

القسم " أ "

معلومات شخصية

ضع علامة (✓) فى المربع المناسب

1. النوع : ذكر ☐ أنثى ☐
2. الحالة الاجتماعية : متزوج ☐ عازب ☐
3. المهنة : طالب ☐ طبيب ☐ مهندس ☐ رجل أعمال ☐ بدون عمل ☐
موظف (أذكر الوظيفة)
4. العمر : أقل من 20 سنة ☐ 21-30 سنة ☐ 31-40 سنة ☐ 41-50 سنة ☐
51-60 سنة ☐ 61 سنة فأكثر ☐
5. الدخل الشهري : أقل من 400 ألف جنيه ☐ 401-600 ألف جنيه ☐
601-800 ألف جنيه ☐ 801 – 1000.000 جنيه ☐ 1000.001-1200.000 جنيه ☐
1201.000-1400.000 جنيه ☐ 1401.000-جنيه فأكثر ☐

القسم " ب "

الشركة الخاصة بالخدمة

6. من شركات الاتصالات التالية الرجاء وضع علامة (✓) على واحدة فقط من شركات الاتصالات التى تستخدم خدماتها باستمرار:

إسم الشركة	
موباتل	
اريبا	

7. نوع الخدمة التى تستخدمها:

خط	
دفع مقدم	

رجاءاً جميع الأسئلة التالية تهتم فقط بخدمة الشركة التي إخترتها فى السؤال (6)

القسم " ج "

العناصر الخاصة بالخدمة

8. ضع علامة (✓) على الإجابة التى تراها مناسبة تبعاً للخدمة التى إخترتها فى السؤال (6):

عناصر المنتج السعر	مناسب جداً	مناسب	عادى	غير مناسب	غير مناسب جداً
8.1 قيمة إيجار الخط (لأصحاب الخطوط فقط)	5	4	3	2	1
8.2 فترة صلاحية الاستقبال (لمشركى الدفع المقدم فقط)	5	4	3	2	1
8.3 سعر المكالمات لنفس المخدم (الشركة)	5	4	3	2	1
8.4 سعر المكالمات الى مخدم آخر (شركة أخرى)	5	4	3	2	1
8.5 سعر المكالمات الولائية للهاتف الثابت	5	4	3	2	1
8.6 سعر المكالمات العالمية	5	4	3	2	1
8.7 سعر الرسائل المحلية لنفس المخدم (الشركة)	5	4	3	2	1
8.8 سعر الرسائل المحلية الى مخدم آخر (شركة أخرى)	5	4	3	2	1
8.9 سعر الرسائل العالمية	5	4	3	2	1
8.10 سعر إستخدام الأنترنت	5	4	3	2	1



أوافق بشدة	أوافق	محايد	لاأوافق بشدة	لاأوافق	خدمات الشبكة	
1	2	3	4	5	راضى عن مدى تغطية الشبكة للمناطق الجغرافية	8.11
1	2	3	4	5	راضى عن وضوح الاتصال فى منطقة تغطية الشبكة	8.12
1	2	3	4	5	راضى عن وضوح الاتصال عندما تكون متحركاً	8.13
1	2	3	4	5	راضى عن عدد المحاولات التى تقوم بها للوصول للرقم المتصل به، فى حالة لم تصل اليه من أول مرة (بافتراض ان الرقم المراد الاتصال به غير مشغول او خارج الخدمة)	8.14
1	2	3	4	5	راضى عن اداء الشبكة عند استخدام الانترنت	8.15
					الخدمات الأخرى	
1	2	3	4	5	راضى عن فئات كروت الشحن المتوفرة	8.16
1	2	3	4	5	راضى عن خدمة تحويل الرصيد	8.17
1	2	3	4	5	راضى عن خدمة تحويل المكالمات	8.18
1	2	3	4	5	راضى عن خدمة إنتظار المكالمات	8.19
1	2	3	4	5	راضى عن خدمة إظهار رقم المتصل	8.20
					خدمات مابعد البيع	
1	2	3	4	5	راضى عن سرعة إستجابة خدمات المشتركين عند اتصالك لوجود مشكلة فى الشريحة	8.21



أوافق بشدة	أوافق	محايد	لاأوافق	لاأوافق بشدة	خدمات مابعد البيع	
5	4	3	2	1	راضى عن سرعة إستجابة خدمات المشتركين عند اتصالك لوجود مشكلة فى شحن الرصيد	8.22
5	4	3	2	1	راضى عن سرعة إستجابة خدمات المشتركين عند اتصالك لوجود مشكلة فى تحويل الرصيد	8.23
5	4	3	2	1	راضى عن سرعة إستجابة خدمات المشتركين عند زيارتك شخصياً لمركز الخدمة لوجود مشكلة فى الشريحة	8.24
5	4	3	2	1	راضى عن سرعة إستجابة خدمات المشتركين عند زيارتك شخصياً لمركز الخدمة لوجود مشكلة فى شحن الرصيد	8.25
5	4	3	2	1	راضى عن سرعة إستجابة خدمات المشتركين عند زيارتك شخصياً لمركز الخدمة لوجود مشكلة فى تحويل الرصيد	8.26
5	4	3	2	1	فى حالة الإتصال بخدمات المشتركين يتم حل المشكلة	8.27
5	4	3	2	1	فى حالة زيارة مركز خدمات المشتركين يتم حل المشكلة	8.28
5	4	3	2	1	راضى عن خدمات المشتركين عند الإتصال	8.29
5	4	3	2	1	راضى عن خدمات المشتركين عند زيارتك شخصياً لمركز الخدمة	8.30



القسم " د "

العناصر الخاصة برضاء الزبون

9. تبعاً للخدمة التي إختترتها فى السؤال (6) الرجاء توضيح ماهو تقييمك للأتى:

الرضاء	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لاأوافق	لاأوافق بشدة
9.1 أنت راضى بصورة عامة عن خدمات الشركة التي إختترتها	5	4	3	2	1
9.2 لديك الرغبة فى التحلى عن خدمات هذه الشركة	5	4	3	2	1
9.3 تعتقد أن الشركة المختارة من الشركات الأفضل فى مجال الإتصالات	5	4	3	2	1
9.4 من الخدمات التي تقدمها لك الشركة تعتقد انها ناجحة فى مجال الإتصالات	5	4	3	2	1
9.5 بالمقارنة بالشركات الموجودة تعتقد أن الشركة المختارة هى الأفضل	5	4	3	2	1

القسم "هـ"

العوامل المؤثرة على الولاء

10. الرجاء الاشارة الى العوامل التي تؤثر على إختيارك لخدمة هذه الشركة

العوامل	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لاأوافق	لاأوافق بشدة
10.1 تعتقد بأن إختيارك لخدمات هذه الشركة إختيار مناسب	5	4	3	2	1
10.2 تعتقد أسرتك بأن إختيارك لخدمات هذه الشركة إختيار مناسب	5	4	3	2	1



العوامل	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لاأوافق بشدة	لاأوافق	
10.3	يعتقد أصدقائك بأن إختيارك لخدمات هذه الشركة إختيار مناسب	5	4	3	2	1
10.4	يعتقد زملائك بأن إختيارك لخدمات هذه الشركة إختيار مناسب	5	4	3	2	1
10.5	حالياً متمسك بإستخدام خدمات هذه الشركة	5	4	3	2	1
10.6	سوف تستمر بخدمات هذه الشركة مستقبلاً	5	4	3	2	1
10.7	سوف توصي الآخرين باستخدام خدمات هذه الشركة	5	4	3	2	1
10.8	سوف تترك خدمات هذه الشركة وتتحول الى شركة أخرى	5	4	3	2	1

شكراً لمشاركتك في هذا البحث