

CHECK LIST PER INDAGINI EFFETTUATE CON METODOLOGIA SOCIAL MEDIA 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) 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
- ✓ Procedure di Qualità interne
- ✓ Organigramma dell'Istituto, incluse le responsabilità del personale professionale coinvolto nella realizzazione del progetto di ricerca
- ✓ Individuazione del responsabile della qualità
- ✓ Scheda informativa Assirm
- ✓ Elenco legislazione e normativa applicabile, compresa legislazione sul copyright e Privacy (D.Lgs. 196/2003 - "Codice in materia di protezione dei dati personali")

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

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.

AREA 3 - LA GESTIONE DEL PROGETTO DI RICERCA - SOCIAL MEDIA RESEARCH

Rif. (3.2) - La proposta dell'Istituto (Contenuto della Cartella di Lavoro)

- ✓ La richiesta esplicita del Cliente
- ✓ Il progetto di ricerca (esplicitazione obiettivi, software utilizzati e metodologie di analisi applicate)
- ✓ La tecnica di rilevazione (metodologia standard e descrizione o soluzioni tecniche per il prodotto di ricerca)
- ✓ 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, sintesi, presentazioni, workshop interni, ecc.)
- ✓ Il prezzo

Rif. (3.3) - 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. (3.4) - Pianificazione del Progetto

- ✓ Pianificazione del progetto (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. (3.5) - Rapporti con il Cliente

- ✓ Documentazione tecnica di ricerca

- ✓ Copia corrispondenza rilevante

Rif. (3.10) - Documenti della ricerca (da archiviare nella Cartella di Lavoro)

- ✓ Il brief (richiesta del cliente)
- ✓ La Proposta e le sue eventuali varianti negoziate (*vedi 3.4 - modifiche richieste*)
- ✓ L'approvazione della proposta o il conferimento dell'incarico
- ✓ Gli strumenti di ricerca dettagliati e validati internamente all'Istituto ed approvati formalmente dal Committente (fonti, stimoli, query, keyword e filtri)
- ✓ Le modalità adottate per tutelare i dati personali dell'intervistato
- ✓ Il resoconto volumetrico che identifichi a livello qualitativo gli output principali e la bontà della ricerca (quanto se ne parla, dove se ne parla, chi ne parla, di cosa parla, come se ne parla). Tutto deve essere riportato in una scheda tecnica verificata e validata
- ✓ I controlli di qualità (analisi volumetrica, funzionalità del tool e delle metodologie applicate con dettaglio dei controlli logici "a monte" e dei controlli di funzionalità "a valle").
- ✓ L'output fornito al cliente (*vedi punto 3.8 - 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 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 3.5 - 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

AREA 4 - RILEVAZIONE DEI DATI - (I progetti social media non prevedono l'utilizzo di intervistatori)

Rif. 4.3 - Raccolta Dati

Rif. (4.3.2) - Informativa al rispondente

Rif. (4.3.3) - Raccolta dati da minori o da rispondenti 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. (4.3.6) - Omaggi ai rispondenti

- ✓ Verifica della documentazione relativa agli eventuali omaggi ai rispondenti

Rif. 4.4 - Controllo della Ricerca Quantitativa

Rif. (4.4.4) - Registrazioni dei controlli

- ✓ Verifica definizione fonti
- ✓ Verifica definizione stimoli

- ✓ Verifica attuazione metodologie volte a chiarire ai rispondenti di essere oggetto di una ricerca con raccolta dati

Rif. 4.8 - Documentazione della raccolta dati

- ✓ Verifica fonti
- ✓ Verifica stimoli
- ✓ Verifica query (keyword e filtri)

AREA 5 - GESTIONE ED ELABORAZIONE DATI

Rif. (5.2) - Tool informatici e Metodologie di analisi

- ✓ Verifica definizione e rispetto delle metriche usate per l'analisi dei contenuti, tipologia di motore semantico, modalità di misurazione
- ✓ Verifica definizione e rispetto delle tecniche di analisi testuale, linguistica e semantica impiegate
- ✓ Verifica definizione e rispetto di modelli di selezione dei contenuti e di elaborazione/interpretazione dei dati

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

- ✓ Verifica dell'effettuazione e registrazione del controllo effettuato dal Responsabile di progetto volte ad attestare la conformità dei risultati ottenuti rispetto agli obiettivi
- ✓ 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