



# Governance Studies

at BROOKINGS



© رويترز/قال يوريكو ناكاو – أمسكت زائرة براحتيها العالم، عالمًا رقميًا،  
في معرض أقيم في جناح مدينة روسوتسو شمال اليابان

تحسين استخدام التكنولوجيا في الحكومة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم ، 2008

داريل م. ويست

تحسين استخدام التكنولوجيا في الحكومة الإلكترونية في جميع أنحاء العالم ، 2008

## جدول المحتويات

1	ملخص تنفيذي
3	الدول الكبرى ذات الحكومات الإلكترونية
3	الاختلافات المبنية على تقاسيم العالم
4	المعلومات على الإنترنت
4	الخدمات الإلكترونية
8	الخصوصية والأمان
8	إمكانية الوصول لذوي الإعاقات
	إمكانية الوصول للغات الأجنبية
	9
9	الإعلانات ، ورسوم المستخدم ، والرسوم ذات الامتيازات
11	التوعية العامة
12	توصيات السياسة العامة
15	ملحق
15	نبذة حول مناهج البحث
16	جدول A-1 المعدلات الخاصة بدول الحكومات الإلكترونية لعام 2008 (مع عام 2007 بين قوسين)
20	جدول A-2 الملامح الفردية للدول فيما يخص الخدمات والخصوصية والأمان إمكانية الوصول لذوي الإعاقات لعام 2008
26	جدول A-3 الملامح الفردية للدول فيما يخص اللغة الأجنبية الترجمة والإعلانات ورسوم المستخدم والتحديثات الإلكترونية لعام 2008

لقد كان لقليل من التطورات عدة تداعيات على القطاع العام أكثر اتساعاً من إدخال تكنولوجيا الإنترنت والتكنولوجيا الرقمية حيث تقدم الحكومة الإلكترونية وعوداً باستخدام التكنولوجيا لتحسين أداء القطاع العام، فضلاً عن التطورات الجديدة التي تستخدم من أجل الديمقراطية ذاتها، وفي أجراً صياغة لها أعربت عن أن التكنولوجيا تعد أداة لنظام التحول على المدى الطويل وخلافاً لشركات الإنترنت التقليدية، فإن أنظمة التوصيل الرقمية تعد غير هرمية ومنطوية، بل وتعتبر تفاعلية على مدار 24 ساعة يومياً، سبعة أيام في الأسبوع، حيث يسمح الطابع الغير هرمي للإنترنت للناس بالبحث عن المعلومات بالكيفية التي تناسبهم، فجوانب التفاعل المتعلقة بالحكومة الإلكترونية يسمح للمواطنين والبيروقراطيين إرسال واستلام المعلومات كل على حد سواء.

ونظراً للطبيعة الجوهرية لهذه المزايا ، يتوقع البعض بأن الإنترنت سوف تحل محل الحكومة وقد رحبت العديد من الدول بالإدارة الإلكترونية باعتبارها وسيلة لتحسين تقديم الخدمات والاستجابة للمواطنين، حيث صرح ستيفن غولدسميث مستشار المبادرات المجتمعية والدينية الأسبق للرئيس جورج دبليو بوش بقوله "إن الحكومة الإلكترونية لن تتخطى الحدود، وتخفض تكاليف المعاملات بين المواطنين وحكوماتهم فحسب، بل بين مستويات الحكومة أيضاً" ، كما أوضح كلا من جيفري سيفيرت وماثيو بونهام بأن الحكومة الرقمية لديها القدرة على أن تحل محل الكفاءة الحكومية وأن تتخطى بالشفافية وتعال ثقة المواطنين، بالإضافة إلى المشاركة السياسية في الديمقراطيات التي تمر بمرحلة انتقالية

والعديد من الوحدات الحكومية قد تبنت فكرة الثورة الرقمية بالإضافة إلى وضع مجموعة واسعة من المواد التي تشمل المنشورات وقواعد البيانات والخدمات الحكومية الفعلية بين المواطنين في استخدام الإنترنت ، وقد ابتكرت الحكومات في جميع أنحاء العالم المواقع الإلكترونية الخاصة بتسهيل عملية السياحة، وتلقي شكاوى المواطنين ومواضيع الاستثمار ، حيث يمكن للسائح حجز الفنادق من خلال العديد من المواقع الحكومية بمنطقة البحر الكاريبي وبلدان جزر المحيط الهادئ، وفي أستراليا، يمكن للمواطنين تقديم الشكاوى للحكومة من خلال مواقع هذه الشركات، وفي دول مثل بلغاريا ، وهولندا وجمهورية التشيك يتم جذب المستثمرين الأجانب من خلال مواقع هذه البلدان على شبكة الإنترنت.

وعلى الرغم من الوعد الكبير بالتقدم التكنولوجي ، فإن فكرة التجديد في القطاع العام قد تميل إلى أن تكون صغيرة الحجم وتدرجية، فعوامل مثل الترتيبات المؤسسية ، والندرة في الميزانية والتنازع الجماعي والمعايير الثقافية السائدة وأنماط السلوك الاجتماعي والسياسي قد حدثت من إجراءات الحكومة ، ولأن الحكومات تنقسم إلى وكالات تنافسية وهيئات قضائية ، يناضل واضعي السياسات من أجل جعل البيروقراطيين يعملون معاً في تشجيع التجديد التكنولوجي ، كما أن هناك اعتبارات الميزانية والتي تمنع الحكومة من وضع خدمات الإنترنت واستخدام التكنولوجيا من أجل الديمقراطية والتوعية ، علاوة على المعايير الثقافية وأنماط السلوك الفردي والذات يؤثران بدورهما على طريقة استخدام المواطنين وصناع القرار للتكنولوجيا، بالإضافة إلى ذلك، فإن العملية السياسية تتميز بوجود تنازع جماعي مكثف على الموارد.. ولكن من خلال الأنظمة المنفتحة والنافذة ، فإنه يمكن وبسهولة تنظيم الجماعات والضغط على النظام السياسي ،

وقد تخلفت الولايات المتحدة عن بلدان كثيرة في الاشتراك في خدمات الإنترنت واستخدام الإنترنت فائقة السرعة ، ووفقاً للنتائج التابعة لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية للعلوم والتكنولوجيا والصناعة لعام 2007 ، تأخرت الولايات المتحدة عن سويسرا والسويد وأستراليا وهولندا والدنمارك وألمانيا في خدمات الإنترنت مقارنة بكل 100 فرد، في حين أن 36 ٪ من السويسريين المقيمين مشتركين بالفعل في خدمات الإنترنت مقابل 31 ٪ من الأمريكيين فقط ، والأدهى من ذلك هو استخدام الإنترنت فائق السرعة حيث تحتل الولايات المتحدة المركز الخامس عشر بين دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية ، بدلاً من المرتبة الرابعة في عام 2001 ، بينما 35٪ من الدنمركيين مشتركين في السرعة العالية للإنترنت ، مقارنة بـ 22 ٪ فقط من الأمريكيين ، وهذا ما يحد من قدرة الأميركيين على الاستفادة الكاملة من شبكة الإنترنت وتطبيقات الوسائط الغنية، وللحفاظ على مكانتها التكنولوجية في القرن الواحد والعشرين، يجب على الولايات المتحدة زيادة الاستثمار في مجال البحث والتطوير.

وعلى الجانب الآخر، بالنسبة للبلدان التي نفذت بوابة المواقع ، لا تزال هناك تناقضات فيما يختص بالتصميم، والملاحة وقابليتها للاستخدام، فهذه البوابات تعتبر مصدر نفع للمواطنين لأنها تتيح سمات ملاحية موحدة ومتكاملة، ولكن لسوء الحظ، هناك العديد من المواقع الوطنية التي قد لا تتفق من حيث التصميم والميزات، ولأن تلك الهيئات الحكومية تحافظ بعناية على استقلالها، فقد استغرق الأمر بعض الوقت لدفع هذه الهيئات للعمل معاً من أجل تسهيل القيام بمطالب المواطنين، كما تساعد النظم الملاحية العامة المواطن العادي على الاستفادة من ثروات مادية فيما هو متاح على شبكة الإنترنت.

وتحتاج الحكومات إلى استخدام المزيد من الخصائص التي تعزز المسؤولية العامة ، فمثلاً تعتبر محركات البحث على الموقع الإلكتروني مجرد أدوات بسيطة ولكنها في الوقت نفسه هامة بحيث تسمح للمواطنين العثور على المعلومات التي يريدونها على موقع معين؛ وفي الوقت الراهن، يمكن العثور على ثلث مواقع الحكومة فقط عند البحث وذلك لمنع المواطنين العاديين من العثور على المعلومات ذات الصلة بتلك المواقع.

وينطبق نفس المنطق على التقنيات التي تتيح للمواطنين التعليق أو تقديم معلومات رجعية عن هيئة حكومية معينة بحيث يكون للمواطنين فرص تقديم مختلف وجهات النظر والخبرات للحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى الاستفادة من اقتراحات وشكاوي وآراء المواطنين والعملاء؛ وميزة بسيطة مثل استمارة تعليق قد تمنح سلطة للمواطنين من خلال إتاحة الفرصة لهم للتعبير عن آرائهم حول الخدمات الحكومية التي قد يرغبون في رؤية.

وتحتاج البلدان لتحديث مواقعها على أساس منتظم، لأنه يبدو أن بعض المواقع لم يتم تحديثها منذ عدة سنوات وبالتالي تتضمن معلومات غير دقيقة، وروابط غير صالحة ومعلومات اتصال غير صحيحة خاصة بالبريد الإلكتروني؛ فمن خلال المحافظة على مواقعها ووضع المزيد من المواد على شبكة الإنترنت ستقوم هذه البلدان بتشجيع المواطنين وأعضاء المجتمع التجاري بالولوج على شبكة الإنترنت واستخدام موارد الحكومة الإلكترونية،

حيث من الواضح أن المشكلة الرئيسية التي تواجه الحكومة الإلكترونية هي التكاليف الصريحة الخاصة بتطوير موقع على شبكة الإنترنت ووضع خدمات بها، والآن يبدو أن العديد من الدول تعتزم القيام بهذه المهام في عزلة عن الآخرين، ونتيجة لذلك تتخطف البلدان الفرصة من بعضها البعض لتحقيق توفيراً مادياً والذي من شأنه خفض التكلفة لكل وحدة من المواقع الحكومية الرسمية. أما البلدان الصغيرة والفقيرة ينبغي عليها أن تشرع في تكوين تحالفات مكونة من الحكومة الإلكترونية الإقليمية والتي من شأنها أن تسمح لهم بالمشاركة في الموارد والحصول على قدر أكبر من الكفاءة في بناء بنيتهم التحتية. ومثل هذه الجهود الجماعية تتيح للمواطنين المهتمين بالمنطقة أحد الأماكن للحصول على معلومات مشتركة فيما بين الدول، وفي الوقت نفسه، فإن مثل هذه المواقع تقدم أيضاً توفيراً لبلدان محددة في وضع المواد الثقافية والدينية على شبكة الإنترنت؛ وتعتبر هذه الجهود الخاصة بالتعاون الإقليمي ذات قيمة لأنها وضعت البلدان في موقف يمكنها من تبادل المعلومات والخبرات، فضلاً عن انخفاض تكاليف الميزانية الشاملة. وبشكل عام، فإن الحكومة الإلكترونية لن تحل بشكل جذري محل القطاع العام، وفي حين أن بعض البلدان قد تبنت فكرة الحكومة الرقمية المعروفة على نطاق واسع، فإن الولايات المتحدة تخلفت في إدخال الإنترنت فائقة السرعة، علاوة على التجديد في القطاع العام ووضع أحدث الأدوات التفاعلية على مواقع الحكومة، وهذا يحد من إمكانية إحلال الإنترنت ويضعف من قدرة التكنولوجيا على منح السلطة للمواطنين والشركات، ولذا يجب على المواقع الحكومية أن تستفيد بشكل أفضل من التكنولوجيا المتاحة وتعالج مشاكل السماح والتوعية الديمقراطية.

ويستعرض هذا التقرير الحالة الراهنة للحكومة الإلكترونية، ويقدم اقتراحات عملية لتحسين تقديم المعلومات والخدمات عبر الإنترنت، وباستخدام تحليل مفصل لـ 1,667 من المواقع الوطنية الحكومية في 198 دولة في مختلف أنحاء العالم في صيف عام 2008، يقوم هذا التقرير بدراسة أنواع من الميزات المتاحة على شبكة الإنترنت بجانب التفاوت القائم بين البلدان وإلى أي مدى تتشابه اتجاهات الحكومة الإلكترونية الراهنة مع السنوات السابقة بدايةً من عام 2001.

ومن بين النتائج الهامة للتقرير هي أن البلدان تختلف اختلافاً كبيراً في مجمل أداء الحكومات الإلكترونية الخاصة بهم. ففي مجال استخدام التكنولوجيا، تأخرت الولايات المتحدة عن دول مثل كوريا الجنوبية وتايوان، فأعلى البلاد مرتبة من حيث وجود الحكومات الإلكترونية في دراستنا هي كوريا الجنوبية وتايوان، والولايات المتحدة، وسنغافورة، وكندا، وأستراليا، وألمانيا، وأيرلندا، ودومينيكا، والبرازيل، وماليزيا، وعلى الطرف الآخر من السلسلة تقع بلدان يكاد يكون لها وجود على الشبكة العالمية مثل توفالو، وموريتانيا، وغينيا، والكونغو، وجزر القمر، ومقدونيا، وكريباتي وساموا وتنزانيا.

ففي جميع أنحاء العالم، تقدم 50% من المواقع الحكومية خدمات كاملة على شبكة الإنترنت، مقارنة بـ 28% العام الماضي، بينما 96% من المواقع لهذا العام توفر اشتراكات للنشر و75% منها لها وصلات مع قواعد البيانات، والأكثر من ذلك تعقيداً هو أن 30% فقط من هذه المواقع تبين سياسات الخصوصية لديها و17% لديها سياسات أمنية، ولكن 16% فقط من المواقع الحكومية لديها بعض أشكال الاشتراك للمعاقين، في حين أن 57% منها توفر خدمات الترجمة إلى اللغات الأجنبية للقراء من غير أبناء البلد، و14% تتيح القدرة على تشخيص المواقع الحكومية لتلبية رغبة الزائرين بينما 3% من تلك المواقع توفر إمكانية الحصول على المساعد الشخصي الرقمي، والجزء الباقي من هذا التقرير يستعرض هذه النتائج بمزيد من التفصيل وينتهي بتقديم توصيات لزيادة فعالية استخدام التكنولوجيا الرقمية.

## الدول الكبرى ذات الحكومات الإلكترونية

لتقييم حالة الرقمية الحكومية، تفحص هذه الدراسة 18 سمة مختلفة، وهناك أربع نقاط يتم منحها لكل موقع يوجد به السمات التالية: المنشورات، وقواعد البيانات، والمقاطع الصوتية، ومقاطع الفيديو، والسماح للغات الأجنبية، وعدم وجود الإعلانات، وعدم وجود رسوم لحالات الامتيازات، وعدم وجود رسوم المستخدمين، وإمكانية الوصول لذوي الإعاقات، مع وجود سياسات الخصوصية والسياسات الأمنية، مما يتيح التوقعات الرقمية على المعاملات، وإمكانية الدفع عن طريق بطاقات الائتمان بجانب معلومات الاتصال الخاصة بالبريد الإلكتروني، ومجالات لإرسال التعليقات، وإمكانية تحديثها عبر البريد الإلكتروني، والخيار لتشخيص الموقع وإمكانية الوصول إلى المساعد الشخصي الرقمي. وتوفر هذه الميزات 72 نقطة كحد أقصى لمواقع معينة، وهكذا يؤهل كل موقع للحصول على ما يصل إلى 28 نقطة على أساس عدد من الخدمات المباشرة والمنفذة على هذا

الموقع (أي نقطة واحدة لخدمة واحدة ، ونقطتين عن خدمتين اثنتين وثلاث نقاط لثلاث خدمات، حتى الوصول إلى 28 نقطة لعدد 28 أو أكثر من الخدمات)، ويقع المؤشر الشامل للحكومة الإلكترونية على مقياس بدءاً من صفر (مع عدم وجود أيًا من هذه الميزات والخدمات عبر الإنترنت) وصولاً إلى 100 (مع وجود كافة الخصائص زائد ما لا يقل عن 28 خدمة من خدمات الإنترنت)، وقد تراوح المجموع الكلي لكافة المواقع داخل الدولة في المتوسط من صفر إلى 100 في التصنيف العام لهذه الدولة.

وكانت أعلى الدول مرتبة كوريا الجنوبية بنسبة 64.7% . وبالتالي ، فإن كل تحليل لأحد مواقع الدولة لديه ما يقرب من ثلثي من السمات الهامة لتوافر المعلومات، واشتراك للمواطنين ، وبوابة الوصول وتقديم الخدمات، وتشمل الدول الأخرى ذات التصنيفات العالية كلاً من دول تايوان، والولايات المتحدة، وسنغافورة، وكندا، واستراليا، وألمانيا، وأيرلندا، ودومينيكا، والبرازيل، وماليزيا، ويرتّب ملحق الحكومة الإلكترونية مجموع النقاط لكل من 198 بلداً ، بالإضافة إلى مقارنات بين عامي 2007 و 2008.

### الاختلافات المبنية على تقاسيم العالم

هناك اختلافات كبيرة في الحكومة الإلكترونية على حسب المنطقة من العالم، ففي النظر في مجمل نقاط الحكومة الإلكترونية حسب المنطقة، تسجل أمريكا الشمالية نسبة (53.1%) وهي الأعلى، تليها آسيا بنسبة (39.7%)، وجزر المحيط الهادي بنسبة (39.0%) ، ثم أوروبا الغربية بنسبة (37.2%)، وأمريكا الجنوبية بنسبة (33.3%)، والشرق الأوسط بنسبة (32.3%)، وأمريكا الوسطى بنسبة (31.2%)، وروسيا ووسط آسيا معاً بنسبة (31.2%)، وشرق أوروبا بنسبة (30.1%) وأخيراً أفريقيا بنسبة (26.3%).

### معدلات الحكومة الإلكترونية على حسب المنطقة

2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	
53.1%	45.3%	43.1%	47.3%	39.2%	40.2%	60.4%	51.0%	أمريكا الشمالية
37.2	36.8	35.2	29.6	30.0	33.1	47.6	34.1	غرب أوروبا
30.1	31.7	29.2	27.1	28.0	32.0	43.5	--	شرق أوروبا
39.7	39.5	35.9	37.3	31.6	34.3	48.7	34.0	آسيا
32.3	33.5	29.4	27.4	28.1	32.1	43.2	31.1	الشرق الأوسط
31.2	27.8	30.6	25.0	25.3	29.7	37.2	30.9	روسيا / آسيا الوسطى
33.3	32.1	28.0	25.9	24.3	29.5	42.0	30.7	أمريكا الجنوبية
39.0	33.8	32.4	27.9	29.9	32.1	39.5	30.6	جزر المحيط الهادي
31.2	29.2	25.0	24.1	24.1	28.6	41.4	27.7	أمريكا الوسطى
26.3	26.0	24.3	22.0	22.0	27.6	36.8	23.5	أفريقيا

المصدر: جمعه المؤلف.

### المعلومات على الإنترنت

تبحث هذه الدراسة عن مدى إتاحة المواد على المواقع الحكومية على شبكة الإنترنت للمواطنين، حيث تقدمت معظم الهيئات وعلى نطاق واسع في وضع المعلومات على شبكة الإنترنت للجمهور، حيث تعرض 96% من المواقع الحكومية في أنحاء العالم المنشورات التي يمكن للمواطنين الحصول عليها وتوفر 75% قواعد البيانات وهناك عدد من المواقع في القطاع العام تتضمن مقاطع صوتية أو مقاطع الفيديو على المواقع الرسمية، وهذا العام توفر 18% من المواقع مقاطع صوتية بينما 24% منها يقوم بعرض مقاطع الفيديو.

### النسبة المئوية للمواقع الحكومية التي تقدم المنشورات وقواعد البيانات على شبكة الإنترنت

2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	
--	--	--	--	--	--	77%	70%	معلومات الاتصال بالهاتف
--	--	--	--	--	--	77	67	معالجة المعلومات
--	--	--	--	--	--	82	42	وصلات لمواقع أخرى
96%	96%	94%	89%	89%	89%	77	71	المنشورات
75	80	72	53	62	73	83	41	قواعد البيانات
18	20	13	9	12	8	8	4	مقاطع صوتية
24	22	14	11	13	8	15	4	مقاطع الفيديو

المصدر: جمعه المؤلف.

### الخدمات الإلكترونية

بالنسبة لتقديم الخدمات من قبل الحكومة الإلكترونية، تبحث هذه الدراسة في عدد ونوع الخدمات المقدمة عبر الإنترنت؛ تعرف الملامح بأنها الخدمات إلا إذا كانت الصفقة بأكملها يمكن أن تحدث على شبكة الإنترنت، وإذا كان ينبغي على أحد المواطنين طباعة استمارة ثم إعادة إرسالها إلى أحد الهيئات للحصول على هذه الخدمة، فإنها لا تعتبر خدمة يمكن أن تنفذ بشكل كامل على شبكة الإنترنت، فقواعد البيانات التي يمكن البحث فيها تعد خدمات إذا كانت تنطوي على الحصول على المعلومات التي تؤدي خدمة معينة من الحكومة رداً على ذلك.

ومن ضمن المواقع التي تم دراستها في جميع أنحاء العالم يتضح أن 50٪ منها لديها الخدمات التي يمكن تنفيذها بشكل كامل على شبكة الإنترنت، مقارنة بـ 28٪ في عام 2007، و 29٪ في 2006 و 19٪ في عام 2005، و 21٪ في عام 2004، و 16٪ في عام 2003 و 12٪ في عام 2002، ومن هذه المجموعة تقدم 19٪ منها خدمة واحدة، وتقدم 9٪ اثنين من الخدمات و 22٪ ثلاثة أو أكثر من الخدمات. بينما 50٪ ليس لديهم أية خدمات على شبكة الإنترنت.

### النسبة المئوية للمواقع الحكومية التي تقدم الخدمات المباشرة على شبكة الإنترنت

2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	خدمات الإنترنت
50%	72%	71%	81%	79%	84%	88%	92%	بلا خدمات
19	11	14	8	11	9	7	5	خدمة واحدة
9	4	5	3	4	3	2	1	خدمتان اثنتان
22	13	10	8	6	4	3	2	ثلاثة خدمات أو أكثر

المصدر: جمعه المؤلف.

تعد أمريكا الشمالية (بما فيها الولايات المتحدة وكندا والمكسيك) المنطقة التي تعرض أعلى نسبة من الخدمات عبر الإنترنت، حيث دخل 88٪ تماماً حيز التنفيذ في خدمات الإنترنت، تليها آسيا بـ (49 ٪)، وأوروبا الغربية بـ (59 ٪)، والشرق الأوسط (50 ٪)، وجزر المحيط الهادي بـ (66 ٪)، بينما تقدم 10 ٪ فقط في روسيا والجمهوريات السوفيتية السابقة الخدمات الإلكترونية، مقابل 30 ٪ في أفريقيا تقدم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت.

### النسبة المئوية للمواقع الحكومية التي تقدم الخدمات المباشرة حسب المنطقة على شبكة الإنترنت

2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	
88%	62%	71%	56%	53%	45%	41%	28%	أمريكا الشمالية
66	28	48	24	43	17	14	19	جزر المحيط الهادي
49	36	42	38	30	26	26	12	آسيا

50	29	31	13	19	24	15	10	الشرق الأوسط
59	34	34	20	29	17	10	9	غرب أوروبا
32	11	12	4	8	6	2	--	شرق أوروبا
63	22	11	15	17	9	4	4	أمريكا الوسطى
75	46	30	19	10	14	7	3	أمريكا الجنوبية
10	10	11	3	2	1	1	2	روسيا / آسيا الوسطى
30	9	9	7	8	5	2	2	أفريقيا

المصدر: جمعه المؤلف.

تشمل الخدمات التي تظهر في كثير من الأحيان على المواقع الحكومية ما يلي ذكره:

- المنشورات المتاحة للطلب على شبكة الإنترنت
- الأشكال المتاحة لإرسال الشكاوى
- تسجيل الأحداث أو الندوات على شبكة الإنترنت وإرسال بطاقة إلكترونية
- خدمات الحجز عن طريق الإنترنت (على سبيل المثال ، حجز الطيران ، والإقامة ، وخدمات النقل)
- طلب للحصول على فرص عمل و/ أو المنح الدراسية
- ألعاب تفاعلية للأطفال
- حاسبات مختلفة (مثل حاسبة التضخم ، وحاسبة تكلفة الوقود وحاسبة أسعار الصرف )
- محدد لتحديد المواقع (على سبيل المثال ، "ابحث عن مدرسة")
- التحقق من وضع التطبيق (على سبيل المثال ، للتحقق من حالة الهجرة)
- طلب منتجات الإنترنت
- طلب الحصول على استحقاقات تأمين العمالة
- طلب الحصول على خطة معاشات التقاعد
- طلب الحصول على جواز السفر
- طلب الحصول على الرقم الشخصي
- تغيير العنوان
- مخطط الأعمال
- المتنزهات والمحميات الطبيعية
- طلبات التأمين
- التسجيل للخارج
- تشخيص الطقس
- السماح للمكتبة
- قسائم الضرائب
- تقارير السفر
- التسجيل للأسلحة النارية
- بعض الخصائص المبتكرة أو الجديدة وتشمل:
- يوفر موقع البيت الأبيض بالولايات المتحدة على الإنترنت جولات في مختلف الغرف في البيت الأبيض. ويستخدم المشاهد مفاتيح الحاسوب للتنقل في جميع أرجاء الغرفة
- و يتيح موقع وزارة التعليم على الإنترنت جريدة "الزيارة" لتسليط الضوء على جولة الوزير لمدارس الدولة كما يوفر الموقع "تعليقات الفيديو" لتحدث الوزير حول قضايا التعليم
- ويحتوي موقع الولايات المتحدة لإدارة الأعمال الصغيرة منتدى للمناقشة الشهرية حيث يقوم فيها أصحاب الأعمال الصغيرة والخبراء بمناقشة المشاريع

- ويقدم موقع البيت الأبيض الأمريكي منتدى تفاعلي على شبكة الإنترنت يتيح للزوار التفاعل مع المسؤولين في البيت الأبيض
- ويسمح موقع ناسا للزوار تخصيص الصفحة وإضافة الحاجيات والتغذيات، وحفظ ما يحلو لهم
- ويعرض الموقع الحكومي الأمريكي خدمة الدردشة المباشرة على الإنترنت للإجابة على أية أسئلة
- وتقدم وزارة السياحة الخاصة بأنثيغوا وبربودا على شبكة الإنترنت الأخبار حيث يمكن أن يتم التخطيط للرحلات عبر المناقشات من خلال الإنترنت
- يمتلك موقع وزارة الدفاع الأكودوري الإذاعة مع خيارات لعرض الأخبار أو الأنواع المختلفة للموسيقى
- يقدم موقع وزارة الدفاع الأكودوري الموسيقى الفاتمة وأصوات الطلقات النارية في كل مرة ينقر الزائرون فيها على شيء جديد
- إن وزارة الدفاع بالأكودور لديها قسم "المساعدة الروحية" مع مقاطع من العهد الجديد
- لدى فيجي موقع على شبكة الإنترنت يدعى CHRIS وه اختصار لكلمة (نظام معلومات الموارد البشرية المحوسب) الذي تمده وزارتي المالية والعمل بالوصلات وهو موقع لمطابقة الوظائف كما يساعد على توفير العمل والطلب في فيجي وهذا نظام أكثر شمولاً من ذلك الذي تقدمه الدول الأخرى
- وثمة مترجم للغة الهيروغليفية على الموقع الإلكتروني المصري للسياحة
- لدى المؤسسة الوطنية للفنون طلب تقديم بحيث يستطيع الزوار من خلاله المشاركة في الصفحة عن طريق مواقع مثل الفيس بوك وماي سبيس واستمبل
- يتيح موقع بوابة اللجنة التابع لدولة بيرو "تقويم سطح المكتب" حيث يقوم بالتحميل الذي يساعد الزائر على تنظيم الزيارة لبيرو
- لدى الحديقة الوطنية الأمريكية قسم كبير للأطفال يسمى "متجولوا الويب" الذي هو أكثر تفاعلاً وشمولاً من أقسام الأطفال الأخرى الخاصة بمواقع الحكومة.
- إن وزارة الزراعة الأمريكية لديها ميزة تسمى "أسأل كارين" وهذا هو نظام الرد الآلي الذي يجيب عن أسئلة الزوار التي ربما تكون عن سلامة الأغذية، وهو متاح على مدار 24 ساعة يومياً
- إن العديد من المواقع الإلكترونية (مثل موقع وزيرة خارجية الولايات المتحدة) لديها نوافذ منبثقة تقوم باستقصاءات عن كيفية حب الناس للموقع
- داخل موقع الصحة الكندية، توجد هناك أقسام ذات قائمة تفاعلية منسدلة وهذا قدم تنقل أكثر سهولة عبر الموقع الإلكتروني
- ويقدم موقع البوابة الكندي مثلاً جيداً لميزة توفر إمكانية الحصول على قراءة صوتية للصفحة وهي هامة لهؤلاء الزوار الذين يعانون من مشاكل الرؤية أو قراءة معلومات على المواقع وهذه الميزة تسمح للزوار بتغيير الصوت وسرعة القراءة
- ويسمح عدد قليل من المواقع الكندية وبوابة المواقع النرويجية للزوار بتخصيص صفحة لتناسب احتياجاتهم
- كما يسمح الموقع الخاص بحماية نيوزيلندا للزائرين بطلب المعلومات وفقاً للمنطقة
- ويتيح الموقع الخاص بالزراعة النمساوية لزواره أن يقوموا بحساب البصمة الإيكولوجية

وأهم ميزة غير عادية كانت المصرف المركزي بلوكسمبورج ، <http://www.bcl.lu/en/bcl/index.html> ، حيث ربط طلب الإغاثة من كارثة تسو نامي الزوار بموقع ويكيبيديا من خلال شخصية مسلسل ستار تريك البارز "وورف" (<http://en.wikipedia.org/wiki/Worf>) ومع ذلك ، تم تعطيل الوصلة بعد ظهورها مباشرة

فعدم القدرة على استخدام بطاقات الائتمان ، والتوقعات الرقمية على المعاملات المالية هي إحدى السمات التي قد تباطأ من تطوير الخدمات الإلكترونية؛ وعلى المواقع التجارية ، يعتبر تقديم السلع والخدمات عبر الإنترنت للشراء من خلال استخدام بطاقات الائتمان من الممارسات الشائعة، ولكن من خلال تحليل المواقع الحكومية ، 5 % فقط تقبل بطاقات الائتمان ، و 2 % تسمح بالتوقعات الرقمية للمعاملات المالية، على غرار العام الماضي



## الخصوصية والأمان

إن البيانات المرئية التي تبين كيف أن الموقع يؤمن للزوار الخصوصية والأمان تعد أصولاً ذات قيمة لتشجيع الناس على استخدام خدمات الحكومة الإلكترونية والإعلام، غير أن عددًا قليلاً من الحكومة الإلكترونية في العالم يتيح هذه المواقع للسياسة العامة التي تتناول هذه المواضيع، و 30% فقط من المواقع التي تم درستها لها شكلاً من أشكال سياسة الخصوصية على مواقعهم، و 17% لها شكل ملحوظ في السياسة الأمنية، وهذه هي المجالات التي تحتاج من المسؤولين الحكوميين أن يأخذوها بجدية أكبر، وإن لم يشعر المواطنين العاديين بالأمن والأمان في المعلومات على الإنترنت والخدمات الإلكترونية فإن الحكومة لن تنمو بسرعة

### النسبة المئوية للمواقع الحكومية التي تقدم سياسات الخصوصية والأمان على شبكة الإنترنت

2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	
30%	29%	26%	18%	14%	12%	14%	6%	الخصوصية
17	21	14	10	8	6	9	3	الأمن

المصدر: جمعه المؤلف.

تبحث هذه الدراسة محتوى هذه البيانات التي نشرت على الملأ، بما فيها السمات التالية: سواء كان بيان الخصوصية يمنع التسويق التجاري لمعلومات الزائرين، واستخدام ملفات الكوكيز أو الملفات الفردية للزوار، والكشف عن معلومات شخصية دون موافقة مسبقة من الزوار، أو الكشف عن معلومات الزوار مع سلطات تنفيذ القانون بشكل عام، فإن المواقع الحكومية توفر حماية ضعيفة لخصوصية الزائر فعلى سبيل المثال، تحظر 23% فقط من المواقع الحكومية على الشبكة الدولية التسويق التجاري لمعلومات الزوار، وتحظر 8% فقط من ملفات الكوكيز، و 21% تحظر تقاسم المعلومات الشخصية، و 14% من تقاسم المعلومات مع سلطات تنفيذ القانون، وفيما يخص السياسات الأمنية، وتشير إلى أن 15% تستخدم برامج الحاسوب لرصد حركة المرور.

## إمكانية الوصول لذوي الإعاقات

ولاختبار إمكانية الوصول لذوي الإعاقات، تبحث هذه الدراسة إمكانية الوصول الفعلي للحكومة لمواقع الإنترنت، وذلك من خلال برنامج ويف (WAVE) نسخة 4.0 الذي تم العثور عليه في موقع <http://wave.webaim.org>، وتطويره على يد مركز الأشخاص ذوي الإعاقات بجامعة ولاية يوتا؛ حيث توفر هذه المنظمة برمجيات اختبارات المواقع على أساس معايير الامتثال التي أوصى بها اتحاد الشبكة العالمية (W3C)؛ أما وفي السنوات السابقة، كان برنامج "بوبي 5.0" الآلي قيد الاستخدام وهو برنامج كانت قد أنتجته شركة ووتش فاير المتحدة (Watchfire, Inc) (والتي هي الآن جزء من شركة إيبى ام IBM). ولتقييم كل هيئة حكومية فيما يتعلق بالامتثال للمبادئ التوجيهية الخاص باتحاد الشبكة العالمية، كان يستخدم معيار المستوى الأول ذو الأولوية، ولكن الآن يتم الحكم على المواقع إما في حالة الامتثال أو حالة عدم الامتثال على أساس نتائج هذا الاختبار، ووفقاً لهذا التحليل، فإن 16% من المواقع الحكومية على الشبكة تقع الآن في متناول المعاقين، مقابل 23% العام الماضي.

### النسبة المئوية للمواقع الحكومية التي توفر إمكانية الوصول لذوي الإعاقات

2008	2007	2006	2005	2004	
16%	23%	23%	19%	14%	إمكانية الوصول لذوي الإعاقات

المصدر: جمعه المؤلف.

## السماح للغات الأجنبية

إن 57% من المواقع الوطنية الحكومية لديها سمات بلغات أجنبية تتيح الوصول إلى الأفراد غير الناطقين باللغة؛ وسمات اللغات الأجنبية تعني أية تهيئة موجودة، كترجمة النصوص إلى لغات مختلفة لغير الناطقين بها في بلد معين، وهناك كثير من

ممن ليس لديهم خدمات الترجمة على مواقعهم بخلاف لغتهم الأصلية بحيث يتم عرض 80% على الأقل من مواقعهم على شبكة الإنترنت باللغة الإنجليزية.

#### النسبة المئوية للحكومة التي توفر خدمة الترجمة إلى اللغات الأجنبية على شبكة الإنترنت

2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	
57%	62%	52%	49%	50%	51%	43%	45%	خدمة الترجمة إلى اللغات الأجنبية

المصدر: جمعه المؤلف.

#### الإعلانات، ورسوم المستخدم، والرسوم ذات الامتيازات

إن العديد من الدول تبذل جهودها في مسألة كيفية الدفع لهيئات الحكومة الإلكترونية؛ فعند وضع إعلان ما على الموقع، تستبعد هذه الدراسة برامج الحاسوب المتاحة للتنزيل المجاني (مثل قارئ أدوبي ومستكشف نتسكيب ومايكروسوفت إنترنت إكسبلورر)، وذلك لكونها برامج ضرورية للعرض أو للحصول على منتجات أو منشورات معينة، كما يشتمل ذلك أيضاً على وضع وصلات مثلها مثل الإعلانات تماماً لمنتجات أو خدمات تجارية متاحة مقابل رسوم معينة، بالإضافة إلى وجود بنرات ونوافذ منبثقة وإعلانات طائرة وكما هو مبين أدناه، فإن 4% فقط من المواقع الحكومية في عام 2008 تعتمد على الإعلانات، على غرار إحصاءات العام الماضي. ومن الأمثلة على ذلك ما يلي

- يعلن موقع سلفينيا السياحي على الإنترنت عن وجود خدمة تأجير السيارات، وغيره من المكاتب السياحية، والمهرجانات الراحية، ومقدمي خدمات الهاتف المحمول وشركات الترميث.
- ويشتمل موقع مالطا السياحي على إعلانات دعائية لمشروبات البيرة الوطني والمشروبات الغازية الوطنية، و شركات الطيران الوطنية وخدمات تأجير السيارات.
- وبوابة توغو بها إعلانات دعائية حكومية للسماح لوصول الأصوات المتاحة على اي تيونز iTunes ، وكذلك لنادي الغولف في توغو.
- يحتوي موقع الرئاسة الأمريكية على وصلة لموقع اي تيونز iTunes لتحميل موسيقى عيد الميلاد الخاص بالرئيس.
- يضم موقع وزير العمل المكسيكي مسابقة على هيئة نافذة منبثقة بعنوان "إلى أي مدى يصل غباؤك؟".
- يوجد بوابة "جزر القمر" شريط إعلانات في أعلى الصفحة.
- على موقع وزارة الإعلام الأريترى من الجانب الأيسر، هناك إعلان عن وجود خدمة توصيل الكبلات.
- لدى الموقع السياحي لأنتيغوا ويربودا بعض الإعلانات عن المنتجعات والفنادق.
- يضم موقع زامبيا لوكالة الأنباء شريط إعلانات في أعلى الصفحة.
- تحوي بوابة زامبيا بانر إعلاني يعلن عن مشروعات موني نت MoneyNet
- يحتوي موقع إحصاءات فيتنام العام على إعلان لشركة يوناييد إيرلاينز
- تضم بوابة الكونغو دعاية لفندق
- بعثة جمهورية الكونغو الدائمة لموقع الولايات المتحدة ليس لديها أي إعلانات، ولكن هناك قسم خالي للإعلان على صفحة الموقع
- يحتوي موقع وزارة السياحة الفيتنامية على بانر إعلاني اعلي الصفحة بعنوان "ركن الإعلانات".
- ويضم موقع وكالة الأنباء الفيتنامية بعض الإعلانات على الجانب الأيسر من الصفحة
- ينشر موقع باكستان عن طريق جوجل إعلانات عن رحلات وتحويلات مالية إلى باكستان
- لدى موقع المعهد الألباني للعلاقات العامة إعلانات لمواقع فالكوم وكومبورت وابه إي نيوز وبيكوموري وجوجل دوت كوم وياهو دوت كوم.
- يحوي موقع التلفزيون الوطني الجزائري أماكن لمواقع كنانال ألجيري وبي إل إس ( وتعني خدمة الترجمة وتيراستون وسومز وساترال موتورز

- يضم الموقع الأسترالي الخاص بإدارة الإنترنت فائقة السرعة والاتصالات والاقتصاد الرقمي إعلانات لموقع فريترف دوت كوم.
- لدى موقع لبنان لوزارة الصحة وصلة لموقع ياهو
- يحمل موقع السياحة يختنشتاين إعلانات لمواقع 08Mittendrin و Liechtensteinische Landesbank لدى البوابة المقدونية وصلة للاستثمار في Macedonia.com
- موقع وزارة الهجرة ووزارة التعليم الماليزي إعلانات لموقع مركز ماليزيا المالي الإسلامي الدولي
- بوابة فرنسا لها وصلة بموقع Parlonsagriculture.com
- يضم موقع وزارة الزراعة الفرنسي إعلانات Anpe.fr ، monster.com ، TeleMaque و PortEA
- لموقع وزارة العمل الفرنسية إعلانات عن موقع TMS.fr
- كان لدى بوابة بوركينا فاسو وصلة لموقع أفضل الممارسات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- على موقع منغوليا السياحي إعلانات لمواقع eznis.com (الخاص بالطيران)، وموقع talkaboutmongolia.com ، miat.com (الخطوط الجوية المنغولية) ، ومواقع Selenatravel.com و Mongolianbutterfly.com و feltnationart.com و samarmagictours.com ، و Mongolian - ways.com ، و visitmongolia.com
- إن موقع جيبوتي للاتصالات يوجد عليه وصلة لموقع فنادق كمبينسكي
- يضم موقع هولندا السياحي إعلانات عن شركة سكست لتأجير السيارات ، وموقع Kayak.com ، وشركه أفييس وفنادق إن أنتش وموقع Julidans.com
- يحمل موقع غينيا بيساو إعلانات عن مواقع Fatloss4idiots.com/stomachfat و FT.com ، و travel.yahoo.com ، و euronewsusa.com .

#### النسبة المئوية للمواقع الحكومية التي تقدم الإعلانات ورسوم المستخدم والرسوم ذات الامتيازات على شبكة الإنترنت

2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	
4%	5%	3%	4%	4%	2%	8%	4%	إعلانات
1	1	1	2	1.3	0.2	1	--	رسوم المستخدم
1	2	0.2	1	0.7	0.2	0	--	الرسوم ذات الامتيازات

المصدر: جمعه المؤلف.

وبشكل عام، فإن رسوم المستخدم تظل قليلة نسبياً بين المواقع الأخرى المذكورة وأغلب الخدمات وقواعد البيانات يمكن أن تكتمل أو تتحقق بالبريد أو شخصياً بدون أية مصاريف إضافية، وفيما يتعلق بالمواقع القليلة التي تشمل الرسوم (1% من كل المواقع)، يتم تطبيق المصاريف لدخول الإعلانات وقواعد البيانات أو لتسجيل قاعدة بيانات خاصة وهناك 1% من المواقع التي لديها أقسام تشجيعية تتطلب دفع رسوم للسماح بالدخول، وتضم ما يلي:

- يوجد على موقع وكالة الأنباء الفيتنامية رسم اشتراك لدخول صفحات معينة وقطاعات الأخبار
- يشمل الموقع البيئي الموجود في كندا نظام نشره الأحوال الجوية المعدل والذي يزود بأخر التنبؤات الجوية والتكلفة غير معروفة لأنه موقع تجاري و يتطلب تبادل المعلومات مع الممول
- يوفر موقع المحكمة الفيدرالية الكندية خدمة للمحامين للتصفح الإلكتروني للملفات و يتطلب ذلك تقسيط ما يعادل 9 دولار كندي لكل مظهر
- ويحتوي الموقع الصناعي الكندي على خدمة تكلفتها 8 دولار كندي كما أن هناك 8 دولارات أخرى تدفع عند البحث عن أسماء شركات
- لموقع الإحصاء الكندي الإلكتروني صفحة ذات امتيازات خاصة بالإحصاءات الإلكترونية والتي تحتوي على المعلومات المتاحة للمؤسسات والمدارس.
- موقع السلامة النووية الكندي على الإنترنت لديه رسوم امتياز لخدمة تعقب المواد النووية في مجال النقل.

- وعلى موقع مصادد الأسماك في نيوزيلندا على الإنترنت، يوجد هناك قسمًا يتطلب رسوم العضوية للدخول. وهو يطلب من الزوار أن يكونوا جزءًا من المجتمع العلمي.

## التوعية العامة

توفر الحكومة الإلكترونية إمكانيات لتحقيق اقتراب أكبر للمواطنين إلى حكوماتهم وبغض النظر عن نوع النظام السياسي السائد في البلد، فإن النفع العام من الميزات التفاعلية يبسر الاتصال بين المواطنين والحكومة؛ وفي دراسة للمواقع الحكومية الوطنية، تبحث هذه الدراسة عن مختلف الخصائص التي من شأنها أن تساعد المواطنين على الاتصال بالمسؤولين الحكوميين والاستفادة من المعلومات على شبكة الإنترنت.

ويعتبر البريد الإلكتروني هو السمة التفاعلية التي تتيح للمواطنين العاديين طرح أسئلة على المسؤولين الحكوميين أو طلب معلومات أو خدمات وقد وجدت هذه الدراسة أن 88% من المواقع الحكومية توفر مواد الاتصال بالبريد الإلكتروني بحيث يمكن للزائر أن يرسل أي شخص (بخلاف الموقع الرئيسي) في إدارة معينة.

### النسبة المئوية للمواقع الحكومية التي تفرض التوعية العامة

2008	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	
88%	86%	91%	80%	88%	84%	75%	73%	البريد الإلكتروني
--	--	--	--	--	--	54	38	بحث
42	42	33	37	16	31	33	8	تعليقات
32	21	19	16	16	12	10	6	البريد الإلكتروني والمستجدات
--	--	--	--	--	--	2	2	بث
14	7	6	2	2	1	1	--	تشخيص الموقع
3	4	1	4	1	2	--	--	المساعد الشخصي الرقمي الوصول

المصدر : جمعت المؤلف

يوفر 42% مجالات لإرسال لتعليقات (عدا عن طريق البريد الإلكتروني)، مع استخدام لوحات الرسائل، وغرف الدردشة؛ فالمواقع التي تستخدم هذه الخصائص تسمح للمواطنين وأعضاء الإدارة على حد سواء لقراءة والرد على تعليقات الآخرين بشأن القضايا التي تواجه الإدارة،

وتسمح اثنين 32% من المواقع الحكومية للمواطنين بالتسجيل لتلقي التحديثات المتعلقة بمسائل محددة، ومع هذه الميزة، يمكن للزوار ادخال عناوين البريد الإلكتروني الخاصة بهم، وعناوين الشوارع أو أرقام هواتفهم لتلقي أية معلومات حول موضوع معين في حين توافرت معلومات جديدة، ويمكن لتلك المعلومات أن تكون في شكل أخبار الكترونية شهرية مع تسليط الضوء على وجهات نظر رئيس الوزراء أو في شكل إخطار المواطنين كلما تم تحديث جزء من الموقع؛

كما تسمح 14% من المواقع أن يتم تشخيصها من أجل تلبية حاجات الزوار، توفر 3% منها تقديم مساعدات سماح رقمية شخصية (المساعد الشخصي الرقمي). وقد بدأت بعض المواقع الاستفادة من خدمة السماح للهاتف المحمول (الواب)، وهذه تعد طريقة جيدة لملائمة التكنولوجيا المحلية الرقمية للسماح الرقمي

## توصيات السياسة العامة

قدمت الحكومة في كثير من الأحيان السماح لمشاكل مواقع الويب، سواءً على مستوى البحث الأولي أو الملاحه الداخلية، والعديد من المواقع كان من الصعب العثور عليها بحيث كان لزاماً على الوصلات من تتبعها من مصادر مثل جوجل أو يكيبيديا، كما كان خروج الخادم الحكومي أيضاً مشكلة شائعة نسبياً؛ ولزيادة كفاءة الحكومة الإلكترونية، لا بد من تحسين مستوى السماح، فعلى سبيل المثال، عند إجراء الإنترنت للبحث عن وزارة أو وكالة أو وزارة، ينبغي لتلك المنظمة أن تظهر أولاً في نتائج البحث؛ وبما أن العديد من أنواع المواقع المختلفة (مثل السياحة والمالية) ترتبط ليس فقط بالحكومة بل بالصناعات ذات الصلة، إذاً لا بد من أن المواقع التي ترعاها الحكومة يجب أن تعرض مشاريع تجارية منفصلة. ولتسهيل وجود سماح أوسع نطاقاً، ينبغي على مصممي الشبكة العالمية عمل مواقع ينبغي أن تتوفر في لغات أخرى ذات صلة، فكثير من المواقع قد صيغت بلغة أجنبية، ولكن العديد من الترجمات لا تحتوي إلا على جزء بسيط من المعلومات التي يحتويها الموقع الأصلي، ولذا ينبغي على الحكومات محاولة جعل المواقع

بأكملها متاحة في لغة واحدة أو أكثر، وبالتالي ضمان أن مواقع الحكومة متاحة لجميع المواطنين في ذلك البلد وكذلك على الأجنبي المهتمين بالأمر أيضاً.

وتمثل عملية صيانة وتحديث المواقع أيضاً مشكلة، فبمجرد التغلب على صعوبات عملية السماح بعد العثور على المواقع، اشتمل الكثير منها على روابط غير سليمة داخلية أو عرض النسخ التي وإن كانت متوفرة في الظاهر لا تعمل على نحو سليم أو تقديم معلومات كاملة. وبعض هذه الروابط الغير سليمة ببساطة تحبط وتربك المستخدم، في حين أن البعض الآخر قد يؤدي بالمستخدم إلى المواقع التجارية بإعلاناتها غير ذات الصلة. وهناك قضية صيانة أخرى وهي أن كثير من هذه المواقع لم يتم تحديثها منذ سنوات. ومن الأمثلة على ذلك ما تم العثور عليه على الموقع الرسمي للحكومة الصومالية، والذي خصص قسمًا بعنوان "أخر المستجدات" بحيث كان أحدث تقرير إخباري في هذا الباب يشتمل على الهجمات التي تمت على موكب الرئيس الصومالي عام 2006، والتي قتل فيها شقيقه. ولتشجيع المواطنين على استخدام الإنترنت، فإن المواقع بحاجة إلى صيانة وتحسين شامل. والوصلات الداخلية ينبغي أن تعمل على نحو سليم وينبغي الحفاظ على المواقع وتحديث المحتوى بشكل منتظم، والسماح بوجود نسخ باللغة الانجليزية (إن وجدت) كما في النسخ الأصلية تمامًا. وكان تنظيم بعض هذه المواقع أيضاً يمثل مشكلة. ففي كثير من المواقع، مثل موقع إدارة الخدمات العامة الأمريكية، كان عليه الكثير من المعلومات التي تؤدي حتمًا إلى ارتباك المستخدم. كما ساهم فائض الروابط الداخلية في هذا الخلط أيضاً. وقد يكون من الصعب إيجاد حل لمشاكل المنظمات لأن هناك عادةً كمية كبيرة من المعلومات التي يجب توفرها في موقع معين أو حتى جزء من هذا الموقع. أما صناديق البحث التي تفتقر إليها العديد من المواقع الحكومية توفر وسائل تنظيم المعلومات بحيث يمكن الوصول إليها بسهولة.

والمواقع التي تقدم قدرًا كبيرًا من المعلومات الكثيفة يمكن أيضاً تحسينها عن طريق عملية التشخيص، الأمر الذي من شأنه أن يساعد على إزالة الفوضى؛ فالسماح للزوار للإجابة على بعض الأسئلة الأساسية حول احتياجات المستخدمين أو تطلب منهم التسجيل قبل دخول الموقع سيشجع زيادة تبسيط عرض المعلومات. ويمكن أيضاً لبوابة المواقع أن تساعد في تبسيط الملاحقة؛ فبوابة المواقع الحكومية وغيرها من المواقع ينبغي أن ترتبط بعضها البعض، وتحكمها نفس المعايير والقواعد الملاحية، وعلى سبيل المثال، إذا كان هناك ثمة سياسة للخصوصية على موقع البوابة، يجب أن يشمل ذلك على مواقع حكومية ذات صلة عند قبول شروط دخوله.

فالعديد من التغييرات الأساسية لتصميم المواقع الحكومية يمكن أن تقوم بتحسين المنظمة. حيث يجب أولاً أن يبقى شكل وعنوان الصفحة موحداً وهذا النوع من الثبات، إلى جانب وجود مواقع جذابة وسهلة القراءة ( باستخدام الألوان اللطيفة والخطوط المهنية) من شأنه أن يوفر زيادة سهولة الملاحقة. إن استخدام مخطط على شكل لوحة التنقل في الموقع يقوم أيضاً بتوفير قدر أكبر من السهولة للمستخدمين الملاحين. تكامل شريط أدوات عائم من شأنه أن يساعد على تبسيط وتسهيل الملاحقة والوصول إلى قواعد البيانات. وباستخدام شريط الأدوات، أو من خلال تنظيم قواعد البيانات حسب التاريخ والموضوع، فإن المواقع تتيح للزوار أن يكونوا أكثر تركيزاً في استخدام المواقع. وبالإضافة إلى ذلك، تعتبر وصلة "الصفحة الرئيسية" ميزة بارزة من شأنها القضاء على الوقت الضائع التي ينفقها الكثير من المستخدمين محاولين الإبحار إلى الصفحة الأصلية. وأخيراً، والوسائط المتعددة الفروع، يمكن أن تكون مفيدة في تقديم المعلومات، وينبغي أن تكون هذه الأقسام وصف واضح للمستخدمين بحيث لا يضطروا للبحث عن المواد السمعية أو الفيديو.

وتوضح أمثلة المواقع سهلة الملاحقة أن المشاكل التنظيمية ليست مستعصية على الحل، فعلى موقع وزير التعليم المكسيكي، وموقع وزارة التعاون الاقتصادي والتنمية اليوغوسلافي مثلاً، لا تؤدي الوصلات إلى الخلط بين الاتجاهات بالإضافة إلى أن تقسيم الأبواب واضح تماماً. فمن السهل البحث والعثور على معلومات هامة عن هذه المواقع من دون مواجهة الكم الكبير من المعلومات المربكة، كما تساعد الرسومات على تفتيت النص وجذب العين، مما يجعل من السهل العثور على بعض الأدوات أو بعض المعلومات. وتمثل بوابة بريطانيا العظمى مثلاً جيداً على الطرق التي يمكن للحكومة من خلالها تقديم خدمات شخصية هامة متاحة بسهولة وفي مكان واحد، حيث أن الثلاث والسبعين خدمة المتاحة على البوابة مقسمة إلى مجموعات حسب الموضوع وتحت بند "قم به على الإنترنت" وليس هناك كمية كبيرة من المعلومات الدخيلة على هذا الموقع، ولذلك فإن الخدمات يسهل الوصول إليها.

وسيحفف تنظيم المواقع الحكومية بشكل أفضل الكثير من المشاكل التقنية التي تنشأ عن استخدام الحكومة الإلكترونية. ولكن عندما لا تكون المنظمة كافية لمساعدة المستخدمين على تصفح المواقع الحكومية، فإن الدعم التقني حينها قد يصبح ضرورياً، ولتوفير مثل هذا الدعم التقني، يمكن أن تقدم المواقع المساعدة عن طريق الرسائل الفورية لأجزاء من قطاع الأعمال اليوم.

## نبذة عن المؤلف

### داريل م. ويست

داريل م ويست هو نائب الرئيس ومدير إدارة الدراسات في مؤسسة بروكينغز. وسابقًا، كان يعرف بجون وايت هازن أستاذ العلوم السياسية والسياسة العامة ومديرًا لمركز توبمان للسياسات العامة في جامعة براون، وقد حصل على شهادة البكالوريوس في العلوم السياسية في جامعة ميامي (ولاية أوهايو) ، ونال درجة الدكتوراه في العلوم السياسية عام 1981 من جامعة انديانا. وتشتمل تخصصاته على الحملات والانتخابات، والدعاية السياسية، ووسائط الإعلام، والرأي العام، والسياسة التكنولوجية، والحكومة الإلكترونية.

الدراسات الحكومية

مؤسسة بروكينغز

1775 افى ماساتشوستس ، شمال غرب

واشنطن ، العاصمة 20036

الهاتف : 202.797.6090

رقم الفاكس : 202.797.6144

www.brookings.edu / governance.aspx

المحرر

غلايس أريسونول .

الإنتاج والتنسيق

جون دا سيو

برجاء إرسال التعليقات على [gscomments@brookings.edu](mailto:gscomments@brookings.edu)

لم يتم عمل هذا البحث التابع لمعهد بروكينغز من خلال عملية استعراض رسمي ويمكن النظر في المشروع مجددًا ، كما يرجى الاتصال بالمؤلف للحصول على إذن في حالة الرغبة في نقل البحث كله أو أي جزء منه، كما تم توزيع هذا البحث للحصول على أية تعليقات مفيدة وقد يخضع للتنقيح لاحقًا، والآراء المُعبر عنها في هذا البحث هي مجرد آراء للكاتب، ولا ينبغي أن تُنسب إلى المسؤولين أو الضباط أو أمناء مؤسسة بروكينغز.

## نبذة حول مناهج البحث

إن بيانات هذا التحليل تتكون من تقييم 1،667 موقع للحكومة الوطنية لـ198 دولة في أنحاء العالم (انظر الملحق للقائمة الكاملة للبلدان)، بحيث يحلل هذا البحث مجموعة من المواقع داخل كل بلد للحصول على ما هو متوافر في عدة دول معينة على وجه الخصوص، ومن بين المواقع التي تم تحليلها هي تلك الهيئات التنفيذية (مثل رئيس الدولة أو رئيس مجلس الوزراء، أو الحاكم، أو زعيم حزب أو أسرة ملكية)، كما ضم الهيئات التشريعية (مثل نواب الشعب في البرلمان أو الجمعيات)، بالإضافة إلى المناصب القضائية (مثل المحاكم الوطنية الكبرى)، ومجلس الوزراء والهيئات الرئيسية التي تخدم وظائف حيوية مثل الصحة والخدمات البشرية والضرائب والتعليم والداخلية والتنمية الاقتصادية، والإدارة، والموارد الطبيعية، والشؤون الخارجية، والاستثمار الأجنبي، والنقل، والعسكرية، والسياحة، وتنظيم الأعمال التجارية، علاوة على مواقع الوحدات الفرعية في المجالس واللجان والحكومات المحلية الوحدات الإقليمية والمكاتب البلدية وهي ليست مدرجة في هذه الدراسة، كما جرى تنفيذ التحليل خلال شهري يونيو ويوليو عام 2008 في جامعة براون في بروفيدينس رود ايلند ويمكن الاطلاع على الصيغ السابقة من الدراسات من 2001 إلى 2007 على الإنترنت على موقع

[www.INSIDEPolitics.org](http://www.INSIDEPolitics.org)

ويتم تقييم المواقع على أساس وجود عدة خصائص عند التعامل مع المعلومات المتاحة، وتقديم الخدمات العامة، وتشمل هذه الخصائص اسم الدولة، والمنطقة من العالم، بالإضافة إلى وجود الملامح التالية: المنشورات على الإنترنت، وقاعدة البيانات الإلكترونية والصوتية ومقاطع الفيديو كليب، والترجمة لغير الناطقين باللغة أو ترجمة اللغات الأجنبية ووجود الإعلانات التجارية، والرسوم ذات الامتيازات ومدفوعات المستخدم، وإمكانية الوصول لذوي الإعاقات، والخصوصية، والخصائص الأمنية، وجود خدمات الإنترنت، وعدد من الخدمات المختلفة، والتوقيعات الرقمية، والدفع عن طريق بطاقات الائتمان، وعنوان البريد الإلكتروني، واستمارة التعليقات، وتحديثات البريد الإلكتروني، والموقع الشخصي والمساعد الرقمي الشخصي (PDA) والحصول على النسخة الانكليزية للمواقع الحكومية التي ليست منشورة باللغة الانكليزية؛ وتستعين هذه الدراسة بقراء لغة أجنبية لتقييم المواقع الحكومية.

جدول A-1 التصنيفات الخاصة بدول الحكومات الإلكترونية لعام 2008 (مع عام 2007 بين قوسين)

المرتبة	الدولة	تصنيف النقاط من أصل 100	المرتبة	الدولة	تصنيف النقاط من أصل 100
1. (1)	كوريا الجنوبية	64.7 (74.9)	2. (3)	تايوان	58.7 (51.1)
3. (4)	الولايات المتحدة	53.7 (49.4)	4. (2)	سنغافورة	53.1 (54.0)
5. (6)	كندا	53.0 (44.1)	6. (8)	استراليا	53.0 (43.5)
7. (10)	ألمانيا	49.8 (42.9)	8. (11)	ايرلندا	45.2 (42.4)
9. (14)	دومنيكا	45.0 (41.0)	10. (13)	البرازيل	43.6 (41.1)
11. (25)	ماليزيا	42.8 (36.9)	12. (68)	موناكو	42.0 (32.0)
13. (75)	غينيا	42.0 (32.0)	14. (21)	اسبانيا	37.7 (40.6)
15. (43)	فرنسا	41.6 (35.6)	16. (16)	ليختنشتين	41.0 (40.0)
17. (28)	بروناي	41.0 (36.5)	18. (7)	البرتغال	40.5 (43.8)
19. (189)	تونجا	40.0 (20.0)	20. (50)	المكسيك	39.5 (33.9)
21. (74)	قبرص (جمهورية تركية)	39.0 (32.0)	22. (15)	البحرين	38.7 (40.3)
23. (59)	كولومبيا	38.4 (32.8)	24. (22)	هونج كونج	38.2 (37.5)
25. (20)	إيطاليا	38.1 (38.0)	26. (66)	لكسمبرج	37.9 (32.1)
27. (88)	شيلي	37.7 (31.0)	28. (23)	فنلندا	37.5 (37.3)
29. (12)	سويسرا	37.4 (42.3)	30. (111)	سانت لوسيا	37.3 (29.0)
31. (19)	نيوزيلندا	37.2 (41.8)	32. (30)	ليبيريا	37.0 (36.0)
33. (26)	هولندا	37.0 (36.8)	34. (18)	غندورا	37.0 (39.0)
35. (5)	بريطانيا العظمى	36.7 (44.3)	36. (47)	الهند	36.6 (34.2)
37. (40)	اليابان	36.6 (35.9)	38. (56)	بنما	36.3 (33.1)
39. (42)	قطر	36.1 (35.6)	40. (52)	الإمارات العربية	36.1 (33.6)
41. (32)	أذربيجان	36.0 (36.0)	42. (165)	توجو	36.0 (24.0)
43. (24)	الفاتيكان	36.0 (37.0)	44. (34)	بوتان	36.0 (36.0)
45. (73)	بتسوانا	36.0 (32.0)	46. (101)	جزر كيب فيردي	36.0 (30.0)
47. (35)	كوستاريكا	36.0 (36.0)	48. (94)	جواتيمالا	36.0 (30.8)
49. (39)	كوريا الشمالية	36.0 (36.0)	50. (29)	قبرص (الجمهورية)	35.9 (36.4)



المرتبة	الدولة	تصنيف النقاط من أصل 100	المرتبة	الدولة	تصنيف النقاط من أصل 100
51. (62)	صربيا ومونتيجرو(يوغو سلافيا)	35.8 (32.4)	52. (85)	بليز	35.7 (31.0)
53. (89)	السعودية	35.1 (30.9)	54. (57)	كازاخستان	31.0 (35.0)
55. (27)	تشيليا	34.8 (36.7)	56. (41)	مالطا	34.8 (35.8)
57. (45)	كرواتيا	34.8 (35.0)	58. (48)	بيرو	34.7 (34.0)
59. (128)	إستونيا	34.7 (28.0)	60. (63)	النرويج	34.4 (32.4)
61. (9)	تركيا	34.2 (43.5)	62. (64)	الدنمرك	34.1 (32.1)
63. (147)	مدغشقر	34.0 (26.0)	64. (185)	نيجيريا	33.9 (28.3)
65. (31)	النمسا	33.8 (36.0)	66. (44)	إسرائيل	33.3 (35.5)
67. (51)	الصين(الجمهورية الشعبية)	33.3 (33.7)	68. (46)	أيسلندا	33.1 (34.6)
69. (161)	جزيرة ناورو	33.0 (24.0)	70. (87)	كمبوديا	33.0 (31.0)
71. (155)	موريشيوس	32.8 (24.7)	72. (60)	السويد	32.7 (32.7)
73. (81)	مصر	32.6 (31.3)	74. (58)	سوريا	32.6 (32.8)
75. (79)	الكويت	32.4 (31.9)	76. (142)	أفغانستان	32.3 (26.7)
77. (132)	قرجستان	32.3 (28.0)	78. (110)	لاتفيا	32.0 (29.0)
79. (67)	ليبيا	32.0 (32.0)	80. (33)	سيراليون	32.0 (36.0)
81. (100)	سورينام	32.0 (30.0)	82. (151)	أوزباكستان	32.0 (25.7)
83. (191)	غينيا الاستوائية	32.0 (40.0)	84. (130)	هايتي	32.0 (28.0)
85. (114)	ليتوانا	31.8 (28.7)	86. (116)	أرجواي	31.8 (28.4)
87. (149)	جمهورية الدومينيك	31.8 (26.0)	88. (107)	الأردن	31.6 (29.6)
89. (96)	الفلبين	31.3 (30.5)	90. (115)	أوكرانيا	31.3 (28.4)
91. (119)	منغوليا	31.3 (28.0)	92. (152)	السلفادور	31.3 (25.6)
93. (184)	ميانمار	31.0 (20.0)	94. (86)	بلغاريا	36.0 (30.8)
95. (133)	روسيا	30.9 (27.8)	96. (108)	نيبال	30.6 (30.6)
97. (137)	الإكوادور	30.5 (27.6)	98. (148)	بيلاروس	30.5 (26.0)
99. (140)	جورجيا	30.5 (27.0)	100. (134)	المغرب	30.4 (27.8)



المرتبة	الدولة	تصنيف النقاط من أصل 100	المرتبة	الدولة	تصنيف النقاط من أصل 100
101. (80)	لبنان	30.4 (31.5)	102. (104)	البوسنة والهرسك	30.3 (29.8)
103. (163)	جزر سلومون	30.0 (24.0)	104. (143)	السودان	30.0 (26.7)
105. (92)	بلجيكا	30.0 (30.8)	106. (54)	أرمينيا	30.0 (33.3)
107. (135)	باكستان	29.8 (27.7)	108. (90)	فيتنام	29.8 (30.9)
109. (129)	إيران	29.7 (30.7)	110. (57)	بولندا	32.7 (32.7)
111. (150)	السنغال	29.6 (25.7)	112. (82)	سلوفينيا	20.0 (29.0)
113. (55)	الأرجنتين	29.4 (33.1)	114. (166)	بوليفيا	31.8 (28.7)
115. (127)	انجولا	29.3 (28.0)	116. (53)	المجر	31.8 (28.4)
117. (138)	اليونان	29.1 (27.1)	113. (169)	كونغو (الجمهورية)	29.0 (29.0)
119. (91)	عمان	28.8 (30.9)	120. (172)	اليمن	28.6 (22.9)
121. (139)	باراجواي	28.5 (27.0)	122. (168)	ساحل العاج	28.5 (24.0)
123. (158)	الجزائر	28.3 (28.0)	124. (123)	باربادوس	28.3 (28.3)
125. (159)	فنزويلا	28.2 (24.3)	126. (106)	جزر المالديف	28.0 (29.6)
127. (183)	مولدوفا	28.0 (20.0)	128. (162)	بالاو	28.0 (24.0)
129. (188)	الأراضي الصومالية	28.0 (28.0)	130. (71)	سوازيلاند	28.0 (32.0)
131. (72)	طاجيكستان	28.0 (32.0)	132. (167)	بوروندي	28.0 (24.0)
133. (180)	الكاميرون	28.0 (21.3)	134. (37)	إثيوبيا	28.0 (36.0)
135. (38)	الجابون	28.0 (36.0)	136. (76)	جرينلاند	28.0 (32.0)
137. (65)	جامايكا	28.0 (32.1)	138. (178)	تاييلاند	27.9 (21.7)
139. (97)	سانت كيتس ونيفيس	27.3 (30.3)	140. (47)	ألبانيا	27.3 (28.0)
141. (93)	ترينداد وتوباغو	26.8 (30.8)	142. (171)	هندوراس	26.7 (23.0)
143. (153)	نيكاراجوا	26.5 (25.2)	144. (84)	كينيا	26.3 (31.2)
145. (177)	رواندا	26.3 (21.9)	146. (120)	موزمبيق	26.0 (28.0)
147. (98)	رومانيا	26.0 (40.5)	148. (105)	انتيجوا وباربودا	26.0s (29.7)
149. (136)	جنوب إفريقيا	25.9 (27.7)	150. (131)	العراق	25.9 (28.0)

المرتبة	الدولة	تصنيف النقاط من أصل 100	المرتبة	الدولة	تصنيف النقاط من أصل 100
151. (176)	لاوس	25.7 (22.0)	152. (156)	بنجلاديش	25.7 (24.7)
153. (103)	سلوفاكيا	25.7 (29.8)	154. (129)	جامبيا	25.5 (28.0)
155. (146)	أوغندا	25.3 (26.2)	156. (83)	تيمور الشرقية	25.3 (31.2)
157. (169)	كوبا	25.3 (24.0)	158. (175)	تونس	25.3 (22.4)
159. (69)	جزر البهاما	25.0 (32.0)	160. (109)	سان مارينو	25.0 (29.3)
161. (179)	ناميبيا	24.8 (21.5)	162 (141)	فيجي	24.4 (26.8)
163. (154)	جيبوتي	24.4 (24.9)	164. (49)	زامبيا	24.3 (34.0)
165. (160)	مالي	24.0 (24.0)	166. (118)	ميكرونيزيا	24.0 (28.0)
167. (121)	جزيرة نيوي	24.0 (28.0)	168. (164)	الصومال	24.0 (24.0)
169. (124)	سريلانكا	24.0 (28.0)	170. (174)	تشاد	24.0 (22.7)
171. (102)	جزر كوك	24.0 (30.0)	172. (36)	اريتريا	24.0 (36.0)
173. (77)	غينيا بيساو	24.0 (32.0)	174. (78)	جوانا	24.0 (32.0)
175. (170)	اندونيسيا	24.0 (24.0)	176. (173)	ملاوي	23.0 (22.7)
177. (157)	سيشل	22.8 (24.7)	178. (70)	سانت فينسنت والجرينادينز	22.7 (31.0)
179. (144)	زيمبابواي	22.7s (26.7)	180. (99)	ليسوتو	22.0 (30.0)
181. (145)	بنين	22.0 (26.7)	182. (126)	بابوا (غينيا الجديدة)	16.0 (20.2)
183. (182)	جزر المارشال	20.0 (20.0)	184. (122)	النيجر	20.0 (20.0)
185. (187)	ساو تومي وبرنسيبل	20.0 (20.0)	186. (190)	تركمانستان	20.0 (20.0)
187. (112)	فانواتو	20.0 (29.0)	188. (191)	بورкина فاسو	20.0 (20.0)
189. (192)	جمهورية إفريقيا الوسطى	20.0 (20.0)	190. (193)	تنزانيا	18.5 (18.3)
191. (122)	ساموا	18.5 (28.0)	192. (198)	كرباتي	18.5 (8.0)
193. (181)	مقدونيا	16.0 (20.0)	194. (196)	كوموروس	16.0 (12.0)
195. (126)	كونغو (الجمهورية الديمقراطية)	16.0 (28.0)	196. (186)	بابوا (غينيا الجديدة)	16.0 (20.2)
197. (194)	موريتانيا	12.0 (18.0)	198. (195)	توفالو	12.0 (16.0)

جدول A2- الملامح الفردية للدول فيما يخص الملامح المختارة لعام 2008

سهولة الوصول لذوي الإعاقات حسب اتحاد الشبكة العالمية	سياسة الأمان	سياسة الخصوصية	قواعد البيانات	المنشورات	خدمات الإنترنت	
0%	0%	17%	100%	100%	33%	أفغانستان
0	0	0	44	89	33	ألبانيا
0	0	0	60	100	40	الجزائر
0	0	100	50	100	150	اندورا
0	0	0	100	100	0	انجولا
17	17	17	33	83	100	انتيجوا
0	58	17	75	92	75	الإمارات العربية
15	0	0	92	100	69	الأرجنتين
0	0	25	50	100	0	أرمينيا
17	53	100	100	100	97	استراليا
80	0	20	80	100	80	النمسا
0	0	0	100	100	0	أذربيجان
0	0	0	100	100	100	جزر البهاما
0	0	0	88	100	56	البحرين
33	0	17	33	83	33	بنجلاديش
33	0	0	33	100	33	باربادوس
13	0	0	88	88	0	بيلاروس
10	20	40	20	80	20	بلجيكا
0	0	0	100	100	67	بليز
0	0	0	50	50	0	بنين
0	0	100	100	100	0	بوتان
17	0	0	67	83	83	بوليفيا
0	0	17	50	100	17	البوسنة
50	0	50	100	100	0	بتسوانا
31	8	15	100	100	38	البرازيل
0	0	25	100	100	50	بروناي
0	0	0	100	100	0	بلغاريا
0	0	0	75	100	0	بوركينافاسو
0	0	0	0	100	0	بوروندي
0	0	0	100	100	0	كمبوديا
0	0	0	100	100	0	الكاميرون

62	100	100	100	100	66	كندا
100	0	0	100	100	0	جزر كيب فيردي
0	0	0	0	0	0	إفريقيا الوسطى
0	0	0	100	100	0	تشاد
	سهولة الوصول لذوي الإعاقات حسب اتحاد الشبكة العالمية	سياسة الأمان	سياسة الخصوصية	قواعد البيانات	المنشورات	خدمات الإنترنت
5	0	5	95	100	41	الصين- البر الرئيسي
92	100	100	92	100	50	جمهورية الصين-تايبان
0	20	0	100	100	100	كولومبيا
0	0	0	100	100	0	كوموروس
0	0	0	0	100	0	الكونجو-الجمهورية الديمقراطية
0	0	0	0	100	100	الكونجو-الجمهورية
0	0	0	50	100	0	جزر كوك
0	0	0	0	100	0	كوستاريكا
0	0	0	50	100	50	ساحل العاج
20	0	0	80	100	40	كرواتيا
0	14	14	43	100	14	كوبا
0	0	13	88	88	50	قبرص-الجمهورية
0	0	100	100	100	100	قبرص-التركية
0	8	8	85	100	46	جمهورية التشيك
13	0	7	87	100	53	الدنمرك
14	0	0	86	86	43	جيبوتي
0	0	100	0	100	100	دومنيكا
0	13	13	88	100	88	جمهورية الدومينيكان
17	17	50	17	83	0	تيمور الشرقية
0	0	00	91	100	73	الإكوادور
0	0	8	46	100	77	مصر
0	0	0	100	100	63	السلفادور
100	0	0	0	100	0	غينيا الاستوائية
0	0	0	0	100	0	اريتريا
0	17	17	100	100	17	استونيا
0	0	0	0	100	0	إثيوبيا
0	0	0	78	100	44	فيجي
15	0	38	100	100	38	فنلندا

15	4	54	96	100	69	فرنسا
0	0	0	100	100	0	الجابون
50	0	0	50	75	25	جامبيا
0	0	0	88	100	0	جورجيا
63	100	100	100	100	100	ألمانيا
0	0	0	100	100	100	غانا
سهولة الوصول لذوي الإعاقات حسب اتحاد الشبكة العالمية	سياسة الأمان	سياسة الخصوصية	قواعد البيانات	المنشورات	خدمات الإنترنت	
25	0	13	38	88	38	اليونان
50	0	0	50	50	0	جرينلاند
0	0	0	75	100	75	جواتيمالا
0	0	0	0	0	0	غينيا
100	0	0	0	0	0	غينيا بيساو
0	0	0	50	100	0	جوانا
0	0	0	0	100	0	هايتي
0	0	0	57	100	43	هندوراس
35	53	59	76	100	24	هونج كونج
8	8	33	100	92	33	المجر
72	0	6	100	89	72	أيسلندا
6	0	6	94	100	78	الهند
0	0	0	100	100	0	اندونيسيا
0	0	33	83	100	33	إيران
0	8	8	46	85	8	العراق
39	61	100	89	100	61	ايرلندا
0	0	7	73	100	40	إسرائيل
57	57	71	100	100	29	إيطاليا
0	24	24	82	100	35	جامايكا
15	50	50	90	100	45	اليابان
0	0	0	100	100	43	الأردن
0	0	0	100	100	50	كازاخستان
0	0	0	89	89	33	كينيا
0	0	0	0	50	50	كربياتي
0	100	100	0	100	0	كوريا الشمالية
57	100	100	86	100	100	كوريا الجنوبية

0	11	0	56	100	56	الكويت
0	0	0	67	100	33	قرجستان
29	0	0	29	86	0	لاوس
0	0	0	50	100	50	لاتفيا
5	5	5	74	100	37	لبنان
0	0	0	0	100	0	ليسوتو
0	0	0	100	100	100	ليبيريا
0	0	0	100	100	0	ليبيا
0	0	100	100	0	100	ليخنشتين
18	0	0	64	100	64	ليتوانا
6	6	83	78	100	89	لوكسمبرج
سهولة الوصول لذوي الإعاقات حسب اتحاد الشبكة العالمية	سياسة الأمان	سياسة الخصوصية	قواعد البيانات	المنشورات	خدمات الإنترنت	
0	0	0	100	100	100	مدغشقر
67	0	0	67	100	33	ملاوي
38	50	75	50	88	75	ماليزيا
0	0	20	40	100	0	جزر المالديف
0	0	0	0	100	0	مالي
20	0	100	40	100	40	مالطا
0	0	0	50	100	0	جزر المارشال
0	0	0	0	0	0	موريتانيا
0	8	8	77	100	54	موريشيوس
0	05	11	79	100	100	المكسيك
0	0	0	100	100	0	ميكرونيزيا
0	0	0	100	100	0	مولدوفا
0	50	50	100	100	100	موناكو
0	0	0	75	100	25	منغوليا
38	0	0	63	100	38	المغرب
0	0	0	100	100	0	موزمبيق
0	0	0	100	100	33	ميانمار
10	10	30	55	90	20	ناميبيا
100	0	0	100	100	100	جزيرة ناورو
6	0	6	65	100	0	نيبال
43	0	35	96	100	48	هولندا





0	0	15	46	100	15	سلوفينيا
50	0	50	50	100	0	جزر سلومون
100	0	0	0	0	0	الصومال
0	0	0	100	100	0	الأراضي الصومالية
7	3	17	59	100	48	جنوب افريقيا
5	5	25	80	100	90	اسبانيا
0	0	0	0	100	0	سريلانكا
50	0	0	50	100	0	السودان
0	0	0	0	100	0	سورينام
0	0	50	0	50	0	سوازيلاند
58	0	12	54	100	81	السويد
46	0	83	71	96	67	سويسرا
0	0	0	80	100	40	سوريا
0	0	0	50	50	0	طاجكستان
0	0	0	38	43	10	تنزانيا
0	0	0	100	100	29	تايلاند
0	0	0	0	100	0	توجو
	سهولة الوصول لنوي الإعاقات حسب اتحاد الشبكة العالمية	سياسة الأمان	سياسة الخصوصية	قواعد البيانات	المنشورات	خدمات الإنترنت
15	15	38	38	85	62	ترينيداد
0	0	0	50	50	25	تونس
22	0	0	52	100	96	تركيا
0	0	0	0	100	0	تركمانستان
0	0	0	0	0	0	توفالو
0	0	11	67	89	0	أو غندا
10	0	0	100	100	10	أوكرانيا
25	77	84	98	100	98	الولايات المتحدة
9	0	9	100	100	100	أورجواي
0	50	0	75	75	0	أوزباكستان
0	0	0	100	100	0	فانواتو
0	0	0	100	100	100	الفاتيكان
0	0	0	89	100	89	فيينزويلا
0	0	0	88	100	38	فيتنام
0	0	0	86	100	0	اليمن

0	0	0	50	100	75	زامبيا
0	0	0	37	67	0	زيمبابواي

جدول A-3 الملامح الفردية للدول فيما يخص الملامح المختارة لعام 2008						
التشخيص	التحديثات	التعليقات	رسوم المستخدم	الإعلانات	اللغة الأجنبية	
0%	33%	50%	0%	0%	100%	أفغانستان
11	22	44	0	11	89	ألبانيا
0	0	30	0	20	100	الجزائر
0	50	0	0	50	100	اندورا
0	0	67	0	0	0	انجولا
0	0	83	0	17	0	انتيجوا
67	25	0	0	17	83	الإمارات العربية
0	15	38	0	0	23	الأرجنتين
0	0	50	0	0	100	أرمينيا
0	0	0	0	14	23	استراليا
0	0	20	0	0	100	النمسا
0	0	100	0	0	100	أذربيجان
0	0	0	0	0	0	جزر البهاما
56	22	11	0	11	100	البحرين
0	0	17	0	0	100	بنجلاديش
0	0	33	0	0	100	باربادوس
38	38	50	0	0	50	بيلاروس
0	20	10	0	0	100	بلجيكا
33	67	100	0	0	33	بليز
0	0	0	0	0	50	بنين
0	0	0	0	0	100	بوتان
0	33	17	0	0	0	بوليفيا
0	67	17	0	0	100	البوسنة
50	0	50	0	0	0	بتسوانا
23	0	77	0	0	77	البرازيل
25	50	100	0	0	75	بروناي
0	0	75	0	0	100	بلغاريا
0	0	0	0	0	0	بوركينافاسو
0	0	100	0	0	0	بوروندي
0	0	100	0	0	100	كمبوديا
0	0	100	0	0	0	الكاميرون
38	83	62	10	10	0	كندا

0	0	100	0	0	0	جزر كيب فيردي
0	0	100	0	0	0	إفريقيا الوسطى
0	0	0	0	0	100	تشاد
	التشخيص	التحديثات	التعليقات	رسوم المستخدم	الإعلانات	اللغة الأجنبية
0	14	82	0	5	64	الصين- البر الرئيسي
23	73	96	0	0	100	جمهورية الصين-تاوان
20	40	100	0	0	0	كولومبيا
0	0	0	0	100	0	كوموروس
0	0	0	100	0	41	الكونجو-الجمهورية الديمقراطية
0	100	0	0	100	0	الكونجو-الجمهورية
0	0	50	0	0	0	جزر كوك
0	100	100	0	0	0	كوستاريكا
0	0	50	0	0	50	ساحل العاج
0	40	20	0	0	100	كرواتيا
0	29	14	0	0	29	كوبا
13	13	50	0	0	75	قبرص-الجمهورية
0	0	100	0	0	100	قبرص-التركية
15	77	15	0	0	100	جمهورية التشيك
0	53	13	0	0	100	الدنمرك
0	0	29	0	14	29	جيبوتي
0	100	100	0	0	100	دومنيكا
0	13	38	0	0	25	جمهورية الدومينيكان
0	0	33	0	0	50	تيمور الشرقية
0	27	45	0	0	9	الإكوادور
8	0	54	0	0	92	مصر
13	13	38	0	0	38	السلفادور
0	0	0	0	0	100	غينيا الاستوائية
0	0	100	0	100	0	اريتريا
67	17	33	0	0	67	استونيا
0	100	0	0	0	50	إثيوبيا
0	0	44	0	0	0	فيجي
0	46	77	0	0	100	فنلندا
42	69	50	4	12	46	فرنسا
0	0	0	0	0	100	الجابون

25	0	25	0	0	0	جامبيا
13	38	50	0	0	100	جورجيا
0	100	100	0	0	75	ألمانيا
100	100	100	0	0	0	غانا
7	61	32	0	0	23	بريطانيا العظمى
13	25	25	0	0	100	اليونان
	التشخيص	التحديثات	التعليقات	رسوم المستخدم	الإعلانات	اللغة الأجنبية
25	0	75	0	0	0	جواتيمالا
0	0	0	0	0	0	غينيا
0	0	0	0	0	100	غينيا بيساو
50	0	50	0	0	0	جوانا
0	100	0	0	0	100	هايتي
0	14	43	0	0	29	هندوراس
6	18	6	12	0	94	هونج كونج
8	33	17	0	17	8	المجر
0	17	67	0	0	11	أيسلندا
11	44	61	0	0	6	الهند
0	0	0	0	0	0	اندونيسيا
33	17	0	0	0	33	إيران
15	15	23	0	0	69	العراق
6	39	67	0	0	100	ايرلندا
13	40	27	0	7	100	إسرائيل
0	71	0	0	0	43	إيطاليا
0	12	47	0	24	0	جامايكا
5	50	40	0	0	100	اليابان
57	14	14	0	0	86	الأردن
0	50	100	0	0	100	كازاخستان
0	11	33	0	0	0	كينيا
0	0	0	0	0	0	كربياتي
0	0	0	0	0	100	كوريا الشمالية
86	93	93	0	0	100	كوريا الجنوبية
44	22	0	11	67	98	الكويت
33	33	33	0	0	100	قرجستان
0	0	0	0	14	100	لاوس
13	38	50	0	0	100	لاتفيا

16	16	32	0	0	89	لبنان
0	0	50	0	0	0	ليسوتو
0	0	100	0	0	0	ليبيريا
0	0	100	0	0	100	ليبيا
0	0	100	0	100	100	ليخنشتين
0	36	27	0	0	100	ليتوانا
6	78	78	0	0	39	لوكسمبرج
0	0	0	0	100	100	مقدونيا
0	0	100	0	0	100	مدغشقر
	التحديثات	التعليقات	رسوم المستخدم	الإعلانات	اللغة الأجنبية	
63	39	75	0	25	100	ماليزيا
0	0	20	0	0	100	جزر المالديف
0	0	0	0	0	100	مالي
0	20	40	0	20	100	مالطا
0	0	0	0	0	0	جزر المارشال
0	0	0	0	0	0	موريتانيا
100	0	23	0	0	8	موريشيوس
11	47	89	0	5	42	المكسيك
0	0	0	0	0	0	ميكرونيزيا
0	0	0	0	0	100	مولدوفا
50	50	50	0	0	100	موناكو
0	50	100	0	25	100	منغوليا
25	25	63	0	0	50	المغرب
0	0	0	0	0	100	موزمبيق
33	0	67	0	0	100	ميانمار
10	0	20	0	0	0	ناميبيا
0	1	0	0	0	0	جزيرة ناورو
0	6	76	0	0	100	نيبال
17	48	3	0	4	100	هولندا
11	46	39	0	4	4	نيوزيلندا
0	10	10	0	0	0	نيكاراجوا
0	0	0	0	0	50	النيجر
0	57	86	0	0	0	نيجيريا
0	0	0	0	0	0	جزيرة نيوي
7	17	17	0	0	100	النرويج





0	0	0	0	0	100	سريلانكا
0	0	0	0	0	100	السودان
0	100	100	0	0	100	سورينام
0	100	100	0	0	100	سوازيلاند
0	54	0	0	0	100	السويد
4	38	67	0	0	100	سويسرا
40	80	0	0	0	80	سوريا
50	50	50	0	50	100	طاجكستان
0	5	5	0	0	0	تنزانيا
0	29	0	0	29	100	تايلاند
0	100	100	0	100	100	توجو
0	100	0	0	0	100	تونجا
8	0	62	0	0	8	ترينداد
0	25	0	0	0	100	تونس
4	3	4	0	4	4	تركيا
	التحديثات	التعليقات	رسوم المستخدم	الإعلانات	اللغة الأجنبية	
0	0	0	0	0	0	توفالو
0	11	56	0	0	0	أوغندا
10	50	50	0	10	80	أوكرانيا
31	74	62	3	2	43	الولايات المتحدة
9	18	9	0	0	36	أورجواي
0	0	50	0	0	75	أوزباكستان
0	0	0	0	0	0	فانواتو
0	0	0	0	0	100	الفاتيكان
11	0	33	0	0	11	فيليبينز
0	19	75	0	98	100	فيتنام
0	14	14	0	0	100	اليمن
0	0	75	0	50	0	زامبيا
0	0	33	0	0	0	زيمبابواي