|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| itu_logo | الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (WTSA-16)الحمامات، 25 أكتوبر - 3 نوفمبر 2016 | CCITT/ITU-T 60th Anniversary logo |
|  |  |  |
|  |  |
| الجلسة العامة | الوثيقة 52-A |
|  | 6 أكتوبر 2016 |
|  | الأصل: بالإنكليزية |
|  |
| بنغلاديش |
| الجوانب السياساتية والتنظيميةلجودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE) |

|  |  |
| --- | --- |
| **ملخص:** | تؤيد هذه المساهمة الإحدى عشرة مسألة المقترحة من لجنة الدراسات 3 وتقترح مسألة جديدة للجنة الدراسات 3 لقطاع تقييس الاتصالات من أجل فترة الدراسة القادمة 2020‑2017. |

مقدمة

تهدف جودة الخدمة إلى ضمان عرض نطاق كافٍ مع خسارة محدودة في البيانات. وتقوم الشبكات المستخدمة اليوم بنقل مجموعة واسعة من التطبيقات والبيانات بما في ذلك الفيديو عالي الجودة والصوت في الوقت الفعلي وغيرها من تطبيقات الاتصالات التي لا تحتمل التأخير. كما أن توفير خدمة يمكن التنبؤ بها وأحياناً مضمونة يعتبر أمراً مهماً بالنسبة للشبكات.

وفي يومنا هذا، يتمثل أفضل نهج لجودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE) بالنظر إلى الحاجة إلى المبادئ التوجيهية واللوائح المثلى على أنها أحد المواضيع الرئيسية لمختلف المحافل العالمية للاتصالات. لذلك يتعين على الهيئات التنظيمية أن تضطلع بتأمين جودة الخدمات إضافةً إلى جودة التجارب باعتماد التنظيم من خلال المراقبة.

هكذا يمكن للهيئات التنظيمية أن تشارك في مراقبة جودة الخدمة (QoS) بهدف:

− تحديد أهداف الهيئات التنظيمية؛

− إقامة منافسة فعّالة؛

− التحقّق من ادعاءات المشغّلين؛

- فهم حالة السوق؛

− تحقيق فعالية الشبكات الموصولة بينياً.

وتكتسي جودة الخدمة (QoS) أهمية خاصة في نقل الحركة ذات المتطلبات الخاصة. وبوجه خاص، فقد أدخل المطوّرون تكنولوجيا تسمح بالاستفادة من شبكات الحواسيب بنفس القدر من الاستفادة من شبكات الهاتف في المحادثات الصوتية، وكذلك في دعم تطبيقات جديدة ذات متطلبات أكثر صرامة بكثير.

من ناحية أخرى، تعدّ جودة التجربة (QoE) مجالاً ناشئاً متعدد التخصّصات يستند إلى علم النفس الاجتماعي، والعلوم الاستعرافية، وعلم الاقتصاد، والعلوم الهندسية، ويتركز على فهم المتطلبات الإجمالية للصفات البشرية.

ومع أن جودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE) تنصان على اعتماد الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتساعدان في الصياغة المستمرة للسياسة العامة الوطنية، إلا أن المطلوب هو أن يكون لدى الهيئات التنظيمية فهم مشترك للمعايير والمبادئ التوجيهية المتعلقة بجودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE).

الأساس المنطقي

تتمايز القضايا التقنية المتعلقة بجودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE) عن الجوانب السياساتية والتنظيمية. وتعمل لجنة الدراسات 12 على الجوانب التقنية لهذه القضايا. لذلك ففيما يتعلق بالجوانب السياساتية والاقتصادية، يتعين معالجة المسائل الخاصة بجودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE) في لجنة الدراسات 3 بوصفها الجهة الحاضنة للقضايا الاقتصادية وقضايا التعريفات والسياسات المتصلة بالاتصالات والمحفل الذي تناقش فيه الهيئات التنظيمية المبادئ التوجيهية المتعلقة بجودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE).

المقترح

تؤيد بنغلاديش المسائل الإحدى عشرة المقدمة من لجنة الدراسات 3 لقطاع تقييس الاتصالات لفترة الدراسة القادمة وفقاً للوثيقة 4 للجمعية العالمية لتقييس الاتصالات لعام 2016. وتقترح بنغلاديش أيضاً إضافة مسألة جديدة هي المسألة 12 (كما وردت في الملحق 1).

الملحق 1
نص مسألة للجنة الدراسات 3 لقطاع تقييس الاتصالات

الجوانب السياساتية والتنظيمية
لجودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE)

### 1 الدوافع

ساهم النمو غير المسبوق لتكنولوجيات الاتصالات وأسواقها في زيادة تنوّع الخدمات المتاحة للمستهلكين ومقدّمي هذه الخدمات. وقد أدت المنافسة إلى انخفاض أسعار الخدمات المتقدّمة، وفتحت الأسواق أمام الملايين من المستهلكين الجدد الذين أصبحوا أكثر تطوراً وتطلّباً.

ولا شك في أن وجود سياسة اقتصادية سليمة للاتصالات والحاجة إلي هذه السياسة أمران لا جدال فيهما في مجال جودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE). ففي البلدان الأقل تقدماً في العالم، لا ينفق الناس أي مبلغ على الاتصالات إلا بعد ضمان سُبل عيشهم. فإذا لم تتأمن جودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE)، فسينجُم عن ذلك شعور بالنفور من خدمات الاتصالات وعدم الثقة بها وعدم تشجّع الناس على الاستفادة بشكل أفضل من منظومة الاتصالات، ما يعطل بدوره المسيرة نحو الثورة الرقمية.

وفي يومنا هذا، يتمثل أفضل نهج لجودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE) بالنظر إلى الحاجة إلى المبادئ التوجيهية واللوائح المثلى على أنها أحد المواضيع الرئيسية لمختلف المحافل العالمية للاتصالات. لذلك يتعين على الهيئات التنظيمية أن تضطلع بتأمين جودة الخدمات إضافة إلى جودة التجارب باعتماد التنظيم من خلال المراقبة.

هكذا يمكن للهيئات التنظيمية أن تشارك في مراقبة جودة الخدمة (QoS) بهدف:

− تحديد أهداف الهيئات التنظيمية؛

− إقامة منافسة فعّالة؛

− التحقّق من ادعاءات المشغّلين؛

- فهم حالة السوق؛

− تحقيق فعالية الشبكات الموصولة بينياً.

### 2 المسألة

الجوانب السياساتية والتنظيمية لجودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE).

### 3 المهام

ينبغي أن تشمل الدراسة في لجنة الدراسات 3 جميع القضايا المتصلة بالسياسات والقضايا التنظيمية لجودة الخدمات باعتبار أن لجنة الدراسات 12 قامت بالفعل بتغطية الجوانب التقنية.

ينبغي عند دراسة هذه المسألة إيلاء اهتمام خاص وواضح لاحتياجات البلدان النامية، خاصة أقل البلدان نمواً.

وينبغي في هذا الصدد إدراج الموضوعات الدولية و/أو الإقليمية التالية:

(1 المبادئ التوجيهية المتعلقة بالسياسة من أجل جودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE)؛

(2 تحديد الأهداف التنظيمية للهيئات التنظيمية؛

(3 المراقبة والقياس في مجال التنظيم؛

(4 التدابير الخاصة بالامتثال؛

(5 حماية المستهلكين؛

(6 الآثار الاقتصادية على السياسة المتعلقة جودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE).

ويمكن دراسة موضوعات أخرى حسب الاقتضاء، تبعاً للمساهمات المقدمة.

### 4 الروابط

− لجنة الدراسات 12 لقطاع تقييس الاتصالات.

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