

CHECK LIST - MARKET AND SOCIAL RESEARCH /2017

A) PARTE GENERALE

AREA 1 - DOCUMENTAZIONE DI BASE

Verifica della presenza o meno dei seguenti documenti:

- ✓ **Presentazione dell'attività della Società (richiedere documento scritto)**
(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)
- ✓ **Scheda informativa ASSIRM**
- ✓ **Organigramma**
- ✓ **Job description** (*argomento ripreso in sede "formazione" nell'area 4*)
- ✓ **Corpus delle Procedure di Qualità interne esistenti** (istruzioni operative, metodologie di controllo, ecc.)
- ✓ **Schema descrittivo dei processi**
- ✓ **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)
- ✓ **Politica per la Qualità** (copia, è redatta formalmente? distribuita? pubblicata?)
- ✓ **Piani di miglioramento correnti e indicatori di performance/KPI** (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) MARKET AND SOCIAL RESEARCH

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 Società del Codice di Etica Assirm
- Evidenza delle modalità di diffusione del Codice di Etica Assirm
- Politica per la Qualità
- Procedure di Qualità interne
- Organigramma della Società, incluse le responsabilità del personale professionale coinvolto nella realizzazione del progetto di ricerca (mansionario)
- Individuazione del responsabile della qualità
- Scheda informativa Assirm
- Presentazione istituzionale della Società
- Schemi descrittivi dei processi
- Scheda informativa Assirm
- Elenco normative applicabili (es. D.Lgs. 196/2003 – “Codice in materia di protezione dei dati personali”, ecc.)

Rif. (2.2) - Riservatezza della ricerca

Rif. (2.3) - Requisiti della documentazione (digitale e non)

- 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 (dipendenti e collaboratori)
- Corsi ed attività di formazione per dipendenti e collaboratori, compresa la formazione sulle specifiche norme di legge e sulle norme Assirm
- Piano di formazione e di accrescimento delle competenze delle risorse in ottica di miglioramento continuo

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

- Schede fornitori (relativamente a traduttori, centri di trattamento dati, field, panel provider, altri istituti di ricerca, consulenti qualitativi, 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 qualitativi (titolo di studio, esperienza), 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
- Per gli operatori di field e i collaboratori qualitativi si veda il punto 4.2

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 quali-quantitative, 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
- Non conformità (documentazione, azioni correttive)
- Audit interni (pianificazione, esecuzione almeno annuale)

AREA 3 - LA GESTIONE DEL PROGETTO DI RICERCA

Rif. (3.1) - Progettazione e offerta commerciale

Rif. (3.1.1) - Il brief del cliente

Rif. (3.1.2) - La proposta della Società (Contenuto della Cartella di Lavoro digitale e non)

- La richiesta esplicita del Cliente
- Il progetto di ricerca (esplicitazione obiettivi)
- La tecnica di rilevazione (metodologia standard e descrizione o soluzioni tecniche per il prodotto di ricerca)
- L'entità dell'impegno richiesto agli intervistatori o agli intervistati
- La popolazione o il target di riferimento
- I criteri di campionamento
- La dimensione del campione
- Modalità di istruzione degli intervistatori (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, videoregistrazioni, sintesi, presentazioni, workshop interni, ecc.)
- Il prezzo

Rif. (3.1.3) - Assegnazione dell'Incarico

- Assegnazione incarico/accettazione proposta/ conferma d'ordine (la documentazione deve essere formale) prima dell'avviamento della ricerca o eventuale autorizzazione interna in caso di conferma d'ordine successiva

- Approvazione scritta del cliente in merito alle scelte operative più rilevanti

Rif. (3.2) - 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. (3.3) - Rapporti con il Cliente

- Documentazione tecnica di ricerca
- Copia corrispondenza rilevante

Rif. (3.4) - Questionari quantitativi e tracce qualitative per colloqui individuali/ discussioni di gruppo

Rif. (3.5) - Campionamento ed elaborazione dati

Rif. (3.6) - Monitoraggio dell'esecuzione del progetto di ricerca

Rif. (3.7) - Documenti di ricerca, materiali e prodotti

Rif. (3.8) - Consegna dei risultati della ricerca

Rif. (3.9) - Documenti della ricerca (da archiviare nella Cartella di Lavoro digitale e non)

- Il brief (richiesta del cliente)
- La Proposta e le sue eventuali varianti negoziate (*vedi 3.3 – modifiche richieste*)
- L'approvazione della proposta o il conferimento dell'incarico
- Il piano di campionamento o di distribuzione delle rilevazioni (*vedi punto 3.5 – 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 approvazioni e revisioni (*vedi punto 3.4 – Questionari e guide per i colloqui*)
- Le istruzioni per gli intervistatori (*vedi punto 3.4 – Questionari e guide per i colloqui*)
- Per le fasi di rilevazione outsourced, il fornitore di field deve concordare per iscritto le modalità operative e di controllo, salvo che esistano protocolli standard di esecuzione (*vedi punto 3.4*)
- Il piano di editing, codifica ed elaborazione (*vedi punto 3.5 – Campionamento ed elaborazione dei dati, punti 4 e 5*)
- I controlli di qualità
- Il file-dati
- L'output fornito al cliente (*vedi punto 3.7 – Documenti di ricerca, materiali e prodotti: trattasi di istruzioni e protocolli del cliente relativi alla gestione dei prodotti e del materiale stimolo – cassette, DVD, concepts, ecc.*) (*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 3.3 – 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. (4.1) - Aspetti generali

Rif. (4.2) - Reclutamento, formazione e gestione degli intervistatori

Rif. (4.2.1) - Aspetti generali

- Archivio intervistatori con la qualifica e indicazione dei lavori svolti
- Applicazione contrattualistica in conformità con la normativa vigente e l'Accordo Nazionale Assirm in vigore.

Rif. (4.2.2) - Reclutamento intervistatori

- “Scheda di valutazione dell'intervistatore”, ove rilevare la competenza sulla base di esperienza e/o colloquio e/o referenze, le caratteristiche personali, la formazione, la valutazione che lo definisce qualificato e a che livello, ecc. (modello standard per archivio)

Rif. (4.2.3) - Formazione di nuovi intervistatori (di base)

- Controllo del primo lavoro al 100%

Rif. (4.2.4) - Formazione organizzativa di nuovi intervistatori

Rif. (4.2.5) - Valutazione continua degli intervistatori

- Modalità interna relativa alla qualificazione degli intervistatori
- Evidenziazione della formazione tecnica/organizzativa degli intervistatori, verifica. Argomenti: i principi generali della ricerca di mercato, i requisiti etici, tutela degli intervistati, riservatezza dei dati raccolti, tecniche di intervista, esercitazioni pratiche

Rif. (4.3) - Raccolta dati

Rif. (4.3.1) - Reperimento dei rispondenti

Rif. (4.3.2) - Informativa al rispondente

Rif. (4.3.3) - Raccolta dati da minori o da rispondenti vulnerabili

- Verifica dell'informativa da distribuire o da leggere al telefono, ai rispondenti, ai genitori, ai tutori
- 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 rilevazione e dell'identità dell'intervistatore

Rif. (4.3.6) - Omaggi ai rispondenti

- Verifica della documentazione relativa agli eventuali omaggi ai rispondenti

Rif. (4.4) - Controllo della ricerca quantitativa

Rif. (4.4.1) - Punti generali

Rif. (4.4.2) - Metodi di controllo

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

Rif. (4.4.4) - RegISTRAZIONI DEI CONTROLLI DELLE INTERVISTE (NON AUTO-COMPILATE) EFFETTUATE TRAMITE INTERVISTATORE

- Archivio dei controlli in ottemperanza all'allegato 2 – tabella riassuntiva delle percentuali di controllo (identificabilità del controllore, descrizione metodi di controllo, identificabilità dell'intervistatore il cui lavoro è controllato, eventuali discrepanze, eventuali provvedimenti adottati, risultati delle azioni)

Rif. (4.4.5) - Controllo di interviste auto compilate su panel online

- Verifica controlli 100% dei questionari e coerenze interne dei questionari.

Rif. (4.5) - Raccolta dati qualitativi

Rif. (4.5.1) - Reperimento dei rispondenti

- Verifica dei questionari di reclutamento

Rif. (4.5.2) - Controlli del reperimento dei rispondenti

- Esiti controlli reperimenti (segnalazione dei metodi utilizzati)

Rif. (4.5.3) - Moderazione qualitativa

- Documentazione della moderazione condotta da personale istruito sulla ricerca (video o audio registrazione o documentazione idonea su altro supporto)

Rif. (4.5.4) - Registrazione della ricerca qualitativa e riservatezza (consenso) rispondenti

- Verifica conservazione delle registrazioni dei colloqui
- Verifica dell'informativa e del consenso (anche al trasferimento dati) dei rispondenti

Rif. (4.6) - Raccolta dati per autocompilazione e panel (on e off-line)

Rif. (4.6.1) - Punti generali

Rif. (4.6.1.1) - Panel e Community Online a scopo di ricerca

- Verifica sito di riferimento per gli iscritti

- Verifica delle modalità di monitoraggio delle interazioni tra utenti da parte dei gestori della community/panel

Rif. (4.6.1.2) - Tipologie di Panel e Community Online a scopo di ricerca

- Community general purpose/di brand
- Ruolo del ricercatore nella community (modalità di interazione con gli utenti)

Rif. (4.6.2) - Reclutamento e processo di registrazione

Rif. (4.6.2.1) - Gestione del panel e delle survey

- Verifica delle informazioni sul panel (*a. Numerosità (quanti sono gli attivi, ovvero coloro che hanno risposto almeno 1 volta ad un'indagine negli ultimi 3 mesi); b. Distribuzione/profilazione (come minimo: sesso, età, scolarità, condizione professionale, GRG, ampiezza centri e frequenza utilizzo internet); c. Criteri di reclutamento (le fonti del panel e la conferma della procedura di doppio opt-in); d. Tasso di rinnovo annuo (% di uscite);*
- *e. Tassi di risposta; f. Distribuzione di frequenza delle risposte (arco temporale: 3 mesi))*
- Verifica aspetti privacy (adesione volontaria, cancellazione, ecc.)
- Verifica delle informazioni sulle procedure (*a. Controlli di qualità del panel (procedure di controllo per evitare doppie iscrizioni e verifica dell'identità dei rispondenti); b. Le procedure (sw) di gestione del panel e di gestione delle survey (descrizione delle procedure disponibile, a richiesta); c. Le procedure di controllo sulla qualità di risposta; d. Gestione relazione con i clienti, contratti ecc., come da norme Assirm; e. Verifica che ogni campionamento avvenga da file profilato; f. incentivazione)*

Rif. (4.6.3) - Campionamento indagini per autocompilazione e per le ricerche via internet

- 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

Rif. (4.6.4) - Convalida dei rispondenti

Rif. (4.6.5) - Istruzioni per l'autocompilazione

- Verifica delle istruzioni per l'autocompilazione

Rif. (4.6.6) - Tutela della riservatezza dei rispondenti

Rif. (4.7) - Raccolta dei dati da fonti secondarie

Rif. (4.8) - Documentazione della raccolta dati

- Verificare le registrazioni complete della fase di raccolta dati (inclusi i file digitali) – (vedi elenco norme)
- Dichiarazione delle fonti secondarie utilizzate

AREA 5 - GESTIONE ED ELABORAZIONE DATI

Rif. (5.1) - Punti generali

Rif. (5.2) - Procedure usate per lo script

- Verifica della predisposizione del test del questionario (script) per quanto attiene le indagini CATI, CAPI o CAWI

Rif. (5.3) - Caricamento dati da questionari (cartacei)

- Verificare documentazione dei controlli effettuati sulle procedure di caricamento/data entry per i questionari cartacei
- Verifica presenza in cartella dei file di partenza e file pulito

Rif. (5.4) - Editing dei dati

- Evidenziazione delle modifiche apportate ai dati originari

Rif. (5.5) - Codifica

- Piano di codifica

Rif. (5.6) - Analisi dei dati

- Presenza delle tavole statistiche

Rif. (5.7) - Software applicativi

- Presenza dei contratti d'uso e dei manuali

AREA 6 - RAPPORTO DI RICERCA

Rif. (6.1) - Documentazione

- 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