



# مؤشرات تجربة المستخدمين في قطاع الاتصالات

## CX Index 2025

زين  
Zain

موبايلي  
Mobily

stc

BEYOND  
ONE

GO  
للاتصالات

salam

salam  
mobile

Red Bull  
MOBILE

LEBARA  
ليبارا موبايل



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية  
Communications, Space &  
Technology Commission

cst.gov.sa

# محتويات التقرير

|    |                                  |
|----|----------------------------------|
| 3  | المقدمة                          |
| 4  | التعريفات                        |
| 6  | مؤشرات الرضا العام الأساسية      |
| 11 | مؤشرات الرضا عن القنوات والخدمات |



## المقدمة

يشهد قطاع الاتصالات تحولًا متسارعًا مدفوعًا بتزايد توقعات المستخدمين وارتفاع مستوى التنافسية، مما جعل تجربة المستخدمين محورًا رئيسيًا في تقييم أداء مقدمي خدمات الاتصالات. ومن هذا المنطلق، يأتي تقرير مؤشرات تجربة المستخدمين في قطاع الاتصالات (CX Index) 2025 ليقدّم قراءة شاملة لمستوى رضا المستخدمين وجودة الخدمات المقدمة عبر أربع خدمات رئيسية: الخدمات الصوتية، خدمات البيانات فقط، الخدمات المدمجة، خدمات النطاق العريض الثابت.

ويرتكز التقرير على إطار منهجي يضم مجموعة من المؤشرات والمعايير التي تغطي مختلف مراحل تفاعل المستخدمين مع الخدمة، بما يعكس التجربة الفعلية للمستخدمين، استنادًا إلى نتائج مسوحات ميدانية أُجريت خلال عام 2025م.

ويهدف التقرير إلى دعم صنّاع القرار ومقدمي خدمات الاتصالات ببيانات موثوقة تساهم في تحسين جودة الأداء، وتعزيز مستوى رضا المستخدمين، والارتقاء بتجربة المستخدم نحو مزيد من الكفاءة والابتكار، بما يتماشى مع تطلعات المستخدمين، ويدعم نمو القطاع.

# التعريفات المؤشرات

## رضا المستخدمين (CSAT)

مستوى رضا المستخدمين عن الخدمة أو التجربة من خلال تقييمهم لمستوى الرضا العام، بما يعكس مدى تلبية الخدمة لتوقعاتهم واحتياجاتهم.

## صافي نقاط الترويج (NPS)

ولاء المستخدمين من خلال مدى توصيتهم بمقدم الخدمة بناء على تجربتهم مع الخدمة.

## نقاط جهد المستخدمين (CES)

مدى سهولة الحصول على الخدمة من خلال قياس مقدار الجهد الذي يبذله المستخدم أثناء التفاعل مع الخدمة أو مقدمها لتحقيق متطلباته بسهولة.

## تصعيد الشكاوى للهيئة

(لكل 100,000 اشتراك)

عدد الشكاوى الواردة للهيئة عبر نظامها الإلكتروني من قبل المستخدمين لخدمات الاتصالات لكل 100,000 اشتراك.

## فروع مقدمي الخدمات

المواقع أو المكاتب الفعلية التابعة لمقدم الخدمة، حيث يمكن للمستخدمين زيارة الفرع أو الكشك للحصول على الخدمات والدعم (الطلبات، الاستفسارات، الشكاوى).

## مركز الاتصال

قناة تواصل تعتمد على الاتصال الهاتفي للحصول على الخدمات والدعم (الطلبات، الاستفسارات، الشكاوى) من خلال التواصل مع ممثلي خدمة العملاء أو الرد الآلي.

## القنوات الرقمية

الوسائل الرقمية التي تتيح للمستخدمين الحصول على الخدمات والدعم (الطلبات، الاستفسارات، الشكاوى) عبر الإنترنت دون الحاجة لزيارة الفرع أو الاتصال الهاتفي، مثل المواقع الإلكترونية، التطبيقات، البريد الإلكتروني، وخدمات المحادثة الفورية.

## توفر المعلومات

مدى إتاحة المعلومات المتعلقة بالخدمات بشكل واضح ودقيق ومحدّث، بما يمكّن المستخدم من الوصول إليها بسهولة، واستخدامها لاتخاذ قرار الحصول على الخدمة.

## سرعة الحصول على الخدمة

المدة الزمنية التي يستغرقها المستخدم للحصول على الخدمة، منذ بدء الطلب وحتى تفعيل الخدمة بشكل كامل وإاحتها للاستخدام.

## جودة الخدمة

مدى كفاءة وموثوقية الخدمة في تلبية توقعات واحتياجات المستخدم، من خلال تقديم تجربة مستقرة، بما في ذلك جودة الأداء الفني مثل قوة الإشارة، ووضوح الصوت، واستمرارية الخدمة دون انقطاع.

## القيمة مقابل المال

مدى توافق جودة ومميزات الخدمة مع تكلفتها، بما يحقق قيمة عادلة ومقنعة للمستخدم مقابل خصائص الخدمة المقدّمة.

# التعريفات المصطلحات

## الخدمات الصوتية

تمكّن المستخدمين من إجراء واستقبال المكالمات الصوتية عبر شرائح الهاتف المتنقل، سواء كانت بنظام الفوترة أو نظام الدفع المسبق.

## خدمات البيانات فقط

تمكّن المستخدمين من الوصول إلى الإنترنت عبر شرائح الهاتف المتنقل (برودباند 4G/5G).

## الخدمات المدمجة

الباقات التي تتضمن أكثر من خدمة أساسية، مثل الخدمة الصوتية وخدمة البيانات، بالإضافة إلى الخدمات الإضافية (Value-Added Services) المقدمة من نفس مقدم الخدمة عبر شرائح الهاتف المتنقل.

## خدمات النطاق العريض الثابت

الوصول إلى خدمات الإنترنت الثابت المنزلي، وذلك باستخدام التقنية السلكية، مثل الألياف الضوئية أو تقنية النفاذ اللاسلكي الثابت (5G/FWA).

# مؤشرات الرضا العام الأساسية

صافي نقاط الترويج (NPS)

رضا المستخدمين (CSAT)

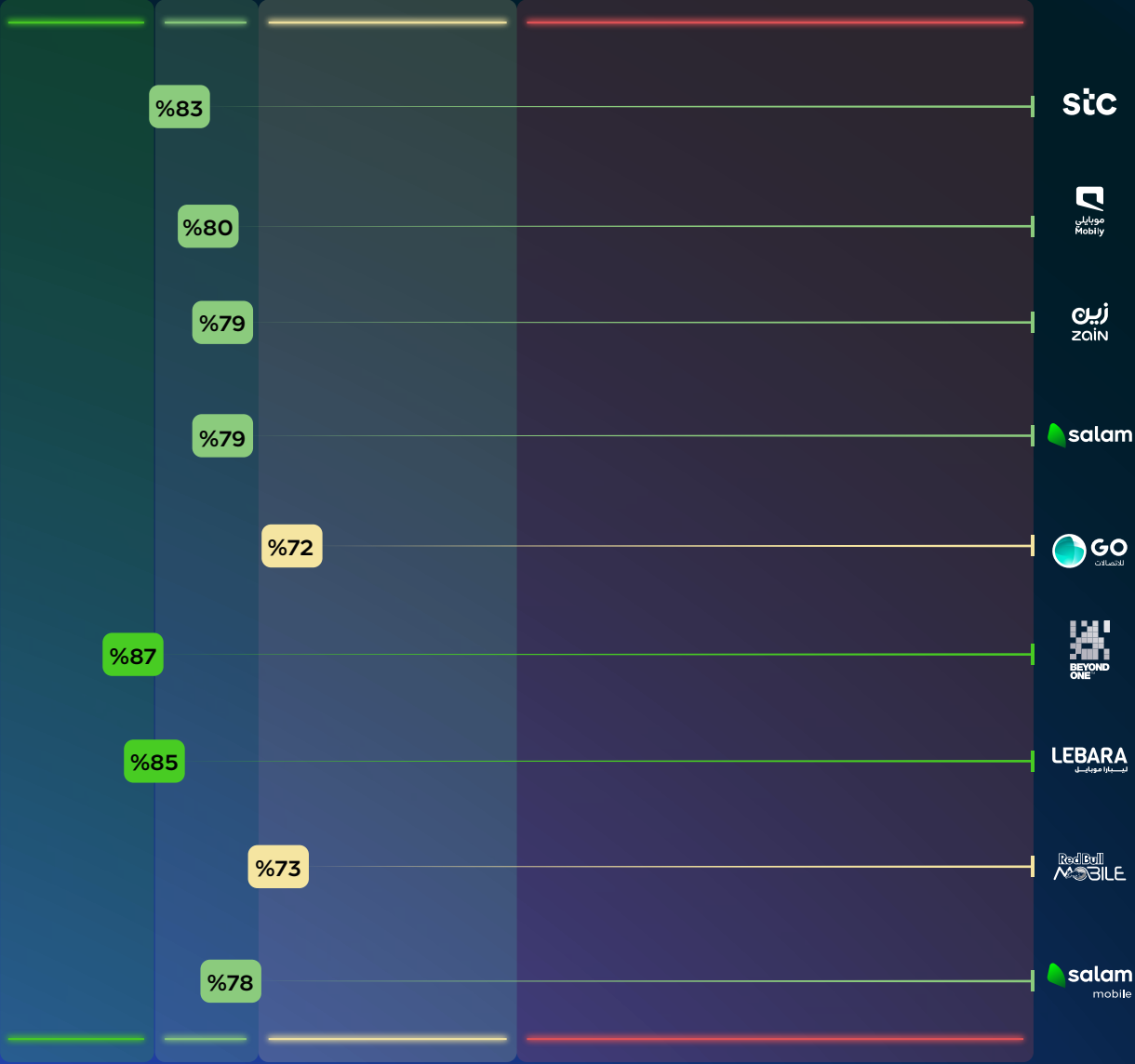


تصعيد الشكاوى للهيئة  
(لكل 100,000 اشتراك)

نقاط جهد المستخدمين  
(CES)

# مؤشرات الرضا العام الأساسية

## رضا المستخدمين (CSAT)



# مؤشرات الرضا العام الأساسية

## صافي نقاط الترويج (NPS)



# مؤشرات الرضا العام الأساسية

## نقاط جهد المستخدمين (CES)



# مؤشرات الرضا العام الأساسية

## تصعيد الشكاوى للهيئة (لكل 100,000 مشترك)

الأقل شكاوى

2

LEBARA  
ليبارا موبايل

3

BEYOND  
ONE

5

stc

10

موبايلي  
Mobily

18

Red Bull  
MOBILE

21

GO  
للاتصالات

27

زين  
Zain

33

salam  
mobile

231

salam

الأكثر شكاوى

# مؤشرات الرضا عن القنوات والخدمات

فروع مقدمي الخدمة

مركز الاتصال

القنوات الرقمية

توفر المعلومات

سرعة الحصول على الخدمة

جودة الخدمة

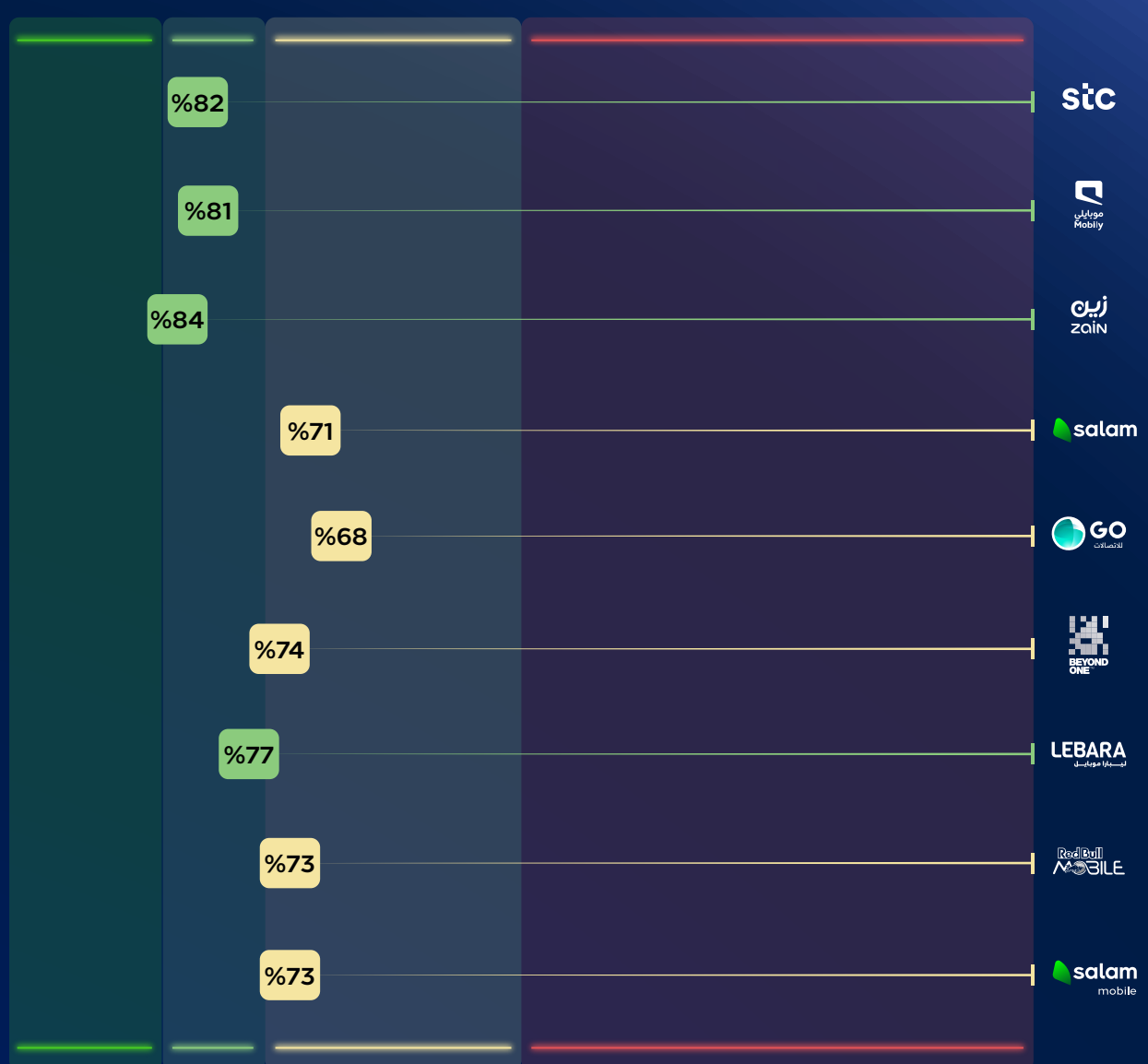
القيمة مقابل المال





# مؤشرات الرضا عن القنوات والخدمات

## فروع مقدمي الخدمة



متميز 100% - 85%

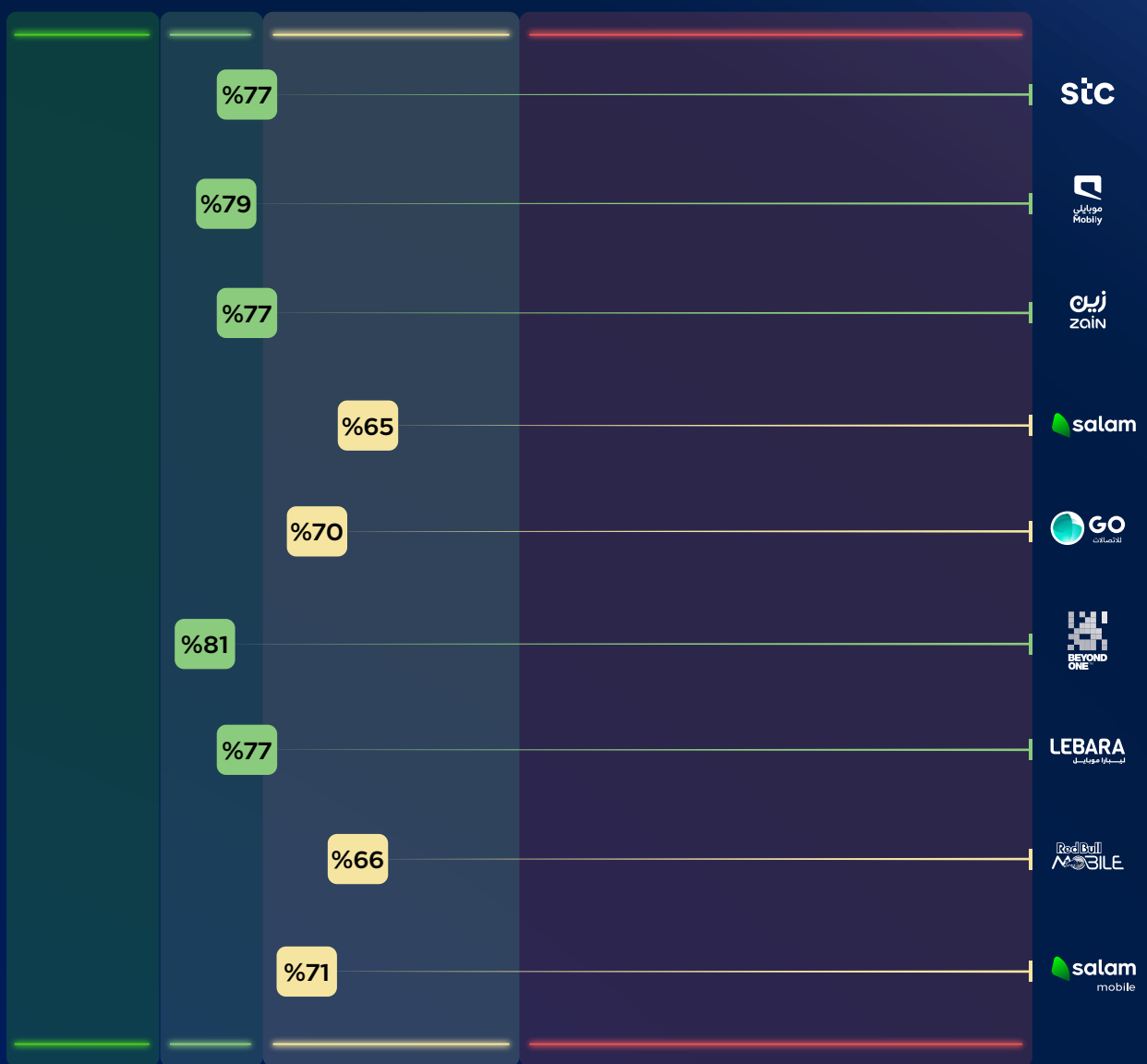
عال 84% - 75%

متوسط 74% - 50%

منخفض 49% - 0%

# مؤشرات الرضا عن القنوات والخدمات

## مركز الاتصال



متميز

%100 - %85

عالٍ

%84 - %75

متوسط

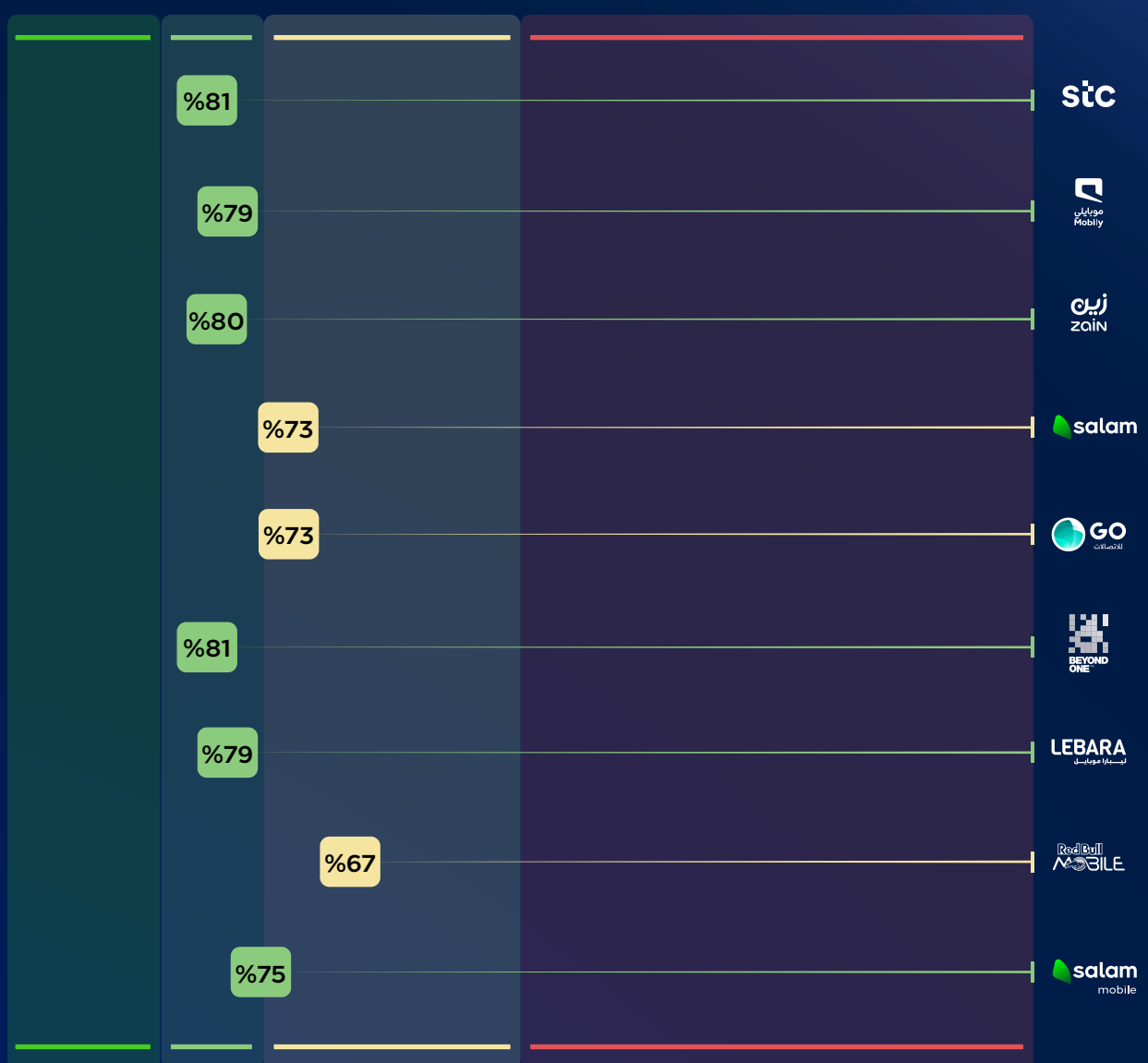
%74 - %50

منخفض

%49 - %0

# مؤشرات الرضا عن القنوات والخدمات

## القنوات الرقمية



# مؤشرات الرضا عن القنوات والخدمات

## توفر المعلومات

| الخدمات الصوتية | البيانات فقط | الخدمات المدمجة | خدمات النطاق العريض الثابت |                      |
|-----------------|--------------|-----------------|----------------------------|----------------------|
| 80%             | 75%          | 84%             | 78%                        | stc                  |
| 81%             | 79%          | 82%             | 79%                        | موبايلي Mobily       |
| 79%             | 80%          | 82%             | 76%                        | زين Zain             |
| NA              | NA           | 83%             | 71%                        | salam                |
| NA              | NA           | NA              | 71%                        | GO للاتصالات         |
| 77%             | 79%          | 77%             | NA                         | BEYOND ONE           |
| NA              | NA           | 77%             | NA                         | LEBARA ليبارا موبايل |
| NA              | NA           | 75%             | NA                         | Red Bull MOBILE      |
| 77%             | 76%          | 80%             | NA                         | salam mobile         |

متميز 85% - 100%

عالي 75% - 84%

متوسط 50% - 74%

منخفض 0% - 49%

لا تقدم الخدمة NA

# مؤشرات الرضا عن القنوات والخدمات

## سرعة الحصول على الخدمة

| خدمات النطاق العريض الثابت | الخدمات المدمجة | خدمات البيانات فقط | الخدمات الصوتية |                      |
|----------------------------|-----------------|--------------------|-----------------|----------------------|
| %85                        | %87             | %82                | %82             | stc                  |
| %82                        | %87             | %84                | %82             | موبايلي Mobily       |
| %84                        | %86             | %83                | %81             | زين Zain             |
| %85                        | %86             | NA                 | NA              | salam                |
| %83                        | NA              | NA                 | NA              | GO للاتصالات         |
| NA                         | %87             | %84                | %88             | BEYOND ONE           |
| NA                         | %86             | NA                 | NA              | LEBARA ليبارا موبايل |
| NA                         | %83             | NA                 | NA              | Red Bull MOBILE      |
| NA                         | %88             | %87                | %85             | salam mobile         |

متميز %100 - %85

عالي %84 - %75

متوسط %74 - %50

منخفض %49 - %0

لا تقدم الخدمة NA

# مؤشرات الرضا عن القنوات والخدمات

## جودة الخدمة

| الخدمات الصوتية | البيانات فقط | الخدمات المدمجة | خدمات النطاق العريض الثابت |                      |
|-----------------|--------------|-----------------|----------------------------|----------------------|
| 81%             | 76%          | 82%             | 71%                        | stc                  |
| 80%             | 79%          | 81%             | 79%                        | موبايلي Mobily       |
| 79%             | 80%          | 79%             | 73%                        | زين Zain             |
| NA              | NA           | 70%             | 68%                        | salam                |
| NA              | NA           | NA              | 58%                        | GO للاتصالات         |
| 79%             | 79%          | 77%             | NA                         | BEYOND ONE           |
| NA              | NA           | 75%             | NA                         | LEBARA ليبارا موبايل |
| NA              | NA           | 65%             | NA                         | Red Bull MOBILE      |
| 73%             | 60%          | 70%             | NA                         | salam mobile         |

|                |            |
|----------------|------------|
| متفهم          | 85% - 100% |
| عالي           | 75% - 84%  |
| متوسط          | 50% - 74%  |
| منخفض          | 0% - 49%   |
| لا تقدم الخدمة | NA         |

# مؤشرات الرضا عن القنوات والخدمات

## القيمة مقابل المال

| الخدمات الصوتية | البيانات فقط | الخدمات المدمجة | خدمات النطاق العريض الثابت |                      |
|-----------------|--------------|-----------------|----------------------------|----------------------|
| %75             | %72          | %78             | %71                        | stc                  |
| %78             | %78          | %80             | %71                        | موبايلي Mobily       |
| %78             | %80          | %82             | %78                        | زين Zain             |
| NA              | NA           | %85             | %69                        | salam                |
| NA              | NA           | NA              | %71                        | GO للاتصالات         |
| %81             | %83          | %82             | NA                         | BEYOND ONE           |
| NA              | NA           | %82             | NA                         | LEBARA ليبارا موبايل |
| NA              | NA           | %81             | NA                         | Red Bull MOBILE      |
| %88             | %87          | %88             | NA                         | salam mobile         |

متميز %100 - %85

عالي %84 - %75

متوسط %74 - %50

منخفض %49 - %0

لا تقدم الخدمة NA

# CX INDEX 2025



هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية  
Communications, Space &  
Technology Commission