

CHECK LIST PER INDAGINI EFFETTUATE CON METODOLOGIA CROWDSOURCING Ottobre 2015

A) CHECK LIST (PARTE GENERALE)

AREA 1 - DOCUMENTAZIONE DI BASE

Verifica della presenza o meno dei seguenti documenti:

- **Presentazione dell'attività della Società**
(quali clienti, quali indagini tipo, quali modalità, quali strumenti, quale progettazione, quale esecuzione, quali outsourcing, modalità di controllo delle attività terziarizzate, quali output prodotti) (diretti o ri-elaborati per il cliente, quale confronto dialettico con il cliente per una migliore puntualizzazione dell'indagine) (questo argomento verrà poi ripreso nelle diverse attività in sede di visita)
- **Organigramma e verifica scheda informativa ASSIRM**
- **Job description** (se esiste) (*argomento ripreso in sede "formazione" nell'area 4*)
- **Corpus delle Procedure di Qualità interne** (istruzioni operative, metodologie di controllo, ecc ..., se esistono)
- **Elenco delle attività gestite in outsourcing** (*argomento ripreso in esame nel punto 2.5*)
- **Attività documentata per l'individuazione dei quesiti del Cliente** (*argomento ripreso e approfondito in esame nell'area 3 e al punto 6.1*)
- **Elenco dei reclami ricevuti dai Clienti, relativa valutazione, conseguente trattamento** (procedura, moduli, azioni correttive, responsabilità, verifica)
- **Elenco delle Non Conformità rilevate, relativa valutazione, conseguente trattamento** (procedura, moduli, azioni correttive, responsabilità, verifica) (*argomenti ripresi e approfonditi in esame dei punti 2.6, 4.4.1, 4.4.4*)
- **Sintesi dell'analisi del livello di soddisfazione dei Clienti** (qualità percepita) (modalità di reperimento, metodologia misurazione) (*argomento ripreso e approfondito punto 2.6*)
- **Organizzazione del sistema ICT** (almeno il disegno della struttura), **applicativi utilizzati e loro finalità** (elenco, proprietari o di terzi)
- **Piani di miglioramento correnti** (ci sono? sono formali? approvati distribuiti e condivisi? saranno preparati? applicazione KPI?)
- **Policy e procedure privacy**
- **Relazione annuale della Direzione in merito all'andamento complessivo del Sistema di Gestione Qualità** (copia, è redatta formalmente? distribuita? pubblicata?)

B) CHECK LIST PER INDAGINI EFFETTUATE CON METODOLOGIA CROWDSOURCING

AREA 2 - REQUISITI GENERALI E ORGANIZZATIVI

Verifica della presenza dei seguenti documenti:

Rif. (2.1) Organizzazione e responsabilità

- Codice di Etica Professionale e Norme di Qualità Assirm
- Copia della dichiarazione inviata all'Associazione di impegno alla sottoscrizione e alla divulgazione in Istituto del Codice di Etica Assirm
- Evidenza delle modalità di diffusione del Codice di Etica Assirm
- Procedure di Qualità interne
- Organigramma dell'Istituto, incluse le responsabilità del personale professionale coinvolto nella realizzazione del progetto di ricerca
- Individuazione del responsabile della qualità
- Scheda informativa Assirm
- Elenco legislazione e normativa applicabile, compresa legislazione sul copyright e Privacy (D.Lgs. 196/2003 - "Codice in materia di protezione dei dati personali")

Rif. (2.3) Requisiti della documentazione

- Identificazione univoca e conservazione come da Allegato 1 (tabella tempi di conservazione)

Rif. (2.4) Competenza e formazione

- Curriculum vitae e iter formativo del personale professionale
- Corsi ed attività di formazione per dipendenti e collaboratori, compresa la formazione sulle specifiche norme di legge e sulle norme Assirm (per personale operante presso la società di marketing)
- Piano di formazione e di accrescimento delle competenze delle risorse in ottica di miglioramento continuo (per personale operante presso la società di marketing)

Rif. (2.5) Rapporti con i fornitori (Outsourcing)

- Schede fornitori (relativamente a traduttori, centri di trattamento dati, field, altri istituti di ricerca, consulenti)
- Schede di valutazione (annuale) dei fornitori (relativamente a traduttori, centri di trattamento dati, metodi di controllo immissioni), altri istituti di ricerca (esperienza di specifica metodologia), consulenti
- Verificare la documentazione delle modalità per selezionare e qualificare i fornitori, per la stipulazione contrattuale, per fornir loro le istruzioni di esecuzione, per controllare la qualità del servizio
- Verificare la documentazione in merito a lista e qualificazione fornitori, contratti, reclami ai fornitori

Rif. (2.6) Reclami, Customer Satisfaction, revisione periodica

- Archivio reclami dei clienti (eventualmente anche dei dati raccolti nell'ambito della customer satisfaction) (analisi, soluzioni ed eventuali azioni di miglioramento)
- Archivio customer satisfaction (modalità di raccolta della soddisfazione del cliente, es. esecuzione di una survey rivolta a tutti i clienti o a un campione, analisi qualitative, ecc.) (analisi, soluzioni ed eventuali azioni di miglioramento)
- Relazione annuale sulla gestione con riferimento all'applicazione delle norme qualità e la definizione di un piano di miglioramento continuo, con l'individuazione delle

possibili aree di miglioramento, degli obiettivi qualitativi (misurabili) da raggiungere, dei KPI (indicatori chiave della performance in qualità), l'attribuzione delle responsabilità, delle risorse, della tempistica per svolgimento delle attività, la definizione del risultato ottenuto (misurazione, verifica, analisi dell'efficacia), anche in termini di andamento complessivo della gestione in ottica economico-finanziaria.

AREA 3 - LA GESTIONE DEL PROGETTO DI RICERCA

Rif. (3.2) La proposta dell'Istituto (Contenuto della Cartella di Lavoro)

- La richiesta esplicita del Cliente
- Il progetto di ricerca (esplicitazione obiettivi)
- La definizione della piattaforma/App adottata
- La tecnica di rilevazione (metodologia standard e descrizione o soluzioni tecniche per il prodotto di ricerca)
- L'entità dell'impegno richiesto agli intervistatori (rete di operatori)
- La popolazione o il target di riferimento
- I criteri di campionamento
- La dimensione del campione
- Modalità di istruzione della rete (se applicabile)
- I tempi di esecuzione
- La descrizione di ciò che verrà consegnato in esecuzione dell'incarico (descrizione tecnica del prodotto ricerca: base dati, rapporti, contributi multimediali (foto e video), sintesi, presentazioni, workshop interni, ecc.)
- Il prezzo

Rif. (3.3) Assegnazione dell'Incarico

- Assegnazione incarico/accettazione proposta/ conferma d'ordine (la documentazione deve essere formale) prima dell'avviamento della ricerca (verifica date documento/avvio)
- Approvazione scritta del cliente in merito alle scelte operative più rilevanti
- Se l'avvio avviene prima del ricevimento di formale lettera di incarico, necessita redazione di una comunicazione in cui il responsabile di progetto, sotto la propria responsabilità, conferma di aver ottenuto incarico dal cliente

Rif. (3.4) Pianificazione del Progetto

- Piano di esecuzione del lavoro (deve essere un documento formale e accurato relativo alla ricerca, alla responsabilità di progetto ed agli altri incarichi assegnati, che coinvolge i responsabili interni, in base all'organizzazione dell'Istituto)
- Avviso tempestivo al Cliente di eventuale ritardo o di difficoltà che possano modificare lo svolgimento della ricerca

Rif. (3.5) Rapporti con il Cliente

- Documentazione tecnica di ricerca
- Copia corrispondenza rilevante

Rif. (3.10) Documenti della ricerca (da archiviare nella Cartella di Lavoro)

- Il brief (richiesta del cliente)
- La Proposta e le sue eventuali varianti negoziate (*vedi 3.4 – modifiche richieste*)
- L'approvazione della proposta o il conferimento dell'incarico
- Il piano di campionamento o di distribuzione delle rilevazioni (*vedi punto 3.7 – Campionamento ed elaborazione dei dati: 1) descrizione universo e piano*)

campionamento, 2) distribuzione del campione finale, 3) documentazione dei criteri di ponderazione)

- Il questionario/la traccia/test pilota e relative revisioni (*vedi punto 3.6 – Questionari e guide per i colloqui*)
- Le istruzioni per gli operatori presenti sul sito aziendale
- Il piano di editing, codifica ed elaborazione (*vedi punto 3.7 – Campionamento ed elaborazione dei dati, punti 4 e 5*)
- L'output fornito al cliente (*vedi punto 3.8 – Documenti di ricerca, materiali e prodotti: (compresa la documentazione delle modalità di consegna, del rapporto finale, o di archivio dati o di presentazione, data inclusa, di cui copia deve essere conservata presso l'Istituto, vedi punto 3.9 – Consegna dei risultati della ricerca)*)
- Altro materiale/documento ritenuto importante, inclusa la corrispondenza intercorsa con il Cliente (*vedi punto 3.5 – Rapporti con il cliente, note verbali trascritte e trasmesse*)
- Verifica copie di back-up (DPS) dei documenti in formato digitale
- Verifica tenuta archivi (DPS) dei documenti su supporto cartaceo
- Verifica effettuazione dei test dei questionari

AREA 4 - RILEVAZIONE DEI DATI

RIF. 4.2 RECLUTAMENTO, FORMAZIONE E GESTIONE DEGLI INTERVISTATORI (RETE DI OPERATORI)

Rif. (4.2.1) Aspetti generali

- Archivio intervistatori (operatori) con la qualifica e indicazione dei lavori svolti.
- Requisiti e regolamento della piattaforma utilizzata e relativa App utente.

Rif. (4.2.2) Reclutamento intervistatori

- “Scheda di registrazione dell’intervistatore”, ove le caratteristiche personali, la formazione, la valutazione che lo definisce qualificato e a che livello, ecc. (modello standard x archivio); la scheda può essere sostituita dalla scheda iscrizione alla piattaforma)
- Candidature e dati operatori reclutati (tramite social network o sito internet della società) per la raccolta dati
- Documentazione relativa alle comunicazioni/informazioni operative tra gli operatori e la società (comprese incentivazioni)
- Sottoscrizione regolamento di adesione da parte degli operatori
- Registrazione delle attività di briefing degli operatori
- Verifica definizione del numero minimo di incarichi non retribuiti necessari per la qualificazione degli operatori
- Verifica presenza di documentazione attestante l’avvenuto controllo degli operatori da parte dei revisori interni, con controlli automatici e manuali Verifica dell’invio di notifiche agli operatori con periodi di inattività superiori a 4 settimane
- Verifica della definizione dei tempi di decadimento dell’incarico in caso di lavoro non portato a termine
- Verifica della definizione del numero massimo di incarichi a pagamento che il singolo operatore può svolgere in contemporanea
- Definizione dei compensi per gli operatori

Rif. (4.2.3) Formazione di nuovi operatori

Rif. (4.2.5) Valutazione continua degli intervistatori

- Modalità interna relativa alla qualificazione degli intervistatori
- Evidenziazione del briefing degli operatori, avvenuto tramite l'App della società. Argomenti: i principi generali della ricerca di mercato, i requisiti etici, tutela degli intervistati, riservatezza dei dati raccolti, tecniche di intervista, esercitazioni pratiche
- Evidenza della raccolta di documentazione attestata l'acquisizione progressiva delle qualifiche degli operatori
- Evidenza dei controlli interni, effettuati dai revisori specificamente incaricati, volti al controllo delle qualifiche degli operatori e agli eventuali richiami ed esclusioni

RIF. 4.3 RACCOLTA DATI**Rif. (4.3.3) Raccolta dati da minori o da rispondenti vulnerabili**

- Permesso da un genitore o dal tutore legale per raccogliere ed usare i dati identificativi
- Verifica della conservazione delle registrazioni per dimostrare il rispetto del requisito

Rif. (4.3.4) Briefing del progetto

- Evidenziazione del briefing e/o delle istruzioni distribuite per ogni progetto

Rif. (4.3.5) Data della rilevazione e responsabile dell'esecuzione

- Verifica registrazione della data, della geo-localizzazione della rilevazione e dell'identità dell'intervistatore (requisito assicurato dalla piattaforma e App)

Rif. (4.3.6) Omaggi ai rispondenti

- Verifica della documentazione relativa agli eventuali omaggi ai rispondenti

RIF. 4.4 CONTROLLO DELLA RICERCA QUANTITATIVA**Rif. (4.4.4) Registrazioni dei controlli**

- Archivio dei controlli in ottemperanza alla norma sul crowdsourcing e all'allegato – tabella riassuntiva delle percentuali di controllo della stessa linea guida con controlli automatici e manuali (identificabilità del revisore, descrizione metodi di controllo, identificabilità dell'intervistatore il cui lavoro è controllato, eventuali discrepanze, eventuali provvedimenti adottati, risultati delle azioni)

RIF. 4.6 RACCOLTA DATI PER AUTOCOMPILAZIONE**Rif. (4.6.3) Campionamento indagini per autocompilazione**

- Verifica delle informazioni (universo, campionamento, reclutamento, ecc.) che l'Istituto deve dichiarare al cliente sia in sede di proposta/progettazione sia in fase di relazione finale. Le informazioni sono necessarie per l'impostazione della campagna sulla piattaforma.

Rif. (4.6.5) Istruzioni per l'autocompilazione

- Verifica delle istruzioni per l'autocompilazione per gli operatori sulla piattaforma

RIF. 4.8 DOCUMENTAZIONE DELLA RACCOLTA DATI

- Verificare le registrazioni complete della fase di raccolta dati (inclusi i file elettronici) – (vedi elenco norme)

AREA 5 - GESTIONE ED ELABORAZIONE DATI

Rif. (5.2) Procedure usate per lo script

- Verifica della predisposizione del test del questionario (script) sulla piattaforma

Rif. (5.3) Caricamento dati

- Verifica dell'adozione di sistemi di raccolta dati che garantiscano l'accesso alla piattaforma e App solo agli operatori, mediante l'utilizzo di specifici "nome utente" e password
- Verifica dell'adozione di sistemi criptati di raccolta dati e trasmissione alla società di marketing
- Verificare che la società di marketing adotti sistemi di sicurezza dati idonei a garantire il controllo degli accessi e delle visualizzazioni dei dati delle ricerche

Rif. (5.4) Editing dei dati

- Evidenziazione delle modifiche apportate ai dati originari (revisione)

Rif. (5.5) Codifica

- Piano di codifica (se applicabile)

Rif. (5.6) Analisi dei dati

- Presenza delle tavole statistiche (da piattaforma)

Rif. (5.7) Software applicativi

- Presenza dei contratti d'uso e dei manuali

AREA 6 - RAPPORTO DI RICERCA

Rif. (6.1) Documentazione

- Verifica dell'effettuazione e registrazione del controllo effettuato dal Responsabile di progetto volte ad attestare la conformità dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi
- Vedi elenco delle informazioni da includere nel rapporto di ricerca
- Vedi elenco delle verifiche che il responsabile di progetto deve garantire per l'emissione del rapporto di ricerca.

AREA 7 - BACK-UP, CONSERVAZIONE, PROTEZIONE E SICUREZZA DATI

Verificare la completezza della documentazione del progetto di ricerca