

# رضا المستهلكين عن خدمات الهاتف الجوال - نتائج الاستبيان

28 نوفمبر 2021

## الفهرس

- 3 1. المقدمة
- 3 1.1 حول الاستبيان
- 3 1.2 حول العينة
- 3 2. نتائج الأسئلة
- 3 2.1 من هو مقدم خدمة الاتصالات الخاص بك؟
- 4 2.2 ما هو نوع خدمة الهاتف الجوال التي تستخدمها؟
- 4 2.3 ما مدى رضاك عن خدمات الهاتف الجوال من حيث جودة الخدمات بشكل عام، وتغطية الشبكة، والإنترنت، والمكالمات؟
- 5 2.4 كيف تقيم أسعار خدمات الهاتف الجوال من حيث خدمات الإنترنت، والخدمات الصوتية على مقياس من 1 إلى 10؟ حيث 1 منخفض جداً و10 مرتفع جداً.
- 5 2.5 كيف تقيم باقات الهاتف الجوال من حيث وضوح شروط وأحكام الباقة وتنوعها وشفافية أسعارها، على مقياس من 1 على 10؟ حيث 1 سيء جداً و10 ممتاز.
- 6 2.6 كيف تقيم خدمات الهاتف الجوال من حيث تعبئة الرصيد (لعملاء خدمة الدفع المسبق فقط) على مقياس من 1 على 10؟ حيث 1 سيء جداً و10 ممتاز.
- 6 2.7 كيف تقيم خدمات الهاتف الجوال من حيث النقاط التالية (لعملاء خدمة الدفع الآجل فقط) من حيث الفواتير والدفع، على مقياس من 1 على 10؟ حيث 1 سيء جداً و10 ممتاز.
- 7 2.8 هل واجهتك أي مشاكل بخصوص خدمات الهاتف الجوال متعلقة بالآتي؟
- 7 2.9 هل لديك أي اقتراحات لمقدمي خدمات الاتصالات لتحسين خدمات الهاتف الجوال الخاصة بهم؟
- 7 3. الخلاصة

## 1. المقدمة

### 1.1 حول الاستبيان

أجرت هيئة تنظيم الاتصالات استبياناً ثنائي اللغة على وسائل التواصل الاجتماعي لجمع آراء المستهلكين وقياس مدى رضاهم عن خدمات الهاتف الجوال المقدمة من قبل مقدمي خدمات الاتصالات (أريدُ قطر ش.م.ق.ع وفودافون قطر ش.م.ق.ع).

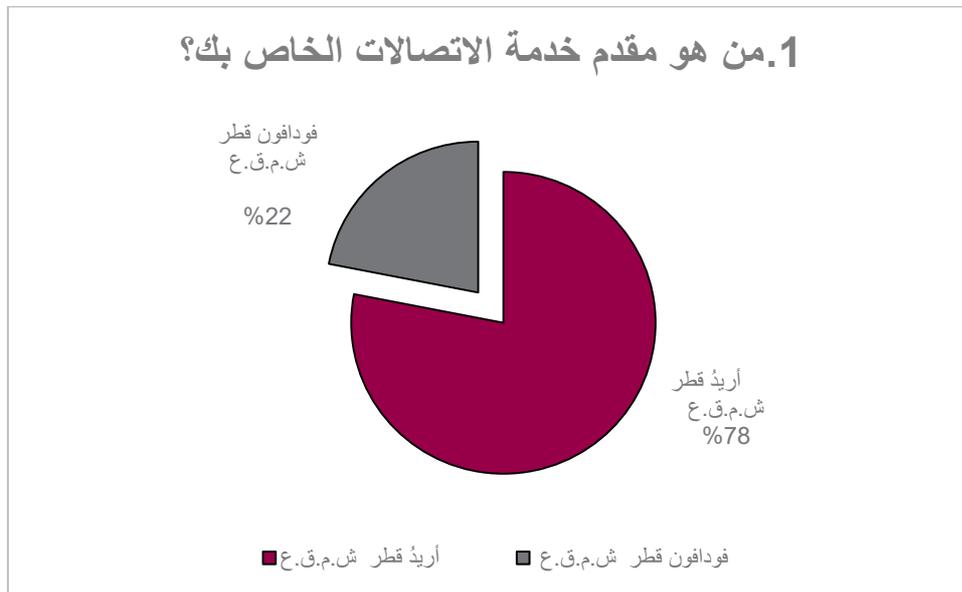
تم نشر هذا الاستبيان في الفترة ما بين 22 أغسطس - 5 سبتمبر 2021، وتم تلقي حوالي 1954 إجابة من المستطلعين.

### 1.2 حول العينة

تعتبر عينة الاستبيان عينة عشوائية حيث تم إجراء هذا الاستبيان من خلال وسائل التواصل الاجتماعي.

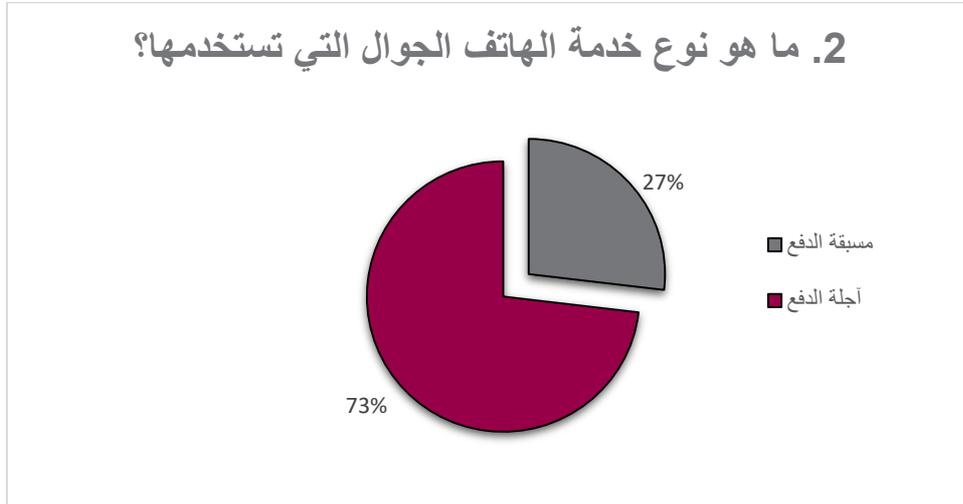
## 2. نتائج الاستبيان

### 2.1 من هو مقدم خدمة الاتصالات الخاص بك؟



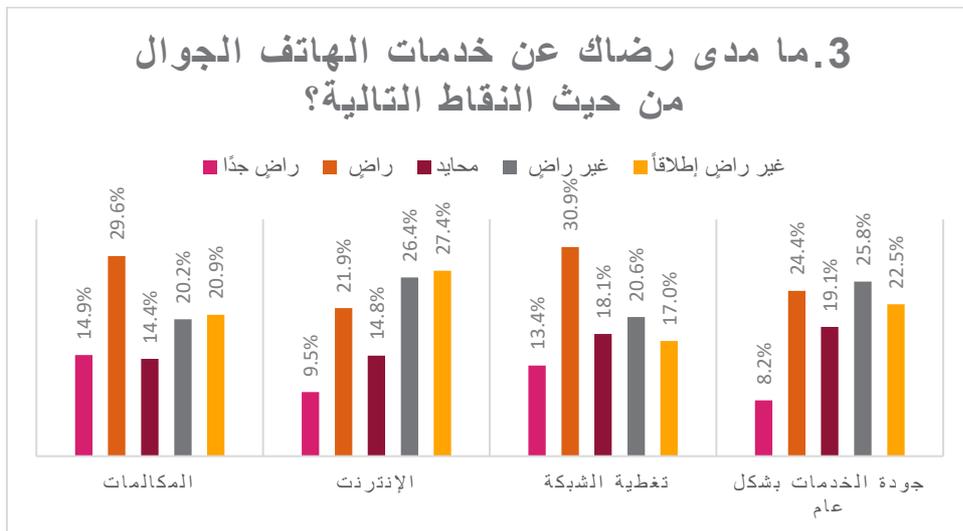
يوضح الرسم البياني أعلاه أن غالبية المستطلعين يستخدمون الخدمات المقدمة من قبل أريدُ قطر ش.م.ق.ع. بنسبة 78%، بينما يستخدم 22% منهم الخدمات المقدمة من قبل فودافون قطر ش.م.ق.ع.

## 2.2 ما هو نوع خدمة الهاتف الجوال التي تستخدمها؟



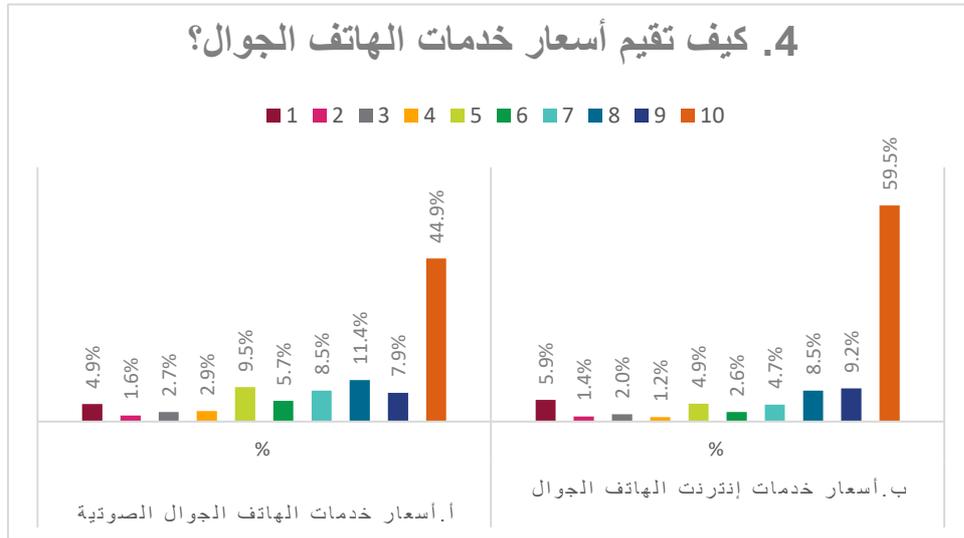
يوضح الرسم البياني أعلاه، أن حوالي 73% من المستطلعين يستخدمون خدمات الهاتف الجوال آجلة الدفع، بينما 27% فقط يستخدمون الخدمات مسبق الدفع.

## 2.3 ما مدى رضاك عن خدمات الهاتف الجوال من حيث جودة الخدمات بشكل عام، وتغطية الشبكة، والإنترنت، والمكالمات؟



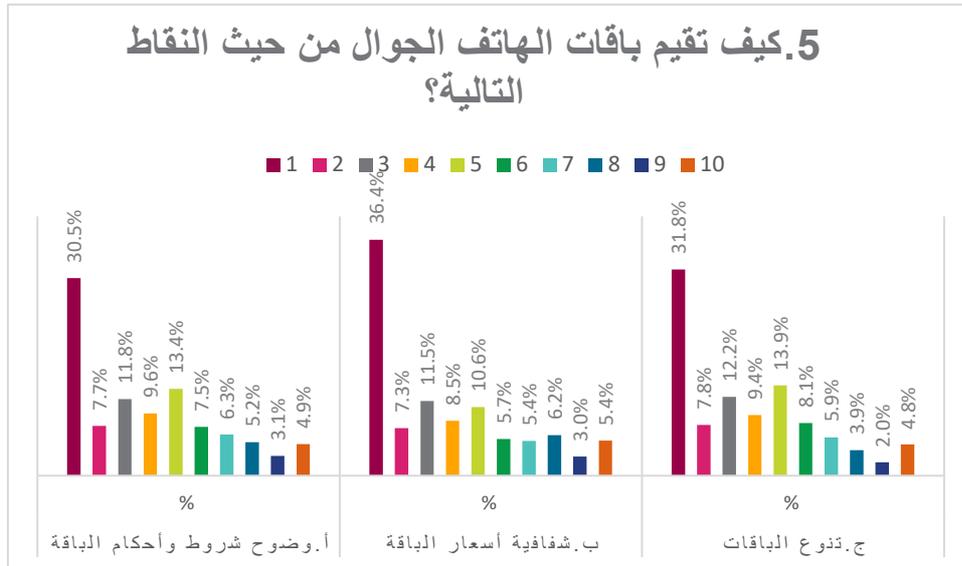
يوضح الرسم البياني أعلاه أن 44.5% من المستطلعين راضين عن الخدمة من حيث المكالمات بينما 41.1% غير راضين. من ناحية أخرى، كان 53.8% منهم غير راضين عن خدمة الإنترنت و31.4% كانوا راضين عن الخدمة. وفيما يتعلق بتغطية الشبكة، فقد أعرب 44.3% عن رضاهم بينما 37.6% منهم كانوا غير راضين عن الخدمة. أما من حيث جودة الخدمات بشكل عام، كان حوالي 48.3% من المستطلعين غير راضين عنها بينما 32.6% منهم كانوا راضين عن الخدمة.

2.4 كيف تقيم أسعار خدمات الهاتف الجوال من حيث خدمات الإنترنت، والخدمات الصوتية على مقياس من 1 إلى 10؟ حيث 1 منخفض جداً و10 مرتفع جداً.



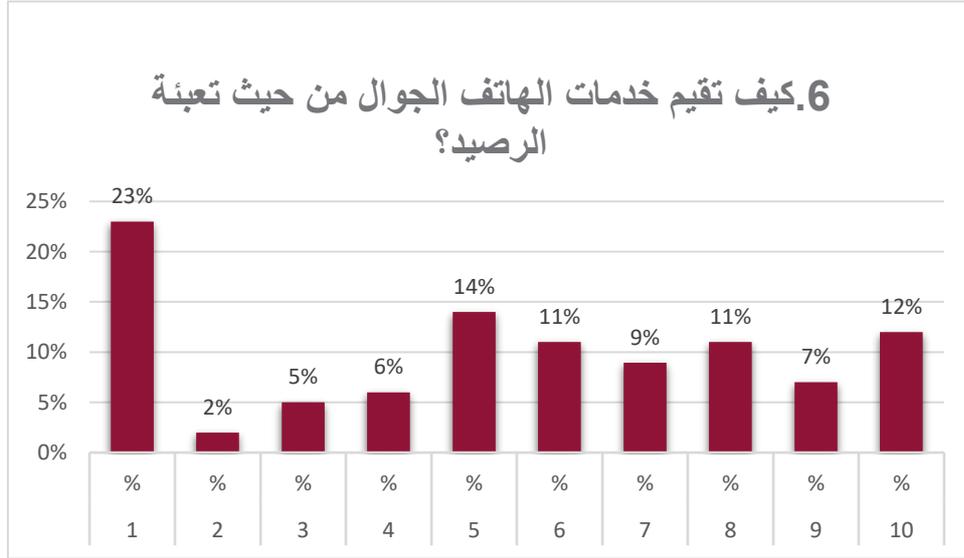
يوضح الرسم البياني أعلاه، أن غالبية المستطلعين يجدون أن الأسعار مرتفعة للغاية بالنسبة لخدمات الهاتف الجوال الصوتية وخدمات إنترنت الهاتف الجوال، حيث تم تقييم الخدمتين بـ "مرتفعة جداً".

2.5 كيف تقيم باقات الهاتف الجوال من حيث وضوح شروط وأحكام الباقة وتنوعها وشفافية أسعارها، على مقياس من 1 إلى 10؟ حيث 1 سيء جداً و10 ممتاز.



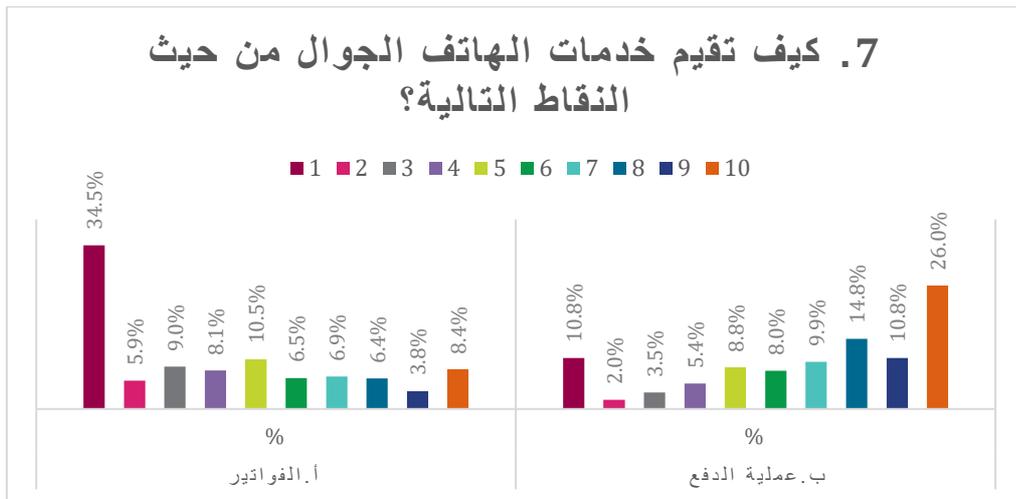
يوضح الرسم البياني أعلاه، أن غالبية المستطلعين بنسبة وصلت إلى حوالي 74% تقريباً قاموا بتقييم كلاً من شروط وأحكام باقة خدمات الهاتف الجوال وشفافية أسعار الباقة وتنوعها ما بين 1-5.

2.6. كيف تقيم خدمات الهاتف الجوال من حيث تعبئة الرصيد (لعملاء خدمة الدفع المسبق فقط) على مقياس من 1 على 10؟ حيث 1 سي جداً و10 ممتاز.



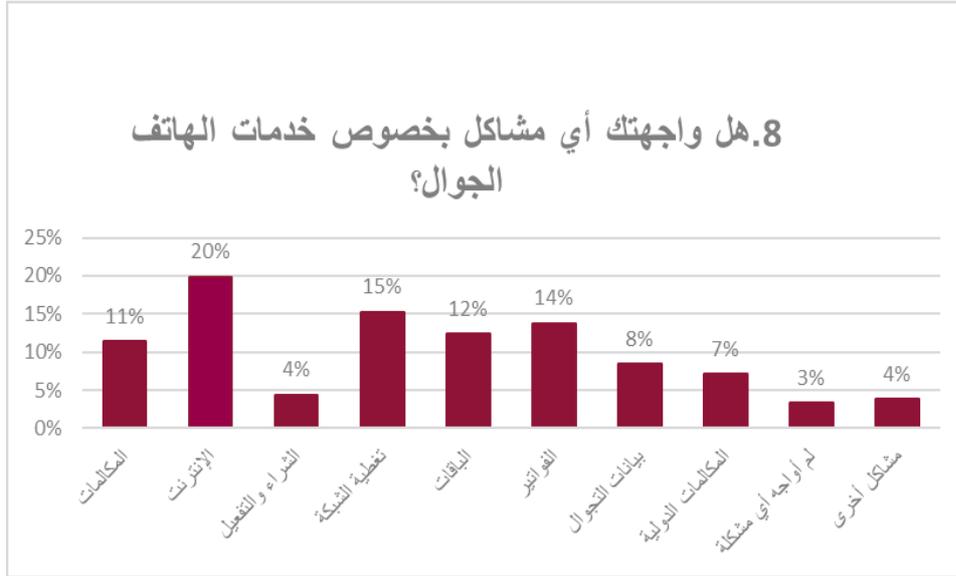
يوضح الرسم البياني أعلاه أن النتائج متساوية، حيث إن 50% منهم كانوا راضيين عن خدمة إعادة تعبئة الرصيد وقيموها ما بين 6 - 10 بينما قيمها الآخرون ما بين 1 - 5.

2.7. كيف تقيم خدمات الهاتف الجوال من حيث النقاط التالية (لعملاء خدمة الدفع الأجل فقط) من حيث الفواتير والدفع، على مقياس من 1 على 10؟ حيث 1 سيء جداً و10 ممتاز.



يوضح الرسم البياني أعلاه أن 68% من المستطلعين قيموا الفواتير ما بين 1 - 5 مما يدل على أنهم غير راضين عنها، بينما 69.6% كانوا راضين عن عملية الدفع حيث قيموها ما بين 6 - 10.

## 2.8 هل واجهتك أي مشاكل بخصوص خدمات الهاتف الجوال متعلقة بالآتي؟



يوضح الرسم البياني أعلاه أن معظم المشاكل التي يواجهها المستطلعين كانت تتعلق بالإنترنت بنسبة (20%)، أما بالنسبة لتغطية الشبكة فوصلت النسبة لـ (15%) والفواتير لـ (14%)، أما الباقات والمكالمات فوصلت النسبة لـ (12%) و(11%) على التوالي.

## 2.9 هل لديك أي اقتراحات لمقدمي خدمات الاتصالات لتحسين خدمات الهاتف الجوال الخاصة بهم؟

قدم حوالي 880 مستطلع اقتراحات تتعلق بتحسين خدمات الهاتف الجوال، واقترح 45% منهم تخفيض أسعار خدمة الهاتف الجوال بشكل عام وخدمة إنترنت الهاتف الجوال بشكل خاص. كما اقترح 19% منهم تعديل باقات الإنترنت والمكالمات وتقديم المزيد من عروض خدمات الهاتف الجوال. بينما اقترح 5% منهم زيادة سرعة إنترنت الهاتف الجوال و5% اقترحوا تحسين تغطية الشبكة، بينما قدم 16% من المستطلعين اقتراحات أخرى.

### 3. الخلاصة

تُظهر النتائج بشكلٍ عام أن أكثر المستطلعين يستخدمون خدمات الهاتف الجوال المقدمة من قبل أريذ قطر ش.م.ق.ع. كما تشير النتائج إلى رضى 50% من المستطلعين عن المكالمات، والتغطية، وجودة الخدمات بشكل عام. إلا أن على الصعيد الآخر أشارت النتائج إلى عدم رضى 50% من المستطلعين عن خدمات الإنترنت الجوال.

وفيما يتعلق بأسعار خدمات الهاتف الجوال، اتفق الغالبية على أن أسعار الخدمات مرتفعة. علاوة على ذلك، رأى العديد من المستطلعين أن شروط وأحكام باقات خدمات الهاتف الجوال غير واضحة، بالإضافة إلى عدم شفافية سعر الباقات وقلة تنوعها.

وأعرب العديد من مستهلكي الخدمات مسبقاً الدفع عن رضاهم عن عملية إعادة تعبئة الرصيد. وعلى الجانب الآخر أعرب العديد من مستهلكي الخدمات آجلة الدفع عن رضاهم على عملية دفع الفواتير، إلا أنهم غير راضين عن الفواتير المستلمة من مقدم الخدمة.

كما أظهرت النتائج أن المشاكل الرئيسية التي تواجه المستطلعين حول خدمات الهاتف الجوال كانت مرتبطة بالإنترنت، وتغطية الشبكة، والفواتير، والباقات، والمكالمات.