

NORME DI QUALITÀ ASSIRM

1. Introduzione

Le presenti norme di qualità, insieme al codice di etica professionale, rispondono all'esigenza di rafforzare i fondamenti della professione, formalizzandoli e dando loro visibilità, per contribuire a consolidare l'identità del settore e qualificarlo; all'esigenza di acquisire maggiore autorevolezza rispetto alle controparti istituzionali e di affermare una visione della qualità della ricerca più ampia, non limitata ai soli aspetti procedurali, e focalizzandosi sulle modalità operative più importanti.

Le norme contenute in questo documento si ispirano agli standard di settore (ISO 20252) e alla norma Vision 2000, offrendo di fatto un approccio semplificato all'attestazione per i nuovi associati. Per gli attuali associati, certificati secondo le norme ISO 9000, si tratta di un insieme di norme la cui applicazione è già prevista dai sistemi qualità e rispetto alle quali se ne deve confermare l'adozione, anche laddove siano presenti modifiche.

L'attestazione Assirm si configura dunque come una certificazione di base, cioè come un requisito minimo, che ogni associato deve garantire.

2. Requisiti generali e organizzativi

2.1 Organizzazione e responsabilità

Gli istituti Assirm sono impegnati a perseguire e documentare una politica di Qualità e di costante miglioramento.

A tal fine, deve essere predisposta e mantenuta aggiornata la seguente documentazione:

- Codice Assirm di etica professionale sottoscritto
- Norme di qualità Assirm sottoscritte
- Procedure di qualità interne
- Organigramma dell'Istituto, incluse le responsabilità del personale professionale coinvolto nella realizzazione del progetto di ricerca (ricerca, field ed elaborazione dati);
- Scheda informativa ASSIRM.

L'Istituto elabora il proprio documento di Politica della Qualità e nomina un Responsabile Qualità per assicurare l'applicazione del presente standard.

Per documento di Politica della Qualità si intende il documento in cui l'Istituto indica le principali linee di attuazione del programma di qualità.

2.2 Riservatezza della ricerca

L'Istituto si impegna a trattare tutte le informazioni fornite dal Cliente al fine di condurre un progetto di ricerca in maniera strettamente riservata e a non renderle note a terzi senza l'autorizzazione del Cliente. Le informazioni riservate vanno conservate in modo sicuro, in conformità con la normativa vigente sulla sicurezza dei dati.

I risultati di ricerca, ottenuti dall'Istituto per l'aver condotto una particolare ricerca "ad hoc", sono di proprietà del Cliente e non devono essere utilizzati in ricerche per altri Clienti senza autorizzazione, salvo accordi diversi.

L'Istituto deve assicurare che le prescrizioni sopra descritte siano seguite da tutto il personale coinvolto nella ricerca in conformità con il Codice di Etica Professionale ASSIRM.

2.3 Requisiti della documentazione

Le registrazioni e i documenti devono essere identificati e conservati secondo le modalità di seguito indicate:

- ogni ricerca deve avere una identificazione univoca;
- ogni ricerca deve avere una cartella che contenga i documenti, oppure i riferimenti sulla loro reperibilità, relativi alle specifiche di base del progetto stesso;
- ogni documento collegato al progetto deve richiamare il codice identificativo del progetto, per permettere una sua identificazione univoca e assicurarne la rintracciabilità e la disponibilità;
- tutti i documenti devono riportare il numero di revisione affinché la versione valida possa essere chiaramente identificata;
- i documenti devono essere utilizzabili, tenuti al sicuro e conservati per periodi prestabiliti, nel rispetto delle procedure di sicurezza.

I tempi di conservazione dei documenti che attestano la buona conduzione della ricerca sono indicati nell'allegato di riferimento del presente standard.

2.4 Competenza e formazione

L'Istituto si impegna ad assicurare che il personale professionale coinvolto nella ricerca abbia le specifiche competenze.

L'Istituto deve predisporre e mantenere aggiornata la seguente documentazione:

- 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 (Codice di etica professionale e norme di qualità).

2.5 Rapporti con i fornitori (Outsourcing)

L'Istituto risponde interamente di tutti i servizi svolti in relazione alla ricerca, incluse le parti del lavoro o servizio collegati al presente standard, affidate a fornitori, singoli professionisti o società per le seguenti categorie di servizi, con impatto determinante sulla qualità della ricerca, tranne i casi in cui la scelta del fornitore sia del Cliente:

- Traduttori
- Centri di trattamento dati (Data Entry, ecc.)
- Field e panel provider per le ricerche CAWI
- Altri Istituti di ricerca
- Consulenti

Per il field si richiedono il rispetto degli standard di qualità e di controllo definiti nel presente documento al paragrafo 4.2 (procedure operative, modalità di selezione e formazione degli operatori di field, controllo qualità) e la conformità con la normativa vigente.

Relativamente agli altri fornitori, l'Istituto deve possedere competenze specifiche e documentabili ai fini della scelta e della valutazione e deve anche determinare e documentare i controlli effettuati sui fornitori:

- Traduttori: Le traduzioni devono essere affidate a traduttori in possesso di un titolo di studio specifico oppure con almeno 3 anni di esperienza professionale.
- Centri di trattamento dati (Data Entry): Si richiedono adeguati metodi di controllo dei dati immessi (doppia imputazione e/o software di controllo automatico). Si richiede che l'attività di clean sia compresa nel servizio, anche quando non venga gestita direttamente in Istituto. L'Istituto deve determinare gli standard di qualità del servizio (in caso contrario si suppone integralmente "error free") e documentare i controlli effettuati sui fornitori.
- Altri Istituti di Ricerca: altri Istituti possono essere incaricati adottando i seguenti elementi di valutazione: esperienza sulla specifica metodologia, esperienza di settore industriale, integrazione internazionale, esperienza di lavoro in comune. Al fine di garantire la professionalità dell'Istituto

fornitore, si considera come elemento preferenziale di valutazione la sua appartenenza all'associazione nazionale degli istituti di ricerca di ciascun paese o all'ESOMAR.

- Consulenti: l'Istituto sarà responsabile di verificare l'adeguatezza delle prestazioni fornite, nonché le specifiche e documentabili competenze dei consulenti.

L'esistenza di un sistema formale di gestione della qualità adottato dall'outsourcer (ISO 9001, ISO 20252 e/o altri standard di settore) dovrà essere noto all'Istituto e costituire, a parità di altre circostanze, elemento di preferenza.

L'Istituto deve documentare per le categorie di servizi sopra indicate le modalità per:

- selezionare e qualificare i fornitori;
- stabilire dei rapporti contrattuali con essi;
- fornire agli stessi le necessarie istruzioni per l'esecuzione del servizio loro affidato;
- controllare la qualità del servizio fornito;
- valutare le prestazioni dei fornitori con cadenza almeno annuale.

Per le categorie di servizi sopra indicati, l'Istituto deve predisporre e mantenere aggiornata la seguente documentazione:

- lista dei fornitori e loro qualificazioni;
- documentazione contrattuale;
- disservizi e segnalazioni di reclamo al fornitore;
- valutazione periodica delle prestazioni dei fornitori;

Per gli operatori di field e i collaboratori qualitativi si veda il paragrafo 4.2.

2.6 Reclami, Customer Satisfaction e revisione periodica

L'Istituto si impegna a documentare, esaminare e risolvere i reclami dei Clienti, assicurando:

- l'identificazione e la documentazione delle cause del reclamo;
- l'implementazione di azioni per risolvere i problemi e prevenirne la ripetizione;
- la verifica dell'efficacia delle azioni intraprese per la risoluzione dei reclami.

L'Istituto deve misurare ed analizzare ad intervalli regolari (almeno annualmente) la soddisfazione dei Clienti al fine di migliorare la qualità del servizio e documentare i risultati.

L'Istituto deve predisporre una relazione annuale, relativa all'andamento complessivo della gestione in riferimento ai contenuti del presente standard.

3. La gestione del progetto di ricerca

3.1 Il brief del cliente

L'Istituto deve documentare la richiesta ricevuta dal cliente e il brief di ricerca. Se il brief è fornito dal cliente in forma scritta, va conservato il documento originale ricevuto; se il brief è stato trasmesso verbalmente, l'Istituto dovrà farne una sintesi degli elementi principali da inserire nella proposta.

La documentazione del brief è conservata nella cartella di lavoro.

3.2 La proposta dell'Istituto

La Proposta dell'Istituto dovrà essere documentata in forma scritta. Anche la Proposta dovrà essere conservata nella cartella di lavoro.

Le proposte sono di tre tipi:

1. Offerte economiche;
2. Progetti che incorporano tecniche e prodotti standard o "multiclient";
3. Progetti di ricerca "ad hoc".

Nel primo caso (Offerta economica) il Cliente ha indicato nel brief le specificazioni tecniche della ricerca e le prestazioni richieste. Si tratta, pertanto, di predisporre solo un preventivo. L'Offerta dell'Istituto dovrà indicare gli elementi essenziali del lavoro:

- la tecnica di rilevazione;
- l'entità dell'impegno richiesto agli intervistatori o agli intervistati (es. la durata dei gruppi, il numero di partecipanti, ecc.);
- la popolazione o il target di riferimento;
- i criteri di campionamento;
- la dimensione del campione;
- il trattamento dei dati;
- modalità di istruzione degli intervistatori, se applicabile;
- i tempi di esecuzione;
- la descrizione di ciò che verrà consegnato in esecuzione dell'incarico;
- il prezzo.

Nel secondo caso (Prodotti standard o “multiclient”) la Proposta dell’Istituto dovrà fare esplicito riferimento alla metodologia standard che verrà utilizzata, allegandola alla proposta o mettendo comunque a disposizione del Cliente una completa descrizione tecnica del prodotto di ricerca o della metodologia. Inoltre, in questo caso la Proposta deve contenere un riepilogo di ciò che il Cliente vuole conoscere, cioè gli obiettivi della ricerca che occorre rendere espliciti. E’ responsabilità dell’Istituto che la soluzione proposta sia adeguata rispetto agli obiettivi del Cliente fissati al momento della richiesta e in base alle metodologie condivise.

Nel terzo caso (Ricerca “ad hoc”) la Proposta dell’Istituto, oltre a quanto indicato ai punti precedenti, dovrà contenere:

- una rassegna analitica degli obiettivi del Cliente (lo sviluppo formale del brief) e la loro traduzione in obiettivi della ricerca;
- l’illustrazione del metodo e delle soluzioni tecniche proposte per lo svolgimento della ricerca;
- l’indicazione di come il Cliente potrà alla fine disporre delle informazioni di ricerca: la base dati, i rapporti scritti, le videoregistrazioni, le sintesi, le presentazioni, la partecipazione a workshop interni, la consultazione dei risultati online, etc.

3.3 L’assegnazione dell’incarico

L’assegnazione dell’incarico deve essere documentata per iscritto, sotto forma di lettera di incarico/contratto del Cliente o di accettazione da parte del Cliente della Proposta/contratto dell’Istituto.

L’Istituto può decidere di avviare la ricerca prima di aver ricevuto formale lettera di incarico o di accettazione della Proposta. In questi casi deve essere redatta una comunicazione interna in cui il Responsabile di Progetto conferma, sotto propria responsabilità, di aver ottenuto un incarico dal Cliente.

L’assegnazione dell’incarico fa riferimento alle specifiche tecniche contenute nella Proposta.

E’ responsabilità dell’Istituto assicurare in ogni caso la possibilità per il Cliente di dare la propria approvazione alle scelte operative più rilevanti (es. il piano di campionamento, il questionario e la traccia, le località per lo svolgimento dei gruppi, ecc.).

Il Cliente deve quindi essere messo in condizioni di ottenere in tempo utile le informazioni relative e di poterle discutere con l’Istituto.

La documentazione di assegnazione dell’incarico deve essere conservata nella cartella di lavoro.

3.4 Pianificazione del progetto

La pianificazione del lavoro nelle sue varie fasi deve essere documentata per iscritto. L'Istituto deve provvedere a una accurata pianificazione interna di tutte le ricerche e degli altri incarichi assegnati, coinvolgendo i responsabili interni, in base all'organizzazione dell'Istituto.

Nei documenti di pianificazione deve essere indicato il Responsabile di Progetto e gli eventuali responsabili di singole parti.

Il Cliente deve essere tempestivamente informato di eventuali ritardi o di altre difficoltà che possano modificare lo svolgimento della ricerca.

I documenti di pianificazione dei lavori devono essere conservati nella cartella di lavoro.

3.5 Rapporti con il Cliente

I rapporti con il Cliente nel corso della ricerca devono essere documentati. Nella cartella di lavoro deve essere conservata la corrispondenza scambiata con il Cliente (es. copia delle e-mail, ecc.), oltre alle note relative a comunicazioni verbali che abbiano per oggetto decisioni su specifiche modalità di esecuzione della ricerca. Nel caso di accordi verbali su aspetti di rilievo, l'Istituto deve inviare comunque una nota scritta al Cliente, conservandone copia nella cartella di lavoro.

Al Cliente è garantito l'accesso a tutta la documentazione tecnica di ricerca; il Cliente ha anche la facoltà di assistere allo svolgimento di qualunque fase di ricerca, fatte salve le norme a tutela della privacy e nel rispetto del corretto svolgimento del field.

Inoltre, il Cliente ha il diritto di visionare l'implementazione finale del questionario (gli scripting e la programmazione web), i piani di codifica e di analisi e di indicare il modo di presentazione dei dati, anche modificando le richieste iniziali. L'Istituto deve adeguarsi, alle richieste del Cliente salvo casi di forza maggiore o, se è il caso, richiedendo un supplemento di prezzo e/o tempi per le prestazioni richieste e non previste.

3.6 Questionari e guide per i colloqui e le discussioni

E' responsabilità dell'Istituto predisporre i questionari e le tracce (guide) per i colloqui, salvo il caso in cui vengano forniti direttamente dal Cliente.

I questionari devono essere testati prima dell'uso e i risultati di questo test e di ogni intervento fatto devono essere documentati.

I questionari e le tracce devono essere conservati nella cartella di lavoro.

Oltre alla versione finale approvata dal cliente, l'Istituto deve conservare anche le revisioni ritenute rilevanti per la stesura del questionario o della traccia.

Qualora l'Istituto e/o il Cliente ritengano necessario un test pilota del questionario, le modalità di esecuzione (numero interviste, distribuzione delle stesse, ecc.) e l'esito dello stesso (comprese le eventuali note degli intervistatori) devono essere documentati.

Le istruzioni agli intervistatori, le modalità di svolgimento dei brief telefonici o personali, i documenti di contatto con i rispondenti e gli inviti alla partecipazione alla ricerca devono essere documentate.

Per le fasi di rilevazione affidate all'esterno, il fornitore di field deve concordare con l'Istituto le modalità operative e di controllo e rilasciarne dichiarazione scritta. Questa documentazione non è necessaria quando esistano protocolli standard di esecuzione concordati fra l'Istituto e il fornitore.

3.7 Campionamento ed elaborazione dati

Nella cartella di lavoro devono essere conservati:

- la descrizione dell'universo e del piano di campionamento adottato, compresa l'indicazione delle fonti di riferimento dell'universo, quando rilevanti per le stime;
- la distribuzione del campione netto di intervista (campione finale);
- la documentazione degli eventuali criteri di ponderazione dei dati;
- il piano di editing e di codifica ed i metodi di controllo attuati;
- il piano di elaborazione.

Per le fasi affidate all'esterno, il fornitore dovrà concordare con l'Istituto le modalità operative e di controllo e rilasciarne dichiarazione scritta. Questa documentazione non è necessaria quando esistano protocolli standard di esecuzione concordati fra l'Istituto e il fornitore.

3.8 Documenti di ricerca, materiali e prodotti

Nella cartella di lavoro devono essere conservate le eventuali istruzioni e i protocolli del Cliente relativi alla gestione dei prodotti e del materiale stimolo (mockup, cassette, DVD, boards, concept, ecc.).

In caso di mancanza di istruzioni specifiche da parte del Cliente, si rimanda alla normativa vigente applicabile.

Salvo che non sia disposto diversamente, l'Istituto è responsabile della gestione del materiale di intervista; inoltre mette in atto tutti gli strumenti a propria disposizione per tutelarne la riservatezza. L'Istituto garantisce al Cliente che tutto il materiale venga usato al solo scopo previsto per la ricerca. L'Istituto deve provvedere affinché, al termine della ricerca, il materiale venga distrutto oppure reso al Cliente, se così stabilito, ad eccezione delle copie per archivio.

Ove rilevante, al rapporto finale è allegata copia del materiale stimolo utilizzato.

3.9 Consegna dei risultati della ricerca

Copia dell'output (file dati, analisi statistiche, report di sintesi, risultati della ricerca e altro ...) che viene consegnato al Cliente e le relative modalità di consegna devono essere documentate nella cartella di lavoro.

In ogni caso il Cliente, salvo diversi accordi contrattuali, ha diritto di ricevere i dati elementari (al massimo livello di disaggregazione) o i questionari; quest'attività deve essere documentata: copia del file trasmesso, la copia o gli originali dei questionari devono essere conservati in Istituto.

Nel caso di consegna di un rapporto finale e di una eventuale presentazione, in archivio si deve conservare copia del rapporto stesso e indicazione della data di presentazione.

Prima della consegna di tutti i dati e dei materiali al cliente, il Responsabile di Progetto deve attestare il controllo e la conformità di tale materiale agli obiettivi stabiliti. Tale conformità deve essere documentata.

3.10 Documenti della ricerca

Tutta la documentazione contenuta nella cartella di lavoro e relativa a una ricerca deve riportare un codice che richiami anche il codice della Proposta.

La cartella di lavoro deve contenere tutti i documenti relativi ai rapporti con il Cliente e alle modalità tecniche di esecuzione dell'incarico:

- il brief (la richiesta ricevuta dal cliente);
- la Proposta e le sue eventuali varianti negoziate;
- l'approvazione della proposta o il conferimento dell'incarico;
- il piano di campionamento o di distribuzione delle rilevazioni
- il questionario/la traccia (versione finale);
- le istruzioni per gli intervistatori (ove applicabile);

- mail d'invito/banner di reclutamento;
- il piano di editing, codifica ed elaborazione (ove applicabile);
- l'output fornito al cliente;
- altro materiale/ documento ritenuto importante, inclusa la corrispondenza intercorsa con il Cliente

I documenti indicati rappresentano il contenuto minimo della cartella di lavoro.

Inoltre, considerato che ogni ricerca può richiedere un particolare livello di documentazione, è responsabilità dell'Istituto valutare gli ulteriori requisiti con l'obiettivo di garantire la totale trasparenza sulle procedure adottate e sulle particolari scelte tecnico-metodologiche.

Per i tempi della conservazione della cartella di lavoro, vedere documento allegato.

Di tutti i documenti in formato digitale dovranno essere fatte copie di back-up.

Le copie di back-up devono essere conservate secondo le specifiche indicate nel DPS (Documento Programmatico sulla Sicurezza)

Per quanto concerne le misure di sicurezza relative alla gestione degli archivi in formato cartaceo o elettronico si rinvia alla normativa vigente in materia di privacy e alle relative procedure obbligatorie (Documento Programmatico sulla Sicurezza).

Per quanto concerne la conservazione dei documenti primari (questionari) si applicano i seguenti requisiti:

- questionari (privati dei dati personali degli intervistati) e il materiale di supporto (materiale audio, video, trascrizioni, prodotti, ecc): possono essere eliminati dopo 6 mesi dalla chiusura dell'indagine a meno che non ci siano disposizioni diverse date dal cliente;
- i dati personali devono essere distrutti immediatamente dopo le fasi di controllo (salvo assenso dichiarato di disponibilità a un richiamo);
- nel caso di dati sensibili, si applicano le prescrizioni dell'allegato sui tempi di conservazione e le norme dell'Autorità Garante.

4. Rilevazione dati

4.1 Aspetti generali

L'Istituto deve implementare delle procedure per tutelare la riservatezza dei rispondenti e per fornire loro rassicurazioni.

I dati identificativi dei rispondenti sui questionari devono essere usati per scopo di ricerca e per controlli di qualità e - fatta esclusione per i panel - devono essere conservati solo per il tempo necessario a tali fini, nel rispetto della normativa vigente sulla privacy e delle relative procedure obbligatorie (Documento Programmatico sulla Sicurezza).

4.2 Reclutamento, formazione e gestione degli intervistatori

4.2.1 Aspetti generali

L'Istituto deve mantenere aggiornato un archivio intervistatori con l'indicazione dei lavori svolti e la loro qualifica.

Se si subappalta la rilevazione dati, i requisiti del punto 2.5 devono essere rispettati per assicurare che la società subappaltatrice segua le procedure e gli standard contenuti in questa sezione.

4.2.2 Reclutamento intervistatori

L'Istituto deve valutare la competenza dei potenziali intervistatori sulla base della loro precedente esperienza di lavoro e qualifica, e/o di un colloquio di lavoro, e/o di referenze derivanti da precedenti impieghi. Si deve definire il livello di esperienza del candidato per stabilire quale lavoro affidargli.

L'Istituto deve prevedere una "scheda intervistatore" per la registrazione dei dati personali, titoli di studio, esperienze, specializzazioni in fase di reclutamento e le altre informazioni richieste.

Tutte le informazioni rilevanti sugli intervistatori, ottenute durante la fase di reclutamento o in seguito (formazione, valutazioni, ecc.) devono essere documentate e conservate nel periodo in cui l'intervistatore lavora per l'Istituto e per un ulteriore anno nell'archivio intervistatori.

4.2.3 Formazione di nuovi intervistatori

Tutti gli intervistatori devono ricevere una formazione di base secondo quanto specificato di seguito.

Questa formazione deve essere data dall'Istituto, tranne che si abbia la conferma che la formazione di base è già stata impartita. I metodi di formazione devono essere scelti dall'Istituto, in accordo con i requisiti indicati di seguito.

Il contenuto e lo scopo della formazione di base devono essere adeguati alla natura del lavoro da svolgere (intervista diretta, intervista telefonica, reperimento di rispondenti qualitativi, retail audit). Se l'intervistatore è utilizzato successivamente per tipi di lavoro diversi da quello coperto dalla formazione

di base ricevuta, compresa l'intervista assistita dal computer (CATI, CAPI, CAWI), deve ricevere una formazione aggiuntiva.

La formazione di base deve includere:

- i principi generali della ricerca di mercato, sociale e di opinione;
- i requisiti etici, inclusa la tutela degli intervistati e la riservatezza dei dati personali;
- le tecniche di intervista;
- se del caso, l'uso del computer nelle interviste (v. CATI, CAPI, CAWI);
- le esercitazioni pratiche e le interviste di prova.

Dopo la formazione di base, le prime interviste devono essere controllate e l'esito comunicato all'intervistatore stesso.

La verifica circa l'efficacia della formazione deve essere effettuata tramite controllo qualità al 100% del primo lavoro, ove possibile.

L'Istituto deve prevedere una scheda di valutazione il cui esito deve essere documentato nell'archivio intervistatori.

4.2.4 Formazione organizzativa per gli intervistatori

L'Istituto deve assicurare la necessaria formazione agli intervistatori relativamente alle procedure interne.

4.2.5 Valutazione continua degli intervistatori

Gli intervistatori devono essere periodicamente controllati e valutati mediante un sistema di qualifiche che derivano dai controlli qualità effettuati su tutti i lavori assegnati.

Tale sistema deve prevedere diversi livelli che devono determinare se un intervistatore è qualificato, da tenere in osservazione o non idoneo.

L'Istituto deve documentare le decisioni prese a riguardo nell'archivio intervistatori.

4.3 Raccolta dati

4.3.1 Reperimento dei rispondenti

Nel caso di campioni per quota, salvo diversi accordi con il Cliente, il tempo intercorrente fra due interviste consecutive alla stessa persona non può essere inferiore a tre mesi.

L'Istituto deve inoltre rispettare la seguente limitazione nel reperimento dei rispondenti: parenti e conviventi, occupati in pubblicità/comunicazione (tranne che per ricerche su esperti del settore), ricerche di mercato, settore di attività dell'azienda Cliente (tranne che per ricerche industriali o trade), giornalisti e loro familiari (tranne che per ricerche su esperti del settore, inclusi i medici).

Tale condizione di eleggibilità non è pertanto applicabile a campioni random estratti da liste censuarie, a panel espliciti - on e off line - e a soggetti appartenenti a gruppi professionali rilevanti.

In particolare, per il reperimento del panel online si rimanda al paragrafo 4.4.5.

4.3.2 Informativa al rispondente

L'Istituto deve rispettare la normativa vigente sulla privacy e le relative procedure obbligatorie (Documento Programmatico sulla Sicurezza).

In particolare:

- tutti i contatti con i rispondenti devono includere una breve descrizione dei principi della riservatezza sui dati dei rispondenti stessi, gli scopi generali per cui i dati possono essere utilizzati e il nome dell'Istituto. I rispondenti devono essere informati che la loro collaborazione è volontaria;
- l'informativa deve essere offerta sotto forma di documento scritto ai rispondenti delle interviste personali, verbalmente in caso di interviste telefoniche, oppure online (via mail o tramite link ad un sito) per interviste CAWI. L'informativa deve includere le coordinate dell'Istituto.

L'Istituto deve predisporre apposite informative per la privacy.

4.3.3 La raccolta dati da minori o da rispondenti vulnerabili

Un'attenzione particolare deve essere posta nei casi in cui i rispondenti abbiano un'età inferiore ai 16 anni o nei casi in cui i rispondenti siano considerati altrimenti vulnerabili. In questi casi, i genitori/i tutori o equivalenti, così come gli stessi rispondenti, dovranno essere informati e dare il proprio consenso.

Si devono conservare le registrazioni (ad esempio, come parti del questionario) per dimostrare che questi requisiti siano stati rispettati.

L'Istituto deve predisporre apposite informative per la privacy coerenti con il presente requisito.

4.3.4 Briefing del progetto

Agli intervistatori devono essere date istruzioni per ogni progetto (o le specifiche di ogni fase di un progetto). Le istruzioni devono essere impartite da chi abbia piena conoscenza del progetto. La documentazione dei contenuti del brief e le relative istruzioni devono essere conservate.

Le istruzioni per un progetto quantitativo devono includere le seguenti informazioni:

- le date della rilevazione;
- le procedure di scelta delle persone da intervistare;
- le quote da coprire;
- la tecnica di rilevazione;
- altri requisiti speciali del progetto;
- le istruzioni/condizioni per la somministrazione del questionario.

Il briefing e/o le istruzioni per un progetto qualitativo devono includere le seguenti informazioni minime:

- le date e gli orari della rilevazione;
- i criteri dei reperimenti;
- le quote richieste;
- il numero di rispondenti da reperire per ogni colloquio di gruppo o intervista in profondità;
- se verranno usati strumenti di osservazione.

4.3.5 Data della rilevazione e responsabile dell'esecuzione

La data della rilevazione e l'identità del intervistatore devono essere registrate.

4.3.6 Omaggi ai rispondenti

Laddove si diano omaggi ai rispondenti, la natura di questi omaggi dovrà essere documentata.

4.4 Controllo della ricerca quantitativa

4.4.1 Punti generali

Lo scopo del controllo è di stabilire che la raccolta dati sia stata condotta secondo le istruzioni del progetto di ricerca.

Nel caso di questionari informatizzati (CAPI; CATI; CAWI; ecc.) l'Istituto dovrà provvedere ad automatizzare controlli di tipo logico già all'interno del programma di intervista, ed eventualmente suggerire all'intervistatore (o al rispondente stesso, nel caso di questionari auto compilato) eventuali azioni correttive.

Il controllo a valle dell'intervista deve essere effettuato al più presto dopo la rilevazione e laddove possibile prima che i dati risultanti vengano elaborati e/o presentati ai clienti.

I controlli devono essere organizzati dal personale dell'ufficio field e in tutti i casi devono essere fatti da persone terze (altre rispetto agli intervistatori di cui si controlla il lavoro).

Tutta la rilevazione di ogni progetto (o fase) deve essere controllata usando metodi in accordo con il punto 4.4.2 sottostante.

Le registrazioni degli intervistatori utilizzati dall'Istituto documentate nell'archivio intervistatori devono riportare i controlli, incluse le date e i progetti a cui si riferiscono.

Laddove il controllo identifichi discrepanze o problemi, si devono intraprendere azioni correttive a due livelli:

- a livello di ricerca (ad esempio, sostituzione delle interviste, ulteriori controlli, la qualificazione dei dati prodotti).
- a livello di intervistatore (ad esempio, una formazione aggiuntiva). In caso di serie discrepanze il lavoro, recente o in corso, svolto dall'intervistatore deve essere sottoposto ad un nuovo controllo.

Nel caso di questionari CAWI l'Istituto dovrà provvedere ad automatizzare i suddetti controlli e suggerire al rispondente stesso eventuali azioni sul questionario.

4.4.2 Metodi di controllo

In relazione alla tipologia di rilevazione, i controlli sono effettuati con diverse procedure:

- Osservazione concomitante.
- Seconda intervista.
- Monitoraggio apertura mail e verifica della durata di compilazione del questionario nel caso di ricerche CAWI, CATI
- Editing del questionario.

- Controllo su dati aggregati.

Il controllo editing sul singolo questionario deve includere, ove appropriato, la verifica della completezza dei dati, il rispetto delle quote campionarie, la coerenza delle risposte. I controlli di editing sono fatti manualmente o tramite computer sul 100% dei questionari.

4.4.3 I livelli di controllo per interviste (non auto-compilate) effettuate tramite intervistatore

Per tutti i progetti in cui la rilevazione è fatta tramite intervistatori, il controllo deve essere fatto ricontattando i rispondenti o tramite monitoraggio ai livelli sottoindicati.

Nel caso di interviste telefoniche, si richiede la presenza di un supervisor ogni 15 operatori.

Il livello minimo di controllo tramite monitoraggio deve essere pari al 5% delle interviste/casi con almeno il 50% dell'intera intervista monitorata/ascoltata.

Nel caso di interviste personali, il livello di controllo deve essere pari al 20% degli intervistatori e al 5% delle interviste.

L'Istituto deve documentare le registrazioni dei controlli eseguiti con metodi appropriati.

Tali controlli sono conservati come documenti primari.

Vedere Tabella riassuntiva delle percentuali di controllo.

4.4.4 Registrazioni dei controlli delle interviste (non auto-compilate) effettuate tramite intervistatore

Si devono predisporre delle registrazioni relative ai controlli fatti per ogni ricerca.

Le registrazioni devono includere:

- Il nome della persona che ha effettuato i controlli;
- La descrizione dei metodi di controllo usati, incluso cosa è stato controllato nei ricontatti con i rispondenti, se pertinente;
- L'identità o il codice identificativo dell'intervistatore il cui lavoro è stato controllato;
- La descrizione di qualsiasi discrepanza emersa;
- I provvedimenti adottati.

Le registrazioni dei controlli devono essere reperibili sia per progetto/fase che per singolo intervistatore nell'archivio intervistatori.

4.4.5 Controllo di interviste auto compilate su panel online

I controlli sono fatti in forma automatizzata sul 100% dei questionari. Oltre ai normali controlli di coerenza interna, i controlli specifici per le ricerche CAWI prevedono:

- Coerenza delle risposte con i dati di profilazione disponibili
- Verifica della durata di compilazione del questionario
- Verifica di comportamenti fraudolenti (per esempio risposte sempre identiche, oppure % di mancate risposte superiori alla media, ecc.)
- Verifica della qualità di risposta alle domande aperte.

Le registrazioni dei controlli devono essere reperibili sia per singola ricerca sia per singolo panelista.

4.5 Raccolta dati qualitativi

4.5.1 Reperimento dei rispondenti

I dettagli dei rispondenti e il modo in cui sono stati reperiti devono essere registrati su questionari di reclutamento o equivalenti registri e questi devono essere resi disponibili ai moderatori e conservati come registrazioni del progetto soggette alle norme di riservatezza.

4.5.2 Controlli del reperimento dei rispondenti

L'obiettivo principale dei controlli del reperimento dei rispondenti è di confermare i criteri socio-demografici e gli altri criteri di eleggibilità.

Tutti i rispondenti reclutati devono essere controllati usando uno dei metodi descritti sotto. Anche l'esigenza di intraprendere un'azione in caso di discrepanze deve essere applicata a questi controlli.

In sede di intervista/colloquio di gruppo, l'identità del rispondente deve essere confermata.

Il controllo può essere fatto ricontattando il rispondente o tramite monitoraggio.

Il ricontatto del rispondente può essere condotto tra la data del reperimento e quella del gruppo o dell'intervista in profondità, o durante lo stesso gruppo/intervista in profondità.

Le registrazioni dei controlli devono essere effettuate in accordo con il punto 4.4.4.

4.5.3 Moderazione qualitativa

La moderazione dei colloqui di gruppo e delle interviste in profondità o di ricerche qualitative online deve essere fatta da personale istruito sulla ricerca.

I moderatori devono documentare il lavoro svolto (colloquio di gruppo/intervista in profondità/ricerca qualitativa online) nel rispetto delle istruzioni ricevute.

4.5.4 Registrazione della ricerca qualitativa e riservatezza dei rispondenti

L'Istituto deve rispettare la normativa vigente sulla privacy e delle relative procedure obbligatorie (Documento Programmatico sulla Sicurezza).

Le registrazioni complete delle risposte ai colloqui di gruppo o interviste in profondità devono essere conservate, normalmente audio o videoregistrate. Nel caso di ricerca qualitativa online deve essere tenuta traccia dei testi prodotti nel corso della sessione online di intervista o di gruppo. I rispondenti devono essere messi al corrente delle registrazioni e dare il proprio consenso alla registrazione stessa, all'uso previsto della registrazione (incluso qualsiasi uso da parte di terzi) e a qualsiasi trasferimento di dati (ai Clienti, per esempio).

L'uso e il trasferimento delle registrazioni deve essere limitato esclusivamente a finalità di ricerca.

Laddove terzi (inclusi i Clienti) intendono osservare il colloquio di gruppo, le interviste in profondità o la ricerca qualitativa online e avere le registrazioni o i verbatim, i rispondenti devono esserne informati.

Le registrazioni devono essere etichettate per identificare il progetto e i rispondenti (anche tramite incrocio dei dati con altre registrazioni) e la data del colloquio di gruppo o dell'intervista in profondità.

Le audio/videoregistrazioni e le verbalizzazioni di colloqui/gruppi online sono conservate come documenti primari.

4.6 Raccolta dati per autocompilazione

4.6.1 Punti generali

In caso di autocompilazione "in hall" si applicano le normali procedure di field quantitativo.

I sottopunti dal 4.6.2 al 4.6.5 coprono le raccolte dati **di tipo quantitativo** in cui i rispondenti, al momento della fornitura dei dati/delle risposte, non hanno un contatto **diretto**, personale o telefonico con un intervistatore o altro rappresentante dell'Istituto. L'autocompilazione include:

- Ricerche on-line (via internet o CAWI).
- Ricerche su dispositivi mobili (CAMI).
- Ricerche postali.
- Ricerche tramite diari.
- Interscambio elettronico di dati (EDI), dove i dati sono ottenuti direttamente da registrazioni memorizzate sul computer di una società.
- File inviati per posta, dove un file contenente un questionario per l'autocompilazione è spedito al rispondente via posta elettronica e il rispondente installa e riempie il questionario prima di rispedire il file all'Istituto.
- Il caricamento dati touch-tone, dove il rispondente chiama un computer e risponde alle domande poste dal computer digitando i tasti del telefono.
- Il caricamento dati per riconoscimento vocale, dove il rispondente risponde al telefono e il computer verifica le risposte ripetendole.
- Colloqui di gruppo on line o altri metodi interattivi.

L'accesso ai questionari via internet può avvenire tramite e-mail, link inviati via mail, o pubblicati su un sito, oppure tramite applicazioni di dispositivi mobili. I campioni di rispondenti possono essere "ad hoc" per uno specifico progetto (ad esempio, su liste fornite dal cliente o reclutati su web) o estratti da access panel.

4.6.2 Reclutamento e processo di registrazione

Si considerano come panelisti solo gli individui che hanno personalmente dato l'adesione al panel.

L'adesione al panel deve essere volontaria. All'atto dell'adesione i panelisti devono essere informati in modo trasparente:

- sulle caratteristiche della partecipazione;
- sulle modalità di conservazione dei dati;
- sulla possibilità di abbandonare il panel nel caso volessero cessare la collaborazione;
- sul sistema di incentivazione proposto, se presente;
- sulle regole e sui controlli che potrebbero comportare sanzioni per il panelista.

In caso di abbandono il nominativo deve essere cancellato e non può essere più utilizzato per alcuna indagine.

Possono comunque essere conservati tutti i suoi dati, sia di profilo, sia raccolti durante i questionari, purché resi anonimi e non riconducibili all'identità del panelista.

L'iscrizione al panel avviene tramite una procedura di tipo “double opt-in” o equivalente. L'Istituto deve essere in grado di documentare per ogni panelista:

- le modalità utilizzate per il reclutamento;
- il corretto svolgimento delle procedura di adesione per ogni panelista;
- gli accorgimenti eventualmente messi in atto per prevenire / contrastare e mantenere iscrizioni multiple o fraudolente.

Nella fase di registrazione l'Istituto rileva per ogni panelista le informazioni relative alle variabili demografiche di base, necessarie sia come elementi di controllo dell'identità, sia per documentare la composizione del panel e le implicazioni per le procedure di campionamento dei singoli progetti di ricerca. L'Istituto che gestisce il panel deve dichiarare quali variabili sono rilevate per la profilazione e aggiornare periodicamente le statistiche relative alla sua composizione.

Nella profilazione devono essere sempre presenti:

- genere;
- data di nascita;
- regione o provincia di residenza;
- comune e/o CAP di residenza;
- occupazione;
- titolo di studio;
- posizione in famiglia;
- numero componenti della famiglia;
- presenza di bambini / ragazzi;
- tipo di accesso a internet;
- frequenza d'accesso a internet.

4.6.2.1 Gestione del panel e delle survey

L'Istituto o il panel provider che gestisce il panel deve documentare in forma aggiornata:

- la dimensione complessiva e la composizione del panel in ordine alle variabili rilevanti della profilazione, valutando tali dati sui panelisti attivi. A tal fine l'Istituto o il panel provider deve fornire una chiara definizione di panelista attivo. Lo stato di panelista attivo e la

profilazione devono essere periodicamente verificati e aggiornati. Il tasso di ricambio / turnover del panel è altresì da documentare;

- l'eventuale riconoscimento di incentivi ai panelisti e la natura degli incentivi riconosciuti;
- i criteri previsti in ordine alla frequenza di partecipazione dei panelisti ai singoli progetti di ricerca (per es. il numero massimo di inviti o il numero massimo di partecipazioni ammesse in un certo periodo di tempo, i criteri di esclusione dal campionamento, ecc.). A tal fine l'Istituto per ogni panelista deve mantenere traccia delle ricerche alle quali è stato invitato a partecipare e per ogni ricerca:
 - dell'esito dell'invito;
 - della data di partecipazione;
 - dell'esito dei controlli effettuati dall'Istituto.

Sui singoli progetti di ricerca, l'Istituto o il panel provider deve rendere disponibili le seguenti informazioni:

- se utilizza un panel proprietario e si appoggia, in tutto o in parte, a provider esterni;
- il testo della mail di invito;
- la durata del field;
- i criteri e l'esito del campionamento: il numero complessivo di inviti, il numero di recall effettuati, il numero e la dinamica delle cadute;
- i controlli effettuati per determinare la qualità dei rispondenti e la qualità della risposta.

4.6.3 Campionamento per indagini per autocompilazione e per la ricerca via internet

Allo stadio di proposta/ progettazione della ricerca e in fase di relazione finale al cliente, è indispensabile che l'Istituto:

- Fornisca una chiara definizione dell'universo di riferimento.
- Descriva i metodi di campionamento e i criteri di selezione del campione.
- Dichiarare le modalità di reclutamento dei partecipanti.

4.6.4 Convalida dei rispondenti

Allo stadio di proposta/progettazione della ricerca o nella presentazione ai Clienti, l'Istituto deve riferire sulle forme di controllo dell'identità e della eleggibilità dei rispondenti. Nel caso di interviste auto-compilate online o CAMI su panel, l'Istituto deve prevedere controlli di coerenza con i dati di profilazione in proprio possesso o richiesti al panel provider.

4.6.5 Istruzioni per l'autocompilazione

Le istruzioni per l'autocompilazione devono essere incluse come parte del questionario o come allegato.

4.6.6 Tutela della riservatezza dei rispondenti

L'Istituto deve rispettare la normativa vigente sulla privacy e le relative procedure obbligatorie (Documento Programmatico sulla Sicurezza).

Per tutte le raccolte dati tramite autocompilazione, ma specialmente per quelle somministrate via internet, devono essere implementate procedure atte ad assicurare la sicurezza e la riservatezza dei rispondenti e dei dati che hanno fornito. Tali procedure devono tenere conto dei servizi erogati da qualsiasi fornitore usato dall'Istituto nel condurre questo tipo di raccolta dati.

Assicurazioni relative alla sicurezza e riservatezza devono essere date ai rispondenti, inclusa una dichiarazione che costituisca parte integrante del questionario o del materiale allegato.

I rispondenti devono essere messi al corrente, prima che partecipino, dell'argomento generale della ricerca e del tempo richiesto per fornire le risposte. Nell'esplicitare l'argomento si avrà cura di non influenzare la posizione del rispondente rispetto ai temi dell'indagine.

4.7 Raccolta dei dati da fonti secondarie

Le fonti secondarie di dati, i post e gli elementi digitali open source (es. materiali pubblicati, database, link, URL, ecc.), così come la loro natura e affidabilità, devono essere registrate a corredo del rapporto di ricerca. Laddove i dati venissero usati nel rapporto al Cliente, si devono indicare le fonti.

4.8 Documentazione della raccolta dati

Si devono fare registrazioni complete (inclusi i file elettronici) della fase di raccolta dati, incluso ciò che era stato pianificato e ciò che è stato effettivamente conseguito.

Non è necessario conservare queste registrazioni separatamente dalle altre registrazioni della ricerca.

Quando rilevante per il progetto, le registrazioni devono includere:

- copie di tutti i materiali della raccolta dati usati nel progetto, inclusi i questionari, gli scripting, le istruzioni e il materiale di stimolo, i documenti di briefing degli intervistatori, i fogli quote delle interviste;
- i metodi di campionamento utilizzati, inclusi i piani di campionamento e le fonti, la selezione, le quote, ecc.;

- codice identificativo di tutti gli intervistatori, la dimensione del lavoro (il numero delle interviste) e il tipo di lavoro assegnato e completato da essi;
- le registrazioni complete dei controlli e di ogni azione correttiva intrapresa;
- i tassi di risposta e la distribuzione delle cadute, ove applicabile
- un riepilogo delle variazioni tra il processo di rilevazione programmato e la rilevazione effettivamente completata, incluse la numerosità del campione complessivo e dei sottogruppi significativi; a questo proposito, la tollerabilità delle interviste mancanti è pari al 3%;
- nel caso di interviste in profondità o discussioni di gruppo che siano state audio o video registrate, una etichettatura chiara con la data e l'identificazione del progetto (la durata deve essere chiara dalla registrazione);
- una dichiarazione relativa all'eventuale subappalto di tutta o parte della rilevazione e l'identità del/i subappaltatore/i.

La documentazione sopra elencata deve essere conservata in apposita cartella, con riferimento al numero di progetto, da predisporre per ogni ricerca.

5. Gestione ed elaborazione dati

5.1 Punti generali

L'Istituto deve condurre le seguenti fasi di trattamento dati:

1. script;
2. caricamento dei dati;
3. editing;
4. operazioni di codifica;
5. eventuale ponderazione;
6. preparazione dei file;
7. elaborazione/tabulazione.

secondo le procedure indicate di seguito.

Tutta la documentazione a cui si fa riferimento deve essere conservata nella cartella lavoro, come da documento allegato.

5.2 Procedure usate per lo script

Per quanto attiene le indagini che prevedono l'uso di CATI, CAPI o CAWI, l'Istituto è tenuto a predisporre il test del questionario (script).

Deve esservi traccia dell'esito del test come di ogni eventuale modificazione resasi necessaria a causa dell'esito del test.

Ogni modifica apportata deve essere approvata dal Responsabile di Progetto.

5.3 Caricamento dati da questionari cartacei

E' necessario documentare i controlli effettuati sulle procedure di caricamento/data entry per i questionari cartacei.

Nel caso in cui le attività siano affidate in outsourcing, è necessario dimostrare che l'Istituto si è impegnato a far conoscere al fornitore le regole Assirm in materia.

Deve sempre essere presente in cartella il file di partenza e il file pulito, in modo che sia possibile risalire comunque alle operazioni di clean effettuate.

Vedere tabella riassuntiva delle percentuali di controllo.

5.4 Editing dei dati

Ogni eventuale modifica apportata ai dati originari deve essere documentata.

Le modifiche devono sempre essere autorizzate dal Responsabile di Progetto.

La risposta originale data dall'intervistato (se questionario cartaceo) deve rimanere sempre visibile e identificabile, e soprattutto deve potersi distinguere chiaramente dalla risposta assegnata dall'operatore.

Il personale operativo deve essere sempre preventivamente istruito per indicare i tipi di verifica e le correzioni che può apportare.

Al Cliente, se lo richiede, deve essere reso disponibile l'elenco di tutti i processi di imputazione.

Nel caso in cui dovesse venir usato un editing logico (forzato), si deve dimostrare e documentare la logica utilizzata. Inoltre devono essere fatti dei test per mostrare che l'intervento ha l'effetto desiderato. I risultati di questi test devono essere documentati. Vedere tabella riassuntiva delle percentuali di controllo.

5.5 Codifica

Le attività di codifica devono essere sempre documentate secondo le seguenti procedure.

Nel caso in cui vengano usati software di codifica automatica, si rende necessario dichiarare il livello di affidabilità.

I codificatori devono essere sempre istruiti.

Il briefing deve contenere le seguenti informazioni:

- descrizione generale del progetto;
- domande da codificare;
- linee guida per l'inclusione di nuovi codici;
- spiegazione dei codici con esempi.

Il piano di codifica deve essere approvato dal Responsabile del Progetto. Ogni sua modifica deve essere approvata dal responsabile del progetto.

Nel caso in cui vengano aggiunti dei codici dovranno essere rivisti i questionari già codificati.

Il piano codici va mantenuto all'interno della cartella lavoro.

Il Cliente se richiesto e/o necessario deve poter accedere al piano codici per visionarlo o approvarlo.

Vedere tabella riassuntiva delle percentuali di controllo.

5.6 Analisi dei dati

L'analisi dei dati deve avvenire secondo quanto indicato sul progetto e stabilito dal Responsabile di Progetto.

Nella cartella del lavoro devono essere presenti i risultati delle analisi statistiche.

Le tavole statistiche devono riportare:

- il numero dei rispondenti effettivi
- le mancate risposte e i non so
- test di significatività, se applicati;

5.7 Software applicativi

L'Istituto deve documentare i software applicativi correntemente in uso per le operazioni di campionamento, script del questionario, editing, codifica ed elaborazioni dati.

Al fine di documentare l'idoneità rispetto agli standard della ricerca, nel caso l'Istituto utilizzi software presenti sul mercato (si fa riferimento a pacchetti comunemente riconosciuti e testati), è tenuto a dichiarare la provenienza e il nome del software e a conservare il manuale informativo fornito dal produttore.

Nel caso utilizzi un software prodotto in-house, l'Istituto è tenuto a produrre e a conservare un manuale informativo nonché la documentazione che attesti le capacità del programma per le applicazioni richieste per la ricerca specifica.

6. Rapporto di ricerca

6.1 Documentazione

L'Istituto deve documentare, nel rapporto di ricerca, i seguenti dati, ove applicabili:

- obiettivi del progetto di ricerca;
- popolazione di riferimento del progetto di ricerca;
- ampiezza del campione intervistato rispetto all'ampiezza del campione progettato, e motivi, se rilevanti, di mancato conseguimento del campione voluto;
- date del fieldwork;
- metodo di campionamento e selezione dei rispondenti;
- metodo di rilevazione/ reperimento;
- caratteristiche del panel nel caso di ricerca su access panel;
- tasso di risposta;
- numero intervistatori;
- numero degli inviti a partecipare alla ricerca online;
- metodi di controllo degli intervistatori;
- questionari ed eventuali materiali di stimolo, se richiesti;
- documenti, materiali o prodotti usati nella ricerca;
- procedure di ponderazione;
- affidabilità statistica.

Il Responsabile di Progetto deve garantire le seguenti verifiche:

- la coerenza del brief con il progetto di ricerca,

- il rispetto di tutte le fasi metodologiche,
- la precisione, la correttezza e la completezza delle informazioni contenute nel rapporto.

L'Istituto deve archiviare il rapporto di ricerca secondo le procedure stabilite internamente.

7. Back up, conservazione e sicurezza dei dati

L'Istituto ha l'obbligo di conservare tutta la documentazione relativa ad un progetto di ricerca.

Tutti i documenti devono essere conservati in modo sicuro per prevenire accessi non autorizzati, danni o perdite accidentali.

L'Istituto deve assicurare che tutti i documenti siano immagazzinati e conservati in accordo con la normativa vigente e le procedure previste dalle presenti norme.

**Allegato 1 - Tabella dei tempi di conservazione dei documenti relativi
ad una ricerca di mercato**

Documenti

Tempi di conservazione

<p>La cartella di lavoro deve contenere tutti i documenti relativi ai rapporti con il Cliente e alle modalità tecniche di esecuzione dell'incarico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il brief (la richiesta ricevuta dal cliente); • la Proposta e le sue eventuali varianti negoziate; • l'approvazione della proposta o il conferimento dell'incarico; • il piano di campionamento o di distribuzione delle rilevazioni • il questionario/la traccia (versione finale); • le istruzioni per gli intervistatori (ove applicabile); • il piano di editing, codifica ed elaborazione (ove applicabile); • l'output fornito al cliente; • altro materiale/ documento ritenuto importante, inclusa la corrispondenza intercorsa con il Cliente; • mail di invito/banner di reclutamento. <p>I documenti indicati rappresentano il contenuto minimo della cartella di lavoro.</p>	<p>Secondo il Codice di Deontologia e di buona condotta per il trattamento dei dati personali per scopi statistici e scientifici redatto dal Garante e sottoscritto da Assirm, il PROGETTO (e quindi la cartella lavoro) deve essere conservato per 5 ANNI.</p>
<p>Questionari cartacei (privati dei dati personali degli intervistati) e il materiale di supporto (materiale audio, video, trascrizioni, prodotti, ecc).</p>	<p>Possono essere eliminati dopo 6 MESI dalla chiusura dell'indagine a meno che non ci siano disposizioni diverse date dal cliente.</p>
<p>Dati degli intervistati (personali e sensibili).</p>	<p>Secondo il Codice di Deontologia e di buona condotta per il trattamento dei dati personali per scopi statistici e scientifici devono essere distrutti immediatamente dopo le fasi di controllo (salvo assenso dichiarato di disponibilità a un richiamo e con l'esclusione dei panel).</p>
<p>Informativa e documentazione di consenso (dati sensibili).</p>	<p>Secondo il Codice di Deontologia e di buona condotta per il trattamento dei dati personali per scopi statistici e scientifici devono essere conservati per 3 ANNI e nel caso di panel si conservano fino alla cessazione dello status di panelista.</p>
<p>Tutte le informazioni rilevanti sugli intervistatori, ottenute durante la fase di reclutamento o in seguito (formazione, valutazioni, ecc.).</p>	<p>Devono essere documentate e conservate nel periodo in cui l'intervistatore lavora per l'Istituto e per un ulteriore anno nell'archivio intervistatori.</p>

Allegato 2 - Tabella riassuntiva delle percentuali di controllo

Documenti

Percentuali di controllo

<p>Il controllo editing sul singolo questionario deve includere, ove appropriato, la verifica della completezza dei dati, il rispetto delle quote campionarie, la coerenza delle risposte.</p>	<p>I controlli di editing manuali o tramite computer devono essere fatti sul 100% dei questionari.</p>
<p>In relazione alla tipologia di rilevazione, i controlli sono effettuati con diverse procedure:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Osservazione concomitante. • Seconda intervista. • Editing del questionario. • Controllo su dati aggregati • Monitoraggio apertura mail e verifica della durata di compilazione del questionario nel caso di ricerche CAWI <p>Per tutti i progetti in cui la rilevazione è fatta tramite intervistatori, il controllo deve essere fatto ricontattando i rispondenti o tramite monitoraggio ai livelli specificati.</p>	
<p>Nel caso di interviste telefoniche, si richiede la presenza di un supervisor ogni 15 operatori e il rispetto dei livelli di controllo indicati a fianco.</p>	<p>Il livello minimo di controllo tramite monitoraggio deve essere pari al 5% delle interviste/casi con almeno il 50% dell'intera intervista monitorata/ascoltata.</p>
<p>Nel caso di interviste personali si richiede il rispetto dei livelli di controllo indicati a fianco.</p>	<p>Il livello di controllo deve essere pari al 20% degli intervistatori e al 5% delle interviste.</p>
<p>L'Istituto deve documentare le registrazioni dei controlli eseguiti con metodi appropriati (es. registrazione esiti sul questionario dell'intervista, utilizzo di questionari di controllo, ecc.). Tali controlli sono conservati come documenti primari.</p>	
<p>Un riepilogo delle variazioni tra il processo di rilevazione programmato e la rilevazione effettivamente completata, incluse la numerosità del campione complessivo e la sua composizione per sottogruppi significativi.</p>	<p>La tollerabilità delle interviste mancanti è pari al 3%.</p>
<p>Per il caricamento dati si richiede il rispetto dei livelli di controllo indicati a fianco.</p>	<p>Deve essere verificato almeno il 5% del totale dei caricamenti.</p>
<p>Per la codifica si richiede il rispetto dei livelli di controllo indicati a fianco.</p>	<p>Deve essere controllata sul 5% dei questionari.</p>