

تقرير الاستدامة 2020

المحتويات

54	استراتيجيتنا وركائزنا للاستدامة
57	توفير حلول وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحتها للجميع
61	رفاهية الموظفين
79	العمل بمنهجية أخلاقية ومسؤولة

استراتيجيتنا وركائزنا للاستدامة

هدفنا هو توفير حلول وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحتها للجميع، مع العمل بمنهجية مؤسسية مسؤولة، والارتقاء بمستويات السعادة لدى موظفينا ومجتمعاتنا. وتمثل أهداف الاستدامة الثلاث هذه الأساس الذي تستند إليه سياساتنا وممارساتنا في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة (دو).

ففي عام 2020، وفي خضم جائحة فيروس كورونا المستجد، ساعدت تكنولوجيا الاتصالات والخدمات التي نقدمها في إثراء حياة الأسر والمدارس والجامعات والشركات في دولة الإمارات العربية المتحدة من خلال تمكين الجميع من التواصل في أي وقت وفي أي مكان.

وخلال نفس العام، طبقنا نموذجًا تشغيليًا جديدًا لدى الشركة. ويتوافق هذا النموذج مع أهدافنا للاستدامة في ظل توافقه مع العديد من الأهداف على مستوى الشركة، مثل:

- تجاوز توقعات العملاء
- وإنشاء محرك متطور
- وتطوير ثقافة تقوم على الغاية والأداء

يتمثل هدفنا في عام 2021 في زيادة التركيز على مجالات معينة نعتقد أنه يمكننا من خلالها تقديم مساهمة كبيرة في تحقيق طموحات دولة الإمارات المتعلقة بالاستدامة والأهداف العالمية للاستدامة.

وسعيًا منا لتحقيق طموحاتنا في مجال الاستدامة بالتعاون مع الجهات ذات الصلة، سنحافظ على شراكتنا الاستراتيجية الرسمية مع مكتب دبي الذكية، مع توفير منصة “دبي بالس” هذا بالإضافة إلى عضويتنا في غرفة تجارة وصناعة دبي للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات.

غايتنا		
أهدافنا للاستدامة	توفير حلول وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحتها للجميع	تعزيز مستويات السعادة لدى موظفينا ومجتمعاتنا
الأولوية	سعادة المتعاملين	إشراك الموظفين ورفاهيتهم
مجال التركيز ذات الأولوية	استخدام التكنولوجيا من أجل الخير	المسؤولية الاجتماعية للشركات ورفاهية المجتمع
مجال التركيز الإضافية	العروض المبتكرة تطوير رواد الأعمال والمنشآت الصغيرة والمتوسطة التحول الرقمي البنية التحتية للشبكة توفير المنتجات لشرائح العملاء المختلفة	التوظيف الممارسات المسؤولة للموارد البشرية الصحة والسلامة التنوع والشمولية الشباب والتنوع بين الجنسين العمل التطوعي
المساهمة في أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	9, 10, 11, 17 ج, 9.10, 11.6, 17.8	3, 4, 5, 8 3.8, 4.4, 5.1, 5.5, 5.ب, 8.2, 8.3, 8.5, 8.6, 8.8

الجهات المعنية والمواضيع الجوهرية

نحرص دائمًا على التواصل مع مختلف الجهات المعنية - ابتداءً من موظفينا والمستثمرين لدينا، وحتى العملاء ووسائل الإعلام وغيرها - وذلك لتكوين صورة واضحة عن مخاوفاتهم ومتطلباتهم. وبناءً على آخر دراسة أجريناها لإشراك الجهات المعنية، لا تزال قضايانا الجوهرية كما هي. ومع ذلك، تمكّننا من تحديد مجالات التركيز الست ذات الأولوية في استراتيجيتنا للاستدامة (المذكورة في الجدول السابق).

ولقد استعنا بمصفوفة الأهمية النسبية في تحديد المواضيع ذات الأولوية لأعمالنا وللجهات المعنية من أجل كتابة تقرير الاستدامة السنوي وتحديد المحتوى الذي ينبغي التركيز عليه. وتساعدنا القضايا الجوهرية التي تم تحديدها كجزء من عملية التواصل مع الجهات المعنية في تحديد أولوية أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة التي يمكننا التأثير عليها والمساهمة في تحقيقها.

تم إعداد هذا التقرير وفقًا للخيار الشامل في إطار معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ويهدف إلى عرض أداء الشركة وقياسه بالمقارنة باستراتيجية الاستدامة وقضايا الاستدامة الجوهرية وأهداف التنمية المستدامة ذات الأولوية.

مصفوفة الأهمية النسبية

مستوى الاهتمام للجهات المعنية	الأكثر أهمية			
	مهم جدًا			
	مهم			
	مهم إلى حد ما			
	رضا العملاء وسعادتهم	خصوصية وأمان بيانات العميل		
	التأثير الصحي لمحطات الإرسال والاستقبال القاعدية/أبراج الإشارة لدينا	رفاهية الموظف وسعادته وسلامته	فرص تدريب وتطوير مهارات الموظفين	الإدارة الجيدة للشركات وأخلاقيات العمل
	إدارة مخلفاتنا الإلكترونية والخطرة	تدابير كفاءة الطاقة و/أو زيادة استخدام مصادر الطاقة المتجددة	تكافؤ الفرص للجميع	الشمول الرقمي لجميع أفراد المجتمع
	إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة	إدارة مخلفات مكتبنا	مبادئ حقوق الإنسان والعمل	الممارسات النزيهة في الحصول على السلع والخدمات، بما في ذلك استخدام الموردين المحليين والمنشآت المتوسطة والصغيرة
	مهم إلى حد ما	مهم جدًا	مهم	الأكثر أهمية

التأثير الحالي/المحتمل على الأعمال

قيم علامتنا التجارية

“الثقة”	نتحمل المسؤولية ونتحلّى بالشجاعة للثقة في قرار العملاء
“الصدق”	أساس أي علاقة ناجحة هو الثقة، والتي تُبنى في الأساس بقول الحقيقة ببساطة وبشكل مباشر
“الود”	التعامل مع الآخرين بطريقة إنسانية والتقرب منهم واحترامهم والتعاطف معهم
“الإبداع”	إيجاد طرق جديدة ومختلفة وأفضل للقيام بالأمر، مهما كانت صغيرة



توفير حلول وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحتها للجميع

#نحن_وياكم - سعادة المتعاملين

في عام 2020، وفي ظل إجراءات الحظر والإغلاق، أطلقنا حملة “#نحن_وياكم” لضمان وصول عملائنا إلى الأدوات والخدمات التي يحتاجون إليها للحفاظ على تواصلهم معنا ومع الآخرين. وفيما يلي بعض النقاط البارزة في هذه الحملة::

1. مضاعفة سرعة الإنترنت لجميع عملائنا من المؤسسات (بدون تكلفة) حتى يتمكنوا من الاستمتاع باتصال أسرع وتجربة إنترنت فائقة
2. توفير روابط للخدمة الذاتية لتوفير الوقت وإتاحة الوصول إلى خدمة عملائنا عبر الإنترنت
3. تقديم الدعم والمساعدة الفورية على مدار الساعة من خلال خاصية الدردشة الآلية عبر الإنترنت “بلو”
4. خدمة “الدفع السريع” لتسديد الفواتير بشكل آمن عبر الإنترنت دون الحاجة إلى تسجيل الدخول

وقد تمكّنّا خلال العام، ونتيجة لجهودنا التي تهدف إلى تقديم دعم عالمي المستوى للعملاء، من تحسين سرعتنا في حل مشاكل العملاء بنسبة 10٪. كما عززنا هذه الجهود بمجموعة من الخدمات التي تركز على تلبية احتياجات العملاء، مثل الشحن الفوري لتوفير الرؤية والتحكم في الإنفاق على الاتصالات، وإثراء قنواتنا الرقمية من خلال توفير قدرات إضافية لتقليل الجهد المطلوب من العملاء لحل مشاكل الاتصال لديهم.

وفي عام 2020، أطلقنا “الفاتورة الإلكترونية التفاعلية” كخدمة ذكية لتوفير تجربة مميزة لدفع الفواتير لعملائنا من الأفراد، وكانت شركتنا أول شركة اتصالات تقوم بذلك في دولة الإمارات. كذلك، استخدمنا تصميمًا جديدًا لفواتير عملائنا من الأفراد والشركات، لمساعدتهم في تصفح فواتيرهم الشهرية بكل بساطة وسهولة.

التحوّل الرقمي

واي فاي الإمارات

نوفر خدمة الواي فاي المجانية للجميع في أنحاء الدولة من خلال خدمة "واي فاي الإمارات". وفي عام 2020، أطلقنا العلامة التجارية "واي فاي الإمارات" وعززنا أيضًا تجربة المستخدم من خلال إطلاق الصفحة الرئيسية لهذه الخدمة. وسيساعد ذلك مستخدمي "واي فاي الإمارات" على الاستفادة من خدماتنا بطريقة أكثر سلاسة وسرعة وتنظيمًا.

وخلال العام، وفرنا خدمة "واي فاي الإمارات من دو" في جميع سيارات الأجرة التابعة لهيئة الطرق والمواصلات وفي أكثر من 500 حافلة عامة في أبوظبي. ولزيادة تغطية هذه الخدمة العامة، قمنا أيضًا بتركيب معدات الواي فاي في جميع محطات وقطارات مسار إكسبو 2020. وفي الوقت الحالي، يجري العمل على تحديث خدمة واي فاي في قطارات ومحطات المترو الحالية.

وبالنسبة لعملائنا المميزين، وفرنا لهم باقة واي فاي جديدة، مقابل 5 دراهم يوميًا أو 25 درهمًا أسبوعيًا، للاستمتاع بسرعة عالية وبيانات غير محدودة، مع خاصية الدفع عبر حساب دو. وسنواصل تقديم باقات واي فاي لخطط الأسعار الجديدة المقدمة من دو لعملاء الخطوط المدفوعة مسبقًا والمدفوعة آجلًا.

تسريع وتيرة توفير تغطية شبكة الجيل الخامس في الدولة

في إطار التزامنا بدعم التحوّل الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة، نجحنا في العام الماضي في إنشاء أول موقع للموجات المليمترية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في جزيرة ياس، بأبوظبي، والذي سيوفر أعلى خدمات النطاق العريض المتنقل فائق السرعة من الجيل الخامس على مستوى المنطقة.

وستحسّن ترددات الموجات المليمترية من قدرة الشبكة بشكل كبير وستتيح لشركة "du" تقديم خدمات محسنة لعدد غير مسبوق من مستخدمي الهواتف المتحركة. وعلوة على ذلك، فإنها ستوفر تغطية فعالة من حيث التكلفة لشبكة الجيل الخامس في المناطق التي تشهد حركة مرور كثيفة. وسيسهم انتقالنا إلى شبكة الجيل الخامس في نهاية المطاف في تحقيق أهداف دولة الإمارات المتعلقة بالتنافسية العالمية وجاهزية البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحقيق الريادة العالمية في الخدمات الحكومية الإلكترونية.

عملنا يتمتعون بأسرع خدمات النطاق العريض الثابت في منطقة الخليج

لتقديم أفضل خدمات الاتصال خلال الجائحة، قمنا بتحديث خدمات النطاق العريض الثابت المقدمة لعملائنا. وكان هذا ضروريًا لمختلف الشرائح، بما في ذلك التعليم والعمل عن بعد والترفيه وخدمات البث. ونتيجة لهذا التحديث، وجدنا أن متوسط السرعات التي يتمتع بها عملائنا يصل إلى 130 ميجابيت في الثانية، أي أعلى بنسبة 30٪ من متوسط السرعة في دولة الإمارات العربية المتحدة، وذلك بحسب الأداة الخاصة بنا لقياس أداء الشبكة.

وقد حافظت شبكتنا طوال عام 2020 على استقرار خدمات الاتصال وإمكانية الاعتماد عليها، مع استيعاب كل الزيادات في حركة المرور عليها. ويتمشى هذا مع رؤيتنا المتمثلة في دفع عجلة التحول الرقمي وتقديم حلول رائدة لعملائنا الكرام.

دعم الجهات الحكومية والمؤسسات المالية فيما يتعلق بمتطلبات مركز البيانات

خلال أسبوع جيتكس للتقنية لعام 2020، أعلننا عن إطلاق اثنين من أحدث مراكز البيانات لدعم الجهات الحكومية والمؤسسات المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة التي تسعى إلى الاستعانة بمصادر خارجية لتلبية متطلبات مراكز بياناتها من خلال مزود خدمة خاضع للرقابة.

ويقدم المركزان، الموجودان في واحة دبي للسيليكون ومنطقة خليفة الصناعية بأبوظبي (كيزاد)، للجهات الحكومية والمؤسسات المالية تقنيات اتصال فائقة الأداء وقدرات حوسبة متقدمة، فضلًا عن اتصالات مخصصة وموثوقة وأمنة ومتعددة الاستخدامات بالعديد من الخدمات

استخدام التكنولوجيا من أجل الخير

تطبيق باب نور

ندعم تطبيق "باب نور" منذ عدة سنوات لتسهيل التواصل السلس والفعال للأشخاص ذوي احتياجات التواصل الخاصة. ويعتمد التطبيق على استخدام بطاقات رقمية معرفة مسبقًا لتكوين الجمل، مما أتاح قنوات تواصل بديلة ومساعدة، مع الالتزام بالثقافة والتقاليد والعادات العربية.

خلال عام 2020، تم تجديد واجهة المستخدم بالكامل في تطبيق "باب نور"، كما أضاف مطور التطبيق، شركة "فلاغشيب بروجيكتس"، مجموعة من الميزات لتعزيز تجربة المستخدم، مثل تخصيص الألوان، والقدرة على إضافة ملف صوتي من تطبيق "ملفات (Files)" على أجهزة أبل، والمكتبات الجديدة والبطاقات الإضافية الموجودة على الخدمة السحابية، فضلًا عن أكثر من 5000 رمز جديد والكثير من الميزات الأخرى.

وقد أتحنا لجميع المراكز والأطباء وأولياء الأمور المشاركين في المرحلتين الأولى والثانية من شراكتنا مع "باب نور"، وعددهم يقرب من 2,600 مستخدم، إمكانية الترقية المجانية للتطبيق والمشاركة في جلسة تدريبية للتعرف على التحديث الجديد للتطبيق.

وستركز شراكتنا الجديدة على الحفاظ على التطبيق ومواصلة تدريب المعلمين والأهالي لضمان الاستخدام الفعال له. في إطار تجديد التزامنا تجاه أصحاب الهمم في دولة الإمارات العربية المتحدة، قمنا أيضًا بتمكين التطبيق من استخدام أجهزة آيفون، ويمكن الآن تنزيله من خلال متجر التطبيقات العالمي لشركة أبل.

تطوير رواد الأعمال والمنشآت الصغيرة والمتوسطة

دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال متجرنا الإلكتروني

في عام 2020، وفي إطار جهودنا لتحويل حلول الاتصالات المتاحة لقطاع الأعمال في جميع أنحاء الدولة، أطلقنا متجرنا الإلكتروني، وهو منصة رقمية جديدة يمكن للشركات الصغيرة والمتوسطة في دولة الإمارات العربية المتحدة الاستفادة منها.

وسيتيح المتجر الإلكتروني للشركات الصغيرة والمتوسطة إمكانية تهيئة خدمات الاتصالات المتحركة الجديدة بما يتناسب مع احتياجاتها واحتياجات موظفيها، مع إمكانية التوصيل المجاني والسريع خلال 48 ساعة، بالإضافة إلى الاستفادة من المنتجات والخدمات الأخرى من خلال تجربة رقمية شاملة.

ويأتي إطلاق المتجر الإلكتروني كدعم لمبادرة #نحن_وياكم التي نهدف من خلالها إلى تقديم الخدمات لعملائنا، لا سيما أولئك الذين يعملون حاليًا عن بُعد، وسيكون المتجر الإلكتروني مفيدًا بشكل كبير لعملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة وصناع القرار ومسؤولي تقنية المعلومات وغيرهم.

عم إنتاجية المؤسسات بإتاحة الوصول إلى برنامج "سيسكو ويبكس Cisco WebEx"

سعيًا للوفاء بالتزامنا بدعم احتياجات عملائنا من المؤسسات لضمان استمرار عملياتها بشكل طبيعي بينما يعمل الموظفون من المنزل خلال فترة الإغلاق والحظر في عام 2020، عقدنا شراكة مع "سيسكو" لتمكين هؤلاء العملاء من استخدام برنامج "سيسكو ويبكس Cisco WebEx" للتعاون مع فرق العمل خلال فترة العمل عن بُعد.

وبموجب هذه الشراكة، تصبح شركتنا هي مزود الخدمة المحلي الوحيد في دولة الإمارات العربية المتحدة الذي يقدم لعملائه من المؤسسات حلول سيسكو لخدمات التعاون الشبكي المستضافة "Cisco Hosted Collaboration Solution"، إلى جانب برنامج "سيسكو ويبكس" مما يتيح للمستخدمين الاستفادة من تجربة عمل أكثر كفاءة وفعالية وراحة من المنزل. إضافة إلى ذلك، سيتمكن المستخدمون من الوصول إلى مجموعة شاملة من أدوات الاتصال المتكاملة التي تمكن المؤسسات من البقاء على اتصال مع فرق العمل التابعة لها من أجهزة متعددة في أي مكان.

السحابية، وذلك عبر شبكة الاتصالات الأكثر تقدمًا المتاحة عبر شبكات النقل الضوئي (OTN).

البنية التحتية للشبكة

تلبية متطلبات الدولة خلال جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)

مع دخول التعلّم عن بعد حيز التنفيذ بسبب جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19)، لاحظنا زيادة كبيرة (بنسبة 300٪) في أدوات العمل عن بعد والتعاون، وكذلك في أدوات التعلّم الإلكتروني. وقد تمكّننا خلال فترة قصيرة جدًا من توسيع شبكتنا لاستيعاب الزيادة الكبيرة في حركة المرور بسبب حالة الإغلاق. واستجابة لذلك، زدنا من قدرات البثّ وضاعفنا السرعات المتاحة لجميع عملائنا إلى 500 ميجابيت في الثانية و1 جيجابيت في الثانية.

كذلك، أنشأنا مركز اتصال عن بعد لتمكين التشغيل عن بعد خلال فترة الإغلاق، وضاعفنا قدرات شبكتنا الثابتة لتلبية متطلبات العملاء خلال الجائحة. علاوةً على ذلك، وبسبب الجائحة، كان من الواضح أن أسرع طريقة لاستكمال شبكتنا من الألياف الضوئية هي توفير خدمات الاتصالات الثابتة للمنازل باستخدام شبكة الجيل الخامس اللاسلكية الثابتة. وقد بدأنا العمل خلال العام على مجموعة واسعة من حالات استخدام شبكة الجيل الخامس في مختلف القطاعات، مثل العمل عن بعد والتعلم الإلكتروني المتقدم والصحة الإلكترونية والتسوق الافتراضي والجولات الافتراضية وغير ذلك.

وفي عام 2020، تمكنا من الاستفادة من بنيتنا التحتية المتقدمة واستثماراتنا لتحقيق أهدافنا الرامية إلى تميم شبكة الألياف الضوئية، وزيادة انتشارنا، وأتمتة إدارة المخزون والبيانات، والتشغيل الآلي لبنيتنا التحتية.

وخلال العام، واصلنا تميم شبكة الجيل الخامس بحسب المخطط له، ونهدف إلى تحقيق التغطية الشاملة للدولة وفق الإطار الزمني المحدد من 2023 إلى 2024. ولقد حققنا بالفعل إنجازًا بارزًا بتغطية ما يقرب من 80٪ من المناطق المكتظة بالسكان في كل من دبي وأبوظبي.

كما تمكنا من بناء أول موقع لتقنية الموجات المليمترية المطلوبة لشبكة الجيل الخامس في جزيرة ياس، وسيدعم هذا الموقع استخدامات محددة فائقة السرعة، وبدأنا كذلك في وضع الأساس لشبكة الجيل الخامس المستقلة التي ستصبح متاحة خلال السنوات القادمة.

وسنواصل العمل في عام 2021 على توسيع شبكتنا من الألياف الضوئية وتحديث الأنظمة الأساسية بالأسس اللازمة للحوسبة السحابية، مما سيرتقي بمستوى منصات المنظومة إلى أعلى المستويات.

”حققنا بالفعل إنجازًا بارزًا بتغطية ما يقرب من 80٪ من المناطق المكتظة بالسكان في كل من دبي وأبوظبي.“



رفاهية الموظفين

رفاهية الموظفين

استجابتنا لجائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) للحفاظ على سلامة الموظفين

أدت جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) إلى تغييرات جذرية في طريقة عملنا، وكان علينا اتخاذ عدة تدابير لحماية موظفينا في هذه الفترة الصعبة.

ففي بداية انتشار فيروس كورونا المستجد في دولة الإمارات، عززنا سياسة العمل من المنزل لإتاحة المزيد من المرونة للباء والأمهات ذوي الأطفال الصغار، والنساء الحوامل، وكذلك الأشخاص الذين يعانون من ظروف عالية الخطورة تستلزم منهم العمل من المنزل. وأصبح إلزامًا على جميع مدراء الفرق اتباع هذه السياسة. بالإضافة إلى ذلك، التزمنا شركتنا خلال الجائحة بجميع اللوائح الحكومية، وكانت إدارتنا التنفيذية تراقب الوضع عن كثب بشكل يومي.

ومع بداية الإغلاق، كان أكثر ما ساعدنا في استجابتنا للجائحة هو خطتنا للطوارئ الوبائية التي اعتمدنا عليها في تشكيل فريق عمل لاستمرارية الأعمال وإدارة الأزمات.

وفي إطار هذه الخطة، حدد جميع رؤساء القطاعات وقادة الفرق الأدوار المهمة في سبيل تصنيف جميع الوظائف الرئيسية إلى تلك التي يجب القيام بها من مقر الشركة وتلك التي يمكن القيام بها عن بُعد. كما تمت مراقبة سفر الموظفين بغرض العمل لتحديد مدى احتمال تعرضهم للخطر. وشملت خطة الطوارئ الموردين ومقدمي الخدمات الذين نتعاون معهم لضمان استمرارية توريد المنتجات والخدمات لتفادي أي تعطل في الأعمال.

كذلك، كانت لدينا خطة تواصل قوية لضمان إطلاع جميع الموظفين على التغييرات في السياسات ولوائح السلامة. وقد عقدنا سلسلة من الجلسات الافتراضية المباشرة مع طيبينا الداخلي لتوعية الموظفين بشأن الفيروس والتدابير الوقائية للحفاظ على سلامتهم وصحتهم، البدنية والنفسية، خلال فترة الإغلاق.

علاوةً على ذلك، أتحنا لموظفينا إمكانية الوصول بسلاسة إلى عدد من الموارد لمعالجة أي نوع من نوبات الذعر أو الاكتئاب أو المشاكل النفسية أو الجسدية. وكان من بين تلك الموارد الخط الساخن لعيادة دو، وخط اتصال لتقديم المشورة من طرف خارجي، والخط الساخن الحكومي، واستطلاع الرأي، فضلًا عن إمكانية التواصل مع ممرضينا وطبيبينا عبر تطبيق واتساب. ووفقًا لسياسة الموارد البشرية لدينا، يمكن لموظفينا استغلال إجازاتهم المهنية للاستفادة من أي إجازات مرضية لتقليل عدد الأيام المخصومة من إجازاتهم السنوية. ولم تحدث لدينا أي حالة وفاة مرتبطة بالعمل خلال العام.

وللحفاظ على سلامة مرافقنا، وضعنا خططًا وإجراءات صارمة للتنظيف المنتظم والشديد لتفادي نقل أي أمراض معدية. كما وضعنا حدودًا للإشغال في جميع أنحاء المكتب في جميع الطوابق وغرف الاجتماعات والمصاعد وغرف الراحة وغيرها. كما قمنا بتركيب أجهزة مسح حراري في جميع مداخلنا لضمان مزيد من السلامة لموظفينا.



التوطين

ندعم جهود التوطين من خلال خلف فرص العمل وتوفير فرص التعلم المختلفة وتشجيع نمو وتطور المواطنين الإماراتيين.

ففي عام 2020، بلغت نسبة الكفاءات الإماراتية 37٪ (627 فردًا) من كوادرن البشرية (مقارنةً بنسبة 35.9٪ في عام 2019)، منهم 50٪ من النساء. بالإضافة إلى ذلك، يشغل 52٪ من المواطنين الإماراتيين مناصب قيادية في قطاعات شركتنا.

على الرغم من الجائحة، نفذنا عددًا من المبادرات الرامية إلى تنمية الكفاءات الإماراتية. وبالإضافة إلى المشاركة في ثلاثة معارض للوظائف (معرض الشارقة للوظائف، ومعرض جامعة خليفة، ومعرض معهد روتشستر للتكنولوجيا)، نظمنا أيضًا معارض وظائف افتراضية لطلاب الجامعة الأمريكية في الشارقة وجامعة زايد.

لدينا حاليا 21 من الطلاب الإماراتيين الذين يستكملون برامج التدريب العملي في شركتنا في مجالات مختلفة، مثل التكنولوجيا والأمن وإدارة المخاطر وتطوير العلامات التجارية والتمويل وتجارب العملاء وغيرها. كما انضم 17 خريجًا إلى برنامجنا التطويري الممتد لـ 12 شهرًا والذي يدعم التطور المهني من خلال نهج التعلم المختلط.

انضم موظفونا من المواطنين الإماراتيين إلى دفتين في برنامج "هارفارد لإرشاد المديرين"، الذي يستهدف رؤساء القطاعات والمديرين، كما أطلقنا مبادرة تطويرية للمواطنين الإماراتيين العاملين بدوام جزئي، وعقدنا شراكة مع وزارة التربية والتعليم لدعم توظيف هؤلاء المواطنين.

وسنواصل في عام 2021 دعم الكوادر الوطنية الإماراتية، ونتطلع إلى مساعدتهم من خلال إطار تطوير مهني يركز على كوادرن المسؤولية عن التعامل مع العملاء.

“ففي عام 2020، بلغت نسبة الكفاءات الإماراتية 37٪ (627 فردًا) من كوادرن البشرية، منهم 50٪ من النساء.”

صحة الموظفين ولياقتهم البدنية ومشاركتهم

جاء عام 2020 وجائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) ليذكركنا بأهمية الصحة واللياقة البدنية على سلامة موظفينا وإنتاجيتهم ومشاركتهم. ففي بداية العام، شاركنا في بعض أنشطة اللياقة البدنية الجماعية، مثل تحدي "أفينتورا" وتحدي "محارب الصحراء"، حيث شارك ما يقرب من 200 من موظفينا فيهما

وفي بداية العام أيضًا، اشتركنا في خدمات المشورة الهاتفية التي تقدمها شركة "ICAS International" لجميع موظفينا. ويتوفر المتخصصون والأخصائيون النفسيون في شركة "ICAS" على مدار الساعة لتقديم المشورة المهنية المناسبة للتعامل مع مجموعة واسعة من المشاكل، بدايةً من الإجهاد والقلق والاكتئاب والإنهاك والإرهاق إلى الصدمات النفسية ومشاكل العلاقات والمشاكل في العمل وغير ذلك الكثير. وجاءت هذه الخدمة في وقت موافٍ، إذ طبقت إجراءات الإغلاق التي كان لها تأثير سلبي على الصحة النفسية للعديد من زملائنا.

كانت الصحة النفسية أيضًا محور تركيز استراتيجي إشراك الموظفين، حيث حاولنا خلق ثقافة إيجابية رغم تحديات العمل عن بعد. لذلك، أطلقنا عددًا من المبادرات لتمكين موظفينا من التعبير عن مخاوفهم، والبقاء على اتصال بزملائهم، والتركيز على الجوانب الإيجابية حتى في أحلك الظروف. وشملت هذه المبادرات استطلاعات للرأي واتصالات داخلية تتضمن نصائح للموظفين ومقالات وروابط للعديد من الموارد لتجنب الإرهاق أثناء العمل من المنزل وتثقيف



المديرين بشأن كيفية إدارة فرقهم عن بعد، فضلًا عن الجلسات الافتراضية حول الصحة النفسية والبدنية والمسابقات والأنشطة الافتراضية، وما إلى ذلك.

التعلّم والنمو

نحرص في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة على تقديم برامج تدريبية لجميع زملائنا في جميع المراحل الوظيفية لتشجيعهم على تقوية مجالات خبرتهم واستكشاف مهارات جديدة وإنشاء مسارات للتعلم والتطور. وفي عام 2020، استفاد جميع الموظفين من برامج التعلم والتطوير، وبلغ متوسط وقت التعلم الذي تلقاه كل موظف 13 ساعة.

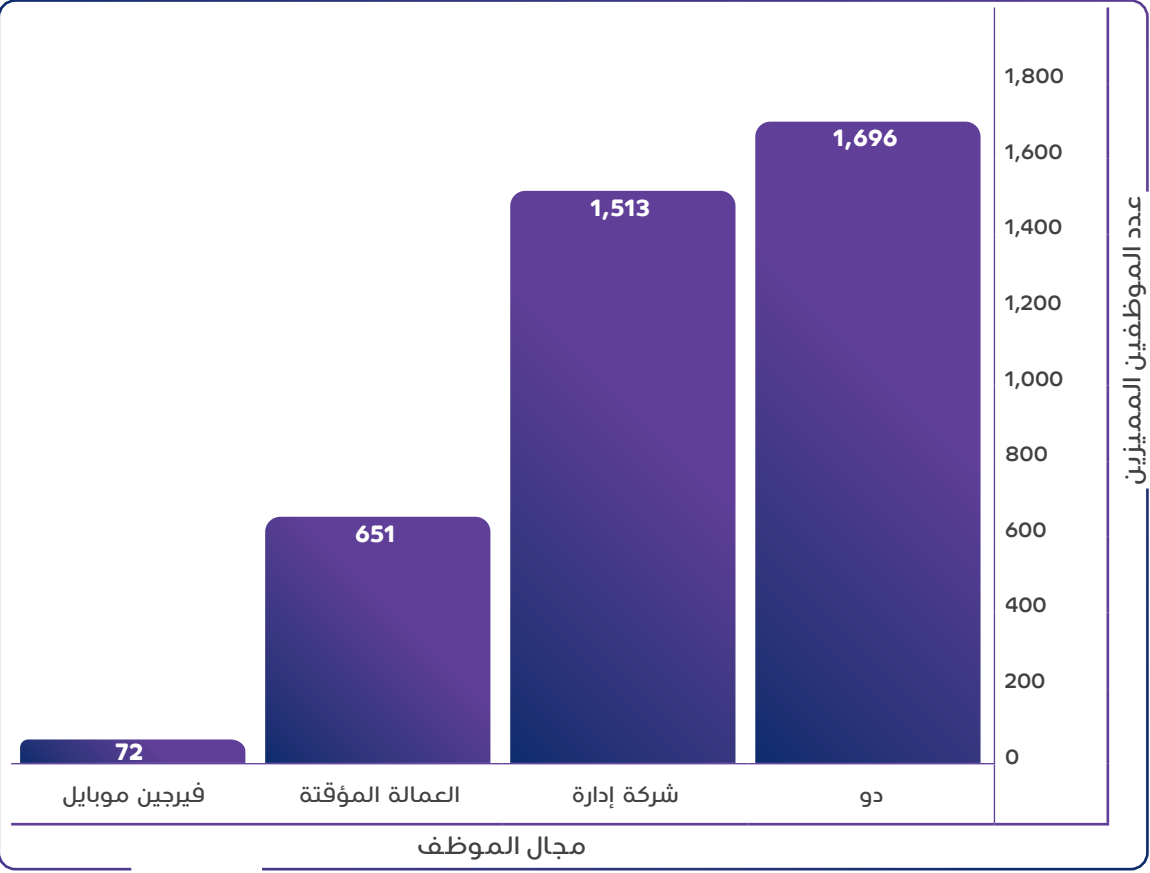
كما تمكّنّا خلال العام من تلبية الاحتياجات التعليمية على مستوى المؤسسة، إذ أجرينا مقابلات مع أكثر من 600 موظف أسفرت عن وضع خطة تدريبية عامة على مستوى الشركة تتوافق مع احتياجات أعمالنا.

وقد مكّنتنا هذه الخطة الجديدة، بمساعدة منصتنا الرقمية للتعلم "رحلتي"، من خلق ثقافة تعلم جديدة تمامًا تتمحور حول الدورات التدريبية الرقمية الافتراضية ذات الأحجام الصغيرة. ولم يكن هذا مفيدًا لزملائنا العاملين من المنزل فحسب، بل أدى أيضًا إلى النجاح في تنفيذ 72 برنامجًا تعليميًا رئيسيًا باستخدام موارد أقل وتوفير 1.2 مليون درهم من ميزانية التعلم.

كذلك، ساهمت خططنا التدريبية والتطويرية خلال العام في رفع مستوى المشاركة، إذ أكمل 3100 موظف 1248 دورة تدريبية فريدة (ليصل العدد الإجمالي إلى 79,599) بما يعادل أكثر من 51,000 ساعة من التعلم على منصتنا الرقمية "رحلتي". وقد أطلقنا "برنامج هارفارد لإرشاد المديرين، بالتعاون مع جامعة هارفارد، ووفرنا مراكز للتعلم الافتراضي.

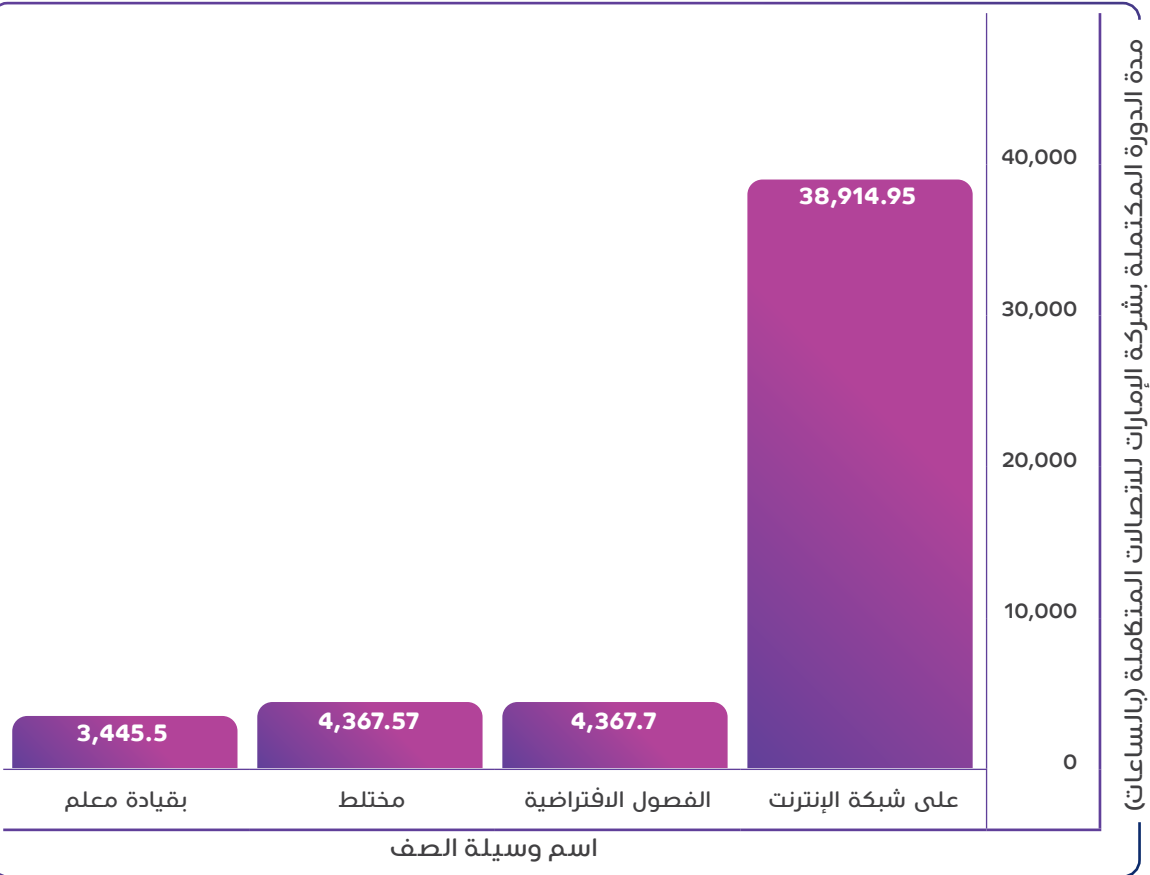
وسنواصل في عام 2021 تقديم محتوى تعليمي رقمي عالي الجودة في جميع وحدات الأعمال مع التركيز على برامج تجربة العملاء والثقافة والمرونة والقيادة والتطوير المهني. كما نهدف إلى تقديم مكافآت تعليمية وتعزيز برامج التنمية الوطنية، مثل الوظائف التي تتطلب التعامل المباشر مع العملاء.

المشاركة في التعلّم بوجه عام بحسب المجال



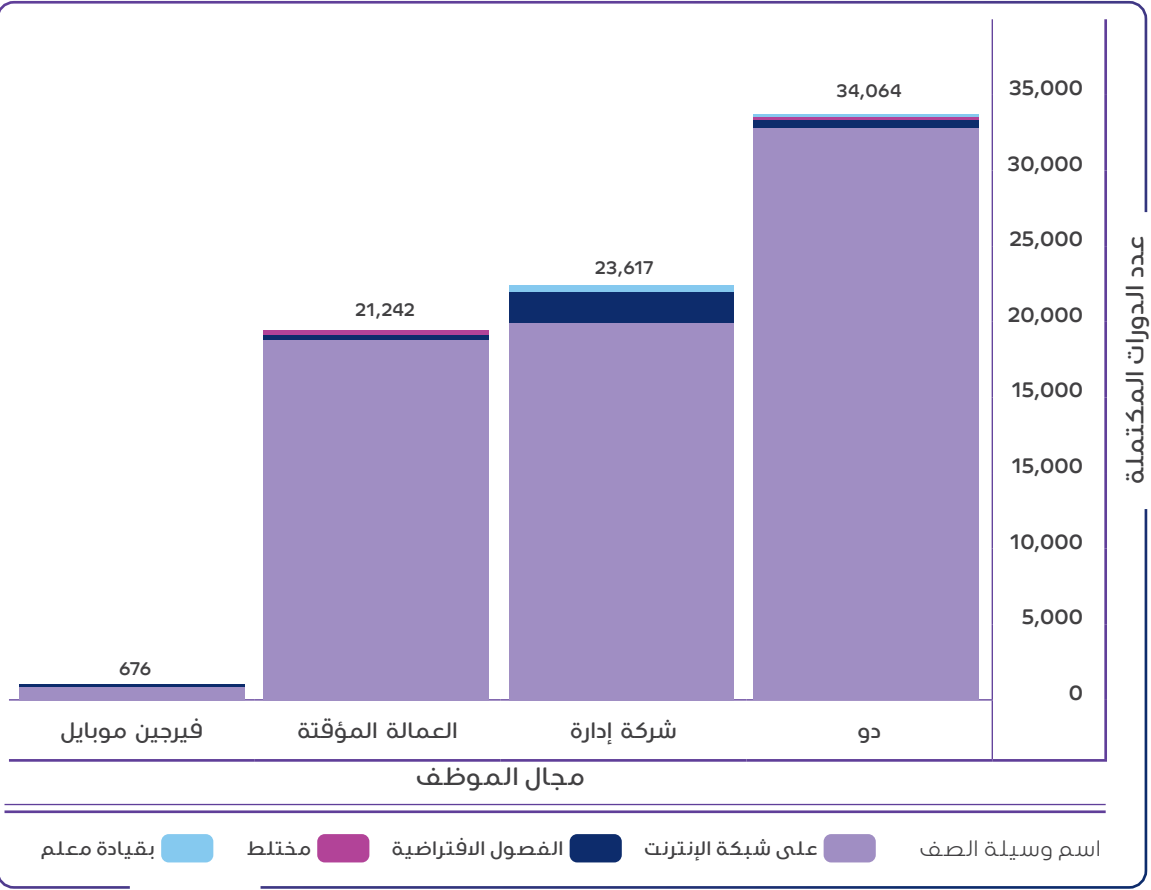
*العمالة المؤقتة: يُقصد بهم العمالة الموسمية المؤقتة (الموظفون المنتدبون لاداء الوظائف التي تتطلب التعامل المباشر مع العملاء)

المشاركة في التعلّم بوجه عام بحسب الوسيلة

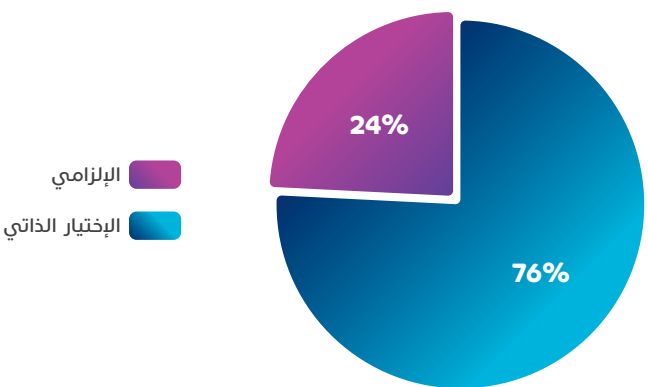


عدد المتدربين بحسب الشركة

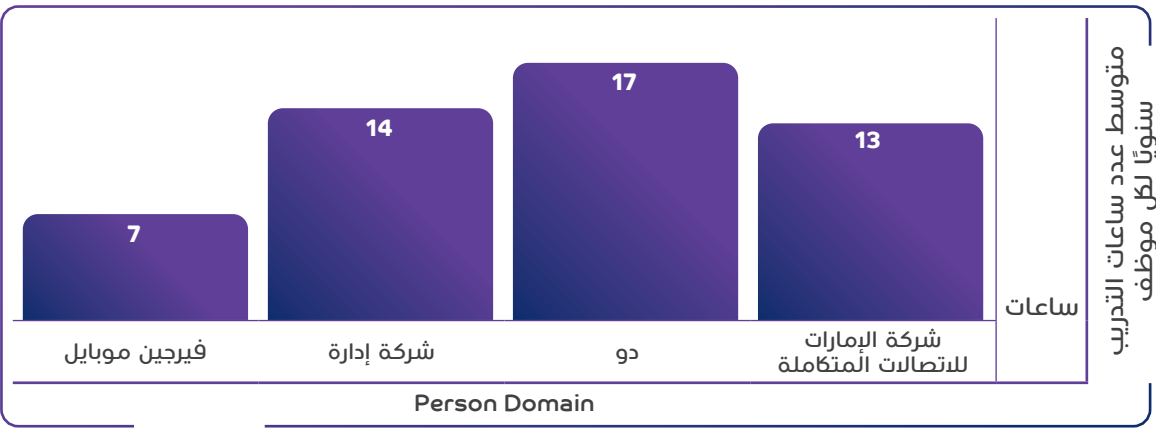
اسم وسيلة الصف					مجال الموظف
الإجمالي	على شبكة الإنترنت	الفصول الافتراضية	بقيادة معلم	مختلط	
34,064	33,403	449	52	110	شركة إدارة
23,617	21,838	1,663	107	9	دو
21,242	20,938	174	-	130	العمالة المؤقتة
676	603	73	-	-	فريجين موبايل
79,599	76,782	2,409	159	249	Total



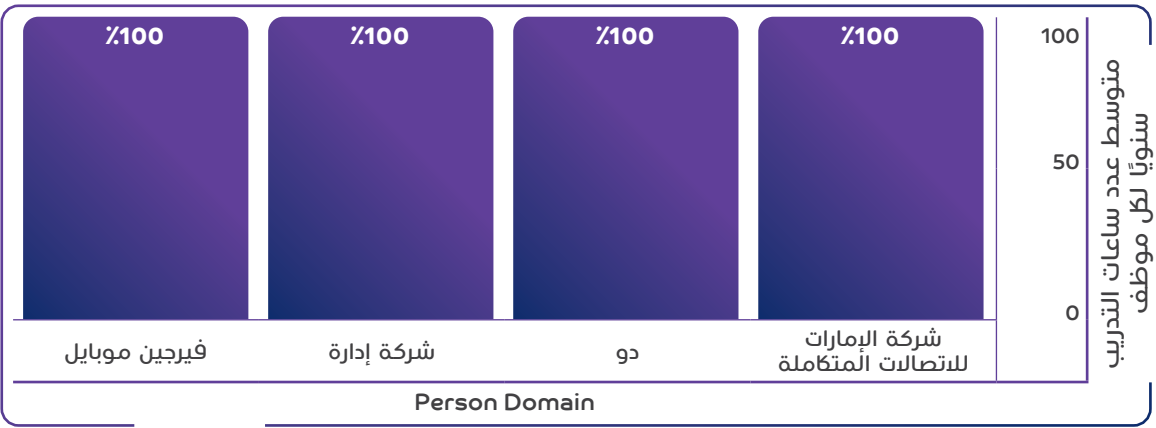
نسبة التعلّم (الاختيار الذاتي مقابل الإلزامي)



متوسط عدد ساعات التدريب سنويًا لكل موظف



النسبة المئوية للموظفين الذين استفادوا من أحد أشكال التعلّم والتطوير



مزايا الموظفين

تركز مزايا موظفينا على بناء مكان عمل جذاب وشامل ويمنح موظفينا الثقة للإيمان برؤيتنا. وقد قمنا خلال العام بمراجعة مزايا موظفينا وحافظنا عليها في جميع المجالات والمستويات المهنية لتظل متماشية مع السوق المحلية، كما سارعنا خلال الجائحة إلى إطلاق مبادرة العمل من المنزل لتمكين الموظفين من العمل بأمان في منازلهم.

تُمكن مزايا موظفينا الموظفين من تحقيق توازن إيجابي بين العمل والحياة من خلال توفير أوقات مرنة لهم، ومرافق داخلية مثل صالة الألعاب الرياضية، وحمام السباحة، والعيادات، فضلًا عن المزايا المالية مثل خصومات الاتصالات، وتذاكر السفر، وبدل التعليم، وبرامج الخصم المجانية مثل فزعة. تُمارس برامج المكافآت، مثل الجوائز الفورية، بانتظام لإشراك الموظفين الذين يحرزون تقدمًا في تقديم مسؤولياتهم وتقديرهم.

التنوع

تضم شركتنا موظفين من 74 جنسية مختلفة، ونؤمن بأن التنوع هو أساس ثقافة الازدهار في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة، مما يؤثر إيجابيًا على جميع موظفينا، وكذلك على عملائنا.

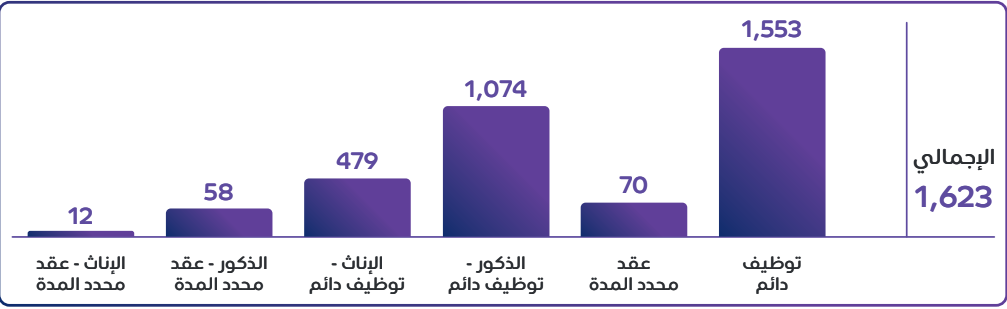
ونسعى لتوفير فرص وظيفية متساوية للجميع دون أي تمييز قائم على العمر أو الجنس أو العرق أو الدين، سواء في الفرص الوظيفية أو فرص التطور المهني. على صعيد آخر، ندعم أصحاب الهمم ليتكفوا من بناء فرص طويلة الأمد في شركتنا، إذ تضم شركتنا حاليًا أربعة زملاء عمل من ذوي الاحتياجات البدنية الخاصة يعملون على النحو التالي:

- يعمل أحدهم بساعات عمل مخفضة
- وفرنا لآخر وسائل مساعدة بصرية لمساعدته على العمل
- يعمل اثنان بساعات عمل اعتيادية كباقي زملائهم

بلغ عدد زملائنا الذين استفادوا من إجازة الأبوة والأمومة 122 موظفًا (31 سيدة و91 رجلًا)، وبعد انقضاء الإجازة قررت سيدة واحدة عدم استئناف العمل بوظيفتها. أما الآخرون الذين عادوا إلى العمل، فلا يزال 113 موظفًا (29 سيدة و84 رجلًا) مستمرين في وظائفهم بعد انقضاء 12 شهرًا من عودتهم إلى العمل.

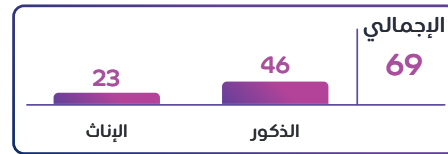
التنوع في دو

إجمالي عدد الموظفين في du (الموظفين والعاملين بعقود محددة المدة بدوام كامل حسب الجنس)





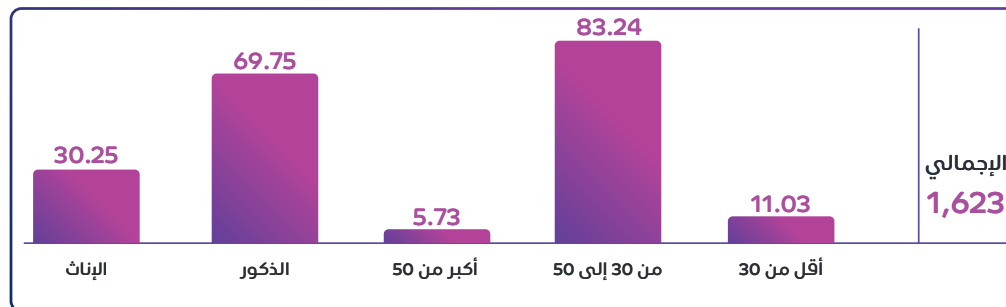
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة أو الأمومة والذين استمروا في وظائفهم بعد 12 شهرًا من عودتهم إلى العمل، حسب الجنس في du



معدلات العودة إلى العمل واستمرار الموظفين المستفيدين من إجازة الأبوة أو الأمومة في وظائفهم، حسب الجنس في du



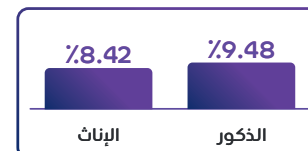
نسب الموظفين حسب الفئة العمرية في du



الفرص المتاحة لأصحاب الهمم في du
العدد الإجمالي لأصحاب الهمم في شركة دو في 31 ديسمبر 2020



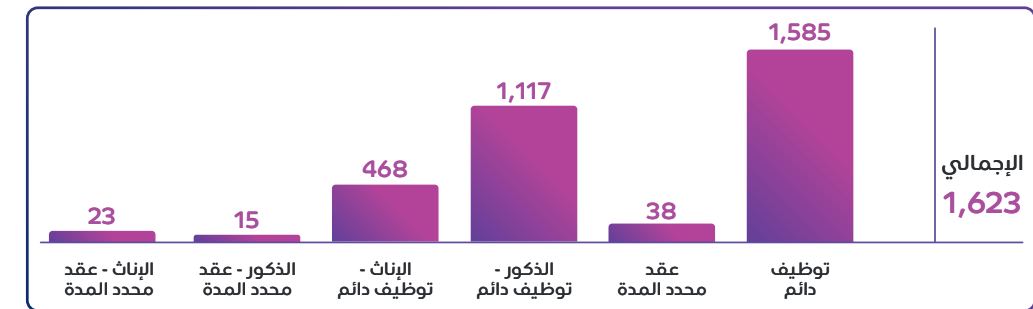
معدل التناقص الطبيعي للموظفين حسب الجنس في du



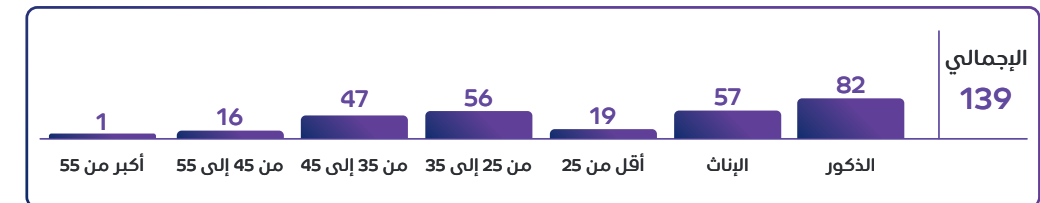
معدل التناقص الطبيعي للموظفين حسب الجنسية في du



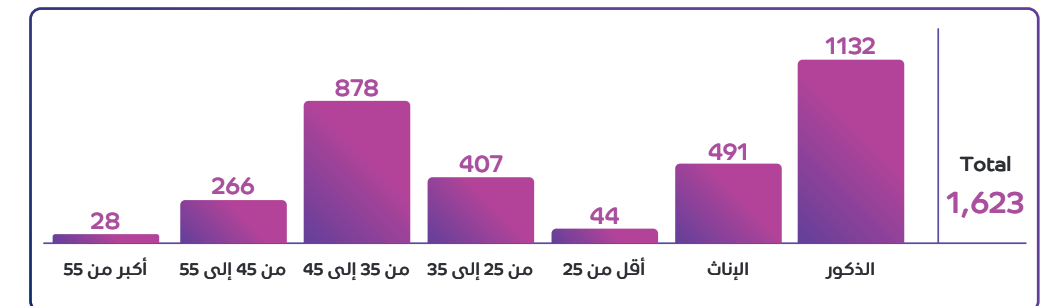
إجمالي عدد الموظفين في du (الموظفين بدوام كامل ودوام جزئي حسب الجنس)



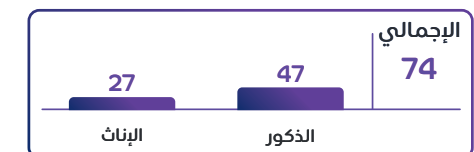
إجمالي عدد الموظفين الجدد في du



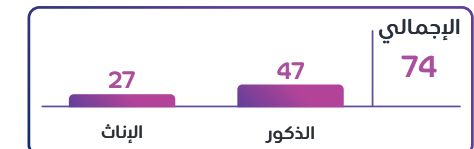
إجمالي عدد الموظفين المغادرين في du



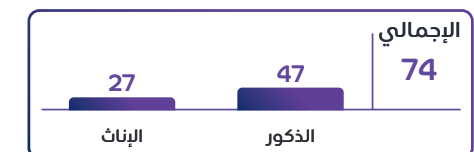
إجمالي عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأبوة أو الأمومة في du



إجمالي عدد الموظفين المستفيدين من إجازة الأبوة أو الأمومة في du



إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الأبوة أو الأمومة في du



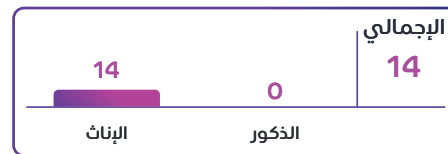
إجمالي عدد الموظفين المستفيدين من إجازة الأبوة أو الأمومة في شركة إدارة



إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الأبوة أو الأمومة في شركة إدارة



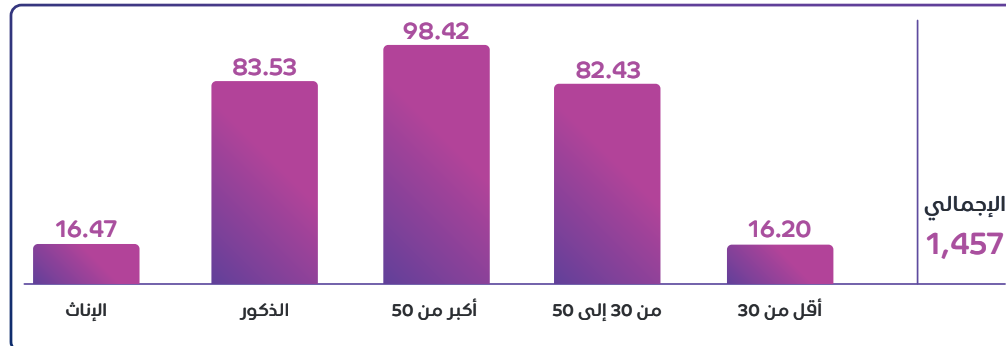
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة أو الأمومة والذين استمروا في وظائفهم بعد 12 شهرًا من عودتهم إلى العمل، حسب الجنس في شركة إدارة



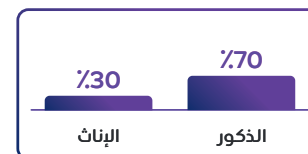
معدلات العودة إلى العمل واستمرار الموظفين المستفيدين من إجازة الأبوة أو الأمومة في وظائفهم، حسب الجنس في شركة إدارة



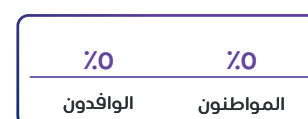
نسب الموظفين حسب الفئة العمرية في شركة إدارة



معدل التناقص الطبيعي للموظفين حسب الجنس في شركة إدارة

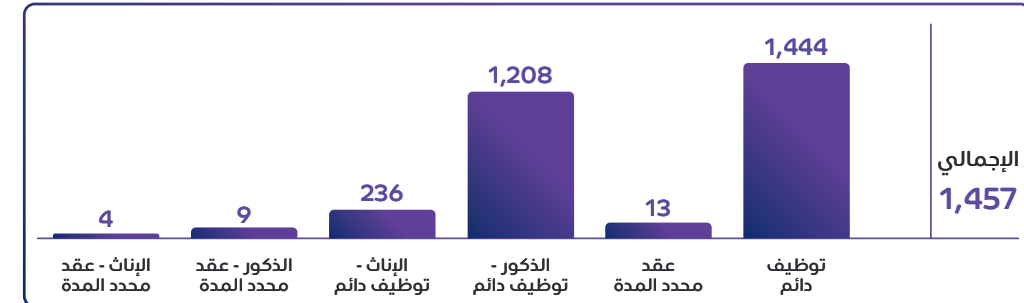


معدل التناقص الطبيعي للموظفين حسب الجنسية في شركة إدارة

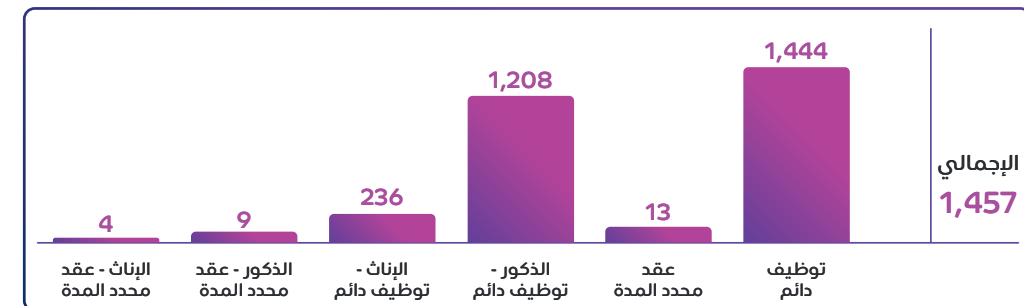


التنوع في شركة إدارة

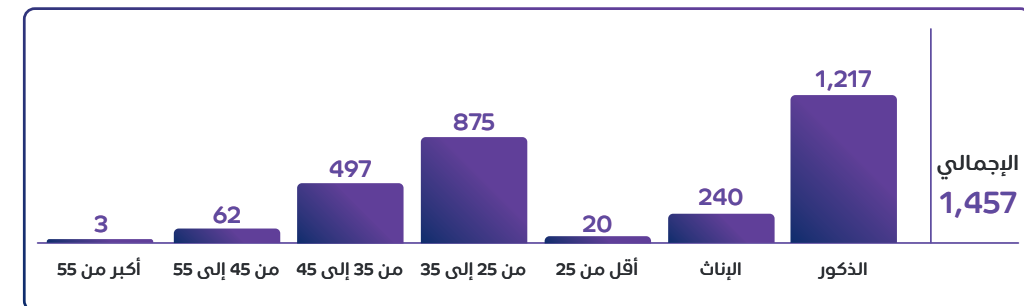
إجمالي عدد الموظفين في شركة إدارة (الموظفين والعاملين بعقود محددة المدة بدوام كامل حسب الجنس)



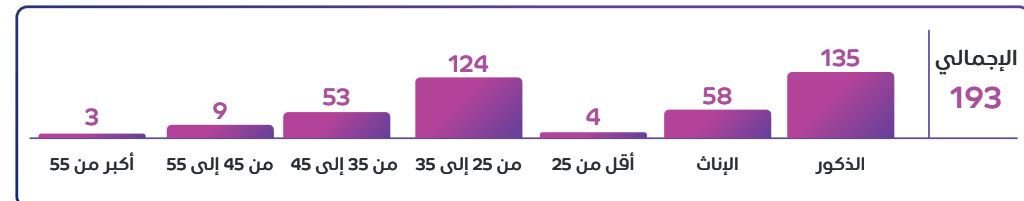
إجمالي عدد الموظفين في شركة إدارة (الموظفين بدوام كامل ودوام جزئي حسب الجنس)



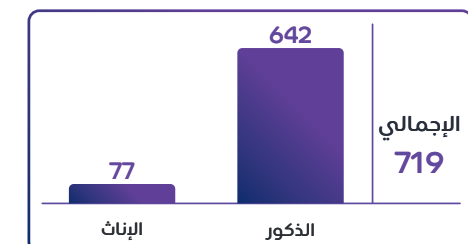
إجمالي عدد الموظفين الجدد في شركة إدارة



إجمالي عدد الموظفين المغادرين في شركة إدارة



إجمالي عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأبوة أو الأمومة في شركة إدارة



إجمالي عدد الموظفين المستفيدين من إجازة الأبوة أو الأمومة في شركة فيرجين



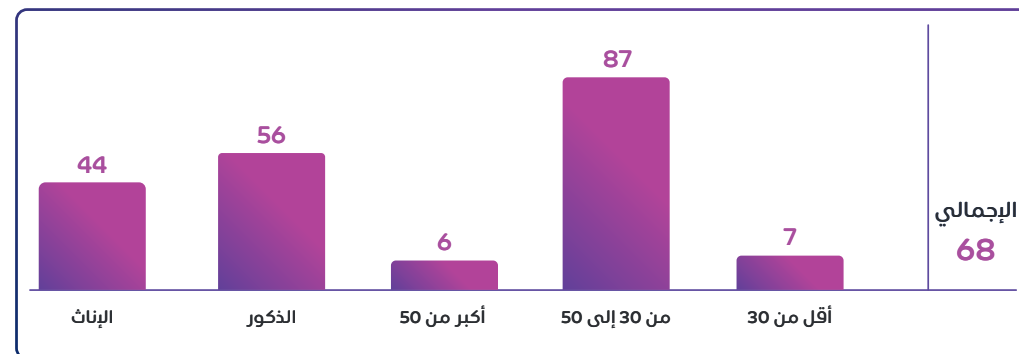
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا للعمل بعد إجازة الأبوة أو الأمومة في شركة فيرجين



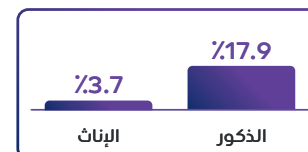
معدلات العودة إلى العمل واستمرار الموظفين المستفيدين من إجازة الأبوة أو الأمومة في وظائفهم، حسب الجنس في شركة فيرجين



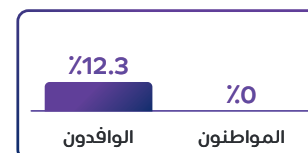
نسب الموظفين حسب الفئة العمرية في شركة فيرجين



معدل التناقص الطبيعي للموظفين حسب الجنس في شركة فيرجين

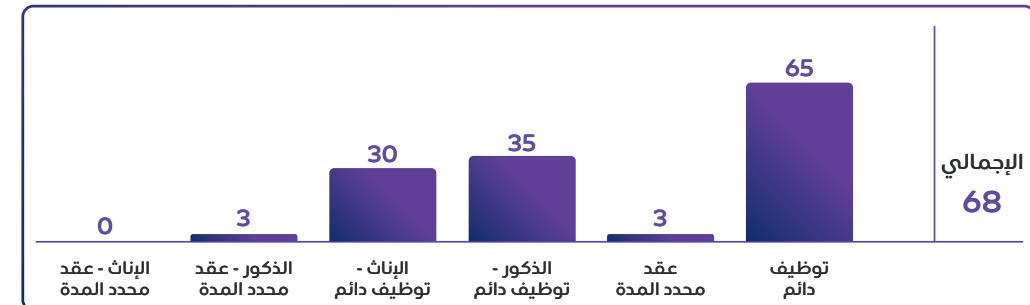


معدل التناقص الطبيعي للموظفين حسب الجنسية في شركة فيرجين

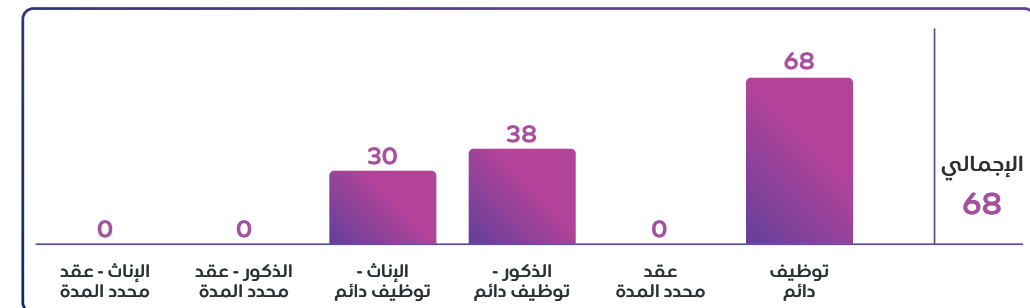


التنوع في شركة فيرجين

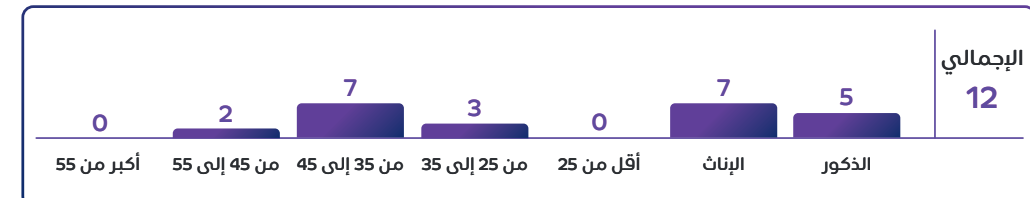
إجمالي عدد الموظفين في شركة فيرجين (الموظفين والعاملين بعقود محددة المدة بدوام كامل حسب الجنس)



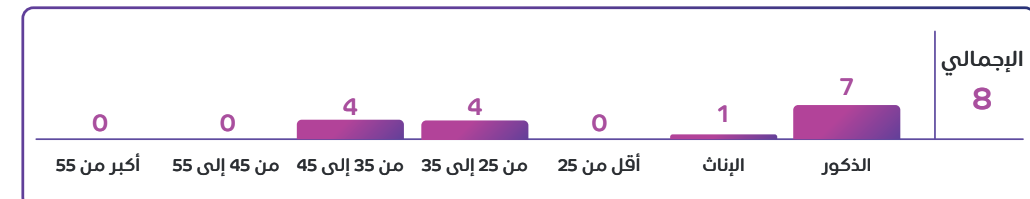
إجمالي عدد الموظفين في شركة فيرجين (الموظفين بدوام كامل ودوام جزئي حسب الجنس)



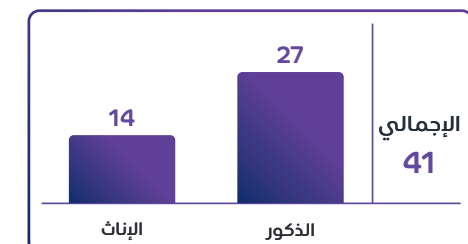
إجمالي عدد الموظفين الجدد في شركة فيرجين



إجمالي عدد الموظفين المغادرين في شركة فيرجين



إجمالي عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأبوة أو الأمومة في شركة فيرجين



الاحتفال باللحظات المميزة لدولة الإمارات

رفع علم الإمارات في يوم العلم

بمناسبة الاحتفال بيوم العلم الإماراتي في عام 2020، وجهنا الدعوة لموظفي الخطوط الأمامية، إلى جانب رئيسنا التنفيذي ومجلس إدارتنا، لرفع العلم الإماراتي احتفالاً وتكريماً لهذا الحدث الوطني العظيم. جاء ذلك بهدف الإشادة بموظفي الخطوط الأمامية، الذين كان لجهودهم دور فعال في الوفاء بالتزامنا تجاه عملائنا ومجتمعاتنا في جميع أنحاء الدولة.

تخليد ذكرياتنا العزيزة في اليوم الوطني التاسع والأربعين

احتفالاً منا باليوم الوطني التاسع والأربعين لدولة الإمارات العربية المتحدة، أصدرنا مقطع فيديو يسلط الضوء على مجموعة من اللحظات والذكريات الرائعة التي عاشتها البلاد خلال الـ 49 عامًا الماضية والتطلعات المستقبلية المنشودة خلال الـ 50 عامًا القادمة.

ويشكل الفيلم القصير، الذي يتضمن في محتواه لحظات استثنائية عاشها مختلف الأفراد من فئات عمرية وجنسيات وخلفيات ثقافية متنوعة في دولة الإمارات، مبادرة ملهمة وفريدة للاحتفاء باليوم الوطني الـ 49. ويعرض الفيلم الأرقام تدريجيًا من 1 إلى 49 (بحيث يمثل كل رقم عامًا منذ قيام اتحاد الإمارات العربية المتحدة)، ويستعرض كل رقم إحدى الذكريات واللحظات المميزة التي عاشتها دولة الإمارات.

وسعيًا لإشراك سكان الإمارات في هذه الحملة، تمت دعوة أفراد المجتمع الإماراتي لاختيار رقم من 1 إلى 49 وذكر الأسباب التي تجعل هذا الرقم مميزًا بالنسبة لهم.

رقم قياسي عالمي في اليوم الوطني

في شهر ديسمبر 2020، ساهمنا في حملة أطلقها الهلال الأحمر الإماراتي وتطبيق "نفسى" لتوزيع 49,000 صندوق من المواد الغذائية على الأسر احتفالاً باليوم الوطني الـ 49 لدولة الإمارات العربية المتحدة. ولم يقتصر الأمر على توزيع صناديق المواد الغذائية على 49,000 أسرة محتاجة فحسب، بل حطمت المبادرة رقمًا قياسيًا عالميًا بإنشاء أكبر فسيفساء من بطاقات التهنئة على شكل علم الإمارات العربية المتحدة كأول وأكبر علم يتم إنشاؤه بدافع الخير.

الاحتفال بأول مهمة لدولة الإمارات العربية المتحدة إلى المريخ

في منتصف عام 2020، أطلقت الإمارات العربية المتحدة أول مهمة تاريخية لها - مسبار الأمل - إلى المريخ لدراسة الطقس والمناخ في هذا الكوكب. وسيتزامن وصول مسبار الأمل في عام 2021 مع الذكرى السنوية الخمسين لتأسيس دولة الإمارات العربية المتحدة. وبمناسبة هذا الإنجاز العظيم في المهام الفضائية لدولة الإمارات، احتفلنا بإطلاق مسبار الأمل مع عملائنا من خلال سلسلة من المنشورات على وسائل التواصل الاجتماعي والقصص والرسائل النصية.

أول مهمة لدولة الإمارات العربية المتحدة إلى المريخ



رفاهية المجتمع

دعم تعلّم الطلاب عن بُعد في جميع أنحاء دولة الإمارات

استجيبنا لجائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19) في الدولة بدعم منصات التعلّم عن بعد والتعليم الإلكتروني للطلاب والمعلمين. وحققنا ذلك بتمكين جميع عملاء الخطوط المدفوعة مسبقًا وأجلًا من الوصول إلى المواقع الإلكترونية لمدارسهم وصفحات الواجبات المنزلية طوال فترة الإغلاق دون فرض أي رسوم إضافية على بياناتهم.

كما وفرنا إمكانية الوصول إلى عدد من تطبيقات الاتصال الصوتي المُدارة بتقنية بروتوكول الإنترنت (VOIP): تطبيق "Blackboard Collaborate" وتطبيق "Zoom" وتطبيق "Google Hangout Meet" وتطبيق "Microsoft Teams"، هذا بالإضافة إلى برنامج "Skype for Business" الذي تم توفيره لجميع مستخدمي الخط الثابت لفترة محددة.

وقد ساعدنا، من خلال هذه الأدوات، في تمكين عملائنا من تحقيق الاستفادة الكاملة من منصات التعلّم الخاصة بهم ومواصلة تطويرهم وهم آمنون في منازلهم دون أي نقص في جودة الاتصال أو زيادة في التكاليف.

دعم المدارس والجامعات وعملائنا خلال جائحة فيروس كورونا المستجد

انطلاقًا من التزامنا بدعم وزارة التربية والتعليم وجميع المدارس والجامعات في دولة الإمارات العربية المتحدة، قمنا بمضاعفة سرعة الإنترنت المتاحة للمدارس والجامعات في جميع أنحاء الدولة دون أي تكلفة إضافية، وذلك لضمان سلاسة الاتصال وعدم انقطاعه خلال فترة الإغلاق. كما وفرنا للمدارس والجامعات أيضًا إمكانية الاتصال المجاني غير المحدود ببرنامج ويبكس "Webex" لمدة ثلاثة أشهر وقدمنا أسعارًا مخفضة لباقات الإنترنت الإضافية للاستمتاع بباقات إضافية عريضة النطاق.

علوّة على ذلك، قدمنا لعملائنا عرض ترقية مجانية لسرعات الإنترنت حتى 500 ميجابايت في الثانية، إلى جانب القدرة على التواصل مع أحبائهم مجانًا من خلال تطبيق الاتصال عبر الإنترنت "Voico UAE". وقد استفاد عملاؤنا أيضًا من الخدمات الإلكترونية والرقمية التي تشمل التوصيل المجاني إلى منازلهم خلال 24 ساعة عند الطلب عبر تطبيق "du" أو الموقع الإلكتروني.

زودنا عملائنا بخيارات استخدام تطبيق "du" أو زيارة موقعنا الإلكتروني لتسديد فواتيرهم ومتابعة استهلاك باقاتهم وإعادة شحنها وشراء البيانات والدقائق وتجديد تسجيل الهوية. كما قدمنا الدعم المطلوب من خلال خدمة الدردشة الفورية عبر الإنترنت.



تمكين الشباب

وقعنا مذكرة تفاهم مع دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي للمشاركة في برنامج "ريادة"، الذي يهدف إلى تمكين الكوادر الوطنية وتزويدها بالكفاءات الفنية والسلوكية والمهنية.

وسيتيح لنا برنامج "ريادة" استهداف مجالات المعرفة الاستراتيجية في مكان العمل والسماح للشباب الإماراتي في "du" بتبادل خبراتهم مع الشباب في المؤسسات والجهات الأخرى لفترة زمنية تم الاتفاق عليها. ولن يشجع ذلك على تبادل المعرفة والخبرات فحسب، بل سيساعد أيضًا في زيادة التعاون بين القطاعين الحكومي والخاص.

كذلك، وقعنا خلال العام مذكرة تفاهم مع دائرة التعليم والمعرفة في أبوظبي لتنظيم جلسات تدريبية حول البرمجة للطلاب المتخصصين في البرمجة. وتخطط دائرة التعليم والمعرفة في أبوظبي لافتتاح مدرسة للبرمجة توفر مجموعة متنوعة من الدورات التدريبية التي تستهدف كتابة الرموز البرمجية في المستقبل.

علوة على ذلك، وبالتعاون مع مركز حمدان بن راشد آل مكتوم للموهبة والابتكار، وقعنا اتفاقية لتوفير المدربين ذوي الخبرة لتثقيف الشباب في المركز بشأن مواضيع مثل التكنولوجيا

وإنترنت الأشياء وتكنولوجيا المعلومات والأمن، بهدف تمكين الطلاب من بناء مستقبلهم.

التمثيل المتساوي

تغيير مسمى مجلس التوازن بين الجنسين لتحقيق المساواة في الأدوار

في أوائل عام 2020، قمنا بتغيير مسمى مجلس التوازن بين الجنسين، بهدف زيادة الإدماج والمساواة في الأدوار لكلا الجنسين داخل المؤسسة. ويهدف المجلس إلى نشر الوعي وتشجيع المناقشات وقيادة الأعمال المستدامة وتوفير بيئة تدعم المساواة بين الجنسين وتمكّن المرأة في جميع مراحل تطورها المهني.

وسيواصل المجلس العمل عبر أربع ركائز رئيسية، هي عقلية القيادة، والسلوك والثقافة، والسياسات والهيكل التنظيمي، والاتصالات الداخلية والخارجية. وسيواصل المجلس السعي إلى تنفيذ برنامج تحقيق التوازن بين الجنسين في جميع أنحاء شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة من خلال زيادة تواجد المرأة، وتعزيز تمثيل النساء في المناصب القيادية، وتعزيز الجيل القادم من القيادات النسائية في جميع أنحاء المؤسسة.

كان مجلس التوازن بين الجنسين سابقًا في تعزيز رؤية الإمارات العربية المتحدة بالتعاون مع فريق القيادة التنفيذية، مما أدى إلى جعل عملية اختيار النموذج التشغيلي الجديد أكثر شمولية للجنسين، وهو ما اتضح في تعيين حنان أحمد (إحدى الكفاءات الوطنية) في منصب رئيس الشؤون المؤسسية والحوكمة بالإدارة، وهي أول امرأة إماراتية تشغل منصبًا في الإدارة التنفيذية في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة. بالإضافة إلى ذلك، كانت قيادة الشركة استباقية في تعزيز الممارسات الشاملة مثل تحديد الكوادر، فضلًا عن عملية الاختيار بالشركة.

تحدي النماذج النمطية بين الجنسين في القطاعات القائمة على التنوع

نظم مجلس التوازن بين الجنسين التابع لشركتنا أولى ندواته الداخلية عبر الإنترنت، والتي ناقش فيها مجموعة من المواضيع المتعلقة بالمساواة بين الجنسين وتحقيق المشاركة والاندماج في بيئة العمل. وشمل جدول أعمال الندوة، التي عُقدت تحت شعار "تحدي النماذج النمطية بين الجنسين من خلال العمل في قطاعات قائمة على التنوع"، مشاركة أربع متحدّثات كضيفات شرف، وهنّ معالي شمس صالحي، الأمين العام لمجلس الإمارات للتوازن بين الجنسين، وسعادة ساماتا جيفتي بوكاري، القنصل العام لغانا، والمهندسة هبة شبروق، خبيرة تسويق المنتجات وزميلة برنامج TechWomen، والمهندسة مريم البلوشي، المدير البيئي في الهيئة العامة للطيران المدني بدولة الإمارات العربية المتحدة.

وقد استعرضت المتحدثات تجاربهن الخاصة وقدمن أفكارًا ورؤى جديدة حول تعزيز مفهوم المساواة بين الجنسين، كما سلطن الضوء على الإنجازات التي حققتها دولة الإمارات فيما يتعلق بتحقيق أهداف التوازن بين الجنسين، وتطرقن أيضًا إلى مناقشة العوائق التي تحول دون تحقيق المرأة للنجاحات المأمولة منها، وقدمن بعض الأفكار حول كيفية مساهمة الموظفين والموظفات في النمو الاقتصادي وكيفية التخلص من النماذج النمطية السائدة للجنسين لتعزيز قاعدة الكفاءات المتاحة.

"تمّ تعيين حنان أحمد (إحدى الكفاءات الوطنية) في منصب رئيس الشؤون المؤسسية والحوكمة بالإدارة، وهي أول امرأة تشغل منصبًا في الإدارة التنفيذية في شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة"



العمل بمنهجية أخلاقية ومسؤولة

البصمة البيئية

كفاءة استهلاك الطاقة في شبكتنا

تُعد شبكتنا، بما تضم من محطات إرسال واستقبال ومراكز بيانات، ذات تأثير بيئي كبير بسبب استهلاكها الكبير للطاقة. ولمعالجة هذه القضية الرئيسية، استثمرنا في مجموعة من التقنيات الموفرة للطاقة، ونذكر منها:

مولدات الطاقة الهجينة الاقتصادية

- لدينا حاليًا ما مجموعه 382 محطة إرسال واستقبال تعتمد على المولدات؛ تعمل 218 منها بمولدات عادية و164 بمولدات هجينة.
- تقلل المولدات الهجينة من استهلاكنا للديزل بما يصل إلى 40٪.
- بلغ إجمالي وفوراتنا من الديزل حتى الآن بفضل استخدام المولدات الهجينة نحو 1.79 مليون لتر سنويًا (مما يعني التقليل من بصمتنا الكربونية بمقدار 4,540 طن سنويًا).

الطاقة الشمسية

- لدينا بالمجمل 30 موقعًا تعمل كليًا بالاعتماد على ألواح الطاقة الشمسية
- دخلت شبكتنا 6 مواقع جديدة تعمل بالطاقة الشمسية في عام 2020
- بلغ إجمالي وفوراتنا من الديزل حتى الآن بفضل استخدام مواقعنا للطاقة الشمسية نحو 2.4 مليون لتر (مما يعني التقليل من بصمتنا الكربونية بمقدار 6,000 طن).
- من المقرر استكمال 30 موقعًا إضافيًا في عام 2021

أنظمة التبريد الحرّ

- ساعدت أنظمة التبريد الحرّ (التي لا تعمل بالكهرباء) على خفض فاتورتنا من الطاقة بنسبة 15٪ لكل موقع، وذلك نظرًا لاعتمادها على سحب الهواء الخارجي البارد (في فصل الشتاء) لتخفيف العبء على أجهزة التكييف والتبريد
- حتى الآن، قمنا بتركيب 1,100 نظام تبريد حرّ في مواقع بث الهاتف المتحرك
- نجحنا حتى الآن بفضل أنظمة التبريد الحرّ في خفض إجمالي استهلاك الطاقة بنحو 6,500 ميغا واط (مما يعني التقليل من بصمتنا الكربونية بنحو 3,250 طنًا).

كفاءة استهلاك الطاقة في مواقعنا غير التقنية

إلى جانب الطاقة التي تستهلكها البنية التحتية للشبكة، لدينا عدة متاجر ومكاتب ومستودعات تخزين ومراكز اتصال تستهلك الطاقة أيضًا. وللحد من تأثيرنا البيئي وتحقيق الاستدامة بها، طَبّقنا عددًا من الاستراتيجيات لتقليل استهلاك الكهرباء، خلال الجائحة، قمنا بإيقاف تشغيل الأجهزة غير الضرورية في مكاتبنا المختلفة، وقد أدى ذلك إلى تحقيق وفورات إجمالية في استهلاك الطاقة بنسبة 8٪ في جميع مكاتبنا مقارنة بعام

2019. كذلك، نفذنا العديد من المبادرات لإدارة استهلاك الطاقة في جميع مكاتبنا، مثل تركيب محوّل للتردد ساعد في توفير الطاقة بنسبة 18٪ على مدار العام. ولتوفير المزيد من الطاقة، استبدلنا مصابيح الإنارة الفلورية المدمجة في مكاتبنا، في برج السلام ومركز بيانات الخزنة في دبي والمبنيين 8 و9 في مدينة دبي الأكاديمية العالمية، بمصابيح LED، مما ساعدنا أيضًا على توفير 11٪ من الطاقة.



الابتكار في التعليم

تعزيز التعليم من خلال تقنيات الجيل الخامس

في العام الماضي، استخدمنا تقنية وشبكة الجيل الخامس لتمكين العقول المستقبلية من خلال المشاركة مع مهرجان طيران الإمارات للآداب لبث سلسلة من الجلسات التعليمية عبر الإنترنت. وقد تم بث تلك الجلسات عبر شبكة الجيل الخامس إلى المدارس الإماراتية المشاركة في الفعالية من خلال رابط إلكتروني.

وكانت إحدى الجلسات التي تم بثها واحدة بعنوان "ثمانية أيام في الفضاء" وضمت رواد الفضاء الإماراتيين، هزاع المنصوري وسلطان النيادي وسالم المري. إضافة إلى ذلك، قمنا ببث جلسة بعنوان "الإبداع والابتكار" مع الكاتبة اللبنانية رانيا زغير، وجلسة بعنوان "اتخاذ موقف" شارك فيها ضياء الدين يوسفزاي، والد ملالا يوسفزاي، الحائزة على جائزة نوبل والناشطة الاجتماعية في مجال التعليم.

وقد أظهرت لنا هذه الجلسات التي تم بثها عبر شبكة الجيل الخامس إمكانات الهائلة لتعزيز الاتصال بشبكة النطاق العريض المتحركة لتطوير القطاعات الرئيسية في دولة الإمارات العربية المتحدة، وخاصة قطاع التعليم.

الأنشطة والفعاليات

كان عام 2020 استثنائيًا بالنسبة للفعاليات المباشرة والأنشطة الميدانية بسبب جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19). وقد نفذت وحدة الفعاليات والرعاية العديد من المبادرات المتعلقة بكيفية التعامل مع الجائحة وأوفينا بوعدنا بالتفاعل مع الجمهور وإشراكهم.

أطلقنا أول ندوة عبر الإنترنت حول التوازن بين الجنسين لنشر الوعي بالمواضيع المتعلقة بالتوازن بين الجنسين في بيئة العمل. كما شاركنا في أول فعالية ضخمة تُقام في دولة الإمارات العربية المتحدة خلال الجائحة، وهي معرض "جيتكس 2020". وقد انصب تركيزنا خلال معرض "جيتكس" على التدابير المتخذة لدعم القطاعات الحيوية في دولة الإمارات العربية المتحدة، مثل قطاع الرعاية الصحية والتعليم والقطاعين الحكومي والخاص من خلال طولنا الرقمية. كذلك، أنشأنا رحلة رقمية فريدة من نوعها عبر منصتنا، مع الالتزام بجميع تدابير السلامة.

وسنواصل الوفاء بوعدنا بأن نكون أقرب لعملائنا وأن نشارك مع المجتمع من خلال الوسائل الافتراضية والميدانية المختلفة.

وقد بلغ إجمالي وفورات الطاقة التي حققناها حتى الآن في متاجرنا الحاصلة على شهادة الأبنية الخضراء في مراكز سيتي سنتر الفجيرة ومركز سيتي سنتر والمعيصم سيتي سنتر 608,629 كيلوواط/الساعة (أي ما يعادل 251,098 درهمًا إماراتيًا). يقدم الجدول التالي لمحة عامة على وفورات الطاقة وترشيده التكلفة في مواقعنا الرئيسية غير التقنية:

الموقع	استهلاك الطاقة	نسبة الوفورات في استهلاك الطاقة (مقارنة عام 2019)	وفورات استهلاك الطاقة بالدرهم الإماراتي
المكاتب - برج السلام، والمبنيين 8 و9 في مدينة دبي الأناديمية العالمية، ومركز حمدان	1,919,065.70	٪37	825,198.25
متاجر التجزئة (37 متجرًا)	26,642.58	٪3	11,456.31
مراكز الاتصال (مراكز الاتصال الاتحادية)	82,930.21	٪17	35,659.99
المستودع (مجمع دبي للاستثمار)	152,788.20	٪18	65,698.93
فيرجين (حي دبي للتصميم)	18,042.40	٪15	7,758.23
برج السلام - طاقة التبريد	354,632.88	٪18	152,492.14

أمن البيانات وخصوصيتها

نولي أهمية قصوى لأمن بيانات العملاء وحماية خصوصيتهم وأمنهم على الإنترنت. ولضمان هذا الحق الأساسي، والجوهري في الوقت نفسه للعملاء، خصصنا وحدة وظيفية تتقلد مسؤولية "إدارة خصوصية البيانات وحمايتها" ضمن قسم إدارة المخاطر وأمن التقنيات.

وقد طورنا أطر ومعايير لإدارة أمن البيانات وخصوصيتها تعتمد على اللوائح والأنظمة الوطنية والعالمية ومعايير وتوجيهات الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات والمنظمة الدولية لتوحيد المقاييس "أيزو"، بالإضافة إلى المعهد الوطني للمعايير والتقنية (NIST) ومعايير توافقية أمن معلومات بطاقات الدفع (PCI DSS)، وغيرها.

علاوة على ذلك، نواصل العمل على تعزيز تدريباتنا على مستوى المؤسسة الهادفة لرفع مستوى الوعي بأهمية بيانات العميل ومتطلبات الخصوصية. وفي عام 2020، قمنا بتحديث سياسات ومعايير أمن البيانات وخصوصيتها لتشمل منصات وتقنيات متنوعة. كذلك، وضعنا منظومة عامة لتصنيف البيانات بالتعاون مع جميع قطاعات الأعمال. ونعمل حاليًا على اعتماد أمن الحوسبة السحابية والتشفير بهدف تعزيز مستوى أمن أعمالنا.

بالإضافة إلى ذلك، نعمل على تطوير ضوابط إدارة الهوية وامتياز الوصول وإدارة الوصول إلى قواعد البيانات، بما في ذلك منصة حوكمة وصول المستخدم. ومن شأن حماية بيانات المشتركين من خلال إدارة الوصول إلى قواعد البيانات أن يمنح عملاءنا ثقة أكبر في حماية بياناتهم.

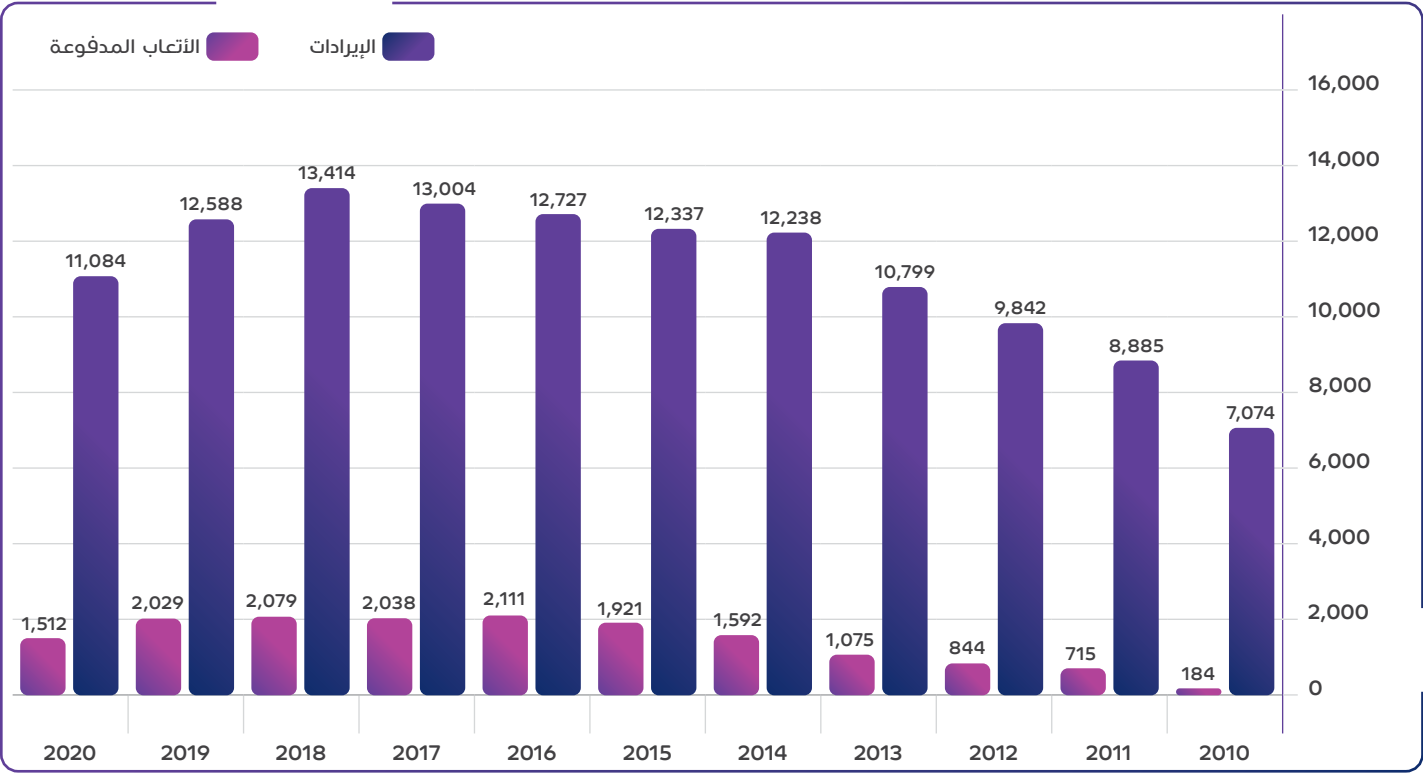
"نولي أهمية قصوى لأمن بيانات العملاء وحماية خصوصيتهم وأمنهم على الإنترنت."

الأداء المالي

في عام 2020، حققنا إيرادات قيمتها 11.08 مليار درهم إماراتي، ووصل صافي الأرباح بعد خصم حقوق الامتياز إلى 1.44 مليار درهم إماراتي، أي ما يكافئ عائداً بقيمة 0.32 درهم إماراتي لكل سهم.

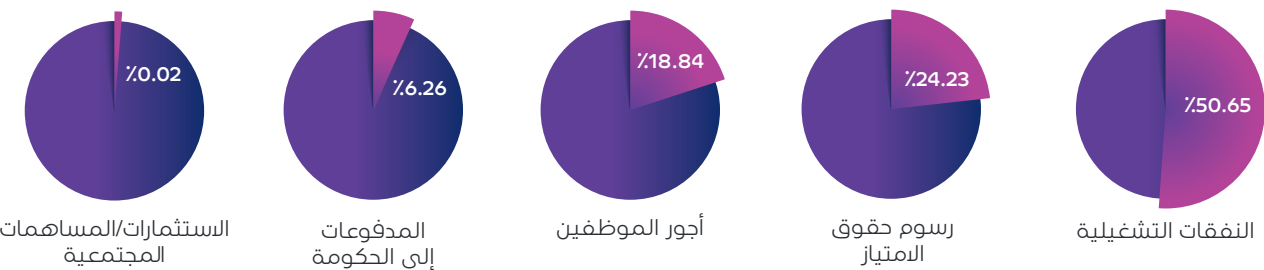
بدأنا منذ عام 2010 بدفع حقوق الامتياز للحكومة بموجب تعليمات رسمية من وزارة المالية. وقد بلغت رسوم حقوق الامتياز عام 2020 حوالي 1.51 مليار درهم إماراتي. ويوضح الشكل التالي الأرقام على أساس سنوي.

الإيرادات المقارنة والأتعاب المدفوعة (مليون درهم إماراتي)



إلى جانب رسوم حقوق الامتياز، ووفقاً للقرار الصادر عن اللجنة العليا للإشراف على قطاع الاتصالات، ساهمنا بنسبة 1% من إجمالي الإيرادات إلى صندوق تقنية المعلومات والاتصالات التابع للهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات. ويمول هذا الصندوق مجموعة من المشاريع لتطوير رأس المال المعرفي والابتكاري لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدولة (في مجالات البحث والتعليم وريادة الأعمال). وتجدر الإشارة إلى أننا لم نحصل في عام 2020 على أي مساعدة مالية من الحكومة.

النسب المئوية للقيمة الاقتصادية الموزعة (6.24 مليار درهم إماراتي)



تشتمل البيانات المالية الموحدة للشركة للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2020 على الشركة - شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة ش.م.ع. - والشركات التابعة التي تملكها بالكامل، وهي شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة للاستثمارات القابضة المحدودة، وتيلكو أوبريشن منطقة حرة ذ.م.م، وشركة مشروع منصة دبي الذكية ذ.م.م،، وشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة سنغافورة بي تي إي ذ.م.م. وتتولى تدقيق بياناتنا المالية الموحدة شركة ديلويت أند توش (الشرق الأوسط) ويمكن الاطلاع على النتائج المالية الصادرة على موقعنا الإلكتروني.

فيما يلي الشركات التابعة المدرجة في البيانات المالية الموحدة أو الوثائق المماثلة:

اسم الجهة	نسبة الملكية	التصنيف بموجب البيانات المالية الموحدة
شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة للاستثمارات القابضة المحدودة	100٪	شركة تابعة
تيلكو أوبريشن منطقة حرة ذ.م.م	100٪	شركة تابعة
شركة مشروع منصة دبي الذكية ذ.م.م	100٪	شركة تابعة
شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة سنغافورة بي تي إي ذ.م.م.	100٪	شركة تابعة
خزنة داتا سنتر ليمتد	26٪	شركة زميلة (تم التصرف في الملكية في 30 سبتمبر 2020)
مسرعات مدينة دبي الذكية ش.م.ح	23.5٪	شركة زميلة
شركة حلول الاتصالات الإقليمية المتقدمة القابضة المحدودة (ARC)	50٪	مشروع مشترك
أنغامي (شركة ذات مسؤولية محدودة مسجلة في جزر الكايمان)	4.8٪	أصول مالية بالقيمة العادلة

توزيع المساهمين

- ملكية غير مباشرة بنسبة 50.12٪ للحكومة الإماراتية من خلال ملكيتها لجهاز الإمارات للاستثمار.
- ملكية غير مباشرة بنسبة 10.06٪ لحكومة أبوظبي من خلال ملكيتها لشركة المعمورة دايفيرسيفايد جلوبال هولدنغ (شركة مبادلة للاستثمار ش.م.ع سابقاً).
- ملكية غير مباشرة بنسبة 19.7٪ لدبي القابضة من خلال ملكيتها لشركة الإمارات الدولية للاتصالات ذ.م.م.
- تعود ملكية الأسهم المتبقية إلى مساهمين عامين من أفراد إماراتيين وغير إماراتيين وشركات مؤسسة في الإمارات.



المشتريات المسؤولة

بلغ عدد الموردين في عام 2020 ما مجموعه 645 موردًا نشطًا واشترينا منهم منتجات وخدمات بقيمة 3.3 مليار درهم إماراتي، وكان أكثر من 80٪ من هؤلاء موردين محليين (أي شركات تقع مقراتها الرئيسية في الإمارات). وعملنا كذلك مع 8 شركات إماراتية صغيرة ومتوسطة الحجم خلال العام، واشترينا منها منتجات وخدمات بقيمة 18 مليون درهم إماراتي، بزيادة قدرها 4 ملايين درهم إماراتي مقارنةً بعام 2019.

وقد ساعدتنا سياسة الإمداد المتبعة لدينا في إدارة الأثر المجتمعي والبيئي لقاعدة الموردين الذين نتعامل معهم، حيث تضمن أن تتسم جميع التعاملات مع الموردين بالعدل والتنافسية دون أي تضارب في المصالح.

وتكتمل سياسة الإمداد بسياسة الشراء المستدام بيئيًا، والتي تلزم مورديننا الحاليين والمحتملين بتلبية متطلبات الصحة والسلامة والبيئة التي تغطي سلسلة واسعة من الجوانب البيئية والاجتماعية على حد سواء. واصلنا أيضًا جهودنا للامتعة العمليات والروبوتات باستخدام الذكاء الاصطناعي لتحقيق الكفاءة في طريقة عملنا.

وفي عام 2020، نجح 100٪ من مورديننا في الامتثال لمعايير فحص الصحة والسلامة والبيئة عند التسجيل. ولم نشهد أي تأثيرات سلبية على البيئة أو العمالة ضمن سلسلتنا للتوريد.

التسويق المسؤول

من المهم للغاية في قطاعنا الالتزام بمنهج مسؤول وصادق وودود في حملات التسويق والتواصل، حيث يسهم ذلك في ترسيخ أواصر الثقة والولاء مع العملاء. ومن هذا المنطلق، نحرص على منح عملائنا حرية الاختيار بين استلام الرسائل من الشركة أو حجبها، كما أننا لا نشارك في بيع أي منتجات أو خدمات محظورة أو مُتنازع عليها. وخلال العام، لم نشهد أي حالات لعدم امتثال للوائح والتنظيمات والقوانين الطوعية المتعلقة بحملات التسويق لشركة الإمارات للاتصالات المتكاملة.

أخلاقيات العمل

للتعامل مع أي حالات احتيال أو تصرفات غير أخلاقية، نتبع في شركتنا الإجراءات المحددة في سياسة الإبلاغ والتبليغ والتحقيق التي تنطبق على الموظفين والموردين. وتتضمن قنوات الإبلاغ إرسال بريد إلكتروني (wb@duconcerns.ae) وموقع إلكتروني مستقل (duconcerns.ae) وخط اتصال مباشر (800 7283 503).

تسهم هذه الآلية في تمكين موظفينا ومورديننا من مشاركة أي مخاوف تتعلق بالشركة والعمليات بسرية تامة ودون الكشف عن هويتهم. ويمكن الاطلاع على مدونة قواعد السلوك والأخلاقيات التنظيمية الخاصة بالشركة، بالإضافة إلى سياساتنا الداخلية والخارجية للتماس المشورة بشأن السلوك الأخلاقي، والإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالسلوك غير القانوني عبر موقعنا الإلكتروني.

استمرارية الأعمال

بغية ضمان تقديم منتجات وخدمات تلزم بالمستويات المتعارف عليها أثناء فترات عدم الاستقرار، اعتمدنا نظامًا معياريًا للإدارة المستدامة للأعمال. ويتيح لنا هذا النظام إمكانية تهيئة المستوى اللازم من المرونة لحماية موظفينا وعملياتنا ومرافقنا وتقنياتنا، بالإضافة إلى

”وفي هذا الإطار، نهدف في عام 2021 إلى أتمتة جميع العمليات المرتبطة باستمرارية الأعمال“

عملائنا ومورديننا وشركائنا والجهات التنظيمية والمتعاقدة. وتساهم كل من خطط استمرارية الأعمال وخطط التعافي من الكوارث وخطط إدارة الأزمات وعمليات المحاكاة في تعزيز نظام إدارة استمرارية الأعمال، وقد أثبت هذا النظام فعاليته خلال جائحة فيروس كورونا المستجد (كوفيد-19).

وعلى الصعيد الوطني، نمتثل للالتزامات الأمنية المحددة من قبل الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات عبر خطة الطوارئ الوطنية لقطاع الاتصالات (NTEMP)، والهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث (NCEMA). وقد شاركنا في عام 2020 في ثلاثة تمارين محاكاة ميدانية أظهرت قدرات مؤسساتنا على حماية أصولنا وضمان توفر وإتاحة خدماتنا. كما امتثلنا في عام 2020 للتوجيهات الخاصة باستمرارية الأعمال الصادرة عن الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ والأزمات والكوارث في ظل جائحة فيروس كورونا المستجد، حيث تم الحفاظ على جميع جوانب أعمالنا المتمثلة في الموارد البشرية والتقنيات وسلسلة التوريد. بالإضافة إلى ما سبق، حافظنا على شهادة الأيزو 22301 دون تسجيل أي حالات عدم امتثال.

وفي هذا الإطار، نهدف في عام 2021 إلى أتمتة جميع العمليات المرتبطة باستمرارية الأعمال وإعادة تقييم آلية تحديد الأولويات والعمليات داخل شركة الإمارات للاتصالات المتكاملة. ونهدف أيضًا إلى تحقيق أقصى الفوائد الممكنة من الجائحة خلال مرحلة التعافي منها.

الأثر البيئي لتقنية المعلومات والاتصالات

تمتثل شبكتنا بشكل كامل للأنظمة والتوجيهات الصارمة المتعلقة بالانبعاثات والصادرة عن المفوضية الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤيّن (ICNIRP). وقد كُفّتنا الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بقياس المجال الكهربائي لأبراجنا بشكل دوري، ولم يسبق أن تخطى مستوى الانبعاثات في أي من القياسات 1.3٪ من العتبة المسموح بها من قبل المفوضية الدولية للحماية من الإشعاع غير المؤيّن (ICNIRP).

آليات التعامل مع الشكاوى

فيما يتعلق بالشكاوى، تلقّينا في عام 2020 ما مجموعه 15 شكوى من موظفين، 13 منها كانت متعلقة بتقييم الأداء، في حين ارتبطت الشكاوى الأخرى بمسائل أخرى. ولم يتم الإبلاغ سوى عن شكوى واحدة تتعلق بالتحرش.

ويرجى العلم بأن جميع الشكاوى، سواءً المتعلقة بالأداء أو بمسائل أخرى، يتم تسجيلها وتحديثها تلقائيًا في قاعدة بيانات النظام مع التفاصيل الكاملة للمشكلة والإجراءات المتخذة بحق الموظفين المعنّيين. كذلك، يتم توثيق ملف الحالة داخليًا. ويتم التعامل مع كافة الشكاوى من قبل فريق متخصص ضمن قسم الموارد البشرية لتجنب حالات المحاباة ولضمان الامتثال.

انبعاثات الغازات الدفيئة

في عام 2019، أنتجت انبعاثات النطاق الأول من مولدات الديزل وأسطول المركبات ما يعادل 26,189.39 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (بالمقارنة مع 35,897.73 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2018). ويعزى السبب الرئيسي وراء ذلك إلى انخفاض استهلاكنا من

الديزل ومواد التبريد، خاصةً في مراكز البيانات.

أما النطاق الثاني الذي يمثل انبعاثات الطاقة غير المباشرة من مواقع اتصالات الخطوط الثابتة والمتحركة المتصلة بالشبكة وأيضًا المكاتب والمتاجر وغيرها من الشركات التابعة لنا، وحتى مراكز البيانات ذات الاستهلاك الكثيف للطاقة، فقد نتج عنه ما يعادل 286,033.14 (بالمقارنة مع 299,223.78 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2018).

وأخيرًا، نتج عن انبعاثات النطاق الثالث، الذي يتضمن مخلفات المكاتب والمواد الاستهلاكية في قطاع الأعمال والطاقة الكهربائية لأطراف ثالثة والمياه والسفر لأغراض الأعمال، ما يعادل 1,595.19 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2019 (بالمقارنة مع 1,742.77 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2018). ويعود السبب الرئيسي وراء هذا الانخفاض إلى تقليل الفواتير المطبوعة للعملاء (من 12.15 طن في عام 2018 إلى 6.5 طن في عام 2019)، إلى جانب التقليل من استخدام البلاستيك (من 15.4 طن في 2018 إلى 14.7 طن في 2019).

إجمالًا، تبلغ كثافة انبعاثاتنا من الغازات الدفيئة 0.041 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل عميل، وذلك بفضل التقدم الذي نحرزه في مختلف ممارساتنا لتحقيق كفاءة استخدام الطاقة. وقد أجرينا اختبارات على 30 موقعًا تعمل بالمولدات للكشف عن وجود أي مواد مستنزفة للوزون أو ثاني أكسيد الكبريت أو أكاسيد النيتروجين وغيرها من الانبعاثات الجوية المؤثرة. وقد كشفت الاختبارات عن أن المقاييس في 90٪ من المواقع كانت ضمن الحدود المقبولة. ولم يكن هناك أي تسربات خطيرة، باستثناء تسرب بسيط من مركبة، والذي لم يكن له أي تأثير بيئي (سواء على الأنظمة البرية أو المائية).

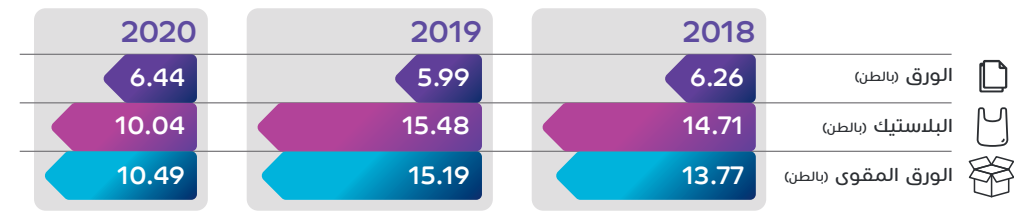
إدارة المخلفات

سعيًا منّا للحد من المخلفات عبر جميع عمليات الشركة، أطلقنا مجموعة من التدابير والمبادرات على رأسها مبادرة إدارة مخلفات المواد الرئيسية التي نستهلكها (مثل الورق والبلاستيك والورق المقوى).

إن 95٪ من الورق المستخدم في مكاتبنا مصنوع من مواد مُعاد تدويرها (يستخدم الورق الجديد للمراسلات الخارجية فقط). علاوةً على ذلك، أدخلنا بعض التعديلات على شرائح SIM بحيث أصبحت أصغر حجمًا، مما ساهم في تقليل كمية المواد المستهلكة.

وسنواصل مبادراتنا بإصدار الفواتير الإلكترونية من أجل تقليل استهلاك الورق والطباعة.

وفي الإطار نفسه، حرصنا على مواصلة تدابير إعادة تدوير الورق والورق المقوى والبلاستيك المستخدمة في عملياتنا كما هو واضح في الرسم البياني أدناه.



ولدينا أيضًا سياسة التبرع بالمعدات، التي تتيح لنا تقليل بصمتنا من المخلفات لدينا من خلال تبرعنا بعدد من الممتلكات المستخدمة مثل معدات تقنية المعلومات والأثاث للجمعيات الخيرية المسجلة في دولة الإمارات. واندرج تحت مظلة هذه السياسة تبرعنا خلال هذا العام بطابعات وأجهزة كمبيوتر محمولة ومكاتب وكراسي وقطع أخرى من الأثاث لمنفعة مجموعة من الجمعيات الخيرية ومؤسسات المجتمع المحلي في دولة الإمارات العربية المتحدة.