



## SES VE GÖRÜNTÜ KAYDI ALMA VE GÖRÜŞMELER İLE GRUP TARTIŞMALARININ MÜŞTERİLER TARAFINDAN İZLEMESİ HAKKINDAKİ ESOMAR REHBERİ

### Giriş

Araştırmalarda ses ve görüntü kaydetmek sıklıkta kullanılmaktadır ve geniş ölçüde katılımcılar tarafından kabul edilmektedir. Bu alanda ICC/ESOMAR Pazarlama ve Sosyal Araştırma Uygulanmasına İlişkin Uluslararası Kurallara ilişkin iki sorun gündeme gelmektedir:

(1) Söz konusu teknikler kullanılacağı zaman deneklerden ne tür bir izin alınmalıdır?

(2) Ses ya da görüntü kayıtları ne kadar süreyle ve hangi önlemler eşliğinde araştırma şirketi dışındaki şahıslara gösterilmeli ya da bu kişilere verilmelidir?

Bu noktada görüntü kaydı, en bariz sorunlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Öncelikle, bir denegin görüntü kaydı ile tanımlanabilmesi ses kaydından çok daha kolay olmaktadır. İkinci olarak, müşterilerden, reklam ajanslarından vb. gelen talepler genellikle ses kayıtlarından ziyade görüntü kayıtlarını ve/veya bu kayıtların birer kopyalarını istemek şeklinde olmaktadır.

Eğer bir araştırmanın görüntü kayıtları araştırma şirketinin dışına çıkarsa, kayıtların doğru amaçlar için kullanımını sağlamak ve deneklerin gizliliğini korumak -daha zor olmasına rağmen- daha da önem kazanmaktadır. Bu sorun, B2B araştırmalarda, medikal araştırmalarda ve özellikle katılımcıların kayıtlarının izleyen/ gören kişilerce tanınma olasılığının yüksek olduğu, nüfusun belirli bir alt kitlesi ile yapılan araştırmalarda daha belirgin olarak ortaya çıkmaktadır. Ancak yine de prensipte bu uygulama her tür araştırmada geçerlidir.

Araştırmacılar kişisel datanın korunması ve mahremiyete gereksiz müdahalelerin engellenmesi amacı ile ses ve görüntü kayıtları kullanımına büyük bir özen göstermeli ve katılımcıların haklarının korunması açısından uygun teminatları sağlamalıdır. Bu konu Uluslararası Kod'da 7. Madde ile sağlanmaktadır. Bu Rehber, bu Madde'nin nasıl uygulanması gerektiğine dair detayları sunmaktadır.

Benzer konular bir derinlemesine görüşme ya da grup tartışmasının müşteri veya müşterinin temsilcileri (reklam ajansı vb.) tarafından kalite kontrol ya da araştırma sonuçlarını daha iyi anlayabilme amacıyla izlenmesi halinde de ortaya çıkmaktadır. Bu nokta özellikle katılımcıların izledikleri gerçeğinin bilinmemesi halinde önem kazanmaktadır, örneğin izlemenin kapalı devre televizyon sistemi ile ayrı bir izleme odasından yapılması gibi. Bu Rehber'deki son öneri müşterinin görüşmeleri izlemesi konusuna ayrılmıştır.

### ÖNERİLER

Kayıt alma konusunda deneklerin onayı

1. Denekler - normal olarak anket ya da grup tartışmasının başında- ses veya görüntü kaydı alınacağı konusunda bilgilendirilmelidirler. Deneklerden herhangi birinin itiraz etmesi halinde bu kayıt sistemleri kullanılamaz (Kapalı devre video sistemi kullanılacağı zaman da aynı prosedür izlenmelidir).

Bütün hakları saklıdır

2. Önceden bilgilendirmenin gerekli olmadığı istisnai durumlar:

- (i) Kaydın yalnızca denetleme, kontrol ya da analiz amaçlı alınması ve sadece görüşmeci, moderatör, supervizör ya da konuyla ilgili olan araştırmacı tarafından izlenmesi ya da dinlenmesi halinde.
- (ii) Katılımcıların kayıt alındığının farkında olmaları halinde atipik davranış sergilemeleri söz konusu olduğunda. Bu konudaki örnekler insanların bir ürün ya da paketi nasıl tuttukları ya da bir işi ne şekilde yaptıkları üzerine gerçekleştirilen çalışmalar olabilir (Bununla birlikte, deneyimler göstermektedir ki, çoğu görüşme ya da grup tartışmasında kayıt yapılacağından önceden bildirilmesi halinde – doğru şekilde anlatılması kaydıyla–katılımcıların yanıtlarında etkilenme olmamaktadır).

Bu gibi örneklerde de deneklere görüşmenin sonunda kayıt edildikleri söylenmeli ve kayıtların ilgili bölümlerini dinlemelerine ya da izlemelerine ve bunları eğer isterlerse silmelerine imkan verilmelidir.

Orijinal datanın kopyaları konusundaki müşteri hakları

3. Uluslararası Kod'un 22. Maddesi, belli bir ücret karşılığında ve deneklerin gizliliğinin sağlanması koşuluyla, müşterilere özgün araştırma bilgilerinin kopyasını elde etme hakkını tanımaktadır. Bu bilgi soru formu olarak değil de ses ve görüntü kaydı şeklinde elde edilmiş ise, bilginin müşteriye anonim "görüşme dökümleri" şeklinde iletilmesi genellikle sorun olmamaktadır (buna rağmen her iki durumda da deneklerin ayırt edici yorumlarının ya da cümlelerinin kayıttan çıkarılmasına özen gösterilmesi gerekmektedir). Görüntü kayıtları durumunda deneklerin tanınması tehlikesi çok daha yüksek olmaktadır; anonimlik kuralının risk altında olduğu bu ve bu gibi durumlarda aşağıdaki kurallar izlenmelidir.

Kayıtların iletilmesi hakkındaki teminatlar

4. Kaydı alınan tüm deneklerden önceden açık bir izin alınmadığı takdirde, kayıtlar araştırmacının ya da çalışmayı gerçekleştiren araştırma şirketinin kullanımını dışına çıkarılamaz.

5. Söz konusu izin alındığı takdirde, araştırmacı deneklere kaydın gelecekte nasıl kullanılacağı hakkında mümkün olduğunca açık bilgi vermekle yükümlüdür. Bu bilgilendirme aşağıdaki konularda yapılmalıdır:

- Kayıtların kime/ kimlere verileceği
- Kayıtların kime/ kimlere gösterilebileceği
- Kayıtların hangi amaçlarla kullanılabilabileceği

6. Bazı hassas durumlarda, görüntü kayıtları araştırma şirketi dışına çıkarılacağı zaman, (teknik olarak uygulanabilir olduğu takdirde) katılımcıların görüntülerinin bulanıklaştırılması ya da karartılması olanağı düşünülmelidir. Bazı durumlarda, yalnızca ses kaydının verilmesi yeterli olmaktadır.

7. Bir kayıt, bu kurallara uygun şekilde iletildiği zaman, kaydın hangi amaçlara yönelik kullanılabilabileceği konusundaki kuralların uygun başlıklar ile çerçevesi gerekmektedir. Uluslararası Kod'un 29. Maddesi'ne göre, araştırmacı aynı zamanda kaydın iletildiği kişinin Kod'un gerektirdiklerinin farkında olmasını ve bu kurallara riayet etmesini temin etmelidir (müşterinin daha sonra kopyaları görmek isteyebileceği olasılığına karşı, müşteri kayıtların kullanımını konusundaki sınırlandırmalar hakkında projenin başında bilgilendirilmelidir). Alıcıya, kayıtların daha önceden anlaşmaya varılmış koşullar dışında kullanılması söz konusu olduğu durumlarda önce araştırmacıdan (uygun durumlarda katılımcılardan) izin alınması gerektiği söylenmelidir. Kayıtlar hiç bir surette promosyon ve doğrudan satış etkinlikleri gibi araştırma dışı faaliyetlerde kullanılamaz.

8. Eğer kaydın herhangi bir bölümü araştırmacı tarafından araştırma şirketindeki yetkili personel dışındaki üçüncü şahıslara gösterilecek ise (kayıdı vermemek koşulu ile) araştırmacı Uluslararası Kod'daki Madde 4'ün gerektirdiklerini sağlamakla yükümlüdür. Katılımcıların kimlikleri kendilerinden önceden izin alınmaksızın referans olarak gösterilemez.

### Müşterinin Görüşmeleri İzlemesi

9. Uluslararası Kod, müşterilerin ya da müşteri temsilcilerinin görüşmeyi ya da grup tartışmasını gerçekleştirmekte olduğu sırada (simultane kayıt cihazlarının kullanıldığı ya da kullanılmadığı zamanlarda) izlemesine izin vermektedir. Bu durum nerede gerçekleşirse gerçekleşsin, araştırmacı, izleyicilerin Uluslararası Kod'un gerektirdikleri hakkında tam bilgi sahibi olmalarını ve kurallara riayet etmelerini sağlamakla yükümlüdür.

10. Araştırmacı ayrıca, söz konusu izleyici grubuna görüşülen kişileri tanıma olasılığı yüksek veya konuyla doğrudan ilgili kişileri dahil etmemekle yükümlüdür (örneğin profesyonel yöneticiler ya da doktorlar ile ilgili bir araştırma yürütülmesi halinde müşteri satış ekibinin izleme grubuna dahil edilmemesi). Bu koşulun sağlanamaması ya da deneklerin gizlilik haklarının ihlali gibi tehlikeli bir durum söz konusu ise, denekler izleyici ya da izleyiciler hakkında önceden bilgilendirilmeli ve onayları alınmalıdır. Müşterinin gerçek kimliği denekler tarafından sorulmadığı takdirde açıklanmak zorunda değildir. Doğru uygulama, görüşme ya da tartışmanın üçüncü şahıslar tarafından izleneceğinin daima deneklere söylenmesidir.