

الاتحاد الدولي للاتصالات

ITU-T

قطاع تقييس الاتصالات
في الاتحاد الدولي للاتصالات

الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات

الحمامات، 25 أكتوبر - 3 نوفمبر 2016

**القرار 95 - مبادرات قطاع تقييس الاتصالات لإذكاء
الوعي بشأن أفضل الممارسات والسياسات المتعلقة
بجودة الخدمة**



ITU-T

تمهيد

الاتحاد الدولي للاتصالات وكالة متخصصة للأمم المتحدة في ميدان الاتصالات. وقطاع تقييس الاتصالات (ITU-T) هو هيئة دائمة في الاتحاد الدولي للاتصالات. وهو مسؤول عن دراسة المسائل التقنية والمسائل المتعلقة بالتشغيل والتعريف، وإصدار التوصيات بشأنها بغرض تقييس الاتصالات على الصعيد العالمي.

وتحدد الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات (WTSA) التي تجتمع مرة كل أربع سنوات المواضيع التي يجب أن تدرسها لجان الدراسات التابعة لقطاع تقييس الاتصالات وأن تُصدر توصيات بشأنها.

وتتم الموافقة على هذه التوصيات وفقاً للإجراء الموضح في القرار رقم 1 الصادر عن الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات.

وفي بعض مجالات تكنولوجيا المعلومات التي تقع ضمن اختصاص قطاع تقييس الاتصالات، تعد المعايير اللازمة على أساس التعاون مع المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) واللجنة الكهروتقنية الدولية (IEC).

القرار 95 (الحمامات، 2016)

مبادرات قطاع تقييس الاتصالات لإذكاء 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 2016-2019، الموافق عليها بموجب القرار 71 (المراجع في بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين تحدد من بين الأهداف الاستراتيجية للاتحاد، توفير ضمان التوصيلية وإمكانية التشغيل البيئي 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 تحدد كذلك من بين قيم الاتحاد الالتزام بتقديم خدمات بجودة عالية وإرضاء المستفيدين وأصحاب المصلحة إلى أقصى درجة،

وإذ تذكّر

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، الهدف 2: الشمول - سد الفجوة الرقمية وتوفير النطاق العريض للجميع؛

ب) أن 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 الأخرى المعززة لحقوق المستهلكين والمستعملين؛

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

د) أن القرار 196 (بوسان، 2014) يدعو الدول الأعضاء إلى تشجيع السياسات التي تعزز توفير خدمات الاتصالات على نحو يوفر جودة مناسبة للمستعمل؛

هـ) أن القرار 131 (المراجع في بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين يقرر أنه ينبغي للاتحاد أن يعزز من تنسيقه مع المنظمات الدولية الأخرى المشاركة في جمع البيانات عن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأن يضع، من خلال الشراكة المعنية بقياس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لأغراض التنمية، مجموعة من المؤشرات الموحدّة 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 الجودة وتحليلاتها 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 (المراجع في بوسان، 2014) 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 (المراجع في بوسان، 2014) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن دور الاتحاد في تنفيذ نواتج القمة العالمية لمجتمع المعلومات والاستعراض الشامل للجمعية العامة للأمم المتحدة لتنفيذها،

وإذ تلاحظ

أ) أن لجنة الدراسات 12 لقطاع تقيس 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 للمستخدمين بجودة أفضل،

تقرر أن يقوم قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد

- 1 بمواصلة وضع التوصيات اللازمة بشأن الأداء وجودة الخدمة وجودة التجربة؛
- 2 بإطلاق مبادرات لإذكاء الوعي بأهمية إطلاع المستخدمين باستمرار على جودة الخدمات التي يقدمها إليهم المشغلون، وذلك بالتعاون الوثيق مع قطاع تنمية الاتصالات (ITU-D)؛
- 3 بتوفير مراجع تساعد البلدان النامية¹ 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،

¹ تشمل أقل البلدان نمواً والدول الجزرية الصغيرة النامية والبلدان النامية غير الساحلية والبلدان التي تمر اقتصاداتها بمرحلة انتقالية.

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 للمستهلكين،

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 للمستهلكين؛
- 3 استناداً إلى نتائج الفقرة 2 من "تكلف" أعلاه، بمساعدة البلدان النامية وأقل البلدان نمواً في تحديد إجراءات لتحسين جودة الخدمة وتنفيذها وإطلاع المستهلكين 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؛
- 2 بدراسة سيناريوهات تطوير جودة الخدمة وجودة التجربة واستراتيجيات قياسها وأدوات اختبارها 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،

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.