



دليل تعريفي لمؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي 2024م

يوليو 2024

نوع الوثيقة: دليل تعريفي
تصنيف الوثيقة: عام
رقم الإصدار: 1.0
رقم الوثيقة: DGA-1-2-3-207

المحتويات

3	1 المقدمة
4	2 أهداف الدليل
5	3 نطاق الدليل
6	4 الفئات المستهدفة
7	5 بيان الدليل
7	5.1 نبذة تعريفية عن مفهوم كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي
9	5.2 مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي
10	5.3 أهداف مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي
10	5.4 المواءمة الاستراتيجية لمؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي
11	5.5 منهجية مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي لعام (2024م)
17	6 جدول التعريفات
18	7 جدول الاختصارات

1. المقدمة

بناءً على قرار مجلس الوزراء رقم (418) وتاريخ هـ 1442/07/25 الصادر بالموافقة على تنظيم هيئة الحكومة الرقمية، وإشارةً لما نصت عليه الفقرتان (الرابعة) و (الخامسة) من المادة (الرابعة) على أنه من اختصاصات ومهام الهيئة "التنسيق مع الجهات المختصة للعمل على تنظيم أعمال الحكومة الرقمية، والمنصات والمواقع والخدمات الحكومية الرقمية، والشبكات الحكومية، والبوابة الوطنية الموحدة، ويشمل ذلك وضع الخطط والبرامج والمؤشرات والمقاييس ذات العلاقة بأعمال الحكومة الرقمية والخدمات الحكومية الرقمية المشتركة"، و"إصدار القياسات والمؤشرات والأدوات والتقارير؛ لقياس أداء الجهات الحكومية وقدراتها في مجال الحكومة الرقمية، ورضا المستفيد عنها"؛

وحرصاً من هيئة الحكومة الرقمية على تعزيز الأداء وتسريع التحول الرقمي، ورفع كفاءة المواقع الإلكترونية للجهات الحكومية وتحسين جودة المحتوى الرقمي، بما يتوافق مع التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية ورؤية السعودية 2030.

واستناداً إلى أفضل الممارسات والمؤشرات الدولية، التي تُعنى بتحسين أداء المواقع الإلكترونية الحكومية؛ عملت الهيئة على تطوير مؤشر "كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي"؛ لقياس مدى كفاءة المواقع الإلكترونية الحكومية وجودة المحتوى الرقمي والتحسين من ظهورها على نتائج محركات البحث، ويُعرّف هذا الدليل المؤشر والمنهجية المتبعة ومعايير اختيار المواقع الإلكترونية الحكومية المستهدفة لهذا العام، كما يستعرض ما تركز عليه المنهجية من مناظير ومحاوير يتم تقييم المواقع الإلكترونية الحكومية بناءً عليها.

2. أهداف الدليل

يهدف هذا الدليل إلى تقديم الدعم اللازم للجهات الحكومية لرفع كفاءة مواقعها الإلكترونية ومحتواها الرقمي، وذلك من خلال ما يلي:

- التعريف بمنهجية مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي وآلية التقييم المُتبعة.
- المساهمة في رفع مستوى كفاءة المواقع الإلكترونية، وتحسين جودة المحتوى الرقمي من خلال تطبيق مناهير ومعايير المؤشر المشار إليها في هذه الوثيقة.
- تعزيز الشفافية وتمكين الجهات الحكومية من الفهم الشامل لمناهير ومعايير المؤشر ومستويات تصنيف المواقع الإلكترونية.

3. نطاق الدليل

يقدم هذا الدليل تعريفًا بالمفاهيم المتعلقة بمؤشر "كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي"، وآلية تحديث وتطوير المؤشر، والتعريف بمكوناته الأساسية، بما يتضمن الآتي:

- نبذة عن مفهوم كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي.
- التعريف بمؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي وأهدافه.
- المواءمة الاستراتيجية للمؤشر مع رؤية السعودية 2030 وتوجهات الحكومة الرقمية.
- منهجية المؤشر في دورته الأولى -دورة عام 2024م-، بما يشمل معايير اختيار المواقع الحكومية المستهدفة في هذه الدورة، وتوضيح المناظير والمحاوير التي تضمنها المؤشر، وآليات التقييم المُتَبَّعة، إلى جانب توضيح مستويات الكفاءة التي سيتم تصنيف المواقع الإلكترونية بناءً عليها.
- الخط الزمني لدورة المؤشر خلال العام الحالي 2024م.

4. الفئات المستهدفة

يستهدف هذا الدليل الجهات الحكومية، وقادة عملية التحول الرقمي، والمختصين المسؤولين عن إدارة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي، بالإضافة إلى الجهات المشغلة المسؤولة عن إدارة الأعمال ذات العلاقة بالمواقع الإلكترونية للجهات الحكومية.

5. بيان الدليل

5.1 نبذة تعريفية عن مفهوم كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي

أصبح الإنترنت جزءًا أساسيًا من حياة المستخدمين، ويُعدّ ممكنًا رئيسًا للتميز في الأداء الحكومي، وله تأثير كبير على كيفية تواصل الحكومات مع مستخدميها، فأصبحت المواقع الإلكترونية الحكومية اليوم المصدر الرئيس لطرح المعلومات، وإطلاق الخدمات الرقمية للمستخدمين.

ومع تسارع التحول في المشهد الرقمي، وحاجة المستخدمين إلى الوصول الفوريّ والفعال للمعلومات، أصبح لأداء الموقع الإلكتروني دور مباشر في تعزيز الثقة ورفع الرضا لدى المستخدمين بمختلف فئاتهم على الصعيدين المحلي والعالمي، وتكمن هنا أهمية تحسين التجربة الرقمية للمستخدم وإثراء رحلته، ابتداءً من بحثه عن البيانات والمعلومات باستخدام المتصفحات العالمية، مرورًا بإتاحة هذه المعلومات والخدمات الرقمية بجودة وكفاءة عالية، وانتهاءً بحصوله على المعلومة أو الخدمة بشكل سلس، وتحقيق تطلعاته، بل وتجاوز توقعاته.

تحسين الظهور على محركات البحث مجموعة من الإجراءات لتحسين ظهور الموقع الإلكتروني في نتائج البحث الأولى على محرك البحث؛ لتحقيق معدل زيارات عالية على موقع الجهة الحكومية.



وتعدّ متابعة الكفاءة الفنية للموقع الإلكتروني وتحسينها أمرًا ضروريًا لتقديم تجربة سريعة وموثوقة وسهلة الاستخدام للمستخدمين، حيث يبدأ تحسين كفاءة المواقع الإلكترونية من التهيئة لتحسين الظهور على محركات البحث العالمية مثل محرك بحث "Google"، وهو ما يُطلق عليه (Search Engine Optimization (SEO)، ويعنى بذلك العمل على ظهور الموقع الإلكتروني ضمن نتائج البحث الأولى؛ مما يؤدي إلى زيادة في نمو عدد الزيارات للمواقع الإلكترونية.

وهناك عوامل مهمة متعددة تساهم في تحسين كفاءة المواقع الإلكترونية، ويمكن الإشارة إليها بما يسمى بـ "Technical SEO" أو الإجراءات التقنية لتحسين محركات البحث، وهي مجموعة الإجراءات والخطوات التي يتم اتباعها بغرض تحسين الجوانب الفنية للموقع الإلكتروني حتى يتم التسهيل على روبوتات البحث في الزحف على الموقع (Crawling)، وتقييم صفحاته بناءً على عوامل عدة من شأنها تعزيز تجربة المستخدم، مثل: سرعة تحميل الصفحة، وتكمن أهمية تحسينها في عدم التأثير سلباً على الظهور في نتائج البحث، ومدة بقاء الزوار على الموقع، وحركة المرور الإجمالية.

ويُعتبر تحسين الظهور على محركات البحث من أهم عناصر بناء الحضور الرقمي الفعّال، كما تُعتبر محركات البحث من الأدوات التي تساعد المستخدمين على اكتشاف محتوى موقع إلكتروني معين؛ لذلك يجب الحرص على إعداد المحتوى الموثوق والإيجابي باعتباره عنصر الجذب الأول لتحقيق تطلعات المستخدمين، ولجعلهم يهتمون بتصفح الموقع الإلكتروني، والوسيلة التي يمكن عبرها تحقيق الغاية من إنشاء المواقع والبوابات والتطبيقات وأهدافها الاستراتيجية تجاه الفئات المستهدفة.

المحتوى الرقمي كل ما دُوّن آلياً من المعلومات الخاصة بالخدمات الرقمية التي توفرها الجهات الحكومية للفئات المستهدفة.



ولابد أن يكون المحتوى مميزاً وذا قيمة، ويتوافق مع نطاق عمل الجهة وصورتها، ويسهل الوصول إليه من مختلف الفئات المستهدفة، ويحقق تفاعلاً جيداً معهم. وهناك أنواع عدة للمحتوى، مثل: صفحات المعلومات والمقالات والأخبار، وملفات الفيديو القصيرة، والإحصائيات، والعروض التقديمية، والرسوم التوضيحية.

المحتوى التعريفي هو المعلومات التي تنشرها الجهة الحكومية عبر قنواتها الرقمية للتعريف بالجهة وما تقوم به، مثل: آخر الأخبار ومبادراتها وآلية عملها.



كما يجب أن يكون المحتوى مستدامًا ويلبّي تطلعات الفئات المستهدفة، وأن يتضمن قيمة عالية من حيث الأصالة والحدّثة وكونه مكتوبًا خصيصًا للجهة ذاتها، كما يجب الحرص على صحة ودقة المحتوى ومدى تحقيقه لحاجات وأهداف المستفيد أو الزائر، إضافة إلى شموليته وارتباطه بالجمهور المستهدف، وذلك بأن تغطي المعلومة ما يبحث عنه زائر الموقع مع الحفاظ على التسلسل والموضوعية والسردية الكاملة. كما تجدر الإشارة إلى أهمية طريقة عرض المحتوى وتصميمه، فمثلًا عند تصفح الموقع الإلكتروني لجهة ما، فإنه من الضروري وجود قسم في الموقع مخصص لتعريف القارئ أو المتصفح بالجهة عبر محتوى يعبر عن تاريخ تأسيسها ومهامها وأهدافها وأنشطتها ومسؤولياتها، إلى جانب الاهتمام بالجودة الفنية والبصرية للموقع الإلكتروني.

ولذلك يُعتبر الموقع الإلكتروني إحدى الأدوات الجوهرية لتلبية احتياجات المستخدمين والباحثين عن المعلومات، فإن تحسينه من مختلف الجوانب بما يتناسب مع تجربة المستخدمين يُعدّ أمرًا بالغ الأهمية، ولذا من الضروري متابعة أداء المواقع الإلكترونية الحكومية سعيًا لتحسينها ورفع كفاءتها لتحقيق الأهداف التي طوّرت من أجلها، بما يتناسب مع الرؤية الطموحة للمملكة.

5.2 مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي

يُطلق مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي بشكل سنوي، ويتم خلال الدورة قياس مدى كفاءة وجودة محتوى المواقع الإلكترونية الحكومية؛ لعدد من المناظير الرئيسة والمحاور والمعايير التفصيلية التي تُعدّ بناءً على أفضل الممارسات المحلية والدولية، إضافةً إلى أحدث التجارب والآليات المتبعة لتحسين ظهور المواقع الإلكترونية.

وتكمن أهمية مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي في كونه أداة فاعلة لتعزيز حضور المملكة رقميًا، إضافة إلى تمكين الجهات الحكومية من تحسين مستوى أداء مواقعها الإلكترونية بالتركيز على عدد من المحاور والمعايير التابعة للمؤشر، بهدف تعزيز كفاءة تلك المواقع، وإبراز محتواها على أسس ممنهجة، وضمان الاستمرارية في تحسين ترتيب ظهورها على صفحات نتائج محرك البحث الأولى.

5.3 أهداف مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي

تسعى الهيئة من خلال هذا المؤشر إلى تحقيق عدد من الأهداف، أبرزها:



شكل (1): أهداف مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي

5.4 الموامة الاستراتيجية لمؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي

5.4.1 الموامة مع رؤية السعودية 2030

يرتبط مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي بأهداف "رؤية السعودية 2030" الآتية:

المحور الرئيس		
وطن طموح		
المستوى الثالث	المستوى الثاني	المستوى الأول
تطوير الحكومة الإلكترونية 5.2.4	تحسين أداء الجهاز الحكومي 5.2	تعزيز فاعلية الحكومة 5

شكل (2): أهداف رؤية السعودية 2030

5.4.2 المواءمة مع التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية

يرتبط مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي بأربع ركائز أساسية من أصل ست ركائز مرقمة حسب ظهورها في وثيقة التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية هي: رضا المستفيدين، وحكومة فعالة، وبيئة تنظيمية، وتسريع التحول.



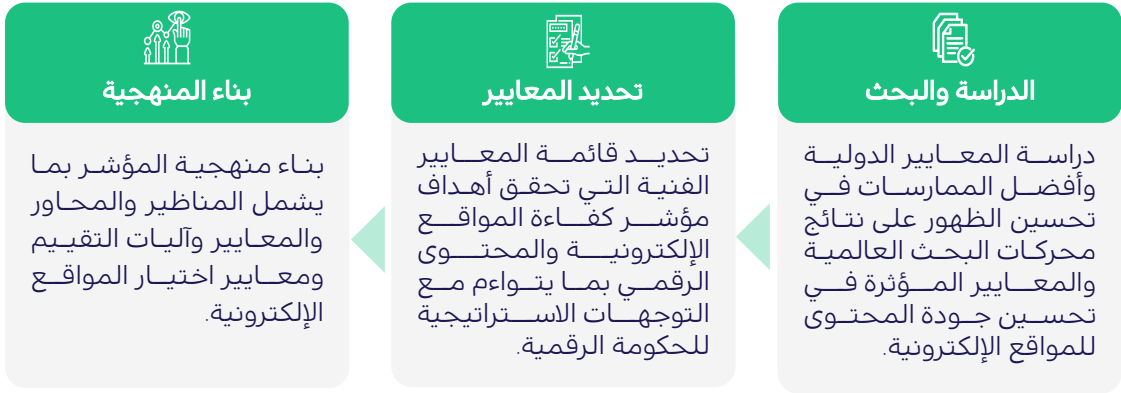
شكل (3): التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية ذات العلاقة

5.5 منهجية مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي لعام (2024م)

في الدورة الأولى من مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي، طورت الهيئة منهجية المؤشر وفق أفضل الممارسات المحلية والعالمية، حيث يتكون المؤشر في عام (2024م) من منظورين رئيسيين هما: منظور الكفاءة الفنية ومنظور جودة المحتوى، ويشملان (11) محورًا تغطي الجوانب المختلفة من أداء المواقع الإلكترونية، كما يستهدف المؤشر في دورته لعام (2024م) (250) موقع إلكتروني حكومي تم اختيارها طبقًا لمعايير محددة وتقييمها وفقًا لهذه المنهجية وآليات التقييم المعتمدة ضمنها.

5.5.1 آلية تطوير مؤشر المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي

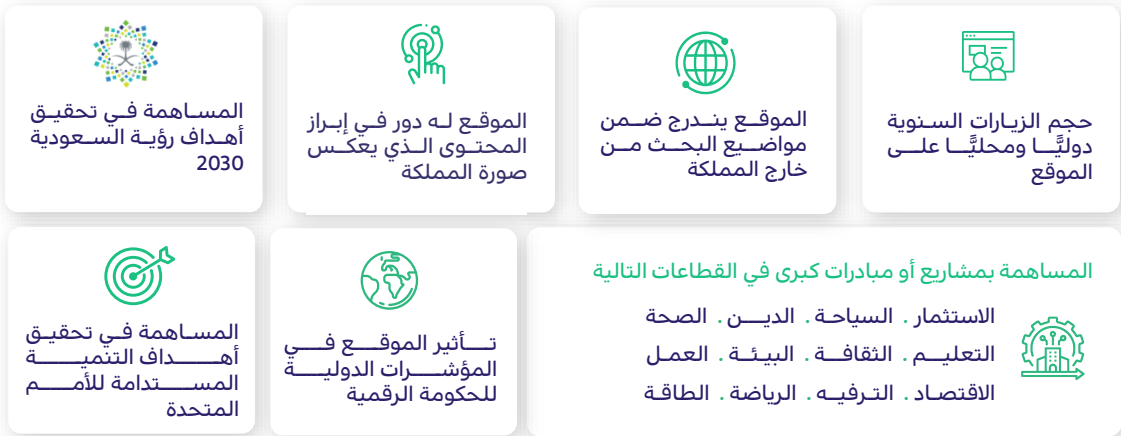
حرصت الهيئة على تطوير مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي باتباع آلية علمية ومنظمة عبر مراحل متعددة من البحث والتطوير ضمن ثلاث مراحل رئيسية - الشكل (4) - وبما يتوافق مع المؤشرات الدولية وأفضل الممارسات العالمية ذات الصلة، وبالمواءمة مع التوجهات الاستراتيجية للحكومة الرقمية، وتحقيق مستهدفاتها بشكل تدريجي، ولتسريع وتيرة عمليات التحول الرقمي في المملكة، وتحقيق الأثر منها.



شكل (4): مراحل تطوير المؤشر

5.5.2 معايير اختيار المواقع الإلكترونية المستهدفة في المؤشر لعام (2024م)

قامت الهيئة بتحديد واختيار المواقع الإلكترونية الحكومية المستهدفة في دورة المؤشر لعام (2024م) بواقع (250) موقع إلكتروني حكومي بناءً على معايير الاختيار كما هو مبين في الشكل (5):



شكل (5): معايير اختيار المواقع الإلكترونية المستهدفة

5.5.3 مناظير ومحاور المؤشر لعام (2024م)

يتكون مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي من منظورين رئيسيين، يندرج تحت كلٍّ منها عدد من المحاور بإجمالي (11) محورًا، وتشمل معايير تفصيلية يتم عبرها تقييم أداء الموقع الإلكتروني. ويلخص الجدول أدناه مكونات مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي:

آلية التقييم	المحاور	المنظور
 الأدوات التقنية	<ul style="list-style-type: none">• قوة النطاق والاستضافة• جودة الموقع• تحسين البحث• الأمن الرقمي• إمكانية الوصول• الإتاحة والتوافق	المنظور الأول الكفاءة الفنية Technical Efficiency
 تقييم خبير المحتوى للمواقع الإلكترونية عبر تصفحها	<ul style="list-style-type: none">• القيمة المضافة للمحتوى• الجودة التحريرية للمحتوى• العرض والتصميم• المشاركة الإلكترونية• البيانات المفتوحة	المنظور الثاني جودة المحتوى Content Quality

جدول (1): مناظير ومحاور مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي

المنظور الأول: الكفاءة الفنية

يُعنى هذا المنظور بقياس فعالية وجودة الموقع الإلكتروني وجاهزيته التقنية للظهور في النتائج الأولى لمحركات البحث بناءً على توافقه مع متطلبات الخوارزميات، بالإضافة إلى تقييم إمكانية الوصول إليه ومدى إتاحته.

ويشمل هذا المنظور (6) محاور، هي: قوة النطاق والاستضافة، وجودة الموقع، وتحسين البحث، والأمن الرقمي، وإمكانية الوصول، والإتاحة والتوافق.

محاور منظور الكفاءة الفنية

قياس قوة النطاق وصحة الموقع الإلكتروني، بالإضافة إلى ضمان تسجيل النطاق بشكل صحيح وموثوق.	قوة النطاق والاستضافة	
تقييم أداء وجودة الموقع الإلكتروني من حيث التأكد من عدم التوقف وقياس حركة مرور الويب وحجم الصفحة وغيرها.	جودة الموقع	
قياس مدى فعالية ظهور الموقع الإلكتروني في نتائج محركات البحث SEO من خلال قياس سرعة تحميل الصفحة وغيرها.	تحسين البحث	
التحقق من مدى سلامة وأمان الموقع الإلكتروني من خلال التأكد من سلامة البروتوكولات وغيرها.	الأمن الرقمي	
التحقق من توفير الوصول المتكافئ إلى المعلومات والخدمات الحكومية الرقمية لجميع فئات المجتمع ويشمل ذلك ذوي الإعاقة وكبار السن.	إمكانية الوصول	
قياس توافق الموقع الإلكتروني مع جميع أحجام الشاشات وأنواع المتصفحات، بالإضافة إلى توافرية الموقع وإتاحته للتصفح في جميع الأوقات.	الإتاحة والتوافر	

شكل (6): محاور منظور الكفاءة الفنية

آلية تقييم المنظور






أدوات تقنية لقياس جودة النطاق وقياس كفاءة الموقع في الظهور على محركات البحث، وإمكانية وصول مختلف شرائح المستخدمين إليها.

المنظور الثاني: جودة المحتوى

يُعنى هذا المنظور بقياس جودة المحتوى في الموقع الإلكتروني وجودته التحريرية والصياغية، وشموليته، ومدى تناسق عرضه، وإتاحة مصادر البيانات المفتوحة، وطرق المشاركة الإلكترونية.

ويشمل هذا المنظور (5) محاور، هي: القيمة المضافة للمحتوى، والجودة التحريرية للمحتوى، والعرض والتصميم، والمشاركة الإلكترونية، والبيانات المفتوحة.

محاور منظور جودة المحتوى

التحقق من أصالة وحداثة وصحة ودقة المحتوى بالإضافة إلى تقييم مدى شموليته وارتباطه بالجهة.	القيمة المضافة للمحتوى	
قياس مدى السلامة الإملائية والصحة اللغوية للنصوص، بالإضافة إلى استخدام المصطلحات بما يتناسب مع السياق.	الجودة التحريرية للمحتوى	
قياس الجودة الفنية والبصرية للموقع، بالإضافة إلى التحقق من عرض المحتوى وتصميمه وتناسقه بما يتماشى مع أهم المعايير ذات العلاقة.	العرض والتصميم	
تقييم فعالية المشاركة الإلكترونية بالإضافة إلى التفاعل على منصات وسائل التواصل الاجتماعي.	المشاركة الإلكترونية	
التحقق من شمولية الموقع لقسم البيانات المفتوحة وعرض الإحصائيات، مع توفير إمكانية طلب البيانات.	البيانات المفتوحة	

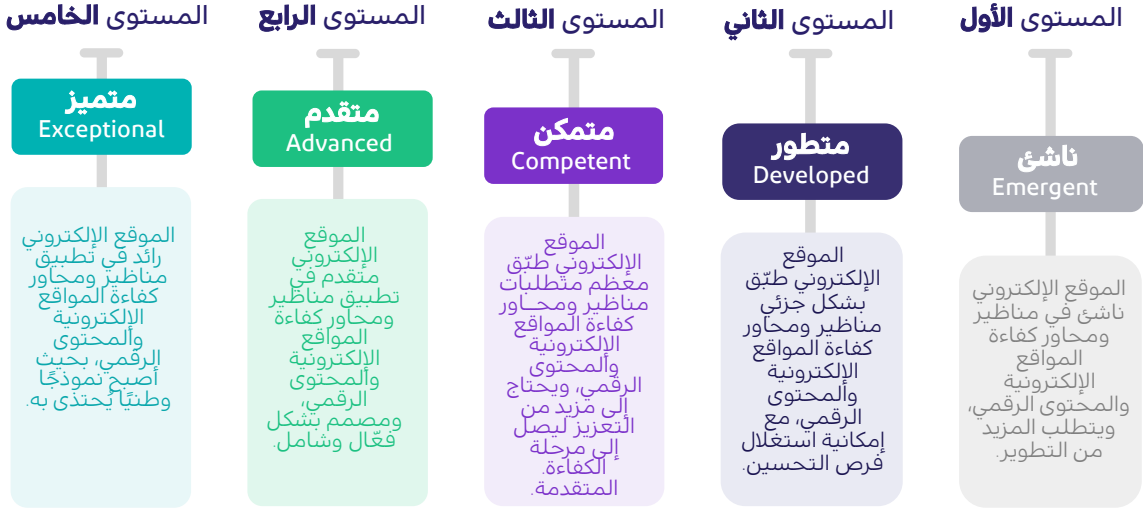
شكل (7): محاور منظور جودة المحتوى

آلية تقييم المنظور

يتم عبر تقييم خبير المحتوى للمواقع الإلكترونية عبر تصفحها.

5.5.4 مستويات كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي

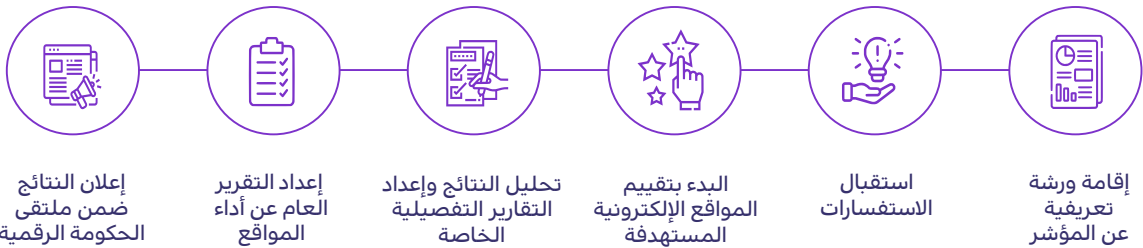
تُرصد نتائج مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي لكل موقع بناءً على تحليل المدخلات والبيانات لجميع المناظير، وما يندرج تحتها من محاور وفقاً للآليات المعتمدة، وعلى إثر ذلك يُصنّف مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي المواقع المستهدفة ضمن (5) مستويات، تُحدّد بناءً على تقييمها كالآتي:



شكل (8): مستويات كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي

5.5.5 مراحل تنفيذ دورة مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي

يتم قياس مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي في دورته لعام (2024م) من خلال (6) مراحل رئيسة، كما هو مبين في الشكل التالي:



شكل (9): مراحل تنفيذ دورة مؤشر كفاءة المواقع الإلكترونية والمحتوى الرقمي

6. جدول التعريفات

يُقصد بالألفاظ والعبارات الآتية - أينما وردت في هذه الوثيقة - المعاني المبينة أمام كلِّ منها، ما لم يقتض السياق خلاف ذلك:

المصطلح	التعريف
الهيئة	هيئة الحكومة الرقمية.
المستفيد	المواطن، أو المقيم، أو الزائر، أو الجهات الحكومية، أو منظمات القطاع الخاص، أو غير الربحي داخل المملكة وخارجها التي بحاجة إلى التفاعل مع جهة حكومية للحصول على أيِّ من خدماتها المقدمة.
التحول الرقمي	تحويل نماذج الأعمال وتطويرها بشكل استراتيجي، لتكون نماذج رقمية مستندة على بيانات وتقنيات وشبكات الاتصالات.
الحكومة الرقمية	دعم العمليات الإدارية والتنظيمية والتشغيلية داخل القطاعات الحكومية وفيما بينها؛ لتحقيق التحول الرقمي، وتطوير وتحسين وتمكين الوصول بسهولة وفاعلية للمعلومات والخدمات الحكومية.
الجهات الحكومية	الوزارات والهيئات والمؤسسات العامة والمجالس والمراكز الوطنية، وما في حكمها.
القناة الرقمية	هي وسيلة اتصال رقمي لعرض المعلومات، أو تقديم المنتجات والخدمات الرقمية للمستخدمين، مثل: المواقع، أو البوابات الرقمية، أو تطبيقات الأجهزة الذكية، أو البريد الإلكتروني، أو أكشاك الخدمة الذاتية، أو خدمات مراكز الاتصال، أو مواقع وتطبيقات التواصل الاجتماعي، أو المتحدث الآلي (شات بوت). وقد تكون الخدمات مُقدّمة على جميع القنوات، أو بشكل انتقائي على بعضها.
إمكانية الوصول	أن تكون الخدمات متاحةً بسهولة لجميع المستخدمين، وتغطي الشمولية، والمساواة، وإرشادات سهولة الوصول.
الموقع الإلكتروني	صفحات ويب غير تفاعلية تقدم محتوى تعريفياً وإخبارياً متاحاً للجميع دون الحاجة إلى تسجيل دخول للموقع الإلكتروني، ويمكن من خلاله عرض دليل المنتجات والخدمات المتاحة بدون القدرة على طلبها، أي أنها خدمات غير تفاعلية.
محرك البحث	هو برنامج يعمل وفقاً لخوارزميات معينة تقوم بالوصول إلى صفحات الموقع الإلكتروني وفهرستها وإظهارها للباحث، مثل: جوجل، وبينج، وباهو، وغيرها من محركات البحث الأخرى.
تحسين الظهور على محركات البحث	مجموعة من الإجراءات لتحسين ظهور الموقع الإلكتروني في نتائج البحث الأولى على محرك البحث؛ لتحقيق معدل زيارات عالية لموقع الجهة الحكومية.
الخوارزميات	مجموعة من العوامل التي تتكون منها أنظمة ترتيب مئات المليارات من صفحات الويب في فهرس بحث جوجل، من أجل توفير نتائج مفيدة وذات صلة، وفي جزء من الثانية.
محتوى المواقع الإلكترونية	جميع البيانات والمعلومات والملفات التي يتم عرضها على الموقع الإلكتروني، ويشمل ذلك: المحتوى النصي، والصور، والفيديوهات، والمخططات، والجداول، وغيرها.
المحتوى الرقمي	هو كل ما دُوّن آلياً من المعلومات الخاصة بالخدمات الرقمية التي توفرها الجهات الحكومية للفتات المستهدفة.
المحتوى التعريفي	هو المعلومات التي تنشرها الجهة الحكومية عبر قنواتها الرقمية للتعريف بالجهة وما تقوم به، مثل: آخر الأخبار، ومبادراتها، وألية عملها.
تجربة المستخدم	هي العملية التي يستخدمها المصممون لصنع منتجات توفر تجارب هادفة ومتمحورة حول المستخدمين حيث يتضمن ذلك تصميم التجربة بالكامل، ويشمل ذلك: تصميم القيمة، والوظيفة، والمحتوى، والتنقل، وسهولة الاستخدام، والعلامة التجارية، وتصميم الواجهة.
روبوت الزحف	هو ما يتم استخدامه في محركات البحث العالمية لاكتشاف المواقع الإلكترونية وفحصها تلقائياً من خلال تتبع الروابط من صفحة ويب إلى أخرى.

7. جدول الاختصارات

الاختصار	المعنى
SEO	تحسين محركات البحث (Search Engine optimization)



هيئة الحكومة الرقمية
Digital Government Authority