



© 路透社/Yuriko Nakao -,在日本北部留寿都镇一个展览大厅内,一位游客将她的双手放在数字地球的触摸模型上

2008年全世界电子政务技术应用的提高

Darrell M. West

几乎没有哪项发明比互联网及数位化技术的发展对公共部门产生更广泛的影响。电子政务提供了新生机：利用技术提高公共部门的效率，以及促进民主政治本身新的进步。在其最大胆的方案中，技术被视为长程体制转变的工具。

与传统的实体机构不同，数字传输系统是打破阶层的、非线性、互动式并且全天候提供服务。互联网传输的打破阶层特点，允许人们视其自身的方便查看信息。电子政务的互动性特色允许公民和官方在发布及接收信息过程中扮演对等角色。

正因为这些优势的基本特征，有人预言互联网将会改变政府。许多人欢迎电子政务（或称：数位政府），将它视为提高替公民服务及回应能力的一种方式。乔治·沃克·布什总统的“信仰与社区行动”政策的前特别顾问史蒂芬·戈德史密斯（Stephen Goldsmith）说：“电子政务不但会打破界域，减少公民与政府之间的交易成本，而且还会减少各级政府之间的交易成本。”杰佛瑞·塞弗特（Jeffrey Seifert）和马修·博纳姆（Matthew Bonham）认为电子政务具有改革政府效率、透明度、公众信任及民主政治变迁中政治参与的潜力。

许多政府单位已接受数字革命并将各种资料——从出版物、数据库到实际的政府服务——放到网上供公民使用。全世界的政府已经建立网站以促进旅游、公民投诉和商业投资。到加勒比海及太平洋岛屿国家的旅游者，可以通过许多政府网站预定旅馆住宿。在澳大利亚，公民可以通过公家机构网站对政府投诉。其它例如保加利亚、荷兰和捷克共和国等一些国家，则通过网站吸引海外投资。

尽管技术发展的前途光明，但公共部门创新却呈现规模有限和缓步进行的倾向。造成政府行动受限的一些因素如下：机构调整、预算不足、群体冲突、文化规范和社会及政治行为的主导模式。因为政府各分级机关及管辖法域彼此竞争，所以决策者必须历经辛苦挣扎，才能促使各官僚部门来共同促进技术革新。预算考量延误了政府机关将服务放到网上，也限制了利用技术扩大民主延伸的范围。文化规范和个人行为模式，也影响公民和决策者使用技术的方式。另外，政治进程在争夺资源过程中具有强烈的群体冲突特点。通过公开和可渗透的系统，各群体容易组织起来，并表达对政治制度的诉求。

美国在互联网接入和宽带使用方面落后于许多国家。2007年“经济合作与发展组织科学、技术与产业排行榜”显示，美国每100位居民中互联网用户的数量落后于瑞士、瑞典、澳大利亚、荷兰、丹麦和德国。瑞士有36%的居民接入互联网服务，而美国只有31%的居民接入互联网。更令人担忧的是宽带接入。在宽带接入的使用数据中，美国在经合组织国家中的排名从2001年的第4位下滑至第15位。35%的丹麦人已接入高速宽带，而与之相比美国只有22%。这种情况限制了美国人在充分获得互联网及多媒体应用优势上的能力。为在21世纪保持其技术优势，美国显然必须加强研发投入的力度。

另一方面，实施门户网站的各个国家，在设计、导航和适用性等方面，仍然具有不一致性。门户网站对公民有用，因为它们提供统一、整合和标准化的导航功能。不幸的是，许多国有网站在设计功能方面不一致。因为政府机构致力于维护它们的自主权，所以要使各机构合作为公民提供便利还须费一番周折。普通导航系统帮助公民充分利用网上可获得的丰富资料。

政府需要应用更多的功能来加强公共受托责任。例如网站搜索引擎是简单但非常重要的工具，可以让公民在特定网站寻找他们需要的信息。目前，仅有三分之一的政府网站可以搜索，限制了普通公民寻找切题相关的信息。

同样的逻辑，适用于允许公民发表评论或提供反馈给政府机构的技术应用。公民带来关于电子政务的不同观点和体验，政府机构得益于公民的建议、投诉和反馈。例如“评论表”这一种简单的功能，为公民提供行使公民权利的机会，发表他们希望看到的关于政府服务的观点。

国家需要定期更新网站。有些网站似乎几年都没有更新，因此含有不准确的信息、无效的链接和不正确的电子邮件联系方式。通过维护网站并将更多资料放在网上，国家可藉此促进公民和商业社区成员上网使用电子政务资源。

显然，电子政务的一个主要问题是开发网站及推出在线服务的先期费用。现在，许多国家似

乎各自承担这些任务。结果各个国家彼此剥夺降低政府网站单位成本的节约机会。较小和较贫穷的国家应成立区域电子政务联盟，从而允许它们汇集资源并在建立基础设施时获得更高的效率。这种集体的力量令该区域各国的公民能在一个地方找到关于这些国家的信息。同时，此类网站还为特定国家将文化和宗教资料放到网上提供规模经济。这些区域合作的努力非常宝贵，因为它们使各个国家能够分享知识和技术，同时降低其总体预算成本。

通常，电子政务不会从根本上改变公共部门。当一些国家普遍接受数字政务时，美国却在宽带接入、公共部门创新和在政府网站实施最新互动功能等方面远远落后。这限制了互联网的转型潜能并削弱了科技助益公民权行使及提升商业企业的技术能力。政府网站必须更佳利用可用技术，并处理接入和民主延伸范围的问题。

本报告审视了目前的电子政务状况，并提出可行性建议，以改进在互联网上提供信息及服务的功能。利用一份详细分析（取样于2008年夏，对全球198个国家共1667家国家政府网站所进行的分析），本报告研究了网上功能的类型、各国间的差异、以及当前电子政务趋势与前几年（截至2001年）的对比。

其中重大发现之一是，各国在整体电子政务表现上差别极大。在技术应用方面，美国落后于韩国和台湾等国家和地区。依我们的分析报告，电子政务国家排名最高的依次是韩国、台湾、美国、新加坡、加拿大、澳大利亚、德国、爱尔兰、多米尼加、巴西和马来西亚。而另外一些国家，如图瓦卢、毛里塔尼亚、几内亚、刚果、科摩罗、马其顿、基里巴斯、萨摩亚和坦桑尼亚等，则几乎不使用电子政务。

全球50%的政府网站可提供全面在线服务，高于去年的28%。今年，百分之九十六的网站提供出版物，而75%拥有数据库链接。更大的问题的是只有30%表明隐私政策，17%具有安全政策。仅有16%的政府网站拥有某种形式的残疾人通道，而57%的网站向非本国读者提供外语翻译。14%提供根据浏览者关心议题定制政府网站的功能，而3%提供掌上电脑访问。本报告以下部分利用更多细节审视这些分析结果，并最终提出更有效使用数字技术的建议。

电子政务排名最高的国家

为评估数字政务的状况，本次研究调查了18种不同的功能特色。具有以下每一项功能的网站分别获得四分：出版物、数据库、音频片段、视频片段、外语通道、无广告、无额外费用、无用户费用、残疾人通道、拥有隐私政策、安全政策、允许交易数字签名、信用卡支付选项、电子邮件联系信息、评论区域、电子邮件更新选项、网站定制选项和掌上电脑访问。这些功能可为特定网站最多获得72分。

根据可在网上实施的服务数量，每家网站最多可获得28分（一项服务得一分，两项服务得两分，三项服务得三分，依次类推至28项或更多服务则可得28分）。整体电子政务指数依照从0（这些功能都缺项或无在线服务）至100分（具备这些功能加上至少28项在线服务）的范围。一国内每家网站的分数总值除以该国的网站数得出0至100之间的平均值，该分数就是该国总体评分。

排名最高的国家是韩国，分数为64.7。因此该国每家被分析的网站拥有几乎三分之二的重要功能，包括信息可用性、公民访问、门户访问和服务提供等。其他高分国家地区包括：台湾、美国、新加坡、加拿大、澳大利亚、德国、爱尔兰、多米尼加、巴西和马来西亚。附录列出198个国家各自的电子政务分数，以及2007年和2008年之间的比较。

世界各区域之间的差别

世界各区域之间电子政务具有重大差别。根据区域整体电子政务分数，北美分数最高（53.1分），其次为亚洲（39.7分），太平洋岛屿（39.0分），西欧（37.2分），南美（33.3分），中东（32.3分），中美洲（31.2分），俄国和中亚（31.2分），东欧（30.1分）和非洲（26.3分）。

电子政务区域评分

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
北美	51.0%	60.4%	40.2%	39.2%	47.3%	43.1%	45.3%	53.1%
西欧	34.1	47.6	33.1	30.0	29.6	35.2	36.8	37.2
东欧	--	43.5	32.0	28.0	27.1	29.2	31.7	30.1
亚洲	34.0	48.7	34.3	31.6	37.3	35.9	39.5	39.7
中东	31.1	43.2	32.1	28.1	27.4	29.4	33.5	32.3
俄国/中亚	30.9	37.2	29.7	25.3	25.0	30.6	27.8	31.2
南美	30.7	42.0	29.5	24.3	25.9	28.0	32.1	33.3
太平洋岛屿	30.6	39.5	32.1	29.9	27.9	32.4	33.8	39.0
中美洲	27.7	41.4	28.6	24.1	24.1	25.0	29.2	31.2
非洲	23.5	36.8	27.6	22.0	22.0	24.3	26.0	26.3

资料来源：作者编辑

在线信息

本研究也检查政府网站有多少在线资料可以提供给公民运用。在将信息放到网上供公众应用方面，大多数机构已取得广泛进步。全世界百分之九十六的政府网站提供公民可以存读的出版物，有75%的网站提供数据库。

一些公共部门网站在其官方网站加入音频或视频片段。今年，有18%的网站提供音频片段，有24%的网站提供视频片段。

政府网站提供出版物和数据库的比例

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
电话联系信息	70%	77%	--	--	--	--	--	--
地址信息	67	77	--	--	--	--	--	--
与其他网站的链接	42	82	--	--	--	--	--	--
出版物	71	77	89%	89%	89%	94%	96%	96%
数据库	41	83	73	62	53	72	80	75
音频片段	4	8	8	12	9	13	20	18
视频片段	4	15	8	13	11	14	22	24

资料来源：作者编辑

电子服务

对于电子政务服务提供，本研究检查了在线服务的数量和类型。只有整件事务的处理都能在线进行，才能界定为电子服务。如果一位公民必须打印出一张表格，然后寄回该机构以获得服务，这不能算做可以全部在线实施的服务。可搜索的数据库只有在搜索所获的信息结果是具体政府服务项目时才被视为一项服务。

在检查的全球网站中，50%拥有全部可在线实施的服务，而2007年为28%，2006年为29%，2005年为19%，2004年为21%，2003年为16%，2002年为12%。在这部分中，19%提供一项服务，

9%提供两项服务，而22%具有三项或更多服务。全部网站中有百分之五十没有提供在线服务。

政府网站提供在线服务的比例

在线服务	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
无	92%	88%	84%	79%	81%	71%	72%	50%
一项	5	7	9	11	8	14	11	19
两项	1	2	3	4	3	5	4	9
三项或更多	2	3	4	6	8	10	13	22

资料来源：作者编辑

北美（包括美国、加拿大和墨西哥）是提供在线服务比例最高的地区。有百分之八十八的网站拥有完全可实施的在线服务，其次为亚洲（49%），西欧（59%），中东（50%）和太平洋岛屿（66%）。俄国和前苏联加盟共和国仅有10%的网站提供电子服务，非洲有30%的网站提供在线政府服务。

世界各地区政府网站提供在线服务的比例

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
北美	28%	41%	45%	53%	56%	71%	62%	88%
太平洋岛屿	19	14	17	43	24	48	28	66
亚洲	12	26	26	30	38	42	36	49
中东	10	15	24	19	13	31	29	50
西欧	9	10	17	29	20	34	34	59
东欧	--	2	6	8	4	12	11	32
中美洲	4	4	9	17	15	11	22	63
南美洲	3	7	14	10	19	30	46	75
俄国/中亚	2	1	1	2	3	11	10	10
非洲	2	2	5	8	7	9	9	30

资料来源：作者编辑

政府网站通常提供的服务包括：

- 在线订阅的出版物
- 投诉表格
- 在线注册各种活动或研讨会；发送电子贺卡
- 在线预定服务（例如预定航班、食宿及运输服务）
- 申请工作和/或奖学金
- 儿童互动游戏
- 各种计算器（例如通胀计算器、石油价格计算器和汇率计算器）
- 定位器（如“搜寻一家学校”）
- 检查申请状态（例如检查移民案状态）

- 在线订购产品
- 申请就业保险福利
- 申请养老金计划
- 申请护照
- 申请个人通行代码
- 地址变更
- 经营规划
- 公园使用预定
- 保险索赔
- 国外登记
- 定制天气
- 图书馆访问
- 税条
- 旅游报告
- 武器 登记

一些新颖或创新性功能包括：

- 美国白宫网站提供白宫各个房间的虚拟旅游。观众可使用计算机按键在房间各处巡游。
- 美国教育部网站提供“在路上”日记，显示部长在全国各地学校巡查的情况。网站还提供部长在教育会议上讲话的“录像剪辑”。
- 美国小企业管理局网站提供每月在线讨论论坛，小企业主和专家可以在此讨论创业问题。
- 美国白宫网站提供在线互动论坛，允许游客与白宫官员互动。
- 美国航空航天局网页允许游客定制页面，添加小工具和订阅工具、以及他们喜欢的书签。
- 美国政府网提供实时网上聊天回答问题。
- 安提瓜和巴布达旅游部拥有在线新闻组，计划旅游的人们可以在线讨论。
- 厄瓜多尔国防部网站有流媒体收音机，可以选择新闻节目或不同类型的音乐。
- 厄瓜多尔国防部的分支网站在游客点击新标签时播放黑暗音乐和枪声。
- 厄瓜多尔国防部有“心灵援助”单元，其文字来自《新约全书》。
- 斐济拥有一个称为 CHRIS 的网站（计算机化人力资源信息系统），网站提供财政部和劳工部的链接。这是一个工作匹配网站，并协助斐济劳动力供需协调。与其他国家相比这是一个更全面的系统。
- 在埃及旅游网站上有一种象形文字的翻译工具。
- 美国国家艺术基金会网站拥有一种电脑应用程序，使游客可以通过如 Facebook、Myspace 和 Stumble 等网站分享其网页。
- 秘鲁门户委员会网站提供“桌面行事历”下载，帮助游客规划前往秘鲁的旅游。
- 美国国家公园服务网站拥有一个非常好的儿童单元称为“WebRangers”，比其他政府网站的儿童单元互动性更强，而且更全面。
- 美国农业部具有一个称为“凯伦问答”（Ask Karen）的单元，这是一种自动回答系统，回答游客关于食品安全的问题，每天 24 小时都可使用。
- 许多网站（如美国国务卿网站）有弹出式问卷，询问人们对该网站的感受。
- 在加拿大卫生网站内，有一些部分拥有互动式下拉菜单。这个功能为浏览网站时提供了更多便利。

- 加拿大门户网站提供页面语音朗读功能——这对于那些在网站上查看，或阅读信息有困难的游客至关重要。该功能允许游客改变阅读语音和速度。
- 一些加拿大网站和挪威门户网站允许游客定制页面以便满足个人需求。
- 新西兰环保网站具有让游客根据地区指定要求信息的选项。
- 澳大利亚农业网站允许游客计划其生态足迹。

最罕见的功能来自卢森堡中央银行<http://www.bcl.lu/en/bcl/index.html>，这里的一个海啸救助请求竟然将游客链接到维基百科关于《星际迷航》电视角色“沃尔夫”的页面(<http://en.wikipedia.org/wiki/Worf>)。而该链接出现不久就被拿掉了。

在金融交易中不能使用信用卡和数字签名是减缓在线服务发展的一个因素。在商业网站上通过使用信用卡购买商品和服务非常普遍。但是在此报告分析的政府网站中，只有5%接受信用卡，2%允许数字签名进行金融交易，这与去年的情况相似。

隐私和安全

网站清楚公开声明，解释该站如何保障访客的隐私和安全，会是鼓励人们使用电子政务服务及信息的宝贵资产。但是，全球很少有电子政务网站提供有关这些主题的政策声明。只有30%的被取样网站具有某些形式的隐私政策，17%有明示的安全政策。这些都是政府官员需要更加认真处理的方面。除非一般公民认同在线信息及服务活动是安全可靠的，否则电子政务不可能快速增长。

提供隐私和安全政策的政府网站比例

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

资料来源：作者编辑

本研究调查这些公开声明的内容，包括以下特点：隐私声明是否禁止出售游客信息；cookies或游客个人信息共享；不经游客事先声明披露其个人信息，或向执法机关披露游客信息。

通常政府网站对游客隐私提供较弱的保护。例如仅有23%的政府网站禁止出售游客信息；仅8%的网站禁止cookies，21%禁止共享个人信息，14%与执法机关分享信息。对于安全政策，15%表明他们利用计算机软件监控流量。

残疾人通道

为测试残疾人通道，本研究采用在<http://wave.webaim.org>找到的Wave Version 4.0软件，来检查政府网站的适用性，该软件由犹他州立大学残疾人中心开发。该组织提供软件用来测试网站是否符合互联网联盟（W3C）推荐的标准。前几年使用的是Watchfire, Inc.（现为IBM的部门）生产的自动化的“Bobby5.0”软件。

为评估每个政府机构恪遵W3C指导方针的情况，我们采用了Priority Level One标准。用这个测试结果来判断各网站符合或不符合标准。根据分析，16%的政府网站可供残疾人访问，低于去年的23%。

提供残疾人通道的政府网站比例

	2004	2005	2006	2007	2008
残疾人通道	14%	19%	23%	23%	16%

资料来源：作者编辑

外语通道

百分之五十七的国家政府网站拥有外语功能，允许非母语人士访问。外语功能意味能提供如以下便利项目，譬如将文字翻译成不同的语言，供特定国家的非母语人士访问。许多网站除了母语之外没有其他语言翻译。80%的网站在网页内容至少有一部分是英语。

提供语言翻译的政府网站比例

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
外语翻译	45%	43%	51%	50%	49%	52%	62%	57%

广告、用户费用和额外费用

许多国家正困扰于如何支付电子政务的问题。当定义所谓“广告”时，本研究除去可免费下载的计算机软件（如Adobe Acrobat Reader、Netscape Navigator和Microsoft Internet Explorer），因为它们是浏览、取得特别产品或出版物的必需工具。广告包括商业付费产品或服务的链接，以及横幅广告、弹出式和飞掠式广告。

如下所示，2008年仅有4%的政府网站依靠广告收入，与去年的统计相当。包括如下例子：

- 斯洛文尼亚旅游网站有汽车租赁、其他旅游机关、受赞助的节庆活动、手机供应商和一家漂流公司的广告。
- 马耳他旅游网站含有国家啤酒、国家软饮料、国家航班和汽车租赁服务广告。
- 多哥门户网站含有可下载到 iTunes 的政府 podcasts，以及多哥高尔夫俱乐部的广告。
- 美国总统网站有 iTunes 链接，以便下载总统圣诞录音。
- 在墨西哥劳工部网站，有个“你有多么笨”的弹出框问答游戏。
- 科摩罗门户网站在网页顶部有个广告栏。
- 厄立特里亚信息部网站上，网页左边有个电缆广告。
- 安提瓜和巴布达旅游网站有一些度假村和旅馆广告。
- 赞比亚的新闻社网站在顶部有个广告栏。
- 赞比亚门户网站有个广告栏，推广 MoneyNet Enterprises。
- 越南综合统计网站有个联合航空公司的广告。
- 刚果门户网站有个关于一家旅馆的广告。
- 刚果共和国常驻美国代表处网站没有任何广告，但是其页面有个广告推广区域。
- 在越南旅游部网站，顶部有个广告横幅，称为“广告栏待售”。
- 越南新闻社网站在其页面左边有一些广告。
- 巴基斯坦网站张贴谷歌推广的广告，宣传旅游和向巴基斯坦捐钱的广告。
- 阿尔巴尼亚公关学会网站有 Falcom、Comport、AE News、Pekomeri、Google.com 和 Yahoo.com 的广告。
- 阿尔及利亚国家电视台网站有 Canal Algerie、BLS（语言翻译服务）、Terastone、Som's 和 Satral Motors 的链接。
- 澳大利亚宽带、通信与数字经济部网站有 Freetv.com 的广告。
- 黎巴嫩卫生部网站拥有 Yahoo! 的链接。
- 列支敦士登旅游网站有 Mittendrin08 和列支敦士登 Landesbank 的广告。
- 马其顿门户网站具有 Invest in Macedonia.com 的链接。
- 马来西亚移民部和马来西亚教育部网站有个马来西亚国际伊斯兰金融中心网站的广告。
- 法国门户网站有 Parlonsagriculture.com 的链接。
- 法国农业部网站有 Anpe.fr、monster.com、TeleMaque 和 PortEA 的广告。
- 法国就业部网站有个 TMS.fr 的广告。
- 布基纳法索门户网站有 ICT best practices.net 的链接。
- 蒙古旅游网站有 eznis.com（航空公司）、talkaboutmongolia.com、miat.com、(蒙古航空公司)、Selenatravel.com、Mongolianbutterfly.com、e-mongol.com、monglian-ways.com、samarmagictours.com、feltnationart.com 和 visitmongolia.com 的广告。

- 吉布提电信网站具有 Kempinski 旅馆的链接。
- 荷兰旅游网站有 Sixt Rent-a-Car、Kayak.com、Avis、NH hotels 和 Julidans.com 的广告。
- 几内亚比绍网站有 Fatloss4idiots.com/stomachfat、FT.com、travel.yahoo.com 和 euronewsusa.com 的广告。

具有广告、用户及额外费用的政府网站比例

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
广告	4%	8%	2%	4%	4%	3%	5%	4%
用户费用	--	1	0.2	1.3	2	1	1	1
额外费用	--	0	0.2	0.7	1	0.2	2	1

资料来源：作者编辑

用户收费在本报告分析的网站中通常较为少见。大多数服务和数据库可通过邮寄或亲自使用，没有额外收费。只有极少数网站（全部网站的1%）收取阅览出版物或使用数据库的费用、或要求特殊数据库注册费用。

百分之一的网站有额外收费使用的部分。这些网站包括以下：

- 在越南新闻社网站，访问特定页面和新闻链接时需要订阅费。
- 在加拿大创建的环境网站上有可定制的天气报告系统，可提供深入预报。其费用不清楚，因为这是商业性的，并必须与提供者联系。
- 加拿大联邦法院网站向律师提供电子存档服务。要求每次额外收费 9 加拿大元。
- 在加拿大工业网站有一种搜索公司名称的服务，收费 8 加拿大元，如需更多资料另收取 8 加拿大元。
- 加拿大统计网站具有 E-STAT 额外收费页面，含有关于就学及加入各种组织的信息。
- 加拿大核安网站具有额外收费服务，用于跟踪核材料运输。
- 在新西兰渔业网站，有一个需要缴纳会员费进入的部分。要求游客必须是科学社区的成员。

公众延伸

电子政务提供拉近公民与其政府距离的潜能。无论一个国家的政治类型如何，公众一定能受益于公民和政府之间的互动交流。调查国家政府网站时，本研究寻找：能够帮助公民联系政府官员，并有效运用网站讯息的各种特点。

电子邮件是一种互动功能，允许普通公民向政府官员提出问题或要求信息或服务。本研究发现88%的政府网站提供电子邮件联系材料，以便游客可以向特定部门的人员（除网站管理者外）发送邮件。

政府网站提供公众延伸的比例

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
电子邮件	73%	75%	84%	88%	80%	91%	86%	88%
搜索	38	54	--	--	--	--	--	--

评论	8	33	31	16	37	33	42	42
电子邮件更新	6	10	12	16	16	19	21	32
广播	2	2	--	--	--	--	--	--
网站定制	--	1	1	2	2	6	7	14
掌上电脑访问	--	--	2	1	4	1	4	3

资料来源：作者编辑

百分之四十二的网站提供发表评论的区域（除去使用电子邮件发表者）、使用留言板和聊天室。网站使用这些功能让公民和部门成员查看、并对其他人关于该部门所面临问题的评论做出反应。

百分之三十二的政府网站允许公民注册以获得关于具体议题的讯息更新。利用该功能，游客可以输入其电子邮件地址、街道地址或电话号码，当更新资料出炉时，用户可接收到关于特定主题的信息。该信息可以月度通讯的形式，反映总理的观点；或以通知的形式提醒公民有关网站具体部分的更新。

百分之十四的网站允许游客依照其兴趣进行个性化定制，3%提供掌上电脑（PDA）访问。有些网站开设手机访问（WAP）。这是一种应用当地技术进行数字访问的优秀做法。

政策建议

在启动搜索功能和内部导航层面，政府网站经常出现操作困难的问题。许多网站难以被发掘，只有通过谷歌或维基百科才能进行链接。政府服务器连接超时也是个比较普遍的问题。为提高电子政务的效率，必须提高可访问水平。例如，当在线搜索内阁、机构或部门时，该组织应出现在搜索结果的首位。因为一些不同类型的网站（如旅游和金融），不但链接至政府网站而且链接到各行业网站。为显示关键地位，政府主办的网站应该显示在各商业网站之前。为促进更广泛的点访，网站设计者应让网站能够使用其他相关语言访问。许多网站拥有外语版本，但许多翻译仅包含原网站信息的一小部分。政府应努力使整个网站可通过一种或多种外语显示，从而保证政府网站可被该国全体公民和感兴趣的外国人访问。

网站维护和更新也有问题。解决了访问困难的问题，许多网站具有无效内部链接；或一些版本表明可用，但不能有效操作或不能提供完整信息。有些无效链接显然令用户感到沮丧和恼火，而其他一些则将用户引导到具有无关广告的商业站点。另外一个普遍的维护问题是：许多此类网站多年没有更新。这种问题的一个例子是索马里官方政府网站，该网站一个显著功能是一个称为“每日新闻更新”的部分。该部分最近的新闻是2006年索马里总统车队遇袭，其弟身亡的报道。为鼓励公民使用在线政务，网站维护需要全面提高。内部链接应该有效，网站应得到维护并定期更新内容，各种网站英语版本（如可用）应与原版本同样便于浏览而且信息完整。

一些此类网站的组织性也有问题。许多网站，如美国总务管理局在其页面上塞入过多信息，难免让用户产生困惑。过多的内部链接也造成这种困惑。解决组织架构问题可能会很困难，因为通常网站或网站特定部分必须提供大量信息。许多政府网站所缺少的“搜索框”可以提供整理信息的便利方式，以便网站访问。

通过个性化定制，也可以改善供应大量密集信息的网站功效，这也有助于减少散乱状况。让游客回答一些关于其用户需求的问题，或在其进入网站前要求注册，这些措施可以简化信息的提供。门户网站也可以使用简化导航帮助工具；门户网站和其他政府网站应相互链接，并遵守相同的导航标准和规则。比如，如果在一个门户网站有隐私政策，应在其声明中包括相关政府网站的链接。

可以对政府网站的网页设计进行几种基本改变，以提高其组织结构。首先，每个网站的网页格式和URL格式应该统一。这种一致性的形式，以及网站清晰易读并具有吸引力（使用令人愉悦的色彩和专业的字体），将提供更顺畅的浏览体验。在网站的导航面板使用摘要，也会为用户提

供更舒适的浏览体验。浮动工具栏的整合，将有助于简化导航，也为访问数据库提供更多便利。通过使用工具栏或利用日期和主题以组织数据库，网站可以让游客集中到他们特定使用的网站功能上。另外，建立一个显著的“回首页”链接键，这可以在用户试图返回原始页面时减少时间耗费。最后，多媒体功能对显示信息非常有效，而这些部分应该有清楚的标识，以使用户不必四处搜索音频或视频材料。

有些网站设计便利浏览，这些例子显示出组织问题不是不能克服的。例如在墨西哥教育部网站和南斯拉夫经济合作与发展部网站，链接不会导向令人迷惑的方向，而且各版域的界限非常清晰。在网站上，非常容易搜索和寻找关键信息，而不会面对过多信息，使人注意力分散。图表也有助于分解文字和吸引目光，从而更容易找到特定工具或各种信息。英国门户网站提供了一个良好的例子，表明政府可以利用各种方式，在单个版址直接提供重要的个人服务。该门户网站提供的73种服务，分为各种主题组，并且在网站的“在线办理(Do it Online)”部分中清楚显示。这网站上没有大量外部信息，所有服务非常容易获取。

改善政府网站的组织结构，将减缓使用电子政务时产生的许多技术问题。但是，当顺畅的组织不足以帮助用户浏览政府网站时，技术层面支援就变得不可或缺。为提供此类技术支援，网站可以通过即时通信提供当日即时问题解疑。

关于作者

治理研究

布鲁金斯学会

1775 Massachusetts Ave., NW

Washington, DC 20036

电话: 202.797.6090

传真: 202.797.6144

www.brookings.edu/governance.aspx

编辑

Gladys L. Arrisueno

制作及排版

John S Seo

Darrell M. West

Darrell M. West是布鲁金斯学会治理研究中心副总裁兼主任。先前，他是John Hazen White政治学与公共政策教授，以及布朗大学Taubman公共政策中心主任。他在迈阿密大学（俄亥俄州）获得政治学学士学位，1981年在印第安纳大学获得政治学博士学位。他的专业领域包括竞选和选举、政治宣传、大众传播、民意、技术政策、和电子政务。

请将您的意见发送到gscomments@brookings.edu

本文件源自布鲁金斯学会，未经正式审查程序，应视为草稿。欲引用本文件或其中任何部分，请联系作者，获得作者允许。本文件预期会引出有益的评论，并预期出版修改版本。本文章表达的观点仅代表作者本人观点，不归属于布鲁金斯学会员工、管理者或理事。

附录

关于方法论的注释

本分析的数据，来自对全世界198个国家共1667个国家政府网站的评估（见附录全部国家名单）。本研究分析了每个国家内的大量网站，以便获得特定国家网站的总体印象。在这些分析的网站中有主管机关（如总统、首相、统治者、党派领袖或皇室）、立法机关（如国会、议会或人们代表大会）、司法机关（如主要的国家法院）、内阁机构等等行使政府关键职能的重要机构，如卫生、公共事业、税务、教育、内务、经济发展、管理、天然资源、外交事务、外资、运输、军事、旅游和商业监管。次国家单位、不太重要的委员会、地方政府、地区组织和市政机关等政府网站，不在本研究范围内。本调查分析于2008年6月至7月间在罗德岛州布朗大学执行。我们2001年至2007年的研究可在www.INSIDEPOLITICS.org获得。

根据各种处理信息可用性、服务提供和公共点访等因素对各网站进行评估。评估的因素包括国家名称、世界地区；并具有以下功能：在线出版物、在线数据库、音频片段、视频片段、非母语或外语翻译、商业广告、额外费用、用户支付、残疾人通道、隐私政策、安全因素、在线服务、服务的项目、数字签名、信用卡支付、电子邮件地址、评论表格、自动电子邮件更新、网站个性化定制、掌上电脑（PDA）访问和网站的英语版本。国家政府网站为非英语时，本研究利用外语读者进行政府网站评估。

表A-1 2008年电子政务国家排名（括号内附2007年排名）

排名	国家	总分 100 分 评分	排名	国家	总分为 100 分评分
1. (1)	韩国	64.7 (74.9)	2. (3)	台湾	58.7 (51.1)
3. (4)	美国	53.7 (49.4)	4. (2)	新加坡	53.1 (54.0)
5. (6)	加拿大	53.0 (44.1)	6. (8)	澳大利亚	53.0 (43.5)
7. (10)	德国	49.8 (42.9)	8. (11)	爱尔兰	45.2 (42.4)
9. (14)	多米尼加	45.0 (41.0)	10. (13)	巴西	43.6 (41.1)
11. (25)	马来西亚	42.8 (36.9)	12. (68)	摩纳哥	42.0 (32.0)
13. (75)	加纳	42.0 (32.0)	14. (21)	西班牙	37.7 (40.6)
15. (43)	法国	41.6 (35.6)	16. (16)	列支敦士登	41.0 (40.0)
17. (28)	文莱	41.0 (36.5)	18. (7)	葡萄牙	40.5 (43.8)
19. (189)	汤加	40.0 (20.0)	20. (50)	墨西哥	39.5 (33.9)
21. (74)	塞浦路斯（土 耳其共和国）	39.0 (32.0)	22. (15)	巴林	38.7 (40.3)
23. (59)	哥伦比亚	38.4 (32.8)	24. (22)	香港	38.2 (37.5)
25. (20)	意大利	38.1 (38.0)	26. (66)	卢森堡	37.9 (32.1)
27. (88)	智利	37.7 (31.0)	28. (23)	芬兰	37.5 (37.3)
29. (12)	瑞士	37.4 (42.3)	30. (111)	圣卢西亚岛	37.3 (29.0)
31. (19)	新西兰	37.2 (41.8)	32. (30)	利比里亚	37.0 (36.0)
33. (26)	荷兰	37.0 (36.8)	34. (18)	安道尔共和国	37.0 (39.0)
35. (5)	英国	36.7 (44.3)	36. (47)	印度	36.6 (34.2)
37. (40)	日本	36.6 (35.9)	38. (56)	巴拿马	36.3 (33.1)
39. (42)	卡塔尔	36.1 (35.6)	40. (52)	阿联酋	36.1 (33.6)
41. (32)	阿塞拜疆	36.0 (36.0)	42. (165)	多哥	36.0 (24.0)
43. (24)	梵蒂冈	36.0 (37.0)	44. (34)	不丹	36.0 (36.0)
45. (73)	博茨瓦纳	36.0 (32.0)	46. (101)	佛得角	36.0 (30.0)
47. (35)	哥斯达黎加	36.0 (36.0)	48. (94)	危地马拉	36.0 (30.8)
49. (39)	北韩	36.0 (36.0)	50. (29)	塞浦路斯（共 和国）	35.9 (36.4)

排名	国家	总分为 100 分评分	排名	国家	总分为 100 分评分
51. (62)	塞尔维亚与蒙特内哥罗	35.8 (32.4)	52. (85)	伯利兹	35.7 (31.0)
53. (89)	沙特阿拉伯	35.1 (30.9)	54. (57)	哈萨克斯坦	31.0 (35.0)
55. (27)	捷克共和国	34.8 (36.7)	56. (41)	马耳他	34.8 (35.8)
57. (45)	克罗地亚	34.8 (35.0)	58. (48)	秘鲁	34.7 (34.0)
59. (128)	爱沙尼亚	34.7 (28.0)	60. (63)	挪威	34.4 (32.4)
61. (9)	土耳其	34.2 (43.5)	62. (64)	丹麦	34.1 (32.1)
63. (147)	马达加斯加	34.0 (26.0)	64. (185)	尼日利亚	33.9 (28.3)
65. (31)	奥地利	33.8 (36.0)	66. (44)	以色列	33.3 (35.5)
67. (51)	中国 (中华人民共和国)	33.3 (33.7)	68. (46)	冰岛	33.1 (34.6)
69. (161)	诺鲁	33.0 (24.0)	70. (87)	柬埔寨	33.0 (31.0)
71. (155)	毛里求斯	32.8 (24.7)	72. (60)	瑞典	32.7 (32.7)
73. (81)	埃及	32.6 (31.3)	74. (58)	叙利亚	32.6 (32.8)
75. (79)	科威特	32.4 (31.9)	76. (142)	阿富汗	32.3 (26.7)
77. (132)	吉尔吉斯斯坦	32.3 (28.0)	78. (110)	拉脱维亚	32.0 (29.0)
79. (67)	利比亚	32.0 (32.0)	80. (33)	塞拉利昂	32.0 (36.0)
81. (100)	苏里南	32.0 (30.0)	82. (151)	乌兹别克斯坦	32.0 (25.7)
83. (191)	赤道几内亚	32.0 (40.0)	84. (130)	海地	32.0 (28.0)
85. (114)	立陶宛	31.8 (28.7)	86. (116)	乌拉圭	31.8 (28.4)
87. (149)	多米尼加共和国	31.8 (26.0)	88. (107)	约旦	31.6 (29.6)
89. (96)	菲律宾	31.3 (30.5)	90. (115)	乌克兰	31.3 (28.4)
91. (119)	蒙古	31.3 (28.0)	92. (152)	萨尔瓦多	31.3 (25.6)
93. (184)	缅甸	31.0 (20.0)	94. (86)	保加利亚	36.0 (30.8)
95. (133)	俄罗斯联邦	30.9 (27.8)	96. (108)	尼泊尔	30.6 (30.6)
97. (137)	厄瓜多尔	30.5 (27.6)	98. (148)	白俄罗斯	30.5 (26.0)
99. (140)	格鲁吉亚	30.5 (27.0)	100. (134)	摩洛哥	30.4 (27.8)



排名	国家	总分为 100 分评分	排名	国家	总分为 100 分评分
101. (80)	黎巴嫩	30.4 (31.5)	102. (104)	波斯尼亚与黑 塞哥维那	30.3 (29.8)
103. (163)	所罗门群岛	30.0 (24.0)	104. (143)	苏丹	30.0 (26.7)
105. (92)	比利时	30.0 (30.8)	106. (54)	亚美尼亚	30.0 (33.3)
107. (135)	巴基斯坦	29.8 (27.7)	108. (90)	越南	29.8 (30.9)
109. (129)	伊朗	29.7 (30.7)	110. (57)	波兰	32.7 (32.7)
111. (150)	塞内加尔	29.6 (25.7)	112. (82)	斯洛文尼亚	20.0 (29.0)
113. (55)	阿根廷	29.4 (33.1)	114. (166)	玻利维亚	31.8 (28.7)
115. (127)	安哥拉	29.3 (28.0)	116. (53)	匈牙利	31.8 (28.4)
117. (138)	希腊	29.1 (27.1)	113. (169)	刚果 (共和国)	29.0 (29.0)
119. (91)	阿曼	28.8 (30.9)	120. (172)	也门	28.6 (22.9)
121. (139)	巴拉圭	28.5 (27.0)	122. (168)	科特迪瓦	28.5 (24.0)
123. (158)	阿尔及利亚	28.3 (28.0)	124. (123)	巴巴多斯	28.3 (28.3)
125. (159)	委内瑞拉	28.2 (24.3)	126. (106)	马尔代夫	28.0 (29.6)
127. (183)	摩尔多瓦	28.0 (20.0)	128. (162)	帕劳	28.0 (24.0)
129. (188)	索马里兰	28.0 (28.0)	130. (71)	斯威士兰	28.0 (32.0)
131. (72)	塔吉克斯坦	28.0 (32.0)	132. (167)	布隆迪	28.0 (24.0)
133. (180)	喀麦隆	28.0 (21.3)	134. (37)	埃塞俄比亚	28.0 (36.0)
135. (38)	加蓬	28.0 (36.0)	136. (76)	格林纳达	28.0 (32.0)
137. (65)	牙买加	28.0 (32.1)	138. (178)	泰国	27.9 (21.7)
139. (97)	圣基茨和尼维 斯	27.3 (30.3)	140. (47)	阿尔巴尼亚	27.3 (28.0)
141. (93)	特立尼达和多 巴哥	26.8 (30.8)	142. (171)	洪都拉斯	26.7 (23.0)
143. (153)	尼加拉瓜	26.5 (25.2)	144. (84)	肯尼亚	26.3 (31.2)
145. (177)	卢旺达	26.3 (21.9)	146. (120)	莫桑比克	26.0 (28.0)
147. (98)	罗马尼亚	26.0 (40.5)	148. (105)	安提瓜和巴布 达	26.0s (29.7)
149. (136)	南非	25.9 (27.7)	150. (131)	伊拉克	25.9 (28.0)

排名	国家	总分为 100 分评分	排名	国家	总分为 100 分排名
151. (176)	老挝	25.7 (22.0)	152. (156)	孟加拉国	25.7 (24.7)
153. (103)	斯洛伐克	25.7 (29.8)	154. (129)	冈比亚	25.5 (28.0)
155. (146)	乌干达	25.3 (26.2)	156. (83)	东帝汶	25.3 (31.2)
157. (169)	古巴	25.3 (24.0)	158. (175)	突尼斯	25.3 (22.4)
159. (69)	巴哈马群岛	25.0 (32.0)	160. (109)	圣马力诺	25.0 (29.3)
161. (179)	纳米比亚	24.8 (21.5)	162. (141)	斐济	24.4 (26.8)
163. (154)	吉布提	24.4 (24.9)	164. (49)	赞比亚	24.3 (34.0)
165. (160)	马里	24.0 (24.0)	166. (118)	密克罗尼西亚	24.0 (28.0)
167. (121)	纽埃	24.0 (28.0)	168. (164)	索马里	24.0 (24.0)
169. (124)	斯里兰卡	24.0 (28.0)	170. (174)	乍得	24.0 (22.7)
171. (102)	库克群岛	24.0 (30.0)	172. (36)	厄立特里亚	24.0 (36.0)
173. (77)	几内亚比绍	24.0 (32.0)	174. (78)	圭亚那	24.0 (32.0)
175. (170)	印度尼西亚	24.0 (24.0)	176. (173)	马拉维	23.0 (22.7)
177. (157)	塞舌尔	22.8 (24.7)	178. (70)	圣文森特和格林纳丁斯	22.7 (31.0)
179. (144)	津巴布韦	22.7s (26.7)	180. (99)	莱索托	22.0 (30.0)
181. (145)	贝宁	22.0 (26.7)	182. (126)	巴布亚新几内亚	16.0 (20.2)
183. (182)	马绍尔群岛	20.0 (20.0)	184. (122)	尼日尔	20.0 (20.0)
185. (187)	圣多美和普林西比	20.0 (20.0)	186. (190)	土库曼斯坦	20.0 (20.0)
187. (112)	努瓦阿图	20.0 (29.0)	188. (191)	布基纳法索	20.0 (20.0)
189. (192)	中非共和国	20.0 (20.0)	190. (193)	坦桑尼亚	18.5 (18.3)
191. (122)	萨摩亚	18.5 (28.0)	192. (198)	基里巴斯	18.5 (8.0)
193. (181)	马其顿	16.0 (20.0)	194. (196)	科摩罗	16.0 (12.0)
195. (126)	刚果（民主共和国）	16.0 (28.0)	196. (186)	巴布亚新几内亚	16.0 (20.2)
197. (194)	毛里塔尼亚	12.0 (18.0)	198. (195)	图瓦卢	12.0 (16.0)



表 A-2 2008 年各国特定功能概况

	在线服务	出版物	数据库	隐私政策	安全政策	W3C 残疾人可访问性
阿富汗	33%	100%	100%	17%	0%	0%
阿尔巴尼亚	33	89	44	0	0	0
阿尔及利亚	40	100	60	0	0	0
安道尔	150	100	50	100	0	0
安哥拉	0	100	100	0	0	0
安提瓜	100	83	33	17	17	17
阿联酋	75	92	75	17	58	0
阿根廷	69	100	92	0	0	15
亚美尼亚	0	100	50	25	0	0
澳大利亚	97	100	100	100	53	17
奥地利	80	100	80	20	0	80
阿塞拜疆	0	100	100	0	0	0
巴哈马群岛	100	100	100	0	0	0
巴林	56	100	88	0	0	0
孟加拉国	33	83	33	17	0	33
巴巴多斯	33	100	33	0	0	33
白俄罗斯	0	88	88	0	0	13
比利时	20	80	20	40	20	10
伯利兹	67	100	100	0	0	0
贝宁	0	50	50	0	0	0
不丹	0	100	100	100	0	0
玻利维亚	83	83	67	0	0	17
波斯尼亚	17	100	50	17	0	0
博茨瓦纳	0	100	100	50	0	50
巴西	38	100	100	15	8	31
文莱	50	100	100	25	0	0
保加利亚	0	100	100	0	0	0
布基纳法索	0	100	75	0	0	0
布隆迪	0	100	0	0	0	0
柬埔寨	0	100	100	0	0	0
喀麦隆	0	100	100	0	0	0

加拿大	66	100	100	100	100	62
佛得角	0	100	100	0	0	100
中非	0	0	0	0	0	0
乍得	0	100	100	0	0	0
	在线服务	出版物	数据库	隐私政策	安全政策	W3C 残疾人可访问性
中国大陆	41	100	95	5	0	5
中华民国-台湾	50	100	92	100	100	92
哥伦比亚	100	100	100	0	20	0
科摩罗	0	100	100	0	0	0
刚果民主共和国	0	100	0	0	0	0
刚果共和国	100	100	0	0	0	0
库克群岛	0	100	50	0	0	0
哥斯达黎加	0	100	0	0	0	0
科特迪瓦	50	100	50	0	0	0
克罗地亚	40	100	80	0	0	20
古巴	14	100	43	14	14	0
塞浦路斯-共和国	50	88	88	13	0	0
塞浦路斯-土耳其	100	100	100	100	0	0
捷克共和国	46	100	85	8	8	0
丹麦	53	100	87	7	0	13
吉布提	43	86	86	0	0	14
多米尼加	100	100	0	100	0	0
多米尼加共和国	88	100	88	13	13	0
东帝汶	0	83	17	50	17	17
厄瓜多尔	73	100	91	00	0	0
埃及	77	100	46	8	0	0
萨尔瓦多	63	100	100	0	0	0
赤道几内亚	0	100	0	0	0	100
厄立特里亚	0	100	0	0	0	0
爱沙尼亚	17	100	100	17	17	0
埃塞俄比亚	0	100	0	0	0	0

斐济	44	100	78	0	0	0
芬兰	38	100	100	38	0	15
法国	69	100	96	54	4	15
加蓬	0	100	100	0	0	0
冈比亚	25	75	50	0	0	50
格鲁吉亚	0	100	88	0	0	0
德国	100	100	100	100	100	63
加纳	100	100	100	0	0	0
	在线服务	出版物	数据库	隐私政策	安全政策	W3C 残疾人可访问性
希腊	38	88	38	13	0	25
格林纳达	0	50	50	0	0	50
危地马拉	75	100	75	0	0	0
几内亚	0	0	0	0	0	0
几内亚-比绍	0	0	0	0	0	100
圭亚那	0	100	50	0	0	0
海地	0	100	0	0	0	0
洪都拉斯	43	100	57	0	0	0
香港	24	100	76	59	53	35
匈牙利	33	92	100	33	8	8
冰岛	72	89	100	6	0	72
印度	78	100	94	6	0	6
印度尼西亚	0	100	100	0	0	0
伊朗	33	100	83	33	0	0
伊拉克	8	85	46	8	8	0
爱尔兰	61	100	89	100	61	39
以色列	40	100	73	7	0	0
意大利	29	100	100	71	57	57
牙买加	35	100	82	24	24	0
日本	45	100	90	50	50	15
约旦	43	100	100	0	0	0
哈萨克斯坦	50	100	100	0	0	0
肯尼亚	33	89	89	0	0	0
基里巴斯	50	50	0	0	0	0
北韩	0	100	0	100	100	0

韩国	100	100	86	100	100	57
科威特	56	100	56	0	11	0
吉尔吉斯斯坦	33	100	67	0	0	0
老挝	0	86	29	0	0	29
拉脱维亚	50	100	50	0	0	0
黎巴嫩	37	100	74	5	5	5
莱索托	0	100	0	0	0	0
利比里亚	100	100	100	0	0	0
利比亚	0	100	100	0	0	0
列支敦士登	100	0	100	100	0	0
立陶宛	64	100	64	0	0	18
卢森堡	89	100	78	83	6	6
	在线服务	出版物	数据库	隐私政策	安全政策	W3C 残疾人可访问性
马达加斯加	100	100	100	0	0	0
马拉维	33	100	67	0	0	67
马来西亚	75	88	50	75	50	38
马尔代夫	0	100	40	20	0	0
马里	0	100	0	0	0	0
马耳他	40	100	40	100	0	20
马绍尔群岛	0	100	50	0	0	0
毛里塔尼亚	0	0	0	0	0	0
毛里求斯	54	100	77	8	8	0
墨西哥	100	100	79	11	05	0
密克罗尼西亚	0	100	100	0	0	0
摩尔多瓦	0	100	100	0	0	0
摩纳哥	100	100	100	50	50	0
蒙古	25	100	75	0	0	0
摩洛哥	38	100	63	0	0	38
莫桑比克	0	100	100	0	0	0
缅甸	33	100	100	0	0	0
纳米比亚	20	90	55	30	10	10
瑙鲁	100	100	100	0	0	100
尼泊尔	0	100	65	6	0	6
荷兰	48	100	96	35	0	43

新西兰	61	100	93	86	21	25
尼加拉瓜	70	100	70	0	0	0
尼日尔	0	100	0	0	0	0
尼日尔 ia	43	100	100	29	0	0
纽埃	0	100	100	0	0	0
挪威	23	97	100	7	3	3
阿曼	38	100	63	25	13	0
巴基斯坦	64	95	91	32	18	0
帕劳	0	100	100	0	0	0
巴拿马	88	100	88	63	44	0
巴布亚新几内亚	22	67	67	0	0	1
巴拉圭	55	100	55	00	9	27
秘鲁	84	100	81	5	0	5
菲律宾	83	100	83	25	8	4
	<i>在线服务</i>	<i>出版物</i>	<i>数据库</i>	<i>隐私政策</i>	<i>安全政策</i>	<i>W3C 残疾人可访问性</i>
葡萄牙	26	100	89	53	0	53
卡塔尔	45	100	64	18	18	0
罗马尼亚	27	87	67	0	0	7
俄罗斯	17	94	83	0	0	22
卢旺达	38	75	38	0	0	0
圣多美	0	0	0	100	0	0
圣基茨/尼维斯	67	67	33	33	0	0
圣卢西亚	0	100	33	67	0	0
圣文森特	0	33	33	67	0	0
萨摩亚	75	100	0	0	0	0
圣马力诺	100	0	0	0	0	0
沙特阿拉伯	46	100	100	15	0	0
塞内加尔	40	100	80	60	0	0
塞尔维亚和蒙特内哥罗	25	100	83	8	0	17
塞舌尔	17	67	0	0	0	17
塞拉利昂	0	100	0	0	0	0
新加坡	63	97	67	100	100	10

斯洛伐克	28	94	44	0	0	0
斯洛文尼亚	15	100	46	15	0	0
所罗门群岛	0	100	50	50	0	50
索马里	0	0	0	0	0	100
索马里兰	0	100	100	0	0	0
南非	48	100	59	17	3	7
西班牙	90	100	80	25	5	5
斯里兰卡	0	100	0	0	0	0
苏丹	0	100	50	0	0	50
苏里南	0	100	0	0	0	0
斯威士兰	0	50	0	50	0	0
瑞典	81	100	54	12	0	58
瑞士	67	96	71	83	0	46
叙利亚	40	100	80	0	0	0
塔吉克斯坦	0	50	50	0	0	0
坦桑尼亚	10	43	38	0	0	0
泰国	29	100	100	0	0	0
多哥	0	100	0	0	0	0
	<i>在线服务</i>	<i>出版物</i>	<i>数据库</i>	<i>隐私政策</i>	<i>安全政策</i>	<i>W3C 残疾人可访问性</i>
特立尼达	62	85	38	38	15	15
突尼斯	25	50	50	0	0	0
土耳其	96	100	52	0	0	22
土库曼斯坦	0	100	0	0	0	0
图瓦卢	0	0	0	0	0	0
乌干达	0	89	67	11	0	0
乌克兰	10	100	100	0	0	10
美国	98	100	98	84	77	25
乌拉圭	100	100	100	9	0	9
乌兹别克斯坦	0	75	75	0	50	0
努瓦阿图	0	100	100	0	0	0
梵蒂冈	100	100	100	0	0	0
委内瑞拉	89	100	89	0	0	0
越南	38	100	88	0	0	0
也门	0	100	86	0	0	0

赞比亚	75	100	50	0	0	0
津巴布韦	0	67	37	0	0	0

表 A-3 2008 年各国特定功能概况

	外语	广告	用户 费用	评论	更新	个性化
阿富汗	100%	0%	0%	50%	33%	0%
阿尔巴尼亚	89	11	0	44	22	11
阿尔及利亚	100	20	0	30	0	0
安道尔	100	50	0	0	50	0
安哥拉	0	0	0	67	0	0
安提瓜	0	17	0	83	0	0
阿联酋	83	17	0	0	25	67
阿根廷	23	0	0	38	15	0
亚美尼亚	100	0	0	50	0	0
澳大利亚	23	14	0	0	0	0
奥地利	100	0	0	20	0	0
阿塞拜疆	100	0	0	100	0	0
巴哈马群岛	0	0	0	0	0	0
巴林	100	11	0	11	22	56
孟加拉国	100	0	0	17	0	0
巴巴多斯	100	0	0	33	0	0
白俄罗斯	50	0	0	50	38	38
比利时	100	0	0	10	20	0
伯利兹	33	0	0	100	67	33
贝宁	50	0	0	0	0	0
不丹	100	0	0	0	0	0
玻利维亚	0	0	0	17	33	0
波斯尼亚	100	0	0	17	67	0
博茨瓦纳	0	0	0	50	0	50
巴西	77	0	0	77	0	23
文莱	75	0	0	100	50	25
保加利亚	100	0	0	75	0	0
布基纳法索	0	0	0	0	0	0
布隆迪	0	0	0	100	0	0
柬埔寨	100	0	0	100	0	0
喀麦隆	0	0	0	100	0	0

加拿大	0	10	10	62	83	38
佛得角	0	0	0	100	0	0
中非	0	0	0	100	0	0
乍得	100	0	0	0	0	0
	外语	广告	用户 费用	评论	更新	个性化
中国大陆	64	5	0	82	14	0
中华民国-台湾	100	0	0	96	73	23
哥伦比亚	0	0	0	100	40	20
科摩罗	0	100	0	0	0	0
刚果民主共和国	41	0	100	0	0	0
刚果共和国	0	100	0	0	100	0
库克群岛	0	0	0	50	0	0
哥斯达黎加	0	0	0	100	100	0
科特迪瓦	50	0	0	50	0	0
克罗地亚	100	0	0	20	40	0
古巴	29	0	0	14	29	0
塞浦路斯共和国	75	0	0	50	13	13
塞浦路斯-土耳其	100	0	0	100	0	0
捷克共和国	100	0	0	15	77	15
丹麦	100	0	0	13	53	0
吉布提	29	14	0	29	0	0
多米尼加	100	0	0	100	100	0
多米尼加共和国	25	0	0	38	13	0
东帝汶	50	0	0	33	0	0
厄瓜多尔	9	0	0	45	27	0
埃及	92	0	0	54	0	8
萨尔瓦多	38	0	0	38	13	13
赤道几内亚	100	0	0	0	0	0
厄立特里亚	0	100	0	100	0	0
爱沙尼亚	67	0	0	33	17	67
埃塞俄比亚	50	0	0	0	100	0
斐济	0	0	0	44	0	0
芬兰	100	0	0	77	46	0
法国	46	12	4	50	69	42

加蓬	100	0	0	0	0	0
冈比亚	0	0	0	25	0	25
格鲁吉亚	100	0	0	50	38	13
德国	75	0	0	100	100	0
加纳	0	0	0	100	100	100
英国	23	0	0	32	61	7
希腊	100	0	0	25	25	13
	外语.	广告	用户 费用	评论	更新	个性化
危地马拉	0	0	0	75	0	25
几内亚	0	0	0	0	0	0
几内亚-比绍	100	0	0	0	0	0
圭亚那	0	0	0	50	0	50
海地	100	0	0	0	100	0
洪都拉斯	29	0	0	43	14	0
香港	94	0	12	6	18	6
匈牙利	8	17	0	17	33	8
冰岛	11	0	0	67	17	0
印度	6	0	0	61	44	11
印度尼西亚	0	0	0	0	0	0
伊朗	33	0	0	0	17	33
伊拉克	69	0	0	23	15	15
爱尔兰	100	0	0	67	39	6
以色列	100	7	0	27	40	13
意大利	43	0	0	0	71	0
牙买加	0	24	0	47	12	0
日本	100	0	0	40	50	5
约旦	86	0	0	14	14	57
哈萨克斯坦	100	0	0	100	50	0
肯尼亚	0	0	0	33	11	0
基里巴斯	0	0	0	0	0	0
北韩	100	0	0	0	0	0
韩国	100	0	0	93	93	86
科威特	98	67	11	0	22	44
吉尔吉斯斯坦	100	0	0	33	33	33

老挝	100	14	0	0	0	0
拉脱维亚	100	0	0	50	38	13
黎巴嫩	89	0	0	32	16	16
莱索托	0	0	0	50	0	0
利比里亚	0	0	0	100	0	0
利比亚	100	0	0	100	0	0
列支敦士登	100	100	0	100	0	0
立陶宛	100	0	0	27	36	0
卢森堡	39	0	0	78	78	6
马其顿	100	100	0	0	0	0
马达加斯加	100	0	0	100	0	0
	外语	广告	用户 费用	评论	更新	个性化
马来西亚	100	25	0	75	39	63
马尔代夫	100	0	0	20	0	0
马里	100	0	0	0	0	0
马耳他	100	20	0	40	20	0
马绍尔群岛	0	0	0	0	0	0
毛里塔尼亚	0	0	0	0	0	0
毛里求斯	8	0	0	23	0	100
墨西哥	42	5	0	89	47	11
密克罗尼西亚	0	0	0	0	0	0
摩尔多瓦	100	0	0	0	0	0
摩纳哥	100	0	0	50	50	50
蒙古	100	25	0	100	50	0
摩洛哥	50	0	0	63	25	25
莫桑比克	100	0	0	0	0	0
缅甸	100	0	0	67	0	33
纳米比亚	0	0	0	20	0	10
瑙鲁	0	0	0	0	1	0
尼泊尔	100	0	0	76	6	0
荷兰	100	4	0	3	48	17
新西兰	4	4	0	39	46	11
尼加拉瓜	0	0	0	10	10	0
尼日尔	50	0	0	0	0	0

尼日利亚	0	0	0	86	57	0
纽埃	0	0	0	0	0	0
挪威	100	0	0	17	17	7
阿曼	50	25	13	25	38	13
巴基斯坦	14	27	0	36	32	0
帕劳	0	0	0	100	0	0
巴拿马	50	0	0	25	25	0
巴布亚新几内亚	0	0	0	11	0	0
巴拉圭	36	0	0	55	9	0
秘鲁	32	0	0	74	21	11
菲律宾	0	0	0	42	17	4
波兰	100	8	0	4	21	0
葡萄牙	84	0	5	63	97	16
卡塔尔	91	9	0	9	18	55
	<i>外语.</i>	<i>广告</i>	<i>用户 费用</i>	<i>评论</i>	<i>更新</i>	<i>个性化</i>
俄罗斯	6	22	0	56	33	67
卢旺达	88	0	0	38	0	25
圣多美	100	0	0	0	0	0
圣基茨/尼维斯	100	0	0	33	0	0
圣卢西亚	100	0	0	67	33	0
圣文森特	33	100	0	67	0	33
萨摩亚	0	0	0	0	0	0
圣马力诺	100	0	0	0	0	0
沙特阿拉伯	100	0	0	15	8	46
塞内加尔	100	0	0	0	0	0
塞尔维亚和蒙特内哥罗	100	0	0	50	42	0
塞舌尔	100	17	0	17	17	0
塞拉利昂	100	0	0	0	0	0
新加坡	100	0	20	100	60	33
斯洛伐克	94	0	0	6	11	0
斯洛文尼亚	100	0	0	19	27	8
所罗门群岛	100	0	0	0	0	0
索马里	100	0	0	0	0	0

索马里兰	100	0	0	0	0	0
南非	7	0	0	38	14	0
西班牙	95	0	0	50	45	5
斯里兰卡	100	0	0	0	0	0
苏丹	100	0	0	0	0	0
苏里南	100	0	0	100	100	0
斯威士兰	100	0	0	100	100	0
瑞典	100	0	0	0	54	0
瑞士	100	0	0	67	38	4
叙利亚	80	0	0	0	80	40
塔吉克斯坦	100	50	0	50	50	50
坦桑尼亚	0	0	0	5	5	0
泰国	100	29	0	0	29	0
多哥	100	100	0	100	100	0
汤加	100	0	0	0	100	0
特立尼达	8	0	0	62	0	8
突尼斯	100	0	0	0	25	0
土耳其	4	4	0	4	3	4
	外语	广告	用户 费用	评论	更新	个性化
图瓦卢	0	0	0	0	0	0
乌干达	0	0	0	56	11	0
乌克兰	80	10	0	50	50	10
美国	43	2	3	62	74	31
乌拉圭	36	0	0	9	18	9
乌兹别克斯坦	75	0	0	50	0	0
努瓦阿图	0	0	0	0	0	0
梵蒂冈	100	0	0	0	0	0
委内瑞拉	11	0	0	33	0	11
越南	100	98	0	75	19	0
也门	100	0	0	14	14	0
赞比亚	0	50	0	75	0	0
津巴布韦	0	0	0	33	0	0