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

جدول المحتويات

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

ملخص تنفيذي

لقد كان لقليل من التطورات عدة توابع على القطاع العام أكثر اتساعًا من إدخال تكنولوجيا الإنترنت والتكنولوجيا الرقمية حيث تقدم الحكومة الإلكترونية وعودًا باستخدام التكنولوجيا لتحسين أداء القطاع العام، فضلاً عن التطورات الجديدة التي تستخدم من أجل الديمقراطية ذاتها، وفي أجرأ صياغة لها أعربت عن أن التكنولوجيا تعد أداة لنظام التحول على المدى الطويل

وخلافًا لشركات الإنترنت التقليدية، فإن أنظمة التوصيل الرقمية تعد غير هرمية ومتطورة، بل وتعتبر تفاعلية على مدار 24 ساعة يوميًا، سبعة أيام في الأسبوع، حيث يسمح الطابع الغير هرمي للانترنت للناس بالبحث عن المعلومات بالكيفية التي تناسبهم، فجوانب التفاعل المتعلق بالحكومة الإلكترونية يسمح للمواطنين والبيروقراطيين إرسال واستلام المعلومات كل على حد سواء.

ونظرًا 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 أيضًا" ،كما أوضح كلاً من جيفري سيفيرت وماثيو بونهام بأن الحكومة الرقمية لديها القدرة على أن تحل محل الكفاءة الحكومية وأن تتحلى بالشفافية وتنال 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 للسياح 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 وتدريجية، فعوامل مثل الترتيبات المؤسسية ، والندرة في الميزانية والتنازع الجماعي والمعايير الثقافية السائدة وأنماط السلوك الاجتماعي والسياسي قد حدت من إجراءات الحكومة ، ولأن الحكومات تنقسم إلى وكالات تنافسية وهيئات قضائية ، يناضل واضعي السياسات من أجل جعل البيروقراطيين يعملون معًا 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 واللذان 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 ، ووفقًا للنتائج التابعة لمنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية للعلوم والتكنولوجيا والصناعة لعام2007 ، تأخرت الولايات المتحدة عن سويسرا والسويد واستراليا وهولندا والد نمارك وألمانيا في خدمات الاشتراك في الإنترنت مقارنةً 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 للانترنت ، مقارنةً بـ 22 ٪ فقط من الأميركيين ، 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 نفذّت 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 معا 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 توفيرًا ماديًا 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 أيضًا توفيرًا 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 اختلافًا كبيرًا 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، واستراليا، 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 تعقيدا 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 أن57% 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 الحكومة ، 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 التوقيعات الرقمية على المعاملات، وإمكانية الدفع عن طريق بطاقات الائتمان بجانب معلومات الاتصال الخاصة بالبريد الإلكتروني، ومجالات لإرسال التعليقات، وإمكانية تحديثها عبر البريد الالكتروني، 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 بدءًا 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، ويرتب ملحق الحكومة الإلكترونية مجموع النقاط لكل من الـ198 بلدًا ، 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 معًا بنسبة (31.2 ٪)، وشرق أوروبا بنسبة (30.1 ٪) وأخيرًا أفريقيا بنسبة (26.3 %).

معدلات الحكومة الإلكترونية على حسب المنطقة

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

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

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

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 ردا 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، و21 % في عام 2004 ، و16 % 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

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

المصدر: جمعه المؤلف.

تعد أمريكا الشمالية (بما فيها الولايات المتحدة وكندا والمكسيك) المنطقة التي تعرض أعلى نسبة من الخدمات عبر الإنترنت،حيث دخل 88% تمامًا 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

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

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

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 المسئولين 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 بأنتيغوا وبربودا على شبكة الإنترنت الأخبار حيث يمكن أن يتم التخطيط للرحلات عبر المناقشات من خلال الإنترنت
- يمتلك موقع وزارة الدفاع الأكوادوري الإذاعة مع خيارات لعرض الأخبار أو الأنواع المختلفة للموسيقى
- يقدم موقع وزارة الدفاع الأكوادوري الموسيقى القاتمة وأصوات الطلقات النارية في كل مرة ينقر الزائرون فيها على شيء جديد
- إن وزارة الدفاع بالأكوادور 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 وماى 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 تفاعلا وشمولا من أقسام الأطفال الأخرى الخاصة بمواقع الحكومة.
- إن وزارة الزراعة الأمريكية لديها ميزة تسمى "اسأل كارين" وهذا هو نظام الرد الآلي الذي يجيب عن أسئلة الزوار التي ربما تكون عن سلامة الأغذية ، وهو متاح على مدار 24 ساعة يوميا
- 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 مثالاً جيدًا 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 وفقًا 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 مباشرةً

فعدم القدرة على استخدام بطاقات الائتمان ، والتوقيعات 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 بالتوقيعات 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 المسئولين الحكوميين أن يأخذوها بجدية أكبر، وإن لم يشعر المواطنين العاديين بالأمن والأمان في المعلومات على الإنترنت والخدمات الإلكترونية فان الحكومة لن تنمو بسرعة

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

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

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 ، فان 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 اى بى 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، ووفقًا 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

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

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 كثيرون

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

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

المصدر: جمعه المؤلف.

الإعلانات، ورسوم المستخدم، والرسوم ذات الامتيازات

إن العديد من الدول تبذل جهدها 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 أيضًا على وضع وصلات مثلها مثل الإعلانات تمامًا 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 سلوفينيا السياحي على الإنترنت عن وجود خدمة تأجير السيارات، وغيره من المكاتب السياحية، والمهرجانات الراعية، ومقدمي خدمات الهاتف المحمول وشركات الترميث.**
- **ويشتمل موقع مالطا السياحي على إعلانات دعائية لمشروب 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 ببوابة "جزر القمر " شريط إعلانات في أعلى الصفحة.
- على موقع وزارة الإعلام الاريتري من الجانب الأيسر، هناك إعلان عن وجود خدمة توصيل الكبلات.
- لدى الموقع السياحي لأنتيغوا وبربودا 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 يونايتد ايرلاينز
- 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 وايه إي نيوز وبيكوموري وجوجل دوت كوم وياهو دوت كوم.
- يحوي موقع التلفزيون الوطني الجزائري أماكن لمواقع كانال ألجيري وبي إل إس (وتعني خدمة الترجمة) وتيراستون وسومز وساترال موتورز

- يضم الموقع الأسترالي الخاص بإدارة الإنترنت فائقة السرعة والاتصالات والاقتصاد الرقمي إعلانات لموقع فريتف دوت كوم.
- لدى موقع لبنان لوزارة الصحة وصلة لموقع ياهو
- يحمل موقع السياحة يختنشتاين إعلانات لمواقع Mittendrin08 و Liechtensteinische Landesbankلدى 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 وPortEA
- 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 mongol.com، و Mongolian - ways.com، و samarmagictours.com ، و feltnationart.com 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 أفيس وفنادق إن أتش وموقع Julidans.com
- يحمل موقع غينيا بيساو إعلانات عن مواقع Fatloss4idiots.com/stomachfat،و FT.com ، وtravel.yahoo.com، وeuronewsusa.com .

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

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

المصدر: جمعه المؤلف.

وبشكل عام،فان رسوم المستخدم تظل قليلة نسبيًا بين المواقع الأخرى المذكورة واغلب الخدمات وقواعد البيانات يمكن أن تكتمل أو تتحقق بالبريد أو شخصيًا 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 نشرة 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 للمحاميين للتصفح الالكتروني للملفات ويتطلب ذلك تقسيط ما يعادل 9 دولار كندي لكل مظروف
- ويحتوي الموقع الصناعي الكندي على خدمة تكلفتها 8دولار 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 مصائد 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 إمكانات لتحقيق اقتراب أكبر للمواطنين إلى حكوماتهم وبغض النظر عن نوع النظام السياسي السائد في البلد ، فإن النفع العام من الميزات التفاعلية ييسر الاتصال بين المواطنين والحكومة؛ وفي دراسة للمواقع الحكومية الوطنية، تبحث هذه الدراسة عن مختلف الخصائص التي من شأنها أن تساعد المواطنين على الاتصال بالمسئولين الحكوميين والاستفادة من المعلومات على شبكة الإنترنت.

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

النسبة المئوية للمواقع الحكومية التي تفرض التوعية العامة

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

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 الحكومة للمواطنين بالتسجيل لتلقي التحديثات المتعلقة بمسائل محددة، و مع 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 الملاحة الداخلية، والعديد من المواقع كان من الصعب العثور عليها بحيث كان لزامًا على الوصلات من تتبعها من مصادر مثل جوجل أو يكيبيديا، كما كان خروج الخادم الحكومي أيضًا مشكلة شائعة نسبيًا؛ و لزيادة 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 ،إذًا لا بد من أن المواقع التي ترعاها الحكومة يجب أن تعرض مشاريع تجارية منفصلة. ولتسهيل وجود سماح أوسع نطاقًا ، 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 الأجانب المهتمين بالأمر أيضا.

وتمثل عملية صيانة وتحديث المواقع أيضًا 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 وُجدت) كما في النسخ الأصلية تمامًا.

وكان تنظيم بعض هذه المواقع أيضًا 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 أيضا. 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 أيضًا 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 سيتيح زيادة تبسيط عرض المعلومات. ويمكن أيضًا لبوابة المواقع أن تساعد في تبسيط الملاحة؛ 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 موحدًا وهذا النوع من الثبات، إلى جانب وجود مواقع جذابة وسهلة القراءة (باستخدام الألوان اللطيفة والخطوط المهنية) من شأنه أن يوفر زيادة سهولة الملاحة . إن استخدام مخطط على شكل لوحة التنقل في الموقع يقوم أيضًا بتوفير قدر أكبر من السهولة للمستخدمين الملاحين. تكامل شريط أدوات عائم من شأنه أن يساعد على تبسيط وتسهيل الملاحة والوصول إلى قواعد البيانات. وباستخدام شريط الأدوات ، أو من خلال تنظيم قواعد البيانات حسب التاريخ والموضوع ، فان المواقع تتيح للزوار أن يكونوا أكثر تركيزا في استخدام المواقع. وبالإضافة إلى ذلك ،تعتبر وصلة "الصفحة الرئيسية" ميزة بارزة من شأنها القضاء على الوقت الضائع التي ينفقه الكثير من المستخدمين محاولين الإبحار إلى الصفحة الأصلية. وأخيرا ، والوسائط المتعددة الفروع ، يمكن أن تكون مفيدة في تقديم المعلومات ، وينبغي أن تكون هذه الأقسام وصف واضح للمستخدمين بحيث لايضطروا للبحث عن المواد السمعية أو الفيديو.

وتوضح أمثلة المواقع سهلة الملاحة 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 تمامًا. 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 مثالاً جيدًا 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.

وسيخفف 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 ضروريًا، 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 اوهايو) ، 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.

برجاء إرسال التعليقات على 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 المسئولين أو الضباط أو أمناء مؤسسة بروكينغز.

الدراسات الحكومية
مؤسسة بروكينغز
1775 افي ماساتشوستس ، شمال غرب
واشنطن ، العاصمة 20036
الهاتف : 202.797.6090
رقم الفاكس : 202.797.6144
www.brookings.edu / governance.aspx

المحرر
غلاديس أريسونو ل .

الإنتاج والتنسيق
جون دإ سيو

ملحق

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 ويوليوعام 2008 في جامعة براون في بروفيدنس رود ايلند ويمكن الاطلاع على الصيغ السابقة من الدراسات من2001 إلى 2007 على الإنترنت على موقع 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)	ليخنشتين	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(جمهوريه 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)	ليبريا	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)

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

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)	فينيزويلا	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)	طاجاكستان	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)	جرينلند	28.0 (32.0)
137. (65)	جامايكا	28.0 (32.1)	138. (178)	تايلاند	27.9 (21.7)
139. (97)	سانت كتس ونيفيس	27.3 (30.3)	140. (47)	ألبانيا	27.3 (28.0)
141. (93)	ترينداد وتوباجو	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 فينسينت والجرينادينز	22.7 (31.0)
179. (144)	زيمبابواى	22.7s (26.7)	180. (99)	ليسوتو	22.0 (30.0)
181. (145)	بنين	22.0 (26.7)	182. (126)	بابيوا(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 وبرنسبيل	20.0 (20.0)	186. (190)	تركمانستان	20.0 (20.0)
187. (112)	فانواتو	20.0 (29.0)	188. (191)	بوركينا 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)	كريباتي	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)	بابيوا(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						
	خدمات الإنترنت	*المنشورات*	*قواعد البيانات*	*سياسة الخصوصية*	*سياسة الأمان*	*سهولة الوصول لذوي الإعاقات حسب اتحاد الشبكة العالمية*
أفغانستان	33%	100%	100%	17%	0%	0%
ألبانيا	33	89	44	0	0	0
الجزائر	40	100	60	0	0	0
اندورا	150	100	50	100	0	0
انجولا	0	100	100	0	0	0
انتيجوا	100	83	33	17	17	17
الإمارات العربية	75	92	75	17	58	0
الأرجنتين	69	100	92	0	0	15
أرمينيا	0	100	50	25	0	0
استراليا	97	100	100	100	53	17
النمسا	80	100	80	20	0	80
أذربيجان	0	100	100	0	0	0
جزر البهاما	100	100	100	0	0	0
البحرين	56	100	88	0	0	0
بنجلاديش	33	83	33	17	0	33
باربادوس	33	100	33	0	0	33
بيلاروس	0	88	88	0	0	13
بلجيكا	20	80	20	40	20	10
بليز	67	100	100	0	0	0
بنين	0	50	50	0	0	0
بوتان	0	100	100	100	0	0
بوليفيا	83	83	67	0	0	17
البوسنة	17	100	50	17	0	0
بتسوانا	0	100	100	50	0	50
البرازيل	38	100	100	15	8	31
بروناي	50	100	100	25	0	0
بلغاريا	0	100	100	0	0	0
بوركينا فاسو	0	100	75	0	0	0
بوروندي	0	100	0	0	0	0
كمبوديا	0	100	100	0	0	0
الكاميرون	0	100	100	0	0	0

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

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

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

نيوزيلندا	61	100	93	86	21	25
نيكاراجوا	70	100	70	0	0	0
النيجر	0	100	0	0	0	0
نيجيريا	43	100	100	29	0	0
جزيرة نيوي	0	100	100	0	0	0
النرويج	23	97	100	7	3	3
عمان	38	100	63	25	13	0
باكستان	64	95	91	32	18	0
بالاو	0	100	100	0	0	0
بنما	88	100	88	63	44	0
بابيوا(غينيا الجديدة)	22	67	67	0	0	1
باراجواي	55	100	55	00	9	27
بيرو	84	100	81	5	0	5
الفلبين	83	100	83	25	8	4
	خدمات الإنترنت	*المنشورات*	*قواعد البيانات*	*سياسة الخصوصية*	*سياسة الأمان*	*سهولة الوصول لذوي الإعاقات حسب اتحاد الشبكة العالمية*
البرتغال	26	100	89	53	0	53
قطر	45	100	64	18	18	0
رومانيا	27	87	67	0	0	7
روسيا	17	94	83	0	0	22
رواندا	38	75	38	0	0	0
ساو تومي	0	0	0	100	0	0
سانت كتس ونيفيس	67	67	33	33	0	0
سانت لوسيا	0	100	33	67	0	0
سانت فينسينت	0	33	33	67	0	0
ساموا	75	100	0	0	0	0
سان مارينو	100	0	0	0	0	0
السعودية	46	100	100	15	0	0
السنغال	40	100	80	60	0	0
صربيا ومونتنيجرو(يوغوسلافيا)	25	100	83	8	0	17
سيشل	17	67	0	0	0	17
سيراليون	0	100	0	0	0	0
سنغافورة	63	97	67	100	100	10
سلوفاكيا	28	94	44	0	0	0

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

زامبيا	75	100	50	0	0	0
زيمبابواى	0	67	37	0	0	0

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

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

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

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

عمان	50	25	13	25	38	13
باكستان	14	27	0	36	32	0
بالاو	0	0	0	100	0	0
بنما	50	0	0	25	25	0
بابيوا(غينيا الجديدة)	0	0	0	11	0	0
باراجواي	36	0	0	55	9	0
بيرو	32	0	0	74	21	11
الفلبين	0	0	0	42	17	4
بولندا	100	8	0	4	21	0
البرتغال	84	0	5	63	97	16
قطر	91	9	0	9	18	55
	اللغة الأجنبية	*الإعلانات*	*رسوم المستخدم*	*التعليقات*	*التحديثات*	*التشخيص*
روسيا	6	22	0	56	33	67
رواندا	88	0	0	38	0	25
ساو تومي	100	0	0	0	0	0
سانت كتس ونيفيس	100	0	0	33	0	0
سانت لوسيا	100	0	0	67	33	0
سانت فينسينت	33	100	0	67	0	33
ساموا	0	0	0	0	0	0
سان مارينو	100	0	0	0	0	0
السعودية	100	0	0	15	8	46
السنغال	100	0	0	0	0	0
صربيا ومونتنيجرو(يوغوسلافيا)	100	0	0	50	42	0
سيشل	100	17	0	17	17	0
سيراليون	100	0	0	0	0	0
سنغافورة	100	0	20	100	60	33
سلوفاكيا	94	0	0	6	11	0
سلوفينيا	100	0	0	19	27	8
جزر سلومون	100	0	0	0	0	0
الصومال	100	0	0	0	0	0
الأراضي الصومالية	100	0	0	0	0	0
جنوب إفريقيا	7	0	0	38	14	0
اسبانيا	95	0	0	50	45	5

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