

سياسة إمكانية الوصول الرقمي



سياسة إمكانية الوصول الرقمي

تلتزم الهيئة العامة للغذاء والدواء بتوفير بيئة رقمية شاملة وخالية من الحواجز تمكّن جميع المستخدمين - بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والمرضى وذويهم - من الوصول إلى المنصات والخدمات الرقمية للهيئة واستخدامها بسهولة.

تضمن هذه السياسة المساواة في الوصول الرقمي لجميع المستخدمين من خلال اعتماد التقنيات المساعدة ومبادئ التصميم الموحد (كود المنصات) والامتثال للأنظمة الوطنية والمعايير الدولية لإمكانية الوصول. وتمثل هذه السياسة ركيزة أساسية لنهج الهيئة المرتكز على المستخدم والتحول نحو الحكومة الرقمية في القطاع الصحي

تهدف هذه السياسة إلى:

- ضمان إمكانية وصول جميع المستخدمين إلى المنصات والخدمات الرقمية للهيئة بجميع فئاتهم
- تعزيز التصميم الشامل الذي يستوعب الاحتياجات والقدرات المتنوعة للمستخدمين
- الامتثال لمتطلبات هيئة الحكومة الرقمية السعودية لإمكانية الوصول
- التوافق مع أفضل الممارسات والمعايير الدولية لإمكانية الوصول
- دمج إمكانية الوصول في جميع مراحل تصميم الخدمات وتطويرها وصيانتها
- تمكين التحسين المستمر من خلال المراقبة وملاحظات المستخدمين

تنطبق هذه السياسة على:

- جميع المواقع الإلكترونية والبوابات وتطبيقات الهواتف المحمولة والخدمات الرقمية التي تقدمها الهيئة
- منصات الاستعلام عن الأدوية والأجهزة الطبية والمنتجات الغذائية المسجلة
- أنظمة الإبلاغ عن الأعراض الجانبية والتقصي الدوائي
- خدمات التراخيص والتصاريح الإلكترونية
- منصات التوعية الصحية والتثقيف الدوائي
- جميع موظفي الهيئة والمتعاقدين والموردين المشاركين في تصميم وتطوير وصيانة الخدمات الرقمية
- أي خدمات رقمية جديدة أو معدلة قبل الإطلاق أو النشر

إمكانية الوصول: تشير إلى ممارسة تصميم المحتوى الرقمي والواجهات والخدمات بحيث يمكن إدراكها وفهمها والتنقل فيها واستخدامها بفعالية من قبل جميع الأشخاص، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة وكبار السن والمرضى.

التقنيات المساعدة: الأدوات والبرامج التي تساعد الأشخاص ذوي الإعاقة على الوصول إلى المحتوى الرقمي واستخدامه، مثل قارئات الشاشة ومكبرات الشاشة وبرامج التحكم الصوتي.

تستند هذه السياسة إلى أربعة مبادئ معترف بها دوليًا لإمكانية الوصول:

قابل للإدراك: يجب تقديم المعلومات ومكونات واجهة المستخدم بطرق يمكن للمستخدمين إدراكها، خاصة المعلومات الطبية والدوائية الحيوية.

قابل للتشغيل: يجب أن تكون مكونات واجهة المستخدم والتنقل قابلة للتشغيل من خلال طرق إدخال مختلفة، بما في ذلك التقنيات المساعدة.

قابل للفهم: يجب أن يكون المحتوى وتشغيل الواجهات سهل الفهم، مع مراعاة تبسيط المصطلحات الطبية والدوائية المعقدة.

قوة المحتوى: يجب أن يكون المحتوى قويًا بما يكفي ليتم تفسيره بشكل موثوق من قبل مجموعة واسعة من التقنيات المساعدة.

تلتزم الهيئة بالامتثال لـ:

I. إرشادات إمكانية الوصول لمحتوى الويب WCAG 2.2 للمستوى AA (كحد أدنى) والمستوى AAA كلما أمكن ذلك

II. معايير هيئة الحكومة الرقمية السعودية لإمكانية الوصول

III. المعيار الأوروبي EN 301 549 (متطلبات إمكانية الوصول لتقنية المعلومات والاتصالات)

IV. المعيار الدولي ISO 30071-1 (نظام إدارة التصميم الشامل)

يجب أن تخضع جميع الخدمات الرقمية لتقييم إمكانية الوصول قبل الإطلاق وبشكل دوري بعد ذلك.

تضمن الهيئة توفير:

- بدائل نصية للمحتوى غير النصي (بما في ذلك صور الأدوية والمنتجات)
- التسميات التوضيحية والنصوص المكتوبة للمحتوى الصوتي/المرئي (خاصة مقاطع التوعية الصحية)

- أوضاع بصرية عالية التباين لسهولة القراءة
- تغيير حجم النص حتى 200% دون فقدان الوظائف
- هياكل تنقل واضحة ومتسقة في جميع المنصات
- منع الأخطاء والتحقق الفوري من صحة البيانات (مهم في نماذج الإبلاغ عن الأعراض الجانبية)
- وضوح اللغة وسهولة القراءة مع تبسيط المصطلحات الطبية
- تصميم متجاوب مع الهواتف المحمولة وسهل للمس
- تدعم المنصات الرقمية للهيئة:
- مكبرات الشاشة لتكبير المحتوى دون فقدان الوضوح
- أحجام وتباعد خطوط قابلة للتعديل لتحسين سهولة القراءة
- أوضاع عرض عالية التباين للمستخدمين ذوي الإعاقات البصرية
- دراسة تفاعل المستخدمين على الأجهزة المحمولة وقياس أهمية استخدامها بدراسة بيانات Google Analytics
- توحيد ودعم اللغتين العربية والإنجليزية في محتوى الأنظمة.
- توفير معلومات إضافية للمصطلحات غير الواضحة على حقول المدخلات.
- دراسة الأنظمة الحالية من حيث تفاعل المستخدمين، واقتراح تحسينات عليها (مثل آلية عرض المحتوى عند تكبير أو تصغير الصفحات).
- استخدام ألوان غير بارزة لتقليل إجهاد العين وتحسين تجربة الاطلاع.
- جميع المنصات الرقمية للهيئة، بما في ذلك المواقع الإلكترونية والبوابات وتطبيقات الهواتف المحمولة، يجب أن تستخدم تقنيات التصميم المتجاوب والتكيفي لضمان العرض والوظائف الأمثل عبر أجهزة الكمبيوتر المكتبية والأجهزة اللوحية والهواتف الذكية.
- يجب تصميم عناصر واجهة المستخدم مثل الأزرار والقوائم والروابط وحقول النماذج لتكون سهلة التشغيل على شاشات للمس، مع حجم وتباعد كافيين لمنع التنشيط العرضي ودعم المستخدمين ذوي القدرات الحركية المحدودة.

يجب أن تدعم الخدمات الرقمية كلاً من الاتجاهات الطولية والعرضية، مع إعادة تدفق المحتوى ومكونات الواجهة ديناميكيًا عند تدوير الأجهزة.

يجب تصميم النماذج المحمولة (خاصة نماذج الإبلاغ عن الأعراض الجانبية وطلبات التراخيص) لدعم التقنيات المساعدة، بما في ذلك قارئات الشاشة وأدوات الإدخال الصوتي. يجب أن تتضمن حقول النماذج تسميات وتعليمات ورسائل خطأ واضحة.

يجب تحسين الخدمات الرقمية المحمولة للأداء لضمان إمكانية الوصول للمستخدمين في بيئات النطاق الترددي المنخفض، مع تحميل المحتوى الأساسي أولاً.

يجب إجراء اختبار إمكانية الوصول عبر الهاتف المحمول بانتظام عبر أجهزة مختلفة وأنظمة تشغيل وتقنيات مساعدة.

فريق الحوكمة الرقمية: يشرف على تنفيذ هذه السياسة ويضمن امتثال جميع الخدمات الرقمية لمعايير إمكانية الوصول.

فريق التجربة الرقمية: مسؤول عن تصميم الخدمات الرقمية مع مراعاة تطبيق كود المنصات الموحد، باتباع معايير هيئة الحكومة الرقمية.

منشئو المحتوى: ضمان أن جميع المحتويات المنشورة على المنصات الرقمية للهيئة يمكن الوصول إليها، باستخدام ممارسات مثل إضافة نص بديل للصور وتسميات توضيحية لمقاطع الفيديو الطبية والتوعوية.

الموردون الخارجيون: يجب على الموردين الامتثال لمعايير إمكانية الوصول للهيئة عند تقديم الخدمات أو تطوير الحلول الرقمية.

موظفو الهيئة: سيتم تدريب جميع الموظفين المشاركين في تطوير المحتوى وتصميم الخدمات على معايير وإرشادات إمكانية الوصول.

يمكن للمستخدمين الإبلاغ عن مشكلات إمكانية الوصول من خلال:

• مركز الاتصال الموحد: 19999

• منصة ننجها: <https://www.sfda.gov.sa/ar/nnjzha>

تلتزم الهيئة بتعزيز إمكانية الوصول إلى خدماتها الرقمية بشكل مستمر لضمان الامتثال المستدام وتحسين تجربة المستخدمين.

ستقوم الهيئة بـ:

• إجراء عمليات تدقيق دورية لإمكانية الوصول لتقييم الامتثال للمعايير الوطنية والدولية

- تتبع مؤشرات الأداء الرئيسية لإمكانية الوصول مثل معدلات الامتثال ووقت حل المشكلات ورضا المستخدمين
 - جمع وتحليل ملاحظات المستخدمين حول حواجز إمكانية الوصول وتحديات قابلية الاستخدام
 - دمج نتائج التدقيق وملاحظات المستخدمين في خطط تحسين الخدمات
 - نشر بيانات الامتثال لإمكانية الوصول لإظهار الشفافية والمساءلة
- ستراقب الهيئة بنشاط تطبيق هذه السياسة من خلال التقييمات والمراجعات المنتظمة. سيتم معالجة أي فجوات في الامتثال على الفور، وسيتم اتخاذ تدابير لضمان الوفاء بمتطلبات السياسة بشكل متسق. تتم مراجعة هذه السياسة سنويًا أو عند إصدار معايير جديدة وطنية أو دولية لإمكانية الوصول.
- إرشادات هيئة الحكومة الرقمية لإمكانية الوصول
 - إرشادات إمكانية الوصول لمحتوى الويب (WCAG 2.2 (W3C)
 - نظام حماية البيانات الشخصية (PDPL)

تاريخ الإصدار: [2026-05-19]

رقم الإصدار: 1.0