

MSPA EUROPE KONTROLPIRKUMU PAMATNOSTĀDNU KONSPEKTS

Pilnā apjomā pamatnostādnes (angļu valodā) ir atrodamas MSPA Europe tīmekļa vietnē www.mysteryshop.org/europe.

Ētikas principi

- Kontrolpirkumu pētījumā pārbauda personāla un procedūru atbilstību iepriekš noteiktajiem standartiem mijiedarbes laikā. Pārbažu mērķi ir šo faktoru uzlabošana un klientu apmierinātības palielināšana.
- Kontrolpirkumu pētījumu nedrīkst izmantot kā vienīgo pamatojumu atlaišanai no darba vai rājienu izteikšanai.
- Lai rīkotos ētiski, klienta personāls jāinformē, ka laiku pa laikam var pārbaudīt pakalpojumu, izmantojot kontrolpirkumus.

Tehniskie principi un pamatnostādnes

Svarīgākais

- Kontrolpirkumos izmantotajiem scenārijiem jābūt drošiem, lai kontrolpircējiem nevajadzētu darīt neko nelikumīgu, kas kontrolpircējus pakļautu fiziskam riskam, liktu pret savu gribu izpaust personīgo informāciju vai varētu būt par iemeslu viņu iekļaušanai reģistros un pakļaušanai uzskaitē.
- Personālam, kas piedalīsies kontrolpirkumos, jāizskaidro pārskatu mērķis, paredzētais lietojums un atskaites forma.
- Personāla vārdus vai identitāti ar videomateriālu, skaņu ierakstu u.c. materiālu starpniecību drīkst atklāt tikai tad, ja personāls par to ir iepriekš informēts. Tā kā par pārbaudi nevar tikt informēts konkurentu personāls, viņu identitāti nedrīkst atklāt.
- Pētniekam un klientam jāvienojas par visu ar pārbaudi saistīto materiālu, piemēram, anketu, videomateriālu, skaņu ierakstu vai ar citiem paņēmieniem iegūto materiālu, turpmāko uzglabāšanu un iznīcināšanu.

Konsultācijas

- Anketā jākoncentrējas uz objektīviem jautājumiem, kas vērsti uz faktiskas informācijas iegūšanu. Lai palīdzētu interpretēt rezultātus, var izmantot individuālas novērtēšanas skalas.
- Eksperimentālajā pētījumā, ko veic pirms pilna mēroga projekta, ieteicams informēt personālu, taču tas nav obligāti, ja netiek atklāta personāla identitāte.

- Veicot kontrolpirkumu pie konkurenta, ideālā gadījumā pārbaudē jābūt ietvertam pirkumam, kas atspoguļo pārbaudāmo uzņēmējdarbības veidu. Ja pirkums netiek veikts, maksimālais, kur var gūt informāciju par konkurenta personālu un resursiem, ir veicot parastu aptauju attiecīgajā tirgus sektorā.

Paraugprakse

- Pārbaudes scenārijam jābūt reālistiskam, proti, tam jāatveido dabiska, reāla patērētāja rīcība attiecīgajā tirgus sektorā.
- Pārbaudes vizīšu sadalījumam, laikam un saturam jāveido normāla plūsma mijiedarbes ar klientiem.
- Vienkārši, īsi un korekti veikti kontrolpirkumi palīdz nodrošināt pieredzes pareizu interpretēšanu un atskaites veidošanu.