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

Κανονισμός ΠΕΣΣ

Σε ισχύ από Φεβρουάριο 2016
Τελευταία Αναθεώρηση: 3/2/2026

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 7

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. 10

2.3. Ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων 10

3. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΑ ΠΟΥ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΕΡΓΑΣΙΕΣ FIELD 14

3.1. Γενικές απαιτήσεις για όλους τους απασχολούμενους στο field 15

3.2. Ειδικές απαιτήσεις για ΣΥΝΕΝΤΕΥΚΤΕΣ 19

3.3. Ειδικές απαιτήσεις για ΣΤΡΑΤΟΛΟΓΟΥΣ 25

3.4. Ειδικές απαιτήσεις για ΜΥΣΤΙΚΟΥΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ και ΟΣΟΥΣ ΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΥΝ ΕΡΕΥΝΕΣ ΜΕΣΩ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΣ 30

3.5. Ειδικές απαιτήσεις για ΑΠΟΓΡΑΦΕΙΣ 34

3.6. Ειδικές απαιτήσεις για ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ και ΕΠΟΠΤΕΣ (Field supervisor) 37

3.7 Ειδικές απαιτήσεις για ΕΛΕΓΚΤΕΣ 40

4. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΕΡΕΥΝΕΣ 44

4.1. Γενικές απαιτήσεις για όλες τις έρευνες 46

4.2. Ποσοτικές έρευνες με προσωπικές συνεντεύξεις 50

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 63

4.7. Έρευνες συνεχείας με ή χωρίς συνεντεύξεις 68

5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΠΕΣΣ ΜΕΤΑ ΤΟΝ 1^{Ο} ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΟ ΕΛΕΓΧΟ .. 73

Προοίμιο 73

5.1. Αναγγελία 74

5.2 Αντικείμενο και διάρκεια ελέγχου 74

5.3. Έλεγχος αρχείων νέων (για την εταιρία) απασχολούμενων στο field 75
5.4. Αξιολογήσεις απασχολούμενων στο field 75
5.5. Επιλογή ερευνών προς έλεγχο 76
5.6. Διαδικασία ελέγχου ερευνών από τους Επιθεωρητές ΠΕΣΣ 76
5.7. Δειγματοληπτικοί έλεγχοι 79
5.8. Συγκεντρωτική έκθεση ελέγχου 81
6. ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ, ΠΑΡΑΒΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ 82
6.1. Ορισμός παραβάσεων και λοιπών αποκλίσεων του Κανονισμού 82
6.2. Διαδικασία μετά την διαπίστωση αποκλίσεων 83
6.3. Διαδικασία ενώπιον του Πειθαρχικού Συμβουλίου 84
6.4. Πειθαρχικές ποινές 87
6.5 Αρχές που διέπουν την Πειθαρχική Διαδικασία 87
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ 89
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΕΒΑΙΩΣΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑ 90
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΧΡΗΣΗ GPS ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ & ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ 91
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: ΕΛΕΓΧΟΙ ΠΟΥ ΔΙΕΝΕΡΓΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΑ 92

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:

(i) Συγκρότηση του Πειθαρχικού Οργάνου

Το Πειθαρχικό Όργανο είναι 5μελές και έχει θητεία 2 έτη η οποία συμπίπτει με τη θητεία του εκάστοτε Διοικητικού Συμβουλίου.

Τα τρία από τα πέντε μέλη του Πειθαρχικού Οργάνου και ένα αναπληρωματικό μέλος επιλέγονται με κλήρωση από την Τακτική Γενική Συνέλευση αμέσως μετά την εκλογική διαδικασία για το νέο Διοικητικό Συμβούλιο. Η επιλογή γίνεται μεταξύ των πιστοποιημένων και οικονομικά ενήμερων τακτικών μελών του ΣΕΔΕΑ. Η συμμετοχή στο Πειθαρχικό Όργανο είναι υποχρεωτική για τα μέλη που θα επιλεγούν με την παραπάνω διαδικασία

Τα άλλα δύο από τα πέντε μέλη του Πειθαρχικού Οργάνου και ένα αναπληρωματικό μέλος επιλέγονται με κλήρωση μεταξύ των νεοεκλεγμένων μελών του Διοικητικού Συμβουλίου.

Το Πειθαρχικό Όργανο συγκαλείται στην πρώτη του συνεδρίαση από τον Πρόεδρο του ΔΣ του ΣΕΔΕΑ – αυτή λαμβάνει χώρα εντός 15 ημερών από την εκλογή του. Σε αυτήν την πρώτη συνεδρίαση, το Πειθαρχικό Όργανο εκλέγει τον Πρόεδρο και τον Γραμματέα του.

Η σύνθεση του ΠΟ αναρτάται στην ιστοσελίδα του ΣΕΔΕΑ (στο χώρο των μελών).

(ii) Αλλαγές στη σύνθεση του Πειθαρχικού Οργάνου

Σε περίπτωση που μέλος του Πειθαρχικού Οργάνου πάψει για οποιοδήποτε λόγο να εκπροσωπεί την εταιρεία-μέλος που τον υπέδειξε, υποκαθίσταται για το υπόλοιπο της θητείας του από τον κατά περίπτωση αναπληρωτή. Στην περίπτωση αυτή, το Διοικητικό Συμβούλιο του ΣΕΔΕΑ επιλέγει, δια κληρώσεως, νέο αναπληρωματικό μέλος είτε από τα τακτικά και οικονομικά ενήμερα μέλη του Συλλόγου είτε μεταξύ των μελών του Διοικητικού Συμβουλίου, ανάλογα το σώμα που εκπροσωπούσε το μέλος που εξέλειψε.

Τα μέλη οφείλουν να ενημερώνουν πάραυτα το ΣΕΔΕΑ για την αλλαγή της εκπροσώπησής τους. Εφόσον το μέλος που αντικαταστάθηκε είναι ο Πρόεδρος του Πειθαρχικού Οργάνου, το όργανο συνεδριάζει εντός 10 ημερών από τον ορισμό του αντικαταστάτη προκειμένου να εκλέξει νέο Πρόεδρο.

Η νέα σύνθεση του Πειθαρχικού Οργάνου αναρτάται στην ιστοσελίδα του ΣΕΔΕΑ (στο τμήμα των μελών)

Τα ανωτέρω ισχύουν και σε περίπτωση που ανακύψει ανυπέρβλητο και διαρκές κώλυμα στο πρόσωπο μέλους του Πειθαρχικού Οργάνου.

(v) 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 όσες 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 προβλεπόμενη συνδρομή 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 στην διαδικασία πιστοποίησης βάσει ΠΕΣΣ για χρονικό διάστημα ενός έτους και ελέγχονται για αυτές τις έρευνες.

Μετά το πέρας ενός έτους, 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 ΤΑΚΤΙΚΑ μέλη του ΣΕΔΕΑ και μέλη ΠΕΣΣ με τους ίδιους όρους που ισχύουν για τα ΤΑΚΤΙΚΑ μέλη του ΣΕΔΕΑ.
- Σε αντίθετη περίπτωση, γίνονται αυτόματα ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΑ ΜΕΛΗ ΣΕΔΕΑ και μέλη ΠΕΣΣ – χωρίς δυνατότητα ψήφου στην Γενική Συνέλευση – με τους ίδιους όρους που ισχύουν για τα ΣΥΝΔΕΔΕΜΕΝΑ μέλη.

(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 την προβλεπόμενη συνδρομή 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 ΣΕΔΕΑ και ΠΕΣΣ του προηγούμενου έτους το αργότερο μέχρι την Τακτική Γενική Συνέλευση του ΣΕΔΕΑ του τρέχοντος έτους.

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 *υποβάλουν 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 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 ότι ο αιτών ή η αιτούσα εταιρία πληροί τα τυπικά προσόντα, αναβάλουν την απόφαση περί εισδοχής για ένα έτος. 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 όπως ορίζεται από το Δ.Σ. του ΣΕΔΕΑ 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

Το Δ.Σ. του ΣΕΔΕΑ ενημερώνεται από τον Ειδικό Σύμβουλο-Συντονιστή για τα αποτελέσματα του Δοκιμαστικού ελέγχου. Εφόσον αυτός έχει ολοκληρωθεί επιτυχώς, ακολουθεί εντός εξαμήνου η διενέργεια του πρώτου Τακτικού Ελέγχου. Σε αντίθετη περίπτωση, το ΔΣ δύναται να αποφασίσει την επανάληψη του Δοκιμαστικού ελέγχου ή/και απόρριψη της αίτησης. Με την επιτυχή ολοκλήρωση του πρώτου Τακτικού Ελέγχου ολοκληρώνεται η διαδικασία πιστοποίησης βάσει ΠΕΣΣ.

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 κατά περίπτωση 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 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 επείγοντος.

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 υπεργολάβους, 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 / κατάστημα / 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 Ιούνιο 2025 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**.

Για επικαιροποιήσεις του Κώδικα Δεοντολογίας μπορείτε να ανατρέχετε στην ιστοσελίδα της ESOMAR

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 του ΓΚΠΔ (άρθρο 8), συνάγεται ότι απαιτείται συναίνεση γονέα ή κηδεμόνα πριν τη λήψη της συνέντευξης σε άτομα μικρότερα των 16 ετών (που δεν έχουν συμπληρώσει τα 16).
- Δεν διενεργούνται έρευνες σε ανηλίκους που αφορούν σε προϊόντα καπνού, αλκοολούχα ποτά ή φάρμακα καθώς και σε κάθε άλλο προϊόν η κατανάλωση του οποίου απαγορεύεται σε ανηλίκους. Ανήλικος για την περίπτωση αυτή θεωρείται το πρόσωπο το οποίο δεν έχει συμπληρώσει την ηλικία που σύμφωνα με το Νόμο απαιτείται για την κατανάλωση των προϊόντων αυτών. Οι έρευνες που περιέχουν πρόθεση ψήφου διενεργούνται σε πολίτες που έχουν το δικαίωμα του εκλέγειν όπως αυτό ορίζεται από την εκάστοτε νομοθεσία.

2.3. Ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων

Περιγραφή των βασικών ρυθμίσεων του Κανονισμού – το πλήρες κείμενο μπορείτε να το βρείτε εδώ https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=EN

Κεφάλαιο Ι. Ο Κανονισμός ρυθμίζει ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων (**άρθρο 1**). Εφαρμόζεται στην ολική ή μερική αυτοματοποιημένη επεξεργασία προσωπικών δεδομένων αλλά και στην μη αυτοματοποιημενη επεξεργασία προσωπικών δεδομένων όταν αυτά περιλαμβάνονται ή πρόκειται να περιληφθούν σε σύστημα αρχειοθέτησης (**άρθρο 2**).
Σύμφωνα με το **άρθρο 3** ο Κανονισμός εφαρμόζεται :

- Εφόσον η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων γίνεται στο πλαίσιο δραστηριότητας του υπευθύνου επεξεργασία ή του εκτελούντος την επεξεργασία που είναι εγκατεστημένα εντός ΕΕ ανεξαρτήτως του εάν η επεξεργασία γίνεται εντός της ΕΕ
- Στην επεξεργασία προσωπικών δεδομένων προσώπων εγκατεστημένων εντός ΕΕ από υπεύθυνο επεξεργασίας ή εκτελούντα την επεξεργασίας εγκατεστημένο εκτός ΕΕ εφόσον
  α) σχετίζεται με την προσφορά αγαθών ή υπηρεσιών στα πρόσωπα αυτά
  β) σχετίζεται με την εντός ΕΕ συμπεριφορά των προσώπων αυτών
- Εφόσον η επεξεργασία γίνεται από υπεύθυνο επεξεργασίας ή εκτελούντα την επεξεργασία εγκατεστημένο εκτός ΕΕ αλλά σε κράτος που εφαρμόζεται στο δίκαιο κράτους μέλους της ΕΕ βάσει του διεθνούς δικαίου.

Το **άρθρο 4** περιέχει τους ορισμούς. Ως δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα νοούνται οι πληροφορίες που αφορούν σε ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο πρόσωπο. Το εν λόγω άρθρο περιέχει νέους ορισμούς όπως η «κατάρτιση προφίλ» ή η «ψευδωνυμοποίηση» που είναι η ανωνυμοποίηση των δεδομένων κατά τρόπο που η ταυτοποίησή τους με ορισμένο πρόσωπο να απαιτεί την χρήση πρόσθετων στοιχείων που ο υπεύθυνος της επεξεργασία τηρεί χωριστά, τα «βιομετρικά

δεδομένα», τα «δεδομένα υγείας» και τα «γενετικά δεδομένα». Η συγκατάθεση του υποκείμενου των δεδομένων πρέπει να είναι ρητή και να χορηγείται εν πλήρη επιγνώσει με θετική ενέργεια. Δεν νοείται συγκατάθεση δια παραλείψεως (πχ με την αποστολή επιστολής με την οποία ενημερώνεται το υποκείμενο των δεδομένων ότι εάν δεν αρνηθεί εγγράφως την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων τότε θα θεωρείται ότι έχει συγκατατεθεί). Ως παράβαση των σχετικών με την προστασία των προσωπικών δεδομένων διατάξεων νοείται και η εξ αμελείας. Στο ίδιο άρθρο (με αριθμό 16). Στο ορίζονται ζητήματα δικαιοδοσίας (δηλαδή σε ποιο κράτος θεωρείται εγκατεστημένος ο υπεύθυνος επεξεργασίας).

Κεφάλαιο ΙΙ. Στο **άρθρο 5** ορίζονται οι βασικές αρχές της επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων. Σύμφωνα με το άρθρο αυτό, στις βασικές αρχές συγκαταλέγεται η νομιμότητα, η αντικειμενικότητα και η διαφάνεια της επεξεργασίας. Δεν πρέπει να συλλέγονται περισσότερα δεδομένα από αυτά που είναι απαραίτητα για τον σκοπό της επεξεργασίας. Η επεξεργασία πρέπει να λαμβάνει χώρα υπό συνθήκες που διασφαλίζουν την προστασία των δεδομένων από αθέμιτη επεξεργασία. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να λογοδοτεί στα υποκείμενα των δεδομένων, δηλαδή να μπορεί να αποδείξει το σύννομο της επεξεργασίας.
Το **άρθρο 6** ορίζει ότι η επεξεργασία είναι νόμιμη εάν έχει ληφθεί η συγκατάθεση του υποκειμένου. Στο άρθρο αυτό ορίζονται και οι περιπτώσεις για τις οποίες δεν απαιτείται συναίνεση του υποκειμένου. Η περαιτέρω ή η για άλλο σκοπό επεξεργασία δεδομένων που συνελέγησαν για ορισμένο σκοπό, κατ' αρχάς απαγορεύεται . Στο άρθρο αυτό ορίζεται πότε είναι επιτρεπτή τέτοια επεξεργασία.
Το **άρθρο 7** ορίζει ότι όταν η επεξεργασία βασίζεται στην συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων, τότε ο υπεύθυνος επεξεργασίας πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξει ότι έχει ληφθεί τέτοια συγκατάθεση. Εφόσον η συγκατάθεση δίδεται σε έγγραφο που έχει και άλλες πληροφορίες ή σκοπό, τότε πρέπει να είναι κατά τέτοιο τρόπο γραμμένη ώστε να είναι απολύτως κατανοητό στο υποκείμενο των δεδομένων σε τι συγκατατίθεται. Το υποκείμενο των δεδομένων πρέπει να μπορεί να ανακαλέσει την συγκατάθεσή του.
Το **άρθρο 8** ρυθμίζει τις προϋποθέσεις λήψης της συγκατάθεσης από παιδιά σε σχέση με την παροχή υπηρεσιών κοινωνίας της πληροφορίας. Ορίζεται το 16 έτος ως όριο για την χωρίς συγκατάθεση των γονέων επεξεργασία προσωπικών δεδομένων ανηλίκων. Τα κράτη μέλη μπορούν να ορίσουν χαμηλότερη ηλικία αλλά όχι κάτω των 13 ετών.
Το άρθρο 9 ρυθμίζει την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων ειδικών κατηγοριών. Πρόκειται για την επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων στα οποία έχουν προστεθεί και άλλες κατηγορίες όπως τα βιομετρικά και γενετικά δεδομένα. Η επεξεργασία τέτοιων δεδομένων κατ΄ αρχάς απαγορεύεται. Επιτρέπεται εφόσον το υποκείμενο έχει δώσει την ρητή (όχι έγγραφη) συγκατάθεσή του και υπό την προϋπόθεση ότι πρόκειται για δεδομένα για τα οποία το κράτος δεν έχει απαγορεύσει την επεξεργασία τους. Επιτρέπεται επίσης η επεξεργασία τέτοιων δεδομένων εφόσον το ίδιο το υποκείμενο των δεδομένων τα έχει καταστήσει γνωστά. Οι λοιποί λόγοι σχετίζονται είτε με το έννομο συμφέρον του ιδίου του υποκειμένου είτε για λόγους υπέρτερου δημοσίου συμφέροντος.
Το **άρθρο 10** ρυθμίζει την επεξεργασία ειδικής κατηγορίας ευαίσθητων δεδομένων που σχετίζεται με ποινικές καταδίκες.
Το **άρθρο 11** ορίζει ότι εάν ο σκοπός της επεξεργασίας δεν απαιτεί διακρίβωση της ταυτότητας του υποκείμενου των δεδομένων, τότε ο υπεύθυνος δεν χρειάζεται να λαμβάνει τα στοιχεία ταυτότητας του υποκειμένου των δεδομένων προκειμένου να συμμορφωθεί με τον κανονισμό. Το άρθρο αυτό ενδέχεται να έχει εφαρμογή στις ποσοτικές έρευνες αγοράς.

Κεφάλαιο ΙΙΙ – **άρθρα 12 έως 23** ρυθμίζουν τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων. Ειδικότερα:
Το **άρθρο 12** ρυθμίζει τον τρόπο με τον οποίο ενημερώνονται τα υποκείμενα των δεδομένων και τις υποχρεώσεις του υπευθύνου επεξεργασίας σε περίπτωση που το υποκείμενο ασκήσει τα δικαιώματα αυτά. Το **άρθρο 13** ορίζει τα στοιχεία τα οποία ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων όταν συλλέγει τα δεδομένα από το ίδιο. Οφείλει το ενημερώσει, μεταξύ άλλων, για την ταυτότητά του και τα στοιχεία επικοινωνίας, την τυχόν διαβίβαση των δεδομένων σε τρίτους, τα δικαιώματα του, τον χρόνο διατήρησης των δεδομένων κα. για την ταυτότητά του και τα στοιχεία επικοινωνίας, την τυχόν διαβίβαση των δεδομένων σε τρίτους, τα δικαιώματα του, τον χρόνο διατήρησης των δεδομένων κα. Το **άρθρο 14** αναφέρεται στο δικαίωμα ενημέρωσης, στην περίπτωση που τα δεδομένα παρέχονται στον υπεύθυνο επεξεργασίας από τρίτο. Σύμφωνα με το άρθρο αυτός, δεν απαιτείται η ενημέρωση του υποκειμένου των δεδομένων στην περίπτωση που η παροχή τέτοιων πληροφοριών αποδεικνύεται αδύνατη ή θα συνεπαγόταν δυσανάλογη προσπάθεια, ιδίως όσον αφορά επεξεργασία για σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον, για σκοπούς επιστημονικής ή ιστορικής έρευνας ή στατιστικούς σκοπούς. Το **άρθρο 15** ορίζει τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες το υποκείμενο των δεδομένων μπορεί να έχει πρόσβαση στις πληροφορίες που το αφορούν. Στο ίδιο άρθρο αναφέρονται οι πληροφορίες που οφείλει να χορηγεί σε αυτό ο υπεύθυνος επεξεργασίας. Τα **άρθρα 16 και 17** ρυθμίζουν το δικαίωμα αντίρρησης και διόρθωσης και διαγραφής. Η διαγραφή των δεδομένων υπόκειται σε προϋποθέσεις. Το **άρθρο 18** εισάγει νέο δικαίωμα, εκείνο του περιορισμού της επεξεργασίας. Ο περιορισμός της επεξεργασίας επιβάλλεται σε περιπτώσεις αμφισβήτησης της εγκυρότητας των δεδομένων από το

υποκείμενο των δεδομένων και έως ότου επαληθευτούν, όταν ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν τα χρειάζεται πλέον αλλά το υποκείμενο των δεδομένων επιθυμεί τη διατήρησή τους, εάν το υποκείμενο των δεδομένων αμφισβητεί την νομιμότητα της επεξεργασίας και μέχρι να διαπιστωθεί ή όχι κλπ. Το **άρθρο 19** ορίζει ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να ενημερώσει κάθε τρίτο προς τον οποίο γνωστοποιήθηκαν δεδομένα που είτε διορθώθηκαν, είτε διεγράφησαν είτε περιορίστηκε το δικαίωμα επεξεργασίας τους. Το **άρθρο 20** εισάγει νέο δικαίωμα, το δικαίωμα φορητότητας των δεδομένων. Σύμφωνα με το άρθρο 20, το υποκείμενο των δεδομένων έχει, υπό τις προϋποθέσεις του άρθρου αυτού, το δικαίωμα να λαμβάνει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, και τα οποία έχει παράσχει σε υπεύθυνο επεξεργασίας, σε δομημένο, κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχανήματα μορφότυπο, καθώς και το δικαίωμα να διαβιβάζει τα εν λόγω δεδομένα σε άλλον υπεύθυνο επεξεργασία. Το **άρθρο 21** ρυθμίζει το δικαίωμα εναντίωσης λόγω της ιδιαίτερης κατάστασης του υποκειμένου των δεδομένων, μεταξύ άλλων, και σε επεξεργασία που γίνεται για σκοπούς απ' ευθείας εμπορικής προώθησης . Το **άρθρο 22** ορίζει ότι το υποκείμενο των δεδομένων έχει δικαίωμα να μην υπόκειται σε απόφαση που λαμβάνεται αποκλειστικά βάσει αυτοματοποιημένης επεξεργασίας. Το δικαίωμα αυτό δεν ισχύει ωστόσο εάν η επεξεργασία γίνεται με την συναίνεση του υποκειμένου. Το **άρθρο 23** ορίζει πότε μπορεί ένα κράτος να περιορίσει τα προαναφερόμενα δικαιώματα του υποκειμένου των δεδομένων.

Κεφάλαιο IV ρυθμίζει τις υποχρεώσεις του υπευθύνου επεξεργασίας και του εκτελούντος την επεξεργασία.
Σύμφωνα με το **άρθρο 24** ο υπεύθυνος επεξεργασίας εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζει και να μπορεί να αποδεικνύει ότι η επεξεργασία διενεργείται σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό. Τα εν λόγω μέτρα επανεξετάζονται και επικαιροποιούνται όταν κρίνεται απαραίτητο. Τα μέτρα, εάν κρίνεται απαραίτητο από την φύση της εργασίας του υπευθύνου επεξεργασίας, μπορεί να περιλαμβάνουν και την εφαρμογή πολιτικής ασφαλείας. Το **άρθρο 25** εισάγει νέες έννοιες στις υποχρεώσεις του υπεύθυνου επεξεργασίας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων: εκείνη του «σχεδιασμού» (by design) της επεξεργασίας πριν ακόμα την συλλογή των στοιχείων έτσι ώστε να έχουν ληφθεί τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέσα (όπως ελαχιστοποίηση, ψευδωνυμοποίηση) και της «εξ ορισμού» (by default) επεξεργασίας μόνο των αναγκαίων για την εξυπηρέτηση του σκοπού της επεξεργασίας δεδομένων. Αυτή η υποχρέωση ισχύει για το εύρος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται, τον βαθμό της επεξεργασίας τους, την περίοδο αποθήκευσης και την προσβασιμότητά τους. Το **άρθρο 26** ορίζει ότι εάν περισσότεροι υπεύθυνοι επεξεργασίας καθορίζουν από κοινού το σκοπό της, είναι και οι δύο υπεύθυνοι και μπορούν να καθορίζουν με σύμβαση τα όρια της ευθύνης καθ' ενός εξ αυτών. Σύμφωνα με το **άρθρο 27**, οι υπεύθυνοι επεξεργασίας που είναι εγκατεστημένοι εκτός ΕΕ και οι οποίοι εμπίπτουν στις διατάξεις του άρθρου 3 παρ. 1 οφείλουν να ορίζουν εκπρόσωπο στην Ένωση. Η εκτέλεση της επεξεργασίας από τρίτο για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας τελεί υπό τους όρους του **άρθρου 28**. Ειδικότερα ο υπεύθυνος επεξεργασίας πρέπει να παρέχει επαρκής εγγυήσεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με όσα ορίζει ο Κανονισμός. Ο εκτελών την επεξεργασία δεν μπορεί να την αναθέσει σε τρίτο χωρίς την έγγραφη συναίνεση του υπευθύνου της επεξεργασίας. Η επεξεργασία από τον εκτελούντα την επεξεργασία διέπεται από σύμβαση η οποία πρέπει, μεταξύ άλλων, να ορίζει ότι επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο βάσει καταγεγραμμένων εντολών του υπευθύνου επεξεργασίας. Κάθε υπεύθυνος επεξεργασίας και, κατά περίπτωση, ο εκπρόσωπός του, τηρεί αρχείο των δραστηριοτήτων επεξεργασίας για τις οποίες είναι υπεύθυνος, σύμφωνα με το **άρθρο 30**, στο οποίο αναφέρονται στοιχεία όπως το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου επεξεργασίας και, κατά περίπτωση, του από κοινού υπευθύνου επεξεργασίας, του εκπροσώπου του υπευθύνου επεξεργασίας και του υπευθύνου προστασίας δεδομένων, οι κατηγορίες αποδεκτών, τους σκοπούς της επεξεργασίας, τις κατηγορίες των υποκειμένων των δεδομένων, η τυχόν διαβίβαση των δεδομένων σε τρίτες χώρες, ο χρόνος διατήρησης των δεδομένων, όπου είναι δυνατό, γενική περιγραφή των τεχνικών και οργανωτικών μέτρων ασφάλειας κλπ.
Τα **άρθρα 32 -34** του 2ου τμήματος, ρυθμίζουν ζητήματα ασφαλείας των δεδομένων. Το **άρθρο 32** ορίζει ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να ορίζει κατάλληλα, ανάλογα με το είδος των δεδομένων που επεξεργάζεται και την φύση της επεξεργασίας, οργανωτικά και τεχνικά μέσα για τη προστασία των προσωπικών δεδομένων. Το **άρθρο 33** θεσπίζει υποχρέωση του υπεύθυνου της επεξεργασίας να ενημερώσει αμελλητί και, αν είναι δυνατό, εντός 72 ωρών από τη στιγμή που αποκτά γνώση του γεγονότος την παραβίαση των δεδομένων προσωπικού, την Αρχή. Το περιεχόμενο της γνωστοποίησης ορίζεται στην παράγραφο 3 του ιδίου άρθρου. Τέτοια υποχρέωση έχει και έναντι του υποκειμένου των δεδομένων σύμφωνα με το **άρθρο 34** εάν η παραβίαση ενδέχεται να θέσει σε υψηλό κίνδυνο τα δικαιώματα και τις ελευθερίες του υποκειμένου των δεδομένων.
Το 3ο Τμήμα επιγράφεται Εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων και προηγούμενη διαβούλευση.
Το **άρθρο 35** ορίζει ότι ανάλογα με τη φύση της επεξεργασίας και τους κινδύνους που αυτή συνεπάγεται, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να διενεργεί, πριν από την επεξεργασία, εκτίμηση των επιπτώσεων των σχεδιαζόμενων πράξεων επεξεργασίας στην προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Τέτοια εκτίμηση πρέπει να γίνεται όταν η επεξεργασία αφορά μεγάλης κλίμακας επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων (του άρθρου 9) ή την συστηματική και εκτενή αξιολόγηση προσωπικών πτυχών σχετικά με φυσικά πρόσωπα, η οποία βασίζεται σε αυτοματοποιημένη

επεξεργασία, περιλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ. Η εποπτική αρχή μπορεί να καταρτίζει κατάλογο με είδη επεξεργασίας τα οποία απαιτούν προηγούμενη εκτίμηση των επιπτώσεων.
Το 4ο τμήμα ρυθμίζει την υποχρέωση ορισμού υπευθύνου προστασίας δεδομένων
Η υποχρέωση αυτή υφίσταται σύμφωνα με το **άρθρο 37** όταν, μεταξύ άλλων, οι βασικές δραστηριότητες του υπευθύνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία συνιστούν πράξεις επεξεργασίας οι οποίες, λόγω της φύσης, του πεδίου εφαρμογής και/ή των σκοπών τους, απαιτούν τακτική και συστηματική παρακολούθηση των υποκειμένων των δεδομένων σε μεγάλη κλίμακα ή οι βασικές δραστηριότητες του υπευθύνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία συνιστούν μεγάλης κλίμακας επεξεργασία ειδικών κατηγοριών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα κατά το άρθρο 9 του κανονισμού. Όμιλος επιχειρήσεων μπορεί να διορίσει ένα μόνο υπεύθυνο προστασίας δεδομένων, υπό την προϋπόθεση ότι κάθε εγκατάσταση έχει εύκολη πρόσβαση στον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων. Εάν οι δραστηριότητες του υπευθύνου επεξεργασίας δεν εμπίπτουν στις περιπτώσεις της παραγράφου 1, τότε ο ορισμός υπευθύνου επεξεργασίας δεν είναι υποχρεωτικός. Ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων διορίζεται βάσει επαγγελματικών προσόντων και ιδίως βάσει της εμπειρογνωσίας που διαθέτει στον τομέα του δικαίου και των πρακτικών περί προστασίας δεδομένων, καθώς και βάσει της ικανότητας εκπλήρωσης των καθηκόντων που αναφέρονται στο **άρθρο 39**. Ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων συμμετέχει, δεόντως και εγκαίρως, σε όλα τα ζητήματα τα οποία σχετίζονται με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, σύμφωνα με το **άρθρο 38**. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας και ο εκτελών την επεξεργασία διασφαλίζει ότι ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων δεν λαμβάνει εντολές για την άσκηση των εν λόγω καθηκόντων. Το **άρθρο 39** ορίζει τα καθήκοντα που του υπευθύνου προστασίας δεδομένων τα οποία συνίστανται στο να α) ενημερώνει και συμβουλεύει τον υπεύθυνο επεξεργασίας, β) παρακολουθεί τη συμμόρφωση με τον παρόντα κανονισμό, γ) παρέχει συμβουλές, όταν ζητείται, όσον αφορά την εκτίμηση αντικτύπου σχετικά με την προστασία των δεδομένων και παρακολουθεί την υλοποίησή της σύμφωνα με το άρθρο 35, δ) συνεργάζεται με την εποπτική αρχή, ε) ενεργεί ως σημείο επικοινωνίας για την εποπτική αρχή.
Το 5ο τμήμα αναφέρεται στην κατάρτιση κωδίκων δεοντολογίας και την πιστοποίηση αυτών
Η κατάρτιση τέτοιων κωδίκων ενθαρρύνεται. Στην παράγραφο 2 του **άρθρου 40** προβλέπεται η κατάρτιση τέτοιων κωδίκων από τις ενώσεις και άλλους φορείς που εκπροσωπούν κατηγορίες υπευθύνων επεξεργασίας ή εκτελούντων την επεξεργασία, προκειμένου να προσδιορίσουν την εφαρμογή του κανονισμού. Το σχετικό σχέδιο υποβάλλεται στην αρχή προς έγκριση. Ο εγκεκριμένος κώδικας καταχωρίζεται και δημοσιεύεται από την Αρχή. Σε περίπτωση που σχέδιο κώδικα δεοντολογίας αναφέρεται σε δραστηριότητες επεξεργασίας σε διάφορα κράτη μέλη, η εποπτική αρχή που είναι αρμόδια κατά το άρθρο 55 το υποβάλλει, πριν από την έγκριση του σχεδίου κώδικα, της τροποποίησης ή της επέκτασης, στη διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 63 στο Συμβούλιο Προστασίας Δεδομένων. Η παρακολούθηση της εφαρμογής του εγκεκριμένου από την αρχή κώδικα μπορεί να γίνεται και από φορέα που διαθέτει το ενδεδειγμένο επίπεδο εμπειρογνωμοσύνης σε σχέση με το αντικείμενο του κώδικα και είναι διαπιστευμένος για τον σκοπό αυτόν από την αρμόδια εποπτική αρχή. Σύμφωνα με το **άρθρο 42** ενθαρρύνεται η δημιουργία μεθόδων πιστοποίησης της προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Οι φορείς πιστοποίησης πρέπει να έχουν την κατάλληλη «διαπίστευση» (**άρθρο 43**).

<u>Κεφάλαιο V</u> ρυθμίζει τα της διαβίβασης των προσωπικών δεδομένων.
Η διαβίβαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα προς τρίτη χώρα ή διεθνή οργανισμό μπορεί να πραγματοποιηθεί εφόσον η Επιτροπή έχει αποφασίσει ότι διασφαλίζεται επαρκές επίπεδο προστασίας (**άρθρο 45**). Ελλείψει απόφασης δυνάμει του άρθρου 45 παράγραφος 3, ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο εκτελών την επεξεργασία μπορεί να διαβιβάσει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε τρίτη χώρα ή διεθνή οργανισμό μόνο εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο εκτελών την επεξεργασία έχει παράσχει κατάλληλες εγγυήσεις και υπό την προϋπόθεση ότι υφίστανται εκτελεστά δικαιώματα και αποτελεσματικά ένδικα μέσα για τα υποκείμενα των δεδομένων (**άρθρο 46**). Οι εγγυήσεις αυτές παρέχονται μέσω δεσμευτικών εταιρικών κανόνων σύμφωνα με το **άρθρο 47**, τυποποιημένων ρητρών προστασίας δεδομένων που εκδίδονται από την Επιτροπή, εγκεκριμένου κώδικα δεοντολογίας, εγκεκριμένου μηχανισμού πιστοποίησης. Μετά από άδεια της αρχής μπορούν επίσης να παρέχονται και μέσω συμβατικών ρητρών. Η διαβίβαση επιτρέπεται σε κάθε περίπτωση εφόσον το υποκείμενο των δεδομένων έχει δώσει την συγκατάθεσή του μετά από ενημέρωση σε σχέση με τους πιθανούς κινδύνους που εγκυμονεί η διαβίβαση.

Σύμφωνα με το άρθρο 82 κάθε πρόσωπο το οποίο υπέστη υλική ή μη υλική ζημία ως αποτέλεσμα παραβίασης του παρόντος κανονισμού δικαιούται αποζημίωση από τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή τον εκτελούντα την επεξεργασία για τη ζημία που υπέστη.

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 συγκεκαλυμμένης ή φανερής 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 / απογραφέων και ελεγκτών. Λήψη συνέντευξης από τα πρόσωπα αυτά
- Βασική Ενημέρωση συνεντευκτών / στρατολόγων μυστικών επισκεπτών / απασχολούμενων έρευνα παρατήρησης / απογραφέων και ελεγκτών
- Αξιολόγηση των συνεντευκτών / στρατολόγων /μυστικών επισκεπτών / απασχολούμενων σε έρευνα παρατήρησης / απογραφέων 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

σύμφωνα με το ΓΚΠΔ και τον εφαρμοστικό νόμο (όταν αυτός τεθεί σε ισχύ), 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
- Στη σύννομη (με τη συναίνεσή του κατόπιν ενημέρωσης) 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 Εταιρεία 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 νέου[1].

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.

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

[1] 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

Οι απασχολούμενοι στο field πρέπει να έχουν επαρκή ενημέρωση σχετικά με τις προδιαγραφές (αντικείμενο) κάθε έργου που αναλαμβάνουν[2].

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 εκτελέσουν[3] και επιπλέον έχουν ενημερωθεί για τις τυχόν ειδικές απαιτήσεις σε σχέση με την προστασία των προσωπικών δεδομένων των ερωτώμενων – που ισχύουν, βάσει του ΓΚΠΔ ή οδηγιών του Πελάτη, στις περιπτώσεις που ο τελευταίος ενεργεί ως υπεύθυνος επεξεργασίας. για ορισμένο έργο.

Για τις ενημερώσεις αυτές οι απασχολούμενοι στο field υπογράφουν σχετικό έγγραφο (Βεβαίωση Ενημέρωσης) 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. Υπόδειγμα της «Βεβαίωσης Ενημέρωσης» η οποία περιλαμβάνει Πίνακα Καταγραφής Προσωπικών Δεδομένων Ερευνας (άρθρο 30 παρ.2 του ΓΚΠΔ βρίσκεται στο Παράρτημα Α.

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 εταιρείες 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:

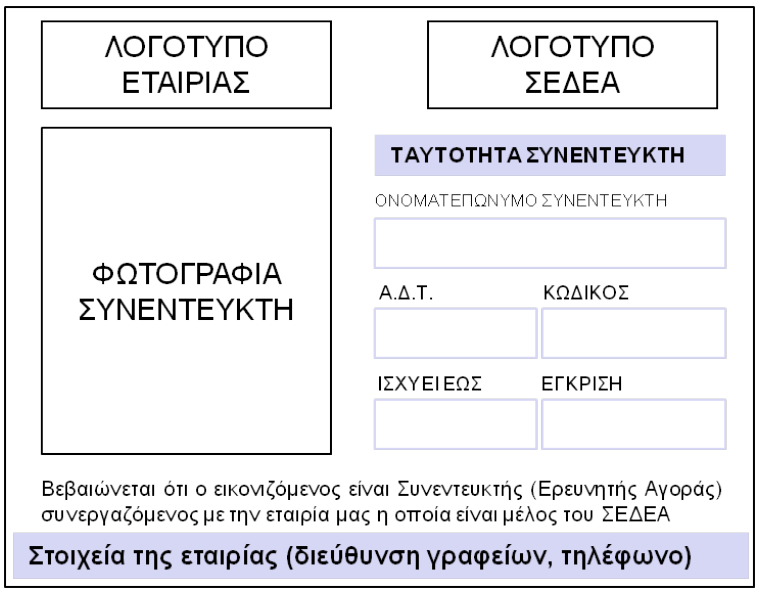
- Το όνομα, τη διεύθυνση και το τηλέφωνο της Εταιρίας μέλος ΠΕΣΣ.
- Το ονοματεπώνυμο του απασχολούμενου στο field, τον αριθμό δελτίου αστυνομικής ταυτότητας και το κωδικό του ως απασχολούμενο στο field
- Πρόσφατη φωτογραφία του απασχολούμενου στο field
- Σφραγίδα της εταιρίας και υπογραφή του υπεύθυνου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

[2] 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.

[3] *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.

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):



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 σύννομα (με τη συναίνεσή του κατόπιν ενημέρωσης) 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 πληροφορίες[4].
- 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)
- 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 προηγουμένως 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

[4] Θεματολογία, ημερομηνίες, διάρκεια

3.2. Ειδικές απαιτήσεις για ΣΥΝΕΝΤΕΥΚΤΕΣ

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 αποδεδειγμένα[5] 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 έρευνας[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 1 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΚΤΕΣ		**Έχει αναλάβει έργο για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες**	
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: 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 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 ΓΚΠΔ 2016/679. Οι υποχρεώσεις της εταιρίας - οι συνεπαγόμενες υποχρεώσεις όλων των συνεργαζόμενων με την εταιρία	**√**	**-**	**-**

ΠΙΝΑΚΑΣ 1 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΚΤΕΣ – συνέχεια	**Έχει αναλάβει έργο για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες**

[5] *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 επικοινώνησε στο φάκελο του συνεντευκτή.*

[6] *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)*

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	√	√	√
• 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, του ΓΚΠΔ 2016/679 και ιδίως όσων σχετίζονται με την κατάλληλη ενημέρωση των ερωτώμενων και τη λήψη συναίνεσης, τη λήψη συναίνεσης από γονέα/κηδεμόνα για συνεντεύξεις σε ανήλικα άτομα, τη λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων για την ασφάλεια των δεδομένων που συλλέγει, την ευθύνη της εταιρίας έναντι του ερωτώμενου και του Πελάτη σε περίπτωση παραβίασης των δεδομένων κλπ			
• 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	√	√	√
• 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	√	√	√
• 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	√	√	√
• 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**
• 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)	**√**	**√**	**√**
• Είδη ερωτήσεων (ανοιχτές / κλειστές , αυθόρμητα / βοηθούμενα)			**-**
• Χρήση οπτικοακουστικών μέσων / κάρτες / concepts / προϊόντα			**-**
• Δημογραφικά / κριτήρια κατάταξης σε κοινωνικές τάξεις			**√**
• Συμπλήρωση ενδεικτικού ερωτηματολογίου και διαχείριση αυτού			**√**
Γενικές οδηγίες Υγείας και Ασφάλειας	**√**	**√**	**√**
• Τρόπος και περιεχόμενο επικοινωνίας με την εταιρεία			
• Κανόνες για την ασφάλεια του συνεντευκτή			
• 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 συνεντευκτής**	**2. Δεν έχει εμπειρία στο είδος έρευνας**	**3. Έχει εμπειρία στο είδος έρευνας**
• 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			**√**

3.2.2. 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 και λήψης συναίνεσης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΓΚΠΔ 2016/679 και τις οδηγίες της εταιρίας. Σεβασμός προς τους ερωτώμενους και ευρύτερος τρόπος προσέγγισης τους ώστε να εμπνέεται εμπιστοσύνη.
- 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)
- 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 συντεντευκτή 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 συνοδευτούν / 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.

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 συνεντεύξεων[7]. 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 2η 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[8] 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 συνεντεύξεις[9] για τουλάχιστον 1 ώρα ή όσο χρόνο απαιτεί η υλοποίηση 2 ολοκληρωμένων συνεντεύξεων εφόσον η 1 ώρα δεν επαρκεί[10]. Για την αξιολόγηση αυτή μπορούν επιπλέον να ληφθούν υπόψη στοιχεία από τηλεφωνικούς δειγματοληπτικούς / επιβεβαιωτικούς επανελέγχους. Η επικοινωνία με τον συνεντευκτή πρέπει να γίνεται μέσω κατά πρόσωπο συζήτησης.

---

[7] *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*

[8] *Κατά ελάχιστον 15% συνακρόαση των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων του ερευνητή σε ΚΑΘΕ έρευνα που έχει αναλάβει*

[9] *Ο επιθεωρητής κάθεται δίπλα του και τον ακούει*

[10] *Βάσει των όσων αναφέρονται στην σχετική υποσημείωση προηγουμένως*

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:
  - Συνοδεία / συνακρόαση / παρακολούθηση / ηχογραφημένη συνέντευξη
  - Πληροφορίες από δειγματοληπτικούς ελέγχους επιβεβαίωσης στοιχείων ανά έρευνα (τηλεφωνικός επανέλεγχος, προσωπικός επανέλεγχος)
  - Εκθέσεις από υπεύθυνους για την κωδικοποίηση/διάτρηση/editing/ηλεκτρονικός έλεγχος στοιχείων
  - 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 αποδεδειγμένα [11] 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 ΓΚΠΔ 2016/679. Οι υποχρεώσεις της εταιρίας - οι συνεπαγόμενες υποχρεώσεις όλων των συνεργαζόμενων με την εταιρία			

[11] *Η εταιρία επιβεβαιώνει την προηγούμενη και σύμφωνα με τον ισχύοντα ΠΕΣΣ Βασική Ενημέρωση του στρατολόγου, επικοινωνώντας, είτε τηλεφωνικά είτε εγγράφως, με την εταιρεία που τη διενήργησε και τηρεί τα στοιχεία του προσώπου με το οποίο επικοινώνησε 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	**√**	**√**	**√**
• 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, του ΓΚΠΔ 2016/679 και ιδίως όσων σχετίζονται με την κατάλληλη ενημέρωση των ερωτώμενων και τη λήψη συναίνεσης, τη λήψη συναίνεσης από γονέα/κηδεμόνα για συνεντεύξεις σε ανήλικα άτομα, τη λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων για την ασφάλεια των δεδομένων που συλλέγει, την ευθύνη της εταιρίας έναντι του ερωτώμενου και του Πελάτη σε περίπτωση παραβίασης των δεδομένων κλπ			
• 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	**√**	**√**	**√**
• 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	**√**	**√**	
• 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 κα)			**√**
• 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	**√**	**√**	**√**
• Εισαγωγική κρούση (αναφορά ονόματος εταιρείας, ονόματος στρατολόγου, θέμα διερεύνησης, διάρκεια συνέντευξης, τρόπος επικοινωνίας του ερωτώμενου με την εταιρεία)			

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 συνοδευτεί / 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 και λήψης συναίνεσης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΓΚΠΔ 2016/679 και τις οδηγίες της εταιρίας. Σεβασμός προς τους ερωτώμενους και ευρύτερος τρόπος προσέγγισης τους ώστε να εμπνέεται εμπιστοσύνη.
- 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)
- 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:

- 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*[12] του ατόμου την ώρα που κάνει στρατολόγηση

Η διάρκεια αυτής της συνοδείας / συνακρόασης / παρακολούθησης πρέπει να είναι τουλάχιστον 1 ώρα ή τουλάχιστον 2 επιτυχείς[13] στρατολογήσεις[14]. 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:
  - Συνοδεία / συνακρόαση / παρακολούθηση
  - Πληροφορίες από δειγματοληπτικούς ελέγχους επιβεβαίωσης στοιχείων ανά έρευνα (τηλεφωνικός επανέλεγχος, προσωπικός επανέλεγχος)
  - 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.

[12] Ο επιθεωρητής τον ακούει μέσω συστήματος συνακρόασης ή κάθεται δίπλα του και τον ακούει

[13] Επιτυχής στρατολόγηση: ο ερωτώμενος αποδέχτηκε να συμμετέχει στην ποιοτική / ποσοτική έρευνα

[14] 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 «Έμπειρων» μυστικών επισκεπτών και όσων αναλαμβάνουν έρευνες μέσω παρατήρησης.

Σε υποψήφιο ο οποίος έχει αποδεδειγμένα [15] 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 έρευνας[16].

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 Α: 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 ΓΚΠΔ 2016/679. Οι υποχρεώσεις της εταιρίας - οι συνεπαγόμενες υποχρεώσεις όλων των συνεργαζόμενων με την εταιρία			

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

[16] Ως είδος έρευνας εν προκειμένω νοούνται: α. έρευνες μυστικών επισκέψεων, β. έρευνες μυστικών κλήσεων / τηλεφωνικών επαφών, γ. έρευνες μέσω συγκαλυμμένης παρατήρησης, δ. έρευνες μέσω φανερής παρατήρησης

ΠΙΝΑΚΑΣ 3 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΜΥΣΤΙΚΟΥΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ / ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΙΑΚΗ ΕΡΕΥΝΑ		Έχει αναλάβει έργο για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες	
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ (συνέχεια)	**1.Νέος**	**2. Δεν έχει εμπειρία στο είδος έρευνας**	**3. Έχει εμπειρία στο είδος έρευνας**
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, του ΓΚΠΔ 2016/679 και ιδίως όσων σχετίζονται με τη λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων για την ασφάλεια των δεδομένων που συλλέγει, την ευθύνη της εταιρίας έναντι του ερωτώμενου και του Πελάτη κλπ			
• 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	**1.Νέος**	**2. Δεν έχει εμπειρία στο είδος έρευνας**	**3. Έχει εμπειρία στο είδος έρευνας**
Τεχνικές για την υλοποίηση του έργου τους			
• 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	**1.Νέος**	**2. Δεν έχει εμπειρία στο είδος έρευνας**	**3. Έχει εμπειρία στο είδος έρευνας**
• Παραδείγματα συμπλήρωσης ερωτηματολογίου/έκθεσης			**-**
• 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 διάρκεια[17] 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 εκθέσεών 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.

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

ii. Μέθοδος αξιολόγησης

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

- 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 / παρακολούθησης*[18] 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:
  - Συνοδεία / συνακρόαση / παρακολούθηση
  - Εκθέσεις από υπεύθυνους για το editing ή τον ηλεκτρονικό έλεγχο στοιχείων
  - 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.

[18] *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 «Έμπειρων» απογραφέων. Σε υποψήφιο ο οποίος έχει αποδεδειγμένα[19] 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 Α: 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 ΓΚΠΔ 2016/679. 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, του ΓΚΠΔ 2016/679 και ιδίως όσων σχετίζονται με την κατάλληλη ενημέρωση των ερωτώμενων και τη λήψη συναίνεσης, τη λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων για την ασφάλεια των δεδομένων που συλλέγει, την ευθύνη της εταιρίας έναντι του ερωτώμενου και του Πελάτη σε περίπτωση παραβίασης των δεδομένων κλπ		
• 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		

[19] *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 επικοινώνησε στο φάκελο του.*

ΠΙΝΑΚΑΣ 4 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΑΠΟΓΡΑΦΕΙΣ		
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ (συνέχεια)	**1.Νέος**	**2. Έχει εμπειρία ως απογραφέας**
• Χρήση εγχειριδίου Βασικής Ενημέρωσης • Χρήση εγχειριδίων / εντύπων ΠΕΣΣ και εφαρμογή οδηγιών έρευνας • Χρήση ταυτότητας απογραφέα	**√**	**√**
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	**1.Νέος**	**2. Έχει εμπειρία ως απογραφέας**
Τεχνικές για την υλοποίηση του έργου τους • 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 απογραφέων	**√**	**√**
Γενικές οδηγίες Υγείας και Ασφάλειας • 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**
• 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 (γραπτή ή προφορική) για την αξιολόγηση της κατανόησης / εμπέδωσης του ΣΥΝΟΛΟΥ της Βασικής Ενημέρωσης		**√**

Λόγω της ιδιαιτερότητας των απογραφικών ερευνών και του έργου των απογραφέων, η Βασική Ενημέρωση πρέπει να έχει ικανή διάρκεια[20] 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.

[20] *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/ απογραφέων και ελεγκτών - ιδανικά δε να έχουν εμπειρία ως συντεντευκτές 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
• Ο ρόλος του και η συμπεριφορά του Επιθεωρητή
• Οι υποχρεώσεις του έναντι της εταιρίας
• Θέματα που προκύπτουν από την εφαρμογή του ΓΚΠΔ 2016/679 και ιδίως όσων σχετίζονται με την κατάλληλη ενημέρωση των ερωτώμενων και τη λήψη συναίνεσης, τη λήψη συναίνεσης από γονέα/κηδεμόνα για συνεντεύξεις σε ανήλικα άτομα, τη λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων για την ασφάλεια των δεδομένων που συλλέγει, την ευθύνη της εταιρίας έναντι του ερωτώμενου και του Πελάτη σε περίπτωση παραβίασης των δεδομένων κλπ
• 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 / απογραφέων / ελεγκτών
• Γνώση του Κανονισμού ΠΕΣΣ και όλων των εγχειριδίων / εντύπων ΠΕΣΣ
• Γνώση της ομάδας των συνεντευκτών /στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απογραφέων / ελεγκτών και της διαθεσιμότητας τους / ικανοτήτων τους
Διαχείριση Ποσοτικών ερευνών, ερευνών Mystery Shopping / Calling, ερευνών μέσω παρατήρησης
• 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
• Ενημέρωση έρευνας / Briefing

ΠΙΝΑΚΑΣ 5: ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ ΠΟΥ ΑΠΟΡΡΕΟΥΝ ΑΠΟ ΤΟ ΡΟΛΟ ΤΟΥΣ (συνέχεια)
Διαχείριση Ποιοτικών Ερευνών (συνέχεια)
• Συμπλήρωση και διαχείριση ερωτηματολογίου στρατολόγησης
• Σύστημα συνεχούς παρακολούθησης της προόδου των έργων
• 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 – απογραφέων –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 / απογραφέων / 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 / απογραφέων 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)[21] 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.

[21] *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 αποδεδειγμένα [22] 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 έργο[23] 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 ΓΚΠΔ 2016/679. 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, του ΓΚΠΔ 2016/679 και ιδίως όσων σχετίζονται με την κατάλληλη ενημέρωση των ερωτώμενων και τη λήψη συναίνεσης, τη λήψη συναίνεσης από γονέα/κηδεμόνα για συνεντεύξεις σε ανήλικα άτομα, τη λήψη όλων των αναγκαίων μέτρων για την ασφάλεια των δεδομένων, την ευθύνη της εταιρίας έναντι του ερωτώμενου και του Πελάτη σε περίπτωση παραβίασης των δεδομένων κλπ	√	√

[22] 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 επικοινώνησε στο φάκελο του.

[23] Ως συνεντευκτής ή ελεγκτής

ΠΙΝΑΚΑΣ 6 - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΕΣ ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ ΒΑΣΙΚΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΕΛΕΓΚΤΕΣ		
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ (συνέχεια)	**1.Νέος ελεγκτής**	**2. Έχει αναλάβει έργο[24] για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες**
Ο Ελεγκτής - ο ρόλος και οι υποχρεώσεις του (συνέχεια)		
• 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	**√**	**√**
• 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		
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: ΤΕΧΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	**1.Νέος ελεγκτής**	**2. Έχει αναλάβει έργο[25] για μέλος ΠΕΣΣ / τελευταίοι 12 μήνες**
Γενικές Αρχές για την επιλογή & παρακολούθηση του δείγματος	**√**	**√**
• 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 τη λήψη συνέντευξης		
• Εισαγωγική κρούση (αναφορά ονόματος εταιρείας, ονόματος ελεγκτή, 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		**√**
• 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)		**√**
• Είδη ερωτήσεων (ανοιχτές / κλειστές , αυθόρμητα / βοηθούμενα)		**-**
• Χρήση οπτικοακουστικών μέσων / κάρτες / concepts / προϊόντα		**-**
• Δημογραφικά / κριτήρια κατάταξης σε κοινωνικές τάξεις		**√**
• Συμπλήρωση ενδεικτικού ερωτηματολογίου και διαχείριση αυτού		**√**
Τεχνικές για την επιβεβαίωση των συλλεγόμενων στοιχείων των ερευνών	**√**	**√**
• Μέθοδοι δειγματοληπτικού ελέγχου – απαιτήσεις ΠΕΣΣ ανά είδος έρευνας		
• Ελάχιστο απαιτούμενο ποσοστό δειγματοληπτικού ελέγχου ανά είδος έρευνας		
• Διαδικασία δειγματοληπτικού ελέγχου ανά είδος έρευνας		
• Ενέργειες όταν προκύπτουν προβλήματα		
Γενικές οδηγίες Υγείας και Ασφάλειας	**√**	**√**
• Τρόπος και περιεχόμενο επικοινωνίας με την εταιρεία		
• Κανόνες για την ασφάλεια του ελεγκτή		

[24] *Ως συνεντευκτής ή ελεγκτής*
[25] *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 έργο[26] 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 έργο[27] 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 η τηρήθηκε η εισαγωγική κρούση και οι προδιαγραφές ενημέρωσης προς των ερωτώμενο και λήψης συναίνεσης σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ΓΚΠΔ 2016/679 και τις οδηγίες της εταιρίας. Σεβασμός προς τους ερωτώμενους και ευρύτερος τρόπος προσέγγισης τους ώστε να εμπνέεται εμπιστοσύνη.
- 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)
- 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

i. Συχνότητα αξιολόγησης

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

[26] *Ως συνεντευκτής ή ελεγκτής*
[27] *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:
  - Συνοδεία / παρακολούθηση την ώρα που διενεργεί ελέγχους
  - Πληροφορίες από τους δειγματοληπτικούς ελέγχους επιβεβαίωσης των στοιχείων ανά έρευνα που υλοποίησε (προσωπικός επανέλεγχος, τηλεφωνικός επανέλεγχος, συνακρόαση)
  - 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/TAPI & WEB CAPI/TAPI*
  - Έρευνες στα σπίτια των ερωτώμενων (door-to-door)
  - Έρευνες σε σημεία ή στο δρόμο
  - Έρευνες σε ερευνητικά κέντρα (hall tests)
  - Έρευνες επαγγελματικών 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 και WEB 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 ή MOBILE με χρήση online panel
  - Έρευνες CAWI ή MOBILE 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
    - Να τηρούν τα απαιτούμενα στοιχεία για την διεξαγωγή δειγματοληπτικών ελέγχων κατά τον έλεγχο ΠΕΣΣ για διάστημα 3 μηνών (όπως ισχύει σε όλες τις άλλες περιπτώσεις) και με τις ισχύουσες προβλέψεις του Κανονισμού λόγω ΓΚΠΔ 2016/679 (άρθρο 4.1.5).
      Διευκρινίζεται ότι: α) η υποχρέωση αυτή των υπεργολάβων δεν αναιρεί τη δυνατότητα της αναθέτουσας εταιρίας να τηρεί και η ίδια - εφόσον το επιθυμεί - τα εν λόγω στοιχεία (όπως θα αποδεικνύεται από τις έγγραφες συμφωνίες μεταξύ αναθέτουσας εταιρίας και υπεργολάβων) και β) ο ελεγκτής, αν επιλέξει για δειγματοληπτικό έλεγχο έρευνα στην οποία συμμετέχουν περισσότερα από ένα field, θα ελέγξει όλα τα τμήματα του field για τα οποία θα υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία στην ελεγχόμενη εταιρία (και κατ'ελάχιστον το μέρος του field που έχει υλοποιήσει η ίδια η ελεγχόμενη εταιρία).

(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.

(γ) Ανάθεση σε τρίτο-μη πιστοποιημένο μέλος ΠΕΣΣ για έρευνες που το fieldwork διεξάγεται σε άλλες χώρες: Εξαίρεση των όσων αναφέρονται στο (β) προηγουμένως αποτελεί η περίπτωση ερευνών που η εταιρία μέλος ΠΕΣΣ έχει αναλάβει το συντονισμό και παραδίδει προς τον πελάτη αποτελέσματα για fieldwork που διεξάγεται σε άλλες χώρες. Στην περίπτωση αυτή η εταιρία μέλος ΠΕΣΣ που κάνει τον συντονισμό οφείλει να τηρήσει αρχείο για το έργο χωριστά ανά χώρα στο οποίο να περιλαμβάνονται:

- Οι οδηγίες που έχουν δοθεί με τις προδιαγραφές του έργου
- Βάσει αυτών, τα πεπραγμένα που έχει λάβει

(δ) Για τις ποσοτικές αυτοσυμπληρούμενες έρευνες με χρήση online panel ισχύουν ειδικές απαιτήσεις οι οποίες περιγράφονται στην ενότητα 4.5

4.1. Γενικές απαιτήσεις για όλες τις έρευνες

4.1.1. Τήρηση αρχείου για το έργο

Για κάθε έργο (ή κύκλο μετρήσεων) τηρείται χωριστό αρχείο[28] το οποίο περιλαμβάνει:

i. **Τον κωδικό αριθμό του έργου** (αριθμός έρευνας ο οποίος αναφέρεται σε όλα τα έγγραφα / υλικό του έργου)

ii. **Το ερωτηματολόγιο ή άλλο έγγραφο που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή των στοιχείων** σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή.

   a. Εφόσον λαμβάνεται συνέντευξη από συνεντευκτή/στρατολόγο κλπ, το ερωτηματολόγιο / έγγραφο συλλογής των στοιχείων περιλαμβάνει υποχρεωτικά τη δήλωση περί τήρησης του Κώδικα Δεοντολογίας ESOMAR / ΣΕΔΕΑ και του ΓΚΠΔ 2016/679[29]. 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.

   b. Σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στο 4.1.6. στην συνέχεια, για τη συμμετοχή του ερωτώμενου προϋπόθεση είναι η συγκατάθεσή του μετά από ενημέρωση. Ως εκ τούτου το ερωτηματολόγιο[30] θα πρέπει να περιλαμβάνει ερωτήσεις ή οθόνες που αφορούν στην ενημέρωση του ερωτώμενου για τα δικαιώματά του και τη λήψη συναίνεσης ή – εφόσον ισχύει – ενημέρωση και λήψη συναίνεσης από γονέα / κηδεμόνα για συνεντεύξεις σε ανήλικα άτομα, βάσει των απαιτήσεων του ΓΚΠΔ. Ειδικές προβλέψεις ισχύουν για έρευνες σε panel (δείτε το 4.1.6.)

iii. **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). Εφόσον στην έρευνα συλλέγονται προσωπικά δεδομένα, το έγγραφο περιλαμβάνει υποχρεωτικά «Πίνακα Καταγραφής Προσωπικών Δεδομένων Έρευνας (άρθρο 30 παρ.2 του ΓΚΠΔ) κατά τα πρότυπα του υποδείγματος Α. Οι ειδικές απαιτήσεις ανά κατηγορία έργου περιγράφονται στις αντίστοιχες ενότητες

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

---

[28] *Για το ελάχιστο διάστημα που τηρείται το αρχείο κάθε έργου δείτε τα όσα ορίζονται στο 5.5.*

[29] *Εναλλακτικά η απαίτηση καλύπτεται χωρίς την προσθήκη της δήλωσης στο ερωτηματολόγιο εφόσον ο απασχολούμενος στο field έχει υπογράψει σύμβαση πλαίσιο που ορίζει τους όρους συνεργασίας με την Εταιρία στην οποία περιλαμβάνεται η σχετική δήλωση και η σύμβαση αυτή είναι σε ισχύ. Κατά τον έλεγχο ΠΕΣΣ επιδεικνύονται στους ελεγκτές ΠΕΣΣ, οι σχετικές συμβάσεις. Συστήνεται ωστόσο στις εταιρείες να περιλαμβάνουν την σχετική δήλωση και στο ερωτηματολόγιο ως υπόμνηση προς τον ερευνητή των υποχρεώσεών του αυτών.*

[30] *Εναλλακτικά μπορούν να χρησιμοποιούνται σχετικές ενημερωτικές επιστολές*

4.1.2. Ειδικές απαιτήσεις ενημέρωσης των απασχολούμενων στο field

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

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 διαρκείας 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

i. **Για τους συνεντευκτές / στρατολόγους / μυστικούς επισκέπτες / απογραφείς:** Αποδεδειγμένη επάρκεια τους στην χρήση της γλώσσας [στο φάκελο κάθε ατόμου τηρούνται σχετικά στοιχεία]

ii. **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]

iii. **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]

4.1.5. Χρόνος τήρησης προσωπικών δεδομένων των ερωτώμενων για λόγους ελέγχου από ελεγκτές του ΠΕΣΣ – προβλέψεις λόγω ΓΚΠΔ 2016/679

Τα προσωπικά δεδομένα που έχουν συλλεχθεί στο πλαίσιο ορισμένης έρευνας είτε αυτά προέρχονται από συνεντεύξεις, είτε είναι αποδεικτικά λήψης συνέντευξης (π.χ. business cards σε έρευνες επαγγελματιών), είτε πρόκειται για λίστες συμμετεχόντων σε έρευνα (π.χ. ποιοτικές έρευνες), τηρούνται για λόγους ελέγχου από τους ελεγκτές ΠΕΣΣ, για 3 μήνες το πολύ μετά την ολοκλήρωση του fieldwork.

Σε έρευνες στις οποίες χρησιμοποιούνται **λίστες πελατών**, επιτρέπεται η άμεση, μετά την ολοκλήρωση και παράδοση του έργου, καταστροφή των προσωπικών δεδομένων εφόσον αποδεικνύεται ότι έχει αναληφθεί σχετική **συμβατική υποχρέωση προς τον πελάτη** .

4.1.6. Ενημέρωση και συγκατάθεση των ερωτώμενων στα πλαίσια του ΓΚΠΔ 2016/679

Η συγκατάθεση του Υ.Δ (ερωτώμενου) πρέπει να χορηγείται μετά από σαφή ενημέρωση του σχετικά με:

- Την ταυτότητα του ερευνητικού οργανισμού (επωνυμία)

- Τον σκοπό της έρευνας
- *Εφόσον ισχύει, με τις προβλέψεις που αναφέρονται στη συνέχεια:* Την ταυτότητα του υπευθύνου της επεξεργασίας στις περιπτώσεις των ερευνών στις οποίες ο πελάτης του ερευνητικού οργανισμού χορηγεί στην εταιρεία ΛΙΣΤΑ
- *Εφόσον ισχύει:* Το ενδεχόμενο να παρακολουθεί ο Πελάτης την συνέντευξη/συζήτηση, στο πλαίσιο της δυνατότητας που του παρέχεται να διενεργεί δειγματοληπτικό έλεγχο σε σχέση με την τήρηση από την εταιρεία των προβλεπόμενων στον Κανονισμό Ποιοτικού Ελέγχου Συλλογής Στοιχείων (ΠΕΣΣ) κανόνων.
- *Εφόσον ισχύει:* ενημέρωση και λήψη συναίνεσης περί ηχογράφησης
- Τα δικαιώματά του

Οι ανωτέρω πληροφορίες χορηγούνται κατά τη πρώτη επαφή με τον Υ.Δ. (ερωτώμενο) ανεξαρτήτως του τύπου της έρευνας που πρόκειται να διενεργηθεί. Η αναλυτική ενημέρωση σχετικά με την άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων μπορεί να γίνει και με παραπομπή στην ιστοσελίδα του ερευνητικού οργανισμού όπου έχει αναρτηθεί η Πολιτική για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων της εταιρείας.

Η συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων για την τυχόν διαβίβαση των δεδομένων του στον Πελάτη λαμβάνεται χωριστά και αποδεικνύεται με τον προσήκοντα τρόπο για κάθε τύπο έρευνας.

Πρόσθετες πληροφορίες που αφορούν :

- Τα στοιχεία του Πελάτη προς τον οποίο τυχόν διαβιβάζονται προσωπικά δεδομένα του υποκειμένου των δεδομένων για την εφεξής άσκηση των δικαιωμάτων τους καθώς και
- Τον χρόνο τήρησης των δεδομένων από τον Πελάτη σε μορφή που να μπορούν να ταυτοποιηθούν με το Υ.Δ

μπορεί, κατά περίπτωση, να γνωστοποιούνται και μετά την λήψη των δεδομένων, εφόσον η προηγούμενη ανακοίνωση των στοιχείων ενδέχεται να επηρεάσει το αποτέλεσμα της έρευνας.

Σύμφωνα με τα ανωτέρω αναφερόμενα, σχετικά πεδία/ερωτήσεις πρέπει να περιλαμβάνονται στα ερωτηματολόγια / φόρμες που χρησιμοποιούνται για τη συλλογή στοιχείων ή εναλλακτικά σε σχετικές ενημερωτικές επιστολές που δίνονται/αποστέλλονται στους ερωτώμενους.

Διευκρινίζεται ωστόσο ότι **στις περιπτώσεις που το δείγμα της έρευνας προέρχεται από panel** (π.χ. Ποιοτικές έρευνες, Online έρευνες με πάνελ της ίδιας της Εταιρείας, ή άλλες), η Εταιρία οφείλει να έχει λάβει τη συναίνεση των μελών του panel για την τήρηση των στοιχείων τους για τους συγκεκριμένους σκοπούς επεξεργασίας και κατά συνέπεια δεν απαιτείται νέα ενημέρωση κάθε φορά που συμφωνούν να συμμετάσχουν σε μία έρευνα εκτός εάν συντρέχουν ειδικοί λόγοι όπως: ηχογράφηση / βιντεοσκόπηση (αν δεν έχει ληφθεί σχετική συναίνεση εξαρχής) ή διαβίβαση δεδομένων σε τρίτους για λόγους επεξεργασίας.

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/TAPI & WEB CAPI/TAPI. Ειδικότερα περιλαμβάνονται:

- Έρευνες στα σπίτια των ερωτώμενων (door-to-door)
- Έρευνες σε σημεία ή στο δρόμο
- Έρευνες σε ερευνητικά κέντρα (hall tests)
- Έρευνες επαγγελματικών 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] ή στοιχεία από GPS (εφόσον προβλέπονται) π.χ. συντεταγμένες σημείου λήψης συνέντευξης ή / και διαδρομή που ακολουθήθηκε
- 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 συνεντεύξεών του στις οποίες έγινε επιβεβαίωση των συλλεχθέντων στοιχείων
- Έκθεση ελέγχου καταλληλότητας χώρου [ισχύει για έρευνες σε ερευνητικά κέντρα]

Σημείωση για έρευνες στις οποίες για τη συλλογή των στοιχείων χρησιμοποιείται πλατφόρμα του πελάτη. Για αυτές τις περιπτώσεις:

- Θα πρέπει να φαίνεται σαφώς στα πεπραγμένα field ότι έχει χρησιμοποιηθεί για τη συλλογή των στοιχείων πλατφόρμα του πελάτη
- Συστήνεται η χωριστή τήρηση των στοιχείων επικοινωνίας των ερωτώμενων ώστε να χρησιμοποιηθούν για λόγους ελέγχου βάσει ΠΕΣΣ, εκτός αν η έρευνα περιλαμβάνει λίστες πελάτη και υπάρχει διαφορετική συμφωνία με τον πελάτη (δείτε 4.1.5)
- Καθόσον μέρος των στοιχείων που χρειάζονται για τα πεπραγμένα (π.χ. διάρκεια συνέντευξης, πεπραγμένα ανά ερευνητή) θα πρέπει να δοθούν από τον ίδιο τον πελάτη, η εταιρία θα πρέπει να φροντίσει να τα ζητήσει και να τηρήσει στο αρχείο του έργου οποιαδήποτε σχετική επικοινωνία με τον πελάτη

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 (π.χ. με mail)
- 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 συνέντευξης[31] 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

[31] *Σε όλες τις περιπτώσεις ηχογράφησης της συνέντευξης η εταιρία έχει υποχρέωση να λαμβάνει τη συγκατάθεση του ερωτώμενου και να τηρεί τις σχετικές διατάξεις του ΓΚΠΔ 2016/679 για την ενημέρωση του ερωτώμενου*

- **Έλεγχος στοιχείων GPS (εφόσον χρησιμοποιούνται):** Η εταιρεία ελέγχει είτε ηλεκτρονικά είτε με άλλο μέσο ότι το δρομολόγιο ή/και τα σημεία λήψης συνέντευξης ακολουθούν στο σύνολο της έρευνας τις προδιαγραφές του έργου.

(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). 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 Ηχογράφηση:***
  - Η αρχική προσέγγιση του ερωτώμενου [ενημέρωση για την εταιρία, όνομα συνεντευκτή, θέμα της έρευνας, τα δικαιώματα του ερωτώμενου σύμφωνα με το ΓΚΠΔ 2016/679, 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, αν έγινε ενημέρωση για τα δικαιώματα του ερωτώμενου σύμφωνα με το ΓΚΠΔ 2016/679 πριν συναινέσει στην λήψη της συνέντευξης
  - 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

4.2.5. Πρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με το χρόνο τήρησης των προσωπικών δεδομένων των ερωτώμενων για λόγους ελέγχου από ελεγκτές του ΠΕΣΣ: Ισχύουν τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 4.1.5

4.2.6. Πρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με την ενημέρωση και συγκατάθεση των ερωτώμενων στα πλαίσια του ΓΚΠΔ 2016/679: Ισχύουν τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 4.1.6

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, κατειλημμένα, 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 συνεντεύξεών του στις οποίες έγινε επιβεβαίωση των συλλεχθέντων στοιχείων

Σημείωση για έρευνες στις οποίες για τη συλλογή των στοιχείων χρησιμοποιείται πλατφόρμα του πελάτη.
Για αυτές τις περιπτώσεις:

- Θα πρέπει να φαίνεται σαφώς στα πεπραγμένα field ότι έχει χρησιμοποιηθεί για τη συλλογή των στοιχείων πλατφόρμα του πελάτη
- Συστήνεται η χωριστή τήρηση των στοιχείων επικοινωνίας των ερωτώμενων ώστε να χρησιμοποιηθούν για λόγους ελέγχου βάσει ΠΕΣΣ, εκτός αν η έρευνα περιλαμβάνει λίστες πελάτη και υπάρχει διαφορετική συμφωνία με τον πελάτη (δείτε 4.1.5)
- Καθόσον μέρος των στοιχείων που χρειάζονται για τα πεπραγμένα (π.χ. διάρκεια συνέντευξης, πεπραγμένα ανά ερευνητή) θα πρέπει να δοθούν από τον ίδιο τον πελάτη, η εταιρία θα πρέπει να φροντίσει να τα ζητήσει και να τηρήσει στο αρχείο του έργου οποιαδήποτε σχετική επικοινωνία με τον πελάτη

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 (π.χ. με mail)
- 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 μεθόδους[32]**:**

- 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, κατειλημμένα, αρνήσεις, επιβεβαίωση με άλλο μέλος του νοικοκυριού, επιβεβαίωση με τον ίδιο τον ερωτώμενο
- Ηχογράφηση της συνέντευξης και αντιπαραβολή με το ερωτηματολόγιο του συνεντευκτή

[32] 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.

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)
- ***Επιπλέον για Συνακρόαση ή Ηχογράφηση:***
  - Η αρχική προσέγγιση του ερωτώμενου [ενημέρωση για την εταιρία, όνομα συνεντευκτή, θέμα της έρευνας, ενημέρωση για τα δικαιώματα του ερωτώμενου σύμφωνα με το ΓΚΠΔ 2016/679, 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, αν έγινε ενημέρωση για τα δικαιώματα του ερωτώμενου σύμφωνα με το ΓΚΠΔ 2016/679 πριν συναινέσει στην λήψη της συνέντευξης
  - 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

4.3.5. Πρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με το χρόνο τήρησης των προσωπικών δεδομένων των ερωτώμενων για λόγους ελέγχου από ελεγκτές του ΠΕΣΣ: Ισχύουν τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 4.1.5

4.3.6. Πρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με την ενημέρωση και συγκατάθεση των ερωτώμενων στα πλαίσια του ΓΚΠΔ 2016/679: Ισχύουν τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 4.1.6

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 φανερής 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 στοιχείων[33] - 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 / ποσοστώσεις
- 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 ποσοστώσεις
- 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

[33] *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

Σημείωση για έρευνες στις οποίες για τη συλλογή των στοιχείων χρησιμοποιείται πλατφόρμα του πελάτη. Για αυτές τις περιπτώσεις:

- Θα πρέπει να φαίνεται σαφώς στα πεπραγμένα field ότι έχει χρησιμοποιηθεί για τη συλλογή των στοιχείων πλατφόρμα του πελάτη
- Καθόσον μέρος των στοιχείων που χρειάζονται για τα πεπραγμένα (π.χ. πεπραγμένα ανά μυστικό επισκέπτη) θα πρέπει να δοθούν από τον ίδιο τον πελάτη, η εταιρία θα πρέπει να φροντίσει να τα ζητήσει και να τηρήσει στο αρχείο του έργου οποιαδήποτε σχετική επικοινωνία με τον πελάτη

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 (π.χ. με mail)
- 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 επιτρέπουν[34] 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» [35] στο 90% τουλάχιστον των ολοκληρωμένων επισκέψεων / παρατηρήσεων της έρευνας

(β) Έρευνες μέσω τηλεφώνου:

[34] *Αν όχι, αυτό θα πρέπει να τεκμηριώνεται*

[35] *Υλικά που αποδεικνύουν ότι πραγματοποιήθηκε η επίσκεψη ή/και την ημερομηνία επίσκεψης π.χ. αποδείξεις, φωτογραφίες, business κάρτες, στοιχεία από GPS*

- Συνακρόαση / παρακολούθηση της τηλεφωνικής επαφής / επικοινωνίας[36]: κατ'ελάχιστον 15% των ολοκληρωμένων επαφών κάθε συνεντευκτή

(γ) Έρευνες μέσω διαδικτύου:

- Συλλογή αποδεικτικών στοιχείων / «υλικών»[37] στο 90% τουλάχιστον των ολοκληρωμένων επαφών/ παρατηρήσεων της έρευνας

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

4.4.5. Πρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με το χρόνο τήρησης των στοιχείων για λόγους ελέγχου από ελεγκτές του ΠΕΣΣ: Ισχύουν τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 4.1.5

4.4.6. Πρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με την ενημέρωση και συγκατάθεση των ερωτώμενων στα πλαίσια του ΓΚΠΔ 2016/679: Δεν αφορά στη συγκεκριμένη κατηγορία έργων

---

[36] *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 αντιπαραβάλει με αυτό που συμπλήρωσε ο ερευνητής*

[37] *Υλικά που αποδεικνύουν ότι πραγματοποιήθηκε η on line επίσκεψη ή/και την ημερομηνία επίσκεψης π.χ. αποδείξεις, print screens*

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.

Σημείωση για έρευνες στις οποίες για τη συλλογή των στοιχείων χρησιμοποιείται πλατφόρμα του πελάτη. Για αυτές τις περιπτώσεις:

- Θα πρέπει να φαίνεται σαφώς στα πεπραγμένα field ότι έχει χρησιμοποιηθεί για τη συλλογή των στοιχείων πλατφόρμα του πελάτη
- Καθόσον μέρος των στοιχείων που χρειάζονται για τα πεπραγμένα (π.χ. στοιχεία ανά ημέρα field) θα πρέπει να δοθούν από τον ίδιο τον πελάτη, η εταιρία θα πρέπει να φροντίσει να τα ζητήσει και να τηρήσει στο αρχείο του έργου οποιαδήποτε σχετική επικοινωνία με τον πελάτη

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, κατειλημμένα, αρνήσεις, ακατάλληλα, ολοκληρωμένα ερωτηματολόγια

4.5.2. Ειδικές απαιτήσεις ενημέρωσης συνεντευκτών.

Στην περίπτωση που η επιλογή του δείγματος ή/και η παράδοση του ερωτηματολογίου / των οδηγιών συμπλήρωσής του προς τους ερωτώμενους γίνεται από συνεντευκτές ή άλλους απασχολούμενους στο field, αυτοί θα πρέπει να έχουν ενημερωθεί κατάλληλα.

Η ενημέρωση μπορεί να γίνει εναλλακτικά ή συνδυαστικά **με κάποιον από τους παρακάτω τρόπους**:

- προσωπικά από τον υπεύθυνο της έρευνας ή τον υπεύθυνο επιθεωρητή [η ενημέρωση ηχογραφείται]
- εγγράφως (π.χ. με mail)
- με ηχογραφημένο μήνυμα
- μέσω web conference [η ενημέρωση ηχογραφείται]

Το δε **περιεχόμενο ενημέρωσης** για τέτοια νέα έργα περιλαμβάνει (ανάλογα με το τι ισχύει ανά περίπτωση):

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

Σε όλες τις άλλες περιπτώσεις έργων αυτής της κατηγορίας (δηλαδή όταν δεν εμπλέκονται στην υλοποίηση του έργου συνεντευκτές / απασχολούμενοι στο field) δεν υφίστανται απαιτήσεις ενημέρωσης.

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 τις 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
- **Για τις έρευνες με συμμετοχή συνεντευκτή / άλλου απασχολούμενου στο field κατά τα αναφερόμενα στο 4.5.2. ανωτέρω:** συστήνεται να γίνεται συνοδεία ή τηλεφωνική επικοινωνία με στόχο να επιβεβαιωθεί η συμμετοχή και η καταλληλότητα του προσώπου που συμμετείχε στην έρευνα / συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο και η κατάλληλη ενημέρωσή του. 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

4.5.5. Πρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με το χρόνο τήρησης των προσωπικών δεδομένων των ερωτώμενων για λόγους ελέγχου από ελεγκτές του ΠΕΣΣ: Ισχύουν τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 4.1.5

4.5.6. Πρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με την ενημέρωση και συγκατάθεση των ερωτώμενων στα πλαίσια του ΓΚΠΔ 2016/679: Ισχύουν τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 4.1.6

4.5.7. Πρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με τη χρήση Online panel.

- Στο αρχείο του έργου θα πρέπει να αναφέρεται σε ποιο (ή ποια, αν είναι περισσότερα από ένα) online panel(s) έγινε (απευθείας) ανάθεση του έργου.
- Προκειμένου να τηρούνται τα ελάχιστα κριτήρια ποιότητας κατά την επιλογή των πάνελ, οι εταιρείες οφείλουν να διασφαλίζουν ότι το πάνελ στο οποίο έγινε η ανάθεση πληροί τις προϋποθέσεις που θέτει η ESOMAR σύμφωνα με τα **Questions to Help Buyers of Online Samples** (ως ισχύουν) και τις οποίες οφείλει να ελέγξει πριν την ανάθεση του Έργου με τον τρόπο που αναφέρεται κατωτέρω:
  - Αν το panel στο οποίο η ελεγχόμενη εταιρεία έκανε την ανάθεση προέρχεται από τους panel providers που περιλαμβάνονται σε σχετική λίστα που είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της ESOMAR, τότε δεν απαιτείται κάποια άλλη ενέργεια.
  - Εάν η λίστα δεν είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της ESOMAR τότε τον ίδιο σκοπό εξυπηρετεί λίστα panel providers που παρέχεται από το ΣΕΔΕΑ
  - Αν το panel στο οποίο η ελεγχόμενη εταιρεία έκανε την ανάθεση δεν περιλαμβάνεται σε κάποια από αυτές τις λίστες, τότε η ελεγχόμενη εταιρεία θα πρέπει να ζητήσει και να λάβει τις απαντήσεις στις ερωτήσεις της ESOMAR **Questions to Help Buyers of Online Samples** (ως ισχύουν). Η ελεγχόμενη εταιρεία οφείλει να παραδίδει στον Ελεγκτή τις απαντήσεις που έλαβε από τον panel provider στον οποίο ανέθεσε το έργο και να τις προσκομίσει κατά τον έλεγχο του ΠΕΣΣ.
  - Αν πρόκειται για panel της ίδιας της ελεγχόμενης εταιρίας, τότε η εταιρεία έχει την υποχρέωση να έχει απαντήσει η ίδια στις ερωτήσεις της ESOMAR και να τις παραδώσει στον ελεγκτή.
- Για τους panel providers στους οποίους έγινε απευθείας η ανάθεση του έργου από την ελεγχόμενη εταιρεία, θα πρέπει:
  - Στο αρχείο του έργου να τηρείται η ενημέρωση για τις προδιαγραφές του Έργου που τους έγινε και να χορηγείται στον Ελεγκτή όταν ζητηθεί.
  - Στα πεπραγμένα του Έργου να αναφέρεται ο αριθμός των συνεντεύξεων που πραγματοποιηθήκαν από κάθε έναν από αυτούς.
- Η ελεγχόμενη εταιρεία οφείλει να τηρεί αρχείο των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων ανά panel στο οποίο έκανε ανάθεση. Το αρχείο αυτό θα πρέπει να είναι διαθέσιμο κατά τον έλεγχο σε μορφή excel (ή dashboard) και να περιλαμβάνει τα records των συνεντεύξεων μαζί με αριθμό συνέντευξης, την ημερομηνία της συνέντευξης, την ώρα έναρξης και λήξης συνέντευξης, τις απαντήσεις που καθορίζουν τις προδιαγραφές του δείγματος (profile / quotas).
- Στις περιπτώσεις που ένας panel provider στον οποίο έγινε ανάθεση από την ελεγχόμενη εταιρεία χρησιμοποίησε πρόσθετο panel για να ολοκληρώσει το δείγμα της έρευνας αρκεί στο αρχείο του έργου να αναφέρεται ποιο/ά είναι τα πρόσθετα panel που χρησιμοποιήθηκαν.

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 του field (των αρμόδιων τμημάτων) 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 έρευνες[38]
- Ημερομηνίες διεξαγωγής των συνεντεύξεων / ομαδικών συζητήσεων
- Χώρος διεξαγωγής των συνεντεύξεων / ομαδικών συζητήσεων και σχετικές προδιαγραφές εφόσον πρόκειται να χρησιμοποιηθούν εξωτερικοί χώροι[39]
- 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 ερωτώμενων[40]
- 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 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

---

[38] ΚΑΤ'ΕΛΑΧΙΣΤΟΝ: 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

[39] 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

[40] 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 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 βιντεοσκόπηση, ή ηχογράφηση ή ταυτόχρονη παρακολούθηση των ατομικών συνεντεύξεων / ομαδικών συζητήσεων
- *Εφόσον* χρησιμοποιείται εξωτερικός χώρος[41]*:* Γραπτή δήλωση για την καταλληλότητα του χώρου από τον υπεύθυνο για τον σχετικό έλεγχο (αν γίνει από τον moderator να συμπεριλαμβάνεται στην σχετική έκθεση)
- **Έκθεση του διεξάγοντος την Ποιοτική έρευνα:** οι διεξάγοντες την Ποιοτική έρευνα (moderators) πρέπει, κατά τη διάρκεια της έρευνας/ σταδιακά ή το αργότερο με την ολοκλήρωση του fieldwork, 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 υποδοχή των ερωτώμενων

  Είτε πρόκειται για ομαδικές συζητήσεις είτε για ατομικές συνεντεύξεις σε βάθος και 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 (π.χ. με mail)
- 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)

[41] *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 επιβεβαίωσης των στοιχείων -** εναλλακτικά ή συνδυαστικά με κάποιον από τους παρακάτω τρόπους **:**
  - Έλεγχος της καταλληλότητας του ατόμου ΠΡΙΝ την ατομική συνέντευξη:
    - Προσωπικά ή τηλεφωνικά - για τον έλεγχο μπορεί να χρησιμοποιηθεί το αρχικό ερωτηματολόγιο στρατολόγησης ή χωριστό ερωτηματολόγιο.
    - *Εφόσον υπάρχει η σχετική δυνατότητα:* συνακρόαση[42] 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 έλεγχος του από τον moderator
- **Ελάχιστο ποσοστό ελέγχου:** Το 1/3 των ολοκληρωμένων συνεντεύξεων[43]: 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 επιβεβαίωσης των στοιχείων -** εναλλακτικά ή συνδυαστικά με κάποιον από τους παρακάτω τρόπους**:**
  - Έλεγχος της καταλληλότητας του ατόμου ΠΡΙΝ την ομαδική συζήτηση:
    - Προσωπικά ή τηλεφωνικά - για τον έλεγχο μπορεί να χρησιμοποιηθεί το αρχικό ερωτηματολόγιο στρατολόγησης ή χωριστό ερωτηματολόγιο.
    - *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 έλεγχος του από τον moderator
- **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 επιβεβαίωσης των στοιχείων -** εναλλακτικά ή συνδυαστικά με κάποιον από τους παρακάτω τρόπους**:**
  - Έλεγχος της καταλληλότητας του ατόμου ΠΡΙΝ τη συμμετοχή του στην έρευνα: τηλεφωνικά (για τον έλεγχο μπορεί να χρησιμοποιηθεί το αρχικό ερωτηματολόγιο στρατολόγησης ή χωριστό ερωτηματολόγιο) 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 έλεγχος του από τον moderator
- **Ελάχιστο ποσοστό ελέγχου:** Ανάλογα με το αν πρόκειται για ατομικές συνεντεύξεις ή ομαδικές συζητήσεις, ισχύουν αντίστοιχα τα όσα αναφέρονται προηγουμένως

---

[42] *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 ΓΚΠΔ 2016/679 για την ενημέρωση του ερωτώμενου.*

[43] *Στο % αυτό υπολογίζεται μόνο η επιβεβαίωση με τον ίδιο τον ερωτώμενο*

Ενδεδειγμένη καλή πρακτική - 1:

- *Από τις παραπάνω, η μέθοδος που συστήνεται να χρησιμοποιείται από τις εταιρίες είναι ο έλεγχος που γίνεται ΠΡΙΝ την έρευνα ο οποίος αναμένεται ότι θα οδηγήσει σε αντικατάσταση του ατόμου.*
- *Αν ωστόσο ο έλεγχος γίνει ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ της έρευνας και προκύψουν σημαντικές αποκλίσεις από τις προδιαγραφές της έρευνας, 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*

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 τόπος 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 ΓΚΠΔ 2016/679, 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 αντικατάσταση 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

4.6.5. Πρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με το χρόνο τήρησης των προσωπικών δεδομένων των ερωτώμενων για λόγους ελέγχου από ελεγκτές του ΠΕΣΣ: Ισχύουν τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 4.1.5

4.6.6. Πρόσθετες απαιτήσεις σε σχέση με την ενημέρωση και συγκατάθεση των ερωτώμενων στα πλαίσια του ΓΚΠΔ 2016/679: Ισχύουν τα όσα αναφέρονται στην ενότητα 4.1.6

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 / ποσοστώσεις
- Αριθμός προγραμματισμένων επισκέψεων ανά κατάστημα/ 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 κατάστημα / 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 λήφθησαν: 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 / ποσοστώσεις
- 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 απογραφέων / 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 απογραφέων / 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 απογραφέων / 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 (π.χ. με mail)
- 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:

<u>Άξονας Α:</u> 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 - εάν τα στοιχεία συλλέγονται μέσω απογραφέα και δεν αποστέλλονται ηλεκτρονικά από το κατάστημα στην εταιρεία - 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
    - 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 το κατάστημα δεν αποστέλλει ηλεκτρονικά αρχεία. Ο τηλεφωνικός έλεγχος λειτουργεί συμπληρωματικά του προσωπικού ελέγχου.
- Σε περίπτωση που μειώνεται η χρήση απογραφέων 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.

<u>Άξονας Β:</u> Στους απογραφείς, εφόσον γίνεται χρήση απογραφέων
Εναλλακτικές μέθοδοι:

- **Τηλεφωνικός έλεγχος (**σύμφωνα με όσα αναφέρθηκαν στον άξονα Α' προηγουμένως) σε συνδυασμό με **Προσωπικό έλεγχο**
- **Έλεγχος μέσω ηλεκτρονικών μέσων / εφαρμογών επιτόπιας παρακολούθησης σε πραγματικό χρόνο της επίσκεψης του απογραφέα στο κατάστημα:** 100% σε διάστημα 12 απογραφικών περιόδων»

Ειδικά σε σχέση με τον **Προσωπικό έλεγχο**, ισχύουν τα ακόλουθα:

- 100% προσωπικός έλεγχος μέσω συνοδείας ανά απογραφέα σε διάστημα 12 απογραφικών περιόδων. Ο προσωπικός έλεγχος μέσω συνοδείας μπορεί να αντικατασταθεί με ηχογράφηση της απογραφικής διαδικασίας μεταξύ απογραφέα και υπεύθυνου καταστήματος, τηρώντας τις διατάξεις του ΓΚΠΔ 2016/679 περί ενημέρωσης του υπεύθυνου του καταστήματος
- Ο προσωπικός έλεγχος (με συνοδεία ή μέσω ηχογραφημένης συνέντευξης) είναι υποχρεωτικός και ανεξάρτητος από τον αριθμό των απογραφέων 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

Προοίμιο

Τα αναφερόμενα στο παρόν κεφάλαιο σχετικά με τον αριθμό, το είδος και τον τρόπο διενέργειας των ελέγχων ΠΕΣΣ δύνανται να τροποποιούνται με απόφαση του Δ.Σ. σε περιπτώσεις έκτακτων συνθηκών / ανωτέρας βίας. Σε τέτοιες περιπτώσεις, πριν την εφαρμογή οποιασδήποτε αλλαγής, αποστέλλεται εγγράφως σχετική ενημέρωση προς τα μέλη χωρίς να απαιτείται αναθεώρηση του Κανονισμού.

Σχετικές τροποποιήσεις (όπως ισχύουν για τους ελέγχους από το 2020 κι εφεξής) περιλαμβάνονται στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ**.

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 τηρούντα 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 αντίγραφό 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 Αττικής[44].

Η εταιρεία οφείλει να επιβεβαιώνει στον Συντονιστή την λήψη της αναγγελίας ελέγχου εντός 24 ωρών από την λήψη της ή/και να ζητά την αναβολή της διενέργειας του ελέγχου, κατά τα ειδικώς αναφερόμενα στον Κανονισμό. Παράλειψη της ενημέρωσης αυτής, η οποία δεν οφείλεται σε λόγους ανωτέρας βίας[45], και η συνεπακόλουθη αδυναμία πραγματοποιήσεως του ελέγχου, λογίζεται ως άρνηση ελέγχου.

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 ελέγχου μετά την 1η 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 / απογραφέων / ελεγκτών / επιθεωρητών που ανέλαβαν σχετικές εργασίες για λογαριασμό της εταιρίας στο διάστημα από τον τελευταίο τακτικό έλεγχο
- αξιολογήσεις συνεντευκτών / στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απογραφέων / ελεγκτών / επιθεωρητών, που ανέλαβαν σχετικές εργασίες για λογαριασμό της εταιρίας στο διάστημα από τον τελευταίο τακτικό έλεγχο
- τα αρχεία 8 κατ' ελάχιστον ερευνών και αν η λίστα έργων που προσκομίζει η εταιρία περιλαμβάνει πάνω από 80 έργα, τα αρχεία 12 κατ'ελάχιστον ερευνών

Επίσης, γίνεται δειγματοληπτικός έλεγχος σε τουλάχιστον 3 από τις επιλεγείσες προς έλεγχο έρευνες, οι οποίες πρέπει να είναι έρευνες για τις οποίες το fieldwork να έχει 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 fieldworkτης 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 για τις οποίες το fieldwork να έχει ολοκληρωθεί στο τελευταίο 3μηνο) προκειμένου να διενεργηθεί σε αυτές δειγματοληπτικός έλεγχος.

---

[44] *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*

[45] *Ανωτέρα βία: Τυχαίο γεγονός η επέλευση του οποίου είναι ανθρωπίνως αδύνατη να προβλεφθεί ή να αποτραπεί. Τέτοια γεγονότα συνιστούν οι φυσικές καταστροφές, η πανδημία και άλλα εξωγενή γεγονότα τα οποία ο υπόχρεος δεν μπορούσε να προβλέψει ή να αποτρέψει.*

Η διαδικασία και το είδος του ελέγχου διαφοροποιούνται ανάλογα με το αν η ελεγχόμενη εταιρία έχει διενεργήσει εξολοκλήρου η ίδια το fieldworkτης 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 / απογραφέων / ελεγκτών / επιθεωρητών και διενεργείται στα πλαίσια του Τακτικού ελέγχου. Εάν πρόκειται για τον 1ο 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 εταιρείας 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 / απογραφέων / ελεγκτών
- Υλικό βασικής ενημέρωσης συνεντευκτών / στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απογραφέων / 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 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 ή «ανοίχθηκαν» πριν τους 12 μήνες και συνεχίζουν να είναι σε εξέλιξη .
- Στον δεύτερο έλεγχο του ίδιου έτους, ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ ζητά και πρέπει να λάβει τον ίδιο κατάλογο με αυτόν του πρώτου ελέγχου, 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 έναν έλεγχο στη διάρκεια του έτους 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

Αν μέσα στο έτος διεξαχθεί τυχόν πρόσθετος έλεγχος πέραν των αρχικά προβλεπόμενων, τότε προσκομίζεται ο κατάλογος του τελευταίου ελέγχου με προσθήκη τυχόν νέων ερευνών που έχουν «ανοιχθεί» μέχρι εκεί την ημερομηνία.

Στον κατάλογο έργων που προσκομίζεται στους επιθεωρητές ΠΕΣΣ ~~αυτό~~ θα πρέπει να αναφέρονται ευκρινώς για κάθε έρευνα:

- Το είδος της έρευνας
- Αν έχει γίνει μερική ή ολική χρήση υπεργολάβων και ποιών
- Αν για την υλοποίησή της έχει χρησιμοποιηθεί πλατφόρμα του πελάτη
- Αν δεν έχει ολοκληρωθεί
- Αν έχει επιλεγεί και ελεγχθεί σε προηγούμενο έλεγχο
- Η ημερομηνία ολοκλήρωσης του fieldwork

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 στο χρονικό διάστημα που καλύπτει ο εκάστοτε έλεγχος, με σκοπό να επιβεβαιώσει ότι δεν έχει εξαιρεθεί καμία έρευνα από τον κατάλογο. Διευκρινίζεται ότι είναι στην ευχέρεια της εταιρίας να αποκρύψει στοιχεία πελάτη ή / και ποσά στα τιμολόγια που προσκομίζει στους ελεγκτές.

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 υπεργολάβοι. Αν κατά τη διαδικασία επιλογής επιλεχθεί 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 εταιρία 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 εταιρία έχει διεξάγει η ίδια (με δικό της field) όλο το fieldwork
5.6.2. Έρευνες για τις οποίες η ελεγχόμενη εταιρία 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 εταιρία έχει αναθέσει μέρος ή όλο το fieldwork της έρευνας σε τρίτο – μη πιστοποιημένο μέλος του ΠΕΣΣ

Οι **online έρευνες** μέσω panel εμπίπτουν στις περιπτώσεις 5.6.1. και 5.6.3. ανάλογα με το αν το panel που χρησιμοποιήθηκε είναι της ίδιας της ελεγχόμενης εταιρείας ή προέρχεται από εξωτερικούς panel providers.

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 εταιρία 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 ΓΚΠΔ 2016/679 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 / απογραφέων που ανέλαβαν τη συγκεκριμένη εργασία)

- Αξιολογεί αν ο αριθμός των συνεντευκτών / στρατολόγων /μυστικών επισκεπτών / απογραφέων 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 – <u>μη</u> 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 (παράγραφος γ) 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

Σε όλες τις κατηγορίες ερευνών που αναφέρονται στη συνέχεια - με εξαίρεση τις online έρευνες με panel - ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ επιλέγει κατά προτεραιότητα έρευνες στις οποίες το fieldwork έχει ολοκληρωθεί τους τελευταίους 3 μήνες. Ειδικά στις online έρευνες με panel, η επιλογή γίνεται με κριτήριο τις έρευνες που έχουν ολοκληρωθεί πιο πρόσφατα

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

Στις online έρευνες με panel ο δειγματοληπτικός έλεγχος συνίσταται στον έλεγχο του αρχείου πρωτογενών δεδομένων που θα προσκομίσει η εταιρία. Σε περίπτωση που τα σχετικά αρχεία δεν είναι διαθέσιμα (π.χ. λόγω πολιτικής archive ή/και μη άμεσης πρόσβασης της ελεγχόμενης εταιρίας σε αυτά), τότε ο ελεγκτής θα ολοκληρώσει τον έλεγχο αυτών των αρχείων σε δεύτερο χρόνο, όταν η εταιρία ενημερώσει ότι είναι διαθέσιμα. Η εταιρία έχει την υποχρέωση να ενημερώσει για το χρόνο που θα έχει διαθέσιμα τα αρχεία αυτά εντός 10 εργάσιμων ημερών. Εφόσον προκύπτει πρόσθετο κόστος ελέγχου, αυτό θα επιβαρύνει την ελεγχόμενη εταιρία.

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 λίστα[46] (ηλεκτρονική ή έντυπη) ως εξής:

- 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

Για τις online έρευνες μέσω panel η λίστα περιλαμβάνει τα records των συνεντεύξεων μαζί με αριθμό συνέντευξης, την ημερομηνία της συνέντευξης, την ώρα έναρξης και λήξης συνέντευξης, τις απαντήσεις που καθορίζουν τις προδιαγραφές του δείγματος (profile / quotas).

Σε περίπτωση που, για να αντληθεί το δείγμα της έρευνας, χρησιμοποιήθηκαν λίστες που δόθηκαν στην εταιρία από τρίτο (π.χ. τον πελάτη της έρευνας) και η ελεγχόμενη εταιρία έχει **συμβατική υποχρέωση** να επιστρέψει ή να καταστρέψει τις λίστες/τα δεδομένα με την ολοκλήρωση του fieldwork, η ελεγχόμενη εταιρία οφείλει κατά τον έλεγχο να επιδείξει στον επιθεωρητή ΠΕΣΣ το εν λόγω έγγραφο (από το οποίο αποδεικνύεται η σχετική συμβατική της υποχρέωση), αποκρύπτοντας, εφόσον επιθυμεί, σημεία που δεν αφορούν τον έλεγχο/τους επιθεωρητές ΠΕΣΣ.

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)

[46] 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.

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

Οι ανωτέρω κλίμακες αναφέρονται σε όσα ίσχυσαν μέχρι και το 2019. Από το 2020 και για όσο διάστημα οι έλεγχοι διενεργούνται απομακρυσμένα ισχύουν με απόφαση ΔΣ τα αναφερόμενα στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ**.

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

Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται από τους επιθεωρητές ΠΕΣΣ κατά το δειγματοληπτικό έλεγχο ερευνών όταν το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα όπως π.χ. ειδικά θέματα υγείας / δυσίατα νοσήματα, εθισμό σε ουσίες ή σε τυχερά παιχνίδια, κακοποίηση, παραβατική συμπεριφορά και γενικώς πληροφορίες που ο ερωτώμενος δίνει εμπιστευτικά και δεν αναμένει να χορηγηθούν σε τρίτους. Στις περιπτώσεις αυτές ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ διενεργώντας το δειγματοληπτικό έλεγχο θα πρέπει να παραλείψει τις εν λόγω ερωτήσεις ακόμα και αν αυτές αποτελούν φίλτρα καταλληλότητας για τη συμμετοχή στην έρευνα. Επίσης, σε οποιαδήποτε περίπτωση έχει σχετική αμφιβολία θα πρέπει να επικοινωνήσει με τη νομική σύμβουλο του ΣΕΔΕΑ πριν προχωρήσει στον συγκεκριμένο δειγματοληπτικό έλεγχο.

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 (μέσω της γραμματείας του ΣΕΔΕΑ) 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

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

Ως παραβάσεις 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 / απογραφέων που ανέλαβαν τη συγκεκριμένη εργασία)
- Ανεπαρκής αριθμός ερευνητών / μυστικών επισκεπτών / στρατολόγων / απογραφέων 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 (λόγω του μεγέθους ή των χαρακτηριστικών του δείγματος –βάσει των προδιαγραφών της έρευνας) σύμφωνα με τα αποτελέσματα του δειγματοληπτικού ελέγχου από τους επιθεωρητές ΠΕΣΣ που κρίνεται ότι αλλοιώνει τα αποτελέσματα της έρευνας, σε ποσοστό ± 10% των ερωτηματολογίων που ελέγχθηκαν στην ίδια έρευνα (υπολογιζομένου επί των δεκτών κλήσεων) με ταυτόχρονη προϋπόθεση τα ακατάλληλα ερωτηματολόγια να είναι άνω των 5 σε απόλυτο αριθμό προκειμένου να θεωρηθεί ότι υπάρχει απόκλιση[47]
- Μη παράδοση στον επιθεωρητή ΠΕΣΣ ενός ή περισσοτέρων από τα ακόλουθα: του καταλόγου των ερευνών, του καταλόγου των τιμολογίων, της λίστας των ερευνητών/ στρατολόγων / μυστικών επισκεπτών / απογραφέων / επιθεωρητών / ελεγκτών.
- Η ανεύρεση από τον επιθεωρητή ΠΕΣΣ τιμολογημένων ερευνών μη καταχωρημένων στην λίστα που έχει παραλάβει από την εταιρεία. Σε τέτοια περίπτωση, ο επιθεωρητής ΠΕΣΣ οφείλει να εξετάσει εάν πρόκειται για περιπτώσεις παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών που έχουν καταχωρηθεί στα τιμολόγια ως έρευνα ώστε να αποκλείσει την ύπαρξη παράβασης. Από το 2020 και για όσο διάστημα οι έλεγχοι διενεργούνται απομακρυσμένα ισχύουν με απόφαση ΔΣ τα αναφερόμενα στο **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ**.
- Για έρευνες που έχουν επιλεγεί προς έλεγχο, μη δυνατότητα παράδοσης στον επιθεωρητή ΠΕΣΣ έστω και ενός εκ των παρακάτω αρχείων:
    - (οποιοδήποτε) Αρχείο επικοινωνίας με τον πελάτη κατά την υποβολή της πρότασης από το οποίο να προκύπτουν οι συμφωνηθείσες προδιαγραφές του έργου
    - (οποιοδήποτε) Αρχείο παραδοτέων προς τον Πελάτη
    - Ολοκληρωμένο αρχείο έρευνας το οποίο να περιλαμβάνει την ενημέρωση των απασχολούμενων στο field ή/και των αντίστοιχων υπεύθυνων σε πιστοποιημένα μέλη ΠΕΣΣ που χρησιμοποιήθηκαν ως υπεργολάβοι ή / και των πανελ providers για τις προδιαγραφές του έργου καθώς και τα πεπραγμένα του έργου. Ειδικά για τις online έρευνες με χρήση panel μη αναφορά στα panel που χρησιμοποιήθηκαν ή / και μη ύπαρξη στοιχείων που να αποδεικνύουν την κάλυψη της απαίτησης των Questions to help buyers of online samples / Esomar για το / τα panel στα οποία έγινε η ανάθεση του έργου

- Για έρευνες που έχουν επιλεγεί για δειγματοληπτικό έλεγχο, μη δυνατότητα παράδοσης στον επιθεωρητή ΠΕΣΣ του απαιτούμενου αρχείου για την διενέργεια δειγματοληπτικού ελέγχου. Ειδικά

[47] *Ισχύει από 6 Μαρτίου 2023*

για τις online έρευνες με χρήση panel, μη ενημέρωση εντός 10 ημερών για την ημερομηνία διαθεσιμότητας των απαραίτητων αρχείων ελέγχου σε περίπτωση που αυτά δεν είναι διαθέσιμα κατά την ημέρα του ελέγχου

- Άρνηση ελέγχου μετά την 1η αναβολή ή μη επιβεβαίωση της λήψης της αναγγελίας ελέγχου εντός 24 ωρών (χωρίς να συντρέχουν λόγοι ανωτέρας βίας)

Λοιπές Αποκλίσεις του Κανονισμού νοούνται ενδεικτικά αλλά όχι περιοριστικά οι εξής:

- Αποκλίσεις βάσει των απαιτήσεων του Κανονισμού για τους απασχολούμενους στο field:
  - Παράλειψη διαδικασιών πριν την έναρξη συνεργασίας με έναν απασχολούμενο στο field
  - 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
- Αποκλίσεις βάσει των απαιτήσεων του Κανονισμού για τις έρευνες:
  - Μη αποδεδειγμένη ενημέρωση των συνεντευκτών / μυστικών επισκεπτών / στρατολόγων / απογραφέων για τις προδιαγραφές του έργου
  - Μη αποδεδειγμένη ενημέρωση των επιθεωρητών / ελεγκτών της ίδιας της εταιρίας ή τουλάχιστον ενός επιθεωρητή κάθε υπεργολάβου (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 ΓΚΠΔ 2016/679
  - 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

Περιπτώσεις όπως αυτές που ενδεικτικά αναφέρονται ανωτέρω, συνιστούν ενδεχόμενη παράβαση όταν διαπιστώνεται από τον Ειδικό Σύμβουλο-Συντονιστή:

- Η διαπίστωση της ίδιας απόκλισης ή ομοειδούς απόκλισης 3 ή περισσότερες φορές σε διάστημα 3 ετών
- Η σώρευση πολλαπλών (5 ή περισσότερων) αποκλίσεων ανά έλεγχο

6.2. Διαδικασία μετά την διαπίστωση αποκλίσεων

Σε περίπτωση που ο Επιθεωρητής ΠΕΣΣ εντοπίσει ενδεχόμενες παραβάσεις ή 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 από τον Επιθεωρητή ΠΕΣΣ και εν συνεχεία εξετάζει αν οι καταγεγραμμένες διαπιστώσεις συνιστούν παράβαση κατά τα προαναφερόμενα. Σε περίπτωση αμφιβολίας ως προς την υπαγωγή ή τον χαρακτηρισμό των διαπιστώσεων του ελέγχου ως αποκλίσεις ή παραβάσεις, συμβουλεύεται την Επιτροπή ΠΕΣΣ.

Εν συνεχεία, ο Ειδικός Σύμβουλος-Συντονιστής:

1. Κοινοποιεί την έκθεση στην ελεγχόμενη εταιρεία και

2i. **Για διαπιστώσεις που δεν συνιστούν ενδεχόμενη παράβαση:** Ζητά από τον Νόμιμο Εκπρόσωπο της ελεγχόμενης εταιρίας να αιτιολογήσει εγγράφως την/τις διαπιστωθείσα/σες απόκλιση/εις. Η ελεγχόμενη εταιρία οφείλει να απαντήσει εγγράφως στον Ειδικό Σύμβουλο-Συντονιστή εντός 7 ημερών από την λήψη της σχετικής επικοινωνίας. Με βάση τις απαντήσεις της ελεγχόμενης εταιρίας, ο Ειδικός Σύμβουλος-Συντονιστής 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.

2ii. **Για διαπιστώσεις που συνιστούν ενδεχόμενη παράβαση**: Ενημερώνει το Νόμιμο Εκπρόσωπο της ελεγχόμενης εταιρίας για την έναρξη της πειθαρχικής διαδικασίας και παράλληλα ενημερώνει εγγράφως το Πειθαρχικό Όργανο, το νομικό σύμβουλο του ΣΕΔΕΑ και τη Γραμματεία. Δύο εργάσιμες μέρες μετά από αυτήν την ενημέρωση (διάστημα στο οποίο – σύμφωνα με τα όσα αναφέρονται στη συνέχεια - τα μέλη του ΠΟ μπορούν να δηλώσουν τυχόν κώλυμα ή η ελεγχόμενης εταιρία να ζητήσει να εξαιρεθεί μέλος του ΠΟ) αποστέλλει το σχετικό φάκελο στο Πειθαρχικό Όργανο).

Στην περίπτωση που οι ενδεχόμενες παραβάσεις ή 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) που η ελεγχόμενη εταιρία χρησιμοποίησε ως υπεργολάβο/ους για το έργο τότε:

Α) αυτό θα αναφέρεται ρητά στην έκθεση που θα κοινοποιηθεί στην ελεγχόμενη εταιρία σύμφωνα με το (1) ανωτέρω και επιπλέον θα αναφέρονται και οι ενέργειες που θα ακολουθήσουν αναλόγως του αν πρόκειται για διαπιστώσεις που δεν συνιστούν ενδεχόμενη παράβαση ή για διαπιστώσεις που συνιστούν ενδεχόμενη παράβαση

Β) οι ενέργειες κατά τα 2i / 2ii ανωτέρω θα απευθυνθούν στον υπεργολάβο/ους και η ελεγχόμενη (αναθέτουσα) εταιρία θα είναι κοινοποιημένη σε όλες τις σχετικές επικοινωνίες

6.3. Διαδικασία ενώπιον του Πειθαρχικού Συμβουλίου

6.3.1 Συγκρότηση του ΠΟ για την εξέταση της υπόθεσης

Πριν εξετάσει το Πειθαρχικό Όργανο την υπόθεση επιβεβαιώνεται ότι:

α) **Για κανένα από τα μέλη του Πειθαρχικού Οργάνου δεν συντρέχει κώλυμα**[48]: Σε περίπτωση κωλύματος, το κωλυόμενο μέλος οφείλει να το δηλώσει εγγράφως απευθυνόμενο προς τον Ειδικό Σύμβουλο-Συντονιστή ευθύς μετά την λήψη της σχετικής ενημέρωσης από αυτόν και να απέχει από την εξέταση της υπόθεσης. Τυχόν παράληψη να πράξει τούτο συνιστά πειθαρχικό παράπτωμα και εφαρμόζονται οι οικείοι όροι του Καταστατικού.

β) **Η ελεγχόμενη εταιρία δεν έχει ενεργοποιήσει δικαίωμα αίτησης εξαίρεσης μέλους του Πειθαρχικού Οργάνου από τη διαδικασία**. Η ελεγχόμενη εταιρεία, μετά την ενημέρωση της από το Σύμβουλο για την εκκίνηση της Πειθαρχικής διαδικασίας, δικαιούται – εντός 2 ημερών από τη σχετική ενημέρωση - να ζητήσει

[48] Κώλυμα συνιστά η άμεση σχέση του μέλους με την εταιρεία, ήτοι η ύπαρξη μετοχικής ή υπαλληλικής σχέσης ή η εκπροσώπηση της εταιρείας. Κώλυμα συνιστά επίσης τυχόν έμμεση σχέση του μέλους του ΠΟ με την εταιρεία και ως τέτοια νοείται η ύπαρξη ενεργών σχέσεων συνεργασίας μεταξύ της εταιρείας που εκπροσωπεί το μέλος του ΠΟ και της ελεγχόμενης εταιρείας. Με την έννοια «ενεργή σχέση συνεργασίας» νοείται η συνεργασία βάσει ισχύουσας σύμβασης έργου ή παροχής υπηρεσιών ή συστηματικής μακροχρόνιας συνεργασίας.

από το Σύμβουλο, την εξαίρεση ενός μόνον τακτικού μέλους (του Προέδρου συμπεριλαμβανομένου) του Πειθαρχικού Οργάνου χωρίς να αιτιολογήσει τους λόγους για τους οποίους αιτείται την εξαίρεσή του. Το εξαιρεθέν μέλος αντικαθίσταται από τον αναπληρωτή του.

Επί ζητημάτων που ανακύπτουν σε σχέση με την σύνθεση του Πειθαρχικού Οργάνου αποφαίνεται το ΔΣ του ΣΕΔΕΑ. Στην σχετική συνεδρίαση δεν μετέχουν τα μέλη που συμμετέχουν στο Πειθαρχικό Όργανο.

6.3.2 Πειθαρχική Διαδικασία

6.3.2.1. Σε πρώτο βαθμό

Το Πειθαρχικό Όργανο συνέρχεται σε συνεδρίαση από τον Πρόεδρο του εντός 7 ημερών από την παράδοση του φακέλου από τον Ειδικό Σύμβουλο-Συντονιστή. Η συνεδρίαση μπορεί να γίνει είτε στα γραφεία του ΣΕΔΕΑ ή σε τόπο που από κοινού θα συμφωνήσουν τα μέλη ή εξ αποστάσεως, ηλεκτρονικά.

Τα μέλη του Πειθαρχικού Οργάνου, αφού μελετήσουν το φάκελο της υπόθεσης αποφασίζουν είτε για την θέση της υπόθεσης στο αρχείο ή για την περαιτέρω διερεύνησή της. Κατά τη μελέτη της υπόθεσης, εφόσον το Πειθαρχικό Όργανο το κρίνει αναγκαίο, μπορεί να ζητήσει διευκρινίσεις από τους Ελεγκτές που διενήργησαν τον έλεγχο. Σε περίπτωση που τα μέλη του Πειθαρχικού Οργάνου κρίνουν ότι τα περιγραφόμενα στην έκθεση πραγματικά περιστατικά συνιστούν διαφορετική κατηγορία παράβασης από αυτή στην οποία τα έχει κατατάξει ο Σύμβουλος, τον ενημερώνουν πάραυτα. Το Πειθαρχικό Όργανο μπορεί να ζητήσει τη γνώμη της επιτροπής ΠΕΣΣ για την κατηγοριοποίηση της παράβασης.

Εφόσον το Πειθαρχικό Όργανο αποφασίσει για την περαιτέρω διερεύνηση της υποθέσεως, διατυπώνει εγγράφως τυχόν ερωτήματα και ορίζει 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 εταιρίας καθώς και τα συνοδευτικά έγγραφα) διαβιβάζονται, 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 αυτών από την ελεγχόμενη εταιρεία.

Ο Πρόεδρος του Πειθαρχικού Οργάνου ορίζει νέα συνεδρίαση 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 ελέγχου[49].

α) Εάν κριθεί ότι απαιτείται περαιτέρω έλεγχος

Ο Πρόεδρος του Πειθαρχικού Οργάνου επικοινωνεί με την εταιρεία προκειμένου να οριστεί ημέρα και ώρα για τη διενέργεια του ελέγχου η οποία δεν μπορεί να απέχει περισσότερο των 7 ημερών από την ημέρα της επικοινωνίας. Ο έλεγχος ασκείται από τουλάχιστον τρία μέλη του ΠΟ και μπορεί να γίνει, με απόφαση του Πειθαρχικού Οργάνου, είτε με φυσική παρουσία στα γραφεία της εταιρίας είτε απομακρυσμένα. Η εταιρεία

[49] *Διευκρινίζεται ότι σε αυτήν την φάση επιτρέπεται και η τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ Πειθαρχικού και εταιρίας*

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 περαιτέρω έλεγχος ή μετά την ολοκλήρωση 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 καθώς και τα στοιχεία που συνέλεξε κατά τον περαιτέρω έλεγχο, εάν τυχόν διενεργήθηκε τέτοιος, και αποφαίνεται 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 η οποία μπορεί να γίνει και απομακρυσμένα. Κατά την ακρόαση αυτή παρίστανται τουλάχιστον 3 μέλη του ΠΟ.

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 παρόντων μελών (π.χ. δύο έναντι ενός). Η κύρωση της αποβολής από το ΣΕΔΕΑ και τον ΠΕΣΣ για ένα έτος αποφασίζεται με αυξημένη πλειοψηφία (τέσσερα από τα πέντε μέλη του ΠΟ). Σε περίπτωση που καθένα από τα μέλη του Πειθαρχικού Οργάνου προτείνει διαφορετική κύρωση, τότε τα μέλη ψηφίζουν σχετικά με το ποια από τις δύο επιεικέστερες (από αυτές που έχουν προταθεί), κύρωση θα επιβληθεί.

Η απόφαση του Πειθαρχικού Οργάνου πρέπει να είναι αιτιολογημένη. Τυχόν μειοψηφική άποψη καταγράφεται.

Σε περίπτωση άρνησης της ελεγχόμενης εταιρείας να αποστείλει τα αιτηθέντα στοιχεία ή να παράσχει διευκρινίσεις, τα πορίσματα του ελέγχου θεωρούνται αποδεδειγμένα και το Πειθαρχικό Όργανο επιβάλει την κύρωση ανάλογη με την βαρύτητα της παραβάσεως.

Η απόφαση του Πειθαρχικού Οργάνου για την επιβολή κυρώσεως γνωστοποιείται άμεσα στον Ειδικό Σύμβουλο-Συντονιστή ο οποίος την κοινοποιεί στην ελεγχόμενη εταιρεία και το Δ.Σ. του ΣΕΔΕΑ. Ως νόμιμη κοινοποίηση προς την εταιρεία νοείται η αποστολή του υπογεγραμμένου αντιγράφου της απόφασης στα γραφεία της εταιρείας ή σε ηλεκτρονική διεύθυνση που έχει γνωστοποιήσει στο ΣΕΔΕΑ. Η κοινοποίηση στο ΔΣ γίνεται δια της Γραμματείας του ΣΕΔΕΑ.

Η εταιρεία δικαιούται να προσβάλει την απόφαση του πρωτοβαθμίου Πειθαρχικού Οργάνου με έφεση εντός χρονικού διαστήματος δύο μηνών από την νόμιμη κοινοποίηση σε αυτήν. 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.

6.3.2.2. Σε δεύτερο βαθμό

Μετά την άσκηση της εφέσεως, ο φάκελος διαβιβάζεται στο κατά περίπτωση δευτεροβάθμιο Πειθαρχικό Όργανο το οποίο είναι

- Το Διοικητικό Συμβούλιο – για τις κυρώσεις επανελέγχου
- Η Γενική Συνέλευση – για την κύρωση της αποβολής

Το ΔΣ συνεδριάζει ως δευτεροβάθμιο Πειθαρχικό Όργανο με τα υπόλοιπα μέλη του (δηλαδή πλην αυτών που μετέχουν στο Πειθαρχικό Όργανο). Σε περίπτωση κωλύματος κάποιου εξ αυτών, αντικαθίσταται από τον Αναπληρωτή. Εάν αυτό δεν είναι εφικτό γιατί ο αναπληρωτής μετέχει ήδη στο Πειθαρχικό Όργανο, το κωλυόμενο μέλος αντικαθίσταται από τον/την πρόεδρο της Επιτροπής ΠΕΣΣ. Η υπόθεση εισάγεται προς συζήτηση στην επόμενη συνεδρίασή του, η οποία δεν μπορεί να απέχει περισσότερο των 30 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 κατά την συνεδρίαση 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 τακτικών οικονομικά ενήμερων και πιστοποιημένων μελών.

Αποφάσεις του δευτεροβάθμιου Πειθαρχικού Οργάνου μπορούν να προσβληθούν ενώπιον των αρμοδίων δικαστηρίων σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 88 παρ. 2 του ΑΚ

6.4. Πειθαρχικές ποινές

Οι κυρώσεις που μπορούν να επιβληθούν είναι οι ακόλουθες:

I. **1η Προειδοποίηση και επανέλεγχος.** Ο επανέλεγχος διενεργείται από δύο ελεγκτές και έχει διάρκεια μία μέρα. Η εταιρεία ενημερώνεται για τον επανέλεγχο την προτεραία. Σε περίπτωση σοβαρού κωλύματος, ο επανέλεγχος προγραμματίζεται, εκ νέου, σε χρόνο που δεν μπορεί να απέχει περισσότερο από 15 ημέρες από τον αρχικώς προγραμματισμένο. Η εταιρία επιβαρύνεται με το κόστος του επανελέγχου

II. **2η προειδοποίηση, πρόστιμο και επανέλεγχος.** Ισχύουν τα προαναφερόμενα για τον επανέλεγχο. Η εταιρία επιβαρύνεται με το κόστος του επανελέγχου και με επιπλέον πρόστιμο το οποίο ανέρχεται στο ποσό των 500€.

III. **Αποβολή από το ΣΕΔΕΑ και τον ΠΕΣΣ για διάστημα ενός έτους.** Η εταιρία δικαιούται να υποβάλει αίτηση επανεισδοχής μετά το πέρας του έτους. Η αίτηση αξιολογείται από το ΔΣ και εφόσον η απόφαση είναι θετική η εταιρία θα ακολουθήσει τη διαδικασία εισδοχής όπως ισχύει για τα νέα μέλη. Η εξόφληση τυχόν προηγούμενων οφειλών της εταιρείας προς το σύλλογο αποτελεί προϋπόθεση για την επανεισδοχή της.

6.5 Αρχές που διέπουν την Πειθαρχική Διαδικασία

- Καμία ποινή δεν επιβάλλεται για παράβαση που δεν προβλέπεται σαφώς στον Κανονισμό
- Κύρωση επιβάλλεται εφόσον η παράβαση οφείλεται σε υπαίτια συμπεριφορά του μέλους. Στην έννοια της υπαιτιότητας περιλαμβάνεται και η ελαφρά αμέλεια.
- Το Πειθαρχικό Όργανο εφαρμόζει τις αρχές της ισότητας και της αναλογικότητας κατά την επιβολή των κυρώσεων. [Οι ποινές δεν πρέπει να είναι υπέρμετρες και δυσανάλογες σε σχέση με το παράπτωμα του μέλους. Κανένα μέλος δεν πρέπει να τιμωρείται αυστηρότερα από άλλο για το όμοιο παράπτωμα, λαμβανομένων, ωστόσο, υπόψη και των ειδικών συνθηκών τέλεσης της παράβασης]
- Το εγκαλούμενο μέλος έχει δικαίωμα ακρόασης από το Πειθαρχικό Όργανο και πρόσβασης σε όλα τα στοιχεία του φακέλου που το αφορά. Εφόσον το νομίμως κληθέν μέλος αρνηθεί να προσέλθει σε ακρόαση, η διαδικασία προχωρά χωρίς να ακουστεί. Ως νόμιμη κλήτευση νοείται η με οποιοδήποτε

τρόπο και μέσο κλήση του μέλους σε ακρόαση υπό την προϋπόθεση ότι αποστέλλεται στη γνωστοποιηθείσα από το μέλος διεύθυνση, ηλεκτρονική διεύθυνση ή αριθμό τηλεομοιοτυπήματος.

- Δεν συμμετέχει σε Πειθαρχικό Όργανο (πρώτου ή δεύτερου βαθμού) μέλος κωλυόμενο για οιονδήποτε λόγο. Ως κώλυμα θεωρείται, μεταξύ άλλων, η εμπλοκή του μέλους στην υπό εξέταση υπόθεση, τυχόν ενεργή συνεργασία του μέλους του ΠΟ με την ελεγχόμενη εταιρεία ή η ύπαρξη δικαστικής αντιδικίας μεταξύ της ελεγχόμενης εταιρείας και του μέλους του Πειθαρχικού Οργάνου.
- Η υπογραφή της απόφασης από τα μέλη του Πειθαρχικού Οργάνου αποτελεί στοιχείο του κύρους της.
- Ο Σύμβουλος τηρεί αρχείο στο οποίο αναφέρονται οι τελεσίδικες κυρώσεις που έχουν επιβληθεί σε κάθε εταιρεία.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ ΒΕΒΑΙΩΣΗΣ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑ

Ενημέρωση για την έρευνα με ΑΡΙΘΜΟ _____ και ΘΕΜΑ_____

Ενημέρωση από: _____ Υπογραφή: _____

Πίνακας Καταγραφής Προσωπικών Δεδομένων Έρευνας (άρθρο 30 παρ.2 του ΓΚΠΔ)

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	**ΕΙΔΟΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**	**ΔΙΑΒΙΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΤΡΙΤΟΥΣ[50]**	**ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**	**ΧΡΟΝΟΣ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ**	**ΤΕΧΝΙΚΑ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ[51]**

Βεβαιώνω ότι έλαβα ενημέρωση:

Α/Α	**ΚΩΔΙΚΟΣ**	**ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ**	**ΗΜΕΡ/ΝΙΑ**	**ΤΡΟΠΟΣ[52]**	**ΥΠΟΓΡΑΦΗ**
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

[50] Για λόγους επεξεργασίας

[51] Πέρα από τα συνήθη που αναφέρονται στην πολιτική ασφαλείας της εταιρείας

[52] **(1) Προσωπική ενημέρωση** [η ενημέρωση ηχογραφείται] **| (2) Γραπτή ενημέρωση |(3) Τηλεφωνική ενημέρωση (4) μέσω web conference** [η ενημέρωση ηχογραφείται]**.**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΧΡΗΣΗ GPS ΣΤΗΝ ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ & ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

Η χρήση GPS, η οποία πρέπει να γίνεται με την ρητή συναίνεση του συνεντευκτή, υπογράφοντας σχετικό όρο στη γενική σύμβασή συνεργασίας που υπογράφει με την εταιρία, 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.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: ΕΛΕΓΧΟΙ ΠΟΥ ΔΙΕΝΕΡΓΟΥΝΤΑΙ ΑΠΟΜΑΚΡΥΣΜΕΝΑ

1. Ανά έτος πραγματοποιείται ένας έλεγχος ανά εταιρία
2. Οι έλεγχοι πραγματοποιούνται απομακρυσμένα μέσω zoom ακολουθώντας τις ίδιες διαδικασίες / επίπεδα ελέγχου που ίσχυαν και για τους ελέγχους με φυσική παρουσία των επιθεωρητών με εξαίρεση τα όσα αναφέρονται στη συνέχεια για τους δειγματοληπτικούς ελέγχους
3. Η αναγγελία ελέγχου πραγματοποιείται με τις διαδικασίες που ορίζονται στον Τακτικό Έλεγχο.
4. Ο έλεγχος γίνεται σε 2 συνεχόμενες μέρες. Η διάρκεια του ελέγχου ανά ημέρα είναι 4 ώρες (15.00-19.00) ώστε να μπορεί (και τις δύο μέρες) να διεξαχθεί και δειγματοληπτικός έλεγχος. Από πλευράς ελεγχόμενης εταιρίας απαιτείται για το διάστημα αυτό ένα άτομο αρμόδιο για τους ελέγχους ΠΕΣΣ που θα είναι μαζί με τον ελεγκτή καθ'όλη τη διάρκεια του ελέγχου.
5. Ελέγχονται αρχεία ερευνών, ενώ από τα αρχεία ερευνητών ζητείται μόνο λίστα με τα έργα ανά ερευνητή. Δεν ισχύει ο έλεγχος τιμολογίων. Επίσης δεν ισχύει κανένας επιβεβαιωτικός έλεγχος που περιλαμβάνει έγγραφα υπογεγραμμένα από απασχολούμενους στο field, moderators, ερωτώμενους κλπ - αυτό ισχύει για όσες έρευνες ξεκίνησαν μετά τις 26 Φεβρουαρίου 2020 όπου και ανακοινώθηκε το πρώτο περιστατικό Covid-19 στην Ελλάδα
6. Ισχύει από 6 Μαρτίου 2023 η υποχρέωση των υπεργολάβων για την τήρηση των απαιτούμενων στοιχείων που θα επιτρέπει τη διεξαγωγή δειγματοληπτικών ελέγχων κατά τον έλεγχο ΠΕΣΣ.
7. Αναφορικά με τον τρόπο διενέργειας του δειγματοληπτικού ελέγχου αυτός γίνεται με την βοήθεια της εταιρείας. Ο ελεγκτής ΠΕΣΣ επιλέγει από λίστα που θα βλέπει στην οθόνη του το τηλέφωνο που θα κληθεί και η κλήση γίνεται από την εταιρία με ανοιχτή συνακρόαση κατόπιν ενημέρωσης του ερωτώμενου
8. Για τους απομακρυσμένους ελέγχους έχει γίνει αναθεώρηση του ποσοστού περιπτώσεων στο οποίο γίνεται δειγματοληπτικός έλεγχος από τον ελεγκτή ΠΕΣΣ ανάλογα με το μέγεθος δείγματος καθώς και αναθεώρηση στις κλίμακες μεγέθους δείγματος ως ορίζεται στην ακόλουθο πίνακα

			Παράδειγμα	
ΚΛΙΜΑΚΑ ΜΕΓΕΘΟΥΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ		% ελέγχου κατά το δειγματοληπτικό έλεγχο	Μέγεθος δείγματος έρευνας	% ελέγχου κατά το δειγματοληπτικό έλεγχο
Α.	Έρευνες με δείγμα έως 100	20%	Έως 100	20%
Β.	Έρευνες με δείγμα 101-500 άτομα	6%	101-333	Το max. της Α (n=20)
			334-500	6%
Γ.	Έρευνες με δείγμα 501-1200 άτομα	4%	501-749	Το max. της Β (n=30)
			750-1200	4%
Δ.	Έρευνες με δείγμα 1200+	3%	1201-1599	Το max. της Γ (n=48)
			1600+	3%

Διευκρινίζονται τα εξής:

- ο αριθμός περιπτώσεων που θα ελεγχθεί για τις κατηγορίες Β, Γ, Δ θα είναι κατ'ελάχιστον το μέγιστο (σε αριθμό ερωτηματολογίων) της αμέσως προηγούμενης κατηγορίας (όπως αναφέρεται στο Παράδειγμα)
- Στην περίπτωση που το έργο έχει υλοποιηθεί από διαφορετικά field (μία αναθέτουσα εταιρία και υπεργολάβος/οι ή περισσότεροι από ένας υπεργολάβοι) το ποσοστό δειγματοληπτικού ελέγχου θα υπολογίζεται χωριστά για κάθε μέρος του field ανάλογα με το μέγεθος του δείγματος που έχει υλοποιήσει. Για παράδειγμα, αν ένα μέρος έχει υλοποιήσει 500 συνεντεύξεις και ένα δεύτερο μέρος έχει υλοποιήσει 100 συνεντεύξεις, στο πρώτο μέρος γίνεται έλεγχος για το 6% και στο δεύτερο μέρος γίνεται έλεγχος για το 20%

9. Από 6 Μαρτίου 2023 έχει αυξηθεί το όριο των αποτελεσμάτων των δειγματοληπτικών ελέγχων που νοούνται ως αποκλίσεις από 5% σε 10% με υπολογισμό του ποσοστού επί των Δεκτών κλήσεων και

ταυτόχρονη προϋπόθεση τα ακατάλληλα ερωτηματολόγια να είναι άνω των 5 προκειμένου να θεωρηθεί ότι υπάρχει απόκλιση

10. Η συγκεντρωτική έκθεση συμπληρώνεται ηλεκτρονικά από τον Ελεγκτή στο τέλος του ελέγχου και αποστέλλεται με e-mail στον επιθεωρητή ή σε όποιον άλλο εκπρόσωπο της εταιρίας είναι μαζί του στη διάρκεια του ελέγχου και ενώ και οι δύο βρίσκονται ακόμα στο Video Call.
    Ο επιθεωρητής / άλλος εκπρόσωπος της εταιρίας μπορεί να συμπληρώσει σχόλια αν το επιθυμεί και στην συνέχεια επιστρέφει την έκθεση στον ελεγκτή ΠΕΣΣ με e-mail με την σημείωση "Συμφωνώ με το επισυναπτόμενο". Η διαδικασία αυτή, ανάλογη της διαδικασίας υπογραφής της συγκεντρωτικής έκθεσης από τα δύο μέρη που ισχύει στους ελέγχους με φυσική παρουσία των ελεγκτών στα γραφεία των εταιριών, διασφαλίζει με απλό τρόπο ότι τα δύο μέρη έχουν λάβει γνώση για όσα έχουν αποτυπωθεί στην έκθεση.

11. Κατά τα λοιπά ισχύουν οι προβλέψεις του Κανονισμού ΠΕΣΣ.