|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| itu_logo | **الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (WTSA-16)**  **الحمامات، 25 أكتوبر - 3 نوفمبر 2016** | | CCITT/ITU-T 60th Anniversary logo |
|  |  | |  |
|  | |  | |
| الجلسة العامة | | الإضافة 17 للوثيقة 42-A | |
|  | | 10 أكتوبر 2016 | |
|  | | الأصل: بالإنكليزية | |
|  | | | |
| إدارات الاتحاد الإفريقي للاتصالات | | | |
| مشـروع القـرار الجديـد [AFCP-6] – مبادرات قطاع تقييس الاتصالات لزيادة الوعي بشأن أفضل الممارسات والسياسات المتعلقة بجودة الخدمة | | | |
|  | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| تقترح الدول الأعضاء الإفريقية مشروع قرار جديد بشأن جودة الخدمة كما هو موضح في هذه الوثيقة. | **ملخص:** |

# 1 مقدمة

إقراراً بأهمية جودة الخدمة وجودة التجربة في شبكات الاتصالات وخدماتها، وأخذاً في الاعتبار أن الشفافية والتعاون في جمع ونشر المؤشرات والإحصاءات الجيدة التي تقيس التقدم المحرز في استعمال واعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفر تحليلاً مقارناً بشأنها لا يزالان ي‍مثلان عاملاً رئيسياً لدعم النمو الاجتماعي والاقتصادي؛ كما أن ذلك يزود الحكومات وأصحاب المصلحة بآلية لفهم الدوافع الرئيسية لاعتماد الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل أفضل وتساعد في مواصلة صياغة السياسات الوطنية.

# 2 المقترح

بناءً على ذلك، يُقترح مشروع تقرير جديد لتشجيع قطاع تقييس الاتصالات على مواصلة وضع التوصيات اللازمة بشأن جودة الخدمة وجودة التجربة لتطبيقات الوسائط المتعددة وخدماتها وتقديم كامل الدعم والمساعدة لإجراء هذه الدراسات والمساعدة في إعداد توصيات تسترشد بها هيئات التنظيم في استراتيجيات مراقبة وإنفاذ جودة الخدمة وجودة التجربة في خدمات الاتصالات.

ADD AFCP/42A17/1

مشـروع القـرار الجديـد [AFCP-6]

مبادرات قطاع تقييس الاتصالات لزيادة الوعي بشأن أفضل الممارسات  
والسياسات المتعلقة بجودة الخدمة

(الحمامات، 2016)

إن الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (الحمامات، 2016)،

إذ تضع في اعتبارها

*أ )* أنه طبقاً للرقم 13 بالمادة 1 من دستور الاتحاد، يجب على الاتحاد بوجه خاص أن "يسهل تقييس الاتصالات على الصعيد العالمي مع نوعية خدمة مُرضية"؛

*ب)* أن الخطة الاستراتيجية للاتحاد للفترة 2019‑2016، الموافق عليها بموجب القرار 71 (المراجَع في بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين تحدد من بين الأهداف الاستراتيجية للاتحاد، توفير ضمان التوصيلية وإمكانية التشغيل البيني في العالم وتحسين الأداء والنوعية والقدرة على تحمل تكاليف الخدمة وتقديم الخدمة في الوقت المناسب وتحقيق مردودية الأنظمة بشكل عام في مجال الاتصالات الراديوية، بما في ذلك من خلال وضع المعايير الدولية؛

*ج)* أن الخطة الاستراتيجية للاتحاد للفترة 2019‑2016، الموافق عليها بموجب القرار 71 (المراجَع في بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين تحدد من بين قيم الاتحاد الالتزام بمواصلة تقديم خدمات بجودة عالية وإرضاء المستفيدين وأصحاب المصلحة إلى أقصى درجة،

وإذ تذكِّر

*أ )* بأن القرار 200 (بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين يحدد ضمن الغايات والمقاصد الرامية إلى التنمية العالمية للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إطار برنامج التوصيل في 2020، الغاية 2: الشمول - سد الفجوة الرقمية وتوفير النطاق العريض للجميع؛

*ب)* بأن القرار 196 (بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين يكلف مدير مكتب تنمية الاتصالات بتوجيه عناية صانعي القرار والسلطات التنظيمية الوطنية إلى أهمية الاستمرار في إطلاع المستعملين والمستهلكين بشأن جودة الخدمات المختلفة التي يقدمها المشغلون، وآليات الحماية المعززة لحقوق المستهلكين والمستعملين؛

*ج)* بأن القرار 196 (بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين يدعو الدول الأعضاء وأعضاء القطاعات والمنتسبين إلى تقديم مساهمات تسمح بنشر أفضل الممارسات والسياسات المتصلة بجودة الخدمة؛

*د )* بأن القرار 196 (بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين يدعو الدول الأعضاء إلى تشجيع السياسات التي تعزز توفير خدمات الاتصالات على نحوٍ يوفر جودة مناسبة للمستعمل؛

*ه )* بأن القرار 131 (المراجَع في بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين يقرر أنه ينبغي للاتحاد أن يعزز من تنسيقه مع المنظمات الدولية الأخرى المشاركة في جمع البيانات عن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأن يضع، من خلال الشراكة المعنية بقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض التنمية، مجموعة من المؤشرات الموحّدة لتحسين توفر ونوعية البيانات والمؤشرات عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يدعم إعداد استراتيجيات وسياسات عامة وطنية وإقليمية ودولية،

وإذ تدرك

*أ )* أن الشفافية والتعاون في جمع ونشر المؤشرات والإحصاءات عالية الجودة التي تقيس التقدم في استعمال واعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفر تحليلات مقارنة بشأنها لا زالا ي‍مثلان عاملاً أساسياً لدعم النمو الاجتماعي والاقتصادي؛

*ب)* أن مؤشرات الجودةوتحليلاتها تزود الحكومات وأصحاب المصلحة بآلية لفهم الدوافع الرئيسية لاعتماد الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل أفضل وتساعد في مواصلة صياغة السياسات الوطنية،

وإذ تأخذ في الاعتبار

*أ )* القرار 101 (المراجَع في بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين - الشبكات القائمة على بروتوكول الإنترنت؛

*ب)* إعلان دبي المعتمد في المؤتمر العالمي لتنمية الاتصالات لعام 2014، تحت موضوع "النطاق العريض من أجل التنمية المستدامة"؛

*ج)* القرار 140 (المراجَع في بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين - دور الاتحاد في تنفيذ نواتج القمة العالمية لمجتمع المعلومات والاستعراض الشامل للجمعية العامة للأمم المتحدة لتنفيذها،

وإذ تلاحظ

*أ )* أن لجنة الدراسات 12 هي اللجنة الرئيسية المعنية بجودة الخدمة وجودة التجربة، والمكلفة بالتنسيق بين الأنشطة المتعلقة بجودة الخدمة وجودة التجربة داخل قطاع التقييس، وأيضاً مع منظمات التقييس الأخرى والمحافل المعنية وتقوم بوضع الأطر لتحسين التعاون؛

*ب)* أن لجنة الدراسات 12 هي اللجنة الرئيسية التي ينتمي إليها فريق تطوير جودة الخدمة (QSDG)،

وإذ تقر

بالعمل ذي الصلة الجاري في فريق تطوير جودة الخدمة بشأن المناقشات التشغيلية والتنظيمية لجودة الخدمة وجودة التجربة ودورها الهام في تعزيز التعاون بين المشغلين وموردي الحلول التقنية وهيئات التنظيم من خلال مناقشة مفتوحة بشأن الاستراتيجيات الجديدة لتوفير الخدمات للمستعملين النهائيين بجودة أفضل،

تقرر

1 أن يواصل قطاع تقييس الاتصالات وضع التوصيات اللازمة بشأن جودة الخدمة وجودة التجربة لتطبيقات الوسائط المتعددة وخدماتها؛

2 أن تواصل لجنة الدراسات 12 لقطاع تقييس الاتصالات تنسيق أنشطة القطاع ذات الصلة بجودة الخدمة وجودة التجربة؛

3 أن يطلق قطاع تقييس الاتصالات، بالتعاون الوثيق مع قطاع تنمية الاتصالات (ITU‑D) مبادرات لزيادة الوعي بأهمية إطلاع المستعملين والمستهلكين باستمرار عن جودة الخدمات التي يقدمها إليهم المشغلون؛

4 أن يساعد قطاع تقييس الاتصالات بالتعاون الوثيق مع قطاع تنمية الاتصالات (ITU‑D) والمكاتب الإقليمية للاتحاد، هيئات التنظيم في البلدان النامية وأقل البلدان نمواً في وضع إطار وطني لقياس الجودة يناسب إجراء قياسات جودة الخدمة وجودة التجربة ويوفر الشفافية فيما يتعلق بنتائج تدابير الجودة لتشجيع الاستثمارات من أجل توفير خدمات للمستعملين النهائيين بجودة أفضل وإتاحة الفرصة لهم لإجراء المقارنات؛

5 أن ينظم قطاع تقييس الاتصالات ورش العمل وبرامج تدريبية ومزيداً من المبادرات لتشجيع المشاركة الأوسع لهيئات التنظيم والمشغلين والموردين في المناقشة الدولية بشأن جودة الخدمة وزيادة الوعي بأهمية قياس جودة الخدمة وجودة التجربة،

تكلّف مدير مكتب تقييس الاتصالات

بأن يواصل، تنفيذاً للفقرتين 3 و5 من *تقرر* أعلاه، دعم أنشطة فريق تطوير جودة الخدمة كمنتدى لمناقشات تشغيلية وتنظيمية مفتوحة بين هيئات التنظيم والمشغلين والموردين بشأن الاستراتيجيات الجديدة لتوفير جودة خدمة وجودة تجربة أفضل للمستعملين النهائيين،

تكلّف مدير مكتب تقييس الاتصالات، بالتعاون الوثيق مع مدير مكتب تنمية الاتصالات (BDT)

1 بتنفيذ برنامج للاتحاد بشأن جودة الخدمة وجودة التجربة من أجل دعم تنفيذ الفقرة 4 من *تقرر* أعلاه؛

2 بمساعدة البلدان النامية وأقل البلدان نمواً في تحديد فرص بناء القدرات البشرية والمؤسسية والتدريب من أجل وضع إطار وطني لقياس الجودة؛

3 بإجراء أنشطة في كل منطقة لتحديد المشاكل التي تواجهها البلدان النامية وأقل البلدان نمواً ووضع أولوياتها فيما يتعلق بتوفير خدمات بجودة عالية للمستعملين النهائيين؛

4 استناداً إلى نتائج الفقرة 3 من *تكلف* أعلاه، بمساعدة البلدان النامية وأقل البلدان نمواً في تحديد إجراءات لتحسين جودة الخدمة وتنفيذها،

تكلّف لجنة الدراسات 12

1 بوضع توصيات توفر توجيهات لهيئات التنظيم بخصوص استراتيجيات مراقبة وإنفاذ جودة الخدمة وجودة التجربة في خدمات الاتصالات؛

2 بدراسة سيناريوهات تطوير جودة الخدمة وجودة التجربة واستراتيجيات قياسهما وأدوات اختبارهما التي يتعين على هيئات التنظيم والمشغلين اعتمادها؛

3 بتوفير مراجع لهيئات التنظيم بشأن مؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات الجودة الرئيسية التي توفر الحد الأدنى من الرضا لتقييم جودة خدمات الاتصالات، بما في ذلك خدمات الإنترنت عريض النطاق؛

4 بتنفيذ استراتيجيات لزيادة مشاركة البلدان النامية والمتقدمة من جميع المناطق في المناقشة الدولية بشأن توفير جودة الخدمة، وإتاحة إجراء مقارنة للنتائج على الصعيدين الوطني والدولي،

تدعو جميع الأعضاء إلى

1 التعاون مع قطاع تقييس الاتصالات في تنفيذ هذا القرار؛

2 المشاركة في مبادرات فريق تطوير جودة الخدمة ولجنة الدراسات 12 من خلال تقديم المساهمات والخبرات والمعارف والتجارب العملية بشأن الإطار التنظيمي لجودة الخدمة والجوانب التشغيلية.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_