|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (WTSA-20)  جنيف، 1-9 مارس 2022 | |  |
|  | |  |
|  | |  |
| الجلسة العامة | | الإضافة 26 للوثيقة 35-A |
|  | | 20 يناير 2022 |
|  | | الأصل: بالإنكليزية |
|  | | |
| إدارات الاتحاد الإفريقي للاتصالات | | |
| تعديلات يُقترح إدخالها على القرار 95 | | |
|  | | |
| **ملخص:** | التعديلات المقترح إدخالها على القرار 95 للجمعية العالمية لتقييس الاتصالات هي للأسباب التالية: المواءمة مع الخطة الاستراتيجية للاتحاد الدولي للاتصالات للفترة 2020-2023 وخطة 2030 بشـأن أهداف التنمية المستدامة، وكذلك للاعتراف بأن جودة الخدمة (QoS) في نشر أنظمة الاتصالات ذات النطاق العريض وخدماتها ضرورية لتعزيز الاقتصاد الرقمي؛ وإعطاء الأولوية لإعداد الاستراتيجيات والمعايير والتوصيات وآليات التنفيذ من أجل التنمية الفعّالة والمستدامة لنشر النطاق العريض في السياقات الوطنية والإقليمية والدولية. | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **للاتصال:** | مريم سليماني الاتحاد الإفريقي للاتصالات كينيا | الهاتف: +254726820362  البريد الإلكتروني: [m.slimani@atuuat.africa](mailto:m.slimani@atuuat.africa) |

MOD AFCP/35A26/1

القرار 95 (المراجَع في جنيف، 2022)

مبادرات قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد الدولي للاتصالات لإذكاء الوعي  
بشأن أفضل الممارسات والسياسات المتعلقة بجودة الخدمة

(الحمامات، 2016؛ جنيف، 2022)

إن الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (جنيف، 2022)،

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)* أحكام دستور الاتحاد الدولي للاتصالات واتفاقيته بشأن السياسات والخطط الاستراتيجية؛

*ج)* الخطة الاستراتيجية للاتحاد للفترة 2023-2020، الموافَق عليها بموجب القرار 71 (المراجَع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين؛

*د )* أن إحدى الغايات الاستراتيجية بموجب الخطة الاستراتيجية هو سد الفجوة التقييسية من أجل مجتمع معلومات شامل وتمكين إتاحة النفاذ إلى النطاق العريض للجميع، بغية ألا يظل أحد غير موصول،

وإذ تذكِّر

*أ )* بأن القرار 200 (المراجَع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين يحدد ضمن الغايات والمقاصد الرامية إلى التنمية العالمية للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في إطار برنامج التوصيل في 2020، الهدف 2: الشمول - سد الفجوة الرقمية وتوفير النطاق العريض للجميع؛

*ب)* أن القرار 196 (المراجَع في دبي، 2018) 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 الأُخرى المعززة لحقوق المستعمل/المستهلك؛

*ج)* أن القرار 196 (المراجَع في دبي، 2018) يدعو الدول الأعضاء وأعضاء القطاعات والمنتسبين إلى تقديم مساهمات تسمح بنشر أفضل الممارسات والسياسات المتصلة بجودة الخدمة؛

*د )* أن القرار 196 (المراجَع في دبي، 2018) يدعو الدول الأعضاء إلى تشجيع السياسات التي تعزز توفير خدمات الاتصالات على نحوٍ يوفر جودة مناسبة لمستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، استناداً إلى *أمور منها* توصيات قطاع تقييس الاتصالات؛

*ﻫ )* أن القرار 131 (المراجَع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين يقرر أنه ينبغي للاتحاد أن يعزز من تنسيقه مع المنظمات الدولية الأُخرى المشاركة في جمع البيانات الإحصائية ذات الصلة بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأن يضع، من خلال الشراكة المعنية بقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض التنمية، مجموعة من المؤشرات الموحّدة لتحسين نوعية البيانات والمؤشرات عن الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وقابلية مقارنتها وتوفرها، بما يدعم إعداد استراتيجيات وسياسات عامة وطنية وإقليمية ودولية في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،

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 دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن 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 دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن دور الاتحاد في تنفيذ نواتج القمة العالمية لمجتمع المعلومات وخطة التنمية المستدامة لعام 2030 وفي عمليات المتابعة والاستعراض ذات الصلة،

وإذ تلاحظ

*أ )* أن لجنة الدراسات 12 لقطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد (ITU-T) هي اللجنة الرئيسية المعنية بجودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE)، والمكلفة بالتنسيق بين الأنشطة المتعلقة بجودة الخدمة وجودة التجربة داخل قطاع التقييس، وأيضاً مع المنظمات الأخرى المعنية بوضع المعايير (SDO) 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 الذي يجريه 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 بجودة أفضل،

تقرر أن يقوم قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد

1 بمواصلة وضع التوصيات اللازمة بشأن الأداء وجودة الخدمة وجودة التجربة، ولا سيما لشبكات وخدمات النطاق العريض؛

2 بإطلاق مبادرات لإذكاء الوعي بأهمية إطلاع المستعملين باستمرار على جودة الخدمات التي يقدمها إليهم المشغلون، وذلك بالتعاون الوثيق مع قطاع تنمية الاتصالات (ITU‑D)؛

3 بتوفير مراجع تساعد البلدان النامية[[1]](#footnote-1)1 وأقل البلدان نمواً في وضع إطار وطني لقياس الجودة يناسب إجراء قياسات جودة الخدمة وجودة التجربة، وذلك بالتعاون الوثيق مع قطاع تنمية الاتصالات والمكاتب الإقليمية للاتحاد؛

4 بتنظيم ورش العمل وبرامج تدريبية ومزيد من المبادرات لتشجيع المشاركة الأوسع لهيئات التنظيم والمشغلين والموردين في المناقشة الدولية بشأن جودة الخدمة وإذكاء الوعي بأهمية قياس جودة الخدمة وجودة التجربة،

تكلف مدير مكتب تقييس الاتصالات

بأن يواصل، تنفيذاً للفقرتين 2 و4 من *"تقرر"* أعلاه، دعم أنشطة فريق تطوير جودة الخدمة (QSDG) من أجل إجراء مناقشات تشغيلية وتنظيمية مفتوحة بين هيئات التنظيم والمشغلين والموردين بشأن الاستراتيجيات الجديدة لتوفير جودة خدمة وجودة تجربة أفضل للمستعملين،

تكلف مدير مكتب تقييس الاتصالات، بالتعاون الوثيق مع مدير مكتب تنمية الاتصالات

1 بمساعدة البلدان النامية وأقل البلدان نمواً في تحديد فرص بناء القدرات البشرية والمؤسسية من أجل وضع أطر وطنية لقياس الجودة؛

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

3 استناداً إلى نتائج الفقرة 2 من *"تكلف"* أعلاه، بمساعدة البلدان النامية وأقل البلدان نمواً في تحديد إجراءات لتحسين جودة الخدمة وتنفيذها وإطلاع المستعملين باستمرار على ذلك،

تكلف لجان الدراسات لقطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد، وفقاً لاختصاصاتها

1 بوضع توصيات توفر توجيهات لهيئات التنظيم من أجل استراتيجيات ومنهجيات اختبار لمراقبة وقياس جودة الخدمة وجودة التجربة، ولا سيما لشبكات وخدمات النطاق العريض؛

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

3 بإجراء دراسات وتقديم توجيهات لهيئات التنظيم بشأن منهجيات الاعتيان لقياسات جودة الخدمة على المستوى المحلي والوطني والعالمي؛

4 بتوفير مراجع بخصوص مؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات الجودة الرئيسية ذات الحد الأدنى من الرضا لتقييم جودة الخدمات؛

5 بتنفيذ استراتيجيات لزيادة مشاركة البلدان النامية والمتقدمة من جميع المناطق في جميع أنشطتها؛

6 بمواصلة العمل على تأثير التزييف على تدهور جودة خدمة الشبكات وجودة تجربة المستعمل النهائي، بموازاة تشجيع مواصلة التعاون بين لجان الدراسات وإعداد دراسات حول هذا الموضوع،

تدعو الأعضاء

1 إلى التعاون مع قطاع تقييس الاتصالات في تنفيذ هذا القرار؛

2 إلى المشاركة في مبادرات لجنة الدراسات 12 لقطاع تقييس الاتصالات وفريق تطوير جودة الخدمة من خلال تقديم المساهمات والخبرات والمعارف والتجارب العملية المتعلقة بعمل لجنة الدراسات 12.

ــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــــ

1. 1 تشمل أقل البلدان نمواً والدول الجزرية الصغيرة النامية والبلدان النامية غير الساحلية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية. [↑](#footnote-ref-1)