



استطلاع رأي المواطنين حول خدمات الكهرباء

مارس ٢٠١٠

أهم النتائج

معرفة المواطنين بوجود جهاز لتنظيم ومراقبة مرفق الكهرباء

- ١٣٪ فقط من المبحوثين أبدوا معرفتهم بوجود جهة تقوم بتنظيم ومراقبة مرفق الكهرباء، و٣ أشخاص منهم فقط ذكروا جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك.
- ٣٧٪ فقط من المبحوثين على علم بوجود موقع إلكتروني لشركات وخدمات الكهرباء.

معرفة المواطنين ببعض المعلومات المتعلقة بخدمات الكهرباء

- ٧٨٪ من المبحوثين يرون أن المباني - القريبة من خطوط كهرباء الضغط العالي - هي مبانٍ مُخالفة.
- ٧٤٪ من المبحوثين يرون أن المباني - القريبة من خطوط كهرباء الضغط العالي - تتسبب في وقوع أضرار صحية لسكانها.
- ٣٦٪ من المبحوثين يفهمون بنود عقد عدّاد الكهرباء الخاص بهم.
- ٨٠٪ من المبحوثين لا يعرفون قدرة عدّاد الكهرباء الخاص بمنزلهم.
- ٦٨٪ من المبحوثين على علم بكيفية حساب فواتير الكهرباء.

استهلاك المواطنين من الكهرباء

- ١٤٪ من المبحوثين لم يتعدّ متوسط استهلاكهم من الكهرباء شهريا ٢٠٠ كيلو وات/ ساعة خلال الأشهر الثلاثة الماضية.
- ٧٣٪ من المبحوثين لم يتعدّ متوسط انفاقهم الشهري على الكهرباء ٦٠ جنيها خلال الأشهر الثلاثة الماضية.
- ٤٩٪ من المبحوثين يرون أن ما قاموا باستهلاكه من الكهرباء لا يتناسب مع قيمة فاتورتهم الشهرية خلال الأشهر الثلاثة الماضية.
- عدم تشغيل الأجهزة الكهربائية بدون داعٍ، وعدم ترك الأنوار مضاءة في الأماكن غير الموجود بها أحد جاء في مقدمة مقترحات المبحوثين لترشيد استهلاك الكهرباء (٤٠٪، ٣٩٪ على التوالي).

تقييم المواطنين لجودة خدمات الكهرباء

- ٨٦٪ من المبحوثين أشاروا إلى انقطاع التيار الكهربائي عنهم خلال الأشهر الثلاثة الماضية.
- ٢٧٪ منهم أشاروا إلى انقطاعه عنهم من ٣ إلى ٥ مرات، كما أشار ٢٢٪ منهم إلى انقطاعه من ٦ إلى ١٠ مرات خلال الأشهر الثلاثة الماضية.
- ٥٧٪ منهم أشاروا إلى أن المدة الزمنية لانقطاعه عادة ما تكون أقل من ساعتين، كما أشار ٢٧٪ منهم إلى أن فترة انقطاعه عادة تتراوح ما بين ساعتين إلى أقل من ٥ ساعات خلال الأشهر الثلاثة الماضية.

أهم النتائج - تابع

- ٥٢٪ من المبحوثين أشاروا إلى حدوث تذبذب في التيار الكهربائي سواء باستمرار أو أحيانا خلال الأشهر الثلاثة الماضية.
- ٥١٪ من المبحوثين أشاروا إلى أن الشخص المسؤول عن قراءة العداد يأتي شهريا بانتظام.
- ٩٣٪ من هؤلاء المبحوثين أشاروا إلى أن مواعيد حضور الشخص المسؤول عن قراءة العداد تتناسب مع فترات وجودهم بالمنزل.
- ٧٪ من هؤلاء المبحوثين لا تناسبهم مواعيد حضور الشخص المسؤول عن قراءة العداد ، ٦٣٪ منهم أشاروا إلى أن الفترة من الساعة ٣ إلى ٥ عصرا هي الفترة المناسبة لاستقباله.
- ٩٥٪ من المبحوثين أشاروا إلى أن الشخص المسؤول عن تحصيل فواتير الكهرباء يأتي شهريا بانتظام.
- ٥٣٪ من المبحوثين رفضوا فكرة سداد فاتورة الكهرباء عن طريق الإنترنت أو البنوك أو مكاتب البريد، في حين أن ٣٤٪ منهم أبدوا موافقتهم عليها.

تعامل المواطنين مع الجهات المسؤولة عن تلقي شكاوى الكهرباء

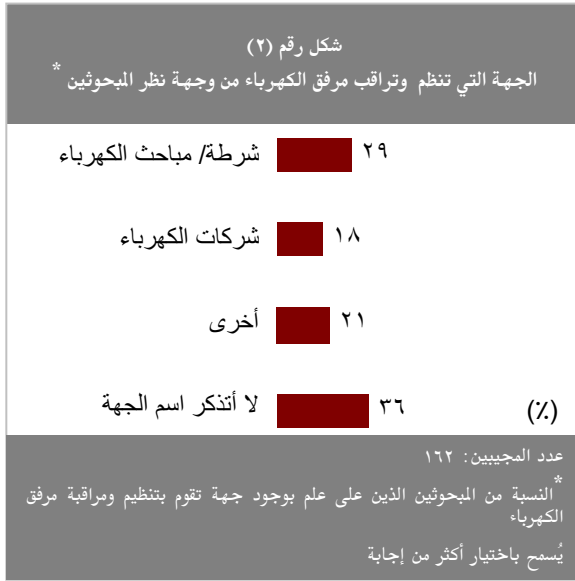
- ٢٤٪ من المبحوثين قاموا بتقديم شكاوى بخصوص الكهرباء خلال العام الماضي.
- تكرار مرات انقطاع الكهرباء جاء في مقدمة هذه الشكاوى (٢٩٪)، يليه ارتفاع قيمة فاتورة الكهرباء باستمرار (٢٤٪).
- ٧٩٪ منهم قاموا بتقديم الشكاوى إلى شركة الكهرباء التابعين لها.
- ٥١٪ منهم استخدموا التليفون للإبلاغ عن الشكاوى، بينما ذهب ٤٣٪ منهم إلى الجهة المعنية بالشكاوى.
- ٦٦٪ منهم تم حل مشكلاتهم.
- ٥٣٪ من المبحوثين - الذين تم حل مشكلاتهم - تم حل مشكلاتهم في نفس يوم تقديم الشكاوى.
- ٧٩٪ من المبحوثين - الذين لم يسبق لهم تقديم شكاوى بخصوص الكهرباء - على علم بالجهات المسؤولة عن استقبال هذه الشكاوى.
- ٨٥٪ منهم أشاروا إلى شركة الكهرباء التابعين لها كأحد الجهات المسؤولة عن استقبال الشكاوى.
- ٦٢٪ منهم أشاروا إلى أنهم في حالة رغبتهم في تقديم شكاوى سيذهبون إلى الجهة المسؤولة، كما أشار ٥٤٪ منهم إلى أنهم سوف يقومون بالإبلاغ عن طريق التليفون.

١. معرفة المواطنين بوجود جهاز لتنظيم ومراقبة مرفق الكهرباء

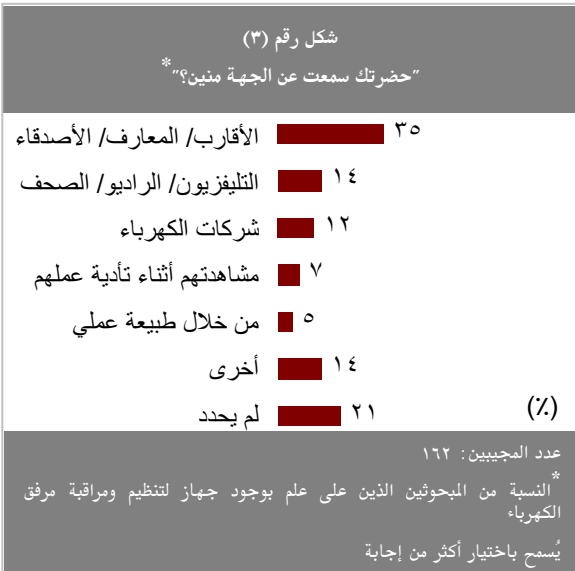
١.١ معرفة المبحوثين بوجود جهاز لتنظيم ومراقبة مرفق الكهرباء

في عام ١٩٩٧ صدر القرار الجمهوري رقم ٣٢٦ بشأن إنشاء جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك كجهاز رقابي لمراقبة وتنظيم العلاقة بين أطراف مرفق الكهرباء والمستهلكين.
المصدر: موقع جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك
www.egyptera.com

■ ١٣٪ فقط من المبحوثين أبدوا معرفتهم بوجود جهة تقوم بتنظيم ومراقبة مرفق الكهرباء، وبسؤالهم عن اسم هذه الجهة ذكر ٣ أشخاص - فقط منهم - جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك، كما ذكر باقي المبحوثين جهات أخرى مثل (شرطة أو مباحث الكهرباء (٢٩٪)، شركات الكهرباء (١٨٪)).

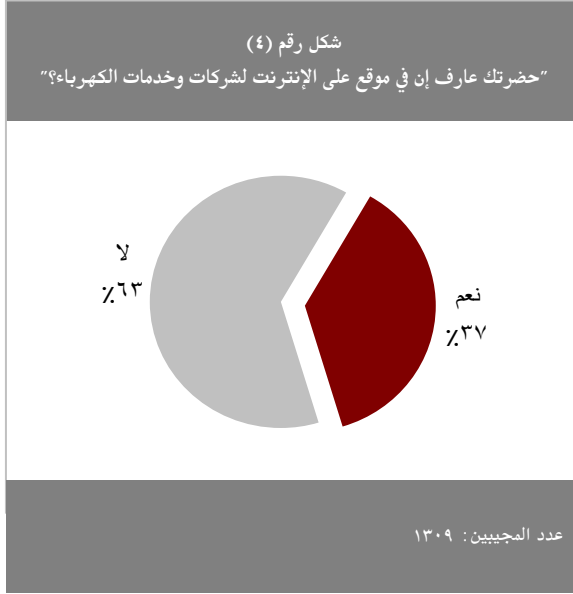


• مصادر معرفة المبحوثين بالجهة التي تنظم وتراقب مرفق الكهرباء



■ بسؤال المبحوثين ممن هم على علم بوجود جهة تقوم بتنظيم ومراقبة مرفق الكهرباء - عن مصادر معرفتهم بها - جاء الأقارب والمعارف والأصدقاء في مقدمة هذه المصادر (٣٥٪)، يليهم التليفزيون والراديو والصحف (١٤٪)، ثم شركات الكهرباء (١٢٪).

٢.١ معرفة المبحوثين بوجود موقع إلكتروني لشركات وخدمات الكهرباء

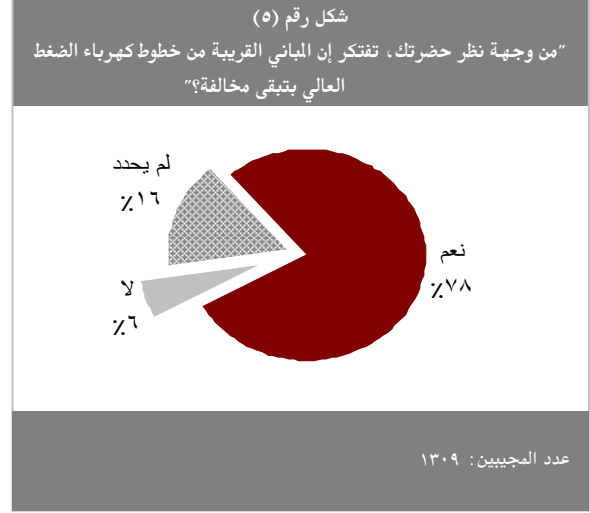
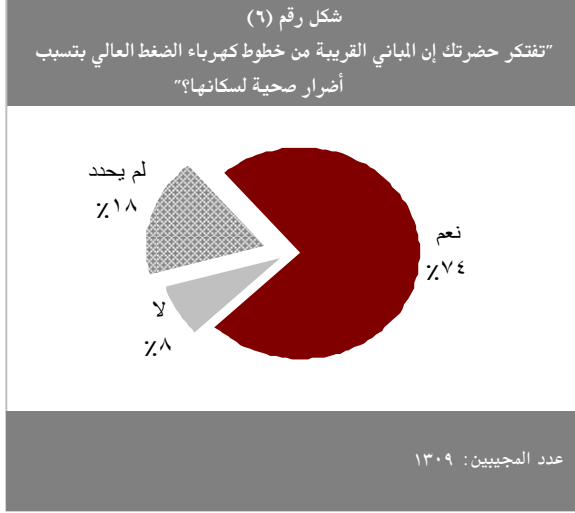


- ٣٧٪ فقط من المبحوثين على علم بوجود موقع إلكتروني لشركات وخدمات الكهرباء.
- ارتفعت نسبة من هم على علم بوجود الموقع الإلكتروني لشركات وخدمات الكهرباء بين المبحوثين من ذوي المستوى الاقتصادي المرتفع (٤٢٪)، يليهم ذوو المستوى الاقتصادي المتوسط (٣٨٪)، ثم ذوو المستوى الاقتصادي المنخفض (٣٣٪).
- ومن الجدير بالذكر عدم وجود علاقة ارتباط معنوي بين من هم على علم بوجود الموقع الإلكتروني لشركات وخدمات الكهرباء، وكلا من التوزيع وفقا للإقليم الجغرافي، والتوزيع وفقا للريف والحضر.

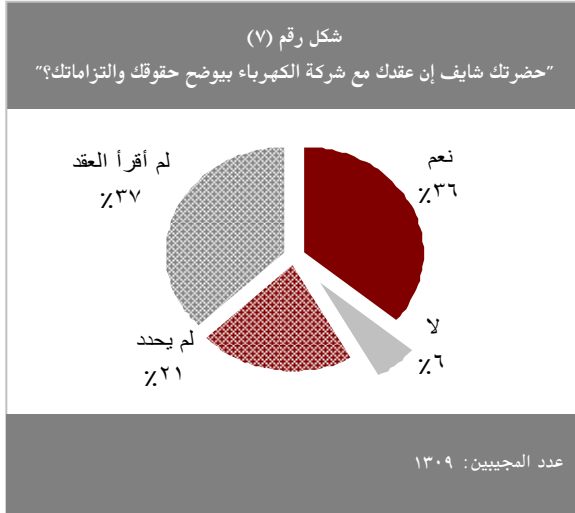
٢. معرفة المواطنين ببعض المعلومات المتعلقة بخدمات الكهرباء

٢. ١ معرفة المبحوثين بمخالفة المباني القريبة من خطوط الضغط العالي وخطورتها الصحية

- غالبية المبحوثين (٧٨٪) يرون أن المباني القريبة من خطوط كهرباء الضغط العالي هي مبانٍ مخالفة.
- ما يقرب من ثلاثة أرباع المبحوثين (٧٤٪) يرون أن المباني القريبة من خطوط كهرباء الضغط العالي تتسبب في وقوع أضرار صحية لسكانها.



٢. ٢ فهم المبحوثين لبنود عدّاد الكهرباء الخاص بهم



- بسؤال المبحوثين عن مدى فهمهم لبنود عقد عدّاد الكهرباء الخاص بهم، ٣٦٪ منهم أشاروا إلى فهمهم لبنوده، وذلك في مقابل ٦٪ أشاروا إلى عدم فهمهم له، بينما لم يستطيع ٢١٪ منهم تحديد ذلك.
- من الجدير بالذكر أن أكثر من ثلث المبحوثين (٣٧٪) لم يقرأوا عقد عدّاد الكهرباء الخاص بهم.
- وقد ارتفعت نسبة من أشاروا إلى أنهم فهموا بنود عقد عدّاد الكهرباء الخاص بهم بين المبحوثين من ذوي

المستوى الاقتصادي المتوسط (٤٦٪)، يليهم ذوو المستوى الاقتصادي المنخفض (٣٩٪)، ثم ذوو المستوى الاقتصادي المرتفع (٣٢٪).

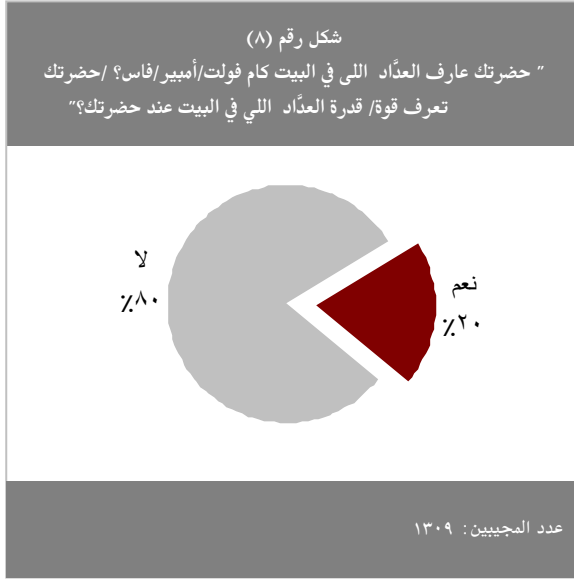
- وتجدر الإشارة إلى أنه لم تثبت معنوية العلاقة بين من أشاروا إلى أنهم فهموا بنود عقد عدّاد الكهرباء الخاص بهم، وكلا من التوزيع وفقا للإقليم الجغرافي، والتوزيع وفقا للريف والحضر.

"العقد مع شركة الكهرباء موضح به الحقوق والالتزامات ولكن هذا على الورق فقط، ولا يطبق ولا ينفذ"

مبحوثة - ٤٠ سنة - محافظة أسيوط

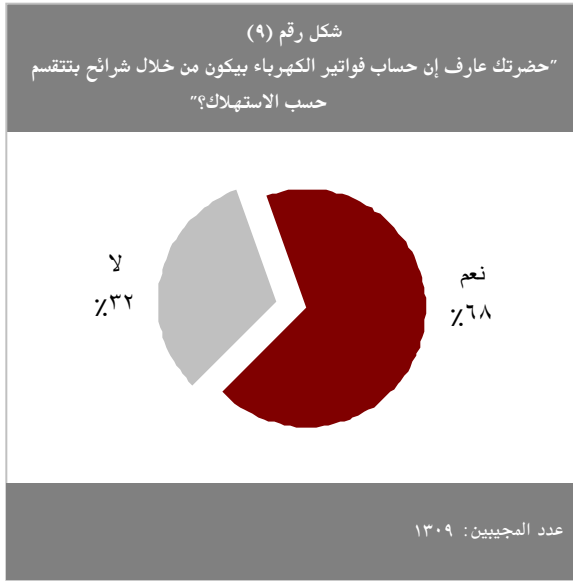
٣.٢ معرفة المبحوثين بقدرة عداد الكهرباء الخاص بهم

- معظم المبحوثين (٨٠٪) لا يعرفون قدرة عداد الكهرباء الخاص بمنزلهم.



٤.٢ معرفة المبحوثين بكيفية حساب فواتير الكهرباء

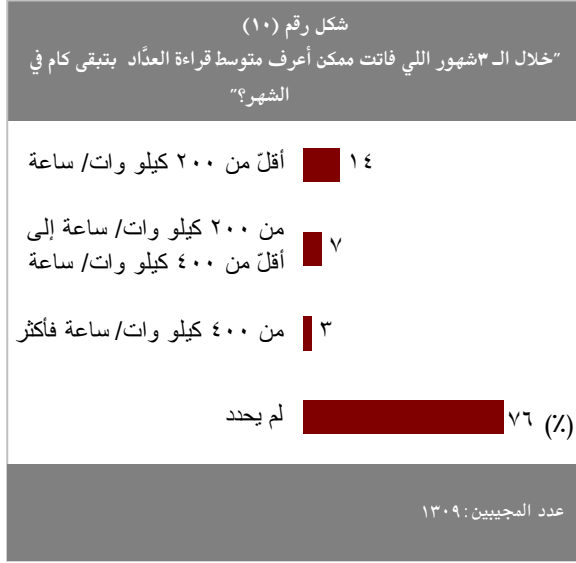
- ٦٨٪ من المبحوثين على علم بكيفية حساب فواتير الكهرباء^١، وقد ارتفعت هذه النسبة بين المبحوثين ذوي المستوى الاقتصادي المرتفع (٧٥٪)، يليهم ذوو المستوى الاقتصادي المتوسط (٦٧٪)، ثم ذوو المستوى الاقتصادي المنخفض (٥٨٪).
- وتجدر الإشارة إلى أنه لم تثبت معنوية العلاقة بين من هم على علم بكيفية حساب فواتير الكهرباء، وكلا من التوزيع وفقا للإقليم الجغرافي، والتوزيع وفقا للريف والحضر.



^١بناء على بيانات موقع جهاز تنظيم مرفق الكهرباء وحماية المستهلك (٢٩ مارس ٢٠١٠)، يتم حساب فواتير الكهرباء وفقا لنظام الشرائح، حيث يتم حساب قيمة الفاتورة حسب الشريحة التي يقع فيها المستهلك التي يتم تحديدها وفقا للاستهلاك، فكلما ارتفع الاستهلاك الذي يتم حسابه بالك.و.س.: (كيلو وات/ ساعة)، يتم الانتقال لشريحة أعلى مما يعني قيمة أعلى للفاتورة وهكذا. ويوجد ٦ شرائح لحساب قيمة فاتورة الكهرباء للمستهلك المنزلي هي: ٥٠ ك.و.س، و ٢٠٠ ك.و.س، و ٣٥٠ ك.و.س، و ٦٥٠ ك.و.س، و ١٠٠٠ ك.و.س، وأكثر من ١٠٠٠ ك.و.س.

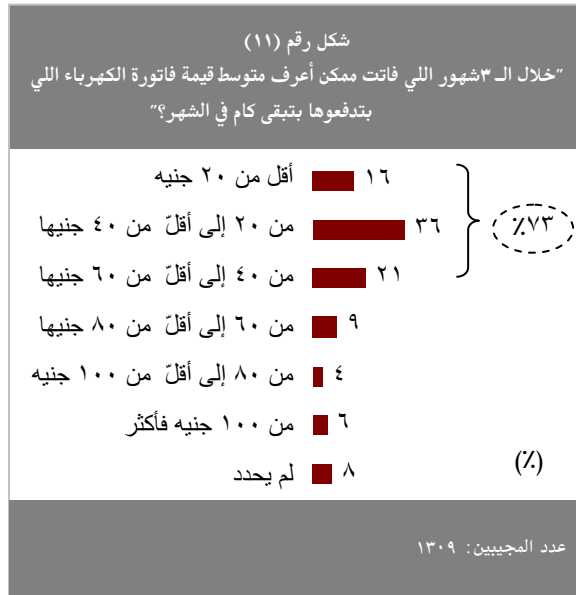
٣. استهلاك المواطنين من الكهرباء

٣.١ متوسط استهلاك المبحوثين من الكهرباء شهريا



- أشار ١٤٪ من المبحوثين إلى أن متوسط استهلاكهم من الكهرباء شهريا لم يتعد ٢٠٠ كيلو وات/ ساعة خلال الأشهر الثلاثة الماضية، و٧٪ منهم متوسط استهلاكهم من ٢٠٠ كيلو وات/ ساعة إلى أقل من ٤٠٠ كيلو وات/ ساعة.
- وجدير بالذكر أن أكثر من ثلاثة أرباع المبحوثين لم يستطيعوا تحديد متوسط استهلاكهم من الكهرباء شهريا (٧٦٪).

٣.٢ متوسط إنفاق المبحوثين على الكهرباء شهريا

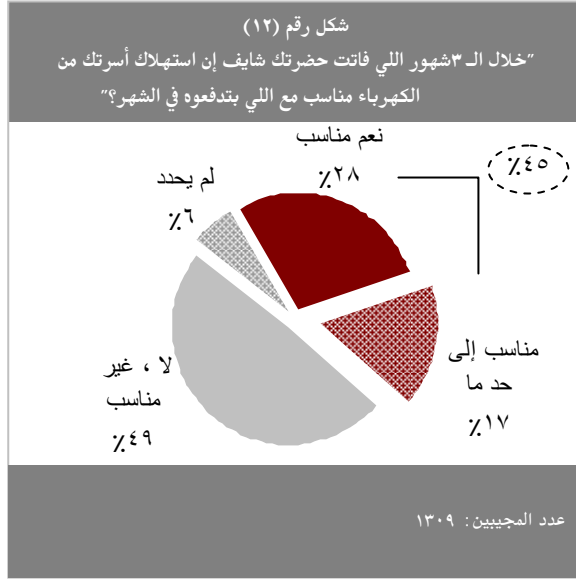


- أشار ما يقرب من ثلاثة أرباع المبحوثين (٧٣٪) إلى أن متوسط فاتورة الكهرباء الشهرية الخاصة بهم خلال الأشهر الثلاثة الماضية أقل من ٦٠ جنيها.

في عام ٢٠٠٥، بلغ معدل استهلاك الكهرباء في مصر ٨٤,٤٩٠,٠٠٠ كيلو وات/ ساعة.

المصدر: موقع ويكيبيديا

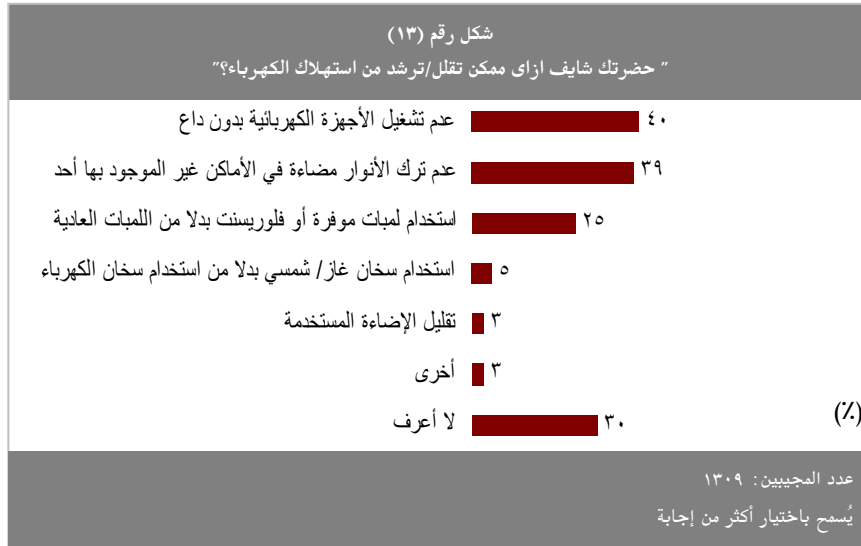
٣.٣ مدي تناسب استهلاك المبحوثين من الكهرباء مع قيمة الفاتورة الشهرية



- أشار نصف المبحوثين تقريبا (٤٩٪) إلى أن مقدار ما تم استهلاكه من الكهرباء خلال الأشهر الثلاثة الماضية لا يتناسب مع قيمة فاتورتهم الشهرية، بينما يرى ٢٨٪ أنه مناسب، و١٧٪ يرون أنه مناسب إلى حد ما.
- وجدير بالذكر عدم وجود علاقة ارتباط معنوي بين بمدى تناسب استهلاك المبحوثين من الكهرباء مع قيمة فاتورتهم الشهرية وكلا من المستوى الاقتصادي والتوزيع وفقا للإقليم الجغرافي والتوزيع وفقا للريف والحضر.

٣.٤ مقترحات المبحوثين لكيفية ترشيد استهلاك الكهرباء

- عدم تشغيل الأجهزة الكهربائية بدون داع، وعدم ترك الأنوار مضاءة في الأماكن غير الموجود بها أحد جاء في مقدمة مقترحات المبحوثين لكيفية ترشيد استهلاك الكهرباء (٤٠٪، ٣٩٪ على التوالي)، يليهما استخدام لمبات موفرة أو فلوريسنت بدلا من اللمبات العادية (٢٥٪).

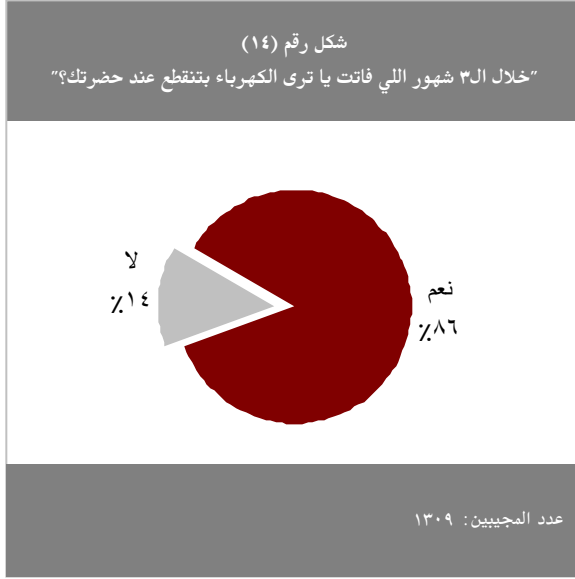


" يجب توفير اللمبات الموفرة بسعر مخفض في كل المحافظات، فذلك يوفر في استهلاك الكهرباء مما يؤدي إلى توفير تكاليف صيانة وإنشاء محطات الكهرباء فيما بعد"

مبحوث - ٧٠ سنة - محافظة حلوان

٤. تقييم المواطنين لجودة خدمات الكهرباء

٤.١ انقطاع التيار الكهربائي عن المبحوثين خلال الأشهر الثلاثة الماضية



■ ٨٦٪ من المبحوثين أشاروا إلى أنه تم انقطاع التيار الكهربائي عنهم خلال الأشهر الثلاثة الماضية.

■ وترتفع نسبة من أشاروا إلى أنه تم انقطاع التيار الكهربائي عنهم خلال الأشهر الثلاثة الماضية بين المبحوثين:

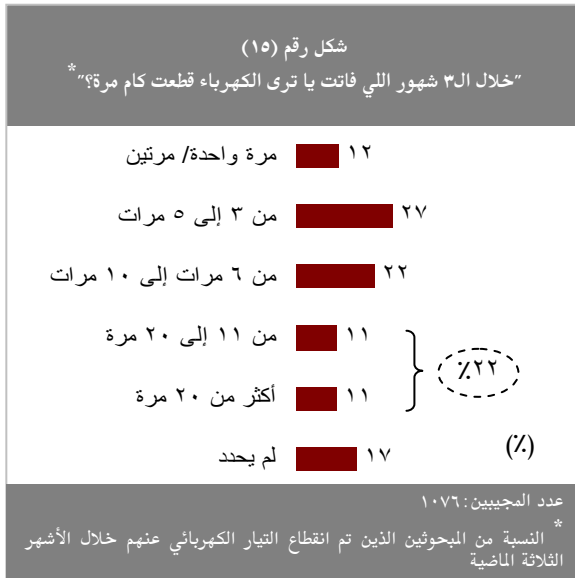
- في الريف (٩٢٪)، مقارنة بالحضر (٧٨٪).

- في محافظات الوجه البحري (٩٠٪)، مقارنة

بالمبحوثين في محافظات الوجه القبلي

(٨٤٪)، والمحافظات الحضرية (٨٠٪).

• عدد مرات انقطاع التيار الكهربائي خلال الأشهر الثلاثة الماضية



■ من بين المبحوثين الذين أشاروا إلى انقطاع التيار الكهربائي

عنهم خلال الأشهر الثلاثة الماضية، ٢٧٪ منهم أشاروا إلى

انقطاعه عنهم من ٣ إلى ٥ مرات، كما أشار ٢٢٪ منهم

إلى انقطاعه من ٦ إلى ١٠ مرات، و١٢٪ إلى انقطاعه مرة

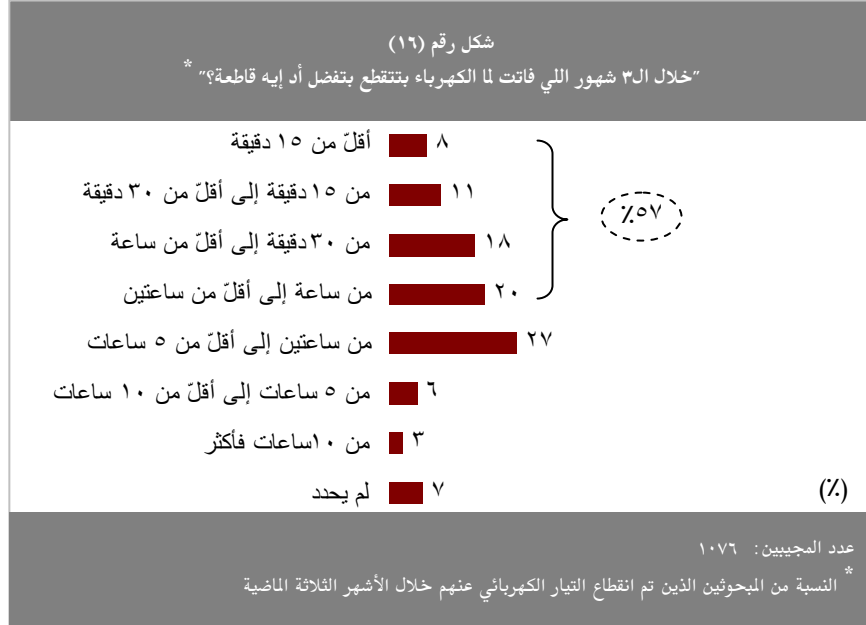
واحدة أو مرتين.

■ وجدير بالذكر أن (٢٢٪) أشاروا إلى انقطاع الكهرباء عنهم

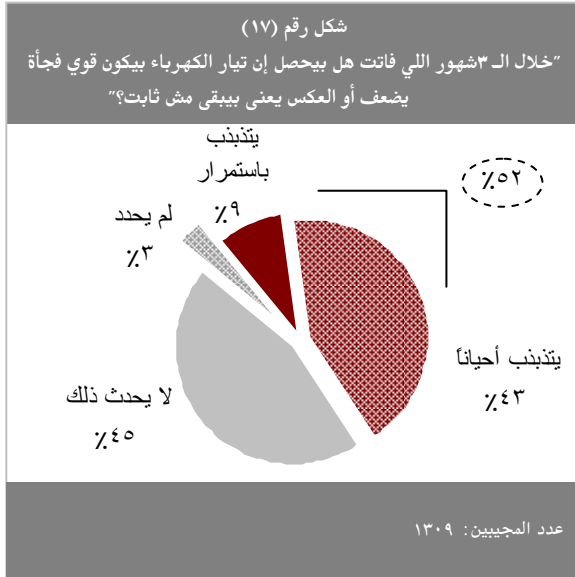
أكثر من ١٠ مرات.

• فترات انقطاع التيار الكهربائي خلال الأشهر الثلاثة الماضية

- من بين المبحوثين الذين أشاروا إلى انقطاع التيار الكهربائي عنهم خلال الأشهر الثلاثة الماضية، ٥٧٪ منهم أشاروا إلى أن المدة الزمنية لانقطاعه عادة ما تكون أقل من ساعتين، كما أشار ٢٧٪ منهم إلى أنها عادة تتراوح ما بين ساعتين إلى أقل من ٥ ساعات.



٢.٤ تذبذب التيار الكهربائي لدى المبحوثين خلال الأشهر الثلاثة الماضية



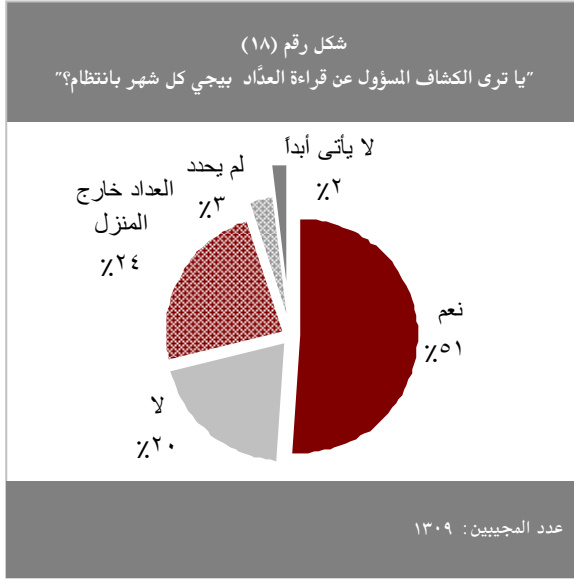
- بسؤال المبحوثين عن حدوث تذبذب في التيار الكهربائي - خلال الأشهر الثلاثة السابقة للاستطلاع - أشار أكثر من نصفهم (٥٢٪) إلى حدوث ذلك سواء كان باستمرار أو أحيانا.
- ترتفع نسبة من أشاروا إلى تذبذب التيار الكهربائي لديهم خلال الأشهر الثلاثة الماضية سواء باستمرار أو أحيانا بين المبحوثين:
- في الريف (٥٧٪)، مقارنة بالحضر (٤٥٪).

- في محافظات الوجه القبلي (٥٥٪)، وفي محافظات الوجه البحري (٥٣٪)، مقارنة بالمبحوثين في المحافظات الحضرية (٤٣٪).

- ومن الجدير بالذكر عدم ثبوت معنوية العلاقة بين من أشاروا إلى حدوث تذبذب في التيار الكهربائي لديهم خلال الثلاثة أشهر الماضية سواء باستمرار أو أحيانا والمستوى الاقتصادي للمبحوثين.

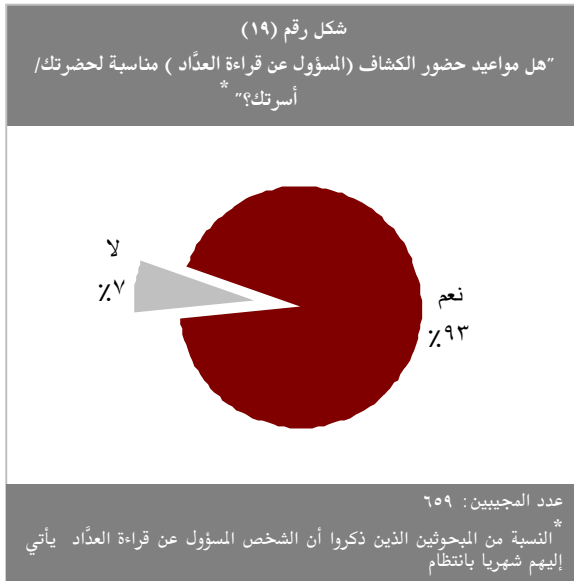
٣.٤ انتظام حضور الشخص المسؤول عن قراءة العداد (الكشاف) شهريا

- أشار أكثر من نصف المبحوثين (٥١٪) إلى أن الشخص المسؤول عن قراءة العداد يأتي شهريا بانتظام، بينما أشار ٢٠٪ منهم إلى عدم انتظامه في المجيء لقراءة العداد .

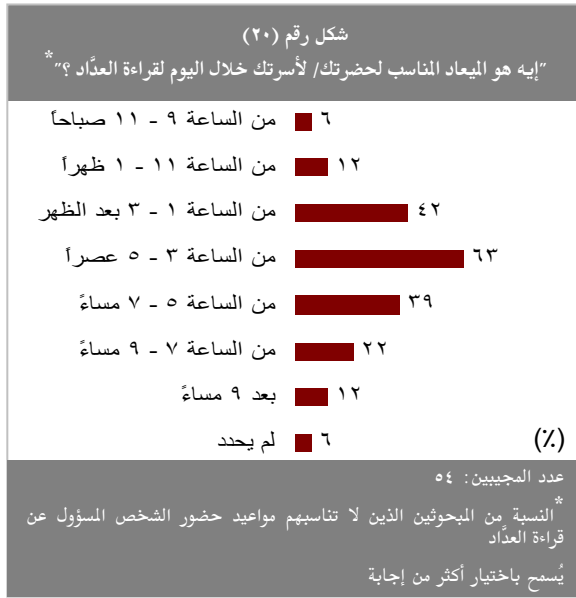


- مناسبة مواعيد حضور المسؤول عن قراءة العداد (الكشاف) مع فترات تواجد المبحوثين في المنزل

- أشارت الغالبية العظمى من المبحوثين (٩٣٪) - الذين يأتي إليهم الشخص المسؤول عن قراءة العداد شهريا بانتظام - إلى أن مواعيد حضوره تتناسب مع فترات وجودهم بالمنزل.

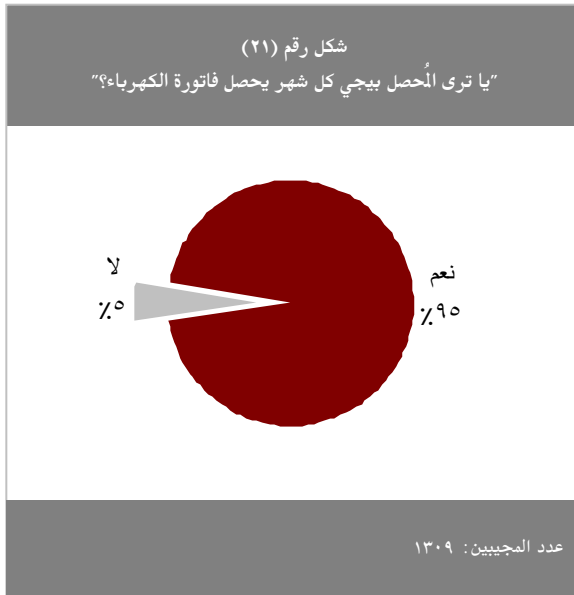


• **المواعيد المناسبة من وجهة نظر المبحوثين لاستقبال الشخص المسؤول عن قراءة العداد (الكشاف)**



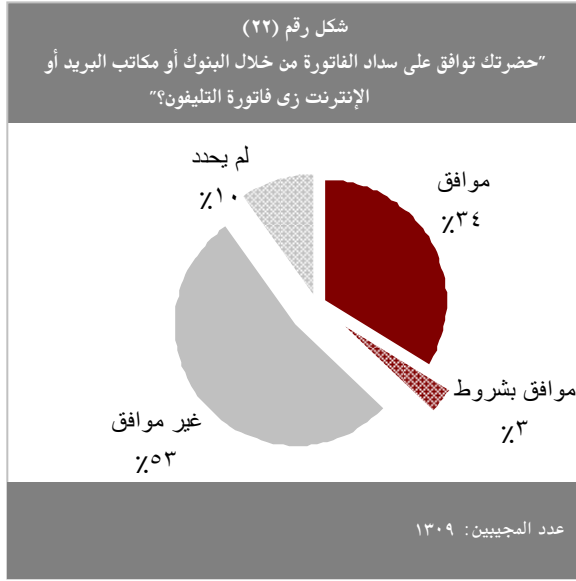
■ أشار ٧٪ من المبحوثين الذين يأتي إليهم الشخص المسؤول عن قراءة العداد شهرياً بانتظام إلى أن مواعيد حضوره لا تتناسب مع فترات وجودهم بالمنزل، كما أشار ما يقرب من ثلثي هؤلاء المبحوثين (٦٣٪) إلى أن الفترة من الساعة ٣ إلى ٥ عصراً هي الفترة المناسبة لهم لاستقبال الشخص المسؤول عن قراءة العداد، كما أشار ٤٢٪ إلى أن الفترة من الساعة ١ إلى ٣ بعد الظهر هي الفترة المناسبة.

٤.٤ **انتظام حضور الشخص المسؤول عن تحصيل فواتير الكهرباء (المحصل) شهرياً**



■ أشارت الغالبية العظمى من المبحوثين (٩٥٪) إلى أن الشخص المسؤول عن تحصيل فواتير الكهرباء يأتي شهرياً بانتظام.

٤. ٥ موافقة المبحوثين على سداد الفاتورة عن طريق الإنترنت أو البنوك أو مكاتب البريد

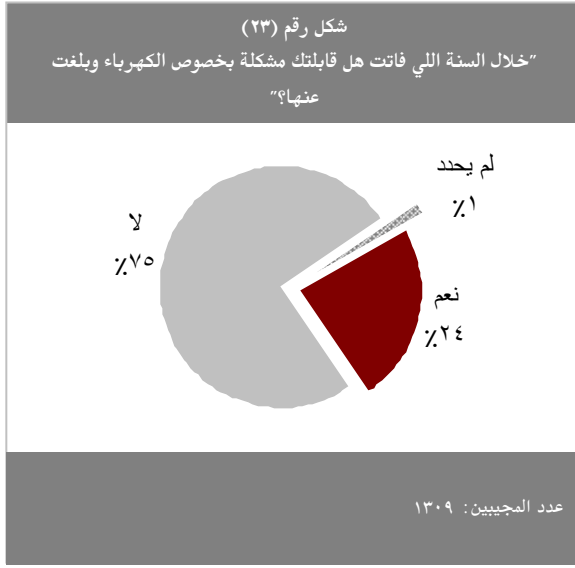


- بسؤال المبحوثين عن موافقتهم على فكرة سداد فاتورة الكهرباء عن طريق الإنترنت أو البنوك أو مكاتب البريد، رفض الفكرة أكثر من نصفهم (٥٣٪)، في حين وافق عليها ٣٤٪ منهم.
- جدير بالذكر أن ٣٪ من المبحوثين وافقوا على فكرة سداد الفاتورة عن طريق الإنترنت أو البنوك أو مكاتب البريد بشروط كان من أهمها: عدم تحصيل رسوم إضافية، وعدم وجود زحام في هذه الأماكن، وقرب هذه الأماكن من السكن، كما اشترط البعض أن يتم السداد عن طريق مكاتب البريد فقط.
- ترتفع نسبة من أبدوا موافقتهم على فكرة سداد فاتورة الكهرباء عن طريق الإنترنت أو البنوك أو مكاتب البريد بدون شروط بين المبحوثين:

- من ذوي المستوى الاقتصادي المتوسط والمرتفع (٣٧٪ لكل منهما)، مقارنة بذوي المستوى الاقتصادي المنخفض (٣١٪).
- في الريف والحضر معا (٣٥٪، ٣٤٪ على التوالي).
- في محافظات الوجه القبلي (٣٨٪)، مقارنة بالمبحوثين في المحافظات الحضرية (٣٣٪)، ومحافظات الوجه البحري (٣٢٪).

٥. تعامل المواطنين مع الجهات المسؤولة عن تلقي شكاوى الكهرباء

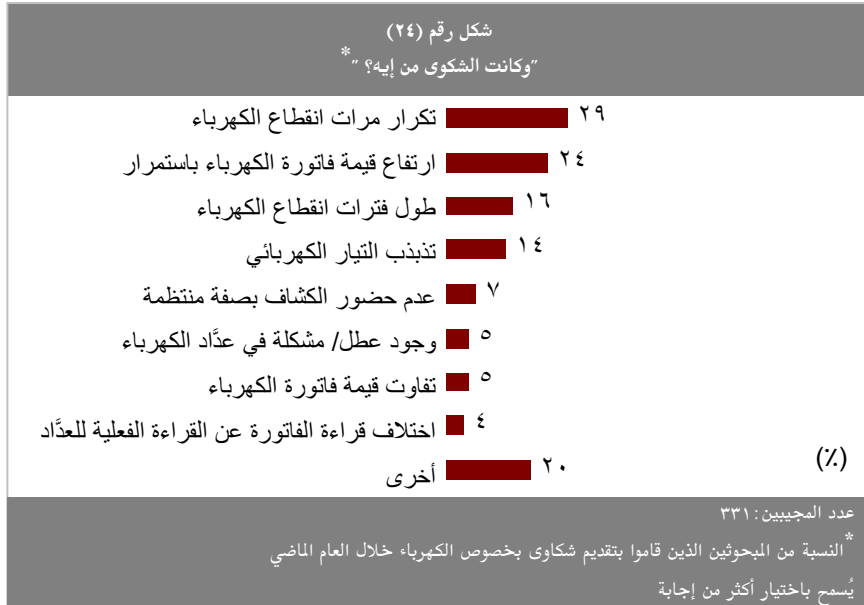
٥.١ تقديم المبحوثين لشكاوى بخصوص الكهرباء



- أشار ربع المبحوثين تقريبا (٢٤٪) إلى أنهم قاموا بتقديم شكاوى بخصوص الكهرباء خلال العام الماضي.
- ارتفعت نسبة من قاموا بتقديم شكاوى بخصوص الكهرباء خلال العام الماضي بين المبحوثين من ذوي المستوى الاقتصادي المرتفع (٢٨٪)، يليهم ذوو المستوى الاقتصادي المتوسط (٢٥٪)، ثم ذوو المستوى الاقتصادي المنخفض (٢٠٪).
- ومن الجدير بالذكر عدم وجود علاقة ارتباط معنوي بين من قاموا بتقديم شكاوى بخصوص الكهرباء خلال العام الماضي، وكلا من التوزيع وفقا للإقليم الجغرافي، والتوزيع وفقا للريف والحضر.

• طبيعة شكاوى المبحوثين من الكهرباء

- بسؤال المبحوثين الذين قاموا بتقديم شكاوى بخصوص الكهرباء - خلال العام الماضي - عن طبيعة هذه الشكاوى، جاء تكرار مرات انقطاع الكهرباء في مقدمة هذه الشكاوى، حيث أشار إلى ذلك ٢٩٪ منهم، يليه ارتفاع قيمة فاتورة الكهرباء باستمرار (٢٤٪)، ثم طول فترات انقطاع الكهرباء (١٦٪).



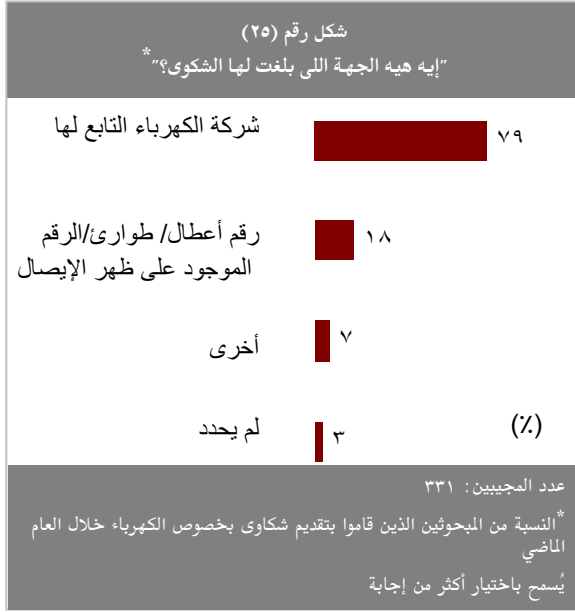
"من الضروري الاهتمام بالكهرباء في الريف نظرا لانقطاعها شبه اليومي نتيجة تهاك محولات الكهرباء وعدم وجود إصلاح وتجديد فيها"

مبحوث - ٥٧ سنة - محافظة المنوفية

"العقد بين المستهلك والشركة لا يئص على تحصيل رسوم نظافة، وهذا الوضع يجعلنا ندفع الرسوم مرتين؛ مرة في الفاتورة ومرة لجامع القمامة"

مبحوثة - ٦١ سنة - محافظة القاهرة

• الجهات التي قدّم لها المبحوثون شكاوهم المتعلقة بالكهرباء

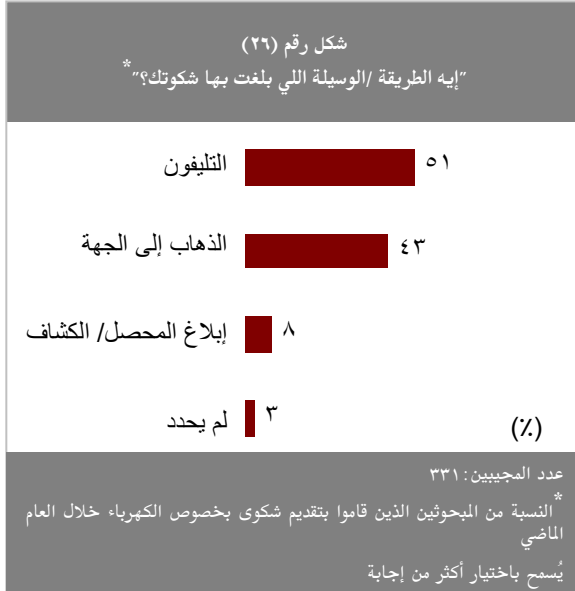


- أشار أكثر من ثلاثة أرباع المبحوثين الذين قاموا بتقديم شكاوى بخصوص الكهرباء خلال العام الماضي (٧٩٪) إلى أنهم قدموا الشكوى إلى شركة الكهرباء التابعين لها، كما أشار ١٨٪ منهم إلى اتصالهم برقم أعطال أو رقم للطوارئ أو الرقم الموجود على ظهر الإيصال لتقديم الشكوى.

" في حالة الشكوى للشركة بتكون المعاملة سيئة جداً من جانب العاملين بالشركة "

مبحوثة - ٥٥ سنة - محافظة الإسماعيلية

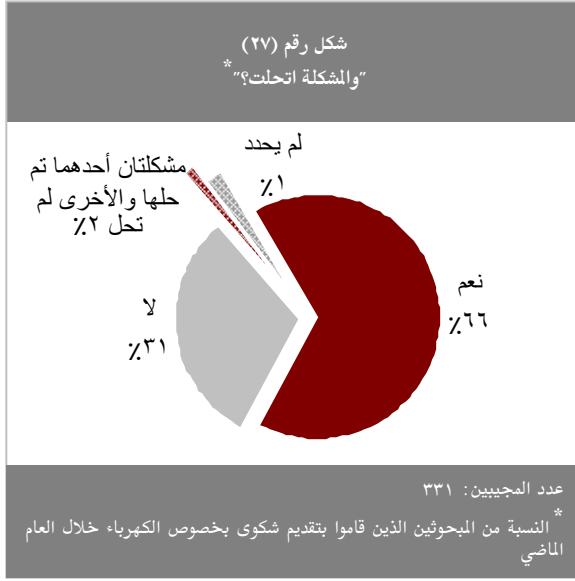
• كيفية إبلاغ المبحوثين عن مشكلتهم المتعلقة بالكهرباء



- بسؤال المبحوثين الذين قاموا بتقديم شكاوى بخصوص الكهرباء خلال العام الماضي - عن الوسيلة التي استخدموها لإبلاغ شكاوهم - أشار أكثر من نصفهم إلى أنهم قاموا بالإبلاغ من خلال التليفون (٥١٪)، كما أشار ٤٣٪ منهم إلى أنهم ذهبوا إلى الجهة المعنية بالشكوى.

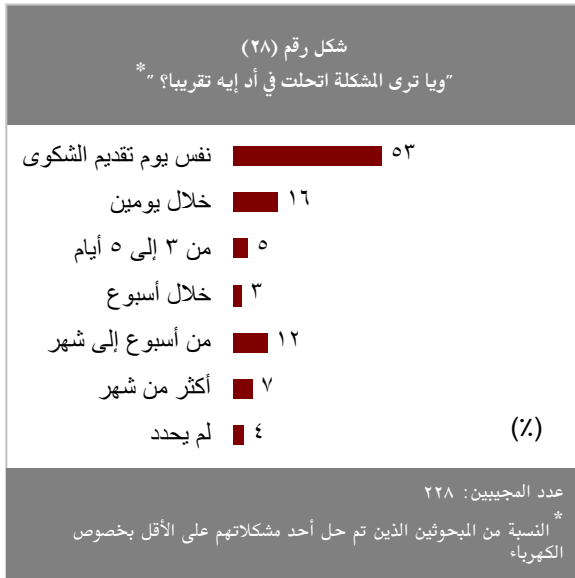
• قدرة الجهة على حل مشاكل المبحوثين المتعلقة بالكهرباء

- بسؤال المبحوثين الذين قاموا بتقديم شكوى بخصوص الكهرباء خلال العام الماضي عما إذا تم حل مشكلاتهم، أشار ٦٦٪ منهم إلى أن مشكلاتهم قد تم حلها.

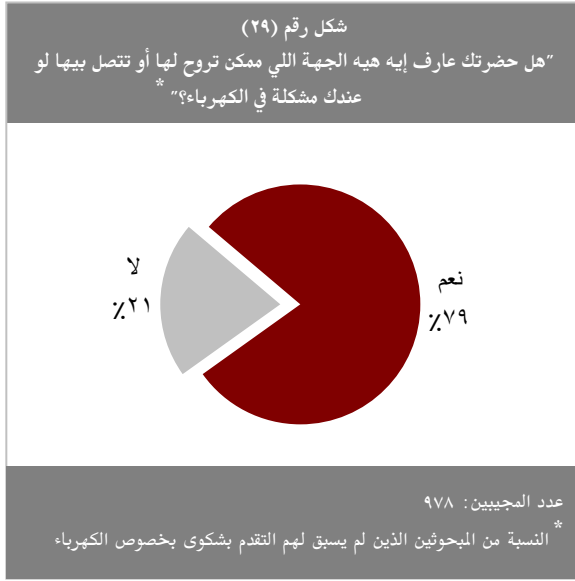


• الفترة التي استغرقتها الجهة لحل مشاكل المبحوثين المتعلقة بالكهرباء

- بسؤال المبحوثين الذين تم حلّ أحد مشكلاتهم المتعلقة بالكهرباء - على الأقل - عن الفترة التي استغرقتها الجهة لحل هذه المشكلات، أشار أكثر من نصف هؤلاء المبحوثين (٥٣٪) إلى أن مشكلاتهم تم حلها في نفس يوم تقديم الشكوى.

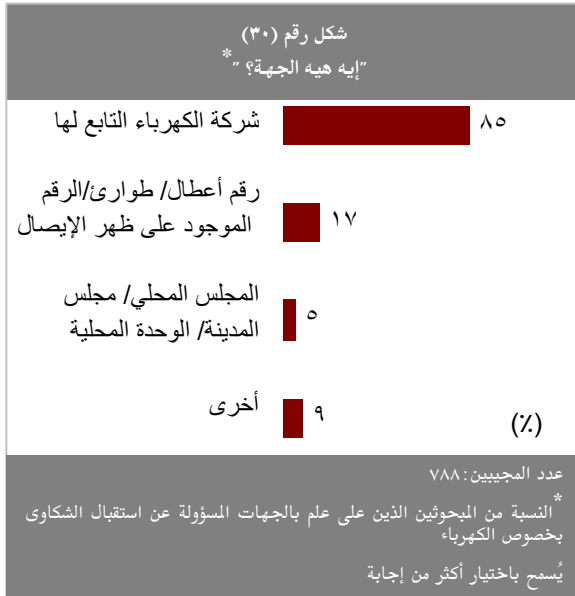


٢.٥ معرفة المبحوثين ممن لم يسبق لهم تقديم شكاوى بخصوص الكهرباء بالجهات المسؤولة عن ذلك



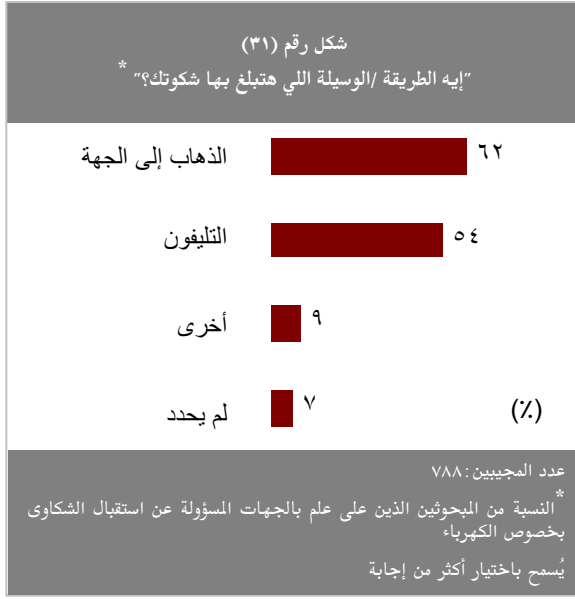
- ٧٩٪ من المبحوثين الذين لم يسبق لهم تقديم شكاوى بخصوص الكهرباء على علم بالجهات المسؤولة عن استقبال هذه الشكاوى.

• الجهات التي قد يلجأ لها المبحوثين في حالة رغبتهم في تقديم شكاوى بخصوص الكهرباء



- بسؤال المبحوثين الذين على علم بالجهات المسؤولة عن استقبال الشكاوى بخصوص الكهرباء عن هذه الجهات، أشار ٨٥٪ منهم إلى شركة الكهرباء التابعين لها، كما أشار ١٧٪ منهم إلى أرقام الأعطال أو الطوارئ أو الرقم الموجود على ظهر الإيصال.

• **كيفية إبلاغ المبحوثين عن الشكاوى في حالة رغبتهم في تقديم شكوى بخصوص الكهرباء**



- بسؤال المبحوثين الذين علم بالجهات المسؤولة عن استقبال الشكاوى بخصوص الكهرباء عن كيفية إبلاغهم عنها في حالة رغبتهم في تقديم شكوى، أشار ما يقرب من ثلثيهم إلى أنهم سوف يذهبون إلى الجهة المسؤولة (٦٢٪)، كما أشار ٥٤٪ منهم إلى أنهم سوف يقومون بالإبلاغ عن طريق التليفون.

المنهجية

- تعتمد نتائج استطلاع مارس ٢٠١٠ على بيانات أرباب الأسر المصرية التي لديها هاتف منزلي في مختلف محافظات الجمهورية، حيث تمَّ استطلاع رأي ١٣٠٩ مبحوثاً، وقد تمَّ استخدام أوزان نسبية لتمثيل أرباب الأسر وفقاً لتمثيلهم الفعلي في المجتمع تبعاً للتوزيع الجغرافي، وقد بلغت نسبة الرفض ٩٪.
- تمَّ جمع البيانات باستخدام الهاتف في الفترة من ٢٠١٠/٣/١٤ إلى ٢٠١٠/٣/١٨، وروعي أن تتم هذه المقابلات التليفونية في فترات مختلفة صباحية ومساءً من ١١ صباحاً إلى ٤ مساءً، ومن ٤ مساءً إلى ٨،٣٠ مساءً. وقد تمَّ تنفيذ مراحل الاستطلاع باستخدام نظام إدارة استطلاع الرأي العام الإلكتروني، بدءاً من تصميم إستمارة الاستطلاع، وتنفيذه من خلال النظام، وانتهاءً باستخراج ملف البيانات.
- تمت عملية التحليل الإحصائي باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS)، بالإضافة إلى التحليل الكيفي للأسئلة المفتوحة، بناءً على نتائج الاستطلاع، وقد تمَّ تقدير خطأ المعاينة* بدرجة ثقة ٩٥٪، وبالتالي كانت قيمة خطأ المعاينة في هذا الاستطلاع تساوي $\pm 2,7\%$.
- تمَّ حساب مؤشر المستوى الاقتصادي لأسر المبحوثين باستخدام أسلوب التحليل العائلي (Factor Analysis)، الذي يُعطي في النهاية لكل أسرة قيمة تحدد مستواها الاقتصادي بالنسبة لباقي الأسر الموجودة معها في العينة، وفقاً لمليتها للتليفون المحمول، الدش، السيارة، التكييف، الكمبيوتر، الفيديو، الغسالة الأتوماتيك، الديب فريزر، غسالة الأطباق، السخان، نوع سكن الأسرة. وبعد ذلك يتم تقسيم مدي مؤشر المستوى الاقتصادي لأسر العينة إلى ثلاث فئات تناظر ثلاثة مستويات معيشية: الفئة الأولى تضم الأسر المماثلة لأقل ٤٠٪ من الأسر من حيث مستوى المعيشة على مستوى الجمهورية ككل (بما فيها الأسر التي ليس لديها هاتف منزلي)، بينما تضم الفئة الثانية الأسر المماثلة لنسبة ٢٠٪ من الأسر والتي لها مستوى معيشي متوسط على مستوى الجمهورية ككل (بما فيها الأسر التي ليس لديها هاتف منزلي)، وتضم الفئة الثالثة الأسر المماثلة لأعلى ٤٠٪ من الأسر من حيث مستوى المعيشة على مستوى الجمهورية ككل (بما فيها الأسر التي ليس لديها هاتف منزلي).

خصائص العينة

منطقة الإقامة	%
حضر	٤٥
ريف	٥٥
المستوى الاقتصادي	%
منخفض	٤٠
متوسط	١٤
مرتفع	٤٦
التوزيع الجغرافي	%
محافظات حضرية	٢٠
محافظات الوجه البحري	٤٥
محافظات الوجه القبلي	٣٥

* خطأ المعاينة: مقدار الاختلاف في قيمة ظاهرة معينة - محسوبا على أساس بيانات العينة - عن قيمتها الحقيقية في المجتمع

حصر العينة

١٣٠٩	عدد الاستجابات
٥٩	رفض الاستجابة
٧٤	مقابلة غير مكتملة
١٤٤٢	إجمالي العينة
١٥٧	مرفوع من الخدمة
٧٥٧	غير موجود بالخدمة
٦٩٥	لا يرد
٣٩	مشغول
٢	الأجانب
١١	غير مؤهل لهذا الاستطلاع
٣٠٥	صعوبة الوصول للنوع أو الفئة العمرية المستهدفة
٦١	جهات أخرى غير المنازل
٣٤٦٩	إجمالي عدد الأرقام التي تم الاتصال بها

هيئة البحث

الإشراف العام: أ. سحر محمد عمار
أ. شيماء قدرى
أ. نهى أحمد عبد السميع

كتابة التقرير: أ. إسراء ممدوح حلمي

التحليل الإحصائي: أ. دينا طارق منصور
الإشراف على جمع البيانات: أ. هشام محمد

مركز استطلاع الرأي العام في سطور

- ◀ تم افتتاح مركز استطلاع الرأي العام عام ٢٠٠٣، وتحددت أهدافه الرئيسية في متابعة ورصد انعكاسات القضايا السياسية والاقتصادية والاجتماعية المثارة محليا وإقليميا وعالميا على الرأي العام المصري، ومدى تفاعله معها واتجاهاته نحوها.
- ◀ يحرص المركز على تطبيق كافة الأسس العلمية، والمتطلبات المنهجية في إعداد استطلاعات الرأي العام وقياساته المختلفة، مستفيدا في ذلك من كافة خبرات المراكز البحثية وبيوت الخبرة المحلية والدولية، وملتزما بمعايير الجودة، وضوابط وأخلاقيات الممارسة المهنية، ضمانا للموضوعية، ودقة النتائج.
- ◀ يعتمد مركز استطلاع الرأي العام على العيّنات الاحتمالية لتمثيل مجتمعات الدراسة، كما يعتمد على الهاتف كأداة لجمع البيانات.
- ◀ تعتمد استطلاعات الرأي الهاتفية التي يقوم بها المركز على قاعدة بيانات المشتركين في التليفون الأرضي بجمهورية مصر العربية من وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وحجمها ١٠ ملايين رقم تليفون، ويتم تحديثها بشكل دوري.
- ◀ بلغ عدد استطلاعات الرأي التي قام بها المركز حتى ديسمبر ٢٠٠٩ نحو ٤٠٠ استطلاع.

مركز استطلاع الرأي العام

مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار
مجلس الوزراء المصري

١ ش مجلس الشعب - قصر العيني - القاهرة - مصر

ص.ب: ١٩١ مجلس الشعب رقم بريدي: ١١٥٨٢ تليفون: ٢٧٩٢٩٢٩٢ (٢٠٢) فاكس: ٢٧٩٢٩٢٢٢ (٢٠٢)

الموقع على الإنترنت: www.pollcenter.idsc.gov.eg البريد الإلكتروني: pollcenter@idsc.net.eg