

## CHECK LIST - PRODUCT TESTING/ 2021

### 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 PRODUCT TESTING**

### **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 (mansionario)
- ✓ 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 (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 un 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)
- ✓ 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 intervistatori 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
- ✓ La metodologia di Product Testing:
  - Blind Product Test
  - Identified Product Test
  - Product Test Monadico
  - Product Test Comparativo
  - Product Test Proto-Monadico
  - Product Test Monadico Sequenziale
  - Extended Usage Product Test
  - Round Robin Product Test
  - Triangular Product Test
  - Concept Product Test
- ✓ L'entità dell'impegno richiesto agli intervistati o agli intervistatori (es. la durata dell'intervista, la durata della prova del prodotto, le modalità di ricevimento/ritiro del prodotto da testare e dell'eventuale reso/distruzione del prodotto avanzato, ecc.)
- ✓ La popolazione o il target di riferimento
- ✓ I criteri di campionamento
- ✓ La dimensione del campione

- ✓ Il piano e la durata della prova del prodotto in test
- ✓ Requisiti degli intervistatori
- ✓ 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, 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**

- ✓ Pianificazione del progetto (deve essere un documento formale e accurato relativo alla ricerca, al prodotto in test, alla responsabilità di progetto ed agli altri incarichi assegnati, che coinvolge i responsabili interni, in base all'organizzazione della Società); è sempre necessario prevedere esplicitamente la prova del prodotto
  - In-hall Test
  - Central Location o Test Center
  - In-home Test
- ✓ 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
- ✓ Documentazione di responsabilità dei prodotti (etichettatura e blindizzazione, scadenze, lista degli ingredienti, istruzioni per la preparazione, documentazione degli adempimenti per nuovi prodotti, quali le autorizzazioni e le certificazioni, ecc.)
- ✓ Requisiti di riservatezza e segretezza (es. per nuovi prodotti)
- ✓ Copia corrispondenza rilevante

**Rif. (3.4) Questionari quantitativi**

**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**

- ✓ Vedi punto 3.4
- ✓ Gestione logistica, blindizzazione, etichettatura, controllo qualità, conservazione, restituzione, distribuzione/smaltimento dei prodotti avanzati, ecc.

**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: 1) descrizione universo e piano campionamento, 2) distribuzione del campione finale, 3) documentazione dei criteri di ponderazione*).
- ✓ Il questionario/la traccia/test pilota/eventuale diario e relative approvazione e revisioni (*vedi punto 3.4 – Questionari e guide per colloqui*)
- ✓ Documentazione del prodotto in test fornita dal cliente (lista di ingredienti/componenti, data di scadenza, istruzioni di preparazione, avvertenze e istruzioni di uso e consumo, documenti sulle responsabilità di segretezza nei confronti del prodotto (se nuovo), eventuale documentazione da presentare ai Centri Antiveneni delle ASL, Agenzia del Farmaco o enti che normano gli obblighi per i prodotti alimentari, ecc.) (eventuale)
- ✓ Le istruzioni per gli intervistatori o per i rispondenti (*vedi punto 3.4 – Questionari e guide per colloqui*)
- ✓ Il piano di editing, codifica ed elaborazione (*vedi punto 3.5 – Campionamento ed elaborazione dei dati*)
- ✓ Le modalità adottate per tutelare i dati personali dell'intervistato
- ✓ I controlli di qualità (controllo delle metodologie applicate, controllo qualità iniziale del prodotto da testare)
- ✓ Il file dati
- ✓ L'output fornito al cliente (*vedi punto 3.7 – Documenti di ricerca, materiali e prodotti*) (*compresa la documentazione delle modalità di consegna, del rapporto finale, o di archivio dati o di presentazione, data inclusa, di cui copia deve essere conservata presso la Società, 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, note verbali trascritte e trasmesse*)
- ✓ Verifica copie di back-up dei documenti in formato digitale in conformità al GDPR
- ✓ Verifica tenuta archivi dei documenti su supporto cartaceo in conformità al GDPR
- ✓ 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 e dei partecipanti**

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

- ✓ Capacità personale ed esperienza professionale
- ✓ 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**

- ✓ 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
- ✓ Evidenza dei controlli interni, effettuati dai revisori specificamente incaricati, volti al controllo delle qualifiche degli intervistatori e agli eventuali richiami ed esclusioni

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

**Rif. (4.3.1) - Reclutamento partecipanti alla ricerca**

- ✓ Definizione delle modalità di reclutamento dei partecipanti alla ricerca
- ✓ Documentazione attestante l'ottenimento del consenso al trattamento dei dati da parte dei partecipanti alla ricerca
- ✓ Documentazione attestante la trasmissione ai partecipanti alla ricerca, da parte dei ricercatori, di tutte le informazioni inerenti le modalità di trattamento dei dati personali raccolti, il loro utilizzo e la loro protezione
- ✓ Documentazione attestante la trasmissione delle informazioni inerenti il prodotto in test
- ✓ Documentazione attestante l'avvenuta trasmissione, da parte del ricercatore, di informazioni utili ad evitare situazioni di rischio per il partecipante alla ricerca
- ✓ Documentazione relativa ai compensi ai rilevatori

**Rif. (4.3.2) - Informativa ai partecipanti alla ricerca**

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

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

**Rif. (4.3.4) - Briefing del progetto**

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

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

- ✓ Esecuzione del Product Testing sulla base del piano definito
- ✓ Verifica registrazione della data, della geo-localizzazione e dell'orario della rilevazione
- ✓ Verifica registrazione delle caratteristiche ambientali (temperatura, luminosità, meteo, rumorosità, ecc.) e/o delle condizioni degli intervistati (fame o sete, la fretteolosità nelle risposte, elementi di distrazione, ecc.) al momento della somministrazione del prodotto in test (eventuale)
- ✓ Verifica dell'identità dell'intervistatore e/o del partecipante alla ricerca

**Rif. (4.3.6) - Omaggi ai partecipanti e compensi**

- ✓ Verifica della documentazione relativa agli eventuali omaggi e compensi ai rispondenti

**Rif. (4.4) - Controllo della ricerca quantitativa e del prodotto in test**

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

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

- ✓ Controlli di tipo logico e a valle dell'intervista
- ✓ Definizione di un protocollo di qualità minima del prodotto in test
- ✓ Verifica qualità del prodotto in test e il suo stato al momento di inizio della prova da parte dell'intervistato o dell'intervistatore (in caso di invio del prodotto a domicilio dell'intervistato o dell'intervistatore), comunicazione con il cliente in caso di mancata integrità e rispondenza agli standard di qualità richiesti del prodotto ricevuto, ecc.
- ✓ Verifica dell'effettiva esecuzione del Product Testing secondo le istruzioni ricevute (es. per test comparativo rispetto dell'ordine di rotazione prestabilito)

#### **Rif. (4.4.3) - I livelli di controllo per le interviste tramite intervistatore**

##### **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'intervistatore il cui lavoro è controllato, eventuali discrepanze, eventuali provvedimenti adottati, risultati delle azioni, ecc.)
- ✓ Protocollo di standard di qualità minima del prodotto in test, che l'intervistato o l'intervistatore deve compilare prima di iniziare la prova (in caso di invio del prodotto a domicilio dell'intervistato o dell'intervistatore)

##### **Rif. (4.4.5) – Controllo di interviste auto compilate su panel online**

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

#### **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 di 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**

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

**Rif. (4.6.4) – Convalida dei rispondenti**

**Rif. (4.6.5) – Istruzioni per l'autocompilazione**

- ✓ Verifica istruzioni per l'autocompilazione

**Rif. (4.6.6) – Tutela della riservatezza dei rispondenti**

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

- ✓ Verifica le registrazioni complete della fase di raccolta dati (inclusi i file digitali) – (vedi elenco norme)

**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**

- ✓ 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 originali

**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
- ✓ Distruzione/reso del prodotto avanzato, salvo diverse disposizioni da parte del cliente