|  |  |
| --- | --- |
|  | **الاتحـاد الدولـي للاتصـالات**  **مكتب تقييس الاتصالات** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | جنيف، 29 نوفمبر 2017 |
| المرجع: | **TSB Circular 62** | **إلى:**  - إدارات الدول الأعضاء في الاتحاد؛  - أعضاء قطاع تقييس الاتصالات في الاتحاد؛  - المنتسبين إلى قطاع تقييس الاتصالات؛  - الهيئات الأكاديمية المنضمة إلى الاتحاد |
| الهاتف: | +41 22 730 6828 |
| الفاكس: | +41 22 730 5853 |
| البريد الإلكتروني: | [tsbsg12@itu.int](mailto:tsbsg12@itu.int) | **نسخة إلى:**  - رؤساء لجان الدراسات ونوابهم؛  - مدير مكتب تنمية الاتصالات؛  - مدير مكتب الاتصالات الراديوية؛  - مديري المكاتب الإقليمية للاتحاد |
|  |  |  |
| الموضوع: | **استبيان بشأن حالة الأُطر التنظيمية الوطنية لجودة الخدمة** | |

حضرات السادة والسيدات،

تحية طيبة وبعد،

إن القرار 95 (الحمامات، 2016)[[1]](#footnote-1) للجمعية العالمية لتقييس الاتصالات بخصوص ***مبادرات قطاع تقييس الاتصالات لإذكاء الوعي بشأن أفضل الممارسات والسياسات المتعلقة بجودة الخدمة*** يعترف بأهمية العمل الجاري في إطار لجنة الدراسات 12 لقطاع تقييس الاتصالات وفريقها المعني بتطوير جودة الخدمة (QSDG) بشأن الأداء وجودة الخدمة (QoS) وجودة التجربة (QoE).

ويقترح القرار كيفية إجراء الدراسات المتصلة بالنهج التنظيمية للجودة في فترة الدراسة الحالية من خلال الإشارة إلى بعض النواتج التي ينبغي أن تُعدّها لجنة الدراسات 12 ولجان الدراسات الأخرى ذات الصلة في قطاع تقييس الاتصالات.

ويعرض القرار 95، من بين أحكام أخرى، مواضيع الدراسة المهمة التالية:

*•* المبادئ التوجيهية وأفضل الممارسات المتعلقة بوضع أطر وطنية لقياس الجودة تكون مناسبة لإجراء قياس جودة الخدمة وجودة التجربة لا سيما في البلدان النامية، وتحديد متطلبات بناء القدرات البشرية والمؤسسية لهذه البلدان؛

*•* الاستراتيجيات اللازمة لاطلاع المستعملين على جودة الخدمات المقدمة؛

*•* سيناريوهات تقييم جودة الخدمة/جودة التجربة ومنهجيات الاختبار؛

*•* منهجيات الاعتيان لقياسات جودة الخدمة على المستوى المحلي والوطني والعالمي؛

*•* توفير مراجع بخصوص مؤشرات الأداء الرئيسية ومؤشرات الجودة الرئيسية ذات الحد الأدنى من الرضا لتقييم جودة الخدمات؛

*•* تعزيز مشاركة هيئات التنظيم والمشغلين والموردين في مناقشات تشغيلية وتنظيمية أوسع بشأن الاستراتيجيات الجديدة لتوفير جودة خدمة وجودة تجربة أفضل للمستعملين،

وعلاوةً على ذلك، يكلف القرار مدير مكتب تقييس الاتصالات، بالتعاون الوثيق مع مدير مكتب تنمية الاتصالات:

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

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

*•* بمساعدة البلدان النامية وأقل البلدان نمواً في تحديد إجراءات لتحسين جودة الخدمة وتنفيذها وإطلاع المستعملين باستمرار على ذلك.

وقد وضعت لجنة الدراسات 12 خطة تشغيلية[[2]](#footnote-2) لتنظيم عملها المتعلق بتنفيذ القرار 95. ويدعو البندان 1.3 و2.3 من الخطة التشغيلية إلى إعداد **استبيان بشأن حالة الأطر التنظيمية لجودة الخدمة وجودة التجربة ورضا المستعمل** في الدول الأعضاء في الاتحاد.

ويمكن الاطلاع على الاستبيان في الموقع الإلكتروني [**https://www.research.net/r/sg12-servicequality**](https://www.research.net/r/sg12-servicequality).

وللحصول على فهم أفضل لمستوى اكتمال الأطر التنظيمية بشأن جودة الخدمة للدول الأعضاء في الاتحاد، وتحديد الاحتياجات المحددة فيما يتعلق بأطر قياس الجودة، **تلتمس لجنة الدراسات 12 تقديم مدخلات عبر هذا الاستبيان حتى** **31 مارس 2018**.

وسيتم استعراض نتائج الاستبيان في الاجتماع القادم للجنة الدراسات 12، جنيف، 10-1 مايو 2018.

وأشكركم مقدماً على دعمكم من خلال توجيه عناية الخبراء المسؤولين عن جودة الخدمة في منظمتكم إلى هذه الرسالة المعممة ومن ثم ضمان نسبة استجابة عالية.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام.

*(توقيع)*

تشيساب لي  
مدير مكتب تقييس الاتصالات

1. متاح في العنوان الإلكتروني <https://www.itu.int/pub/T-RES-T.95-2016> [↑](#footnote-ref-1)
2. متاحة في الوثيقة المؤقتة TD380 للجنة الدراسات 12 في الموقع الإلكتروني <https://www.itu.int/md/T17-SG12-170919-TD-GEN-0380/en> [↑](#footnote-ref-2)