνεντεύξεων που ελέγχθηκαν)
- Εκθέσεις αξιολόγησης για κάθε ημερολογιακό έτος (βάσει των όσων αναφέρονται στις σχετικές ενότητες)
- Λεπτομέρειες για σημαντικά προβλήματα ή ελλείψεις που διαπιστώθηκαν και ενέργειες που ελήφθησαν
- Κωδικός απασχολούμενου στο field
- Αριθμός δελτίου αστυνομικής ταυτότητας.
- *Εφόσον είναι σχετικό*: Ημερομηνία έκδοσης δελτίου ταυτότητας απασχολούμενου στο field βάσει των όσων αναφέρονται στο 3.1.5 προηγούμενης και ημερομηνίες ανανέωσής της

Το αρχείο αυτό μπορεί να είναι έντυπο ή ηλεκτρονικό. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να διασφαλίζεται η αυθεντικότητα και η ασφάλεια των πληροφοριών (να μην είναι προσβάσιμες από τρίτους).

Οι εταιρίες μέλη οφείλουν να τηρούν τα εν λόγω αρχεία για τουλάχιστον 2 έτη μετά τη διακοπή συνεργασίας με τους απασχολούμενους στο field

3.2. Ειδικές απαιτήσεις για ΣΥΝΝΕΤΕΥΚΤΕΣ

3.2.1. Περιεχόμενο Βασικής Ενημέρωσης

Η Εταιρία Μέλος είναι υπεύθυνη για την σύμφωνα με τον ΠΙΝΑΚΑ 1 Βασική Ενημέρωση των υποψήφιων όπου γίνεται διαχωρισμός μεταξύ «Νέων» και «Έμπειρων» συνεντευκτών. Σε υποψήφιο ο οποίος έχει αποδεδειγμένα¹⁵ α) λάβει την ισχύουσα σύμφωνα με τον ΠΕΣΣ Βασική Ενημέρωση και β) συνεργαστεί με Εταιρία Μέλος του ΠΕΣΣ εντός των τελευταίων 12 μηνών, η εταιρία μπορεί κατά την κρίση της να περιοριστεί στα αναφερόμενα στις στήλες 2 ή 3 του ΠΙΝΑΚΑ 1 ανάλογα με το αν αυτός έχει (στήλη 2) ή όχι (στήλη 3) εμπειρία στο συγκεκριμένο είδος έρευνας¹⁶. Σε κάθε άλλη περίπτωση ο υποψήφιος θεωρείται «Νέος» και η εταιρία του παρέχει Βασική Ενημέρωση σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην στήλη 1 του ΠΙΝΑΚΑ 1.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΣΥΝΝΕΤΕΥΚΤΕΣ		Έχει αναλάβει έργο για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες	
ΕΝΟΤΗΤΑ A: ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	1. Νέος συνεντευκτής	2. Δεν έχει εμπειρία στο είδος έρευνας	3. Έχει εμπειρία στο είδος έρευνας
Σκοπός και σημασία της επιστημονικής έρευνας αγοράς	✓	-	-
• Τι είναι η επιστημονική έρευνα αγοράς (αντιδιαστολή με μορφές πρόωθησης)			
• Τι σκοπό έχει η έρευνα αγοράς			
• Πώς γίνεται η έρευνα αγοράς (γενική περιγραφή, είδη ερευνών, μεθοδολογίες γενικά, έννοια συνέντευξης)			
• Ορολογία έρευνας αγοράς			
• Η σημασία της σωστής και έντιμης συλλογής στοιχείων			
Η εταιρία	✓	✓	✓
• Background / Δραστηριότητες			
• Δομή (της εταιρίας συνολικά και ειδικά του τμήματος field)			
• Ο ρόλος των επιθεωρητών - των ελεγκτών - του υπεύθυνου field			
• Πλαίσιο συνεργασίας με ερευνητές (οικονομικά)			
Ο ΣΕΔΕΑ και η ESOMAR	✓	-	-
• Τι είναι ο ΣΕΔΕΑ – ποιος είναι ο σκοπός του			
• Τι είναι η ESOMAR – ποιος είναι ο σκοπός της			
• Ο Κώδικας Δεοντολογίας & Επαγγελματικής πρακτικής. Οι υποχρεώσεις της εταιρίας - οι συνεπαγόμενες υποχρεώσεις όλων των συνεργαζόμενων με την εταιρία			
• Ο Ν. 2472/97 (άρθρα 11-13). Οι υποχρεώσεις της εταιρίας - οι συνεπαγόμενες υποχρεώσεις όλων των συνεργαζόμενων με την εταιρία			

¹⁵ Η εταιρεία επιβεβαιώνει την, προηγούμενη και σύμφωνα με τον ισχύοντα ΠΕΣΣ, Βασική Ενημέρωση του συνεντευκτή, επικοινωνώντας, είτε τηλεφωνικά είτε εγγράφως, με την εταιρεία που τη διενήργησε και τηρεί τα στοιχεία του προσώπου με το οποίο επικοινωνήσε στο φάκελο του συνεντευκτή.

¹⁶ Ως είδος έρευνας εν προκειμένω νοούνται: α. συνεντεύξεις πρόσωπο με πρόσωπο, β. τηλεφωνικές συνεντεύξεις, γ. έρευνες σε επιχειρήσεις / έρευνες επαγγελματιών και ειδικών κοινών (πρόσωπο με πρόσωπο ή τηλεφωνικές)

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΚΤΕΣ - συνέχεια		Έχει αναλάβει έργο για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες	
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ (συνέχεια)	1.Νέος συνεντευκτής	2. Δεν έχει εμπειρία στο είδος έρευνας	3. Έχει εμπειρία στο είδος έρευνας
Ο Συνεντευκτής – ο ρόλος και οι υποχρεώσεις του			
<ul style="list-style-type: none"> Ο ρόλος του και η συμπεριφορά του Οι υποχρεώσεις του έναντι της εταιρίας: επικοινωνία - παράδοση / παραλαβή - προθεσμίες κλπ Θέματα σχετικά με την τήρηση από τον συνεντευκτή, κατά την εκτέλεση του έργου που έχει αναλάβει, των διατάξεων του Ν.2472/97 και ιδίως όσων σχετίζονται με την διασφάλιση του απορρήτου και της ανωνυμίας του ερωτώμενου. Θέματα σχετικά με την τήρηση από τον συνεντευκτή, κατά την εκτέλεση του έργου που έχει αναλάβει, του κώδικα δεοντολογίας της ESOMAR και του ΣΕΔΕΑ: ειλικρίνεια, επαγγελματική υπευθυνότητα, διαφάνεια, προστασία δεδομένων και ιδιωτικότητας, συνεντεύξεις από παιδιά και νέους κλπ Χρήση εγχειριδίου Βασικής Ενημέρωσης Χρήση εγχειριδίων / εντύπων ΠΕΣΣ και εφαρμογή οδηγιών έρευνας Χρήση ταυτότητας / ενημέρωση ερωτώμενου για το όνομά και την εταιρία με την οποία συνεργάζεται, ευχαριστήριες επιστολές κλπ 	✓	✓	✓
Παρακολούθηση προόδου - επιβεβαίωση στοιχείων			
<ul style="list-style-type: none"> Σύστημα παρακολούθησης της προόδου των έργων Διαδικασίες Ποιοτικού ελέγχου / Τρόποι επιβεβαίωσης των συλλεγόμενων στοιχείων Μέθοδος και συχνότητα αξιολόγησης Ενέργειες όταν προκύπτουν προβλήματα 	✓	✓	✓
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΤΕΧΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	1.Νέος συνεντευκτής	2. Δεν έχει εμπειρία στο είδος έρευνας	3. Έχει εμπειρία στο είδος έρευνας
Γενικές Αρχές για την επιλογή του δείγματος			
<ul style="list-style-type: none"> Μέθοδοι δειγματοληψίας & διαχείρισης δείγματος / Αναφορά παραδειγμάτων Φίλτρα καταλληλότητας Μέθοδοι επιλογής ατόμων / νοικοκυριών (ακατάλληλα λόγω επαγγέλματος, έννοια του νοικοκυριού, υπεύθυνος νοικοκυριού, υπεύθυνος αγορών κα) Η σημασία εντοπισμού και ελέγχου του κατάλληλου ερωτώμενου Παρακολούθηση δείγματος σε επίπεδο quotas και δείγματα σχετικών εντύπων εφόσον πρόκειται να χρησιμοποιηθούν 	✓	✓	✓
Τεχνικές για την λήψη συνέντευξης			
<ul style="list-style-type: none"> Εισαγωγική κρούση (αναφορά ονόματος εταιρείας, ονόματος συνεντευκτή, θέμα διερεύνησης, διάρκεια συνέντευξης, τρόπος επικοινωνίας του ερωτώμενου με την εταιρεία) Τεχνικές ενθάρρυνσης για την συμμετοχή των ερωτώμενων στην έρευνα. Κατάλληλος χειρισμός περιπτώσεων αρνήσεων εκ μέρους του ερωτώμενου 	✓	✓	✓

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΚΤΕΣ - συνέχεια		Έχει αναλάβει έργο για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες	
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΤΕΧΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ (συνέχεια)	1. Νέος συνεντευκτής	2. Δεν έχει εμπειρία στο είδος έρευνας	3. Έχει εμπειρία στο είδος έρευνας
<ul style="list-style-type: none"> Βασικοί κανόνες στην τεχνική λήψης συνεντεύξεων (πχ η ερώτηση να γίνεται όπως είναι διατυπωμένη καθώς και να ακολουθείται η σειρά των ερωτήσεων χωρίς να επηρεάζεται ο ερωτώμενος με εκφράσεις προσώπου ή λεκτικές παρεμβάσεις, να τηρούνται οι οδηγίες του ερωτηματολογίου) 	✓	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> Είδη ερωτήσεων (ανοιχτές / κλειστές, αυθόρμητα / βοηθούμενα) 			-
<ul style="list-style-type: none"> Χρήση οπτικοακουστικών μέσων / κάρτες / concepts / προϊόντα 			-
<ul style="list-style-type: none"> Δημογραφικά / κριτήρια κατάταξης σε κοινωνικές τάξεις 			✓
<ul style="list-style-type: none"> Συμπλήρωση ενδεικτικού ερωτηματολογίου και διαχείριση αυτού 			✓
Γενικές οδηγίες Υγείας και Ασφάλειας			
<ul style="list-style-type: none"> Τρόπος και περιεχόμενο επικοινωνίας με την εταιρεία 			
<ul style="list-style-type: none"> Κανόνες για την ασφάλεια του συνεντευκτή 	✓	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> Κανόνες για την ασφάλεια του εξοπλισμού και των ερωτηματολογίων της έρευνας 			
<ul style="list-style-type: none"> Κανόνες για την ασφάλεια προϊόντων / υλικών συνέντευξης 			
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	1. Νέος συνεντευκτής	2. Δεν έχει εμπειρία στο είδος έρευνας	3. Έχει εμπειρία στο είδος έρευνας
<ul style="list-style-type: none"> Παραδείγματα συμπλήρωσης ερωτηματολογίου 			-
<ul style="list-style-type: none"> Συμπλήρωση ερωτηματολογίου μεταξύ των υποψηφίων με την μορφή γραπτής δοκιμασίας με στόχο την καταγραφή του επιπέδου κατανόησης των τεχνικών στοιχείων της Βασικής Ενημέρωσης 	✓	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> Δοκιμασία (γραπτή ή προφορική) για την αξιολόγηση της κατανόησης / εμπέδωσης του ΣΥΝΟΛΟΥ της Βασικής Ενημέρωσης 			✓

3.2.2. Συνοδεία / Παρακολούθηση στο πρώτο τους έργο

Στο πρώτο έργο που θα αναλάβει κάθε συνεντευκτής πρέπει να συνοδευτεί / παρακολουθηθεί κατά τη διάρκεια λήψης συνεντεύξεων από επιθεωρητή / συνεργάτη της Εταιρίας Μέλους ο οποίος έχει την κατάλληλη ιδιότητα και σχετική εμπειρία. Η συνοδεία πρέπει να έχει ικανή διάρκεια προκειμένου να αξιολογηθεί η επάρκεια της Βασικής Ενημέρωσης που έλαβε και η επαγγελματική επάρκεια του ίδιου του συνεντευκτή, δηλαδή το αν αυτός έχει τα απαιτούμενα προσόντα για να υλοποιήσει σχετικά έργα σύμφωνα με τους Κανόνες της Έρευνας Αγοράς και τις προδιαγραφές αυτών των έργων.

Εάν για οποιοδήποτε λόγο η Εταιρία Μέλος δεν δύναται να συνοδεύσει / παρακολουθήσει τον συνεντευκτή στο πρώτο του έργο τότε:

- Οφείλει να τεκμηριώσει το λόγο που δεν πραγματοποίησε συνοδεία / παρακολούθηση του συνεντευκτή
- Υποχρεούται να πραγματοποιήσει επιβεβαιωτικό έλεγχο των στοιχείων στο σύνολο των ερωτηματολογίων του συνεντευκτή και να τηρήσει σχετικά αποδεικτικά στοιχεία
- Οφείλει να πραγματοποιήσει συνοδεία / παρακολούθηση του συνεντευκτή στο αμέσως επόμενο έργο που αυτός θα αναλάβει (εφόσον αναλάβει επόμενο έργο)

Η συνοδεία / παρακολούθηση (ή η επιβεβαίωση των συνεντεύξεων) τεκμηριώνεται με τη συμπλήρωση ειδικού εγγράφου στο οποίο κατά ελάχιστον πρέπει να περιλαμβάνονται / αξιολογούνται τα ακόλουθα:

- Τήρηση κανόνων δειγματοληψίας
- Εισαγωγική κρούση και τήρηση των προδιαγραφών ενημέρωσης του ερωτώμενου
- Τήρηση όλων των τεχνικών προδιαγραφών για την σωστή και αμερόληπτη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου. Αξιολόγηση του συνεντευκτή στα κρίσιμα σημεία του ερωτηματολογίου.
- Επίδειξη της ταυτότητας και των υπόλοιπων εργαλείων των συνεντευκτών και της χρήσης όλων των υλικών (εφόσον αφορά)
- Ενημέρωση του ερωτώμενου σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο άρθρο 11 παρ.1 του Ν.2492/1997¹⁷. Σεβασμός προς τους ερωτώμενους και ευρύτερος τρόπος προσέγγισης τους ώστε να εμπνέεται εμπιστοσύνη
- Κατάλληλες απαντήσεις σε διευκρινιστικές από τον ερωτώμενο ερωτήσεις, εφόσον αυτές τεθούν.

Ο συνεντευκτής ενημερώνεται σχετικά και υπογράφει το εν λόγω έγγραφο το οποίο τηρείται στο φάκελό του.

Πριν την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας και την επιβεβαίωση της επαγγελματικής του επάρκειας, καμία από τις συνεντεύξεις του συνεντευκτή δεν επιτρέπεται να συμπεριληφθούν στα αποτελέσματα της έρευνας.

Ειδικές απαιτήσεις για έρευνες σε επιχειρήσεις και έρευνες ειδικών κοινών

Οι συνεντευκτές, που αναλαμβάνουν σχετικά έργα συστήνεται να έχουν προηγούμενη εμπειρία σε έρευνες γενικού κοινού. Σε αντίθετη περίπτωση – όπως ισχύει και για όλες τις άλλες περιπτώσεις - πρέπει να συνοδεύονται / παρακολουθηθούν στο πρώτο έργο που θα αναλάβουν. Αν αυτό δεν είναι εφικτό τότε θα πρέπει υποχρεωτικά οι πρώτες τους συνεντεύξεις να ηχογραφηθούν (με πλήρη γνώση και συγκατάθεση του ερωτώμενου) και τις ηχογραφήσεις αυτές να τις ακούσει / αξιολογήσει επιθεωρητής ή άλλο μέλος του προσωπικού της εταιρίας που έχει επαρκή και κατάλληλη ενημέρωση για το σκοπό αυτό.

3.2.3. Αξιολόγηση απόδοσης

i. Συχνότητα αξιολόγησης

Η ελάχιστη συχνότητα αξιολόγησης καθορίζεται από τον αριθμό των ερευνών / έργων που κάθε ερευνητής (συνεντευκτής) αναλαμβάνει στη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους. Ειδικότερα:

	Αριθμός ερευνών / έργων	Ελάχιστη συχνότητα αξιολόγησης
i.	5 ή περισσότερες έρευνες στη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους	Τουλάχιστον 2 αξιολογήσεις στη διάρκεια του έτους, 1 στο πρώτο εξάμηνο και 1 στο δεύτερο εξάμηνο
ii.	3 ή 4 έρευνες στη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους	Τουλάχιστον 1 αξιολόγηση στη διάρκεια του ημερολογιακού έτους
iii.	Λιγότερες από 3 έρευνες στη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους	Τουλάχιστον 1 αξιολόγηση ανά δεύτερο έτος ή στην πρώτη εργασία που θα αναλάβουν μετά από διάστημα «διακοπής»

Για νέους συνεντευκτές, η πρώτη αξιολόγηση μετά την ολοκλήρωση της Βασικής Ενημέρωσης και την πρώτη συνοδεία / παρακολούθηση πρέπει να γίνει σε διάστημα 6 μηνών από τότε που ανέλαβαν το πρώτο έργο και οι συνεντεύξεις τους άρχισαν να προσμετρούνται στο δείγμα της εκάστοτε έρευνας. Αυτό ισχύει ανεξάρτητα από τον αριθμό των έργων που έχουν αναλάβει σε αυτό το διάστημα.

¹⁷ Πριν την συλλογή των στοιχείων ο ερωτώμενος πρέπει να ενημερώνεται για την εταιρία που διεξάγει την έρευνα, τον σκοπό της συλλογής των στοιχείων, εάν τα στοιχεία διαβιβάζονται σε τρίτο και ποιόν, το χρόνο τήρησης των προσωπικών δεδομένων καθώς και τα δικαιώματα πρόσβασης και διαγραφής που έχει.

ii. Μέθοδος αξιολόγησης

Για τους συνεντευκτές που αναλαμβάνουν έρευνες στο πεδίο (προσωπικές συνεντεύξεις):

Τουλάχιστον μία από τις αξιολογήσεις στη διάρκεια του έτους πρέπει υποχρεωτικά να γίνεται την ώρα που ο συνεντευκτής λαμβάνει συνεντεύξεις, δηλαδή παρουσία του αξιολογητή ο οποίος συνοδεύει τον συνεντευκτή, και να ακολουθεί κατά πρόσωπο συζήτηση με τον συνεντευκτή. Η διάρκεια αυτής της συνοδείας πρέπει να είναι τουλάχιστον 1 ώρα ή όσο χρόνο απαιτεί η υλοποίηση 2 ολοκληρωμένων συνεντεύξεων¹⁸. Στη συνέχεια πρέπει να διατεθεί όσος χρόνος κριθεί αναγκαίος για να ενημερωθεί ο συνεντευκτής για το αποτέλεσμα της αξιολόγησης (feedback) και, εφόσον χρειαστεί, να δοθούν οδηγίες ή να ακολουθήσει περαιτέρω Βασική Ενημέρωση.

Αν η συνοδεία γίνεται σε έρευνα που διεξάγεται σε *ερευνητικό κέντρο*, τότε η αξιολόγηση πρέπει να γίνει από δεύτερο Επιθεωρητή και όχι από αυτόν που επιβλέπει το ερευνητικό κέντρο.

Για ειδικές περιπτώσεις συνεντευκτών που αναλαμβάνουν έργο κυρίως ή αποκλειστικά σε *έρευνες στις οποίες δεν μπορεί να γίνει συνοδεία* (επιχειρησιακές, ιατρικές κλπ) αντί για συνοδεία μπορεί να γίνει αξιολόγηση βάσει συνέντευξης που έχει ηχογραφηθεί (με πλήρη γνώση και συγκατάθεση του ερωτώμενου) ή με 2^η επικοινωνία με τον ερωτώμενο.

Επιπρόσθετες αξιολογήσεις στη διάρκεια του έτους (είτε προβλέπονται από τον Κανονισμό είτε διενεργούνται με απόφαση της Εταιρίας Μέλους) δεν είναι υποχρεωτικό να περιλαμβάνουν συνοδεία / παρακολούθηση αλλά μπορούν να βασιστούν σε άλλες πηγές όπως: πληροφορίες από δειγματοληπτικούς ελέγχους επαλήθευσης των στοιχείων των ερευνών (τηλεφωνικός έλεγχος, επανεπίσκεψη), εκθέσεις από υπεύθυνους για τη κωδικοποίηση/ διάτρηση/editing/ηλεκτρονικούς ελέγχους ερωτηματολογίων, κρίσεις από επιθεωρητές/ελεγκτές/αρμόδια στελέχη της εταιρίας κλπ. Η επικοινωνία με τον συνεντευκτή για τις αξιολογήσεις αυτές μπορεί να γίνει πρόσωπο-με πρόσωπο, μέσω web conference ή τηλεφωνικά.

Για τους ερευνητές (συνεντευκτές) τηλεφωνικών ερευνών

Όταν υπάρχει *συστηματική διαδικασία*¹⁹ παρακολούθησης του συνεντευκτή μέσω συνακρόασης τότε δεν χρειάζεται να γίνει χωριστή διαδικασία για να ληφθούν οι πληροφορίες για την αξιολόγηση, θα πρέπει όμως υποχρεωτικά:

- να συντάσσονται τόσες εκθέσεις αξιολόγησης όσες περιγράφονται προηγουμένως («συχνότητα αξιολόγησης»),
- ο συνεντευκτής να ενημερώνεται τηλεφωνικά ή προσωπικά για αυτές
- σε τουλάχιστον μία περίπτωση ανά ημερολογιακό έτος, να γίνεται προσωπική συνάντηση με τον συνεντευκτή.

Για τηλεφωνικά κέντρα χωρίς σύστημα συνακρόασης ή όταν δεν υπάρχει συστηματική διαδικασία παρακολούθησης του συνεντευκτή μέσω συνακρόασης όπως περιγράφεται ανωτέρω, τουλάχιστον μία αξιολόγηση πρέπει να βασιστεί σε παρακολούθηση του συνεντευκτή την ώρα που λαμβάνει συνεντεύξεις²⁰ για τουλάχιστον 1 ώρα ή όσο χρόνο απαιτεί η υλοποίηση 2 ολοκληρωμένων συνεντεύξεων εφόσον η 1 ώρα δεν επαρκεί²¹. Για την αξιολόγηση αυτή μπορούν επιπλέον να ληφθούν υπόψη στοιχεία από τηλεφωνικούς

¹⁸ Αν στην διάρκεια της 1 ώρας δεν έχουν ολοκληρωθεί 2 συνεντεύξεις τότε συνεχίζεται η συνοδεία μέχρι να συμπληρωθούν οι 2 συνεντεύξεις. Αν οι 2 συνεντεύξεις ολοκληρωθούν σε διάστημα μικρότερο της 1 ώρας τότε συνεχίζεται η συνοδεία μέχρι την συμπλήρωση της 1 ώρας

¹⁹ Κατά ελάχιστον 15% συνακρόαση των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων του ερευνητή σε ΚΑΘΕ έρευνα που έχει αναλάβει

²⁰ Ο επιθεωρητής κάθεται δίπλα του και τον ακούει

²¹ Βάσει των όσων αναφέρονται στην σχετική υποσημείωση προηγουμένως

δειγματοληπτικούς / επιβεβαιωτικούς επανελέγχους. Η επικοινωνία με τον συνεντευκτή πρέπει να γίνεται μέσω κατά πρόσωπο συζήτησης.

Επιπρόσθετες αξιολογήσεις κατά τη διάρκεια του έτους (είτε αυτές προβλέπονται από τον Κανονισμό είτε διενεργούνται με απόφαση της Εταιρίας Μέλους) μπορούν να βασιστούν σε άλλες πηγές όπως: εκθέσεις από υπεύθυνους για τη κωδικοποίηση/ διάτρηση/editing/ηλεκτρονικούς ελέγχους ερωτηματολογίων, κρίσεις από επιθεωρητές/ελεγκτές/αρμόδια στελέχη της εταιρίας κλπ. Η επικοινωνία με τον συνεντευκτή για τις αξιολογήσεις αυτές μπορεί να γίνει πρόσωπο-με πρόσωπο, μέσω web conference ή τηλεφωνικά.

iii. Έκθεση αξιολόγησης και αποδεικτικά στοιχεία για την επικοινωνία με τον συνεντευκτή

Για κάθε αξιολόγηση πρέπει να δημιουργείται χωριστή έκθεση η οποία κατ'ελάχιστον θα περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Ημερομηνία / (ες) που συντάχθηκε η έκθεση
- Μέθοδος αξιολόγησης / πηγές που χρησιμοποιήθηκαν:
 - ο Συνοδεία / συνακρόαση / παρακολούθηση / ηχογραφημένη συνέντευξη
 - ο Πληροφορίες από δειγματοληπτικούς ελέγχους επιβεβαίωσης στοιχείων ανά έρευνα (τηλεφωνικός επανέλεγχος, προσωπικός επανέλεγχος)
 - ο Εκθέσεις από υπεύθυνους για την κωδικοποίηση/διάτρηση/editing/ηλεκτρονικός έλεγχος στοιχείων
 - ο Κρίσεις από επιθεωρητές / ελεγκτές / αρμόδια στελέχη
- Αποτελέσματα αξιολόγησης (σε περίπτωση που έχουν διαπιστωθεί προβλήματα ή ελλείψεις τα οποία χρήζουν ενεργειών αυτά - πριν καταγραφούν στην έκθεση αξιολόγησης – θα πρέπει να συμφωνηθούν με τον συνεντευκτή).
- Τρόπος επικοινωνίας με τον συνεντευκτή (πρόσωπο-με-πρόσωπο, τηλεφωνικά, κλπ)
- Πληροφόρηση ή / και οδηγίες που δόθηκαν στον συνεντευκτή
- Ανάγκες περαιτέρω βασικής ενημέρωσης εφόσον εντοπίστηκαν
- Σχόλια του συνεντευκτή

Η έκθεση αξιολόγησης τίθεται υπόψη του συνεντευκτή και υπογράφεται από αυτόν και τον συντάκτη της. Στη συνέχεια καταχωρείται στο προσωπικό αρχείο του συνεντευκτή (ενότητα 3.1.5) τηρώντας τους κανόνες για την ασφάλεια των δεδομένων.

3.3. Ειδικές απαιτήσεις για ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΟΥΣ

3.3.1. Περιεχόμενο Βασικής Ενημέρωσης

Η Εταιρεία Μέλος είναι υπεύθυνη για την σύμφωνη με τον ΠΙΝΑΚΑ 2 Βασική Ενημέρωση όλων των υποψηφίων όπου γίνεται ο διαχωρισμός μεταξύ «Νέων» και «Έμπειρων» στρατολόγων.

Σε υποψήφιο ο οποίος έχει αποδεδειγμένα²² α) λάβει την ισχύουσα σύμφωνα με τον ΠΕΣΣ Βασική Ενημέρωση και β) συνεργαστεί με Εταιρία Μέλος του ΠΕΣΣ εντός των τελευταίων 12 μηνών, η εταιρία μπορεί κατά την κρίση της να περιοριστεί στα αναφερόμενα στις στήλες 2 ή 3 του ΠΙΝΑΚΑ 2 ανάλογα με το αν αυτός έχει (στήλη 2) ή όχι (στήλη 3) σχετική εμπειρία.

Σε κάθε άλλη περίπτωση ο υποψήφιος θεωρείται «Νέος» και η εταιρία του παρέχει Βασική Ενημέρωση σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην στήλη 1 του ΠΙΝΑΚΑ 2.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΟΥΣ		Έχει αναλάβει έργο για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες		
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ		1. Νέος στρατολόγος	2. Δεν έχει εμπειρία ως στρατολόγος	3. Έχει εμπειρία ως στρατολόγος
Σκοπός και σημασία της επιστημονικής έρευνας αγοράς		✓	-	-
• Τι είναι η επιστημονική έρευνα αγοράς (αντιδιαστολή με μορφές προώθησης)				
• Τι σκοπό έχει η έρευνα αγοράς				
• Πώς γίνεται η έρευνα αγοράς (γενική περιγραφή, είδη ερευνών, μεθοδολογίες γενικά, έννοια συνέντευξης). Ειδικότερη αναφορά στην Ποιοτική έρευνα				
• Ορολογία έρευνας αγοράς				
• Η σημασία της σωστής και έντιμης συλλογής στοιχείων				
Η εταιρία		✓	✓	✓
• Background / Δραστηριότητες				
• Δομή (της εταιρίας συνολικά και ειδικά του τμήματος που εντάσσεται)				
• Ο ρόλος των moderators - των ελεγκτών – των υπευθύνων στρατολόγησης				
• Πλαίσιο συνεργασίας με στρατολόγους (οικονομικά)				
Ο ΣΕΔΕΑ και η ESOMAR		✓	-	-
• Τι είναι ο ΣΕΔΕΑ – ποιος είναι ο σκοπός του				
• Τι είναι η ESOMAR – ποιος είναι ο σκοπός της				
• Ο Κώδικας Δεοντολογίας & Επαγγελματικής πρακτικής. Οι υποχρεώσεις της εταιρίας - οι συνεπαγόμενες υποχρεώσεις όλων των συνεργαζόμενων με την εταιρία				
• Ο Ν. 2472/97 (άρθρα 11-13). Οι υποχρεώσεις της εταιρίας - οι συνεπαγόμενες υποχρεώσεις όλων των συνεργαζόμενων με την εταιρία				

²² Η εταιρία επιβεβαιώνει την προηγούμενη και σύμφωνα με τον ισχύοντα ΠΕΣΣ Βασική Ενημέρωση του στρατολόγου, επικοινωνώντας, είτε τηλεφωνικά είτε εγγράφως, με την εταιρία που τη διενήργησε και τηρεί τα στοιχεία του προσώπου με το οποίο επικοινωνήσε στο φάκελο του στρατολόγου.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΟΥΣ (συνέχεια)		Έχει αναλάβει έργο για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες		
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ (συνέχεια)		1. Νέος στρατολόγος	2. Δεν έχει εμπειρία ως στρατολόγος	3. Έχει εμπειρία ως στρατολόγος
Ο Στρατολόγος - ο ρόλος και οι υποχρεώσεις του				
<ul style="list-style-type: none"> Ο ρόλος του και η συμπεριφορά του Οι υποχρεώσεις του έναντι της εταιρίας: επικοινωνία - παράδοση / παραλαβή - προθεσμίες κλπ Θέματα σχετικά με την τήρηση από τον στρατολόγο, κατά την εκτέλεση του έργου που έχει αναλάβει, των διατάξεων του Ν.2472/97 και ιδίως όσων σχετίζονται με την διασφάλιση του απορρήτου και της ανωνυμίας του ερωτώμενου. Θέματα σχετικά με την τήρηση από τον στρατολόγο, κατά την εκτέλεση του έργου που έχει αναλάβει, του κώδικα δεοντολογίας της ESOMAR και του ΣΕΔΕΑ: ειλικρίνεια, επαγγελματική υπευθυνότητα, διαφάνεια, προστασία δεδομένων και ιδιωτικότητας, συνεντεύξεις από παιδιά και νέους κλπ Χρήση εγχειριδίου Βασικής Ενημέρωσης Χρήση εγχειριδίων / εντύπων ΠΕΣΣ και εφαρμογή οδηγιών έρευνας Χρήση ταυτότητας / ενημέρωση ερωτώμενου για το όνομά και την εταιρία με την οποία συνεργάζεται, ευχαριστήριες επιστολές κλπ 		✓	✓	✓
Παρακολούθηση προόδου - επιβεβαίωση στοιχείων				
<ul style="list-style-type: none"> Σύστημα παρακολούθησης της προόδου των έργων Διαδικασίες Ποιοτικού ελέγχου / Τρόποι επιβεβαίωσης των συλλεγόμενων στοιχείων Μέθοδος και συχνότητα αξιολόγησης Ενέργειες όταν προκύπτουν προβλήματα 		✓	✓	✓
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΤΕΧΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ		1. Νέος στρατολόγος	2. Δεν έχει εμπειρία ως στρατολόγος	3. Έχει εμπειρία ως στρατολόγος
Γενικές Αρχές για την επιλογή του δείγματος				
<ul style="list-style-type: none"> Τρόπος διεξαγωγής των ομαδικών συζητήσεων / ατομικών συνεντεύξεων Μέθοδοι στρατολόγησης / Αναφορά παραδειγμάτων Φίλτρα καταλληλότητας Μέθοδοι επιλογής ατόμων / νοικοκυριών (ακατάλληλα λόγω επαγγέλματος, έννοια του νοικοκυριού, υπεύθυνος νοικοκυριού, υπεύθυνος αγορών κλπ) Η σημασία εντοπισμού και ελέγχου του κατάλληλου ερωτώμενου Παρακολούθηση δείγματος σε επίπεδο quotas και δείγματα σχετικών εντύπων εφόσον πρόκειται να χρησιμοποιηθούν Σύνθεση ομάδων 		✓	✓	- ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓
Τεχνική για την λήψη συνέντευξης				
<ul style="list-style-type: none"> Εισαγωγική κρούση (αναφορά ονόματος εταιρίας, ονόματος στρατολόγου, θέμα διερεύνησης, διάρκεια συνέντευξης, τρόπος επικοινωνίας του ερωτώμενου με την εταιρία) 		✓	✓	✓

ΠΙΝΑΚΑΣ 2 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΟΥΣ (συνέχεια)		Έχει αναλάβει έργο για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες		
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΤΕΧΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ (συνέχεια)		1. Νέος στρατολόγος	2. Δεν έχει εμπειρία ως στρατολόγος	3. Έχει εμπειρία ως στρατολόγος
• Τεχνικές ενθάρρυνσης για την συμμετοχή των ερωτώμενων στην έρευνα. Κατάλληλος χειρισμός περιπτώσεων αρνήσεων εκ μέρους του ερωτώμενου		✓	✓	✓
• Βασικοί κανόνες στην τεχνική λήψης συνεντεύξεων (πχ η ερώτηση να γίνεται όπως είναι διατυπωμένη καθώς και να ακολουθείται η σειρά των ερωτήσεων χωρίς να επηρεάζεται ο ερωτώμενος με εκφράσεις προσώπου ή λεκτικές παρεμβάσεις, να τηρούνται οι οδηγίες του ερωτηματολογίου κλπ)		✓	✓	✓
• Είδη ερωτήσεων (ανοιχτές / κλειστές, αυθόρμητα / βοηθούμενα)				-
• Δημογραφικά / κριτήρια κατάταξης σε κοινωνικές τάξεις				✓
• Συμπλήρωση ενδεικτικού ερωτηματολογίου και διαχείριση αυτού				✓
Γενικές οδηγίες για την υλοποίηση της έρευνας				
• Επιβεβαίωση συμμετοχής των στρατολογημένων				
• Προετοιμασία υλικού που χρειάζεται για την έρευνα (οπτικοακουστικά, κάρτες, concepts, προϊόντα)				
• Συμπεριφορά / υποχρεώσεις του οικοδεσπότη		✓	✓	✓
• Τρόπος και περιεχόμενο επικοινωνίας με την εταιρεία				
• Κανόνες για την ασφάλεια του στρατολόγου				
• Κανόνες για την ασφάλεια του εξοπλισμού και των ερωτηματολογίων της έρευνας				
• Κανόνες για την ασφάλεια προϊόντων /υλικών συνέντευξης				
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ		1. Νέος στρατολόγος	2. Δεν έχει εμπειρία ως στρατολόγος	3. Έχει εμπειρία ως στρατολόγος
• Παραδείγματα συμπλήρωσης ερωτηματολογίου				-
• Συμπλήρωση ερωτηματολογίου μεταξύ των υποψηφίων με την μορφή γραπτής δοκιμασίας με στόχο την καταγραφή του επιπέδου κατανόησης των τεχνικών στοιχείων της Βασικής Ενημέρωσης		✓	✓	✓
• Δοκιμασία (γραπτή ή προφορική) για την αξιολόγηση της κατανόησης / εμπέδωσης του ΣΥΝΟΛΟΥ της Βασικής Ενημέρωσης				✓

3.3.2. Συνοδεία / Παρακολούθηση στο πρώτο τους έργο

Στο πρώτο έργο που θα αναλάβει κάθε στρατολόγος πρέπει να συνοδεύει / παρακολουθηθεί κατά τη διάρκεια υλοποίησης στρατολογήσεων από Επιθεωρητή / συνεργάτη της εταιρίας Μέλους ο οποίος έχει την κατάλληλη ιδιότητα και σχετική εμπειρία. Η συνοδεία πρέπει να έχει ικανή διάρκεια προκειμένου να αξιολογηθεί η επάρκεια της Βασικής Ενημέρωσης που έλαβε και η επαγγελματική επάρκεια του ίδιου του στρατολόγου, δηλαδή το αν αυτός έχει τα απαιτούμενα προσόντα για να υλοποιήσει σχετικά έργα σύμφωνα με τους Κανόνες της Έρευνας Αγοράς και τις προδιαγραφές αυτών των έργων.

Εάν για οποιοδήποτε λόγο η Εταιρία Μέλος δεν δύναται να συνοδεύσει / παρακολουθήσει τον στρατολόγο στο πρώτο του έργο τότε:

- Οφείλει να τεκμηριώσει το λόγο που δεν πραγματοποίησε συνοδεία / παρακολούθηση του στρατολόγου

- Υποχρεούται να πραγματοποιήσει επιβεβαιωτικό έλεγχο των στοιχείων στο σύνολο των στρατολογηθέντων ατόμων του στρατολόγου και να τηρήσει σχετικά αποδεικτικά στοιχεία
- Οφείλει να πραγματοποιήσει συνοδεία / παρακολούθηση του στρατολόγου στο αμέσως επόμενο έργο που αυτός θα αναλάβει

Η συνοδεία / παρακολούθηση (ή η επιβεβαίωση των στρατολογήσεων) τεκμηριώνεται με τη συμπλήρωση ειδικής έκθεσης η οποία κατά ελάχιστον πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- Τήρηση κανόνων επιλογής δείγματος
- Εισαγωγική κρούση και τήρηση των οδηγιών ενημέρωσης του ερωτώμενου
- Τήρηση όλων των τεχνικών οδηγιών για την σωστή και αμερόληπτη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου στρατολόγησης. Αξιολόγηση του στρατολόγου στα κρίσιμα σημεία του ερωτηματολογίου.
- Επίδειξη της ταυτότητας και των υπόλοιπων εργαλείων των στρατολόγων και της χρήσης όλων των υλικών (εφόσον αφορά)
- Ενημέρωση του ερωτώμενου σύμφωνα με τα όσα ορίζονται στο άρθρο 11 παρ.1 του Ν.2492/1997²³. Σεβασμός προς τους ερωτώμενους και ευρύτερος τρόπος προσέγγισης τους ώστε να εμπνέεται εμπιστοσύνη
- Κατάλληλες απαντήσεις σε διευκρινιστικές από τον ερωτώμενο ερωτήσεις, εφόσον αυτές τεθούν.

Ο στρατολόγος ενημερώνεται σχετικά και υπογράφει το εν λόγω έγγραφο το οποίο τηρείται στο φάκελό του.

Πριν την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας και την επιβεβαίωση της επαγγελματικής του επάρκειας, κανένα από τα στρατολογηθέντα άτομα του στρατολόγου δεν επιτρέπεται να συμπεριληφθούν στα αποτελέσματα της έρευνας.

3.3.3. Αξιολόγηση απόδοσης

i. Συχνότητα αξιολόγησης

Η ελάχιστη συχνότητα αξιολόγησης καθορίζεται από τον αριθμό των ερευνών / έργων που κάθε στρατολόγος αναλαμβάνει στη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους. Ειδικότερα:

	Αριθμός ερευνών / έργων	Ελάχιστη συχνότητα αξιολόγησης
i.	5 ή περισσότερες έρευνες στη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους	Τουλάχιστον 2 αξιολογήσεις στη διάρκεια του έτους, 1 στο πρώτο εξάμηνο και 1 στο δεύτερο εξάμηνο
ii.	3 ή 4 έρευνες στη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους	Τουλάχιστον 1 αξιολόγηση στη διάρκεια του ημερολογιακού έτους
iii.	Λιγότερες από 3 έρευνες στη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους	Τουλάχιστον 1 αξιολόγηση ανά δεύτερο έτος ή στην πρώτη εργασία που θα αναλάβουν μετά από διάστημα «διακοπής»

Για νέους στρατολόγους, η πρώτη αξιολόγηση μετά την ολοκλήρωση της Βασικής Ενημέρωσης και την πρώτη συνοδεία / παρακολούθηση πρέπει να γίνει σε διάστημα 6 μηνών από τότε που ανέλαβαν το πρώτο έργο και οι συνεντεύξεις τους άρχισαν να προσμετρούνται στο δείγμα της εκάστοτε έρευνας. Αυτό ισχύει ανεξάρτητα από τον αριθμό των έργων που έχουν αναλάβει σε αυτό το διάστημα.

ii. Μέθοδος αξιολόγησης

Τουλάχιστον μία από τις αξιολογήσεις στη διάρκεια του έτους πρέπει υποχρεωτικά:

²³ Πριν την συλλογή των στοιχείων ο ερωτώμενος πρέπει να ενημερώνεται για την εταιρία που διεξάγει την έρευνα, τον σκοπό της συλλογής των στοιχείων, εάν τα στοιχεία διαβιβάζονται σε τρίτο και ποιόν, το χρόνο τήρησης των προσωπικών δεδομένων καθώς και τα δικαιώματα πρόσβασης και διαγραφής που έχει.

- Για τους στρατολόγους που αναλαμβάνουν στρατολόγηση με προσωπικές συνεντεύξεις στο πεδίο (π.χ. Hall, «δρόμος»): να γίνεται την ώρα που ο στρατολόγος κάνει στρατολόγηση, δηλαδή παρουσία του αξιολογητή ο οποίος συνοδεύει τον στρατολόγο, και να ακολουθεί κατά πρόσωπο συζήτηση με τον στρατολόγο. Αν η συνοδεία γίνεται σε έρευνα που διεξάγεται σε *ερευνητικό κέντρο*, τότε πρέπει να γίνει από δεύτερο επιθεωρητή και όχι από αυτόν που επιβλέπει το κέντρο.
- Για τους στρατολόγους που αναλαμβάνουν στρατολόγηση με τηλεφωνική συνέντευξη: να γίνεται μέσω *συνακρόασης / παρακολούθησης*²⁴ του ατόμου την ώρα που κάνει στρατολόγηση

Η διάρκεια αυτής της συνοδείας / συνακρόασης / παρακολούθησης πρέπει να είναι τουλάχιστον 1 ώρα ή τουλάχιστον 2 επιτυχείς²⁵ στρατολογήσεις²⁶. Για την αξιολόγηση αυτή, μπορούν επιπλέον να ληφθούν υπόψη πρόσθετες πληροφορίες από προηγούμενους δειγματοληπτικούς / επιβεβαιωτικούς επανελέγχους για άλλες έρευνες στις οποίες ο στρατολόγος έχει κάνει.

Στη συνέχεια, μέσω προσωπικής συζήτησης, πρέπει να διατεθεί όσος χρόνος κριθεί αναγκαίος για να ενημερωθεί ο Στρατολόγος για το αποτέλεσμα της αξιολόγησης (feedback) και, εφόσον χρειαστεί, να δοθούν οδηγίες ή να ακολουθήσει περαιτέρω Βασική Ενημέρωση.

Επιπρόσθετες αξιολογήσεις στη διάρκεια του έτους (είτε προβλέπονται από τον Κανονισμό είτε διενεργούνται με απόφαση της Εταιρίας Μέλους) δεν είναι υποχρεωτικό να περιλαμβάνουν συνοδεία / συνακρόαση / παρακολούθηση αλλά μπορούν να βασιστούν σε άλλες πηγές όπως: πληροφορίες από δειγματοληπτικούς ελέγχους επαλήθευσης των στοιχείων των ερευνών (τηλεφωνικός έλεγχος), εκθέσεις από υπεύθυνους για τη πορεία της στρατολόγησης της έρευνας, κρίσεις από επιθεωρητές/ελεγκτές/αρμόδια στελέχη της εταιρίας κλπ. Η επικοινωνία με τον στρατολόγο για τις αξιολογήσεις αυτές μπορεί να γίνει πρόσωπο-με πρόσωπο, μέσω web conference ή τηλεφωνικά.

iii. Έκθεση αξιολόγησης και αποδεικτικά στοιχεία για την επικοινωνία με τον στρατολόγο

Για κάθε αξιολόγηση πρέπει να δημιουργείται χωριστή έκθεση η οποία κατά ελάχιστον θα περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Ημερομηνία / (ες) που συντάχθηκε η έκθεση
- Μέθοδος αξιολόγησης / πηγές που χρησιμοποιήθηκαν:
 - ο Συνοδεία / συνακρόαση / παρακολούθηση
 - ο Πληροφορίες από δειγματοληπτικούς ελέγχους επιβεβαίωσης στοιχείων ανά έρευνα (τηλεφωνικός επανέλεγχος, προσωπικός επανέλεγχος)
 - ο Εκθέσεις ή / και κρίσεις από υπεύθυνους moderators / επιθεωρητές / ελεγκτές / αρμόδια στελέχη για την πορεία της στρατολόγησης ερευνών
- Αποτελέσματα αξιολόγησης (σε περίπτωση που έχουν διαπιστωθεί προβλήματα ή ελλείψεις τα οποία χρήζουν ενεργειών, αυτά - πριν καταγραφούν στην έκθεση αξιολόγησης - πρέπει να συμφωνηθούν με τον στρατολόγο).
- Τρόπος επικοινωνίας με τον στρατολόγο (πρόσωπο-με-πρόσωπο, τηλεφωνικά, κλπ.)
- Πληροφόρηση ή / και οδηγίες που δόθηκαν στον στρατολόγο
- Ανάγκες περαιτέρω Βασικής Ενημέρωσης εφόσον εντοπίστηκαν
- Σχόλια του στρατολόγου

Η έκθεση αξιολόγησης τίθεται υπόψη του στρατολόγου και υπογράφεται από αυτόν και τον συντάκτη της. Στη συνέχεια καταχωρείται στο προσωπικό αρχείο του στρατολόγου (ενότητα 3.1.5) τηρώντας τους κανόνες για την ασφάλεια των δεδομένων.

²⁴ Ο επιθεωρητής τον ακούει μέσω συστήματος συνακρόασης ή κάθεται δίπλα του και τον ακούει

²⁵ Επιτυχής στρατολόγηση: ο ερωτώμενος αποδέχτηκε να συμμετέχει στην ποιοτική / ποσοτική έρευνα

²⁶ Αν στην διάρκεια της 1 ώρας δεν έχουν ολοκληρωθεί 2 επιτυχείς στρατολογήσεις τότε συνεχίζεται η συνοδεία μέχρι να συμπληρωθούν οι 2 στρατολογήσεις. Αν οι 2 επιτυχείς στρατολογήσεις ολοκληρωθούν σε διάστημα μικρότερο της 1 ώρας τότε συνεχίζεται η συνοδεία μέχρι την συμπλήρωση της 1 ώρας

3.4. Ειδικές απαιτήσεις για ΜΥΣΤΙΚΟΥΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ και ΟΣΟΥΣ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΕΡΕΥΝΕΣ ΜΕΣΩ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΣ

3.4.1. Περιεχόμενο Βασικής Ενημέρωσης

Η Εταιρεία Μέλος είναι υπεύθυνη σύμφωνα με τον ΠΙΝΑΚΑ 3 Βασική Ενημέρωση των υποψήφιων όπου γίνεται διαχωρισμός μεταξύ «Νέων» και «Εμπειρων» μυστικών επισκεπτών και όσων αναλαμβάνουν έρευνες μέσω παρατήρησης.

Σε υποψήφιο ο οποίος έχει αποδεδειγμένα²⁷ α) λάβει την ισχύουσα σύμφωνα με τον ΠΕΣΣ Βασική Ενημέρωση και β) συνεργαστεί με Εταιρία Μέλος του ΠΕΣΣ εντός των τελευταίων 12 μηνών, η εταιρία μπορεί κατά την κρίση της να περιοριστεί στα αναφερόμενα στις στήλες 2 ή 3 του ΠΙΝΑΚΑ 3 ανάλογα με το αν αυτός έχει (στήλη 2) ή όχι (στήλη 3) εμπειρία στο συγκεκριμένο είδος έρευνας²⁸.

Σε κάθε άλλη περίπτωση ο υποψήφιος θεωρείται «Νέος» και η εταιρία του παρέχει Βασική Ενημέρωση σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην στήλη 1 του ΠΙΝΑΚΑ 3.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΜΥΣΤΙΚΟΥΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΙΑΚΗ ΕΡΕΥΝΑ		Έχει αναλάβει έργο για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες	
ΕΝΟΤΗΤΑ A: ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	1. Νέος	2. Δεν έχει εμπειρία στο είδος έρευνας	3. Έχει εμπειρία στο είδος έρευνας
Σκοπός και σημασία της επιστημονικής έρευνας αγοράς	✓	-	-
• Τι είναι η επιστημονική έρευνα αγοράς (αντιδιαστολή με μορφές προώθησης)			
• Τι σκοπό έχει η έρευνα αγοράς			
• Πώς γίνεται η έρευνα αγοράς (γενική περιγραφή, είδη ερευνών, μεθοδολογίες γενικά, έννοια συνέντευξης)			
• Ορολογία έρευνας αγοράς			
• Η σημασία της σωστής και έντιμης συλλογής στοιχείων			
Η εταιρία	✓	✓	✓
• Background / Δραστηριότητες			
• Δομή (της εταιρίας συνολικά και ειδικά του τμήματος field)			
• Ο ρόλος των επιθεωρητών - των ελεγκτών - του υπεύθυνου field			
• Πλαίσιο συνεργασίας με ερευνητές (οικονομικά)			
Ο ΣΕΔΕΑ και η ESOMAR	✓	-	-
• Τι είναι ο ΣΕΔΕΑ – ποιος είναι ο σκοπός του			
• Τι είναι η ESOMAR – ποιος είναι ο σκοπός της			
• Ο Κώδικας Δεοντολογίας & Επαγγελματικής πρακτικής. Οι υποχρεώσεις της εταιρίας - οι συνεπαγόμενες υποχρεώσεις όλων των συνεργαζόμενων με την εταιρία			
• Ο Ν. 2472/97 (άρθρα 11-13). Οι υποχρεώσεις της εταιρίας - οι συνεπαγόμενες υποχρεώσεις όλων των συνεργαζόμενων με την εταιρία			

²⁷ Η εταιρία επιβεβαιώνει την, προηγούμενη και σύμφωνα με τον ισχύοντα ΠΕΣΣ, Βασική Ενημέρωση του, επικοινωνώντας, είτε τηλεφωνικά είτε εγγράφως, με την εταιρία που τη διενήργησε και τηρεί τα στοιχεία του προσώπου με το οποίο επικοινωνήσε στο φάκελο του.

²⁸ Ως είδος έρευνας εν προκειμένω νοούνται: α. έρευνες μυστικών επισκέψεων, β. έρευνες μυστικών κλήσεων / τηλεφωνικών επαφών, γ. έρευνες μέσω συγκαλυμμένης παρατήρησης, δ. έρευνες μέσω φανεράς παρατήρησης

ΠΙΝΑΚΑΣ 3 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΜΥΣΤΙΚΟΥΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΙΑΚΗ ΕΡΕΥΝΑ		Έχει αναλάβει έργο για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες	
	1.Νέος	2. Δεν έχει εμπειρία στο είδος έρευνας	3. Έχει εμπειρία στο είδος έρευνας
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ (συνέχεια)			
Ο Μυστικός επισκέπτης / «παρατηρητής» - ο ρόλος και οι υποχρεώσεις του			
• Ο ρόλος του και η συμπεριφορά του			
• Οι υποχρεώσεις του έναντι της εταιρίας: επικοινωνία - παράδοση / παραλαβή - προθεσμίες κλπ			
• Θέματα σχετικά με την τήρηση από αυτόν, κατά την εκτέλεση του έργου που έχει αναλάβει, των διατάξεων του Ν.2472/97 και ιδίως όσων σχετίζονται με την διασφάλιση του απορρήτου και της ανωνυμίας του ερωτώμενου.			
• Θέματα σχετικά με την τήρηση από αυτόν, κατά την εκτέλεση του έργου που έχει αναλάβει, του κώδικα δεοντολογίας της ESOMAR και του ΣΕΔΕΑ: ειλικρίνεια, επαγγελματική υπευθυνότητα, διαφάνεια, προστασία δεδομένων και ιδιωτικότητας, συνεντεύξεις από παιδιά και νέους κλπ	✓	✓	✓
• Χρήση εγχειριδίου Βασικής Ενημέρωσης			
• Χρήση εγχειριδίων / εντύπων ΠΕΣΣ και εφαρμογή οδηγιών έρευνας			
• Χρήση ταυτότητας / ενημέρωση ερωτώμενου για το όνομά και την εταιρία με την οποία συνεργάζεται, ευχαριστήριες επιστολές κλπ (αν είναι απαραίτητο)			
Παρακολούθηση προόδου - επιβεβαίωση στοιχείων			
• Σύστημα παρακολούθησης της προόδου των έργων			
• Διαδικασίες Ποιοτικού ελέγχου / Τρόποι επιβεβαίωσης των συλλεγόμενων στοιχείων	✓	✓	✓
• Μέθοδος και συχνότητα αξιολόγησης			
• Ενέργειες όταν προκύπτουν προβλήματα			
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΤΕΧΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ			
Τεχνικές για την υλοποίηση του έργου τους	1.Νέος	2. Δεν έχει εμπειρία στο είδος έρευνας	3. Έχει εμπειρία στο είδος έρευνας
• Οδηγίες για το τι αναμένεται από αυτούς να πραγματοποιήσουν			✓
• Η λογική των σεναρίων (ποιοι είναι και τι πρέπει να κάνουν)			✓
• Πώς να συμπληρώσουν την έκθεση ή το ερωτηματολόγιο	✓	✓	✓
• Είδη ερωτήσεων (ανοιχτές / κλειστές, κλίμακες αξιολόγησης)			-
• Συμπλήρωση ενδεικτικής έκθεσης / ερωτηματολογίου και διαχείριση αυτού			✓
Γενικές οδηγίες Υγείας και Ασφάλειας			
• Τρόπος και περιεχόμενο επικοινωνίας με την εταιρεία			
• Κανόνες για την ασφάλεια τους	✓	✓	✓
• Κανόνες για την ασφάλεια του εξοπλισμού και των ερωτηματολογίων της έρευνας			
• Κανόνες για την ασφάλεια προϊόντων /υλικών συνέντευξης			
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ			
• Παραδείγματα συμπλήρωσης ερωτηματολογίου	1.Νέος	2. Δεν έχει εμπειρία στο είδος έρευνας	3. Έχει εμπειρία στο είδος έρευνας
• Συμπλήρωση ερωτηματολογίου μεταξύ των υποψηφίων με την μορφή γραπτής δοκιμασίας με στόχο την καταγραφή του επιπέδου κατανόησης των τεχνικών στοιχείων της Βασικής Ενημέρωσης	✓	✓	✓
• Δοκιμασία (γραπτή ή προφορική) για την αξιολόγηση της κατανόησης / εμπέδωσης του ΣΥΝΟΛΟΥ της Βασικής Ενημέρωσης			✓

3.4.2. Συνοδεία / Παρακολούθηση στο πρώτο τους έργο

Στο πρώτο έργο που θα αναλάβει κάθε μυστικός επισκέπτης / «παρατηρητής» πρέπει να συνοδευτεί / παρακολουθηθεί από επιθεωρητή / συνεργάτη της Εταιρίας Μέλους ο οποίος έχει την κατάλληλη ιδιότητα και σχετική εμπειρία. Η συνοδεία πρέπει να έχει ικανή διάρκεια²⁹ προκειμένου να αξιολογηθεί η επάρκεια της Βασικής Ενημέρωσης που έλαβε και η επαγγελματική επάρκεια του ίδιου του μυστικού επισκέπτη / «παρατηρητή», δηλαδή το αν αυτός έχει τα απαιτούμενα προσόντα για να υλοποιήσει σχετικά έργα σύμφωνα με τους Κανόνες της Έρευνας Αγοράς και τις προδιαγραφές αυτών των έργων.

Εάν για οποιοδήποτε λόγο η Εταιρία Μέλος δεν δύναται να συνοδεύσει / παρακολουθήσει τον μυστικό επισκέπτη / «παρατηρητή» στο πρώτο του έργο τότε:

- Οφείλει να τεκμηριώσει το λόγο που δεν πραγματοποίησε συνοδεία / παρακολούθηση
- Υποχρεούται να πραγματοποιήσει λογικούς ελέγχους επαλήθευσης και προσωπικό editing σε συνεργασία με τον μυστικό επισκέπτη / «παρατηρητή» για το 100% των εκθέσεων του («ερωτηματολογίων») και να τηρήσει σχετικά αποδεικτικά στοιχεία
- Οφείλει να πραγματοποιήσει συνοδεία / παρακολούθηση του μυστικού επισκέπτη / «παρατηρητή» στο αμέσως επόμενο έργο που αυτός θα αναλάβει

Η συνοδεία / παρακολούθηση (ή η επαλήθευση / editing) τεκμηριώνεται με τη συμπλήρωση ειδικού εγγράφου στο οποίο κατά ελάχιστον πρέπει να περιλαμβάνονται / αξιολογούνται τα ακόλουθα:

- Τήρηση των προδιαγραφών βάσει των σεναρίων / κανόνων διεξαγωγής της έρευνας.
- Τήρηση όλων των τεχνικών οδηγιών για την σωστή και αμερόληπτη συμπλήρωση της έκθεσης («ερωτηματολογίου»). Αξιολόγηση του μυστικού επισκέπτη / «παρατηρητή» στα κρίσιμα σημεία της.
- Εφόσον η έκθεση προκύπτει από συνοδεία / παρατήρηση του μυστικού επισκέπτη «παρατηρητή» την ώρα που υλοποιεί την έρευνα: άνεση στο ρόλο που του έχει ανατεθεί (συμπεριφορά ως μυστικός επισκέπτης / «παρατηρητής»)

Ο μυστικός επισκέπτης / «παρατηρητής» ενημερώνεται σχετικά και υπογράφει το εν λόγω έγγραφο το οποίο τηρείται στο φάκελό του.

Πριν την ολοκλήρωση της παραπάνω διαδικασίας και την επιβεβαίωση της επαγγελματικής του επάρκειας, καμία από τις αξιολογήσεις / «παρατηρήσεις» του μυστικού επισκέπτη / «παρατηρητή» δεν επιτρέπεται να συμπεριληφθούν στα αποτελέσματα της έρευνας.

3.4.3. Αξιολόγηση απόδοσης

i. Συχνότητα αξιολόγησης

Αν ο μυστικός επισκέπτης / «παρατηρητής» συμμετέχει και σε άλλα είδη ποσοτικών ερευνών ως συνεντευκτής τότε ισχύει ό,τι για τον συνεντευκτή με βάση τα όσα αναφέρονται στο 3.2.3.

Αν ο μυστικός επισκέπτης / «παρατηρητής» δεν συμμετέχει σε άλλα είδη ποσοτικών ερευνών, αλλά συμμετέχει αποκλειστικά σε έρευνες mystery shopping ή / και έρευνες μέσω παρατήρησης, τότε και πάλι ισχύει ό,τι για τον συνεντευκτή με βάση τα όσα αναφέρονται στο 3.2.3 όπου ως «έρευνες» λαμβάνονται υπόψη τα mystery shopping ή / και οι έρευνες μέσω παρατήρησης έρευνες στις οποίες έχει λάβει μέρος.

ii. Μέθοδος αξιολόγησης

Τουλάχιστον μία από τις αξιολογήσεις στη διάρκεια του έτους πρέπει υποχρεωτικά:

²⁹ Η διάρκεια της συνοδείας / παρακολούθησης συστήνεται να είναι κατ'ελάχιστον 2 επισκέψεις / παρατηρήσεις ανάλογα με το πλήθος σεναρίων της κάθε έρευνας

- Για τους μυστικούς επισκέπτες / «παρατηρητές» που αναλαμβάνουν έρευνες στο πεδίο: να γίνεται παρουσία του αξιολογητή ο οποίος συνοδεύει τον μυστικό επισκέπτη / «παρατηρητή» και να ακολουθεί κατά πρόσωπο συζήτηση με τον μυστικό επισκέπτη / «παρατηρητή»
- Για τους μυστικούς επισκέπτες που αναλαμβάνουν τηλεφωνικές έρευνες: να γίνεται μέσω συνακρόασης / παρακολούθησης³⁰ του ατόμου την ώρα που υλοποιεί τις τηλεφωνικές κλήσεις

Η διάρκεια αυτής της συνοδείας / συνακρόασης / παρακολούθησης πρέπει να είναι να είναι κατά ελάχιστον 2 επισκέψεις / παρατηρήσεις - ολοκληρωμένες τηλεφωνικές κλήσεις.

Στη συνέχεια, μέσω προσωπικής συζήτησης, πρέπει να διατεθεί όσος χρόνος κριθεί αναγκαίος για να ενημερωθεί ο μυστικός επισκέπτης / «παρατηρητής» για το αποτέλεσμα της αξιολόγησης (feedback) και, εφόσον χρειαστεί, να του δοθούν οδηγίες ή να παρακολουθήσει περαιτέρω Βασική Ενημέρωση.

Επιπρόσθετες αξιολογήσεις στη διάρκεια του έτους (είτε προβλέπονται από τον Κανονισμό είτε διενεργούνται με απόφαση της Εταιρίας Μέλους) δεν είναι υποχρεωτικό να περιλαμβάνουν συνοδεία / συνακρόαση / παρακολούθηση αλλά μπορούν να βασιστούν σε άλλες πηγές όπως: αξιολόγηση των στοιχείων (λογικοί έλεγχοι/ επαλήθευση) με τη χρήση Η/Υ για τον εντοπισμό σφαλμάτων λογικής ή και στοιχείων που δεν είναι φυσιολογικά, αξιολόγηση των στοιχείων μέσω αντιπαραβολής με «αποδεικτικά στοιχεία / υλικά» που συλλέχθηκαν κατά την διάρκεια της μυστικής επίσκεψης, προσωπικό editing σε συνεργασία με τον μυστικό επισκέπτη / «παρατηρητή», κρίσεις από επιθεωρητές/ελεγκτές/αρμόδια στελέχη της εταιρίας κλπ. Η επικοινωνία με τον μυστικό επισκέπτη / «παρατηρητή» για τις αξιολογήσεις αυτές μπορεί να γίνει πρόσωπο-με πρόσωπο, μέσω web conference ή τηλεφωνικά.

iii. Έκθεση αξιολόγησης και αποδεικτικά στοιχεία για την επικοινωνία με τον μυστικό επισκέπτη / «παρατηρητή»

Για κάθε αξιολόγηση πρέπει να δημιουργείται χωριστή έκθεση η οποία κατά ελάχιστον θα περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Ημερομηνία / (ες) που συντάχθηκε η έκθεση
- Μέθοδος αξιολόγησης / πηγές που χρησιμοποιήθηκαν:
 - ο Συνοδεία / συνακρόαση / παρακολούθηση
 - ο Εκθέσεις από υπεύθυνους για το editing ή τον ηλεκτρονικό έλεγχο στοιχείων
 - ο Κρίσεις από επιθεωρητές / αρμόδια στελέχη
- Αποτελέσματα αξιολόγησης (σε περίπτωση που έχουν διαπιστωθεί προβλήματα ή ελλείψεις τα οποία χρήζουν ενεργειών αυτά - πριν καταγραφούν στην έκθεση αξιολόγησης – θα πρέπει να συμφωνηθούν με τον μυστικό επισκέπτη / «παρατηρητή»).
- Τρόπος επικοινωνίας με τον μυστικό επισκέπτη/«παρατηρητή» (πρόσωπο-με-πρόσωπο, τηλεφωνικά, κλπ.)
- Πληροφόρηση ή / και οδηγίες που δόθηκαν στον μυστικό επισκέπτη / «παρατηρητή»
- Ανάγκες περαιτέρω Βασικής Ενημέρωσης εφόσον εντοπίστηκαν
- Σχόλια του μυστικού επισκέπτη / «παρατηρητή»

Η έκθεση αξιολόγησης τίθεται υπόψη του μυστικού επισκέπτη / «παρατηρητή» και υπογράφεται από αυτόν και τον συντάκτη της. Στη συνέχεια καταχωρείται στο προσωπικό αρχείο του μυστικού επισκέπτη / «παρατηρητή» (ενότητα 3.1.5) τηρώντας τους κανόνες για την ασφάλεια των δεδομένων.

³⁰ Ο επιθεωρητής τον ακούει μέσω συστήματος συνακρόασης ή κάθεται δίπλα του και τον ακούει

3.5. Ειδικές απαιτήσεις για ΑΠΟΓΡΑΦΕΙΣ

3.5.1. Περιεχόμενο Βασικής Ενημέρωσης και Παρακολούθηση στο πρώτο τους έργο

Η Εταιρία Μέλος είναι υπεύθυνη για την σύμφωνα με τον ΠΙΝΑΚΑ 4 Βασική Ενημέρωση των υποψήφιων όπου γίνεται διαχωρισμός μεταξύ «Νέων» και «Εμπειρων» απογραφένων. Σε υποψήφιο ο οποίος έχει αποδεδειγμένα³¹ α) λάβει την ισχύουσα σύμφωνα με τον ΠΕΣΣ Βασική Ενημέρωση και β) συνεργαστεί με Εταιρία Μέλος του ΠΕΣΣ εντός των τελευταίων 12 μηνών σε σχετικά έργα, η εταιρία μπορεί κατά την κρίση της να περιοριστεί στα αναφερόμενα στη στήλη 2 του ΠΙΝΑΚΑ 4. Σε κάθε άλλη περίπτωση ο υποψήφιος θεωρείται «Νέος» και η εταιρία του παρέχει Βασική Ενημέρωση σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην στήλη 1 του ΠΙΝΑΚΑ 4.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΑΠΟΓΡΑΦΕΙΣ		
ΕΝΟΤΗΤΑ A: ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	1.Νέος	2. Έχει εμπειρία ως απογραφέας
Σκοπός και σημασία της επιστημονικής έρευνας αγοράς	✓	-
• Τι είναι η επιστημονική έρευνα αγοράς (αντιδιαστολή με μορφές προώθησης)		
• Τι σκοπό έχει η έρευνα αγοράς		
• Πώς γίνεται η έρευνα αγοράς (γενική περιγραφή, είδη ερευνών, μεθοδολογίες γενικά, έννοια συνέντευξης)		
• Ορολογία έρευνας αγοράς και έρευνας λιανεμπορίου		
• Η σημασία της σωστής και έντιμης συλλογής στοιχείων		
Η εταιρία	✓	✓
• Background / Δραστηριότητες		
• Δομή (της εταιρίας συνολικά και ειδικά του τμήματος field)		
• Ο ρόλος των επιθεωρητών - του υπεύθυνου field		
• Ενημέρωση για τις διαδικασίες ποιοτικού ελέγχου		
• Πλαίσιο συνεργασίας με απογραφείς (οικονομικά)		
Ο ΣΕΔΕΑ και η ESOMAR	✓	-
• Τι είναι ο ΣΕΔΕΑ – ποιος είναι ο σκοπός του		
• Τι είναι η ESOMAR – ποιος είναι ο σκοπός της		
• Ο Κώδικας Δεοντολογίας & Επαγγελματικής πρακτικής. Οι υποχρεώσεις της εταιρίας - οι συνεπαγόμενες υποχρεώσεις όλων των συνεργαζόμενων με την εταιρία		
• Ο Ν. 2472/97 (άρθρα 11-13). Οι υποχρεώσεις της εταιρίας - οι συνεπαγόμενες υποχρεώσεις όλων των συνεργαζόμενων με την εταιρία		
Ο Απογραφέας - ο ρόλος και οι υποχρεώσεις του	✓	✓
• Ο ρόλος του και η συμπεριφορά του		
• Οι υποχρεώσεις του έναντι της εταιρίας: επικοινωνία - παράδοση / παραλαβή - προθεσμίες κλπ		
• Θέματα σχετικά με την τήρηση από τον απογραφέα, κατά την εκτέλεση του έργου που έχει αναλάβει, των διατάξεων του Ν.2472/97 και ιδίως όσων σχετίζονται με την διασφάλιση του απορρήτου και της ανωνυμίας του ερωτώμενου.		
• Θέματα σχετικά με την τήρηση από τον απογραφέα, κατά την εκτέλεση του έργου που έχει αναλάβει, του κώδικα δεοντολογίας της ESOMAR και του ΣΕΔΕΑ: ειλικρίνεια, επαγγελματική υπευθυνότητα, διαφάνεια, προστασία δεδομένων		

³¹ Η εταιρεία επιβεβαιώνει την, προηγούμενη και σύμφωνα με τον ισχύοντα ΠΕΣΣ, Βασική Ενημέρωση του απογραφέα, επικοινωνώντας, είτε τηλεφωνικά είτε εγγράφως, με την εταιρεία που τη διενήργησε και τηρεί τα στοιχεία του προσώπου με το οποίο επικοινωνήσε στο φάκελο του.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΑΠΟΓΡΑΦΕΙΣ		
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ (συνέχεια)	1.Νέος	2. Έχει εμπειρία ως απογραφέας
<ul style="list-style-type: none"> Χρήση εγχειριδίου Βασικής Ενημέρωσης Χρήση εγχειριδίων / εντύπων ΠΕΣΣ και εφαρμογή οδηγιών έρευνας Χρήση ταυτότητας απογραφέα 	✓	✓
Παρακολούθηση προόδου - επιβεβαίωση στοιχείων		
<ul style="list-style-type: none"> Σύστημα παρακολούθησης της προόδου των έργων Διαδικασίες Ποιοτικού ελέγχου / Τρόποι επιβεβαίωσης των συλλεγόμενων στοιχείων Μέθοδος και συχνότητα αξιολόγησης Ενέργειες όταν προκύπτουν προβλήματα 	✓	✓
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΤΕΧΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	1.Νέος	2. Έχει εμπειρία ως απογραφέας
Τεχνικές για την υλοποίηση του έργου τους		
<ul style="list-style-type: none"> Οδηγίες για το τι αναμένεται από αυτούς να πραγματοποιήσουν Μέθοδοι ανεύρεσης και επιλογής νέων συνεργατών / νοικοκυριών (sign up) Οδηγίες για την συμπλήρωση ερωτηματολογίου - χειρισμός άλλου ηλεκτρονικού μέσου για την συλλογή των στοιχείων Ευγένεια και συμπεριφορά απογραφένων 	✓	✓
Γενικές οδηγίες Υγείας και Ασφάλειας		
<ul style="list-style-type: none"> Τρόπος και περιεχόμενο επικοινωνίας με την εταιρεία Κανόνες για την ασφάλεια τους Κανόνες για την ασφάλεια του εξοπλισμού /ερωτηματολογίων της απογραφής Κανόνες για την ασφάλεια αυτοκινήτων / άλλου εξοπλισμού 	✓	✓
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	1.Νέος	2. Έχει εμπειρία ως απογραφέας
<ul style="list-style-type: none"> Παραδείγματα συμπλήρωσης ερωτηματολογίου και χειρισμού άλλου ηλεκτρονικού μέσου συλλογής των στοιχείων Επιτόπιες επισκέψεις με την με την παρουσία του επιθεωρητή με στόχο την καταγραφή του επιπέδου κατανόησης των τεχνικών στοιχείων της Βασικής Ενημέρωσης Δοκιμασία (γραφτή ή προφορική) για την αξιολόγηση της κατανόησης / εμπέδωσης του ΣΥΝΟΛΟΥ της Βασικής Ενημέρωσης 	✓	- ✓ ✓

Λόγω της ιδιαιτερότητας των απογραφικών ερευνών και του έργου των απογραφένων, η Βασική Ενημέρωση πρέπει να έχει ικανή διάρκεια³² καλύπτοντας τόσο την θεωρητική κατάρτιση όσο και την πρακτική εξάσκηση στα πλαίσια της οποίας ο υποψήφιος θα πρέπει να πραγματοποιήσει (υπό επίβλεψη και παρουσία επιθεωρητή ή άλλου αρμόδιου συνεργάτη της Εταιρίας Μέλους) κατ' ελάχιστον 10 απογραφικές επισκέψεις και κατά ελάχιστον 5 σε μία κατηγορία (εφόσον πρόκειται να λάβει ενημέρωση για περισσότερες κατηγορίες). Περαιτέρω, όσο διαρκεί η Βασική Ενημέρωση ο υποψήφιος δεν επιτρέπεται να αναλάβει έργο μόνος του. Μπορεί όμως, ως μέρος της πρακτικής εξάσκησης, να αναλάβει έργο επικουρικά υπό την επίβλεψη και παρουσία του επιθεωρητή / αρμόδιου συνεργάτη της Εταιρίας Μέλους ο οποίος οφείλει να ελέγξει το έργο του και είναι υπόλογος γι' αυτό.

³² Κατά τη συνήθη πρακτική, τουλάχιστο ενός μήνα

3.5.2. Αξιολόγηση απόδοσης

i. Μέθοδος και Συχνότητα αξιολόγησης απόδοσης

Οι απογραφείς αξιολογούνται κατ' ελάχιστον μία φορά το χρόνο μέσω των αναφορών των επιτόπιων ελέγχων. Για νέους απογραφείς, η πρώτη αξιολόγηση μετά την ολοκλήρωση της Βασικής Ενημέρωσης πρέπει να γίνει σε διάστημα 6 μηνών από τότε που ξεκίνησαν να αναλαμβάνουν έργα χωρίς υποχρεωτική παρακολούθηση από επιθεωρητή / άλλο αρμόδιο συνεργάτη της Εταιρίας Μέλους.

Εκτός από τις αξιολογήσεις μέσω των αναφορών των επιτόπιων ελέγχων, η Εταιρεία οφείλει να αξιολογεί περιοδικά τη συνολική εργασία κάθε απογραφέα λαμβάνοντας υπόψη της και άλλα στοιχεία / πληροφορίες όπως: feedback από τα καταστήματα / νοικοκυριά, έλεγχοι των συλλεχθέντων στοιχείων κλπ.

Η επικοινωνία με τον απογραφέα για μία κατ'ελάχιστον από αυτές τις αξιολογήσεις αυτές πρέπει να γίνει πρόσωπο-με πρόσωπο ενώ οι υπόλοιπες μπορούν να γίνουν τηλεφωνικά ή μέσω web conference.

ii. Έκθεση αξιολόγησης και αποδεικτικά στοιχεία για την επικοινωνία με τον απογραφέα

Για κάθε αξιολόγηση πρέπει να δημιουργείται χωριστή έκθεση η οποία κατά ελάχιστον θα περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Ημερομηνία / (ες) που συντάχθηκε η έκθεση
- Μέθοδος αξιολόγησης / πηγές που χρησιμοποιήθηκαν
- Αποτελέσματα αξιολόγησης (σε περίπτωση που έχουν διαπιστωθεί προβλήματα ή ελλείψεις τα οποία χρήζουν ενεργειών αυτά - πριν καταγραφούν στην έκθεση αξιολόγησης – θα πρέπει να συμφωνηθούν με τον απογραφέα).
- Τρόπος επικοινωνίας με τον απογραφέα (πρόσωπο-με-πρόσωπο, τηλεφωνικά, κλπ)
- Πληροφόρηση ή / και οδηγίες που δόθηκαν στον απογραφέα
- Ανάγκες περαιτέρω Βασικής Ενημέρωσης εφόσον εντοπίστηκαν
- Σχόλια του απογραφέα

Η έκθεση αξιολόγησης τίθεται υπόψη του απογραφέα και υπογράφεται από αυτόν και τον συντάκτη της. Στη συνέχεια καταχωρείται στο προσωπικό αρχείο του απογραφέα (ενότητα 3.1.5) τηρώντας τους κανόνες για την ασφάλεια των δεδομένων.

3.6. Ειδικές απαιτήσεις για ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ και ΕΠΟΠΤΕΣ (Field supervisor)

3.6.1. Περιεχόμενο Βασικής Ενημέρωσης

Πριν την έναρξη συνεργασίας με έναν επιθεωρητή πρέπει να διαπιστωθεί και να καταγραφεί το αν και ποιο είδος Βασικής Ενημέρωσης έχει ανάγκη. Με ευθύνη της εταιρείας μέλους όλοι οι επιθεωρητές εφοδιάζονται με εγχειρίδιο σχετικά με τα καθήκοντα που καλούνται να αναλάβουν

Η Εταιρία Μέλος είναι υπεύθυνη για την σύμφωνα με τον ΠΙΝΑΚΑ 5 Βασική Ενημέρωση των υποψήφιων επιθεωρητών. Παράλληλα συστήνεται οι επιθεωρητές να έχουν καταρχήν λάβει την Βασική Ενημέρωση των συνεντευκτών / στρατολόγων/ απογραφών και ελεγκτών - ιδανικά δε να έχουν εμπειρία ως συνεντευκτές ή / και στρατολόγοι / απογραφείς και ελεγκτές για κάποιο διάστημα πριν αναλάβουν καθήκοντα επιθεωρητή. Σε μία τέτοια περίπτωση - που θα πρέπει να αποδεικνύεται με σχετικά αρχεία στο φάκελο του κάθε ατόμου - η ενημέρωση μπορεί να περιοριστεί στις ειδικές απαιτήσεις που προκύπτουν από το ρόλο του επιθεωρητή.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5: ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΟΡΡΕΟΥΝ ΑΠΟ ΤΟ ΡΟΛΟ ΤΟΥΣ
Ο Επιθεωρητής - ο ρόλος και οι υποχρεώσεις του
<ul style="list-style-type: none"> • Ο ρόλος του και η συμπεριφορά του Επιθεωρητή • Οι υποχρεώσεις του έναντι της εταιρίας • Θέματα που προκύπτουν από την εφαρμογή του Ν.2472/97 (προστασία προσωπικών δεδομένων): διασφάλιση απορρήτου και ανωνυμίας ερωτώμενου • Θέματα που προκύπτουν από τον κώδικα δεοντολογίας της ESOMAR και του ΣΕΔΕΑ: ειλικρίνεια, επαγγελματική υπευθυνότητα, διαφάνεια, προστασία δεδομένων και ιδιωτικότητας, συνεντεύξεις από παιδιά και νέους • Κατάλληλες ώρες λήψης συνέντευξης • Γνώση των προγραμμάτων CAPI - CATI • Γνώση εγχειριδίου Βασικής Ενημέρωσης • Γνώση της διαδικασίας Βασικής Ενημέρωσης νέων συνεντευκτών /στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απογραφών / ελεγκτών • Γνώση του Κανονισμού ΠΕΣΣ και όλων των εγχειριδίων / εντύπων ΠΕΣΣ • Γνώση της ομάδας των συνεντευκτών /στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απογραφών / ελεγκτών και της διαθεσιμότητάς τους / ικανοτήτων τους
Διαχείριση Ποσοτικών ερευνών, ερευνών Mystery Shopping / Calling, ερευνών μέσω παρατήρησης
<ul style="list-style-type: none"> • Ενημέρωση έρευνας / Briefing • Χρήση οπτικοακουστικών μέσων / κάρτες / concepts / προϊόντα • Συμπλήρωση και διαχείριση ερωτηματολογίου • Σύστημα συνεχούς παρακολούθησης της προόδου των έργων • Δειγματοληπτικός / επιβεβαιωτικός έλεγχος του έργου των συνεντευκτών / μυστικών επισκεπτών. Παρακολούθηση των ελεγκτών • Παρακολούθηση και έλεγχος των φίλτρων καταλληλότητας / Quotas / δείγματος γενικά • Έλεγχος και editing ερωτηματολογίων • Επίλυση προβλημάτων • Χειρισμός ερωτημάτων και παραπόνων των ερωτωμένων • Ενημέρωση / επικοινωνία σχετικά με την πορεία της έρευνας – συνεργασία με τα άλλα τμήματα
Διαχείριση Ποιοτικών ερευνών
<ul style="list-style-type: none"> • Ενημέρωση έρευνας / Briefing • Συμπλήρωση και διαχείριση ερωτηματολογίου στρατολόγησης • Σύστημα συνεχούς παρακολούθησης της προόδου των έργων

ΠΙΝΑΚΑΣ 5: ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΟΡΡΕΟΥΝ ΑΠΟ ΤΟ ΡΟΛΟ ΤΟΥΣ (συνέχεια)
Διαχείριση Ποιοτικών Ερευνών (συνέχεια)
• Δειγματοληπτικός / επιβεβαιωτικός έλεγχος του έργου των στρατολόγων. Παρακολούθηση των ελεγκτών
• Παρακολούθηση και έλεγχος των φίλτρων καταλληλότητας / Quotas / δείγματος γενικά
• Συμπεριφορά / υποχρεώσεις του οικοδεσπότη
• Γνώση εγκαταστάσεων για ομαδικές συζητήσεις
• Γνώση ρόλου συντονιστή / moderator
• Επίλυση προβλημάτων
• Χειρισμός ερωτημάτων και παραπόνων των ερωτωμένων
• Ενημέρωση / επικοινωνία σχετικά με την πορεία της έρευνας – συνεργασία με τα άλλα τμήματα
Διαχείριση Ερευνών Retail Audits / Consumer panels
• Ενημέρωση έρευνας / Briefing
• Ο ρόλος και οι αρμοδιότητες των στρατολόγων – απογραφών –συνεντευκτών
• Μέθοδος στρατολόγησης – συμπλήρωση & διαχείριση ερωτηματολογίου στρατολόγησης
• Μέθοδος συλλογής πληροφοριών – συμπλήρωση & διαχείριση σχετικού ερωτηματολογίου / φόρμας
• Απαιτήσεις σχετικές με τη συντήρηση / διαχείριση του δείγματος / των μελών του panel (εφόσον αφορά)
• Σύστημα συνεχούς παρακολούθησης της προόδου των έργων
• Δειγματοληπτικός / επιβεβαιωτικός έλεγχος των στοιχείων του δείγματος / των μελών του πάνελ.
• Δειγματοληπτικός / επιβεβαιωτικός έλεγχος του έργου των στρατολόγων / απογραφών / συνεντευκτών. Παρακολούθηση των ελεγκτών
• Επίλυση προβλημάτων
• Χειρισμός ερωτημάτων και παραπόνων των συμβεβλημένων καταστημάτων / νοικοκυριών (εφόσον αφορά)
• Ενημέρωση / επικοινωνία σχετικά με την πορεία της έρευνας – συνεργασία με τα άλλα τμήματα
Διαχείριση ανθρωπίνων πόρων και αξιολόγηση απασχολούμενων στο field
• Διαδικασίες λήψη προγράμματος από τους συνεντευκτές / στρατολόγους / μυστικούς επισκέπτες / απογραφείς / ελεγκτές και παρακολούθησης της εφαρμογής του
• Κατανομή εργασιών στους απασχολούμενους στο field
• Αξιολόγηση των συνεντευκτών/ στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απογραφών καθώς και των ελεγκτών.
Γενικές οδηγίες Υγείας και Ασφάλειας
• Τρόπος και περιεχόμενο επικοινωνίας με την εταιρεία
• Κανόνες για την ασφάλεια του συνεντευκτή /ελεγκτή/απογραφέα/στρατολόγου
• Κανόνες για την ασφάλεια του εξοπλισμού και των ερωτηματολογίων της έρευνας
• Κανόνες για την ασφάλεια προϊόντων /υλικών συνέντευξης
Άλλα θέματα
• Καθεστώς απασχόλησης και ασφάλισης των συνεργαζόμενων με την εταιρία απασχολούμενων στο field
• Παραλαβές ερωτηματολογίων

3.6.2. Εποπτεία στο πρώτο τους έργο

Ο επιθεωρητής πρέπει να εποπτευθεί κατά το πρώτο έργο που θα αναλάβει για κάθε μία από τις διαφορετικές αρμοδιότητες που θα αναλάβει βάσει των όσων περιγράφονται στον πίνακα 5. Η εποπτεία του επιθεωρητή γίνεται από τον field manager ή άλλο αρμόδιο συνεργάτη της Εταιρίας Μέλους ο οποίος

έχει την κατάλληλη ιδιότητα και σχετική εμπειρία. Η εποπτεία πρέπει να έχει ικανή διάρκεια προκειμένου να αξιολογηθεί η επάρκεια της Βασικής Ενημέρωσης που έλαβε και η επαγγελματική επάρκεια του ίδιου του επιθεωρητή, δηλαδή το αν αυτός έχει τα απαιτούμενα προσόντα για να υλοποιήσει σχετικά έργα σύμφωνα με τους Κανόνες της Έρευνας Αγοράς και τις προδιαγραφές αυτών των έργων. Πρέπει να έχει ικανή διάρκεια προκειμένου να εξακριβωθεί αν αυτός είναι ικανός να αναλάβει το έργο που θα του ανατεθεί.

Η εποπτεία τεκμηριώνεται με τη συμπλήρωση ειδικού εγγράφου. Ο επιθεωρητής ενημερώνεται σχετικά και υπογράφει το εν λόγω έγγραφο το οποίο τηρείται στο φάκελό του.

3.6.3. Αξιολόγηση απόδοσης

Η ελάχιστη συχνότητα αξιολόγησης για επιθεωρητές / επόπτες είναι 1 ετησίως.

Η αξιολόγηση / (σεις)³³ γίνεται / (ονται) από τον field manager ή άλλο αρμόδιο συνεργάτη της Εταιρίας Μέλους και ακολουθεί πρόσωπο-με-πρόσωπο συζήτηση με τον επιθεωρητή. Μπορεί να βασιστεί / (ούν) σε πηγές όπως: κρίσεις από αρμόδια στελέχη της εταιρίας στο τμήμα field ή σε άλλα τμήματα, δειγματοληπτικοί έλεγχοι των φακέλων / αρχείων των ερευνών κλπ.

Για κάθε αξιολόγηση συντάσσεται χωριστή έκθεση που περιλαμβάνει κατά ελάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Ημερομηνία / (ες) που συντάχθηκε η έκθεση
- Μέθοδος αξιολόγησης / πηγές που χρησιμοποιήθηκαν
- Αποτελέσματα αξιολόγησης (σε περίπτωση που έχουν διαπιστωθεί προβλήματα ή ελλείψεις τα οποία χρήζουν ενεργειών αυτά - πριν καταγραφούν στην έκθεση αξιολόγησης – θα πρέπει να συμφωνηθούν με τον επιθεωρητή).
- Τρόπος επικοινωνίας με τον επιθεωρητή (πρόσωπο-με-πρόσωπο, τηλεφωνικά, κλπ)
- Πληροφόρηση ή / και οδηγίες που δόθηκαν στον επιθεωρητή
- Ανάγκες περαιτέρω βασικής ενημέρωσης εφόσον εντοπίστηκαν
- Σχόλια του επιθεωρητή

Η έκθεση αξιολόγησης τίθεται υπόψη του επιθεωρητή και υπογράφεται από αυτόν και τον συντάκτη της. Στη συνέχεια καταχωρείται στο προσωπικό αρχείο του επιθεωρητή (ενότητα 3.1.5) τηρώντας τους κανόνες για την ασφάλεια των δεδομένων.

³³ Εφόσον με απόφαση της Εταιρίας μέλους διενεργούνται περισσότερες από μία στη διάρκεια του έτους

3.7 Ειδικές απαιτήσεις για ΕΛΕΓΚΤΕΣ

3.7.1. Περιεχόμενο Βασικής Ενημέρωσης

Η Εταιρία Μέλος είναι υπεύθυνη για την σύμφωνα με τον ΠΙΝΑΚΑ 6 Βασική Ενημέρωση των υποψήφιων όπου γίνεται διαχωρισμός μεταξύ «Νέων» και «Έμπειρων».

Σε υποψήφιο ο οποίος έχει αποδεδειγμένα³⁴ α) λάβει την ισχύουσα σύμφωνα με τον ΠΕΣΣ Βασική Ενημέρωση και β) συνεργαστεί με Εταιρία Μέλος του ΠΕΣΣ εντός των τελευταίων 12 μηνών, η εταιρία μπορεί κατά την κρίση της να περιοριστεί στα αναφερόμενα στη στήλη 2 ΠΙΝΑΚΑ 6.

Σε κάθε άλλη περίπτωση ο υποψήφιος θεωρείται «Νέος» και η εταιρία του παρέχει Βασική Ενημέρωση σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην στήλη 1 του ΠΙΝΑΚΑ 1.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΕΛΕΓΚΤΕΣ		
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	1.Νέος ελεγκτής	2. Έχει αναλάβει έργο³⁵ για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες
Σκοπός και σημασία της επιστημονικής έρευνας αγοράς	✓	-
• Τι είναι η επιστημονική έρευνα αγοράς (αντιδιαστολή με μορφές προώθησης)		
• Τι σκοπό έχει η έρευνα αγοράς		
• Πώς γίνεται η έρευνα αγοράς (γενική περιγραφή, είδη ερευνών, μεθοδολογίες γενικά, έννοια συνέντευξης)		
• Ορολογία έρευνας αγοράς		
• Η σημασία της σωστής και έντιμης συλλογής στοιχείων		
Η εταιρία	✓	✓
• Background / Δραστηριότητες		
• Δομή (της εταιρίας συνολικά και ειδικά του τμήματος field)		
• Ο ρόλος των ερευνητών - των επιθεωρητών - του υπεύθυνου field		
• Πλαίσιο συνεργασίας με ελεγκτές (οικονομικά)		
Ο ΣΕΔΕΑ και η ESOMAR	✓	-
• Τι είναι ο ΣΕΔΕΑ – ποιός είναι ο σκοπός του		
• Τι είναι η ESOMAR – ποιός είναι ο σκοπός της		
• Ο Κώδικας Δεοντολογίας & Επαγγελματικής πρακτικής. Οι υποχρεώσεις της εταιρίας - οι συνεπαγόμενες υποχρεώσεις όλων των συνεργαζόμενων με την εταιρία		
• Ο Ν. 2472/97 (άρθρα 11-13). Οι υποχρεώσεις της εταιρίας - οι συνεπαγόμενες υποχρεώσεις όλων των συνεργαζόμενων με την εταιρία		
Ο Ελεγκτής - ο ρόλος και οι υποχρεώσεις του	✓	✓
• Ο ρόλος του και η συμπεριφορά του		
• Οι υποχρεώσεις του έναντι της εταιρίας: επικοινωνία - παράδοση / παραλαβή - προθεσμίες κλπ		
• Θέματα σχετικά με την τήρηση από τον ελεγκτή, κατά την εκτέλεση του έργου που έχει αναλάβει, των διατάξεων του Ν.2472/97 και ιδίως όσων σχετίζονται με την διασφάλιση του απορρήτου και της ανωνυμίας του ερωτώμενου.		

³⁴ Η εταιρία επιβεβαιώνει την, προηγούμενη και σύμφωνα με τον ισχύοντα ΠΕΣΣ, Βασική Ενημέρωση του υποψηφίου, επικοινωνώντας, είτε τηλεφωνικά είτε εγγράφως, με την εταιρεία που τη διενήργησε και τηρεί τα στοιχεία του προσώπου με το οποίο επικοινωνήσε στο φάκελο του.

³⁵ Ως συνεντευκτής ή ελεγκτής

ΠΙΝΑΚΑΣ 6 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΕΛΕΓΚΤΕΣ		
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ (συνέχεια)	1. Νέος ελεγκτής	2. Έχει αναλάβει έργο³⁶ για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες
Ο Ελεγκτής - ο ρόλος και οι υποχρεώσεις του (συνέχεια)		
<ul style="list-style-type: none"> Θέματα σχετικά με την τήρηση από τον ελεγκτή, κατά την εκτέλεση του έργου που έχει αναλάβει, του κώδικα δεοντολογίας της ESOMAR και του ΣΕΔΕΑ: ειλικρίνεια, επαγγελματική υπευθυνότητα, διαφάνεια, προστασία δεδομένων και ιδιωτικότητας, συνεντεύξεις από παιδιά και νέους κλπ 	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> Χρήση εγχειριδίου Βασικής Ενημέρωσης 		
<ul style="list-style-type: none"> Χρήση εγχειριδίων / εντύπων ΠΕΣΣ και εφαρμογή οδηγιών έρευνας 		
<ul style="list-style-type: none"> Χρήση ταυτότητας / ενημέρωση ερωτώμενου για το όνομά και την εταιρία με την οποία συνεργάζεται, ευχαριστήριες επιστολές κλπ 		
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΤΕΧΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	1. Νέος ελεγκτής	2. Έχει αναλάβει έργο³⁷ για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες
Γενικές Αρχές για την επιλογή & παρακολούθηση του δείγματος	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> Μέθοδοι δειγματοληψίας & διαχείρισης δείγματος / Αναφορά παραδειγμάτων 		
<ul style="list-style-type: none"> Φίλτρα καταλληλότητας 		
<ul style="list-style-type: none"> Μέθοδοι επιλογής ατόμων / νοικοκυριών (ακατάλληλα λόγω επαγγέλματος, έννοια του νοικοκυριού, υπεύθυνος νοικοκυριού, υπεύθυνος αγορών κλπ) 		
<ul style="list-style-type: none"> Η σημασία εντοπισμού και ελέγχου του κατάλληλου ερωτώμενου 		
<ul style="list-style-type: none"> Παρακολούθηση δείγματος σε επίπεδο quotas και δείγματα σχετικών εντύπων εφόσον πρόκειται να χρησιμοποιηθούν 		
Τεχνικές για τη λήψη συνέντευξης		
<ul style="list-style-type: none"> Εισαγωγική κρούση (αναφορά ονόματος εταιρείας, ονόματος ελεγκτή, θέμα διερεύνησης, διάρκεια συνέντευξης, τρόπος επικοινωνίας του ερωτώμενου με την εταιρεία) 	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> Τεχνικές ενθάρρυνσης για την συμμετοχή των ερωτώμενων στην έρευνα. Κατάλληλος χειρισμός περιπτώσεων αρνήσεων εκ μέρους του ερωτώμενου 		✓
<ul style="list-style-type: none"> Βασικοί κανόνες στην τεχνική λήψης συνεντεύξεων (πχ η ερώτηση να γίνεται όπως είναι διατυπωμένη καθώς και να ακολουθείται η σειρά των ερωτήσεων χωρίς να επηρεάζεται ο ερωτώμενος με εκφράσεις προσώπου ή λεκτικές παρεμβάσεις, να τηρούνται οι οδηγίες του ερωτηματολογίου) 		✓
<ul style="list-style-type: none"> Είδη ερωτήσεων (ανοιχτές / κλειστές, αυθόρμητα / βοηθούμενα) 		-
<ul style="list-style-type: none"> Χρήση οπτικοακουστικών μέσων / κάρτες / concepts / προϊόντα 		-
<ul style="list-style-type: none"> Δημογραφικά / κριτήρια κατάταξης σε κοινωνικές τάξεις 		✓
<ul style="list-style-type: none"> Συμπλήρωση ενδεικτικού ερωτηματολογίου και διαχείριση αυτού 		✓
Τεχνικές για την επιβεβαίωση των συλλεγόμενων στοιχείων των ερευνών		
<ul style="list-style-type: none"> Μέθοδοι δειγματοληπτικού ελέγχου – απαιτήσεις ΠΕΣΣ ανά είδος έρευνας 	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> Ελάχιστο απαιτούμενο ποσοστό δειγματοληπτικού ελέγχου ανά είδος έρευνας 		
<ul style="list-style-type: none"> Διαδικασία δειγματοληπτικού ελέγχου ανά είδος έρευνας 		
<ul style="list-style-type: none"> Ενέργειες όταν προκύπτουν προβλήματα 		
Γενικές οδηγίες Υγείας και Ασφάλειας	✓	✓
<ul style="list-style-type: none"> Τρόπος και περιεχόμενο επικοινωνίας με την εταιρεία 		
<ul style="list-style-type: none"> Κανόνες για την ασφάλεια του ελεγκτή 		

³⁶ Ως συνεντευκτής ή ελεγκτής³⁷ Ως συνεντευκτής ή ελεγκτής

ΠΙΝΑΚΑΣ 6 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΕΛΕΓΚΤΕΣ (συνέχεια)		
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΤΕΧΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ (συνέχεια)	1. Νέος ελεγκτής	2. Έχει αναλάβει έργο³⁸ για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες
• Κανόνες για την ασφάλεια του εξοπλισμού και των ερωτηματολογίων της έρευνας	✓	✓
• Κανόνες για την ασφάλεια προϊόντων /υλικών συνέντευξης		
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	1. Νέος ελεγκτής	2. Έχει αναλάβει έργο³⁹ για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες
• Παραδείγματα συμπλήρωσης ερωτηματολογίου		-
• Συμπλήρωση ερωτηματολογίου μεταξύ των υποψηφίων με την μορφή γραπτής δοκιμασίας με στόχο την καταγραφή του επιπέδου κατανόησης των τεχνικών στοιχείων της Βασικής Ενημέρωσης.	✓	✓
• Δοκιμασία (γραπτή ή προφορική) για την αξιολόγηση της κατανόησης / εμπέδωσης του ΣΥΝΟΛΟΥ της Βασικής Ενημέρωσης		✓

3.7.2. Συνοδεία / Παρακολούθηση στο πρώτο τους έργο

Στο πρώτο έργο που θα αναλάβει κάθε ελεγκτής πρέπει να συνοδευτεί / παρακολουθηθεί κατά τη διάρκεια διενέργειας ελέγχων από επιθεωρητή / συνεργάτη της Εταιρίας Μέλους ο οποίος έχει την κατάλληλη ιδιότητα και σχετική εμπειρία. Η συνοδεία πρέπει να έχει ικανή διάρκεια προκειμένου να αξιολογηθεί η επάρκεια της Βασικής Ενημέρωσης που έλαβε και η επαγγελματική επάρκεια του ίδιου του ελεγκτή, δηλαδή το αν αυτός έχει τα απαιτούμενα προσόντα για να υλοποιήσει σχετικά έργα σύμφωνα με τους Κανόνες της Έρευνας Αγοράς και τις προδιαγραφές αυτών των έργων.

Η συνοδεία / παρακολούθηση τεκμηριώνεται με τη συμπλήρωση ειδικού εγγράφου στο οποίο κατ'ελάχιστον πρέπει να περιλαμβάνονται / αξιολογούνται τα ακόλουθα:

- Επιβεβαίωση της τήρησης των κανόνων για την δειγματοληψία της έρευνας
- Επιβεβαίωση ότι τηρήθηκε η εισαγωγική κρούση και οι προδιαγραφές ενημέρωσης προς των ερωτώμενο
- Τήρηση όλων των τεχνικών προδιαγραφών για την σωστή και αμερόληπτη διαδικασία ελέγχου του ερωτηματολογίου και της συνέντευξης. Αξιολόγηση του στα κρίσιμα σημεία του ερωτηματολογίου.
- Επίδειξη της ταυτότητας και των υπόλοιπων εργαλείων των ελεγκτών και της χρήσης όλων των υλικών (εφόσον αφορά)
- Σεβασμός προς τους ερωτώμενους και ευρύτερος τρόπος προσέγγισης τους ώστε να εμπνέεται εμπιστοσύνη
- Κατάλληλες απαντήσεις σε διευκρινιστικές από τον ερωτώμενο ερωτήσεις, εφόσον αυτές τεθούν.

Ο ελεγκτής ενημερώνεται σχετικά και υπογράφει το εν λόγω έγγραφο το οποίο τηρείται στο φάκελό του

3.7.3. Αξιολόγηση απόδοσης

ι. Συχνότητα αξιολόγησης

Η ελάχιστη συχνότητα αξιολόγησης καθορίζεται από τον αριθμό των ερευνών / έργων που κάθε ελεγκτής αναλαμβάνει στη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους. Ειδικότερα:

³⁸ Ως συνεντευκτής ή ελεγκτής

³⁹ Ως συνεντευκτής ή ελεγκτής

	Αριθμός ερευνών / έργων	Ελάχιστη συχνότητα αξιολόγησης
i.	5 ή περισσότερες έρευνες στη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους	Τουλάχιστον 2 αξιολογήσεις στη διάρκεια του έτους, 1 στο πρώτο εξάμηνο και 1 στο δεύτερο εξάμηνο
ii.	3 ή 4 έρευνες στη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους	Τουλάχιστον 1 αξιολόγηση στη διάρκεια του ημερολογιακού έτους
iii.	Λιγότερες από 3 έρευνες στη διάρκεια ενός ημερολογιακού έτους	Τουλάχιστον 1 αξιολόγηση ανά δεύτερο έτος ή στην πρώτη εργασία που θα αναλάβουν μετά από διάστημα «διακοπής»

Για νέους ελεγκτές, η πρώτη αξιολόγηση μετά την ολοκλήρωση της Βασικής Ενημέρωσης και την πρώτη συνοδεία / παρακολούθηση θα πρέπει να γίνει σε διάστημα 6 μηνών από τότε που ξεκίνησαν να απασχολούνται σε έργα ανεξάρτητα από τον αριθμό των έργων που έχουν αναλάβει σε αυτό το διάστημα.

ii. Μέθοδος αξιολόγησης

Οι αξιολογήσεις των ελεγκτών στη διάρκεια του έτους γίνονται υποχρεωτικά με συνοδεία / παρακολούθηση του ελεγκτή κατά την ώρα που διενεργεί ελέγχους. Η διάρκεια αυτής της συνοδείας / παρακολούθησης πρέπει να είναι τουλάχιστον 1 ώρα και στη συνέχεια πρέπει να διατεθεί όσος χρόνος κριθεί αναγκαίος για να δοθεί πληροφόρηση στον ελεγκτή (feedback) και, εφόσον χρειαστεί, οδηγίες ή / και περαιτέρω Βασική Ενημέρωση. Ανάλογα με το είδος των ελέγχων που διενεργεί ο ελεγκτής (προσωπικός επανέλεγχος, συνακρόαση, τηλεφωνικός επανέλεγχος) οι μέθοδοι που θα χρησιμοποιηθούν για την αξιολόγηση είναι συνοδεία (για τον προσωπικό επανέλεγχο) ή παρακολούθηση την ώρα που υλοποιεί τον έλεγχο (για τη συνακρόαση και τον τηλεφωνικό επανέλεγχο).

iii. Έκθεση αξιολόγησης και αποδεικτικά στοιχεία για την επικοινωνία με τον ελεγκτή

Για κάθε αξιολόγηση πρέπει να δημιουργείται χωριστή έκθεση η οποία κατά ελάχιστον θα περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες :

- Ημερομηνία / (ες) που συντάχθηκε η έκθεση
- Μέθοδος αξιολόγησης / πηγές που χρησιμοποιήθηκαν:
 - ο Συνοδεία / παρακολούθηση την ώρα που διενεργεί ελέγχους
 - ο Πληροφορίες από τους δειγματοληπτικούς ελέγχους επιβεβαίωσης των στοιχείων ανά έρευνα που υλοποίησε (προσωπικός επανέλεγχος, τηλεφωνικός επανέλεγχος, συνακρόαση)
 - ο Κρίσεις από Επιθεωρητές / αρμόδια στελέχη
- Αποτελέσματα αξιολόγησης (σε περίπτωση που έχουν διαπιστωθεί προβλήματα ή ελλείψεις τα οποία χρήζουν ενεργειών αυτά - πριν καταγραφούν στην έκθεση αξιολόγησης – θα πρέπει να συμφωνηθούν με τον ελεγκτή).
- Τρόπος επικοινωνίας με τον ελεγκτή (πρόσωπο-με-πρόσωπο, τηλεφωνικά)
- Πληροφόρηση ή / και οδηγίες που δόθηκαν στον ελεγκτή
- Ανάγκες περαιτέρω βασικής ενημέρωσης εφόσον εντοπίστηκαν
- Σχόλια του ελεγκτή

Η έκθεση αξιολόγησης τίθεται υπόψη του ελεγκτή και υπογράφεται από αυτόν και τον συντάκτη της. Στη συνέχεια καταχωρείται στο προσωπικό αρχείο του ελεγκτή (ενότητα 3.1.5) τηρώντας τους κανόνες για την ασφάλεια των δεδομένων.

4. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΡΕΥΝΕΣ

Ο Κανονισμός ΠΕΣΣ καλύπτει τα ακόλουθα είδη ερευνών:

- **Ποσοτικές έρευνες με προσωπικές συνεντεύξεις.** *Περιλαμβάνονται οι έρευνες με έντυπα ερωτηματολόγια καθώς και οι έρευνες CAPI & WEB CAPI*
 - Έρευνες στα σπίτια των ερωτώμενων (door-to-door)
 - Έρευνες σε σημεία ή στο δρόμο
 - Έρευνες σε ερευνητικά κέντρα (hall tests)
 - Έρευνες επαγγελματιών ή ειδικών κοινών στα γραφεία τους ή σε άλλο χώρο
 - Άλλες
- **Ποσοτικές Έρευνες με τηλεφωνικές συνεντεύξεις.** *Περιλαμβάνονται οι έρευνες με έντυπα ερωτηματολόγια καθώς και οι έρευνες CATI*
 - Έρευνες γενικού πληθυσμού
 - Έρευνες επαγγελματιών ή ειδικών κοινών
- **Έρευνες Mystery shopping / Mystery calling και έρευνες μέσω παρατήρησης**
- **Ποσοτικές Αυτοσυμπληρούμενες Έρευνες**
 - Τηλεφωνικές έρευνες μέσω τηλεφωνητή
 - Έρευνες CAWI με χρήση online panel
 - Έρευνες CAWI χωρίς χρήση online panel
 - Ταχυδρομικές έρευνες
 - Άλλες
- **Ποιοτικές έρευνες.** *Περιλαμβάνονται οι έρευνες με φυσική παρουσία των ατόμων και οι online έρευνες*
 - Έρευνες με ατομικές συνεντεύξεις εις βάθος
 - Έρευνες με ομαδικές συζητήσεις
 - Έρευνες Ethnography
 - Άλλες
- **Έρευνες συνεχείας με ή χωρίς συνεντεύξεις**
 - Retail audits
 - Έρευνες με Consumer panels

Στην ενότητα 4.1. περιγράφονται οι ενιαίες - για όλα τα είδη ερευνών - απαιτήσεις και στις επόμενες ενότητες δίνονται οι ειδικές απαιτήσεις για κάθε κατηγορία ερευνών χωριστά. Οι απαιτήσεις του Κανονισμού για τις έρευνες αφορούν:

- Στο αρχείο έρευνας που τηρείται για κάθε έργο στο τμήμα field (ή σε άλλο αρμόδιο τμήμα)
- Στην ενημέρωση των απασχολούμενων στο field
- Στην επιβεβαίωση (ήτοι έλεγχο της αυθεντικότητας και ακρίβειας) των συλλεχθέντων στοιχείων
- Σε περαιτέρω υποχρεώσεις των εταιριών αναφορικά με Ξενόγλωσσες έρευνες

Αναφορικά με έρευνες που μέρος ή όλο του έργου ανατίθεται σε τρίτους διευκρινίζονται τα εξής:

(α) Ανάθεση σε τρίτο-πιστοποιημένο μέλος ΠΕΣΣ:

- Η εταιρία που κάνει την ανάθεση οφείλει:
 - Να τηρεί χωριστά αρχεία αναφορικά με την ενημέρωση κάθε τρίτου – πιστοποιημένου μέλους ΠΕΣΣ για τις προδιαγραφές του έργου.
 - Να τηρεί πεπραγμένα field συνολικά για το έργο και χωριστά για το μέρος του fieldwork που υλοποιήθηκε από την ίδια
 - Να λαμβάνει και να φυλάσσει στο φάκελο του έργου αντίγραφο των πεπραγμένων field για το μέρος του fieldwork που υλοποιήθηκε από κάθε τρίτο - πιστοποιημένο μέλος ΠΕΣΣ.

- Οι αναφερόμενες απαιτήσεις απασχολούμενων στο field, επιβεβαίωσης των συλλεχθέντων στοιχείων και πρόσθετες απαιτήσεις για ξενόγλωσσες έρευνες δεσμεύουν την εταιρία που κάνει την ανάθεση μόνο για το μέρος του fieldwork που υλοποίησε η ίδια.
- Τα πιστοποιημένα μέλη ΠΕΣΣ στα οποία ανατέθηκε μέρος ή όλο το έργο οφείλουν να τηρούν πλήρως τις απαιτήσεις του Κανονισμού για το μέρος του έργου που τους ανατέθηκε

(β) Ανάθεση σε τρίτο-μη πιστοποιημένο μέλος ΠΕΣΣ: Η εταιρία που κάνει την ανάθεση οφείλει να τηρεί πλήρως τις απαιτήσεις του Κανονισμού σαν να επρόκειτο για έρευνα που υλοποιεί η ίδια με δικό της fieldwork.

Ειδική μέριμνα θα πρέπει να ληφθεί στην περίπτωση ερευνών που **η εταιρία μέλος ΠΕΣΣ έχει αναλάβει το συντονισμό και παραδίδει προς τον πελάτη αποτελέσματα για fieldwork που διεξάγεται σε άλλες χώρες:** Η εταιρία μέλος ΠΕΣΣ που κάνει τον συντονισμό οφείλει να τηρήσει αρχείο για το έργο στο οποίο να περιλαμβάνονται τα ζητούμενα από τον ΠΕΣΣ αρχεία χωριστά για κάθε χώρα. Επιπλέον οφείλει:

- Να αποστείλει σε κάθε χώρα γραπτή ενημέρωση των απασχολούμενων στο field για το έργο και να λάβει πιστοποιητικό της ενημέρωσης που έγινε υπογεγραμμένο από όλους τους εμπλεκόμενους βάσει των όσων αναφέρονται στην ενότητα 4.1.2
- Να θέσει τις ελάχιστες βάσει ΠΕΣΣ απαιτήσεις για την επιβεβαίωση των συλλεχθέντων στοιχείων και να λάβει τις απαιτούμενες πιστοποιήσεις βάσει των όσων αναφέρονται στην ενότητα 4.1.3 και τις σχετικές υπο-ενότητες ανά κατηγορία ερευνών

4.1. Γενικές απαιτήσεις για όλες τις έρευνες

4.1.1. Τήρηση αρχείου για το έργο

Για κάθε έργο (ή κύκλο μετρήσεων) τηρείται χωριστό αρχείο⁴⁰ το οποίο περιλαμβάνει:

- Τον κωδικό αριθμό του έργου** (αριθμός έρευνας ο οποίος αναφέρεται σε όλα τα έγγραφα / υλικό του έργου)
- Το ερωτηματολόγιο ή άλλο έγγραφο που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή των στοιχείων** σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή. Περιλαμβάνει υποχρεωτικά τη δήλωση περί τήρησης του Κώδικα Δεοντολογίας ESOMAR / ΣΕΔΕΑ και των διατάξεων του Ν.2472/97 - ιδίως όσων σχετίζονται με την διασφάλιση του απορρήτου και της ανωνυμίας του ερωτώμενου. Η δήλωση "προσυπογράφεται" σε κάθε συνέντευξη από το άτομο που λαμβάνει την συνέντευξη. Όταν τα στοιχεία συλλέγονται μέσω συνέντευξης με ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο, η δήλωση περιέχεται σε χωριστή οθόνη στο τέλος του ερωτηματολογίου και ο συνεντευκτής / στρατολόγος / μυστικός επισκέπτης / απογραφέας επιβεβαιώνει (με καταχώριση στην οθόνη) ότι συμμορφώνεται με αυτήν. Όταν η δήλωση δεν μπορεί να είναι πάνω στο ερωτηματολόγιο / έγγραφο (π.χ. έντυπο ερωτηματολόγιο που δίνεται από τον πελάτη ή φόρμες που χρησιμοποιούνται στις έρευνες retail audit) τότε πρέπει να υπάρχει σε χωριστό φύλλο χαρτιού όπου αναφέρεται ο κωδικός αριθμός του έργου, ο κωδικός του ατόμου που έλαβε τη συνέντευξη / έκανε την απογραφή, η ημερομηνία και ώρα λήψης της συνέντευξης / η χρονική περίοδος απογραφής και τα στοιχεία του ερωτώμενου (ονοματεπώνυμο – τηλέφωνο) / του καταστήματος. Η δήλωση υπογράφεται από το άτομο που έλαβε τη συνέντευξη / έκανε την απογραφή και φυλάσσεται στο αρχείο της έρευνας αφού πρώτα αποκολληθούν τα στοιχεία του ερωτώμενου.
- Ενημέρωση για τις προδιαγραφές του έργου.** Έγγραφο το οποίο συντάσσει ο υπεύθυνος της έρευνας (ο οποίος έχει την επικοινωνία με τον πελάτη) ή άλλος αρμόδιος και παραλήπτες του είναι οι υπεύθυνοι των αντίστοιχων τμημάτων (field, στρατολόγησης) ή/και οι αντίστοιχοι υπεύθυνοι πιστοποιημένων μελών ΠΕΣΣ (εφόσον τους ανατίθεται μέρος ή όλο του έργου). Οι ειδικές απαιτήσεις ανά κατηγορία έργου περιγράφονται στις αντίστοιχες ενότητες

⁴⁰ Για το ελάχιστο διάστημα που τηρείται το αρχείο κάθε έργου δείτε τα όσα ορίζονται στο 5.5.

- iv. **Πεπραγμένα:** Οι ειδικές απαιτήσεις ανά κατηγορία ερευνών περιγράφονται στις αντίστοιχες ενότητες.
- v. **Στοιχεία με τα οποία πιστοποιείται η ενημέρωση των απασχολούμενων στο field** βάσει των όσων αναφέρονται στο 4.1.2
- vi. **Στοιχεία με τα οποία πιστοποιείται η διαδικασία επιβεβαίωσης της αυθεντικότητας και ακρίβειας των συλλεχθέντων στοιχείων** βάσει των όσων αναφέρονται στο 4.1.3

4.1.2. Ειδικές απαιτήσεις ενημέρωσης των απασχολούμενων στο field

(α) Ενημέρωση των συνεντευκτών / στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απογραφών

- i. **Τρόπος ενημέρωσης:** Οι ειδικές απαιτήσεις ανά κατηγορία ερευνών περιγράφονται στις αντίστοιχες ενότητες
- ii. **Περιεχόμενο ενημέρωσης για νέα έργα:** Οι ειδικές απαιτήσεις ανά κατηγορία ερευνών περιγράφονται στις αντίστοιχες ενότητες
- iii. **Περιεχόμενο ενημέρωσης για επαναληπτικές έρευνες (π.χ. tracking studies, rolling groups) και έρευνες διάρκειας σε άτομα που έχουν λάβει μέρος στην ίδια έρευνα τους τελευταίους 3 μήνες:** Ενημέρωση για τυχόν διαφοροποιήσεις από το τελευταίο κύμα / κύκλο μετρήσεων της έρευνας στο οποίο είχαν λάβει μέρος. Αν δεν υπάρχουν διαφοροποιήσεις, στην βεβαίωση ενημέρωσης που υπογράφουν αναγράφεται ο κωδικός έργου για το τελευταίο κύμα / κύκλο μετρήσεων της έρευνας για το οποίο είχαν λάβει αναλυτική ενημέρωση
- iv. **Πιστοποίηση της ενημέρωσης που έγινε:** Στο αρχείο της έρευνας τηρούνται α) το υλικό που χρησιμοποιήθηκε στην ενημέρωση (έντυπα, ηχογραφήσεις κλπ) και β) βεβαίωση ενημέρωσης υπογεγραμμένη από όλους τους συνεντευκτές / στρατολόγους / μυστικούς επισκέπτες / απογραφείς στους οποίους ανατέθηκε έργο για τη συγκεκριμένη έρευνα

(β) Ενημέρωση επιθεωρητών

- Λαμβάνουν γνώση του εγγράφου ενημέρωσης για τις προδιαγραφές του έργου (δείτε 4.1.-iii) το οποίο και υπογράφουν
- Λαμβάνουν γνώση του περιεχομένου του ερωτηματολογίου ή άλλου εγγράφου που θα χρησιμοποιηθεί στη συλλογή των στοιχείων, υπογράφοντας σχετική βεβαίωση

(γ) Ενημέρωση ελεγκτών:

- Λαμβάνουν γνώση των προδιαγραφών του έργου που είναι απαραίτητες για τη διαδικασία επιβεβαίωσης των συλλεχθέντων στοιχείων
- Λαμβάνουν γνώση του περιεχομένου του ερωτηματολογίου ή του εγγράφου που θα χρησιμοποιηθεί για τη συλλογή των στοιχείων
- Υπογράφουν και για τα δύο σχετική βεβαίωση

4.1.3. Επιβεβαίωση των συλλεχθέντων στοιχείων (ήτοι έλεγχος της αυθεντικότητας & ακρίβειας των συλλεχθέντων στοιχείων)

- i. **Απαιτήσεις αναφορικά με τη μέθοδο και το ελάχιστο ποσοστό ελέγχου:** Οι ειδικές απαιτήσεις ανά κατηγορία ερευνών περιγράφονται στις αντίστοιχες ενότητες. Επιπλέον αυτών, σε όλες τις περιπτώσεις ποσοτικών ερευνών – όπου δεν αναφέρεται ως απαίτηση του Κανονισμού – συστήνεται ως επιπλέον μέθοδος ελέγχου ο ηλεκτρονικός έλεγχος των στοιχείων με τη χρήση Η/Υ για τον εντοπισμό σφαλμάτων λογικής ή / και στοιχείων που δεν είναι φυσιολογικά, στο 100% του δείγματος.
- ii. **Ερωτήσεις και σημεία της συνέντευξης που περιλαμβάνονται κατ'ελάχιστον στη διαδικασία επιβεβαίωσης των στοιχείων :** Οι ειδικές απαιτήσεις ανά κατηγορία ερευνών περιγράφονται στις αντίστοιχες ενότητες
- iii. **Πιστοποίηση της διαδικασίας επιβεβαίωσης των στοιχείων και σχετικά αρχεία που τηρούνται στο φάκελο κάθε συνεντευκτή / στρατολόγου / μυστικού επισκέπτη / απογραφέα:**

- Για την πιστοποίηση της διαδικασίας, όλο το υλικό της έρευνας που ελέγχεται (ερωτηματολόγια, δελτία πορείας, φόρμες καταγραφής κλπ) πρέπει να φέρει σχετική ένδειξη για την ημερομηνία, τη μέθοδο και τον κωδικό του ατόμου που έκανε τον έλεγχο.
- Στο αρχείο κάθε συνεντευκτή / στρατολόγου / μυστικού επισκέπτη / απογραφέα τηρούνται στοιχεία για τα οποία, οι ειδικές απαιτήσεις ανά κατηγορία ερευνών, περιγράφονται στις αντίστοιχες ενότητες.
- Κάθε γραπτή αναφορά ελέγχου τίθεται υπόψη του συνεντευκτή / στρατολόγου / μυστικού επισκέπτη / απογραφέα και υπογράφεται από αυτόν και τον συντάκτη της πριν αρχειοθετεί στο προσωπικό του αρχείο τηρώντας τους κανόνες για την ασφάλεια των δεδομένων.

4.1.4. Πρόσθετες απαιτήσεις του Κανονισμού σε σχέση με Ξενόγλωσσες έρευνες

- Για τους συνεντευκτές / στρατολόγους / μυστικούς επισκέπτες / απογραφείς:** Αποδεδειγμένη επάρκεια τους στην χρήση της γλώσσας [στο φάκελο κάθε ατόμου τηρούνται σχετικά στοιχεία]
- Για την ενημέρωσή των συνεντευκτών / στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / επιθεωρητών:** Υποχρεωτική ενημέρωση τους στο ξενόγλωσσο ερωτηματολόγιο [η οποία δύναται να συνοδευτεί και από ενημέρωση στα ελληνικά εφόσον κριθεί απαραίτητο] από πρόσωπο που έχει επάρκεια στη χρήση της γλώσσας [σχετικά στοιχεία θα πρέπει να είναι διαθέσιμα σε έλεγχο]
- Για τους επιθεωρητές / ελεγκτές:** Αποδεδειγμένη – κατά την κρίση της εταιρίας μέλους - επάρκεια των επιθεωρητών ή ελεγκτών στην χρήση της ξένης γλώσσας [στο φάκελο κάθε επιθεωρητή / ελεγκτή τηρούνται σχετικά στοιχεία]

4.2. Ποσοτικές έρευνες με προσωπικές συνεντεύξεις

Στην ενότητα αυτή περιλαμβάνονται έρευνες γενικού κοινού και έρευνες επαγγελματιών ή άλλων ειδικών κοινών οι οποίες διεξάγονται μέσω προσωπικών συνεντεύξεων είτε με έντυπα ερωτηματολόγια είτε μέσω CAPI ή WEB CAPI. Ειδικότερα περιλαμβάνονται:

- Έρευνες στα σπίτια των ερωτώμενων (door-to-door)
- Έρευνες σε σημεία ή στο δρόμο
- Έρευνες σε ερευνητικά κέντρα (hall tests)
- Έρευνες επαγγελματιών ή ειδικών κοινών στα γραφεία τους ή σε άλλο χώρο
- Άλλες

Το σημείο στο οποίο διαφοροποιούνται οι παραπάνω περιπτώσεις είναι ο τρόπος επιβεβαίωσης (ήτοι ο τρόπος ελέγχου της αυθεντικότητας και ακρίβειας) των συλλεχθέντων στοιχείων.

Επιπλέον των όσων αναφέρονται στην ενότητα 4.1., για τις ποσοτικές έρευνες με προσωπικές συνεντεύξεις ισχύουν τα εξής:

4.2.1 Ειδικές απαιτήσεις για το αρχείο κάθε έργου που τηρεί το field

Ενημέρωση του field για τις προδιαγραφές του έργου. Το έγγραφο περιλαμβάνει κατ'ελάχιστον:

- Ημερομηνίες διεξαγωγής των συνεντεύξεων
- Μέθοδος συλλογής στοιχείων
- Προβλεπόμενη μέση διάρκεια συνέντευξης
- Πληθυσμιακή κάλυψη / χαρακτηριστικά δείγματος
- Μέγεθος δείγματος
- Δειγματοληψία [με ειδική αναφορά στην μέθοδο, στην διαδικασία και στο δειγματοληπτικό πλαίσιο]
- Σχέδιο δειγματοληψίας: Αριθμός δειγματοληπτικών σημείων, σημείων εκκίνησης και αριθμός συνεντεύξεων ανά δειγματοληπτικό σημείο (εφόσον ισχύει)
- Κατανομή δείγματος / ποσοστώσεις
- Μέθοδος επιβεβαίωσης των συλλεχθέντων στοιχείων και αντίστοιχο ποσοστό
- Προδιαγραφές καταλληλότητας χώρου [ισχύει για έρευνες σε ερευνητικά κέντρα]

Πεπραγμένα field (αρχεία ή / και εκθέσεις από τα οποία προκύπτουν τα ακόλουθα):

- Τελικές ημερομηνίες διεξαγωγής των συνεντεύξεων
- Μέθοδος συλλογής στοιχείων
- Μέση διάρκεια συνέντευξης
- Μέθοδος Δειγματοληψίας που εφαρμόστηκε
- Στατιστικά field: (σύνολο κρούσεων, επανεπισκέψεις, απουσίες), αρνήσεις, ακατάλληλα, ολοκληρωμένες συνεντεύξεις
- Δελτία πορείας ανά συνεντευκτή [εφόσον η έρευνα προβλέπει δελτίο πορείας]
- Τελικό μέγεθος δείγματος (ολοκληρωμένες συνεντεύξεις) και κατανομή του ως προς τις ζητούμενες ποσοστώσεις
- Αριθμός και κωδικοί συνεντευκτών
- Αριθμός και κωδικοί επιθεωρητών – ελεγκτών
- Μέθοδος επιβεβαίωσης των συλλεχθέντων στοιχείων και αντίστοιχο ποσοστό
- Συνοπτικά αποτελέσματα ελέγχου
- Αναλυτικά στοιχεία ανά ημέρα field: Ώρες υλοποίησης της έρευνας (πρωινές – απογευματινές), μέγεθος δείγματος που υλοποιήθηκε, αριθμός και κωδικοί συνεντευκτών, αριθμός και κωδικοί επιθεωρητών – ελεγκτών, ποσοστό συνεντεύξεων στις οποίες έγινε επιβεβαίωση των συλλεχθέντων στοιχείων

- Αναλυτικά στοιχεία ανά συνεντευκτή: Ημερομηνίες και ώρες (πρωινές – απογευματινές) υλοποίησης συνεντεύξεων, μέση διάρκεια συνέντευξης, αριθμός ολοκληρωμένων συνεντεύξεων συνολικά και ανά ημέρα, ποσοστό των συνεντεύξεων του στις οποίες έγινε επιβεβαίωση των συλλεχθέντων στοιχείων
- Έκθεση ελέγχου καταλληλότητας χώρου [ισχύει για έρευνες σε ερευνητικά κέντρα]

4.2.2. Ειδικές απαιτήσεις ενημέρωσης συνεντευκτών

Τρόπος ενημέρωσης – εναλλακτικά ή συνδυαστικά με κάποιον από τους παρακάτω τρόπους:

- προσωπικά από τον υπεύθυνο της έρευνας ή τον υπεύθυνο επιθεωρητή [η ενημέρωση ηχογραφείται]
- εγγράφως
- με ηχογραφημένο μήνυμα
- μέσω web conference [η ενημέρωση ηχογραφείται]

Περιεχόμενο ενημέρωσης για νέα έργα:

- οι προδιαγραφές της έρευνας και του δείγματος
- το σύνολο του ερωτηματολογίου
- άλλες ειδικές απαιτήσεις (εφόσον υπάρχουν)

4.2.3. Επιβεβαίωση των συλλεχθέντων στοιχείων (ήτοι έλεγχος αυθεντικότητας & ακρίβειας των συλλεχθέντων στοιχείων)

Μέθοδος επιβεβαίωσης των στοιχείων και ελάχιστο ποσοστό ελέγχου. Οι απαιτήσεις διαφοροποιούνται ανάλογα με το είδος της έρευνας ως εξής:

(α) Έρευνες στα σπίτια των ερωτώμενων (door-to-door):

- **Μέθοδοι:** α) Παρακολούθηση συνεντεύξεων ή συνοδεία Ή / ΚΑΙ β) 2η επικοινωνία με τον ερωτώμενο τηρώντας στατιστικά για τις κρούσεις αυτές: σύνολο κρούσεων επανελέγχου, αναπάντητα, αρνήσεις, επιβεβαίωση με άλλο μέλος του νοικοκυριού, επιβεβαίωση με τον ίδιο τον ερωτώμενο Ή / ΚΑΙ γ) Ηχογράφηση της συνέντευξης⁴¹ και αντιπαραβολή με το ερωτηματολόγιο του συνεντευκτή.
- **Ελάχιστο ποσοστό ελέγχου:** 15% των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων για i) το σύνολο της έρευνας, και ii) το σύνολο των συνεντεύξεων κάθε συνεντευκτή. Παράλληλα, συστήνεται το ίδιο ποσοστό να ελέγχεται και ανά ημέρα fieldwork (15% των συνεντεύξεων κάθε ημέρας)
- **Έλεγχοι δελτίων πορείας (εφόσον χρησιμοποιούνται):** Επιτόπιος έλεγχος / εξακρίβωση του δελτίου πορείας Ή / ΚΑΙ αντιπαραβολή δελτίου πορείας με χάρτη περιοχής για το 15% των δελτίων πορείας του συνόλου της έρευνας

(β) Έρευνες σε σημεία ή στο δρόμο:

- **Μέθοδοι:** ισχύουν τα ίδια με τις έρευνες στα σπίτια
- **Ελάχιστο ποσοστό ελέγχου:** ισχύουν τα ίδια με τις έρευνες στα σπίτια

(γ) Έρευνες ειδικών κοινών στα γραφεία τους ή σε άλλο χώρο:

- **Μέθοδοι:** ισχύουν τα ίδια με τις έρευνες στα σπίτια
- **Ελάχιστο ποσοστό ελέγχου:** 15% των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων για i) το σύνολο της έρευνας, και ii) το σύνολο των συνεντεύξεων κάθε συνεντευκτή.

(δ) Έρευνες σε ερευνητικά κέντρα (hall tests):

- **Παρουσία επιθεωρητών:** Η παρουσία επιθεωρητή σε κάθε ερευνητικό κέντρο είναι υποχρεωτική καθ'όλη τη διάρκειά του fieldwork (όλες τις ημέρες και ώρες διεξαγωγής του fieldwork).

⁴¹ Σε όλες τις περιπτώσεις ηχογράφησης της συνέντευξης η εταιρία έχει υποχρέωση να λαμβάνει τη συγκατάθεση του ερωτώμενου και να τηρεί τις σχετικές διατάξεις του Ν. 2472/97 ως ισχύει για την ενημέρωση του ερωτώμενου

Πιστοποιείται με την υπογραφή του στα έγγραφα που τηρούνται ανά ημέρα field όπως περιγράφονται στην ενότητα 4.2.1

- **Μέθοδος:** Παρακολούθηση συνεντεύξεων / συνοδεία.
- **Ελάχιστο ποσοστό ελέγχου:** 30% των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων για i) το σύνολο του δείγματος, ii) το σύνολο των συνεντεύξεων κάθε συνεντευκτή, iii) το σύνολο των συνεντεύξεων κάθε ημέρας fieldwork σε κάθε ερευνητικό κέντρο

Ερωτήσεις και σημεία της συνέντευξης που περιλαμβάνονται κατ'ελάχιστον στη διαδικασία επιβεβαίωσης των στοιχείων:

- Βασικά δημογραφικά (ή άλλα χαρακτηριστικά σε περίπτωση επαγγελματιών) που αφορούν στον πληθυσμό κάλυψης
- Άλλες ερωτήσεις καταλληλότητας (φίλτρα - quotas)
- Χρήση οπτικών βοηθημάτων / Concepts / κάρτες / φωτογραφίες
- Αν δόθηκε ευχαριστήρια κάρτα / επιστολή
- **Επιπλέον για Παρακολούθηση / Συνοδεία ή Ηχογράφιση:**
 - Η αρχική προσέγγιση του ερωτώμενου [ενημέρωση για την εταιρία, όνομα συνεντευκτή, θέμα της έρευνας, τα δικαιώματα του ερωτώμενου σύμφωνα με το Ν.2472/97, συμπεριφορά συνεντευκτή]
 - Άλλες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου [τουλάχιστον το 30% των υπολοίπων ερωτήσεων]
- **Επιπλέον για 2η επικοινωνία με τον ερωτώμενο:**
 - Η ημερομηνία & το αντικείμενο της συνέντευξης, τα δικαιώματα του ερωτώμενου σύμφωνα με το Ν.2472/97
 - Διάρκεια της συνέντευξης και τουλάχιστον 2-3 ακόμα καίριες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου

Πιστοποίηση της διαδικασίας επιβεβαίωσης των στοιχείων - αρχεία που τηρούνται στο φάκελο κάθε συνεντευκτή:

- Αριθμός ολοκληρωμένων συνεντεύξεων και αριθμός συνεντεύξεων που ελέγχθηκαν
- Αναφορά σε περιπτώσεις που διαπιστώθηκαν παρεκκλίσεις των προδιαγραφών και ιδίως ως προς τα παρακάτω (καταγράφεται ο αριθμός συνεντεύξεων ανά περίπτωση):
 - δημογραφικά / φίλτρα καταλληλότητας / quotas
 - μη ακολουθία των προδιαγραφών του ερωτηματολογίου
- *Επιπλέον, εφόσον η μέθοδος ελέγχου το επιτρέπει:*
 - χρήση οπτικών βοηθημάτων / concepts / κάρτες / φωτογραφίες
 - ευχαριστήρια κάρτα /επιστολή
 - προσέγγιση ερωτώμενου / συμπεριφορά
 - κατευθυνόμενες ερωτήσεις
 - αλλαγή στην εκφώνηση των ερωτήσεων
 - άλλες περιπτώσεις
- Ενέργειες που έγιναν ανάλογα με τη συχνότητα / βαρύτητα των προβλημάτων:
 - επισήμανση
 - επανάληψη της ενημέρωσης
 - ακύρωση ερωτηματολογίων
 - διακοπή συνεργασίας

4.2.4. Πρόσθετες απαιτήσεις του Κανονισμού σε σχέση με Ξενόγλωσσες έρευνες: Ισχύουν τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 4.1.4

4.3. Ποσοτικές έρευνες με τηλεφωνικές συνεντεύξεις

Στην ενότητα αυτή περιλαμβάνονται έρευνες γενικού κοινού και έρευνες επαγγελματιών ή άλλων ειδικών κοινών οι οποίες διεξάγονται τηλεφωνικά με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- Μέσω CATI με ταυτόχρονη συνακρόαση και θέαση της οθόνης του συνεντευκτή
- Μέσω CATI με ταυτόχρονη συνακρόαση χωρίς τη δυνατότητα θέασης της οθόνης του συνεντευκτή
- Τηλεφωνικές συνεντεύξεις που διεξάγονται με χρήση τηλεφωνικού κέντρου και έντυπο ερωτηματολόγιο
- Τηλεφωνικές συνεντεύξεις που διεξάγονται από τα σπίτια των συνεντευκτών
- Τηλεφωνικές έρευνες Web Cati

Το σημείο στο οποίο διαφοροποιούνται οι παραπάνω περιπτώσεις είναι ο τρόπος επιβεβαίωσης (ήτοι ελέγχου της αυθεντικότητας και ακρίβειας) των συλλεχθέντων στοιχείων.

Επιπλέον των όσων αναφέρονται στην ενότητα 4.1., για τις ποσοτικές έρευνες με τηλεφωνικές συνεντεύξεις ισχύουν τα εξής:

4.3.1. Ειδικές απαιτήσεις για το αρχείο κάθε έργου που τηρεί το field

Ενημέρωση του field για τις προδιαγραφές του έργου. Το έγγραφο περιλαμβάνει κατ'ελάχιστον:

- Ημερομηνίες διεξαγωγής των συνεντεύξεων
- Μέθοδος συλλογής στοιχείων
- Προβλεπόμενη μέση διάρκεια συνέντευξης
- Προβλεπόμενος μέσος αριθμός συνεντεύξεων την ώρα
- Πληθυσμιακή κάλυψη / χαρακτηριστικά δείγματος
- Μέγεθος δείγματος
- Δειγματοληψία [με ειδική αναφορά στην πηγή άντλησης των τηλεφωνικών αριθμών]
- Κατανομή δείγματος / ποσοστώσεις
- Μέθοδος επιβεβαίωσης των συλλεχθέντων στοιχείων και αντίστοιχο ποσοστό

Πεπραγμένα field (αρχεία ή / και εκθέσεις από τα οποία προκύπτουν τα ακόλουθα):

- Τελικές ημερομηνίες διεξαγωγής των συνεντεύξεων
- Μέθοδος συλλογής στοιχείων
- Μέση διάρκεια συνέντευξης
- Μέσος αριθμός συνεντεύξεων την ώρα
- Μέθοδος Δειγματοληψίας που εφαρμόστηκε
- Στατιστικά field: σύνολο κρούσεων, αναπάντητα, κατελημμένα, αρνήσεις, ακατάλληλα, ολοκληρωμένες συνεντεύξεις.
- Τελικό μέγεθος δείγματος (ολοκληρωμένες συνεντεύξεις) και κατανομή του ως προς τις ζητούμενες ποσοστώσεις
- Αριθμός και κωδικοί συνεντευκτών που υλοποίησαν συνεντεύξεις
- Αριθμός και κωδικοί επιθεωρητών – ελεγκτών
- Μέθοδος επιβεβαίωσης των συλλεχθέντων στοιχείων και αντίστοιχο ποσοστό
- Συνοπτικά αποτελέσματα ελέγχου
- Αναλυτικά στοιχεία ανά ημέρα field: Ώρες υλοποίησης της έρευνας (πρωινές – απογευματινές), μέγεθος δείγματος που υλοποιήθηκε, αριθμός και κωδικοί συνεντευκτών, αριθμός και κωδικοί επιθεωρητών – ελεγκτών, ποσοστό συνεντεύξεων στις οποίες έγινε επιβεβαίωση των συλλεχθέντων στοιχείων
- Αναλυτικά στοιχεία ανά συνεντευκτή: Ημερομηνίες και ώρες (πρωινές – απογευματινές) υλοποίησης συνεντεύξεων, μέση διάρκεια συνέντευξης, αριθμός ολοκληρωμένων συνεντεύξεων συνολικά και ανά ημέρα, ποσοστό των συνεντεύξεων του στις οποίες έγινε επιβεβαίωση των συλλεχθέντων στοιχείων

4.3.2. Ειδικές απαιτήσεις ενημέρωσης συνεντευκτών

Τρόπος ενημέρωσης – εναλλακτικά ή συνδυαστικά με κάποιον από τους παρακάτω τρόπους:

- προσωπικά από τον υπεύθυνο της έρευνας ή τον υπεύθυνο επιθεωρητή [η ενημέρωση ηχογραφείται]
- εγγράφως
- με ηχογραφημένο μήνυμα
- μέσω web conference [η ενημέρωση ηχογραφείται]

Περιεχόμενο ενημέρωσης για νέα έργα:

- οι προδιαγραφές της έρευνας και του δείγματος
- το σύνολο του ερωτηματολογίου
- άλλες ειδικές απαιτήσεις (εφόσον υπάρχουν)

4.3.3. Επιβεβαίωση των συλλεχθέντων στοιχείων (ήτοι έλεγχος αυθεντικότητας & ακρίβειας των συλλεχθέντων στοιχείων)

Παρουσία επιθεωρητών:

- Σε όλες τις περιπτώσεις - πλην των ερευνών που διεξάγονται από τα σπίτια των συνεντευκτών - είναι υποχρεωτική η παρουσία επιθεωρητή στους χώρους που διεξάγεται το fieldwork της έρευνας καθ'όλη τη διάρκειά του (όλες τις ημέρες και ώρες διεξαγωγής του fieldwork)
- Η παρουσία επιθεωρητών πιστοποιείται με την υπογραφή τους στα έγγραφα που τηρούνται ανά ημέρα field όπως περιγράφονται στην ενότητα 4.3.1

Μέθοδοι επιβεβαίωσης των στοιχείων – αναλόγως του τρόπου υλοποίησης της έρευνας μπορεί να χρησιμοποιηθεί μία ή περισσότερες από τις παρακάτω μεθόδους⁴²:

- Συνακρόαση και θέαση της οθόνης του συνεντευκτή [όταν υπάρχει σύστημα CATI που δίνει αυτές τις δυνατότητες]
- Συνακρόαση, ταυτόχρονη συμπλήρωση από τον ελεγκτή ερωτηματολογίου με τις απαντήσεις του ερωτώμενου και αντιπαραβολή αυτού με το ερωτηματολόγιο του συνεντευκτή
- 2η επικοινωνία με τον ερωτώμενο τηρώντας στατιστικά για τις κρούσεις αυτές: σύνολο κρούσεων επανελέγχου, αναπάντητα, κατελημμένα, αρνήσεις, επιβεβαίωση με άλλο μέλος του νοικοκυριού, επιβεβαίωση με τον ίδιο τον ερωτώμενο
- Ηχογράφηση της συνέντευξης και αντιπαραβολή με το ερωτηματολόγιο του συνεντευκτή

Ελάχιστο ποσοστό ολοκληρωμένων συνεντεύξεων στις οποίες θα γίνει επιβεβαίωση των στοιχείων: 15% του συνόλου των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων της έρευνας.

- Το ποσοστό αυτό – για τις περιπτώσεις που ο έλεγχος γίνεται με 2η τηλεφωνική επαφή – αφορά σε επιβεβαίωση με τον ίδιο τον ερωτώμενο.
- Το ελάχιστο αυτό ποσοστό πρέπει να ισχύει και ανά συνεντευκτή (15% των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων που αυτός υλοποίησε)
- Συστήνεται σε κάθε ημέρα διεξαγωγής της έρευνας να ελέγχεται κατ'ελάχιστον το 15% των συνεντεύξεων που ολοκληρώθηκαν μέσα στην ημέρα.

Ερωτήσεις και σημεία της συνέντευξης που περιλαμβάνονται κατ'ελάχιστον στη διαδικασία επιβεβαίωσης των στοιχείων:

- Βασικά δημογραφικά (ή άλλα χαρακτηριστικά σε περίπτωση επαγγελματιών) που αφορούν στον πληθυσμό κάλυψης
- Άλλες ερωτήσεις καταλληλότητας (φίλτρα - quotas)

⁴² Σε όλες τις περιπτώσεις συνακρόασης ή ηχογράφησης της συνέντευξης η εταιρία οφείλει να λάβει την συγκατάθεση του ερωτώμενου και να τηρεί τις σχετικές διατάξεις του Ν. 2472/97 ως ισχύει για την ενημέρωση του ερωτώμενου.

- **Επιπλέον για Συνακρόαση ή Ηχογράφηση:**
 - Η αρχική προσέγγιση του ερωτώμενου [ενημέρωση για την εταιρία, όνομα συνεντευκτή, θέμα της έρευνας, τα δικαιώματα του ερωτώμενου σύμφωνα με το Ν.2472/97, συμπεριφορά συνεντευκτή]
 - Άλλες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου [τουλάχιστον το 30% των υπολοίπων ερωτήσεων]
- **Επιπλέον για 2η επικοινωνία με τον ερωτώμενο:**
 - Η ημερομηνία & το αντικείμενο της συνέντευξης, τα δικαιώματα του ερωτώμενου σύμφωνα με το Ν.2472/97
 - Διάρκεια της συνέντευξης και τουλάχιστον 2-3 ακόμα καίριες ερωτήσεις του ερωτηματολογίου

Πιστοποίηση της διαδικασίας επιβεβαίωσης των στοιχείων - αρχεία που τηρούνται στο φάκελο κάθε συνεντευκτή:

- Αριθμός ολοκληρωμένων συνεντεύξεων
 - Αριθμός συνεντεύξεων που ελέγχθηκαν
 - Αναφορά σε περιπτώσεις που διαπιστώθηκαν παρεκκλίσεις των προδιαγραφών και ιδίως ως προς τα παρακάτω (καταγράφεται ο αριθμός συνεντεύξεων ανά περίπτωση):
 - δημογραφικά / φίλτρα καταλληλότητας / quotas
 - μη ακολουθία των προδιαγραφών του ερωτηματολογίου
- Επιπλέον, εφόσον η μέθοδος ελέγχου το επιτρέπει:*
- προσέγγιση ερωτώμενου / συμπεριφορά
 - κατευθυνόμενες ερωτήσεις
 - αλλαγή στην εκφώνηση των ερωτήσεων
 - άλλες περιπτώσεις
- Ενέργειες που έγιναν ανάλογα με τη συχνότητα / βαρύτητα των προβλημάτων:
 - επισήμανση
 - επανάληψη της ενημέρωσης
 - ακύρωση ερωτηματολογίων
 - διακοπή συνεργασίας

4.3.4. Πρόσθετες απαιτήσεις του Κανονισμού σε σχέση με Ξενόγλωσσες έρευνες: Ισχύουν τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 4.1.4

4.4. Έρευνες Mystery Shopping / Mystery Calling και Έρευνες μέσω Παρατήρησης

Στην ενότητα αυτή περιλαμβάνονται τα ακόλουθα είδη ερευνών:

- Έρευνες Μυστικών Επισκέψεων
- Έρευνες Μυστικών κλήσεων / τηλεφωνικών επαφών
- Έρευνες Μυστικών Επαφών στο διαδίκτυο / ιστοσελίδα διαδραστικού χαρακτήρα
- Έρευνες μέσω συγκαλυμμένης ή φανεράς παρατήρησης

Το σημείο στο οποίο διαφοροποιούνται οι παραπάνω περιπτώσεις είναι ο τρόπος επιβεβαίωσης (ήτοι ελέγχου της αυθεντικότητας και ακρίβειας) των συλλεχθέντων στοιχείων.

Επιπλέον των όσων αναφέρονται στην ενότητα 4.1., για τις έρευνες mystery shopping / calling και τις έρευνες μέσω παρατήρησης ισχύουν τα εξής:

4.4.1 Ειδικές απαιτήσεις για το αρχείο κάθε έργου που τηρεί το field

Ερωτηματολόγιο ή άλλο έγγραφο που χρησιμοποιήθηκε για την στρατολόγηση στις περιπτώσεις που η εταιρία στρατολογεί «απλούς καταναλωτές» ως μυστικούς επισκέπτες: Στο αρχείο της έρευνας τηρείται - εκτός από το ερωτηματολόγιο καταγραφής των στοιχείων⁴³ - επιπλέον το ερωτηματολόγιο στρατολόγησης κατάλληλου προφίλ μυστικού επισκέπτη. Το έγγραφο αυτό πρέπει να περιλαμβάνει δήλωση του «καταναλωτή/μυστικού επισκέπτη» σχετικά με την ακρίβεια των στοιχείων του καθώς και τη συναίνεση του για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στα πλαίσια των απαιτήσεων του έργου.

Ενημέρωση του field για τις προδιαγραφές του έργου. Το έγγραφο περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον:

- Ημερομηνίες διεξαγωγής
- Μέθοδος συλλογής στοιχείων
- Προβλεπόμενη μέση διάρκεια επίσκεψης / επαφής / παρατήρησης [εξαιρούνται οι διαδικτυακές διαδραστικές επαφές]
- Σημεία επίσκεψης / τηλεφωνικής ή διαδικτυακής επαφής / παρατήρησης (π.χ. λίστα καταστημάτων)
- Μέγεθος δείγματος
- Κατανομή δείγματος / ποσοτώσεις
- Μέθοδος επιβεβαίωσης των συλλεχθέντων στοιχείων και αντίστοιχο ποσοστό

Πεπραγμένα field (αρχεία ή / και εκθέσεις από τα οποία προκύπτουν τα ακόλουθα):

- Τελικές ημερομηνίες διεξαγωγής
- Μέθοδος συλλογής στοιχείων
- Μέση διάρκεια επίσκεψης / επαφής / παρατήρησης [εξαιρούνται οι διαδικτυακές διαδραστικές επαφές]
- Στατιστικά field: ολοκληρωμένες και μη επισκέψεις / επαφές / παρατηρήσεις, άκυρα
- Τελικά σημεία επίσκεψης / επαφής / παρατήρησης (π.χ. λίστα καταστημάτων)
- Τελικό μέγεθος δείγματος και κατανομή του ως προς τις ζητούμενες ποσοτώσεις
- Αριθμός και κωδικοί μυστικών επισκεπτών / «παρατηρητών»
- Αριθμός και κωδικοί επιθεωρητών – ελεγκτών
- Μέθοδος επιβεβαίωσης των συλλεχθέντων στοιχείων και αντίστοιχο ποσοστό
- Συνοπτικά αποτελέσματα ελέγχου
- Αναλυτικά στοιχεία ανά ημέρα field: Μέγεθος δείγματος που υλοποιήθηκε, αριθμός και κωδικοί μυστικών επισκεπτών, αριθμός και κωδικοί επιθεωρητών – ελεγκτών, ποσοστό περιπτώσεων στις οποίες έγινε επιβεβαίωση των συλλεχθέντων στοιχείων

⁴³ Ερωτηματολόγιο / φόρμα για την καταγραφή πληροφοριών / αξιολόγηση συνθηκών (π.χ. σενάριο μυστικής επίσκεψης, κανόνες διεξαγωγής, προδιαγραφές συμπλήρωσης και αξιολόγησης)

- Αναλυτικά στοιχεία ανά μυστικό επισκέπτη / «παρατηρητή»: Μέση διάρκεια επίσκεψης / επαφής / παρατήρησης [εξαιρούνται οι διαδικτυακές διαδραστικές επαφές], σενάριο - ημερομηνία, ώρα - σημείο, ποσοστό επιβεβαίωσης των συλλεχθέντων στοιχείων

4.4.2. Ειδικές απαιτήσεις ενημέρωσης μυστικών επισκεπτών / «παρατηρητών»

Τρόπος ενημέρωσης – εναλλακτικά ή συνδυαστικά με κάποιον από τους παρακάτω τρόπους:

- προσωπικά από τον υπεύθυνο της έρευνας ή τον υπεύθυνο επιθεωρητή [η ενημέρωση ηχογραφείται]
- εγγράφως
- με ηχογραφημένο μήνυμα
- μέσω web conference [η ενημέρωση ηχογραφείται]

Περιεχόμενο ενημέρωσης για νέα έργα:

- οι προδιαγραφές της έρευνας και του δείγματος
- το σενάριο / τα σενάρια που θα χρησιμοποιήσουν
- το σύνολο του ερωτηματολογίου / φόρμας και οι οδηγίες συμπλήρωσης / αξιολόγησης / καταγραφής
- άλλες ειδικές απαιτήσεις (εφόσον υπάρχουν)

4.4.3. Επιβεβαίωση των συλλεχθέντων στοιχείων (ήτοι έλεγχος αυθεντικότητας & ακρίβειας των συλλεχθέντων στοιχείων)

Μέθοδοι επιβεβαίωσης των στοιχείων και ελάχιστο ποσοστό ελέγχου. Ανεξάρτητα από τη μέθοδο συλλογής στοιχείων, βασική απαίτηση για την επιβεβαίωση σε όλες τις περιπτώσεις είναι:

- Αξιολόγηση των στοιχείων (λογικοί έλεγχοι/ επαλήθευση) με τη χρήση Η/Υ για τον εντοπισμό σφαλμάτων λογικής ή και στοιχείων που δεν είναι φυσιολογικά στο 100% των παρατηρήσεων / αξιολογήσεων.
- Παράλληλα, συστήνεται: Ανάγνωση σχολίων / περιεχομένου ανοιχτών ερωτήσεων και αντιπαραβολή με τις απαντήσεις στις κλειστές ερωτήσεις του ερωτηματολογίου για το 50% των επισκέψεων /τηλεφωνικών επαφών / παρατηρήσεων κάθε συνεντευκτή (μυστικού επισκέπτη / «παρατηρητή»)

Επιπλέον των παραπάνω και εφόσον οι προδιαγραφές της έρευνας το επιτρέπουν⁴⁴ ανάλογα με το είδος της έρευνας απαιτούνται τα εξής:

(α) Έρευνες μέσω επισκέψεων:

- Παρακολούθηση μέσω συνοδείας: κατ'ελάχιστο 5% των ολοκληρωμένων επισκέψεων / παρατηρήσεων κάθε συνεντευκτή Ή
- Συλλογή αποδεικτικών στοιχείων / «υλικών» στο 90% τουλάχιστον των ολοκληρωμένων επισκέψεων / παρατηρήσεων της έρευνας

(β) Έρευνες μέσω τηλεφώνου:

- Συνακρόαση / παρακολούθηση της τηλεφωνικής επαφής / επικοινωνίας⁴⁵: κατ'ελάχιστον 15% των ολοκληρωμένων επαφών κάθε συνεντευκτή

(γ) Έρευνες μέσω διαδικτύου:

- Συλλογή αποδεικτικών στοιχείων / «υλικών» στο 90% τουλάχιστον των ολοκληρωμένων επαφών/ παρατηρήσεων της έρευνας

⁴⁴ Αν όχι, αυτό θα πρέπει να τεκμηριώνεται

⁴⁵ Όταν δεν υπάρχει σύστημα συνακρόασης με ταυτόχρονη θέαση της οθόνης του ερευνητή τότε ο ελεγκτής ο οποίος κάνει την συνακρόαση / παρακολούθηση, συμπληρώνει ένα αντίστοιχο ερωτηματολόγιο / φόρμα αξιολόγησης το οποίο στη συνέχεια αντιπαραβάλλει με αυτό που συμπλήρωσε ο ερευνητής

Σημεία που περιλαμβάνονται κατ'ελάχιστον στη διαδικασία επιβεβαίωσης των στοιχείων. Αναλόγως της μεθόδου ελέγχου που εφαρμόσθηκε ισχύουν τα εξής:

- **Παρακολούθηση / Συνοδεία:** Αν ακολουθήθηκε το προβλεπόμενο σενάριο που του είχε ανατεθεί, αν ο μυστικός επισκέπτη υποδύονταν με φυσιολογικό/ ρεαλιστικό τρόπο τον πραγματικό πελάτη (διατήρηση ανωνυμίας), αν ο μυστικός επισκέπτης απασχόλησε το προσωπικό της επιχείρησης το προβλεπόμενο ελάχιστο χρόνο, αν κάλυψε το 100% των ζητούμενων και - εφόσον το σενάριο προέβλεπε διάδραση με πωλητή- τρόπος που έθετε τις ερωτήσεις
- **Λογικοί έλεγχοι / Επαλήθευση:** Επεξηγήσεις, σχόλια σε ανοιχτές ερωτήσεις και αν συνάδουν με την αξιολόγηση [αντιπαραβολή], πληρότητα συμπλήρωσης / φίλτρα / συνοχή στις απαντήσεις, ημερομηνία / ώρα / διεύθυνση καταστήματος [εφόσον ισχύει αγορά προϊόντος]

Πιστοποίηση της διαδικασίας επιβεβαίωσης των στοιχείων - αρχεία που τηρούνται στο φάκελο κάθε συνεντευκτή (μυστικού επισκέπτη / "παρατηρητή"):

- Αριθμός ολοκληρωμένων επισκέψεων / επαφών / παρατηρήσεων
- Αριθμός επισκέψεων / επαφών / παρατηρήσεων που ελέγχθηκαν
- Αναφορά σε περιπτώσεις που διαπιστώθηκαν παρεκκλίσεις των προδιαγραφών και ιδίως ως προς τα παρακάτω (καταγράφεται ο αριθμός επισκέψεων / επαφών / παρατηρήσεων ανά περίπτωση):
 - μη ακολουθία των προδιαγραφών του σεναρίου
 - μη ακολουθία των προδιαγραφών συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου
 - μη ακολουθία των προδιαγραφών για τον τρόπο διεξαγωγής
 - επωνυμία & διεύθυνση επιχείρησης / καταστήματος που αξιολογήθηκε
- *Επιπλέον, εφόσον η μέθοδος ελέγχου το επιτρέπει:*
 - ημερομηνία και ώρα επίσκεψης / επαφής / παρατήρησης
 - διάρκεια επίσκεψης / τηλεφωνικής επικοινωνίας / παρατήρησης [εξαιρούνται οι διαδικτυακές διαδραστικές επαφές]
 - συμπεριφορά βάσει σεναρίου (ως "πραγματικός πελάτης")
 - άλλες περιπτώσεις
- Ενέργειες που έγιναν ανάλογα με τη συχνότητα / βαρύτητα των προβλημάτων:
 - επισήμανση
 - επανάληψη της ενημέρωσης
 - ακύρωση ερωτηματολογίων
 - διακοπή συνεργασίας

4.4.4. Πρόσθετες απαιτήσεις του Κανονισμού σε σχέση με Ξενόγλωσσες έρευνες: Ισχύουν τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 4.1.4

4.5. Ποσοτικές αυτοσυμπληρούμενες έρευνες

Στην ενότητα αυτή περιλαμβάνονται έρευνες γενικού κοινού και έρευνες επαγγελματιών ή άλλων ειδικών κοινών στις οποίες χρησιμοποιείται κάποια από τις παρακάτω μεθόδους για τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων από τον ίδιο τον ερωτώμενο:

- Τηλεφωνικές έρευνες μέσω τηλεφωνητή χωρίς την συμμετοχή συνεντευκτή
- Έρευνες CAWI / mobile με χρήση online panel
- Έρευνες CAWI / mobile χωρίς χρήση online panel
- Ταχυδρομικές έρευνες
- Άλλες (π.χ. αυτοσυμπληρούμενες έρευνες έξω από καταστήματα κλπ)

Επιπλέον των όσων αναφέρονται στην ενότητα 4.1., για τις ποσοτικές αυτοσυμπληρούμενες έρευνες ισχύουν τα εξής:

4.5.1. Ειδικές απαιτήσεις για το αρχείο κάθε έργου που τηρεί το field (ή άλλο τμήμα)

Ενημέρωση του field (των αρμόδιων τμημάτων) για τις προδιαγραφές του έργου. Το έγγραφο περιλαμβάνει κατ'ελάχιστον:

- Ημερομηνίες συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων
- Μέθοδος συλλογής στοιχείων
- Πληθυσμιακή κάλυψη / χαρακτηριστικά δείγματος
- Μέγεθος δείγματος
- Δειγματοληψία (με ειδική αναφορά στην πηγή άντλησης του δείγματος)
- Κατανομή δείγματος / ποσοστώσεις
- Μέθοδος επιβεβαίωσης των συλλεχθέντων στοιχείων και αντίστοιχο ποσοστό

Πεπραγμένα field (αρχεία ή / και εκθέσεις από τα οποία προκύπτουν τα ακόλουθα):

- Τελικές ημερομηνίες συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων
- Μέθοδος συλλογής στοιχείων
- Μέθοδος δειγματοληψίας που εφαρμόστηκε
- Τελικό μέγεθος δείγματος (ολοκληρωμένες συνεντεύξεις) και κατανομή τους ως προς τις ζητούμενες ποσοστώσεις
- Μέθοδος επιβεβαίωσης των συλλεχθέντων πληροφοριών και αντίστοιχο ποσοστό
- Συνοπτικά αποτελέσματα ελέγχου
- Αναλυτικά στοιχεία ανά ημέρα field: μέγεθος δείγματος που υλοποιήθηκε και ποσοστό επιβεβαίωσης των συλλεχθέντων στοιχείων.

Επιπλέον για τηλεφωνικές έρευνες μέσω τηλεφωνητή:

- Πρόσθετα στοιχεία ανά ημέρα field: Ώρες υλοποίησης της έρευνας (πρωινές – απογευματινές), μέγεθος δείγματος που υλοποιήθηκε, ποσοστό συνεντεύξεων στις οποίες έγινε επιβεβαίωση των συλλεχθέντων στοιχείων
- Μέση διάρκεια συμπλήρωσης ερωτηματολογίου
- Στατιστικά field: σύνολο κρούσεων, αναπάντητα, κατελημμένα, αρνήσεις, ακατάλληλα, ολοκληρωμένα ερωτηματολόγια

4.5.2. Ειδικές απαιτήσεις ενημέρωσης συνεντευκτών. Δεν ισχύει για αυτήν την κατηγορία ερευνών

4.5.3. Επιβεβαίωση των συλλεχθέντων στοιχείων (ήτοι έλεγχος αυθεντικότητας & ακρίβειας των συλλεχθέντων στοιχείων)

Μέθοδοι επιβεβαίωσης των στοιχείων και ελάχιστο ποσοστό ελέγχου. Ανεξάρτητα από τη μέθοδο συλλογής στοιχείων, βασική απαίτηση για την επιβεβαίωση σε όλες τις περιπτώσεις είναι:

- Αξιολόγηση των στοιχείων (λογικοί έλεγχοι/ επαλήθευση) με τη χρήση Η/Υ για τον εντοπισμό σφαλμάτων λογικής ή και στοιχείων που δεν είναι φυσιολογικά στο 100% των ερωτηματολογίων
- Παράλληλα, συστήνεται: Ανάγνωση σχολίων / περιεχομένου ανοιχτών ερωτήσεων και αντιπαραβολή με τις απαντήσεις στις κλειστές ερωτήσεις του ερωτηματολογίου για το 50% των ερωτηματολογίων

Επιπλέον για τις τηλεφωνικές έρευνες μέσω τηλεφωνητή και ταχυδρομικές έρευνες:

- Συστήνεται να γίνεται τηλεφωνική επικοινωνία με στόχο να επιβεβαιωθεί η συμμετοχή και η καταλληλότητα του προσώπου που συμμετείχε στην έρευνα / συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο. Η επιβεβαίωση αυτή συστήνεται να εφαρμόζεται κατ'ελάχιστον στο 15% των συμπληρωμένων – ολοκληρωμένων ερωτηματολογίων

Ερωτήσεις και σημεία της συνέντευξης που περιλαμβάνονται κατ'ελάχιστον στην διαδικασία επιβεβαίωσης των στοιχείων. Καλύπτεται από τα παραπάνω.

Πιστοποίηση της διαδικασίας επιβεβαίωσης των στοιχείων. Για την πιστοποίηση της διαδικασίας, αρκεί τα ερωτηματολόγια και τα έντυπα τα οποία έχουν ελεγχθεί να φέρουν σχετική ένδειξη για την ημερομηνία, τη μέθοδο και τον κωδικό του ατόμου που έκανε τον έλεγχο.

4.5.4. Πρόσθετες απαιτήσεις του Κανονισμού σε σχέση με Ξενόγλωσσες έρευνες: Ισχύουν τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 4.1.4 για τους επιθεωρητές και ελεγκτές

4.6. Ποιοτικές έρευνες

Στην ενότητα αυτή περιλαμβάνονται Ποιοτικές έρευνες γενικού κοινού και έρευνες επαγγελματιών ή άλλων ειδικών κοινών οι οποίες διεξάγονται με κάποιον από τους ακόλουθους τρόπους:

- Ατομικές συνεντεύξεις σε βάθος στα γραφεία της εταιρίας ή σε άλλους χώρους
- Ομαδικές συζητήσεις στα γραφεία της εταιρίας ή σε άλλους χώρους
- Ατομικές συνεντεύξεις σε βάθος ή ομαδικές συζητήσεις μέσω web
- Έρευνες Ethnography

4.6.1. Ειδικές απαιτήσεις για το αρχείο που τηρείται για κάθε έργο

Ενημέρωση των στρατολόγων για τις προδιαγραφές του έργου. Το έγγραφο περιλαμβάνει κατ'ελάχιστον:

- Μέθοδος στρατολόγησης με ειδική αναφορά στις πηγές άντλησης του δείγματος
- Μέθοδος υλοποίησης της έρευνας
- Χαρακτηριστικά του δείγματος
- Μέγεθος δείγματος (σύνολο συνεντεύξεων ή αριθμός ομαδικών συζητήσεων και αριθμός ατόμων ανά ομαδική συζήτηση)
- Κατανομή δείγματος / quotas. Για τις ομαδικές συζητήσεις, απαιτήσεις σε σχέση με τη σύνθεση κάθε ομάδας
- Συγκεκριμένους περιορισμούς / εξαιρέσεις ατόμων που έχουν λάβει μέρος σε προηγούμενες έρευνες⁴⁶
- Ημερομηνίες διεξαγωγής των συνεντεύξεων / ομαδικών συζητήσεων
- Χώρος διεξαγωγής των συνεντεύξεων / ομαδικών συζητήσεων και σχετικές προδιαγραφές εφόσον πρόκειται να χρησιμοποιηθούν εξωτερικοί χώροι⁴⁷
- Διαδικασία / τρόπος ενημέρωσης των ερωτώμενων σχετικά με: το θέμα της έρευνας, την προβλεπόμενη διάρκεια της συνέντευξης / της ομαδικής συζήτησης, τη βιντεοσκόπηση ή ηχογράφηση ή ταυτόχρονη παρακολούθηση των ατομικών συνεντεύξεων / ομαδικών συζητήσεων (εφόσον ισχύει), άλλες απαιτήσεις της έρευνας
- Διαδικασία / τρόπος υποδοχής των ερωτώμενων⁴⁸
- Μέθοδος επιβεβαίωσης της στρατολόγησης και αντίστοιχο ποσοστό

Πεπραγμένα (αρχεία ή / και εκθέσεις από τα οποία προκύπτουν τα ακόλουθα):

- Μέθοδος στρατολόγησης με ειδική αναφορά στις πηγές άντλησης του δείγματος
- Στατιστικά στοιχεία σε σχέση με τη στρατολόγηση: αριθμός ατόμων που στρατολογήθηκαν, αριθμός ατόμων που ακυρώθηκαν μετά από έλεγχο λόγω μη καταλληλότητας, αριθμός ατόμων που ακυρώθηκαν από την εταιρία για άλλο λόγο, αριθμός ατόμων που ακύρωσαν οι ίδιοι τη συμμετοχή τους, αριθμός ατόμων που έλαβαν τελικά μέρος στην έρευνα
- Τελικές ημερομηνίες διεξαγωγής των ατομικών συνεντεύξεων / ομαδικών συζητήσεων και αριθμός συνεντεύξεων / ομαδικών συζητήσεων ανά ημερομηνία
- Τελικό μέγεθος δείγματος: σύνολο ατομικών συνεντεύξεων / αριθμός ομαδικών συζητήσεων και αριθμός ατόμων ανά ομαδική συζήτηση
- Κατανομή δείγματος βάσει quotas. Για τις ομαδικές συζητήσεις, κατανομή ατόμων ανά ομαδική συζήτηση με βάση τις σχετικές προδιαγραφές για τη σύνθεση κάθε ομάδας
- Αριθμός και κωδικοί στρατολόγων

⁴⁶ ΚΑΤ'ΕΛΛΑΧΙΣΤΟΝ: άτομα που έχουν λάβει μέρος σε Ποιοτική Έρευνα στους τελευταίους 6 μήνες δεν μπορούν να συμμετάσχουν ξανά σε Ποιοτική έρευνα εκτός αν υπάρχει γραπτή συμφωνία με τον πελάτη ότι μπορούν να χρησιμοποιηθούν τέτοιοι ερωτώμενοι

⁴⁷ Κάθε καινούργιος χώρος, πριν χρησιμοποιηθεί θα πρέπει να ελεγχθεί για να διαπιστωθεί η καταλληλότητά του. Εξαιρούνται από την απαίτηση ελέγχου του χώρου οι περιπτώσεις που ατομική συνέντευξη γίνεται στο γραφείο ή στο σπίτι του ερωτώμενου

⁴⁸ Δεν αφορά τις περιπτώσεις που η έρευνα γίνεται μέσω web και έρευνες Ethnography

- Αριθμός και κωδικοί επιθεωρητών – ελεγκτών / υπεύθυνων στρατολόγησης
- Μέθοδος επιβεβαίωσης της στρατολόγησης και αντίστοιχο ποσοστό – ημερομηνίες ελέγχου
- Συνοπτικά αποτελέσματα ελέγχου
- Αναλυτικά στοιχεία ανά στρατολόγο: α) στατιστικά στοιχεία σχετικά με τη στρατολόγηση (αριθμός ατόμων που στρατολόγησε, αριθμός ατόμων που ακυρώθηκαν μετά από έλεγχο λόγω μη καταλληλότητας, αριθμός ατόμων που ακυρώθηκαν από την εταιρία για άλλο λόγο, αριθμός ατόμων που ακύρωσαν οι ίδιοι τη συμμετοχή τους, αριθμός ατόμων που έλαβαν τελικά μέρος στην έρευνα) και β) ποσοστό περιπτώσεων που ελέγχθησαν

Επιπλέον στοιχεία που τηρούνται στο αρχείο κάθε έργου:

- *Εφόσον αφορά:* Στοιχεία με τα οποία πιστοποιείται η ενημέρωση των συμμετεχόντων για τη βιντεοσκοπήση, ή ηχογράφηση ή ταυτόχρονη παρακολούθηση των ατομικών συνεντεύξεων / ομαδικών συζητήσεων
- *Εφόσον αφορά:* Γραπτή δήλωση για την καταλληλότητα του χώρου από τον υπεύθυνο για τον σχετικό έλεγχο
- **Έκθεση του διεξάγοντος την Ποιοτική έρευνα:** οι διεξάγοντες την Ποιοτική έρευνα (moderators) πρέπει μετά το τέλος κάθε ομαδικής συζήτησης ή με την ολοκλήρωση των συνεντεύξεων σε βάθος να συμπληρώνουν ειδικό έντυπο στο οποίο θα παρέχουν πληροφορίες και σχόλια σχετικά με:
 - Την καταλληλότητα των ατόμων που έλαβαν μέρος (σε επίπεδο προδιαγραφών και συμμετοχής / ανταπόκρισης)
 - Την καταλληλότητα του χώρου (εφόσον χρησιμοποιείται εξωτερικός χώρος⁴⁹)
 - Την υποδοχή των ερωτώμενων

Στις ομαδικές συζητήσεις απαιτείται χωριστός σχολιασμός για κάθε μία ομάδα από το moderator κάθε ομαδικής συζήτησης. Στις ατομικές συνεντεύξεις σε βάθος και στις έρευνες Ethnography αρκεί μία συνολική έκθεση εκτός αν αυτές έχουν πραγματοποιηθεί από περισσότερους από έναν moderators οπότε απαιτείται χωριστή έκθεση από κάθε moderator για τις συνεντεύξεις που αυτός διεξήγε.

4.6.2. Ειδικές απαιτήσεις ενημέρωσης στρατολόγων

Τρόπος ενημέρωσης – εναλλακτικά ή συνδυαστικά με κάποιον από τους παρακάτω τρόπους:

- προσωπικά από τον υπεύθυνο της έρευνας ή τον υπεύθυνο στρατολόγησης [η ενημέρωση ηχογραφείται]
- εγγράφως
- με ηχογραφημένο μήνυμα
- μέσω web conference [η ενημέρωση ηχογραφείται]

Περιεχόμενο ενημέρωσης:

- οι προδιαγραφές της έρευνας και του δείγματος
- το σύνολο του ερωτηματολογίου στρατολόγησης
- άλλες ειδικές απαιτήσεις (εφόσον υπάρχουν)

⁴⁹ Εξαιρούνται από την απαίτηση ελέγχου του χώρου οι περιπτώσεις που ατομική συνέντευξη γίνεται στο γραφείο ή στο σπίτι του ερωτώμενου

4.6.3. Επιβεβαίωση της στρατολόγησης (ήτοι έλεγχος αυθεντικότητας & ακρίβειας των συλλεχθέντων στοιχείων)

Μέθοδος επιβεβαίωσης της στρατολόγησης και ελάχιστο ποσοστό ελέγχου. Οι απαιτήσεις διαφοροποιούνται ανάλογα με το είδος της έρευνας ως εξής:

(α) Ατομικές συνεντεύξεις σε βάθος και έρευνες Ethnography:

- **Μέθοδοι:**
 - Έλεγχος της καταλληλότητας του ατόμου ΠΡΙΝ την ατομική συνέντευξη: προσωπικά ή τηλεφωνικά. *Εναλλακτικά, εφόσον υπάρχει η σχετική δυνατότητα:* συνακρόαση⁵⁰ της στρατολόγησης
 - Έλεγχος της καταλληλότητας του ατόμου ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ της ατομικής συνέντευξης: συμπλήρωση σχετικού ερωτηματολογίου από τον ίδιο τον ερωτώμενο ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ της συνέντευξης και αντιπαραβολή αυτού με το ερωτηματολόγιο στρατολόγησης
- **Ελάχιστο ποσοστό ελέγχου:** Το 1/3 των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων⁵¹: α) Για το σύνολο του δείγματος και β) Για το σύνολο των συμμετεχόντων από κάθε στρατολόγο. Εφόσον οι ατομικές συνεντεύξεις είναι έως 10, τότε ο έλεγχος πρέπει να γίνει σε τουλάχιστον 3 από αυτές (και σε τουλάχιστον 1 ανά στρατολόγο αν συμμετείχαν άνω του ενός στρατολόγοι)

(β) Ομαδικές συζητήσεις:

- **Μέθοδοι:**
 - Έλεγχος της καταλληλότητας του ατόμου ΠΡΙΝ την ομαδική συζήτηση: προσωπικά ή τηλεφωνικά. *Εναλλακτικά, εφόσον υπάρχει η σχετική δυνατότητα:* συνακρόαση της στρατολόγησης
 - Έλεγχος της καταλληλότητας του ατόμου ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ της ομαδικής συζήτησης: συμπλήρωση σχετικού ερωτηματολογίου από τον ίδιο τον ερωτώμενο ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ της ομαδικής συζήτησης και αντιπαραβολή αυτού με το ερωτηματολόγιο στρατολόγησης
- **Ελάχιστο ποσοστό ελέγχου:** Το 1/3 των συμμετεχόντων ανά ομαδική συζήτηση και το 1/3 των συμμετεχόντων από κάθε στρατολόγο. Το 1/3 νοείται με στρογγυλοποίηση προς τα πάνω

(γ) Ποιοτικές έρευνες μέσω web:

- **Μέθοδοι:**
 - Έλεγχος της καταλληλότητας του ατόμου ΠΡΙΝ τη συμμετοχή του στην έρευνα: τηλεφωνικά ή μέσω e-mail/web
 - Έλεγχος της καταλληλότητας του ατόμου ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ της έρευνας: συμπλήρωση σχετικού ερωτηματολογίου από τον ίδιο τον ερωτώμενο ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ και αντιπαραβολή αυτού με το ερωτηματολόγιο στρατολόγησης
- **Ελάχιστο ποσοστό ελέγχου:** Ανάλογα με το αν πρόκειται για ατομικές συνεντεύξεις ή ομαδικές συζητήσεις, ισχύουν αντίστοιχα τα όσα αναφέρονται προηγουμένως

Ενδεδειγμένη καλή πρακτική - 1: Από τις παραπάνω, η μέθοδος που συστήνεται να χρησιμοποιείται από τις εταιρίες είναι ο έλεγχος που γίνεται ΠΡΙΝ την έρευνα. Σε αντίθετη περίπτωση και εφόσον προκύψουν σημαντικές αποκλίσεις από τις προδιαγραφές της έρευνας ή / και το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου στρατολόγησης, η εταιρία πρέπει να εξετάσει το ενδεχόμενο αντικατάστασης της συνέντευξης ή επανάληψης της ομαδικής συζήτησης. Σε κάθε περίπτωση, οι ενέργειες της εταιρίας και η σχετική αιτιολόγηση πρέπει να τηρούνται στο αρχείο της έρευνας

⁵⁰ Συνακρόαση και θέαση της οθόνης του στρατολόγου [όταν υπάρχει σύστημα CATI που δίνει αυτές τις δυνατότητες] ή συνακρόαση, ταυτόχρονη συμπλήρωση από τον ελεγκτή ερωτηματολογίου με τις απαντήσεις του ερωτώμενου και αντιπαραβολή αυτού με το ερωτηματολόγιο του στρατολόγου. Σε όλες τις περιπτώσεις συνακρόασης ή ηχογράφησης της συνέντευξης η εταιρία έχει υποχρέωση να τηρεί τις σχετικές διατάξεις του Νόμου για την ενημέρωση του ερωτώμενου.

⁵¹ Στο % αυτό υπολογίζεται μόνο η επιβεβαίωση με τον ίδιο τον ερωτώμενο

Επιπλέον απαίτηση: Ως ανεξάρτητη από τις παραπάνω μεθόδους διαδικασία, τα στοιχεία όλων των ατόμων που στρατολογήθηκαν πρέπει να διασταυρώνονται με τις καταστάσεις που περιλαμβάνουν τα στοιχεία των ατόμων που έλαβαν μέρος σε Ποιοτική έρευνα της εταιρίας στους τελευταίους 6 μήνες έτσι ώστε να αποφεύγεται η συχνή συμμετοχή των ίδιων ατόμων. Σχετική βεβαίωση για τη διενέργεια αυτού του ελέγχου πρέπει να τηρείται στο αρχείο της έρευνας. Η απαίτηση αυτή δεν ισχύει εφόσον υπάρχει γραπτή συμφωνία με τον πελάτη ότι μπορούν να χρησιμοποιηθούν τέτοιοι ερωτώμενοι

Ερωτήσεις και σημεία της στρατολόγησης που περιλαμβάνονται κατ'ελάχιστον στη διαδικασία επιβεβαίωσης των στοιχείων:

- Μέθοδος στρατολόγησης (και τύπος στρατολόγησης εφόσον η στρατολόγηση έγινε μέσω προσωπικών συνεντεύξεων)
- Βασικά δημογραφικά (ή άλλα χαρακτηριστικά σε περίπτωση επαγγελματιών) που αφορούν στη σύνθεση / χαρακτηριστικά του δείγματος
- Άλλες ερωτήσεις καταλληλότητας (φίλτρα – quotas) συμπεριλαμβανομένων και αυτών σχετικά με προγενέστερη συμμετοχή σε έρευνες
- Σε όλες τις περιπτώσεις αλλά ειδικά στις έρευνες που γίνονται μέσω web συστήνεται στην επαλήθευση των στοιχείων να χρησιμοποιούνται «έξυπνοι» τρόποι επαλήθευσης με ειδικές υποκατάστατες ερωτήσεις
- **Επιπλέον για προσωπική ή τηλεφωνική επιβεβαίωση:** Η αρχική προσέγγιση του ερωτώμενου [ενημέρωση για την εταιρία, όνομα στρατολόγου, θέμα της έρευνας, τα δικαιώματα του ερωτώμενου σύμφωνα με το Ν.2472/97, συμπεριφορά στρατολόγου]

Πιστοποίηση της διαδικασίας επιβεβαίωσης των στοιχείων - αρχεία που τηρούνται στο φάκελο κάθε στρατολόγου (για έρευνες μέσω ομαδικών συζητήσεων τα στοιχεία αυτά τηρούνται χωριστά ανά ομαδική συζήτηση):

- Αρχικός αριθμός ατόμων που στρατολογήθηκαν
 - Τελικός αριθμός ατόμων που έλαβαν μέρος στην έρευνα
 - Αριθμός περιπτώσεων που ελέγχθηκαν συνολικά και από αυτά που τελικά έλαβαν μέρος στην έρευνα
 - Αναφορά σε περιπτώσεις που διαπιστώθηκαν - τόσο μέσω της διαδικασίας επιβεβαίωσης των στοιχείων όσο και μέσω της έκθεσης moderator - παρεκκλίσεις των προδιαγραφών και ιδίως ως προς τα παρακάτω (καταγράφεται ο αριθμός στρατολογηθέντων ανά περίπτωση):
 - δημογραφικά / φίλτρα καταλληλότητας / quotas
 - τελευταία φορά που συμμετείχε σε Ποιοτική έρευνα
 - μη ακολουθία των προδιαγραφών του ερωτηματολογίου
- Επιπλέον, εφόσον η μέθοδος ελέγχου το επιτρέπει:**
- προσέγγιση ερωτώμενου από τον στρατολόγο / συμπεριφορά του στρατολόγου
 - άλλες περιπτώσεις (π.χ. χαμηλός βαθμός συμμετοχής στην συζήτηση κλπ)
- Ενέργειες που έγιναν ανάλογα με τη συχνότητα / βαρύτητα των προβλημάτων:
 - επισήμανση
 - επανάληψη της ενημέρωσης
 - ακύρωση στρατολογηθέντων και αντικατάστασή τους
 - διακοπή συνεργασίας

4.6.4. Άλλες απαιτήσεις του Κανονισμού σε σχέση με τις Ξενόγλωσσες έρευνες: Ισχύουν τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 4.1.4

4.7. Έρευνες συνεχείας με ή χωρίς συνεντεύξεις

Στην ενότητα αυτή περιλαμβάνονται τα ακόλουθα είδη ερευνών:

- **Έρευνες Retail audit:** Αφορούν στη μελέτη ενός επιλεγμένου δείγματος καταστημάτων λιανικής πώλησης με κύριο στόχο την καταγραφή πωλήσεων μαρκών ή/και προϊόντων ανά συγκεκριμένες χρονικές περιόδους. Επιπλέον χρησιμοποιούνται για την καταμέτρηση των αποθεμάτων, των αγορών, της παρουσίας των προϊόντων στους χώρους πώλησης, διανομή τιμών κλπ.
- **Έρευνες με χρήση Consumer panels:** Έρευνες που χρησιμοποιούν μία ομάδα επιλεγμένων συμμετεχόντων (ατόμων ή νοικοκυριών) οι οποίοι έχουν συμφωνήσει να παρέχουν προκαθορισμένες πληροφορίες σε τακτά χρονικά διαστήματα. Οι πληροφορίες μπορεί να αφορούν αγοραστικές συνήθειες, συνήθειες κατανάλωσης media ή δραστηριότητες life-style για τη συλλογή των οποίων χρησιμοποιούνται ερωτηματολόγια, ημερολόγια ή ηλεκτρονικές μέθοδοι (π.χ. scanners, συσκευές μέτρησης κλπ). Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνεται και η μέτρηση τηλεθέασης

Οι απαιτήσεις του ΠΕΣΣ για τις έρευνες διαρκείας καλύπτουν δύο στάδια:

- (α) την στρατολόγηση των καταστημάτων / μελών του panel (ένταξη νέων συμμετεχόντων – αντικατάσταση συμμετεχόντων) και τη συντήρηση - διαχείριση του δείγματος καταστημάτων / του panel
- (β) τη συλλογή των πληροφοριών όταν σε αυτήν χρησιμοποιούνται απογραφείς ή συνεντευκτές αντίστοιχα. Ειδικά για τις έρευνες με χρήση consumer panels, διευκρινίζεται πως το establishment survey το οποίο προηγείται του σχεδιασμού / επικαιροποίησης σχεδιασμού μίας τέτοιας έρευνας εμπίπτει στις περιπτώσεις των ποσοτικών ερευνών που έχουν περιγραφεί σε προηγούμενα κεφάλαια του κανονισμού (4.1., 4.2., 4.4. ανάλογα με τη μεθοδολογία που χρησιμοποιείται).

4.7.1. Ειδικές απαιτήσεις για το αρχείο που τηρείται για κάθε έργο

Ενημέρωση των υπεύθυνων field / στρατολόγησης για τις προδιαγραφές του έργου. Οι απαιτήσεις διαχωρίζονται ανά στάδιο αλλά εφόσον υλοποιούνται και τα δύο στάδια που καλύπτει ο Κανονισμός ΠΕΣΣ τότε μπορούν να περιλαμβάνονται σε ένα ενιαίο έγγραφο.

(α) Στρατολόγηση και συντήρηση / διαχείριση του δείγματος / των μελών του panel. Το έγγραφο περιλαμβάνει κατ'ελάχιστον:

- Μέθοδος στρατολόγησης με ειδική αναφορά στις πηγές άντλησης του δείγματος
- Χαρακτηριστικά του δείγματος καταστημάτων (και των υπεύθυνων κάθε καταστήματος) / των μελών του panel
- Κατανομή / ποσοστώσεις
- Ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός ενεργών καταστημάτων / μελών του panel ανά απογραφική περίοδο / κύκλο μετρήσεων συνολικά και ως προς τις απαιτούμενες κατανομές
- Διαδικασίες / τρόπος ενημέρωσης των συμμετεχόντων (υπεύθυνων καταστημάτων / μελών του panel) σχετικά με το έργο και τη συμμετοχή τους σε αυτό
- Προδιαγραφές σχετικές με την αντικατάσταση καταστημάτων / μελών του πάνελ: μέγιστο διάστημα συμμετοχής (εφόσον ορίζεται στις προδιαγραφές του έργου) και διαδικασίες
- Εφόσον ισχύει:
 - Κίνητρα συμμετοχής
 - Outbound & inbound μηχανισμός εξυπηρέτησης
- Μέθοδος επιβεβαίωσης της στρατολόγησης και αντίστοιχο ποσοστό
- Μέθοδος επικαιροποίησης των στοιχείων και σχετικές απαιτήσεις (συχνότητα – ποσοστό)

(β) Συλλογή πληροφοριών όταν σε αυτήν χρησιμοποιούνται απογραφείς ή συνεντευκτές αντίστοιχα. Το έγγραφο περιλαμβάνει κατ'ελάχιστον:

- Ημερομηνίες διεξαγωγής απογραφικής περιόδου / κύκλου μετρήσεων
- Μέθοδος συλλογής πληροφοριών

- Πληθυσμιακή κάλυψη / χαρακτηριστικά δείγματος
- Μέγεθος δείγματος
- Κατανομή δείγματος / ποσοτώσεις
- Αριθμός προγραμματισμένων επισκέψεων ανά κατάσταση/ μέλος του panel
- Μέθοδος επιβεβαίωσης των συλλεχθέντων στοιχείων και αντίστοιχο ποσοστό

Ειδική απαίτηση για την τήρηση λίστας καταστημάτων / μελών του panel η οποία ανανεώνεται ανά απογραφική περίοδο / κύκλο μετρήσεων. Η λίστα περιλαμβάνει κατ'ελάχιστον τις εξής πληροφορίες ανά κατάσταση / μέλος του panel (άτομα ή νοικοκυριά):

- Κωδικός αριθμός
- Στοιχεία ταυτοποίησης (επωνυμία / ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο λοιπά στοιχεία επικοινωνίας)
- Ημερομηνία ένταξης στο δείγμα καταστημάτων / στο panel
- Χαρακτηριστικά βάσει των προδιαγραφών του έργου και τελευταία ημερομηνία επικαιροποίησής τους
- Στοιχεία σχετικά με τη συμμετοχή τους κατά τη διάρκεια της απογραφικής περιόδου και ενέργειες που λήφθηκαν: ενεργή / ολοκληρωμένη συμμετοχή, μερική συμμετοχή (σε περίπτωση επαναληπτικών ή συνεχών μετρήσεων), μερική διακοπή, οριστική διακοπή
- Ημερομηνίες συλλογής πληροφοριών / απογραφής
- Μέθοδος συλλογής πληροφοριών και μέσο συλλογής πληροφορικών
- Επιθεωρητής / επόπτης υπεύθυνος για το κατάστημα το μέλος του panel

Πεπραγμένα. Οι απαιτήσεις διαχωρίζονται ανά στάδιο αλλά εφόσον υλοποιούνται και τα δύο στάδια που καλύπτει ο Κανονισμός ΠΕΣΣ τότε μπορούν να περιλαμβάνονται σε ένα ενιαία αρχεία / εκθέσεις.

(α) Στρατολόγηση και συντήρηση / διαχείριση του δείγματος / των μελών του panel. Αρχεία / εκθέσεις από τα οποία να προκύπτουν τα ακόλουθα:

- Μέθοδος στρατολόγησης με ειδική αναφορά στις πηγές άντλησης του δείγματος
- Μέθοδος επιβεβαίωσης της στρατολόγησης και αντίστοιχο ποσοστό – φόρμες ελέγχου και συνοπτικά αποτελέσματα ελέγχου
- Στατιστικά στοιχεία σχετικά με τη στρατολόγηση νέων καταστημάτων / μελών (συνολικά και ανά στρατολόγο): αριθμός καταστημάτων / υποψήφιων μελών του πάνελ που στρατολογήθηκαν, αριθμός περιπτώσεων που ακυρώθηκαν μετά από έλεγχο λόγω μη καταλληλότητας, αριθμός περιπτώσεων που ακυρώθηκαν για άλλο λόγο, αριθμός περιπτώσεων που ακύρωσαν οι ίδιοι τη συμμετοχή τους, ποσοστό περιπτώσεων που ελέγχθησαν
- Μέθοδος επικαιροποίησης των στοιχείων για το σύνολο των καταστημάτων / μελών του panel και αντίστοιχο ποσοστό – φόρμες ελέγχου και συνοπτικά αποτελέσματα ελέγχου
- Στατιστικά στοιχεία σχετικά με το σύνολο των καταστημάτων / μελών του panel: ενεργά μέλη, περιπτώσεις διακοπής, περιπτώσεις αντικατάστασης για άλλους λόγους, inbound & outbound επαφές (εφόσον ισχύει)
- Αριθμός ενεργών καταστημάτων / μελών του panel ανά απογραφική περίοδο / κύκλο μετρήσεων συνολικά και ως προς τις απαιτούμενες κατανομές
- Χαρακτηριστικά του δείγματος καταστημάτων (και των υπεύθυνων κάθε καταστήματος) / των μελών του panel
- Κατανομή / ποσοτώσεις
- Αριθμός και κωδικοί στρατολόγων
- Αριθμός και κωδικοί επιθεωρητών

(β) Συλλογή πληροφοριών όταν σε αυτήν χρησιμοποιούνται απογραφείς ή συνεντευκτές αντίστοιχα. Αρχεία / εκθέσεις από τα οποία να προκύπτουν τα ακόλουθα:

- Ημερομηνίες διεξαγωγής απογραφικής περιόδου / κύκλου μετρήσεων
- Μέθοδος συλλογής πληροφοριών

- Στατιστικά field (σε επίπεδο αριθμού επισκέψεων και αριθμού καταστημάτων / μελών του panel χωριστά): αρχικός αριθμός περιπτώσεων, αριθμός περιπτώσεων με ολοκληρωμένη συλλογή πληροφοριών, αριθμός περιπτώσεων που δεν επιτεύχθηκε συλλογή πληροφοριών και σχετικοί λόγοι (λόγοι αδυναμίας, τεχνικά προβλήματα, κλπ), αριθμός περιπτώσεων προσωρινής διακοπής της συμμετοχής, αριθμός περιπτώσεων οριστικής διακοπή συμμετοχής και σχετικοί λόγοι
- Αριθμός και κωδικοί απογραφών / συνεντευκτών
- Αριθμός και κωδικοί επιθεωρητών / ελεγκτών
- Μέθοδος επιβεβαίωσης των συλλεχθέντων πληροφοριών αντίστοιχο ποσοστό
- Συνοπτικά αποτελέσματα ελέγχου
- Αναλυτικά στοιχεία ανά ημέρα field: μέγεθος δείγματος που υλοποιήθηκε, αριθμός και κωδικοί απογραφών / συνεντευκτών, αριθμός και κωδικοί επιθεωρητών / ελεγκτών, ποσοστό περιπτώσεων στις οποίες έγινε επιβεβαίωση των συλλεχθέντων πληροφοριών
- Αναλυτικά στοιχεία ανά απογραφέα / συνεντευκτή: φύλλα πορείας επισκέψεων, αριθμός περιπτώσεων με ολοκληρωμένη συλλογή πληροφοριών συνολικά και ανά ημέρα, ποσοστό περιπτώσεων στις οποίες έγινε επιβεβαίωση των συλλεχθέντων πληροφοριών

4.7.2. Ειδικές απαιτήσεις ενημέρωσης στρατολόγων και απογραφών / συνεντευκτών

Τρόπος ενημέρωσης – εναλλακτικά ή συνδυαστικά με κάποιον από τους παρακάτω τρόπους:

- προσωπικά από τον υπεύθυνο της έρευνας ή τον υπεύθυνο επιθεωρητή ή τον υπεύθυνο στρατολόγησης [η ενημέρωση ηχογραφείται]
- εγγράφως
- με ηχογραφημένο μήνυμα
- μέσω web conference [η ενημέρωση ηχογραφείται]

Περιεχόμενο ενημέρωσης:

- οι προδιαγραφές της έρευνας και του δείγματος
- το σύνολο του ερωτηματολογίου στρατολόγησης ή του ερωτηματολογίου / φόρμας καταγραφής των πληροφοριών και του τρόπου συμπλήρωσής του (αντίστοιχα για κάθε στάδιο όπως περιγράφονται προηγουμένως)
- άλλες ειδικές απαιτήσεις (εφόσον υπάρχουν)

4.7.3. Επιβεβαίωση των στοιχείων των καταστημάτων / μελών του panel και των συλλεχθέντων από αυτά πληροφοριών (ήτοι έλεγχος της αυθεντικότητας και ακρίβειας)

Οι απαιτήσεις σε σχέση με τους διενεργούμενους ελέγχους δίνονται χωριστά για τα δύο είδη ερευνών:

4.7.3.1. Έρευνες Retail Audit. Οι έλεγχοι διενεργούνται σε δύο άξονες:

Άξονας Α: Στο δείγμα των καταστημάτων που συμμετέχουν σε μία απογραφική περίοδο καθώς και την διαδικασία στρατολόγησης νέων καταστημάτων (για λόγους αντικατάστασης / προσθήκης)

- Τηλεφωνικός έλεγχος στο 5% - 10% των καταστημάτων του δείγματος αναφορικά με τον τύπο / λειτουργία του καταστήματος .
- Ο τηλεφωνικός έλεγχος προτείνεται να γίνεται στα καταστήματα προς το τέλος μιας απογραφικής περιόδου και στις αρχές της επόμενης προκειμένου να λειτουργήσει με έναν διττό τρόπο: αφενός να επιβεβαιώσει την ύπαρξη και τον τύπο του καταστήματος και αφετέρου να επιβεβαιώσει την καταγραφή των πληροφοριών (όχι απαραίτητα τις ίδιες τις πληροφορίες) από τον απογραφέα. Στην περίπτωση που ο τηλεφωνικός έλεγχος διενεργείται ως επιβεβαίωση της καταγραφής από τον απογραφέα, τότε ο ελεγκτής θα πρέπει κατ'ελάχιστον να επιβεβαιώνει :
 - Την ημερομηνία & το αντικείμενο της συνέντευξης
 - Τα χαρακτηριστικά του καταστήματος
 - Το μέσο που χρησιμοποιήθηκε για την συλλογή των στοιχείων

- Ο τηλεφωνικός έλεγχος γίνεται ανά 1 ή 2 απογραφικές περιόδους εφόσον η απογραφή γίνεται από απογραφείς και λειτουργεί συμπληρωματικά του προσωπικού ελέγχου.
- Σε περίπτωση που μειώνεται η χρήση απογραφών και αυξάνεται το ποσοστό των καταστημάτων που στέλνουν τα στοιχεία τους ηλεκτρονικά τότε ο τηλεφωνικός έλεγχος μπορεί να γίνει ανά 3 ή 4 απογραφικές περιόδους.

Άξονας Β: Στους απογραφείς, εφόσον γίνεται χρήση απογραφών

- 10% προσωπικός έλεγχος μέσω συνοδείας ανά απογραφέα ανά απογραφική περίοδο. Ο προσωπικός έλεγχος μέσω συνοδείας μπορεί να αντικατασταθεί με ηχογράφηση της απογραφικής διαδικασίας μεταξύ απογραφέα και υπεύθυνου καταστήματος, τηρώντας τις διατάξεις του Ν.2472/97 περί ενημέρωσης του υπεύθυνου του καταστήματος
- Ο προσωπικός έλεγχος (με συνοδεία ή μέσω ηχογραφημένης συνέντευξης) είναι υποχρεωτικός και ανεξάρτητος από τον αριθμό των απογραφών που χρησιμοποιεί η Εταιρεία - Μέλος
- Για τον προσωπικό έλεγχο πρέπει να συμπληρώνεται ειδικό έντυπο ελέγχου όπου αναφέρονται τα εξής σημεία :
 - Η ημερομηνία & το αντικείμενο της συνέντευξης
 - Το όνομα του απογραφέα
 - Τα χαρακτηριστικά του καταστήματος / όνομα καταστήματος
 - Ο τρόπος συλλογής των πληροφοριών
 - Το αν δόθηκε επαγγελματική κάρτα ή/και επιστολή της Εταιρείας –Μέλους
 - Η ημερομηνία διενέργειας του ελέγχου
 - Όνομα ή κωδικός ελεγκτή

Αρχεία σχετικά με τη διαδικασία επιβεβαίωσης των στοιχείων που τηρούνται στο φάκελο κάθε στρατολόγου / απογραφέα:

- Αριθμός ενεργών καταστημάτων
- Αριθμός καταστημάτων που ελέγχθηκαν
- Αναφορά σε περιπτώσεις που διαπιστώθηκαν παρεκκλίσεις οδηγιών / παραβάσεις ως προς τα παρακάτω (καταγράφεται ο αριθμός καταστημάτων ανά περίπτωση):
 - Τρόπος συλλογής στοιχείων
 - Τήρηση προδιαγραφών παραδοτέων αρχείων για κατέβασμα στοιχείων (αν έγινε από μηχανογραφημένο σύστημα)
 - μη ακολουθία των οδηγιών του ερωτηματολογίου στρατολόγησης (εφόσον ισχύει)
Επιπλέον, εφόσον η μέθοδος ελέγχου το επιτρέπει:
 - επαγγελματική κάρτα /επιστολή
 - άλλες περιπτώσεις
- Ενέργειες που έγιναν ανάλογα με τη συχνότητα / βαρύτητα των προβλημάτων:
 - επισήμανση
 - επανάληψη της ενημέρωσης
 - ακύρωση των πληροφοριών που συλλέχθηκαν από το συγκεκριμένο κατάστημα στην συγκεκριμένη απογραφική περίοδο/ κύκλο μετρήσεων
 - διακοπή συνεργασίας

4.7.3.2. Έρευνες με Consumer Panels. Οι έλεγχοι διενεργούνται σε δύο άξονες:

Άξονας Α: Στο δείγμα των μελών του panel που συμμετέχουν σε ένα κύκλο μετρήσεων καθώς και στην διαδικασία στρατολόγησης νέων μελών (για λόγους αντικατάστασης / προσθήκης)

- Για νέο-εισερχόμενα (ανά κύκλο μετρήσεων) μέλη απαιτείται έλεγχος των χαρακτηριστικών τους βάσει των προδιαγραφών του έργου σε ποσοστό κατ'ελάχιστον 10% αυτών
- Για ενεργά μέλη του panel με διάρκεια συμμετοχής άνω των 6 μηνών απαιτείται έλεγχος των χαρακτηριστικών τους βάσει των προδιαγραφών του έργου σε ποσοστό κατ'ελάχιστον 10% αυτών στη διάρκεια ενός κύκλου μετρήσεων

- Για τον έλεγχο μπορούν να χρησιμοποιηθούν είτε μέθοδοι που βασίζονται σε ελεγκτές (τηλεφωνικός έλεγχος, προσωπικός έλεγχος, συνοδεία) είτε αυτο-συμπληρούμενα ερωτηματολόγια που θα σταλούν στα μέλη του panel.

Άξονας Β: Στους συνεντευκτές εφόσον τα στοιχεία συλλέγονται μέσω συνέντευξης

- 10% των συνεντεύξεων κάθε κύκλου μετρήσεων ελέγχεται ως προς το περιεχόμενο της συνέντευξης (και αναλόγως της μεθόδου ελέγχου, επιπλέον ως προς τη προσέγγιση του συνεντευκτή κατά την επαφή με το μέλος του panel)
- Στην περίπτωση αυτή ο έλεγχος συνδυάζεται με τα όσα αναφέρονται στον Άξονα Α' προηγουμένως (γίνεται στα ίδια μέλη του panel ταυτόχρονα με τον έλεγχο των χαρακτηριστικών τους)

Αρχεία σχετικά με τη διαδικασία επιβεβαίωσης στοιχείων που τηρούνται στο φάκελο κάθε στρατολόγου / συνεντευκτή:

- Αριθμός ενεργών μελών του panel
- Αριθμός μελών του panel που ελέγχθησαν
- Αναφορά σε περιπτώσεις που διαπιστώθηκαν παρεκκλίσεις οδηγιών / παραβάσεις ως προς τα παρακάτω (καταγράφεται ο αριθμός μελών του panel ανά περίπτωση):
 - Τρόπος συλλογής στοιχείων
 - Μη ακολουθία των οδηγιών του ερωτηματολογίου (εφόσον ισχύει)
- Ενέργειες που έγιναν ανάλογα με τη συχνότητα / βαρύτητα των προβλημάτων:
 - επισήμανση
 - επανάληψη της ενημέρωσης
 - ακύρωση των πληροφοριών που συλλέχθηκαν από το συγκεκριμένο μέλος στον συγκεκριμένο κύκλο μετρήσεων
 - διακοπή συνεργασίας

5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΠΕΣΣ ΜΕΤΑ ΤΟΝ 1^Ο ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΟ ΕΛΕΓΧΟ

Όλα τα οικονομικά ενήμερα μέλη ΠΕΣΣ επιθεωρούνται *ΚΑΤ'ΕΛΑΧΙΣΤΟΝ* 2 φορές το χρόνο από τους Επιθεωρητές του ΠΕΣΣ με εξαίρεση τις ακόλουθες περιπτώσεις στις οποίες διενεργείται *ΚΑΤ'ΕΛΑΧΙΣΤΟΝ* ένας πλήρης τακτικός έλεγχος:

- τα συνδεδεμένα μέλη ΣΕΔΕΑ που βάσει των συνολικών εσόδων τους (για τη σχετική με έρευνα αγοράς δραστηριότητα) τους το προηγούμενο έτος εντάσσονται στην χαμηλότερη κλίμακα συνδρομής
- τους υπεργολάβους

Στην πρώτη περίπτωση, οι 2 βασικοί έλεγχοι είναι οι εξής:

1. Πλήρης τακτικός έλεγχος
2. Έκτακτος έλεγχος

Οι έλεγχοι διενεργούνται στα Κεντρικά Γραφεία κάθε εταιρίας ή στον τόπο στον οποίο η εταιρία έχει δηλώσει ότι βρίσκονται τα απαιτούμενα αρχεία. Εάν τα αρχεία βρίσκονται διεσπαρμένα ανά την Ελλάδα (όπως για παράδειγμα η περίπτωση που μία εταιρία έχει υποκαταστήματα σε περισσότερες περιοχές), τότε η ελεγχόμενη εταιρία οφείλει:

- είτε να φέρει – με δικά της έξοδα - τα απαιτούμενα για τον έλεγχο αρχεία στον τόπο που διενεργείται ο έλεγχος κατά τη διάρκεια του διαστήματος που διενεργείται ο έλεγχος (π.χ. ηλεκτρονική αποστολή, αποστολή με fax ή courier),
- είτε να καλύψει τα έξοδα μετάβασης του Επιθεωρητή στον τόπο όπου τηρούνται τα εν λόγω αρχεία. Στην 2^η αυτή περίπτωση ο έλεγχος για την εταιρία θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί όταν έχουν ολοκληρωθεί οι έλεγχοι σε όλα τα υποκαταστήματα.

Το κόστος των οδοιπορικών και άλλων εξόδων των Επιθεωρητών ΠΕΣΣ για τη διενέργεια των ελέγχων εκτός Αθηνών βαρύνει την εκάστοτε ελεγχόμενη εταιρία. Τα σχετικά παραστατικά υποβάλλονται από τους Επιθεωρητές στον Ταμία του Δ.Σ. ή τον υποδειχθέντα από το Δ.Σ. λογιστή του ΣΕΔΕΑ για την έκδοση των σχετικών τιμολογίων προς την ελεγχόμενη εταιρία.

Για την διαδικασία ελέγχου εκδίδεται από τον Ειδικό Σύμβουλο-Συντονιστή χωριστός ανά εταιρία κωδικός ελέγχου ο οποίος είναι διαφορετικός από τον αριθμό μητρώου μελών. Την ταυτοποίηση κάθε κωδικού ελέγχου με την αντίστοιχη εταιρία την γνωρίζει μόνο ο Ειδικός Σύμβουλος-Συντονιστής και ο Νομικός Σύμβουλος του ΣΕΔΕΑ. Οι κωδικοί αυτοί χρησιμοποιούνται για την αρχειοθέτηση και την επικαιροποίηση των αποτελεσμάτων ελέγχου ανά εταιρία από τον Ειδικό-Σύμβουλο Συντονιστή. Τηρούνται σε κλειδωμένο αρχείο στα γραφεία του ΣΕΔΕΑ και αντίγραφο του αρχείου αυτού κοινοποιείται στο Νομικό Σύμβουλο του ΣΕΔΕΑ. Τον κωδικό του αρχείου, γνωρίζουν μόνο ο Ειδικός-Σύμβουλος Συντονιστής και ο Νομικός Σύμβουλος του ΣΕΔΕΑ.

5.1. Αναγγελία

Η αναγγελία του ελέγχου γίνεται με επιστολή (email/φαξ) που αποστέλλει ο Ειδικός Σύμβουλος-Συντονιστής ή η Γραμματεία του ΣΕΔΕΑ στον Νόμιμο Εκπρόσωπο και στον υπεύθυνο field κάθε εταιρίας,
(α) Για τον Τακτικό έλεγχο και τις πιστοποιήσεις ερευνών σε *ad hoc* επίπεδο: 2 εργάσιμες μέρες πριν την διενέργεια του ελέγχου.

(β) για τον Έκτακτο έλεγχο: 1 εργάσιμη ημέρα (24 ώρες) πριν την διενέργεια του ελέγχου για τις εταιρίες εντός Αττικής και 2 εργάσιμες μέρες πριν την διενέργεια του ελέγχου για τις εταιρίες εκτός Αττικής⁵².

⁵² Διευκρίνιση: η διαφοροποίηση αυτή ισχύει προκειμένου να υπάρχει ο χρόνος αναβολής της επίσκεψης του Επιθεωρητή σε περίπτωση σοβαρού κωλύματος με βάση τα όσα αναφέρονται στην συνέχεια

Σε περίπτωση σοβαρού κωλύματος η εταιρία πρέπει να ζητήσει εγγράφως - εντός 24 ωρών - με email / φαξ του Νόμιμου Εκπροσώπου προς τον Ειδικό Σύμβουλο-Συντονιστή την αναβολή του ελέγχου, αιτιολογώντας το αίτημά της. Εφόσον γίνει δεκτό το αίτημα από τον Ειδικό Σύμβουλο-Συντονιστή, ο έλεγχος θα γίνει μετά από αόριστο χρονικό διάστημα, ακολουθώντας την ίδια διαδικασία αναγγελίας, χωρίς ωστόσο τη δυνατότητα νέου αιτήματος αναβολής εκ μέρους της εταιρίας.

Άρνηση της εταιρίας για την διενέργεια του τακτικού ελέγχου μετά την 1^η αναβολή αποτελεί παράβαση του Κανονισμού Κατηγορίας Β' και ακολουθείται η σχετική διαδικασία, όπως προβλέπεται στην ενότητα 6.

5.2 Αντικείμενο και διάρκεια ελέγχου

(α) Τακτικός έλεγχος: Κατά τον τακτικό έλεγχο ελέγχονται

- τα αρχεία νέων (για την εταιρία) συνεντευκτών / στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απογραφέντων / ελεγκτών / επιθεωρητών που ανέλαβαν σχετικές εργασίες για λογαριασμό της εταιρίας στο διάστημα από τον τελευταίο τακτικό έλεγχο
- αξιολογήσεις συνεντευκτών / στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απογραφέντων / ελεγκτών / επιθεωρητών, που ανέλαβαν σχετικές εργασίες για λογαριασμό της εταιρίας στο διάστημα από τον τελευταίο τακτικό έλεγχο
- τα αρχεία 8 κατ' ελάχιστον ερευνών

Επίσης, γίνεται δειγματοληπτικός έλεγχος σε τουλάχιστον 3 από τις επιλεγείσες προς έλεγχο έρευνες, οι οποίες πρέπει, κατά προτίμηση, να είναι έρευνες που έχουν ολοκληρωθεί στο τελευταίο 3μηνο.

Η διαδικασία και το είδος του ελέγχου διαφοροποιούνται ανάλογα με το αν η ελεγχόμενη εταιρία έχει διενεργήσει εξολοκλήρου η ίδια το fieldwork της έρευνας ή έχει αναθέσει μέρος ή όλο το fieldwork σε τρίτο.

Η διάρκεια του τακτικού ελέγχου είναι συνήθως 3 ημέρες [με ελάχιστο όριο τις 2 ημέρες].

(β) Έκτακτος έλεγχος: Κατά τον έκτακτο έλεγχο, ελέγχονται τα αρχεία 4 κατ' ελάχιστον ερευνών από τις οποίες τουλάχιστον 2 θα πρέπει να είναι σχετικά πρόσφατες (δηλαδή να έχουν ολοκληρωθεί στο τελευταίο 3μηνο) προκειμένου να διενεργηθεί σε αυτές δειγματοληπτικός έλεγχος.

Η διαδικασία και το είδος του ελέγχου διαφοροποιούνται ανάλογα με το αν η ελεγχόμενη εταιρία έχει διενεργήσει εξολοκλήρου η ίδια το fieldwork της έρευνας ή έχει αναθέσει μέρος ή όλο το fieldwork σε τρίτο.

Η διάρκεια του έκτακτου ελέγχου είναι 1 εργάσιμη ημέρα.

(γ) Πιστοποιήσεις ερευνών σε ad hoc επίπεδο: Όπως και στον τακτικό έλεγχο, ελέγχονται τα αρχεία και οι αξιολογήσεις των απασχολούμενων στο field που ανέλαβαν εργασίες στο εν λόγω έργο καθώς και το αρχείο του ίδιου του έργου για το οποίο ζητήθηκε πιστοποίηση βάσει ΠΕΣΣ.

5.3 Έλεγχος αρχείων νέων (για την εταιρία) απασχολούμενων στο field

Ο συγκεκριμένος έλεγχος αφορά στην διαδικασία βασικής ενημέρωσης νέων συνεντευκτών / στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απογραφέντων / ελεγκτών / επιθεωρητών και διενεργείται στα πλαίσια του Τακτικού ελέγχου. Εάν πρόκειται για τον 1^ο έλεγχο που διενεργείται στην εταιρία (νέο μέλος ΠΕΣΣ) πρέπει να δοθεί στον Επιθεωρητή ΠΕΣΣ μια πλήρης αλφαβητική λίστα όλων των απασχολούμενων στο field που ανέλαβαν σχετικές εργασίες για λογαριασμό της εταιρίας από τη στιγμή που αυτή έγινε μέλος του ΠΕΣΣ, υπογεγραμμένη από τον Field Manager / τον υπεύθυνο του field. Η λίστα αυτή ενημερώνεται σε κάθε επόμενο τακτικό έλεγχο με τα ονόματα νέων (για την εταιρία) απασχολούμενων στο field που προστέθηκαν μεταξύ των κύκλων ελέγχου.

Ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ επιλέγει τυχαίο αριθμό προσώπων που έλαβαν βασική ενημέρωση από την τελευταία επιθεώρηση και μετά και ζητάει να δει τα βιογραφικά σημειώματά τους και το υλικό βασικής ενημέρωσης.

Αν πρόκειται για τον πρώτο έλεγχο που διενεργείται σε μία εταιρία μετά την εισδοχή της στον ΠΕΣΣ, ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ ελέγχει και τις υπογραφές των υπολοίπων προσώπων όπου βεβαιώνουν ότι έχουν συμμετάσχει στο πρόγραμμα βασικής ενημέρωσης της εταιρίας βάσει του ΠΕΣΣ.

Στις περιπτώσεις των πιστοποιήσεων ερευνών σε ad hoc επίπεδο πρέπει αν δοθεί στον Επιθεωρητή ΠΕΣΣ πλήρης λίστα όλων των απασχολούμενων στο field που ανέλαβαν εργασίες στο εν λόγω έργο από την οποία θα επιλέξει τυχαίο αριθμό προσώπων και θα ζητήσει να δει όλα τα σχετικά στοιχεία.

Σε όλες τις περιπτώσεις, ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ ενδέχεται επίσης να ζητήσει:

- Εγχειρίδια επιθεωρητών
- Εγχειρίδια συνεντευκτών / στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απογραφένων / ελεγκτών
- Υλικό βασικής ενημέρωσης συνεντευκτών / στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απογραφένων / ελεγκτών
- Δελτία ταυτότητας βάσει ΠΕΣΣ

5.4. Αξιολογήσεις απασχολούμενων στο field

Η αξιολόγηση αποτελεί εργαλείο αποτίμησης του παρεχόμενου από τους απασχολούμενους στο field έργου με σκοπό τη βέλτιστη παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες της Εταιρίας Μέλους. Διενεργείται στα πλαίσια του Τακτικού ελέγχου και ισχύουν τα εξής:

- Η επιλογή των προσώπων γίνεται μέσα από τη λίστα των ερευνών που επέλεξε να ελέγξει ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ κατά τον τακτικό έλεγχο καθώς και από τη λίστα ερευνών που είχε ελέγξει ο τελευταίος έκτακτος έλεγχος. Για τις πιστοποιήσεις ερευνών σε ad hoc επίπεδο η επιλογή των προσώπων γίνεται από τη λίστα των απασχολούμενων στο εν λόγω έργο.
- Από τις εργασίες αυτές (και για το μέρος του fieldwork που έχει υλοποιήσει η ελεγχόμενη εταιρία) επιλέγεται τυχαίος αριθμός προσώπων που απασχολήθηκαν στο field.
- Για κάθε πρόσωπο που επιλέγεται, ο Επιθεωρητής του ΠΕΣΣ ζητά να δει τα στοιχεία τυχόν αξιολογήσεων που έγιναν από την προηγούμενη επιθεώρηση και μετά, και ενδέχεται να ζητήσει επίσης να δει το ιστορικό συνοδείας / αξιολόγησης.

5.5. Επιλογή ερευνών προς έλεγχο

Για τις εταιρίες που επιθεωρούνται με τουλάχιστον 2 ελέγχους στη διάρκεια του έτους:

- Στον πρώτο έλεγχο που θα διενεργηθεί μέσα στο έτος (τακτικό ή έκτακτο), ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ ζητά και πρέπει να λάβει κατάλογο όλων των ερευνών (έργων) που «ανοίχθηκαν» στο διάστημα των τελευταίων 12 μηνών από την ημερομηνία του ελέγχου.
- Στον δεύτερο έλεγχο του ίδιου έτους, ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ ζητά και πρέπει να λάβει τον ίδιο κατάλογο στον οποίο θα έχουν προστεθεί όλες οι έρευνες (έργα) που «ανοίχθηκαν» στο διάστημα που μεσολάβησε μέχρι και την ημερομηνία αυτού του ελέγχου

Για τις εταιρίες που επιθεωρούνται με τουλάχιστον έναν έλεγχο στη διάρκεια του έτους ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ ζητά και πρέπει να λάβει κατάλογο όλων των ερευνών (έργων) που «ανοίχθηκαν» από την τελευταία επιθεώρηση και μετά.

Στον κατάλογο αυτό θα πρέπει να αναφέρονται ευκρινώς για κάθε έρευνα:

- Το είδος της έρευνας
- Αν έχει γίνει μερική ή ολική χρήση υπερβολών και ποιών
- Αν δεν έχει ολοκληρωθεί
- Αν έχει επιλεγεί και ελεγχθεί σε προηγούμενο έλεγχο

Εάν πρόκειται για τακτικό έλεγχο, ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ ζητά και πρέπει να λάβει επιπλέον τον κατάλογο των ερευνών που επελέγησαν κατά τον τελευταίο έκτακτο έλεγχο (ώστε να μπορέσει να επιλέξει και από αυτόν τον κατάλογο συνεντευκτές / στρατολόγους / μυστικούς επισκέπτες / απογραφείς / ελεγκτές / επιθεωρητές που ανέλαβαν εργασίες στις εν λόγω έρευνες).

Για να μπορέσει ο Επιθεωρητής του ΠΕΣΣ να πιστοποιήσει ότι ο κατάλογος ερευνών είναι πλήρης, πρέπει να του δοθεί η δυνατότητα να πραγματοποιήσει (με βάση τους αριθμούς ερευνών) ένα συστηματικό τυχαίο έλεγχο στο 15% των τιμολογίων που εκδόθηκαν από την εταιρεία από τον τελευταίο (τακτικό ή έκτακτο έλεγχο) και μετά, με σκοπό να επιβεβαιώσει ότι δεν έχει εξαιρεθεί καμία έρευνα από τον κατάλογο.

Ο Επιθεωρητής επιλέγει τις προς έλεγχο έρευνες από τον προαναφερόμενο κατάλογο φροντίζοντας να αφορούν, στις περιπτώσεις που αυτό είναι δυνατό, διαφορετικά είδη ερευνών / μεθοδολογιών και αναλογικά έρευνες στις οποίες έχουν χρησιμοποιηθεί υπερβολάβοι. Αν κατά τη διαδικασία επιλογής επιλεγθεί έρευνα που έχει ήδη ελεγχθεί σε προηγούμενο έλεγχο τότε αυτή θα εξαιρεθεί και θα αντικατασταθεί με άλλη ει δυνατόν ίδιας μεθοδολογίας.

5.6. Διαδικασία ελέγχου ερευνών από τους Επιθεωρητές ΠΕΣΣ

Η διαδικασία ελέγχου των ερευνών διαφοροποιείται ανάλογα με το αν η ελεγχόμενη εταιρεία έχει διενεργήσει εξολοκλήρου η ίδια το fieldwork της έρευνας ή έχει αναθέσει μέρος ή όλο το fieldwork σε τρίτο. Διακρίνονται οι ακόλουθες περιπτώσεις:

5.6.1. Έρευνες για τις οποίες η ελεγχόμενη εταιρεία έχει διεξάγει η ίδια (με δικό της field) όλο το fieldwork

5.6.2. Έρευνες για τις οποίες η ελεγχόμενη εταιρεία έχει αναθέσει μέρος ή όλο το fieldwork της έρευνας σε τρίτο, πιστοποιημένο – κατά τη διάρκεια υλοποίησης του fieldwork - μέλος του ΠΕΣΣ

5.6.3. Έρευνες για τις οποίες η ελεγχόμενη εταιρεία έχει αναθέσει μέρος ή όλο το fieldwork της έρευνας σε τρίτο – μη πιστοποιημένο μέλος του ΠΕΣΣ

Αναλυτικά για κάθε μία από τις παραπάνω περιπτώσεις ισχύουν τα όσα αναφέρονται στη συνέχεια. Σε ό,τι αφορά τις πιστοποιήσεις ερευνών σε ad hoc επίπεδο ισχύουν τα ίδια με ενδεχόμενη περαιτέρω εξειδίκευση αναλόγως του είδους της έρευνας που θα ελεγχθεί κατόπιν σχετικής απόφασης του ΔΣ του ΣΕΔΕΑ.

5.6.1. Έρευνες για τις οποίες η ελεγχόμενη εταιρεία έχει διεξάγει η ίδια (με δικό της field) όλο το fieldwork

Ο έλεγχος των αρχείων αυτών των ερευνών προϋποθέτει την παράδοση στον Επιθεωρητή ΠΕΣΣ:

- i. **Της επικοινωνίας με τον πελάτη κατά την υποβολή της πρότασης από την οποία να προκύπτουν οι τελικές προδιαγραφές του έργου.** Τα σχετικά έγγραφα πρέπει να λαμβάνονται, παρουσία του Επιθεωρητή, από τα αρχεία «Επικοινωνίας Πελατών» (ή όπως άλλως ονομάζονται) και όχι από το τμήμα field. Στα αρχεία που θα δοθούν στον επιθεωρητή ΠΕΣΣ πρέπει να αναφέρονται κατ' ελάχιστον:
 - Η μέθοδος συλλογής των στοιχείων
 - Η πληθυσμιακή κάλυψη / χαρακτηριστικά δείγματος
 - Το μέγεθος και η κατανομή του δείγματος
 - Η μέθοδος της δειγματοληψίας
 - Άλλες ειδικές απαιτήσεις εφόσον ισχύουν
 - Οι ημερομηνίες υλοποίησης της έρευνας
- ii. **Της ταυτότητας της έρευνας η οποία περιλαμβάνεται υποχρεωτικά στα παραδοτέα προς τον πελάτη ακόμα και αν τα παραδοτέα είναι πρωτογενή δεδομένα (ερωτηματολόγια / data / transcripts) και περιλαμβάνει, εκτός από τους στόχους της έρευνας, τα εξής:**
 - Όσα αναφέρονται στο (i) προηγουμένως
 - Τη μέθοδο επιβεβαίωσης των στοιχείων (ήτοι έλεγχο της αυθεντικότητας και της ακρίβειας των συλλεχθέντων στοιχείων) και το αντίστοιχο ποσοστό

- iii. **Το report ή τους πίνακες που δόθηκαν στον πελάτη ή το ηλεκτρονικό αρχείο των ερωτηματολογίων / των στρατολογηθέντων ατόμων κλπ** από τα οποία να προκύπτει ο αριθμός των συνεντεύξεων που πραγματοποιήθηκαν / των ερωτωμένων που στρατολογήθηκαν / των ομάδων που οργανώθηκαν και των προσώπων που συμμετείχαν σε αυτές / των απογραφών ή μυστικών επισκέψεων που διενεργήθηκαν.
- iv. **Το αρχείο του έργου** όπως περιγράφεται στις γενικές απαιτήσεις για όλες τις έρευνες (ενότητα 4.1.) και στις επιμέρους ειδικές απαιτήσεις ανά κατηγορία ερευνών (βάσει των όσων περιγράφονται στις ενότητες 4.2. – 4.7)
- v. **Τη δήλωση περί τήρησης του Κώδικα Δεοντολογίας ESOMAR / ΣΕΔΕΑ** και των διατάξεων του Ν.2472/97 ιδίως όσων σχετίζονται με την διασφάλιση του απορρήτου και της ανωνυμίας του ερωτώμενου υπογεγραμμένη από τους ερευνητές / στρατολόγους / μυστικούς επισκέπτες / απογραφείς.

Κατά τον έλεγχο, ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ:

- Επιβεβαιώνει ότι ήταν διαθέσιμα για τον έλεγχο όλα τα απαιτούμενα αρχεία
- Ελέγχει αν τα αρχεία ήταν ολοκληρωμένα
- Ελέγχει εάν οι προδιαγραφές της έρευνας ταυτίζονται με τις συμφωνηθείσες με τον πελάτη.
- Αξιολογεί αν οι χρόνοι διεξαγωγής της έρευνας ήταν εφικτοί (συνεκτιμώντας τη μέθοδο υλοποίησης της έρευνας, τη διάρκεια του ερωτηματολογίου, και τον αριθμό των συνεντευκτών / στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απογραφών που ανέλαβαν τη συγκεκριμένη εργασία)
- Αξιολογεί αν ο αριθμός των συνεντευκτών / στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απογραφών ήταν επαρκής για τους χρόνους διεξαγωγής της έρευνας και το μέγεθος δείγματος που υλοποιήθηκε συνεκτιμώντας τη διάρκεια του ερωτηματολογίου
- Ελέγχει, σε σχέση με την επιβεβαίωση των συλλεχθέντων στοιχείων (έλεγχος της αυθεντικότητας και ακρίβειας των στοιχείων) που διενεργήθηκε από την ελεγχόμενη εταιρία, αν: α) η μέθοδος ελέγχου ήταν κατάλληλη με βάση το είδος της έρευνας, β) η περίοδος ελέγχου ήταν κατάλληλη, γ) καλύφθηκε το απαιτούμενο από τον Κανονισμό ποσοστό ελέγχου και σε αντίθετη περίπτωση αν ήταν αιτιολογημένη η απόκλιση δ) σε περίπτωση που κατά τον έλεγχο που έγινε από την εταιρία προέκυψαν προβλήματα, αν ήταν επαρκείς οι ενέργειες που ακολούθησαν
- Ελέγχει εάν οι προδιαγραφές της έρευνας - όπως παρουσιάζονται στα αρχεία της έρευνας - ταυτίζονται με τα παραδοτέα προς τον πελάτη.

5.6.2. Έρευνες για τις οποίες η ελεγχόμενη εταιρία έχει αναθέσει μέρος ή όλο το fieldwork της έρευνας σε τρίτο (εταιρία ή υπεργολάβο) – πιστοποιημένο μέλος του ΠΕΣΣ

Διευκρινίζεται πως όσα αναφέρονται σε αυτήν την ενότητα αφορούν στις περιπτώσεις ανάθεσης έργου σε τρίτο, ήτοι εταιρία – υπεργολάβο, ο οποίος κατά την περίοδο υλοποίησης του έργου είναι μέλος του ΠΕΣΣ και επιπλέον εντάσσεται στην κατηγορία των «πιστοποιημένων μελών ΠΕΣΣ».

Ο έλεγχος των αρχείων αυτών των ερευνών προϋποθέτει την παράδοση στον Επιθεωρητή ΠΕΣΣ των ίδιων αρχείων που αναφέρονται και στην ενότητα 5.6.1 με μόνη διαφορά ότι το αρχείο του έργου πρέπει να επιτρέπει στον επιθεωρητή ΠΕΣΣ να διαχωρίσει τα στοιχεία που αφορούν στο μέρος του έργου που ανέλαβε και υλοποίησε κάθε τρίτος – πιστοποιημένο μέλος του ΠΕΣΣ και ειδικότερα:

- Στοιχεία που αφορούν στην ενημέρωση κάθε τρίτου για τις προδιαγραφές του έργου που αναλαμβάνει
- Πεπραγμένα field συνολικά και χωριστά για το μέρος field που υλοποίησε η ίδια η ελεγχόμενη εταιρία και κάθε τρίτος – πιστοποιημένο μέλος ΠΕΣΣ

Κατά τον έλεγχο, ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ επιβεβαιώνει και ελέγχει τα ίδια σημεία που αναφέρονται στην ενότητα 5.6.1. με μόνη διαφορά τα παρακάτω σημεία στα οποία η αξιολόγηση γίνεται χωριστά για το τμήμα του fieldwork που υλοποίησε η ίδια η εταιρία και το τμήμα του fieldwork που υλοποίησε κάθε τρίτος – πιστοποιημένο μέλος ΠΕΣΣ:

- Αξιολόγηση για το αν οι χρόνοι διεξαγωγής της έρευνας ήταν εφικτοί
- Αξιολόγηση για το αν ο αριθμός των απασχολούμενων στο field ήταν επαρκής
- Επιβεβαίωση των συλλεχθέντων στοιχείων (έλεγχος της αυθεντικότητας και ακρίβειας των στοιχείων)

Σε περίπτωση που κατά τον έλεγχο του ΠΕΣΣ διαπιστωθούν προβλήματα για το μέρος του fieldwork που έχουν αναλάβει τρίτοι - πιστοποιημένα μέλη ΠΕΣΣ υπεύθυνοι είναι οι ίδιοι και όχι η εταιρία που τους ανέθεσε το έργο.

5.6.3. Έρευνες για τις οποίες η ελεγχόμενη εταιρία έχει αναθέσει μέρος ή όλο το fieldwork της έρευνας σε τρίτο – μη πιστοποιημένο μέλος του ΠΕΣΣ

Για τις έρευνες αυτές οι υποχρεώσεις της ελεγχόμενης εταιρίας είναι οι ίδιες με αυτές που αναφέρονται στην ενότητα 5.6.1. (σαν να είχε υλοποιήσει η ίδια το fieldwork) ενώ, σε περίπτωση που κατά τον έλεγχο ΠΕΣΣ διαπιστωθούν προβλήματα, υπεύθυνη έναντι του ΠΕΣΣ είναι η ελεγχόμενη εταιρία.

Για τις ειδικές περιπτώσεις ερευνών που η ελεγχόμενη εταιρία έχει αναλάβει το συντονισμό και παραδίδει προς τον πελάτη αποτελέσματα για fieldwork που διεξάγεται σε άλλες χώρες, οι υποχρεώσεις της ελεγχόμενης εταιρίας περιορίζονται στα όσα αναφέρονται στην εισαγωγή της Ενότητας 4 και για αυτά και μόνο η ελεγχόμενη εταιρία είναι υπεύθυνη έναντι του ΠΕΣΣ.

5.7. Δειγματοληπτικοί έλεγχοι

5.7.1. Επιλογή ερευνών

Η επιλογή των ερευνών στις οποίες ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ θα προχωρήσει σε δειγματοληπτικό έλεγχο γίνεται με κριτήρια:

- Την αντιπροσώπευση διαφορετικών μεθοδολογιών / ειδών έρευνας με βάση τη δραστηριότητα κάθε εταιρίας
- Τον έλεγχο τουλάχιστον μίας έρευνας για την οποία μέρος ή όλο το fieldwork έχει ανατεθεί σε τρίτο-πιστοποιημένο μέλος ΠΕΣΣ (σε περίπτωση που για το διάστημα το οποίο καλύπτεται από τον έλεγχο, η ελεγχόμενη εταιρία έχει διενεργήσει τέτοιες έρευνες)

Μέσω δειγματοληπτικού ελέγχου, ελέγχονται:

- Κατά τον τακτικό έλεγχο: τουλάχιστον 3 έρευνες
- Κατά τον έκτακτο έλεγχο: τουλάχιστον 2 έρευνες

Δειγματοληπτικός έλεγχος μπορεί να διεξαχθεί σε όλες τις κατηγορίες ερευνών που περιγράφονται στην Ενότητα 4. Ειδικά για τις Ποσοτικές Αυτοσυμπληρούμενες Έρευνες, δειγματοληπτικός έλεγχος μπορεί να διεξαχθεί (με κύριο στόχο την επιβεβαίωση της συμμετοχής των ερωτώμενων στην έρευνα και όχι άλλων στοιχείων) μόνο στις περιπτώσεις:

- Των τηλεφωνικών ερευνών μέσω τηλεφωνητή
- Των ταχυδρομικών ερευνών ή άλλων που διενεργήθηκαν μέσω προσωπικής επαφής και χρήσης ερωτηματολογίου self-completion, εφόσον υπάρχουν διαθέσιμα τα στοιχεία επικοινωνίας με τον ερωτώμενο

Για τις περιπτώσεις ανάθεσης μέρος ή όλου του fieldwork σε τρίτο διευκρινίζονται τα εξής:

- Έρευνες για τις οποίες η ελεγχόμενη εταιρία έχει αναθέσει μέρος ή όλο το fieldwork της έρευνας σε τρίτο (εταιρία ή υπεργολάβο) – πιστοποιημένο μέλος του ΠΕΣΣ: Οι έρευνες αυτές μπορούν να επιλεχθούν και να ελεγχθούν μέσω δειγματοληπτικού ελέγχου και στον έλεγχο να συμπεριληφθεί και το μέρος του fieldwork που υλοποίησε ο τρίτος εφόσον τα ερωτηματολόγια ή τα δεδομένα ή τα στοιχεία επαφής και τα χαρακτηριστικά καταλληλότητας των συμμετεχόντων στην έρευνα βρίσκονται στα γραφεία της ελεγχόμενης εταιρίας. Σε αντίθετη περίπτωση ελέγχεται μόνο το μέρος του fieldwork που υλοποίησε η ίδια η ελεγχόμενη εταιρία. Εάν κατά τον έλεγχο του ΠΕΣΣ διαπιστωθούν προβλήματα για το μέρος του fieldwork που έχουν αναλάβει τρίτοι - πιστοποιημένα μέλη ΠΕΣΣ υπεύθυνοι είναι οι ίδιοι και όχι η εταιρία που τους ανέθεσε το έργο
- Έρευνες για τις οποίες η ελεγχόμενη εταιρία έχει αναθέσει μέρος ή όλο το fieldwork της έρευνας σε τρίτο – μη πιστοποιημένο μέλος του ΠΕΣΣ: Οι έρευνες αυτές μπορούν να επιλεχθούν και να ελεγχθούν μέσω δειγματοληπτικού ελέγχου για το σύνολο του fieldwork και σε περίπτωση που κατά τον έλεγχο ΠΕΣΣ διαπιστωθούν προβλήματα, υπεύθυνη έναντι του ΠΕΣΣ είναι η ελεγχόμενη εταιρία

Από τον δειγματοληπτικό έλεγχο εξαιρούνται έρευνες (ή μέρος του fieldwork), που έχουν/ει υλοποιηθεί σε άλλες χώρες.

5.7.2. Στοιχεία που χρειάζονται για τον έλεγχο

Για τη διενέργεια του δειγματοληπτικού ελέγχου η εταιρία θα πρέπει να προσκομίσει λίστα⁵³ (ηλεκτρονική ή έντυπη) ως εξής:

⁵³ Σε περίπτωση που στην έρευνα έχουν χρησιμοποιηθεί έντυπα ερωτηματολόγια, αντί λίστας μπορούν να δοθούν τα ίδια τα ερωτηματολόγια και οι αποκομμένες σελίδες των προσωπικών στοιχείων.

- Για τις Ποσοτικές έρευνες (έρευνες με προσωπικές συνεντεύξεις, έρευνες με τηλεφωνικές συνεντεύξεις, αυτοσυμπληρούμενες έρευνες – βάσει των όσων αναφέρονται προηγουμένως) : το σύνολο των ερωτηματολογίων, ανά ολοκληρωμένη συνέντευξη
- Για τις Ποιοτικές έρευνες: το σύνολο των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα ανά άτομο (και ανά ομαδική συζήτηση για τις έρευνες με ομαδικές συζητήσεις)
- Για τις έρευνες συνεχείας με ή χωρίς συνεντεύξεις: το σύνολο των ενεργών μελών του panel / του δείγματος καταστημάτων από τα οποία λήφθηκαν πληροφορίες

Η λίστα θα περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες ανά «μονάδα» (συνέντευξη, συμμετέχων, σημείο κατάστημα, μέλος του πάνελ κλπ):

- Αύξοντα αριθμό (ερωτηματολογίου, συμμετέχοντα, σημείου, καταστήματος, μέλους του πάνελ κλπ)
- Τηλέφωνο επικοινωνίας
- Ημερομηνία της συνέντευξης / συμμετοχής στην έρευνα / συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου
- Κωδικός συνεντευκτή / στρατολόγου (εξαιρούνται οι αυτοσυμπληρούμενες έρευνες)
- Όνομα ερωτώμενου ή στοιχεία επιχείρησης - η άρνηση του ερωτώμενου να δώσει το όνομά του θα πρέπει να αναφέρεται. ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ για τις Ποσοτικές έρευνες με προσωπικές συνεντεύξεις (4.2), τις Ποιοτικές έρευνες (4.6) και τις Έρευνες Συνεχείας (4.7). Στις Ποσοτικές έρευνες με τηλεφωνικές συνεντεύξεις (4.3) η καταγραφή του ονόματος του ερωτώμενου είναι προαιρετική και ως εκ τούτου δεν είναι απαραίτητο να δοθεί στη λίστα με τα στοιχεία για τη διενέργεια δειγματοληπτικού ελέγχου
- Χαρακτηριστικά , που αποτέλεσαν κριτήριο για να συμπεριληφθεί στο δείγμα της έρευνας
- Κωδικός ελεγκτή, μέθοδος και ημερομηνία ελέγχου (εφόσον έχει γίνει έλεγχος)
- Επιπλέον για τις Ποιοτικές έρευνες: το όνομα του moderator

Σε περίπτωση που οι λίστες που χρησιμοποιήθηκαν για να αντληθεί το δείγμα της έρευνας δόθηκαν από τον πελάτη της έρευνας και η ελεγχόμενη εταιρία έχει δεσμευθεί προς τον πελάτη της έρευνας να μην χρησιμοποιηθούν ξανά μετά το πέρας αυτής (ούτε στα πλαίσια του ελέγχου ΠΕΣΣ) αυτό θα πρέπει να αναφέρεται ρητά σε έγγραφο που θα φέρει την υπογραφή του πελάτη και θα παραδοθεί στον επιθεωρητή ΠΕΣΣ ή στην μεταξύ τους σύμβαση η οποία σε αυτήν την περίπτωση παραδίδεται στον ελεγκτή για επισκόπηση.

Διευκρινίζεται ότι ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ έχει δικαίωμα να ζητήσει **έλεγχο διπλοτύπων** στη λίστα που θα του δοθεί και η εταιρία έχει την υποχρέωση να τον αποδεχτεί.

Ειδικά για τις Έρευνες Mystery Shopping / Calling και τις έρευνες μέσω παρατήρησης: το σύνολο του δείγματος ανά σημείο αξιολόγησης ή άτομο που συμμετείχε στην έρευνα μέσω παρατήρησης καθώς και όλα τα αποδεικτικά στοιχεία που χρησιμοποιήθηκαν από την ελεγχόμενη εταιρία για τη διενέργεια του ελέγχου αυθεντικότητας & ακρίβειας των συλλεχθέντων στοιχείων (εφόσον ισχύει)

5.7.3. Διενέργεια δειγματοληπτικού ελέγχου

Ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ υποχρεωτικά ελέγχει:

- Για έρευνες με δείγμα έως 100 άτομα: το 20% των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων
- Για έρευνες με δείγμα άνω των 100 και έως 500 ατόμων: το 10% των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων
- Για έρευνες με δείγμα άνω των 500 και έως 1.000 ατόμων: το 7% των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων.
- Για έρευνες με δείγμα άνω των 1.000 ατόμων και έως 2.000 ατόμων: το 5% των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων.
- Για έρευνες άνω των 2.000 ατόμων και έως 5.000 ατόμων: 200 ολοκληρωμένες συνεντεύξεις κατ'ελάχιστον
- Για έρευνες άνω των 5.000 ατόμων: 300 ολοκληρωμένες συνεντεύξεις κατ'ελάχιστον

Το ποσοστό αυτό υπολογίζεται επί του συνόλου των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων της έρευνας (ή των ατόμων που συμμετείχαν στην Ποιοτική έρευνα) και ορίζεται ως ολοκληρωμένη επαφή με τον ίδιο τον ερωτώμενο ή άλλον που να επιβεβαιώνει κατ' ελάχιστον τα στοιχεία του ερωτώμενου. Κατά τον έλεγχο επιβεβαιώνονται τα εξής:

- Τα δημογραφικά ή άλλα στοιχεία του ερωτώμενου [π.χ. σε επιχειρησιακές έρευνες, η θέση του ερωτώμενου στην επιχείρηση]

Και εφόσον η επαφή γίνεται με τον ίδιο τον ερωτώμενο:

- Η λήψη της συνέντευξης
- Ερωτήσεις – φίλτρα που αποτελούν προϋπόθεση για τη συμμετοχή στην εν λόγω έρευνα
- Άλλες ερωτήσεις που κρίνονται απαραίτητες από τον Επιθεωρητή ΠΕΣΣ

Ειδικά για τις Έρευνες Mystery Shopping / Calling και τις έρευνες μέσω παρατήρησης ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ ελέγχει το σύνολο των αποδεικτικών στοιχείων που χρησιμοποιήθηκαν από την ελεγχόμενη εταιρία για τη διενέργεια του ελέγχου αυθεντικότητας & ακρίβειας των συλλεχθέντων στοιχείων (εφόσον ισχύει).

5.8. Συγκεντρωτική έκθεση ελέγχου

Με την ολοκλήρωση του τακτικού / έκτακτου ελέγχου ο Επιθεωρητής ΠΕΣΣ συμπληρώνει την συγκεντρωτική έντυπη έκθεση με τα αποτελέσματα του ελέγχου η οποία υπογράφεται από τον ίδιο και από τον Υπεύθυνο Field της ελεγχόμενης εταιρίας. Η έκθεση υποβάλλεται στον Ειδικό Σύμβουλο-Συντονιστή εντός 2 εργάσιμων ημερών από την ολοκλήρωση του ελέγχου. Ο Ειδικός Σύμβουλος-Συντονιστής βεβαιώνει την προσήκουσα διαδικασία ελέγχου και την προσήκουσα συμπλήρωση της έκθεσης. Στην συνέχεια, αποστέλλει την έκθεση αυτή στον Νόμιμο Εκπρόσωπο και στον Υπεύθυνο Field της ελεγχόμενης εταιρίας.

Για τις περιπτώσεις, που ο Επιθεωρητής ΠΕΣΣ διαπιστώνει αποκλίσεις από τον Κανονισμό ακολουθούνται τα όσα περιγράφονται στην ενότητα 6.

6. ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ, ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Μη κατάλληλο δείγμα σύμφωνα με τα αποτελέσματα του δειγματοληπτικού ελέγχου από τους επιθεωρητές ΠΕΣΣ **6.1. Ορισμός παραβάσεων και λοιπών αποκλίσεων του Κανονισμού**

Οι αποκλίσεις από τον Κανονισμό, ανάλογα με την βαρύτητά τους διαχωρίζονται καταρχήν σε δύο βασικές κατηγορίες:

- Παραβάσεις
- Λοιπές αποκλίσεις

Οι Παραβάσεις του Κανονισμού διαχωρίζονται σε δύο επιμέρους κατηγορίες:

- Κατηγορία Α - «Υψηλής βαρύτητας», για τις οποίες η ενεργοποίηση ή μη της Πειθαρχικής διαδικασίας αποφασίζεται από τον Πρόεδρο του Πειθαρχικού οργάνου
- Κατηγορία Β - «Υψηλής βαρύτητας», για τις οποίες η πειθαρχική διαδικασία ενεργοποιείται αυτομάτως από τον Ειδικό Σύμβουλο-Συντονιστή

Α. Ως παραβάσεις Κατηγορίας Α ορίζονται:

- Μη εφικτοί χρόνοι διεξαγωγής της έρευνας (συνεκτιμώντας τη μέθοδο υλοποίησης της έρευνας, τη διάρκεια του ερωτηματολογίου, και τον αριθμό των ερευνητών / μυστικών επισκεπτών / στρατολόγων / απογραφών που ανέλαβαν τη συγκεκριμένη εργασία)
- Ανεπαρκής αριθμός ερευνητών / μυστικών επισκεπτών / στρατολόγων / απογραφών σε σχέση με το χρόνο διεξαγωγής της έρευνας, το μέγεθος δείγματος που υλοποιήθηκε και τη διάρκεια του ερωτηματολογίου
- Μη ταύτιση των αρχείων της έρευνας με τα παραδοτέα προς τον πελάτη, σε βαθμό που κρίνεται ότι αλλοιώνουν τα αποτελέσματα της έρευνας
- Μη κατάλληλο δείγμα σύμφωνα με τα αποτελέσματα του δειγματοληπτικού ελέγχου από τους επιθεωρητές ΠΕΣΣ που κρίνεται ότι αλλοιώνει τα αποτελέσματα της έρευνας, ενδεικτικά σε ποσοστό 5%+ των ερωτηματολογίων που ελέγχθηκαν στην ίδια έρευνα

Β. Ως παραβάσεις Κατηγορίας Β ορίζονται:

- Άρνηση ελέγχου μετά την 1^η αναβολή
- Μη παράδοση στον επιθεωρητή ΠΕΣΣ ενός ή περισσότερων από τα ακόλουθα: του καταλόγου των ερευνών, του καταλόγου των τιμολογίων, της λίστας των ερευνητών/ στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απογραφών / επιθεωρητών / ελεγκτών.
- Για έρευνες που έχουν επιλεγεί προς έλεγχο, μη δυνατότητα παράδοσης στον επιθεωρητή ΠΕΣΣ έστω και ενός εκ των παρακάτω αρχείων:
 - ο (οποιοδήποτε) Αρχείο επικοινωνίας με τον πελάτη κατά την υποβολή της πρότασης από το οποίο να προκύπτουν οι συμφωνηθείσες προδιαγραφές του έργου
 - ο (οποιοδήποτε) Αρχείο παραδοτέων προς τον Πελάτη
 - ο Ολοκληρωμένο αρχείο έρευνας το οποίο να περιλαμβάνει την ενημέρωση των απασχολούμενων στο field για τις προδιαγραφές του έργου και τα πεπραγμένα του έργου
- Για έρευνες που έχουν επιλεγεί για δειγματοληπτικό έλεγχο, μη δυνατότητα παράδοσης στον επιθεωρητή ΠΕΣΣ του απαιτούμενου αρχείου για την διενέργεια δειγματοληπτικού ελέγχου

Λοιπές αποκλίσεις του Κανονισμού είναι αυτές που ενδεικτικά αναφέρονται στην συνέχεια και οι οποίες την 1η φορά που διαπιστώνονται έχουν ως αποτέλεσμα την Σύσταση η οποία δεν συνιστά Κύρωση. Εάν ωστόσο εμφανίζουν χαρακτηριστικά υποτροπής ή συσσώρευσης δύναται να ενεργοποιηθεί, κατά περίπτωση, η Πειθαρχική διαδικασία με απόφαση του Προέδρου του Πειθαρχικού οργάνου. Ειδικότερα, ως λοιπές αποκλίσεις του Κανονισμού νοούνται ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά οι εξής:

- Λοιπές αποκλίσεις βάσει των απαιτήσεων του Κανονισμού για τους απασχολούμενους στο field:
 - ο Παράλειψη διαδικασιών πριν την έναρξη συνεργασίας με έναν απασχολούμενο στο field
 - ο ΜΗ τήρηση αρχείου για κάθε απασχολούμενο στο field

- Τήρηση αρχείων τα οποία δεν είναι πλήρη
- Ελλιπής / μη κατάλληλη βασική ενημέρωση
- Ελλιπής / μη κατάλληλη διαδικασία αξιολόγησης απόδοσης
- Λοιπές αποκλίσεις βάσει των απαιτήσεων του Κανονισμού για τις έρευνες:
 - Μη αποδεδειγμένη ενημέρωση των συνεντευκτών / μυστικών επισκεπτών / στρατολόγων / απογραφών για τις προδιαγραφές του έργου
 - Μη αποδεδειγμένη ενημέρωση των επιθεωρητών / ελεγκτών της ίδιας της εταιρίας ή τουλάχιστον ενός επιθεωρητή κάθε υπερβολάβου (Πιστοποιημένου μέλους ΠΕΣΣ) για τις προδιαγραφές του έργου
 - Μη παράδοση στον επιθεωρητή ΠΕΣΣ αντιγράφου του ερωτηματολογίου
 - Μη υπογεγραμμένη από τους απασχολούμενους στο field δήλωση περί τηρήσεως, κατά την διενέργεια των συνεντεύξεων, των κανόνων δεοντολογίας της ESOMAR / ΣΕΔΕΑ και του Νόμου 2472/1997 (ως εκάστοτε ισχύει)
 - Απουσία έκθεσης του διεξάγοντος την Ποιοτική έρευνα
 - Μη κατάλληλη διαδικασία επιβεβαίωσης της αυθεντικότητας και ακρίβειας των συλλεχθέντων στοιχείων: ακατάλληλη για το είδος της έρευνας μέθοδος, μη συστηματική μέθοδος, έλεγχος από μη κατάλληλα πρόσωπα, μη κατάλληλη περίοδος ελέγχου, μικρότερο από το απαιτούμενο ποσοστό ελέγχου
 - Ανεπάρκεια ενεργειών της εταιρίας σε περιπτώσεις που η διαδικασία επιβεβαίωσης των στοιχείων έδειξε προβλήματα

Για τις περιπτώσεις αυτές:

- **Υποτροπή** είναι η διαπίστωση της ίδιας απόκλισης ή ομοειδούς απόκλισης 3 ή περισσότερες φορές σε διάστημα 3 ετών
- **Συσσώρευση** είναι η διαπίστωση πολλαπλών (5 ή περισσότερων) αποκλίσεων ανά έλεγχο

6.2. Διαδικασία μετά την διαπίστωση αποκλίσεων

Σε περίπτωση που ο Επιθεωρητής ΠΕΣΣ εντοπίσει ενδεχόμενες αποκλίσεις από τον Κανονισμό, τις περιγράφει αναλυτικά στο προβλεπόμενο πεδίο της συγκεντρωτικής έκθεσης ελέγχου η οποία υπογράφεται από τον ίδιο και από τον Υπεύθυνο Field της ελεγχόμενης εταιρίας.

Η έκθεση υποβάλλεται στον Ειδικό Σύμβουλο-Συντονιστή ο οποίος πρώτα βεβαιώνει την προσήκουσα διαδικασία ελέγχου και συμπλήρωση της έκθεσης. Εν συνεχεία, και σε κάθε περίπτωση μετά την κοινοποίηση της έκθεσης στην εταιρεία⁵⁴,

(α) **Εάν αυτές αφορούν την Κατηγορία Α**, ενημερώνει το νομικό σύμβουλο του ΣΕΔΕΑ σχετικά με την ταυτότητα της εταιρίας που πρόκειται να ελεγχθεί.

- *Εφόσον δεν συντρέχει κώλυμα*, ο νομικός σύμβουλος ενημερώνει τον Πρόεδρο του Πειθαρχικού Οργάνου ο οποίος επικοινωνεί με τον Σύμβουλο προκειμένου α) να του παραδώσει μη ονομαστικά τα στοιχεία του φακέλου και να τον ενημερώσει σχετικά με την υπόθεση. Εφόσον χρειάζεται διευκρινίσεις, αυτές παρέχονται από τον Σύμβουλο ο οποίος μπορεί να επικοινωνεί με την εταιρεία για το λόγο αυτό. Εν συνεχεία, και αφού παρασχεθούν οι αναγκαίες διευκρινίσεις από τον Σύμβουλο, ο Πρόεδρος του Πειθαρχικού Οργάνου αποφασίζει είτε για την σύσταση του πειθαρχικού οργάνου είτε για την θέση της υπόθεσης στο αρχείο.

⁵⁴ Στην περίπτωση που οι ενδεχόμενες αποκλίσεις αφορούν μέρος του fieldwork που υλοποιήθηκε από τρίτο - μέλος του ΠΕΣΣ (και όχι από το ελεγχόμενο μέλος/εταιρία) ή / και απασχολούμενους στο field τρίτου- μέλους του ΠΕΣΣ (και όχι του ελεγχόμενου μέλους / εταιρίας) τότε αυτό θα αναφέρεται ρητά στην έκθεση και το σχετικό απόσπασμα της έκθεσης θα αποστέλλεται στην εν λόγω εταιρία. Στην περίπτωση αυτή, η διαδικασία που περιγράφεται στη συνέχεια αφορά τον τρίτο-μέλος του ΠΕΣΣ

- Σε περίπτωση κωλύματος του Προέδρου, ο νομικός σύμβουλος επιλέγει άλλο πρόσωπο ως Πρόεδρο του Πειθαρχικού Οργάνου βάσει προδιαγεγραμμένης διαδικασίας.

(β) **Εάν πρόκειται για παραβάσεις της Κατηγορίας Β**, τότε ο Ειδικός Σύμβουλος - Συντονιστής προχωράει στην ενημέρωση του νομικού συμβούλου προκειμένου να συσταθεί το Πειθαρχικό Όργανο.

(γ) **Εάν πρόκειται για αποκλίσεις της τρίτης κατηγορίας**, ο Ειδικός Σύμβουλος-Συντονιστής διαπιστώνει από την έκθεση ελέγχου την συσσώρευση αποκλίσεων ή εξετάζει το ιστορικό ελέγχων στην εν λόγω εταιρία και αξιολογεί αν συντρέχουν λόγοι υποτροπής.

- Εάν δεν υπάρχει υποτροπή-συσσώρευση, ζητά από τον Νόμιμο Εκπρόσωπο της εταιρίας να αιτιολογήσει εγγράφως την απόκλιση και είτε θέτει την υπόθεση στο αρχείο είτε προχωρά σε σύσταση προς την ελεγχόμενη εταιρία. Στην τελευταία περίπτωση, τηρεί στο αρχείο ελέγχων της εταιρίας και το έγγραφο με τις θέσεις της.
- Εάν υπάρχει υποτροπή-συσσώρευση, με βάση τα όσα έχουν οριστεί προηγουμένως, τότε προχωράει στην ενημέρωση του νομικού συμβούλου προκειμένου να συσταθεί το Πειθαρχικό Όργανο όπως ισχύει και στην περίπτωση (β) προηγουμένως.

6.3. Διαδικασία ενώπιον του Πειθαρχικού Συμβουλίου

6.3.1 Συγκρότηση

Το Πειθαρχικό Συμβούλιο συγκροτείται από τον Πρόεδρο και δύο μέλη. Ο Πρόεδρος επιλέγεται μεταξύ των υποδειχθέντων εκπροσώπων των εταιρειών-μελών του ΣΕΔΕΑ για χρονικό διάστημα έξι (6) μηνών. Η επιλογή του Προέδρου γίνεται από το νομικό σύμβουλο του ΣΕΔΕΑ με τον τρόπο που περιγράφεται αναλυτικά κατωτέρω την 30η Ιανουαρίου και την 30η Ιουνίου εκάστου έτους. Το όνομα του Προέδρου του Πειθαρχικού Συμβουλίου γνωρίζει μόνον ο νομικός σύμβουλος και η Γραμματεία του ΣΕΔΕΑ.

Αλλαγές στην εκπροσώπηση της εταιρείας καταχωρούνται ευθύς ως ληφθούν από την γραμματεία του ΣΕΔΕΑ και γνωστοποιούνται στο νομικό σύμβουλο του ΣΕΔΕΑ χωρίς να επηρεάζουν τυχόν προηγηθείσα επιλογή Προέδρου. Σε περίπτωση που ο Πρόεδρος του Πειθαρχικού πάψει για οποιοδήποτε λόγο να εκπροσωπεί την εταιρεία-μέλος που τον υπέδειξε, ο νομικός σύμβουλος του ΣΕΔΕΑ επιλέγει νέο Πρόεδρο για το υπόλοιπο της θητείας.

Τα μέλη του Πειθαρχικού Συμβουλίου, δύο τον αριθμό, επιλέγονται με τον ίδιο τρόπο, εφόσον συντρέχει περίπτωση συστάσεως του Πειθαρχικού Οργάνου κατά τα προαναφερόμενα.

Ο νομικός σύμβουλος του ΣΕΔΕΑ ενημερώνει αμέσως τα μέλη για την συγκρότηση του Πειθαρχικού Οργάνου.

6.3.2 Πειθαρχική Διαδικασία

Το Πειθαρχικό Όργανο συνέρχεται εντός 7 ημερών από την συγκρότησή του στα γραφεία του ΣΕΔΕΑ. Ο Ειδικός Σύμβουλος-Συντονιστής παραδίδει στον Πρόεδρο του Πειθαρχικού Συμβουλίου τον φάκελο της υπόθεσης και εκθέτει συνοπτικά τα ευρήματα του ελέγχου.

Η υπόθεση φέρεται προς έλεγχο με κωδικό έλεγχο και με ανωνυμοποιημένα τα στοιχεία προκειμένου να διασφαλιστεί η ανωνυμία της εταιρείας στο στάδιο αυτό. Τα μέλη του Πειθαρχικού Οργάνου, αφού μελετήσουν το φάκελο της υπόθεσης, διατυπώνουν εγγράφως τυχόν ερωτήματα και ορίζουν τα στοιχεία που η ελεγχόμενη εταιρεία οφείλει να υποβάλει. Το σχετικό έγγραφο αποστέλλεται στον Ειδικό Σύμβουλο-Συντονιστή ο οποίος το προωθεί στην Ελεγχόμενη Εταιρεία. Η εταιρεία οφείλει να εκθέσει τις θέσεις της εγγράφως και να υποβάλει τυχόν αιτούμενα έγγραφα και στοιχεία εντός προθεσμίας 15 ημερών από την λήψη της σχετικής αλληλογραφίας.

Τα εν λόγω στοιχεία (θέσεις της ελεγχόμενης εταιρείας καθώς και τα συνοδευτικά έγγραφα) διαβιβάζονται, χωρίς στοιχεία ταυτότητας στο μέτρο που αυτό είναι δυνατό, ευθύς ως παραληφθούν ή το αργότερο την επομένη, από τον Ειδικό Σύμβουλο-Συντονιστή προς το Πειθαρχικό Όργανο, συνοδευόμενα από δήλωση του Ειδικού Συμβούλου-Συντονιστή σχετικά με την ημερομηνία διαβίβασης του εγγράφου του Πειθαρχικού Οργάνου στην ελεγχόμενη εταιρεία. Συγκεκριμένα, τα εν λόγω έγγραφα αποστέλλονται στα γραφεία του ΣΕΔΕΑ με ένδειξη «για το Πειθαρχικό Όργανο» και με αναφορά στον κωδικό του ελέγχου. Η Γραμματεία του ΣΕΔΕΑ ενημερώνει την ίδια ημέρα τον Πρόεδρο του Πειθαρχικού Οργάνου για την παραλαβή των εγγράφων. Ο τελευταίος ορίζει συνεδρίαση του Οργάνου η οποία δεν μπορεί να απέχει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 7 ημερών από την παραλαβή των εγγράφων.

Το Πειθαρχικό Όργανο εξετάζει τις θέσεις της εταιρείας και τυχόν στοιχεία που έχουν υποβληθεί και αποφασίζει σχετικά με την ανάγκη διενέργειας περαιτέρω ή επιτόπιου ελέγχου. Σε καταφατική περίπτωση ενημερώνεται ο Ειδικός Σύμβουλος-Συντονιστής. Σε περίπτωση που το Πειθαρχικό Όργανο επιθυμεί να προβεί σε έλεγχο στα γραφεία της ελεγχόμενης εταιρείας, ο Ειδικός Σύμβουλος-Συντονιστής ενημερώνει τον Πρόεδρο σχετικά με την ταυτότητα της εταιρείας και του χορηγεί στοιχεία επικοινωνίας. Εάν όχι, ακολουθείται η διαδικασία που αναφέρεται κατωτέρω υπό στοιχείο (β),

α) Περίπτωση περαιτέρω ελέγχου στα γραφεία της ελεγχόμενης εταιρείας

Ο Πρόεδρος του Πειθαρχικού Οργάνου επικοινωνεί με την εταιρεία προκειμένου να οριστεί ημέρα και ώρα μετάβασης του Πειθαρχικού Οργάνου στα γραφεία της εταιρείας, η οποία δεν μπορεί να απέχει περισσότερο των 7 ημερών από την ημέρα της επικοινωνίας. Η εταιρεία μπορεί να ζητήσει σε εξαιρετικές περιπτώσεις, την διενέργεια του ελέγχου σε μεταγενέστερη ημερομηνία η οποία δεν μπορεί να απέχει περισσότερο των 14 ημερών από την αρχική επικοινωνία.

β) Εάν δεν απαιτείται επιτόπιος έλεγχος ή μετά την ολοκλήρωση του επιτόπιου ελέγχου

Μετά την συγκέντρωση των στοιχείων του ελέγχου, το Πειθαρχικό Όργανο συνεδριάζει εντός 7 ημερών από την ολοκλήρωσή του φακέλου και αξιολογεί την έκθεση ελέγχου, τις θέσεις τις εταιρείας, τα έγγραφα και στοιχεία που έχουν υποβληθεί και αποφαινεται σχετικά με την επιβολή κυρώσεως ή μη. Η ελεγχόμενη εταιρεία δικαιούται να ζητήσει να αναπτύξει και προφορικά τις θέσεις της ενώπιον του Πειθαρχικού Εγγράφου. Το σχετικό αίτημα υποβάλλεται με την υποβολή των στοιχείων. Στην περίπτωση αυτή, αποστέλλεται έγγραφη πρόσκληση στην εταιρεία προκειμένου να παραστεί στην ορισθείσα, κατά τα ανωτέρω, συνεδρίαση του Πειθαρχικού Οργάνου.

Εφόσον το Πειθαρχικό Όργανο κρίνει ότι συντρέχει λόγος επιβολής κυρώσεως, τα μέλη του Πειθαρχικού Οργάνου αποφασίζουν σχετικά με το είδος της κύρωσης που πρέπει να επιβληθεί. Η απόφαση λαμβάνεται με απόλυτη πλειοψηφία των μελών (δύο έναντι ενός). Σε περίπτωση που καθένα από τα μέλη του Πειθαρχικού Οργάνου προτείνει διαφορετική κύρωση, τότε τα μέλη ψηφίζουν σχετικά με το ποια από τις δύο επεικέστερες (από αυτές που έχουν προταθεί), κύρωση θα επιβληθεί.

Η απόφαση του Πειθαρχικού Οργάνου για την επιβολή κυρώσεως γνωστοποιείται άμεσα στην ελεγχόμενη εταιρεία και το Δ.Σ. του ΣΕΔΕΑ.

Τα ανωτέρω ισχύουν και μετά την διενέργεια επιτόπιου ελέγχου.

Η εταιρεία δικαιούται να προσβάλει την απόφαση με έφεση. Αρμόδιο να κρίνει τις εφέσεις είναι το Δ.Σ. του ΣΕΔΕΑ με εξαίρεση την περίπτωση επιβολής της κυρώσεως της αποβολής οπότε αρμόδια είναι η Γ.Σ. του ΣΕΔΕΑ. (Μέλη που κωλύονται δεν συμμετέχουν στα όργανα)

Μετά την άσκηση της εφέσεως, ο φάκελος διαβιβάζεται στο κατά περίπτωση δευτεροβάθμιο Πειθαρχικό Όργανο. Εάν αυτό είναι το Δ.Σ., η υπόθεση εισάγεται προς συζήτηση στην επόμενη συνεδρίασή του, η οποία δεν μπορεί να απέχει περισσότερο των 30 ημερών. Το Δ.Σ. είτε αποφαινεται αυθημερόν είτε, στις

περιπτώσεις που κρίνεται αναγκαίο, ζητά την υποβολή συμπληρωματικών στοιχείων ή και την αυτοπρόσωπη παρουσία εκπροσώπων της εταιρίας. Στην δεύτερη περίπτωση, ορίζεται συνεδρίαση εντός 7 ημερών.

Εάν αρμόδια είναι η Γενική Συνέλευση, ορίζεται άμεσα (στην πρώτη συνεδρίαση του Δ.Σ. μετά την άσκηση της εφέσεως) από το Δ.Σ. έκτακτη Γ.Σ. σύμφωνα με το καταστατικό.

Σε αμφότερες τις ανωτέρω περιπτώσεις, καλείται η εκκαλούσα εταιρεία να διατυπώσει τις απόψεις της και να υποβάλει τυχόν πρόσθετα έγγραφα. Η εκκαλούσα δικαιούται να υποβάλει τις απόψεις της και εγγράφως.

Το δευτεροβάθμιο Πειθαρχικό Όργανο (Δ.Σ. ή Γ.Σ.) αποφασίζει με απόλυτη πλειοψηφία των παρόντων και μη κωλυομένων μελών.

6.4. Πειθαρχικές ποινές

Οι κυρώσεις που μπορούν να επιβληθούν είναι οι ακόλουθες:

- **1^η Προειδοποίηση και επανέλεγχος.** Η εταιρία επιβαρύνεται με το κόστος του επανελέγχου
- **2^η προειδοποίηση, πρόστιμο και επανέλεγχος.** Η εταιρία επιβαρύνεται με το κόστος του επανελέγχου και με επιπλέον πρόστιμο το οποίο ανέρχεται στο ποσό των 500€.
- **Αποβολή από τον ΠΕΣΣ για διάστημα ενός έτους.** Η εταιρία στην οποία επιβλήθηκε η παραπάνω κύρωση θα διαγράφεται από τη λίστα των εταιριών μελών του ΠΕΣΣ και το όνομα της εταιρίας θα αφαιρείται από τη σχετική λίστα που αναρτάται στην ιστοσελίδα του ΣΕΔΕΑ χωρίς να κοινοποιούνται λεπτομέρειες σχετικά με την παράβαση. Εάν η εταιρία είναι ταυτόχρονα και μέλος του ΣΕΔΕΑ θα θεωρείται για το διάστημα αυτό «μέλος σε αναστολή» υποχρεούμενη να πληρώνει την ετήσια συνδρομή προς το Σύλλογο. Εάν πρόκειται για εταιρία που έχει κάνει αίτηση να γίνει μέλος του ΣΕΔΕΑ, η εξέταση της αίτησης αναβάλλεται για ένα έτος από την επιβολή της ποινής. Μετά την πάροδο του έτους η εν λόγω εταιρία μπορεί να κάνει αίτηση επανένταξης της στον ΠΕΣΣ. Με την προϋπόθεση της καταβολής της ετήσιας συνδρομής ΠΕΣΣ, η εταιρία επανεντάσσεται στην λίστα των εταιριών μελών του ΠΕΣΣ και το όνομά της εμφανίζεται και πάλι στη σχετική λίστα που αναρτάται στην ιστοσελίδα του ΣΕΔΕΑ στην κατηγορία μη πιστοποιημένα μέλη μέχρι να της γίνει ο πρώτος τακτικός έλεγχος
- **Αποβολή τον ΠΕΣΣ για διάστημα 2 ετών.** Ισχύει ότι ανωτέρω σε σχέση με την διαγραφή τους μέλους από τις σχετικές λίστες. Σε περίπτωση που η εταιρία είναι ταυτόχρονα και μέλος του ΣΕΔΕΑ διαγράφεται και από το Σύλλογο. Εάν πρόκειται για εταιρία που έχει κάνει αίτηση να γίνει μέλος του ΣΕΔΕΑ, η εξέταση της αίτησης αναβάλλεται για δύο έτη από την επιβολή της ποινής. Μετά την πάροδο των δύο ετών η εταιρεία μπορεί να υποβάλει εκ νέου αίτηση ένταξης στον ΣΕΔΕΑ και στον ΠΕΣΣ η οποία εξετάζεται από το Δ.Σ. Εφόσον το ΔΣ αποφανθεί καταφατικά το αποβληθέν μέλος δεν επανεντάσσεται αυτόματα και στο ΣΕΔΕΑ αλλά εφαρμόζεται η διαδικασία εισδοχής νέου μέλους σύμφωνα με τα οριζόμενα στο καταστατικό.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΠΕΣΣ: ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

<p>2.2. Επαγγελματικοί Κώδικες Δεοντολογίας και Πρακτικής - ΣΕΔΕΑ. Ειδικές επισημάνσεις του ΣΕΔΕΑ αναφορικά με τα αναφερόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας & Επαγγελματικής Πρακτικής ICC / ESOMAR : <i>Άρθρο 2 «Children, young people and other vulnerable individuals»:</i> Σημειώνεται ότι βάσει της Ελληνικής νομοθεσίας, απαιτείται συγκατάθεση γονέα ή κηδεμόνα πριν τη λήψη της συνέντευξης σε άτομα ηλικίας έως και 14 χρονών. Δεν επιτρέπεται η διενέργεια ερευνών σε ανηλικούς κάτω των 18 ετών για θέματα όπως κάπνισμα / προϊόντα καπνού, οινοπνευματώδη ποτά, φάρμακα κ.α. για τα οποία απαγορεύεται δια Νόμου η χρήση τους από άτομα κάτω των 18 ετών. Δεν επιτρέπεται η διενέργεια ερευνών με πρόθεση ψήφου σε άτομα που δεν έχουν συμπληρώσει το 17^ο έτος της ηλικίας τους.</p> <p>-----</p> <p>4.5.3. Επιβεβαίωση της στρατολόγησης (ήτοι έλεγχος αυθεντικότητας & ακρίβειας των συλλεχθέντων στοιχείων)</p>	<p>Τροποποίηση 29-11-2017</p> <p>2.2. Επαγγελματικοί Κώδικες Δεοντολογίας και Πρακτικής - ΣΕΔΕΑ. Ειδικές επισημάνσεις του ΣΕΔΕΑ αναφορικά με τα αναφερόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας & Επαγγελματικής Πρακτικής ICC / ESOMAR : <i>Άρθρο 2 «Children, young people and other vulnerable individuals»:</i> Σημειώνεται ότι βάσει της Ελληνικής νομοθεσίας, απαιτείται συγκατάθεση γονέα ή κηδεμόνα πριν τη λήψη της συνέντευξης σε άτομα ηλικίας έως και 14 χρονών. Δεν επιτρέπεται η διενέργεια ερευνών σε ανηλικούς κάτω των 18 ετών για θέματα όπως κάπνισμα / προϊόντα καπνού, οινοπνευματώδη ποτά, φάρμακα κ.α. για τα οποία απαγορεύεται δια Νόμου η χρήση τους από άτομα κάτω των 18 ετών. <i>Οι έρευνες που περιέχουν πρόθεση ψήφου διενεργούνται σε πολίτες που έχουν το δικαίωμα του εκλέγειν όπως αυτό ορίζεται από την εκάστοτε νομοθεσία.</i></p> <p>-----</p> <p>4.6.3. Επιβεβαίωση της στρατολόγησης (ήτοι έλεγχος αυθεντικότητας & ακρίβειας των συλλεχθέντων στοιχείων)</p>
<p>2.2. Επαγγελματικοί Κώδικες Δεοντολογίας και Πρακτικής - ΣΕΔΕΑ. Ειδικές επισημάνσεις του ΣΕΔΕΑ αναφορικά με τα αναφερόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας & Επαγγελματικής Πρακτικής ICC / ESOMAR : <i>Άρθρο 2 «Children, young people and other vulnerable individuals»:</i> Σημειώνεται ότι βάσει της Ελληνικής νομοθεσίας, απαιτείται συγκατάθεση γονέα ή κηδεμόνα πριν τη λήψη της συνέντευξης σε άτομα ηλικίας έως και 14 χρονών. Δεν επιτρέπεται η διενέργεια ερευνών σε ανηλικούς κάτω των 18 ετών για θέματα όπως κάπνισμα / προϊόντα καπνού, οινοπνευματώδη ποτά, φάρμακα κ.α. για τα οποία απαγορεύεται δια Νόμου η χρήση τους από άτομα κάτω των 18 ετών <i>καθώς και η διενέργεια ερευνών με πρόθεση ψήφου σε άτομα κάτω των 18 ετών.</i></p>	<p>Τροποποίηση 26-10-2017</p> <p>2.2. Επαγγελματικοί Κώδικες Δεοντολογίας και Πρακτικής - ΣΕΔΕΑ. Ειδικές επισημάνσεις του ΣΕΔΕΑ αναφορικά με τα αναφερόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας & Επαγγελματικής Πρακτικής ICC / ESOMAR : <i>Άρθρο 2 «Children, young people and other vulnerable individuals»:</i> Σημειώνεται ότι βάσει της Ελληνικής νομοθεσίας, απαιτείται συγκατάθεση γονέα ή κηδεμόνα πριν τη λήψη της συνέντευξης σε άτομα ηλικίας έως και 14 χρονών. Δεν επιτρέπεται η διενέργεια ερευνών σε ανηλικούς κάτω των 18 ετών για θέματα όπως κάπνισμα / προϊόντα καπνού, οινοπνευματώδη ποτά, φάρμακα κ.α. για τα οποία απαγορεύεται δια Νόμου η χρήση τους από άτομα κάτω των 18 ετών. Δεν επιτρέπεται η διενέργεια ερευνών με πρόθεση ψήφου σε άτομα που δεν έχουν συμπληρώσει το 17^ο έτος της ηλικίας τους</p>
<p>2.1. Διεθνής Κώδικας Δεοντολογίας ICC/ESOMAR <i>το κείμενο του Κώδικα που ήταν σε ισχύ έως τον Δεκέμβριο 2016 μεταφρασμένο στα Ελληνικά</i></p>	<p>Τροποποίηση 08-03-2016</p> <p>2.1. Διεθνής Κώδικας Δεοντολογίας ICC/ESOMAR <i>Link για τον Αναθεωρημένο Κώδικα που είναι σε ισχύ από τον Ιανουάριο 2017 μαζί με ενημερωτική επιστολή της ESOMAR σε σχέση με τις αλλαγές στον Κώδικα</i></p>

	Τροποποίηση 08-03-2016
<p>2.2. Επαγγελματικοί Κώδικες Δεοντολογίας και Πρακτικής - ΣΕΔΕΑ. Με απόφαση Γενικής Συνέλευσης του ΣΕΔΕΑ τα μέλη του ΣΕΔΕΑ τηρούν τον εκάστοτε ισχύοντα κώδικα δεοντολογίας και επαγγελματικής Πρακτικής ICC / ESOMAR και τις επιμέρους ισχύουσες οδηγίες της ESOMAR.</p>	<p>2.2. Επαγγελματικοί Κώδικες Δεοντολογίας και Πρακτικής - ΣΕΔΕΑ. Με απόφαση Γενικής Συνέλευσης του ΣΕΔΕΑ τα μέλη του ΣΕΔΕΑ τηρούν τον εκάστοτε ισχύοντα κώδικα δεοντολογίας και επαγγελματικής Πρακτικής ICC / ESOMAR και τις επιμέρους ισχύουσες οδηγίες της ESOMAR. <i>Ειδικές επισημάνσεις του ΣΕΔΕΑ αναφορικά με τα αναφερόμενα στον Κώδικα Δεοντολογίας & Επαγγελματικής Πρακτικής ICC / ESOMAR :</i> <i>Άρθρο 2 «Children, young people and other vulnerable individuals»:</i> Σημειώνεται ότι βάσει της Ελληνικής νομοθεσίας, απαιτείται συγκατάθεση γονέα ή κηδεμόνα πριν τη λήψη της συνέντευξης σε άτομα ηλικίας έως και 14 χρονών. Δεν επιτρέπεται η διενέργεια ερευνών σε ανηλίκους κάτω των 18 ετών για θέματα όπως κάπνισμα / προϊόντα καπνού, οινόπνευματώδη ποτά, φάρμακα κ.α. για τα οποία απαγορεύεται δια Νόμου η χρήση τους από άτομα κάτω των 18 ετών καθώς και η διενέργεια ερευνών με πρόθεση ψήφου σε άτομα κάτω των 18 ετών.</p>
	Τροποποίηση 09-11-2016
<p>5.7.2. Στοιχεία που χρειάζονται για τον έλεγχο Για τη διενέργεια του δειγματοληπτικού ελέγχου η εταιρία θα πρέπει να προσκομίσει λίστα⁵³ (ηλεκτρονική ή έντυπη) ως εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Για τις Ποσοτικές έρευνες (έρευνες με προσωπικές συνεντεύξεις, έρευνες με τηλεφωνικές συνεντεύξεις, αυτοσυμπληρούμενες έρευνες – βάσει των όσων αναφέρονται προηγουμένως) : το σύνολο των ερωτηματολογίων, ανά ολοκληρωμένη συνέντευξη • Για τις έρευνες Mystery Shopping / Calling και τις έρευνες μέσω παρατήρησης: το σύνολο του δείγματος, ανά σημείο αξιολόγησης ή άτομο που συμμετείχε στην έρευνα μέσω παρατήρησης • Για τις Ποιοτικές έρευνες: το σύνολο των απόμων που συμμετείχαν στην έρευνα ανά άτομο (και ανά ομαδική συζήτηση για τις έρευνες με ομαδικές συζητήσεις) • Για τις έρευνες συνεχείας με ή χωρίς συνεντεύξεις: το σύνολο των ενεργών μελών του panel / του δείγματος καταστημάτων από τα οποία λήφθηκαν πληροφορίες <p>Η λίστα θα περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες ανά «μονάδα» (συνέντευξη, συμμετέχων, σημείο κατάστημα,</p>	<p>5.7.2. Στοιχεία που χρειάζονται για τον έλεγχο Για τη διενέργεια του δειγματοληπτικού ελέγχου η εταιρία θα πρέπει να προσκομίσει λίστα⁵³ (ηλεκτρονική ή έντυπη) ως εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Για τις Ποσοτικές έρευνες (έρευνες με προσωπικές συνεντεύξεις, έρευνες με τηλεφωνικές συνεντεύξεις, αυτοσυμπληρούμενες έρευνες – βάσει των όσων αναφέρονται προηγουμένως) : το σύνολο των ερωτηματολογίων, ανά ολοκληρωμένη συνέντευξη • Για τις έρευνες Mystery Shopping / Calling και τις έρευνες μέσω παρατήρησης: το σύνολο του δείγματος, ανά σημείο αξιολόγησης ή άτομο που συμμετείχε στην έρευνα μέσω παρατήρησης • Για τις Ποιοτικές έρευνες: το σύνολο των απόμων που συμμετείχαν στην έρευνα ανά άτομο (και ανά ομαδική συζήτηση για τις έρευνες με ομαδικές συζητήσεις) • Για τις έρευνες συνεχείας με ή χωρίς συνεντεύξεις: το σύνολο των ενεργών μελών του panel / του δείγματος καταστημάτων από τα οποία λήφθηκαν πληροφορίες <p>Η λίστα θα περιλαμβάνει τις ακόλουθες πληροφορίες ανά «μονάδα» (συνέντευξη, συμμετέχων, σημείο κατάστημα,</p>

<p>μέλος του πάνελ κλπ):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αύξοντα αριθμό (ερωτηματολογίου, συμμετέχοντα, σημείου, καταστήματος, μέλους του πάνελ κλπ) • Τηλέφωνο επικοινωνίας • Ημερομηνία της συνέντευξης / συμμετοχής στην έρευνα / συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου • Κωδικός συνεντευκτή / στρατολόγου (εξαιρούνται οι αυτοσυμπληρούμενες έρευνες) • Όνομα ερωτώμενου ή στοιχεία επιχείρησης - η άρνηση του ερωτώμενου να δώσει το όνομά του θα πρέπει να αναφέρεται <ul style="list-style-type: none"> • Χαρακτηριστικά , που αποτέλεσαν κριτήριο για να συμπεριληφθεί στο δείγμα της έρευνας • Κωδικός ελεγκτή, μέθοδος και ημερομηνία ελέγχου (εφόσον έχει γίνει έλεγχος) • Επιπλέον για τις Ποιοτικές έρευνες: το όνομα του moderator <p>Διευκρινίζεται ότι ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ έχει δικαίωμα να ζητήσει έλεγχο διπλοτύπων στη λίστα που θα του δοθεί και η εταιρία έχει την υποχρέωση να τον αποδεχτεί.</p> <p>⁵³Σε περίπτωση που στην έρευνα έχουν χρησιμοποιηθεί έντυπα ερωτηματολόγια, αντί λίστας μπορούν να δοθούν τα ίδια τα ερωτηματολόγια και οι αποκομμένες σελίδες των προσωπικών στοιχείων</p>	<p>μέλος του πάνελ κλπ):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αύξοντα αριθμό (ερωτηματολογίου, συμμετέχοντα, σημείου, καταστήματος, μέλους του πάνελ κλπ) • Τηλέφωνο επικοινωνίας • Ημερομηνία της συνέντευξης / συμμετοχής στην έρευνα / συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου • Κωδικός συνεντευκτή / στρατολόγου (εξαιρούνται οι αυτοσυμπληρούμενες έρευνες) • Όνομα ερωτώμενου ή στοιχεία επιχείρησης - η άρνηση του ερωτώμενου να δώσει το όνομά του θα πρέπει να αναφέρεται. ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ για τις Ποσοτικές έρευνες με προσωπικές συνεντεύξεις (4.2), τις Ποιοτικές έρευνες (4.6) και τις Έρευνες Συνεχείας (4.7). Στις Ποσοτικές έρευνες με τηλεφωνικές συνεντεύξεις (4.3) η καταγραφή του ονόματος του ερωτώμενου είναι προαιρετική και ως εκ τούτου δεν είναι απαραίτητο να δοθεί στη λίστα με τα στοιχεία για τη διενέργεια δειγματοληπτικού ελέγχου • Χαρακτηριστικά , που αποτέλεσαν κριτήριο για να συμπεριληφθεί στο δείγμα της έρευνας • Κωδικός ελεγκτή, μέθοδος και ημερομηνία ελέγχου (εφόσον έχει γίνει έλεγχος) • Επιπλέον για τις Ποιοτικές έρευνες: το όνομα του moderator <p>Σε περίπτωση που οι λίστες που χρησιμοποιήθηκαν για να αντληθεί το δείγμα της έρευνας δόθηκαν από τον πελάτη της έρευνας και η ελεγχόμενη εταιρία έχει δεσμευθεί προς τον πελάτη της έρευνας να μην χρησιμοποιηθούν ξανά μετά το πέρας αυτής (ούτε στα πλαίσια του ελέγχου ΠΕΣΣ) αυτό θα πρέπει να αναφέρεται ρητά σε έγγραφο που θα φέρει την υπογραφή του πελάτη και θα παραδοθεί στον επιθεωρητή ΠΕΣΣ ή στην μεταξύ τους σύμβαση η οποία σε αυτήν την περίπτωση παραδίδεται στον ελεγκτή για επισκόπηση.</p> <p>Διευκρινίζεται ότι ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ έχει δικαίωμα να ζητήσει έλεγχο διπλοτύπων στη λίστα που θα του δοθεί και η εταιρία έχει την υποχρέωση να τον αποδεχτεί.</p> <p>Ειδικά για τις Έρευνες Mystery Shopping / Calling και τις έρευνες μέσω παρατήρησης: το σύνολο του δείγματος ανά σημείο αξιολόγησης ή άτομο που συμμετείχε στην έρευνα μέσω παρατήρησης καθώς και όλα τα αποδεικτικά στοιχεία που χρησιμοποιήθηκαν από την ελεγχόμενη εταιρία για τη διενέργεια του ελέγχου αυθεντικότητας & ακρίβειας των συλλεχθέντων στοιχείων (εφόσον ισχύει)</p> <p>⁵³Σε περίπτωση που στην έρευνα έχουν χρησιμοποιηθεί έντυπα ερωτηματολόγια, αντί λίστας μπορούν να δοθούν τα ίδια τα ερωτηματολόγια και οι αποκομμένες σελίδες των προσωπικών στοιχείων</p>
---	---

	Τροποποίηση 09-11-2016
<p>5.7.3. Διενέργεια δειγματοληπτικού ελέγχου Ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ υποχρεωτικά ελέγχει:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Για έρευνες με δείγμα έως 100 άτομα: το 20% των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων • Για έρευνες με δείγμα άνω των 100 και έως 500 ατόμων: το 10% των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων • Για έρευνες με δείγμα άνω των 500 και έως 1.000 ατόμων: το 7% των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων. • Για έρευνες με δείγμα άνω των 1.000 ατόμων: το 5% των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων. <p>Το ποσοστό αυτό υπολογίζεται επί του συνόλου των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων της έρευνας (ή των ατόμων που συμμετείχαν στην Ποιοτική έρευνα) και ορίζεται ως ολοκληρωμένη επαφή με τον ίδιο τον ερωτώμενο ή άλλον που να επιβεβαιώνει κατ' ελάχιστον τα στοιχεία του ερωτώμενου. Κατά τον έλεγχο επιβεβαιώνονται τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τα δημογραφικά ή άλλα στοιχεία του ερωτώμενου [π.χ. σε επιχειρησιακές έρευνες, η θέση του ερωτώμενου στην επιχείρηση] <p><i>Και εφόσον η επαφή γίνεται με τον ίδιο τον ερωτώμενο:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Η λήψη της συνέντευξης • Ερωτήσεις – φίλτρα που αποτελούν προϋπόθεση για τη συμμετοχή στην εν λόγω έρευνα • Άλλες ερωτήσεις που κρίνονται απαραίτητες από τον Επιθεωρητή ΠΕΣΣ 	<p>5.7.3. Διενέργεια δειγματοληπτικού ελέγχου Ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ υποχρεωτικά ελέγχει:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Για έρευνες με δείγμα έως 100 άτομα: το 20% των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων • Για έρευνες με δείγμα άνω των 100 και έως 500 ατόμων: το 10% των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων • Για έρευνες με δείγμα άνω των 500 και έως 1.000 ατόμων: το 7% των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων. • Για έρευνες με δείγμα άνω των 1.000 ατόμων και έως 2.000 ατόμων: το 5% των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων. • Για έρευνες άνω των 2.000 ατόμων και έως 5.000 ατόμων: 200 ολοκληρωμένες συνεντεύξεις κατ'ελάχιστον • Για έρευνες άνω των 5.000 ατόμων: 300 ολοκληρωμένες συνεντεύξεις κατ'ελάχιστον <p>Το ποσοστό αυτό υπολογίζεται επί του συνόλου των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων της έρευνας (ή των ατόμων που συμμετείχαν στην Ποιοτική έρευνα) και ορίζεται ως ολοκληρωμένη επαφή με τον ίδιο τον ερωτώμενο ή άλλον που να επιβεβαιώνει κατ' ελάχιστον τα στοιχεία του ερωτώμενου. Κατά τον έλεγχο επιβεβαιώνονται τα εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τα δημογραφικά ή άλλα στοιχεία του ερωτώμενου [π.χ. σε επιχειρησιακές έρευνες, η θέση του ερωτώμενου στην επιχείρηση] <p><i>Και εφόσον η επαφή γίνεται με τον ίδιο τον ερωτώμενο:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Η λήψη της συνέντευξης • Ερωτήσεις – φίλτρα που αποτελούν προϋπόθεση για τη συμμετοχή στην εν λόγω έρευνα • Άλλες ερωτήσεις που κρίνονται απαραίτητες από τον Επιθεωρητή ΠΕΣΣ <p><i>Ειδικά για τις Έρευνες Mystery Shopping / Calling και τις έρευνες μέσω παρατήρησης ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ ελέγχει το σύνολο των αποδεικτικών στοιχείων που χρησιμοποιήθηκαν από την ελεγχόμενη εταιρία για τη διενέργεια του ελέγχου αυθεντικότητας & ακρίβειας των συλλεχθέντων στοιχείων (εφόσον ισχύει)</i></p>

Προς
Το Σ.Ε.Δ.Ε.Α
Υπερείδου 7,
Τ.Κ. 105 58 ΑΘΗΝΑ

ΑΙΤΗΣΗ ΕΙΣΔΟΧΗΣ ΜΕΛΟΥΣ

Αθήνα, _____

ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΥΣΑ ΑΙΤΟΥΜΕΘΑ:

- την εισδοχή μας ως ΤΑΚΤΙΚΟΥ μέλους του ΣΕΔΕΑ και του ΠΕΣΣ
- την εισδοχή μας ως ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΟΥ μέλους του ΣΕΔΕΑ και μέλους του ΠΕΣΣ

Συνημμένα υποβάλλουμε:

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Υπεύθυνη δήλωση του Νόμιμου εκπροσώπου		
Πληροφοριακό Δελτίο (όπως ακολούθως περιγράφεται)		
Κωδικοποιημένο καταστατικό της Εταιρίας		
ΦΕΚ δημοσίευσης (για Α.Ε. και Ε.Π.Ε.)		
ΦΕΚ δημοσίευσης της συγκρότησης του ΔΣ σε σώμα (για Α.Ε.)		
Παρουσίαση της Εταιρίας		
Ισολογισμός προηγούμενου έτους ή αποτελέσματα χρήσεως ή άλλο έγγραφο από το οποίο να προκύπτει το σύνολο των εσόδων (για τη σχετική με έρευνα αγοράς δραστηριότητα) το προηγούμενο έτος ⁵⁵		
Προσωρινά αποτελέσματα ⁵⁶		
Κατάσταση εργαζομένων ή υπεύθυνη δήλωση του Νόμιμου Εκπροσώπου στην οποία θα αναφέρεται ο αριθμός των εργαζομένων		
Βιογραφικά σημειώματα των διευθυντικών στελεχών και άλλων υψηλόβαθμων στελεχών		
Σύσταση της υποβάλλουσας την αίτηση εταιρίας ή των στελεχών της από άλλη εταιρία μέλος του ΣΕΔΕΑ		
Άλλα έγγραφα		

Με τιμή

Ο Νόμιμος εκπρόσωπος (σφραγίδα – υπογραφή)

⁵⁵ Υποβάλλεται μαζί με την αίτηση εφόσον η εταιρία έχει κατά την περίοδο της αίτησης σχετικό διάστημα λειτουργίας.

⁵⁶ Υποβάλλεται σε περίπτωση που η εταιρία δεν έχει κλείσει χρήση

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΔΕΛΤΙΟ

A. Στοιχεία της Εταιρείας			
Επωνυμία:			
Διακριτικός τίτλος:			
Οδός – Αριθμός:			
Πόλη:		T.K.	
Υποκαταστήματα:			
Τηλέφωνα επικοινωνίας:			
E-mail επικοινωνίας:			
Fax επικοινωνίας:			
Δ/ση ιστοσελίδας:			
Αριθμός Υπαλλήλων			
Κύρια δραστηριότητα:			
Κωδικός (ΚΑΔ)			
Περιγραφή			
Ετήσια έσοδα το προηγούμενο οικονομικό έτος στην δραστηριότητα της έρευνας αγοράς			

B1. Στοιχεία Νόμιμου εκπροσώπου (υποχρεωτικό)	
Νόμιμος εκπρόσωπος:	
Τηλέφωνα επικοινωνίας:	
E-mail επικοινωνίας:	
B2. Στοιχεία Διευθυντικού στελέχους ως 2ου εκπροσώπου της εταιρίας για το ΣΕΔΕΑ (υποχρεωτικό για ΤΑΚΤΙΚΑ μέλη)	
Όνοματεπώνυμο - Θέση:	
Τηλέφωνα επικοινωνίας:	
E-mail επικοινωνίας:	
B3. Στοιχεία Υπεύθυνου Field (υποχρεωτικό)	
Όνοματεπώνυμο:	
Τηλέφωνα επικοινωνίας:	
E-mail επικοινωνίας:	

Γ. Μέλος ESOMAR (σημειώστε ό,τι ισχύει)			
Προσωπική συνδρομή		Εταιρική συνδρομή	Καμία συνδρομή
Όνομα μέλους ESOMAR:			

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ (άρθρο 8 Ν.1599/1986)

Η ακρίβεια των στοιχείων που υποβάλλονται με αυτή τη δήλωση μπορεί να ελεγχθεί με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών (άρθρο 8 παρ. 4 Ν. 1599/1986)

ΠΡΟΣ ⁽¹⁾ :			
Ο – Η Όνομα:	Επώνυμο:		
Όνομα και Επώνυμο Πατέρα:			
Όνομα και Επώνυμο Μητέρας:			
Ημερομηνία γέννησης ⁽²⁾ :			
Τόπος Γέννησης:			
Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας:		Τηλ:	
Τόπος Κατοικίας:		Οδός:	Αριθ: TK:
Αρ. Τηλεομοιοτύπου (Fax):		Δ/ση Ηλεκτρ. Ταχυδρομείου (Email):	

Με ατομική μου ευθύνη και γνωρίζοντας τις κυρώσεις⁽³⁾, που προβλέπονται από τις διατάξεις της παρ. 6 του άρθρου 22 του Ν. 1599/1986, δηλώνω ότι:

A. ΓΝΩΡΙΖΩ, ΑΠΟΔΕΧΟΜΑΙ ΑΝΕΠΙΦΥΛΑΚΤΑ ΚΑΙ ΘΑ ΤΗΡΩ:

1. Τους εκάστοτε ισχύοντες κώδικες δεοντολογίας και επαγγελματικής πρακτικής του ΣΕΔΕΑ και της ESOMAR
2. Τον Κανονισμό ΠΕΣΣ
3. Το καταστατικό του Συλλόγου και τους εκάστοτε ισχύοντες Κανονισμούς που διέπουν τη λειτουργία του Σωματείου

B. ΓΝΩΡΙΖΩ ΚΑΙ ΑΠΟΔΕΧΟΜΑΙ ΟΤΙ:

4. Η ετήσια συνδρομή του ΣΕΔΕΑ για τα ΤΑΚΤΙΚΑ μέλη και ανέρχεται στο ποσό των 1200,00€ πλέον χαρτοσήμου. Για τα ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΑ μέλη καθορίζεται βάσει των εσόδων τους το προηγούμενο έτος για τη σχετική με έρευνα αγοράς δραστηριότητα τους σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα:

Ετήσια έσοδα	Έως 50,000€	Από 50,000€ και έως 149.999€	150.000€ και άνω
Συνδρομή ΣΕΔΕΑ	200€ + χαρτόσημο	400€ + χαρτόσημο	600€ + χαρτόσημο

5. Η συνδρομή εισδοχής στον ΠΕΣΣ καθορίζεται βάσει των εσόδων για τη σχετική με έρευνα αγοράς δραστηριότητα το προηγούμενο έτος σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα πλέον 0,02% επί του τζίρου. Το συνολικό ποσό επιβαρύνεται με χαρτόσημο. Για εταιρίες που δεν έχουν κλείσει χρήση για το προηγούμενο έτος το ποσό καθορίζεται με τα - κατά δήλωσή τους - έως την ημερομηνία της αίτησής έσοδα τους.

Ετήσια έσοδα	Έως 50,000€	Από 50,000€ και έως 149.999€	150.000€ και άνω
Συνδρομή εισδοχής ΠΕΣΣ	400€	800€	1.200€

6. Η συμμετοχή στο σύστημα ΠΕΣΣ άρχεται αφότου καταβληθεί, κατά περίπτωση, το προαναφερόμενο ποσό.
7. Ο πρώτος συμβουλευτικός έλεγχος διενεργείται εντός προθεσμίας 3 εβδομάδων από την καταβολή της συμμετοχής
8. Το ποσό της ετήσιας συμμετοχής στο σύστημα ΠΕΣΣ για τα μέλη του καθορίζεται σύμφωνα με τα παρακάτω πλέον ποσοστού 0,02% επί του τζίρου του προηγούμενου έτους και χαρτοσήμου (επί του συνολικού ποσού):
 - Για τα ΤΑΚΤΙΚΑ μέλη ΣΕΔΕΑ και τα ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΑ μέλη ΣΕΔΕΑ με ετήσια έσοδα 150.000€ και άνω: 1.200,00€
 - Για τα ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΑ μέλη ΣΕΔΕΑ με ετήσια έσοδα από 50.000€ και έως 149.999€: 800,00€
 - Για τα ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΑ μέλη ΣΕΔΕΑ με ετήσια έσοδα έως 50.000€ και τους Υπερβολάβους: 400,00€
9. Έλεγχοι ΠΕΣΣ που διενεργούνται εκτός Αθηνών επιβαρύνονται επιπλέον με οδοιπορικά και άλλα έξοδα των Επιθεωρητών για τη διενέργεια του ελέγχου
10. Έλεγχοι διενεργούνται μόνο στις οικονομικά ενήμερες εταιρείες και επιχειρήσεις, δηλαδή στις επιχειρήσεις που έχουν εξοφλήσει την συμμετοχή στον ΠΕΣΣ του προηγούμενου έτους.
11. Μόνο οι εταιρείες που έχουν ελεγχθεί λογίζονται ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ και καταχωρούνται στη σχετική λίστα που τηρείται στην ιστοσελίδα του ΣΕΔΕΑ.
12. Η επί δύο συνεχόμενα έτη μη καταβολή της συνδρομής ΠΕΣΣ ή ΣΕΔΕΑ θέτει αυτόματα την εταιρεία/επιχείρηση εκτός συστήματος ΠΕΣΣ.
13. Η συμμετοχή στο σύστημα ΠΕΣΣ είναι υποχρεωτική για τα ΤΑΚΤΙΚΑ και ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΑ μέλη ΣΕΔΕΑ εφόσον αναλαμβάνουν πρωτογενείς έρευνες ή / και παρέχουν σε τρίτους αποτελέσματα πρωτογενούς έρευνας ή / και αναθέτουν πρωτογενή έρευνα σε τρίτους,

Γ. Δηλώνω ότι δεν εμπίπτω στις απαγορευτικές διατάξεις του άρθρου 4 παρ. 4 του καταστατικού του ΣΕΔΕΑ

ΑΘΗΝΑ, _____ Ο Δηλών / Η Δηλούσα. (Υπογραφή)

(1) Αναγράφεται από τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή Αρχή ή η Υπηρεσία του δημόσιου τομέα, που απευθύνεται η αίτηση. (2) Αναγράφεται ολογράφως. (3) «Όποιος εν γνώσει του δηλώνει ψευδή γεγονότα ή αρνείται ή αποκρύπτει τα αληθινά με έγγραφη υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 τιμωρείται με φυλάκιση τουλάχιστον τριών μηνών. Εάν ο υπαίτιος αυτών των πράξεων σκόπευε να προσπορίσει στον εαυτόν του ή σε άλλον περιουσιακό όφελος βλάπτοντας τρίτον ή σκόπευε να βλάψει άλλον, τιμωρείται με κάθειρξη μέχρι 10 ετών. (4) Σε περίπτωση ανεπάρκειας χώρου η δήλωση συνεχίζεται στην πίσω όψη της και υπογράφεται από τον δηλούντα ή την δηλούσα.

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑΤΑ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥΣ

A. ΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΟΥ ΣΥΛΛΕΓΟΝΤΑΙ ΔΕΝ ΔΙΑΒΙΒΑΖΟΝΤΑΙ ΣΕ ΤΡΙΤΟΥΣ ΜΕ ΤΡΟΠΟ ΩΣΤΕ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΕΦΙΚΤΗ Η ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ

Καλημέρα / καλησπέρα σας, Ονομάζομαικαι είμαι από την εταιρία ερευνών που είναι μέλος του ΣΕΔΕΑ. Διεξάγουμε μία έρευνα γιακαι θα θέλαμε τη συμμετοχή σας. Η συνέντευξη θα διαρκέσει περίπου.... Οι απαντήσεις που θα δώσετε θα παραμείνουν εμπιστευτικές και δεν θα διαβιβαστούν σε τρίτους

Η συμμετοχή σας στην έρευνα αυτή είναι πολύ σημαντική για μας, αλλά δεν είναι υποχρεωτική και έχετε το δικαίωμα να αρνηθείτε αν το θέλετε. Αν χρειάζεστε περισσότερες πληροφορίες σε σχέση με την έρευνα ή την εταιρία μας μπορείτε να καλέσετε στο [ή να επισκεφτείτε τον δικτυακό τόπο].

EXAMPLE ONE: INTRODUCTION TO A MARKET RESEARCH SURVEY WHERE ANY DATA RELEASED TO A CLIENT WILL BE IN A FORM WHERE INDIVIDUAL RESPONDENTS CANNOT BE IDENTIFIED

Hello, I am from XYZ market research and we are carrying out a survey onThis is genuine market research not a sales call. The interview will take aboutminutes and any answers you give me will not be identifiable as coming from you. We do not sell anything or collect any money.

OR Hello, I am from XYZ market research and we are carrying out a survey on The interview will take aboutminutes and the answers you give me will be made anonymous.

B. ΤΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΟΥ ΣΥΛΛΕΓΟΝΤΑΙ ΔΙΑΒΙΒΑΖΟΝΤΑΙ ΣΕ ΤΡΙΤΟΥΣ ΜΕ ΤΡΟΠΟ ΩΣΤΕ ΝΑ ΕΙΝΑΙ ΕΦΙΚΤΗ Η ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΩΜΕΝΩΝ

Καλημέρα / καλησπέρα σας, Ονομάζομαικαι είμαι από την εταιρία ερευνών που είναι μέλος του ΣΕΔΕΑ. Διεξάγουμε μία έρευνα γιαγια λογαριασμό τ..... και θα θέλαμε τη συμμετοχή σας. Η συνέντευξη θα διαρκέσει περίπου.... Οι απαντήσεις που θα δώσετε θα χρησιμοποιηθούν από τ.... για σκοπούς σχετικών με την έρευνα και μόνο.

Η συμμετοχή σας στην έρευνα αυτή είναι πολύ σημαντική για μας, αλλά δεν είναι υποχρεωτική και έχετε το δικαίωμα να αρνηθείτε αν το θέλετε. Αν χρειάζεστε περισσότερες πληροφορίες σε σχέση με την έρευνα ή την εταιρία μας μπορείτε να καλέσετε στο [ή να επισκεφτείτε τον δικτυακό τόπο].

EXAMPLE TWO: INTRODUCTION TO A MARKET RESEARCH SURVEY WHERE THE DATA WILL BE HELD BY ANOTHER ORGANISATION, FOR EXAMPLE A CONSULTANCY, AD AGENCY OR THE CLIENT COMPANY, BUT EVEN IF IDENTIFIABLE DATA IS RELEASED, THIS WILL BE ON THE UNDERSTANDING THAT NO COMMERCIAL ACTIVITY WILL BE DIRECTED AT THE RESPONDENT AS A DIRECT RESULT OF THEIR HAVING PROVIDED INFORMATION.

Hello, I am from XYZ market research and we are carrying out a survey onfor ABC Inc. who will be given your answers. The interview will take aboutminutes and any answers you give me will only be used by ABC Inc. for market research. They will not try to sell you anything or collect any money as a result of you taking part in this survey.

ΧΡΗΣΗ GPS ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ & ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Η χρήση GPS, η οποία πρέπει να γίνεται με την ρητή συναίνεση του συνεντευκτή, ενδείκνυται για λόγους ασφαλείας των συνεντευκτών που απασχολούνται σε έρευνες στα σπίτια (door-to-door) αλλά και για τη διασφάλιση της ορθής διενέργειας της έρευνας.

Η χρήση αυτή, δεν δημιουργεί ζητήματα σε σχέση με την προστασία των προσωπικών δεδομένων των ερωτώμενων δεδομένου ότι δεν προσδιορίζει τον ακριβή τόπο που βρίσκεται ο συνεντευκτής (διαμέρισμα ερωτώμενου) και σε κάθε περίπτωση η εταιρία έχει άδεια για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και τηρεί την σχετική νομοθεσία.