



NTRA
National Telecom Regulatory Authority
الجهاز القومي لتنظيم الاتصالات

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

النصف الأول 2021
(يناير إلى يونيو 2021)





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 ١٧٠٠٩ مستخدم لخدمات الهاتف المحمول خلال الفترة من يناير ٢٠٢١ وحتى يونيو ٢٠٢١ مع مراعاة التوزيع الجغرافي والعمرى والنوعي ليشمل كافة فئات المجتمع

منهجية استطلاع الرأي 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، واستجابة وحل الشكاوى، ودقة المحاسبة (الفواتير/الرصيد)، وجاري عرضهم فيما يلي:



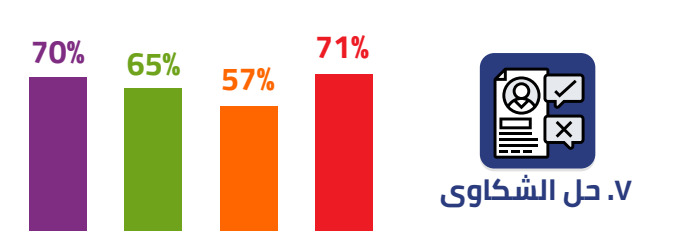
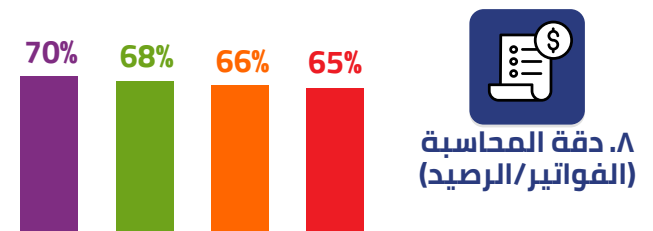
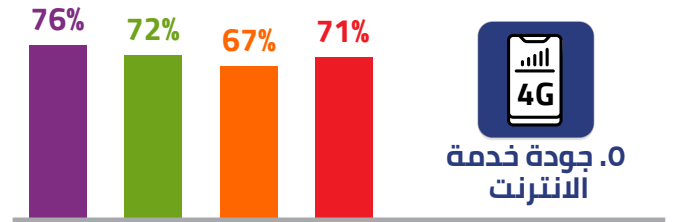
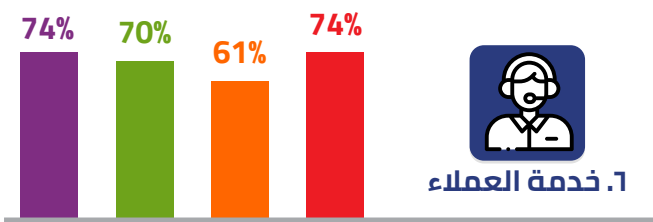
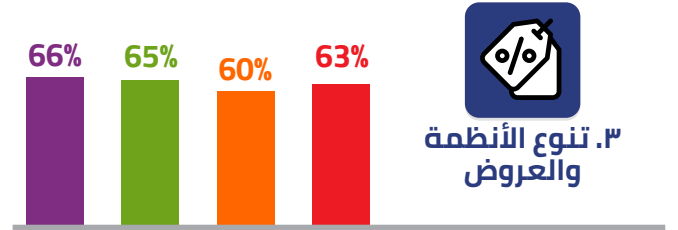
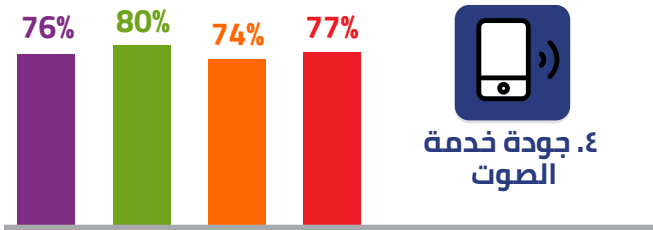
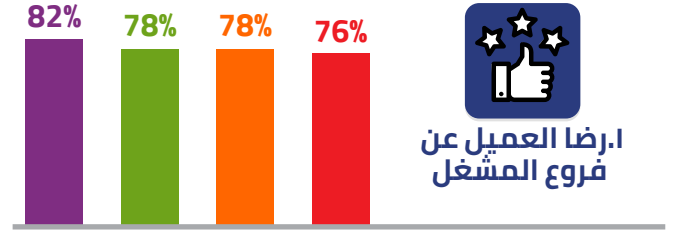
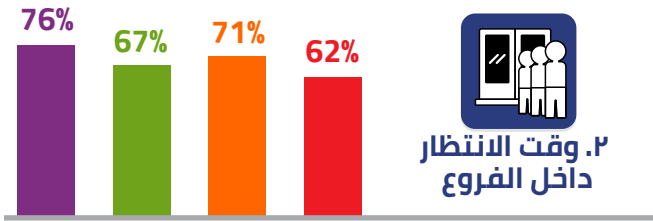
نسبة رضا المستخدمين خلال مراحل التعامل مع مشغلي خدمات الهاتف المحمول

وي

اتصالات

أورانج

فودافون



نقاط التميز لكل مقدم خدمة وفقاً لآراء مستخدميهم



وقت الإنتظار داخل الفروع

وي



جودة الصوت

اتصالات



الرضا عن فروع المشغل

أورانج



حل الشكاوى

فودافون

نقاط الضعف لكل مقدم خدمة وفقاً لآراء مستخدميهم



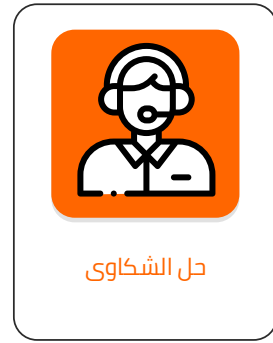
جودة الصوت

وي



وقت الإنتظار داخل الفروع

اتصالات



حل الشكاوى

أورانج



وقت الإنتظار داخل الفروع

فودافون

التقييم العام لمقدمي خدمات الهاتف المحمول وفقاً لآراء مستخدميهم

بلغت نسبة المستخدمين الذين شعروا بالرضا من إجمالي العينة عن مجمل خدمات الهاتف المحمول المقدمة لهم من شركة اتصالات ٧٩%، ومن شركة فودافون ٧٨%، ومن شركة وي ٧٦%، ومن شركة اورانج ٧٣% وذلك من إجمالي مستخدمي كل مقدم خدمة/شركة بالعينة



76%



79%



73%



78%