

## مقتطف من المبادئ التوجيهية الرسمية الخاصة برابطة MSPA للتسوق المتخفي سارية في أوروبا وأفريقيا وآسيا والمحيط الهادي وأقاليم أمريكا اللاتينية

تم آخر تحديث في أبريل 2011

إن المبادئ التوجيهية الكاملة وقواعد السلوك المهني الخاصة برابطة MSPA (باللغة الإنجليزية) متاحة على موقع [.html.ethics/en/org.eu-mspa.www](http://html.ethics/en/org.eu-mspa.www)

في حالة إذا ما كان هناك تناقض في ترجمة محتوى هذه المبادئ يرجى الاحتكام في النهاية إلى النص باللغة الإنجليزية

**إلزامي:** الرجاء التحقق من التشريعات المحلية الخاصة بحماية البيانات، والخصوصية، والمسائل القانونية، والاجتماعية، والضرائب، والقضايا المتعلقة بالسلوك المهني التي تنطبق على التسوق المتخفي في كل دولة تقوم بإجراء برامج تسوق متخفي بها، بغض النظر عن الدولة التي تنتمي إليها شركتك في الأصل.

### 1 - المبادئ الأخلاقية

- إن الهدف من مشروعات التسوق المتخفي هو تقديم معلومات إدارية عن العمليات و/أو جودة الخدمات للمساعدة في وضع خطط التدريب وتحسين الخدمات؛ وبالتالي زيادة رضا العملاء وتأييدهم وولائهم للشركة.
- يجب ألا تُستخدم تقارير التسوق المتخفي على أنها المبرر الوحيد لتأنيب و/أو فصل الموظفين.
- يجب أن تضمن الشركة القائمة بالتسوق المتخفي أن عميلها على دراية بالبنود المنصوص عليها في هذه المبادئ التوجيهية، والحصول على موافقة كلا الطرفين على قبول هذه البنود كأساس للمشروع.

### 2 - المبادئ التقنية

#### إلزامي

- يسجل التسوق المتخفي بموضوعية عملية تقديم الخدمة للعميل. ولذلك، يجب أن يتضمن إطار برنامج التسوق المتخفي الظروف المتعددة التي تعكس تجارب العميل الحقيقية بأفضل صورة.
- يجب أن يتم تصميم سيناريو التسوق ليختبر سلوك المبيعات أو الخدمات أو العمليات المحدد موضوع الدراسة. ويجب أيضا أن يكون واقعا وممثلا لسلوك المستهلك الحقيقي، وأن يكون قابلا للتنفيذ بصورة مقنعة من قبل المتسوق المتخفي.
- يجب أن تكون السيناريوهات المستخدمة في التسوق المتخفي آمنة؛ بحيث لا يُطلب من موظفي العميل أو المتسوقين المتخفين القيام بأي عمل غير قانوني أو يشكل خطرا عليهم أو يتطلب منهم إفشاء معلومات شخصية دون إرادتهم أو يؤدي إلى عمليات تسجيل بيانات ومتابعة غير مرغوب فيها.
- يجب أن يتم إخبار موظفي العميل بأن أداءهم قد يتم مراقبته من وقتا لآخر من خلال التسوق المتخفي. إذا أرادت الهيئات التنظيمية أو المقاولين من الباطن استخدام هذه الدراسات لفحص مستويات الخدمة المقدمة، فيجب عليهم ضمان أن الطرف الذي ستم مراقبته على دراية بإمكانية استخدام طريقة التقييم هذه، وأن يقوم بإخبار موظفيه بناء على ذلك.
- يجب توضيح الأهداف والاستخدامات المقصودة من النتائج للموظفين.
- يمكن الكشف عن أسماء الموظفين أو هوياتهم عبر الفيديو أو الكاسيت إذا كان قد تم إخبار الموظفين بذلك مسبقا. بما أن موظفي الشركات المنافسة لا يمكن إخبارهم بالبحث، فيجب عدم الكشف عن هوياتهم.
- إذا كانت برامج الحوافز ستعتمد، جزئيا أو كليا، على برامج التسوق المتخفي، فيجب توضيح ذلك للموظفين.

إن المبادئ التوجيهية الاستشارية متاحة وتغطي مبادئ أخرى، تشمل:  
عمليات تسوق متخفي متعددة، معلومات حقيقية، بساطة وإيجاز وملائمة المهمة، معلومات الموظفين، اختبار تجريبي، محاولة الموظفين للتعرف على المتسوقين المتخفين، الموظفين المتقاضين لعمولات، تقييمات المواقع الإلكترونية.

### 3 - نشر المعلومات الموجودة في الملكية العامة

يجب أن يركز الهدف من مثل هذا النشر على تكوين موقف إيجابي تجاه التسوق المتخفي كتنقية مقبولة، وتكوين موقف إيجابي تجاه رابطة MSPA أيضا. يجب أن تركز النتائج على التحسين بدلا من التركيز على مقدمي الخدمات السيئة.

#### الزامي

➤ التسوق المتخفي الذي تطلقه شركتك:

- يضمن أن البيان الصحفي يتضمن التالي:
- مالك/مطلق البرنامج،
- تأكيد بأن البرنامج يتم تنفيذه بواسطة شركة مشتركة في رابطة MSPA،
- تأكيد بأن البرنامج يتم تنفيذه وفقا للمبادئ التوجيهية المهنية الخاصة برابطة MSPA،
- شرح مختصر للمبادئ الرئيسية للتسوق المتخفي،
- المواصفات التقنية التفصيلية للبرنامج،
- عرض تقديمي للنتائج التي ترغب في الكشف عنها ونشرها،
- التحسينات التي سنترتب على النتائج.

➤ التسوق المتخفي الذي تطلقه وسائل الإعلام والعملاء الآخرين (القائمين بالدفع):

- تحديد أهداف الدراسة والمواصفات التقنية بوضوح مع العميل.
- الاتفاق على من له حق ملكية البيانات وكيفية استخدامها.
- يجب ألا تنتج النتائج الخاصة بالمنظمات، غير تلك الموجودة تحت إشراف أو إدارة العملاء، التعرف على هوية المشاركين من الأفراد (مثل الموظفين).

#### إن المبادئ التوجيهية الاستشارية تُقدم أيضا للمشاركة فيما يلي:

الإجراءات قبل بدء المشروع، الإجراءات بعد معالجة البيانات وقبل النشر، التوجيهات الرئيسية في عملية إعداد تقارير البرنامج وفي الكشف عن النتائج، الاستفادة القصوى من النتائج، كيفية مساعدة وسائل الإعلام على كتابة أشياء ترغب فيها، إلى آخره.

### 4 - مراقبة الجودة

- يجب أن يحصل المتسوقون المتخفون على تعليمات وإرشادات توجيهية كافية.
- يجب أن يوافق كلا من العميل والشركة على ما يلي: ملفات المتسوقين المتخفين ومتطلبات إصدار التعليمات وعمليات المراقبة الميدانية وضوابط الجودة.
- يجب أن يتم التحقق من صحة البيانات عن طريق الحاسب الآلي و/أو التدقيق المنطقي أو أي وسيلة أخرى ملائمة.

### 5 - مسؤولية الوكالة تجاه المتسوقين المتخفين

- إن تلقي جميع المتسوقين المتخفين المقابل المتفق عليه لكل مشروع وتوعيتهم عن أي مشتريات تم التصريح بها مسبقا كجزء من عملية التسوق المتخفي، يعد أمرا إلزاميا.
- من الضروري أن يخبر المتسوقون المتخفون كتابة عن كيفية وقت أداء أتعابهم، كما يجب إخبارهم بشأن التدايعات المترتبة في حالة إذا لم يتم احترام التعليمات التي حصلوا عليها، وكذلك التدايعات الناتجة عن عدم تحقيق الزيارات التي قبلوا أدائها.