

Kipeperushi hiki kimeundwa kama sehemu ya Programu wa Elimu ya Mtumiaji wa Mamlaka ya Mawasiliano ya Kenya.

Utangulizi

Kabla ya kununua bidhaa au huduma za mawasiliano, kuna mambo ambayo yanapaswa kuzingatiwa na mtumiaji kando na bei. Mambo hayo ni:



1. Katika siku za usoni ni ukweli kwamba baadhi ya watoaji huduma wanaweza kudhibiti idadi ya watumiaji wanaoweza kuwakubali.
2. Kwamba utaratibu wa kufanya mapatano ya ununuzi na mtoaji huduma unaweza kuchukuwa muda.
3. Kwamba huduma zinazotolewa katika hali zote zinaweza kukosa kutoshelezwa kutokana na ukweli kwamba mitandao yote inakabiliwa na vipindi vya kukosa kupatikana, kasoro, ukatizaji na matatizo mengine ya kiufundi.
4. Kwamba baadhi ya mitandao ya mawasiliano ya simu inaweza kukosa uwezo unaofaa wa kumudu shughuli zote zinazotekelezwa.
5. Kwamba matumizi anuwai (yaliyo na sifa tofauti) mara nyingi hushindania rasilimali haba za kimtandao.

Kutokana na yaliyo hapo juu, inawezekana kwamba watumiaji wakati fulani wanaweza kupata kwamba hawapewi kiwango cha juu cha huduma; na ni kwa sababu hii ambapo watoa mitandao wote, bila kujali kiwango cha uwezo wao wanapaswa kutoa hakikisho la kiwango kipa cha utendaji au 'Ubora wa Huduma' kwa mtumiaji.

'Ubora wa Huduma' ni nini?

'Ubora wa Huduma ni kiwango cha utendaji (au ubora) ambao mtoa huduma anatoa kwa wasajiliwa. Katika mawasiliano ya simu, 'Ubora wa Huduma' unahusu uwezo wa kutoa rasilimali tofauti kwa matumizi tofauti na kuweka vipaumbele tofauti kwa kila moja. Hivyo, kiwango cha huduma, kinapaswa kutajwa katika mkataba wowote au Mikataba ya Kiwango cha Huduma ambacho kinatolewa na mtoa huduma kwa mtumiaji.



Ni viwango vipi vya Huduma ambavyo mtumiaji anapaswa kutarajia?

Mtumiaji ana haki ya kutarajia viwango vifuatavyo vya huduma- au masharti ya 'Ubora wa Huduma':

1. Thamani ya pesa
2. Urahisi wa kutumia huduma au bidhaa
3. Utaalamu, kwa upande wa mtoa huduma, na katika utoaji wa huduma.
4. Unyumbufu katika matumizi ya huduma kwa upande wa mtumiaji-kwa mfano, urahisi ambao mtumiaji anaweza kubadilisha kutoka kwa opereta mmoja hadi mwingine, kutoka kwa rasilimali moja hadi nyingine, aina moja ya kifaa hadi kingine-au hata katika mahitaji ya kubadilisha nambari ya simu.
5. Kwamba bidhaa au huduma inapaswa kutenda kazi kulingana na matarajio na kama ilivyobainishwa
6. Kwamba huduma iweze kuwa tegemevu na kutimiza mahitaji ya mtumiaji kama yalivyobainishwa
7. Kwamba huduma iwe salama kwa misingi ya usiri wa data YOTE inayotumwa au kupokelewa.

Je, kuhusu 'Ubora wa Huduma' ya Kiufundi?

Kuna viashiria fulani vya kiufundi ambavyo vinatumika kama vipimo vinavyoweza kutumiwa kukadiria utoaji wa 'Ubora wa

Huduma'. Vipimo kama hivyo ni vya muhimu, vya aina ya kiufundi lakini ni muhimu katika kukadiria sifa za huduma zinazotolewa. Ni vya manufaa katika kukadiria ni kwa taratibu zipi 'Ubora wa Huduma' unaweza kuimarishwa katika kipindi fulani cha wakati.

Hivyo basi, Mtumiaji anapaswa kuhakikisha kwamba yeye anapatiwa habari zote zilizo muhimu kuhusu viashiria hivi vya kiufundi ili ikiwa mahitaji yatazuka, anaweza kuwa na njia ya kulinganisha utendaji halisi na utendaji aliohakikishiwa. Viashiria vya kiufundi vinavyohusika ni kama vifuatavyo:

Muda wa Utumaji: muda unaotumika kutuma ishara katika mtandao.

Munganisho ulio na kasoro: Kiasi cha utofauti kinachotarajiwa kuhusu muda wa utumaji hapo juu .

Kifurushi cha data kinachopotea: idadi ya 'vifurushi' vya data zinazopotea wakati wa utumaji

Kiwango: Kiwango ambacho ishara zinatumiwa.

Makosa: kiwango cha vipimo vya data ambavyo vimeharibiwa Kukosa kutumwa: Kiasi cha data ambacho kinatumwa pasipofaa au kinachofanyiwa urudufu kimakosa.

Kwa nini 'Ubora wa Huduma' ni muhimu

Ubora wa Huduma' ni jambo kubwa katika kuhakikisha mahusiano ya kiwango cha juu cha mtumiaji/mtoa huduma kwa sababu:

Kwa kudai aina fulani ya 'Ubora wa Huduma' mtumiaji anawezeshwa:

- Kuchagua mtoa huduma ambaye anatosheleza mahitaji yake mahsusi kwa njia bora zaidi.
- Kupata thamani ya juu kabisa ya pesa.
- Kukadiria kiwango cha huduma ambacho anapata.
- Kutathmini Mikataba ya Kiwango cha Huduma kwa usahihi
- Kufanya maamuzi ya busara.

Kwa kutoa aina fulani ya 'Ubora wa Huduma' Mtoa huduma anawezeshwa:

- Kutofautisha kiwango cha huduma inayotolewa, kwa kuzingatia kile kinachotolewa na mshindani wake.
- Kuboresha kwa usahihi kiwango cha uwezo ili kutosheleza mahitaji ya juu.
- Kufuata na kuendeleza 'utendaji bora' katika sekta hii.
- Kutetea muundo wa bei.
- Kukadiria kiwango cha utoaji wa huduma na kufanya marekebisho yanayoweza kuhitajika.

Tathmini ya viwango na uwekaji wa vipimo kuhusu 'Ubora wa Huduma'

Tathmini ya viwango na uwekaji wa vipimo kwa utendaji wa kiwango cha juu ni muhimu katika 'Ubora wa Huduma' kwa wote -mtumiaji, mtoa huduma na Mamlaka hii. Utoaji wa habari kama hii:

1. Humwezesha mtumiaji kufanya maamuzi ya busara.
2. Humwezesha mtoa huduma kuhakikisha mwendelezo wa huduma wa kiwango cha juu.
3. Huziwezesha mamlaka za udhibiti (kama vile Mamlaka hii)kutafsili viwango vya juu vya ubora kwa kutegemea



uzingativu kama vile kuhakikisha muunganisho na utendaji wa pamoja wa mitandao yote na huduma.

4. Humsaidia mdhibiti kukadiria kwa usahihi hali ya soko.

5. Huwezesha uzingativu kama vile utozaji ada, muda wa mwitiko wa huduma na muda wa utaratibu mzima wa upigaji simu.
6. Huwezesha uwekaji wa vigezo vya huduma ambavyo vitapima ubora wa kijumla wa utoaji huduma kwa mtumiaji.
7. Huhakikisha utendakazi ulio na ushindani wa haki.
8. Hutathmini viwango mbalimbali vya huduma ambavyo watoa huduma wamejitolea kutoa.
9. Hudumisha au kuimarisha utoaji wa 'Ubora wa Huduma' pakiwepo au pasipokuwepo na ushindani.

Jinsi ya Kupima 'Ubora wa Huduma' iliyotolewa

Viwango vya 'Ubora wa Huduma' vinaweza kutathminiwa na mtumiaji, mtoa huduma pamoja na Mamlaka husika. Mara kwa mara Mamlaka hufafanua upya vigezo vyote (idadi ya malalami-shi yaliyowasilishwa/yaliyoamuliwa kwa muda mahususi, idadi ya ukatizaji wa huduma kutokana na kutolipiwa pamoja na matukio mengine ya kiteknolojia kama vile kupotea kwa data, kuingiliwa, kufaulu katika kiwango cha upigaji simu na muda wa kupata huduma).

Jinsi 'Ubora wa Huduma' inavyofuatiliwa

'Ubora wa Huduma' unaotolewa kwa mtumiaji hufuatiliwa upitia kwa njia mbalimbali. Vifuatavyo ni vigezo vinavyotumiwa katika kutathmini,

na huenda vikamsaidia mtumiaji kutayarisha makadirio yake mwenyewe ya 'Ubora wa Huduma'.

Ufikiaji wa Vigezo vya Huduma

Kiwango ambacho mfumo husika unaweza kuhudumia ombi la mtumiaji.

Uadilifu

Kiwango cha ubora ambacho mfumo hudumisha usahihi katika mwingiliano.

Kuweza kutegemewa

Kiwango ambacho utoaji wa huduma unaweza kutegemewa.

Upatikanaji

Muda ambao rasilmali za mtandao zinapatikana kwa mtumiaji.

Muda wa Kupokea Simu katika Kituo cha Mawasiliano ya Simu

Muda anaokukua mtumiaji baina ya kupiga na kupokea simu
Muda wa Kupokea Simu katika Kituo cha Mawasiliano ya Simu
Muda anaokukua mtumiaji baina ya kupiga na kupokea simu kuhusiana na simu zinazopitia kwa opereta, kwa kurugenzi na simu za dharura.

Kiwango cha Malalamishi kuhusu Bili

Idadi ya malalamishi yaliyoelekezwa kwa mtoa huduma (na wingi ambao hutokea) kuhusiana na kuwasilishwa kwa hesabu ya bili iliyo na kasoro. Malalamishi kama haya huhusisha data isiyo sahihi ya simu zilizopigwa, kiwango cha bili kisicho sahihi, uwasilishaji wa hesabu isiyo sahihi, na maelezo yasiyo sahihi ya vipunguzo/hesabu za mtoe/mkopo.

Muda wa Kutatua Malalamishi

Muda baina ya wakati ambao mtoa huduma anapokea malalamishi na usuluhishaji unaotosheleza malalamishi hayo kwa mtumiaji.

Kiwango cha Malalamishi mbalimbali

Kiwango ambapo malalamishi kuhusu matukio mengine yasiyohusu ukatizaji wa huduma (yawe ni ya kutamkwa, ya kibinafsi au ya kuandikwa) yanapokelewa.

Muda wa Urekebishaji kasoro

Muda uliopo wakati mtoa huduma anapopata ripoti ya kasoro na pale kasoro hiyo inaporekebishwa kikamilifu.

Utekelezaji/Upatikanaji wa Huduma

Muda uliopo baina ya mtoa huduma kukubali ombi la mtumiaji kupata huduma na wakati huduma hiyo inaporejeshwa kikamilifu.

Vigezo vya Kiteknolojia

Kukamilika kwa simu zilizopigwa na kupokelewa na aliyepigiwa (zikiwemo zile ambazo hazikufaulu).

Kiwango cha Utaratibu wa Kupiga Simu

Asilimia ya simu zilizopigwa kikamilifu (kwa nambari halali, simu iliyopigwa vizuri na wakati ambapo simu ya mpokeaji inakiriza kama inavyotumika, inatoa sauti ya kukiriza ili ipokelewe au ishara ya kujibiwa inapotambuliwa katika kituo cha mwisho cha mtandao.

Kiwango cha Ukatizaji wa Utaratibu wa kupiga Simu

Asilimia ya simu ambazo zinakatizwa kimakosa katikati ya maongezi bila ya kuingiliwa na mtumiaji.

Kiwango cha Mafanikio ya Upigaji Simu

Asilimia ya simu ambazo zina utaratibu mzuri zinapigwa na kukatizwa (kama asilimia ya jumla ya simu zilizojaribiwa kupigwa na kuondoa zile zilizokatizwa, ukosefu wa kuunganishwa kwenye mtandao, hali duni ya sauti za unenaji, na simu zinazochukua muda mrefu mtu anapojaribu kupiga).

Kiwango cha Zuo la Upigaji Simu

Asilimia ya simu ambazo hazifaulu kuingia kutokana na ukosefu wa uwezo wa kuunganishwa.

Ubora wa Sauti wakati wa Maongezi

Uwazi wa sauti inayotolewa (bila kelele/mwangwi/kuingiliwa).

Msongamano

Hali inayotokea wakati ambapo mfumo au mtandao wa mawasiliano unasongwa na simu nyingi au ujumbe mwingi unaokithiri uwezo wake.

Kiwango cha Mafanikio katika Upokezanaji wa Simu

Asilimia ya Mafanikio ya 'Upokezanaji' katika jumla ya maombi ya upokezanaji wa simu yaliyofanyika. Fahamu: Upokezanaji ni ule utaratibu ambapo mmiliki wa simu anayehusika katika mazungumzo ya simu anahamishwa kutoka katika kituo kimoja hadi kingine bila kukatiza simu hiyo.

Muda wa Utaratibu wa Kupiga Simu

Muda unaotumika wakati ambapo kitufe cha 'tuma' kinabofywa (au habari kuhusu anwani hiyo zinatuma kwenye mtandao) hadi wakati ambapo simu ya mpokeaji 'inakiriza kama inavyotumika' 'ina sauti ya kukiriza' au ishara ya 'kujibiwa' inapokelewa na mtumiaji.

Kiwango cha Mafanikio katika Utumaji wa Ujumbe Mfupi

Idadi ya ujumbe mfupi usio na kasoro unaotumwa baina ya mtandao na vituo vya mwisho.

Uwiano wa Mafanikio ya Vikao vya Mtandaoni

Uwiano wa mafanikio ya kikao cha kuingia mtandaoni (simu zinazopigwa katika kituo cha mtandao ambacho hufuatilia kufanikiwa kwa upigaji simu) ambacho huimarisha kikao cha mtandao na kuchukua sekunde 40 kujibu.

Uwiano wa Kukaa kwenye Kikao Mtandaoni

Uwiano wa kukaa kwenye kikao cha mtandao ambacho kimepangiliwa vyema na kinaweza kuendelea hadi pale mtumiaji atakapoamua kuondoka mtandaoni.

Uwiano wa Mafanikio ya Utumaji wa Data Mtandaoni

mtandaoni (vile ambavyo data hutumwa kikamilifu bila kasoro baina ya mawasiliano, tafadhali wasiliana na: vituo vya mwisho vya mtandao).

Muda wa Utumaji wa Data Mtandaoni

Tokea wakati wa kutumwa kwa data ya tovuti hadi mpokeaji anapoipokea.

Uwezo wa Utumaji wa Data Mtandaoni

Asilimia ya kiwango cha upitishaji wa data mtandaoni iliyotangazwa na mtoa huduma, ambayo huweza kufaulu wakati wa upitishaji wa moja.

Muda wa Utumaji

Muda wa utumaji tokea mwanzo hadi mwisho.

Kupotea kwa Kifurushi cha Data

Kupotea kwa 'vifurushi' vya data (au vifungu vingine vya ujumbe) wakati wa utumaji kwenye mtandao.

Unahitaji kufahamu zaidi?

Kwa habari zaidi kuhusu mada iliyopo hapo juu au sehemu nyingine yoyote ya afya na usalama wa mitambo ya mawasiliano, tafadhali wasiliana na:



Head Office

CA Centre, Waiyaki Way, P.O. Box 14448, Nairobi 00800
Mobile: 0703042000,
Complaints: chukuahatua@ca.go.ke
Talk to us : pea@ca.go.ke, complaints@ca.go.ke
020-445 5555, 0714 455 555, 0737 455 555

CA Western Regional Office

1st Floor KVDA Plaza
P.O. Box 2346
Eldoret 30100
Mobile: 0703042105
Email: wro@ca.go.ke

Central Regional Office

Ground Floor, Advocates Plaza
P.O. Box 134
Nyeri 10100
Mobile : 0703042181
Email : cero@ca.go.ke

CA Coast Regional Office

3rd Floor, NSSF Building
P.O. Box 8041
Mombasa 80100
Mobile: 0703042152
Email: cro@ca.go.ke

Nyanza Regional Office

2nd Floor Lake Basin Mall,
P.O. Box 2016
Kisumu 40100
Mobile: 0703042130
Email: nro@ca.go.ke

Communications Authority of Kenya

@ca_kenya

Ilani ya kujitua hatarini: Huku kila jaribio likiwa limefanywa ili kuhakikisha kuwa habari iliyojumuishwa katika hati hii ni sahihi, imekusudiwa TU kuwa kama mwongozo wa kuelekeza utendakazi salama wa mitambo ya mawasiliano na haipaswi kuchukuliwa kama (au kutumika badala ya) ushauri wa kisheria. Kwa hivyo,

Mamlaka ya Mawasiliano ya Kenya haitakubali kosa lolote kwa matokeo ya hatua zozote zilizochukuliwa, au maamuzi yaliyotolewa kwa misingi ya taarifa iliyotolewa.

CA/PEA/CEP/KIS/B/7/2020



www.ca.go.ke



Ubora wa Huduma

