



تقرير  
الاستدامة  
2023



# قائمة المحتويات



## ازدهار الأفراد والمجتمعات

- 48 استقطاب المواهب والاحتفاظ بها  
54 بيئة متنوعة وشاملة  
57 صحة ورفاهية الموظفين  
59 إمكانية الوصول الرقمي لتنمية المجتمع



## الارتقاء بالمسؤولية البيئية

- 64 الانبعاثات واستهلاك الطاقة  
65 استخدام الموارد والنفايات  
67 استهلاك المياه

- 68 الملحق  
69 (أ) مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير  
75 (ب) الموضوعات الجوهرية  
77 (ج) إشراك الجهات المعنية

5	معلومات التقرير
7	رسالة من رئيس مجلس الإدارة
9	رسالة من الرئيس التنفيذي
11	نبذة عن علم
19	الاستدامة في علم



25

## ضمان حوكمة فعالة

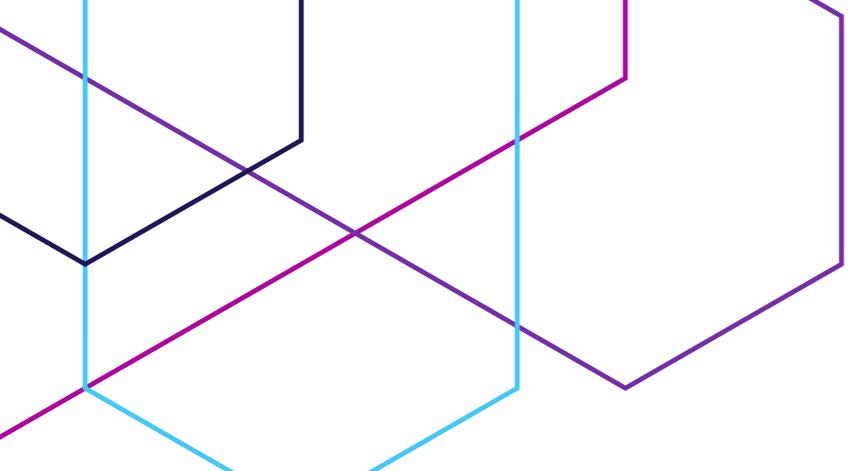
26	حوكمة الشركات والممارسات الأخلاقية
33	أمن وخصوصية المعلومات
34	عوايد المستثمرين



35

## تمكين الثقافة الرقمية

36	التحول الرقمي والابتكار
45	التمحور حول العميل



## معايير التقرير

أُعد هذا التقرير بما يتواءل مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs)، والدليل الإرشادي للإفصاح عن الممارسات البيئية والاجتماعية وحكومة الشركات من شركة تداول السعودية، ورؤية المملكة 2030.



## فترة التقرير

يركز هذا التقرير ترکیزاً كاملاً على شركة علم وأنشطتها المباشرة، ويغطي هذا التقرير الفترة من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023؛ بما يتواءل مع دورة إعداد التقارير المالية السنوية للشركة.



## الفئة المستهدفة



يحمل هذا التقرير أهمية بالنسبة للجهات المعنية الحالية والمحتملة؛ إذ يقدم مرئيات حول كيفية تحقيق القيمة وحمايةها والتخفيف من مخاطر تناقصها بما يخدم مصالح الجهات المعنية الرئيسية للشركة التي تشمل: الموظفين، والعملاء، والجهات التنظيمية، والمجتمع.

## إرشادات إعداد التقرير



يغطي هذا التقرير أنشطة شركة علم في المملكة العربية السعودية. ولا يشمل أي بيانات من الشركات التابعة والعملاء والمورّدين الخارجيين؛ ما لم يُذكر خلاف ذلك. وتجرؤ الإشارة إلى أن جميع البيانات المالية الواردة في التقرير يُعبر عنها بالريال السعودي.

## للتواصل معنا

يمكنكم التواصل معنا أو تزويدنا بالملحوظات حول هذا التقرير عبر أي من القنوات التالية:

[linkedin.com/company/elm/](https://www.linkedin.com/company/elm/)

[x.com/elm](https://x.com/elm)

[facebook.com/Elm](https://facebook.com/Elm)

+966112503962

ir@elm.sa

## بيانات التطبيعية

يرد في هذا التقرير "عبارات استشرافية وتطبيعية" تعبر عن الطريقة التي تعزم بها شركة علم تنفيذ عملياتها وأنشطتها في المستقبل، وتتميز العبارات الاستشرافية والتطبيعية بورود مصطلحات مثل: "تخطط" و"تهدف" و"تطمح" و"تفرض" و"تواصل" و"تؤمن"، أو غيرها من الكلمات التي تشير إلى إمكانية أو احتمالية اتخاذ الأفعال أو حدوث الواقع أو تحقيق النتائج؛ مثل "يمكن" أو "قد".

بذلت علم كل جهد ممكن لضمان دقة هذا التقرير ومصداقيته. ولكن العبارات الاستشرافية والتطبيعية تنطوي بطبيعتها على المخاطر الكامنة وأوجه عدم اليقين المرتبطة بتوقعات المستقبل، وهذا يعني احتمالية تغير النتائج الفعلية بشكل جوهري عن تلك المتوقعة أو المتضمنة في هذه العبارات. وتُخضع هذه العبارات إلى مخاطر خارجة عن سيطرة شركة علم؛ وبالتالي لا تعتبر ضمانتاً بأن الأحداث التي تذكرها هذه العبارات الاستشرافية والتطبيعية ستتحقق بالفعل.



# معلومات التقرير

أهلاً بكم في تقرير الاستدامة الأول لشركة علم، الذي يسلط الضوء على الإنجازات والمبادرات ذات الصلة بالاستدامة في عام 2023، إلى جانب خططنا المستقبلية والتزاماتنا وأهدافنا الساعية إلى بناء كيان مستدام تساهِم في ازدهار المجتمع والمملكة العربية السعودية.

# رسالة رئيس مجلس الإدارة

إلى التعليم وعدم المساواة. ترك شركة علم أثراً إيجابياً على المجتمع من خلال المنتجات المبتكرة والحلول المخصصة، وتسهم في بناء سوق أكثر فاعلية واستدامة وحفظاً على البيئة بما يعود بالفائدة على المملكة وجميع مواطنيها.

تمنحنا خبراتنا ومعرفتنا مكانة فريدة في المملكة، مدرجين بذلك مسؤولياتنا الاجتماعية ومسؤولياتنا تجاه عملائنا. ومن خلال الشراكات والتعاون الإستراتيجي، تمكنا من توسيع انتشارنا وتوفير منصات وخدمات وحلول تعود بالفائدة على جميع قطاعات الأعمال والمجتمع.

أتقدم بجزيل الشكر إلى قيادتنا الرشيدة على دعمها وتوجيهها المستمرة؛ كما أعرب عن امتناني لكل المساهمين وفريق الإدارة العليا، وكل موظف في الشركة؛ وذلك على الالتزام الثابت خلال عام 2023، الذي كان له دور أساسي في نجاحنا المتواصل. أطلع بمحاس إلى المرحلة القادمة للعمل معًا نحو مستقبل أكثر استدامة في عام 2024 وما بعده.

**رائد عبدالله بن أحمد**  
رئيس مجلس الإدارة

يسعدني أن أرحب بكم في تقرير الاستدامة الأول لشركة علم.

الذي يسلط الضوء على أهم الإنجازات المستدامة والنمو القوي والمتميز في عمليات الشركة خلال عام 2023؛ حيث تمركزت شركة علم في مصاف الشركات؛ مما جعلها أحد رواد مجال التحول الرقمي في المنطقة، متماشين مع رؤية المملكة 2030.

منذ أكثر من 30 عاماً ونحن في طليعة المبتكرين في المجال الرقمي، ملتزمين بالريادة والتميز من خلال الأفكار والمنتجات الجديدة التي تخدم القطاعين الحكومي والخاص؛ فضلاً عن المجتمع السعودي بشكل عام، حيث يعتمد التزامنا على مدى إدراكنا للفائدة التي تعود بها الاستدامة على الجميع.

في وقتنا الحالي، أصبح فهم مبدأ الاستدامة المتتطور الذي يعالج القضايا البيئية والاجتماعية وتلك المتعلقة بالحكومة أهم بالنسبة لأعمالنا من أي وقت مضى؛ كما نؤمن في شركة علم بأن الاستدامة والتحول الرقمي وجهان لعملة واحدة؛ حيث يتبع التحول الرقمي فرضاً فريدة لمواجهة تحديات المجتمع الأكبر صعوبة، بدءاً من التغير المناخي وإدارة الموارد، وصولاً



"تمنحنا خبراتنا ومعرفتنا مكانة فريدة في المملكة، مدرجين بذلك مسؤولياتنا الاجتماعية ومسؤولياتنا تجاه عملائنا"

# رسالة الرئيس التنفيذي



“يتمثل هدفنا دائمًا في إحداث التغيير المفيد والمستدام للمجتمع.”

## أثبتت علم مكانتها بما يناسب كونها واحدة من الشركات الرائدة في مجال التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية:

حيث اعتمدت مسيرة النجاح على وجود إستراتيجية واضحة، مع الاستدامة في جوهرها، وتعتمد هذه الإستراتيجية على عاملين رئيسيين: الالتزام الوطني تجاه المؤسسات والقطاعات في المملكة العربية السعودية، والشغف بأن تكون في طليعة التحول الرقمي السريع الذي تقويه رؤية المملكة 2030. وبفضل أكثر من 30 عاماً من الخبرة والالتزام بالابتكار والشركات الإستراتيجية القوية؛ فإننا نسعى لكتشاف فرص لا حصر لها لتحقيق النجاح المستدام.

حققت الشركة في نهاية عام 2023 أداءً ماليًّا متميًّزاً، حيث ارتفعت الإيرادات وإجمالي الربح إلى 5,898 مليون ريال و2,351 مليون ريال على التوالي، وتعكس هذه النجاحات مقدار النمو المتزايد في قاعدة العملاء والتوزع المستمر في السوق نتيجة إطلاق منتجات جديدة ومجموعة من الحلول الرقمية التي تحقق الكفاءة؛ فضلًا عن المزايا البيئية والاجتماعية والحكومية، خصوصًا المنتجات التي تعمل على تحسين الموارد وتحدد من النفايات بشكل كبير؛ مما يعزز استدامة المجتمع.

ومن خلال شراكاتنا الإستراتيجية، قدمنا حلولاً تقوم على الذكاء الاصطناعي الذي حقق تحسينات ملموسة في الكفاءة وساعد في خفض الانبعاثات الكربونية، خاصة في قطاع النقل الذي له دور رئيسي في الانبعاثات الكربون في المملكة؛ كما ساهمت أعمال علم وتقنياتها على تحسين الظروف المعيشية؛ حيث تم تنفيذ العديد من المشاريع الناجحة التي ساعدت في تحسين معايير الصحة والسلامة العامة؛ مثل خدمات الرعاية الصحية وتعزيز السلامة الغذائية في جميع أنحاء المملكة.

استمر دعمنا للشمولية والتنوع وتمكين المرأة في عام 2023 من خلال زيادة عدد الإناث بنسبة 41% مقارنة بالعام 2022، وارتفاع نسبة الكفاءات الشابة (بين 18 و30 عاماً) إلى 36% من إجمالي الموظفين بدوام كامل في الشركة، وشهد الإنفاق على المؤذنين المحليين زيادة بنسبة 41% مقارنة بعام 2022، وتعتبر هذه الإجراءات التي تم اتخاذها والمتماشية مع رؤية المملكة 2030، عاملاً أساسياً في توفير فرص جديدة لقاعدة أوسع من الفئات السكانية في المملكة.

سنركز بشكل خاص على الأولويات البيئية والاجتماعية والحكومة لشركة علم من خلال توسيع نطاق إمكانية الوصول الرقمي، وتعزيز التحول الرقمي من خلال المنتجات والخدمات الجديدة، ووضع حلول لتحسين الأداء البيئي للعملاء، وتعزيز التنوع والشمول في مكان العمل؛ حيث يتمثل هدفنا دائمًا في إحداث التغيير المفيد والمستدام للمجتمع؛ كما يوضح تقرير الاستدامة الأول لشركة علم هذا التقدم الملحوظ الذي أحرزناه لتحقيق هذا الهدف.

ختاماً؛ كلي ثقة بأننا سنواصل تقديم التميز وإضافة قيمة لشركائنا وعملائنا والمساهمين والمجتمع، وسننطلق من نجاحاتنا السابقة لتحقيق المزيد في عام 2024 وما بعده، والله ولّي التوفيق.

**د. عبدالرحمن سعد الجضعي**  
الرئيس التنفيذي

**الرسالة**

نبتكر لتمكين المجتمعات وتسهيل الحياة.

**الرؤية**

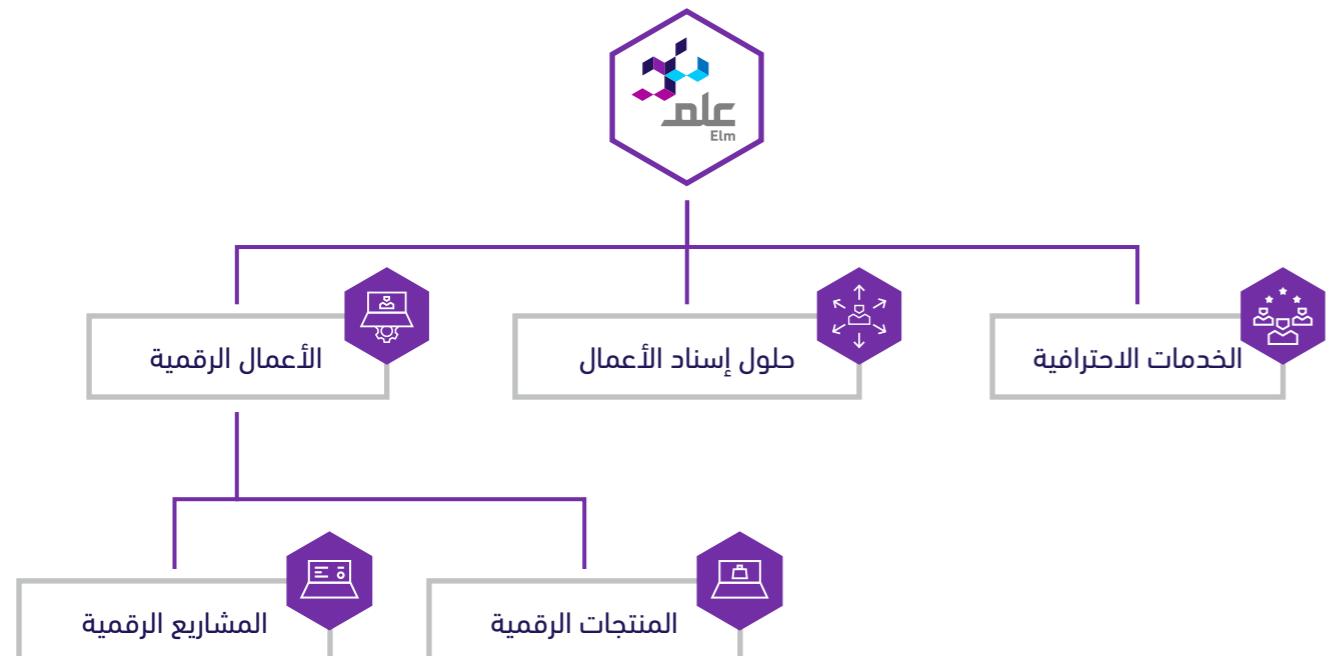
أن نكون الممكّن الرقمي للقطاعات الحكومية والأعمال في المملكة والمنطقة.

**القيم**

وضعت شركة علم نموذجاً للأعمال يعتمد على خمس قيم لنجاحها:

- **المرونة:** إطلاق قدرات الموظفين للاستجابة السريعة لإرضاء عملاء الشركة.
- **الثقة:** تعزيز الأمانة والنزاهة والشفافية والانفتاح بين الموظفين والشركاء والعملاء.
- **الابتكار:** المبادرة والتفكير خارج الصندوق لإرضاء شركاء الشركة وعملائها.
- **الاعتمادية:** الالتزام تجاه الموظفين والوفاء بوعود الشركة للعملاء والشركاء.
- **التمحور حول العميل:** وضع العميل في صميم كل منتج وخدمة.

## نموذج الأعمال



## نبذة عن علم

تعد شركة علم المدرجة في السوق المالية السعودية إحدى الشركات التقنية الرائدة في تقديم الحلول الرقمية المتكاملة، ويعتبر صندوق الاستثمارات العامة أبرز المساهمين في الشركة. تعمل علم على تقديم حلول رقمية مبتكرة ومخصصة لمساعدة عملائها من القطاعين الحكومي والخاص في التغلب على التحديات وتحسين الأداء، نعمل دائماً على اقتناص الفرص من خلال الشراكات الإستراتيجية والخبرات الداخلية لنجاح الأعمال واكتساب رضا العملاء. وانطلاقاً من شغفنا بالابتكار، نقدم الخدمات والتقنيات المتقدمة التي يتم تطويرها بشكل مستمر لدعم الأفراد والمؤسسات والحكومة والمجتمع السعودي ككل لإحداث أثر إيجابي ومستدام على الشركة بشكل خاص والمجتمع والبيئة بشكل عام.

## الجوائز

جائزة بيئة العمل المميزة لعام 2023



جائزة التميز في مستوى النجاح في مجال إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال



## الشهادات

شهادة الامتثال لمعايير المراجعة الداخلية الدولية



شهادة ISO-IEC 27001:2013، المعيار الدولي لإدارة أمن المعلومات



شهادة الجودة ISO/IEC 20000-1:2018 لنظام إدارة خدمات تقنية المعلومات من المنظمة الدولية للمعايير



## الجمعيات والعضويات

1

عضوية الشركات في المعهد الدولي لتحليل الأعمال

2

عضو في قائمة الشركات لتكامل نموذج نجح القدرات

3

معهد مجالس الإدارات في دول مجلس التعاون الخليجي

4

جمعية تجربة العميل

# قصص النجاح

## تحسين تجربة ضيوف الرحمن

خلال عام 2023، رحبت المملكة بأكثر من 1.8 مليون حاج وأكثر من 13 مليون معتمر، حيث يعد تنظيم موسم الحج عملية صعبة ومعقدة تتطلب التخطير بشكل مكثف، يتخللها تحديات عديدة مثل الازدحام في المطارات، وطوابير التفتيش الأمني الطويلة، والتأشيرات، والإقامة، والنقل، وغيرها.

### مبادرة طريق مكة

أقامت شركة علم شراكة مع وزارة الداخلية من أجل إقامة نقاط لتفتيش ضيوف الرحمن في أوطائهم؛ حيث يتم فحص المقاييس الحيوية والمتطلبات الصحية وفرز الأئمحة هنالك، وهذا من شأنه تسهيل إجراءات الدخول إلى المملكة العربية السعودية حتى يتم استكمال وإصدار تأشيرات الحج قبل مغادرة ضيوف الرحمن بلدانهم، وتعمل المبادرة أيضًا على توصيل أمتعتهم مباشرة إلى أماكن إقامتهم؛ الأمر الذي يقلل من وقت الانتظار في المطار.

لا يقتصر سعي شركة علم إلى تحسين تجربة الحج فحسب، بل إنها تضع أيضًا ضوابط مستدامة تتنامى مع الممارسات البيئية والاجتماعية وحكومة الشركات من خلال تنفيذ الممارسات التالية:

- تبسيط رحلة ضيوف الرحمن من خلال استخدام التقنيات المتقدمة والإجراءات الفعالة.
- الحد من النفايات الورقية من خلال الرقمنة التي تساهم في الحفاظ على البيئة.
- ضمان إمكانية وصول جميع الأفراد بشمولية تامة؛ كي يستطعوا المشاركة في هذه التجارب الدينية على رغم اختلاف ثقافاتهم ولغاتهم؛ مما يشجع التبادل الثقافي بين الحجاج والمعتمرين ويقوّي حسّهم بالانتماء والتفاهم فيما بينهم.
- ضمان وجود إطار للحكومة والحفاظ على الشفافية؛ للتشجيع على الممارسات الأخلاقية، وتعزيز الثقة بين المستخدمين.

### منصة "نسك"

أقامت وزارة الحج والعمرة شراكة مع شركة علم لتطوير تطبيق شامل بإسم "نسك" يمكن الزوار من تنظيم رحلة الحج والعمرة؛ مثل: تخصيص برنامج الرحلة إلى مكة المكرمة والمدينة المنورة، والوصول إلى 25 خدمة إلكترونية مختلفة، الحصول على التأشيرات الإلكترونية، وحجز الفنادق ورحلات الطيران، والوصول إلى المعلومات المتعلقة بالفعاليات الثقافية، وتحميل الدليل الرقمي وتعليمات مفصلة لأداء العمرة بعدة اللغات.



تعد منصة "نسك" المنصة الوحيدة لتقديم تصاريح العمرة والحج؛ حيث تخدم المسلمين من مختلف الثقافات، ويبلغ عدد مستخدميها المسجلين 17.3 مليون مستخدم.

## التحول الرقمي في الخدمات الحكومية

ويسعى مستخدمو منصة "أبشر" وبخاصة المستخدمون في المناطق النائية أو ذوي فرص التنقل المحدودة من المنصة بعدة طرق، منها:

- تحسين جودة حياة الأفراد
- إلغاء الحاجة إلى استخدام الورق
- الارتفاع بجودة مخرجات الجهات الحكومية وفعاليتها
- تعزيز الشفافية

غالباً ما تستغرق الإجراءات الحكومية -مثل تجديد جوازات السفر ووثائق الهوية وقائماً طويلاً، وتتطلب غالباً رحلات إلى المكاتب وأوقات انتظار طويلة.

ولتبسيط هذه الإجراءات، عقدت وزارة الداخلية شراكة مع شركة علم لتطوير منصة "أبشر" التي تتيح للمواطنين السعوديين والمقيمين والزوار الوصول إلى الخدمات الحكومية بسرعة وفعالية عبر الإنترنت، بالإضافة إلى توفير الوقت والجهد، ويمكن للمستخدمين الوصول إلى 280 خدمة تقريرياً، بدءاً من حجز المواعيد وتسجيل حالات المواليد والوفيات، وصولاً إلى التقدم بطلب الحصول على تراخيص قيادة المركبات والتبلیغ عن الجرائم الإلكترونية.

**في عام 2023، استخدمت منصة "أبشر" لإجراء أكثر من 221 مليون معاملة وأكثر من 41 مليون إجراء مؤتمت.** ويتمثل هدفنا القادم في تمكين تقديم جميع خدمات وزارة الداخلية من خلال المنصة.

يتجاوز تصنيف مستوى نضج التجربة الرقمية 89%.



شاركت سبع دول في المبادرة - ماليزيا، وباكستان، وإندونيسيا، والمغرب، وبنغلاديش، وساحل العاج - في المبادرة في عام 2023، استفاد منها أكثر من 240,000 حاج.



## المساعدة في شراء المركبات المستعملة

وقد ثبت انتشار الخدمة بشكل واسع، حيث طلبت العديد من منصات بيع المركبات المستخدمة دمج خدمة "موجز" في أنظمتها لـيُتاح للمشترين الوصول إليها، وقادت شركة علم، بتوسيع نطاق تغطية "موجز" ليشمل السيارات المستوردة من أوروبا والولايات المتحدة الأمريكية وشرق آسيا، كما أنها تعمل على إضافة خدمات جديدة إليها؛ مثل معاينة السيارات والتأمين عليها وضماناتها وتقديم أسعار إيجار أفضل.

بعد شراء مركبة مستعملة غالباً مدفوعاً بالمخاطر، إذ قد تزيد مخاطر الاحتيال في أسواق السيارات غير المؤوثة التي قد يكون لها تأثير سلبي على المشترين. وفي الوقت نفسه، فإن نقص وسائل النقل العام في المملكة يؤدي إلى وجود حاجة كبيرة للمركبات الخاصة والتجارية. ومع إدراكنا لهذه المشكلات، تم إبرام شراكة مع أكثر من 20 مصدراً موثوقاً للبيانات الحكومية والخاصة بهدف تطوير بوابة إلكترونية جديدة وتطبيقها على الهاتف المحمول باسم "موجز" لتحقيق ما يلي:

- تقديم معلومات واضحة ومفصلة وموثوقة حول المركبات المستخدمة
- تمكين المستخدمين من اتخاذ قرارات مستنيرة
- تجنب حالات الاحتيال المحتملة وتکيد تكاليف خدمة تنشأ عن صيانة المركبات

+4 مليون تحميل للتطبيق



+1 مليون معاملة



%+30 من المركبات المستخدمة تم بيعها بعد التحقق من المعلومات على "موجز"

البشرية والتنمية الاجتماعية مع شركة علم لتصميم وبناء بوابة رقمية موحدة تسمى "بوابة حساب المواطن" لتحقيق ما يلي:

- إتاحة إمكانية الوصول السريع والسهل للبرنامج عبر الإنترنت
- تمكين المواطنين من التقديم على المساعدات المالية وعمليات التصنيف، وتلقي المدفوعات المالية رقمياً

يعمل برنامج حساب المواطن على تقديم المزايا الحكومية والمساعدات المالية للمستفيدين المؤهلين بطريقة تضمن الدعم الفعال وتشجع الاستهلاك المدروس؛ بما يعزز العدالة الاجتماعية ويحسن ظروف الحياة للمواطنين الأشد حاجة.

سابقاً كان على المواطنين الذين يحتاجون إلى مساعدة حكومية زيارة مواقع مختلفة لتقديم طلبات الالتحاق ببرامج الدعم المختلفة؛ الأمر الذي يعتبر غير فعال ومكلفاً من حيث الوقت والمالي، وإيجاد حل لذلك، تعافت وزارة الموارد

## دعم المواطنين المحتاجين

**منذ إطلاقها في عام 2017، نجحت البوابة الإلكترونية في معالجة أكثر من 15 مليون طلب في المملكة؛ حيث بلغ إجمالي المدفوعات أكثر من 185 مليار ريال سعودي.**



من إطلاقها في عام 2017، نجحت البوابة الإلكترونية في معالجة أكثر من 15 مليون طلب في المملكة؛ حيث بلغ إجمالي المدفوعات أكثر من 185 مليار ريال سعودي.



## أبرز إنجازات الممارسات البيئية والاجتماعية والحكومة

### تمكين الثقافة الرقمية

35% ارتفاع في إيرادات الأعمال الرقمية مقارنة بالعام الماضي



93% زيادة في الاستثمار في البحث والابتكار



83% نسبة رضا العملاء



### ضمان حوكمة فعالة

تعديل اللوائح الداخلية ولوائح الحكومة الخاصة بالشركة



73% نسبة الموردين المحليين



28% ارتفاع في الإيرادات مقارنة بالعام الماضي



### الارتقاء بالمسؤولية البيئية

تم تركيب صنابير مياه آلية ومغاسل توفير المياه



90% من إنارة مقر الشركة تم تحويلها إلى مصابيح (LED)



11% نسبة الانخفاض في استهلاك المياه مقارنة بالعام الماضي



### ازدهار الأفراد والمجتمعات

16% زيادة في القوى العاملة مقارنة بالعام الماضي



81% نمو في نسبة التوطين مقارنة بالعام الماضي



1.15 مليون ريال سعودي مساهمة مجتمعية



# الاستدامة في علم

تعد الاستدامة جزءاً لا يتجزأ من جميع جوانب العمليات التشغيلية، وأساساً لتنمية الابتكار وتحقيق نمو قوي في الأعمال والتحسين المستمر لها. نحن ملتزمون بتنفيذ الأعمال بطريقة مسؤولة من خلال اتباع ممارسات تتصف بالشفافية والنزاهة.

## إطار الاستدامة

ويقوم إطارنا على أربع ركائز أساسية تعمل على تركيز جهودنا نحو تحقيق الاستدامة، ما يمكننا من مضاعفة تأثيرنا وتحقيق رؤية مؤسستنا.

يوضح إطار الاستدامة لدينا نهجنا في دفع عجلة الاستدامة في جميع عمليتنا، ويعمل بالتواز مع إستراتيجيتنا المؤسسية، بالإضافة إلى المعايير والأطر الوطنية والدولية؛ بما فيها رؤية المملكة 2030 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.

وفيمما يلي الموضوعات التي تم تحديدها وترتيبها حسب الأولوية بصفتها ذات أهمية جوهرية بالنسبة لشركتنا. وقد قامت الجهات المعنية الداخلية بمراجعة والتحقق من صحة التقييم الأولي للأهمية النسبية.

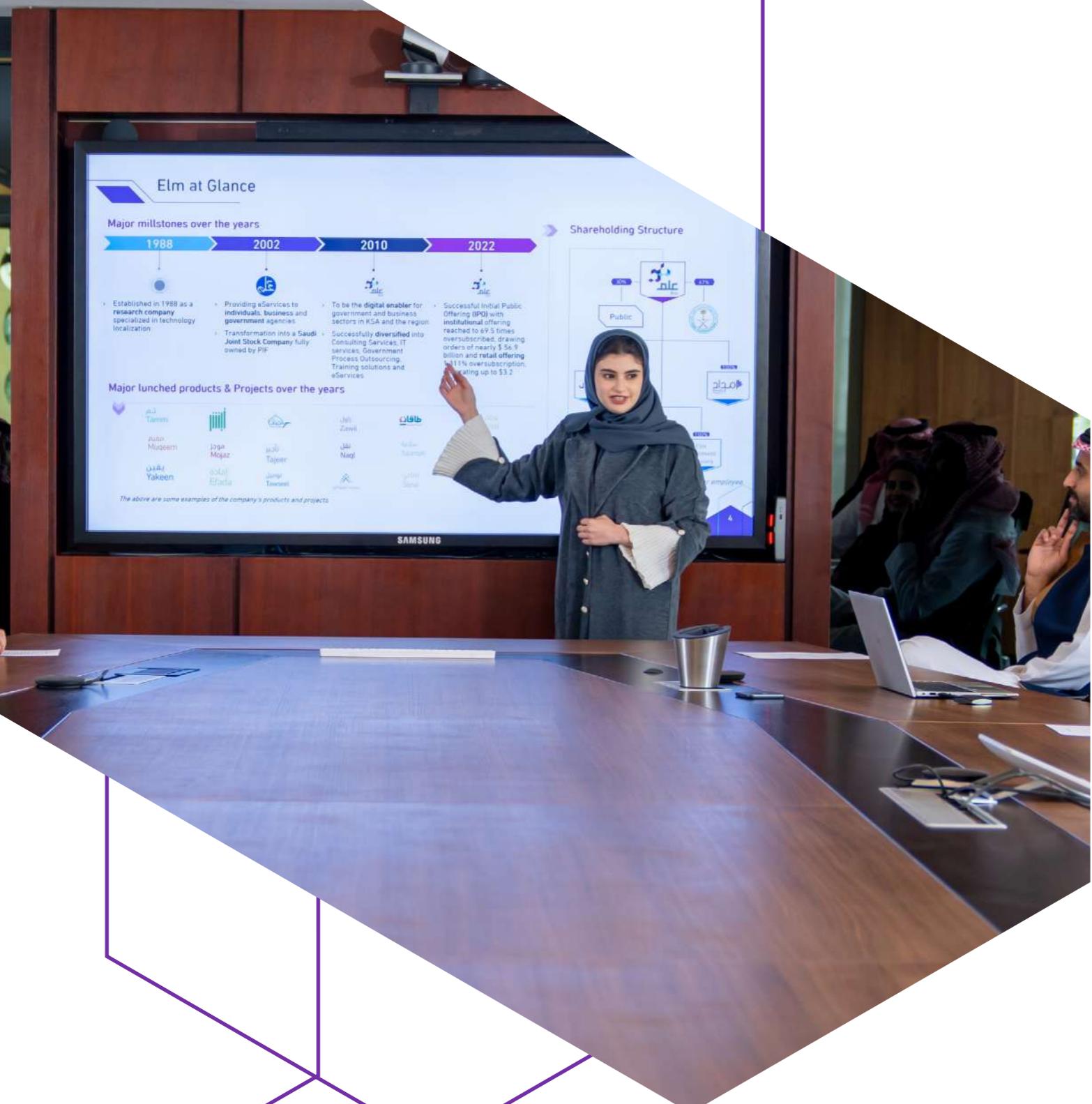
في عام 2023، تم إجراء تقييم للأهمية النسبية لتحديد المواضيع الأكثر أهمية بالنسبة لـأعمالنا وأصحاب المصلحة لدينا. فقد تم تحديد هذه الموضوعات عبر إجراء تحليل النظرة ومواصلة التقييم مع معايير الاستدامة المعتمدة، والإطارات الوطنية والدولية، ومتطلبات وكالات تصنيف الممارسات البيئية والاجتماعية والجودة، تم تقييم المواضيع بناءً على الآثار الفعلية والمحتملة على البيئة والاقتصاد والمجتمع.



## تقييم الموضوعات الجوهرية



- مفتاح التوضيح**
- موضوعات اجتماعية (Purple hexagon)
  - موضوعات حوكمة (Blue hexagon)
  - موضوعات بيئية (Purple hexagon)



## أصحاب المصلحة

انطلاقاً من التزامنا بمبادئ الانفتاح والشفافية، وإدراكنا لأهمية المشاركة الفعالة لجميع أصحاب المصلحة في الالتزام بهذه القيم؛ فقد تم تحديد أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين:



**أصحاب المصلحة الداخليون**  
مجلس الإدارة والموظفو.



**أصحاب المصلحة الخارجيون**  
العملاء والمستثمرون والجهات التنظيمية والمورّدون والمجتمع.

نحرص على التواصل مع أصحاب المصلحة بشكل منتظم من خلال مجموعة متنوعة من الأساليب؛ مثل الاجتماعات، والمشاركة في اللجان، والفعاليات السنوية، والجمعيات العامة، واستطلاعات الرضا، واستطلاعات المشاركة، والتواصل بشكل دوري عبر البريد الإلكتروني.

لمزيد من التفاصيل حول كيفية إشراكنا لأصحاب المصلحة، يرجى الاطلاع على [الملحق \(ج\)](#).

## أهداف التنمية المستدامة التي نسهم فيها

### الموضوعات الجوهرية



عوائد  
المستثمرين

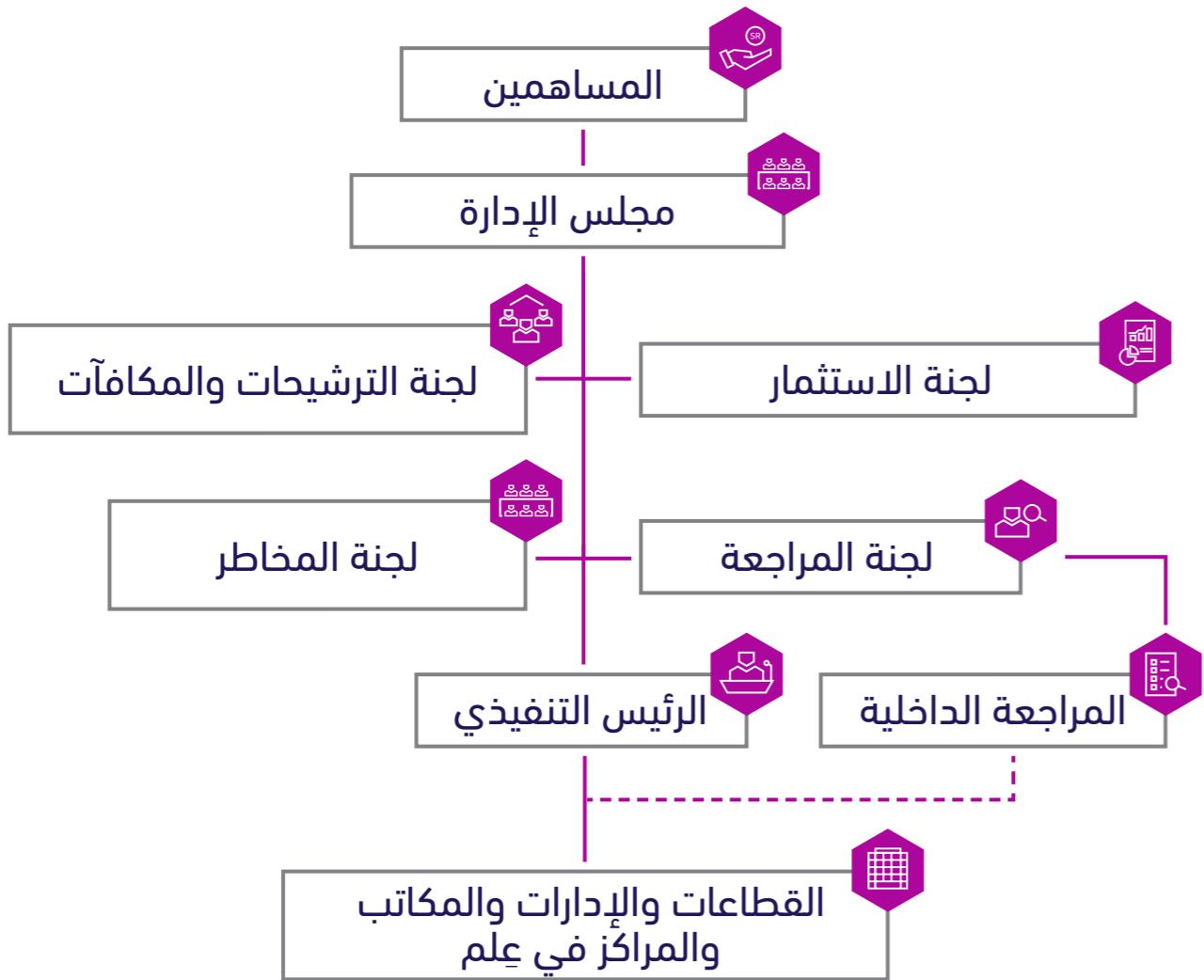
أمن وخصوصية  
المعلومات

حوكمة الشركات  
والممارسات  
الأخلاقية

## حوكمة الشركات والممارسات الأخلاقية

تضمن تدابير الحوكمة الداخلية لدينا الالتزام بالأنظمة واللوائح المعمول بها، يشمل ذلك قانون العمل السعودي، ويوضح الرسم البياني التالي الهيكل التنظيمي لشركة علم:

لتلزم في علم بالحفاظ على أعلى معايير السلوك الأخلاقي في عملياتها التجارية، ونفع بصفتنا شركة مدرجة في السوق السعودي للوائح التي تضعها هيئات وجهات المعنية: مثل وزارة التجارة وهيئة السوق المالية.



## ضمان حوكمة فعالة

تعد الحوكمة المؤسسية الفعالة أساساً مهماً لأي عمل ناجح ومستدام؛ ولذا فإنها حجر الأساس في جميع أنشطة أعمالنا التي تقوم بشكل رئيس على الهيكل الإداري ذات الكفاءة والفعالية، والالتزام بالانفتاح والشفافية، والإدارة الناجحة للمخاطر، وعدم التسامح مع الرشوة والاحتياط والفساد.

## الأخلاقيات والنزاهة

### مدونة قواعد السلوك المهني

يلتزم جميع الموظفين في الشركة بمتطلبات مدونة قواعد السلوك المهني، وبعد القيد بها إلزامياً، وقد وُضعت هذه القواعد لضمان الامتثال للمطالبات واللوائح القانونية، والالتزامات التعاقدية، وأخلاقيات العمل، وأفضل الممارسات الأخرى المناسبة.

علاوة على ذلك، توضح هذه القواعد التزامتنا اتجاه مكافحة الفساد والرشوة والاحتيال ومكافحة الاحتكار والسلوك المخالف للمنافسة النزيهة؛ كما تحدد المدونة التفاصيل والمتطلبات ذات الصلة بالمعلومات الحساسة والسرية، وتتضمن المدونة معلومات عن السلوك المهني لحماية الموظفين من التحرش أو التمييز.

كما يقوم الموظفون بتوقيع اتفاقية عدم الإفصاح بشكل سنوي والتي يفرضون فيها بالتزامنهم بقواعد السلوك المهني؛ كما يتلقى جميع الموظفين الجدد تدريبات تخص قواعد السلوك المهني عند الانضمام إلى شركتنا.



**١٠٠%** من موظفي الشركة وقّعوا على إقرار قواعد السلوك المهني.

### آلية الإبلاغ عن المخالفات والتظلمات

تبعد في علم سياسة صارمة للإبلاغ عن المخالفات، وذلك لضمان تمكّن الموظفين من الإبلاغ عن أي انتهاكات مشتبه بها أو أي إساءة للنصرف أو سلوك غير أخلاقي بشكل آمن بدون الكشف عن هوية المبلغ. تم وضع آلية رسمية لتقديم التظلمات، حيث يمكن رفع التظلمات عبر البريد الإلكتروني واستعراضها بدقة من جانب لجنة التظلم، ويتلقي كل موظف رفع تظلم رداً يحتوي على قرار اللجنة، وتقوم اللجنة بإبلاغ الرئيس التنفيذي عن أنشطتها بشكل سنوي.



لم يتم تسجيل أي حوادث فساد.

## حقوق الإنسان

لتلتزم شركة علم بحماية جميع حقوق الإنسان التي ينصّ عليها قانون العمل السعودي. ولا يجوز لشركة علم أو أي موظف لديها أن يقوم بأي عمل يمس حرية الآخرين أو حرية الموظفين الآخرين أو أصحاب العمل؛ لتحقيق أي مصلحة أو فرض وجهة نظر تعارض مع حرية العمل أو اختصاص السلطة المختصة بتسوية النزاعات.

## تدريب وتقدير المجلس واللجان

يتتألف مجلس الإدارة من ستة أعضاء غير تنفيذيين وثلاثة أعضاء مستقلين، حيث تشمل مجموعة واسعة من المجالات المهمة؛ تشمل: إستراتيجية شركة علم، وأهدافها، والعمليات المالية والتشغيلية؛ فضلاً عن التزامات ومسؤوليات وحقوق أعضاء مجلس الإدارة.

وفي عام 2023، عين مجلس الإدارة معهد أعضاء مجالس إدارات في دول مجلس التعاون الخليجي (GCC BDI) خيرًا مستقلًا؛ من أجل تقييم المجالات واللجان المنبثقة عنه، وأجرى التقييم لتحديد المجالات والفرص المتاحة لتحسين أداء مجلس الإدارة وفعاليته بشكل عام.

### اللجان

تماشياً مع النظام الأساسي للشركة ولوائح حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية، تم تشكيل اللجان التالية لدعم مجلس الإدارة وضمان أفضل الممارسات.

تم تشكيل أربع لجان منبثقة عن مجلس الإدارة؛ وذلك لدعم المجلس وضمان تطبيق أفضل الممارسات:

- لجنة المراجعة
- لجنة الترشيحات والمكافآت
- لجنة الاستثمار
- لجنة المخاطر

للحصول على معلومات تفصيلية عن أعضاء اللجان والأدوار والمسؤوليات وسجل الجلسات المنعقدة خلال العام، يرجى الاطلاع على الصفحات من 106 إلى 110 من التقرير السنوي لعام 2023.

يتتألف مجلس الإدارة من ستة أعضاء غير تنفيذيين وثلاثة أعضاء مستقلين، يتتألف المجلس حالياً من ثمانية أعضاء ذكور وعضو واحد من الإناث، وتنعد اجتماعاته بشكل ربع سنوي، مع إمكانية عقد جلسات إضافية حسبما تقتضيه الحاجة.

عضوية مجلس الإدارة	2021	2022	2023
أعضاء مجلس الإدارة	6	9	9
الأعضاء غير التنفيذيين	6	6	6
الأعضاء المستقلون	0	3	3
أعضاء مجلس الإدارة من الذكور	5	8	8
أعضاء مجلس الإدارة من الإناث	1	1	1

## انتخاب أعضاء مجلس الإدارة

**الدعوة:** تتعقد الجمعيات العامة أو الفنية بدعوة من مجلس الإدارة وفقاً للأوضاع المنصوص عليها في هذا النظام ونظام الشركات والقوانين التي تضعها وزارة التجارة والجهات المختصة بهذا الشأن.

على مجلس الإدارة أن يدعى الجمعية العامة العادية للانعقاد خلال ثلاثة أيام إذا طلب ذلك مراجع المسابات أو لجنة المراجعة أو عدد من المساهمين يمثل 10% من أسهم الشركة التي لها حق تصويت على الأقل، ويجوز لمراجع المسابات دعوة الجمعية العامة العادية للانعقاد إذا لم يقم المجلس بتوجيه الدعوة خلال ثلاثة أيام يوماً من تاريخ طلب مراجع المسابات.

**الحضور:** لكل مساهم حق حضور اجتماع الجمعية العامة للمساهمين وله في ذلك أن يوكل عنه شخصاً آخر من غير أعضاء مجلس الإدارة وذلك وفقاً لما تقضي به الأنظمة واللوائح ذات الصلة.

**التصويت:** يكون لكل مساهم (له حق التصويت) صوت واحد عن كل سهم في الجمعيات العامة، ويستخدم التصويت التراكمي في انتخاب مجلس الإدارة.

**النقاشات:** لكل مساهم حق مناقشة الموضوعات المدرجة في جدول أعمال الجمعية وتوجيه الأسئلة في شأنها إلى أعضاء مجلس الإدارة ومراجع المسابات.

**جدول الأعمال:** وفقاً للائحة حوكمة الشركات لهيئة السوق المالية، يتعين على مجلس الإدارة أن يأخذ في الاعتبار الموضوعات التي يرغب المساهمون في إدراجها، ويجوز للمساهمين الذين يمتلكون نسبة (10%) من أسهم الشركة التي لها حقوق تصويت على الأقل إضافة موضوع أو أكثر إلى جدول الأعمال عند إعداده.

لمزيد من المعلومات عن اجتماعات الجمعية العامة، يرجى الاطلاع على النظام الأساس لشركة علم.

## مجلس الإدارة

بعد مجلس الإدارة العليا المسؤولة عن الحكومة في الشركة، والجهة المسؤولة التي تحدد التوجه العام للشركة، والإشراف على إدارتها، وضمان التزام الشركة بأعلى معايير الحوكمة.

## انتخاب أعضاء مجلس الإدارة

وفقاً لنظام الشركة الأساسي، تنتخب الجمعية العامة للمساهمين أعضاء مجلس الإدارة وتكون مدة عضويتهم أربع سنوات، ويحق لكل مساهم ترشيح نفسه أو شخص آخر أو أكثر من المساهمين أو غيرهم لعضوية مجلس الإدارة، ويشتهر في جميع الأحوال أن يكون الأعضاء من ذوي الصفة الطبيعية، يعين مجلس الإدارة من أعضائه رئيساً ونائباً للرئيس، ويجوز له تحديد صلاحيات مسؤوليات كل منهم بما لا يتعارض مع النظام الأساسي للشركة والأنظمة الأخرى ذات العلاقة، ولا يجوز الجمع بين منصب رئيس مجلس الإدارة وأي منصب تنفيذي بالشركة، لا يجوز أن تزيد مدة رئيس مجلس إدارة ونائبه وأمين السر عضواً مجلس الإدارة، على مدة عضوية كل منهم في المجلس، ويجوز إعادة تعيينهم، ويجوز إعادة تعيينهم.



## الرقابة والمساءلة

### إدارة المخاطر

نضمن اتباع نهج موحد ومتنسق في إدارة مخاطر الشركة، بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية وجميع الهيئات التنظيمية الخارجية ونطاق الاختصاص في المملكة.

ويتم دمج إدارة المخاطر في جميع إجراءات وأعمال الشركة؛ حيث تعتمد لجنة المخاطر في علم على ممارسة أعلى معايير حوكمة إدارة المخاطر، يشمل ذلك معيار ISO 31000 إرشادات إدارة المخاطر وتوجيهات وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، كما تشرف اللجنة على تنفيذ إستراتيجية المخاطر الخاصة بالشركة، والتأكد من القدرة على تحمل المخاطر، وسياسات إدارة المخاطر، بالإضافة إلى مراقبة ومراجعة نظام إدارة المخاطر الشامل. وتتجدر الإشارة إلى أن وظيفة

إدارة المخاطر في علم متواقة مع معايير خطوط الدفاع الثلاثة التالية لمعهد المدققين الداخليين، وهي منفصلة عن وحدات الأعمال والقطاعات لدينا؛ حيث تؤدي أنشطتها كوظيفة رقابية في خط الدفاع الثاني الذي يتضمن الإشراف على الوحدات التشغيلية ودعمها، وضمان تحديد المخاطر وتقييمها وإدارتها بفعالية.

تشتمل عملية تقييم المخاطر على المخاطر المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحكومة الشركات مع المسؤولين عن المخاطر في خط الدفاع الأول (المديرون ونواب الرئيس)، وقد صممت هذه الخطط للتخفيف من حدة المخاطر أو اعتنام الفرض المتاحة. بعد ذلك، يتم مراقبة خطط المعالجة ورفع التقارير بشأنها إلى الإدارة التنفيذية ولجنة المخاطر على أساس دوري.

حدّدنا المخاطر الرئيسية التالية في عام 2023، وأوضحتنا كيفية الاستجابة لكل منها بناءً على خطط المعالجة المعتمد بها.

تقييم المخاطر ما يلي:



### الإستراتيجية

#### زيادة المنافسة

قد يشكل التغير السريع للسوق والقطاع تحديات أمام تحقيق أهداف الأعمال طويلة الأمد بنجاح.

#### استجابة الشركة

نطمح في أن تكون قادةً لأنجح التقنيات من خلال اعتماد ثقافة تشجع على الابتكار؛ ولذلك عملنا على تنمية قدرات البحث والتطوير الداخلية، إلى جانب تعزيز أوجه التعاون مع الشركات الناشئة، والاستفادة من المواهب في الأسواق المحلية والدولية، وإقامة شراكات مع أبرز الجهات لحفظها على ميزتنا التنافسية.



### الثقافة

#### مشاركة الموظفين

تشكل ثقافة العمل السلبية وقلة مشاركة الموظفين مخاطر قد تؤدي إلى فقدان الروح المعنوية وتقليل الإنتاجية والتأثير على الصحة النفسية للموظفين.

#### استجابة الشركة

نحرص على منح الأولوية لثقافة الشفافية والتعاون والنزاهة والثقة، ونعتبر رأس المال البشري أعظم أصولنا.



### الموظفون

#### إدارة المواهب والكافعات

إن تحديات التعاقب الوظيفي والقدرة على استقطاب أفضل المواهب والكافعات والاحتفاظ بها، خصوصاً في سوق العمل الذي يشهد تنافساً متزايداً، يشكل خطراً على النجاح في تحقيق أهداف التحول طويلة الأجل لشركة علم.

#### استجابة الشركة

نعمل باستمرار على مراقبة المخاطر المتعلقة باستقطاب المواهب والكافعات والقوى العاملة وتقديم مزايا تنافسية؛ فضلاً عن تقديم حوافز للاحتفاظ بالكافعات ذات الأداء المتميز. يدعم برنامج تحفيظ التعاقب الوظيفي الذي نقدمه الأهداف الإستراتيجية وأهداف الأعمال على المدى البعيد.

- الصحة والسلامة والأمن
- العملاء
- الحكومة
- الشؤون التنظيمية والامتثال
- الموارد البشرية
- الثقافة
- النزاهة



### الدائم

#### الدائم التنظيمي

قد يؤدي تزايد المتطلبات والمعايير التنظيمية إلى ظهور العديد من التحديات المرتبطة بالدائم، التي قد تؤدي إلى زيادة تكلفة العمليات التشغيلية، وربما تؤثر على ربحية الشركات عن طريق فرض العقوبات أو اللزامات المالية.



### الأمن السيبراني

#### إدارة التهديدات

مع انتشار التهديدات المتطورة والمستمرة، يجب على المؤسسات تحسين دفاعاتها ونوجها للحماية من مخاطر الأمن السيبراني بشكل منتظم.



### حماية البيانات وخصوصيتها

#### الحفاظ على خصوصية البيانات

يمكن أن تشكل إدارة خصوصية البيانات تحدياً كبيراً مع النمو السريع في أحجام البيانات، واستخدام حلول الذكاء الاصطناعي وتقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدية، وزيادة الاعتماد على مقدمي الخدمات والحوسبة السحابية الخارجيين.

#### استجابة الشركة

عملنا على تعزيز منظومة تقنية المعلومات في الشركة من خلال تدابير الأمان السيبراني لضمان الحماية المستمرة لأنظمتنا ومعلوماتنا ضد التهديدات الخارجية والداخلية. تعمل الإجراءات والضوابط الأمنية المتوافقة مع المتطلبات التنظيمية، على التحفيز بشكل فعال من التهديدات المحتملة ضد الشركة وموظفيها وعملائها وشركائها.

الشركة، كما ارتفعت نسبة الإنفاق على الموردين المحليين إلى 97% في عام 2023، مقارنة بـ 95% في عام 2022.

جزء من جهودنا لدعم الاقتصاد المحلي ورؤية المملكة 2030. نستعين بالموردين المحليين بقدر المستطاع، وبعد أكثر من 73% من موردي الشركة المحليين، وقد تضاعفت هذه الأرقام تقريباً في عام 2023 نظراً لتوسيع مشاريع

إدارة الموردين وعمليات المراجعة			
2021	2022	2023	
432	766	<b>1,508</b>	إجمالي الموردين
314	565	<b>1,103</b>	إجمالي الموردين المحليين
%73	%74	<b>%73</b>	النسبة المئوية للموردين المحليين (%)
1,859	2,082	<b>2,870</b>	الإنفاق على الموردين (بالمليون ريال سعودي)
1,730	1,972	<b>2,785</b>	الإنفاق على الموردين المحليين (بالمليون ريال سعودي)
%93	%95	<b>%97</b>	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين (%)

## تعزيز نجاح إدارة المخاطر

كما من أوائل الشركات التي اعتمدت إرشادات ومتطلبات إدارة المخاطر الصادرة من وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. يُؤدي الالتزام بالإرشادات إلى تحسين تقييم المخاطر بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية، وتعزيز التعاون، وزيادة الوعي بالمخاطر.

قمنا بتطوير مشروع من ثلاثة مراحل لاعتماد الإرشادات:

- مراجعة عناصر حوكمة إدارة المخاطر وتحديثها وتطويرها بالتشاور مع الجهات المعنية.
- إجراء تقييمات شاملة للمخاطر وإعداد تقرير المخاطر المؤسسة.
- المشاركة في تقييم نجاح إدارة المخاطر التابع لوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات لضمان التحقق الخارجي من النجاح المعزز.



## المراجعة الداخلية

تولى إدارة المراجعة الداخلية في الشركة مسؤولية إعداد السياسات المسئولة عن الحكومة والامتثال للوائح ذات الصلة بالأخلاقيات والاستدامة والمسؤولية المجتمعية. بالإضافة إلى ذلك، فإنه يتم إجراء عمليات مراجعة روتينية على العمليات التشغيلية للشركة وذلك لتقدير مستويات الامتثال وتحديد المجالات التي تتطلب التحسين. وبصفتنا شركة حلول رقمية، تركز عملية المراجعة الداخلية لدينا بشكل خاص على ضمان أمن البيانات والامتثال للخصوصية والالتزام بمعايير القطاع في مجال التكنولوجيا والابتكار الرقمي؛ مما يسهم في الحفاظ على سلامة العمليات التشغيلية ويعزز الالتزام بعمليات الأعمال الأخلاقية والاستدامة.

## الموردون والمحتوى المحلي

نحن نساهم في ترسیخ مفهوم المحتوى المحلي الذي أطلقته هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية، ولدينا سياسة لإنفاذ المحتوى المحلي؛ كما أن لنا دوراً في ترشيد الإنفاق على المشتريات داخل المملكة، ويتحقق ذلك من خلال تنمية القدرات المحلية وخلق فرص العمل بما يدعم الاقتصاد الوطني. وفي كل عام، هناك تحسن في درجة المحتوى المحلي؛ حيث ارتفعت النسبة من 62.68% في عام 2021 إلى 63.83% في عام 2022\*. كما يتم إطلاق العديد من المبادرات المختلفة لتعزيز العلاقات مع الموردين؛ حيث يتم تنظيم فعاليات يوم الموردين لتعزيز المشاركة بين الموردين ومديري المشاريع.

إلى جانب ذلك، يتم إجراء استطلاعات دورية للموردين لتنقيح عمليات التواصل وتيسير الإجراءات مثل التسجيل وإعداد الفواتير، ويقدم المجتمع مع الموردين دورات تدريبية تفاعلية على نظام الشركة مصممة لتلبية احتياجات الموردين.

\* سيتم إصدار درجة عام 2023 في عام 2024.



## عوائد المستثمرين

وكانَت الزيادة مدفوعة بزيادة حجم قاعدة العملاء وحجم العمليات على مدار العام، واستحداث خدمات جديدة، واكتساب عملاء جدد في قسم المشاريع في الشركة.

نطِقَّ نهَا مسْؤُلًا يُسْعِي إلى تحقِيق قيمة مالية للمستثمرين في الشركة وترتَكز إِسْتِرَاتِيجِيتَانَا عَلَى التوسيع المستدام لوجودنا في السوق؛ مما ساعد على تحقِيق تأثير مالية إيجابية لأعمالنا، حيث ارتفعت الإِيرادات بنسبة 28% خلال العام لتصل إلى 5,898 مليون ريال سعودي، بينما حققت الأرباح الإجمالية مبلغ 2,351 مليون ريال سعودي، بزيادة نسبتها 25% عن عام 2022.

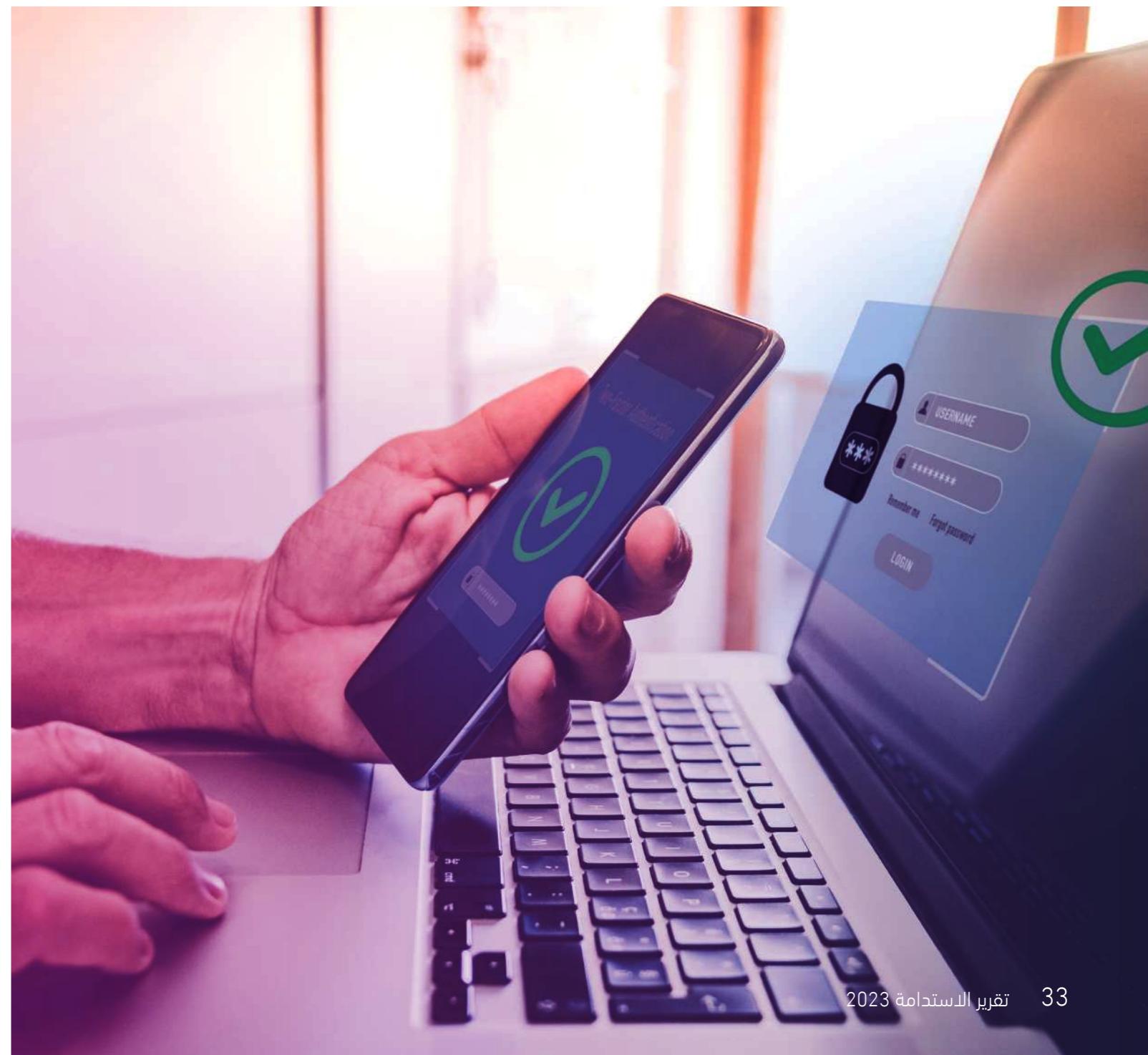
2021	2022	2023	الإيرادات (بالمليون ريال سعودي)
2,102	3,152	<b>4,255</b>	الأعمال الرقمية
1,635	1,301	<b>1,479</b>	حلول إسناد الأعمال
90	153	<b>164</b>	الخدمات الاحترافية
<b>3,828</b>	<b>4,606</b>	<b>5,898</b>	<b>إجمالي الإيرادات</b>

2021	2022	2023	الأداء الاقتصادي (بالمليون ريال سعودي)
1,323	1,886	<b>2,351</b>	إجمالي الربح
(708)	(913)	<b>(1,000)</b>	إجمالي النفقات التشغيلية
615	972	<b>1,351</b>	الأرباح التشغيلية
34	51	<b>123</b>	الإيرادات/النفقات الأخرى
649	1,023	<b>1,473</b>	صافي الأرباح قبل الزكاة
(82)	(93)	<b>(117)</b>	الزكاة
567	930	<b>1,356</b>	صافي الربح
232.8	388	<b>543</b>	توزيعات الأرباح*

\*أعلنت شركة علم عن توزيع أرباح نقدية بقيمة 310.79 مليون ريال سعودي عن النصف الثاني من عام 2023، والتي تم صرفها في الربع الأول من عام 2024.

## أمن وخصوصية المعلومات

خصوصية وأمن المعلومات تمثلان أهمية بالنسبة لنا، كجزء من التزامنا فإننا نتبع سياسة خصوصية الخدمات التي تبين مدى التزامتنا بالحفاظ على خصوصية البيانات وأمنها؛ كما تعتبر الشركة معتمدة من قبل معيار ISO 27001، ومتواقة مع معايير ضوابط الأمان السيبراني الأساسية للهيئة الوطنية للأمن السيبراني لتشفيير البيانات. بالإضافة إلى ذلك، فإننا نجري تقييمات سنوية واختبارات ضغط للأمن السيبراني وفقاً لنظام حماية البيانات الشخصية وذلك لتقييم أمان البنية التحتية لتقنية المعلومات واكتشاف أي مخاطر و نقاط ضعف محتملة.



## أهداف التنمية المستدامة التي نسهم فيها

### الموضوعات الجوهرية



التحول الرقمي والابتكار  
العميل

التحول الرقمي والابتكار

## التحول الرقمي والابتكار

الاحترافية؛ كما نقدم خدمات إسناد الأعمال الشامل للعمليات التشغيلية للأعمال وذلك لتلبية متطلبات العملاء؛ كما نعمل على تعزيز القيمة والفرص للجميع من خلال المساعدة في بناء الاتصال والتحول الرقمي في المملكة.

نحن نعتبر إحدى الشركات الرائدة على المستوى الوطني في تقديم حلول البرمجيات الرقمية إلى مؤسسات القطاعين الحكومي والخاص، والمجتمع السعودي بشكل عام، من خلال إعطاء الأولوية للبحث والابتكار، نقوم بتقديم منتجات رقمية ومنصات متعددة القنوات، بالإضافة إلى الحلول والخدمات

يعد التحول الرقمي والابتكار جزءاً لا يتجزأ من نموذج أعمال شركة علم، وتوظي الخدمات التي يتم توفيرها في مجال الحلول المخصصة للبرمجيات إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية والقدرة التنافسية لعملائنا، ومن خلال التركيز على قابلية التوسيع والتصميم الذي يركز على المستخدم؛ فإننا نعمل على تمكين المؤسسات من دمج الأدوات الرقمية بسلسة؛ ما يعزز النمو والنجاح في العصر الرقمي الحالي.

## تمكين الثقافة الرقمية

بصفتنا إحدى الشركات الرائدة في مجال حلول تقنية المعلومات في المملكة؛ فإننا ندرك أن التحول الرقمي قوة للتغيير الإيجابي. تتمثل رؤيتنا في ريادة مستقبل التحول الرقمي؛ حيث يساعد الابتكار والتقنيات في إحداث أثر إيجابي على البيئة، مما يؤدي إلى تعزيز الشمول الاجتماعي، وبناء حوكمة متنية، ومن خلال دمج الإستراتيجيات الرقمية مع مبادئ الاستدامة، يمكننا صياغة مستقبل يتم فيه الاستفادة من الابتكار في ممارسات الأعمال المسئولة وتحقيق النمو المستدام.

## المشاريع الرقمية

يتميز قطاع المشاريع الرقمية في الشركة بما يلي:

مساعدة المؤسسات في تحسين عملياتها التشغيلية، ومنتجاتها وخدماتها من خلال اعتماد التقنيات الرقمية.

تقديم عروض رقمية جديدة؛ مثل تقنيات المدن الذكية، وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، وأمنة العمليات الروبوتية، والخدمات المدارة التي تحقق الابتكار التقني وتطوير الأعمال المستدامة.

مساعدة العملاء في جعل تقنياتهم وخدماتهم ومعلوماتهم متاحة بشكل أكبر على نطاق أوسع للمستخدمين في المجتمع؛ يشمل ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة، والفئات المحتاجة، والأشخاص الذين لديهم وصول محدود إلى التكنولوجيا.



خلال عام 2023، أطلق قطاع المنتجات الرقمية **6 منتجات قائمة على البيانات**، مما ساهم بشكل كبير في زيادة إيرادات في الشركة.



المنتجات الرقمية	2021	2022	2023
عدد المنتجات الرقمية	31	31	<b>33</b>



**33 منتجاً رقمياً تم تقديمها في عام 2023**



## أمنة عمليات الشركة

تم التعاون مع وزارة الحج والعمرة على أمنة إجراءات التسجيل لشركات العمرة وإدارة متطلبات التأهيل والتراخيص؛ حيث قمنا بتصميم نظام جديد يمكن شركات العمرة من تحميل ومعالجة الوثائق المطلوبة التي تتعلق بالامتثال دون الحاجة للحضور الفعلي لدى المراكز، وهذا من شأنه تقليل استخدام الوثائق الورقية ووسائل النقل؛ وبالتالي الحفاظ على الموارد وتقليل الانبعاثات الضارة بالبيئة، سابقاً، كان ممثلو شركات العمرة ي يقومون بزيارة مركز معلومات الحج والعمراء بشكل فعال لتقديم الوثائق الأصلية والمكررة للتحقق منها.

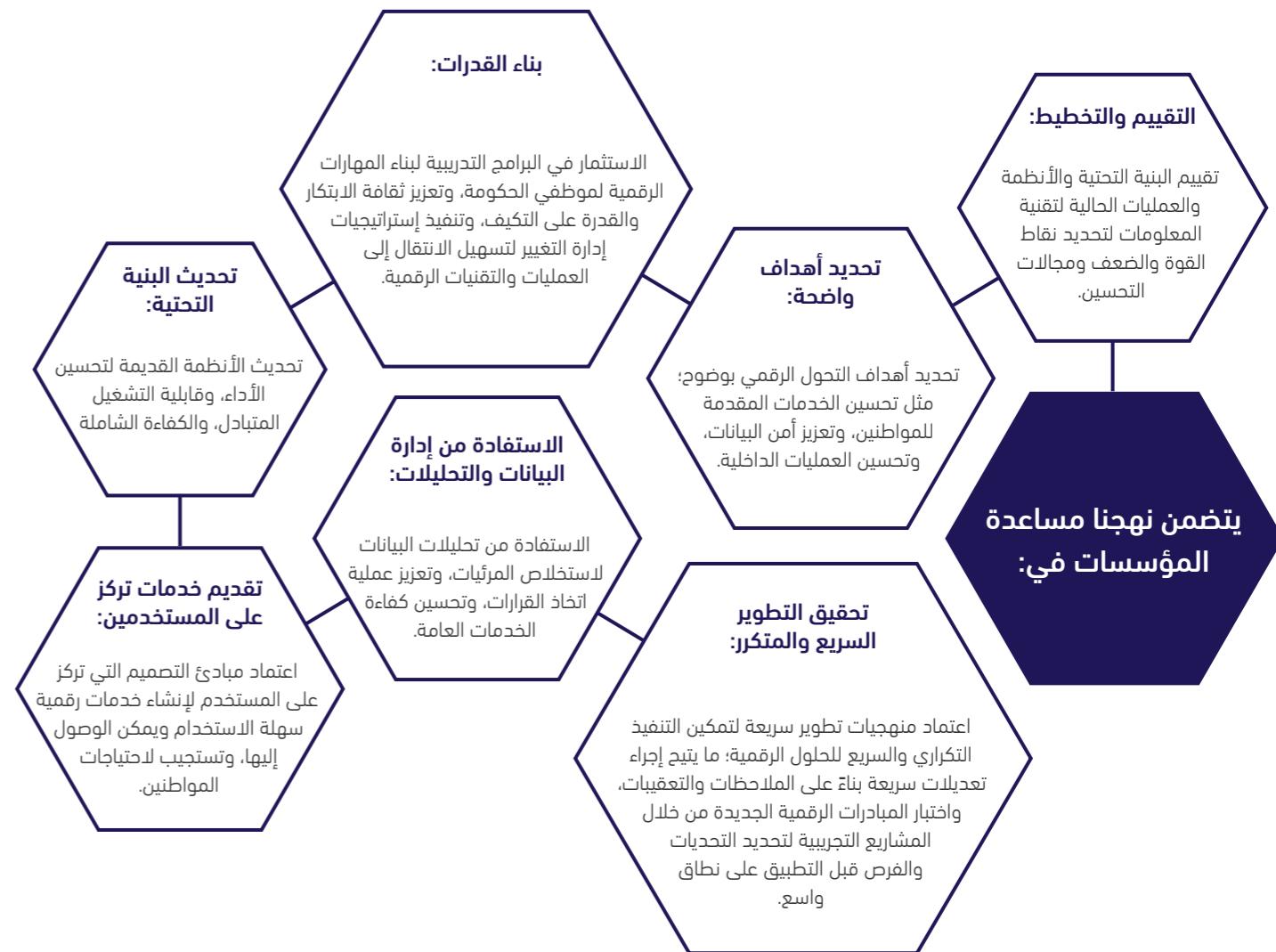
- **المنتجات الرقمية**
- **المشاريع الرقمية**

شهدت الأعمال الرقمية نمواً ملحوظاً في الإيرادات بنسبة 35% في عام 2023 مقارنة بعام 2022. ويشمل قطاع الأعمال الرقمية ما يلي:

## الأعمال الرقمية

يلتزم قطاع المنتجات الرقمية في الشركة بقيادة التقني ووضع معايير الممارسات التجارية الأخلاقية والواعية بيئياً. وتنبع نهجاً منظماً لدعم التحول الرقمي في القطاع العام، وتمكين المؤسسات من تحديث الإجراءات، وتعزيز تقديم الخدمات، وتحسين الكفاءة العامة، وتحسين الاستدامة البيئية، وتعزيز الاستدامة العامة، وتحسين الكفاءة العامة، وتحسين الاستدامة البيئية، وسنمن

## المنتجات الرقمية



- نشرتك: منصة تقدم حلًّا متكاملًّا لتحويل النشرات الدوائية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية الأكثر ملائمة للبيئة؛ مما يتيح للمرضى الوصول إلى المعلومات وشركات الأدوية لتحرير وتعديل المعلومات وتحديثها بسهولة أكبر.

- **تطبيق كشف ومنصة تصريح:** بعد التطبيق والمنصة مشروعان يتناولان القضايا والمشكلات التي تتعلق بالمياه؛ لمزيد من التفاصيل، يرجى قراءة قسم استهلاك المياه في هذا التقرير.

خلال عام 2023، أطلق قطاع المنتجات الرقمية **6 منتجات قائمة على البيانات**، مما ساهم بشكل كبير في زيادة إيرادات في الشركة.

ولقد نجحنا أيضاً في تقديم العديد من الحلول الرقمية ذات المزايا البيئية والاجتماعية، على سبيل المثال لا الحصر:

تحقق العديد من برامجنا الوطنية أثراً اجتماعياً إيجابياً مثل ما يلي:

#### • مشروع وزارة البيئة والمياه والزراعة

يساهم مشروع وزارة البيئة والمياه والزراعة في دمج الخدمات الإلكترونية لتسهيل تقديم طلبات المساعدة الزراعية والتنمية الريفية، مما يساعد في تسريع عملية اتخاذ القرارات في الوزارة، بما يعود بالنفع على مئات المساعدات.

#### • مشروع البوابة الوطنية للعمل "طاقات"

تعمل البوابة الوطنية بجمع وتحديث البيانات الحكومية عن خريجي الجامعات، ويتبع ذلك إدخال هذه البيانات في البوابة الوطنية للتوظيف "طاقات"، التي تتحقق من أهلية الخريجين للحصول على المساعدة بصفتهم باحثين عن عمل.

#### • مشروع إدارة أموال القاصرين ومن في حكمهم

نعمل مع الهيئة العامة للولائية على أموال القاصرين ومن في حكمهم لإنشاء نظام إلكتروني، يعتمد تقنية الويب التي تمكّن الهيئة من العمل نيابة عن المستفيدين في إدارة أموالهم، سيعمل النظام على التحقق من تسجيل الهيئة باعتبارها عميلاً مسؤولاً عن القاصرين، وإدارة ملف القاصرين، وتمثيل الوثائق ذات الصلة، والتعامل مع طلبات الودائع والمدفوعات، والنفقات، والبيانات المالية.

## حلول إسناد الأعمال

وتلبية هذه الحاجة، قام قطاع إسناد الأعمال بتطوير وتقديم خدمات مميزة تستند إلى 4 مسارات رئيسية للخدمات:

يقدم حلول إسناد الأعمال في الشركة خدمات تساعد القطاع الخاص والجهات الحكومية في تحقيق التحول الرقمي بنجاح، وبناء على خبرتنا في تحويل القطاعات الحكومية إلى حكومات إلكترونية؛ لاحظنا أن هذه القطاعات تتطلب أكثر من مجرد خدمات تقنية أساسية، نظرًا لوجود صعوبات وتعقيدات في بيئتها التشغيلية تتطلب حلولًا مصممة خصيصًا.



#### • مشاريع الأئمة

نعمل بالشراكة مع الهيئة العامة للأوقاف على تشغيل وتطوير الأنظمة والخدمات الإلكترونية الخاصة بها، وتقديم الدعم الفني اللازم لها، ويشمل ذلك جميع مراحل تطوير الأنظمة، بدءًا من جمع المتطلبات وتحليلها، ومورًاً بالتصميم والتطوير والانتهاء باختبار ضبط الجودة.

ونعمل على إنشاء منصة تفاعلية للنظام القضائي لصالح ديوان المظالم وتحويل إجراءات التقاضي وأمنتها رقميًا.

### منصة الدعم الوطنية لتعزيز الأثر الاجتماعي

أدى إطلاق منصة الدعم الوطنية إلى تعزيز الأثر الاجتماعي بشكل كبير من خلال تزويد السعوديين ببوابة رقمية موحدة للوصول إلى جميع برامج الضمان الاجتماعي "ضمان". وتعتبر برنامج الضمان الاجتماعي برنامج خدمات عامة تهدف إلى تعزيز المساواة والفرص للمواطنين وضمان صرف المخصصات للمواطنين المستحقين.

سابقاً، كان على المواطنين الذهاب بأنفسهم إلى أماكن مختلفة للتقدم بطلب للاستفادة من البرامج المختلفة؛ لذا قررت حكومة المملكة المضي قدماً في تنفيذ برنامج دعم موحد يتبع للمواطنين تقديم الطلبات وتصنيفها وصرف المخصصات رقمياً.



## الخدمات الاحترافية

تساعد الخدمات الاحترافية التي نقدمها للعملاء على فهم التحديات المستقبلية وتحديد العقبات التي قد تعيق تطبيق أساليب العمل الجديدة؛ وذلك بفضل تطوير خطة عمل واضحة ذات أهداف محددة قابلة للتحقيق. ويتم ذلك من خلال إدارتين: تحليلات البيانات والذكاء الاصطناعي والاستشارات.

- إدارة تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي**: تدعم أداء الأعمال وعمليات اتخاذ القرار من خلال فهم متطلبات العمل ومؤشرات قياس الأداء، وتقدم خدمات لتحليل البيانات والتعلم الآلي وخدمات الذكاء الاصطناعي من خلال منصة تحليلات متكاملة. وبمساعدة فريق متخصص بتحليل البيانات وتطوير الذكاء الاصطناعي، يتم تزويد صناع القرار بمرئيات دقيقة تتجاوز التحليلات الوصفية إلى التحليلات التشخيصية والتنبؤية والإرشادية.

تقديم الخدمات الاحترافية إسهاماً كبيراً لعملائنا في العديد من المجالات الرئيسية:



## وضع معايير جديدة للرعاية الصحية

يهدف مشروع خدمات الرعاية الصحية في محافظة العلا إلى تحسين خدمات الرعاية الصحية، وأن العلا تعد وجهة مفضلة للزوار والمسافرين؛ فهناك حاجة لتعيين أعداد إضافية في مرافق الرعاية الصحية. يعمل المشروع مع الجهات المشغلة في قطاع الرعاية الصحية والجهات المعنية الأخرى لضمان الجاهزية الكاملة والتعامل مع الأعداد المتزايدة من المرضى في أوقات الذروة خلال العام. ويوفر المشروع أيضًا خبراء وموظفي الخطوط الأمامية والداول المتكاملة والكافاءة التشغيلية لتحسين تجربة المرضى، ومن خلال القيام بذلك، يقدم النظام معيارًا جديداً للرعاية من حيث تجربة المرضي وجودة الخدمات.



## البحث والابتكار

في علم على تسهيل جلسات التفكير التي يمكن أن تتبناها الشركة؛ في حين أن تلك الأفكار والتحديات هو منصة ابتكار مفتوحة تمكّن الموظفين من تقديم أفكار لخدمات جديدة أو تحسينات على الخدمات الحالية.

في عام 2023م، أكدنا أهمية البحث والابتكار من خلال زيادة استثمارنا في هذا المجال بنسبة 93% لتصل إلى 33.9 مليون ريال سعودي؛ حيث شملت المشكلات المستقبلية. يلتزم فريق البحث لدينا بإيجاد حلول متخصصة وعملية تناسب مع القطاعات المختلفة.

نحو نزع ثقافة البحث والابتكار في مجال التقنيات الناشئة والمتقدمة؛ ما يساعد في توفير ميزة تنافسية كبيرة لإيجاد حلول للمشكلات الحالية وتوقع المشكلات المستقبلية. يلتزم فريق البحث لدينا بإيجاد حلول متخصصة وعملية تناسب مع القطاعات المختلفة.

تعمل إدارة الابتكار على تطوير المنتجات والخدمات وتقديم حلول مبتكرة تهدف إلى مواجهة التحديات المختلفة على مستوى القطاعات المتعددة؛ كما يربّب برنامج رواد الابتكار بمشاركة كل موظفي شركة علم لتشجيع الإبداع والابتكار، ويتم ذلك من خلال تدريب المشاركون على منهجية صياغة الأفكار، وتطبيق ما تم تعلمه على مشروع عملٍ ذي صلة. وفي هذا السياق، نعمل

2021	2022	2023	البحث والابتكار
24.6	17.6	33.9	الاستثمار في البحث والابتكار (المليون ريال سعودي)
%0.7	%0.4	%0.6	نسبة ميزانية البحث والابتكار من إجمالي إيرادات الشركة (%)

**93%** نسبة ارتفاع الاستثمار في البحث والابتكار؛ إذ بلغت قيمته **33.9 مليون ريال سعودي**



## أبرز الإنجازات في عام 2023

حققَت شركة علم في عام 2023 إنجازات كبيرة؛ مثل نشر وإصدار العديد من براءات الاختراع من قبل مكتب براءات الاختراع والعلامات التجارية الأميركي، إضافةً إلى ذلك، قدمت شركة علم نموذجاً قائماً على الذكاء الاصطناعي ونظام رؤية حاسوبي لمشروع التلوّث البصري في جدة؛ ما أدى إلى معالجة مشكلات التلوّث البصري وتوفير التدريب للإدارة المعنية بكفاءة. إضافةً إلى ذلك، عملنا على توطيد الاتفاقيات المبرمة مع وزارة العدل وديوان المظالم لتطوير حلول التكنولوجيا القائمة على معالجة اللغات الطبيعية.

## استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين الظروف المعيشية

يرغب الجميع في بيئة نظيفة تم إدارتها بشكل جيد، ولكن قد تؤدي المخلفات وصناديق القمامات الهائمة وتسرب المياه وغيرها من المشكلات إلى جعل شوارع المدن قذرة وفوضوية.

تقوم علم حالياً بتدريب نماذج الذكاء الاصطناعي للتعرف بشكل استباقي على مثل هذه المشكلات من خلال الكاميرات حتى يتم مراقبة شوارع المدينة بشكل أكثر فعالية وسرعة، بهدف جمع البيانات والتعرف على احتياجات مراكز البلديات والشركات، ويتم تدريتهم بناءً على هذه الاحتياجات. وبعد التجارب الناجحة، تم تطبيق النماذج في أماكن العلا وجدة.

## برنامج رواد الابتكار

تم تقديم دورات تدريبية شاملة مصممة لهم محددة وتم إنشاء برنامج رواد الابتكار لتعزيز الثقة الإبداعية وصياغة وتوسيع الأفكار لدى الموظفين، مع إمكانية تحويل هذه الأفكار إلى خطط قابلة للتنفيذ.

وينظر المشاركون بنشاط في مشروع خاتمي يتطلب منهم تطبيق القدرات التي تم اكتسابها لتفادي التحديات المختلفة.

72

عدد المشاركين في البرنامج

49

عدد خريجي البرنامج

## تعزيز الاستدامة البيئية في مختلف القطاعات

تقدم علم للعملاء مجموعة متنوعة من الأدوات التي تؤثر وتهتم بالبيئة، وتشمل هذه الأدوات تحسين إدارة سلسلة الإمداد من خلال أنظمة التتبع، وتقنيات سلسلة الكتل "Blockchain" لتقديم مصادر تسم بالشفافية، وتحسين الخدمات اللوجستية لتنقیل انبعاثات الكربون والحد من الفيالات.

إضافةً إلى ذلك، تم إعداد منصات لمشاركة الموارد وتوفير أنظمة ذكية لإدارة النفايات، وتسهيل إعادة استخدام المنتجات وإعادة تدويرها عبر الأسواق الرقمية، وتشمل خدماتنا الحلول الرقمية لإدارة الطاقة؛ مثل الشبكات الذكية وأنظمة إدارة الطاقة وأدوات الاستجابة للطلب.

كما قامت علم بتوفير حلول الذكاء الاصطناعي لتحديد مشكلات السوق في قطاع الشحن البري انطلاقاً من شراكتها مع الهيئة العامة للنقل في المملكة، وباستخدام البيانات التي تم تجميعها، تم اقتراح حلول لتعزيز عمليات الشحن، وتقليل الانبعاثات، وتقليل انتشار الكربون في القطاع.



## دعم المركز الوطني لسلامة الطرق في تعزيز سلامة الطرق

يسعى المركز الوطني لسلامة الطرق في المملكة العربية السعودية إلى تحسين معايير سلامة الطرق في المملكة من خلال التنسيق مع الجهات المعنية، وتوفير الدعم الفني المطلوب، وإعداد وتنفيذ منصة بيانات سلامة الطرق، وفي إطار ما سبق، قدمت علم خدمات استشارية وتحليلات البيانات للمركز الوطني لسلامة الطرق، مما ساعد المركز من تقديم معلومات تشرح مؤشرات أداء السلامة على الطرق، والتي تشمل ما يلي:

- رؤية البيانات
- هندسة البيانات
- لوحة معلومات لتطبيقات سلامة الطرق
- إجراء مقارنة معارية لمنصة سلامة الطرق

أجزت علم حتى الآن العديد من المراحل المهمة؛ يشمل ذلك تسليم التطبيقات مثل الخريطة التفاعلية للأعطال، ولوحة المعلومات للأعطال المباشرة، وواجهة برمجة التطبيقات للتتبّع بالأعطال، ومع تدشين المركز الوطني لسلامة الطرق إلى مركز وطني لسلامة النقل، يغطي النقل البري والطيران والسكك الحديدية والنقل البحري؛ فإننا نهدف إلى مواصلة دعم المركز باعتبارنا شريكياً رقمياً موثوقاً به.

## التحول حول العميل

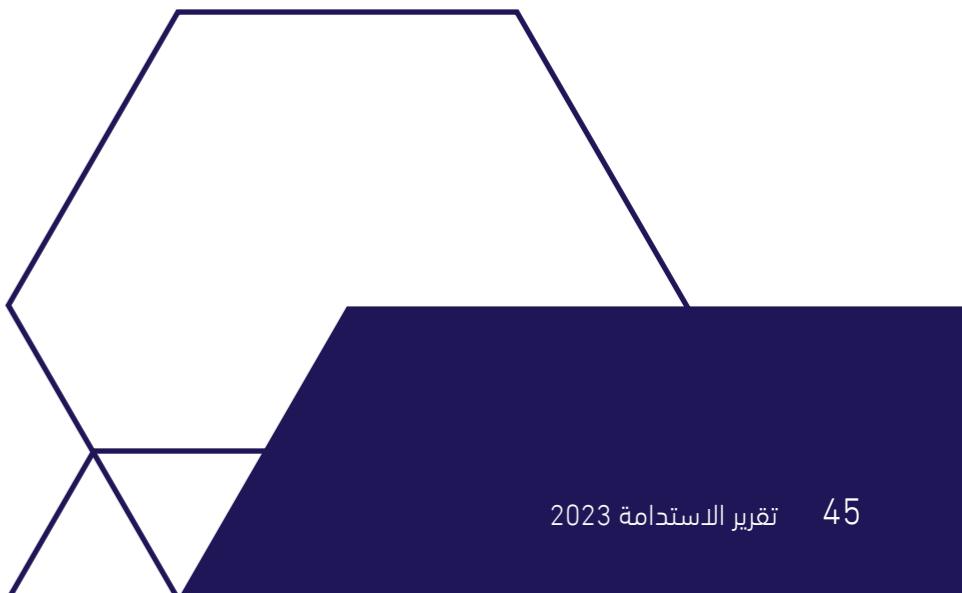
في عام 2023، بلغت نسبة رضا العملاء %83، بينما استمرت نسبة مستويات تسوية الشكاوى عند %.99. وارتفاع حل المشكلات من المكالمة الأولى بنسبة %.40. وعلى الرغم من زيادة عدد الشكاوى الواردة، إلا أن ذلك كان متوفقاً بسبب العدد الكبير من المنتجات الجديدة التي تم إطلاقها خلال العام.

تعاون في شركة علم بشكل وثيق مع العملاء من الشركات المختلفة لتحسين تجربتهم مع علم من خلال التحول الرقمي والابتكار. ويتمثل هدفنا في تقديم تجارب استثنائية، وضمان رضا العملاء وبناء علاقات طويلة الأمد. حيث يتم استخدام حلول البيانات والتكنولوجيات الناشئة والنُّهج المبتكرة للحصول على معلومات بشأن احتياجات العملاء وتفضيلاتهم. ونعمل على تعزيز مشاركة العملاء من خلال التجارب الرقمية المتخصصة، مع تقديم قنوات تواصل مباشرة متعددة لجمع ملاحظات العملاء. ونتيجة لذلك، نحن قادرون على دمج المرئيات في التحسين المستمر للمنتجات وتنفيذ الإستراتيجيات الرقمية التي تركز على العملاء.

**%99** من شكاوى العملاء تم تسويتها



	2021	2022	2023	رضا العملاء
نسبة رضا العملاء (%)	%79	%84	<b>%83</b>	
شكاوى العملاء	28,522	42,037	<b>45,272</b>	
شكاوى العملاء التي تم تسويتها (%)	%99.8	%99.8	<b>%99</b>	
حل الشكاوى من المكالمة الأولى	249,467	384,405	<b>537,155</b>	



## أهداف التنمية المستدامة التي نسهم فيها

### الموضوعات الجوهرية



بيئة متنوعة وشاملة



استقطاب المواهب  
والاحتفاظ بها



إمكانية الوصول الرقمي  
لتنمية المجتمع



صحة ورفاهية  
الموظفين

## استقطاب المواهب والاحتفاظ بها

بشكل سنوي، يتلقى الموظفون التدريب والتطوير المستمر لحفظ على مهاراتهم طوال مسيرتهم المهنية، مع تقديم مميزات تنافسية.

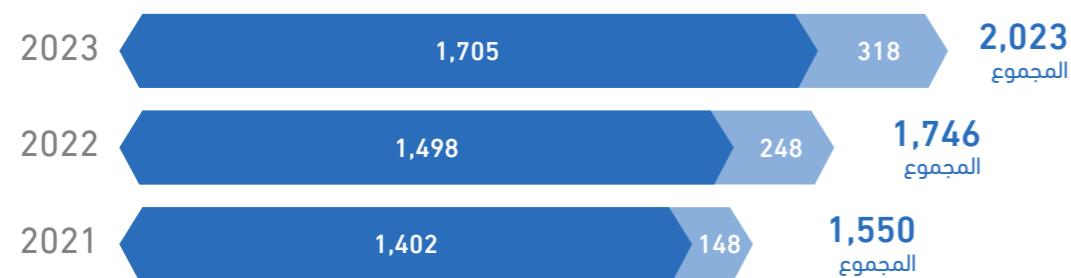
نسعي جاهدين في شركة علم إلى توفير فرص وظيفية مميزة في بيئة تهتم بالأفراد وتطورهم، وتمكنهم من تقديم أفضل ما لديهم، ويساعد برنامج تدريب الخريجين لدينا في تحديد وتوظيف المواهب الشابة في المملكة

### رأس المال البشري في علم

تلزم الشركة بناء قوى عاملة قوية وموهوبة ومتنوعة تشكل حجر الأساس لنجاحها في المستقبل؛ حيث ارتفعت نسبة القوى العاملة في الشركة إلى 16% في عام 2023؛ مما يعكس نمو الشركة وتوسيع نطاق منتجاتها. وارتفعت نسبة الموظفين الشباب (18-30) في عام 2023، من 32% إلى 36%؛ مما يؤكد نجاحنا في استقطاب المواهب الشابة الذين يتمتعون بالمهارات والمعرفة الرقمية.

#### حجم القوى العاملة حسب نوع التوظيف

الموظفون بدوام جزئي\*



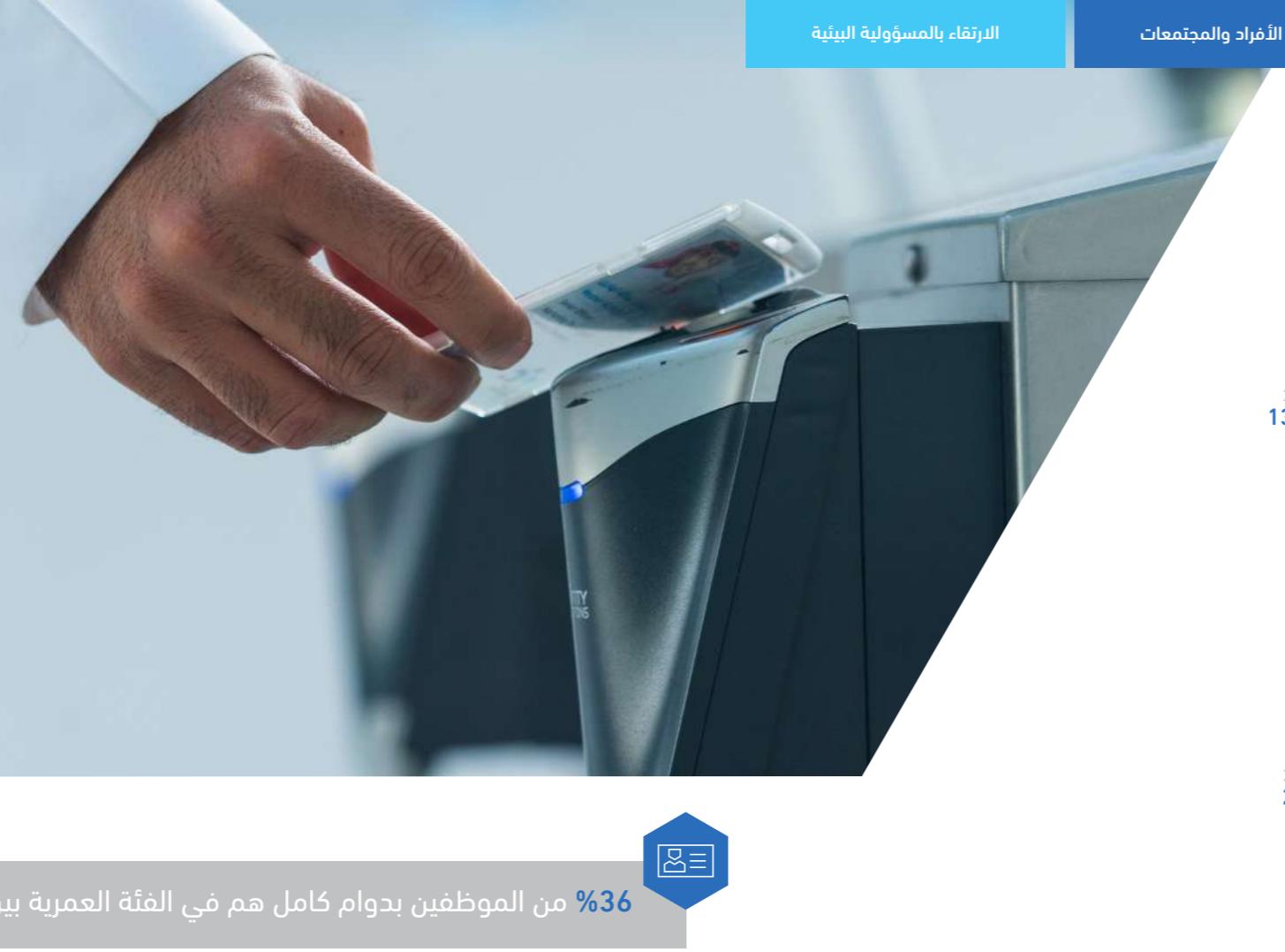
\*يشمل المتعاقدين والمستشارين.



## ازدهار الأفراد والمجتمعات

نسعي في علم لبناء مكان عمل يمكن للأفراد من الازدهار وتحقيق أقصى إمكاناتهم؛ إذ نحرص على منح الأولوية للشمولية، والتنوع، وصحة موظفينا ورفاهيتهم. وباعتبارنا شركة رائدة في هذا المجال؛ فإننا نهدف إلى استقطاب أفضل المواهب من خلال منهم فرضاً وظيفية جاذبة ومحفزة ومرضية.

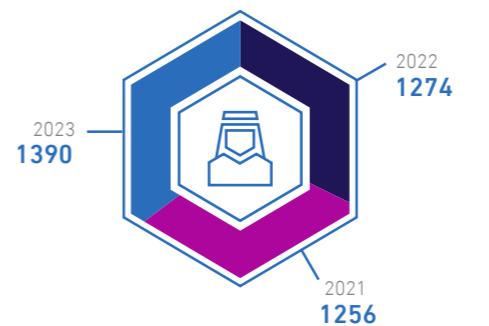
وندرك أيضاً دورنا في دعم المجتمع بشكل عام، وخاصة توسيع الوصول الرقمي لتمكين الجميع من الاستفادة من التحول الرقمي.



**٣٦%** من الموظفين بدوام كامل هم في الفئة العمرية بين **١٨** إلى **٣٥** عاماً

## القوى العاملة حسب الجنس

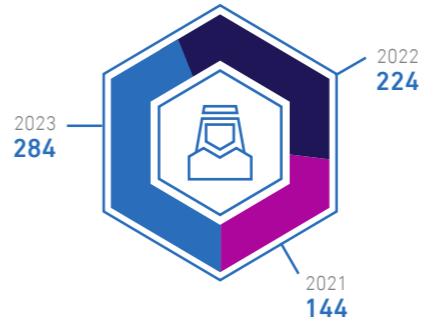
### الموظفون الذكور بدوام كامل



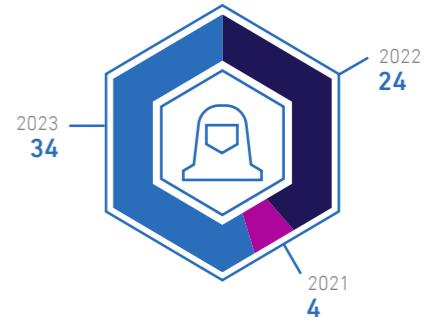
### الموظفات الإناث بدوام كامل



### الموظفون الذكور بدوام جزئي



### الموظفات الإناث بدوام جزئي



2021	2022	2023	مؤشر الأداء الرئيسي
<b>قوى العاملة حسب الجنس</b>			
1,256	1,274	<b>1,390</b>	الموظفون الذكور
146	224	<b>315</b>	الموظفات الإناث
%90	%85	<b>%82</b>	النسبة المئوية للذكور (%)
%10	%15	<b>%18</b>	النسبة المئوية للإناث (%)
217	295	<b>348</b>	الموظفون الجدد بحسب الجنس
140	194	<b>232</b>	الموظفون الذكور الجدد
77	101	<b>116</b>	الموظفات الإناث الجددات
237	214	<b>131</b>	إجمالي الموظفين الذين تركوا العمل في الشركة
%17	%14	<b>%8</b>	* معدل الدوران الوظيفي (%)
226	202	<b>108</b>	معدل الدوران الوظيفي للموظفين الذكور
11	12	<b>23</b>	معدل الدوران الوظيفي للموظفات الإناث

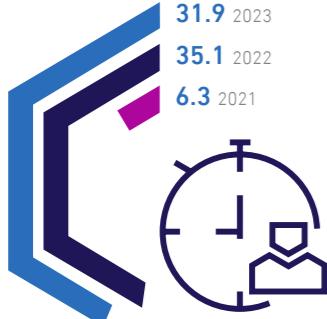
\* يحتسب معدل الدوران الوظيفي من خلال قسمة عدد الموظفين الذين تركوا العمل على إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل.

2021	2022	2023	مؤشر الأداء الرئيسي
<b>قوى العاملة حسب المستوى الوظيفي</b>			
الادارة العليا	145	149	<b>159</b>
الذكور في المناصب الإدارية العليا	143	147	<b>158</b>
الإناث في المناصب الإدارية العليا	2	2	<b>1</b>
الادارة الوسطى	439	422	<b>445</b>
الذكور في الادارة الوسطى	427	406	<b>426</b>
الإناث في الادارة الوسطى	12	16	<b>19</b>
الموظفون	818	927	<b>1,101</b>
الموظفون الذكور	686	721	<b>806</b>
الموظفات الإناث	132	206	<b>295</b>
<b>قوى العاملة حسب الفئة العمرية</b>			
القوى العاملة (بين 18-30 سنة)	385	474	<b>614</b>
القوى العاملة (بين 31-50 سنة)	977	979	<b>1,047</b>
القوى العاملة (51 سنة أو أكثر)	40	45	<b>44</b>

## التدريب والتطوير

2021 ● 2022 ● 2023 ●

**متوسط ساعات التدريب المقدمة لكل موظف**  
(الساعات)



**تدريب الموظفين**  
(مجموع الساعات)



## صوت الموظف

في شركة "علم"، نقدر بشدة الإصغاء إلى ملاحظات موظفينا، حيث تقدم الشركة مجموعة من القنوات المختلفة مجهولة المصدر؛ مثل: "صوت الموظف"، وـ"معاكم"، وـ"أبلغنا" لتبادل الاقتراحات، والملاحظات، والمخاوف التي تم مراجعتها من قبل الرئيس التنفيذي، والإدارات واللجان المحابدة. ويتمثل هدفنا في معالجة الملاحظات الرئيسية وتوفير بيئة عمل داعمة. إضافة إلى ذلك، نعمل على تعزيز الحوار بواسطة التدوّن الداخلية على منصات مثل "ديوان" وـ"يامر"، لتمكين الموظفين من التعبير عن آرائهم إلى الموارد البشرية حول برامج شركة علم.

## لجنة الموارد البشرية

تتولى لجنة الموارد البشرية، التي تتبع مباشرةً إلى رئيس مجلس الإدارة وتعمل بشكل مستقل عن إدارة رأس المال البشري، مسؤولية تنسيق غالبية الاحتفالات والفعاليات في شركة علم، وتؤدي هذه اللجنة، من خلال الانتخابات السنوية التي يرشح فيها الموظفون أنفسهم لأدوار مختلفة، دوراً مهمًا في الإشراف على ثنوات مثل "صوت الموظف"؛ ما يضمن تحقيق العدالة في العديد من الأنشطة والإسهام في التزام شركة علم بمشاركة الموظفين ورفاهتهم.

## مشاركة الموظفين

تعتبر القوى العاملة المشاركة أكثر قوة عاملة ذات إنتاجية عالية. وانطلاقاً من ذلك، نعمل على قياس مستوى مشاركة الموظفين بشكل دوري من خلال إجراء استطلاع سنوي حول تجربة الموظفين؛ مما يساعدنا في فهم أفكار الموظفين ومزاجاتهم حول تجربة العمل في الشركة. شهد معدل مشاركة الموظفين خلال السنوات القليلة الماضية نمواً كبيراً؛ إذ بلغ ذروته بتحقيق درجة 4.13 من 5 على مؤشر غالوب لعام 2023. وبعكس ذلك جهودنا في الاستفادة من الملاحظات الواردة من الموظفين.

في عام 2023، تم إجراء سلسلة من الجلسات التثقيفية حول مشاركة الموظفين لمديري الأقسام، مع التركيز بشكل خاص على المدراء الجدد، بهدف زيادة فهمهم للإستراتيجيات ومبادرات مشاركة الموظفين وتأكيد ضرورتها. كما نحرص على تشجيع جميع المدراء على عقد اجتماعات مع فرقهم لمراجعة نتائج استطلاع الموظفين والتعاون في تطوير خطط العمل لمساعدة نمو الأشخاص.

ويشمل نظام تقييم الأداء والتقييمات في الشركة أداء الموظفين، من حيث الكفاءات والإنجازات وفقاً لمؤشرات الأداء الرئيسية ومساهماتهم في الإدارات المعنية والشركة. يتم تقديم الملاحظات والتقييمات مرتين إلى أربع مرات في السنة.

## التدريب والتطوير

يتولى فريق متخصص مسؤولية إدارة وحكومة التدريب والتطوير؛ حيث يتم إجراء تقييم شامل لتحديد الاحتياجات التدريبية وتقديمها عبر مجموعة من الأساليب؛ يشمل ذلك ورش العمل في الفصول الدراسية (الداخلية والخارجية)، والدورات عبر الإنترنت، وبرامج التدريب والإرشاد، والوصول إلى موارد التعلم ذات الصلة.

كما يتم الاستثمار بشكل كبير في البرامج التدريبية التي تركز على تطوير المنتجات الرقمية، والتقنيات الناشئة، واتجاهات السوق الحالية. تم عقد شراكات مع كليات الأعمال الرائدة وجهات تقدم التدريب بشكل احترافي، إضافة إلى توفير جلسات داخلية لتبادل المعرفة والتدريب. تقدم منصة علم للتعلم الإلكتروني - "أوداسيتي" - ببرامج دبلوم مصغرة في مجموعة من المواضيع لمساعدة الموظفين في تطوير مهاراتهم و المعارف.

نحن ندرك أن موظفينا هم السبب الأساسي في نجاح شركتنا؛ لذا فإننا نستثمر في تطوير مهارات موظفينا بطرق مختلفة؛ مثل:

- برامج تدريب وتطوير المهارات القيادية:** توفير برامج تدريبية مخصصة للقادة بهدف تعزيز مهاراتهم وتعزيز التميز التنظيمي والثقافي.

### الشهادات الأكademية:

تغطية تكاليف الدراسة لدرجة البكالوريوس لموظفينا وتقديم برامج التعليم المستمر؛ يشمل ذلك تقديم الدعم في دراسة درجة الماجستير؛ لتعزيز نمو الأفراد والشركة على حد سواء.

### الشهادات المهنية:

تشجيع موظفينا على اطلاع باخر التطورات في القطاع من خلال منحهم الفرصة للحصول على الشهادات المهنية. وعند حصولهم على الشهادات بنجاح، نقدم للموظفين مكافآت تقديرًا لإنجازهم.

التدريب والتطوير حسب الجنس (بالساعات)	2021	2022	2023	
التدريبات المقدمة للموظفات الإناث	1,097	8,732	<b>17,168</b>	
متوسط ساعات التدريب المقدمة لكل موظفة	7.5	38.9	<b>33.0</b>	
التدريبات المقدمة للموظفين الذكور	7,825	43,861	<b>66,364</b>	
متوسط ساعات التدريب المقدمة لكل موظف	6.2	34.4	<b>31.6</b>	
التدريب والتطوير حسب الفئة	656	2,032	<b>5,056</b>	
التدريبات المقدمة لموظفي الإدارة العليا	2,076	9,728	<b>21,952</b>	
التدريبات المقدمة لموظفي الإدارة الوسطى				

# بيئة متنوعة وشاملة

## تمكين المرأة

لتلزم في شركة عالم بتعزيز عدد الموظفات ونسعي جاهدين لاستقطاب الموظفات ذوات الخبرة ضمن إطار التزام الشركة؛ حيث نؤمن بضرورة حصول كل الجنسين على فرص متكافئة في قطاع تقنية المعلومات.

يدعم برنامج تمكين المرأة في الشركة الهدف المتمثل في إيجاد مكان عمل أكثر شمولاً وتنوغاً، ويدعم البرنامج القيادات النسائية الحالية والمتحمّلة من خلال مجموعة متنوعة من المبادرات؛ مثل القيادة كقدوة، والتي تهدف إلى إلهام المرأة وتزويدها بالمهارات اللازمة للتفوق في المناصب القيادية.



**يعمل برنامج تمكين المرأة على تزويد الموظفات بالمهارات الالزمة للتفوق في المناصب القيادية.**

2021	2022	2023	التوزيع على توظيف الإناث
146	224	<b>315</b>	الموظفات بدوام كامل
4	24	<b>34</b>	الموظفات بدوام جزئي



## الفعاليات

نعمل على تعزيز بيئة عمل دينامية ومنظمة من خلال مجموعة متنوعة من المناسبات والمبادرات تشمل:



تم توظيف 2 من ذوي الاحتياجات الخاصة



## تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة

نحرص في علم على احتواء الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وتضمينهم في القيمة العاملة لدينا، باعتبارهم جانباً أساسياً من القيم التنظيمية وإدراكاً للكفاءة والموهبة ووجهات النظر المتعددة؛ كما نلتزم بتوفير وتعزيز بيئة عمل عادلة وشاملة ذات إمكانية للوصول والاحترام.

كما يتمتع الأشخاص العاملين من ذوي الإعاقة بجميع حقوق ومزايا العاملين الآخرين المنصوص عليها في نظام العمل السعودي أو في لائحته التنفيذية أو في لائحة تنظيم العمل للشركة..

## إجازة الوالدين

في عام 2023، حصل جميع الموظفين المستحقين البالغ عددهم 119 موظفاً على إجازة الوالدين وعاد 118 منهم إلى العمل. واستمر 115 موظفاً منهم في العمل بعد 12 شهراً من عودتهم.

**إجازة الوالدين\***

2021 ● 2022 ● 2023 ●

الموظفون المستفيدون من إجازة الوالدين

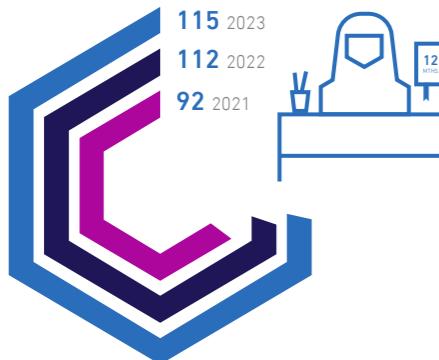
119

الموظفون الذين يحق لهم الحصول على إجازة الوالدين

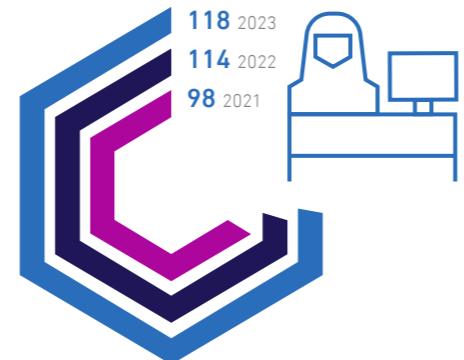
119



الموظفون الذين استمرروا في العمل بعد 12 شهراً من عودتهم من إجازة الوالدين



الموظفون الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الوالدين



\* الذكور والإناث.

التركيز على توظيف الإناث	2021	2022	2023
الموظفات السعوديات	145	223	314
الإناث في المناصب الإدارية العليا	2	2	1
الإناث في الإدارة الوسطى	12	16	19
الموظفات	132	206	295
قوى العاملة النسائية	146	224	315
النسبة المئوية للإناث (%)	%10	%15	%18
الموظفات الجدد	77	101	116
معدل الدوران الوظيفي للموظفات	11	12	23

## الكافئات الوطنية

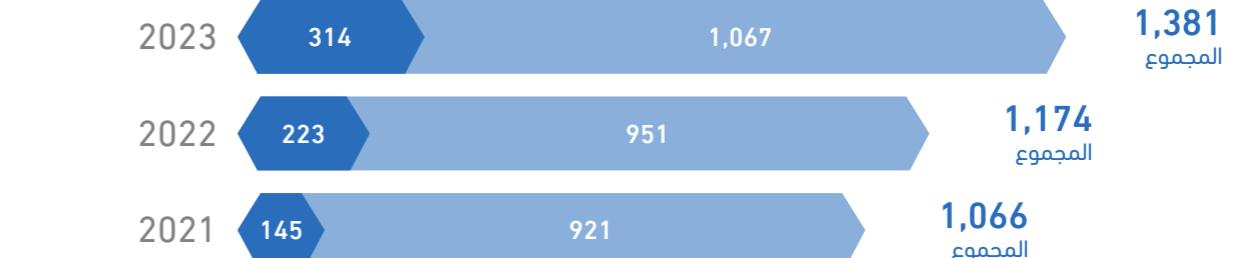
تماشياً مع رؤية المملكة 2030، نسعى جاهدين إلى جذب الكفاءات السعودية من القوى العاملة وذلك من خلال العديد من المبادرات المتنوعة التي تركز على تدريب وتعليم الموظفين السعوديين. حيث استمر نمو معدل التوطين في الشركة في عام 2023 ليصل إلى 81% مقارنة بـ 78% في عام 2022 و 76% في عام 2021.

ارتفاع عدد الموظفات بنسبة 41٪ ما يدل على التزامنا بتمكين المرأة. ويتمثل هدفنا في زيادة تمثيل المرأة في المناصب الإدارية. وقد ارتفع عدد المديريات من 18 في عام 2022 الماضي إلى 20 في عام 2023.

يعمل برنامج تمكين المرأة على تزويد الموظفات بالمهارات اللازمة للتفوق في المناصب القيادية.

## قوى العاملة حسب الجنسية

الموظفات السعوديات الإناث | الموظفون السعوديون الذكور



قوى العاملة حسب الجنسية	2021	2022	2023
الموظفون السعوديون بدوام كامل في الإدارة العليا	116	115	125
الموظفون من الجنسيات الأخرى	336	324	324

# صحة ورفاهية الموظفين

ماكينزي في بداية العام 2023، بالمقارنة مع 791 منظمة محلية وعالمية، وذلك بالمنافسة مع 3 ملايين مشارك.

نقدم في علم مجموعة من المزايا والحوافز المالية التي تهدف إلى زيادة مستوى الرضا الوظيفي والإنتاجية. علاوة على ذلك، نعمل بشكل منتظم على مراجعة الحوافز المقدمة للموظفين وتعديلها بما يتماشى مع معايير السوق؛ وذلك للتأكد من أن الخدمات والعروض التي نقدمها تنافسية. فيما يلي بعض الأمثلة على المزايا والحوافز المقدمة:



## التوازن بين العمل والحياة

العمل الهجين الذي يركز على الإنتاجية بغض النظر عن المكان الذي يؤدي الموقف فيه مهامه ومسؤولياته.

تهتم الشركة بمساعدة منسوبيها في خلق توازن بين العمل والحياة؛ من خلال توفير المرونة في العمل من حيث أداء الأعمال وساعات العمل، وتبني نموذج

## بيئة العمل والثقافة

تعد ثقافة الشركة الفريدة وبيتها المتميزة السبب الرئيس لاستقطاب الأفراد ذوي المهارات العالية والاحتفاظ بهم، ولا يقتصر هذا النهج على تعزيز بيئة العمل فحسب، بل يعزز أيضًا وله الموظفين ويحسن من إنتاجيتهم وتحفيزهم. في عام 2023، حصلنا على جائزة "أفضل بيئة عمل مميزة للمنشآت العملاقة والكبيرة في السعودية لعام 2023" من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؛ وذلك بالمنافسة مع 88,000 جهة مشاركة.

كما استطعنا أن نكون من ضمن أفضل 10% من الشركات حول العالم من حيث بيئة العمل أيضًا؛ وذلك ضمن مقياس صحة المنظمات التي أجرتها شركة

الصحة والسلامة	2021	2022	2023
حالات الوفاة بين الموظفين	0	0	<b>0</b>
حالات الوفاة بين المقاولين	0	0	<b>0</b>
حوادث الوقت الضائع للموظفين (النسبية)	0	0	<b>0</b>
حوادث الوقت الضائع للمقاولين (النسبية)	0	0	<b>0</b>
إجمالي الإصابات المسجلة بين الموظفين	0	0	<b>0</b>
إجمالي الإصابات المسجلة بين المقاولين	0	0	<b>0</b>
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين (بالساعات)	16	54	<b>66</b>

تعد صحة ورفاهية الموظفين أولوية؛ إذ تساعد سياسة الصحة والسلامة المخصصة للشركة على حماية الموظفين من المخاطر والإصابات المرتبطة بمكان العمل مع تحديد الواجبات والمسؤوليات؛ يشمل ذلك رفع مستوى الوعي وعمليات التقييم الدورية وتحليل الحوادث وتوثيقها، ومراقبة مدى تطبيق إرشادات السلامة.

نحن نلتزم بجميع لوائح السلامة ذات الصلة بالشركة؛ يشمل ذلك توفير المعدات والضمادات المناسبة، و يتم التعاقد مع مقدمي خدمات خارجين متخصصين عند الحاجة؛ كما نقدم ورش عمل تتعلق بالسلامة بشكل مستمر لجميع الموظفين وتناول معهم بشكل دوري لنشر الوعي بالمشكلات المتعلقة بالصحة والسلامة، والوقاية من الحوادث، وما يجب القيام به في حال وقوع حادث.

عند وقوع حادث، تتولى إدارة السلامة في الشركة إجراء تحقيق كامل وفوري لتحديد الأسباب والإجراءات التصحيحية وإعداد تقرير يحتوي على توصيات لمنع تكراره.

كما نقدم مجموعة من المزايا الصحية التي تدعم الموظفين وتعزز رفاهيتهم؛ إذ يحق للموظفين وعائلاتهم ووالديهم ما يلي:

- التأمين الصحي الطبيعي
- الاشتراكات في الصالات الرياضية
- شراء معدات الصالات الرياضية
- الاشتراكات للحصول على وجبات الطعام الصحية

لم تسجل حوادث الوقت الضائع أو إصابات قابلة للتسجيل بين الموظفين أو المقاولين في عام 2023. وارتفاع معدل التدريبات المقدمة للموظفين في مجال الصحة والسلامة بنسبة 22% مقارنة بالعام الماضي.

## فعالية اليوم العالمي للسكري

يشهد مرض السكري انتشاراً على مستوى المملكة والعالم، وعلى رغم كونه مرضاً خطيراً ويفتر بشكل كبير على صحة الأفراد؛ فإنه يمكن الوقاية منه في كثير من الأحيان. وفي سبيل دعم اليوم العالمي لمرض السكري، أقمنا فعالية توعوية لموظفيتنا، تهدف الفعالية إلى تشجيع الموظفين على العادات الصحية السليمة والتعرف بالأسباب المؤدية إلى الإصابة بمرض السكري، مع التركيز على العادات السلبية لنمط الحياة التي قد تساهم في الإصابة بالمرض.



## تطوير أفضل الخريجين

نظرًا إلى المنافسة الشديدة التي يواجهها الخريجون الجدد في سوق العمل، تم إعداد برنامج يتم تحسينه بشكل مستمر وتوسيع نطاقه من خلال أساليب التعلم المبتكرة والشراكات الإستراتيجية لتطوير الخريجين. يتم استقبال 16 خريجاً كل عام.

ويقدم هذا البرنامج الذي يمتد لسبعة أشهر مساراً شاملاً للتطوير من خلال أبرز الخبراء ومقدمي التدريب، حيث يكتسب المشاركون الخبرة الفنية والمهارات الشخصية؛ مما يعدهم لأدوار مختلفة داخل الشركة.

## الاستثمار في الكفاءات الوطنية

تقوم الشركة بالاستثمار في الكفاءات الوطنية الناشئة ورعايتها، مع التركيز على تطوير مهاراتهم ومعارفهم، حيث يتم استقطاب الأفراد الذين يحملون صفات استثنائية للانضمام إلى القوى العاملة في الشركة.

### برنامج التدريب التعاوني

نعمل على توفير التدريب التعاوني لمجموعة واسعة من التخصصات، بالشراكة مع مجموعة من الجامعات؛ بما في ذلك:

- جامعة الملك سعود
- جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية
- جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن

### برنامج التدريب التعاوني

2021 ● 2022 ● 2023 ●

### إجمالي المشاركين في برنامج التدريب التعاوني



### المشاركون الذكور



### المشاركات الإناث



# إمكانية الوصول الرقمي للتنمية المجتمع

باعتبرنا شركة سعودية ذات فاعالية في المجتمع؛ فإننا نهدف إلى جعل الخدمات متاحة للجميع، وخصوصاً للأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص الذين يعيشون في المناطق النائية. ولتحقيق هذا الهدف، نحرص على المشاركة في مجموعة من أنشطة المسؤولية الاجتماعية.

## الاستثمار في المجتمع

عملنا على إعداد خريطة طريق المسؤولية الاجتماعية المؤسسية في عام 2023 سعياً إلى تعزيز أثرنا في المجتمع، كما تم وضع سياسة التبرع التي تقع ضمن مسؤولية مجلس الإدارة. تستهدف تبرعاتنا بشكل عام مجالات الابتكار والتحول الرقمي والتقنيات، حيث ارتفع إجمالي الاستثمار في المشاريع المجتمعية والرعاية والمبادرات بنسبة 15% في عام 2023 ليصل إلى 1,150,000 ريال سعودي.

tributed علم للعام الثالث في منصة إحسان للتبرعات الخيرية التي تهدف إلى استخدام البيانات والذكاء الاصطناعي لتعزيز مشاريع التنمية، والشراكة مع مختلف القطاعات لتعزيز التزام المملكة بالعمل الخيري وزيادة إسهام القطاع غير الربحي في الناتج المحلي الإجمالي، وتشمل مجالات التبرع في الشركة مجموعة واسعة من القطاعات؛ منها البرامج التعليمية والاجتماعية والصحية والإغاثية والبيئية، والاقتصادية، والفنية وغيرها؛ لضمان تلبية مختلف الاحتياجات والمبادرات واتباع نهج شامل للمساهمات والدعم الخيري.

### حجم الاستثمارات المجتمعية

(بالمليون ريال سعودي)

2021 ● 2022 ● 2023 ●





## المؤتمرات والمعارض

شاركتنا بنشاط عام 2023 في فعاليات مهمة ومعارض التوظيف الرئيسية في المملكة؛ وذلك لإتاحة فرص العمل التي تعزز نمو الأفراد الشباب على المستوى المهني؛ مثل:

- معرض خطوة للتوظيف
- معرض التوظيف لجامعة الملك فهد للبترول والمعادن
- معرض التوظيف لجامعة الأمير سلطان
- معرض التوظيف لجامعة الفيصل
- معرض أكاديمية طويق للتوظيف

## برنامج مسك

تعد شراكاتنا الدائمة مع الهيئات والجهات التعليمية مدى التزامنا اتجاه المجتمع؛ حيث تسهم هذه الجهود التعاونية في تعزيز تبادل المعرفة وتطوير مهارات الأفراد الموهوبين في المملكة.

### المشاركون في برنامج مسك

(إجمالي المشاركين)

2021 ● 2022 ● 2023 ●



 خريطة طريق المسؤلية الاجتماعية  
المؤسسية تم إعدادها في عام 2023

## أهداف التنمية المستدامة التي نسهم فيها

### الموضوعات الجوهرية



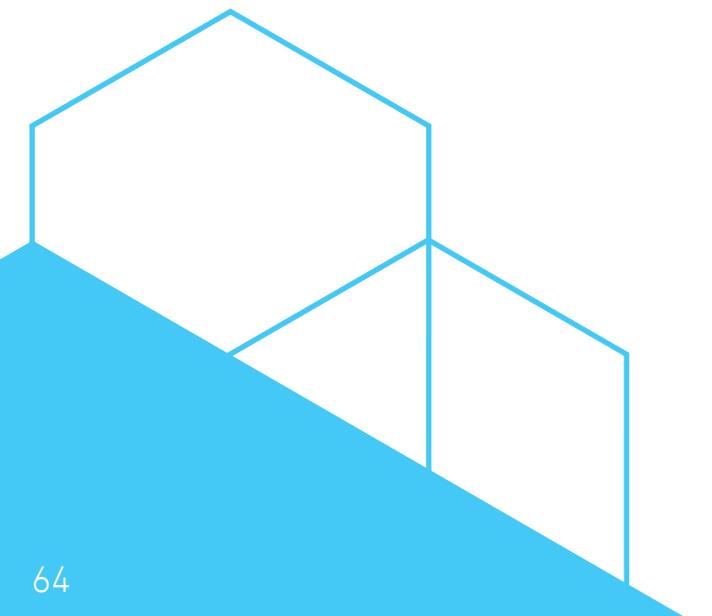
- استهلاك المياه
- استخدام الموارد والنفايات
- الانبعاثات واستهلاك الطاقة

## الانبعاثات واستهلاك الطاقة

### حلول صديقة للبيئة

عملنا على تحويل 90% من الإضاءة في مقر الشركة إلى مصابيح (LED)، وذلك في إطار التحسينات التشغيلية التي نفذناها هذا العام، إزداد استهلاك الكهرباء بنسبة 11% عن العام الماضي، نتيجة إلى رجوع الموظفين إلى المكاتب وعودة العمليات التشغيلية إلى سابق عهدها. وقد ازداد إجمالي استهلاك الوقود بنسبة 60%， ولكن كمية الكهرباء التي تم شراؤها بهدف الاستهلاك وصلت إلى 8500 كيلوواط في الساعة في 2023: ما يمثل انخفاضاً طفيفاً بنسبة 6% مقارنة بعام 2022.

2021	2022	2023	استهلاك الطاقة
1,980,082	2,111,547	<b>2,354,363</b>	استهلاك الكهرباء (كيلو واط//الساعة)
500	500	<b>800</b>	إجمالي استهلاك الوقود (الديزل) (لتر)



نؤمن بقدرنا على تقديم مساهمة حقيقة ودائمة في مواجهة التحديات البيئية والحد من انبعاثات المملكة بالتعاون مع العملاء؛ وذلك من خلال التحول الرقمي بما ينماشى مع الأهداف التي حدتها رؤية المملكة 2030.

نعمل بشكل مستمر على دمج حلول صديقة للبيئة في منتجاتنا بطرق متنوعة، ونقوم الآن بتطوير حلول للعملاء تركز على انبعاثات الكربون؛ مثل:

- **تبني الاتجاهات والآثار البيئية:**

تعمل هذه الحلول على تسهيل استخدام الطاقة بكفاءة أكبر وتقليل الانبعاثات عبر مجموعة واسعة من التطبيقات والقطاعات، على سبيل المثال، يمكن أن يؤدي استخدام تقنية "سلسلة الكتل" في إدارة سلسل الإمداد إلى تحسين الخدمات اللوجستية والنقل بشكل أفضل من خلال تحسين الشفافية والكافأة والتتابع والأمن والتعاون في منظومة سلسل الإمداد.

- **الحلول الرقمية لإدارة الطاقة:**

من المتوقع أن يؤدي التحول الرقمي إلى جعل المدن ذكية مع أنظمة إنترنت الأشياء التي تساعدها في زيادة الكفاءة وإدارة الموارد، وبالمثل، فإننا نقدم حلولاً رقمية تعمل على إدارة الطاقة؛ مثل أنظمة المراقبة وأدوات الاستجابة للطلب التي تساعدها في ترشيد استخدام الطاقة وتقليل استهلاكها بشكل عام.

- **تقليل الحاجة إلى الزيارات الحضورية:**

تعمل بعض الخدمات التي نقدمها، ومنها منصات "أبشر" و"أمن" و"سلامة" و"زاول" و"إفادة" وغيرها، على تبسيط العمليات الحكومية من خلال رقمنة العمليات وتقديمها للمستفيدين عن بعد؛ مما يقلل الاعتماد على الزيارات الفعلية؛ الأمر الذي يساعد في تحسين الكفاءة والتخلص من المعاملات الورقية؛ كما تساعدها في تحقيق الاستدامة البيئية عن طريق الحد من انبعاثات الكربون وتقليل استخدام الورق.



# الارتقاء بالمسؤولية البيئية

انطلاقاً من إدراكنا للدور المحوري الذي تؤديه الشركات في الحفاظ على البيئة؛ فإننا ملتزمون من خلال خبرتنا الواسعة في مجال الحلول الرقمية بتقديم حلول رقمية ابتكارية وتنفيذها، تقلل من الآثار على البيئة وتساهم بشكل إيجابي.



### منصة "ناقلات" لإدارة نقل مخلفات البناء

"ناقلات" هي منصة تتيح إدارة نقل مخلفات البناء رقمياً من مواقع العمل إلى المكاتب، وتتضمن التخلص منها بشكل صحيح. ومن خلال الأنظمة والحلول التقنية الحديثة التي تساهمن في تنظيم عمليات التخلص العشوائي من النفايات في الأحياء، تساهمن في التقليل والحد من التلوث ومن انتشار الأمراض التي تنقلها الحيوانات الضالة. ويساهم التخلص من النفايات بشكل مناسب في إدارة الموارد من خلال إعادة تدوير المواد وإعادة استخدامها.

انخفضت انبعاثات الغازات الدفيئة الإجمالية بنسبة 3% تقريباً مقارنة بعام 2022، يذكر أن جميع النفايات الناتجة في عام 2023 غير خطرة، وعلى الرغم من عدم قدرتنا على إعادة تدويرها، إلا أنها ملتزمون التزاماً تاماً بتنفيذ مبادرات إعادة التدوير في السنوات القادمة.

2021	2022	2023	إدارة النفايات
37,000	39,000	<b>40,000</b>	إجمالي النفايات الناتجة (طن)
400	500	<b>0</b>	النفايات غير الخطيرة المعاد تدويرها (طن)
1	1	<b>0</b>	نسبة النفايات غير الخطيرة المعاد تدويرها (%)



ارتفعت انبعاثات الغازات الدفيئة الإجمالية لتصل إلى 1,339 طن متري من مكافى ثانوي أوكسيد الكربون في عام 2023 مقارنة بما يقارب 1,201 طن متري في العام الماضي. وشهدنا انخفاضاً طفيفاً في كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة لتصل إلى 0.79 في عام 2023؛ وذلك بسبب زيادة عدد القوى العاملة.

انبعاثات الغازات الدفيئة (طن متري من مكافى ثانوي أوكسيد الكربون)	2021	2022	2023
انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	1.33	1.33	<b>2.13</b>
انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)	1,124.69	1,199.36	<b>1,337.28</b>
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	1,126.02	1,200.69	<b>1,339.41</b>
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة (طن متري من مكافى ثانوي أوكسيد الكربون لكل موظف)	0.80	0.80	<b>0.79</b>

## استخدام الموارد والنفايات

في ظل ارتفاع النمو السكاني والتطور الذي نشهده في وقتنا الحالي، أصبحت إدارة النفايات الفعالة ضرورية للتخفيف من حدة التلوث البيئي والحفاظ على الموارد وصيانته العامة.

### التخلص من النفايات

لتلزم بالأنظمة المحلية والوطنية والدولية التي تقوم بتنظيم عملية التخلص من المعدات والنفايات الإلكترونية، يشمل ذلك حظر التخلص من بعض الأجهزة الإلكترونية والمواد الخطرة. وقد عقدنا شراكات مع أطراف خارجية معتمدة في مجال النفايات الإلكترونية تتبع الممارسات السليمة بيئياً، وتتضمن التعامل الآمن مع المعدات الإلكترونية وتفكيكها وإعادة تدويرها.

علاوة على ذلك، نحرص على توعية موظفينا بأهمية التخلص من النفايات الإلكترونية، مع تقديم إرشادات حول كيفية التعامل مع المعدات الإلكترونية والتخلص منها بشكل صحيح؛ الأمر الذي يضمن انتشار الوعي في الشركة. كما نشجع الموظفين على الالتزام بمعايير التخلص من النفايات بشكل مسؤول، مع إلزامهم بمتطلبات التعامل مع النفايات الإلكترونية والتخلص منها بشكل صحيح في عقود الموظفين.

ونعمل على إجراء عمليات مراجعة وتقدير دورى لتقدير ممارسات التخلص من النفايات الإلكترونية لضمان الامتثال للأنظمة وتحديث المجالات القابلة للتحسين. عندما لا يكون هناك حاجة لمعدات تقنيات المعلومات فإننا نسعى إلى التبرع بها بدلاً من التخلص منها.

العديد من منتجات التحول الرقمي التي نقدمها تدعم جهود تقليل النفايات، خاصة من خلال استخدام البدائل الإلكترونية بدل العمليات الورقية. وقد مكّننا منصتنا للحلول الصحية شركات الأدوية من التخلص من المنتشورات الورقية واستخدام المنتشورات الإلكترونية التي يمكن تحديثها بسهولة.

### إدارة نقل النفايات

يسهم نقل النفايات في ترك آثار بيئية بسبب الانبعاثات الناتجة من النقل والتنظيف، لذلك تم تطوير منصة لمتابعة إدارة نقل النفايات ومرافقتها ضمن الإستراتيجية الرقمية الجديدة التي طرحتها. تعمل منصتنا على تتبع حركة شاحنات ومعدات النفايات في المدن لضمان جودة الخدمات والنظافة. ومن خلال أتمتة هذه العملية؛ فإننا سساعد متعبي النفايات ونماذجها في التخلص من النفايات بشكل أكثر كفاءة ومسؤولية.

عدد الشركات المسجلة	216
عدد الشاحنات المسجلة	3,051
عدد رحلات نقل النفايات	527,000

# الملحق



## منصة "تسريح" لدعم إدارة مياه الصرف الصحي

تعمل المنصة المركزية "تسريح" على دعم شركة المياه الوطنية في الإشراف على عمليات تصريف مياه الصرف الصحي وإعادة تأهيل جزاءات الصرف الصحي، إلى جانب إصدار رخص هذه الجزاءات وتجديدها. كما تتيح المنصة مراقبة الخدمات البيئية الإضافية المرتبطة بإدارة مياه الصرف الصحي وتسيقها، مثل تصريف مياه العادمة ونقلها والتخلص منها.

استهلاك المياه	2021	2022	2023	
إجمالي استهلاك المياه (متر مكعب)	5,791	6,060	5,382	
كثافة استهلاك المياه (متر مكعب لكل موظف)	7.8	8.3	7.5	

نسبة انخفاض استهلاك المياه على رغم نمو القوى العاملة في الشركة. 

## تطبيق "كشف" للحد من تسرب المياه وإهدارها

شملت خدماتنا التي تدعم قطاعات البيئة والمياه والزراعة وتهدف إلى التعامل مع شكاوى العملاء بكفاءة أكبر، إلى تطوير تطبيق "كشف" الذي يتيح لمقدمي خدمات الكشف عن حالات التسرب إمكانية تقديم الخدمات إلى العملاء، حيث يعمل التطبيق على مساعدة العميل في اختيار الشركة المناسبة لإجراء عملية الكشف عن التسرب، وتساعد الخدمات المقدمة من خلال هذا التطبيق في الحد من هدر المياه والتخفيف من الضرر المحتمل على الممتلكات؛ وبالتالي تقليل التكاليف وتعزيز ممارسات إدارة المياه المستدامة.



التفاصيل			رقم الصفحة و/ أو متطلبات (متطلبات) التفاصي	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لل REPORTS / مصدر آخر
التوضيح	السبب	متطلبات (متطلبات) التفاصي	رقم الصفحة و/ أو متطلبات (متطلبات) التفاصي	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لل REPORTS / مصدر آخر
	المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	تم التفاصي عن الإفصاح	13-2 تم تفويض مسؤولية إدارة الآثار		المبادرة العامة لل REPORTS 2: 2021 المبادرات العامة
	المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	تم التفاصي عن الإفصاح	14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة		
	المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	تم التفاصي عن الإفصاح	15-2 تضارب المصالح		
			28-2 التواصل حول المخاوف الحرجية		
	المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	تم التفاصي عن الإفصاح	17-2 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة		
			18-2 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة من الصفحة 103 من التقرير السنوي لعام 2023		
			19-2 سياسات الأجور - 116 من الصفحات 119 من التقرير السنوي لعام 2023		
			20-2 عملية تحديد الأجور من الصفحة 116 من التقرير السنوي لعام 2023		
	المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	تم التفاصي عن الإفصاح	21-2 نسبة إجمالي الأجور السنوية		
			22-2 بيان استراتيجية التنمية المستدامة 10		
			23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة ,51, 33, 31, 28 59, 57		
			24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول ,51, 33, 31, 29, 28 59, 57		
			25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية 28		
			26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف 28		
			27-2 الدائم للقوانين واللوائح 30		
			28-2 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية 13		
			29-2 منتج إشراك أصحاب المصلحة 73, 23		
تحظر المملكة العربية السعودية التفاوض الجماعي.	حظر قانوني	تم التفاصي عن الإفصاح	30-2 اتفاقات المفاوضة الجماعية		

## (أ) مؤشر محتوى المبادرة العالمية لـ عدد التقارير

قدمت علم تقريراً وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير عن الفترة الممتدة من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023.

المبادرة العالمية للقارير 1: الأساسيات لعام 2021

بيان الاستخدام

المبادرة العالمية للقارير 1 المستخدمة

معيار/ معايير قطاع المبادرة العالمية للقارير القابلة للتطبيق

التفاصي	رقم الصفحة و/ أو متطلبات (متطلبات) التفاصي	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لل REPORTS / مصدر آخر
التوضيح	السبب	متطلبات (متطلبات) التفاصي	رقم الصفحة و/ أو متطلبات (متطلبات) التفاصي
<b>الإفصاحات العامة</b>			
			12-2 التفاصيل المؤسسية
			2-2 بيانات مُتنضمّنة في إعداد تقرير الاستدامة المنظمة
			6-3 الفترة المشمولة بالتقرير والوتيرة ونقطة الاتصال
			6-4 إعادة صياغة المعلومات لا ينطبق على علم، حيث أن هذا التقرير هو التقرير الأول للشركة.
			5-5 التحقق الخارجي لا تسع الشركة حالياً إلى الحصول على تصديق خارجي
			6-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى 12
			7-7 الموظفين 49
			8-8 العمال الذين ليسوا موظفين صفر
			9-9 هيكل الحكومة وتكوينها 28, 26 - 106 الصفحات من 110 السنوي لعام 2023
			10-10 ترشيح وختبار أعلى هيئة إدارة 27
			11-11 رئيس أعلى هيئة إدارة 27
			12-12 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار 96 الصفحة من التقرير السنوي لعام 2023

التغاضي	التغاضي	متطلب (متطلبات) التغاضي	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
التوضيح	السبب				
<b>استخدام المياه</b>					
			67	3-3 إدارة الم الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الم موضوعات الجوهرية 2021
			67	303-5 استهلاك المياه	GRI 303 والنفايات السائلة 2018
<b>النفايات واستخدام الموارد</b>					
			65	3-3 إدارة الم الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الم موضوعات الجوهرية 2021
			66,65	306-1 توليد النفايات والتأثير المهمة المتعلقة بالنفايات	GRI 306 2020
			66,65	306-2 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	
			66	306-3 النفايات المتولدة	
			66	306-4 النفايات المحولة من التخلص	
			66	306-5 النفايات الموجهة للتخلص منها	
<b>اكتساب المواهب والاحتفاظ بها</b>					
			48	3-3 إدارة الم الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الم موضوعات الجوهرية 2021
			50	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	GRI 401 2016
			56	401-3 إجازة رعاية الطفل	
			52	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	GRI 404 والتعليم 2016
			51	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	

التغاضي	التغاضي	متطلب (متطلبات) التغاضي	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
التوضيح	السبب				
<b>الموضوعات الجوهرية</b>					
			21	1-3 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الم موضوعات الجوهرية 2021
			21	2-3 قائمة المواضيع الجوهرية	
<b>عائد المساهمين</b>					
			34	3-3 إدارة الم موضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الم موضوعات الجوهرية 2021
			34	101-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	GRI 201 الاقتصاد 2016
<b>حكومة الشركات والممارسات الأخلاقية</b>					
			26	3-3 إدارة الم موضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الم موضوعات الجوهرية 2021
			32	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	GRI 204 الشراء 2016
			28	205-3 وقائع الفساد المؤكدة وإجراءات المتخذة	GRI 205 الفساد 2016
<b>الانبعاثات واستخدام الطاقة</b>					
			64	3-3 إدارة الم موضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الم موضوعات الجوهرية 2021
			64	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	GRI 302 2016
			64	302-3 كثافة الطاقة	
			65	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	GRI 305 الانبعاثات 2016
			65	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	
			65	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	

التغاضي	التغاضي	متطلب (متطلبات) التغاضي	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لل Báo cáo/ Nguồn tham khảo khác
التوضيح	السبب				
<b>أمن المعلومات والخصوصية</b>					
			33	إدارة الم موضوعات الجوهرية 3-3	المبادرة العالمية لل تقارير 3: الم موضوعات الجوهرية 2021
			33	418-1 الشكاوى المؤثة المتعلقة بانتهاء خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	GRI 418 العميل 2016
<b>التحول الرقمي والابتكار</b>					
			36	إدارة الم موضوعات الجوهرية 3-3	المبادرة العالمية لل تقارير 3: الم موضوعات الجوهرية 2021
<b>مركزية العملاء</b>					
			45	إدارة الم موضوعات الجوهرية 3-3	المبادرة العالمية لل تقارير 3: الم موضوعات الجوهرية 2021

التغاضي	التغاضي	متطلب (متطلبات) التغاضي	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لل تقارير/ مصدر آخر
التوضيح	السبب				
<b>صحة ورفاهية الموظفين</b>					
			57	إدارة الم موضوعات الجوهرية 3-3	المبادرة العالمية لل تقارير 3: الم موضوعات الجوهرية 2021
			58,57	401-2 الموجز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	GRI 401 2016
			57	403-5 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	GRI 403 والسلامة المهنية 2018
			58,57	403-6 تعزيز صحة العمال	
			57	403-9 إصابات المرتبطة بالعمل	
<b>بيئة متنوعة وشاملة</b>					
			54	إدارة الم موضوعات الجوهرية 3-3	المبادرة العالمية لل تقارير 3: الم موضوعات الجوهرية 2021
			55,54,49,27	405-1 تنوع هيئة الادارة والموظفين	GRI 405 وتكافؤ الفرص 2016
<b>إمكانية الوصول الرقمي لتنمية المجتمع</b>					
			59	إدارة الم موضوعات الجوهرية 3-3	المبادرة العالمية لل تقارير 3: الم موضوعات الجوهرية 2021
			61 - 59	413-1 العمليات التي تتطوّر على مشاركة المجتمع المحلي، وتقديرات الأثر، وبرامج التنمية	GRI 413 المحلية 2016

التعريف	الموضوعات الجوهرية	الترتيب	التعريف	الموضوعات الجوهرية	الترتيب
مستويات رضا العملاء عن المنتجات والخدمات المقدمة؛ يشمل ذلك الجهود المستمرة لضمان تقديم خدمة عملاء متميزة، والتعامل مع الشكاوى، وتقديم مستويات رضا العملاء، إلى جانب أنشطة تسويق المنتجات الذي يهدف إلى توعية العملاء.	التمهور حول العميل	7	الجهود والمبادرات الساعية إلى ضمان إتاحة التقنيات والخدمات والمعلومات الرقمية لجميع أفراد المجتمع؛ يشمل ذلك الأفراد من ذوي الاصحاحات الخاصة والفئات المحتاجة، وأولئك الذين لديهم وصول محدود إلى التقنية.	إمكانية الوصول الرقمي لتنمية المجتمع	1
تقليل النفايات (بما في ذلك النفايات الإلكترونية) وتحقيق الاستخدام الفعال للموارد على مستوى العمليات التشغيلية للشركة بما يتماشى مع أفضل الممارسات. إضافة إلى ذلك، تقدم شركة عالم من خلال منتجاتها وخدماتها حلولاً رقمية تتيح فرصة لتحسين استخدام الطاقة والموارد.	استخدام الموارد والنفايات	8	عملية مستمرة لاعتماد التقنيات الرقمية لتحسين عمليات ومنتجات خدمات المنظمات والشركات بشكل جذري؛ وذلك لزيادة مردودية العمليات التشغيلية وكفاءتها وخدمتها للعملاء. كما تشمل إنشاء ثقافات داخلية جديدة وتجارب للعملاء بحيث تتماشى مع متطلبات الأعمال والسوق المتغير.	تحول الرقمي والابتكار	2
المكافآت المالية أو الخسائر التي يتکبدتها المستثمرون في أسهم الشركة؛ بما يشمل التغيرات في قيمة الأسهم والأرباح والأداء المالي العام، وتعكس قدرة الشركة على تحقيق الأرباح وإدارة التكاليف بفعالية وتوسيع تواجدها في السوق.	عوائد المستثمرين	9	حماية البيانات الحساسة واحترام حقوق البيانات. يعطي جانب الأمان الدعامة من التهديدات، بينما يضمن جانب خصوصية المعلومات الامثل للوائح التنظيمية والتعامل مع البيانات بمسؤولية. وكلها مهام لحفظ على الثقة وحماية البيانات في العصر الرقمي.	أمن وخصوصية المعلومات	3
وضع لوائح وإجراءات شاملة لإيجاد مكان عمل آمن ومنع الحوادث والإصابات؛ بما يشمل العديد من برامج سلامة الموظفين ورعايتهم، والتدريبات المهنية، والفحوصات الصحية، بالإضافة إلى مشاركة الموظفين في تعزيز الصحة البدنية والنفسية لقوى العاملة.	صحة ورفاهية الموظفين	10	المبادئ الأخلاقية التي تحكم سلوكيات الأعمال، بدءاً من السلوك الأخلاقي الفردي، ووصولاً إلى سلوك المنظمة أو الشركة بأكملها. وتشمل المتمثل للوائح التنظيمية والأنظمة والسياسات والمعايير ومدونة قواعد السلوك المهني وعقوبات السلوكيات غير المماثلة. وتشمل تقديم التقارير في الوقت المناسب عن المعلومات الإيجابية والسلبية للجهات المعنية، إلى جانب وصف هيكل حوكمة الشركات ودورها في الإشراف على القضايا المتعلقة بالمارسات البيئية والاجتماعية والホوكمة.	حوكمة الشركات والممارسات الأخلاقية	4
توفير بيئة عمل متنوعة شاملة للموظفين، وتوفير فرص متساوية وتعزيز حس الانتماء. وتشمل البيئة النوع من حيث الجنس والدين والجنسية والعمر وما إلى ذلك، ويشمل ذلك تنفيذ السياسات وقواعد السلوك لضمان الامتثال لحقوق الإنسان على مستوى المؤسسة وسلسلة التوريد الخاصة بها.	بيئة متنوعة وشاملة	11	استقطاب قوى عاملة لديها الالتزام والجاذبية، والسعى لتوفير مكان عمل يفضله الموظفون. ويتضمن ذلك أنشطة مثل بناء الفريق، وتقديم مزايا مالية وغير مالية، والاعتراف بإنجازات الموظفين. وبعد التواصل المنتظم مع القوى العاملة أمراً بالغ الأهمية وذلك لفهم احتياجاتهم ودعم نموهم المهني. ويشمل ذلك برامج تحسين المهارات؛ ومنها الدورات والجلسات التي تحسن من قدرات الموظفين في مكان العمل.	استقطاب المواهب والاحتفاظ بها	5
بذل جهود نشطة ومنظمة ومنهجية لاستخدام وإدارة موارد المياه لضمان توفر المياه وجودتها بحيث تلبي الاحتياجات الحالية والمستقبلية.	استهلاك المياه	12	انبعاثات الغازات التي تسبب في الاحتباس الحراري والجهود الساعية إلى الحد من جميع أنواع انبعاثات الغازات الدفيئة (النطاق 1 و 2 و 3). ويدخل ضمن ذلك الإدارة المنهجية لاستخدام الطاقة في شركة عالم؛ يشمل ذلك توفير الطاقة، والكافأة، والتغييرات السلوكية، واستخدام الطاقة المتجدد.	الانبعاثات واستهلاك الطاقة	6
المواضيع البيئية			المواضيع الحكومية		
المواضيع الاجتماعية			المواضيع الحكومية		

## (ب) الموضوعات الجوهرية

يوضح الجدول أدناه قائمة الموضوعات الجوهرية وتعريفاتها. ويتم ترتيب الموضوع حسب الأولوية وتصنيفها حسب علاقتها بالبيئة والمجتمع والحكومة.

## (ج) إشراك الجهات المعنية



الأخبار  
التواصل الداخلي  
الجلسات وورش العمل التدريبية  
استطلاعات مشاركة الموظفين  
الجتماع الشهري مع الرئيس التنفيذي

### الموظفون



التدريب  
الاجتماعات الخارجية  
اجتماع مجلس الإدارة

### مجلس الإدارة

قنوات التواصل الاجتماعي  
شكوى العملاء وملحوظاتهم  
الموقع الإلكتروني  
استطلاعات مستوى الرضا

### العملاء

ورش العمل  
الاجتماعات الدورية المرئية  
يوم المؤردين  
استطلاع آراء المؤردين  
استطلاعات الرضا

### المورّدون

مراجعة الداخلية  
لجنة المخاطر  
لجنة المراجعة  
إدارة الحكومة والالتزام  
المراجع الخارجي  
التقرير السنوي لشركة علم

### الجهات التنظيمية

اجتماعات الأرباح نصف السنوية  
إيفاصات الخارجية  
اجتماعات الجمعية العامة  
قنوات تواصل شفافة للمساهمين (عبر الموقع الإلكتروني وتطبيق)  
عروض المستثمرين ربع السنوية  
الجتماعات الحضورية وعبر الإنترنت

### المستثمرون



## الجهات المعنية الخارجية

البرعات والرعاية  
تطوع الموظفين  
الشراكات والتعاون

### المجتمع



للتحاصل:  
إدارة علاقات المستثمرين  
الهاتف: +966112503962  
البريد الإلكتروني: ir@elm.sa  
الموقع الإلكتروني لشركة علم