

يتم تتبع جودة الخدمة على أساس مقاربتين اثنتين :

- تحليل معطيات المؤشرات الأساسية للأداء أو تلك المودعة بناء على طلب الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات بمناسبة أحداث مهمة أو استثنائية؛
- إطلاق حملات قياس ميدانية لتقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المستعملين.

وهكذا، تقوم الوكالة بانتظام، واعتمادا على عينات تمثيلية، بحملات قياس واستقاء مؤشرات جودة الخدمة. وترمي هذه المؤشرات أساسا إلى ضمان ولوجية الخدمة، واستمراريتها، وموفوريتها وموثوقيتها. وقد تهم الحملات المؤشرات الصوتية (معدل الفشل ومعدل الانقطاع ومعدل النجاح، ...) أو إرسال المعطيات (معدل الاستقبال، وصيب الإرسال، ومعدل أخطاء المعطيات، ...) وتهدف ضمان مستوى كاف من جودة الخدمة لفائدة المستعملين.

ولضمان تمثيلية القياس وفعالية النتائج المحصلة، يتم إجراء كل حملة على عينة تمثيلية (عدد التدابير، والمدن، والخدمات ...). ويتم القياس بطريقة عفوية وعشوائية، حسب بروتوكول قياس تحدده الوكالة، وذلك من أجل تقييم جودة الخدمة حسبما يراها المستعمل.

Arabic Language
Qualité de service Infos pratiques:

<https://www.anrt.ma/ar/infos-pratiques/ce-que-vous-devez-savoir/696#comment-0> **Source URL:**