

ANKETÖR (SEVİYE 4) ULUSAL MESLEK STANDARDI

Meslek:	ANKETÖR
Seviye:	4 ¹
Referans Kodu:	13UMS0313-4
Standardı Hazırlayan / Güncelleyen Kuruluş(lar):	<u>Hazırlayan:</u> Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) Türk İstatistik Derneği (TİD) Türkiye Araştırmacılar Derneği (TÜAD) <u>Güncelleyen:</u> Meslekî Yeterlilik Kurumu (MYK)
Standardı Doğrulayan Sektör Komitesi:	MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi
MYK Yönetim Kurulu Onay Tarih/Sayı:	2.5.2013 Tarih ve 2013/33 Sayılı Karar Rev.01: 15.8.2018 Tarih ve 2018/114 Sayılı Karar Rev.02: 31.7.2024 Tarih ve 2024/150 Sayılı Karar
Resmî Gazete Tarih/Sayı:	29.5.2013 – 28661 (Mükerrer) Rev.01: 6.12.2018-30617 (Mükerrer) Rev.02: 9/9/2024 - 32657
Revizyon No:	02

¹ Mesleğin yeterlilik seviyesi, 8 seviyeli Türkiye Yeterlilikler Çerçevesine göre seviye 4 olarak belirlenmiştir.

TERİMLER, SİMGELER VE KISALTMALAR

ACİL DURUM: İşyerinin tamamında veya bir kısmında meydana gelebilecek yangın, patlama, tehlikeli kimyasal maddelerden kaynaklanan yayılım, doğal afet gibi acil müdahale, mücadele, ilkyardım veya tahliye gerektiren olayları,

CEVAPLAYICI: Çalışma sorularını yanıtlayan kişiyi, işletme veya kurum yetkilisini,

ÇALIŞMA: Sayım veya araştırmayı,

GPS: Küresel Konumlandırma Sistemini,

GÖLGE (GİZLİ) MÜŞTERİ: Firma adına pazarda bulunan satış merkezlerinde gözleme dayalı bilgi derleyen kişileri,

ISCO: Uluslararası Standart Meslek Sınıflamasını,

İSG: İş Sağlığı ve Güvenliğini,

İŞLETME/KURUM: Anketör istihdam eden özel veya kamu kurum veya kuruluşunu,

KONTROLÖR/SÜPERVİZÖR: Çalışmada; görev alanında saha çalışmasını organize eden, doğrudan saha ekiplerine/anketörlere nezaret eden, karşılaştıkları sorunları ilk elden çözümleyen, saha ekibini düzenli aralıklarla denetleyerek kalite denetim çalışmalarını gerçekleştirmekten sorumlu olan ara yöneticiyi,

RİSK: Tehlikeden kaynaklanacak kayıp, yaralanma ya da başka zararlı sonuç meydana gelme ihtimalini,

SORU KÂĞIDI: Çalışmanın amacına göre belli bir konuya ilişkin veri derlemek amacıyla önceden hazırlanmış sorulara cevaplayıcılar tarafından verilecek yanıtların yazılması için geliştirilen kâğıdı veya bilgisayar ortamında yer alan bilgi derleme aracını,

TEHLİKE: İşyerinde var olan ya da dışarıdan gelebilecek, çalışanı veya işyerini etkileyebilecek, zarar veya hasar verme potansiyelini,

ifade eder.

1. GİRİŞ

Anketör (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardı 19/10/2015 tarihli ve 29507 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Ulusal Meslek Standartlarının ve Ulusal Yeterliliklerin Hazırlanması Hakkında Yönetmelik ve 27/11/2007 tarihli ve 26713 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Mesleki Yeterlilik Kurumu Sektör Komitelerinin Kuruluş, Görev, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik hükümlerine göre MYK’nın görevlendirdiği Türkiye İstatistik Kurumu’nun (TÜİK) katılımı ve koordinasyonu ile Türkiye Araştırmacılar Derneği (TÜAD) ve Türk İstatistik Derneği (TİD) tarafından hazırlanmış, sektördeki ilgili kurum ve kuruluşların görüşleri alınarak değerlendirilmiş ve MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

Anketör (Seviye 4) Ulusal Meslek Standardının 01 ve 02 no’lu revizyonları, MYK tarafından yapılmış ve MYK İş ve Yönetim Sektör Komitesi tarafından incelendikten sonra MYK Yönetim Kurulunca onaylanmıştır.

2. MESLEK TANITIMI

2.1. Meslek Tanımı

Anketör (Seviye 4) piyasa araştırması, kamuoyu yoklamaları, sayım ve benzeri araştırmaların saha çalışmalarında araştırma için belirlenen kural ve yöntemlere göre soruları cevaplayıcılara soran, onları dinleyen, gözlemleyen ve cevapları kaydeden nitelikli kişidir.

Anketör (Seviye 4) çalışmalarını iş sağlığı ve güvenliği ile çevre koruma önlemlerini uygulayarak kalite gereklilikleri çerçevesinde yürütür ve mesleki gelişimine ilişkin faaliyetlerde bulunur.

2.2. Mesleğin Meslek Sınıflandırma Sistemlerindeki Yeri

ISCO 08: 4227 (Araştırma ve piyasa araştırma anketörleri)

2.3. Mesleğe Yönelik Özel Düzenlemeler

2872 sayılı Çevre Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

4857 sayılı İş Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

5510 sayılı Sosyal Sigortalar ve Genel Sağlık Sigortası Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

6331 sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Kanunu ve yürürlükteki alt mevzuatı.

**Mesleğin icrasına yönelik İSG, Çevre ve diğer konulardaki mevzuata uyulması esastır.*

2.4. Çalışma Ortamı ve Koşulları

Anketör (Seviye 4) açık veya kapalı mekanlarda işletme, kurum ve kişiler ile iletişim halinde çalışır. Meslek, her türlü coğrafya ve iklim koşulunda, değişken ortamlarda ve esnek çalışma saatlerinde çalışmayı gerektirmektedir.

Anketör (Seviye 4) çalıştığı mekânın riskleriyle karşı karşıya kalabilir. Mesleğe yönelik ortaya çıkabilecek risklerle kaynağında mücadele edilir ve gerekli iş sağlığı ve güvenliği tedbirlerine uyularak bu riskler bertaraf edilir. Risklerin tamamen ortadan kaldırılamadığı durumlarda ise işveren kurum/kuruluş tarafından sağlanan kişisel koruyucu donanımlar kullanılarak çalışılır.

3. MESLEK PROFİLİ

3.1. Görevler, İşlemler, Başarım Ölçütleri, Mesleki Bilgi ve Uygulama Becerileri

Görev	A. İSG ve çevre koruma ile ilgili kuralları uygulamak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
A.1	Güvenli ve sağlıklı çalışma yöntemlerini uygulamak	A.1.1	İş süreçlerinin özelliğinden ve/veya kuruluştan kaynaklanabilecek risk ve tehlike durumlarında ilgili kişi ya da birimlere bildirimde bulunur.	- Acil durum türleri ve acil durum talimatlarına uygun davranma - Araç, gereç ve ekipmanların güvenli kullanımı ile ilgili talimat ve prosedürler ve bunları iş süreçlerine uygulama - Çalışma ortamındaki risk ve tehlikeler - Çalışma ortamındaki risk ve tehlikeleri belirleme yöntem ve teknikleri - Enerji verimliliği ve temel tasarruf uygulamaları - İş sağlığı ve güvenliğinde işverenlerin ve çalışanların hukuki yükümlülükleri - Temel atık yönetimi
		A.1.2	Araç, gereç ve ekipmanları talimatlara ve kuruluş prosedürlerine uygun olarak kullanır.	
		A.1.3	İSG konusundaki yasal ve çalışma alanına ait kuralları uygular.	
A.2	Acil durum önlemlerini uygulamak	A.2.1	Acil durumlarda çıkış veya kaçış planlarına uygun hareket eder.	
		A.2.2	Çalışma ortamında oluşan kaza durumlarında, yetki alanındaki prosedürleri yürütür.	
		A.2.3	Acil durumlarda müdahale için acil durum ekibiyle iletişime geçer.	
A.3	Çevre koruma önlemlerini uygulamak	A.3.1	Çalışma ortamında ortaya çıkan çevresel atıkların ve dönüştürülebilir malzemelerin doğru yere iletilmesini sağlar.	
		A.3.2	Kaynakları (enerji, sarf malzemeleri ve benzeri) tasarruflu ve verimli bir şekilde kullanır.	

Görev	B. İş süreçlerinin mevzuata, kuruluş prosedürlerine ve kalite gerekliliklerine uygunluğunu sağlamak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
B.1	Süreçlerle ilgili mevzuatı uygulamak	B.1.1	Sorumluluğundaki süreçlerin güncel yasal mevzuata ve kuruluş prosedürlerine uygunluğunu kontrol eder.	- Dosya ve kayıtların dijital ve fiziksel güvenliklerinin sağlanmasına yönelik önlemler - Kamuoyu araştırmaları ile ilgili temel hukuki ve idari düzenlemeler - İş süreçlerinde bilgi gizliliği ve güvenliğini sağlamaya yönelik erişim önlemleri - İş süreçlerinde kalite gerekliliklerini sağlama - Kişisel verilerin korunması ile ilgili temel hukuki ve idari düzenlemeler
		B.1.2	Mevzuat/prosedür değişimlerine göre sorumluluğundaki süreçleri güncelleyerek ilgili çalışanları bilgilendirir.	
B.2	Kalite gerekliliklerini uygulamak	B.2.1	Kuruluşun hizmet kalite standartlarına uygun prosedürlerin oluşturulmasında yöneticisine/ilgili uzmana yardımcı olur.	
		B.2.2	Kuruluşun kalite yönetim ve hizmet gereklilikleri ile ilgili eğitim faaliyetlerine katılır.	
		B.2.3	Süreç, araç-gereç ve malzemelerin standartlara uygunluğunu denetler.	
		B.2.4	Sorumluluk alanındaki hizmetlere ilişkin şikâyetlerin yönetimini sağlar.	
		B.2.5	Periyodik olarak yürüttüğü faaliyetleri kuruluş prosedürlerine göre raporlar.	
		B.2.6	Süreç iyileştirme ve geliştirme çalışmalarına katılır.	
B.3	Kişisel ve kurumsal bilgilerin gizliliği ve güvenliğini sağlamak	B.3.1	Süreçte edinilen bilgilerin başkalarıyla paylaşılmasını önler.	
		B.3.2	Gizliliğe uymayanlarla ilgili uyarı ve diğer tedbirleri uygular.	
		B.3.3	Gizlilik kapsamında olup süresi dolan dijital ve basılı belgeleri gizliliği koruyacak şekilde imha eder.	
		B.3.4	Gizli evrakların ve varsa mühürlerin usulüne uygun bir şekilde kullanılmasını ve muhafaza edilmesini sağlar.	

Görev		C. İş organizasyonu yapmak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri	
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama		
C.1	Sorumlu olduğu adreslerin listesini teslim almak	C.1.1	Çalışmanın yöntem, kural ve formatlarına uygun olarak soru kâğıdı uygulayacağı adres listesini ilgili birimden/yetkiliden alır.	- Adres kayıt sistemlerinin kullanımı ile ilgili temel hukuki ve idari düzenlemeler - Anket yöntemleri ve uygulama özellikleri - Anket soru türleri ve özellikleri - Soru kâğıtlarında hata türleri - Anket çalışmalarında kullanılan araç, gereç ve ekipmanlar ve kullanım özellikleri - Anket çalışmalarında kullanılan uygulama programları ve kullanım özellikleri - Anket çalışmalarında iş organizasyonu ve planlama - Ekip içinde çalışma - İş takvimi belirleme ve saha organizasyonu yapma	
		C.1.2	Adres listesini alana çıkmadan önce kontrol eder.		
		C.1.3	Adres listesinde eksik veya hata olması durumunda ilgili birimden/yetkiliden gerekli düzeltmeleri talep eder.		
C.2	Kâğıt ortamında yapılan çalışmalar için soru kâğıtlarını teslim almak	C.2.1	Teslim aldığı soru kâğıtlarında maddi hata olup olmadığını kontrol eder.		
		C.2.2	Hatalı olan soru kâğıtlarını iade ederek yenilerini alır.		
		C.2.3	Çalışmada kullanacağı diğer araç, gereç ve ekipmanı teslim alarak gerekli kontrolleri yapar.		
C.3	Elektronik ortamda yapılan çalışmalar için kullanacağı ekipmanı teslim almak	C.3.1	Çalışmanın yöntem, kural ve formatlarına uygun olarak hazırlanmış bilgisayar ve bilgisayar çevre birimlerini (şarj aleti ve benzeri) veya benzer amaçlarla kullanılan cihazlar ile bunların çevre birimlerini ilgili birimden/yetkiliden teslim alır.		
		C.3.2	Bilgisayara ve benzer amaçlarla kullanılan cihazlara yüklenmiş olan uygulama programının düzgün çalışıp çalışmadığını, doğru uygulama olup olmadığını kontrol eder.		
		C.3.3	Uygulama programları ile ilgili sorunları ilgili birime/yetkiliye bildirir ve gerekli işlemlerin yapılmasını sağlar.		
		C.3.4	Çalışmada kullanacağı diğer araç, gereç ve ekipmanı teslim alarak gerekli kontrollerini yapar.		
C.4	İş takvimini belirlemek	C.4.1	Kontrolör/süpervizör ile beraber çalışma sürecinin işleyiş, yöntem ve kurallarına uygun bir iş akış planı ve iş takvimini hazırlar.		
		C.4.2	Saha çalışmasını etkin ve verimli yürütebilmek için gerektiğinde destekleyici kaynakları (harita, liste, GPS ve benzeri) kullanarak kontrolör/süpervizör ve diğer anketörler ile birlikte saha organizasyonu yapar.		

Görev	D. Soru kâğıdını uygulamak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
D.1	Soru kâğıdını uygulayacağı cevaplayıcıya ulaşmak	D.1.1	Çalışmanın yöntem, kural ve formatına uygun olarak cevaplayıcıya ulaşır.	1. Çalışma bölgesi kültür ve yapısı 2. Cevaplayıcı seçim kriterleri 3. İletişim teknikleri 4. İkna etme ve ankete katılımı teşvik etme 5. Gözlem ve algılama 6. Doğru ve etkili konuşma
		D.1.2	Cevaplayıcıya, anketör kimlik kartını göstererek kendisini tanıtır.	
		D.1.3	Ulaşılamayan cevaplayıcılara, kendisine verilen talimatlara göre belirli aralıklarda ve sayıda ziyaret gerçekleştirir.	
		D.1.4	Cevaplayıcının cevap vermeyi reddetmesi durumunda kontrolöre/süpervizöre bildirir.	
		D.1.5	Cevaplayıcının cevap vermeyi kabul ettiği fakat müsait olmadığı durumlarda, görüşme için cevaplayıcının uygun olduğu gün ve saate randevu alır.	
		D.1.6	Çalışmanın yöntem, kural ve formatına uygun olarak cevaplayıcı ziyaret çizelgesini doldurur.	
D.2	Cevaplayıcıyı çalışma hakkında bilgilendirmek	D.2.1	Cevaplayıcının çevredeki kişilerden etkilenmemesi için gerekli önlemleri alır.	
		D.2.2	Cevaplayıcıya çalışmanın amacı, kapsamı ve cevaplayıcının ne kadar zamanını alacağı konusunda bilgi verir.	
		D.2.3	Cevaplayıcıya, verdiği bilgilerin gizli tutulacağını belirtir.	

Görev	D. Soru kâğıdını uygulamak			
İşlemler		Başarım Ölçütleri		Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
D.3	Çalışmayı uygulamak	D.3.1	Çalışmanın yöntem, kural ve formatlarına uygun olarak gerekli materyalleri (kart seti, saha talimatnamesi, kota, ürün, görsel ve benzeri) olması gereken yerlerde kullanır.	7. Analitik düşünme 8. Görüşme teknikleri 9. Talimatları takip etme 10. Kayıt tutma ve raporlama 11. Soru kâğıdını uygulama 12. Standart Türkçe yazım ve kullanımı 13. Zaman yönetimi 14. Veri güvenliği ve tutarlılığını sağlama
		D.3.2	Çalışmalardaki soruları uygun ve anlaşılabilir bir ses tonuyla olduğu gibi okuyarak görüşme yapılan kişinin soruyu anladığından emin olur.	
		D.3.3	Cevaplayıcı için açık olmayan sorularda yönlendirme yapmadan ek açıklama yapar.	
		D.3.4	Cevapları soru kâğıdına/bilgisayara ve benzeri açık ifadelerle yazar/kaydeder.	
		D.3.5	Cevaplar arasında belirlediği tutarsızlıkları gidermek üzere verilen talimatlar doğrultusunda gerektiğinde cevaplayıcıya geri döner.	
		D.3.6	Cevaplayıcıdan aldığı bilgilerin tam ve doğru olduğunu kontrol ederek cevaplayıcıya iş birliği ve desteğinden dolayı teşekkür ederek ayrılır.	
D.4	Uygulama sonrası kontrolleri yapmak	D.4.1	Soru kâğıtlarında ad, soyad, imza, soru kâğıdının doldurulduğu tarih gibi bilgilerin olup olmadığının kontrolünü yaparak soru kâğıtlarını kontrolöre/süpervizöre teslim eder.	
		D.4.2	Kontrolörün/süpervizörün eksik gördüğü hususları yeniden gözden geçirerek çalışmayı tamamlar.	
		D.4.3	Verilerin güvenliğini sağlamak amacıyla gerektiğinde bir yedeğini alır ve/veya verilerin zamanında transferini gerçekleştirir.	
		D.4.4	Çalışmanın bitiminde üzerinde zimmetli bulunan bilgisayar ve benzeri araç ve gereçleri ilgili birime teslim eder.	
		D.4.5	Gölge (gizli) müşteri projelerinde yaptığı gözlem sonucunu gözlem noktasını terk ettikten sonra, bir sonraki gözlem noktasına gitmeden önce forma doldurur.	

Görev	E. Mesleki gelişim faaliyetlerini yürütmek			Mesleki Bilgiler ve Uygulama Becerileri
İşlemler		Başarım Ölçütleri		
Kod	Açıklama	Kod	Açıklama	
E.1	Bireysel mesleki gelişimi konusunda çalışmalar yapmak	E.1.1	Kendi konularıyla ilgili eğitim ihtiyaçlarını amirleriyle de görüşerek belirler.	1. Araştırma yöntem ve teknikleri 2. Bilgi paylaşımı ve delegasyon süreçleri 3. Bireysel eğitim ihtiyacını analiz etme ve değerlendirme 4. Anket uygulama yöntemleri ile ilgili veri ve kaynakları izleme ve değerlendirme 5. Kariyer gelişim süreçleri 6. Mesleki portföy oluşturma, değerlendirme ve güncelleme
		E.1.2	Eğitim ihtiyaçlarıyla ilgili periyodik veya bir defaya özgü eğitimleri araştırarak uygun olanlarına katılım için talepte bulunur.	
		E.1.3	Mesleki ve kişisel gelişim için gerekli araştırma faaliyetlerini gerçekleştirir.	
		E.1.4	Anket ve araştırma süreçleri ile ilgili yeni teknik ve gelişmeleri takip eder.	
E.2	Birlikte çalıştığı kişilerin mesleki gelişimine katkı sunmak	E.2.1	Bilgi ve deneyimlerini birlikte çalıştığı kişilere aktarır.	
		E.2.2	Sorumluluğundaki süreç ve uygulamalar ile ilgili bilgilendirme toplantıları ve eğitimler yapar.	

3.2. Kullanılan Araç, Gereç ve Ekipmanlar

1. Bilgisayar ve donanımları (yazıcı, tarayıcı, harici bellek ve benzeri)
2. İletişim araçları (telefon, tele-konferans sistemleri, faks, internet erişimi ve benzeri)
3. Kaynak ve uygulama dokümanları (genel formlar, prosedürler, iş talimatları, toplu /bireysel iş sözleşmeleri ve benzeri)
4. Kırtasiye malzemeleri (kâğıt, kalem, delgeç, tel zimba ve benzeri)
5. Ofis araçları (fotokopi makinesi, projeksiyon cihazı, evrak imha cihazı, hesap makinesi kilit sistemi içeren evrak dolabı ve benzeri)
6. Optik/dijital kaydetme ve görüntüleme cihazları (fotoğraf makinesi, video kamera ve benzeri)
7. Ölçme ekipmanları (baskül, tansiyon aleti ve benzeri)

3.3. Tutum ve Davranışlar

1. Araç, gereç ve malzemelerin kullanımına özen göstermek
2. Ayrımcılığın önlenmesine özen göstermek
3. Bilgi, tecrübe ve yetkisi dâhilinde karar vermek
4. Çalışma zamanını iş emri ve talimatlarına uygun şekilde etkili ve verimli kullanmak
5. Mesleği ile ilgili süreçlerde nesnel ve profesyonel bir yaklaşım sergilemek
6. İş sağlığı ve güvenliği ile çevre korumaya karşı duyarlı olmak
7. Kişisel ve kurumsal bilgi ve belgelerin gizliliğine özen göstermek
8. Yönetim mekanizmaları ve ilgili kişi ve kurumlara doğru ve zamanında bilgi vermek