|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (WTSA-24)**  **نيودلهي، 24-15 أكتوبر 2024** | |  |
|  | |  | |
|  | |  | |
| **الجلسة العامة** | | **الإضافة 34 للوثيقة 37-A** | |
|  | | **22 سبتمبر 2024** | |
|  | | **الأصل: بالإنكليزية** | |
|  | | | |
| **إدارات أعضاء جماعة آسيا والمحيط الهادئ للاتصالات** | | | |
| تعديلات يُقترح إدخالها على القرار 95 | | | |
|  | | | |
|  | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ملخص:** | ‏تتضمن هذه الوثيقة مقترح تعديل القرار ‎95 ‏للجمعية العالمية لتقييس الاتصالات بشأن "مبادرات قطاع تقييس الاتصالات للاتحاد الدولي للاتصالات لإذكاء الوعي بأفضل الممارسات والسياسات المتعلقة بجودة الخدمة وجودة التجربة والأداء".‎ | |
| **للاتصال:** | السيد Masanori Kondo الأمين العام جماعة آسيا والمحيط الهادئ للاتصالات | البريد الإلكتروني: [aptwtsa@apt.int](mailto:aptwtsa@apt.int) |

مقدمة

‏يركز القرار ‎95 ‏على الجهود المبذولة داخل قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد (‎ITU-T) ‏لإذكاء الوعي بأفضل الممارسات والسياسات المتعلقة بجودة الخدمة. ويلتزم قطاع تقييس الاتصالات بتيسير تبادل المعارف وتعزيز تنفيذ التدابير التي تحسن جودة الخدمة في مجال صناعة الاتصالات.‎

ويقر القرار 95 بما يلي:

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 الجودة وتحليلاتها تزود الحكومات وأصحاب المصلحة بآلية لفهم الدوافع الرئيسية لاعتماد الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل أفضل وتساعد في مواصلة صياغة السياسات الوطنية؛

ج) أن النطاق العريض يؤدي دوراً أساسياً في تحقيق أهداف التنمية المستدامة التي حددتها الأمم المتحدة، وبالتالي فإن جمع المعلومات ورسم الخرائط أمور حاسمة لبلورة واتخاذ قرارات مستنيرة وتمكين المستعملين،

المقترح

تقترح إدارات أعضاء جماعة آسيا والمحيط الهادئ للاتصالات تعديل القرار 95.

MOD APT/37A34/1

القرار 95 (المراجَع في نيودلهي، 2024)

مبادرات قطاع تقييس الاتصالات لإذكاء الوعي   
بشأن أفضل الممارسات والسياسات المتعلقة بجودة الخدمة وجودة التجربة والأداء

(الحمامات، 2016؛ جنيف، 2022؛ نيودلهي، 2024)

إن الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (نيودلهي، 2024)،

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)* أن الخطة الاستراتيجية للاتحاد للفترة 2027-2024، الموافَق عليها بموجب القرار 71 (المراجَع في بوخارست، 2022) لمؤتمر المندوبين المفوضين؛

*د )* أن إحدى الغايات الاستراتيجية بموجب الخطة الاستراتيجية هو سد الفجوة الرقمية في استخدام الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع البلدان ولجميع الشعوب، بما في ذلك النساء والفتيات والشباب والشعوب الأصلية وكبار السن والأشخاص ذوو الإعاقة،

وإذ تذكِّر

*أ )* بأن القرار 200 (المراجَع في بوخارست، 2022) لمؤتمر المندوبين المفوضين يحدد ضمن الغايات والمقاصد الرامية إلى التنمية العالمية للاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) في إطار برنامج التوصيل في 2030، الهدف 2: الشمول – سد الفجوة الرقمية وتوفير النطاق العريض للجميع؛

*ب)* بأن القرار 196 (المراجَع في بوخارست، 2022) 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 المستعملين/المستهلكين؛

*ج)* بأن القرار 196 (المراجَع في بوخارست، 2022) يدعو الدول الأعضاء وأعضاء القطاعات والمنتسبين إلى تقديم مساهمات تسمح بنشر أفضل الممارسات والسياسات المتصلة بجودة الخدمة؛

*د )* بأن القرار 196 (المراجَع في بوخارست، 2022) 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 أشياء من بينها توصيات قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد (ITU-T)؛

*ﻫ )* بأن القرار 131 (المراجَع في بوخارست، 2022) لمؤتمر المندوبين المفوضين ينص على أنه ينبغي للاتحاد أن يعزز من تنسيقه مع المنظمات الدولية الأُخرى المشاركة في جمع البيانات الإحصائية المتعلقة بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأن يضع، من خلال الشراكة المعنية بقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض التنمية، مجموعة من المؤشرات الموحّدة لتحسين جودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE) والأداء، والقابلية للمقارنة والتيسر والموثوقية للبيانات والمؤشرات المتعلقة بالاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يدعم إعداد استراتيجيات وسياسات عامة وطنية وإقليمية ودولية في مجال الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأن يتخذ الخطوات المناسبة لضمان توزيع بيانات الاتحاد وموارده بشكل صحيح عند استخدامها،

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 جودةالخدمةوتحليلاتها تزود الحكومات وأصحاب المصلحة بآلية لفهم الدوافع الرئيسية لاعتماد الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل أفضل وتساعد في مواصلة صياغة السياسات الوطنية؛

*ج)* أن النطاق العريض يؤدي دوراً أساسياً في تحقيق أهداف التنمية المستدامة التي حددتها الأمم المتحدة، وبالتالي فإن جمع المعلومات ورسم الخرائط أمور حاسمة لبلورة واتخاذ قرارات مستنيرة وتمكين المستعملين ‏من النفاذ إلى الخدمات الرقمية دون أي عائق اجتماعي أو مالي أو جنساني‎،

وإذ تأخذ في الاعتبار

*أ )* القرار 101 (المراجَع في بوخارست، 2022) 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 بوخارست، 2022) 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 بالأداء وجودة الخدمة وجودة التجربة، 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

*أ )* بالعمل ذي الصلة الذي يجريه فريق تطوير جودة الخدمة بشأن المناقشات التشغيلية والتقنية والتنظيمية المتعلقة بالأداء وجودة 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؛

*ب)* بالعمل المتواصل بشأن أثر أجهزة الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المزيفة وغير القياسية على جودة الخدمة وجودة التجربة والتعاون المستمر بين لجان الدراسات في هذا الصدد؛

*ج)* بالالتزام الكبير للأعضاء المشاركين في لجنة الدراسات ‎12 ‏والفريق المعني بتطوير جودة الخدمة (‎QSDG) ‏في جهودهم الرامية إلى وضع توصيات تهدف إلى توفير قياسات جودة الخدمة وتحسينها بانتظام لفائدة المستعملين،

تقرر أن يقوم قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد

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

2 بإطلاق مبادرات لإذكاء الوعي بأهمية إطلاع المستعملين باستمرار على الأداء وجودة الخدمات والتجربة 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 عمل وبرامج تدريبية ‏بشأن وضع السياسات وقياس الأداء وجودة الخدمة وجودة التجربة،‎ ومزيد من المبادرات لتشجيع المشاركة الأوسع لهيئات التنظيم والمشغلين والموردين في المناقشة الدولية بشأن جودة الخدمة/جودة التجربة والأداء وإذكاء الوعي بأهمية قياس جودة الخدمة وجودة التجربة في كل منطقة،

تُكلّف مدير مكتب تقييس الاتصالات

1 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؛

2 ‏بإطلاق مبادرات لقياس مستوى الوعي بأهمية قياس جودة التجربة وجودة الخدمة بين الدول الأعضاء وسبل التحسين المستمر لتبادل أفضل الممارسات والسياسات بشأن هذا الموضوع‎،

تُكلّف 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 لدعمهم من خلال أداء الشبكة الأساسية؛

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

تُكلّف 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 والأداء، خاصة لشبكات وخدمات النطاق العريض؛

2 بدراسة سيناريوهات تطوير جودة الخدمة وجودة التجربة والأداء واستراتيجيات قياسهما وأدوات رسمهما وتصورهما واختبارهما وآليات نشرهما التي يتعين على هيئات التنظيم والمشغلين اعتمادها؛

3 بإجراء دراسات وتقديم توجيهات لهيئات التنظيم بشأن الأطر التنظيمية بخصوص جودة الخدمة، ومنهجيات الاعتيان لقياسات الأداء وجودة الخدمة وجودة التجربة على المستوى المحلي والوطني والعالمي ‏مع الحفاظ على الشفافية والاستخدام الأخلاقي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات‎؛

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 ‏تقديم قسم عن معلمات ومعايير جودة الخدمة، قدر الإمكان، عند وضع المعايير والتوصيات،

تدعو الأعضاء إلى

1 التعاون مع قطاع تقييس الاتصالات في تنفيذ هذا القرار؛

2 المشاركة في مبادرات لجنة الدراسات 12 وفريق تطوير جودة الخدمة من خلال تقديم المساهمات والخبرات والمعارف والتجارب العملية المتعلقة بعمل لجنة الدراسات 12؛

3 تنفيذ إطار وطني لقياس جودة الخدمة من أجل قياس جودة الخدمة وجودة التجربة، ويمكن أن توفر المعايير الأساسية لعناصر الشبكة وأنظمة الإدارة، المعلمات ذات الصلة بجودة الخدمة وجودة التجربة وتدعمها بمعايير مرجعية مقترحة أو مجموعة محددة منها.

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