



# تصنيف TASNEEF

تصنيف جودة خدمات الاتصالات  
وتكنولوجيا المعلومات في  
الأماكن السياحية



هيئة تنظيم الاتصالات TRA

TELECOMMUNICATIONS REGULATORY AUTHORITY



## الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان

”نحن نتطلع إلى طموحات أكبر وأشمل، ونضع نصب أعيننا باستمرار المهام والمسؤوليات التي تواجهها هذه المسيرة في تقدمها. بإذن الله، ليس فقط لتدعيم وتطوير ما تحقق من إنجازات، وإنما أيضاً نهضتنا وتوسيع آفاقها بالجديد من هذه المنجزات.“



## الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

”إننا نتعامل مع هذا القطاع الحيوي بما يستحقه من اهتمام، ونمضي بخطى مدروسة في تطوير البنية التحتية التقليدية والرقمية والتكنولوجية الذكية للسفر والسياحة والضيافة. ونحرص على تطوير كفاءتها وتطوير قدرات العاملين فيها، ونتطلع إلى المستقبل بثقة وتفائل، ومصممون على أن يكون «إكسبو ٢٠٢٠» في دبي محطة رئيسة في تحقيق رؤية بلادنا لصناعة السياحة والسفر.“



## الشيخ محمد بن زايد آل نهيان

”إن التفاني والإخلاص في العمل لأبَد وأن يعترن بتطبيق أحدث ممارسات ومعايير التميز العالمية، لتبقى دولة الإمارات العربية المتحدة - كما تصبوا إليها قيادتنا الرشيدة - واحة للازدهار والتقدم والرفاء.“



## الشيخ منصور بن زايد آل نهيان

”القطاع السياحي في الإمارات العربية المتحدة حقق قفزات واسعة؛ فقد احتلت الدولة المرتبة الأولى في منطقة الشرق الأوسط في قائمة الدول الأكثر تطوراً في قطاع السفر والسياحة.“

”أصبحت دولة الإمارات العربية المتحدة الوجهة الأولى خليجياً، في ظلّ توافر جميع عناصر السياحة العصرية ومقوماتها، وهناك جهود جادة تُبذل للاستفادة من البنية التحتية المتقدمة للدولة في تطوير مرافق وخدمات سياحية متميزة، تعزّز تنافسية السياحة الداخلية لجعلها أكثر جذباً للمواطن والسائح الخليجي والعربي والأجنبي.“

# السياحة والتحوّل الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة

اتخذت دولة الإمارات العربية المتحدة خطوات سبّاقة لبناء اقتصاد متنوع ومستدام في إطار رؤيتها لعام ٢٠٢١، والتي تقوم على مجموعة من الركائز الثابتة، بما في ذلك بناء مجتمع قائم على المعرفة، وتطوير بنية تحتية متميزة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث شهدت الدولة توسعات كبيرة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، من خلال التطورات المستمرة المبنية على رؤية استراتيجية ثابتة، وخبرات تشغيلية واسعة لمزودي الخدمات في الدولة، بالإضافة إلى الأداء المتميز لخدمات الإنترنت، حيث أصبح المشتركون يستفيدون من السرعات الكبيرة، والشبكات المتقدمة التي استمر المشغلون في تطويرها على مدى السنوات الماضية.



تبوأت دولة الإمارات العربية المتحدة مكانة رائدة على خريطة العالم السياحية، بعدما أصبحت تتمتع بجميع مقومات الصناعة السياحية، مثل: الموقع الجغرافي، والطقس المعتدل المميز طيلة ستة أشهر من العام، بالإضافة إلى الأمن، والأمان، والاستقرار، ومتعة التسوق، والتجول بحرية، كما تمتلك الإمارات العربية المتحدة بنية تحتية متقدمة على المستوى السياحي تتمثل في وجود مرافق سياحية متنوعة متطورة تلبى متطلبات السائحين، كما تمتاز بالارتقاء المستمر بمستوى جودة الخدمات المقدمة في القطاع الفندقي، بالإضافة إلى توافر وسائل النقل المريح والسهل، إلى جانب إقامة الفعاليات والمهرجانات التي تلعب دوراً كبيراً في استقطاب السائحين من شتى أنحاء العالم.

وتولي الدولة اهتماماً كبيراً بقطاع السياحة؛ لمساهمة في تعزيز جاذبية الدولة كوجهة استثمارية آمنة، وأصبح لزاماً على مقدمي الخدمات في الأماكن السياحية مواكبة التطور التكنولوجي، وتوظيف الخدمات الذكية بشكل أكبر، لتقديم خدمات متميزة للضيوف والزائرين، والتي تعتبر جزءاً أساسياً من المنافسة المتصاعدة في هذا القطاع الحيوي.

وبرزت الدولة في موقع الريادة في تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية والذكية، معتمدة في ذلك على بنية تحتية عالية التطور ما أهلها للوصول إلى مصاف الدول المتقدمة في مجال التحول الرقمي، فضلاً عن تحقيقها مرتبة متقدمة في مؤشر الجاهزية الشبكية، فقد أصبحت من بين أفضل ١٠ دول على مستوى العالم في ٢٠ مؤشراً رئيسياً، بحسب تقرير تكنولوجيا المعلومات العالمي للعام ٢٠١٦.

كما حققت دولة الإمارات العربية المتحدة قفزات نوعية خلال السنوات الماضية في التطور والنهضة والتنمية، وتبوأت أعلى المراتب في التنافسية العالمية في مختلف المجالات والأصعدة، وتسعى من خلال هذه الإنجازات إلى توظيف الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في جميع قطاعات التنمية المستدامة، وأهمها قطاع السياحة، حيث تتمتع صناعة السياحة في الدولة بنمو قوي على جميع الأصعدة، بالإضافة إلى المكانة السياحية التي تتمتع بها على الصعيد الإقليمي والعالمي، حيث باتت تحتل صدارة الوجهات السياحية المفضلة في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وفقاً لمؤشر المخاطر والمزايا الصادر عن بنس مونيتور.

# الهيئة العامة

## لتنظيم قطاع الاتصالات في سطور

### مقدمة

### الرؤية

### و القيم

تأسست الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة طبقاً لمرسوم القانون الاتحادي رقم ٣ لسنة ٢٠٠٣ (قانون الاتصالات)، في شأن تنظيم قطاع الاتصالات في الدولة، وتخطت الهيئة منذ تأسيسها جميع التوقعات من خلال إنجاز الأهداف المرسومة لها خلال وقت قياسي.

وتسعى الهيئة لتحقيق عدد من الأهداف، أهمها: تأمين وصول خدمات الاتصالات لجميع أنحاء الدولة بما يكفل تلبية احتياجات الراغبين في الاستفادة من هذه الخدمات، والارتقاء بمستوى الخدمة التي يقدمها قطاع الاتصالات بما يحقق صالح المشتركين، والتأكد من التزام المرخص لهم بتطبيق معايير الجودة في الأداء وتنفيذ الشروط المحددة في التراخيص الممنوحة لهم، وتشجيع وتطوير وتنمية صناعة الاتصالات ونظم المعلومات في الدولة، فضلاً عن العمل على تطوير وتحديث نظام الاتصالات في الدولة عن طريق التدريب والتأهيل وإنشاء مؤسسات تعليمية متخصصة، وتوفير أحدث الأجهزة والمعدات والتسهيلات التي توصلت إليها تقنية الاتصالات.

## الرؤية

الإمارات العربية المتحدة دولة رائدة عالمياً في تقنية المعلومات والاتصالات.

## الرسالة

نسعى لتكون هيئة رائدة في رعاية قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات في دولة الإمارات العربية المتحدة، ونحن ملتزمون بالمحافظة على المنافسة الإيجابية لحماية مصالح المشتركين، والارتقاء بالتحوّل الإلكتروني للجهات الاتحادية وخدماتها، من خلال الاعتماد على الكفاءات الوطنية لتطبيق أفضل المعايير والممارسات العالمية في الإشراف على القطاع وتشجيع الإبداع والاستثمار فيه.



# مبادرة تصنيف جودة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأماكن السياحية

تنفذ الهيئة من خلال مظلة «إسعاد» العديد من المبادرات  
التي تركز على محورين هما

**العملاء**

**جودة خدمات الاتصالات المقدمة للعملاء**



تأتي مبادرة تصنيف جودة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأماكن السياحية كأداة جديدة لإطلاع العملاء على مستوى الخدمات المقدمة لهم، وبالتالي تمكينهم من اختيار وجهاتهم التي توفر خدمات عالية المستوى، من خلال مؤشر جودة الخدمات الرقمية المتوفرة.

حددت الهيئة عددًا من المعايير الأساسية والفرعية لتقييم مستوى جودة خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات التي تُقدم في الأماكن السياحية، إلى جانب النهج الذي سيتم من خلاله احتساب نتيجة التصنيف النهائية للمكان الذي سيتم تقييمه.

ستشمل المرحلة الأولى من التصنيف؛ الفنادق من فئة (٥) نجوم على مستوى دولة الإمارات العربية المتحدة، وسيتم توسع نطاق التقييم في مراحل القادمة ليشمل غيرها من الأماكن السياحية؛ مثل: مراكز التسوق، والمتنزهات، والملاهي... إلخ.

كما تسعى الهيئة من خلال إطلاق المبادرة إلى المساهمة في تحقيق رؤية دولة الإمارات العربية المتحدة كمركز عالمي رائد للسياحة والأعمال، من خلال خلق بيئة تنافسية بين الأماكن السياحية لتوفير خدمات رقمية ذكية عالية الجودة، ما يمنح للعميل تجربة ضيافة متميزة توافق تطلعاته.

# المعايير الفنية وإطار تصنيف الأماكن السياحية

بات اعتماد العملاء على الخدمات الرقمية التي توفرها الأماكن السياحية عاملاً أساسياً في اختيار وجهاتهم، ولاستحداث إطار التصنيف اطلعت الهيئة على العديد من البحوث والدراسات المعنية بخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، كما تم مراجعة آراء العملاء في مواقع السفر الإلكترونية الرائدة للوقوف على تطلعاتهم، بالإضافة إلى مقابلة ممثلين عن المجموعات الفندقية الرائدة لمعرفة توجهاتهم بشأن الخدمات الرقمية التي يسعون لتوفيرها للعملاء.

من خلال ما تقدمه، تم استحداث إطار تقييم مكوّن من (٧) معايير رئيسية متضمنة كذلك عددًا من المعايير الفرعية للوقوف على جودة خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المتوفرة، وتشمل المعايير الرئيسية التالي:



## 1. المقدرة الاقتصادية

تشمل تقييم أسعار خدمات الإنترنت.



## 2. جودة الخدمات

تشمل تقييم تغطية وسرعة الخدمات اللاسلكية (Wifi)، وتغطية شبكات الهاتف المتحرك، والحد الأقصى لعدد مستخدمي الإنترنت... إلخ.



## 3. أمن المعلومات

تشمل كيفية التسجيل للاتصال بشبكة الإنترنت التي يوفرها الفندق.



#### 4. الدعم التقني

تشمل تقييم توافر خدمات الدعم الفني وسرعة الاستجابة لأي عطل فني يواجه الزائر... إلخ.



#### 5. الابتكار في الخدمات

تشمل ابتكارات الفندق مثل التحكم الرقمي بالغرفة، الحارس الرقمي، المفاتيح باستخدام الموبايل.



#### 6. إمكانية الوصول

تشمل توافر تطبيق ذكي موحد للفندق تُقدم من خلاله خدمات الفندق بشكل إلكتروني، إلى جانب توافر الخدمات الذاتية لإجراءات الدخول والخروج من الفندق.



#### 7. خدمات تسهيل الأعمال

تشمل تقييم الأنظمة التقنية المتوفرة في قاعات الاجتماعات، مثل: نظام التواصل المرئي، خدمات الطباعة، خدمات تسجيل المشاركين... إلخ.

# أسلوب التصنيف

يجري التقييم باستخدام عدد من الأساليب التي تُمكن الهيئة من الوقوف على الوضع الحالي لخدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المقدمة في الأماكن السياحية، وسيتم ذلك من خلال التقارير المقدمة من المتسوقين السريين، الذين يعيشون تجربة العميل بشكل حقيقي، فضلاً عن إجراء المقابلات مع مسؤولي تقنية المعلومات في الفنادق؛ للتعرف على خططهم المستقبلية وأبرز التحديات التي تواجههم، كما سيتم عمل مسوحات لمعرفة مستوى رضا العملاء عن الخدمات الرقمية في المكان.

