ИЗВАДОК ОД ОФИЦИЈАЛНИТЕ НАСОКИ НА MSPA ЗА ТАЈНИ ТЕСТ-КУПУВАЊА

што важат во Европа, Африка, Пацифичка Азија и Латинска Америка

Верзија април 2011

Целосната верзија на Насоките може да ја најдете, заедно со Етичкиот кодекс на MSPA (на англиски јазик), на www.mspa-eu.org/en/ethics.html.
Во случај да се појави разлика во текстот произлезена од преводот, како конечна се применува верзијата на англиски јазик.

***ЗАДОЛЖИТЕЛНО*: Ве молиме локално да ги проверите прашањата поврзани со заштита на податоците и приватноста, и правните, општествените, даночните и етичките аспекти на тајните-тест купувања во секоја земја во која спроведувате програми за тајни тест-купувања, без оглед во која земја е седиштето на вашата компанија.**

1 - Етички начела

- Цел на секој проект со тајни-тест купувања треба да биде да обезбеди информации за раководење со процесите и/или квалитетот на услугата, за да помогне при планирање на обуките и подобрување на услугите, и на тој начин да ги подобри задоволството, поддршката и лојалноста на потрошувачите.
- Извештаите од тајните тест-купувања не смеат да се користат како единствен основ за укор и/или отпуштање од работа.
- Секоја компанија што се занимава со тајни тест-купувања мора да осигури дека нивниот клиент е свесен за одредбите што се содржани во овие насоки и да добие согласност дека и двете страни ги прифаќаат како основа за проектот.

2 - Технички начела

Задолжително

- Со тајно тест-купување објективно се евидентира како клиентот ја испорачува услугата. Поради тоа, програмата за тајни тест-купувања мора да ги опфаќа различните услови во кои најдобро се одразуваат вистинските искуства на потрошувачите.
- Сценариото за тест-купување мора да е замислено да ги провери конкретните продажби, услуги и однесување при работа што се предмет на истражување. Тоа мора да е реалистично, да пренесува природно потрошувачко однесување и да може уверливо да биде одиграно од страна на тајниот купувач.
- Сценаријата што се применуваат при тајни тест-купувања мора да се безбедни при што ниту од персоналот на клиентот, ниту од тајните купувачи не смее да се бара да постапат спротивно на законот или да направат нешто што ќе ги стави во каков било ризик, што бара од нив да обелоденат лични податоци против своја волја или што може да доведе до несакани записи во евиденција и дополнителни обраќања до нив.
- Персоналот на клиентот мора да биде информиран дека нивната работа може од време на време да биде проверена со помош на тајни тест-купувања. Кога регулаторните тела или поддоговарачите имаат намера да применат вакви истражувања за да го испитаат нивото на услугите што се обезбедуваат, тие мора да осигурат дека страната што треба да биде проверена разбира дека ќе се примени оваа метода на оценување и за тоа да го информира својот персонал.
- Целите и намените на резултатите мора јасно да му бидат пренесени на персоналот.
- Имињата на членовите на персоналот или нивните идентитети може да бидат откриени преку видео, лента и сл. ако персоналот претходно бил информиран за ова. Бидејќи персоналот на конкурентска компанија не може да биде информиран за истражувањето, нивните идентитети не треба да се откриваат.
- Кога програмите за бонуси се, целосно или делумно, засновани врз програми со тајни тест-купувања, тоа мора јасно да му се стави до знаење на персоналот.

Достапни се советодавни насоки што опфаќаат и други начела, меѓу кои:
повеќекратни тајни тест-купувања, информации за фактичката состојба, едноставност и краткост и релевантност на задачата, податоци за персоналот, пилот-тестирање, вработени што се обидуваат да ги идентификуваат тајните купувачи, персонал што работи на провизија, проценување преку интернет-страници.

3 - Објавување податоци во јавниот домен

Ваквото објавување мора да има за цел градење позитивен однос кон тајните тест-купувања како неспорна техника и градење позитивен став кон MSPA. Заклучоците треба да се насочат кон подобрувањата наместо да се фокусираат врз давателите на услуги со слаб квалитет.

Задолжително

➢ *Тајни тест-купувања што ги иницирала вашата компанија:*

Осигурете известувањето за јавноста да го содржи следново:

- кој е иницијатор/одговорен за програмата,
- потврда дека програмата ја спровела компанија што е членка на MSPA,
- потврда дека програмата е спроведена во согласност со Етичките насоки на MSPA,
- кратко објаснување за основните начела на тајните тест-купувања,
- детална техничка спецификација на програмата,
- презентација на заклучоците што сакате да ги обелодените и објавите,
- подобрувањата што произлегуваат од заклучоците.

➢ *Тајни тест-купувања што ги иницирале медиумите или други клиенти (што плаќаат):*

- Јасно дефинирајте ги со клиентот целите и техничките спецификации на истражувањето.
- Постигнете согласност кој ги поседува податоците и како тие може да се користат.
- Резултатите за организации што не се контролирани или управувани од страна на клиентите не смеат да овозможат идентификација на индивидуалните учесници (на пр. вработени).

Советодавни насоки постојат и за
активностите пред започнување проект, активностите по обработка на податоците и пред објавување, клучните насоки за подготвување на програмските извештаи и обелоденување на резултатите, најдобро искористување на заклучоците, како да им помогнете на медиумите да ги напишат оние работи што вие сакате да бидат напишани! итн.

4 - Контрола на квалитетот

- На тајните купувачи мора да им бидат дадени доволно насоки и упатства.
- Клиентот и компанијата мора да се согласат за следното: профилот на тајните купувачи, барањата за известување, процесите за следење на терен и контролите на квалитет.
- Валидацијата на податоците мора да се направи компјутерски и/или со логички проверки или кои било други средства.

5 - Обврски на агенцијата кон тајните купувачи

- Сите тајни купувачи задолжително мора да го добијат договорениот надомест за секој спроведен проект и да им бидат вратени средствата за сите однапред дозволени купувања што биле направени како дел од процесот на тајни тест-купувања.
- Тајните купувачи задолжително мора да бидат информирани во писмена форма за процедурите за плаќање и временскиот распоред, како и за последиците од неспроведување на договорените контакти за тајни тест-купувања во согласност со бараните насоки, вклучително и последиците поради „непојавување“ на која било договорена контакт-локација за тајни тест-купувања.