



الشروط المرجعية والشروط الخاصة

مسح قياس وعي ورضى المستفيدين من الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات في الأردن

١. خلفية عامة حول المسح:

حرصاً من الهيئة على إيلاء المستفيدين من خدمات الاتصالات جل رعايتها على اعتبارهم عنصراً هاماً من عناصر العملية التنموية في هذا القطاع الحيوي، وتعزيزاً لزيادة تنافسية قطاع الاتصالات المتنقلة، وزيادة جودة الخدمات المقدمة من قبل شركات الاتصالات المتنقلة، ولكون الهيئة أيضاً ملتزمة بموجب خطتها الاستراتيجية بالاستمرار بزيادة الوعي لدى المستفيدين من خدمات الاتصالات، ولأن أهم القيم الجوهرية لدى الهيئة هو الانصات لمتلقي الخدمات، قررت الهيئة قياس وعي ورضا المستفيدين من خدمات الاتصالات في المملكة، ولتنفيذ ذلك قررت الهيئة القيام بهذا المسح بحيث يتم تغطية كافة محافظات المملكة من أجل الحصول على معلومات كافية حول رضا المستفيدين النهائيين عن خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة والتي تشمل خدمات المكالمات الصوتية والانترنت .

٢. الهدف من المشروع:

قياس الرأي العام حول مدى رضا المستفيدين النهائيين عن العروض المقدمة من قبل مزودي خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة (المكالمات الصوتية والانترنت) ومدى تنوعها وتلبية هذه العروض لرغبة الزبائن وأسعار هذه العروض، بالإضافة إلى مدى رضا المستفيدين عن تعامل موظفي الشركات في المعارض ومركز خدمات المشتركين وخدمات ما بعد البيع وأية أمور أخرى ذات علاقة.

٣. المهمة المطلوبة:

تنفيذ المسح الميداني للمستفيدين (Consumer Survey) بعنوان "استطلاع آراء المستفيدين حول خدمات الصوت والانترنت المقدمة من خلال شبكات الاتصالات الثابتة والمتنقلة في المملكة" للوقوف على وجهات نظرهم بخصوص رضاهم عن هذه الخدمات ومدى الرضا عن مقدم الخدمة نفسه، وسيتم تنفيذ هذا المسح بكافة مراحله على أن تشمل المراحل على:

١. أن تقدم الشركة المنفذة للمشروع للهيئة الطرق المقترحة للتنفيذ والمثلث سواء بطريقة (مقابلات، هاتف، او من خلال الانترنت...الخ)، بحيث تحقق الأهداف المرجوة بأقل التكاليف.
٢. أن لا يقل حجم العينة عن ٣٠٠٠ بحيث يكون حجم العينة ممثلاً بشكل فعلي على مستوى المملكة ويتم سحب العينة عشوائياً ووفقاً لأسس علمية بحيث تكون موزعة جغرافياً ولكافة شرائح المجتمع بطريقة علمية وتمثل جميع مشركي الشركات المعنية بالمسح بالتساوي على أن تكون نسبة الرد على العينة لا تقل عن ٩٠%.
٣. تصميم استمارة المسح بشكل مختصر وواضح بحيث تتضمن أسئلة ذات علاقة بموضوع المسح وتحقق الهدف المرجو منه وتكون مفهومة من قبل المستجيبين والتي تكون خاضعة للموافقة المسبقة عليها من قبل الهيئة.
٤. توضيح نموذج القياس الأمثل لقياس رضا المستفيدين (Consumer Perception) والذي يمكن الهيئة من المقارنه بين الشركات المعنية بالمسح بكل حيادية، بحيث يخضع نموذج القياس لموافقة الهيئة لاعتماده قبل البدء بالدراسة في حالة الاحالة على الشركة.
٥. إعداد تقرير وصفي مفصل للمؤشرات الرئيسية للمسح، وكذلك التقرير التحليلي باللغتين العربية والانجليزية، وتزويد الهيئة الكترونياً بالبيانات الخام على شكل (Excel Format) أو (SPSS) أو حسب البرنامج الاحصائي المعتمد في التحليل ووصف للمتغيرات فيها، بالاضافة الى نسخة الكترونية من نتائج التحليل الاحصائي.
٦. بالاضافة إلى منهجية البحث المتبعة والنتائج الواردة في التقرير الوصفي مشتملاً على ملخص بالنتائج الرئيسية وخلفية عامة عن المسح، ومراحل تنفيذه والأخطاء المعيارية لأهم المتغيرات والجداول التفصيلية.

٤. مخرجات المشروع:

عند الانتهاء من المشروع يتعين أن يتم تسليم هيئة تنظيم قطاع الاتصالات ما يلي:

١. استبانة المسح.
٢. نسخة الكترونية من البيانات الخام للاستبيانات.
٣. نتائج التحليل الأولي للبيانات التي تم تجميعها بحيث يتم تسليم نسخة ورقية وأخرى إلكترونية على شكل (Excel Format) أو (SPSS) أو حسب البرنامج الإحصائي المعتمد في التحليل مع شرح آلية التحليل والبرمجيات والنظريات المستخدمة.
٤. التقرير النهائي التفصيلي حول مدى الرضا عن مقدمي خدمات الاتصالات باللغتين العربية والانجليزية.
٥. ملخص للتقرير النهائي للنتائج وبحيث يكون معداً بشكل كامل ومن كافة النواحي الفنية والتصميمية للنشر في حال قررت الهيئة نشره باللغتين العربية والانجليزية.
٦. عمل عرض توضيحي للهيئة حول النتائج النهائية التي تم التوصل إليها في نهاية المشروع وتزويد الهيئة بنسخة الكترونية منه باللغتين العربية والانجليزية.

٥. المدة الزمنية للمشروع:

يتم الانتهاء من المشروع خلال ثلاثة شهور على الأكثر من خلال جدول زمني يتم التوافق عليه مع الهيئة لتنفيذ المشروع، على أن يتم تقديم جدول زمني مبدئي للهيئة يتضمن كافة مراحل تنفيذ المسح. على أن يتم إعلام الهيئة المسبق عن أي تأخير قد يطرأ على تسليم أي من مخرجات المشروع وبفترة كافية لا تقل عن مدة أسبوعين .

٦. شروط أخرى:

١. الدفع بعد التنفيذ والاستلام النهائي.
٢. يتم توقيع اتفاقية الحفاظ على سرية المعلومات المعتمدة لدى الهيئة (NDA) قبل بدء العمل.
٣. المحافظة على سرية البيانات الشخصية للمستجيبين.
٤. ان تكون الشركة منفذة المسح من الجهات ذات الخبرة لاتقل عن ٣ سنوات في أعداد المسوحات الوطنية وتنفيذها وإعداد التحليل الإحصائي المناسب لتقييم النتائج.
٥. أن تكون خبرة مدير المشروع والمحليلين لا تقل عن ١٠ سنوات في تنفيذ المسوح التسويقية، ويفضل من كان لديهم خبرة في المسوح المتعلقة بقطاع الاتصالات.
٦. اختيار باحثين مؤهلين لتنفيذ المسح على دراية بخدمات الاتصالات المقدمة من قبل شركات الاتصالات المعنية أو يتم تدريبهم عليها من قبل الشركة المنفذه للمسح وبالتعاون مع الهيئة.

٧. أن تقدم الشركة منفذة المسح خبرتها والمشاريع المماثلة التي نفذتها وتواريخ تنفيذها وثلاثة معرفين (References).

٨. أن يتم تقديم السيرة الذاتية لكل من مدير المشروع والمحللين تتضمن المشاريع المماثلة التي نفذوها وتواريخ تنفيذها وثلاثة معرفين (References).

٩. أن لا تكون الشركة المتقدمه للمشروع قد تعاقدت مع إحدى شركات الاتصالات المعنية بالمسح لتنفيذ مسح مشابه في الوقت الحالي وأن يكون قد مضى عام كامل على تنفيذ مسح مشابه، كما يشترط أن لا يوجد لها اي ارتباط او مصلحة مع شركات الاتصالات المتتقلة.

١٠. إمكانية مشاركة الهيئة لفريق العمل المكلف من قبل الشركة المنفذة للمسح.