

Assirm Quality Program

FAQ

Perché è stato creato il “Programma Qualità Assirm”?

La nostra Associazione lavora a fianco alle aziende che investono in ricerca di mercato, dunque era necessario dare a tutti i clienti un forte segnale di qualità ed un messaggio chiaro: comprare dati e informazioni da aziende associate ad ASSIRM è più conveniente e sicuro e costituisce una garanzia a tutela dell’investimento.

A cosa serve il logo di accreditamento Assirm?

Le permette di identificare immediatamente un associato ASSIRM e dunque un’azienda che si è impegnata a rispettare i principi etici e di qualità.

Perché Assirm, l’Associazione italiana delle ricerche di mercato, sociali e di opinione, si è data un Codice Etico ed ha definito un sistema di standard di qualità?

Le norme di qualità ed il Codice di Etica ASSIRM, intendono formalizzare le best practice delle ricerche di Mercato in Italia. L’obiettivo primario è quello di dettare i canoni delle ricerche di qualità, individuarne i criteri di determinazione e di verifica, contribuendo a fornire agli stakeholder dei parametri chiari di identificazione delle aziende che operano con serietà all’interno del settore.

Chi redige le Norme di Qualità di Assirm?

A farlo è chiamato il Comitato Standard di Qualità Assirm che oltre ad aggiornare le Norme di Qualità è tenuto a:

- rilasciare il Certificate of Conformity ed il relativo logo di accreditamento
- promuovere la redazione e la divulgazione di norme specifiche che servono ad individuare il perimetro di competenza all’interno del quale le aziende associate possono operare.

Il Presidente ed i membri del Comitato Standard di Qualità vengono eletti dall’Assemblea degli Associati al fine di garantire la massima indipendenza dell’organo.

E' vero che possono essere associate ad Assirm solo le aziende certificate ISO?

Tutte le aziende associate ad ASSIRM, sono tenute per norma statutaria o ad essere certificate secondo gli Standard ISO o, qualora non lo fossero, ad essere sottoposte a visite ispettive effettuate da consulenti indipendenti che agiscono secondo il protocollo definito di concerto con il Comitato Standard di Qualità. Solo le aziende "non certificate ISO" che superano tali controlli possono essere autorizzate ad utilizzare il logo di accreditamento Assirm.

Le aziende associate, "non certificate ISO" con che frequenza vengono sottoposte alle visite di sorveglianza?

Le verifiche ispettive vengono effettuate con cadenza biennale. In occasione della visita il "verificatore" attesta la corretta applicazione delle "Norme di Qualità Assirm" e del "Codice di Etica Professionale".

Il rapporto sui risultati delle visite viene trasmesso dal "verificatore" al Comitato Standard di Qualità.

Chi è responsabile della conformità ai requisiti per il mantenimento dell'accreditamento? In altri termini se un associato non rispetta le norme di qualità è Assirm ad essere responsabile?

Una volta ottenuta l'attestazione, è l'azienda associata e non l'Associazione ad avere la responsabilità della conformità ai requisiti per il mantenimento dell'accreditamento. Il Comitato Standard di Qualità suggerisce agli associati e perché no ai clienti stessi quali sono gli standard di qualità. Gli Associati si impegnano a rispettarli, se poi non lo fanno, saranno i clienti stessi ad essere giudici e a decidere.

Se ho un problema con un associato Assirm, posso segnalarlo alla Associazione? In altri termini, è possibile presentare un reclamo?

Certo. Lo statuto Assirm prevede la presenza di un Comitato Disciplinare che è chiamato a sanzionare chi non rispetta le nostre regole. La sanzione può arrivare fino all'espulsione dell'associato. Per avere ulteriori informazioni potrà consultare il sito Assirm dove abbiamo pubblicato [il regolamento del nostro Comitato Disciplinare.](#)

Perchè le Aziende di ricerca Assirm non possono svolgere attività di telemarketing?

Perché l'unico obiettivo di un'azienda di ricerca deve essere quello di ascoltare i pareri e le opinioni delle persone non quello di vendere prodotti e/o servizi.

Chi può usare il logo di accreditamento?

Tutte le aziende che hanno aderito all'Associazione e che hanno accettato i parametri definiti dal Comitato Standard di Qualità. Poiché ASSIRM è nata per valorizzare le ricerche di mercato, sociali e di opinione in Italia, un Associato resta tale solo finché rispetta una filosofia di fondo che mette il cliente al centro e che punta al costante miglioramento del livello dell'offerta. I loghi della Qualità ed il certificato restano tuttavia di proprietà di Assirm e l'Associato ha l'obbligo di restituirli su richiesta nel caso in cui l'Associazione ritenesse decaduto il diritto all'utilizzo.

Cosa è obbligato a fare chi utilizza il logo?

Chi espone il trustmark deve continuare a mantenere sempre gli standard di Qualità e sicurezza richiesti facendo il possibile per soddisfare il cliente, nella consapevolezza che solo agendo in tal modo le ricerche di mercato potranno diffondersi in modo sicuro e garantito.

Se acquisto una ricerca di mercato da un'azienda accreditata Assirm ho qualche garanzia in più?

Avrà la certezza di essere entrato in contatto con un'azienda di ricerca che condivide lo spirito e le logiche di un'Associazione nata per promuovere ricerche di qualità in Italia.

Ho visto il logo di accreditamento su di un sito, come posso verificare se sia "vero"?

A partire da Giugno 2015 sarà sufficiente cliccare sul bollino e verificare che si apra una "pagina Profilo dell'Associato" appositamente creata sul sito Assirm a dimostrazione dell'autenticità dell'appartenenza all'Associazione. Inoltre nella pagina "Istituti Associati" è possibile vedere l'elenco completo delle aziende associate ad Assirm. Se un'azienda non è in elenco, significa che non ha diritto all'utilizzo del trustmark.