هيئة تنظيم الاتصالات
Telecommunications Regulatory Authority

TRA البحرين BAHRAIN

خبر صحفي

هيئة تنظيم الاتصالات تنشر نتائج أول استطلاع لآراء مستهلكي خدمات الاتصالات في مملكة البحرين

الأحد، ١٩ أغسطس ٢٠٠٧

قدم السيد ألن هورن، المدير العام لهيئة تنظيم الاتصالات، إلى ممثلين عن شركات الاتصالات المرخص لها بمملكة البحرين ووسائل الاعلام نظرة عامة عن نتائج استطلاع آراء مستهلكي خدمات الاتصالات حول استخدام هذه الخدمات في البحرين.

ويشكل هذا الاستطلاع مدخلاً للمراجعة الإستراتيجية للسوق التي تعتزم الهيئة إجراء استشارة عامة بشأنه نهاية شهر أغسطس الحالي حول تعريف أسواق التجزئة المقترحة والحلول التي يمكن تبنيها لتشجيع المنافسة في تلك الأسواق التي لم تفتح فيها أبواب المنافسة بعد.

وقد أوضح هذا الاستطلاع ارتفاع نسبة استخدام خدمات الاتصالات المتنقلة بين المستهلكين من القطاع السكني، حيث تصل نسبة استخدام هذه الخدمات من قبل أصحاب البيوت إلى ١٠٠% و١١% من قبل الأفراد وكل مستهلك من هذه الفئة يملك أكثر بطاقة SIM واحدة. وفي نفس الوقت تبقى خدمات الاتصالات الثابتة مهمة بالنسبة للمستهلكين، حيث أن حوالي الثلثين من أصحاب البيوت الذين تم استطلاع آرائهم يملكون خدمة اتصالات ثابتة و٥٢% يملكون خدمة إنترنت.

وبالنسبة للمستهلكين من القطاع التجاري، فقد أوضح الاستطلاع أن ١٠٠% من المستهلكين يستخدمون خدمات الاتصالات الثابتة و٦٤% يستخدمون خدمات الاتصالات المتنقلة بينما يستخدم ٦٧% خدمات الإنترنت. وأشارت النتائج إلى أن سوق البيانات بحاجة إلى مزيد من التطوير، حيث أن ٩% فقط من هؤلاء المستهلكين يستخدمون خدمات البيانات و٨% يستخدمون التطبيقات الإلكترونية بينما يستخدم ٥% فقط حلول تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.

كما أوضح هذا الاستطلاع أن ٩٣% من القطاع التجاري يعتبرون ان الاحتفاظ بارقامهم هو شيء مهم او مهم جدا عند الاقدام على تغيير مزود خدمات الاتصالات.

وبالنسبة لخدمة الإنترنت، فقط أوضح الاستطلاع أن شراء المستهلكين لخدمات الانترنت يعتبر بطيء، كما أن أسعار هذه الخدمة لا تزال مرتفعة. وأكثر أهمية من ذلك، وجد أن السرعات والأسعار الحالية لهذه الخدمات لن تشجع زيادة الاستخدام الأمثل لهذه الخدمات.

وقد أوضح هذا الاستطلاع كذلك أن معظم المستهلكين على قناعة بجودة وموثوقية خدمات الاتصالات التي يستخدمونها ولكنهم يرون أن أسعار هذه الخدمات مرتفعة، وخصوصاً أسعار المكالمات الدولية.

وتوضح النتائج العامة لهذا الاستطلاع أن المستهلكين في مملكة البحرين لا يزالون في طور التعلم واكتساب المعرفة فيما يتعلق بقدرات خدمات الاتصالات بالمملكة وأنهم لا يملكون المعرفة الكافية بالاختيارات المتاحة لمختلف الخدمات.

وتعليقاً على نشر نتائج هذا الاستطلاع، أدلى المدير العام للهيئة السيد ألن هورن بتصريح قال فيه: "إنه من الواضح من خلال هذا الاستطلاع أن عملية المنافسة في أسواق خدمات الاتصالات المتنقلة والمكالمات الدولية، وعلى الأخص تلك التي تجرى إلى وجهات كالهند قد ازدادت في الآونة الأخيرة. إلا أنه لا تزال هناك حاجة إلى رفع مستوى التوعية بين المستهلكين فيما يتعلق باختيار مزودي الخدمات والاشتراك في الخدمات المبتكرة وهذا من شأنه أن يساعد على نمو العمل التجاري لهؤلاء المزودين. وتدعم الهيئة كافة المزودين المرخص لهم في القيام بأنشطة التوعية التثقيفية والعامة وذلك لتحسين مستوى الاشتراك في الخدمات. وتوجب على هيئة تنظيم الاتصالات العمل على تعريف المستهلكين بدورها و توضيح كيفية دعم هؤلاء المستهلكين في حل أية أمور ومشاكل قد تصادفهم مع مزودي الخدمات. ويجب على الهيئة إزالة العوائق المتبقية التي تحول دون تطوير المنافسة في مختلف قطاعات الاتصالات وذلك من أجل دعم هذا القطاع الحيوي. إن تقديم خيارات أكبر للمستهلكين من لخدمات الاتصالات وتمكينهم من التحول بشكل سلس لمشغلين آخرين سوف يدعم عملية التطوير بشكل أكبر من حيث جودة الخدمات وتقديم خدمات مبتكرة بالإضافة إلى تقديم أسعار تنافسية".

وهذا الاستطلاع هو الأول من نوعه في مملكة البحرين وقد قامت بتنفيذه شركة نيلسون للاستشارات الدولية المستقلة بتكليف من الهيئة. يوضح هذا الاستطلاع أساليب استخدام خدمات الاتصالات ومدى وعي المستهلكين بالخدمات المقدمة في مملكة البحرين. وقد تضمن هذا الاستطلاع معلومات وإحصائيات هامة تتعلق باستخدام خدمات الاتصالات الثابتة والمتنقلة، حيث شمل نموذجاً تمثيليا من ١٠٥٢ مستهلكاً من القطاع السكني و١٥٩ من القطاع التجاري. ويمكن الحصول على نتائج الاستطلاع الكاملة والمفصلة من موقع الهيئة الالكتروني (www.tra.org.bh).

معلومات عن هيئة تنظيم الاتصالات

هيئة تنظيم الاتصالات بمملكة البحرين هي هيئة مستقلة وغير منحازة، تأسست بموجب المرسوم الملكي بقانون رقم ٤٨ لسنة ٢٠٠٢ بإصدار قانون الاتصالات الصادر في أكتوبر ٢٠٠٢، وتتضمن واجبات الهيئة، من بين أمور أخرى، حماية مصالح المشتركين والمستخدمين وتعزيز المنافسة الفعالة والمستديمة والعادلة بين المشغلين الحاليين والمشغلين الجدد المرخص لهم. ويمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات بخصوص هيئة تنظيم الاتصالات عبر الموقع: www.tra.org.bh