

# MSPA OFICIALIŲ NUOSTATŲ IŠTRAUKA DĖL SLAPTO PIRKĖJO TYRIMO PASLAUGŲ TEIKIMO

Taikoma Europoje, Afrikoje, Azijos ir Ramiojo vandenyno bei Lotynų Amerikos regione

*Atnaujinta 2011 m.*

Visą MSPA nuostatų sąvadą ir etikos principus anglų kalba rasite apsilankę tinklalapyje [www.mspa-eu.org/en/ethics.html](http://www.mspa-eu.org/en/ethics.html).

Atsižvelgiant į galimus netikslumus, atsiradusius dėl vertimo variacijų, šios ištraukos angliška versija turi būti laikoma galutine ir teisingiausia.

**PRIVALOMA: Nepriklausomai, kurios šalies įmonei priklausote, būtina patikrinti vietinius šalies, kurioje atliekate slapto pirkėjo tyrimą, duomenų apsaugos, privatumo, teisinius, socialinius, mokesčių ir etikos reikalavimus, taikomus ir slapto pirkėjo tyrimams.**

## 1 - Etikos principai

- Slapto pirkėjo tyrimo tikslas – pateikti informaciją apie aptarnavimo procesus ir/arba paslaugų teikimo kokybę. Tai padės sudaryti geresnius mokymų planus ir kelti paslaugų kokybę, kad vartotojai būtų dar labiau patenkinti, aptarnavimas atitiktų jų poreikius ir būtų skatinamas klientų lojalumas.
- Slapto pirkėjo tyrimų duomenys neturėtų tapti priežastimi skirti papeikimus ir/arba atleisti iš darbo.
- Slapto pirkėjo tyrimo paslaugas teikianti įmonė turi užtikrinti, kad tyrimo užsakovas žinotų apie MSPA nuostatose pateikiamas sąlygas, ir pasirašyti susitarimą, kuriuo abi šalys sutinka jas laikyti tyrimo pagrindu ir joms nenusižengti.

## 2 - Techniniai principai

### **Privaloma**

- Slapto pirkėjo tyrimo metu objektyviai užfiksuojama užsakovo teikiama paslauga. Todėl į slapto pirkėjo tyrimo programą turi būti įtrauktos ir simuliuojamos įvairios situacijos, kurios geriausiai atspindėtų realią kliento/ vartotojo patirtį.
- Slaptojo pirkėjo tyrimo scenarijus turi būti sukurtas taip, kad būtų galima patikrinti konkrečią pardavimo, paslaugų teikimo ar aptarnavimo veiksmų elgseną, kurią ir siekiama iširti. Scenarijus turi būti tikroviškas, atkartoti natūralią vartotojo elgseną ir vykdomas taip, kad jį įtikinamai galėtų atlikti slaptas pirkėjas.
- Slapto pirkėjo tyrimams turi būti naudojami tik etiški scenarijai, t. y. iš slaptų pirkėjų ar tyrimo užsakovo įmonės darbuotojų negali būti reikalaujama daryti ko nors neteisėta, kas jiems keltų pavojų ar reikalautų prieš savo valią atskleisti asmeninę informaciją, prieš jo valią tai užfiksuotų ir po to panaudotų.
- Tyrimo užsakovo įmonės darbuotojus būtina perspėti, kad jų darbas kartais gali būti tikrinamas pasitelkus slapto pirkėjo tyrimą. Jei tokius tyrimus paslaugų kokybės lygiui tirti ketina naudoti kontroliuojančios institucijos ar subrangovai, jie turi užtikrinti, kad tiriamoji šalis žinotų, jog bus naudojamas toks vertinimo būdas, ir galėtų atitinkamai informuoti savo darbuotojus.
- Tyrime dalyvaujantys darbuotojai turi būti aiškiai supažindinti su tyrimo tikslais ir jo rezultatų naudojimo būdais.
- Darbuotojų pavardes arba jų tapatybes vaizdo ir garso įrašuose ir pan. atskleisti galima tik prieš tai juos apie tai informavus. Kadangi konkurentų darbuotojams apie vykdomą tyrimą pranešti negalima, jų tapatybių atskleisti taip pat negalima.
- Jei premijų mokėjimas bus iš dalies arba visiškai grindžiamas slapto pirkėjo tyrimo rezultatais, apie tai turi būti aiškiai pranešta darbuotojams.

### ***Yra patariamojo pobūdžio nuostatų, apibrėžiančių kitus principus, įskaitant šiuos:***

- daugių opų/ kartotinių slapųjų pirkimų atlikimas;
- faktinės informacijos pateikimas;
- tyrimo užduoties paprastumas, glaustumas ir tikslumas;
- darbuotojų informavimas;
- žvalgomųjų patikrinimų atlikimas (pilotiniai testai);
- darbuotojų pastangų identifikuoti slaptuosius pirkėjus įvertinimas;
- komisinių atlyginimų gaunančių darbuotojų įvertinimas;
- svetainių įvertinimas.

### **3 - Duomenų skelbimas viešai**

Duomenis skelbiant viešai turi būti skatinamas teigiamas požiūris į slapto pirkėjo tyrimus, kaip į veiksmingą ir efektyvų tyrimų metodą, ir MSPA asociaciją. Tyrimo rezultatai turi būti pateikiami akcentuojant norą gerinti esamų paslaugų kokybę, o ne kritikuojant prastų paslaugų tiekėją.

#### ***Privaloma***

##### ***➤ Jei Jūsų įmonė yra slapto pirkėjo tyrimo iniciatorius:***

Pasirūpinkite, kad spaudos pranešime būtų pateikta tokia informacija:

- nuoroda, kas yra tyrimų programos iniciatorius/savininkas;
- patvirtinimas, kad programą vykdė MSPA asociacijai priklausanti įmonė;
- patvirtinimas, kad tyrimas buvo vykdomas laikantis MSPA etikos nuostatų;
- trumpas svarbiausių slapto pirkėjo tyrimo principų paaiškinimas;
- išsamių programos techninių duomenų pateikimas;
- tyrimo rezultatų, kuriuos norite atskleisti ir paskelbti, pristatymas;
- tobulinimo priemonių, kurių bus imtasi vadovaujantis tyrimo rezultatais, aprašymas.

##### ***➤ Jei slapto pirkėjo tyrimą užsakė žiniasklaida ir kiti (komerciniai) užsakovai:***

- Su užsakovu aiškiai apibrėžkite tyrimo tikslus ir techninius duomenis.
- Sutarkite, kam priklausys tyrimo duomenys ir kaip juos bus galima naudoti.
- Jei tyrimo rezultatai pateikiami trečiosioms šalims – ne toms, kurias kontroliuoja ar valdo užsakovai, rezultatuose negali būti identifikuojamos atskirų dalyvių (pvz., darbuotojų) tapatybės.

#### ***Patariamąsios nuostatos pateikiamos ir šiais aspektais:***

veiksmams prieš pradėdant tyrimą; veiksmams apdorojus duomenis ir prieš juos paskelbiant; vykstant svarbiausiems pasirengimo darbams; prieš parengiant programos ataskaitas; paskelbiant rezultatus viešai; tyrimo rezultatų panaudojimui; kaip padėti žiniasklaidai rašyti apie tuos dalykus, apie kuriuos norite ir kt.

### **4 - Kokybės kontrolė**

- Slapti pirkėjai turi būti tinkamai supažindinti su nuostatomis ir instruktuoti.
- Užsakovas ir įmonė turi susitarti dėl šių dalykų: slapųjų pirkėjų tipų, instruktavimo reikalavimų, tyrimo lauko darbų priežiūros procesų ir kokybės kontrolės.
- Duomenų validacija turi būti atliekama naudojant kompiuterį ir/arba loginį patikrinimą ar bet kokias kitas tinkamas priemones.

### **5 - Agentūros įsipareigojimai slaptiems pirkėjams**

- Visiems slaptiems pirkėjams už kiekvieną atliktą tyrimą turi būti sumokamas sutartas užmokestis ir kompensuojamos visos iš anksto sutartos išlaidos, kurias jie patyrė vykdydami tyrimą.
- Slaptus pirkėjus būtina raštu informuoti apie apmokėjimų tvarką ir jų terminus bei pasekmes, jei nevykdomi sutarti slapti apsilankymai pagal tyrimo nurodymus, įskaitant pasekmes neatvykus į sutartas tyrimo vietas bei neatlikus sutartų slaptojo pirkėjo kontaktų.