



Μονάδα
Ερευνών Αγοράς &
Επιχειρηματικότητας
Πανεπιστημίου Κρήτης

Μονάδα Ερευνών Αγοράς και Επιχειρηματικότητας

Κώδικας Επαγγελματικής Πρακτικής

Έκδοση 2.0

Προοίμιο

Ο παρών κανονισμός βασίζεται στον Κώδικα Επαγγελματικής Πρακτικής του *Συλλόγου Εταιρειών Δημοσκόπησης και Έρευνας Αγοράς (Σ.Ε.Δ.Ε.Α.)*, ο οποίος με τη σειρά του αναφέρεται στους αντίστοιχους διεθνείς κώδικες που έχει συντάξει η *European Society for Opinion and Marketing Research (E.S.O.M.A.R. - Ευρωπαϊκή Εταιρεία για την Έρευνα Κοινής Γνώμης και Έρευνας Αγοράς)*, σε συνεργασία με το *International Chamber of Commerce (I.C.C.) – Διεθνές Επιμελητήριο Εμπορίου*.

Άρθρο 1

Πεδίο εφαρμογής – Έννοιες – Γενικές Αρχές

1. Οι διατάξεις του παρόντος Κώδικα εφαρμόζονται σε όλες τις έρευνες αγοράς/δημοσκοπήσεις που προγραμματίζονται και εκτελούνται από την Μονάδα Ερευνών Αγοράς και Επιχειρηματικότητας της Εταιρείας Αξιοποίησης Διαχείρισης Περιουσίας του Πανεπιστημίου Κρήτης.
2. Με τις διατάξεις του παρόντος Κώδικα καθιερώνονται:
 - α) Ενιαίοι κανόνες και αποτελεσματικές διαδικασίες για την διεξαγωγή ερευνών αγοράς και των δημοσκοπήσεων που διασφαλίζουν την συλλογή αμερόληπτων πληροφοριών χωρίς περιττά έξοδα.
 - β) Ο έλεγχος με τον οποίο εξασφαλίζεται η διαφάνεια των διαδικασιών και η άρτια, αμερόληπτη και χωρίς επιρροές εκτέλεση των ερευνών αγοράς και των δημοσκοπήσεων.
3. Για την εφαρμογή του παρόντος Κώδικα οι παρακάτω όροι έχουν την ακόλουθη σημασία:
 - α) «Μονάδα» ή «Μ.Ε.Α.Ε.» είναι η Μονάδα Ερευνών Αγοράς και Επιχειρηματικότητας της Εταιρείας Αξιοποίησης Διαχείρισης Περιουσίας του Πανεπιστημίου Κρήτης.
 - β) «Αναθέτων» είναι ο ερευνητής – μέλος της κοινότητας του Πανεπιστημίου Κρήτης, η διοίκηση και οι υπηρεσίες του Πανεπιστημίου Κρήτης, η Εταιρεία Αξιοποίησης και Διαχείρισης Περιουσίας του Πανεπιστημίου Κρήτης ή οποιοσδήποτε δημόσιος ή

ιδιωτικός φορέας που αναθέτει την διεξαγωγή έρευνας αγοράς / δημοσκοπήσης στην Μ.Ε.Α.Ε.

Άρθρο 2

Υποχρεώσεις της Μ.Ε.Α.Ε. προς τον αναθέτοντα

1. Η Μ.Ε.Α.Ε. δε θα παρουσιάζεται στον αναθέτοντα ως κατέχουσα εγκαταστάσεις ή παρέχουσα υπηρεσίες τις οποίες στην πραγματικότητα δεν κατέχει ή δεν έχει τη δυνατότητα να παρέχει.
2. Όταν περισσότεροι από ένας αναθέτοντες συμμετέχουν στο κόστος μιας έρευνας της Μ.Ε.Α.Ε., κάθε αναθέτων θα είναι ενήμερος ότι υπάρχουν και άλλοι συμμετέχοντες (αν και όχι απαραίτητα για την ταυτότητά τους).
3. Η Μ.Ε.Α.Ε. δε θα αποκαλύπτει στους ερωτώμενους ή σε οποιοδήποτε άλλο πρόσωπο που δεν είναι άμεσα ενδιαφερόμενο, το όνομα του αναθέτοντα που παρήγγειλε την έρευνα ή τα αποτελέσματα που προκύπτουν, εκτός αν έχει την έγγραφη άδεια του αναθέτοντα.
4. Η Μ.Ε.Α.Ε. δεν αποκαλύπτει το εμπιστευτικό υλικό ούτε κοινοποιεί στοιχεία, έγγραφα και πληροφορίες που της δόθηκαν από τον αναθέτοντα, υποχρεούται δε να μεριμνά ώστε το προσωπικό της, τυχόν υπεργολάβοι της και κάθε συνεργαζόμενος με αυτήν να τηρήσει την ως άνω υποχρέωση.
5. Προτάσεις για προσφορές έρευνας αγοράς που έχουν συνταχθεί από την Μ.Ε.Α.Ε., μετά από αίτηση του αναθέτοντα, παραμένουν ιδιοκτησία της Μ.Ε.Α.Ε. εκτός εάν τα δύο συμβαλλόμενα μέρη έχουν συμφωνήσει στο ύψος της αμοιβής αυτής της υπηρεσίας.
6. Η Μ.Ε.Α.Ε. μπορεί, σε κάποιες περιπτώσεις, να κρίνει απαραίτητη ή συμφέρουσα για τον αναθέτοντα σημαντική αλλαγή στην προταθείσα μεθοδολογία μιας έρευνας, της οποίας η διεξαγωγή της έχει ανατεθεί. Στην περίπτωση αυτή η Μ.Ε.Α.Ε. θα πρέπει να ενημερώσει τον αναθέτοντα και να λάβει την έγγραφη έγκρισή του, πριν προχωρήσει στην αλλαγή μεθοδολογίας.

7. Όταν η Μ.Ε.Α.Ε. παρουσιάζει επεξεργασμένα αποτελέσματα έρευνας στον αναθέτοντα (είτε πρόκειται για γραπτή έκθεση είτε για προφορική παρουσίαση οποιασδήποτε μορφής), θα πρέπει να κάνει σαφή διαχωρισμό πότε πρόκειται για τα αποτελέσματα αυτά καθ' αυτά, και πότε για απόψεις της ίδιας της Μ.Ε.Α.Ε., σχετικά με το τι πρέπει ή δεν πρέπει να κάνει ο αναθέτων.
8. Είναι θεμιτό και πράγματι επιθυμητό να ζητείται η γνώμη ενός γραφείου ερευνών που διεξάγει μια έρευνα για τις επιπτώσεις των αποτελεσμάτων στις δραστηριότητες του αναθέτοντος, αλλά οι απόψεις αυτές θα πρέπει να διαχωρίζονται σαφώς από τα ευρήματα της έρευνας στα οποία βασίζονται.
9. Οι τεχνικές που χρησιμοποιούνται ή δημιουργούνται για μία έρευνα, ανήκουν στην Μ.Ε.Α.Ε., με την έννοια ότι η Μ.Ε.Α.Ε. μπορεί να τις χρησιμοποιήσει όποτε κρίνει σκόπιμο και για οποιαδήποτε άλλη έρευνα που θα διεξάγει σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή για τον ίδιο ή για άλλον αναθέτοντα, εκτός υπάρχει ειδική συμφωνία για το αντίθετο.
10. Η Μ.Ε.Α.Ε. μπορεί, όποτε το κρίνει συμφέρον για τον αναθέτοντα, να χρησιμοποιήσει εξωτερικούς συνεργάτες για τη διεξαγωγή μιας έρευνας (π.χ. ερευνητές, συμβούλους, ψυχολόγους ή στατιστικούς, γραφεία επεξεργασίας δεδομένων από ηλεκτρονικό υπολογιστή, εταιρείες για τη διεξαγωγή του fieldwork ή παρόμοιες υπηρεσίες). Τα ονόματα εξωτερικών συνεργατών που διεξάγουν κάποιο σημαντικό μέρος της ερευνητικής εργασίας θα δίνονται στον αναθέτοντα, αν ζητηθούν, με εξαίρεση τα ονόματα των ερευνητών τα οποία παραμένουν απόρρητα στην Μ.Ε.Α.Ε.
11. Τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια ή άλλο μαγνητοφωνημένο υλικό και άλλες φόρμες που χρησιμοποιήθηκαν για την συλλογή των δεδομένων, καθώς επίσης και οι δισκέτες ή ταινίες με τα κωδικοποιημένα δεδομένα από τα ερωτηματολόγια άλλες φόρμες, θα ανήκουν στην Μ.Ε.Α.Ε., η οποία έχει δικαίωμα να καταστρέψει αυτό το υλικό ένα χρόνο μετά το τέλος της συλλογής των δεδομένων χωρίς να το αναφέρει στον αναθέτοντα, εκτός αν έχει γίνει από πριν διαφορετική συμφωνία.
12. Οι περισσότερες έρευνες διεξάγονται αυτόνομα, είτε για έναν αναθέτοντα είτε για περισσότερους. Μετά το πέρας μιας τέτοιας έρευνας (συνήθως με την παράδοση μιας γραπτής έκθεσης αποτελεσμάτων), ο αναθέτων έχει το δικαίωμα να λάβει

αντίγραφα των συμπληρωμένων ερωτηματολογίων (με τον όρο ότι στα αντίγραφα αυτά δε θα αποκαλύπτονται τα ονόματα των ερωτωμένων, εκτός από τις περιπτώσεις που εμπίπτουν στις εξαιρέσεις του παραγράφου 1 του άρθρου 3 του παρόντος), εκτυπωμένα ή σε μέσο ηλεκτρονικής αποθήκευσης, εάν αυτή είναι η μορφή που έχουν αποθηκευτεί, εφ' όσον πληρώσει το κόστος της προετοιμασίας των αντιγράφων.

13. Στις περιπτώσεις ερευνών τις οποίες χρηματοδοτεί η Μ.Ε.Α.Ε., η Εταιρεία Αξιοποίησης και Διαχείρισης Περιουσίας του Πανεπιστημίου Κρήτης ή η Πρυτανεία του Πανεπιστημίου Κρήτης, δεν ισχύουν όσα ορίζουν οι παράγραφοι 2, εδάφιο β' παρ. 6, 9 και 10 του παρόντος άρθρου. Οι όροι της συμφωνίας μεταξύ του αναθέτοντα και της Μ.Ε.Α.Ε. θα καθορίζουν στις περιπτώσεις αυτές τη μορφή στην οποία θα παραδοθούν στον αναθέτοντα τα αποτελέσματα.

Άρθρο 3

Υποχρεώσεις της Μ.Ε.Α.Ε. προς τους ερωτώμενους

1. Η ταυτότητα των ερωτώμενων θα αποκαλύπτεται μόνο σε συνεργάτες της Μ.Ε.Α.Ε. μόνιμους ή προσωρινούς που χρειάζονται τα στοιχεία αυτά για λόγους διαχειριστικούς και ελεγκτικούς των συνεντεύξεων και επεξεργασίας των στοιχείων. Οι συνεργάτες αυτοί πρέπει να έχουν αποδεχθεί εγγράφως ότι δε θα κάνουν καμία άλλη χρήση αυτών των πληροφοριών.

Εξαιρέσεις στον παραπάνω κανόνα είναι οι εξής:

α) Αν οι ερωτώμενοι έχουν ενημερωθεί πλήρως για το όνομα του αναθέτοντα και έχουν συμφωνήσει εγγράφως ότι τα ονόματά τους θα αποκαλυφθούν στον αναθέτοντα.

β) Αν για την επεξεργασία των δεδομένων ή για τη διεξαγωγή περαιτέρω διερεύνησης είναι απαραίτητο να αποκαλυφθεί η ταυτότητα των ερωτωμένων σε πρόσωπα ή οργανισμούς άλλους από αυτούς που αναφέρθηκαν παραπάνω. Σε τέτοιες περιπτώσεις η Μ.Ε.Α.Ε. επιτρέπεται να αποκαλύψει την ταυτότητα των ερωτωμένων, αφού λάβει γραπτή δήλωση από τα παραπάνω πρόσωπα ή

οργανισμούς ότι θα χρησιμοποιήσουν τα ονόματα των ερωτωμένων στα πλαίσια του Κώδικα Δεοντολογίας των ICC/ESOMAR, για την επεξεργασία δεδομένων ή για περαιτέρω έρευνα.

γ) Αν ο ερωτώμενος δε μιλάει σε προσωπικό επίπεδο, αλλά ως εκπρόσωπος κάποιου οργανισμού, στην περίπτωση αυτή πρέπει να υπάρχει κατάλογος οργανισμών που εκπροσωπήθηκαν στην έκθεση αποτελεσμάτων της έρευνας. Το κείμενο της έκθεσης δε θα πρέπει να επιτρέπει το συσχετισμό οποιασδήποτε πληροφορίας ή δήλωσης με κάποιο συγκεκριμένο οργανισμό και, αν περιλαμβάνει ανάλυση απαντήσεων κάποιου μέρους του δείγματος, (όπως εταιρείες που ανήκουν στο βιομηχανικό κλάδο ή σε αυτό των υπηρεσιών), θα πρέπει να υπάρχουν τουλάχιστον τρίτα ονόματα οργανισμών σε κάθε μέρος του δείγματος που αναλύεται, των οποίων τα ονόματα αναφέρονται χωριστά.

2. Η Μ.Ε.Α.Ε. δεν θα χρησιμοποιεί καμία τεχνική ή διαδικασία η οποία εμποδίζει τον ερωτώμενο να διακόψει τη συνέντευξη ή να μην απαντήσει οποιαδήποτε στιγμή θελήσει.
3. Η Μ.Ε.Α.Ε. πρέπει να λάβει κάθε δυνατό μέτρο ώστε οι ερωτώμενοι να μην ενοχληθούν ή έρθουν σε δύσκολη θέση από οποιαδήποτε συνέντευξη, όπως και να μην επηρεασθούν αρνητικά από αυτήν.
4. Σε περιπτώσεις οπτικής παρατήρησης, μαγνητοφώνησης ή μαγνητοσκόπησης, οι ερωτώμενοι θα πρέπει πάντα να ενημερώνονται γι' αυτό, είτε πριν από την έναρξη της συνέντευξης, είτε μετά, αν η Μ.Ε.Α.Ε. κρίνει ότι η ενημέρωση από πριν μπορεί να επηρεάσει τη συμπεριφορά των ερωτωμένων και άρα να στρεβλώσει τα αποτελέσματα της έρευνας. Σε κάθε περίπτωση το υλικό αυτό δεν επιτρέπεται να δοθεί σε οποιονδήποτε εκτός των μόνιμων ή προσωρινών συνεργατών της Μ.Ε.Α.Ε., παρά μόνο μετά τη ρητή άδεια (κατά προτίμηση έγγραφη) όλων των ερωτωμένων.

Άρθρο 4

Προδιαγραφές για την παρουσίαση πληροφοριών

1. Κάθε έκθεση που παραδίδεται από την Μ.Ε.Α.Ε. και αφορά τα αποτελέσματα έρευνας αγοράς που διεξήγαγε για λογαριασμό του αναθέτοντα, πρέπει, εκτός από τα αποτελέσματα της έρευνας, να περιλαμβάνει και τις παρακάτω πληροφορίες:
 - 1.1. Για λογαριασμό ποιου και από ποιόν διεξήχθη η έρευνα.
 - 1.2. Τους στόχους της έρευνας.
 - 1.3. Μια γενική περιγραφή της μεθοδολογίας που ακολουθήθηκε.
 - 1.4. Τον ορισμό του πληθυσμού από τον οποίο αντλήθηκε το δείγμα, μαζί με βασικά δημογραφικά στοιχεία για τον πληθυσμό, όπως προκύπτουν από την έρευνα και συγκρινόμενα, ει δυνατόν, με ανάλογα στοιχεία από την απογραφή ή άλλα επίσημα στατιστικά στοιχεία.
 - 1.5. Όπου έχει σημασία για την μεθοδολογία, δήλωση του ποσοστού απαντήσεων και εκτίμηση πιθανών αποκλίσεων λόγω αρνήσεων απάντησης.
 - 1.6. Το μέγεθος και οι προδιαγραφές του δείγματος με περιγραφή οποιωνδήποτε μεθόδων ζυγίσματος χρησιμοποιήθηκαν και με σύγκριση, όποτε είναι δυνατόν, του προταθέντος δείγματος με αυτό που τελικά καλύφθηκε.
 - 1.7. Τον αριθμό και τη γεωγραφική κατανομή των σημείων εκκίνησης.
 - 1.8. Τη μέθοδο με την οποία συγκεντρώθηκαν τα στοιχεία (αν δηλαδή, επρόκειτο για προσωπική συνέντευξη, ταχυδρομική, καταγραφή με μαγνητόφωνο ή άλλη μέθοδο).
 - 1.9. Τις ερωτήσεις που έγιναν (αντίγραφο του ερωτηματολογίου είναι υποχρεωτικό να περιλαμβάνεται στην έκθεση).
 - 1.10. Τις ημερομηνίες έναρξης και λήξης της διαδικασίας συλλογής των στοιχείων.
 - 1.11. Τις βάσεις για όλα τα ποσοστά που αναφέρονται.

Παρόμοιες προδιαγραφές θα εφαρμόζονται και για έρευνες δευτερογενών πηγών (desk research) που βασίζονται σε δημοσιευμένα στοιχεία. Οι πηγές των πληροφοριών θα πρέπει να αναφέρονται σαφώς και η αξιοπιστία τους σαφώς να σχολιάζεται. Αν η πηγή μιας

πληροφορίας είναι μια έρευνα, οι βασικές της προδιαγραφές (π.χ. το μέγεθος δείγματος, η μέθοδος δειγματοληψίας, ο πληθυσμός που καλύφθηκε και η φύση της σχετικής ερώτησης) πρέπει να αναφέρονται παράλληλα με την αναφορά της πηγής.

Άρθρο 5

Προδιαγραφές για την παρουσίαση αποτελεσμάτων

1. Οι εκθέσεις αποτελεσμάτων που παραδίδονται από την Μ.Ε.Α.Ε., θα πρέπει να χρησιμοποιούνται κύρια από τον αναθέτοντα ή από άλλους φορείς συνδεδεμένους με αυτόν με οποιαδήποτε σχέση. Αν μέρος ή το σύνολο των αποτελεσμάτων πρόκειται να κυκλοφορήσουν ευρύτερα,
 - α) Η Μ.Ε.Α.Ε. πρέπει να ερωτηθεί και έχει το δικαίωμα να αρνηθεί την αναφορά του ονόματος της σε σχέση με την έρευνα, εκτός αν έχει προηγηθεί έγκριση της ακριβούς μορφής δημοσίευσης.
 - β) Η Μ.Ε.Α.Ε. έχει δικαίωμα να επιμείνει να δοθούν σε οποιουδήποτε ενδιαφερομένους οι πληροφορίες που αναφέρονται στο άρθρο 4. που αφορούν στα μέρη της έρευνας που δημοσιεύθηκαν, εφ' όσον αυτές δεν περιλαμβάνονται στην αρχική δημοσίευση.
2. Αν με βάση προηγούμενη εμπειρία, η Μ.Ε.Α.Ε. έχει λόγους να πιστεύει ότι κάποιος συγκεκριμένος αναθέτων δε θα παρουσιάσει σωστά τα αποτελέσματα μιας έρευνας κατά την δημοσίευσή τους, η Μ.Ε.Α.Ε. έχει την υποχρέωση να μη συνεχίσει να πραγματοποιεί έρευνες, για δημοσίευση, για τον συγκεκριμένο αναθέτοντα.
3. Όταν τα αποτελέσματα μιας έρευνας δημοσιεύονται σε έντυπα μέσα ενημέρωσης αυτά πρέπει πάντοτε να συνοδεύονται από μία σαφή αναφορά των παρακάτω:
 - 3.1. Το όνομα της Μ.Ε.Α.Ε. και των συνεργαζόμενων φορέων.
 - 3.2. Τον πληθυσμό που αντιπροσωπεύεται (δηλαδή ποιοι ερωτήθηκαν).
 - 3.3. Το πραγματικό μέγεθος του δείγματος και τη γεωγραφική του κάλυψη.
 - 3.4. Τις ημερομηνίες διεξαγωγής της έρευνας.

- 3.5. Τη μέθοδο της επιλογής του δείγματος που χρησιμοποιήθηκε (και στην περίπτωση που χρησιμοποιήθηκαν τυχαία δείγματα, το ποσοστό επιτυχίας των συνεντεύξεων).
- 3.6. Τη μέθοδο συλλογής πληροφοριών (προσωπική ή τηλεφωνική συνέντευξη κ.λ.π.).
- 3.7. Το σχετικό ερωτηματολόγιο. Για να αποφευχθεί οποιαδήποτε πιθανή σύγχυση, θα πρέπει να αποδοθεί η ακριβής διατύπωση των ερωτήσεων, εκτός αν πρόκειται για τυποποιημένες ερωτήσεις ήδη οικείες στο κοινό ή αν περιέχονται σε προηγούμενη δημοσιευμένη έρευνα στην οποία γίνεται αναφορά.
4. Στην περίπτωση των ραδιοτηλεοπτικών μέσων ενημέρωσης, ίσως να μην είναι δυνατό να δοθούν πληροφορίες για όλα αυτά τα στοιχεία. Πρέπει όμως να καλύπτονται σε οποιαδήποτε αναφορά αποτελεσμάτων έρευνας από τα ραδιοτηλεοπτικά μέσα ενημέρωσης, τουλάχιστον τα σημεία 3.1 έως 3.4 και κατά προτίμηση οπτικά όπου αυτό είναι δυνατόν.
5. Τα ποσοστά των ερωτωμένων που απαντούν "δεν ξέρω" (και σε περίπτωση ερευνών των προθέσεων των εκλογέων, τα ποσοστά αυτών που λένε ότι δε θα ψηφίσουν) πρέπει πάντα να παρουσιάζονται όπου είναι πιθανόν να επηρεάζουν σημαντικά την ερμηνεία των αποτελεσμάτων.
6. Όταν συγκρίνονται τα αποτελέσματα από διαφορετικές έρευνες, οι όποιες διαφορές στα ποσοστά (εκτός των πολύ μικρών) πρέπει, επίσης, να αναφέρονται.
7. Στην περίπτωση ερευνών των προθέσεων των εκλογέων, πρέπει πάντα να διευκρινίζεται αν τα αναφερόμενα ποσοστά περιλαμβάνουν τους ερωτώμενους που απάντησαν "δεν ξέρω" ή "μάλλον δεν/δεν θα ψηφίσω" σε απάντηση των (εκλογικών) ερωτήσεων που τους τέθηκαν. Για τη δημοσίευση αποτελεσμάτων ισχύουν τα σχετικά άρθρα του Κώδικα για Δημοσκοπήσεις.

Άρθρο 6

Τελικές Διατάξεις

1. Η Μ.Ε.Α.Ε. είναι υποχρεωμένη να εφαρμόζει επακριβώς τον παρόντα κανονισμό, παράλληλα με τον κώδικα δεοντολογίας των ICC-ESOMAR, καθώς και τον Κώδικα για Δημοσκοπήσεις του ΣΕΔΕΑ.
 2. Η Μ.Ε.Α.Ε. θα διατηρεί υψηλές προδιαγραφές ποιότητας εργασιών και θα ακολουθεί όλους τους κανόνες που ορίζονται από τον παρόντα κανονισμό, αποφεύγοντας να εμπλακεί οποιαδήποτε στιγμή σε δραστηριότητες που είναι πιθανό να κλονίσουν την εμπιστοσύνη της πανεπιστημιακής κοινότητας, της κοινής γνώμης ή/και των πελατών ερευνών, ως προς την ακεραιότητα των φορέων έρευνας αγοράς/δημοσκοπήσεων.
 3. Για τον έλεγχο εφαρμογής των παραπάνω, υπεύθυνο είναι το Διοικητικό Συμβούλιο της Εταιρείας Αξιοποίησης και Διαχείρισης της Περιουσίας του Πανεπιστημίου Κρήτης. Το Διοικητικό Συμβούλιο ορίζει, κάθε φορά που υπάρχει αίτηση ελέγχου παραβιάσεως του Κανονισμού ή των Κωδίκων – από οποιοδήποτε άτομο έχει έννομο συμφέρον – τριμελή επιτροπή ειδικών η οποία γνωμοδοτεί επί του θέματος στο Διοικητικό Συμβούλιο.
-