

Extrait du MARSOUIN.ORG

<http://marsouin.telecom-bretagne.eu/spip.php?article204>

# **Panorama des usages des technologies de télécommunication en France.**

- Publications / Projets de recherche -

Date de mise en ligne : mardi 8 janvier 2008

---

**MARSOUIN.ORG**

---

**L'Observatoire des métiers des télécoms a lancé une étude sur l'aide à l'usage dans le secteur des télécoms. Une phase portait sur une meilleure compréhension des services et des usages : elle a été réalisée par le laboratoire M@rsouin et les résultats sont présentés dans le présent document.**

Le laboratoire M@rsouin avait proposé de croiser trois méthodes :

- un panorama quantitatif des usages, dont l'objectif était d'offrir une photographie des types d'usages et de leur diffusion au sein de la population ; ce panorama a été réalisé par le biais d'une revue de littérature des enquêtes existantes ;
- une analyse qualitative des usages, également réalisée par le biais d'une revue de littérature de travaux scientifiques, mais aussi par le biais d'entretiens semi-directifs avec des usagers (en milieu privé ou professionnel) ;
- des entretiens auprès de personnes cibles dans les entreprises du secteur des télécoms ; ces entretiens ont été l'occasion d'interroger les entreprises du secteur sur leur perception des résultats des enquêtes précédentes (que pensent-ils de la réalité des usages tels qu'ils auront été décrits par le biais des enquêtes précédentes ? Comment y répondent-ils ou pensent-ils y répondre en termes de métier aujourd'hui ?) Les personnes cibles qui ont été proposées par les administrateurs de l'observatoire.

Ce rapport présente les résultats des trois méthodes sous la forme d'une synthèse des résultats, qui s'appuie notamment sur les entretiens réalisés avec les personnes cibles, et de deux parties, qui présentent d'abord les résultats quantitatifs et ensuite un approfondissement qualitatif.