

بلاغ صحفي

01 أبريل 2013

جودة خدمة الهاتف المتنقل : خدمة الصوت للشبكات العامة للمواصلات

من الجيل الثاني (2G) والجيل الثالث (3G) : مؤشرات جديدة

تنشر الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات تقريرها حول مؤشرات جودة خدمة الشبكات العامة الوطنية للمواصلات (خدمة الصوت) من الجيل الثاني (2G) والجيل الثالث (3G) والتي شملت عمليات القياس خلال الفترة الممتدة ما بين 19 فبراير و 10 مارس 2013. يحتوي هذا التقرير، للمرة الأولى، على مؤشرات جودة خدمة الصوت لشبكات الجيل الثالث¹ (3G) وعلى تقييم لجودة الاستماع إلى المكالمات.

تبين المؤشرات التالية، التي وضعتها الوكالة، المعلومات المتعلقة على الخصوص بالتحقق من مدى توفر الخدمة والولوج إليها ومدى استمراريتها ودقتها. وتهم:

- نسبة الإخفاق؛
- نسبة الانقطاع؛
- نسبة النجاح؛
- جودة الاستماع.

وتهم هذه المؤشرات الخدمة الهاتفية للمتعهدين الثلاثة لشبكات المواصلات : اتصالات المغرب وميديتليكوم ووانا كوربريت.

وقد استندت عمليات القياس على عينة من :

- عشرين (20) مدينة (كبرى ومتوسطة وصغرى)²؛ مجموع محاور الطرق السيارة ومجموع محاور السكة الحديدية و 14 محورا من الطرق الوطنية بالنسبة لخدمة الصوت لشبكات الجيل الثاني (2G).
- ست (6) مدن كبرى بالنسبة لخدمة الصوت لشبكات الجيل الثالث (3G).

¹ : لم تهم قياسات خدمة الصوت لشبكات الجيل الثالث (3G) إلا شبكات المتعهدين اتصالات المغرب وميديتليكوم.

² : مدينة كبيرة: تساوي أو تفوق 500 000 نسمة / مدينة متوسطة: أكثر من 100 000 وأقل من 500 000 نسمة / مدينة صغيرة: أقل من 100 000 نسمة.

ويعتبر متوسط نسبة النجاح، المؤشر الأكثر دلالة بالنسبة لهذا التقرير، وهو يساوي متوسط نسب النجاح المسجلة من طرف كل واحد من المتعهدين الثلاثة.

وقد جاءت نتائج هذه الحملة كما يلي :

- بالنسبة لخدمة الصوت لشبكات الجيل الثاني(2G) : بلغ متوسط نسبة النجاح الإجمالية %97,32 على صعيد المدن، %95,04 على مستوى الطرق السيارة، %93,45 بالطرق الوطنية و%91,25 على مستوى محاور السكك الحديدية ؛

- بالنسبة لخدمة الصوت لشبكات الجيل الثالث(3G) : بلغ متوسط نسبة النجاح الإجمالية %96,77 على صعيد مجموع المدن المعنية.

وفيما يخص جودة الاستماع إلى المكالمات الناجحة بالنسبة لجميع المتعهدين وعلى مستوى جميع المواقع التي شملها القياس فقد جاءت النتائج كما يلي :

- بلغت النسبة الإجمالية للمكالمات الجيدة/المقبولة فيما يخص خدمة الصوت لشبكات الجيل الثاني(2G) %68,11 و%73,61 بالنسبة لشبكات الجيل الثالث(3G).

- أما المكالمات دون المتوسط فقد بلغت %27,05، بالنسبة لشبكات الجيل الثاني(2G) و%22,20 بالنسبة لشبكات الجيل الثالث(3G).

- كما بلغت النسبة الإجمالية للمكالمات الرديئة %2,16 بالنسبة لشبكات الجيل الثاني(2G) و%1,78 بالنسبة لشبكات الجيل الثالث(3G).

وتنشر الوكالة عبر موقعها الإلكتروني (www.anrt.ma) تقريرا مفصلا يتضمن النتائج بالنسبة لكل متعهد وحسب نوعية المكالمة (خارج الشبكة/داخل الشبكة) وبالنسبة لمواقع القياس (المدن، الطرق السيارة، محاور السكك الحديدية والطرق الوطنية).

هذا وتجدر الإشارة، أن الوكالة الوطنية لتقنين المواصلات تقوم بشكل منتظم بحملات التحقق من مدى احترام متعهدي الشبكات العامة للمواصلات لالتزاماتهم في مجال جودة الخدمة كما هي منصوص عليها في دفاتر تحملاتهم.

وفي هذا السياق، يتم تحليل مجمل نتائج حملات القياس وإرسال نتائجها للمتعهدين المعنيين قصد تقديم تفسيراتهم في حالة ملاحظة أي تراجع في مستوى جودة الخدمات وحثهم على ضرورة التدخل والقيام بالإجراءات الضرورية والكفيلة لتحسين جودة الخدمة.

كما تسهر مصالح الوكالة بكيفية صارمة على تنفيذ مختلف عمليات تتبع جودة الخدمة، خصوصا من خلال تنظيم حملات القياس على أرض الواقع بغية تقييم مدى نجاعة الجهود التي يبذلها المتعهدون في هذا

الصدد.

بعض التعاريف المتعلقة بحملة جودة خدمة الشبكات:

- **نسبة الإخفاق:** تعد محاولة إجراء مكالمة قد أخفقت إذا لم تتم خلال المحاولة الأولى أو لم تستمر المحافظة على المكالمة أكثر من 5 ثواني. وتحسب نسبة الإخفاق من خلال حاصل قسمة عدد المكالمات غير الموقفة على عدد المحاولات التي تم القيام بها.
 - **نسبة الانقطاع:** تعد المكالمة منقطعة، إذا تمت المكالمة خلال المحاولة الأولى واستمرت أكثر من 5 ثوان وأقل من 2 دقائق. وتحسب نسبة الانقطاع من خلال حاصل قسمة عدد المكالمات المنقطعة على عدد المحاولات التي تم القيام بها.
 - **نسبة النجاح:** تعتبر المكالمة ناجحة إذا تحقق وصول النداء منذ المحاولة الأولى، واستمرت المكالمة لمدة دقيقتين بدون انقطاع.
 - **متوسط نسبة النجاح:** وهو يساوي متوسط نسب النجاح المسجلة من طرف كل واحد من المتعهدين الثلاثة.
- يتم حساب المؤشرات الثلاثة على أساس العدد الإجمالي لمحاولات إجراء المكالمات ويجب أن تتحقق المعادلة التالية: **معدل المكالمة الناجحة + معدل الانقطاع + معدل الإخفاق = 100%**. تجدر الإشارة إلى أن القيمة العادية بالنسبة لكل متعهد يجب أن تكون حوالي 95%.
- **جودة الاستماع :** بالنسب للمكالمات الناجحة، تقيم جودة الاستماع لكل مكالمة حسب الجدول التالي :

جودة الاستماع إلى المكالمات	الجيدة/المقبولة	تعد مكالمة ناجحة وبجودة جيدة/مقبولة إذا تمت بنجاح وفق مفهوم مؤشر "نسبة النجاح" وإذا كانت جودة استماع كلا المخاطبين جيدة أو يشوبها اضطراب خفيف لا يؤثر على المحادثة. وتحسب نسب المكالمات ذات جودة جيدة/مقبولة من خلال حاصل قسمة عدد المكالمات الجيدة/المقبولة على عدد المكالمات المنجزة.
	دون المتوسط	تعد مكالمة ناجحة وبجودة دون المتوسط إذا تمت بنجاح وفق مفهوم مؤشر "نسبة النجاح" وإذا كانت جودة استماع كلا المخاطبين يشوبها انزعاج متواصل بسبب اضطرابات متعددة مع إمكانية الفهم عند كلا المخاطبين. تحسب نسب المكالمات ذات جودة دون المتوسط من خلال حاصل قسمة عدد المكالمات بجودة دون المتوسط على عدد المكالمات المنجزة.
	الردئية	تعد مكالمة ناجحة وبجودة رديئة إذا تمت بنجاح وفق مفهوم مؤشر "نسبة النجاح" وإذا كان الفهم يتم بصعوبة كبيرة والمحادثة مستحيلة بين كلا المخاطبين. تحسب نسب المكالمات ذات جودة رديئة من خلال حاصل قسمة عدد المكالمات بجودة رديئة على عدد المكالمات المنجزة.

العيوب	التعريف
صوت ضعيف	مستوى الصوت المستقبل أضعف نسبيا من المستوى العادي
الصدى	رجع الصوت المرسل بشكل متفرق أو مقترن
ضجيج معدني	ضجيج يشبه أصوات معدنية
صرير	صوت القلي
انقطاعات دقيقة	انقطاعات طفيفة للصوت
سكوت	فراغ صوتي طويل نسبيا
تحويل	تحويل الصوت