

ÚTDRÁTTUR ÚR OPINBERUM VIÐMIÐUNARREGLUM MSPA UM HULDUHEIMSÓKN VIÐSKIPTAVINA

Á við um Evrópu, Afríku, Asíu og Kyrrahafið, Svæði Rómönsku-Ameríku

Uppfært í apríl 2011

Finna má viðmiðunarreglurnar í heild sinni, ásamt Siðareglum MSPA (á ensku), á www.mspa-eu.org/en/ethics.html.

Í tilvikum þar sem misræmi á sér stað sökum þýðingar gildir enska útgáfan af reglunum.

ÓFRÁVÍKJANLEGT: Vinsamlegast athugaðu staðbundna gagnavernd, friðhelgis-, laga-, félags-, skatta- og siðferðismál sem eiga við um hulduheimsókn viðskiptavina í hverju því landi sem þú kannt að stjórna hulduheimsóknaverkefnum, hvert sem upprunaland fyrirtækisins þíns kann að vera.

1 - Siðferðisreglur

- Markmið hulduheimsóknarverkefnis ætti að vera að veita stjórnendum upplýsingar um framkvæmd og/eða gæði þjónustu, til að aðstoða við þjálfunaráætlanir og endurbót á þjónustu og þar með auka ánægju viðskiptavinar, stuðning og viðskiptatryggð.
- Ekki má nota greinargerðir um hulduheimsókn sem einu ástæðuna fyrir ofanígjöfum og/eða brottrekstri.
- Fyrirtæki sem framkvæmir hulduheimsóknir verður að tryggja að umbjóðandinn viti af þeim ákvæðum sem sett eru fram í þessum viðmiðunarreglum og að ná samkomulagi þar sem báðir aðilar samþykkja þær sem grundvöll fyrir verkefnið.

2 - Tæknilegar reglur

Ófrávíkjanlegt

- Hulduheimsókn skráir á hlutlægan hátt afhendingu umbjóðandans á þjónustu. Þar af leiðandi verður umfang hulduheimsóknarverkefnisins að fela í sér þær fjölbreyttu aðstæður sem endurspegla best raunverulega upplifun viðskiptavinarins.
- Fyrirkomulag heimsókna verða að vera hannaðar til að prófa þá tilteknu sölu-, þjónustu- eða starfshegðun sem er efni rannsóknarinnar. Það verður að vera raunsætt, sýna eðlilega hegðun neytanda og vera þannig að huldukaupandinn geti leikið það á sannfærandi hátt.
- Fyrirkomulag sem notað er við hulduheimsóknir verður að vera öruggt að því leyti að hvorki starfsfólk umbjóðandans né huldukaupendur séu beðin um að gera eitthvað ólöglegt, eða eitthvað sem setur þau í hættu, sem krefst þess að þau ljóstri upp einhverjum persónulegum upplýsingum gegn vilja sínum, eða sem leitt geti til óumbeðinna skráningarfærslna og nálgunar við þau í eftirfylgni.
- Láta verður starfsfólk umbjóðandans vita um að frammistaða þess kunni að verða athuguð af og til með hulduheimsókn. Þar sem stjórnunaraðilar eða undirverktakar ætla sér að nota slíkar rannsóknir til að kanna veitt þjónustustig verða þeir að tryggja að sá aðili sem athuga á skilji að þessi úttektaraðferð verði notuð og láti því starfsfólk sitt vita.
- Gera verður starfsfólki skýra grein fyrir markmiðum og ætlaðri notkun niðurstaðnanna.
- Hægt er að ljóstra upp nöfnum starfsfólks eða auðkenna það í myndböndum eða segulböndum o.s.frv., ef starfsfólk hefur verið upplýst um þetta fyrirfram. Þar sem ekki er hægt að upplýsa starfsfólk samkeppnisaðila um rannsóknina ætti ekki að auðkenna þau.
- Ef byggja á bónuskerfi, að hluta eða í heild, á hulduheimsóknarkerfum verður það að vera útskýrt gagnvart starfsfólkinu.

Fáanlegar eru ráðgefandi viðmiðunarreglur sem fjalla um aðrar meginreglur, þar með talið:

Margföld huldukaup, raunsannar upplýsingar, einfaldleika og skammleika og mikilvægi verkefnisins, upplýsingar um starfsfólk, tilraunaprófanir, starfsfólk sem reynir að bera kennsl á huldukaupendur, starfsfólk á umboðslaunum, mat á vefsetrum.

3 - Gögn birt almenningi til frjálsra afnota

Markmið slíkrar birtingar verður að beinast að því að byggja upp jákvætt viðhorf gagnvart hulduheimsóknum sem gildri tækni og að byggja upp jákvætt viðhorf gagnvart MSPA. Niðurstöður ættu að beinast að endurbótum frekar en að einblína á veitendur lélegrar þjónustu.

Ófrávíkjanlegt

➤ *Hulduheimsóknir sem fyrirtækið þitt hrindir af stað:*

Tryggja verður að fréttatilkynningin innihaldi eftirfarandi:

- Hver er upphafsaðili/eigandi verkefnisins,
- Staðfestingu á að verkefnið var framkvæmt af aðildarfyrirtæki MSPA,
- Staðfestingu á að verkefnið var framkvæmt samkvæmt Siðferðislegum viðmiðunarreglum MSPA,
- Stutta útskýringu á meginreglum hulduheimsókna,
- Ítarlega tæknilýsingu á verkefninu,
- Kynningu á þeim niðurstöðum sem þú vilt að sagt verði frá og birtar,
- Endurbætur sem fylgja í kjölfar niðurstaðnanna.

➤ *Hulduheimsóknir sem fjölmiðlar og aðrir umbjóðendur (sem greiða) hrinda af stað:*

- Afmarka skýrt með umbjóðandanum rannsóknarmarkmiðin og tæknilýsinguna.
- Vera einhuga um hver á gögnin og hvernig má nota þau.
- Niðurstöður fyrir stofnanir/fyrirtæki aðrar en þær sem eru undir stjórn eða eftirliti umbjóðenda, mega ekki gera kleift að auðkenna einstaka þátttakendur (t.d. starfsmenn).

Ráðgefandi viðmiðunarreglur eru einnig útvegaðar fyrir eftirfarandi

Aðgerðir áður en verkefnið hefst, aðgerðir eftir meðhöndlun gagna og fyrir birtingu, lykilhandleiðslu við undirbúning verkefnisskýrslna og við afhjúpun niðurstaðna, að gera sem mest úr niðurstöðunum, hvernig aðstoða skal fjölmiðla við að skrifa þá hluti sem þú vilt að séu skrifaðir, o.s.frv.

4 - Gæðastýring

- Huldukaupendur verða að fá fullnægjandi viðmiðunarreglur og kynningu.
- Umbjóðandi og fyrirtæki verða að vera sammála um eftirfarandi: lýsingu huldukaupenda, kröfur um kynningu, eftirlitsferla á vettvangi og gæðastýringu.
- Ábyrgjast verður staðfestingu gagna með tölvu og/eða röklegri samhengisathugun, eða á einhvern annan viðeigandi hátt.

5 - Skyldur umboðs gagnvart huldukaupendum

- Það er ófrávíkjanlegt að allir huldukaupendur skuli fá umsamda þóknun fyrir hvert verkefni sem þeir taka að sér og fái endurgreidd öll for-heimilúð innkaup sem gerð eru sem hluti af hulduheimsóknarferlinu.
- Það er ófrávíkjanlegt að huldukaupendur skuli upplýstir skriflega um greiðsluferli og -tíma og um afleiðingarnar af því að mæta ekki á umsömdum tíma í hulduheimsóknir samkvæmt áskildum viðmiðunarreglum, þar með talið afleiðingarnar af því að „mæta ekki“ í neina af umsömdum hulduheimsóknum.