



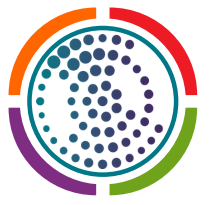
NTRA
National Telecom Regulatory Authority
الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات

استطلاع رأي مستخدمي خدمات الاتصالات عن خدمات الهاتف المحمول في السوق المصري



استطلاع رأى مستخدمي خدمات الاتصالات عن خدمات الهاتف المحمول في السوق المصري

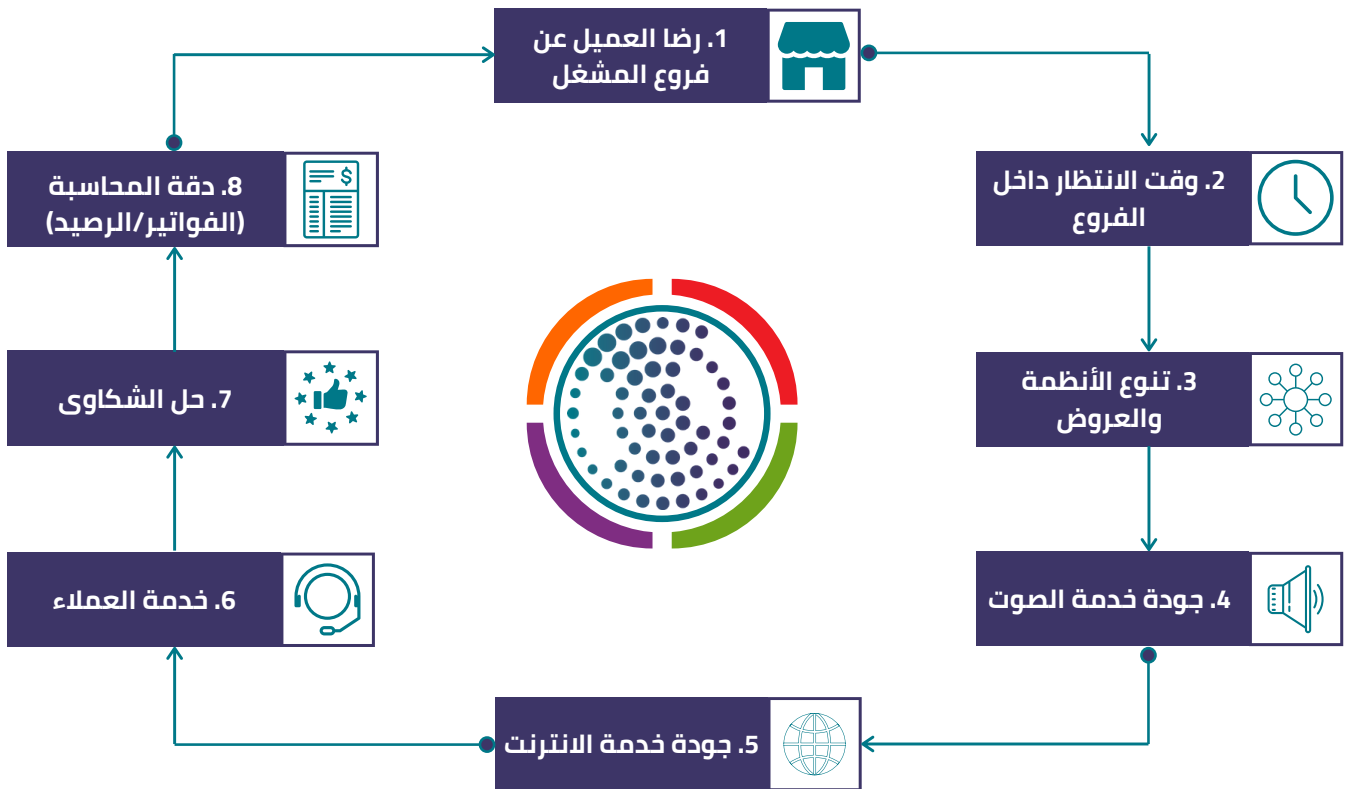
الفترة من اكتوبر 2020 وحتى ديسمبر 2020











قام الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات بالتعاون مع احد بيوت الخبرة العالمية في مجال بحوث السوق بإعداد استطلاع رأى لمستخدمي خدمات الهاتف المحمول لقياس مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم من قبل المشغلين العاملين في السوق المصري، حيث تم تنفيذ الاستطلاع على عينة من 5754 مستخدم لخدمات الهاتف المحمول خلال الفترة من اكتوبر 2020 وحتى ديسمبر 2020 مع مراعاة التوزيع الجغرافي والعمرى والنوعى ليشمل كافة فئات المجتمع.

منهجية استطلاع الرأى وفق مراحل الحصول على خدمات الهاتف المحمول

تم استطلاع آراء المستخدمين عن الخدمات المقدمة لهم ومراحل التعامل مع مشغلي خدمات الهاتف المحمول، للوصول للنتيجة النهائية لمستوى رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة لهم حيث تم قياس نسبة الرضا الخاصة بفروع المشغل، ووقت الانتظار داخل الفروع، وتنوع الأنظمة والعروض، وجودة خدمة الصوت، وجودة الانترنت، وكذلك التعامل مع خدمة العملاء، وحل الشكاوى، ودقة المحاسبة (الفواتير/الرصيد)، وجاري عرضهم فيما يلي:



وي	اتصالات	أورانج	فودافون	1. رضا العميل عن فروع المشغل	
78%	75%	80%	77%		
وي	اتصالات	أورانج	فودافون	2. وقت الانتظار داخل الفروع	
73%	63%	71%	60%		
وي	اتصالات	أورانج	فودافون	3. تنوع الأنظمة والعروض	
65%	63%	59%	60%		
وي	اتصالات	أورانج	فودافون	4. جودة خدمة الصوت	
74%	78%	76%	75%		
وي	اتصالات	أورانج	فودافون	5. جودة خدمة الانترنت	
74%	71%	69%	71%		
وي	اتصالات	أورانج	فودافون	6. خدمة العملاء	
70%	71%	61%	76%		
وي	اتصالات	أورانج	فودافون	7. حل الشكاوى	
67%	66%	60%	70%		
وي	اتصالات	أورانج	فودافون	8. دقة المحاسبة (الفواتير/الرصيد)	
68%	65%	66%	63%		

نقاط التميز لكل مقدم خدمة وفقاً لآراء مستخدميهم



وي

القيمة مقابل السعر
جودة الانترنت



اتصالات

جودة الصوت



أورانج

محللات البيع بالتجزئة
جودة الصوت



فودافون

خدمة العملاء



نقاط الضعف لكل مقدم خدمة وفقاً لآراء مستخدميهم



وي

جودة الصوت



اتصالات

جودة الانترنت



أورانج

خدمة العملاء
تنوع الأنظمة والعروض



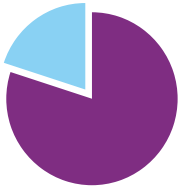
فودافون

دقة المحاسبة
جودة الانترنت
تنوع الأنظمة والعروض



التقييم العام لمقدمي خدمات الهاتف المحمول وفقاً لآراء مستخدميهم

بلغت نسبة المستخدمين الذين شعروا بالرضا بالعينة عن مجمل خدمات الهاتف المحمول المقدمة لهم من شركة فودافون 79%، ومن شركة اتصالات 79%، ومن شركة وي 76%، ومن شركة اورانج 74% وذلك من إجمالي مستخدمي كل مقدم خدمة/شركة بالعينة.



وي

76%



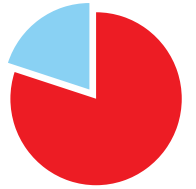
اتصالات

79%



أورانج

74%



فودافون

79%