

Perception du citoyen non utilisateur des e-services

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous visité un site web pour un service administratif en ligne ?

23,5%
Oui

76,5%
Non

46%



N'ont jamais entamé une démarche administrative en ligne par manque de confiance

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous effectué ou entamé une démarche administrative en ligne ?

40%
Non

60%
Oui

6%



Ont besoin d'assistance en ligne pour effectuer des démarches administratives en ligne

16%

Ne maîtrisent pas la technologie



74%

ont accès à Internet

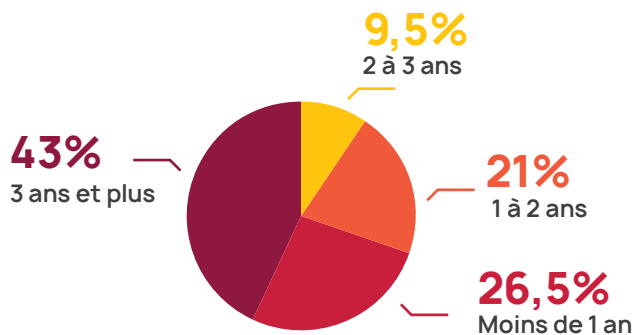


69%

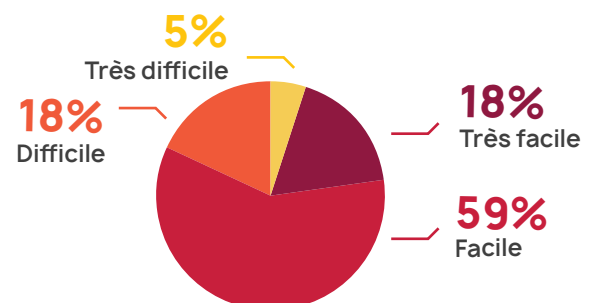
n'ont aucune idée sur les services administratifs en ligne

Perception du citoyen utilisateur des services administratifs en ligne

J'utilise les e-services depuis



L'utilisation des e-services est



77%

ont utilisé un service administratif en ligne au cours des 12 derniers mois

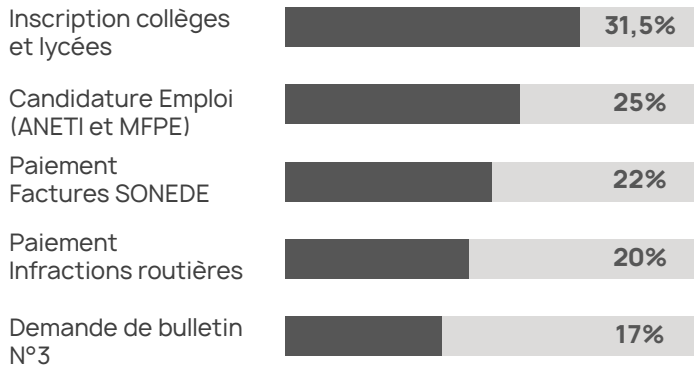


65%

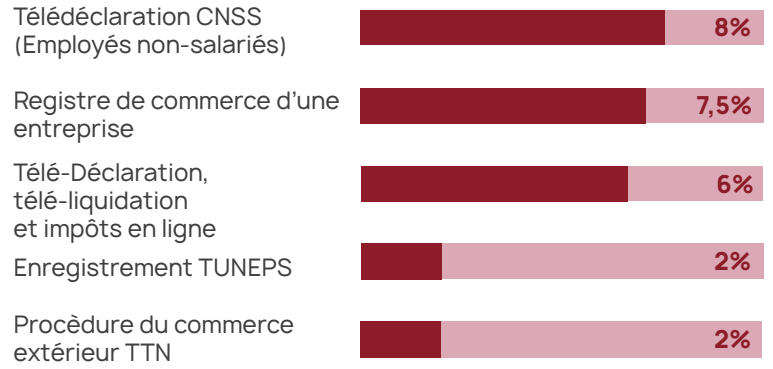
des utilisateurs des services en ligne de l'administration sont satisfaits

TOP 5 des services les plus utilisés durant les 12 derniers mois

Gouvernement aux Citoyens



Gouvernement aux Entreprises



Accès aux différents services administratifs en ligne



Ordinateur

86%



Smartphone

61%



Tablette

10%



Borne

1%



87%

Préfèrent accéder aux services en ligne à partir d'une application mobile

Ont pris connaissance des services à travers



53%

Recherche sur Internet



44%

Réseaux sociaux



37%

Site du ministère concerné



22%

De bouche à oreille (Recommandations)



13%

Article de presse / médias



9%

SMS



95%

pensent que l'administration doit développer en priorité d'avantage de services en ligne



96%

se disent prêts à utiliser les nouveaux services même s'ils sont obligés de changer leurs habitudes

Les principaux services à digitaliser en priorité



33%

Santé



18%

Emploi



13%

Education



13%

Social

Enquête en ligne CAWI réalisée par MDWEB auto-administrée auprès de 2203 répondants



du 14/06/2019 au 08/07/2019



الإدارة الإلكترونية التونسية
Tunisia e-Government

Enquête par téléphone CATI réalisée par SIGMA CONSEIL auprès de 1021 répondants

du 10/06/2019 au 21/06/2019

