

ORGANIZZAZIONE	
AUDITOR	
DATA	

NORME ASSIRM APPLICABILI:

SEZIONE GENERALE - MARKET OPINION AND SOCIAL RESEARCH	<input type="checkbox"/>
APPENDICE I - <u>CAMPIONAMENTO</u>	<input type="checkbox"/>
<u>APPENDICE II - ACCESS PANEL</u>	<input type="checkbox"/>
APPENDICE III - SOCIAL MEDIA RESEARCH E OSSERVAZIONE DIGITALE	<input type="checkbox"/>
APPENDICE IV - MYSTERY VISITING	<input type="checkbox"/>
APPENDICE V - CROWDSOURCING	<input type="checkbox"/>
APPENDICE VI - PRODUCT TESTING	<input type="checkbox"/>
APPENDICE VII - FARMACOVIGILANZA	<input type="checkbox"/>

ELENCO LAVORI ESAMINATI:

ELENCO DOCUMENTI ESAMINATI:

1. SEZIONE GENERALE - MARKET OPINION AND SOCIAL RESEARCH

Rif.	Description	Esito ¹	Note
1	INTRODUZIONE		
1.1	Dichiarazione di applicabilità (SoA) Esistenza e revisione annuale lavoro (<u>vedi allegato 3</u>)		
2	REQUISITI GENERALI ED ORGANIZZATIVI		
2.1	Organizzazione e responsabilità Archiviazione e aggiornamento di: <ul style="list-style-type: none"> • Codice Assirm di etica professionale sottoscritto • Norme di qualità Assirm sottoscritte • Presentazione della Società • Organigramma • Politica qualità e nomina responsabile qualità • Mansionario e/o job description • Scheda informativa Assirm pubblicata sul sito Assirm • Schemi dei processi interni e/o in outsourcing, eventuali procedure e indice • Schema infrastruttura IT 		
2.2	Riservatezza della ricerca Procedure di conservazione e sicurezza dei dati Formazione al personale		
2.3	Requisiti della documentazione <ul style="list-style-type: none"> • Identificazione univoca di ogni ricerca (revisione e/o data) • Archiviazione cartella di ricerca (<u>vedi allegato 1</u>) • Identificazione documenti di progetto 		
2.4	Competenza e formazione Formazione del personale professionale (ricerca, field, EDP) Valutazione almeno annuale del personale Documentazione da archiviare (dipendenti e collaboratori): <ul style="list-style-type: none"> • CV e attività di formazione • Piano formazione e documentazione corsi e attività formativa 		
2.5	Rapporti con i fornitori in Outsourcing (che impattano sulla qualità della ricerca) Requisiti: <ul style="list-style-type: none"> • Field: rispetto requisiti di cui al punto 4.2 e conformità con le norme vigenti • Centri di trattamento dati: conformità degli output alle specifiche, procedure di controllo • Altre Società di Ricerca: specifici in base a incarico e appartenenza a ESOMAR e/o ad Associazioni Nazionali (preferenziale) 		

¹ NC=Non Conformità, D= Discrepanza, CO=commento

Rif.	Description	Esito ¹	Note
	<ul style="list-style-type: none"> • Consulenti qualitativi: laurea o titolo equivalente in psicologia, sociologia, lettere, filosofia con indirizzo psicologico/sociologico (moderatori on/off-line); laurea o titolo equivalente, esperienza sul campo di almeno 2 anni (interviste); in caso di esperienza di almeno 3 anni è ammesso il diploma • Consulenti: specifici in base a incarico • Traduttori: madrelingua o titolo di studio specifico • Tutti: adozione di un sistema di gestione della qualità (es. ISO 9001, ISO 20252 e/o altri standard di settore) come elemento di preferenza Archiviazione e documentazione di: <ul style="list-style-type: none"> • Lista dei fornitori e loro qualificazioni • Documentazione contrattuale • Controlli, disservizi e segnalazioni di reclamo al fornitore • Valutazione almeno annuale delle prestazioni dei fornitori 		
2.6	Reclami, Customer Satisfaction, non conformità, piano di miglioramento e revisione periodica Archiviazione e documentazione di: <ul style="list-style-type: none"> • Analisi dei Reclami e Non Conformità e relative Azioni Correttive • Analisi almeno annuale della Soddisfazione dei Clienti con metodi idonei • Verifica (audit) almeno annuale del corretto funzionamento del sistema di gestione per la qualità e della sua continua validità con riferimento a standard/procedure interne, allineamento alle Norme Assirm e leggi vigenti • Relazione almeno annuale sull'andamento complessivo della gestione in riferimento ai contenuti del presente standard (inclusi obiettivi di miglioramento per la qualità dei processi interni di ricerca e i relativi indicatori/KPI) 		
3	LA GESTIONE DEL PROGETTO DI RICERCA		
3.1	Progettazione e offerta commerciale		
3.1.1	Brief del cliente (in cartella di ricerca)		
3.1.2	Proposta della Società Documentazione in forma scritta in cartella di ricerca con indicazione degli elementi essenziali (ove applicabili): <ul style="list-style-type: none"> • <u>Offerta economica</u> (preventivo sulla base delle specifiche definite dal Cliente) - tecnica di rilevazione, popolazione/target di riferimento, campione ed errore campionario, durata gruppi/intervista, trattamento dei dati, procedure di ponderazione, fornitori coinvolti, modalità brief intervistatori e materiale, tempistiche, 		

Rif.	Description	Esito ¹	Note
	<p>descrizione degli output, corrispettivi e indicazione dei tempi di fatturazione e pagamento, conformità alle leggi pertinenti e alle Norme di Qualità Assirm</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Progetto di ricerca con tecniche standard e/o multiclient</u> - in aggiunta: riferimento alle metodologie • <u>Progetto ad hoc</u> - in aggiunta: descrizione degli obiettivi del Cliente e traduzione in obiettivi di ricerca, illustrazione del disegno di ricerca, metodi e soluzioni tecniche proposte, descrizione specifica degli output 		
3.1.3	<p>Assegnazione dell'incarico Documentazione in forma scritta in cartella di ricerca dell'accettazione della Proposta e/o sottoscrizione del Contratto da parte del Cliente</p>		
3.2	<p>Pianificazione del progetto di ricerca Documentazione in cartella di ricerca del piano di lavoro e individuazione del Responsabile di Progetto Comunicazioni al Cliente di eventuali ritardi e problematiche</p>		
3.3	<p>Rapporti con il Cliente Documentazione in cartella di ricerca della corrispondenza con il Cliente per fatti di rilievo e con impatti sulla qualità del lavoro Eventuali revisioni e modifiche concordate con il Cliente Accesso del Cliente ai documenti di progetto</p>		
3.4	<p>Questionari quantitativi e tracce qualitative per interviste/focus group Documentazione in cartella di ricerca di questionari e tracce Esecuzione di test dei questionari prima dell'uso e documentazione dei test Approvazione del questionario/traccia da parte del Cliente documentata in cartella di ricerca Eventuale test "pilota" del questionario e documentazione in cartella delle modalità di esecuzione ed esito Documentazione delle istruzioni agli intervistatori e ai moderatori (brief) In caso di rilevazioni in outsourcing, il fornitore deve concordare con la Società le modalità operative e di controllo e rilasciarne dichiarazione scritta (non necessaria in presenza di protocolli standard di lavoro tra Società e fornitore)</p>		
3.5	<p>Campionamento ed elaborazione dati Documentazione in cartella di lavoro di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Descrizione dell'universo e del piano di campionamento adottato (es. stratificazione, per quote, ecc.) e indicazione delle fonti di riferimento dell'universo, quando rilevanti per le stime • Distribuzione del campione netto d'intervista (campione finale) 		

Rif.	Description	Esito ¹	Note
	<ul style="list-style-type: none"> Eventuali criteri di ponderazione dei dati Piano di editing e di codifica e metodi di controllo attuati Piano di elaborazione. <p>In caso di outsourcing, il fornitore dovrà concordare con la Società le modalità operative e di controllo e rilasciarne dichiarazione scritta (non necessaria in presenza di protocolli standard di lavoro tra Società e fornitore)</p>		
3.6	Monitoraggio dell'esecuzione del progetto di ricerca Monitoraggio del lavoro da parte del Responsabile di Progetto		
3.7	Documenti di ricerca, materiali e prodotti Documentazione e archiviazione in cartella di lavoro delle istruzioni e dei protocolli del Cliente relativi alla gestione dei prodotti e del materiale stimolo Dichiarazione del Cliente d'idoneità dei prodotti allo scopo, che non presentino un rischio di danno per persone o beni e di conformità ai requisiti regolamentari e legali Gestione del materiale da parte della Società, garanzia di riservatezza, restituzione a fine lavoro (se richiesto dal Cliente) o smaltimento.		
3.8	Consegna dei risultati della ricerca Documentazione degli output consegnati al Cliente in cartella di lavoro (file dati, analisi statistiche, report di sintesi, risultati della ricerca, ecc.) Accesso del Cliente, in base agli accordi contrattuali e nel rispetto della normativa privacy, a dati elementari (massimo livello di disaggregazione) o questionari resi anonimi Prima della consegna al Cliente, attestazione di controllo e conformità del Responsabile di Progetto, specifica di eventuali disclaimer (limitazione all'uso) Gestione degli eventuali dati parziali (flash results, anticipazioni, ecc.) e disclaimer (limitazione all'uso)		
3.9	Documenti della ricerca Identificazione di tutta la documentazione con il codice della ricerca (digitale e non) Contenuto minimo della cartella di ricerca; tempi di conservazione 5 anni (<u>vedi allegato 1</u>): <ul style="list-style-type: none"> Brief di ricerca Proposta (offerta/progetto) Approvazione Proposta/conferimento incarico (Contratto) Piano di campionamento o di distribuzione delle rilevazioni Questionario/traccia (versione finale) Istruzioni per gli intervistatori (ove applicabile) Mail d'invito/banner di reclutamento (access panel) (ove applicabile) 		

Rif.	Description	Esito ¹	Note
	<ul style="list-style-type: none"> • Piano di editing, codifica ed elaborazione (ove applicabile) • Controlli di qualità • Elenco delle attività in outsourcing - subappalto (ove applicabile) • File-dati (ove applicabile) • Output fornito al Cliente • Altro ritenuto importante, inclusa la corrispondenza intercorsa con il Cliente. <p>Conservazione di copie di back-up di tutti i documenti in formato digitale (vedi punto 7)</p> <p>Corretta applicazione delle misure di sicurezza relative alla gestione degli archivi in formato cartaceo o elettronico, inclusa la trasmissione dei dati in formato elettronico, in conformità alle norme in materia di privacy</p> <p>Per quanto concerne la conservazione dei documenti primari (questionari) si applicano i seguenti requisiti (<u>vedi allegato 1</u>):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questionari (privati dei dati personali degli intervistati) e materiale di supporto (materiale audio, video, trascrizioni, prodotti, ecc.): eliminazione dopo 12 mesi dalla chiusura del lavoro, salvo diverso accordo con il Cliente • Distruzione dei dati personali immediatamente dopo le fasi di controllo e di audit (salvo assenso dichiarato di disponibilità a un richiamo) 		
4	RILEVAZIONE DATI		
4.1	<p>Aspetti generali</p> <p>Definizione e rispetto di procedure per tutelare la riservatezza dei rispondenti e per fornire loro rassicurazioni (somministrazione d'idee informative, utilizzo esclusivamente per fini di ricerca, conservazione dei dati personali identificativi per un tempo limitato, rispetto della normativa vigente sulla privacy con); <u>vedi anche allegato 1</u></p>		
4.2 4.2.1	<p>Reclutamento, formazione e gestione degli intervistatori</p> <p>Aspetti generali</p> <p>Documentazione e aggiornamento di un archivio (albo) intervistatori digitale o non con l'indicazione dei lavori svolti e la loro qualifica</p> <p>Regolamentazione del rapporto con gli intervistatori nel rispetto della normativa vigente in materia di contrattualistica del lavoro e dell'Accordo Nazionale Assirm applicato</p>		
4.2.2	<p>Reclutamento intervistatori</p> <p>Selezione dei potenziali intervistatori e valutazione delle competenze (precedente esperienza di lavoro e qualifica, titoli, conoscenze linguistiche, ecc.) mediante colloquio di lavoro e/o di referenze derivanti da precedenti impieghi</p>		

Rif.	Description	Esito ¹	Note
	Predisposizione di una “scheda intervistatore” digitale o non per la registrazione dei dati personali, titoli di studio, esperienze, specializzazioni in fase di reclutamento e altre informazioni richieste; tutte le informazioni, incluse quelle raccolte nel corso del rapporto di lavoro (incarichi, formazione, valutazioni, ecc.) devono essere documentate e conservate nel perdurare della collaborazione e fino a un anno dopo la cessazione		
4.2.3	<p>Formazione di nuovi intervistatori Documentazione della formazione di base per tutti gli intervistatori (fornita dalla Società o documentata in precedente collaborazione con altra Società Assirm) Contenuti della formazione di base:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principi generali della ricerca di mercato, sociale e di opinione • Requisiti etici e legali, inclusa la tutela degli intervistati e la protezione dei dati personali • Requisiti pertinenti di qualsiasi codice nazionale o internazionale rispettato dal fornitore di servizi • Trattamento dei minori e delle persone vulnerabili • Tecniche d’intervista e/o altre tecniche pertinenti • Uso del computer nelle interviste (CATI, CAPI, CAWI), se previsto • Esercitazioni pratiche e le interviste di prova, o tipi adeguati di formazione per altri metodi di raccolta dati. <p>Controllo delle prime interviste dopo la formazione di base e comunicazione all’intervistatore con controllo qualità al 100% del primo lavoro, ove possibile (<u>vedi allegato 2</u>). Documentazione della formazione di base, dei controlli e della valutazione nella “scheda intervistatore”</p>		
4.2.4	<p>Formazione organizzativa per gli intervistatori Documentazione della formazione sulle procedure interne</p>		
4.2.5	<p>Valutazione periodica degli intervistatori sulla base dei controlli qualità effettuati su tutti i lavori assegnati Riscontri agli intervistatori e documentazione delle decisioni prese a riguardo nell’archivio intervistatori Formazione continua degli intervistatori</p>		
4.3 4.3.1	<p>Raccolta dati quantitativi (norme generali) Reperimento dei rispondenti Verifica del rispetto degli standard e delle limitazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo fra due interviste alla stessa persona non <3 mesi (campione per quota e salvo accordo con Cliente e/o esigenze metodologiche o di settore) • Limitazione nel reperimento dei rispondenti: parenti e conviventi, occupati in pubblicità/comunicazione (tranne che per ricerche su esperti del settore), 		

Rif.	Description	Esito ¹	Note
	ricerche di mercato, settore di attività dell'azienda Cliente (tranne che per ricerche industriali o trade), giornalisti e loro familiari (tranne che per ricerche su esperti del settore, inclusi i medici)		
4.3.2	<p>Informativa al rispondente Verifica del rispetto della normativa vigente sulla privacy (GDPR, D.Lgs. 196/2003 e altri riferimenti):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informativa privacy ai rispondenti (finalità, anonimato, partecipazione volontaria, ecc.) • Informazioni generali (durata, termini e condizioni incentivi, possibilità abbandono progetto, etc.) • Raccolta e documentazione del consenso • Gestione cookies, sistemi di tracciamento passivo, ecc. <p>Archiviazione dell'informativa e della documentazione del consenso in cartella lavoro (<u>vedi allegato 1</u>)</p>		
4.3.3	<p>La raccolta dati da minori o da rispondenti vulnerabili Verifica rispetto della normativa privacy e deontologia nel caso di rispondenti minorenni o soggetti vulnerabili (informativa e consenso dei genitori, tutori o equivalenti)</p>		
4.3.4	<p>Briefing del progetto Documentazione in cartella lavoro delle istruzioni agli intervistatori (briefing) nel rispetto dei requisiti definiti (date/orari, procedure, campione, tecniche, criteri, ecc.)</p>		
4.3.5	<p>Data della rilevazione e responsabile dell'esecuzione Documentazione nei file di rilevazione (fieldwork) della data di rilevazione e dell'identità dell'intervistatore</p>		
4.3.6	<p>Omaggi ai rispondenti Documentazione in cartella lavoro degli omaggi ai rispondenti, nel rispetto della normativa vigente in materia fiscale e amministrativa</p>		
4.3.7	<p>Crowdsourcing <u>Vedi appendice V (crowdsourcing)</u> I partecipanti a questo tipo di attività (es. community) sono a tutti gli effetti dei rispondenti, cui si applicano le norme del presente punto 4.3</p>		
4.4 4.4.1	<p>Controllo della ricerca quantitativa Punti generali Documentazione in cartella di lavoro dei controlli logici nei questionari informatizzati (CAPI, CATI, CAWI, ecc.): programmazione script, test, ecc. Documentazione in cartella di lavoro dei controlli qualità (a valle o ex post):</p> <ul style="list-style-type: none"> • da completare prima che i dati risultanti siano elaborati e/o presentati al Cliente 		

Rif.	Description	Esito ¹	Note
	<ul style="list-style-type: none"> svolti da parte di persone terze rispetto all'Ufficio Field (indipendenza del controllore) Registrazione dell'esito dei controlli nell'archivio intervistatori Azioni correttive 		
4.4.2	<p>Metodi di controllo Documentazione in cartella di lavoro dei metodi di controllo qualità:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ascolto o osservazione concomitante (CATI, CAPI) Seconda intervista (CAPI, CATI) Monitoraggio apertura e-mail, verifica della durata di compilazione del questionario (CAWI) Editing del questionario Controllo su dati aggregati <p>Controllo editing: 100% dei questionari (<u>vedi allegato 2</u>)</p>		
4.4.3	<p>Livelli di controllo per interviste (non auto-compilate) effettuate tramite intervistatore:</p> <ul style="list-style-type: none"> CATI (telefoniche): presenza di supervisor in rapporto compreso in un intervallo da 1:15 a 1:25 operatori da controllare, a seconda della complessità e della durata del fieldwork; livello minimo di controllo tramite monitoraggio deve essere pari al 5% delle interviste/casi con almeno il 50% (raccomandato il 75%) dell'intera intervista monitorata/ascoltata; i controlli possono essere integrati da altre modalità (es. ascolto "da remoto", controlli statistico-tecnici, ecc.) CAPI (personali): controllo tramite secondo contatto dell'intervistato per almeno il 20% degli intervistatori e il 10% delle interviste/casi; i controlli possono essere integrati da altre modalità di controllo (es. accompagnamento da parte di un supervisore o Cliente, controlli statistico-tecnici, ecc.) Se il controllo sulle registrazioni dati è il solo metodo utilizzabile (per esempio ricerche tramite tecniche di osservazione, audit nel punto vendita "retail audit") il livello richiesto è pari al 100% <p>Informativa agli intervistatori dei controlli nel rispetto della normativa vigente Documentazione in cartella lavoro dei controlli qualità (<u>vedi allegato 2</u>)</p>		
4.4.4	<p>Registrazioni dei controlli delle interviste (non auto-compilate) effettuate tramite intervistatore Documentazione in cartella lavoro e in archivio intervistatori dei controlli qualità:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nominativo/identificativo del controllore Metodo di controllo Nominativo/identificativo dell'intervistatore Esito 		

Rif.	Description	Esito ¹	Note
	<ul style="list-style-type: none"> Azioni correttive Valutazione dell'intervistatore 		
4.4.5	<p>Controllo d'interviste auto compilate su panel online Controlli in forma automatizzata sul 100% dei questionari CAWI Controlli specifici per le ricerche CAWI:</p> <ul style="list-style-type: none"> Coerenza delle risposte con i dati di profilazione disponibili Verifica della durata di compilazione del questionario Ora di compilazione del questionario, se applicabile Verifica di comportamenti fraudolenti Verifica della qualità di risposta alle domande aperte Riferimenti incrociati e la validazione incrociata con dati esterni Risposte secondo schemi in domande a matrice o griglia Rilevamento di risposte incoerenti Domande a risposta multipla con categorie di risposta a bassa probabilità o fittizie Domande trappola <p>Documentazione in cartella lavoro e in archivio panel</p>		
4.5 4.5.1	<p>Raccolta dati qualitativi Reperimento dei rispondenti Documentazione del reperimento dei rispondenti e dei metodi di reperimento sui questionari di reclutamento e archiviazione in cartella di lavoro (nel rispetto della privacy) Informativa ai rispondenti in fase di reperimento</p>		
4.5.2	<p>Controlli del reperimento dei rispondenti Conferma dei criteri sociodemografici e gli altri criteri di eleggibilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> In sede d'intervista/ gruppo, conferma dell'identità del rispondente e verifica da parte dei moderatori che i partecipanti soddisfino i criteri di reclutamento Esclusione dei partecipanti "professionisti", utilizzando la documentazione appropriata relativa ai partecipanti (es. CERQUA, ricontatto del rispondente, monitoraggio, ecc.) Nel caso in cui l'unico criterio per il reclutamento è che il partecipante sia presente in un elenco di reclutamento (es. elenchi del Cliente), la validazione può limitarsi ad accertarsi che i partecipanti siano effettivamente presenti nell'elenco 		
4.5.3	<p>Moderazione qualitativa Svolta da personale istruito sulla ricerca e in possesso dei requisiti (vedi punto 2.5) Documentazione del lavoro svolto da parte dei moderatori nel rispetto delle istruzioni ricevute, feedback relativamente a</p>		

Rif.	Description	Esito ¹	Note
	qualsiasi problema riscontrato durante la moderazione e archiviazione in cartella di lavoro		
4.5.4	<p>Registrazione della ricerca qualitativa e riservatezza dei rispondenti</p> <p>Verifica del rispetto della normativa sulla privacy</p> <p>Informativa ai rispondenti (videoregistrazione, accesso dei dati al Cliente, ecc.)</p> <p>Documentazione in cartella di lavoro delle risposte ai colloqui di gruppo o interviste in profondità (verbalizzazioni, videoregistrazioni, ecc.); nel caso di ricerca qualitativa online, conservazione dei testi prodotti nel corso della sessione online</p> <p>Se le registrazioni vengono trasferite al Cliente, accordi di uso esclusivo per scopi di ricerca e tempistiche di cancellazione</p> <p>Identificazione di registrazioni con mezzi opportuni (numero di progetto, data, ecc.)</p>		
4.6 4.6.1	<p>Raccolta dati tramite telefono/CATI</p> <p>Generalità</p> <p>Definizione di un numero massimo di tentativi di chiamata a singoli numeri di telefono in un giorno, in una settimana e in totale per ciascun progetto e verifica del rispetto del parametro</p> <p>Sistemi CATI con “time-out” minimo per ogni chiamata prima che il numero telefonico chiamato sia trattato come una mancata risposta/tentativo di chiamata</p> <p>Utilizzo degli elenchi di divieto di chiamata (Registro delle Opposizioni), quando obbligatori</p>		
4.6.2	<p>Numeri di telefono fisso e cellulare</p> <p>Informazione al Cliente sui criteri campionari (quote dei numeri di telefono fissi e quelli dei numeri di cellulare utilizzati)</p>		
4.6.3	<p>Composizione predittiva e chiamate mute</p> <p>Verifica del rispetto delle norme e codici vigenti e definizione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo minimo di attesa dalla ricezione di un tono di chiamata dal numero di telefono di un partecipante alla chiusura della chiamata dovuta alla mancata risposta • Tempo per gli intervistatori disponibili per iniziare a effettuare le interviste ai partecipanti che hanno risposto a una chiamata • Tempi per la chiusura delle “chiamate mute”, cioè quando le chiamate sono chiuse dall’apparecchiatura nel caso in cui non vi sia alcun intervistatore disponibile (la programmazione dei sistemi di composizione predittiva deve garantire che le 		

Rif.	Description	Esito ¹	Note
	<p>“chiamate mute” siano una percentuale minima delle chiamate effettuate)</p> <p>Documentazione dei criteri di configurazione e dei monitoraggi delle “chiamate mute”</p>		
4.6.4	<p>Reclami e richiamate</p> <p>Comunicazione ai destinatari di chiamate dei numeri telefonici che le hanno generate, nel rispetto delle normative vigenti (es. IVR con segreteria telefonica)</p> <p>Gestione dei reclami</p>		
4.7 4.7.1	<p>Raccolta dati per auto compilazione e panel (on e off-line)</p> <p>Punti generali</p> <p>Tipologie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ricerche on-line (via internet o CAWI) • Ricerche su dispositivi mobili (CAMI) • Ricerche postali • Ricerche tramite diari • Interscambio elettronico di dati (EDI), mediante flussi automatici di dati • File inviati per posta (elettronica) • Caricamento dati touch-tone (il rispondente risponde alle domande digitando i tasti del telefono) • Caricamento dati per riconoscimento vocale o IVR (dove il rispondente fornisce risposte verbali e il sistema digitale registra le risposte) • Colloqui di gruppo on-line o altri metodi interattivi <p>Accesso ai questionari via internet tramite e-mail, link inviati via mail, o pubblicati su un sito, oppure tramite applicazioni di dispositivi mobili</p>		
4.7.1. 1	<p>Panel e Community Online a scopo di ricerca</p> <p><u>Vedi appendice II (access panel)</u></p> <p>Presenza sito di riferimento del panel/community per gli iscritti con le informazioni di partecipazione e per interazione con i gestori</p>		
4.7.1. 2	<p>Tipologie di Panel e Community Online a scopo di ricerca</p> <p>Informativa sui dati raccolti in sede d'iscrizione con specifica se panel del fornitore o del committente</p> <p>Istruzioni agli utenti</p>		
4.7.2	<p>Reclutamento e processo di registrazione</p> <p>Panelisti: gli individui che hanno personalmente dato l'adesione volontaria al panel;</p> <p>Informativa ai panelisti all'adesione su:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche della partecipazione • Modalità di conservazione dei dati • Possibilità di abbandonare il panel • Sistema d'incentivazione (se presente) 		

Rif.	Description	Esito ¹	Note
	<ul style="list-style-type: none"> Regole e controlli che potrebbero comportare sanzioni per il panelista <p>Anonimizzazione dei dati di profilo e di quelli raccolti durante i questionari nel rispetto della legge sulla privacy</p> <p>Iscrizione al panel tramite una procedura di tipo “double opt-in” o equivalente (doppia validazione)</p> <p>Documentazione per ogni panelista di:</p> <ul style="list-style-type: none"> Modalità di reclutamento Rispetto della procedura di adesione <p>Attuazione di misure per prevenire/contrastare e mantenere iscrizioni multiple o fraudolente in fase di adesione</p> <p>Nella fase di registrazione per ogni panelista rilevazione delle informazioni relative alle variabili demografiche di base per controllo dell’identità e per documentare la composizione del panel</p> <p>Documentazione delle variabili di profilazione degli utenti e aggiornamento (almeno ogni 12 mesi) e delle statistiche di composizione del panel</p>		
4.7.2.1	<p>Gestione del panel e delle survey</p> <p>Documentazione e aggiornamento relativamente al panel:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dimensione complessiva e composizione sulla base delle variabili di profilazione Definizione di panelista attivo Tasso di ricambio/turnover del panel Eventuale riconoscimento d’incentivi ai panelisti e tipologia Criteri di frequenza di partecipazione dei panelisti ai singoli progetti di ricerca (es. numero massimo d’inviti o di partecipazioni ammessi in un certo periodo di tempo, criteri di esclusione dal campionamento, ecc.) <p>Per ogni panelista documentazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ricerche alle quali è stato invitato a partecipare Per ogni ricerca esito dell’invito, data di partecipazione, esito dei controlli effettuati dalla Società <p>Documentazione in cartella di lavoro per ogni progetto delle seguenti informazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilizzo di un panel proprietario e/o provider esterni Testo della mail d’invito Durata del field Criteri ed esito del campionamento: numero complessivo d’inviti, numero di recall effettuati, numero e la dinamica delle cadute Controlli effettuati per determinare la qualità dei rispondenti e la qualità della risposta 		
4.7.3	<p>Campionamento per indagini per auto compilazione e per la ricerca via internet</p> <p>Documentazione in cartella di lavoro di:</p>		

Rif.	Description	Esito ¹	Note
	<ul style="list-style-type: none"> • Universo di riferimento • Metodi di campionamento e criteri di selezione del campione • Modalità di reclutamento dei partecipanti • Condivisione con il Cliente 		
4.7.4	<p>Convalida dei rispondenti Documentazione dei controlli dell'identità e della eleggibilità dei rispondenti; nel caso d'interviste auto-compilate online o CAMI su panel, controlli di coerenza con i dati di profilazione in proprio possesso o richiesti al panel provider Condivisione con il Cliente</p>		
4.7.5	<p>Istruzioni per l'auto compilazione Documentazione in cartella di lavoro delle istruzioni per l'auto compilazione (parte del questionario o allegato)</p>		
4.7.6	<p>Tutela della riservatezza dei rispondenti Verifica del rispetto della normativa vigente sulla privacy Informativa ai rispondenti e assicurazioni relative alla sicurezza e riservatezza dei dati (in particolare per ricerche online in internet), argomento e tempo richiesto</p>		
4.8	<p>Raccolta dei dati da fonti secondarie Documentazione in cartella di lavoro e nel rapporto di ricerca delle fonti secondarie utilizzate, dati, post, elementi digitali open source (es. materiali pubblicati, database, link, URL, ecc.)</p>		
4.9	<p>Documentazione della raccolta dati Documentazione completa (inclusi i file elettronici) della fase di raccolta dati in cartella di lavoro e negli archivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiali della raccolta dati usati nel progetto (questionari, scripting, istruzioni, materiale di stimolo, briefing, quote, ecc.) • Metodi di campionamento utilizzati • Codice identificativo degli intervistatori, interviste assegnate e completate, ecc. • Controlli di qualità e azioni correttive • Tassi di risposta e distribuzione delle cadute, ove applicabile • Riepilogo delle variazioni tra il processo di rilevazione programmato e la rilevazione effettivamente completata, incluse la numerosità del campione complessivo e dei sottogruppi significativi (tollerabilità delle interviste mancanti è pari al 3%) • Identificazione dei supporti video (nel caso d'interviste in profondità o discussioni di gruppo) • Dichiarazione relativa all'eventuale subappalto di tutta o parte della rilevazione e l'identità del/i subappaltatore/i 		
5	GESTIONE ED ELABORAZIONE DATI		

Rif.	Description	Esito ¹	Note
5.1	<p>Punti generali</p> <p>Archiviazione e documentazione nella cartella di lavoro delle fasi di trattamento (<u>vedi allegato 1</u>):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Script • Caricamento dei dati (se applicabile) • Editing (se applicabile) • Operazioni di codifica (se applicabile); • Eventuale ponderazione • Preparazione dei file • Elaborazione/tabulazione 		
5.2	<p>Procedure usate per lo script</p> <p>Esecuzione e documentazione dei test del questionario (script) in caso di CATI, CAPI o CAWI</p> <p>Approvazione delle modifiche da parte dal Responsabile di Progetto</p>		
5.3	<p>Caricamento dati da questionari e da altre fonti</p> <p>Documentazione dei controlli effettuati sulle procedure di caricamento/data entry per i questionari cartacei e validazione dei dati nel caso di caricamento dati da altre fonti (scansioni, voice-to-text, database, ecc.)</p> <p>Conservazione in cartella di lavoro del file di partenza e del file pulito, per poter risalire alle operazioni di clean effettuate</p> <p><u>Vedi allegato 2 per le percentuali di controllo</u></p>		
5.4	<p>Editing dei dati</p> <p>Documentazione di ogni eventuale modifica (editing) apportata ai dati originari e autorizzazione del Responsabile di Progetto (correzioni in chiaro sul questionario cartaceo originale o nel file-dati)</p> <p>Verifica dei processi di editing (es. effettuando conteggi pre/post-editing per verificare la consistenza dei dati); in caso di editing logico (forzato) documentare la logica utilizzata e testarla</p> <p>Accesso del Cliente ai dati</p> <p>Formazione e istruzione degli addetti</p> <p><u>Vedi allegato 2 per le percentuali di controllo</u></p>		
5.5	<p>Codifica</p> <p>Documentazione della codifica e del piano di codifica nella cartella di lavoro</p> <p>Approvazione del piano di codifica da parte del Responsabile di Progetto</p> <p>Formazione e istruzione (briefing) dei codificatori</p> <p>Nel caso di utilizzo di software di codifica automatica è necessario dichiarare il livello di affidabilità</p> <p>Accesso del Cliente ai dati</p> <p><u>Vedi allegato 2 per le percentuali di controllo</u></p>		
5.6	<p>Analisi dei dati</p>		

Rif.	Description	Esito ¹	Note
	<p>Esecuzione dei processi di analisi dei dati secondo quanto indicato nel Progetto e stabilito dal Responsabile di Progetto mediante piano di analisi</p> <p>Documentazione del piano di analisi e dei risultati delle analisi statistiche in cartella di lavoro</p> <p>Controllo delle tabulazioni e delle altre analisi prodotte, validando, tramite conteggi e prospetti di prova, la completezza dei prospetti e la corrispondenza di etichette, basi rispondenti, fonti</p> <p>Contenuto informativo delle tavole statistiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero dei rispondenti effettivi, per ogni domanda • Informazioni sulle ponderazioni, se applicabili • Mancate risposte e “non so” • Test di significatività, se applicati • Eventuali avvertenze sul campione, informazioni sull’eventuale soppressione di celle, altre misure usate per assicurare la riservatezza d’informazioni e dati personali 		
5.7	<p>Software applicativi</p> <p>Documentazione dei software applicativi utilizzati per le operazioni di campionamento, script del questionario, editing, codifica ed elaborazioni dati (es. elenco dei software commerciali e non, manuali, ecc.)</p> <p>Nel caso di utilizzo di software prodotto in - house, documentazione di manuali informativi e dei processi di validazione del software</p> <p>Rispetto della normativa applicabile in materia di diritto di autore (licenze d’uso dei software utilizzati)</p>		
6.	RAPPORTO DI RICERCA		
6.1	<p>Documentazione</p> <p>Documentazione dei seguenti dati (ove applicabili) nel rapporto di ricerca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obiettivi • Popolazione di riferimento • Ampiezza del campione intervistato vs. campione progettato • Date del fieldwork • Metodo di campionamento e selezione dei rispondenti • Eventuale ponderazione e conseguente efficienza statistica del campione ponderato • In caso di ricerche quantitative - errore campionario sulla base della numerosità del campione ponderato • Metodo di rilevazione/reperimento • Tasso di risposta • Numero intervistatori • Metodi di controllo degli intervistatori • Questionari ed eventuali materiali di stimolo • Documenti, materiali o prodotti usati nella ricerca 		

Rif.	Description	Esito ¹	Note
	<ul style="list-style-type: none"> In caso di ricerca su access panel e on-line - caratteristiche del panel e numero degli inviti Verifiche da parte del Responsabile di Progetto: <ul style="list-style-type: none"> Coerenza del brief con il progetto di ricerca Rispetto di tutte le fasi metodologiche, Precisione, correttezza e completezza delle informazioni contenute nel rapporto Archiviazione in cartella di lavoro del Rapporto di ricerca		
6.2	Comunicazione dei risultati Supporto al Cliente da parte del Responsabile di Progetto nell'interpretazione dei dati e nella lettura e disponibilità dei dati e nell'organizzare i controlli di qualità		
7	SICUREZZA DEI DATI Conservazione di tutti i documenti per prevenire accessi non autorizzati, danni o perdite accidentali, uso e modifiche delle informazioni Conservazione di tutti i documenti in accordo con le procedure e la normativa vigente in materia di sicurezza dei dati e di privacy; le misure di sicurezza sono da definire in modo adeguato ai rischi identificati e da applicare in tutte le fasi della ricerca Elenco delle misure di sicurezza informatica (esemplificativo e non esaustivo): controlli amministrativi (back-up, change management, assegnazione di credenziali di accesso ai dispositivi di lavoro, ecc.), controlli tecnici (firewall, sistemi antivirus e anti-malware, crittografia, log di sistema, ecc.), controlli fisici (sistemi di accesso fisico, impiegati di reception/sorveglianti, impianti di sorveglianza a circuito chiuso, ecc.) Formazione al personale sulla gestione delle informazioni e la loro sicurezza		
8	REQUISITI LEGALI Identificazione dei requisiti legali (es. elenco delle norme applicabili) e garanzia della loro applicazione ai servizi offerti ai Clienti		

2. APPENDICE I - CAMPIONAMENTO

Rif.	Description	Esito	Note
1	<p>Verifica delle informazioni che l'Istituto deve documentare al cliente <u>in sede di proposta/progettazione dell'indagine</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • modalità di reclutamento dei soggetti da intervistare: Fonti (access panel, liste, database creati per scopi diversi ecc.) • tipologia e descrizione delle modalità di campionamento (probabilistico / non probabilistico ecc.) • progettazione e metodi della ricerca da utilizzare per selezionare i campioni a fini della ricerca • procedure di selezione delle unità campionarie • metodi di validazione dei dati e metodi utilizzati per sostituire i casi mancanti • questionario • guide alla conduzione delle interviste • modalità di briefing e addestramento per gli intervistatori • questionari di preselezione delle unità campionarie 		
2	<p>Verifica delle informazioni che l'Istituto deve documentare al cliente nella <u>relazione / report finale</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • date delle rilevazioni • numero d'interviste parziali, numero totale d'interviste complete e motivi di differenza tra i campioni pianificati e i campioni effettivi • durata media dell'intervista • quote o altre specifiche per la selezione dei campioni • metodi di ponderazione 		

3. APPENDICE II - ACCES PANEL

Rif.	Description	Esito	Note
1	<p>Verifica delle informazioni che la Società che gestisce gli access panel deve documentare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modalità di comunicazione e modalità di funzionamento degli access panel • Metodi di reclutamento (il reclutamento avviene da campioni rappresentativi di popolazioni di riferimento?) • Presenza di procedure volte a identificare i partecipanti fraudolenti • Presenza di procedure di validazione dell'identità dei membri del panel • Dimensioni dell'access panel e sua rappresentatività • Procedure di gestione degli access panel • Disponibilità di servizi di supporto per i membri del panel (supporto via mail, telefonico ecc.) • Frequenza di partecipazione dei membri del panel 		

4. APPENDICE III - SOCIAL MEDIA RESEARCH E OSSERVAZIONE DIGITALE

Rif.	Description	Esito	Note
2	PRINCIPI FONDAMENTALI		
2.1	<p>Essere conformi alla legge</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documentazione, all'interno della cartella di ricerca o in un'area comune, delle analisi legali e organizzative eseguite per assicurare il rispetto dei Termini di Utilizzo e delle Condizioni delle piattaforme web e social network consultati, in particolare delle clausole sul trattamento dei dati personali e dei diritti di proprietà intellettuale • Nel caso di crawling da community riservate, presenza di un accordo con l'amministratore della community stessa, a tutela della privacy degli iscritti 		
2.2	<p>Consenso e notifica</p> <p>Raccolta di consensi da parte dei membri delle community osservate, oppure raccolta di dati in forma esclusivamente anonima. L'anonimato va garantito non solo rimuovendo url specifici e username, ma anche considerando immagini e video e il pericolo di deanonimizzazione.</p>		
2.5	<p>Reputazione del cliente e del settore</p> <p>Documentazione dei processi di selezione e qualifica dei fornitori, dei rapporti contrattuali con essi, delle istruzioni a essi fornite, dei controlli qualità e delle valutazioni sulle loro prestazioni, con cadenza almeno annuale.</p>		

Rif.	Description	Esito	Note
3	ELEMENTI TECNICI E STRUTTURALI DELLA SMR E DELL'OSSERVAZIONE DIGITALE		
3.2	Strumenti di ricerca- Requisiti: <ul style="list-style-type: none"> • Documentazione degli strumenti di ricerca usati e del loro processo verifica e validazione (software di crawling o scraping, motori di analisi, algoritmi, piattaforme SaaS) • Documentazione del perimetro delle fonti ricercate, degli stimoli somministrati, delle query di ricerca applicate e dei filtri 		
3.3	Analisi volumetrica Analisi volumetrica dei contenuti, che identifica gli output principali e la bontà della ricerca		
3.4	Tool informatici e Metodologie di analisi Descrizione delle metodologie di analisi usate: metriche, modelli di selezione, elaborazione e interpretazione, tipi di dati e metadati, valutazione quantitativa dell'accuratezza dell'analisi, gestione dei rifiuti e degli abbandoni, limitazioni d'uso dei dati		
3.5	Pulizia e modifica dei dati Documentazione dei processi di pulizia e modifica dei dati e dei controlli a essi applicati: se sono manuali, automatici o semiautomatici; effetti attesi della pulizia; criteri di pulizia, cancellazione ed etichettatura; metriche sulla validità dei risultati e su falsi positivi e falsi negativi identificati		
4	PROGETTO DI RICERCA DELLA SOCIETA' La Proposta deve specificare almeno i seguenti elementi: <ul style="list-style-type: none"> • Argomento della ricerca • Requisiti preliminari • Entità dell'impegno richiesto • Fonti digitali da considerare e loro dimensioni • Criteri di selezione • Periodo di tempo dell'osservazione • Tecniche e metodologie di raccolta e analisi • Obiettivi • Modalità e durata di fornitura dei risultati e di memorizzazione dei dati • Prezzo • Normativa applicabile 		

5. APPENDICE IV - MYSTERY VISITING

Rif.	Description	Esito	Note
6	<p>PROGETTAZIONE La proposta della Società deve contenere oltre agli elementi previsti nella sezione generale Rif.3.1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strumenti previsti per la realizzazione del progetto (griglia per esito osservazioni) • Requisiti degli auditor • Processi e risorse utili a fornire agli auditor conoscenze e competenze specifiche • Programma delle azioni previste durante il Mystery Visiting (chi, cosa, quando verificare). Per acquisto di un bene o servizio devono essere esplicitate le condizioni di restituzione/recesso • Piano e durata delle visite e tempi di esecuzione • Modalità d'istruzione degli auditor • Descrizione di ciò che sarà consegnato in esecuzione dell'incarico (descrizione tecnica del prodotto ricerca: base dati, rapporti, contributi multimediali foto e video, sintesi, presentazioni, workshop interni, ecc.) • Attività di verifica e controllo • Disposizioni sulla proprietà, sicurezza e accessibilità dei dati e delle informazioni rilevate 		
7	<p>LA SELEZIONE DEGLI AUDITOR La società deve registrare, conservare e aggiornare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modalità relativa alla qualificazione degli auditor • "Scheda di registrazione dell'auditor", con caratteristiche personali, formazione, esperienze professionali, valutazione che lo definisce qualificato e che livello • Evidenziazione della formazione tecnica/organizzativa degli auditor e relativa verifica • Archivio auditor con la qualifica e indicazione dei lavori svolti, gli eventuali reclami ed esclusioni • Documentazione relativa alle comunicazioni/informazioni operative tra auditor e Società 		
8	<p>LA CONDUZIONE DELLA VISITA Gli scenari devono risultare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pertinenti alla verifica dello specifico processo/servizio • Credibili, devono rappresentare un comportamento naturale del cliente • Eticamente corretti <p>La formazione deve prevedere opportune istruzioni all'auditor fornendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dettagli del Ruolo da interpretare 		

Rif.	Description	Esito	Note
	<ul style="list-style-type: none"> • Percorso da condurre, aspetti da osservare e verificare e scale di valutazione da usare • Griglia di rilevazione, basata su domande di tipo oggettivo • Istruzioni per l'uso di strumenti e/o apparecchiature di misurazione (previo test funzionamento) • Istruzioni per la corretta acquisizione di contenuti multimediali • Parti d'istruzioni/questionario che non potrà leggere durante la rilevazione • Durata della visita • Modalità di risoluzione nel caso in cui debba svelarsi o venire scoperto. 		
9	<p>RAPPORTO POST VISITA L'esito delle osservazioni deve includere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Date e orari delle rilevazioni • Liste di riscontro con risultati analitici (risposte/giudizi) • Eventuali documenti raccolti resi anonimi nelle parti relative ai dati del personale. <p>Procedure di controllo qualità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verifica dell'esecuzione della visita sulla base dello scenario definito (verificare rispetto della griglia di valutazione e di eventuale strumentazione) • Verifica della completezza della documentazione e delle informazioni raccolte • Verifica registrazione della data, della localizzazione della rilevazione e dell'identità dell'auditor • Verifica adeguatezza e validità del materiale audio-video • Effettuazione di controlli logici di coerenza tra dati raccolti <p>I controlli devono essere effettuati e registrati in ottemperanza all'allegato 2 "Tabella riassuntiva delle percentuali di controllo" delle Norme di Qualità Assirm.</p> <p>I controlli devono presentare descrizione dei metodi di controllo, identificabilità dell'auditor, eventuali discrepanze, eventuali provvedimenti adottati e i risultati delle azioni messe in atto.</p> <p>Il report deve riportare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementi di eccellenza e di debolezza riscontrati • Rapporto singolo per ogni visita effettuata (se previsto). 		

6. APPENDICE V - CROWDSOURCING

Rif.	Description	Esito	Note
1	<p>RETE DI OPERATORI Attivazione della rete: requisiti</p> <ul style="list-style-type: none"> • La conferma da parte della società dell'avvenuta registrazione degli operatori deve avvenire entro 3 giorni • È necessaria la sottoscrizione, da parte degli operatori, del regolamento e delle condizioni di partecipazione, che trattino anche le normative vigenti sulla Privacy e gli obblighi di Riservatezza e Confidenzialità • Vanno rispettate le norme sul lavoro (solo operatori maggiorenni o minorenni che hanno terminato la scuola dell'obbligo e sono autorizzati dai genitori) <p>Mantenimento della rete: requisiti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presenza di attività di monitoraggio della rete La gestione dell'inattività degli operatori deve prevedere una notifica in caso d'inattività superiore alle 4 settimane 		
2	<p>MODALITA' DI INGAGGIO DEGLI OPERATORI Vanno previsti e comunicati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forme di compenso (monetarie o tramite incentivi) e di promozione della partecipazione (badge, classifiche eccetera) • Modalità di briefing (tramite App, videoconferenza, documentazione eccetera) • Sistema d'inserimento dati, con eventuali criteri di validazione e filtri predefiniti • Modalità di assistenza fornita all'operatore durante la collaborazione (help online, Faq, blog, manuali, regolamenti eccetera) <p>Requisiti di qualità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limite di tempo che comporta il decadimento automatico dell'incarico non portato a termine dopo 6 ore dalla prenotazione • Verifica del 100% dei dati inseriti dai nuovi operatori 		
4	<p>MONITORAGGIO, REVISIONI QUALITA' E RUOLO DEI REVISORI Requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presenza di un sistema di monitoraggio degli indirizzi visitati • Presenza di un sistema di controllo delle quote campionarie e di blocco delle attività disponibili nelle quote già completate • Verifica della corrispondenza di data, ora e coordinate GPS registrate dallo smartphone con quanto previsto dall'incarico 		

Rif.	Description	Esito	Note
	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica manuale della corrispondenza tra risposte e contributi (fotografie, video eccetera) e della coerenza con le regole di svolgimento dell'incarico • Azioni previste in caso di fallimento dei controlli: riapertura dell'attività, in modo da poter svolgere nuovamente lo stesso incarico, oppure blocco dell'attività • L'incidenza dei contributi respinti non deve superare il 10% del totale • La Società restituisce un feedback su ciascun contributo entro 3 giorni dalla sua ricezione • In caso di gravi e ripetute difformità rispetto all'incarico, la Società può sospendere a titolo temporaneo o definitivo la collaborazione con l'operatore. • La collaborazione di un operatore deve essere sospesa se gli incarichi respinti ammontano al 50% e oltre del totale (su almeno 20 incarichi). 		
5	<p>COMPENSI E PAGAMENTI Raccomandazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • È raccomandabile definire un limite al numero d'incarichi retribuiti che possono essere assegnati contemporaneamente a un operatore • È raccomandabile adeguare il compenso all'anzianità dell'operatore, alla difficoltà dell'incarico, alla comodità della location rispetto alla posizione dell'operatore, all'accuratezza e completezza del contributo <p>Requisito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nel caso di compensi monetari, il rapporto deve essere regolamentato da un contratto di collaborazione rispettoso della normativa vigente. 		
6	<p>SICUREZZA DEL SISTEMA Requisiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • I dati raccolti tramite smartphone devono essere protetti da password e usati solo per le finalità individuate dalla Società di ricerca. I dati non devono rimanere sul dispositivo se non per lo stretto tempo necessario allo svolgimento delle attività • La trasmissione dei dati verso i server della Società di ricerca deve essere criptata e rispondente agli standard di sicurezza informatica applicabili • La Società protegge i dati da ogni accesso accidentale, tramite accorgimenti gestionali e sistemistici. 		

7. APPENDICE VI - PRODUCT TESTING

Rif.	Description	Esito	Note
3	<p>TIPOLOGIE DI PRODUCT TESTING Identificazione della tipologia di product testing</p>		
4	<p>PIANIFICAZIONE DEL PROGETTO DI RICERCA Identificazione della modalità di prova del prodotto prevista (In-hall test, central location o test center, in - home test)</p>		
5	<p>RAPPORTI CON IL CLIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adeguata 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.) • Adeguata documentazione sulla responsabilità di segretezza del prodotto, ove applicabile (es. nuovi prodotti) • Gestione logistica del prodotto: individuazione delle responsabilità tra Cliente e Società in: spedizione del prodotto, controllo qualità, conservazione, restituzione, distribuzione/smaltimento dei prodotti avanzati ecc. 		
6	<p>QUESTIONARI QUANTITATIVI Presenza di domande ritenute fondamentali per l'esecuzione di un buon product testing:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentazione della prova di prodotto da effettuare • Domande di filtro degli intervistati per la selezione del target • Raccolta di gusti/profumi/essenze più e meno graditi, a seconda della tipologia di prodotto in test • Marche di prodotto nella stessa categoria o limitrofa consumate negli ultimi 1/2/3/6 mesi, a seconda della tipologia di prodotto in test • Prova del prodotto in test • Preferenza complessiva (valutazione monadica) • Domande aperte per Likes & Dislikes spontanei • Domanda aperta sulle Caratteristiche principali riscontrate sul prodotto (spontanea) • Intenzione all'Acquisto (ITB su scala verbale a 5 posizioni) • Lista di caratteristiche di prodotto sollecitate (ruotate randomicamente) • Se prodotto blind, richiesta del riconoscimento della marca provata • Focus con batteria di domande ad - hoc "customized" • Dati sociodemografici del rispondente • Indirizzo completo e numero di telefono/e-mail • Dichiarazione di responsabilità intervistatore di effettuazione intervista (data e ora) 		

Rif.	Description	Esito	Note
7	<p>CAMPIONAMENTO ED ELABORAZIONE DATI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presenza di adeguata selezione del target (cross-section di utilizzatori di una categoria di prodotti, oppure utilizzatori o non utilizzatori o utilizzatori passati di una certa marca, oppure prime-prospects della marca, oppure non-rejecters della marca) • Adeguata dimensione campionaria, in funzione della variabilità del fenomeno da studiare, della dimensione delle cellule campionarie che si vogliono leggere, dei test di significatività 		
8	<p>RILEVAZIONE DATI ATTRVERSO INTERVISTATORI Registrazione delle caratteristiche ambientali (temperatura, luminosità, meteo, rumorosità, ecc.) e/o dell'ora di somministrazione del prodotto (eventuale)</p>		
9	<p>RACCOLTA DATI PER AUTOCOMPILAZIONE E PANEL (ON E OFF LINE) Aspetti da considerare per valutare l'affidabilità del Panel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rappresentatività del campione • La profilatura del rispondente a seguito della registrazione dell'individuo nel Panel o nella Community • I controlli di qualità esperiti da chi gestisce il Panel o la Community • le condizioni d'uso e partecipazione al Panel o alla Community • Il metodo di gestione del Panel o della Community (la profilazione, i tassi di ricambio, il numero d'inviti, il numero di partecipazioni in un certo periodo di tempo, ecc.) • Le forme di controllo dell'identità e dell'eleggibilità del rispondente facente parte del Panel o della Community • Il controllo delle interviste effettuate (cfr. punto 4.4.5. degli standard di qualità di Market & Social Research); • Le tutele che il gestore del Panel e della Community pone in essere per evitare il rischio di "effetti panel" (cioè di risultati inficiati dalla convergenza di fattori derivanti dalla continua e ripetuta esperienza al product testing dei rispondenti) 		
10	<p>CONTROLLO DEL PRODUCT TESTING Va verificata la presenza di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlli di tipo logico e a valle dell'intervista • Definizione di un protocollo di qualità minima del prodotto in test, che l'intervistatore o l'intervistato deve compilare prima di iniziare la prova 		

Rif.	Description	Esito	Note
	<ul style="list-style-type: none"> Verifica dell'effettiva esecuzione del Product Testing secondo le istruzioni ricevute (es. per test comparativo rispetto dell'ordine di rotazione prestabilito) 		

8. APPENDICE VII - FARMACOVIGILANZA

Rif.	Description	Esito	Note
2	<p>REQUISITI RICHIESTI ALLE SOCIETA' DI RICERCHE DI MERCATO DALLE AZIENDE FARMACEUTICHE IN AMBITO FARMACOVIGILANZA</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Accordo contrattuale e clausole di farmacovigilanza b) Formazione relativa ai processi di farmacovigilanza dell'Azienda c) Aggiornamento annuale in merito alla sicurezza dei farmaci d) Procedure di farmacovigilanza interne alla Società di Ricerche di Mercato 		
3	<p>LA FARMACO VIGILANZA NELLE RICERCHE DI MERCATO: DEFINIZIONI, PROCEDURE DI SEGNALAZIONE, DATA PRIVACY, RICONCILIAZIONE, VERIFICA DEI DATI SORGENTE, AUDIT</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Definizioni presenti nel training 2. Tracciatura e archiviazione delle segnalazioni 3. Data privacy/disclaimer in traccia e questionario 4. Documentazione di riconciliazione 5. Evidenze della verifica dati sorgente (se prevista) 6. Evidenze Audit ricevuti (dall'ultimo Audit ASSIRM) 		
4	<p>ARCHIVIAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALLA FARMACOVIGILANZA</p> <p>Verifica della sicurezza del sistema di conservazione e archiviazione di tutta la documentazione relativa alla farmacovigilanza, ovvero con accesso limitato o con password</p>		