



UNION INTERNATIONALE DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

UIT-T

SECTEUR DE LA NORMALISATION
DES TÉLÉCOMMUNICATIONS
DE L'UIT

E.125

**RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE ET RNIS
EXPLOITATION, NUMÉROTAGE,
ACHEMINEMENT ET SERVICE MOBILE**

**ENQUÊTES AUPRÈS DES USAGERS
DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE INTERNATIONAL**

Recommandation UIT-T E.125

(Extrait du *Livre Bleu*)

NOTES

1 La Recommandation E.125 de l'UIT-T a été publiée dans le fascicule II.2 du Livre Bleu. Ce fichier est un extrait du Livre Bleu. La présentation peut en être légèrement différente, mais le contenu est identique à celui du Livre Bleu et les conditions en matière de droits d'auteur restent inchangées (voir plus loin).

2 Dans la présente Recommandation, le terme «Administration» désigne indifféremment une administration de télécommunication ou une exploitation reconnue.

© UIT 1988, 1993

Droits de reproduction réservés. Aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'UIT.

Recommandation E.125

ENQUÊTES AUPRÈS DES USAGERS DU SERVICE TÉLÉPHONIQUE INTERNATIONAL

L'une des méthodes permettant d'évaluer la qualité du service téléphonique consiste à mener des enquêtes auprès des usagers en vue de connaître leurs opinions et leur expérience réelle sur les différents aspects du service mis à leur disposition. Deux questionnaires ont été élaborés et imprimés dans des éditions précédentes du Livre du CCITT:

- a) Questionnaire destiné aux abonnés nationaux composant eux-mêmes le numéro de l'abonné demandé en exploitation automatique internationale.
- b) Questionnaire destiné aux étrangers de passage dans un pays et établissant eux-mêmes des communications automatiques nationales et internationales.

Le texte intégral de ces questionnaires, ainsi qu'une notice explicative, figurent dans le *Livre rouge* du CCITT, fascicule II.2, UIT, Genève, 1985.