

## **CHECK LIST PER INDAGINI EFFETTUATE CON METODOLOGIA MYSTERY VISITING/ 2018**

### **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) METODOLOGIA MYSTERY VISITING**

### **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
- Politica per la Qualità
- Procedure di Qualità interne
- Organigramma della Società, incluse le responsabilità del personale professionale coinvolto nella realizzazione del progetto di ricerca
- Individuazione del responsabile della qualità
- Scheda informativa Assirm
- Presentazione istituzionale della Società
- Schemi descrittivi dei processi
- Elenco legislazione e normativa applicabile, compresa legislazione sul copyright e Privacy (regolamento UE n 679/2016 - GDPR)

##### **Rif. (2.2) - Riservatezza della ricerca**

##### **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
- 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, 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
- Per gli operatori di field (auditor) 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)**

- La richiesta esplicita del Cliente
- Il progetto di ricerca (esplicitazione obiettivi)
- La definizione degli strumenti previsti per la realizzazione del progetto
- Il programma delle azioni previste durante il Mystery Visiting
- L'entità dell'impegno richiesto agli auditor (rete di operatori)
- Il piano e la durata delle visite
- Requisiti degli auditor
- Modalità di istruzione degli auditor
- 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. (3.1.3) - 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. (3.2) - 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) - Materiale per gli auditor**

- Griglia di rilevazione, basata su domande di tipo oggettivo
- Istruzioni per gli auditor

**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)**

- 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*)
- La griglia di valutazione e le istruzioni per gli auditor
- (*vedi punto 3.4 – Materiale per gli auditor*)
- Il piano di editing, codifica ed elaborazione (*vedi punto 3.5 – Campionamento ed elaborazione dei dati*)
- I controlli di qualità
- Il file dati
- L'output fornito al cliente (*vedi punto 3.7 – Documenti di ricerca, materiali e prodotti; vedi punto 3.8 – 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*)
- Verifica copie di back-up (DPS) dei documenti in formato digitale
- Verifica tenuta archivi (DPS) dei documenti su supporto cartaceo
- Verifica effettuazione dei test degli strumenti forniti agli auditor

**AREA 4 - RILEVAZIONE DEI DATI**

**Rif. (4.1) - Aspetti generali**

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

**Rif. (4.2.1) - Aspetti generali**

- Capacità personale ed esperienza professionale
- Archivio auditor (operatori) 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 auditor**

- "Scheda di registrazione dell'auditor", ove le caratteristiche personali, la formazione, la valutazione che lo definisce qualificato e a che livello, ecc. (modello standard x archivio)
- Documentazione relativa alle comunicazioni/informazioni operative tra gli auditor e la società (comprese incentivazioni)
- Sottoscrizione regolamento di adesione da parte degli auditor
- Registrazione dell'avvenuta attività di briefing degli auditor

- Verifica presenza di documentazione attestante l'avvenuto controllo degli auditor da parte dei revisori interni
- Definizione dei compensi per gli auditor

**Rif. (4.2.3) - Formazione di nuovi auditor**

**Rif. (4.2.4) - Formazione organizzativa di nuovi auditor**

**Rif. (4.2.5) - Valutazione continua degli auditor**

- Modalità interna relativa alla qualificazione degli auditor
- Evidenziazione della formazione tecnica/organizzativa degli auditor, verifica. Argomenti: i principi generali della ricerca di mercato, i requisiti etici, tutela delle persone osservate, riservatezza dei dati raccolti, tecniche di auditing, esercitazioni pratiche
- Evidenza dei controlli interni, effettuati dai revisori specificamente incaricati, volti al controllo delle qualifiche degli auditor e agli eventuali richiami ed esclusioni

**Rif. (4.3) - Raccolta dati**

**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**

- Esecuzione della visita sulla base dello scenario definito (verificare rispetto della griglia di valutazione e di eventuale strumentazione)
- Report post visita (sulla griglia di valutazione)
- Verifica registrazione della data, della localizzazione della rilevazione e dell'identità dell'auditor

**Rif. (4.4) - Controllo della ricerca**

**Rif. (4.4.1) - Punti generali**

**Rif. (4.4.2) - Metodi di controllo**

**Rif. (4.4.3) - I livelli di controllo per le visite**

**Rif. (4.4.4) - Registrazioni dei controlli**

- Archivio dei controlli in ottemperanza all'allegato 2 – tabella riassuntiva delle percentuali di controllo della stessa linea guida con controlli automatici e manuali (descrizione ed evidenza dei metodi di controllo/revisione, identificabilità dell'auditor il cui lavoro è controllato, eventuali discrepanze, eventuali provvedimenti adottati, risultati delle azioni)

**Rif. (4.8) - Documentazione della raccolta dati**

**AREA 5 - GESTIONE ED ELABORAZIONE DATI**

**Rif. (5.1) - Punti generali**

**Rif. (5.2) - Procedure usate per lo script**

- Verifica della predisposizione delle verifiche effettuate sul materiale fornito agli auditor

**Rif. (5.3) - Caricamento dati**

- Verificare documentazione dei controlli effettuati sulle procedure di caricamento/data entry del materiale cartaceo
- 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