هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
TELECOMMUNICATIONS AND DIGITAL GOVERNMENT REGULATORY AUTHORITY

United Arab Emirates

TDRA

تصنيف خدمات تقنية المعلومات
ICT RATING

المقدمة

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
TELECOMMUNICATIONS AND DIGITAL GOVERNMENT REGULATORY AUTHORITY

United Arab Emirates

مبادرة هيئة تنظيم الاتصالات و الحكومة الرقمية لتصنيف جودة خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات

تهدف مبادرة تصنيف جودة خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات إلى التشجيع على تحسين خدمات تقنية المعلومات والاتصالات في الأماكن السياحية والترفيهية والتجارية حيث ستعود بالنفع واسع النطاق على كل من المستخدمين وأصحاب الأماكن وعلى الدولة بشكل أعم.

مبادرة تصنيف خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات

- تقع على تدرا مهمة التحفيز على المنافسة والارتقاء بمستوى جودة خدمات تقنية المعلومات والاتصالات وتعزيز أسلوب الحياة الرقمي في دولة الإمارات.
- وبإمكان مبادرة تصنيف أن تصبح مبادرة فريدة عالمياً لا تعرض ريادة دولة الإمارات في القطاع فحسب بل أيضاً نهجها السباق في تحسين مستوى الخدمات فيه.

الوجهات السياحية
تحسين تجربة المستخدم في القطاع السياحي والترفيهي والتجاري بالدولة

المكانة التجارية العالمية
تعزيز مكانة دولة الإمارات كمركز عالمي للأعمال

ترتيب دولة الإمارات في مؤشرات تقنية المعلومات والاتصالات
مواصلة تعزيز ترتيب الدولة في مؤشرات الأداء العالمية ذات الصلة بتقنية المعلومات والاتصالات

المنافع المتحققة من المبادرة

سيعود التعاون مع تدرا في إطار هذه المبادرة بالمنافع التالية

تجربة المتعامل

ستؤدي المبادرة إلى تحسين تجربة المستخدم في القطاع السياحي والترفيهي والتجاري بالدولة

المزايا المتحققة للسياح

الحجوزات الفندقية التي توفر خدمات تقنية المعلومات والاتصالات وتلبي احتياجاتكم (الواي فاي والتلفاز حسب الطلب وغيرها)

البقاء على اتصال أثناء تسوقكم (التواصل الاجتماعي)

استخدام الحلول المتكاملة لتقنية المعلومات والاتصالات في المنتزهات (مثل الدفع باستخدام الهاتف المتحرك، والصور)

المزايا المتحققة لرجال الأعمال

القدرة على اختيار الفنادق التي توفر أفضل حماية للبيانات لاحتياجات أعمالكم

الاستفادة من بنى تحتية مخصصة في مراكز الأعمال

إدارة الاجتماعات في مراكز المؤتمرات وتنظيمها رقمياً

دولة الإمارات

ستعمل المبادرة على تحقيق العديد من المزايا للدولة...

كونها الوجهة الأمثل للأعمال والفعاليات المؤسسية

تعد جودة البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات من العوامل الرئيسية عند اختيار دولة الامارات كموقع لإقامة الفعاليات المؤسسية. يمكن تعزيز الأعمال بدرجة كبيرة من خلال التسويق وتقديم خدمات تقنية المعلومات والاتصالات المتقدمة.

...رفع القدرة التنافسية العالمية لدولة الإمارات

من شأن مبادرة تدرا لتصنيف جودة خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات زيادة تعزيز ترتيب الدولة في المؤشرات العالمية الأمر الذي يسهم بجذب المزيد من الأعمال والاستثمارات

ITU

WORLD ECONOMIC FORUM

قياس أثر تصنيف خدمات تقنية المعلومات والاتصالات

كون أن المبادرة قائمة منذ عام 2015، تود تدرا تقييم الأثر الذي أحدثته المبادرة على الدولة

فوائد قياس الأثر والتحسينات

تحفيز الشركاء والجهات الخاضعة للتقييم على إجراء التغييرات واتباع التوصيات المقترحة مع القدرة على إبداء إسهام تدرا في إطلاع الجهور على التحسينات المجرية على خدمات تقنية المعلومات والاتصالات (إذا كانت النتائج قابلة للنشر خارجياً).

المساعدة في تحقيق المهام والأهداف الاستراتيجية الخاصة بـ«تدرا » (لتطوير جودة ما يتم تقديمه من خدمات تقنية المعلومات والاتصالات في الدولة وبما يضمن مواكبة التطور التكنولوجي في القطاع؛ إضافة إلى تعزيز أسلوب الحياة الذكي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

دعم استراتيجيات حكومة الدولة على المستوى الاتحادي ومستوى الإمارة والمستوى المحلي (مثل الاستراتيجية الوطنية للابتكار واستراتيجية دبي إكسبو 2020 وغيرها) وإثبات الإسهام فيها بما أن مثل هذه التحسينات يمكن قياسها.

فسح المجال أمام تدرا لمواصلة تطوير إطار العمل عن طريق إجراء التغييرات لتحقيق قدر أكبر من التوافق مع توجهات الدولة والمقارنات المرجعية الدولية (على سبيل المثال: إضافة فئات جديدة لمواكبة التطور العالمي للتقنيات الابتكارية عبر القطاعات، وتغيير النتائج وفق ما يتم تطبيقه من تحسينات وبما يتفق مع زيادة التوقعات حول الخدمات).

هيئة تنظيم الاتصالات والحكومة الرقمية
TELECOMMUNICATIONS AND DIGITAL GOVERNMENT REGULATORY AUTHORITY

United Arab Emirates

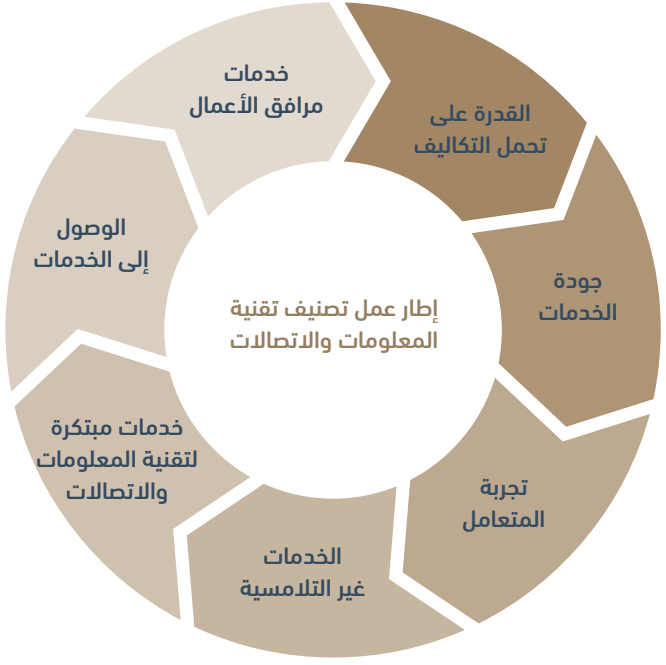
إطار العمل الخاص بتقييم أثر تصنيف خدمات تقنية المعلومات والاتصالات

إطار تقييم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

الفئة	الوصف	تنطبق على:
القدرة على تحمل التكاليف	تسعير خدمات تقنية المعلومات والاتصالات المعروضة	
جودة الخدمة	جودة خدمات تقنية المعلومات والاتصالات	
تجربة المتعامل	مدى توفر خدمات تقنية المعلومات والاتصالات المبتكرة لتحسين تجربة المتعامل	
الخدمات غير التلامسية	توفر خدمات محسنة للحد من التفاعل بين الأشخاص	
خدمات مبتكرة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات	مدى توفر أحدث التقنيات خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
الوصول إلى الخدمات	مدى توفر الخدمات الداخلية القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	
خدمات مرافق الأعمال	مدى توفر خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المهيأة لاحتياجات الأعمال	

مفتاح المصطلحات: المنتزهات مراكز التسوق الفنادق

إطار تدرا لتصنيف خدمات تقنية المعلومات والاتصالات



منهجية الاختبار

سيتم اختبار الإطار من خلال نشاط المتسوق السري واستبيانات النزلاء.

سيتم إجراء عملية الاختبار على مستوى الفنادق والمنتزهات والمراكز التجارية

1 المتسوق السري

سيقوم المتسوقون السريون بتقييم خدمات تقنية المعلومات والاتصالات خلال:

- المكوث لليلة واحدة في كل فندق
- الزيارة التي تستغرق ساعتين إلى 3 ساعات لكل مركز تسوق ومنتزه

2 استبيان النزيل

سيتم إجراء المسح على 20 نزيلاً أو زائراً في كل مكان محدد

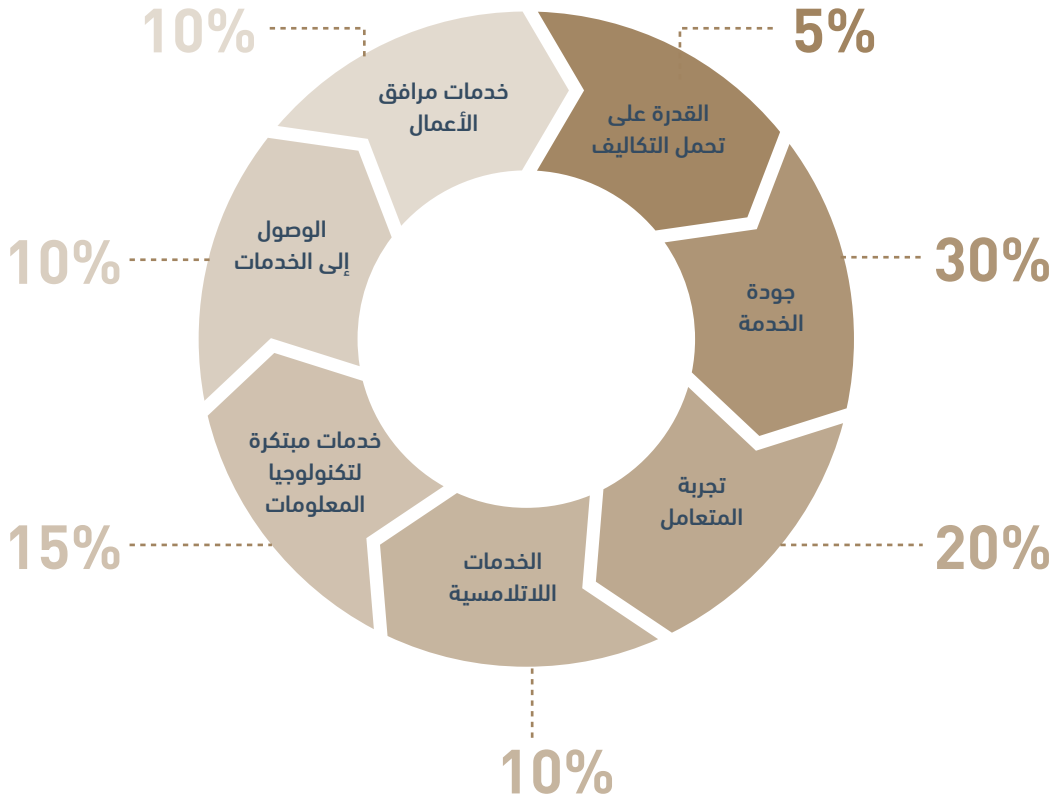
3 المقابلات مع مدير تقنية المعلومات

ستتم مقابلة مدراء تقنية المعلومات على مستوى المجموعة أو الفندق لتقييم وفقهم مستوى الخدمات المقدمة لهم بواسطة مزودي خدمات الاتصالات في الدولة (دو واتصالات)

الوزن

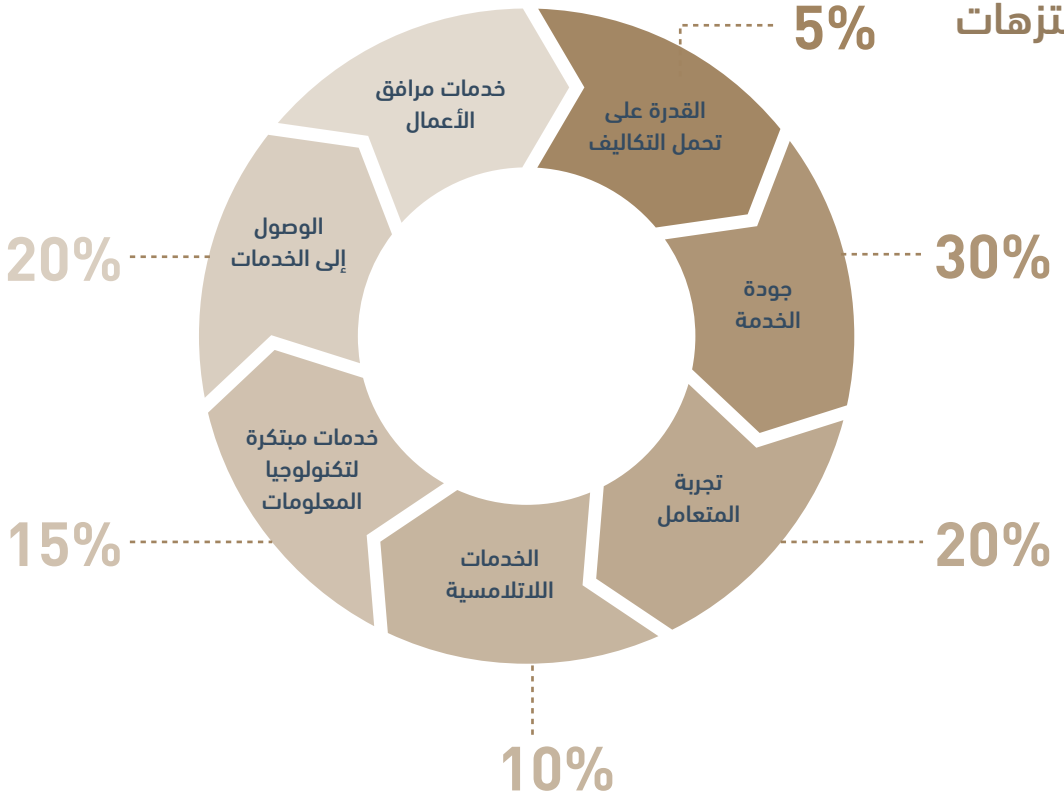
الأوزان للفنادق

الأوزان المقترحة للفنادق



الأوزان المحددة للمراكز التجارية والمنتزهات

الأوزان المقترحة للمراكز التجارية والمنتزهات



شكراً