

IIC/ESOMAR International Code on Market, Opinion and Social Research and Data Analytics – 2016

Yhteenveto sääntöjen muutoksesta ja
keskeisestä sisällöstä

Huhtikuu 2017

Juha Aalto

Kopiointi kielletty - Copyright SMTL ry 2017

SISÄLLYSLUETTELO

1. Johdanto
2. Mikä on ESOMAR?
3. ESOMARin säännösten tarkoitus
4. Uudistetun ICC/ESOMAR-säännösten keskeisimmät muutokset
5. ICC/ESOMAR-säännöt 2016
6. Kurinpitomenettely

LIITE ESOMAR-ohjeistot/guidelines

HYÖDYLLISIÄ LINKKEJÄ

Kopiointi kielletty - Copyright SMTL ry 2017

1. Johdanto

Markkinatutkija miettii tehtävässään ensisijaisesti sitä, miten hän ratkaisee saamansa toimeksiannon. Valintoja tehdään eri tutkimusmenetelmien, tiedonkeruumenetelmien, kysymysten ja analytiikan välillä. Yhä isompaan rooliin on noussut myös tulosten esittely ja niiden muoto.

Vuosikymmenten aikana markkina- ja mielipidetutkimus on vakiinnuttanut asemansa keskeisenä yhteiskunnallisen ja markkinatalouden informaation tuottajana. Markkinatutkimus on myös osa kasvavaa globaalia informaatioliiketoimintaa. Viimeisten kahdenkymmen vuoden aikana informaation määrä digitalisoituvassa maailmassa on moninkertaistunut. Tämä on luonut painetta ohjeistaa myös informaation keräämistä, tallentamista ja sen hyödyntämistä. Siten markkina- ja mielipidetutkimuksiin kohdistuu yhä enemmän erilaisia direktiivejä, lakeja ja säännöstöjä, jotka merkittävässä määrin ohjaavat tutkijan työtä. Näiden säännöstöjen samanaikainen seuraaminen ja noudattaminen edellyttää perustietoa olemassa olevasta regulaatiosta ja sen vaikutuksesta tutkijan työhön.

Karkeasti regulaatio voidaan jakaa kansalliseen ja kansainväliseen sääntelyyn. Toisaalta regulaatio tai ohjeet voidaan luokitella yleisiksi toimialasta riippumattomiksi tai toimialakohtaisiksi. Lait ja direktiivit ovat velvoittavia. Sitä vastoin säännöt ja ohjeet ovat tyypillisesti tahdonvaraisia, mutta niiden laiminlyönnistä voi aiheutua seuraamuksia, jotka ovat yhtä vakavia kuin velvoittavien lakien ja sääntöjen rikkominen.

Kansainvälisiä sääntöjä

Yleinen EU:n tietosuoja-asetus (GDPR) astuu voimaan toukokuussa 2018. Asetus sisältää merkittäviä lisäyksiä etenkin rekisteröityjen oikeuksiin (mm. pääsy tietoihin, niiden oikaisu ja poistaminen). Lisäksi rekisterin pitäjän velvollisuuksia ja tehtäviä, miten organisoida tietosuojahallinto, on lisätty ja asetuksen laiminlyönteihin liittyviä seuraamuksia on kiristetty merkittävästi.

ICC/ESOMAR International Code on säännöstö markkina- ja mielipidetutkimukseen sekä data-analytiikkaan. Se on laajin kansainvälinen tutkimusalan eettinen itsesääätelynormisto. ESOMARin sääntöjen noudattaminen on velvoittavaa jäsenille (henkilö- sekä yritysjäsenet). Lisäksi on katsottu, että myös niiden organisaatioiden, jossa henkilöjäsenet työskentelevät, tulee sitoutua ESOMARin sääntöihin.

Kansallisia säädöksiä Suomessa:

Kansallisista säännöksistä markkinatutkimuksen kannalta keskeisiä lakeja ovat tekijänoikeuslaki (8.7.1961/404) sekä henkilötietolaki (22.4.1999/523).

Henkilötietolaki sääntelee kansallisella tasolla henkilötietojen käsittelyä ja siitä johtuvat rajoitukset tulee huomioida myös markkinatutkimuksessa. Tämä laki tullaan korvaamaan pääosin toukokuussa 2018 voimaan astuvalla EU:n tietosuoja-asetuksella.

Tutkijan on myös syytä huomata, että markkinatutkimusta koskevat kaikki normaalit tekijänoikeuslain säännökset. Lähtökohtaisesti tekijänoikeuden alaisen tutkimusaineiston

hyödyntäminen edellyttää oikeudenhaltijan lupaa, ellei tekijänoikeuslaista muuta johdu. Oikeudet tekijänoikeuden alaisiin tutkimustuloksiin kuuluvat tekijöille, ellei asiasta ole nimenomaisesti toisin sovittu tai oikeuksia siirretty. Lisäksi tutkimustyötä tehtäessä on syytä huomata, että mikäli tutkija tukeutuu aikaisempiin tutkimuksiin tai viittaa alan kirjallisuuteen, tulisi lähdeviittaukset ja sitaatit laatia tekijänoikeuslain edellyttämällä tavalla.

Toimialakohtaisia säännöksiä

ISO 20252 toimialastandardin tavoitteena on nostaa markkinatutkimusten laatua, parantaa markkinatutkimusyrietysten työskentelyprosesseja ja niiden läpinäkyvyyttä sekä dokumentaatiota. Sertifioidut tutkimusyrietykset takaavat sen, että markkinatutkimukset toteutetaan eettisesti oikein ja vastaajien oikeuksia kunnioittaen.

Rekistereiden käytännesäännöt. SMTL:n rekistereihin liittyvät käytännesäännökset valmistuivat 2003. Näitä sääntöjä sovelletaan esim. tutkimuspaneeleissa ja silloin, kun tutkimustoiminnassa syntyy väliaikaisia rekistereitä.

Lisäksi monessa yrityksessä on omia sisäisiä sääntöjä ja ohjeita, esimerkiksi laatujärjestelmien työtapaoheita tai yritysten tietosuojan, liiketoimintaan ja sen luottamuksellisuuteen liittyviä säännöksiä. Tutkija törmää usein työssään asiakkaan vaateesta tehtäviin erillissopimuksiin. Tyypillinen tällainen on salassapitosopimus (engl. Non-Disclosure Agreement, NDA), sopimus, jolla turvataan luottamuksellisen tiedon ja/tai materiaalin säilyminen yrityksen sisäisessä tiedossa. Tutkijalla on tietojen vastaanottajana tiedon rajallinen käyttömahdollisuus, eikä tietoa saa levittää tai käyttää kuin sen verran, miten se on sopimuksen mukaan määritelty.

Tässä esityksessä keskitytään tarkastelemaan IIC/ESOMAR sääntöihin vuonna 2016 tehtyjä päivityksiä, lisäyksiä ja niiden sisältöä. Kyse ei ole suorasta käännöksestä, joten yksityiskohtainen tarkastelu kannattaa tehdä lukemalla originaali ESOMARin verkkosivuilta.

2. Mikä on ESOMAR?

ESOMAR on vuonna 1948 Amsterdamissa perustettu markkinatutkimusalan järjestö, jonka tehtävänä on edistää markkina- ja mielipidetutkimusta toimialana ja sekä toimia tutkijoiden ja tutkimusten eettisenä arvopohjana. Järjestö oli alun perin eurooppalainen (European Society for Opinion and Market Research), mutta se on kansainvälistynyt voimakkaasti ja on nykyisin edustettuna 130 maassa. Monissa maissa kansalliset toimialajärjestöt ovat ottaneet ESOMARin säännöt ja ohjeistukset keskeisiksi eettisiksi toimintaohjeikseen paikalliselle markkinatutkimustoiminnalle. Näin on toiminut myös Suomessa Markkinatutkimusliitto SMTL ry.

on 4900 henkilöjäsentä. Suomessa ESOMAR-jäseniä on noin 70. Vuonna 2011 ESOMAR lanseerasi uuden jäsenyyssuodon: yritysjäsenyyden. Tämä on tarkoitettu tutkimusyrittäjille, järjestöille ja muille yhteisöille, jotka toimivat tai ovat kiinteässä yhteistyössä, esimerkiksi oppilaitoksena tai asiakkaana, markkinatutkimustoimialan kanssa. Yritysjäseniä on 500.

ESOMAR käy jatkuvaa dialogia jäsenistönsä kanssa. ESOMARin palvelutuotteita ovat erilaiset kansainväliset kongressit, seminaarit sekä paikalliset luentotilaisuudet. Lisäksi ESOMAR tuottaa vuosittain erilaisia raportteja sekä selvityksiä toimialasta ja sen ajankohtaisista tapahtumista. Keskeistä ESOMARin toiminnassa ovat erilaiset eettiset oppaat, jotka ohjaavat ja kannustavat itsesääntelyyn. Näitä ESOMAR tuottaa ja kehittää yhteistyössä myös muiden järjestöjen kuten WAPORin ja GRBN:n kanssa. Uutena palvelumuotona ESOMAR on lanseerannut ANA-tietokannan, josta jäsenet voivat hakea ESOMARin tallentamia tutkimusaineistoja sekä esityksiä.

ESOMAR ylläpitää rekisteriä kaikista jäsenistään sekä niistä yrityksistä, jotka toimivat tutkimusalalla. Nämä ovat löydettävissä hakukoneen avulla ESOMARin jäsen- ja palvelusivustoilta. Kaikki ESOMARin jäsenet ovat sitoutuneet noudattamaan Kansainvälisen Kauppakamarin – ICCn ja ESOMARin yhdessä vahvistamia sääntöjä. Tämä on jäsenyyden keskeinen perusta ja ehto.

3. ESOMARin missio ja säännösten tarkoitus

Järjestön missio on tiivistetysti seuraava.

1. Edistää kansainvälisesti markkinatutkimusten käyttöä ja kehitystä, tieteelliset arvot huomioiden ja tunnistaen, toimien tärkeänä vaikuttajana päätöksenteossa niin julkisella kuin yksityisellä sektorilla.
2. Tukea jäsenistöä erilaisissa alan tutkijan työhön liittyvissä asiakokonaisuuksissa.
3. Rohkaista jäsenistöään noudattamaan korkeinta mahdollista tutkimusteknistä ja ammatillista osaamista.
4. Perustaa ja ylläpitää erilaisia tutkimuksen eettisiä ja ammatillisia ohjeistoja.
5. Tutkia ja neuvoa jäsenistöään ammatillisesti erilaisia kansallisissa ja kansainvälissä juridisissa päätöksissä ja prosesseissa.
6. Tarjota jäsenistölle erilaisia palveluja ja aktiviteetteja, jotka tukevat ja lisäävät jäsenistön ammatillista osaamista.
7. Osallistua kaikkeen sellaiseen toimintaan, jonka voidaan olevan jäsenistön kannalta kiinnostavaa.

Tutkimusyhteisö on aina tiedostanut, että henkilökohtaisen informaation keruuseen voi liittyä tiettyjä riskejä sekä vastaajien että muiden osallistujien kohdalla. Tämän vuoksi tutkimusyhteisö on menestyksellisesti ESOMARin johdolla noudattanut itsesääätelymenettelyä aina järjestön perustamisesta alkaen lähes 70 vuoden ajan. Säännöt on tehty osaksi jokapäiväistä toimintaan ymmärtäen, että ilman suuren yleisön luottamusta ja uskoa tutkimustoimintaan edellytykset toimia menestyksellisesti olisivat heikot. Kansainvälinen Kauppakamari on ollut mukana yhteistyössä 1970-luvulta asti hyväksyen ESOMARin säännöt osaksi omaa säännöstöään. Nykyisin ICC/ESOMAR-säännöstö on käytössä yli 60 maassa. Säännösten perusperiaatteet on hyväksytty myös osaksi muita merkittäviä markkinoiden säännöstöjä. Euroopan Unioni on palkinnut tutkimusalan säännösten esimerkillisenä itsesääätelyohjeistona.

Sääntöjen uudistustyön taustalla on ollut vision siitä, miten auttaa toimialan kasvua. Muutostarvetta vauhdittivat kolme avaintekijää: 1) datavetoisuus kasvu- ja innovaatiostrategioissa ja päätöksenteossa, 2) uuden teknologian merkitys ja sen vaikutukset toimialaan ja 3) uusien toimijoiden saaminen mukaan säännösten hyödyntäjiksi ja osaksi tutkimusyhteisöä. Etenkin data-analytiikka on haluttu mukaan.

Säännösten tehtävänä on toimia kattavana viitekehyksenä itsesääätelylle kaikille niille henkilöille ja yhteisöille, jotka ovat osallistuvat tavalla tai toisella markkina- ja mielipidetutkimukseen tai tutkimusanalytiikkaan.

4. Uudistetun ICC/ESOMAR-säännösten keskeisimmät muutokset

ESOMAR on tämän sääntöuudistuksen yhteydessä kuullut laajasti eri sidosryhmiä, asiantuntijoita, kansallisia yhdistyksiä sekä ESOMARin yritys- ja henkilöstöjäsenistöä. Sääntöjen laatimisesta on vastannut 12 henkilön tiimi, joka on muodostunut ESOMARin hallinnon avainhenkilöistä, luottamushenkilöistä sekä ulkopuolisista toimialaa tuntevista asiantuntijoista ja konsulteista.

Edellisissä vuonna 2007 julkistetuissa säännöissä oli 9 peruseriaatetta ja 14 artiklaa alakohtineen. Näistä vanhoista artikloista vain puolet on jäänyt jäljelle. Uudessa säännöstössä on 12 artiklaa ja kolme peruseriaatetta.

Perusrakenne

Säännöstöön on lisätty data-analytiikka uutena kokonaisuutena. Esille on nostettu jo johdannossa digitaalisuuden vaikutuksia toimialaan sekä kuvattu määritteet primääri- ja sekundääridatalle. Säännöissä ei oteta enää kantaa tutkimusaineiston omistukseen eikä alihankkijoihin. Niiden katsotaan kuuluvan erillisen sopimusmenettelyn piiriin. Näitä on laajasti kuvattu esim. ISO 20252 standardissa. Peruseriaatteita on aiemman kahdeksan sijasta enää kolme.

Määritteet on päivitetty vastaamaan digitalisaation tuomia muutoksia. Uudet ja tarkennetut määritteet on tehty muun muassa tutkimuksesta käsittäen data-analytiikan. Myös primääri- ja sekundääridatan ero on määritelty selkeästi. Primääridata on tutkijan tutkimusta varten vasten keräämää kun taas sekundääridata on alun perin kerätty muihin tarpeisiin ja sitä käytetään jossain vaiheessa tutkimukseen.

Vastaaja ja yksilö tutkimuksen kohteena on korvattu termillä datasubjekti tarkoittaen sellaista yksilöä, jonka henkilökohtaista dataa on kerätty tai tallentunut käytettäväksi tutkimustarkoituksiin. Myös tutkimuksesta aiheutuva haitta on kuvattu aiempaa tarkemmin ja se on jaettu materiaalsiin haittoihin kuten taloudellisiin tappioihin tai immateriaalsiin harmeihin tai vahinkoihin, joilla tarkoitetaan esim. henkilön maineen vahingoittamista. Esille on nostettu myös digitaalisen tutkimuksen muut haitat, kuten ei-toivotut viestit ja online kohdistus. Henkilökohtaiseen dataan on määritelty vastausten ja taustojen lisäksi henkilön paikkatiedot, kuvat ja videot. Lapsi on määritelty alle 12-vuotiaaksi ja nuori henkilö on 12–17-vuotias. Tämä on selkeä parannus aiempaan.

Itse artikkelit on jaettu neljään pääkategoriaan jotka ovat:

1. Vastuut datan keruun kohteille – kuusi artiklaa
2. Vastuut asiakkaalle – yksi artikla
3. Vastuut suurelle yleisölle – yksi artikla
4. Vastuut tutkimusammattikuntaa/toimialaa kohtaan – neljä artiklaa

Uudet ja erittäin merkitykselliset artikkelit, joihin kannattaa tutustua huolella ovat:

Artikla 5: Sekundääridatan käyttö - viisi alakohtaa sekä

Artikla 6.: Tietosuoja ja yksityisyys – kahdeksan alakohtaa.

5. 2016 ICC/ESOMAR säännöstö tiivistetysti

5.1. Johdanto, tavoitteet ja tulkinta

Johdannossa on kuvaus sääntöjen merkityksestä ja syistä miksi sääntöjä on nyt voimakkaasti uudistettu. Muutoksen takana on uusi teknologia sekä data-analyysin ja perinteisen tutkimuksen inkluusio, joka on johtanut osin täysin uuteen tutkimustoiminnan profilointiin ja uusiin toimintatapoihin toimialalla ja ammattikunnassa. Keskeinen pääperiaate, joka ei ole muuttunut, on suuren yleisön luottamuksen ja uskon säilyttäminen tutkimustoimintaa kohtaan. Suuren yleisön huoli omasta tietoturvasta on kasvava. Uusi säännöstö korvaa viimeisimmän vuonna 2007 julkaistun säännöstön.

Säännöstön tehtävänä on toimia kattavana viitekehyksenä itsesäätelylle koskien kaikkia niitä henkilöitä ja yhteisöjä, jotka osallistuvat markkina- tai mielipidetutkimukseen tai tutkimusanalytiikkaan. Sen tarkoitus on asettaa keskeiset standardit niin eettisesti kuin ammatillisesti tutkimustoimintaan siten, että yleisön luottamus toimialaa kohtaan säilyy vahvana. Säännöt luovat itsesäätelyn vähimmäistason, joten kansalliset säännöt tai lainsäädäntö voivat asettaa paikallisesti tiukemmat vaateet tai standardit toiminnalle. Näin tapahtuu esimerkiksi Saksassa. Säännöstö kattaa sekä perinteisen tutkimustoiminnan että uutuuksena tutkimusanalytiikan. Säännöstö on kansainvälinen, joten kaikkien sen henkilö- sekä yhteisöjäsenten tulee noudattaa sitä. Sääntöjä tulee käyttää yhdessä muiden ICC:n ja ESOMARin sääntöjen ja ohjeiden kanssa. Säännöstö käsittää pakollisia sellaisenaan noudatettavia ohjeita ("must") sekä vahvoja suosituksia, joita ESOMAR toivoo noudatettavan ("should").

Määritelmässä on kuvattu keskeiset termit tarkasti ja niille on pyritty antamaan selkeät määreet. Näitä ovat: lapset ja nuoret henkilöt, asiakas, suostumus, data-analytiikka, datan kohde/subjekti, haitta/vaiva, ei-tutkimuksellinen aktiviteetti, passiivinen datankeruu, henkilökohtainen data, primääridata, yksityisyyden käytänteet/policyt, tutkimus, tutkija, sekundääridata, haavoittuvat/herkät ihmiset.

5.2. Peruseriaatteen

Säännöstössä on kolme peruseriaatetta, jotka ovat säilyneet sellaisenaan kautta aikain ja ovat tunnusomaisia tutkimustoimialalle. Ne luovat vankan taustan yksittäisille artikloille eikä niitä voi millään tavoin sivuuttaa. Nämä ovat tiivistetysti.

1. Kerätessä henkilökohtaista dataa tutkimustarpeisiin tutkimustoiminnan tulee olla läpinäkyvä siltä osin miten ja mihin tarkoitukseen dataa kerätään, kuka sitä käyttää ja missä muodossa sitä hyödynnetään.
2. Tutkijoiden tulee varmistua, että kerätty tieto suojataan eikä asiaankuulumattomilla ole siihen pääsyä. Tietoa ei jaeta eteenpäin ilman vastaajien/tutkimuskohteiden suostumusta.
3. Tutkijoiden tulee aina toimia eettisesti ja siten, ettei mikään aiheuta haittaa tutkimuskohteille eikä vahingoita tutkimustoimialan mainetta.

5.3. Pääkategoriat ja niiden artikkelit

Uudistettu säännöstö jakautuu neljään selkeään osa-alueeseen: Vastuut datan kohteille, vastuut asiakkaalle, vastuut suurelle yleisölle sekä vastuut tutkimusammattikuntaa/toimialaa kohtaan. Seuraavassa käydään lyhyesti läpi kunkin osa-alueen artikkelit ja niiden pääasiallinen sisältö.

Vastuut datan kohteille

Artikla 1: Velvollisuus huolellisuuteen

Tutkijoiden tulee varmistaa, ettei tutkimuksesta aiheudu osallistujille haittaa tai häiriötä. Erityistä huolellisuutta tulee noudattaa herkissä tutkimusaiheissa tai olosuhteissa. Mikään toiminta ei saa vahingoittaa yleistä luottamusta tutkimustoimintaa kohtaan. Tutkimuksen yhteydessä tapahtuva mahdollinen kaupallinen toiminta tulee pitää selkeästi erillään tutkimustoiminnasta ja se on oltava tunnistettavissa.

Artikla 2: Lapset, nuoret ja muut haavoittuvat/herkät yksilöt

Lapsia ei saa haastatella ilman vanhempien lupaa. Lapsia haastateltaessa tulee toimia erityisen huolellisesti lapsen ikä ja kypsyys huomioiden. Sama pätee kun haastatellaan haavoittuvia henkilöitä esim. pakolaisia, heitä saa painostaa eikä vaivata kohtuuttomasti.

Artikla 3: Datan minimalisointi

Tämä tarkoittaa, ettei tutkimustoiminnassa tule kerätä tai prosessoida tarpeetonta tai ylimääräistä tietoa.

Artikla 4: Primääridatan kerääminen

Tutkijan tulee toimia siten, että tutkimuksen kohteet voivat arvioida tutkijan vilpittömyyttä helposti. Tutkimuksen tarkoitus tulee tuoda selkeästi esille. Tutkijan tulee tuoda esille osallistujille vapaaehtoisuus, eikä tutkimuksesta annettava tieto saa olla harhaanjohtava. Mahdollisesta uudesta yhteydenotosta haastateltavaan tulee informoida selkeästi. Haastateltavien oikeutta kieltäytyä yhteistyöhön tulee kunnioittaa ja tiedonkeruu tulee voida keskeyttää koska tahansa heidän pyynnöstään. Myös passiiviseen datan keruuseen on oltava kohteen suostumus. Mikäli luvan pyyntöön ei ole mahdollisuutta, tulee datan keruun olla juridisesti sallittua ja mahdolliset tunnistetiedot tulee poistaa prosessin aikana.

Artikla 5: Sekundääridatan käyttö

Datan käytön pitää liittyä jotenkin datan alkuperäiseen keräämistarpeeseen. Dataa ei saa kerätä lainvastaisesti tai epärehellisesti tai kohteelle sopimattomalla tavalla. Tietosuoja-säännöstöä ei saa loukata, eikä dataa voi käyttää muihin kuin luvanvaraisiin tarpeisiin. Data tulee poistaa kohteen pyynnöstä, eikä sen käyttö saa aiheuttaa vaivaa tai harmia datan kohdehenkilöille.

Artikla 6: Tietosuoja ja yksityisyys

Tutkijan tulee selvittää tutkimuskohteille, mikäli kerättyä dataa on tarkoitus käyttää muuhunkin kuin tutkimustarpeisiin, eikä dataa voi luovuttaa asiakkaalle ilman kohdehenkilön yksilöityä suostumusta. Tutkijan tietosuojakäytännön tulee olla saatavilla ja helposti ymmärrettävissä. Henkilökohtaiset tiedot eivät saa olla jäljitettävissä kaikki menetelmät huomioiden. Kohtuullisiin ennakkotoimiin on ryhdyttävä datavuotoriskien ja väärinkäytösten ehkäisemiseksi, eikä henkilökohtaista dataa saa säilyttää tarpeettoman pitkään. Dataa siirrettäessä alihankkijalle tai muulle palveluntoimittajille, on varmistettava näiden tietosuojatason ja -toiminnan olevan tutkijan organisaatiota vastaavalla tasolla. Tämä koskee myös siirrettäessä dataa toiselle oikeustoimihenkilölle, siirrolle on oltava datakohteen suostumus. Siirron yhteydessä on noudatettava tätä säännöstöä. Tietosuojarikkomuksen sattuessa tutkija on velvollinen suojaamaan datan kohteita ja sekä toimia tietosuojalain edellyttämällä tavalla.

Vastuut asiakkaille**Artikla 7: Läpinäkyvyys**

Tutkijan tulee suunnitella tutkimus asiakkaan kanssa sovittujen laatuksien mukaan ja toimia artiklan 9 edellyttämällä ammattimaisella tavalla. Tulokset tulee perustaa löydöksiin ja tulkinta on tehtävä selkeästi kerättyyn dataa perustuen. Tutkijan tulee asiakkaan vaateesta suostua riippumattoman tahon toteuttamaan tutkimusprosessin laatuksien tarkastukseen. Tutkijan tulee tuottaa asiakkaalle riittävä tekninen informaatio tutkimustulosten oikeellisuuden arvioimista varten. Tuloksia raportoidessa tutkijan pitää tehdä selkeä ero tulosten ja tutkijan omien tulkintojen ja suositusten välillä.

Vastuut suurelle yleisölle**Artikla 8: tulosten julkistaminen**

Tuloksia julkistettaessa tulee yleisölle tarjota riittävä perusinformaatio tutkimustiedon laadun ja johtopäätösten arviointiin. Pyydettyä on toimitettava lisätietoja julkaistujen tulosten laatuksien arviointiin, jos se sopimusteknisesti on mahdollista. Asiakaan aikoessa julkistaa tutkimustuloksia tulee tutkijan konsultoida asiakasta julkistuksen muodosta ja sisällöstä. Sekä tutkija että asiakas ovat vastuussa julkistuksesta oikeellisuudesta. Tutkijoiden tai tutkimusorganisaation nimeä ei saa käyttää tulosten julkistamisessa tai levittämisessä luvatta elleivät tulkinnat ole riittävästi todennettavissa kerätystä datasta.

Vastuut tutkimusammattikuntaa kohtaan**Artikla 9: ammatillinen vastuu**

Tutkijan tulee olla rehellinen, totuuden mukainen sekä objektiivinen varmistaen, että tutkimus on toteutettu tieteellisen tutkimuksen periaatteiden, metodien ja tekniikoiden mukaisesti. Tutkijan tulee aina toimia eettisesti toimialan mainetta vahingoittamatta sekä yleisön luottamusta rikkomatta. Tutkijan tulee toimia selkeästi ja rehellisesti sekä ammatissaan että liiketoiminnassa. Mustamaalaaminen ei ole hyväksyttävää, eikä tutkija saa antaa harhaanjohtavia lausuntoja osaamisestaan, toiminnastaan eikä organisaatiosta,

jota hän edustaa. Tutkijoiden tulee noudattaa yleisesti hyväksytyjä reilun kilpailun pelisääntöjä.

Artikla 10: juridinen vastuu

Tutkijan tulee noudattaa kaikkea asiaankuuluvaa kansallista ja kansainvälistä lainsäädäntöä paikalliset alan ammatilliset ohjeet ja säännöt mukaan lukien.

Artikla 11: sääntöjen noudattaminen

Tutkijan tulee varmistaa, että tutkimus toteutetaan ESOMARin sääntöjä noudattaen kaikissa eri vaiheissa. Myös asiakkaiden ja kaikkien muiden tutkimukseen osallistuvien toimijoiden tulee sitoutua säännöstöön ja soveltaa sitä. Mahdollisen rikkomuksen sattuessa virheen korjaus ei vapauta vastuusta. Rikettä arvioitaessa jäsenen tulee toimia yhteistyössä kurinpitomenettelyssä.

Artikla 12: toimeenpano

Säännöt tulee ottaa käyttöön ja niitä tulee vaalia osana kansallista sekä kansainvälistä itsesääntelyä. Tutkijoiden tulee tässä yhteydessä tutustua myös paikalliseen itsesääntelyyn ja selvittää, miten ESOMARin säännöstö tukee sitä. Säännösten tulkintaan liittyvissä kysymyksissä tulee kääntyä ESOMAR Standards Committeeen puoleen tai ottaa yhteyttä ICC:n Markkinointi- ja Mainonnansäännöstyöryhmään.

6. Valitusmenettely

ESOMAR käsittelee vuosittain kymmeniä mahdollisiin sääntörikkeisiin liittyviä valituksia. Vuonna 2015 niitä tehtiin 60. Monet asiat palautetaan kuitenkin paikallisten yhdistysten uudelleen käsiteltäväksi. Valitusten määrä on vähin erin lisääntynyt, mutta menettelynä se on melko raskas. Suurin yksittäinen valituksen kohde – yli puolet – on laskujen maksamattomuus tai vastauspalkkioiden toimituksen laiminlyönti. Suurin yksittäinen eitaloudellinen aihe on ollut ESOMAR-logon luvaton tai vääränlainen käyttö, mutta esille on tullut myös tietosuojarikkeitä, luvattomia sähköposteja sekä muuta epäammatillista toimintaa. Eniten valituksia, 20, tehtiin vuonna 2015 Intiasta, ja toiseksi eniten Isona Britannian 7. Seuraavassa on kuvattu lyhyesti miten valitusmenettely toimii.

Millaisia valituksia ESOMAR käsittelee?

Valitusten lähtökohtana tulee olla epäily ESOMARin säännösten rikkomisesta ja sen tulee kohdistua sellaiseen henkilöön (tai yhteisöön) joka on ESOMARin jäsen. Rikkomuksen tai epäilyn tueksi tulee esittää dokumentoitua todistusaineistoa. Mikäli jäsenen katsotaan rikkoneen säännöstöä, rangaistus voi olla varoitus, järjestystä erottaminen sekä rikkeen ja päätöksen julkistaminen.

Mitä valituksia ei käsitellä?

Valituksia jotka kohdistuvat henkilöön, joka ei ole ESOMARin jäsen, ei yleensä käsitellä. Asiaa voidaan kuitenkin käsitellä, jos toiminnan voidaan katsoa vaarantavan markkinatutkimuksen mainetta. ESOMAR ei myöskään käsittele sopimusriitoja tai työsuhteasioita, vaan nämä tulee ratkaista paikallisen lainsäädännön puitteissa. ESOMAR ei myöskään yleensä käsittele sellaisia asioita, joiden katsotaan olevan paikallisten yhdistysten ratkottavissa.

Kuka voi tehdä valituksen?

Valituksen voi tehdä kuka tahansa ESOMARin jäsen.

Valitusprosessi

Kerää tarvittava kirjallinen todistusaineisto ja tutustu tarkemmin erilliseen kurinpito-ohjeistukseen (disciplinary procedures), joka löytyy ESOMARin sivuilta. Tutustu perussääntöjen lisäksi myös muihin ESOMARin oppaisiin varmistaaksesi siitä, mihin säännösten osaan tai artiklaan valitus voidaan selvästi kohdentaa. Lataa ja kopioi valituslomake ESOMARin sivuilta.

Ennen kuin valitat – tarkistuslista

- Tarkista, että valitus kohdistuu ESOMAR-jäseneseen
- Tee lyhyt kuvaus valituksesta ja mihin sääntöjen kohtaan se on kohdistettavissa
- Kerää kirjallinen aineisto tukemaan valitustasi
- Ennen valituksen sisäänjättöä kannattaa kysyä neuvoa ja konsultaatiota ESOMARista, sähköpostilla osoitteesta professional.standards@esomar.org

LIITE

ESOMAR ohjeisto: Guidelines

ICC/ESOMAR säännösten lisäksi ESOMAR työstää yksin ja yhteistyössä muiden tutkimusalan järjestöjen kanssa erilaisia ohjeita ja oppaita. Näiden ohjeiden ja best practice -oppaiden tarkoituksena on tukea tutkijoiden ammatillista kehittymistä tutkimuksiin liittyvissä juridisissa, eettisissä ja käytännön tutkimustoteutukseen liittyvissä asioissa. Alla on listaus voimassa olevista ja ajankohtaisista oppaista.

[ESOMAR/GRBN Online Research Guideline](#)

[ESOMAR/GRBN Guideline for Online Sample Quality](#)

[ESOMAR Data Protection Checklist](#)

[ESOMAR/WAPOR Guideline on Opinion Polls and Published Surveys](#)

[ESOMAR Guideline for Conducting Mobile Market Research and Other Resources](#)

[Guideline on Social Media Research](#)

[Distinguishing Market Research From Other Data Collection Activities](#)

[Passive Data Collection, Observation and Recording](#)

[Interviewing Children and Young People](#)

[Mystery Shopping Studies](#)

[Customer Satisfaction Studies](#)

[How to Commission Research](#)

[Mutual Rights and Responsibilities of Researchers and Clients](#)

HYÖDYLLISIÄ LINKKEJÄ

1. ICC/ESOMAR International Code
https://www.esomar.org/uploads/public/knowledge-and-standards/codes-and-guidelines/ICCESOMAR_Code_English_.pdf
2. ESOMAR Guidelines
<https://www.esomar.org/publications-store/codes-guidelines.php>
3. ISO 20252
www.markkinatutkimusliitto.fi/iso_20252_laatusertifointi
<https://www.iso.org/standard/53439.htm>
4. EU Tietosuojauudistus
www.tietosuoja.fi/fi/index/euntietosuojauudistus.html
<https://eliademy.com/catalog/catalog/product/view/sku/958ce502f6>
5. Tekijänoikeuslaki
www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1961/19610404