

الجمعية العالمية لتقييس الاتصالات

جنيف، 1-9 مارس 2022

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

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).

© ITU 2022

أعيد نشر هذا القرار عام 2024 لتحديث صفحة الإحالة. ولم تُدخَل أي تعديلات أخرى.

جميع الحقوق محفوظة. لا يجوز استنساخ أي جزء من هذه المنشورة بأي وسيلة كانت إلا بإذن خطي مسبق من الاتحاد الدولي للاتصالات.

القرار 95 (المراجَع في جنيف، 2022)

مبادرات قطاع تقييس الاتصالات 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) أن الخطة الاستراتيجية للاتحاد للفترة 2020-2023، الموافق 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 تدرك

(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) بأن 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 الأخرى المعززة لحقوق المستعملين/المستهلكين؛

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

(د) بأن القرار 196 (المراجَع في دبي، 2018) يدعو الدول الأعضاء إلى تشجيع السياسات التي تعزز توفير خدمات الاتصالات على نحو يوفر جودة مناسبة لمستعملي/مستهلكي خدمات الاتصالات/تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، استناداً إلى أشياء من بينها توصيات قطاع تقييس الاتصالات بالاتحاد (ITU-T)؛

(هـ) بأن القرار 131 (المراجَع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين ينص على أنه ينبغي للاتحاد أن يعزز من تنسيقه مع المنظمات الدولية الأخرى 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 الموحدة لتحسين الجودة 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،

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؛

(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،

وإذ تأخذ في الاعتبار

(أ) القرار 101 (المراجع 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 (المراجع في دبي، 2018) لمؤتمر المندوبين المفوضين، بشأن دور الاتحاد في تنفيذ نواتج القمة العالمية لمجتمع المعلومات وخطة التنمية المستدامة لعام 2030،

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

(أ) 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؛

(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،

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 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،

تُكَلِّف 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،

تُكَلِّف 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 "تُكَلِّف" أعلاه، بمساعدة البلدان النامية وأقل البلدان نمواً في تحديد إجراءات لتحسين جودة الخدمة وتنفيذها وإطلاع المستعملين باستمرار على ذلك،

تُكَلِّف 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، خاصة لشبكات وخدمات النطاق العريض؛

2 بدراسة سيناريوهات تطوير جودة الخدمة وجودة التجربة واستراتيجيات قياسها وأدوات رسمها وتصورها واختبارها وآليات نشرها 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 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.

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