

آیین نامه بین المللی تحقیقات بازار، نظر سنجی و تحلیل داده

برگرفته از :

آیین نامه بین المللی انجمن تحقیقات بازاریابی اروپا (ESOMAR) / اتاق
بین المللی بازرگانی (ICC)

برگردان و نگارش : شرکت بازاریابان - انجمن تحقیقات بازاریابی ایران
ویرایش دوم - ۱۳۹۷

آیین نامه بین المللی تحقیقات بازار، نظرسنجی و تحلیل داده

مقدمه

- مقدمه
- هدف و گستره آیین نامه
- تفسیر
- تعاریف
- اصول پایه
- مفاد آیین نامه
- مسئولیت در قبال پاسخگو
- مسئولیت در قبال کارفرما
- مسئولیت در قبال مردم
- مسئولیت در قبال حرفه تحقیق

مقدمه

اولین آیین نامه کاربردی تحقیقات اجتماعی و بازاریابی در سال ۱۹۴۸ توسط ایزومار (ESOMAR) منتشر شد. در سال های بعد، چندین نهاد ملی، آیین نامه های خود را منتشر نمودند. در سال ۱۹۷۶ ایزومار و اتاق بازرگانی بین المللی (ICC) - که آیین نامه بین المللی مرتبط و مبتنی بر آیین نامه جهانی رفتار بازاریابی و تبلیغات داشتند - توافق کردند که مطلوب تر است یک آیین نامه واحد داشته باشند. این آیین نامه مشترک میان ESOMAR و ICC در سال بعد یعنی سال ۱۹۷۷ منتشر شد. این آیین نامه در سال های ۱۹۹۴، ۱۹۸۶ و نیز اخیراً در سال ۲۰۰۷ به روز رسانی شد. بیش از ۶۰ انجمن در بیش از ۵۰ کشور آن را پذیرفته و یا تأیید نموده اند.

هدف و گستره آیین نامه

این آیین نامه طراحی شده است تا برای کسانی که در زمینه بازار، افکار، تحقیقات اجتماعی و تحلیل داده فعالیت دارند، یک چارچوب جامع خود تنظیمی باشد. این آیین نامه استانداردهای ضروری اخلاقی و حرفه ای را تعیین می کند که برای حفظ اعتماد عمومی در تحقیقات طراحی شده است. در حالی که همچنین مستلزم رعایت دقیق قوانین و مقررات منطقه ای، ملی و محلی و نیز آیین نامه های مربوط به صنعت / حرفه ای است که ممکن است استانداردهای بالاتری را نیز وضع کند.

این آیین نامه تضمین می کند که محققان و تحلیل گرانی که با منابع داده های سنتی و جدید کار می کنند، مسئولیت های اخلاقی، حرفه ای و قانونی خود را نسبت به افرادی که داده های آنها (منظور پاسخگویان است) در تحقیقات استفاده می شود و نیز کارفرمایان و سازمان هایی که به آنها خدمت رسانی می کنند، را رعایت نمایند.

همچنین هدف از این امر حفظ حقوق پژوهشگران در جستجو، دریافت و انتقال اطلاعات بر اساس ماده ۱۹ میثاق بین المللی حقوق مدنی و سیاسی سازمان ملل متحد می باشد.

این آیین نامه در تمام تحقیقات در سراسر جهان به کار گرفته می شود. پذیرش و رعایت این آیین نامه برای اعضای ESOMAR و اعضای انجمن های پژوهشی دیگر که آن را پذیرفته اند، الزامی است.

تفسیر

این آیین نامه باید با حفظ روح متن یعنی قصد و نیت کسانی که آن را نوشته اند و همچنین حفظ ادبیات آن به کار گرفته شود. این آیین نامه باید با دیگر آیین نامه ها، دستورالعمل ها، اصول و تفسیرهای چارچوب مربوط به ICC و ESOMAR همخوانی داشته باشد تا در زمینه روش های تحقیق و کاربردهای خاص آن مورد استفاده قرار گیرند. این آیین نامه و سایر مستندات مشابه در وب سایت های www.esomar.org و www.iccwbo.org در دسترس هستند.

در طول این سند کلمه "باید" برای شناسایی التزامات استفاده شده است که یک اصل یا عمل است که محققان موظف به رعایت آن هستند. کلمه «بایستی» هنگام توصیف پیاده سازی و مشخص کردن یک فعالیت توصیه شده، استفاده شده است.

تعاریف:

- در این آیین نامه، هر کدام از عبارات زیر معنای مشخص دارند که در ذیل آمده است:
- **کودک / نوجوان:** افرادی هستند که اجازه شرکت کردن آن ها در تحقیق باید از والدین یا فرد بزرگسال مسئول گرفته شود. تعاریف سن کودک اساساً متفاوت است و توسط قوانین ملی و آیین نامه های خود تنظیم، تعریف شده است. در صورت عدم وجود تعریف ملی، یک «کودک» به عنوان ۱۲ سال کمتر و یک «نوجوان» در بازه سنی ۱۳ تا ۱۷ سال تعریف شده است.
 - **کارفرما:** هر فرد یا سازمانی است که درخواست یا سفارش می دهد، یا در تمامی یا بخشی از یک پروژه تحقیقاتی مشارکت می کند.
 - **رضایت / موافقت:** توافق آزادانه و آگاهانه یک فرد برای جمع آوری و پردازش اطلاعات شخصی ایشان.
 - **تحلیل داده:** به معنی روند بررسی مجموعه داده ها برای کشف الگوهای پنهان، همبستگی های ناشناخته، روندها، ترجیحات و سایر اطلاعات مفید در راستای اهداف تحقیق.
 - **پاسخگو:** هر فردی که داده های شخصی او در تحقیقات مورد استفاده قرار می گیرد.
 - **آسیب:** آسیب مادی و ملموس (مانند آسیب جسمی یا ضررمالی)، آسیب ناملموس یا اخلاقی (مانند صدمه به شهرت و یا حسن نیت)، یا دخالت بیش از حد در زندگی خصوصی از جمله مخاطب قرار گرفتن پیام های بازاریابی ناخواسته.
 - **فعالیت های غیر تحقیقاتی:** اقدام مستقیم در برابر فردی که داده های شخصی او جمع آوری یا تجزیه و تحلیل شده با هدف تغییر نگرش، عقاید و یا رفتار آن فرد.
 - **جمع آوری غیرفعال داده ها:** یعنی جمع آوری اطلاعات شخصی از طریق مشاهده، اندازه گیری و یا ضبط اقدامات فردی و یا رفتارهای شخص.
 - **اطلاعات شخصی (گاهی اوقات به عنوان اطلاعات شخصی قابل شناسایی یا PII شناخته می شود):** هر گونه اطلاعات مربوط به یک فرد با زندگی طبیعی است که می تواند برای شناسایی فرد استفاده شود. به عنوان مثال با اشاره به شناسه های مستقیم (مانند نام، موقعیت جغرافیایی خاص، شماره تلفن، عکس، ضبط صدا یا ویدئو) یا به طور غیرمستقیم با اشاره به ویژگی های فیزیکی، فیزیولوژیکی، ذهنی، اقتصادی، فرهنگی یا اجتماعی فرد.
 - **داده های اولیه:** یعنی داده های جمع آوری شده از یک فرد یا درباره یک فرد توسط یک محقق که به منظور تحقیق استفاده می شود.

- **اطلاعیه حریم خصوصی** (گاهی اوقات به عنوان سیاست حریم خصوصی شناخته می شود): به معنی یک خلاصه منتشر شده از شیوه های حفظ حریم خصوصی توسط سازمان است که نحوه جمع آوری، استفاده، افشا و مدیریت داده های شخصی پاسخگویان را توصیف می کند.
- **تحقیق:** که تمامی انواع تحقیقات بازار، افکارسنجی و تحقیقات اجتماعی و تحلیل داده را شامل می شود یک روش ساختار یافته برای جمع آوری و تحلیل اطلاعات در مورد افراد یا سازمانها است. در این مورد از روشها و تکنیکهای آماری، تحلیلی در علوم کاربردی اجتماعی، رفتاری و علوم داده برای ایجاد دانش استفاده می شود و به تصمیم گیری توسط ارائه دهندگان کالا و خدمات، دولت ها، سازمان های غیر انتفاعی و عموم مردم کمک می کند.
- **محقق:** یعنی هر فرد یا سازمانی که به عنوان مشاور تحقیقاتی فعالیت می کنند، شامل کسانی که در شرکت های کارفرما هستند و یا بعنوان پیمانکار عمل می کنند.
- **داده ثانویه:** یعنی داده هایی که برای هدف دیگر جمع آوری شده و متعاقباً برای تحقیق استفاده می شود.
- **افراد آسیب پذیر:** افرادی هستند که ممکن است ظرفیت محدودی برای تصمیم گیری های داوطلبانه و آگاهانه داشته باشند، از جمله کسانی که دارای اختلالات شناختی یا ناتوانی های ارتباطی هستند.

اصول پایه

این آیین نامه بر اساس سه اصل اساسی است که در طول تاریخ خود تحقیقات بازار، نظرسنجی و تحقیقات اجتماعی را مشخص کرده است. آنها زمینه ای تفسیری برای اجرای مفاد اصلی آیین نامه را ارائه می دهند:

- ۱- هنگام جمع آوری اطلاعات شخصی از پاسخگویان به منظور تحقیق، محققان باید در مورد اطلاعاتی که قصد جمع آوری آن را دارند، هدف جمع آوری اطلاعات، این که با چه کسی می تواند به اشتراک گذاشته شود و در چه شکلی، شفاف باشند.
- ۲- محققان باید اطمینان حاصل کنند که داده های شخصی مورد استفاده در تحقیق، از دسترسی غیر مجاز به طور کامل محافظت می شود و بدون رضایت پاسخگو منتشر نمی شود.
- ۳- محققان همیشه باید اخلاقی رفتار کنند و هیچ کاری انجام ندهند که ممکن است به یک پاسخگو آسیب برساند یا تحقیقات بازار، نظرسنجی و تحقیقات اجتماعی را بی اعتبار کند.

مفاد آیین نامه

مسئولیت در قبال پاسخگو

ماده ۱: مراقبت

- الف) محققان باید اطمینان حاصل کنند که پاسخگویان در نتیجه مستقیم استفاده از اطلاعات شخصی آنها که برای تحقیق استفاده می شوند، آسیب نمی بینند.
- ب) زمانیکه ماهیت تحقیق حساس است یا شرایطی که داده ها جمع آوری می شوند می تواند باعث ناراحتی و اذیت پاسخگویان شود، محققان می بایست مراقبت های ویژه ای را در نظر بگیرند.
- ج) محققان باید توجه داشته باشند که موفقیت یک تحقیق بر پایه اعتماد عمومی نسبت به صراحت تحقیق و حفظ محرمانه بودن اطلاعات استوار است و بنابراین باید در حفظ تمایز بین فعالیت های پژوهشی و غیر پژوهشی کوشا باشد.
- د) اگر محققان فعالیت های غیر تحقیقاتی انجام می دهند، به عنوان مثال فعالیت های تبلیغاتی یا تجاری که پاسخگویان مخاطب آن هستند، باید این فعالیت ها را به روشنی از تحقیق تفکیک داده و جدا کنند.

ماده ۲: کودکان، نوجوانان و سایر افراد آسیب پذیر

- الف) محققان هنگام جمع آوری اطلاعات شخصی از کودکان یا افرادی که برای آنها یک سرپرست قانونی تعیین شده است، باید رضایت والدین یا بزرگسالان مسئول را بدست آورند.
- ب) محققان باید در مورد در نظر گرفتن کودکان و نوجوانان برای تحقیق، بسیار مراقب باشند. سن و سطح بلوغ آنها را نیز در مورد سوالات مطرح شده باید در نظر بگیرند.
- ج) محققان باید هنگام کار با سایر افراد آسیب پذیر اطمینان حاصل نمایند که چنین افرادی قادر به تصمیم گیری آگاهانه هستند و در زمینه همکاری در یک تحقیق، تحت فشار قرار نگرفته اند.

ماده ۳: به حداقل رساندن داده ها

- الف) محققان باید جمع آوری و یا پردازش اطلاعات شخصی را به موارد مرتبط به تحقیق محدود کنند.

ماده ۴: جمع آوری اطلاعات اولیه

- الف) هنگام جمع آوری مستقیم اطلاعات شخصی از یک پاسخگو به منظور تحقیق:
- ۱- محققان باید در آغاز خود را معرفی کنند و پاسخگویان باید بتوانند هویت و اصالت محقق را بدون هیچ مشکلی تأیید کنند.

- ۲- محققان باید در سریعترین زمانی که روش اجرای تحقیق ممکن می‌سازد هدف کلی پژوهش را بطور شفاف بیان کنند.
- ۳- محققان باید اطمینان حاصل کنند که مشارکت داوطلبانه بوده و بر اساس اطلاعات مناسب و غیرگمراه کننده مرتبط با هدف کلی و ماهیت تحقیق است.
- ۴- محققان باید هر گونه فعالیتی که منجر به تماس مجدد خواهد شد را به پاسخگویان اطلاع دهند و پاسخگویان باید موافقت خود را برای تماس مجدد اعلام کنند. تنها استثنا در این مورد تماس مجدد به منظور کنترل کیفی می‌باشد.
- ۵- محققان باید به حقوق پاسخگویان جهت رد کردن درخواست برای شرکت در تحقیق، احترام بگذارند.

ب) محققان باید اجازه خارج شدن از تحقیق را در هر زمان به پاسخگویان داده و آنها به اطلاعات شخصی مربوط به خودشان دسترسی داشته یا آن اطلاعات را اصلاح کنند.

ج) جمع آوری غیرفعال داده‌ها باید بر اساس رضایت پاسخگویان بوده و با تمام شرایط در بند الف ماده ۴ مطابقت داشته باشد.

د) هنگام استفاده از متدهای جمع آوری غیرفعال داده اگر امکان کسب رضایت نباشد، محققان باید زمینه‌های قانونی مجاز برای جمع آوری داده‌ها داشته باشند و هر گونه مشخصات شناسایی را در حداقل زمانیکه عملاً امکان پذیر است حذف یا مخدوش کنند.

ماده ۵ : استفاده از داده ثانویه

در هنگام استفاده از داده ثانویه که شامل اطلاعات شخصی افراد می‌شود، محققان باید از موارد زیر اطمینان حاصل نمایند:

الف) استفاده مورد نظر، با هدفی که داده‌ها در اصل جمع آوری شده سازگار باشد.

ب) داده‌ها با تخلف از محدودیت‌های اعمال شده توسط قانون، از طریق فریب، و یا به شیوه‌هایی که آشکار نباشد یا توسط پاسخگو قابل تشخیص نباشد، جمع آوری نشده باشد.

ج) استفاده مورد نظر، به طور مشخص در اعلان حریم خصوصی ارائه شده در زمان جمع آوری اولیه منع نشده باشد.

د) به هر درخواستی از سمت پاسخگو مبنی بر اینکه اطلاعات شخصی ایشان برای اهداف دیگری استفاده نشود، احترام گذاشته شود.

ه) استفاده از داده منجر به آسیب زدن به پاسخگو نشده و اقداماتی برای جلوگیری از چنین آسیبی هایی در نظر گرفته شده باشد.

ماده ۶: حفاظت از اطلاعات و رعایت حریم خصوصی

الف) اگر محققان تصمیم به جمع آوری اطلاعات شخصی برای تحقیقی را داشته باشند که ممکن است برای هدف غیر تحقیقاتی نیز استفاده شود، این موضوع باید قبل از جمع آوری داده برای پاسخگویان روشن شده و رضایت آن ها را برای استفاده در اهدافی غیر تحقیقاتی جلب نمایند.

ب) محققان نباید اطلاعات شخصی پاسخگویان را با یک کارفرما به اشتراک بگذارند مگر اینکه پاسخگو به انجام این کار رضایت داده و با هدف مشخصی که استفاده خواهد شد، موافقت نماید.

ج) محققان باید یک اعلان حریم خصوصی که برای پاسخگویان به راحتی قابل خواندن بوده و قابل فهم باشد را داشته باشند.

د) محققان باید اطمینان حاصل نمایند که اطلاعات شخصی افراد قابل رهگیری نبوده و هویت فردی از طریق افشای قیاسی (به عنوان مثال، از طریق تجزیه و تحلیل منابع متعدد، نمونه های کوچک یا ترکیبی با داده های دیگر مانند پرونده های کارفرما یا اطلاعات ثانویه در حوزه عمومی) بدست نیاید.

ه) محققان باید تمام اقدامات احتیاطی معقول را انجام دهند تا اطمینان حاصل شود که اطلاعات شخصی افراد امن است و در برابر خطراتی مانند از دست دادن، دسترسی غیر مجاز، تخریب، سوء استفاده، دستکاری یا افشای آن محافظت شود.

و) داده های شخصی باید طولانی تر از آنچه که برای هدف مورد نظر جمع آوری یا استفاده می شود، نگهداری نشود.

ز) اگر اطلاعات شخصی به پیمانکاران، یا سایر ارائه دهندگان خدمات منتقل می شود، محققان باید اطمینان حاصل کنند که گیرندگان حداقل به اندازه محققان اقدامات امنیتی را رعایت می کنند.

ح) محققان باید مراقبت های خاصی را برای حفظ حقوق محافظت از داده پاسخگویان که اطلاعات شخصی آنها از یک حوزه قضایی به حوزه دیگری منتقل می شود، انجام دهند. چنین نقل و انتقال ها نباید بدون رضایت پاسخگو یا سایر زمینه های قانونی مجاز انجام شود. علاوه بر این، محققان باید برای اطمینان از رعایت شدن تدابیر امنیتی مناسب و اصول حفاظت از داده های این آیین نامه، تمامی اقدامات لازم را انجام دهند.

و) در صورت لو رفتن داده ها شامل اطلاعات شخصی، محققان مسئولیت مراقبت از پاسخگویان موردنظر را برعهده دارند و باید همه قوانین اطلاع رسانی مربوط به لو رفتن داده ها را رعایت کنند.

مسئولیت در قبال کارفرما

ماده ۷ : شفافیت

- الف) محققان باید تحقیق را با مشخصات و کیفیت توافق شده با کارفرما و مطابق با بند الف ماده ۹ طراحی کنند.
- ب) محققان باید اطمینان حاصل کنند که یافته ها و هر گونه تفسیر آنها به وضوح و به طور مناسب توسط داده ها پشتیبانی می شود.
- ج) محققان باید براساس درخواست کارفرمایان، ترتیبی اتخاذ نمایند تا امکان بررسی مستقل کیفیت جمع آوری داده ها و آماده سازی داده ها برای ایشان فراهم باشد.
- د) محققان باید اطلاعات فنی کافی در مورد تحقیق را به کارفرمایان ارائه دهند تا آنها بتوانند اعتبار نتایج و هرگونه استنتاج حاصله را ارزیابی نمایند.
- ه) محققان هنگام گزارش نتایج یک تحقیق، بیستی تمایز روشنی بین یافته ها، تفسیر محقق از این یافته ها و هرگونه نتیجه گیری یا توصیه مبتنی بر این یافته ها قائل گردند.

مسئولیت در قبال مردم

ماده ۸ : انتشار یافته ها

- الف) هنگام انتشار یافته های پژوهشی، محققان باید اطمینان حاصل کنند که عموم مردم دسترسی به اطلاعات پایه کافی برای ارزیابی کیفیت داده ها و اعتبار سنجی نتایج را دارند.
- ب) محققان باید براساس درخواست، اطلاعات فنی اضافی لازم برای ارزیابی اعتبار هر یافته منتشر شده، را در دسترس قرار دهند، مگر اینکه این کار از نظر قراردادی ممنوع باشد.
- ج) هنگامی که مشتری قصد دارد نتایج یافته های یک پروژه تحقیقاتی را منتشر کند، محققان باید اطمینان حاصل کنند که در مورد فرم و محتوای انتشار مورد مشاوره قرار گرفته اند.
- مشتری و محقق هر دو مسئولیت دارند تا اطمینان حاصل کنند که نتایج منتشر شده گمراه کننده نیستند.
- د) محققان نباید اجازه دهند که نام خود یا سازمان خود با پخش نتایج حاصل از یک پروژه تحقیقاتی همسو شود مگر اینکه آن نتایج به قدر کافی توسط داده ها تأیید شوند.

مسئولیت ها در قبال حرفه تحقیق

ماده ۹ : مسئولیت حرفه ای

- الف) محققان باید صادق، راستگو و واقع بین باشند و اطمینان داشته باشند که تحقیق آن ها مطابق با اصول، روشها و تکنیکهای علمی مناسب انجام شده است.

ب) محققان همیشه باید اخلاقی رفتار کرده و از انجام هر گونه عملی که ممکن است بدون دلیل موجه (به ناحق) به شهرت تحقیقات صدمه بزند و یا باعث از بین رفتن اعتماد عمومی به آن شود، پرهیز کنند.
ج) محققان باید در همه امور حرفه ای و تجاری خود، رو راست و صادق باشند.
د) محققان نباید دیگر محققان را ناموجه مورد انتقاد قرار دهند.
ه) محققان نباید درباره مهارت‌ها، تجربه، فعالیت و یا درباره سازمان خود اظهارات غلط و یا گمراه کننده ارائه دهند.
و) محققان می بایست از اصول پذیرفته شده در زمینه رقابت عادلانه، پیروی کنند.

ماده ۱۰ : مسئولیت حقوقی

محققان باید از تمام قوانین ملی و بین المللی و نیز آیین نامه های محلی و قوانین و استانداردهای حرفه ای مرتبط پیروی نمایند.

ماده ۱۱ : پیروی

الف) محققان باید اطمینان حاصل کنند که تحقیق مطابق با این آیین نامه انجام شده است و مشتریان و طرفین دیگر تحقیق موافق پیروی از الزامات آن هستند و در صورت لزوم، آیین نامه توسط همه سازمان ها، شرکت ها و افراد در تمام مراحل تحقیق مورد استفاده قرار می گیرد.
ب) اصلاح نقض این آیین نامه توسط یک محقق، حتی در حالی که مطلوب باشد، آن نقض را تبرئه نمی کند.
ج) عدم همکاری یک عضو ESOMAR با یک بررسی انضباطی از سمت ESOMAR در مورد نقض احتمالی این آیین نامه، به معنای نقض این آیین نامه می باشد. این قانون در مورد اعضای دیگر نهادهای خود قانون گذار که این آیین نامه را اجرا می کنند، صادق است.

ماده ۱۲ : اجرا

الف) این آیین نامه و اصول مندرج در آن باید پذیرفته شود و در صورت پذیرفته شدن، توسط نهادهای خود قانون گذار مرتبط محلی، ملی و بین المللی در سطح ملی و بین المللی باید اجرا گردد.
محققان و کارفرمایان نیز باید با اسناد خود تنظیمی محلی در مورد تحقیق و نیز تصمیمات اتخاذ شده توسط نهاد های خود قانون گذار، آشنا شوند.
ب) درخواست های تفسیر اصول مندرج در این آیین نامه، باید به کمیته استانداردهای حرفه ای ESOMAR یا بخش بازاریابی و تبلیغات کمیسیون ICC برای تفسیر ارسال شود.