تقرير الاستدامة
2025م

نحـو آفـاق أوسـع
لمستقبل مستدام





خادم الحرمين الشريفين

الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود



صاحب السمو الملكي

الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

ولي العهد رئيس مجلس الوزراء

قائمة المحتويات

مقدمة

نبذة عن التقرير 08
لمحة عن عِلم 10
دمج الاستدامة في استراتيجية "عِلم 4.0" 12
التوسع الجغرافي 14

القيادة وأبرز إنجازات الأداء

كلمة رئيس مجلس الإدارة 18
كلمة الرئيس التنفيذي 20
لمحة عن عام 2025م 22
الجوائز والاعتمادات 26

الاستدامة في عِلم

إعادة تقييم الموضوعات الجوهرية 32
إطار الاستدامة 36
تطوير استراتيجية الاستدامة 38
مشاركة أصحاب المصلحة 40
المساهمة في رؤية السعودية 2030 42
دعم أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 44

إدارة الأثر البيئي

لمحة عامة 52
التغير المناخي واستهلاك الطاقة 54
الإدارة المستدامة للموارد 60
تطلعاتنا المستقبلية 64

تمكين الموظفين والمجتمع

لمحة عامة 68
تنمية المواهب والاحتفاظ بها 70
صحة ورفاهية الموظفين 78
التنوع والمساواة والشمول 80
تنمية المجتمع والشمول الرقمي 86
تطلعاتنا المستقبلية 91

التميز والتجربة الرقمية

لمحة عامة 94
التحوّل الرقمي والابتكار 96
الذكاء الاصطناعي المسؤول 106
التمحور حول العميل 110
تطلعاتنا المستقبلية 114

الحوكمة المسؤولة والرقابة

لمحة عامة 118
الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة 120
الأمن السيبراني وخصوصية البيانات 136
حقوق الإنسان في سلسلة القيمة 142
تطلعاتنا المستقبلية 144

الملحقات

فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 148
فهرس محتوى مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) 156
التوافق مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 158



"تُعتبر عِلم واحدة من أكبر مزودي الخدمات الرقمية وأكثرهم ابتكارًا في المنطقة."



لمحة عن عام 2025م صفحة 22



التغير المناخي واستهلاك الطاقة صفحة 54

مقدمة

نبذة عن التقرير 08
لمحة عن علم 10
دمج الاستدامة في استراتيجية "علم 4.0" 12
التوسع الجغرافي 14



تواصل علم - من خلال أعمالها وأنشطتها - خلق قيمة مستدامة لتعزيز الرفاهية المجتمعية وتوسيع نطاق تأثيرها في الأسواق المحلية والدولية.

نبذة عن التقرير

GRI 2-2, 2-3

يستعرض تقرير الاستدامة لعام 2025م أداء شركة عِلم في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، مسلطاً الضوء على التقدّم الذي أحرزته الشركة في إطار تضمين الاستدامة في استراتيجيتها وعملياتها وآلياتها المعتمدة لاتخاذ القرارات.

وبحكم مكانتها كشركة رائدة في تقديم الحلول الرقمية في المملكة العربية السعودية، وكونها شركة مُدرَجة في السوق المالية السعودية (تداول)، تؤمن عِلم بأن النمو المستدام يستلزم حوكمة مؤسسية، ونهجاً منضبطاً في تخصيص رأس المال، وابتكاراً مسؤولاً. كما يعكس التقرير النهج الذي تتبناه عِلم لدمج اعتبارات الاستدامة في نموذجها التشغيلي، وسياساتها لتطوير المواهب والتمكين الرقمي وإدارة المخاطر، بهدف خلق قيمة طويلة الأجل تعود بالنفع على أصحاب المصلحة.

الفترة المشمولة بالتقرير

يستعرض التقرير أداء شركة عِلم في مجال الاستدامة للفترة من 1 يناير وحتى 31 ديسمبر 2025م، ما لم يُذكر خلاف ذلك. وتتزامن دورة إعداد هذا التقرير مع فترة التقارير المالية السنوية للشركة. كما يتضمن بيانات ومعلومات إضافية من سنوات سابقة لتقديم سياق أكثر شمولاً حسبما دعت الحاجة.

نطاق التقرير

يركز التقرير على الأنشطة والعمليات التي تقع تحت نطاق العمليات التشغيلية لشركة عِلم داخل المملكة العربية السعودية، ما لم يُنص خلاف ذلك.

وتعكس بيانات الاستدامة، في الحالات ذات الصلة، معدلات الأداء على مستوى كافة عمليات وقطاعات الشركة. كما يوضّح التقرير أي قيود أو استثناءات مرتبطة بنطاق البيانات في الأقسام ذات الصلة من التقرير.

معايير وأطر إعداد التقرير

أعد هذا التقرير استرشاداً بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وإطار مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB).

كما يسترشد التقرير بأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDG)، ويتماشى مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030 والدليل الإرشادي للإفصاح عن الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة الصادر عن "تداول".

الفئة المستهدفة

التواصل معنا

البيانات التطلُّعيّة

على الرغم من حرص عِلم على ضمان دقة وموثوقية المعلومات الواردة في هذا التقرير، تخضع البيانات التطلعيّة بطبيعتها لمخاطر وظروف عدم يقين تتعلق بالتوقعات المستقبلية، مما قد يؤدي إلى اختلاف النتائج الفعلية بشكل جوهري عن تلك المذكورة صراحةً أو ضمناً بالتقرير. وتتضمن هذه البيانات عوامل خارجة عن نطاق سيطرة عِلم، لذا لا ينبغي تفسيرها كضمانٍ مؤكدٍ لحدوث الوقائع المذكورة.



لمحة عن عِلم

GRI 2-1, 2-6

الذكاء الرقمي أساس التقدم والنمو المستدام

تعد عِلم شريكاً استراتيجياً للتحول الرقمي في المملكة العربية السعودية، وذلك من خلال دورها في تقديم حلول ذكية تُسهم في تطوير الخدمات العامة، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة الحياة. وعلى مدى 37 عاماً، أسهمت الشركة في تطوير منظومةٍ رقميةٍ متطورة، ودعمت تمكين الجهات الحكومية ومؤسسات القطاع الخاص والأفراد من مواكبة توجهات اقتصادٍ قائم على الابتكار. وتواصل عِلم - من خلال أعمالها وأنشطتها - خلق قيمة مستدامة لتعزيز الرفاهية المجتمعية وتوسيع نطاق تأثيرها في الأسواق المحلية والدولية.

انطلقت مسيرة الشركة عام 1988م كشركة ذات مسؤولية محدودة برأس مال أولي قدره 500,000 ﷼. لتشهد بعدها توسعاً نوعياً في محفظة أعمالها وقدراتها التشغيلية. استجابةً للأولويات الوطنية واحتياجات العملاء المتجددة. وبلغ هذا المسار محطة مفصلية بإدراج أسهم الشركة في السوق المالية السعودية "تداول" في عام 2022م برأس مال مدفوع بالكامل قدره 800 مليون ﷼. مقسم إلى 80 مليون سهم عادي بقيمة اسمية قدرها 10 ريالات سعودية للسهم. وتدير الشركة اليوم عملياتها من مقرها الرئيسي في الرياض، ويتم تداول أسهمها تحت الرمز (7203).

تدعم عِلم مستهدفات رؤية السعودية 2030 وتساهم بدور فاعل في دفع جهود التنويع الاقتصادي وتعزيز التنافسية الوطنية عبر باقة واسعة ومتكاملة من الخدمات الرقمية (المزيد في صفحة 42 - 43). تغطي مجالات التنمية المستدامة، والمدن الذكية، وحلول الرعاية الصحية المتقدمة، والخدمات المالية والمصرفية الآمنة، وتحسين كفاءة الخدمات اللوجستية، فضلاً عن تطوير خدمات وحلول متقدمة للمؤسسات الحكومية وقطاع الأعمال. وبفضل تكامل هذه القدرات، تواصل الشركة دورها الريادي في بناء مستقبل رقمي أكثر أماناً وكفاءة، يعزز الفرص ويخدم تطلعات المملكة وشركائها على حدٍ سواء.

الرؤية

أن نكون الممكّن الرقمي للقطاعات الحكومية والأعمال في المملكة والمنطقة.

الرسالة

نبتكر لتمكين المجتمعات وتسهيل الحياة.

القيم

التعاون

تعزيز العمل الجماعي والجهود المشتركة لتحقيق أهداف المنظمة.

التمحور حول العميل

إعطاء الأولوية لاحتياجات ورضا العملاء بهدف بناء علاقات مستمرة، مستندة على الثقة والقيمة المقدمة.

المرونة والتكيف

تعزيز الاستجابة الاستباقية والمرِنة للتغيير، مما يتيح للمنظمة التكيف السريع والتعامل مع التحديات والفرص الجديدة.

المسؤولية

تحمل الفرد مسؤولية القيام بأعماله وتحسينها وتطويرها، مما يعكس التزاماً عميقاً بالأدوار والمخرجات.

التميز

القدرة على التفوق على المنافسين بتقديم قيمة أعلى للعملاء، تركز على الجودة، والخدمة، أو الأسعار.

الابتكار والإبداع

التشجيع على التفكير الإبداعي والحلول المبتكرة لتعزيز التقدم والميزة التنافسية، مع التأكيد على أهمية توليد الأفكار الجديدة والمشاركة في العمليات الإبداعية.

أعمال الشركة

تنطلق أعمال عِلم من رؤية متكاملة تهدف إلى تقديم مجموعة شاملة من المنتجات والحلول الرقمية المصممة لدعم مسار التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. ورفع كفاءة الأداء المؤسسي لدى شركائها في القطاعين العام والخاص.

الأعمال الرقمية

تؤدي عِلم دوراً ريادياً في تطوير وتقديم نطاق واسع من المنصات والحلول الرقمية المبتكرة، التي تهدف إلى تحديث الخدمات الأساسية، والارتقاء بجودتها، ومواءمتها مع متطلبات التحول الرقمي.

المنتجات الرقمية

تقدم الشركة منتجات رقمية جاهزة للاستخدام يتم تطويرها ضمن شراكات استراتيجية مع القطاعين الحكومي والخاص، لخدمة قطاعات حيوية تشمل الأمن، والنقل، والرعاية الصحية، والخدمات الإدارية، والهوية الرقمية، والتقنيات المالية. وتسهم هذه المنتجات في تبسيط الإجراءات التقليدية، وتسريع إنجاز المعاملات، وتمكين التحول نحو الخدمات الإلكترونية بكفاءة وموثوقية عالية.

الحلول الرقمية

تقدّم عِلم حلولاً رقمية متكاملة تجمع بين التطبيقات، وأدوات ذكاء الأعمال، ومحركات الاستحقاق، والخدمات المدارة، وتحليلات البيانات، وتقنيات الذكاء الاصطناعي، والمنصات المتخصصة. وصُممت جميع هذه الحلول وفق أعلى المعايير العالمية بهدف تمكين العملاء من رفع الكفاءة التشغيلية، ودعم اتخاذ القرار القائم على البيانات.

الخدمات الاستشارية

تقدّم عِلم خدمات استشارية متخصصة تُمكّن المؤسسات من تصميم وتنفيذ تحسينات استراتيجية وتشغيلية ذات أثر ملموس. وتشمل هذه الخدمات تطوير الاستراتيجيات، والتحول الرقمي، والتميز التشغيلي، وبناء القيادات، وتحسين تجربة العميل، وتصميم نماذج الأعمال، مستندةً إلى منهجيات عالمية راسخة تدعم الأداء المؤسسي وتعزز جودة القرارات.

الذكاء الاصطناعي

تلبي عِلم الاحتياجات المستقبلية من خلال البحث والتطوير في مجالات متعددة في الذكاء الاصطناعي مثل: الذكاء الاصطناعي التوليدي والذكاء الاصطناعي التوكيلي والذكاء الاصطناعي المستقل، من خلال تقديم حلول تساهم في تمكين العملاء من تسريع وتيرة التحول الرقمي، والارتقاء بالكفاءة التشغيلية، وتمكين اتخاذ قرارات أكثر سرعة ودقة بما يفتح آفاقاً واسعة للابتكار، والتحسين المستمر، والتوسع المستدام.

إسناد الأعمال

تقدّم عِلم خدمات إسناد أعمال تشغيلية شاملة لعملاء القطاعين الحكومي والخاص، مما يتيح تقديم الخدمات بموثوقية من خلال اعتماد عمليات معيارية وتمكين الكفاءات البشرية. ويشمل نطاق هذه الخدمات التفتيش، وتشغيل مراكز الأعمال، والدعم التشغيلي، والتمكين الرقمي، بما يسهم في رفع مستويات الكفاءة، وتحقيق جودة مستدامة.

دمج الاستدامة في استراتيجية "عِلم 4.0"

يتماشى توجه عِلم في مجال الاستدامة مع استراتيجية "عِلم 4.0"، التي تعزز مكانة الشركة بوصفها ممكناً رقمياً رائداً يدعم التحول الرقمي في القطاع الحكومي وقطاع الأعمال والمجتمع. وتُعد الاستدامة جزءًا من طريقة نمو عِلم وابتكارها وتقديمها للقيمة الرقمية، بما يعزز ارتباطها بتنفيذ الاستراتيجية التي تستهدف توسيع نطاق المنصات والمنتجات الرقمية الحكومية، وتنمية الأعمال الموجهة لقطاع الأعمال، وتطوير القدرات التقنية، بما يضمن تنويع الإيرادات وتعزيز المرونة وتحقيق النمو المستدام.

بُنيت الاستراتيجية على ثلاث ركائز أساسية:

التوسع في المنتجات والمنصات الرقمية مع الجهات الحكومية،
وتوسيع نطاق الخدمات لتشمل قطاعات جديدة، إلى جانب تكامل الحلول عبر مختلف المنظومات الحكومية.

إطلاق وتطوير منتجات ومنصات جديدة تستهدف قطاع الأعمال،
لتقديم حلول ومنصات مبتكرة تخدم قطاعات حيوية في السوق وتتكامل مع مجالات عمل عِلم الحالية.

تطوير القدرات والتقنيات في أعمال المشاريع،
من خلال دمج التقنيات الناشئة ضمن الحلول والخدمات، وابتكار أعمال ذات قيمة عالية مدعومة بمبادرات البحث والتطوير.

وتستند هذه المحاور إلى عوامل تمكين استراتيجية تشمل الأبحاث والابتكار لتطوير منتجات رقمية متقدمة، بالإضافة إلى الشراكات الاستراتيجية وعمليات الاندماج والاستحواذ، والمرونة التنظيمية، وثقافة الابتكار، بما يعزز مكانة عِلم بوصفها مزودًا رقميًا قادرًا على تشكيل السوق ودعم خلق قيمة مستدامة على المدى الطويل.



تؤثر اعتبارات الاستدامة في تنفيذ الاستراتيجية من خلال عدة أبعاد تشمل:

التمكين الرقمي وتحسين تجربة الشركاء والمستفيدين، عبر رقمنة الخدمات الحكومية، وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية والزيارات الميدانية للجهات الحكومية، بما يحد من التنقلات غير الضرورية وما يرتبط بها من أثر بيئي، إلى جانب تسهيل الإجراءات وخفض الوقت والتكلفة والتواصل المباشر، مع تعزيز الوصول الآمن والمتعدد القنوات للشركاء والمستفيدين.

تمكين قطاع الأعمال والمنظومة الرقمية، من خلال تطوير منصات ومنتجات رقمية قابلة للتوسع، تدعم نمو الأعمال، وتوسيع الشراكات، وتعزيز المحتوى المحلي، والمساهمة في التنويع الاقتصادي.

بناء الثقة الرقمية والحوكمة المسؤولة، عبر تعزيز ممارسات الالتزام، والأمن السيبراني، وحوكمة البيانات، وحماية الخصوصية، والاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي والتقنيات الناشئة في مختلف أعمال الشركة.

تنمية المواهب وبناء القدرات الوطنية الرقمية، لضمان امتلاك الموظفين للمهارات اللازمة لدعم التقنيات الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، والمنصات الرقمية، والتحليلات المتقدمة، وتعزيز الجاهزية المستقبلية.

رفع الكفاءة التشغيلية والبيئية، من خلال الأتمتة، والحلول السحابية، ونماذج الأعمال الرقمية، وتحويل أعمال الإسناد والتشغيل إلى نماذج أكثر كفاءة واعتمادًا على التقنية، بما يسهم في تقليل الأثر المادي واستهلاك الموارد.

توجيه رأس المال نحو النمو المستدام، عبر الاستثمار المنضبط في البنية التحتية الرقمية طويلة الأجل، والابتكار، والبحث والتطوير، والشراكات والاستحواذات التي تدعم مرونة الأعمال واستدامة النمو.

وانطلاقاً من هذه الاستراتيجية، يتجاوز دور عِلم نطاق التوسع في السوق، ليمتد نحو دعم التحول الرقمي على المستوى الوطني، بما يتواءم مع رؤية المملكة 2030، وبالتوازي مع تعزيز المرونة التشغيلية طويلة الأجل، والمساهمة في جهود التنويع الاقتصادي، وتحقيق النمو المستدام.

التوسع الجغرافي

يعكس التوسع الجغرافي لشركة عِلم توجهها الاستراتيجي نحو دخول أسواق جديدة، وتحقيق أثر ممتد وطويل الأجل مستندةً إلى قدرات رقمية مرنة وقابلة للتطور، وامتداداً لمسيرة نجاحها في المملكة، عززت الشركة حضورها الدولي بافتتاح مكاتب إقليمية في مناطق مدروسة لبناء شراكات استراتيجية عبر القطاعين الحكومي والخاص، تقدم من خلالها حلولاً متكاملة قائمة على الذكاء الرقمي، بما يدعم النمو المستدام والتميز التشغيلي.

10
مشاريع دولية

5
فروع

تمضي الشركة قدماً في تنفيذ خطط توسعها الدولي، فيما يظل تركيزها منصباً على دفع المرونة التشغيلية والقدرة على التطور، وتقديم قيمة مستدامة لكافة أصحاب المصلحة في الأسواق التي تعمل بها.



القيادة وأبرز إنجازات الأداء

كلمة رئيس مجلس الإدارة 18
كلمة الرئيس التنفيذي 20
لمحة عن عام 2025م 22
الجوائز والاعتمادات 26

%14.9
زيادة في إجمالي القوى العاملة

44.9
مليون ﷼
استثمار في مجال الأبحاث



> واصلنا خلال عام 2025م ترسيخ هذا الالتزام عبر دمج مفاهيم الاستدامة في استراتيجيتنا وعملياتنا وثقافتنا المؤسسية، بما يرفع كفاءة بنيتنا التحتية.

كلمة رئيس مجلس الإدارة

GRI 2-22

لم تعد الاستدامة مجرد التزام مؤسسي في عِلم، بل المحرك الأساسي لبناء قيمة نوعية طويلة الأجل، والموجّه الأول لصياغة استراتيجياتنا وإدارة عملياتنا. ومن منطلق موقعنا الريادي في قلب التحول الرقمي ومسيرة التنمية الوطنية، نعمل على إرساء نمو مستدام تدعمه حوكمة رشيدة، وتوجّهه رؤية واضحة، ويقوده ابتكار مسؤول. هذا النهج الاستباقي يمنحنا المرونة لمواكبة متغيرات البيئة الرقمية والتنظيمية، ويعزز كفاءتنا في إدارة المخاطر، ترسيخاً لثقة أصحاب المصلحة وتأكيداً على تميز ممارساتنا.

وفي هذا السياق، نواصل في عِلم ترسيخ دورنا المحوري كعنصر داعم لمستهدفات رؤية السعودية 2030، مستندين إلى الأثر الممتد لمنصاتنا وشراكاتنا الاستراتيجية. وبصفتنا مُمكّناً رقمياً وطنياً، نلتزم بدعم جهود تنويع الاقتصاد الوطني، والارتقاء بمعايير الكفاءة، وبناء ركائز اقتصاد معرفي متطور، ولا يقتصر دور حلولنا الرقمية المبتكرة على تحسين الخدمات وجودة تقديمها فحسب، بل تترك أثراً تنموياً مستداماً يخدم القطاعات الحيوية بقدرات رقمية متفوقة.

وخلال العام الماضي، أولى مجلس الإدارة اهتماماً خاصاً بتطوير ممارسات الإشراف والحوكمة، وترسيخ منظومة الإدارة الشاملة للمخاطر، وتطبيق مفاهيم الاستدامة في مختلف أنشطة الشركة. ولا يقف هذا النهج عند حدود الالتزام بالمتطلبات التنظيمية، بل يُجسّد ثقافة راسخة في تعزيز المساءلة ونزاهة منظومة العمل المؤسسي. كما تواصل الشركة تطوير ممارساتها في مجالات خصوصية البيانات والأمن السيبراني والامتثال للأنظمة، بما يضمن مواكبة أُطر العمل لديها للتطور المتسارع في بيئة التهديدات والمتطلبات التنظيمية. ويستند ذلك إلى منظومة متينة من الضوابط الرقابية الداخلية وممارسات حوكمة البيانات، المُصمّمة لتعزيز الثقة التي يُوليها العملاء والشركاء الحكوميون لشركة عِلم، باعتبارها مزوّداً للخدمات الرقمية الحيوية على مستوى المملكة.

وفي هذا الإطار أعادت الشركة تقييم الموضوعات ذات الأهمية النسبية المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وشرعت في تطوير أول استراتيجية مُتخصّصة للاستدامة في تاريخها، بما يضمن إدارة ملف الاستدامة وفق أفضل الممارسات المعتمدة، وإدراج مرتكزاتها بصورة منهجية ضمن منظومة التخطيط طويل الأجل واتخاذ القرار في الشركة.

ومع التطور المتسارع في البيئة الرقمية، نُحافظ على التزامنا باستشراف الاتجاهات الناشئة وتطوير قدراتنا بما يواكب هذه التحولات. وقد عززنا البنية الرقمية لشركة عِلم من خلال تعزيز الابتكار والأتمتة الذكية، وتطبيق الذكاء الاصطناعي بصورة مُركّزة على مختلف عملياتنا وخدماتنا. وبفضل ما نتمتع به من حوكمة رشيدة، فإننا نضمن الاستخدام المسؤول والأخلاقي للذكاء الاصطناعي، مع إعطاء أولوية للشفافية وخصوصية البيانات. ويُتيح ذلك تقديم تجارب أكثر كفاءةً وموثوقيةً وانسيابية لعملائنا وأصحاب المصلحة. وعبر مواصلة رقمنة الخدمات، نُوفّر حلولاً تتكيف مع تزايد الطلب وتواكب احتياجات المستقبل، بما يدعم الأولويات الوطنية ويُسهم في تحقيق تنمية مستدامة طويلة الأجل.

وعلى الصعيد البيئي، تدمج الاعتبارات البيئية بشكل متزايد في عملية اتخاذ القرار على مستوى الشركة، من خلال التركيز على رفع كفاءة العمليات التشغيلية، وإدراج السيناريوهات المرتبطة بالمناخ ضمن منظومتي إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال. ويستند هذا التوجّه إلى تطوير البنية التحتية وأنظمة التحكم المتقدمة في مرافقنا التشغيلية بهدف تحقيق الاستخدام الأمثل للطاقة، إلى جانب إبرام شراكات استراتيجية مع جهات رائدة في مجال البيئة لتعزيز ممارسات فرز النفايات وإعادة تدويرها في مختلف عملياتنا.

وعلى الصعيد الاجتماعي، تعكس أولوياتنا التزاماً واضحاً تجاه موظفينا والمجتمعات التي نخدمها، حيث نواصل الاستثمار في تطوير قدرات منسوبينا عبر برامج تعلّم مُنظّمة ومبادرات مُصمّمة لبناء الكفاءات التي يتطلبها الاقتصاد الرقمي المتنامي. وانطلاقاً من نهجنا المرتكز على العميل، نلتزم بتقديم خدمات رقمية موثوقة وعالية الجودة، تعزز ثقة عملائنا في كل نقطة. وعلى صعيد المجتمعات التي نخدمها، عززنا شراكاتنا مع الجهات ذات العلاقة، بهدف تعزيز الشمول وتنمية قدرات الشباب، بما يُسهم في بناء مجتمع أكثر تقدماً وازدهاراً. وتقديراً لهذه الجهود المستمرة في تطبيق ممارسات المسؤولية الاجتماعية، حصدت شركة عِلم جائزة المسؤولية الاجتماعية للشركات لعام 2025م (الفئة الفضية) المُقدّمة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

نلتزم بالشفافية والمساءلة والنمو المستدام لأجل أصحاب المصلحة. وستواصل شركة عِلم رفع قدراتها واستكشاف أسواق جديدة وتوظيف الابتكار بصورة مسؤولة، مع تطوير إطار عمل شامل للاستدامة يستند إلى أهداف واضحة تتماشى مع رؤيتها المؤسسية، وتوفّر أساساً واضح المعالم لتحقيق أثر طويل الأجل وقابل للقياس.

وفي الختام، يطيب لي باسم مجلس إدارة الشركة وبالنيابة عن نفسي أن أرفع أسمى آيات الشكر والتقدير إلى مقام خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود، وإلى صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود، ولي العهد ورئيس مجلس الوزراء - حفظهما الله - على قيادتهما الحكيمة ودعمهما المستمر لتمكين مستقبل الاستدامة والتحول الرقمي في المملكة. كما أتقدّم بخالص الشكر لعملائنا وشركائنا الاستراتيجيين على ثقتهم المستمرة في عِلم. وعلى عملنا المشترك في تقديم حلول رقمية مبتكرة تدعم مسيرة التنمية الوطنية المستدامة.

الحيوية بقدرات رقمية متفوقة.

رائد عبدالله بن أحمد

رئيس مجلس الإدارة



تطوير البنية التحتية وأنظمة التحكم المتقدمة في مرافقنا التشغيلية بهدف تحقيق الاستخدام الأمثل للطاقة

حصدت شركة عِلم جائزة المسؤولية الاجتماعية للشركات لعام 2025م (الفئة الفضية) المُقدّمة من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية.

كلمة الرئيس التنفيذي

GRI 2-22

تمثل الاستدامة في شركة علم إحدى الركائز الأساسية التي نضمن من خلالها تحقيق تحول رقمي مرن وموثوق، لإرساء قيمة وطنية راسخة ممتدة الأثر. وبصفتنا الشريك الاستراتيجي المُمكِّن للخدمات الرقمية الحيوية في مختلف قطاعات المملكة، فإننا نرى في الاستدامة قدرةً مؤسسية جوهرية تُعزز إمكاناتنا في الابتكار والتشغيل، وتضمن أمن خدماتنا وتوسعنا بمسؤولية. فهي ليست مجرد برنامجٍ مستقل أو مبادرة معزولة عن جوهر أعمالنا، بل هي محورٌ أساسي في هويتنا التشغيلية ومنظومة عملنا.

واصلنا خلال عام 2025م ترسيخ هذا الالتزام عبر دمج مفاهيم الاستدامة في استراتيجيتنا وعملياتنا وثقافتنا المؤسسية، بما يرفع كفاءة بنيتنا التحتية في مواجهة المخاطر، ويُعزّز استثماراتنا في الكفاءات السعودية، ويعزز أطر الحوكمة الداعمة لتقديم خدمات رقمية موثوقة على المستوى الوطني بصورة مستمرة.

أطلقنا خلال العام بشكل رسمي خطة تطوير وبناء استراتيجية الاستدامة لشركة عِلم، في خطوةٍ نحو تأسيس إطار عمل واضح يتماشى مع مستهدفات رؤية السعودية 2030 ومع الأولويات الأكثر ارتباطاً بأعمالنا وأصحاب المصلحة فيها، فضلاً عن متطلبات الاقتصاد الرقمي المتنامي. وتُعزّز هذه الاستراتيجية نهجنا طويل الأجل في تحقيق المرونة التشغيلية، والابتكار المسؤول، والنمو المستدام.

ومع التسارع المستمر في الطلب على الخدمات الرقمية الوطنية، يظل ضمان بنية تحتية تتميز بالكفاءة والذكاء أمراً جوهرياً لاستمرار نجاحنا. وخلال عام 2025م، طوّرنا بيئاتنا التشغيلية باعتماد تقنيات متقدمة توفّر الطاقة، شملت أنظمة الإضاءة بتقنية LED، وحلول التدفئة والتهوية وتكييف الهواء الذكية، وأنظمة التحكم الذكي بالإضاءة، وتقنيات الرصد المتكاملة المرتبطة بأنظمة إدارة المباني (BMS) ووحدات التحكم بالمحركات (MCU). وأثمرت هذه الجهود عن خفض استهلاك الكهرباء بنسبة 7.7%، وتقليص كثافة انبعاثات غازات الدفيئة بنسبة 12.1%، مما يرفع كفاءة عملياتنا التشغيلية ويدعم تحسين أدائنا البيئي على حدٍّ سواء.

كما عززنا مستوى ممارساتنا في إدارة الموارد المستهلكة عبر تطبيق مبادئ الاقتصاد الدائري، وعقد شراكات استراتيجية تدعم ممارسات إعادة التدوير المسؤولة، وترشيد استخدام الموارد المتاحة في مختلف أعمالنا.

يعتمد نمو شركة عِلم بشكل أساسي على استثمارنا في رأس المال البشري، فقد ارتفع حجم القوى العاملة لدينا خلال عام 2025م بنسبة 14.9%، فيما زادت ساعات تدريب الموظفين بنسبة 48.9%، بما يعكس التزامنا بتنمية الكفاءات السعودية المُؤهَّلة لمواكبة التحول الرقمي المتسارع. ويظل التوطين أولويةً استراتيجيةً تُسهم بصورة مباشرة في الارتقاء بجودة الخدمة واستمرارية العمليات وثقة العملاء، وهو ما انعكس في تحقيق نسبة 92% في حل الشكاوى، بمتوسط 93% في رضا العملاء.

يظل التوظيف المسؤول للذكاء الاصطناعي ركيزةً جوهريةً في استراتيجيتنا طويلة الأجل، حيث نؤمن بأن الذكاء الاصطناعي يمثّل محركاً أساسياً لتقديم خدمات رقمية تتكيف مع تزايد الطلب وتُيسّر الاستفادة منها وتُحدث أثراً ملموساً، بما يدعم طموحات المملكة في مجال التقنيات المتقدمة. وخلال عام 2025م، استثمرت عِلم 44.9 مليون ﷼ في البحث، و9.5 مليون ﷼ في الابتكار، بهدف تطوير قدراتنا على ابتكار حلول تلبي احتياجات المستقبل، والإسراع في تبنّي الذكاء الاصطناعي بصورة مسؤولة، وترسيخ ثقافة التعلم المستمر والابتكار.

ويتطلّب الحفاظ على الثقة في المنظومة الرقمية إرساء حوكمة رشيدة وممارسات إدارة مخاطر تتسم بالمرونة والكفاءة. فقد حصلت شركة عِلم خلال عام 2025م على الشهادة الدولية لإدارة معلومات الخصوصية ISO/IEC 27701، تأكيداً على فعالية أطر حماية البيانات وأمن المعلومات، إلى جانب محافظتها على سجل خالٍ من حوادث الأمن السيبراني وانتهاكات البيانات، وهو ما يُرسّخ الموثوقية والثقة التي يُوليها العملاء والشركاء والمستخدمون لخدماتها يومياً.

واستعداداً للمرحلة المقبلة، نُواصل التركيز على بناء بنية تحتية أكثر مرونة، وتسريع تبنّي الذكاء الاصطناعي بصورة مسؤولة، وتعميق الاستثمار في الكفاءات السعودية، وتطوير ممارسات تشغيلية مستدامة في مختلف أعمالنا. ومع استمرار تطور مسيرة التحول الرقمي في المملكة، نُؤكّد شركة عِلم التزامها بتقديم خدمات رقمية آمنة وفعّالة تضع خدمة الإنسان في صدارة أولوياتها، وتُحقّق قيمة مستدامة لعملائها وشركائها وللمجتمع.

يؤكد التقدم الذي يعكسه هذا التقرير تفاني فريق عملنا، والثقة التي يُوليها لنا عملاؤنا وشركاؤنا، والطموح الجماعي الذي يقود مسيرة عِلم. وأتقدّم بخالص شكري وتقديري إلى مجلس الإدارة، وإلى شركائنا، وإلى كل فرد من أفراد عائلة عِلم على إسهامهم في مسيرة النمو المتواصلة للشركة وتحقيق نجاحاتنا المشتركة.

92,824

ساعة تدريب للموظفين

3,272 كجم

من النفايات المُعاد تدويرها

%93

متوسط رضا العملاء (CSAT)



لمحة عن عام 2025م

واصلت عِلم في عام 2025م تعزيز أدائها في مجال الاستدامة، من خلال التركيز على الاستدامة البيئية، وتطوير كوادرها البشرية، والابتكار الرقمي، والحوكمة المسؤولة.

توضح النقاط التالية أبرز الإنجازات التي تم تحقيقها عبر المحاور الاستراتيجية للاستدامة في الشركة:

البيئة

%7.7
انخفاض استهلاك الكهرباء مقارنة بالعام السابق، رغم النمو التشغيلي

%12.1
انخفاض في كثافة انبعاثات غازات الدفيئة

3,272 كجم
من النفايات تم إعادة تدويرها بالشراكة مع جمعية "عيني"

~3.2 م³
من مياه الصرف يعاد تدويرها يومياً في المقر الرئيسي

%14.5
انخفاض في إجمالي النفايات المتولدة



المجتمع

%7.9
زيادة في عدد الموظفات ليصل إلى 490 موظفة

%48.9
ارتفاع في إجمالي ساعات التدريب لتصل إلى 92,824 ساعة في عام 2025م

%14.9
زيادة في إجمالي القوى العاملة ليصل إلى 2,969 موظفاً وموظفة خلال عام 2025م

23
موظفاً من ذوي الإعاقة (مقارنةً بموظفين اثنين في عام 2024م)

2 مليون ﷼
إجمالي المساهمات والتبرعات لدعم مبادرات الاستثمار المجتمعي

لمحة عن عام 2025م تتمة

التحوّل الرقمي

44.9 مليون ﷼
استثمار في مجال الأبحاث

%20.3
زيادة في الاستثمار في الابتكار ليصل إلى 9.5 مليون ﷼

%85
نسبة رضا العملاء

%92
معدل معالجة الشكاوى على الرغم من زيادة حجم الخدمات

12,000+
مستفيد تمت خدمتهم عبر منصة أجواء الرقمية

> **بصفتنا مُمكّناً رقمياً وطنياً، نلتزم بدعم جهود تنويع الاقتصاد الوطني، والارتقاء بمعايير الكفاءة، وبناء ركائز اقتصاد معرفي متطور.**

الحوكمة

تنفيذ **إطار حوكمة الشركات التابعة** لدعم الإشراف على الكيانات المملوكة بالكامل

سجل خالٍ من أي حوادث جوهرية في مجال الأمن السيبراني

الحصول على شهادة الآيزو **(ISO/IEC 27701)**

عدم تسجيل أي حوادث اختراق للبيانات أو غرامات تنظيمية ذات صلة



الجوائز والاعتمادات

الجوائز

المجتمع



جوائز الجمعية الدولية لتجربة العميل 2025م

- جائزة ذهبية لمبادرة طريق مكة (فئة التنفيذ والأثر)
- جائزة ذهبية لمشروع بيت الثقافة (فئة ثقافة التمحور حول العميل)



جائزة التواصل الثقافي

- تكريم مبادرة طريق مكة نظير دورها الإيجابي في تعزيز الصورة الثقافية



جوائز ستيفي الدولية للأعمال 2025م

- جائزة فضية في الابتكار المتمحور حول الإنسان



جوائز تجربة العميل السعودية 2026م

- جائزة ذهبية لمشروع التفتيش والرقابة البلدية (أفضل برنامج لثقافة التمحور حول العميل)
- جائزة ذهبية لمشروع مراكز زوار التراث (فئة استراتيجية في تجربة العميل)
- جائزة ذهبية لشركة ثقة (فئة أفضل قياس في تجربة العميل)
- جائزة ذهبية لشركة ثقة (فئة فريق تجربة العميل للعام)



جوائز تجربة العميل السعودية 2026م

- جائزة برونزية لمشروع ناجز (أفضل حملة تسويقية في تجربة العميل)



جوائز المسؤولية الاجتماعية للشركات 2025م

- الجائزة الفضية في مسار ممارسات المسؤولية الاجتماعية من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية



جوائز ترانسفورم الشرق الأوسط وأفريقيا

- جائزة فضية لمشروع بيت الثقافة (أفضل هوية بصرية في القطاع العام)



جوائز منصة وتين 2025م

- تكريم شركة ثقة كجهة صديقة لبنوك الدم وحصولها على الجائزة الفضية

الحوكمة



معهد أب تايم (الولايات المتحدة الأمريكية)

- شهادة المستوى الثالث (Tier III) لمركز بيانات شركة ثقة

التحول الرقمي



مؤشر نضج التجربة الرقمية 2025م

- حصول أبشر على المركز الأول
- حصول منصة لوجستي على المركز السادس في معالجة الشكاوى



جوائز تجربة العميل السعودية 2026م

- جائزة ذهبية لمشروع ناجز (أفضل استخدام للتكنولوجيا في تجربة العميل)
- جائزة ذهبية لمشروع الرقمنة (أفضل تحول رقمي)



جوائز تجربة العميل السعودية 2026م

- جائزة فضية لمشروع البقيع (أفضل ابتكار في تجربة العميل)



جوائز تجربة العميل السعودية 2026م

- جائزة برونزية لمشروع بحث الحالات الاجتماعية (أفضل استخدام للذكاء الاصطناعي)



جوائز التميز التقني في الشرق الأوسط 2025م

- تكريم منصة أعمالي لفوزها في فئة التقنية المالية



جوائز فينوفكس السعودية 2025م (الاتحاد الدولي للأعمال والاستثمار)

- تكريم ضامن لمساهمتها في تمكين قطاع التقنية المالية



جوائز الشجرة الذهبية 2025م

- تكريم ضامن كأفضل شركة تقنية مالية



جوائز منتدى الحكومة الرقمية 2025م

- جائزة أفضل شريك رقمي مقدمة من هيئة الحكومة الرقمية



الجوائز العالمية للتحول الرقمي في الموارد البشرية والتحليلات 2025م

- جائزة التميز الرقمي في الموارد البشرية بالتعاون مع جمعية إدارة الموارد البشرية (SHRM)



مؤتمر الربط المؤسسي للموارد البشرية 2025م (SAP)

- جائزة التميز في التحول الرقمي لإدارة رأس المال البشري - الشرق الأوسط وأفريقيا

الجوائز والاعتمادات تتمة

الشهادات والاعتمادات

البيئية

شهادة الاقتصاد الدائري والممارسات المستدامة

- شهادة اعتماد دعم الاقتصاد الدائري والممارسات المستدامة في الفئة الخضراء من جمعية "عيني" لإعادة التدوير التعاونية

جمعية عيني لإعادة التدوير التعاونية
Eayni Recycling Association Cooperative

المجتمع

شهادة آيزو 10002:2018

- معالجة شكاوى العملاء وخدمة العملاء

التحول الرقمي

اعتماد الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)

- اعتماد شركة ثقة كمقدم لخدمات الذكاء الاصطناعي

SDAIA
الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي
Saudi Data & AI Authority

الحوكمة

شهادة آيزو 27701:2019

- نظام إدارة معلومات الخصوصية

شهادة آيزو 37301

- نظام إدارة الامتثال

شهادة آيزو 9001:2015

- نظام إدارة الجودة

شهادة معهد مرونة الأعمال

- تصنيف ثلاث نجوم كمؤسسة مرنة معتمدة

الاستدامة في عِلم

إعادة تقييم الموضوعات الجوهرية 32
إطار الاستدامة 36
تطوير استراتيجية الاستدامة 38
مشاركة أصحاب المصلحة 40
المساهمة في رؤية السعودية 2030 42
دعم أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 44

> تتماشى الاستدامة في شركة عِلم مع استراتيجيتها المؤسسية ونموذجها التشغيلي ونهجها في خلق قيمة طويلة الأجل.

متوافق مع
12
هدفًا من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

رعاية
25
مؤتمراً

تستند عملية تقييم الموضوعات الجوهرية في عِلم إلى منهجية شاملة تهدف إلى تحديد القضايا الأكثر أهمية وارتباطًا لنموذج أعمال الشركة وأصحاب المصلحة بما يضمن خلق قيمة طويلة الأجل. وتشمل هذه الموضوعات القضايا التي تعكس أبرز التأثيرات التشغيلية على الاقتصاد والبيئة والمجتمع، والتي تُسهم في تحديد أولويات الاستدامة لدى عِلم ونهجها في خلق القيمة المستدامة.

إعادة تقييم الموضوعات الجوهرية لعام 2025م

قامت الشركة في عام 2025م بإجراء مراجعة منهجية لموضوعاتها الجوهرية للتأكد من استمرار توافقها مع الأولويات الاستراتيجية للشركة، والمستجدات التنظيمية، والطموحات الرقمية الوطنية، ومعايير الاستدامة العالمية، بالاعتماد على منهجية من ثلاث خطوات:

1

تحليل البيئة الخارجية

2

تحديد أولويات الاستدامة

3

استمرار التحقق والاعتماد النهائي



مجالات التركيز الأساسية

البيئة

- التغير المناخي واستهلاك الطاقة
- الإدارة المستدامة للموارد

المجتمع

- تنمية المواهب والاحتفاظ بها
- صحة ورفاهية الموظفين
- التنوع والمساواة والشمول
- تنمية المجتمع والشمول الرقمي

التحول الرقمي

- التحوّل الرقمي والابتكار
- التمحور حول العميل
- الذكاء الاصطناعي المسؤول

الحوكمة

- الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة
- الأمن السيبراني وخصوصية البيانات
- حقوق الإنسان في سلسلة القيمة



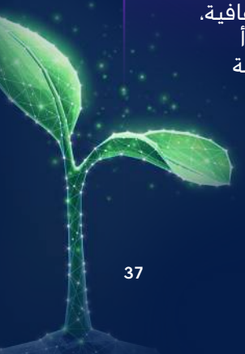
إطار الاستدامة

GRI 3-3

يترجم إطار الاستدامة لدى علم مجالات التركيز في الاستدامة إلى أربعة محاور استراتيجية، يرتبط كل منها بهدف محدد. ويمثل هذا الإطار تطويرًا للموضوعات الجوهرية والهيكل الاستراتيجي اللذين سبق أن أفصحت عنهما الشركة.

وفي ظل استمرار تطوير استراتيجية الاستدامة الشاملة لشركة علم، كما هو موضح في القسم التالي "تطوير استراتيجية الاستدامة"، يوفر هذا الإطار استمرارية مع الإفصاحات السابقة، مع دمج مجالات التركيز الناشئة خلال العام.

الركائز	التوافق مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	التوافق مع رؤية السعودية 2030	مجالات التركيز الأساسية	الأهداف
إدارة الأثر البيئي	٦ المياه النظيفة والنظافة الصحية ١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان ١٣ العمل المناخي	مجتمع حيوي	• التغير المناخي واستهلاك الطاقة • الإدارة المستدامة للموارد	تقليل الآثار البيئية لعمليات علم عبر تحسين كفاءة الطاقة، وإدارة الانبعاثات، والإدارة المسؤولة للموارد، دعماً للطموحات المناخية الوطنية والأداء التشغيلي المستدام.
تمكين الموظفين والمجتمع	٣ الصحة الجيدة والرفاه ٤ التعليم الجيد ٥ المساواة بين الجنسين ٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد ١٠ الحد من أوجه عدم المساواة ١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	مجتمع حيوي	• تنمية المواهب والاحتفاظ بها • صحة ورفاهية الموظفين • التنوع والمساواة والشمول • تنمية المجتمع والشمول الرقمي	تمكين الموظفين والمجتمع عبر بناء فريق عمل يتبنى معايير الشمول ويمتلك المهارات والمرونة اللازمة، إلى جانب دعم الرفاهية، وتكافؤ الفرص، والشمول الرقمي الذي يعزز التنمية الاجتماعية المستدامة.
التميز والتجربة الرقمية	٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد ٩ الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية ١١ مدن ومجتمعات محلية مستدامة	اقتصاد مزدهر	• التحوّل الرقمي والابتكار • التمحور حول العميل • الذكاء الاصطناعي المسؤول	تحقيق التميز الرقمي عبر توفير حلول رقمية آمنة ومبتكرة تركز على احتياجات العملاء، لدعم التحول الرقمي الوطني، والريادة التقنية التي تعزز جهود الاستدامة.
الحوكمة المسؤولة والرقابة	١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان ١٦ السلام والعدل والمؤسسات القوية	وطن طموح	• الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة • الأمن السيبراني وخصوصية البيانات • حقوق الإنسان في سلسلة القيمة	الالتزام بالحوكمة الفعّالة، والسلوكيات الأخلاقية، والممارسات التقنية المسؤولة، عبر تعزيز الشفافية، وحماية البيانات، وإدارة المخاطر، وتطبيق مبدأ المساءلة على مستوى الشركة وسلسلة القيمة الخاصة بها.



تطوير استراتيجية الاستدامة

GRI 3-3

تتماشى الاستدامة في شركة عِلم مع استراتيجيتها المؤسسية ونموذجها التشغيلي ونهجها في خلق قيمة طويلة الأجل. وباعتبارها ممكناً رقمياً وطنياً، يتكامل نموذج أعمال الشركة مع تمكين الخدمات الحكومية الرقمية المستدامة، وتعزيز البنية التحتية الرقمية، وضمان نمو مرن للإيرادات.

وفي ضوء الأهمية المتزايدة لهذه الاعتبارات في المؤسسات المسؤولة، وبناءً على توجيهات مجلس الإدارة، باشرت عِلم خلال عام 2025م تطوير وإعداد استراتيجية استدامة شاملة تحدد رؤية الشركة للاستدامة، وأولوياتها الاستراتيجية، وأطر الحوكمة ذات العلاقة، بما يضمن دمج هذه الممارسات بشكل منظم في عملية اتخاذ القرارات، وإشراك القوى العاملة، والتنفيذ التشغيلي الفعّال.

ويجري العمل على تطوير استراتيجية الاستدامة وفق منهجية دقيقة قائمة على الأدلة، تشمل تحليل البيانات عبر مختلف الإدارات والقطاعات، وتقييم الموضوعات الجوهرية، وإجراء المقارنات المعيارية، والتواصل المكثف ومشاركة أصحاب المصلحة الداخليين. كما تركز المنهجية على تقييم وتحديث مصفوفة الموضوعات الجوهرية؛ كونها تحدد أبرز قضايا الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) وأكثرها تأثيراً على أداء الأعمال وتطلعات الشركاء، لتشكل بذلك الأساس الذي تنطلق منه الاستراتيجية وتقوم عليه الإفصاحات ذات العلاقة. ويُعد هذا التقييم للموضوعات الجوهرية، كما هو موضح في قسم تقييم الموضوعات الجوهرية من هذا التقرير، أحد المدخلات الرئيسية لهذه الاستراتيجية الأوسع نطاقًا.

وبعد الانتهاء من ترتيب هذه الأولويات، ستشمل الخطوات المقبلة إجراء المراجعة الداخلية واعتماد الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة؛ لضمان إشراك أصحاب المصلحة المعنيين في مراجعة المخرجات والتحقق من توافقها مع الأولويات المؤسسية للشركة. وتهدف هذه الجهود إلى تطوير إطار عمل متكامل للاستدامة يتوافق مع التوجهات الاستراتيجية للشركة، وتدعمه خارطة طريق للمبادرات والمؤشرات ومقاييس الأداء وآليات التنفيذ، بما يضمن تحقيق أثر طويل الأجل والتكامل مع العمليات التشغيلية.

مشاركة أصحاب المصلحة

GRI 2-29

تتبنى عِلم نهجاً مستمراً وشاملاً لإشراك أصحاب المصلحة، بما يضمن دعم استراتيجيتها، وتطوير أدائها التشغيلي لخلق قيمة مستدامة طويلة الأجل. ويرتكز بناء هذه العلاقات الموثوقة على التواصل الشفاف، والاحترام المتبادل، والمواءمة التامة مع الأولويات الوطنية.

ويتسع نطاق هذا النهج الشامل ليشمل كافة أصحاب المصلحة من الأطراف الداخلية والخارجية، بما في ذلك مجلس الإدارة، والموظفين، والجهات التنظيمية، والعملاء، والموردين، والمجتمع، والمستثمرين. ومن خلال قنوات التواصل المختلفة، تحرص عِلم على دمج أبعاد الاستدامة، ومنظومة إدارة المخاطر، وأولويات الابتكار، ومستهدفات التمكين الرقمي في أعمالها، بما يضمن تلبية تطلعات أصحاب المصلحة ومواكبة طموحاتهم.

وبفضل هذا النهج المتكامل، تحرص عِلم على ترسيخ تطلعات أصحاب المصلحة كركيزة أساسية لصياغة أولوياتها الاستراتيجية، ودفع عجلة الاستدامة، وتحقيق التميز التشغيلي المستمر.

أصحاب المصلحة الداخليون

الموظفون

مجلس الإدارة

أبرز الأنشطة والممارسات خلال عام 2025م

- عقد 11 اجتماعاً لمجلس الإدارة خلال العام
- عقد 17 اجتماعاً للجان المنبثقة عن مجلس الإدارة (المراجعة، والمخاطر، والترشيحات والمكافآت، والاستثمار)

أهم مواضيع النقاش

- مراجعة الأداء المالي والموازنة المعتمدة
- مناقشة استراتيجية الشركة وإطار الحوكمة
- السياسات والتعويضات
- إدارة المخاطر وآليات المتابعة
- الإشراف على الاستثمارات
- مراجعة واعتماد تقارير الاستدامة
- الإشراف على تنفيذ الاستراتيجية والخطط الرئيسية للشركة ومراجعتها بشكل دوري
- التأكد من فاعلية أنظمة الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر
- متابعة التزام الشركة بالأنظمة واللوائح والمتطلبات التنظيمية

نهج الاستجابة والتعامل

- اعتماد التوجه الاستراتيجي للشركة
- الإشراف على الأداء، وإدارة المخاطر، واتخاذ القرارات الرئيسية
- تعزيز الحوكمة والمساءلة على مستوى الشركة
- مراجعة واعتماد تقارير الاستدامة وإفصاحات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

- استبيان اندماج الموظفين السنوي
- اجتماعات دورية مع الرئيس التنفيذي
- لجان الموارد البشرية لتعزيز قنوات التواصل ومعالجة أي مخاوف لدى الموظفين
- اجتماعات "صوت الموظف" الربع سنوية
- المنصات الداخلية التي تتيح التواصل والمشاركة (مثل منصة الديوان ومنصة يامر)

- بيئة وثقافة العمل
- آراء الموظفين ومقترحاتهم ومخاوفهم
- أهداف الشركة ومستجداتها
- التعويضات والمزايا
- الصحة والسلامة
- احتياجات التدريب والتطوير
- تسوية النزاعات

- توفير فرص التدريب والتطوير
- تقديم تعويضات تنافسية ومزايا شاملة
- دعم النمو والتقدم المهني
- خلق بيئة عمل داعمة وشاملة
- إعطاء الأولوية لرفاهية الموظفين وصحتهم النفسية
- ضمان وضوح التوقعات والاستمرار في مشاركة الآراء والانطباعات

أصحاب المصلحة الخارجيون

الجهات التنظيمية

- استضافة المفتشين وتقديم الوثائق المطلوبة
- التواصل المباشر مع الجهات التنظيمية (عن طريق الخطابات، والبريد الإلكتروني، والاجتماعات)
- المشاركة في ورش العمل والمشاورات العامة

- متطلبات الالتزام التنظيمي والمستجدات التشريعية ذات الصلة
- مؤشرات الأداء ومتطلبات إعداد التقارير
- تحديث السياسات مع تطورات القطاع

- تقديم تقارير الالتزام بدقة وفي المواعيد المقررة
- تحديث السياسات والإجراءات الداخلية للشركة
- تنفيذ توصيات الجهات التنظيمية والإجراءات التصحيحية
- وضع فريق عمل متخصص لأغراض التنسيق التنظيمي

العملاء

- إجراء 102 استبياناً لقياس رضا العملاء
- زيارة عميلين من القطاعين العام والخاص
- تنفيذ 25 دراسة على أساس ربع سنوي، لفهم احتياجات العملاء وملاحظاتهم وانطباعاتهم
- بلغ معدل توصية العملاء لعام 2025م نسبة 91%
- إعداد 221 خطة إجراء تصحيحية لأكثر من 21 منتجاً منخفض الأداء بناءً على ملاحظات العملاء.
- تنفيذ أكثر من 360 إجراء تحسين قائم على صوت العميل بالتعاون مع الفرق الداخلية، بهدف الارتقاء بتجربة العميل

- رضا العملاء بشكل عام وتحديد الفجوات في تجربة العميل
- توقعات العملاء والاحتياجات المتعلقة بالمنتجات التي لم يتم تلبيتها وملاحظاتهم حول تجربتهم
- تقييم العملاء وانطباعاتهم حول خدمات ومنصات عِلم الرقمية
- مبادرات قائمة على آراء العملاء لدعم نجاحهم بشكل أفضل

- المتابعة المستمرة لمستوى رضا العملاء
- الاستجابة الفاعلة لاستفسارات العملاء ومعالجة توقعاتهم واحتياجاتهم غير المحققة
- التنسيق مع فرق العمل الداخلية لتحسين جودة الخدمات والارتقاء بتجربة العميل

الموردون

- التواصل اليومي مع الموردين عبر المنصات الخاصة بشركة عِلم
- تسجيل 924 مورداً جديداً على بوابة المشتريات الخاصة بشركة عِلم
- تنظيم فعالية يوم الموردين السنوي لتعزيز التواصل مع موردي الشركة

- عملية تسجيل الموردين
- آلية التقديم على المناقصات
- شروط وأحكام العقود
- الدعم في كافة العمليات المرتبطة بالفواتير طوال الفترة التعاقدية
- أداء الموردين وإدارة العلاقات

- إشراك موردين جدد للاستفادة من الفرص المستقبلية لدى شركة عِلم
- دعم مشاركة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المناقصات
- ضمان الالتزام والحد من المخاطر المتعلقة بالتوريد
- تسهيل تنفيذ المشاريع ومعالجة التحديات بكفاءة
- المشاركة في الفعاليات الخارجية لتعزيز العلاقات مع الموردين

المجتمع

- رعاية 25 مؤتمراً التبرع بمبلغ 2 مليون ﷼ كاستثمارات مجتمعية
- بناء شراكات مع المدارس والجامعات وتدريب أكثر من 184 طالباً
- توقيع 25 مذكرة تفاهم لدعم الأثر المجتمعي
- تنفيذ 6 مبادرات اجتماعية على مدار العام

- دعم المجتمعات المحلية
- تعزيز الوصول الرقمي
- المساهمة في توفير فرص العمل والتمكين الاقتصادي

- المساهمة في المجتمع من خلال التبرعات وبرامج الرعاية
- الشراكة مع المؤسسات التعليمية لتدريب الطلاب ودعم تنمية الكفاءات
- تقديم خدمات مجانية للجمعيات والمؤسسات الخيرية والأهلية

المستثمرون والمحللون

- عقد اجتماعين للجمعية العمومية (افتراضياً)
- إجراء اجتماعات نصف سنوية لمناقشة النتائج المالية للشركة
- المشاركة في 9 مؤتمرات محلية وإقليمية ودولية للمستثمرين
- عقد 83 اجتماعاً مع مستثمرين ومحللين محليين ودوليين

- أحدث الأخبار والإعلانات
- الرؤية الاستراتيجية
- نظرة عامة على العمليات والأداء التشغيلي
- الأداء المالي والاسترشاد
- مبادرات وأهداف الاستدامة

- التواصل المستمر مع المستثمرين من خلال مشاركة التحديثات والمستجدات بانتظام عبر البريد الإلكتروني، والمكالمات الهاتفية، والمؤتمرات
- تقديم رؤى واضحة حول استراتيجية الشركة، والأداء التشغيلي، والنتائج المالية
- عقد اجتماعات مباشرة للرد على استفسارات المستثمرين وشرح مؤشرات الأداء الرئيسية
- نشر النتائج والإفصاحات ربع السنوية عبر منصات علاقات المستثمرين

تواصل علم دورها كشريك وطني في تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030 من خلال ركائزها الاستراتيجية ومبادراتها الرقمية، وذلك عبر تمكين الخدمات الحكومية الرقمية، ودعم البنية التحتية الرقمية الوطنية، وتعزيز التقنيات الناشئة كالذكاء الاصطناعي ومنصات البيانات.

تعمل علم بالتعاون مع المؤسسات الوطنية والخاصة على تطوير وتشغيل منصات رقمية آمنة لتسهيل الوصول إلى البيانات وزيادة كفاءة القطاع العام، ومساندة مسيرة تحوّل المملكة نحو اقتصاد قائم على المعرفة.

مجتمع حيوي

تعزيز الابتكار وتوسيع الأثر الرقمي

تعزيز الأثر المجتمعي من خلال الدعم الرقمي والتبرعات

اقتصاد مزدهر

تمكين قطاع الأعمال وتحسين الكفاءة التشغيلية

تطوير رأس المال البشري وتحقيق النمو الشامل

وطن طموح

التمكين الرقمي الحكومي وكفاءة الخدمات



للاطلاع على مزيد من التفاصيل حول دور شركة علم في دعم برامج رؤية السعودية 2030، يُرجى الرجوع إلى التقرير السنوي لعام 2025م (صفحة 48).

دعم أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

تتبنى عِلم نهجاً متكاملاً لدمج الاستدامة في عملياتها ومنصاتها الرقمية وشراكاتها، بما يعزز مساهمتها في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. ومن خلال الابتكار المسؤول، وتطوير الحلول الرقمية، وتمكين الموظفين، تواصل الشركة دعم النمو الاقتصادي، وتعزيز الشمول الاجتماعي، والإسهام في تحقيق مستهدفات التحول الرقمي في المملكة.

يضمن هذا التوجه مواءمة مبادراتها خلال عام 2025م مع أولويات التنمية الوطنية، مع الإسهام في التنمية المستدامة على المستوى العالمي.



الصحة الجيدة والرفاه

الغاية: 3.4 | 3.8

تسهم عِلم في تحسين مخرجات الرعاية الصحية وتيسير الوصول إلى خدماتها، وذلك من خلال تقديم حلول صحية رقمية وتوظيف التقنيات المدعومة بالذكاء الاصطناعي.

وتشمل المبادرات الرئيسية في هذا الصدد ما يلي:

- تطوير منصات صحية رقمية، مثل منصة "إفادة"، وتفعيل خاصية المحادثة الفورية لتمكين إرسال فوري لنتائج الفحوصات الطبية إلى الجهات الحكومية، بهدف تحسين تجربة المستخدم، ورفع مستوى التنسيق والكفاءة في تقديم خدمات الرعاية الصحية.
- توظيف أدوات مدعومة بالذكاء الاصطناعي لتشخيص مرضى التوحد بالاعتماد على الرؤية الحاسوبية لتسهيل التشخيص والتدخل المبكر.
- إطلاق منصة "نشرتك" بالشراكة مع مجلس الصحة لدول مجلس التعاون الخليجي، لإتاحة الوصول الرقمي الفوري لنشرات الأدوية الرسمية عبر رموز الاستجابة السريعة.



التعليم الجيد

الغاية: 4.3 | 4.4 | 4.5

تدعم عِلم قطاع التعليم وتنمية المهارات عبر تدريب الكوادر البشرية، والشراكات الاستراتيجية مع المؤسسات الأكاديمية، ومبادرات تطوير المواهب الرقمية.

وتشمل المبادرات الرئيسية في هذا الصدد ما يلي:

- التعاون مع الجامعات لدعم أنشطة البحث والتدريب وتنمية المهارات الرقمية، وهو ما أثمر عن تدريب أكثر من 184 طالباً وطالبة.
- التوسع في برامج التدريب الداخلي على الذكاء الاصطناعي لرفع كفاءة الموظفين في التعامل مع التقنيات الناشئة.
- شارك أكثر من 1,500 موظف وموظفة في برامج تدريبية منهجية تتوافق مع أهداف التطوير المهني وأولويات النمو المؤسسي، في ظل التزام كامل بتوفير فرص متساوية وعادلة للجميع.



المساواة بين الجنسين

الغاية: 5.1 | 5.4 | 5.5 | 5.ب

تعمل عِلم على تهيئة بيئة عمل تتسم بالشمول والإنصاف من خلال تشجيع مشاركة المرأة وريادتها في قطاع التقنية.

وتشمل المبادرات الرئيسية في هذا الصدد ما يلي:

- إتاحة فرص وظيفية متكافئة وتطبيق ممارسات توظيف شاملة.
- برامج التطوير المهني وإعداد القيادات الداعمة للكفاءات النسائية، والتي أسهمت في وصول نسبة تمثيل المرأة في القوى العاملة إلى 22.6% في عام 2025م.
- اعتماد سياسات عمل تعزز التوازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية وتدعم التطور المهني.



المياه النظيفة والنظافة الصحية

الغاية: 6.4

تعمل عِلم على تعزيز الإدارة المسؤولة للمياه من خلال تطبيق تدابير تهدف إلى رفع كفاءة الاستهلاك وترشيد استخدام الموارد المائية في مختلف مرافقها.

وتشمل المبادرات الرئيسية في هذا الصدد ما يلي:

- تنفيذ نظام لمعالجة مياه الصرف في المقر الرئيسي يسمح بإعادة تدوير ما يقارب 3.2 متر مكعب من المياه يومياً.
- نشر أنظمة مراقبة ذكية لتحسين كفاءة استخدام المياه في جميع المرافق.

دعم أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة تتمة

العمل اللائق ونمو الاقتصاد

الغاية: 8.2 | 8.3 | 8.5 | 8.6 | 8.8

تشارك علم في دعم النمو الاقتصادي الوطني وتوفير فرص العمل من خلال توسيع الاقتصاد الرقمي السعودي وتنمية المواهب الوطنية في القطاع التقني.

وتشمل المبادرات الرئيسية في هذا الصدد ما يلي:

- الاستحواذ على شركة ثقة لخدمات الأعمال، إلى جانب الاستثمار في شركتي "طرود" و"لوفتي إنك".
- افتتاح مكتب جديد في مسقط، وتوسيع نطاق الأعمال في الأردن، وبدء مباحثات رسمية مع الحكومة السورية الجديدة.
- طرح خدمات جديدة عبر منصة خبرة، لتشمل مجالات الاستشارات، والرعاية الصحية، والتأمين، والتفتيش، والفنون والثقافة، مما يتيح تعاوناً رقمياً منظماً بين القضاة والمحامين والخبراء المعتمدين.
- توظيف الخريجين وتوفير برامج تطوير مهني متقدمة للمواهب السعودية، من أبرزها برنامج "أفق".
- إطلاق مجموعة من المنصات والخدمات الجديدة، تشمل منصتي "إنجز" و"مرجع".
- دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة عبر توفير الخدمات الرقمية وفرص التوريد، مع ترسيخ ممارسات العمل العادلة وتهيئة بيئات عمل آمنة للجميع.

الصناعة والابتكار والبنى التحتية

الغاية: 9.1 | 9.5 | 9.ب | 9.ج

يمثل الابتكار والبنية التحتية الرقمية محوراً أساسياً لاستراتيجية علم بحكم دورها كممكن رقمي وطني، وهو ما يدعم التطوير المستمر للمنصات الرقمية الحكومية والمؤسسية القابلة للتوسع.

وتشمل المبادرات الرئيسية في هذا الصدد ما يلي:

- تطوير خدمات رقمية عامة تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي، ومنها "مساعد أبشر" و"مساعد نُسُك".
- تحسين نموذج "نهى" اللغوي الضخم وإطلاقه كأول نموذج من نوعه باللغة العربية من علم، ليشكل أساساً لعدد متزايد من المنتجات القائمة على الذكاء الاصطناعي.
- نشر حلول متقدمة للرؤية الحاسوبية في مركز اختبارات "قياس" بمدينة جدة، لمراقبة سلوك المستفيدين ذاتياً ورصد المخالفات بشكل فوري ودقيق.
- تطوير نظام متقدم لإعادة بناء نماذج ثلاثية الأبعاد تعتمد على صور الأقمار الصناعية واسعة النطاق لإنشاء توائم رقمية عالية الدقة.
- تسجيل خمس براءات اختراع جديدة وتقديم سبع طلبات إضافية تغطي مجالات النماذج اللغوية المتقدمة، والمحاكاة، والرؤية الحاسوبية، وتقنيات الحوسبة الطرفية (Edge Hardware).
- توسيع نطاق التعاون مع الجهات الوطنية والدولية في قطاعات الأبحاث وتطبيقات الذكاء الاصطناعي.

الحد من أوجه عدم المساواة

الغاية: 10.2 | 10.3 | 10.4

تواصل علم تحسين الوصول الرقمي من خلال ابتكار منصات وتقنيات تضمن فرص وصول عادلة للمستخدمين والمجتمعات دون تمييز.

وتشمل المبادرات الرئيسية في هذا الصدد ما يلي:

- إطلاق مساعدين رقميين معززين بتقنيات الذكاء الاصطناعي لدعم تقديم الخدمات الحكومية بعدة لغات.
- تصميم منصات مخصصة لخدمة مختلف شرائح المستفيدين من المواطنين والمقيمين والزوار.
- تعزيز مستوى الشمول والدمج لذوي الإعاقة، حيث ارتفع عدد الموظفين من موظفَيْن اثنين في عام 2024م إلى 23 موظفًا في عام 2025م.

مدن ومجتمعات محلية مستدامة

الغاية: 11.2 | 11.3

تواصل علم دعم جهود تطوير مدن ذكية ومترابطة بالاعتماد على المنصات الحكومية الرقمية والخدمات المدعومة بالبيانات.

وتشمل المبادرات الرئيسية في هذا الصدد ما يلي:

- تطوير أنظمة مجتمع الموانئ وتفعيلها في عدة موانئ بالمملكة، بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية عبر المنافذ الحدودية من خلال دمج آليات جدولة الشاحنات مع خدمات مزودي التأمين في جسر الملك فهد.
- تطوير لوحات معلومات تشغيلية فورية لجسر الملك فهد وميناء جدة الإسلامي وميناء الملك عبدالعزيز، لدعم بيئة أعمال أكثر كفاءة وانسيابية ضمن المنظومة اللوجستية وتعزيز كفاءة إدارة البيانات ورفع مستوى الشفافية في العمليات.
- تدشين منصة "سلاسل" اللوجستية المتكاملة لعرض وتحليل بيانات الشحنات بهدف تمكين المستفيدين من إدارة عمليات الاستيراد والتصدير بانسيابية وكفاءة.
- إطلاق نظام إدارة الشاحنات بالتعاون مع الشركة السعودية للخطوط الحديدية (سار) لتحسين الكفاءة التشغيلية والتكامل بين عمليات الشحن البري والسككي.

دعم أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة تتمة

١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان

الاستهلاك والإنتاج المسؤولان

الغاية: 12.2 | 12.5 | 12.6 | 12.7 | 12.8

تدعم عِلم الإدارة المسؤولة للموارد عبر كافة مرافقها من خلال الإدارة المنهجية للنفايات، ومبادرات الاقتصاد الدائري، وتحسين دورة حياة الأصول.

وتشمل المبادرات الرئيسية في هذا الصدد ما يلي:

- إبرام شراكات لفرز النفايات وإعادة تدويرها بغرض دعم الإدارة الدائرية للموارد، وهو ما أسهم في حصول الشركة على شهادة اعتماد دعم الاقتصاد الدائري والممارسات المستدامة في الفئة الخضراء من جمعية "عيني" لإعادة التدوير التعاونية.
- دعم الموظفين بإرشادات واضحة حول التخلص من النفايات الإلكترونية بطريقة مسؤولة، مما يرفع مستوى الوعي البيئي ويرسخ ممارسات موحّدة على مستوى الشركة.
- إعادة تدوير 3,272 كيلوجراماً من النفايات القابلة للتدوير بالتعاون مع جمعية معتمدة في هذا المجال.
- تنفيذ مبادرات نوعية لتحسين كفاءة الطباعة أدت إلى خفض استهلاك الورق بأكثر من 34% خلال عام 2025م.

١٣ العمل المناخي

العمل المناخي

الغاية: 13.2 | 13.3

تسهم عِلم في العمل المناخي عبر تحسين كفاءة استخدام الموارد ودمج اعتبارات الاستدامة في عمليات التطوير التقني.

وتشمل المبادرات الرئيسية في هذا الصدد ما يلي:

- مراقبة ورصد انبعاثات النطاقين الأول والثاني وفق بروتوكول غازات الدفيئة.
- تحسين كفاءة الطاقة من خلال الاعتماد على المصابيح الموفرة للطاقة بتقنية (LED)، وأنظمة التحكم الذكية في التدفئة والتهوية والتكييف، وأنظمة إدارة المباني.
- خفض إجمالي الانبعاثات بنسبة 7.7% خلال عام 2025م بفضل تحسين أداء الطاقة.
- تنفيذ حملتين توعويتين لتشجيع ممارسات فرز النفايات وإعادة التدوير.

١٦ السلام والعدل والمؤسسات القوية

السلام والعدل والمؤسسات القوية

الغاية: 16.5 | 16.6 | 16.ب

تعمل عِلم على دعم الأداء المؤسسي وتعزيز الموثوقية العامة، انطلاقاً من التزامها بالحوكمة المسؤولة، وتدابير الأمن السيبراني، والممارسات التقنية الأخلاقية.

وتشمل المبادرات الرئيسية في هذا الصدد ما يلي:

- بناء هياكل مؤسسية قوية للحوكمة وأطر عمل شاملة للالتزام.
- الاستثمار المستمر في مجالات الأمن السيبراني، وحماية البيانات، والمرونة الرقمية.
- الحوكمة المسؤولة للذكاء الاصطناعي وفق اللوائح والأطر التنظيمية الوطنية والعالمية ذات العلاقة.

١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف

عقد الشراكات لتحقيق الأهداف

الغاية: 17.7 | 17.17 | 17.18

تُعد الشراكات عنصرًا أساسيا في تنفيذ مبادرات التحول الرقمي واسعة النطاق.

وتشمل المبادرات الرئيسية في هذا الصدد ما يلي:

- اتفاقيات التعاون الاستراتيجية مع الجهات الحكومية الرئيسية، مثل وزارة الداخلية، ووزارة الحج والعمرة، والهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا)، والهيئة العامة للموانئ، وهيئة الزكاة والضريبة والجمارك.
- الشراكات مع الجامعات والمؤسسات التقنية، مثل جامعة الملك عبدالله للعلوم والتقنية (كاوست) وجامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن، لدعم مجالات الأبحاث والابتكار الرقمي.
- التعاون الوثيق مع شركاء القطاع الخاص لتوسيع نطاق الخدمات الرقمية، والبنية التحتية الرقمية الوطنية.
- استثمار مليوني ﷼ في مشاريع ومبادرات مجتمعية متنوعة لدعم التنمية الاجتماعية، والتعليمية، والصحية، والبيئية، والاقتصادية.

إدارة الأثر البيئي

لمحة عامة 52
التغير المناخي واستهلاك الطاقة 54
الإدارة المستدامة للموارد 60
تطلعاتنا المستقبلية 64

~3.2 م³

من مياه الصرف يعاد تدويرها يومياً في المقر الرئيسي

%14.5

انخفاض في إجمالي النفايات المتولدة



> كما تعمل عِلم على دمج الاعتبارات البيئية ضمن عملياتها بما يضمن انسجام مسار نموها الرقمي مع الطموحات الوطنية للاستدامة في إطار رؤية السعودية 2030.

لمحة عامة

انطلاقاً من موقعها الريادي في تقديم الحلول الرقمية، تعتمد عِلم في عملياتها على شبكة متكاملة من المقرات والمرافق التشغيلية والبنية التحتية الرقمية الداعمة لمنصاتها وخدماتها. ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية الإدارة الفعّالة للطاقة والمياه والمواد، حيث تشكل كفاءة استخدام الموارد والإدارة البيئية المسؤولة أساسين لتعزيز الكفاءة التشغيلية، وترشيد التكاليف، وضمان استمرارية الأعمال على المدى الطويل.

ومع التوسع المستمر لمنصاتها الرقمية ونطاق خدماتها على المستوى الوطني، تكتسب الإدارة البيئية الفعّالة أهمية جوهرية متزايدة لنموذج أعمال الشركة وقدرتها على خلق قيمة مستدامة طويلة الأجل.

كما تعمل عِلم على دمج الاعتبارات البيئية ضمن عملياتها من خلال تبني نهج منظم للإدارة البيئية يركز على ترشيد استخدام الموارد، وتعزيز المرونة في الاستجابة للمتطلبات التنظيمية والمناخية المتطورة، وتعزيز ثقة أصحاب المصلحة في آليات حوكمة الاستدامة، بما يضمن انسجام مسار نموها الرقمي مع الطموحات الوطنية للاستدامة في إطار رؤية السعودية 2030.

انطلاقاً من هذا التوجه، تتبنى عِلم نهجاً متكاملاً لإدارة تأثيراتها البيئية يرتكز على الحفاظ على الموارد الطبيعية وترشيد استهلاك الطاقة والمياه في مختلف عملياتها وأنشطتها التشغيلية. وتشكل عمليات فرز النفايات وإعادة تدويرها جزءاً أساسياً من عملياتها التشغيلية، إلى جانب دمج الاعتبارات البيئية في إدارة المرافق وتخطيط الأصول، لضمان تحقيق نمو مستدام وتطوير مسؤول للبنية التحتية.

وتركز الجهود البيئية للشركة على تحسين مستوى الكفاءة في إدارة الموارد التشغيلية الأساسية، بما في ذلك ترشيد استهلاك الطاقة في كافة منشآتها من خلال المراقبة المتقدمة، والضوابط التشغيلية، وتطوير البنية التحتية، مع تعزيز قدرات قياس وإدارة الانبعاثات التشغيلية على مستوى مرافقها وأصول البنية التحتية التابعة لها.

وتنطلق هذه الجهود من أهداف الاستدامة التي وضعتها رؤية السعودية 2030، مدعومةً بالامتثال للوائح البيئية الوطنية، والمواءمة مع أفضل الأطر الدولية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وعلى رأسها أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.



أبرز إنجازات العام 2025م

في ظلّ التطور المستمر لإطار الاستدامة في عِلم، شهد عام 2025م تحقيق تقدم ملموس في مجالات إدارة الطاقة، والانبعاثات، والنفايات، والمياه.

%7.7
انخفاض في استهلاك الكهرباء مقارنةً بالعام السابق، رغم النمو التشغيلي

%7.7
انخفاض في إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة، نتيجةً لتراجع انبعاثات النطاق الثاني

%12.1
انخفاض في كثافة انبعاثات غازات الدفيئة

3,272 كجم
من النفايات تم إعادة تدويرها بالشراكة مع جمعية "عيني"

~3.2 م³
من مياه الصرف يعاد تدويرها يومياً في المقر الرئيسي

%14.5
انخفاض في إجمالي النفايات المتولدة

التغير المناخي واستهلاك الطاقة

GRI 302-1, 302-3, 302-4, 305-1, 305-2, 305-4
SASB TC-SI-130a.1, TC-SI-550a.2

بصفتها شركة وطنية رائدة في تطوير الحلول الرقمية، تتمثل أبرز تأثيرات التغيّر المناخي على عِلم في عملياتها التشغيلية بالدرجة الأولى، وليس بالأنشطة الصناعية كثيفة الانبعاثات. ومع استمرار توسع بنيتها التحتية الداعمة لخدماتها ومنصاتها، بما في ذلك المكاتب ومراكز الخدمة ومراكز البيانات، تتزايد احتياجاتها من الطاقة وما يصاحبها من انبعاثات غازات الدفيئة. لذا، تكتسب إدارة الأداء المناخي أهمية استراتيجية متزايدة لثلاثة أسباب رئيسية:

1 **المرونة التشغيلية**
قد تؤثر الظواهر المناخية الشديدة واضطرابات البنية التحتية على استمرارية تقديم الخدمات عبر المنصات الوطنية الحساسة.

2 **توقعات الجهات التنظيمية وتطلعات أصحاب المصلحة**
تتطلب الطموحات الوطنية في مجال الاستدامة، إلى جانب المتطلبات المتزايدة للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة رقابة منظمة على الانبعاثات.

3 **الكفاءة وترشيد التكاليف**
يسهم ترشيد استهلاك الطاقة بصورة مباشرة في تحسين الكفاءة التشغيلية ودعم الاستدامة المالية على المدى الطويل.

المخاطر المناخية

SASB TC-SI-550a.2

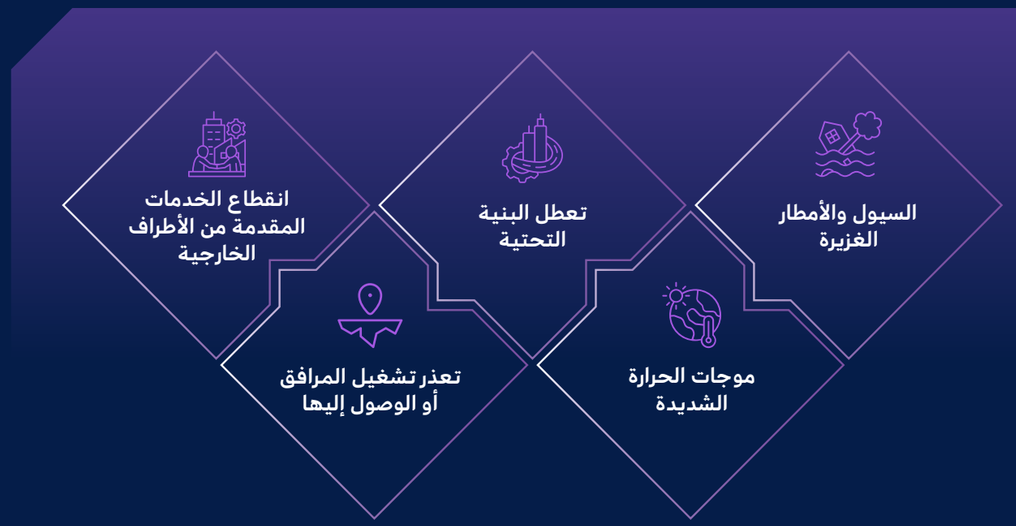
تندرج المخاطر المرتبطة بالمناخ ضمن نهج عِلم الشامل لإدارة المخاطر المؤسسية واستمرارية الأعمال، وتتولى إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال الإشراف عليها، وترفع تقارير ربع سنوية إلى لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة.

تعمل عِلم وفق معيار الآيزو 22301 لإدارة استمرارية الأعمال، وتطبق إطاراً شاملاً لحماية عملياتها التشغيلية، ويشمل هذا الإطار تقييمات سنوية للمخاطر وتقييمات أثر انقطاع العمليات (BIAs)، حيث أجرت الشركة أكثر من 92 تقييماً على مستوى مختلف الإدارات، إلى جانب إجراء تدريبات دورية لمحاكاة الكوارث والأزمات واختبار السيناريوهات المحتملة. كما يدعم الإطار منظومة متكاملة لإدارة الحوادث والأزمات تضمن استجابة سريعة وفعّالة، وتعزز استدامة المرونة التشغيلية.

وتُوثق هذه المخاطر في سجل إدارة المخاطر المؤسسية، وتُقيّم ضمن منظومة واحدة مع المخاطر التشغيلية والاستراتيجية ومخاطر الالتزام.

المخاطر المناخية المادية

بالنظر إلى طبيعة عمليات عِلم، تتمثل أبرز المخاطر المناخية المادية التي قد تؤثر في جاهزية المرافق واستمرارية الخدمات ما يلي:



تجهّز عِلم مرافقها للتعامل مع حالات هطول الأمطار الغزيرة، كما تُدرج استراتيجيات العمل عن بُعد ضمن خطط التعافي. وتدير الشركة المخاطر المرتبطة بارتفاع درجات الحرارة من خلال مرافق معتمدة، وأنظمة احتياطية للتدفئة والتهوية وتكييف الهواء، وجاهزية مستمرة للبنية التحتية.

وتمثل مرونة مراكز البيانات عنصرًا أساسيًا في استمرارية الخدمات، إذ يمكن تفعيل مراكز البيانات الاحتياطية فوراً عند الحاجة، وهي تقع على مسافة تتراوح بين 800 و900 كيلومتر عن المرافق الرئيسية. وتفعّل أنظمة المراقبة المستمرة المتقدمة بروتوكولات التصعيد عبر تنبيهات آلية، بما يعزز الموثوقية التشغيلية واستمرارية الأعمال.

ويشمل تحليل السيناريوهات الكوارث الوطنية وتعطل خدمات الأطراف الخارجية، لضمان عدم تأثر توافر المنصات الوطنية تأثيراً جوهرياً بالاضطرابات المرتبطة بالمناخ.

المخاطر الانتقالية والتنظيمية

تتبنى عِلم نهجاً استباقياً في التعامل مع المتطلبات التنظيمية، حيث تتابع الأطر الوطنية الناشئة بصورة مستمرة، وتلتزم بالمتطلبات الجديدة قبل دخولها حيز التنفيذ الرسمي. وعلى الرغم من أن مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لا تُصنف حالياً كفئة مستقلة ضمن إطار إدارة المخاطر، إلا أن المخاطر المرتبطة بالاستدامة مدمجة ضمن فئات المخاطر الاستراتيجية ومخاطر الحوكمة.

ومع العمل على بناء استراتيجية الاستدامة في عِلم، تسعى الشركة إلى إدراج المخاطر البيئية بصفة منهجية ضمن عمليات تحديد المخاطر المؤسسية. ومن المتوقع أن يسهم هذا النهج في مواءمة التزاماتها في مجال الاستدامة مع أهدافها للنمو، بما يدعم التوافق بين الأولويات البيئية والتوجهات الاستراتيجية للشركة.

إدارة الانبعاثات

GRI 305-1, 305-2, 305-4

تتابع عِلم حالياً انبعاثات غازات الدفيئة من النطاقين الأول والثاني على مستوى عملياتها، بما يتماشى مع بروتوكول غازات الدفيئة (GHG Protocol). وتنتج هذه الانبعاثات بشكل رئيسي عن استهلاك الكهرباء المستهلكة في مرافق الشركة، إضافة إلى الاستخدام المحدود للوقود المباشر في الأنظمة الاحتياطية والمعدات التشغيلية. ويرتبط مستوى الانبعاثات في الشركة بشكل كبير بمعدل استهلاك الطاقة في بنيتها التحتية الرقمية ومرافقها التشغيلية.

وخلال عام 2025م، انخفض إجمالي الانبعاثات بنسبة 7.7% ويعود ذلك بالدرجة الأولى إلى انخفاض انبعاثات النطاق الثاني، في حين بقيت انبعاثات النطاق الأول عند مستويات محدودة ومستقرة، بما يعكس انخفاض الاعتماد على الاحتراق المباشر للوقود. كما تحسنت كثافة الانبعاثات (المُقاسة بالطن المتري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل موظف) من 0.65 في عام 2024م إلى 0.57 في عام 2025م، وهو ما يؤكد تحسن الكفاءة التشغيلية رغم نمو عدد الموظفين وتوسع نطاق العمليات.

ونظراً لأن انبعاثات النطاق الثاني تمثل النسبة الأكبر من إجمالي الانبعاثات، تظل كفاءة استهلاك الطاقة العامل الأكثر تأثيراً في خفض الانبعاثات الكربونية. وتدعم الشركة هذا التوجه بتوظيف تقنيات متقدمة تشمل مستشعرات مكافئ ثاني أكسيد الكربون (eCO_2) المدمجة مع أنظمة إدارة المباني (BMS) ووحدات التحكم في المحركات (MCUs)، بما يتيح مراقبة مستويات الانبعاثات وإدارتها بصورة لحظية وفعّالة. وتعمل هذه الأنظمة على تشغيل مراوح الإمداد والعادم تلقائياً عند وصول مستويات مكافئ ثاني أكسيد الكربون (eCO_2) إلى نطاق محدد يتراوح بين 300 و450 جزءاً في المليون.



التغير المناخي واستهلاك الطاقة تتمة

انبعاثات غازات الدفيئة

انبعاثات النطاق الأول من غازات الدفيئة
(طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

2025م	2.13
2024م	2.13
2023م	2.13

انبعاثات النطاق الثاني من غازات الدفيئة
(طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

2025م	1,240.64
2024م	1,344.11
2023م	1,337.28

إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة
(طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

2025م	1,242.77
2024م	1,346.24
2023م	1,339.41

كثافة انبعاثات غازات الدفيئة
(طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون/موظف)

2025م	0.57
2024م	0.65
2023م	0.79



دراسة حالة

مبادرة عِلم الخضراء – لزراعة الأشجار

الهدف

استهدفت مبادرة زراعة الأشجار تعزيز وعي الموظفين بالمسؤولية البيئية، وتشجيعهم على المشاركة العملية في هذه الجهود من خلال أنشطة ميدانية تسهم في ترسيخ السلوك البيئي المسؤول داخل الشركة.

الاستراتيجية

ركزت المبادرة على تفعيل دور الموظفين بوصفهم عنصراً فاعلاً في تحقيق الأثر البيئي المستهدف، إذ شجعت عِلم موظفيها، من خلال أنشطة الزراعة الجماعية، على المشاركة العملية في دعم أهداف الاستدامة والمساهمة في زيادة المساحات الخضراء.

الرؤية المستقبلية

ستواصل عِلم دعم مبادرات الاستدامة التي يقودها الموظفون، بما يعزز ثقافة تقوم على المسؤولية المشتركة وحماية البيئة على المدى الطويل.

النهج المتّبع

جمعت المبادرة بين التوعية البيئية والمشاركة العملية، حيث أتاحت للموظفين المساهمة بصورة مباشرة في أنشطة زراعة الأشجار، وقد أسهم هذا التكامل بين الوعي والممارسة في تعزيز مفهوم المسؤولية البيئية وترسيخ ثقافة الاستدامة داخل بيئة العمل.

النتائج

حققت المبادرة نتائج إيجابية على مستوى الأداء البيئي والمشاركة المجتمعية، ومن أبرزها:

- زراعة 50 شتلة بمشاركة موظفي عِلم.
- تفاعل ومشاركة قوية من جانب الموظفين في أنشطة المبادرة.
- تعزيز الوعي البيئي والالتزام بممارسات الاستدامة في بيئة العمل.



التغير المناخي واستهلاك الطاقة تتمة

الأداء في مجال الطاقة

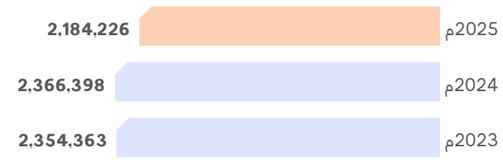
GRI 302-1, 302-3, 302-4

تولي علم كفاءة الطاقة أولوية قصوى ضمن نهجها للإدارة البيئية، انسجاماً مع أهداف الاستدامة وطموحات رؤية السعودية 2030. ويمثل استهلاك الكهرباء الأثر البيئي الأبرز في عمليات الشركة، مما يجعل التحسين المنهجي لكفاءة استخدام الطاقة ضرورة أساسية لتعزيز الكفاءة التشغيلية وإدارة التكاليف وتحقيق النمو المستدام.

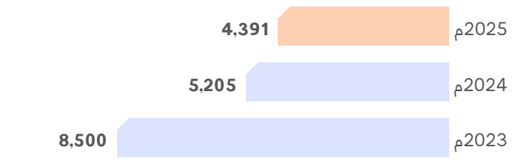
وتواصل الشركة تعزيز كفاءة الطاقة من خلال تحديث بنيتها التحتية وتحسين أنظمتها وتبني ممارسات تشغيلية أكثر كفاءة. وأسهمت هذه الإجراءات في خفض استهلاك الكهرباء بنسبة 7.7% مقارنة بعام 2024م، على الرغم من توسّع المرافق، وزيادة أعداد الموظفين في المكاتب ومرافق العمل، وتزايد الطلب على أنظمة التدفئة والتهوية والتكييف نتيجة للظروف المناخية، مما يعكس فاعلية نهج علم في الحد من الضغوط المرتبطة بالنمو مع الحفاظ على الأداء التشغيلي.

استهلاك الطاقة

استهلاك الكهرباء (كيلوواط/ساعة)



استهلاك الشركة من الكهرباء والتدفئة والبخار المشتراة للاستهلاك (كيلوواط/ساعة)



استهلاك الوقود

	2025م	2024م	2023م
استهلاك الديزل (جالون)	**800**	800	800

وتواصل الشركة تعزيز كفاءة الطاقة من خلال تحديث بنيتها التحتية وتحسين أنظمتها وتبني ممارسات تشغيلية أكثر كفاءة.

مبادرات ترشيد استهلاك الطاقة

تواصل علم تحسين كفاءة الطاقة في مرافقها عبر نهج يجمع بين تبني أفضل الممارسات السلوكية، وتحديث البنية التحتية، وأنظمة التحكم المتقدمة، مما انعكس في عدة مبادرات، أبرزها:



خدمة شحن المركبات الكهربائية

أطلقت علم خدمة شحن المركبات الكهربائية كجزء من مبادراتها لتعزيز الاستدامة في بيئة العمل ودعم وسائل التنقل منخفضة الانبعاثات. وتوفر الخدمة محطات مخصصة لشحن مركبات الموظفين، حيث جُهزت مواقف مبنى الثريا بنقطتي شحن لهذا الغرض. ومن خلال هذه المبادرة، توفر الشركة بنية تحتية عملية تشجع على استخدام المركبات الكهربائية، وتدعم جهودها في خفض الانبعاثات الكربونية، بما ينسجم مع أهدافها الاستراتيجية للاستدامة.



الإدارة المستدامة للموارد

مع اتساع نطاق أعمال عِلم وحضورها الوطني، تزداد أهمية الإدارة المسؤولة للموارد في رفع الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الالتزام بالمتطلبات التنظيمية، وخلق القيمة على المدى الطويل. ورغم أن عِلم شركة رقمية في أساس أعمالها، فإن تشغيل مرافقها يتطلب إدارة فعّالة لمجموعة من الموارد والمخرجات التشغيلية، تشمل النفايات العامة، والورق، ومخلفات الطعام، والمواد القابلة لإعادة التدوير، إضافة إلى استهلاك المياه العذبة ومياه الصرف المعاد تدويرها.

إدارة النفايات

GRI 306-1, 306-2, 306-3

ترتبط النفايات في عِلم بشكل مباشر بنمو عملياتها التشغيلية، وزيادة أعداد موظفيها، وتوسّع مرافقها. وتُسهم الممارسات المنظمة لإدارة النفايات في تقليل كميات النفايات الموجهة للتخلص النهائي، وتعزيز الالتزام، ودعم أهداف الاقتصاد الدائري، إلى جانب ترسيخ موثوقية ممارسات الاستدامة لدى عِلم. كما تتيح أنظمة إعادة التدوير تحقيق أثر بيئي واجتماعي ومالي ملموس وقابل للقياس عند تطبيقها بكفاءة.

وتتبنى عِلم استراتيجية منظمة لإدارة النفايات تتجاوز المبادرات الفردية أو غير المنتظمة، وترسخ الممارسات التشغيلية عبر منهجية متكاملة تقوم على أربعة محاور مترابطة:

- الفرز عند المصدر
- الشراكات المسؤولة في مجال إعادة التدوير
- تدوير النفايات العضوية ضمن الاقتصاد الدائري
- إطالة العمر الافتراضي للأصول

وفي عام 2025م، انخفض إجمالي النفايات المتولدة بنسبة 14.5% مقارنة بالعام السابق، رغم استمرار نمو العمليات.

إدارة النفايات

	2025م	2024م	2023م
إجمالي النفايات (كجم)	**37,000**	43,300	40,000

الفرز المنظم للنفايات

تشكل منظومة الفرز المنظم للنفايات ركيزة أساسية في استراتيجية عِلم في هذا المجال، ويتم تطبيقها عبر جميع مواقعها التشغيلية. ووفرت الشركة حاويات مصنفة بالألوان في المكاتب والمرافق المشتركة لفصل الورق والنفايات العامة ومخلفات الطعام. كما أُودت نقاط الفرز بلافتات إرشادية واضحة تساعد الموظفين على التخلص من المواد بطريقة صحيحة.

وتجسّد ممارسات إدارة النفايات في عِلم التزاماً راسخاً بتعزيز الوعي البيئي لدى الموظفين منذ اليوم الأول لانضمامهم، حيث تُدمج ضمن برامج إلحاق الموظفين الجدد بهدف ترسيخ السلوكيات المستدامة في بيئة العمل. وخلال العام، نفذت الشركة حملتين توعويتين تضمنتا مقاطع فيديو إرشادية نُشرت عبر بوابة عِلم الداخلية وحساب الموظفين على منصة "سناب شات".

وتدعم عِلم فاعلية إدارة النفايات من خلال تدريب طاقم النظافة على آليات التعامل السليم مع النفايات، بما يحد من تلوثها بعد التجميع، ويضمن فصل مساراتها المختلفة أثناء النقل والمناولة.

كما توظف عِلم تقنيات نظافة متقدمة لتعزيز كفاءة عمليات إدارة النفايات، تشمل روبوتات التنظيف الذكية ذاتية التشغيل التي تعمل وفق جداول مبرمجة مسبقاً، حيث تسهم في تطبيق ممارسات تنظيف أكثر كفاءة وتحسين جودة الخدمة، وتقليل الحاجة إلى التدخل اليدوي ودعم الاستخدام الأمثل للموارد في جميع المرافق.

ولتعزيز فاعلية الإشراف والمتابعة، اعتمدت عِلم مؤشرات أداء رئيسية وأهداف التزام سنوية لتقييم الأداء. وأسهم هذا التحول نحو القياس المنهجي والمساءلة في تحويل عملية فرز النفايات من مبادرات تطوعية إلى عملية تشغيلية خاضعة للرقابة ومتكاملة مع منظومة إدارة المرافق.

شراكات مسؤولة لإعادة التدوير

أقامت عِلم شراكة استراتيجية مع جمعية "عيني" لإعادة التدوير التعاونية لتعزيز إدارة المواد المفروزة داخل مرافقها وضمان التعامل معها بصورة مسؤولة بعد جمعها. وتسهم هذه الشراكة في تنظيم مراحل إعادة التدوير، بدايةً من جدولة عمليات الجمع وتخصيص مواقع التخزين، إلى متابعة مسار المواد بعد نقلها، بما يضمن وصولها إلى قنوات إعادة التدوير المناسبة، وفق آلية واضحة وموثوقة.

ولا يقتصر أثر هذه الشراكة على الجانب البيئي المباشر، إذ يُخصَّص جزء من عوائد عمليات التدوير لدعم برامج رعاية الأيتام. وبذلك، تربط عِلم بين ممارسات الاقتصاد الدائري وتعزيز الأثر المجتمعي، بما يحوّل جهود الحد من النفايات إلى قيمة مضافة على المستويين البيئي والاجتماعي.

الإدارة الدائرية لمخلفات الأطعمة

تمثل النفايات العضوية جزءاً مهماً من المخلفات المكتبية. لذلك، تبنت عِلم مبادرة لإعادة تدوير مخلفات الطعام في مطعمها الداخلي. وتستخدم المبادرة معدات متخصصة لتحويل بقايا الطعام إلى سماد عضوي يُعاد استخدامه في العناية بالمساحات الخضراء داخل مرافق الشركة.

ويسهم هذا النظام الدائري في تقليل التخلص من المواد العضوية في المرادم، ويدعم في الوقت ذاته سلامة التربة والعناية بالمزروعات في مقرات عِلم. وهكذا، تدعم عِلم ممارسات الإدارة الدائرية للموارد وتخفف من الأعباء البيئية المرتبطة بالنفايات العضوية عبر تحويل مخلفات الطعام إلى مورد منتج.

حصلت عِلم على شهادة داعم الاقتصاد الدائري والممارسات المستدامة - الفئة الخضراء من جمعية "عيني"

3,272 كجم من النفايات المعاد تدويرها

إطالة العمر الافتراضي للأصول

تدعم عِلم خفض المشتريات غير الضرورية من خلال تجديد الأثاث ومبادرات إطالة العمر الافتراضي لأجهزة الحاسب المحمول، مما يطيل فترة الاستفادة من المواد والمعدات.

وفي هذا الإطار، قامت عِلم بجمع المطبوعات القديمة المرتبطة بتحديث هويتها المؤسسية وإعادة تدويرها بصورة مسؤولة بدلًا من التخلص منها. كما استعادت الأصول الخاصة بحضانة الأطفال التابعة للشركة وعالجتها، بما يحد من الهدر قدر الإمكان.

كما شجعت حملة تنظيم المكاتب الداخلية الموظفين على التخلص من المواد غير المستخدمة بصورة مسؤولة، وتوجيهها إلى مسارات إعادة التدوير الصحيحة.



الإدارة المستدامة للموارد تتمة

دراسة حالة

مبادرة إدارة تقنية المعلومات لترشيد عمليات الطباعة

الهدف

استهدفت المبادرة خفض استهلاك الورق وزيادة الاعتماد على البدائل الرقمية على مستوى الشركة، لدعم التزام علم بحماية البيئة.

النهج المتّبع

ركزت المبادرة على ترشيد منظومة الطباعة وتشجيع ممارسات أكثر استدامة في استخدام طابعات الشركة. وشملت الإجراءات الرئيسية الاستغناء التدريجي عن 16 طابعة مشتركة، وخفض إجمالي استهلاك الورق بأكثر من 34%، إلى جانب تعزيز استخدام التوثيق الرقمي ومسارات العمل الرقمية. كما تواصل الشركة خفض عدد الطابعات الشخصية داخل المكاتب تدريجياً.

وفي إطار حرصها على تعزيز كفاءة الطاقة، اعتمدت علم أجهزة متوافقة مع معايير Energy Star، تسهم في خفض استهلاك الكهرباء أثناء الاستخدام اليومي، وتقلل الطاقة تلقائياً خلال فترات عدم الاستخدام. كما تتميز هذه الأجهزة بكفاءة أعلى بنحو 40% مقارنة بالنماذج التقليدية، بما يدعم جهود الشركة في تحسين كفاءة الموارد والحد من أثرها البيئي.

الاستراتيجية

استندت المبادرة إلى إطار خدمات الطباعة المدارة (MPS) بهدف تحديث منظومة الطباعة باستخدام أجهزة متعددة الوظائف عالية الكفاءة (MFDs)، والحد من استهلاك الطاقة خلال فترات عدم الاستخدام. وتضمنت أبرز التدابير المتخذة ما يلي:

- تحسين أداء الطابعات: استبدال عدد كبير من الطابعات المكتبية بعدد أقل من الأجهزة متعددة الوظائف عالية الكفاءة.
- الفوترة على ثلاثة مستويات: تطبيق عقود تشجع على خفض معدلات الطباعة من خلال احتساب التكلفة لكل صفحة، بما يتيح للإدارة متابعة الاستخدام والتكاليف.
- مصادقة المستخدم (الطباعة الآمنة): تنفيذ أوامر الطباعة عند حضور المستخدم شخصياً فقط، مما يحد من الهدر ويرفع مستوى الموثوقية والأمان.

النتائج

حققت مبادرة ترشيد الطباعة نتائج بيئية ملموسة من خلال تقليل استهلاك الورق بأكثر من 34%، من نحو 500,000 ورقة في عام 2024م إلى نحو 330,000 ورقة في عام 2025م.

ومن أبرز تلك النتائج:

- الحفاظ على نحو 20 شجرة و1,700 لتر من المياه العذبة.
- توفير نحو 850 كيلوواط من الطاقة.
- خفض حوالي 1.5 طن من انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون CO2 الناتجة عن عمليات التصنيع والنقل.
- منع إنتاج كميات هائلة من النفايات الورقية والمواد الكيميائية المستخدمة في التبييض والتصنيع.

الرؤية المستقبلية

تعتزم علم مواصلة خفض عدد الطابعات النشطة والاستمرار في تنفيذ حملات التوعية بالاستدامة البيئية. كما تواصل تعزيز التحول نحو بيئة عمل أقل اعتماداً على الورق، من خلال تطبيق نظام رقمي للنماذج الداخلية يدعم التواقيع الإلكترونية، مع التخطيط لإجراء مراجعة شاملة لعمليات الطباعة لقياس الاستهلاك وتحديد فرص إضافية لترشيد استخدام الورق.



إدارة المياه

GRI 303-5

SASB TC-SI-130a.2

تولي علم استدامة المياه عناية كبيرة ضمن أولوياتها البيئية، باعتبار المياه أحد الموارد الاستراتيجية في المملكة العربية السعودية. إذ تسهم الإدارة المسؤولة للمياه في خفض التكاليف التشغيلية، ودعم الأهداف الوطنية لترشيد الاستهلاك، والحد من المخاطر طويلة الأجل المرتبطة بتوافر الإمدادات.

استهلاك المياه

	2025م	2024م	2023م
إجمالي استهلاك المياه بالمقر الرئيسي (متر مكعب)	**6,422**	5,859	5,382
كثافة استهلاك المياه (متر مكعب لكل موظف)	**7.3**	7.7	7.5

تعتمد علم نهجاً متكاملاً للإدارة المسؤولة للمياه، يجمع بين تطوير البنية التحتية، وتوظيف التقنيات المتقدمة في المراقبة والقياس، وتعزيز السلوكيات المرشدة للاستهلاك. ومع توسع أعمالها التشغيلية، تركز الشركة على تطبيق أنظمة تساعد على تقليل استهلاك المياه العذبة، وتحسين دقة القياس، ورفع كفاءة استخدام المياه على نحو مستدام.

نظام معالجة مياه الصرف

يمثل تشغيل نظام معالجة مياه الصرف في المقر الرئيسي خطوة محورية ضمن جهود علم لإدارة المياه بمسؤولية. ويعالج النظام المياه المستخدمة في دورات المياه، ثم يعيد استخدامها في أغراض لا تتطلب مياهاً صالحة للشرب، مثل الري وصناديق الطرد.

وخلال عام 2025م، أعيد تدوير نحو 3.2 متر مكعب من المياه يومياً. وبذلك، تقلل علم اعتمادها على المياه العذبة في هذه الاستخدامات، وتحول المياه المُعالجة إلى مورد يمكن الاستفادة منه داخل المرافق. ويعكس هذا النهج تطبيقاً عملياً لاستخدام الموارد بكفاءة، ويدعم جهود الشركة في ترشيد استهلاك المياه ضمن سياق وطني تتزايد فيه أهمية المحافظة على الموارد المائية.

~3.2 م³

من مياه الصرف يعاد تدويرها يومياً في المقر الرئيسي

وخلال عام 2025م، ارتفع استهلاك المياه في المقر الرئيسي بنسبة 9.6% نتيجة زيادة معدلات استخدام المرافق، وأعمال الصيانة المؤقتة لنظام مياه الصرف، والزيادة المحدودة في عدد الموظفين. ومع ذلك، تحسنت كثافة استهلاك المياه لتصل إلى 7.3 متر مكعب لكل موظف في عام 2025م، مما يعكس استخداماً أكثر كفاءة للمياه مع نمو عدد الموظفين.

المتابعة الذكية وتحسين الكفاءة

تعمل علم على تعزيز إدارة المياه بالاعتماد على بيانات دقيقة وأنظمة ذكية تدعم قياس الاستهلاك وتحسينه. وفي هذا السياق، تجري الشركة حالياً تقييماً شاملاً للسوق لدراسة التقنيات المتقدمة التي يمكن أن تعزز كفاءة استهلاك المياه والطاقة معاً. وتحديد الحلول الأنسب لاحتياجات منشآتها ومرافقها. وتشمل هذه الحلول:

- أنظمة ذكية لمراقبة الاستهلاك تتيح المتابعة الفورية للبيانات.
- تقنيات تحكم آلي تضبط استخدام المياه وفق كثافة الاستخدام وأنماط التشغيل.
- أجهزة عالية الكفاءة تساعد على ترشيد الاستهلاك والحد من الهدر المائي.

وتهدف هذه الحلول إلى تحسين دقة القياس، وتمكين فرق العمل من متابعة الاستهلاك بصورة استباقية، ودعم الاستخدام الأمثل للمياه في مرافق الشركة. ومن خلال تعزيز قدرات المتابعة، تسعى علم إلى الانتقال من الرصد الدوري للاستهلاك إلى إدارة أكثر مرونة، تستند إلى البيانات وتساعد على توقع الاحتياجات وفرص التحسين.

الضوابط السلوكية والتشغيلية

تدعم علم عمليات تحديث وتطوير البنية التحتية بحملات توعوية وضوابط تشغيلية تشجع على الاستخدام المسؤول للمياه في الأنشطة اليومية. وتراجع فرق إدارة المرافق البنية التحتية في المباني، خصوصاً المستأجرة منها، لتحديد فرص التحسين المتاحة ضمن القيود القائمة. إذ تسهم هذه الجهود في ترسيخ ممارسات ترشيد المياه داخل بيئة العمل، وتعزيز كفاءة استخدام الموارد عبر مرافق الشركة.



تطلعاتنا المستقبلية

تواصل علم تطوير أولوياتها البيئية في مجالات التكيف مع آثار التغير المناخي، وكفاءة الطاقة، وتدوير النفايات، والإدارة المسؤولة للمياه. ومع توسع البنية التحتية وتطور المتطلبات التنظيمية، تعمل الشركة على الانتقال من الإدارة التقليدية للمرافق إلى نموذج أكثر تكاملاً يستند إلى البيانات ويدعم كفاءة العمليات واستمراريتها.

تمكين الموظفين والمجتمع

لمحة عامة 68
تنمية المواهب والاحتفاظ بها 70
صحة ورفاهية الموظفين 78
التنوع والمساواة والشمول 80
تنمية المجتمع والشمول الرقمي 86
تطلعاتنا المستقبلية 91

92,824
إجمالي ساعات التدريب

%22.6
تمثيل الكفاءات النسائية في إجمالي القوى العاملة

> في الوقت الذي يشكل فيه الشمول وتكافؤ الفرص جزءاً أساسياً من عمليات الاستقطاب والتطوير والترقية، تأتي المبادرات المجتمعية لضمان تحويـل جهود التمكين الرقمي إلى أثر اجتماعي شامل.



لمحة عامة

انطلاقاً من دورها كمُمكّن رقمي وطني يتولى مسؤولية تشغيل منصات وطنية استراتيجية، تعتمد قدرة عِلم على تقديم خدمات مرنة وتحقيق نمو مستدام على كفاءة موظفيها وجاهزيتهم ومدى ارتباطهم بأهداف الشركة. ولهذا، يمثل الاستثمار في الموظفين والمجتمع عنصراً أساسياً في تعزيز المرونة التشغيلية، ودعم استدامة الأداء المالي، بما ينسجم بشكل كامل مع الأولويات الاستراتيجية للشركة وأهداف رؤية السعودية 2030.

وخلال عام 2025م، واصلت عِلم تنمية رأس مالها البشري عبر تطوير قدراتها القيادية بشكل منهجي، وتنمية مهارات الابتكار، وإطلاق مبادرات نوعية لتعزيز مشاركة الموظفين. وقد أسهمت برامج تطوير القيادات والتدريب المرتكز على الابتكار في مجالات الذكاء الاصطناعي، والابتكار الرقمي، والتفكير الاستراتيجي، في دعم جاهزية فرق العمل وتزويدهم بالمهارات اللازمة لمواكبة متطلبات المستقبل. وتُحدد أولويات التعلم والتطوير بناء على معايير الجدارات، وبيانات الأداء، والتقييم السنوي للاحتياجات التدريبية، لضمان مواءمة مسارات بناء القدرات مع المتطلبات الاستراتيجية المتغيرة.

وإلى جانب جهود بناء القدرات، عززت عِلم مشاركة الموظفين وشمولهم في بيئة العمل من خلال آليات منهجية لجمع الآراء، وحملات تفاعلية موجهة، ومبادرات لتمكين المرأة وإشراك الموظفين ذوي الإعاقة.

وفي الوقت الذي يشكل فيه الشمول وتكافؤ الفرص جزءاً أساسياً من عمليات الاستقطاب والتطوير والترقية، تأتي المبادرات المجتمعية لضمان تحويل جهود التمكين الرقمي إلى أثر اجتماعي شامل. وهو ما يسهم بدوره في دعم القوى العاملة الوطنية وتوسيع دائرة المشاركة الاقتصادية، تحقيقاً لتطلعات رؤية السعودية 2030.



أبرز إنجازات العام 2025م

واصلت عِلم خلال عام 2025م دعم رأس مالها البشري وتوسيع نطاق أثرها المجتمعي من خلال استثمارات قابلة للقياس وحوكمة رشيدة، وبرامج موجهة لتطوير القدرات.

%14.9
زيادة في إجمالي القوى العاملة ليصل إلى 2,969 موظفاً وموظفة خلال عام 2025م

تحسن معدل دوران الموظفين من 10.5% خلال عام 2024م إلى %8.3 في عام 2025م

%48.9
ارتفاع في إجمالي ساعات التدريب لتصل إلى 92,824 ساعة في عام 2025م

%7.9
زيادة في عدد الموظفات ليصل إلى 490 موظفة

23
موظفاً من ذوي الإعاقة (مقارنةً بموظفين اثنين في عام 2024م)

2 مليون ﷼
إجمالي المساهمات والتبرعات لدعم مبادرات الاستثمار المجتمعي

تنمية المواهب والاحتفاظ بها

GRI 2-7, 2-8, 401-1

واصلت علم خلال عام 2025م تعزيز هيكل المواهب لديها عبر الكوادر القيادية والتقنية والمواهب الناشئة لضمان المواءمة بين استراتيجية أعمالها وقدرات قواها العاملة. وتقوم مبادرات رأس المال البشري في الشركة على نهج استراتيجي قائم على البيانات ومدمج بالكامل ضمن عمليات التخطيط المؤسسي. كما تتوافق عمليات تخطيط القوى العاملة، وخرائط التعاقب الوظيفي، وتقييم الأداء، وتطوير القدرات، بشكل مباشر مع الأولويات الاستراتيجية للشركة، مما يعزز دور إدارة المواهب كممكن استراتيجي للنمو طويل الأجل وجاهزية القوى العاملة والمرونة المؤسسية.

وفي عام 2025م، وصل إجمالي عدد الموظفين إلى 2,969 موظفاً، وهو ما يعكس التوسع المستمر لمواكبة نمو المنصات وتنوع محفظة المنتجات. وجاء هذا التطور أكثر توازناً مقارنة بالأعوام الماضية، مما يعكس فاعلية التخطيط المنضبط للقوى العاملة وتوافقه مع المرحلة الحالية من النضج التشغيلي للشركة.

حجم القوى العاملة حسب نوع التوظيف

	2025م	2024م	2023م
موظفون بدوام كامل	**2,167**	2,064	1,705
الموظفون بدوام جزئي*	**802**	519	318
مجموع الموظفين	**2,969**	2,583	2,023

* يشمل المتعاقدين والاستشاريين



استراتيجيات استقطاب المواهب والاحتفاظ بها

GRI 401-1

تؤمن علم بأن الكفاءات البشرية تمثل أساس الابتكار، والتميز في خدمة العملاء، وتوسيع نطاق الأعمال. ولذلك، تركز سياسات الاستقطاب على جذب الكفاءات الوطنية الواعدة والخبرات الرقمية المتخصصة، بما يعزز قدرة الشركة على مواكبة التطورات المتسارعة في المنصات الرقمية وحلول الذكاء الاصطناعي.

وفي حين تواصل علم استقطاب أفضل المواهب في المملكة العربية السعودية من خلال برامج توظيف موجهة، يواصل برنامج "أُفُق" دعم الكفاءات الناشئة في بداية مسيرتها المهنية، عبر تزويد الموظفين الجدد بالمهارات الرقمية والمهنية الأساسية، بما يسهم مباشرة في بناء وتأهيل قادة ومبتكري المستقبل.

وبالتوازي مع تلك الجهود، نجحت علم في رفع مستويات الاحتفاظ بالكفاءات، إذ انخفض معدل دوران الموظفين خلال عام 2025م من 10.5% إلى 8.3%، على الرغم من نمو عدد الموظفين، بما يعكس قوة نهج الشركة في الاحتفاظ بالمواهب، ومواءمة هيكل الأجور والمزايا مع متطلبات السوق، ونجاح المبادرات التي تعزز ارتباط الموظفين ببيئة العمل. ويعزز هذا التحسن قدرة علم على الحفاظ على معرفتها المؤسسية وتبادل الخبرات بين فرقها، ويدعم في الوقت نفسه استقرار خطط التعاقب على المناصب القيادية وجاهزية القدرات المتخصصة في المجالات الحيوية مثل الأمن السيبراني.

وعلاوةً على ذلك، تسهم المكافآت المجزية، والحوافز طويلة الأجل، والمسارات المهنية المنظمة، في تعزيز استقرار القوى العاملة والاحتفاظ بالكفاءات في سوق عمل سريع التغير.

معدل دوران القوى العاملة

	2025م	2024م	2023م
إجمالي الموظفين الذين تركوا العمل في الشركة	**179**	217	131
معدل دوران الموظفين (%)*	**%8.3**	%10.5	%7.7

* تم احتساب معدل الدوران من خلال قسمة إجمالي عدد الموظفين المنتهية خدماتهم على إجمالي عدد الموظفين بدوام كامل.

برامج التدريب والتطوير

GRI 404-1, 404-2

يمثل تطوير الموظفين أولوية استراتيجية راسخة لدى علم، وقد انعكس ذلك خلال عام 2025م بمشاركة أكثر من 1,500 موظف في برامج تدريبية منظمة ترتبط باستراتيجية الشركة واحتياجاتها الفعلية من المهارات.

1,584
برامج التدريب المنهجية
2024م: **1,299**
2023م: **1,147**

222
برامج التطوير القيادي والإداري
2024م: **138**
2023م: **121**

243
الشهادات المهنية أو التعلم التخصصي
2024م: **179**
2023م: **116**

تنمية المواهب والاحتفاظ بها تتمة

التعلم المهني وبناء القدرات

تؤمن علم بأن التعلم المستمر عنصر أساسي للحفاظ على قدرتها على الابتكار وتقديم حلول رقمية متقدمة. ويتولى فريق متخصص إدارة أنشطة التدريب والتطوير وفق سياسة معتمدة، بما يضمن أن تكون البرامج منظمة ومبنية على احتياجات واضحة في مختلف المستويات التنظيمية.

ويتم تحديد المهارات المستقبلية المطلوبة للقوى العاملة من خلال ربط احتياجات التدريب باستراتيجية الشركة، والتنسيق مع قادة الأعمال، وتحليل بيانات الموظفين ومؤشرات الأداء. وتستند هذه العملية إلى أطر واضحة لتحديد المهارات والكفاءات المطلوبة، يدعمها تحليل سنوي للاحتياجات التدريبية لرصد المجالات الأساسية، مثل المهارات الرقمية، والمهارات القيادية، والمهارات التقنية الناشئة. كما يتم تقييم هذه الكفاءات بصفة مستمرة عبر نظام إدارة الأداء، لضمان جاهزية الموظفين لمواكبة التخصصات التقنية الناشئة.

تنفذ علم برامجها التدريبية بأسلوب تعلم مدمج يجمع بين ورش العمل الداخلية والخارجية، والدورات التدريبية عبر الإنترنت، وبرامج التوجيه، ومسارات التعلم المعتمدة على المشاريع. وتسهم المنصات الرقمية، مثل يوداستي، في تسهيل وصول الموظفين إلى برامج متخصصة ودبلومات مصغرة تغطي مجالات متعددة لدعم التطوير المهني المستمر.

وتحرص علم على إتاحة فرص التطوير لجميع الموظفين والموظفات، لتمكينهم من تنمية قدراتهم والتقدم في مساراتهم المهنية، بما ينسجم مع أولويات الشركة وتطلعات رؤية السعودية 2030. ولضمان تحقيق أعلى مستويات الجودة في مسارات التعلم، تعقد علم شراكات استراتيجية مع جهات تدريبية معتمدة وكليات مرموقة في مجال إدارة الأعمال، بالتوازي مع جهودها المستمرة لتحفيز ثقافة تبادل المعرفة والتعلم التعاوني داخل الشركة.

وأثمرت هذه الجهود عن زيادة إجمالي ساعات التدريب بنحو 48.9% مقارنة بالعام الماضي، لتصل إلى 92,824 ساعة تدريبية خلال عام 2025م، بما يعكس حجم الاستثمار المتواصل في تطوير الموظفين وتعزيز كفاءة القوى العاملة بصورة منهجية.

التدريب والتطوير المهني الحضوري

	2025م	2024م	2023م
تدريب الموظفين (إجمالي عدد الساعات)	**92,824**	62,352	13,184
عدد الموظفين المستفيدين من التدريب	**1,796**	1,384	464
متوسط عدد ساعات التدريب لكل موظف	**51.68**	45.05	28.41

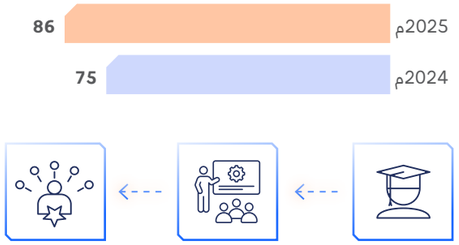
برامج التطوير المهني المبكر

تدعم علم الكفاءات في بداية مسيرتها المهنية عبر برامج مؤسسية متكاملة تعزز جاهزيتها للعمل وتواكب احتياجاتها في مختلف مراحل التطور المهني. وتأتي هذه البرامج ضمن استراتيجية الشركة لاستقطاب المواهب وتطويرها، إذ تساهم مبادرات مثل برنامج "أُفُق" في إعداد الكفاءات الشابة، وبناء المهارات التقنية والتحليلية والمهنية، وتمكينها من مواكبة التخصصات التقنية الناشئة ومتطلبات سوق العمل المتغيرة.

برنامج "أُفُق"

يستهدف برنامج "أُفُق" تقديم الدعم اللازم لحديثي التخرج وتسهيل اندماجهم في بيئة العمل. ويركز البرنامج على تنمية القدرات المهنية والسلوكية الأساسية، وتزويد المشاركين بالمهارات التي تساعدهم على النمو والنجاح في مسيرتهم داخل الشركة.

عدد المشاركين في برنامج "أُفُق"



تطوير المهارات والكوادر القيادية

يشكل تطوير القدرات القيادية عنصراً أساسياً في استراتيجية القوى العاملة للشركة. وشهد عام 2025م تخرّج الدفعة الثانية من كبار القادة ضمن برنامج علم لتطوير القيادات الذي تنفذه الشركة بالتعاون مع شركة ماكنزي، بما يدعم بناء القدرات القيادية الاستراتيجية في مختلف قطاعات الشركة.

دراسة حالة

برنامج علم لتطوير القيادات – إعداد قادة المستقبل

الهدف

تواصل علم توسيع منصاتها الرقمية وتنويع محفظة خدماتها، وهو ما يجعل تطوير القدرات القيادية عاملاً مهماً للحفاظ على تميز الأداء ودعم التحول المؤسسي. ومن هذا المنطلق، ركزت الشركة على إعداد نخبة من القيادات المستقبلية القادرة على تنفيذ الأولويات الاستراتيجية، وضمان جاهزية الكوادر القيادية في مختلف قطاعات الشركة.

النهج المتّبع

استجابةً لهذه المتطلبات، صممت علم برنامجها لتطوير القيادات (ELDP) بالشراكة مع شركة ماكنزي، لتقديم برنامج مؤسسي يركز على صقل القدرات القيادية وتعزيز الأثر الاستراتيجي.

حيث يستهدف البرنامج القيادات عالية التأثير، ويعتمد على نهج يجمع بين التعلم التفاعلي والتطبيق العملي داخل بيئة العمل. وتشمل أبرز عناصر البرنامج ما يلي:

- ورش عمل متخصصة تغطي مجالات القيادة التحويلية، واتخاذ القرارات الاستراتيجية، وإدارة التغيير، وتمكين فرق العمل.
- جلسات توجيه تنفيذي لدعم مسار التطور القيادي الفردي لكل مشارك.
- تطبيقات عملية تحاكي تحديات العمل الواقعية داخل المنظومة المؤسسية.
- تفعيل دور المدراء المباشرين لتعزيز عملية التعلم، وتيسير تطبيق الممارسات القيادية الجديدة ضمن فرق العمل والمهام اليومية.

وإلى جانب هذا النهج التعليمي المتكامل، ربط البرنامج مبادرات التطوير القيادي بالأولويات الاستراتيجية والواقع التشغيلي للشركة، بما عزز صلة التعلم باحتياجات العمل الفعلية.

النتائج والأثر

نجح البرنامج في تخريج الدفعة الثانية من قادة علم، وأسهم في تعزيز مسارات التعاقب القيادي داخل الشركة، وضمان التوافق بين السلوكيات القيادية والأهداف الاستراتيجية.

وشملت أبرز النتائج ما يلي:

- بناء الوعي القيادي وتأكيد مبدأ المسؤولية لدى القادة المشاركين
- تطوير مهارات قيادة فرق العمل بكفاءة، وتحويل الرؤى الاستراتيجية إلى مبادرات عملية قابلة للتنفيذ
- تعزيز القدرة على اتخاذ القرار في بيئات العمل المعقدة والمتغيرة
- تحقيق مستويات عالية من المشاركة وتقييمات متميزة لورش العمل وجلسات التوجيه التنفيذي
- بناء شبكة تواصل ومجتمع مترابط لقادة علم، بما يدعم استمرار التعاون وتبادل الأفكار

وتسهم هذه النتائج في بناء كفاءات قيادية مؤهلة لتحقيق تطلعات علم في النمو طويل الأجل ودعم مسيرتها في التحول الرقمي.

الخطوات التالية

تخطط علم لتعزيز أثر البرنامج ومخرجاته مستقبلاً، عبر التركيز على الإجراءات التالية:

- متابعة تنفيذ الالتزامات القيادية بعد التخرج من البرنامج
- إشراك الخريجين في المبادرات القيادية الاستراتيجية بمختلف قطاعات الشركة
- إطلاق نسخ متطورة ومتقدمة من برنامج علم لتطوير القيادات (ELDP)
- توسيع نطاق البرنامج ليشمل فئات قيادية جديدة
- تقييم الأثر المستدام للبرنامج على كفاءة فرق العمل ومؤشرات الأداء التنظيمي

التدريب والتطوير للقيادات (عدد ساعات التدريب الحضوري)

	2025م	2024م	2023م

الابتكار وتنمية القدرات الرقمية

قياس فاعلية البرامج التدريبية



برنامج التطوير القيادي المتقدم

تطوير التفكير الاستراتيجي لدى القيادات العليا، وتنمية مهارات قيادة التغيير، وتعزيز المرونة والقدرة على التكيف لمواجهة بيئات العمل المعقدة.

برنامج القيادة عالية التأثير

تنمية قدرات القادة الواعدين في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، والتواصل الفعّال، وقيادة فرق العمل.

الابتكار عبر التفكير التصميمي

تطبيق منهجيات التفكير التصميمي لتطوير منتجات وخدمات مبتكرة تتمحور حول تطلعات المستخدمين واحتياجاتهم.

القيادة الاستراتيجية

تنمية قدرات القادة في اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وإدارة الابتكار، والتواصل التنفيذي.

التميز في تجربة العملاء والابتكار

تزويد فرق العمل بالأدوات اللازمة لاستكشاف فرص تحسين تجربة العملاء، وتصميم تجارب خدمات مبتكرة.

الذكاء العاطفي للقيادة والعمل الجماعي

رفع مستويات الوعي الذاتي، ودعم إدارة العلاقات، وتعزيز فاعلية آليات القيادة التشاركية.

الحضور التنفيذي

تعزيز مصداقية القادة وتأثيرهم وثقتهم في التواصل المهني.

مهارات التواصل المتقدمة في مجال الأعمال

تحسين قدرات العرض والتقديم، ودعم التواصل الفعّال بين الثقافات، وتطوير مهارات التفاوض.

الاستدامة والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

تسليط الضوء على المبادئ الأساسية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وتقديم تطبيقات عملية لدمج الاستدامة في استراتيجية الأعمال.

إتقان المفاوضات الاستراتيجية

تنمية المهارات اللازمة لإدارة المفاوضات المعقدة وتحقيق نتائج إيجابية مشتركة.

تنمية المواهب والاحتفاظ بها تتمة

تعزيز مشاركة الموظفين

SASB TC-SI-330a.2

تدرك عِلم أن مشاركة الموظفين عنصر أساسي للحفاظ على الإنتاجية وتعزيز الابتكار ودعم النجاح المؤسسي على المدى الطويل. ولذلك، تتابع الشركة مستويات المشاركة بانتظام، وتوفر قنوات متعددة للاستماع إلى آراء الموظفين، وتدعم القيادات بالأدوات اللازمة لتمكينهم من تحسين تجربة فرق العمل وترسيخ ثقافة إيجابية داخل بيئة العمل.

أراء الموظفين وملاحظاتهم

تتابع عِلم مستويات مشاركة الموظفين من خلال استبيانات دورية لتجربة الموظف، واستطلاعات قصيرة، وقنوات مستمرة لاستقبال الملاحظات. وتساعد هذه الأدوات الشركة على فهم تجربة الموظفين بصورة أفضل، ورصد الجوانب التي تتطلب تحسيناً في بيئة العمل والثقافة المؤسسية.

وخلال عام 2025م، بدأت عِلم بتحليل نتائج استبيان مشاركة الموظفين المُنفذ في نهاية عام 2024م، بهدف تحديد أولويات التحسين. وشاركت الإدارات في جلسات عمل منظمة لمراجعة النتائج، وتحديد المؤشرات التي تحتاج إلى تطوير، ووضع خطط عمل تناسب احتياجات كل إدارة. كما أطلقت الشركة استطلاعاً في منتصف العام، لمتابعة التقدم المحرز، وتمكين الإدارات من إعادة تقييم النتائج وتحديث مشاركة الموظفين عند الحاجة.

وإلى جانب ذلك، تشجع عِلم موظفيها على مشاركة أفكارهم وملاحظاتهم عبر قنوات متعددة تشمل "صوت الموظف"، و"معاك"، و"أبلغنا"، بالإضافة إلى منصات الحوار والتواصل الداخلية التي تعزز التواصل المفتوح بين الموظفين والقيادة.

تقدير الموظفين والاعتراف بجهودهم

أظهرت نتائج الاستبيانات وجود فرص لتعزيز ممارسات التقدير والاعتراف بجهود الموظفين في مختلف قطاعات الشركة. واستجابة لذلك، أطلقت عِلم حملة موجهة لدعم مشاركة الموظفين، ركزت على تطوير آليات التقدير في جميع المستويات التنظيمية.

وفي إطار هذه المبادرة، أصدرت الشركة "دليل القائد للتقدير"، ليكون أداة عملية تساعد المدراء على تقدير إسهامات الموظفين، وتعزيز ثقافة التقدير داخل فرق العمل. ويوضح الدليل أدوات التقدير المتاحة، وجرى تعميمه على كافة الإدارات مصحوباً برسائل توعوية تدعم تطبيقه.

ويؤدي المدراء دوراً مهماً في تعزيز مشاركة الموظفين عبر تسهيل الحوار البنّاء مع فرق عملهم، ومتابعة مؤشرات المشاركة، ودعم تنفيذ خطط العمل التي تهدف إلى تحسين تجربة الموظفين داخل إداراتهم.

دعم الثقافة الإيجابية في بيئة العمل

إلى جانب حملات مشاركة الموظفين، تعمل عِلم على تطوير بيئة عملها لتكون أكثر تعاوناً وشمولاً من خلال مبادرات تعزز الترابط بين فرق العمل وتثري الثقافة المؤسسية. وتدعم هذه المبادرات الحوار المفتوح، وترسخ ممارسات التقدير، وتوسع مشاركة الموظفين في أنشطة الشركة المختلفة.

وتشمل أبرز مبادرات مشاركة الموظفين ما يلي:

- **الحفل السنوي لموظفي شركة عِلم** – فعالية سنوية تحتفي بإنجازات الموظفين وتكرّم أصحاب الخدمة الطويلة تقديراً لإسهاماتهم في مسيرة الشركة.
- **قهوة الصباح** – لقاءات دورية تتيح للموظفين التواصل المباشر مع الرئيس التنفيذي ومناقشة المستجدات والتطورات التنظيمية.
- **الفعاليات الرياضية التنافسية** – أنشطة متنوعة تشمل كرة القدم، والبادل، والألعاب الإلكترونية، وتهدف إلى تعزيز روح الفريق ودعم المنافسة الصحية بين الموظفين.
- **الاحتفال بالمناسبات الوطنية** – فعاليات تسلط الضوء على أهم المناسبات الوطنية البارزة وتعزز القيم الثقافية المشتركة بين الموظفين.
- **يوم العلماوي الصغير** – مبادرة عائلية تتيح لأبناء الموظفين زيارة مقر العمل والمشاركة في أنشطة تفاعلية متنوعة.

ومن خلال الإنصات المستمر، وتفعيل دور القيادة، والمبادرات الموجهة، تبني عِلم ثقافة مؤسسية محورها الإنسان لتمكين الموظفين من الإسهام بفاعلية في نمو الشركة ودعم طموحات التحول الرقمي في المملكة.

الدور الإشرافي للجنة الموارد البشرية

تدعم لجنة الموارد البشرية في عِلم مبادرات مشاركة الموظفين، وتعمل بشكل مستقل عن قطاع رأس المال البشري وترتبط مباشرة بالرئيس التنفيذي. وتتولى اللجنة الإشراف على الأنشطة الرئيسية المرتبطة بمشاركة الموظفين، وإدارة قنوات التواصل المخصصة لاستقبال آرائهم وملاحظاتهم، والمساهمة في تطبيق معايير العدالة والشفافية في كافة مبادرات بيئة العمل. يتم اختيار الموظفين كأعضاء للجنة من خلال انتخابات سنوية، بما يعكس التزام عِلم بترسيخ المشاركة والشمول داخل ثقافتها المؤسسية.



تضع علم صحة موظفيها وسلامتهم ورفاهيتهم ضمن أولوياتها الأساسية، نظرًا لدوره المباشر في تهيئة بيئة عمل آمنة وبناء فريق عمل قادر على الأداء بكفاءة واستدامة. وتحدد سياسة الصحة والسلامة في الشركة المسؤوليات والإجراءات والضوابط اللازمة لحماية الموظفين في جميع المرافق، وضمان الالتزام بمتطلبات اللوائح الوطنية للصحة والسلامة المهنية.

الإطار الشامل للمزايا ورفاهية الموظفين

الصحة والسلامة

	2025م	2024م	2023م

الصحة البدنية

الرفاهية المالية

الرفاهية المهنية

الرفاهية الاجتماعية

تعزيز التوازن بين الحياة المهنية والشخصية

إجازة الوالدين

إجازة الوالِدَيْن

	2025م	2024م	2023م

التنوع والمساواة والشمول

GRI 2-7, 401-1, 405-1
SASB TC-SI-330a.3

تؤمن علم بأن تنوع رأس مالها البشري من حيث الجنس والعمر، والقدرات يمثل عنصراً مهماً في تعزيز الأداء المؤسسي، وتنويع الخبرات ووجهات النظر داخل فرق العمل، وتحسين جودة القرارات، ودعم الابتكار. وبحكم طبيعة عملها كشركة رقمية تخدم شريحة واسعة من أصحاب المصلحة، يظل هذا التنوع ركيزة أساسية لبناء قوة عمل أكثر مرونة وقدرة على تلبية احتياجات العملاء والمجتمع، ودعم نمو الشركة على المدى الطويل.

وتتابع علم مؤشرات التنوع والشمول على مستوى رأس المال البشري لتمكين الإدارة العليا من توجيه المبادرات ذات العلاقة بصورة دقيقة وفعّالة. وتشمل هذه المؤشرات البيانات الديموغرافية وجاهزية الكفاءات القيادية، وفاعلية التدريب ومشاركة الموظفين.

وتواصل الشركة تهيئة بيئة عمل عادلة يشعر فيها الموظفون بالتقدير والتمكين، بما يدعم مشاركتهم. ويعزز قدرتها على الاحتفاظ بالكفاءات وبناء القدرات اللازمة لمواصلة مسيرة التحول الرقمي والنمو على المدى الطويل.

وتُظهر بيانات القوى العاملة لعام 2025م استمرار جهود علم في تقوية قاعدة رأس المال البشري، وتحسين استقرار الموظفين، وتوسيع القدرات القيادية، حيث ارتفع عدد الموظفين بدوام كامل من 2.064 موظفاً في عام 2024م إلى 2.167 موظفاً في عام 2025م، بما يدعم نمو العمليات التشغيلية وتوسع الخدمات الرقمية للشركة. كما انخفض معدل الدوران الوظيفي إلى 8.3% في عام 2025م مقارنة بنحو 10.5% في عام 2024م، وهو ما يعكس تحسن الاستقرار الوظيفي وفاعلية آليات الاحتفاظ بالكفاءات وتعزيز المشاركة.

واتسعت كذلك قاعدة المناصب القيادية داخل الشركة، إذ ارتفع عدد مناصب الإدارة العليا من 109 إلى 117 منصباً، ووظائف الإدارة الوسطى من 253 إلى 672 وظيفة، مما يعكس استمرار الاستثمار في تطوير القيادات وبناء الكفاءات الداخلية. وتؤكد هذه المؤشرات تركيز علم المتواصل على بناء قوى عاملة مستقرة، ومؤهلة، وجاهزة للمستقبل لدعم النمو المؤسسي على المدى الطويل.



مؤشر الأداء الرئيسي

	2025م	2024م	2023م
الموظفون والموظفات بدوام كامل	**2,167**	2,064	1,705
الموظفون بدوام كامل	**1,677**	1,610	1,390
الموظفات بدوام كامل	**490**	454	315
النسبة المئوية للذكور	**%77.4**	%78	%81.5
النسبة المئوية للإناث	**%22.6**	%22	%18.5
إجمالي الموظفين والموظفات الجُدُد	**272**	399	348
الموظفون الجُدُد	**201**	268	232
الموظفات الجُدُد	**71**	131	116
إجمالي الموظفين الذين تركوا العمل في الشركة	**179**	217	131
معدل الدوران الوظيفي (%)*	**%8.3**	%10.5	%7.7
عدد الموظفين الذكور الذين تركوا العمل	**106**	181	108
عدد الموظفات اللاتي تركن العمل	**73**	36	23

* تم احتساب معدل الدوران الوظيفي بناءً على متوسط حجم القوى العاملة

مؤشر الأداء الرئيسي

	2025م	2024م	2023م
الإدارة العليا	**117**	109	159
الذكور في المناصب الإدارية العليا	**113**	106	158
الإناث في المناصب الإدارية العليا	**4**	3	1
الإدارة الوسطى	**672**	253	445
الذكور في الإدارة الوسطى	**586**	242	426
الإناث في الإدارة الوسطى	**86**	11	19
الكادر الوظيفي	**1,378**	1,702	1,101
الموظفين (ذكور)	**978**	1,262	806
الموظفات (إناث)	**400**	440	295

الموظفون حسب العمر

	2025م	2024م	2023م
30-18	**856**	827	614
50-31	**1,266**	1,203	1,047
50+	**45**	34	44

التنوع والمساواة والشمول تتمة

تمكين المرأة

تدعم علم حضور المرأة في قواها العاملة، وتعمل على زيادة تمثيل الكفاءات النسائية في مختلف قطاعات الشركة، ولاسيما في المجالات التقنية.

وتنفذ الشركة مبادرات موجهة لاستقطاب المواهب النسائية والاحتفاظ بها وتطويرها، بما يعزز التنوع داخل بيئة العمل ويوسع فرص النمو المهني للمرأة. وفي عام 2025م، ارتفع عدد الموظفات ليصل إلى 490 موظفة، بما يمثل 22.6% من إجمالي القوى العاملة مقارنة بنسبة 22.0% في عام 2024م. ويعكس هذا النمو مساعي علم المستمرة لتعزيز المشاركة النسائية ودعم التنوع بمختلف قطاعات الشركة.

تمثيل الكفاءات النسائية

	2025م	2024م	2023م
عدد الموظفات (الإناث)	**490**	454	315
النسبة المئوية للإناث في إجمالي القوى العاملة	**%22.6**	%22.0	%18.5
الموظفات الجُدُد	**71**	131	116

واصل تمثيل المرأة في المناصب القيادية نموه في عام 2025م، بما يعكس جهود علم المتواصلة في توسيع الفرص القيادية المتاحة للكوادر النسائية عبر مختلف المستويات الإدارية. وارتفع عدد النساء في مناصب الإدارة العليا إلى أربع، كما زاد تمثيل المرأة في الإدارة الوسطى بشكل ملحوظ من 11 إلى 86 منصباً، مما يؤكد التقدم الملموس في تطوير مسارات القيادات النسائية، ودعم وصول المرأة إلى الأدوار والمناصب الإدارية.

أدوار الإدارة النسائية

	2025م	2024م	2023م
الإناث في المناصب الإدارية العليا	**4**	3	1
الإناث في الإدارة الوسطى	**86**	11	19

واصلت علم الاستثمار في التطوير المهني للكوادر النسائية خلال عام 2025م، ووسعت نطاق مشاركتهن في مسارات التدريب وفرص التعلم، حيث تضاعف إجمالي الساعات التدريبية للموظفات مقارنة بالعام الماضي، مما يعكس التزام الشركة المستمر بتطوير قدرات الكفاءات النسائية.

التدريب والتطوير حسب الجنس (حضوري)

	2025م	2024م	2023م
إجمالي ساعات التدريب للموظفات	**25,976**	11,392	1,624
عدد الموظفات المستفيدات من التدريب	**450**	220	58
متوسط الساعات لكل موظفة	**57.72**	51.78	28
إجمالي ساعات التدريب للموظفين الذكور	**66,848**	50,960	11,560
عدد الموظفين المستفيدين من التدريب	**1,346**	1,164	406
متوسط الساعات لكل موظف	**49.66**	43.78	28.47

دراسة حالة

تجربة الموظفات خلال فترة الحمل

الهدف

في عام 2025م، أجرت علم دراسة متخصصة لفهم تجربة الموظفات خلال فترة الحمل بصورة أعمق. وجاءت هذه المبادرة استجابة لملاحظات قُدمت مباشرة إلى الرئيس التنفيذي، مما يعكس حرص الشركة على الاستماع لموظفيها والتفاعل مع احتياجاتهم. وركزت الدراسة على تقييم تجربة الموظفات، ورصد التحديات المصاحبة لفترة الحمل، وتصميم مبادرات عملية تجعل بيئة العمل أكثر ملاءمة لهن.

النهج المتّبع

نفذ قطاع رأس المال البشري تقييماً منظماً لفهم تجربة الموظفات خلال فترة الحمل عبر جوانب متعددة شملت بيئة العمل، والدعم المقدم من المديرين، ومرونة ترتيبات العمل. وجمعت علم الملاحظات لتحديد أبرز التحديات والاحتياجات، ثم قارنت النتائج بأفضل الممارسات العالمية. وبناء على هذه المخرجات، وضعت الشركة خطة عمل متكاملة بالتنسيق مع الإدارات المعنية لضمان تنفيذ التحسينات المطلوبة بفاعلية.

النتيجة

قدمت الدراسة فهماً أوضح لتجربة الموظفات خلال فترة الحمل، وحددت الجوانب الرئيسية التي تستحق التطوير والأولوية. وأثمرت الجهود عن إعداد تقرير شامل تضمن نتائج الاستبيان وخطة التنفيذ، إلى جانب خطوات عملية لتحسين بيئة العمل وتجربة الموظفات بالتعاون مع فرق العمل المعنية. وحظيت المبادرة باهتمام مباشر من القيادة، مما يؤكد التزام علم بدعم رفاهية الموظفين وتبني ممارسات عمل أكثر إنسانية وملاءمة.

الخطوات التالية

ستواصل علم العمل مع الإدارات المختصة بهدف تنفيذ خطة العمل ومتابعة مؤشرات التقدم، بما يضمن تحقيق التحسينات المخطط لها. كما ستسهم المتابعة المستمرة في تحديد المتطلبات الناشئة، واستدامة تطوير تجربة الموظفات خلال فترة الحمل داخل بيئة العمل.

> **عندما أتلقى تقريراً مفصلاً حول نتائج الاستبيان وخطة عمل تتعلق بزميلاتنا خلال فترة الحمل ومدى ملاءمة بيئة العمل لهن، فإنني أرى في ذلك تجسيداً لاهتمام صادق سينعكس أثره الإيجابي على جودة الخدمات التي نقدمها لعملائنا. وأُقدّر لكم الحفاظ على هذه الروح الاستثنائية والفريدة.**
>
> رسالة الرئيس التنفيذي (منصة ديوان)

التنوع والمساواة والشمول تتمة

تطوير الكفاءات الوطنية

تضع عِلم تطوير الكفاءات الوطنية في صميم رسالتها ودورها في دعم مستهدفات رؤية السعودية 2030. وخلال عام 2025م، ارتفع عدد الموظفين السعوديين بدوام كامل إلى 1,882، وهو ما يعكس التزام الشركة المتواصل بتمكين المواهب الوطنية وتعزيز حضورها في مختلف قطاعات العمل.

وتواصل عِلم الاستثمار في الكفاءات السعودية من خلال مبادرات موجهة تشمل التدريب المنظم، وبرامج التطوير المهني المبكر، ومسارات إعداد القيادات. وتسهم هذه الجهود في بناء كوادر وطنية رقمية مؤهلة، وتعزيز نقل المعرفة داخل الشركة، وإعداد قوة عمل قادرة على مواكبة متطلبات المستقبل ودعم نمو الاقتصاد الرقمي في المملكة.

القوى العاملة حسب الجنسية

	2025م	2024م	2023م
الموظفون السعوديون بدوام كامل	**1,882**	1,777	1,381
الموظفات السعوديات	**490**	454	314
الموظفون السعوديون الذكور	**1,392**	1,323	1,067
الموظفون السعوديون بدوام كامل في الإدارة العليا	**107**	97	125
الموظفون من الجنسيات الأخرى	**285**	287	324

تمكين ذوي الإعاقة

تؤمن عِلم بأن تمكين ذوي الإعاقة جزء أساسي من بيئة العمل العادلة والشاملة. وفي عام 2025م، أطلقت الشركة مشروعاً استراتيجياً يستهدف تطوير مستويات الاندماج والوصول الشامل في بيئة العمل، بما ينسجم مع الأولويات الوطنية ويخضع للقياس والمتابعة المستمرة.

وانعكس هذا التوجه في ارتفاع عدد الموظفين من ذوي الإعاقة ليصل إلى 23 في عام 2025م، مقارنة بموظفين اثنين في عام 2024م. ويبرز هذا النمو جهود عِلم في توفير فرص عمل نوعية، وبناء بيئة عمل تقدر تنوع القدرات والخبرات وتتيح للجميع فرصاً متكافئة للمشاركة والنمو.

وتقديراً لهذا التقدم، نالت عِلم المستوى الذهبي من شهادة "مواءمة". وهي إحدى مبادرات وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية التي تعنى بتقييم جاهزية بيئات العمل وشموليتها للأشخاص ذوي الإعاقة.

ويحصل كافة الموظفين من ذوي الإعاقة حقوقاً ومزايا متساوية بموجب نظام العمل السعودي وسياسات الحوكمة الداخلية للشركة. كما تهيئ الشركة كافة المرافق ووسائل الدعم اللازمة لتمكينهم من الوصول إلى بيئة العمل وأداء مهامهم باستقلالية، بما يتيح لهم تحقيق مستوى أداء مماثل لزملائهم.

الموظفون من ذوي الإعاقة

	2025م	2024م	2023م
عدد الموظفين من ذوي الإعاقة	**23**	2	2



تنمية المجتمع والشمول الرقمي

تستهدف عِلم تحويل الابتكار الرقمي إلى قيمة ملموسة للمجتمع. لذلك، توظف الشركة دورها كممكّن رقمي وطني لتقديم حلول وخبرات رقمية تدعم منظومة التنمية في المملكة من خلال تطوير الكفاءات الوطنية، وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات الرقمية، وبناء شراكات تسهم في تعزيز الشمول الاجتماعي وجودة الحياة.

وخلال عام 2025م، واصلت عِلم التركيز على مبادرات تخدم الإنسان أولاً، وتشمل تمكين المواهب الوطنية، وتعزيز ثقافة الانتماء، وترسيخ المسؤولية الاجتماعية في هويتها المؤسسية.

وتنعكس هذه الأولويات في مبادرات تدعم التعليم، والتمكين التقني، والمشاركة المجتمعية في مختلف مناطق المملكة، بما يواكب مستهدفات رؤية السعودية 2030، لاسيما في مسارات تنمية القدرات البشرية وتسريع التحول الرقمي.



الاستثمارات المجتمعية

GRI 413-1

تؤدي عِلم دوراً فاعلاً في دعم المجتمعات التي تعمل بها، بما يتماشى مع سياستها للمسؤولية الاجتماعية، والموضحة بمزيد من التفصيل في قسم (السياسات الرئيسية) من هذا التقرير. وتوظف الشركة ريادتها في مجال الحلول الرقمية لدعم الرفاهية المجتمعية عبر تسهيل الوصول إلى الخدمات الرقمية، وتنمية المواهب الوطنية، وبناء الشراكات الداعمة للتنمية الشاملة والمستدامة.

وفي عام 2025م، بلغت مساهمات عِلم الخيرية 2 مليون ﷼، مما يعكس تطور نهجها المؤسسي في العمل المجتمعي.

	2025م	2024م	2023م
حجم المساهمات الخيرية (مليون ﷼)	**2.00**	1.50	1.15

ركزت المبادرات المجتمعية خلال العام على مجالات التعليم، والتمكين التقني، والاستدامة الثقافية، والشمول الاجتماعي، مما يؤكد التزام عِلم بتحقيق أثر إيجابي طويل الأجل يخدم أولويات التنمية الوطنية.

وتضمنت أبرز المبادرات ما يلي:

- توقيع مذكرة تفاهم مع جامعة الأمير مقرن بن عبدالعزيز بهدف تطوير البنية التحتية التقنية، ودعم الابتكار والأبحاث التطبيقية، وتزويد الطلاب بالمهارات الرقمية الملائمة لمتطلبات سوق العمل.
- توقيع مذكرة تفاهم مع مركز الملك سلمان لأبحاث الإعاقة لتطوير حلول رقمية مدعومة بالذكاء الاصطناعي تسهم في تمكين ذوي الإعاقة من الوصول إلى الخدمات وتحسين جودة حياتهم، ودعم الأبحاث المشتركة، وتبادل المعرفة، وتطوير التقنيات المساعدة.
- الرعاية الرئيسية للأسبوع الدولي للحرف اليدوية (بنان) الذي يُمثل أحد أكبر التجمعات الحرفية في المملكة وتنظمه هيئة التراث بهدف دعم مئات الحرفيين والجمعيات الحرفية، وتعزيز الصناعات الثقافية الوطنية.
- مبادرة "جود - موظفو عِلم"، وهي حملة داخلية تشجع الموظفين على المساهمة الخيرية عبر منصة "جود الإسكان" الوطنية، بما يعزز مشاركة الموظفين في المبادرات المجتمعية.

وتتويجاً لهذه الجهود، حصلت عِلم على جائزة المسؤولية الاجتماعية للشركات لعام 2025م (الفئة الفضية) من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، تقديراً لنهجها المؤسسي في المسؤولية الاجتماعية، وإسهاماتها في التنمية المستدامة والمبادرات المجتمعية.

تطوير الكفاءات الوطنية المستقبلية

يرتبط مفهوم التنمية المجتمعية في عِلم ارتباطاً وثيقاً بتطوير المواهب الرقمية وبناء قدرات القوى العاملة الوطنية في المملكة. وتدعم الشركة هذا التوجه من خلال إطلاق مبادرات في التعليم، وتنمية المهارات، وإتاحة الفرص المهنية في مراحل مبكرة، بما يتماشى مع الخطط الوطنية للتحول الرقمي.

وتعزز مبادرات قطاع رأس المال البشري المشاركة المجتمعية للشركة من خلال برامج التدريب التعاوني، والشراكات الجامعية، ومبادرات تمكين الشباب. وتوجه هذه البرامج الاستثمار المجتمعي نحو بناء كفاءات وطنية أكثر جاهزية، وتطوير القدرات الرقمية، وتنمية رأس المال البشري الوطني.

برنامج التدريب التعاوني

يوفر البرنامج لطلاب الجامعات خبرة مهنية عملية داخل عِلم، من خلال فرص تدريب منظمة تتيح لهم تطبيق معارفهم الأكاديمية في بيئة احترافية والمشاركة في مشاريع حقيقية. كما يفتح البرنامج أمام المشاركين مسارات واعدة للانضمام إلى الشركة بدوام كامل مستقبلاً.



تنمية المجتمع والشمول الرقمي تتمة

مشاركة المتدربين في برنامج التدريب التعاوني

	2025م	2024م	2023م
إجمالي عدد المتدربين المشاركين	**178**	134	176
عدد المشاركات من الإناث	**93**	64	97
عدد المشاركين من الذكور	**85**	70	79

وتواصل علم تفاعلها مع المواهب الشابة عبر معارض ومبادرات التوظيف، وبرامج التواصل مع الجامعات، بما يسهم في توفير فرص العمل، وتعزيز مكانة علم كجهة عمل مفضلة في الاقتصاد الرقمي المتنامي في المملكة.

وفي عام 2025م، ارتفعت أعداد المتدربين المشاركين في هذه البرامج، مع تحقيق تمثيل متوازن بين الجنسين. كما تجمع هذه الشراكات بين القدرات البحثية لدى الجامعات والخبرات الرقمية لدى علم، بما يدعم تطوير التعليم وتسريع التحول الرقمي في هذا القطاع.

وتسهم هذه المبادرات مجتمعة في بناء مسار مستدام للكفاءات الوطنية، وإعداد جيل قادر على دعم مستهدفات المملكة في مجالات الابتكار، وتطوير القوى العاملة، والتنويع الاقتصادي.

الشمول الرقمي وتيسير الوصول

GRI 203-1, 203-2

يتجاوز الأثر المجتمعي لعلم نطاق المساهمات المالية والبرامج التدريبية، ليشمل القيمة التي تحققها منصاتها الرقمية وحلولها التقنية للقطاع العام. فمن خلال دعم التحول الرقمي للخدمات الحكومية، تسهم الشركة في تعزيز كفاءة تقديم الخدمات، وتقليل الحاجة إلى التنقل وإنجاز المعاملات، والحد من الآثار البيئية المرتبطة بها، إلى جانب توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات وجعلها أكثر سهولة وشمولاً لمختلف شرائح المجتمع.

وتلتزم علم بتعزيز الشمول الرقمي من خلال دمج مبادئ سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول في تصميم وتطوير حلولها الرقمية، بما يضمن استفادة مختلف فئات المستخدمين من خدماتها، بمن فيهم كبار السن وذوي الإعاقة والناطقين بلغات مختلفة. ولتحقيق ذلك، تعتمد الشركة نظام التصميم الموحّد للمملكة العربية السعودية (كود المنصات) بوصفه المرجع الوطني لتصميم وتطوير واجهات المنصات الحكومية، والذي يوفر إرشادات موحدة تسهم في تحسين جودة التصميم وسهولة الاستخدام وإمكانية الوصول. كما تلتزم علم بمتطلبات إرشادات النفاذ إلى محتوى الويب (WCAG 2.1 Level AA)، بما يضمن دمج معايير سهولة الاستخدام وإمكانية الوصول في جميع مراحل تطوير الخدمات الرقمية.

وتطبق علم هذا التوجه من خلال إطار متعدد المستويات يستند إلى مبادئ (POUR) المعتمدة عالمياً لضمان شمولية الخدمات منذ مرحلة التصميم:

سهولة التعرف (Perceivable): تصميم المعلومات وعناصر الواجهة بحيث يسهل على المستخدمين فهم المحتوى عبر مختلف الصيغ والأجهزة.

سهولة التشغيل (Operable): بناء واجهات تدعم أساليب التفاعل المتنوعة، بما في ذلك التقنيات المساعدة.

سهولة الفهم (Understandable): استخدام لغة واضحة ومسارات خدمة مباشرة لتمكين المستخدمين من إنجاز الخدمة بسهولة.

التوافق (Robust): تطوير الأنظمة بما يتوافق مع التقنيات الحالية والمستقبلية لضمان استمرار سهولة الوصول على المدى الطويل.

وتحوّل منصات علم هذه المبادئ إلى ميزات عملية تجعل الخدمات الرقمية أسهل استخداماً وأكثر ملاءمة لمختلف فئات المستخدمين. وتشمل أبرز هذه الميزات ما يلي:

- تصميم الواجهات باللغة العربية كلغة أساسية، من اليمين إلى اليسار، مع دعم لغات إضافية.
- توفير خيارات عرض تساعد على تحسين القراءة، مثل التباين العالي، والخطوط الملائمة لحالات عسر القراءة، وإمكانية تعديل حجم النص.
- دعم التقنيات المساعدة، مثل برامج قراءة الشاشة، ومنها NVDA و VoiceOver.
- إتاحة التنقل باستخدام لوحة المفاتيح، بما يسهل استخدام المنصات للأشخاص ذوي القدرات الحركية المحدودة.
- تبسيط خطوات إنجاز الخدمات، واستخدام لغة واضحة، بما يقلل العوائق المعرفية ويجعل التجربة الرقمية أكثر سهولة لمختلف المستخدمين.

تستند هذه الممارسات إلى كود المنصات الموحّد الذي يسهم في تحسين قابلية الاستخدام وتسهيل تعامل المواطنين والمقيمين مع الخدمات الرقمية.

وتؤدي منصات علم الرقمية دوراً مهماً في دعم المشاركة الاقتصادية وتسهيل الوصول إلى المعرفة والخدمات، وتعزيز التفاعل المجتمعي، من خلال تقديم خدمات رقمية شاملة للمواطنين وقطاع الأعمال. وتؤكد هذه المنصات قدرة علم على تحويل خبراتها إلى أثر اجتماعي واقتصادي ملموس.

تمكين المنصات الرقمية الشاملة

تدعم منصات علم المشاركة الاقتصادية والاجتماعية، وتسهيل الوصول إلى المعرفة والخدمات الرقمية عبر حلول شاملة وفعّالة تخدم المواطنين وقطاع الأعمال والمجتمع ككل.

منصة "استرداد" – دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة

طورت علم منصة "استرداد" لصالح الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" لخدمة أكثر من 350,000 منشأة في مختلف أنحاء المملكة، من خلال رقمنة إجراءات استرداد الرسوم الحكومية.

وتقدم المنصة ثلاث خدمات رقمية رئيسية تشمل تقديم الطلبات، والتحقق من الأهلية، وصرف المستحقات، لتمكين دورة عمل رقمية بالكامل تقلل التدخل اليدوي وتعزز الشفافية التشغيلية. كما تعتمد المنصة على محرك أهلية مدعوم بالذكاء الاصطناعي لتعزيز دقة تقييم الطلبات وضمان العدالة والاتساق في معالجة عمليات الاسترداد.

وبفضل دورها في تسريع وتسهيل إجراءات الاسترداد، تسهم المنصة في تحسين التدفقات النقدية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة ودعم المستهدفات الوطنية لزيادة مساهمة هذا القطاع في الاقتصاد السعودي.

منصة "منهاج" – توسيع نطاق الوصول إلى المعرفة الرقمية

توفر منصة "منهاج" منظومة رقمية موحدة تقدم خدمات تعليمية وإسلامية وخيرية عبر بوابتها الإلكترونية وتطبيقها للهواتف الذكية.

وخلال أول 20 يوماً من إطلاقها، استقطبت المنصة أكثر من 30,000 مستخدم يومياً. وتصل اليوم إلى مستفيدين في أكثر من 80 دولة. وتتيح المنصة أكثر من 25 خدمة رقمية تسهل الوصول إلى المحتوى والمصادر الرقمية الموثوقة على نطاق عالمي.

وحصلت المنصة على اعتماد رسمي من مجمع الفقه الإسلامي، بما يعزز مصداقيتها ويدعم دورها في إتاحة المعارف الإسلامية الموثوقة ضمن بيئة رقمية متكاملة.

منصة "هاوي" – تمكين المشاركة المجتمعية

تدعم منصة "هاوي" المشاركة المجتمعية من خلال ربط مجتمعات الهواة رقمياً في مختلف أنحاء المملكة.

وتضم المنصة حالياً أكثر من 100,000 عضو نشط، وتدعم إدارة 3,200 نادٍ للهواة على مستوى المملكة موزعة على أكثر من 230 هواية متنوعة. وتسهم المنصة في جمع الهواة داخل بيئة رقمية موحدة تتيح لهم تنظيم الأنشطة وتبادل الاهتمامات، وبناء مجتمعات أكثر تفاعلاً حول هواياتهم.

وتؤكد نتائج المنصة قوة تفاعل المستخدمين معها، إذ سجلت معدل رضا مرتفع بلغ 100%، بما يعكس دورها في تعزيز المشاركة والتواصل المجتمعي.







تنمية المجتمع والشمول الرقمي تتمة

سلسلة الإمداد والمحتوى المحلي

GRI 204-1

تؤدي سلسلة الإمداد في عِلم دوراً مهماً في دعم ممارسات الأعمال المستدامة، وتعزيز السلوك الأخلاقي، والمساهمة في التنمية الاقتصادية الوطنية. وتدير الشركة أنشطة المشتريات وفق سياسات داخلية معتمدة تشمل شروط وأحكام الأعمال، وسياسة المشتريات والعقود، وسياسة المحتوى المحلي في المشتريات، وسياسة تضارب المصالح، ومدونة قواعد السلوك المهني، وسياسة بيئة العمل، والتي تتوافق جميعها مع الأنظمة واللوائح السعودية.

وتحدد هذه السياسات توقعات واضحة من الموردين، تشمل الالتزام بالسلوك الأخلاقي، والامتثال لأنظمة العمل، والمعاملة العادلة للعاملين، وتوفير بيئة عمل آمنة. ويمتد نطاق مدونة السلوك في عِلم ليشمل الموردين، حيث تُلزمهم باحترام معايير حقوق الإنسان المتعارف عليها دولياً، وتطبيق ممارسات مسؤولة في بيئة العمل.

وتتابع عِلم التزام الموردين من خلال الرقابة المستمرة وعمليات المراجعة الدورية التي تنفذها إدارة المراجعة الداخلية. وعند رصد أي مخالفة، تتخذ عِلم إجراءات واضحة تبدأ باعتماد خطط العمل التصحيحية والمراجعة اللاحقة، وقد تصل إلى إنهاء العلاقة التعاقدية عند الحاجة. وتوفر الشركة قناة مخصصة عبر موقعها الإلكتروني لاستقبال شكاوى الموردين وملاحظاتهم المرتبطة بالسلوك والامتثال، بما يعزز الشفافية والمساءلة في جميع مراحل سلسلة الإمداد.

وعلاوة على متطلبات الامتثال، تعزز عِلم التعاون المشترك مع الموردين لرفع مرونة سلسلة الإمداد ودعم التحسين المستمر. وينظم فريق إدارة الموردين مبادرات دورية لتحسين التواصل والشراكة مع الموردين، مثل فعاليات يوم المورد، واستبيانات رضا الموردين، وقمة الموردين السنوية، والتي توفر منصات للحوار والتدريب والتعريف بالإجراءات والمتطلبات ذات الصلة.

المحتوى المحلي والمساهمة في الاقتصاد الوطني

تواصل عِلم دعم المحتوى المحلي انسجاماً مع توجهات هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية. وتهدف سياسة المحتوى المحلي في الشركة إلى تطوير القدرات الوطنية، وخلق فرص عمل، ودعم أهداف التنويع الاقتصادي للمملكة وفق رؤية السعودية 2030.

وفي عام 2025م، عززت عِلم دعمها للمنشآت الصغيرة والمتوسطة المحلية من خلال ممارسات مشتريات تمنح هذه المنشآت أفضلية بنسبة 10% أثناء عمليات التقييم، مما يوسع الفرص المتاحة للشركات السعودية ضمن سلسلة الإمداد الخاصة بالشركة.

ستواصل عِلم البناء على التقدم الذي حققته في عام 2025م، عبر تطوير رأس مالها البشري، وتعزيز بيئة العمل الشاملة، وتوسيع أثرها المجتمعي، بما يدعم جاهزية قواها العاملة واستدامة مساهمتها في التنمية الوطنية.



إدارة المُورّدين وعمليات المراجعة

	2025م	2024م	2023م
إجمالي المُورّدين	**3,522**	792	1,508
إجمالي المُورّدين المحليين	**2,514**	531	1,103
النسبة المئوية للمُورّدين المحليين (%)	**%71.4**	%67.0	%73.1
الإنفاق على المُورّدين (مليون ﷼)	**4,594**	2,980	2,870
الإنفاق على المُورّدين المحليين (مليون ﷼)	**4,434**	2,834	2,785
نسبة الإنفاق على المُورّدين المحليين (%)	**%96.5**	%95.1	%97.0

واصلت عِلم خلال عام 2025م إعطاء الأولوية للتوريد المحلي، إذ شكل الموردون المحليون 71.4% من قاعدة مورديها، كما شكل الانفاق عليهم 96.5% من إجمالي الإنفاق على المشتريات، ويعكس هذا المستوى المرتفع من الاعتماد على الموردين المحليين التزام عِلم بدعم قطاع الأعمال السعودي، وتنمية منظومة توريد وطنية أكثر استدامة.

كما واصلت نسبة المحتوى المحلي تحسنها، إذ ارتفعت من 67.1% في عام 2023م إلى 70.4% في عام 2024م، بما يؤكد دور عِلم في بناء القدرات الوطنية ودعم جهود التنويع الاقتصادي في المملكة.

المحتوى المحلي

	2024م	2023م
نسبة المحتوى المحلي	%70.4	%67.1

* سيتم الإعلان عن نسبة المحتوى المحلي لعام 2025م في عام 2026م.

وتتكامل ممارسات التوريد المسؤول وبناء الشراكات مع الموردين مع جهود عِلم لرفع نسبة المحتوى المحلي، لبناء سلسلة إمداد مرنة ومستدامة، وهو ما يدعم النمو الاقتصادي المستدام وتطلعات رؤية السعودية 2030.

التميز والتجربة الرقمية

لمحة عامة 94
التحوّل الرقمي والابتكار 96
الذكاء الاصطناعي المسؤول 106
التمحور حول العميل 110
تطلعاتنا المستقبلية 114

623,597
الشكاوى التي تم حلها من المكالمة الأولى

10,224
ساعات تدريبية في مجالات الذكاء الاصطناعي



سرّعت عِلم خلال عام 2025م انتقالها من حلول التحول الرقمي التقليدية إلى نماذج أكثر تقدماً في الحوكمة الذكية، من خلال توظيف التقنيات المتقدمة، وتوحيد أطر التنفيذ، وتطبيق ممارسات مسؤولة لإدارة البيانات في مختلف منصاتها الرقمية.

لمحة عامة

تؤدي عِلم دوراً وطنياً محورياً بصفتها ممكنّاً رقمياً وطنياً يتولى تطوير أهم المنصات الحكومية والتجارية ذات الأثر الواسع. ولذلك، لا يقتصر التميز الرقمي في عِلم على الجاهزية التقنية، بل يشمل موثوقية المنصات، واستمرارية الخدمات، وقابلية التوسع، وكفاءة الحوكمة الرقمية. وترتبط هذه العناصر مباشرة بقدرة الشركة على خلق القيمة، واستدامة الإيرادات، وتعزيز ثقة الجهات المستفيدة من خدماتها الرقمية.

وتدعم كفاءة المنصات الرقمية استقرار الإيرادات واستمرارية تقديم الخدمات، فيما يساعد توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز الإنتاجية، وتسريع الابتكار، وتحسين جودة التنفيذ. وتعزز أطر الحوكمة الرشيدة ضبط العمليات التشغيلية وتقليص المخاطر التشغيلية والمخاطر المرتبطة بالسمعة، بما يحافظ على استمرارية الأداء بكفاءة عالية. كما تدعم مؤشرات تجربة العملاء بناء علاقات طويلة الأجل مع أصحاب المصلحة، فيما تستند المنظومة الرقمية بأكملها إلى الثقة الرقمية التي تضمن الامتثال للأنظمة والتشريعات وترسّخ ثقة المجتمع بالخدمات الرقمية.

وبناءً على ذلك، يدعم التميز الرقمي في عِلم تحقيق مجموعة من المستهدفات الرئيسية، تشمل ما يلي:

- تحقيق نمو مستدام في الإيرادات عبر منصات مرنة قابلة للتوسع.
- تعزيز المرونة التشغيلية من خلال بُنىً تقنية قابلة للتطوير وداعمة للخدمات السحابية.
- ترشيد التكاليف عبر توظيف حلول الأتمتة وتقنيات التطوير الذكية.
- دعم مسيرة التحول الرقمي الوطني والمساهمة في تحقيق مستهدفات جودة الحياة.
- بناء ميزة تنافسية طويلة الأجل عبر ترسيخ ثقافة الابتكار والتطوير المستمر.

وعززت عِلم خلال عام 2025م بنيتها الرقمية عبر توسيع مسارات الابتكار والحوكمة والأتمتة الذكية، ورفع كفاءة الأداء المرتبط بتجربة العملاء، بما يرسخ مكانتها كشريك وطني موثوق في دعم التحول الرقمي.



أبرز إنجازات العام 2025م

حققت عِلم خلال عام 2025م تقدماً ملموساً عبر منظومتها الرقمية المتكاملة، وشملت أبرز الإنجازات ما يلي:

9.5 مليون ﷼ استثمار في مجالات الابتكار، و**44.9 مليون ﷼** في مجالات الأبحاث، بما يدعم التطوير المستمر للمنصات الرقمية على المدى الطويل

تقديم +100 خدمة موحدة عبر منصة "أجواء"

دعم +350,000 منشأة صغيرة ومتوسطة من خلال نظام الاسترداد الآلي عبر منصة "استرداد"

تحقيق نسبة 92% في حل الشكاوى، رغم الزيادة في حجم الخدمات المقدمة

ما يقارب 60,000 مستخدم تمت خدمتهم عبر أبرز المنتجات والمشاريع الاستراتيجية

تحقيق متوسط 93% في المؤشر العام لرضا العملاء عبر المنصات الرئيسية

دمج 3,200 نادي هواة

و+100,000 عضو ضمن البنية التقنية لمنصة "هاوي" والقائمة على الخدمات المصغرة

إطلاق **برنامج سنام**، وهو مبادرة تهدف إلى إيجاد حلول لمشكلات حقيقية تواجه المستفيدين في مختلف القطاعات، بما يعزز من استدامة الأعمال لارتباطها بفهم عميق لسلوك المستهلك

دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في مختلف مراحل تطوير البرمجيات للارتقاء بسرعة وجودة الإنجاز

تدعم الخدمات الرقمية في عِلم تعزيز الأداء التشغيلي ودعم مستهدفات الاستدامة الشاملة، حيث تساعد المنصات الرقمية على رفع كفاءة استهلاك الموارد وتقليل الانبعاثات الكربونية المرتبطة بالتنقل، فضلاً عن إتاحة الخدمات وتمكين المواطنين وقطاع الأعمال من الوصول إليها في مختلف مناطق المملكة. كما تسهم في تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية وزيارات مراكز الخدمة، مما يعزز كفاءة إنجاز الخدمات ويرتقي بجودة التجربة الرقمية.

التحوّل الرقمي والابتكار

تتعامل علم مع الابتكار باعتباره مساراً استراتيجياً يدعم ريادتها الرقمية، ويعزز قدرتها على تطوير حلول مرنة قابلة للتوسع تستجيب للأولويات الوطنية والمتطلبات المتجددة لأصحاب المصلحة. وتتعاون إدارة الابتكار مع مختلف قطاعات الشركة من أجل تهيئة بيئة عمل تشجع على استكشاف الفرص الواعدة وتحويل التحديات التشغيلية إلى حلول رقمية عملية ذات أثر ملموس.

وتركز الإدارة على ترسيخ ثقافة التطوير المستمر وتحويل الأفكار الواعدة إلى خدمات ومنصات رقمية عالية الكفاءة وقابلة للنمو، فيما تطبق الشركة نظاماً تصميمياً معتمداً من هيئة الحكومة الرقمية لتوحيد المعايير ورفع جودة التنفيذ في جميع مراحل المشاريع الرقمية.

وطورت علم ضمن هذا التوجه "هرم الابتكار" ليكون نموذجاً متكاملاً ينظم مراحل الابتكار من توليد الأفكار إلى تطويرها وتطبيقها، وتطور هذا النموذج من واقع التجربة والممارسة، ليصبح اليوم إطاراً شاملاً يساعد الوحدات على بناء قدراتها الابتكارية وتطبيقها بفاعلية.

هرم الابتكار في علم



يوضح "هرم الابتكار" المسار الذي تتبعه علم لتطوير الابتكار وتحويله إلى مخرجات عملية. وتبدأ قاعدة الهرم من استراتيجية الابتكار، التي تحدد الرؤية والتوجهات العامة وتربط أولويات الابتكار باحتياجات مختلف قطاعات الشركة. وتدعم ثقافة الابتكار هذا المسار عبر تشجيع الاستكشاف والتجربة، وتهيئة بيئة عمل تمنح الموظفين مساحة لطرح الأفكار الجديدة وتطويرها.

وتواصل علم ضمن هذا الإطار بناء قدرات فرق العمل عبر تزويدها بالمعرفة والمهارات والأدوات التي تساعدها على معالجة التحديات التشغيلية بحلول مبتكرة عملية. ثم تنتقل المنظومة إلى مرحلة توليد الأفكار وإيجاد الحلول، إذ تعمل الفرق المختصة على تحليل الاحتياجات وتحديد التحديات وابتكار الحلول المناسبة لمعالجتها.

وتخضع الأفكار بعد ذلك لمرحلة التحقق من قابلية تطبيقها وتسريع نموها، والتي تشمل التجارب العملية وتطوير النماذج الأولية وتقييم الجدوى، بما يضمن جاهزية الحلول للتطبيق العملي. ثم تنتقل المبادرات الواعدة إلى مرحلة تطوير المنتجات والخدمات، إذ تعمل الفرق المختصة على تطوير الحلول وتحسينها وإتاحتها للمستخدمين وفق معايير تشغيلية عالية.

ويصل الهرم في قمته إلى رضا العملاء، وذلك عندما تتحول الابتكارات إلى قيمة ملموسة للعملاء وأصحاب المصلحة.

وتدعم عمليات القياس والتحسين المستمر جميع مراحل النموذج، بما يضمن تطوير الابتكار بصورة متواصلة واستدامة أثره على المدى الطويل.

الابتكار عبر منظومة الأبحاث والتطوير

تدعم علم الابتكار من خلال منظومة متكاملة للأبحاث والتطوير، تركز على تحويل التقنيات الناشئة إلى حلول عملية قابلة للتطبيق وجاهزة للطرح في السوق. وتولي الشركة اهتماماً كبيراً بالأبحاث التطبيقية التي تستجيب لاحتياجات السوق المتغيرة وتدعم في الوقت ذاته الأولويات الوطنية ومستهدفات الاستدامة العالمية.

وتتابع علم التوجهات التقنية العالمية بصورة مستمرة لتحديد الفرص الواعدة وتطوير حلول رقمية تستجيب لاحتياجات العملاء. كما تستند الأنشطة البحثية إلى أفضل الممارسات الرائدة التي تعزز التكامل المعرفي وترفع مستوى التعاون وتدعم المساءلة، مما ينعكس بصورة مباشرة على جودة المخرجات الابتكارية وكفاءة تطبيقها. وتعزز علم هذا التوجه عبر المشاركة في الملتقيات المتخصصة وتوسيع الشراكات مع الجهات الأكاديمية والتقنية، إضافة إلى دعم الإنتاج المعرفي والمساهمة المستمرة في إثراء الملكية الفكرية والمنشورات البحثية ذات العلاقة.

الاستراتيجية

ينطلق قطاع الأبحاث والذكاء الاصطناعي من رؤية استراتيجية تدعم أهداف علم الشاملة، وتركز على المحاور التالية:

ابتكار يرتكز على الذكاء الاصطناعي

توظيف الذكاء الاصطناعي لرفع كفاءة العمليات واستكشاف فرص جديدة للابتكار.

التركيز التجاري: نتائج تلبي متطلبات السوق

توجيه الجهود البحثية نحو مبادرات تتوافق مع احتياجات السوق.

الشراكات العالمية

توسيع التعاون مع المؤسسات الأكاديمية والشركاء التقنيين حول العالم.

القيم والأخلاقيات الجوهرية

ترسيخ المبادئ الأخلاقية في جميع الأنشطة والممارسات التشغيلية.

التحوّل الرقمي والابتكار تتمة

المجالات الرئيسية للابتكار التقني

تركز علم على مجموعة من المسارات التقنية التي تدعم الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وتعزز كفاءة العمليات وترفع جودة الخدمات الرقمية، ومن أبرز هذه المسارات:

الذكاء الاصطناعي التوليدي والنماذج التأسيسية

توظف علم النماذج التأسيسية واسعة النطاق في تطبيقات مثل التوائم الرقمية والخرائط الرقمية، والوكلاء المستقلين، بما يدعم التخطيط القائم على المحاكاة ويعزز كفاءة أعمال المتابعة ويحد من استهلاك الطاقة في العمليات التشغيلية.

الذكاء الاصطناعي للقطاعات المتخصصة

تطور علم منصات متخصصة تدعم الحوكمة، والمدن الذكية، والمنظومات القضائية، وخدمات المواطنين، بما يعزز كفاءة الإجراءات المؤسسية ويحسن جودة الخدمات الحكومية والرقمية.

تقنيات النماذج اللغوية والرؤية الحاسوبية

توظف علم النماذج اللغوية في تطبيقات الرؤية الحاسوبية لدعم التحليلات التنبؤية المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، لتعزز دقة التحليل وسرعة الاستجابة للمتغيرات.

التعرف على الأوامر الصوتية بمختلف اللهجات العربية

تطور علم نماذج ذكاء اصطناعي تستوعب اللهجات العربية المحلية في قطاعات متعددة، بما يدعم إتاحة الخدمات، ويعزز كفاءة الاستفادة منها ويحسن جودة الخدمات الاجتماعية المقدمة إلى المستفيدين.

تحليل الصور ثلاثية الأبعاد وإعادة بناء المشاهد

تعتمد علم على تقنيات ذكاء اصطناعي متعددة المستشعرات لرسم خرائط دقيقة للبيئات المعقدة، بما يشمل المناطق الحضرية، ومواقع الإنشاءات، والمباني، الأمر الذي يدعم التخطيط التشغيلي، ويساعد على ترشيد استخدام الموارد في المشاريع الميدانية.

أجهزة الحوسبة الطرفية المدعومة بالذكاء الاصطناعي

تطور علم أجهزة حوسبة طرفية تستهدف خفض استهلاك الطاقة، وإطالة العمر التشغيلي للبطاريات، وتقليل الحاجة إلى استبدال الأجهزة، عبر قصر العمليات عالية الاستهلاك على الحالات الضرورية فقط.

الروبوتات المتنقلة

توظف علم الروبوتات الأرضية والجوية المستقلة، بما يشمل روبوتات الضيافة القادرة على الاستجابة للإيماءات والأوامر الصوتية، بما يرفع كفاءة الأداء التشغيلي، ويعزز تجربة المستخدم، ويدعم مستهدفات الاستدامة.

برمجيات القيادة الذاتية

تطور علم منصات مخصصة للمركبات ذاتية القيادة العاملة بالبطاريات الكهربائية، كما تحسن أنظمة التوجيه والتنبؤ بالحركة المرورية، لترشيد استهلاك الطاقة والحد من الأثر البيئي المرتبط بالنقل.

بطاقات الورق الإلكتروني

تبتكر علم بطاقات قابلة لإعادة الاستخدام وموفرة للطاقة، كبديل للبطاقات التقليدية أحادية الاستخدام، بهدف الحد من النفايات، ودعم التطبيقات طويلة العمر ومنخفضة الاستهلاك للطاقة، مثل بطاقات الدخول إلى المرافق.

المعالجة التفاعلية للغة الطبيعية مع إشراك العنصر البشري

تصمم علم نماذج متقدمة للرؤية الحاسوبية ومعالجة اللغة الطبيعية لخدمة التطبيقات الاجتماعية، والتي تدعم تحليل أنماط الاستخدام والسلوك، وتطوير مسارات التعلم التكيفي، وإدارة الكوارث، وتيسير الخدمات المخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة، بما يعزز شمولية الخدمات الرقمية وفاعليتها.

التحوّل الرقمي والابتكار تتمة

برامج الابتكار وتطوير الكفاءات

طورت علم محفظة متكاملة من البرامج والمنصات الابتكارية التي تدعم تبنّي الأفكار الجديدة، وتدعم اختبار الحلول، وتسهم في تطوير المنتجات والخدمات الرقمية وتحويل نتائج إطار الابتكار داخل الشركة إلى تطبيقات عملية ذات أثرٍ مباشر.

وتشمل هذه المبادرات:

بنك الأفكار والتحديات

تتيح هذه المنصة التفاعلية لفرق العمل طرح الأفكار وتحديد التحديات التشغيلية التي تواجه فرق العمل الداخلية والعملاء، كما تدعم المنصة تحسين المقترحات وتطويرها من خلال وكيل افتراضي مدعوم بالذكاء الاصطناعي، يحلل المدخلات ويقارنها بالحلول المحلية والعالمية لرصد الفجوات وتحديد فرص التحسين، بما يسهم في تطوير أفكار قائمة على البيانات وترسيخ ثقافة ابتكارية تدعم استمرارية التطوير وجودة المخرجات.

برامج ثقافة وقدرات الابتكار

تطلق علم مجموعة من البرامج التي تعزز قدرات الابتكار داخل الشركة وتدعم ثقافة التحسين المستمر، وتشمل:

- **الدراسات الاستقصائية الداخلية**

تنفذ علم مشاريع بحثية لفهم التحديات التشغيلية، وسلوكيات الموظفين، وأنماط استخدام الأنظمة، بما يساعد على تحديد فرص التطوير وتحسين بيئات العمل والخدمات.

- **برنامج رواد الابتكار**

يزود البرنامج الموظفين بمهارات عملية ونُهُج ابتكارية تمكّنهم من استباق التحديات المؤسسية ومعالجتها بحلول قابلة للتطبيق.

- **مبادرات ثقافة الابتكار**

تدعم علم بيئة عمل تشجع على طرح الأفكار الجديدة، وتتيح لفرق العمل مساحة آمنة لتجربة الحلول وتطوير أساليب العمل، بما يعزز ثقافة الإبداع والتحسين المستمر.

- **مقياس تقييم الابتكار**

تطبق علم أداة متقدمة لقياس مستوى النضج الابتكاري، ومتابعة تطور ثقافة الابتكار وقدراته في مختلف قطاعات الشركة، بما يدعم اتخاذ قرارات مدروسة وفق مؤشرات واضحة.

برنامج الابتكار المستدام (برنامج سنام)

تعمل علم عبر برنامج سنام لاستكشاف فرص التطوير والابتكار الحقيقية التي ترتبط بصورة مباشرة بالتحديات الفعلية التي يواجهها المستفيدون، لتحويل هذه التحديات إلى منتجات رقمية قابلة للتطوير والتوسّع. ويكون ذلك من خلال فهم عميق للمستفيد النهائي، بتحليل للسلوكيات من خلال الزيارات الميدانية والمقابلات المتعمقة والملاحظة وتحليل البيانات. ويساعد ذلك على بناء حلول مستدامة، لكونها مبنية على أساس فهم عميق للمستخدمين والمستفيدين وسلوكياتهم بصورة شاملة.

وتسهم هذه المبادرات مجتمعة في ترسيخ منظومة الابتكار داخل علم وتحويل الأفكار والتجارب إلى حلول رقمية ملموسة ذات أثرٍ مستدام.



تحقيق أثر ملموس عبر المنصات الرقمية

خلال عام 2025م، أطلقت علم وطورت مجموعة من المنصات والمنظومات الرقمية التي أحدثت أثراً مباشراً في تعزيز كفاءة الخدمات وتحسين العمليات لدى عدد من الجهات، ومن أبرزها:

Ajwaa

منصة "أجواء" (الهيئة العامة للطيران المدني)

طورت علم منصة أجواء الرقمية بالتعاون مع الهيئة العامة للطيران المدني، بهدف تعزيز كفاءة العمليات في قطاع الطيران عبر حلول رقمية متقدمة تدعم أتمتة الإجراءات التشغيلية، أسهمت المنصة في تقليل التدخلات البشرية، وتسريع أوقات المعالجة، وتوفير لوحات تحكم فورية تدعم مستويات الشفافية والرقابة ضمن إطار الحوكمة المؤسسية.

+100
خدمة رقمية موحدة تم تقديمها

+12,000
مستفيد تمت خدمتهم

منشآت
monsha'at
الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

منصة "استرداد" (منشآت)

أطلقت الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت) النسخة الثانية من مبادرة استرداد الرسوم الحكومية عبر منصة "استرداد"، بهدف تيسير إجراءات الاسترداد للمنشآت. واعتمدت المنصة على أتمتة هذه الإجراءات باستخدام محرك أهلية مدعوم بالذكاء الاصطناعي، مما سرّع معالجة الطلبات وعزز السيولة المالية للمنشآت ورفع مشاركتها الاقتصادية ضمن المنظومة الوطنية.

+350,000
منشأة تم دعمها عبر أتمتة إجراءات استرداد الرسوم بالكامل

Hawi هاوي

منصة "هاوي"

طورت علم منصة هاوي لتكون منظومة رقمية متكاملة تدعم الأندية والهواة في مختلف مناطق المملكة. وتساعد المنصة على توحيد الأندية والأعضاء ضمن بيئة رقمية واحدة، ومعالجة التحديات التقنية ودعم استمرارية الخدمات. كما أسهمت إعادة بناء المنصة بالاعتماد على بنية الخدمات المصغّرة في تعزيز كفاءة الأداء من خلال توحيد واجهات برمجة التطبيقات وتحسين تجربة المستخدم.

3,200
نادٍ تم ربطه في مختلف مناطق المملكة

+100,000
عضو نشط تم تسجيلهم

%100
نسبة رضا المستخدمين

منهاج Minhaj

منصة "منهاج"

طورت علم تطبيق منهاج بالتعاون مع رابطة العالم الإسلامي، بهدف دعم المحتوى الديني والثقافي عبر منظومة رقمية متاحة للمستخدمين داخل المملكة وخارجها. ويتيح التطبيق مجموعة واسعة من الخدمات الرقمية التي تعكس قدرة علم على تطوير حلول رقمية تراعي الخصوصية الثقافية وتستجيب لاحتياجات المستخدمين في مختلف دول العالم.

+30,000
مستخدم يوميًا تم استقطابهم خلال أول 20 يومًا من إطلاق التطبيق

+25
خدمة رقمية تم إتاحتها

+80
دولة تم تقديم الخدمات للمستخدمين فيها

وتعكس هذه المنصات مجتمعة قدرة علم على توسيع نطاق إتاحة الخدمات الرقمية وتيسير الاستفادة منها، وتعزيز المرونة التشغيلية، بما يسهم في تحسين جودة الحياة ويدعم مستهدفات رؤية السعودية 2030.

التحوّل الرقمي والابتكار تتمة

دراسة حالة

ابتكار ينطلق من فرق العمل

ترسّخ علم ثقافة ابتكار تشجّع الموظفين على طرح أفكارهم واستكشاف الفرص وتطوير حلول عملية لمعالجة التحديات المرتبطة باحتياجات الأعمال والتوجهات الاستراتيجية للشركة، حيث تسهم المبادرات التي يقودها الموظفون في الارتقاء بتجربة العملاء، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز التعاون بين الإدارات وتبادل المعرفة والخبرات، بما يدعم تسريع التحول الرقمي تماشياً مع مستهدفات رؤية السعودية 2030.

منهجية تقييم الأفكار

تعتمد علم على منهجية منظمة لإدارة الهاكاثونات الداخلية، ترتكز على رفع جودة المخرجات الابتكارية وربطها بالأولويات الاستراتيجية للشركة، بما يضمن تحويل الأفكار الواعدة إلى تطبيقات عملية قابلة للتنفيذ، وتشمل هذه المنهجية ما يلي:

تحديد التحديات: تحويل الأولويات الاستراتيجية إلى تحديات ابتكارية واضحة، تتيح لفرق العمل التركيز على تطوير حلول عملية مرتبطة باحتياجات الأعمال الفعلية.

تشكيل فرق العمل: تشكيل فرق عمل من مختلف الإدارات والتخصصات، بهدف تعزيز العمل الجماعي، وتبادل الخبرات والمعرفة، وتوسيع نطاق التعاون داخل الشركة.

تطوير الحلول: تطوير نماذج أولية وحلول ابتكارية خلال دورات عمل لمدة تتراوح بين ستة وثمانية أسابيع، مع تقديم الدعم المستمر عبر جلسات إرشادية ومراجعات دورية لمراحل الإنجاز.

التقييم: إخضاع الحلول المطروحة لتقييم شامل يستند إلى:

- الجدوى التقنية.
- مدى ارتباط الفكرة بالأولويات الاستراتيجية.
- مستوى الابتكار.
- الأثر المتوقع وإمكانات التوسع التشغيلي.

التكريم والاعتماد: تكريم الفرق المطوّرة للحلول الواعدة، واعتماد الأفكار المتميزة للانتقال بها إلى مراحل التنفيذ والتطوير.

وتوفر هذه المنهجية إطاراً منظماً وموحداً يسرّع تحويل الأفكار إلى حلول عملية، ويربط مساهمات الموظفين بالأهداف الاستراتيجية ومستهدفات الاستدامة في علم.

هاكاثون الابتكار الزراعي

يركز هاكاثون الابتكار الزراعي على معالجة التحديات الرئيسية في القطاع الزراعي، بما يشمل رفع الإنتاجية، وتحسين إدارة الموارد، ودعم الأمن الغذائي وتعزيز الاستدامة. وتستثمر علم خبرات فرقها المتخصصة لتطوير حلول عملية تستجيب للتحديات الواقعية التي تواجه القطاع وتسهم في تعزيز كفاءته التشغيلية.

النتائج

70+

موظف شاركوا ضمن 19 فريق عمل من مختلف الإدارات والتخصصات.

8

أفكار تأهلت إلى مرحلة التقييم النهائي، وتم اعتماد 4 أفكار للبدء في تطويرها.

تحقيق قيمة استراتيجية من خلال:

- تعزيز التعاون بين الإدارات المختلفة.
- رفع مستوى التوافق مع أصحاب المصلحة الرئيسيين.
- استكشاف فرص جديدة لتنمية الإيرادات وتنويع مصادرها.

عميل ثون

دعمت مبادرة عميل ثون تحسين تجربة العملاء، عبر رصد التحديات المرتبطة بالخدمات الرقمية، وترسيخ ثقافة عمل تركز على احتياجات العميل في مختلف مراحل تقديم الخدمة. ووجهت المبادرة جهودها نحو رفع كفاءة العمليات، وتحسين رضا المستخدمين، كما حفزت التعاون بين الإدارات وشجعت الموظفين على تحويل أفكارهم إلى حلول عملية ترتبط بالأولويات الاستراتيجية لشركة علم.

النتائج

137

موظفًا شاركوا ضمن 34 فريق عمل لمعالجة تحديات متنوعة في جميع مراحل تجربة العميل.

3

أفكار تم اعتمادها للتطوير، بما أسهم في تحسين كفاءة الخدمات ورفع مستويات رضا العملاء.

ترسيخ الثقافة المؤسسية وتحفيز الإبداع والعمل الجماعي وبناء قيمة مستدامة طويلة الأجل.

هاكاثون الذكاء الاصطناعي في علم

وسع هاكاثون الذكاء الاصطناعي نطاق تطبيق التقنيات المتقدمة داخل العمليات التشغيلية، وحوّل الاستخدامات النظرية إلى تطبيقات عملية تخدم مختلف إدارات الشركة. وأسهم الهاكاثون في تهيئة بيئة تنافسية وتشاركية سرّعت اعتماد تطبيقات الذكاء الاصطناعي، وعززت كفاءة العمليات، وطورت القدرات الداخلية للشركة بما ينسجم مع توجهاتها الرقمية طويلة الأجل.

النتائج

260+

موظفًا شاركوا ضمن 54 فريق عمل من مختلف الإدارات والتخصصات، مما أسهم في تطوير نماذج أولية.

10

أفكار فائزة تم اعتمادها للتطوير، بما يعكس قابلية دمجها ضمن العمليات التشغيلية.

رفع جاهزية الشركة لاعتماد العمليات المدعومة بالذكاء الاصطناعي ومواكبة التحولات الرقمية المرتبطة بها.

ورشة عمل توليد الأفكار بمشاركة الموظفين في قطاع الحج والعمرة

نظمت علم ورشة عمل متخصصة لتوليد الأفكار في مكة المكرمة خلال شهر رمضان المبارك لعام 1446هـ أسفرت عن طرح أكثر من 30 حلاً لمعالجة أربعة مسارات رئيسية من التحديات التشغيلية والخدمية. وعكست هذه المبادرة التزام الشركة بتهيئة بيئة عمل تشجع على الابتكار وتحول أفكار الموظفين إلى حلول عملية تسهم في الارتقاء بتجربة العملاء ومعالجة التحديات التشغيلية ودعم المستهدفات الاستراتيجية للشركة، كما عززت تبادل المعرفة والتعاون بين الإدارات المختلفة.

النتائج

خلال عام 2025م، اعتمدت علم أربع أفكار مقدمة من الموظفين، كما انتقلت فكرتان إلى مرحلة التطبيق الفعلي:

- مساعد الفتاوى الذكي: طورت علم أداة تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتقديم إجابات فورية عن الاستفسارات الشائعة لضيوف الرحمن، بما يعزز كفاءة الخدمة وييسر الوصول إلى المعلومات الشرعية.
- معتمر بلا حقيبة: ابتكرت علم خدمة تتيح للمعتمرين استكمال رحلتهم دون الحاجة إلى استلام الأمتعة في المطار، مما يسهل إجراءات التنقل ويوفر تجربة سفر أكثر سلاسة وراحة.



التحوّل الرقمي والابتكار تتمة

الأثر المستدام

الاستدامة في المنظومة الرقمية

يمتد أثر منصات علم الرقمية إلى ما يتجاوز تحسين الكفاءة التشغيلية، إذ تسهم في دعم الاستدامة البيئية من خلال تقليل الحاجة إلى التنقل لإنجاز الخدمات، والحد من الاعتماد على المعاملات الورقية، والارتقاء بجودة الخدمات العامة. وتحقق الخدمات الرقمية أثراً بيئياً مباشراً من خلال:

- **تقليل الحاجة إلى زيارة مقرات الوزارات ومراكز الخدمة.**
- **خفض استهلاك الوقود والحد من الازدحام المروري داخل المدن.**
- **تقليل الانبعاثات الكربونية المرتبطة بوسائل النقل والتنقلات اليومية.**
- **الحد من استهلاك الورق، وتوسيع الاعتماد على المعاملات الرقمية.**

وتواصل علم تطوير بيئة تشغيل رقمية متكاملة عبر تفعيل التواقيع الرقمية وتوسيع أتمتة العمليات، واعتماد مسارات عمل آلية بالكامل دون ورق، مما يسهم في الحفاظ على الموارد البيئية وتحسين الكفاءة التشغيلية وتطوير بنية رقمية وطنية أكثر كفاءة واستدامة وتعزيز الممارسات البيئية المسؤولة.

مبادرات الابتكار الداعمة للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

تستمر علم في استكشاف فرص ابتكارية تدعم مستهدفات الاستدامة وأولويات التنمية الوطنية، مع التركيز على تطوير مبادرات تقنية تعزز الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وتغطي مجالات الحوكمة الرقمية والاستدامة والأثر الاجتماعي، مما يسهم في تطوير حلول عملية قابلة للتطبيق في قطاعات متعددة وذات أثر طويل الأجل. وتشمل أبرز المبادرات الحالية ما يلي:

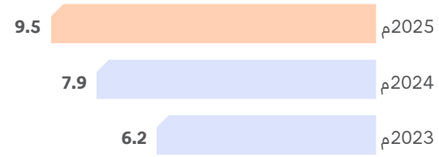
المبادرة	الهدف
التوأم الرقمي ثلاثي الأبعاد	توظف علم نماذج محاكاة ثلاثية الأبعاد لترشيد استهلاك الطاقة في المدن وتعزيز معايير السلامة في بيئات العمل، ودعم خطط تطوير المدن الذكية.
الذكاء الاصطناعي في المجال القانوني	تطور علم منصة تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي لرفع كفاءة الإجراءات القانونية وتسريع إنجازها.
المساعد الذكي	تبتكر علم مساعداً تفاعلياً مدعوماً بالذكاء الاصطناعي يتيح تنفيذ الخدمات الحكومية على مدار الساعة دون تدخل بشري مباشر.
رصد المشاعر عبر تحليل الصوت العربي	تطور علم نظاماً متخصصاً لمراكز الاتصال يحلل الكلام باللغة العربية ويحوّله إلى نصوص قابلة للمعالجة والتحليل، بما يتيح رصد مؤشرات دقيقة من تفاعلات العملاء واتجاهات الطلب، مع دعم اللغة العربية الفصحى واللهجات المحلية.

الاستثمار في القدرات الرقمية

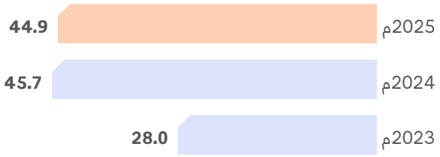
سرّعت علم خلال عام 2025م انتقالها من حلول التحول الرقمي التقليدية إلى نماذج أكثر تقدماً في الحوكمة الذكية، من خلال توظيف التقنيات المتقدمة، وتوحيد أطر التنفيذ، وتطبيق ممارسات مسؤولة لإدارة البيانات في مختلف منصاتها الرقمية.

كما واصلت الشركة تعزيز استثماراتها السنوية في الابتكار بهدف دعم تطوير المنتجات ودمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في خدماتها وحلولها التقنية. ووسعت علم كذلك استثماراتها البحثية بصورة منتظمة، بما يعزز توجهها نحو بناء قدرات استراتيجية طويلة الأجل، تتجاوز التحديثات التشغيلية التقليدية إلى تطوير منظومة رقمية أكثر جاهزية ومرونة. وتسهم هذه الاستثمارات في تحسين كفاءة الأنظمة الرقمية المترابطة، وتعزيز مرونتها التشغيلية وقدرتها على مواكبة التوسع في القطاعات الحكومية والاقتصادية.

الاستثمار في الابتكار (مليون ﷼)



الاستثمار في الأبحاث (مليون ﷼)



الشراكات الاستراتيجية

توسع علم نطاق تعاونها مع الجامعات ومراكز الأبحاث وشركاء القطاع، بهدف تطوير القدرات التقنية وتسريع الابتكار داخل منظومتها الرقمية المتكاملة. وتدعم هذه الشراكات بناء المعرفة التقنية، وتعزيز كفاءة الحلول الرقمية، وتوسيع نطاق البحث والتطوير في المجالات ذات الأولوية.

وتركز هذه الشراكات على عدد من الأولويات الاستراتيجية، تشمل:

- أبحاث الذكاء الاصطناعي والتحليلات المتقدمة.
- تنمية الكفاءات التقنية وتأهيلها.
- إطلاق مبادرات للابتكار المشترك.
- توسيع التعاون الأكاديمي في مجالات التقنيات الناشئة.

وتضم قائمة الشركاء الاستراتيجيين كلاً من:

قطاع الأعمال والصناعة

أصول OSOOL
hyperview
TIER IV
jeeny
FOUNDATION AUTOMOTIVE OF WICHITA FALLS
Intersect

المؤسسات الأكاديمية

جامعة الأميرة نورة بنت عبدالرحمن Princess Nourah Bint Abdulrahman University
KACST مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية
Imperial College London
University of BRISTOL
جامعة اليمامة Al Yamamah University
NANYANG TECHNOLOGICAL UNIVERSITY SINGAPORE
جامعة دار الحكمة DAR AL-HEKMA UNIVERSITY
جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية IMAM MOHAMMAD IBN SAUD ISLAMIC UNIVERSITY

الذكاء الاصطناعي المسؤول

تتبنى عِلم نهجاً مُحكماً ومسؤولاً لإدارة استخدامات الذكاء الاصطناعي، يواكب التوسع في استخدام هذه التقنيات ضمن المنصات والعمليات التشغيلية، بما يضمن تطوير حلول الذكاء الاصطناعي وتطبيقها وفق مبادئ أخلاقية، وضوابط آمنة، وأولويات وطنية واضحة.

ويرتكز إطار حوكمة الذكاء الاصطناعي على مكتب تمكين الذكاء الاصطناعي، الذي يقود تنفيذ هذا التوجه من خلال الإشراف على استراتيجية الشركة في هذا المجال. وتوجيه استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي في المنتجات والخدمات والبنية التحتية وفق ضوابط مسؤولة ومنهجية. وتخضع المبادرات الاستراتيجية ومراحل تنفيذ خارطة الطريق لمراجعات شهرية على مستوى الإدارة التنفيذية، كما يراجع مجلس الإدارة التقدم المحقق كل ثلاثة أشهر، مما يعزز مستويات الرقابة والمساءلة داخل الشركة.

وتدمج عِلم حوكمة الذكاء الاصطناعي ضمن إطار الحوكمة التقنية الشامل، انطلاقاً من رؤية تعتبر الذكاء الاصطناعي جزءاً أساسياً من منظومتها التشغيلية. كما تتكامل سياسات الأمن السيبراني والخصوصية وحوكمة البيانات وإدارة مخاطر النماذج لضمان تطوير الأنظمة وتطبيقها وفق المعايير الداخلية والمتطلبات التنظيمية المعتمدة.

وينسجم توجه الشركة مع الأطر التنظيمية الوطنية وأفضل الممارسات العالمية، بما يشمل نظام حماية البيانات الشخصية في المملكة (PDPL)، وضوابط الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، ومبادئ أخلاقيات الذكاء الاصطناعي الصادرة عن الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي، بما يعزز قدرة عِلم على توظيف الذكاء الاصطناعي بصورة مسؤولة، تدعم الابتكار وتواكب مستهدفات الحوكمة الرقمية الوطنية.

هيكل الحوكمة والإشراف على الذكاء الاصطناعي

توزع عِلم مسؤوليات إدارة الذكاء الاصطناعي المسؤول على عدة مستويات داخل الشركة، بما يضمن إشرافاً متكاملاً يغطي مختلف مراحل تطوير وتشغيل تقنيات الذكاء الاصطناعي. وتشمل الأدوار الرئيسية ما يلي:

مكتب تمكين الذكاء الاصطناعي

يدعم دمج أدوات وتقنيات الذكاء الاصطناعي داخل القطاعات التشغيلية، ويتابع الالتزام بضوابط الأمان ومعايير الحوكمة.

لجنة الذكاء الاصطناعي

لجنة إدارية داخلية توفر الإشراف والتوجيه الاستراتيجي في مجالات حوكمة الذكاء الاصطناعي، بما يضمن الالتزام بالمتطلبات الأخلاقية والتنظيمية ومتطلبات الخصوصية، والأمن السيبراني.

قطاع الأبحاث والذكاء الاصطناعي

يتولى تصميم أنظمة الذكاء الاصطناعي وتطويرها واختبارها مع الالتزام بمعايير العدالة والشفافية والأمان.

لجنة الأمن السيبراني وحوكمة البيانات والخصوصية

تشرف على متطلبات الأمن السيبراني والخصوصية والالتزام بالمتطلبات التنظيمية المرتبطة بأنظمة الذكاء الاصطناعي.

الفرق التقنية

تطبق الضوابط الأمنية التقنية الخاصة بأدوات الذكاء الاصطناعي وتحدثها بصورة مستمرة لحماية الأنظمة.

وحدات إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

تقيّم المخاطر المرتبطة بالذكاء الاصطناعي وتدمج أنظمته ضمن أطر إدارة المخاطر والمرونة التشغيلية في الشركة.

يدعم نموذج الحوكمة المتكامل إدارة المخاطر المرتبطة بالذكاء الاصطناعي، بدءاً من مراحل التصميم والتطوير وحتى الالتزام التنظيمي واستمرارية التشغيل، بما يدعم الاستخدام المسؤول للتقنيات الذكية في مختلف قطاعات الشركة.

المبادئ الأخلاقية والتصميم المسؤول للذكاء الاصطناعي

تعتمد عِلم على مجموعة من المبادئ الأخلاقية التي تنظم تطوير أنظمة الذكاء الاصطناعي وتشغيلها. وتضمن مراعاة العدالة والشفافية والمساءلة وحماية البيانات في جميع مراحل دورة الحياة التقنية. وتشمل هذه المبادئ ما يلي:

العدالة

تصمم عِلم أنظمة الذكاء الاصطناعي بما يحد من التحيز ويمنع المخرجات التمييزية، من خلال مراجعة مجموعات بيانات التدريب وتصاميم النماذج بصورة دقيقة ومنهجية.

الشفافية

تطبق عِلم معايير دقيقة للتوثيق وتستخدم ممارسات الذكاء الاصطناعي القابل للتفسير، بما يساعد أصحاب المصلحة على فهم آلية عمل النماذج وكيفية اتخاذها للقرارات.

المساءلة

تعتمد عِلم هياكل واضحة لتحديد المسؤوليات وآليات إشراف بشري فاعلة تضمن إمكانية تتبع القرارات ومساءلة الجهات المعنية عنها.

الخصوصية وحماية البيانات

تطوّر عِلم أنظمة الذكاء الاصطناعي وفق متطلبات حماية البيانات المعتمدة، بما يضمن المعالجة الآمنة للبيانات الشخصية والحساسة.

وتدمج عِلم هذه المبادئ في جميع مراحل دورة حياة الذكاء الاصطناعي، من خلال ضوابط مراجعة واضحة، تبدأ من دراسة حالات الاستخدام ومراجعة التصاميم، وإجراء تقييمات للأمن السيبراني في مراحل مبكرة وصولاً إلى اعتماد إجراءات التشغيل، بما يعزز موثوقية الأنظمة ويرفع جاهزيتها التشغيلية.

ضوابط التطوير الآمن والعمليات التشغيلية

تعتمد عِلم نهجاً منظماً لإدارة المخاطر في جميع مراحل تطوير وتشغيل أنظمة الذكاء الاصطناعي، بما يحمي خصوصية البيانات، ويعزز جاهزية الأمن السيبراني، ويدعم استقرار التشغيل واستمرارية الخدمة. وتغطي الضوابط المعتمدة دورة الحياة التقنية للأنظمة وفق التسلسل التالي:

مرحلة التطوير	مرحلة الاختبار	مرحلة التشغيل
تصميم بنية تقنية آمنة وتقسيم الشبكات.	مراجعة البنية الأمنية وتقييم الثغرات التقنية المحتملة.	تطبيق بروتوكولات تشغيل آمنة وضوابط دقيقة لصلاحيات الوصول.
الاعتماد على بيانات لا تتضمن عناصر تحدد الهوية أو بيانات محدودة النطاق قدر الإمكان.	تنفيذ اختبارات اختراق البيانات، ومراجعات أمنية للبرمجيات قبل إطلاقها.	تفعيل جدران حماية مخصصة لأنظمة الذكاء الاصطناعي للحد من الهجمات الموجهة، ومحاولات التلاعب بتعليمات النماذج للتأثير على مخرجاتها.
تشفير البيانات المخزنة، وتوفير بيئات تطوير آمنة للنماذج.		المتابعة المستمرة لرصد الأنشطة غير المصرح بها، والحالات غير الطبيعية.

تدمج عِلم أنظمة الذكاء الاصطناعي ضمن خطط استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث، بما يدعم استقرار التشغيل ويحافظ على استمرارية الخدمات خلال الظروف الطارئة والسيناريوهات التشغيلية الحرجة.

الذكاء الاصطناعي المسؤول تتمة

الاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي التوليدي

أصدرت علم إرشادات منظمة للأمن السيبراني لتوجيه استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي التوليدي بين فرق العمل، تزامناً مع التوسع في توظيف هذه التقنيات داخل القطاعات التشغيلية المختلفة.

وتهدف هذه الإرشادات إلى تمكين فرق العمل من الاستفادة من أدوات الذكاء الاصطناعي لرفع إنتاجيتها، مع الحد من المخاطر المرتبطة بالأمن السيبراني والخصوصية وحقوق الملكية الفكرية، وذلك عبر مجموعة من الضوابط الأساسية، تشمل:

- استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي الرسمية والمعتمدة من قطاع التقنية في الشركة قدر الإمكان.
- حظر إدخال البيانات الحساسة أو السرية الخاصة بالشركة في أنظمة الذكاء الاصطناعي العامة.
- التحقق من مخرجات الذكاء الاصطناعي ومراجعتها بدقة قبل اعتمادها أو استخدامها.
- الالتزام التام بأنظمة الملكية الفكرية وشروط استخدام المنصات.
- ضمان الوصول الآمن إلى منصات الذكاء الاصطناعي عبر أجهزة وشبكات موثوقة.

وتُلزم علم جميع الموظفين بإكمال برامج تدريبية متخصصة حول ممارسات الاستخدام المسؤول للذكاء الاصطناعي، كما تشجعهم على الإبلاغ المباشر عن أي حوادث أمنية محتملة مرتبطة بهذه الأنظمة، بما يدعم سرعة التقييم والمعالجة وتعزيز الجاهزية الوقائية.

أكمل الموظفون

10,224 ساعة

تدريبية في مجالات الذكاء الاصطناعي خلال عام 2025م.

الأولويات الاستراتيجية للذكاء الاصطناعي خلال عام 2025م

حققت علم خلال عام 2025م تقدماً ملحوظاً في تنفيذ خارطة طريق الذكاء الاصطناعي، وركزت جهودها على مجموعة من الأولويات الرئيسية، تشمل:

1. البنية التحتية للذكاء الاصطناعي والقدرات الأساسية: دعمت علم تشغيل نماذج الذكاء الاصطناعي بكفاءة أعلى، مع تعزيز إمكانية إعادة استخدامها عبر مختلف المنصات والخدمات.
2. تطبيقات الذكاء الاصطناعي التوليدي: طورت علم مساعدين أذكياء بدأت باستخدامهم داخلياً لرفع الإنتاجية، قبل أن تطورهم إلى خدمات تجارية موجهة مباشرة للعملاء.
3. أنظمة الذكاء الاصطناعي المستقلة: وظفت علم هذه الأنظمة لأتمتة إجراءات العمل والعمليات متعددة المراحل، ودعم اتخاذ القرار، مع استمرار الإشراف البشري المباشر على العمليات الحيوية.

وطورت علم آلية مركزية لاستقبال الأفكار المرتبطة بتقنيات الذكاء الاصطناعي وحالات الاستخدام وتقييمها، بما يسهم في إدارة الطلب المتزايد على الابتكار، وترتيب الأولويات وفق نهج واضح يقلل ازدواجية الجهود بين قطاعات الشركة.

كما شهدت مبادرات الذكاء الاصطناعي إقبالاً واسعاً من الموظفين، إذ وسعت الشركة برامج التعلم المنظمة خلال عام 2025م، وشارك أكثر من 54 فريق عمل من إدارات وقطاعات مختلفة في هاكاثون داخلي للذكاء الاصطناعي، مما دعم نشر المعرفة التطبيقية وعزز مستوى التعاون بين الإدارات المختلفة.

وتعكس آراء الموظفين مستوى مرتفعاً من الجاهزية الثقافية لاعتماد تقنيات الذكاء الاصطناعي، مدعوماً بوعي عملي مرتفع واستجابة مرنة لمتطلبات التحول الرقمي المعتمد على هذه التقنيات.

توظيف الذكاء الاصطناعي لدعم الأثر الاجتماعي والاستدامة

يمتد تطبيق علم للذكاء الاصطناعي المسؤول ليشمل الأثر الاجتماعي وتحسين الاستفادة من الخدمات الرقمية، إلى جانب تحسين الأداء التشغيلي. وتجسد الحلول الرقمية المدعومة بالذكاء الاصطناعي هذا التوجه عبر مجموعة من التطبيقات العملية، من أبرزها:

- المساعد الذكي لمنصة "أبشر": يقدم دعماً متواصلاً على مدار الساعة للمواطنين والمقيمين عبر تقنيات الذكاء الاصطناعي، بما يسهل إتاحة الخدمات الحكومية وتمكين الوصول إليها.
- المساعد الذكي لمنصة "نُسُك": يدعم حجاج ومعتمري بيت الله الحرام بعدة لغات ولهجات إقليمية، ويساعدهم على فهم رحلتهم في الحج والعمرة، والعثور على خدمات نسك المناسبة، والوصول إلى الإرشادات الدينية الموثوقة، وكل ذلك من خلال محادثة بسيطة وسهلة الاستخدام داخل التطبيق.
- النماذج اللغوية المخصصة للهجات العربية: تحسن دقة المعالجة اللغوية وتدعم إتاحة الخدمات لمختلف شرائح المستخدمين بصورة أكثر شمولاً.
- أدوات الكشف عن التوحّد المدعومة بالذكاء الاصطناعي: تعتمد على تقنيات الرؤية الحاسوبية المتقدمة لدعم التشخيص المبكر والأمن، وتيسير التدخل الطبي في الوقت المناسب.

كما تدرج علم الاعتبارات البيئية ضمن أولويات أبحاث الذكاء الاصطناعي وتطويره، مع استمرار التركيز على الأثر الاجتماعي، وتشمل المبادرات الحالية ما يلي:

- تحسين تصميم الأجهزة الطرفية للحد من استهلاك الطاقة خلال فترات عدم الاستخدام.
- توظيف تقنيات التوائم الرقمية للارتقاء بدقة التخطيط وتحسين الكفاءة التشغيلية.
- تطبيق التحليلات المدعومة بالذكاء الاصطناعي لترشيد استهلاك الموارد عبر البنية التحتية الرقمية.

وأسهمت هذه الأدوات في تقليص فترات دورات التطوير ورفع جودة المخرجات وتوحيد المعايير التشغيلية. كما تطبق علم آليات رقابية مدمجة ضمن نموذج تقديم الخدمات المعتمد لتنظيم تشغيل تقنيات الذكاء الاصطناعي، وتعتمد آليات تحقق بشرية وضوابط مراجعة معيارية، وبروتوكولات توثيق دقيقة، بما يعزز المساءلة ويرفع مستوى الشفافية خلال جميع مراحل تطوير الأنظمة وتشغيلها.



تضع عِلم التمحور حول العميل في صميم حوكمتها المؤسسية، وتربط بين كفاءة الأداء التشغيلي وسرعة الاستجابة وبناء علاقات مستدامة مع أصحاب المصلحة.

هيكلة الاستبيانات والتحليلات

المتابعة التشغيلية

تفعيل صوت العميل

إدارة الشكاوى وتتبعها

المساءلة وتبادل الملاحظات

الارتقاء بمستوى تقديم الخدمات

أظهرت آراء العملاء خلال عام 2025م أهمية تقديم دعم استشاري عملي يراعي المتطلبات المحلية، مما يعكس تقديرهم البالغ لمدى فهم المستشارين في عِلم للبيئة المحيطة، والمنظومة التشريعية، والواقع التشغيلي. كما أكد العملاء أهمية التواصل المبكر مع أصحاب المصلحة، والحفاظ على الشفافية في مختلف مراحل التنفيذ، وتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق وتؤدي إلى نتائج ملموسة.

واستجابةً لذلك، نفذت عِلم مجموعة من الإجراءات الموجهة لتحسين مستوى تقديم الخدمات، حيث عملت على ضبط نطاقات العمل منذ المراحل الأولى لضمان وضوح المتطلبات، وعززت أطر الحوكمة وآليات إعداد التقارير أثناء التنفيذ، وكثفت قنوات التواصل مع العملاء للحفاظ على المواءمة المستمرة مع تطلعاتهم.

واعتمدت فرق الإنجاز أساليب عمل مرنة وجماعية، أسهمت في تسريع دورات تبادل الملاحظات وتعزيز كفاءة الاستجابة للمتطلبات المتغيرة. وتدمج الشركة هذه التحسينات ضمن أطر الإنجاز القياسية وآليات التقييم المستمرة، بما يضمن توظيف الدروس المستفادة في تطوير المشاريع المستقبلية.

وتواصل عِلم تطوير أدوات القياس الكمي للأثر، فيما حققت المشاريع الاستشارية قيمة نوعية شملت تعزيز وضوح الرؤية الداعمة لصنع القرار، وتعزيز الترابط بين التوجهات الاستراتيجية والتنفيذ العملي، وترسيخ ثقة أصحاب المصلحة، إلى جانب تطوير أطر أوضح للمساءلة والحوكمة. كما أشاد العملاء بارتفاع جاهزية فرق العمل الداخلية وتحسن مستويات التكامل والتنسيق بين الإدارات، إضافة إلى تعزيز قدرتهم على تنفيذ مبادرات التحول الرقمي والتشغيلي.

رضا العملاء

تتولى عِلم إدارة وقياس رضا العملاء من خلال إطار مؤسسي موحد يستند إلى مؤشر رضا العملاء وفق منهجية عالمية معتمدة (CSAT). وشمل نطاق التقييم خلال عام 2025م نحو 60% من قاعدة العملاء، ورُفعت نتائج التحليلات بصورة منظمة إلى الإدارة التنفيذية لتحويلها إلى مسارات لتطوير المنتجات وخطط معالجة موجهة، بما يدعم التحسين المستمر لجودة الخدمات.

وسجلت المنصات الحيوية الموجهة لأصحاب المصلحة مستويات أداء مرتفعة، إذ حققت منصة وزارة الداخلية (أبشر) نسبة 96% في مؤشر رضا العملاء، فيما سجلت منصة الهيئة العامة للطيران المدني للتصاريح الأمنية مؤشرات إنتاجية بلغت 100%. وتعكس هذه النتائج موثوقية العمليات واستقرار جودة الخدمات المقدمة.

ومع التوسع المستمر في قاعدة المستخدمين وزيادة الاعتماد على المنصات، ارتفع حجم الشكاوى بصورة طبيعية. ومع ذلك، حافظت عِلم على مستويات تشغيلية مرتفعة، حيث بلغت نسبة حل شكاوى العملاء 92% خلال عام 2025م، إلى جانب تحقيق تحسّن سنوي مستمر في معدلات حل الشكاوى من المكالمة الأولى، مما يعكس تطوراً واضحاً في سرعة الاستجابة وجودة الخدمات المقدمة.

تفاعل نحو
60,000
مستخدم مع المنتجات والمشاريع

تحقيق نسبة
%93
في المؤشر العام لرضا العملاء عبر المنصات الرئيسية



حل شكاوى العملاء

الارتقاء بتجربة العملاء عبر قطاع إسناد الأعمال

تجربة زوار الروضة الشريفة

%92

نسبة رضا الزوار

مبادرة بيت الثقافة

%95

نسبة الرضا عن الأنشطة الثقافية

5/4.98

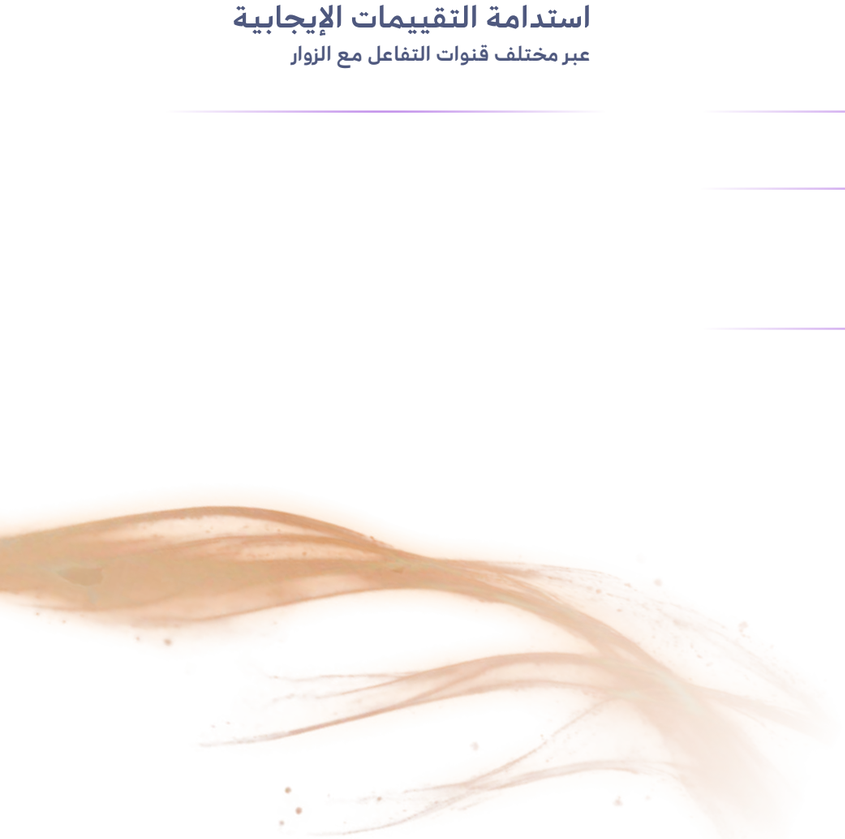
تقييم أبعاد الخدمة الرئيسية

استدامة التقييمات الإيجابية

عبر مختلف قنوات التفاعل مع الزوار

10/9.93

مؤشر التوصية بالخدمة





تطلعاتنا المستقبلية

سنواصل علم البناء على ما حققته من منجزات خلال عام 2025م برؤية واضحة لترسيخ إطار متكامل للحوكمة الرقمية وتوسيع جاهزية منصاتها للنمو، وتعزيز نموذجها التشغيلي المرتكز على العملاء ومتطلبات القطاعات المستفيدة.

الحوكمة المسؤولة والرقابة

لمحة عامة	118
الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة	120
الأمن السيبراني وخصوصية البيانات	136
حقوق الإنسان في سلسلة القيمة	142
تطلعاتنا المستقبلية	144

100%

وقع جميع الموظفين إقراراً رسمياً لتأكيد التزامهم بسياسة السلوك المهني والقيم الأخلاقية

صفر

اختراقات أمن البيانات



> لا تنظر عِلم إلى الحوكمة باعتبارها متطلباً تنظيمياً فحسب، بل أساساً للنمو المنضبط، وحماية مصالح أصحاب المصلحة، وبناء قيمة مستدامة على المدى الطويل.

لمحة عامة

تشكّل الحوكمة ركيزة أساسية لشركة عِلم، لترسيخ دورها كشريك رقمي وطني موثوق، وشركة مساهمة مدرجة تعمل وفق منظومة إشرافية متكاملة. حيث تسهم هذه الممارسات الفاعلة في تعزيز نمو الشركة بصورة منضبطة وشفافة، بالتزامن مع استمرار توسع منصاتها الرقمية واتساع شراكاتها وتنوع خدماتها الحيوية في مختلف مناطق المملكة، بما ينسجم مع تطلعات أصحاب المصلحة ومتطلبات البيئة التنظيمية.

تعتمد الشركة إطاراً موحداً للحوكمة يربط بين إشراف مجلس الإدارة، وإدارة المخاطر المؤسسية، والرقابة على الأمن السيبراني، والالتزام بالمبادئ الأخلاقية، بما يعزز اتخاذ القرارات بمسؤولية ويحافظ على المرونة التشغيلية، ويرسخ نزاهة المنظومة الرقمية للشركة. كما أن آليات التأكيد المستقلة، ووضوح المسؤوليات، وانتظام آليات التقارير الرقابية، تعزز قدرة عِلم على رصد المخاطر مبكراً ومتابعة فاعلية الضوابط واتخاذ قرارات استراتيجية وفق إطار رقابي منضبط. وتسهم هذه الممارسات في ترسيخ ثقة مستدامة مع المستثمرين وحماية العلاقات الاستراتيجية مع العملاء والجهات الحكومية على المدى الطويل.

وواصلت عِلم خلال عام 2025م رفع مستوى النضج في ممارسات الحوكمة، من خلال تطوير عمليات إدارة المخاطر المؤسسية، وتوسيع نطاق حوكمة الأمن السيبراني وخصوصية البيانات، وتعزيز الرقابة على المخاطر الناشئة المرتبطة بتوظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي وسلاسل الإمداد الرقمية للجهات الخارجية. كما عززت الشركة ثقافة الوعي بالمخاطر في مختلف قطاعاتها، مع الحفاظ على التوافق الكامل مع الأطر التنظيمية الوطنية والمعايير الدولية.

وتمكّن منظومة عِلم المتكاملة من تحقيق توازن دقيق بين الابتكار والمساءلة، بما يضمن أن تستند جهود التحول الرقمي إلى ضوابط رقابية واضحة وأسس أخلاقية راسخة وممارسات فعّالة لإدارة المخاطر.

أبرز إنجازات العام 2025م

واصلت عِلم خلال عام 2025م تطوير هيكل الحوكمة بما يدعم النمو المسؤول، ويعزز المرونة التشغيلية، ويحافظ على الالتزام بالمتطلبات التنظيمية. وشملت أبرز التطورات اعتماد إطار حوكمة الشركات التابعة، وتوسيع ممارسات إدارة المخاطر المؤسسية، وتعزيز الرقابة على المخاطر الناشئة المرتبطة بتوظيف الذكاء الاصطناعي، إضافة إلى مواصلة تطبيق المعايير الأخلاقية في مختلف قطاعات الشركة.

اعتماد **إطار حوكمة الشركات التابعة** بما يعزز التكامل بين كيانات المجموعة

الحفاظ على **سجلٍ خالٍ** من أي هجمات سيبرانية فعلية

التطوير المستمر لإطار إدارة المخاطر المؤسسية بما يتوافق مع معيار **ISO 31000**

تعزيز جاهزية استمرارية الأعمال بدعم من شهادة الآيزو **ISO 22301**

مواصلة تطبيق **سياسات السلوك الأخلاقي وآليات الإبلاغ عن المخالفات**

الحفاظ على **سجلٍ خالٍ** من الغرامات والجزاءات التنظيمية، مما يعكس فاعلية ضوابط الحوكمة الداخلية



الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة

لا تنظر عِلم إلى الحوكمة باعتبارها متطلباً تنظيمياً فحسب، بل أساساً للنمو المنضبط، وحماية مصالح أصحاب المصلحة، وبناء قيمة مستدامة على المدى الطويل. وبصفتها شركة مساهمة مدرجة، تعمل عِلم وفق إطار مؤسسي متكامل للحوكمة ينسجم مع لوائح هيئة السوق المالية والمتطلبات التنظيمية ذات العلاقة.

هيكل الحوكمة

GRI 2-9

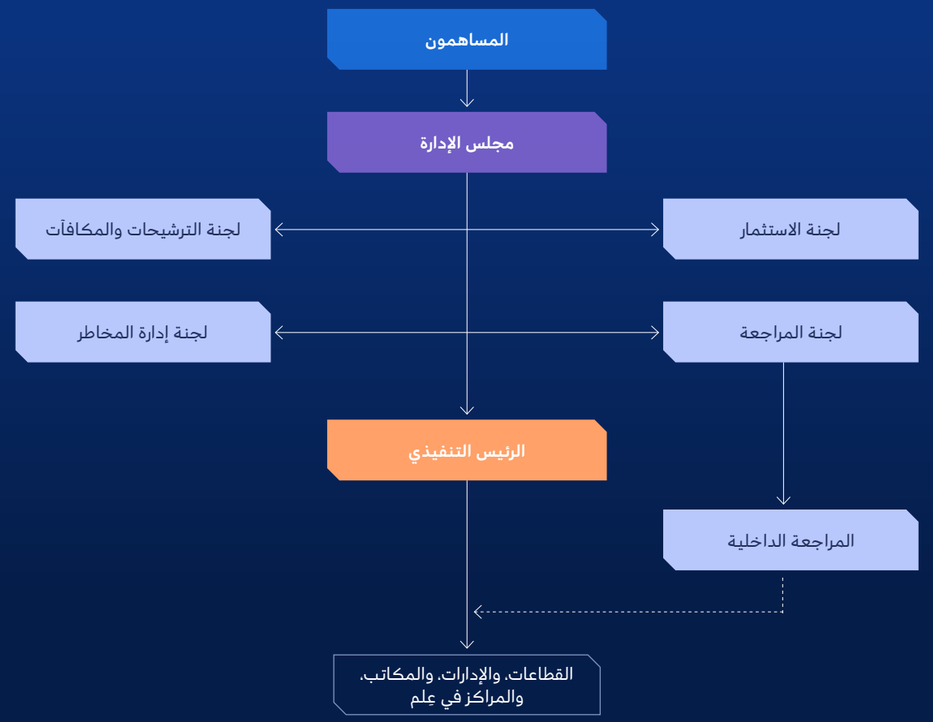
يستهدف إطار الحوكمة في عِلم تعزيز الرقابة الفاعلة على الاستراتيجية ومؤشرات الأداء وإدارة المخاطر والالتزام في مختلف قطاعات الشركة. ويقود مجلس الإدارة هذه الرقابة من خلال توجيه الاستراتيجية العامة، والإشراف على أداء الإدارة التنفيذية، بما يضمن إدارة أعمال الشركة وفق المتطلبات التنظيمية ومبادئ الحوكمة.

عززت عِلم منظومة الرقابة والحوكمة من خلال تشكيل أربع لجان منبثقة عن مجلس الإدارة، وفق ما ورد في نشرة الإصدار وما يتفق مع لائحة حوكمة الشركات الصادرة عن هيئة السوق المالية. حيث تتولى هذه اللجان الإشراف على محاور رئيسية ترتبط بالحوكمة وكفاءة الأداء التشغيلي، بما يدعم وضوح المسؤوليات، وكفاءة الرقابة، وسلامة اتخاذ القرار:

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

للاطلاع على المعلومات التفصيلية عن أعضاء اللجان والمهام الموكلة إليهم والاجتماعات المنعقدة خلال العام، يرجى الرجوع إلى الصفحات 117-122 من التقرير السنوي لعام 2025م.

الهيكل التنظيمي لشركة عِلم



مجلس الإدارة

GRI 2-9, 2-10, 2-13

يتولى مجلس إدارة عِلم مسؤولية توجيه المسار الاستراتيجي للشركة وتعزيز فاعلية الحوكمة في مختلف قطاعاتها. وتنتخب الجمعية العامة للمساهمين أعضاء المجلس بناءً على كفاءاتهم المهنية، وخبراتهم القيادية، وقدرتهم على دعم الأولويات الاستراتيجية للشركة والمساهمة في تحقيقها.

ويجمع المجلس خبرات متنوعة في مجالات رئيسية تشمل التحول الرقمي، والإدارة المالية، والحوكمة، والرقابة على المخاطر، والتعامل مع القطاع العام، حيث يسهم هذا التنوع في دعم اتخاذ قرارات مدروسة، وتعزيز كفاءة الإشراف على بيئة الخدمات الرقمية وما يرتبط بها من متطلبات تشغيلية وتنظيمية متسارعة.

وتشمل مسؤوليات مجلس الإدارة ما يلي على سبيل المثال لا الحصر:

التخطيط الاستراتيجي: وضع الخطط والسياسات والاستراتيجيات والأهداف، والإشراف على تنفيذها بشكل دوري، وضمان توافر الموارد البشرية والمالية اللازمة لتنفيذها.

الرقابة المالية وإدارة العمليات: تحديد الهيكل الرأسمالي الأمثل، وتطبيق الضوابط الداخلية، والإشراف على إدارة الأصول المالية، والتدفقات النقدية والائتمانية للشركة.

الإفصاح والشفافية: إعداد القوائم المالية واعتمادها، وضمان دقة المعلومات الجوهرية المقدمة إلى المساهمين.

الحوكمة والالتزام: اعتماد معايير العضوية، وتنظيم العلاقة مع أصحاب المصلحة، وضمان الالتزام بلوائح وأنظمة هيئة السوق المالية.

تعارض المصالح: إبلاغ الجمعية العامة بأي مصلحة مباشرة أو غير مباشرة لأي عضو من أعضاء المجلس في العقود أو الأعمال المرتبطة بالشركة.

الجمعية العامة: رفع التوصيات اللازمة إلى الجمعية العامة العادية وغير العادية.

إدارة اللجان: تشكيل لجان المجلس وتحديد صلاحياتها وتوضيح مهام أعضائها ومدد عملهم، إضافة إلى متابعة أدائها وتقييمه بصورة مستمرة.

سياسة المكافآت: اعتماد سياسات المكافآت لمنسوبي الشركة، بما يشمل المكافآت الثابتة والمكافآت المرتبطة بالأداء وبرامج الحوافز القائمة على الأسهم.

القيم والمعايير: ترسيخ المعايير المهنية التي تنظم بيئة العمل في الشركة.

وتدعم عِلم فاعلية مجلس الإدارة عبر تطبيق ممارسات حوكمة تشمل التقييمات الدورية، والبرامج التدريبية للأعضاء، وبرامج التطوير المهني المستمر، بما يعزز إلمام أعضاء المجلس بالمستجدات التنظيمية وأحدث الممارسات المرتبطة بالحوكمة والإشراف المؤسسي.

تشكيل مجلس الإدارة

GRI 2-11, 2-12

يتكوّن مجلس الإدارة خلال عام 2025م من تسعة أعضاء، منهم ستة أعضاء غير تنفيذيين وثلاثة أعضاء مستقلين، بما يعزز الرقابة الموضوعية ويدعم سلامة اتخاذ القرار وفق أفضل ممارسات الحوكمة الرشيدة. كما جاء تشكيل المجلس بواقع ثمانية أعضاء من الذكور وعضوة واحدة من الإناث، مما يعكس شمولية التمثيل ضمن إطار الحوكمة المؤسسية للشركة. ويؤكد هذا التشكيل وضوح الفصل بين المسؤوليات التنفيذية والأدوار الرقابية، بما يدعم المساءلة ويرسخ الشفافية في مختلف أعمال المجلس.

الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة تتمة

عضوية مجلس الإدارة

	2025م	2024م	2023م
أعضاء مجلس الإدارة	**9**	9	9
الأعضاء التنفيذيون	**0**	0	0
الأعضاء غير التنفيذيين	**6**	6	6
الأعضاء المستقلون	**3**	3	3
أعضاء مجلس الإدارة من الذكور	**8**	8	8
أعضاء مجلس الإدارة من الإناث	**1**	1	1

يعتمد مجلس الإدارة هيكلاً تنظيمياً يعزز وضوح المسؤوليات وفاعلية الإشراف، إذ يختار المجلس من بين أعضائه رئيساً ونائباً للرئيس وفق مهام محددة بوضوح في النظام الأساس للشركة واللوائح التنظيمية ذات الصلة. ولا يمارس رئيس المجلس أي مهام تنفيذية، بما يضمن الفصل الكامل بين الإدارة التنفيذية والإشراف الرقابي. وتبلغ دورة المجلس أربع سنوات قابلة للتجديد، بما يشمل مدة تعيين رئيس المجلس ونائبه وأمين السر.

كما تلتزم علم بسياسة ومعايير العضوية التي تشترط وجود عضوين مستقلين على الأقل أو ما يعادل ثلث أعضاء المجلس، أيهما أكبر، فيما تتكون أغلبية المجلس من أعضاء غير تنفيذيين.

وتواصل علم ترسيخ بيئة قيادية شاملة تدعم تنوع الخبرات والكفاءات. وعلى الرغم من أن تعيين أعضاء المجلس يخضع لتصويت المساهمين، إلا أن التشكيل الحالي للمجلس، الذي يتضمن تمثيلاً نسائياً، يعكس تقدير المساهمين لأهمية تنوع الخبرات ودوره في دعم الرؤية الوطنية للقيادة الشاملة، بما ينسجم مع التوجه الاستراتيجي للشركة.



وبدأت الدورة الحالية لمجلس الإدارة بتاريخ 25 نوفمبر 2024م.



أ. رائد بن عبدالله بن أحمد

رئيس مجلس الإدارة - غير تنفيذي



أ. رائد بن عبدالله إسماعيل

نائب رئيس مجلس الإدارة - غير تنفيذي



معالي د. عصام بن عبدالله الوقيت

عضو مجلس الإدارة - غير تنفيذي



معالي أ. الشيهانة بنت صالح العزاز

عضو مجلس الإدارة - غير تنفيذي



معالي م. ثامر بن محمد الحربي

عضو مجلس الإدارة - غير تنفيذي



أ. عبدالله بن سعد السالم

عضو مجلس الإدارة - غير تنفيذي



د. خالد بن عبدالعزيز الغنيم

عضو مجلس الإدارة - مستقل



أ. عبدالرحمن بن محمد العودان

عضو مجلس الإدارة - مستقل



أ. فارس بن إبراهيم الراشد الحميد

عضو مجلس الإدارة - مستقل

- رئيس اللجنة
- لجنة الترشيحات والمكافآت
- لجنة إدارة المخاطر
- لجنة المراجعة
- لجنة الاستثمار

وللاطلاع على معلومات تفصيلية حول أعضاء مجلس الإدارة، يرجى الرجوع إلى الصفحات 109-114 من التقرير السنوي لعام 2025م.

الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة تتمة

معايير اختيار أعضاء مجلس الإدارة

تنتخب الجمعية العامة للمساهمين أعضاء مجلس الإدارة لدورة مدتها أربع سنوات وفقاً للنظام الأساسي للشركة. ويحق للمساهمين ترشيح أنفسهم أو غيرهم لعضوية المجلس، بما يتوافق مع اشتراطات الأهلية المحددة في سياسة ومعايير العضوية المعتمدة لدى الشركة، والتي تسهم في تشكيل مجلس إدارة يتمتع بالكفاءة والنزاهة والالتزام، ويملك الخبرات اللازمة لدعم أولويات عِلم في الحوكمة والاستدامة وخلق القيمة طويل الأجل.

يجب أن يتمتع عضو مجلس الإدارة بالكفاءة المهنية، والخبرة، والمعرفة، والمهارة، والاستقلالية اللازمة، إضافة إلى حصوله على مؤهلات أكاديمية لا تقل عن درجة البكالوريوس، بما يمكنه من أداء مهامه بكفاءة والمساهمة بفاعلية في إدارة الشركة وحماية مصالحها ودعم استمرارية نموها.

ألا يكون عضو مجلس الإدارة قد عُزل أو أُعفى سابقاً من عضوية مجلس إدارة شركة مساهمة أو من إدارة أي جهة بسبب الإهمال، أو سوء الإدارة، أو عدم الانتظام في حضور اجتماعات المجلس أو لجانه.

ألا يكون عضو مجلس الإدارة عضواً في مجالس إدارات شركات مساهمة مدرجة بما يتجاوز العدد المسموح به وفقاً للوائح ذات الصلة.

يشترط في الأعضاء المستقلين الحفاظ على استقلاليتهم التامة في مناصبهم وقراراتهم، وألا يكونوا خاضعين لأي مؤثرات تحد من استقلاليتهم، وذلك وفق ما نصت عليه لوائح الحوكمة الصادرة عن هيئة السوق المالية.

أن يتمتع عضو مجلس الإدارة بصحة جيدة وألا تكون لديه أي حالة صحية قد تعيق قدرته على أداء مهامه ومسؤولياته.

ألا يكون عضو مجلس الإدارة قد سبق وحُكِم عليه في قضايا تتعلق بالشرف أو الأمانة.

ألا يكون عضو مجلس الإدارة موظفاً في شركة منافسة أو مشاركاً في أي نشاط يتعارض مع مصالح الشركة.

صلاحيات مجلس الإدارة ودوره الرقابي

يمارس مجلس الإدارة صلاحياته في الإشراف على إدارة الشركة وتوجيه أعمالها وشؤونها، واعتماد الأنشطة والصفقات الداعمة لمستهدفاتها الاستراتيجية، وذلك وفقاً لأحكام النظام الأساسي للشركة وضمن التوجيهات الصادرة عن الجمعية العامة العادية. وتُستثنى من هذه الصلاحيات الاختصاصات المكفولة حصراً للجمعية العامة بموجب نظام الشركات أو النظام الأساسي للشركة.

كما يحق للمجلس تفويض عضو أو أكثر من أعضائه أو أي جهة خارجية لتنفيذ مهام محددة ضمن نطاق اختصاصه، وفق ما تقتضيه مصلحة العمل، وذلك ما لم تصدر الجمعية العامة العادية أي قيود محددة في هذا الشأن.

وتعتمد عِلم على لائحة عمل مجلس إدارة شركة عِلم لتنظيم آلية عمله، ويحدد مسؤولياته وصلاحياته وإجراءاته التنفيذية، بما يضمن الالتزام الكامل بالأنظمة المعمول بها والسياسات الداخلية المعتمدة.

إطار حوكمة الشركات التابعة

عززت عِلم خلال عام 2025م مستوى التكامل في حوكمة شركاتها التابعة، من خلال اعتماد إطار لحوكمة هذه الشركات، ويركز الإطار على توضيح أدوار الحوكمة، وتعزيز آليات إعداد وتقديم التقارير، وضمان التوافق الاستراتيجي بين عِلم وكيانات المجموعة. وتحرص الشركة على تنظيم حقوق وضوابط الحوكمة وآليات الرقابة والتمثيل في مجالس إدارات الشركات التابعة بصورة تحقق التوازن بين المساءلة والمرونة التشغيلية، ويحافظ على الاتساق الاستراتيجي على مستوى المجموعة.



اجتماعات الجمعية العامة

الدعوة

تُعقد الجمعيات العامة العادية وغير العادية بدعوة من مجلس الإدارة وفقاً للنظام الأساسي لشركة عِلم، ونظام الشركات واللوائح التنظيمية الصادرة عن وزارة التجارة والجهات المختصة الأخرى بهذا الشأن. ويلتزم المجلس بدعوة الجمعية العامة العادية للانعقاد خلال 30 يوماً عند طلب مراجع الحسابات أو لجنة المراجعة أو عدد من المساهمين يمثلون ما لا يقل عن 10% من أسهم الشركة التي لها حق التصويت. ويجوز لمراجع الحسابات دعوة الجمعية العامة العادية للانعقاد إذا لم يقم المجلس بذلك.

الحضور

يحق لجميع المساهمين حضور اجتماعات الجمعية العامة. ويجوز لأي مساهم أن يُوكّل عنه شخصاً آخر من غير أعضاء مجلس الإدارة، وذلك وفقاً لما تقضي به الأنظمة واللوائح السارية.

التصويت

وفقاً لدليل المساهمين في عِلم، يحق لكل مساهم التصويت على قرارات الجمعية العامة. ويُطبق التصويت التراكمي عند انتخاب أعضاء مجلس الإدارة.

النقاشات وجدول الأعمال

لكل مساهم حق مناقشة الموضوعات في جدول الأعمال وتوجيه الأسئلة في شأنها إلى أعضاء مجلس الإدارة ومراجع الحسابات. كما يحق للمساهمين الذين يمتلكون ما لا يقل عن 10% من الأسهم التي لها حق التصويت اقتراح بنود إضافية لإدراجها في جدول الأعمال.

وللاطلاع على معلومات تفصيلية حول إجراءات الجمعية العامة في عِلم، يرجى الرجوع إلى النظام الأساسي للشركة.

الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة تتمة

أسهم الشركة

تُصنف أسهم عِلم كأسهم عادية، مما يمنح كل سهم مالكه صوتاً واحداً في اجتماعات الجمعية العامة. ويمتلك صندوق الاستثمارات العامة 67% من هذه الأسهم التي لها حق التصويت.

تدريب وتقييم المجلس ولجانه

GRI 2-17, 2-18

تُنظّم عِلم برامج توجيهية شاملة لأعضاء مجلس الإدارة الجدد، بهدف تعريفهم باستراتيجية الشركة ونموذج أعمالها وعملياتها المالية والتشغيلية، إضافةً إلى حقوق أعضاء المجلس وأدوارهم ومسؤولياتهم الرقابية. وخلال عام 2025م، شارك جميع أعضاء المجلس في جلسة تدريبية مكثفة لمدة ثلاث ساعات، قدمها خبير خارجي متخصص في الاستراتيجية والحوكمة. وركزت على تعزيز المواءمة والفهم المشترك بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.

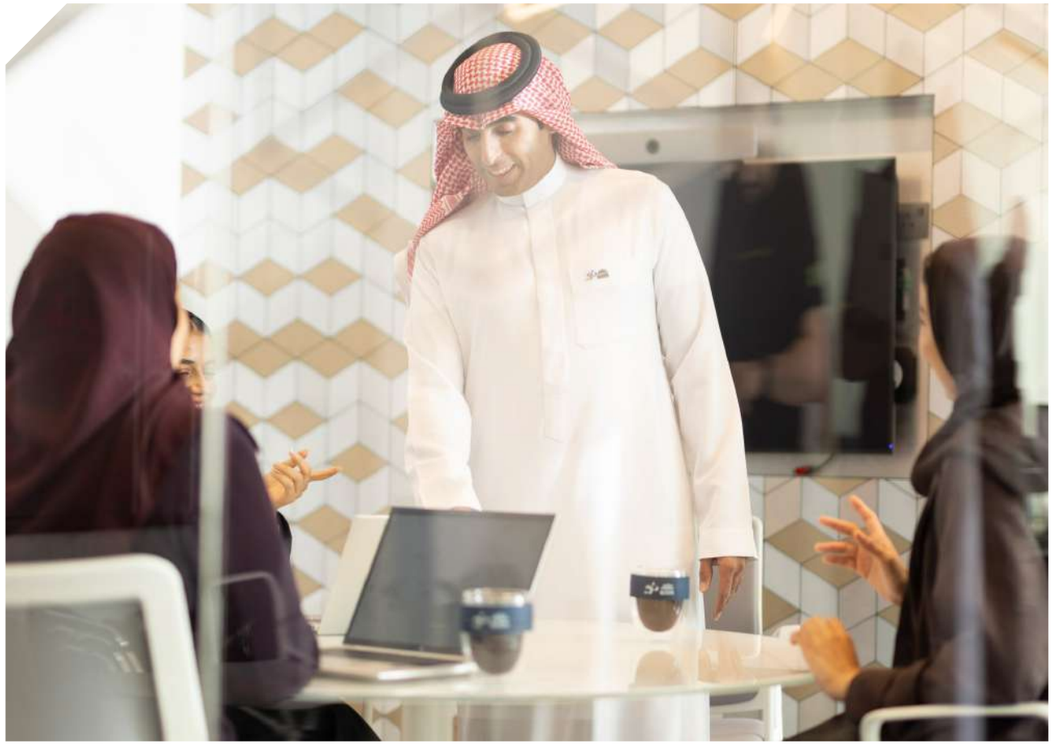
ونفّذت الشركة تقييماً داخلياً شاملاً لأداء مجلس الإدارة ولجانه عن السنة المالية 2024م. وقررت لجنة الترشيحات والمكافآت إجراء تقييم خارجي شامل عن السنة المالية 2025م، بهدف قياس كفاءة الأداء وتحديد مجالات التميز ورصد فرص التحسين، بما يدعم تطوير أداء المجلس ولجانه خلال المرحلة المقبلة.

حوكمة الاستدامة

تمثل الرقابة على الاستدامة جزءاً أصيلاً من هيكل الحوكمة في عِلم. إذ تتولى إدارة علاقات المستثمرين إعداد تقرير الاستدامة السنوي بالتنسيق مع مختلف القطاعات، ومشاركته مع الإدارة التنفيذية، قبل رفعه إلى مجلس الإدارة لمراجعته واعتماده، بما يضمن توافق أولويات الاستدامة مع التوجهات الاستراتيجية للشركة.

وفي إطار التزامها المستمر بتعزيز ممارسات الاستدامة، وجّه مجلس الإدارة خلال عام 2025م بالبدء في إعداد استراتيجية شاملة للاستدامة، تعمل الشركة حالياً على تطويرها بالتنسيق مع الجهات المعنية، تمهيداً لاستكمال الموافقات الداخلية اللازمة، ومن ثم رفعها إلى مجلس الإدارة لاعتمادها.

وتواصل عِلم دراسة الفرص المرتبطة بتعزيز دمج الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن منظومتها التشغيلية، في ظل تنامي الاهتمام المؤسسي بموضوعات الاستدامة، وارتفاع مستوى الالتزام بها على مستوى الشركة.



القيم الأخلاقية والسلوك المهني والانضباط التنظيمي

GRI 2-23, 2-24

تحرص عِلم على ترسيخ ثقافة أخلاقية متينة تستند إلى سياسات واضحة، وتطبيق إجراءات حوكمة مُحكمة، وبرامج مستمرة لتوعية الموظفين. كما تطبق الشركة نهجاً منضبطاً لا يتسامح مع أي شكل من أشكال الرشوة أو الاحتيال أو التجاوزات المهنية، بما يعزز النزاهة والمساءلة في مختلف العمليات التشغيلية.

وتنظم سياسة السلوك المهني والقيم الأخلاقية المعايير التي تلتزم بها عِلم، إذ تحدد السلوكيات المتوقعة والمعايير المهنية لجميع الموظفين. كما تقدم السياسة إرشادات واضحة بشأن اتخاذ القرارات الأخلاقية، وإدارة تعارض المصالح، وتطبيق ضوابط مكافحة الفساد والالتزام الكامل بالأنظمة واللوائح المعمول بها.

%100

وقّع جميع الموظفين إقراراً رسمياً لتأكيد التزامهم بسياسة السلوك المهني والقيم الأخلاقية عند انضمامهم إلى الشركة، كما تطبق عِلم آلية سنوية لتجديد الإقرار بهدف الحفاظ على استمرارية الالتزام بالمعايير الأخلاقية المعتمدة.

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

GRI 2-25, 2-26, 2-27

تعتمد شركة عِلم سياسة متكاملة للإبلاغ عن المخالفات، تهدف إلى تمكين جميع أصحاب المصلحة من الإبلاغ عن أي سلوك أو ممارسة يُشتبه في مخالفتها للأنظمة أو اللوائح أو سياسات الشركة أو مدونة السلوك المهني والقيم الأخلاقية، وتوفر السياسة قنوات إبلاغ آمنة وسرية، مع إتاحة خيار الإبلاغ دون الإفصاح عن هوية المبلّغ، بما يضمن حماية المبلغين ويعزز ثقافة النزاهة والشفافية والمساءلة.

أداء الحوكمة

	2025م
إجمالي أعضاء مجلس الإدارة الذين أُبلغوا بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد المعتمدة في الشركة	9
إجمالي عدد الجزاءات غير المالية	0
إجمالي قيمة الغرامات والتسويات القانونية والتنظيمية	0
نسبة الغرامات والتسويات القانونية والتنظيمية الناتجة عن إجراءات الإبلاغ عن المخالفات	0

وتشجع الشركة جميع الموظفين والمتعاقدين والأطراف ذات العلاقة على الإبلاغ، بحسن نية، عن أي مخالفات أو ممارسات غير نظامية، بما في ذلك حالات الاحتيال، والفساد، وإساءة استخدام الأصول، وتعارض المصالح، ومخالفات الأنظمة والسياسات، كما تشمل المخالفات القابلة للإبلاغ السلوكيات غير المهنية في بيئة العمل، مثل التنمر، والتمييز، والتحرش، أو أي ممارسات قد تؤثر سلبًا في بيئة العمل أو مصالح الشركة.

وتُدار البلاغات وفق إجراءات حوكمة معتمدة تضمن السرية والحياد والاستقلالية في التعامل معها، حيث يتم تقييم البلاغات والتحقق منها واتخاذ الإجراءات المناسبة بحسب طبيعتها، مع الحفاظ على سرية هوية المبلغين وحمايتهم.

كما تخضع البلاغات الجوهرية وآلية معالجتها لإشراف لجنة المراجعة، ويقدّم قطاع المراجعة الداخلية تقارير دورية حول نتائج معالجة البلاغات والمؤشرات ذات العلاقة، بما يدعم الرقابة المؤسسية والتحسين المستمر لمنظومة النزاهة والامتثال.

وتوفر الشركة عدة قنوات للإبلاغ، بما يضمن سهولة الوصول إليها وسرية استخدامها، وتشمل:

- بوابة إلكترونية للإبلاغ عن المخالفات متاحة داخليًا وخارجيًا، تُدار بشكل مستقل من قبل قطاع المراجعة الداخلية، وتتيح للمبلغين متابعة حالة بلاغاتهم وطرح الاستفسارات المتعلقة ببيئة الرقابة وثقافة الحوكمة في الشركة.
- البريد الإلكتروني المخصص للإبلاغ عن المخالفات.
- التواصل المباشر عبر الهاتف مع رئيس قطاع المراجعة الداخلية.
- القنوات الأخرى المعتمدة وفق سياسة الإبلاغ عن المخالفات.

وخلال عام 2025م، نفذت شركة عِلم العديد من الجلسات التوعوية للموظفين والمتعاقدين والمتدربين، بهدف تعزيز الوعي بآليات الإبلاغ عن المخالفات، وحماية المبلغين، وترسيخ ثقافة النزاهة والامتثال.

الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة تتمة

يعكس خلو سجل الشركة من أي غرامات قانونية أو تنظيمية خلال العام الماضي فاعلية أنظمة الحوكمة والالتزام المعتمدة في علم. كما يسهم التواصل المستمر مع الجهات الرقابية والتعريف المنظم بسياسات مكافحة الفساد في تعزيز فهم المعايير الأخلاقية على مستوى القيادات في الشركة. وتؤكد هذه النتائج كفاءة منظومة الحوكمة الداخلية، وقدرتها على رصد المخالفات، والحد من التجاوزات، وضمان الالتزام الكامل بالمتطلبات النظامية.

السياسات الرئيسية

GRI 2-23, 2-24

تعتمد علم على منظومة متكاملة من سياسات الحوكمة التي ترسخ الشفافية، وتعزز مستويات المساءلة، وتدعم الممارسات المسؤولة في مختلف أعمال الشركة. وتنظم هذه السياسات أطر الموضوعات الجوهرية المرتبطة بالحوكمة، وتخضع للمراجعة والتحديث بصورة دورية بما يواكب المتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات العالمية، ويضمن تطبيقها بصورة موحّدة وفعّالة.

سياسة علاقات أصحاب المصالح

تحدد أسس وآليات التواصل مع أصحاب المصلحة، بما يشمل إتاحة المعلومات ذات الصلة، واستقبال ومعالجة الشكاوى والتظلمات، وحماية سرية البيانات، وذلك عبر قنوات تواصل مخصصة وإشراف مباشر من مجلس الإدارة.

سياسة الإفصاح والشفافية

تنظم عمليات الإفصاح بدقة وفي الوقت المناسب عن المعلومات عبر السوق المالية السعودية (تداول) والقنوات المعتمدة الأخرى، بما يضمن تزويد أصحاب المصلحة بمعلومات واضحة وشاملة وغير مضللة، مع الحفاظ على سرية البيانات الجوهرية الخاصة بالشركة.

سياسة تعارض المصالح والمعاملات مع الأطراف ذوي العلاقة

تحدد الضوابط والإجراءات التي تنظم التعامل مع حالات تعارض المصالح الفعلية أو المحتملة وآليات تقييمها والإفصاح عنها، بما يضمن تنفيذ المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة بشفافية ووفق المتطلبات التنظيمية المعتمدة.

سياسة المسؤولية الاجتماعية

تُوجّه جهود الشركة على تحقيق أثر اجتماعي إيجابي ومستدام من خلال برامج ومبادرات منظمة تنسجم مع أولويات التنمية المستدامة، وتدعم التوازن بين أهداف الأعمال والاحتياجات المجتمعية المختلفة.

سياسة مكافآت أعضاء مجلس الإدارة وأعضاء اللجان المنبثقة عنه والإدارة التنفيذية

تنظم مكافآت أعضاء مجلس الإدارة ولجانه والإدارة التنفيذية، بما يضمن عدالة المكافآت وارتباطها بالأداء، وتوافقها مع المتطلبات التنظيمية والأهداف الاستراتيجية للشركة.

المراجعة الداخلية

يؤدي قطاع المراجعة الداخلية في شركة علم دورًا محوريًا في دعم منظومة الحوكمة وتعزيز الثقة المؤسسية، من خلال تقديم خدمات تأكيد واستشارات مستقلة وموضوعية تهدف إلى تقييم وتحسين فاعلية عمليات الحوكمة وإدارة المخاطر والرقابة الداخلية، بما يسهم في تحقيق أهداف الشركة ودعم استدامة أعمالها، وذلك وفقًا للمعايير العالمية للمراجعة الداخلية الصادرة عن المعهد الدولي للمراجعين الداخليين (IIA).

ويغطي نطاق أعمال المراجعة مختلف الأنشطة والعمليات الجوهرية، بما يشمل تقييم كفاية وفاعلية الضوابط الداخلية، وعمليات إدارة المخاطر، والالتزام بالأنظمة واللوائح والسياسات الداخلية، وضوابط الأمن السيبراني وأمن المعلومات، واستمرارية الأعمال، إضافة إلى تقديم التأكيد المستقل على الضوابط المرتبطة بالموضوعات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) ضمن نطاق أعمال المراجعة المعتمد.

كما يواكب القطاع تطور أعمال الشركة من خلال تضمين مراجعات متخصصة للمجالات التقنية والمخاطر الناشئة، بما في ذلك الأمن السيبراني، وحوكمة البيانات، واستخدامات الذكاء الاصطناعي، وفق منهجية مراجعة مبنية على المخاطر.

وخلال عام 2025، عزز القطاع هذا النطاق من خلال دمج المخاطر الناشئة المرتبطة بالاستدامة، والقضايا المتعلقة بالمناخ، وإجراءات العناية المهنية اللازمة في سلاسل الإمداد ضمن أعمال المراجعة. كما يقوم بصورة دورية بتقييم مدى معالجة المخاطر المرتبطة بعوامل (ESG) ضمن إطار إدارة المخاطر المؤسسية، مع رفع التقارير الدورية إلى مجلس الإدارة بشأن أبرز الملاحظات ذات الصلة.

وانطلاقًا من مواكبة تطور أعمال الشركة، ينفّذ قطاع المراجعة الداخلية مراجعات متخصصة تغطي العمليات المعتمدة على التقنية والمخاطر الناشئة، بما في ذلك الأمن السيبراني، وحوكمة البيانات، والذكاء الاصطناعي، وذلك وفق منهجية مراجعة قائمة على المخاطر، بما يسهم في تقديم خدمات تأكيد ذات قيمة مضافة وفي الوقت المناسب. ولتعزيز جودة أعمال المراجعة واتساقها، طوّر القطاع مجموعة متكاملة من السياسات والأطر التنظيمية، تشمل سياسة ضمان وتحسين الجودة، وإجراءات المراجعة المستمرة، وآليات التصعيد، وإرشادات اختيار العينات، مع توثيق جميع أعمال وإجراءات الاختبارات وحفظها إلكترونيًا ضمن نظام إدارة أعمال المراجعة.

كما يرفع القطاع نتائج مهام المراجعة إلى لجنة المراجعة، ويتابع تنفيذ الإجراءات التصحيحية المتفق عليها مع الإدارات المعنية، بما يعزز المساءلة، ويدعم التحسين المستمر، ويرفع كفاءة العمليات، ويعزز فعالية منظومة الرقابة الداخلية في الشركة.

وإلى جانب دوره في تقديم خدمات التأكيد، يساهم القطاع في تعزيز ثقافة الحوكمة والنزاهة والالتزام داخل الشركة، من خلال تنفيذ برامج توعوية وتقديم الإرشاد بشأن السلوك المهني وآليات الإبلاغ عن المخالفات، بالتنسيق مع الإدارات ذات العلاقة، وبما لا يؤثر على استقلاليته وموضوعيته.

إدارة المخاطر

GRI 2-27

SASB TC-SI-550a.1

تتعامل علم مع إدارة المخاطر باعتبارها مسؤولية مشتركة تمتد عبر مختلف مستويات العمل، بما يعكس التزام الشركة بتطبيق ممارسات رقابية منضبطة ومعايير حوكمة راسخة. ويؤدي مجلس الإدارة دوراً محورياً في ترسيخ هذا النهج، من خلال تحديد التوجه العام ومراجعة ممارسات الحوكمة واعتمادها بما يتوافق مع الاستراتيجية الشاملة للشركة. إضافةً إلى إقرار سياسة إدارة المخاطر، وتشكل لجنة المخاطر المنبثقة عن المجلس ركيزة أساسية في منظومة الحوكمة، إذ تتولى الإشراف على الإطار العام لإدارة المخاطر ومتابعة تطبيقه، بما يضمن مواءمته المستمرة مع الأهداف الاستراتيجية للشركة.

كما تتابع اللجنة كفاءة منظومة إدارة المخاطر وفاعليتها، وتقييم مستوى الالتزام بأفضل الممارسات والمعايير المعتمدة. كما تشمل مسؤولياتها مراجعة المخاطر على المستوى المؤسسي بصورة دورية، وتقييم حدود تقبل المخاطر، استناداً إلى نتائج التقييمات الشاملة التي تنفذها إدارة المخاطر المستقلة في علم. ويسهم هذا النهج الرقابي في تعزيز قدرة الشركة على توقّع التهديدات المحتملة في مرحلة مبكرة، واتخاذ القرارات المناسبة في التوقيت الملائم، بما يحمي مصالح أصحاب المصلحة، ويحافظ على متانة أصولها التشغيلية والاستراتيجية.

وتتوافق ممارسات إدارة المخاطر في علم مع نموذج خطوط الدفاع الثلاثة الذي طوره معهد المدققين الداخليين والمعترف به عالمياً على نطاق واسع. وتعمل إدارة المخاطر ضمن هذا النموذج كجهة رقابية مستقلة ضمن خط الدفاع الثاني، وباستقلالية تامة عن وحدات وقطاعات الأعمال، بما يعزز موضوعية الرقابة ودقة التقييم عبر مختلف أنشطة الشركة. وتواصل إدارة المخاطر دعم التحسين المستمر وترسيخ ثقافة الانضباط والوعي بالمخاطر في جميع أقسام الشركة، من خلال عمليات تقييم دورية تُنفذ وفق السياسات المعتمدة من مجلس الإدارة.

الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة تتمة



وتعتمد علم نهجاً استباقياً لإدارة المخاطر يمتد عبر مختلف عملياتها التشغيلية، بما يمكنها من رصد التحديات المحتملة في مرحلة مبكرة ومعالجة آثارها قبل تفاقمها. ويدعم هذا النهج مرونة الأعمال، ويحافظ على مصالح أصحاب المصلحة، ويعزز قدرة الشركة على مواصلة خلق القيمة على المدى الطويل.

ويستند إطار إدارة المخاطر في علم إلى معيار الآيزو لإدارة المخاطر (ISO 31000:2018) إلى جانب المتطلبات التنظيمية الوطنية ذات الصلة، مثل معايير إدارة المخاطر الصادرة عن وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. ويعتمد الإطار دورة متكاملة تشمل تحديد المخاطر وتقييم آثارها ووضع التدابير المناسبة لها، ثم متابعتها بصورة مستمرة ورفع التقارير الدورية بشأنها، بما يدعم دقة القرارات التشغيلية والاستراتيجية.



كما يستند الإطار إلى سياسات معتمدة من مجلس الإدارة توضح مستويات تقبّل المخاطر، وتخضع هذه المستويات للمراجعة الدورية لضمان مواءمتها مع الأهداف الاستراتيجية للشركة ومتطلبات أعمالها التشغيلية، بما يعزز كفاءة اتخاذ القرار ويرفع جاهزية الشركة للتعامل مع المتغيرات المحتملة عبر مختلف الإدارات والقطاعات بالشركة.

ويشمل إطار إدارة المخاطر في علم الفئات التالية:

المخاطر المرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

تدمج علم المخاطر المرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن إطارها الشامل لإدارة المخاطر المؤسسية، إدراكاً لأثر هذه المخاطر على استدامة الأعمال والالتزام بالمتطلبات التنظيمية وتوقعات أصحاب المصلحة.

وتحدد الشركة هذه المخاطر وتقيم آثارها وتتابع مؤشراتها وفق عمليات إدارة المخاطر المعتمدة، كما تدمج مستويات محددة لها ضمن مؤشرات تقبّل المخاطر ومعايير التقييم المؤسسية، بما يضمن التعامل مع المخاطر المرتبطة بالاستدامة ضمن السياق ذاته الذي تُدار من خلاله المخاطر الاستراتيجية والتشغيلية والمالية.

وتعتمد علم آليات منظمة لتقييم المخاطر البيئية والاجتماعية، تشمل المراجعات التشغيلية ومخرجات التواصل مع أصحاب المصلحة، بما يمكّنها من رصد المخاطر الناشئة المرتبطة باستهلاك الموارد، وبيئة العمل، والمتطلبات التنظيمية، والتوقعات الاجتماعية المتغيرة.

وتنسجم استراتيجيات معالجة هذه المخاطر مع أولويات الاستدامة في الشركة، بما يدعم الاستجابة المبكرة للتحديات المرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، ويعزز مرونة الأعمال واستمراريتها على المدى الطويل.

وتعزيزاً للشفافية، حددت علم أبرز المخاطر ذات الأولوية في هذا المجال، إلى جانب التدابير المعتمدة لمعالجتها، وذلك على النحو التالي:

الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة تتمة

مجال المخاطر	نوع المخاطر	أثر المخاطر	إجراءات المعالجة
الخصوصية وإدارة البيانات	تقنية	الغرامات التنظيمية، وتسرب البيانات، وانتهاكات السرية، والأضرار المرتبطة بالسمعة.	• تطبيق إطار متين للخصوصية يتوافق مع الأنظمة الحكومية للبيانات. • اعتماد سياسات شاملة لحماية البيانات وتصنيفها والاحتفاظ بها والتخلص الآمن منها. • تنفيذ برامج مستمرة للحد من مخاطر الخصوصية وتعزيز الضوابط الرقابية. • الالتزام الكامل بنظام حماية البيانات الشخصية.
الأنظمة والالتزام	تنظيمية	الجزاءات التنظيمية، وتراجع رضا العملاء، وانخفاض القدرة التنافسية، وفقدان الثقة.	• متابعة المتغيرات التنظيمية والمتطلبات المستجدة بصورة مستمرة. • اعتماد أفضل الممارسات في مجالات الذكاء الاصطناعي وحوكمة البيانات والتقنيات المالية. • تخصيص إدارة متخصصة للحوكمة والالتزام تتولى الإشراف والمتابعة. • تعزيز التنسيق مع أصحاب المصلحة داخلياً وخارجياً لضمان الالتزام الكامل بالمتطلبات التنظيمية.
أمن وسلامة الموظفين	بشرية وبيئية	مخاطر السلامة، وإصابات العمل، وحالات الوفاة.	• تخصيص وحدة معنية بالبيئة وسلامة الكوادر البشرية. • تطبيق ضوابط السلامة على المستويات الإدارية والتقنية والتشغيلية. • تنفيذ تجارب إخلاء دورية وبرامج توعوية وإجراءات الصيانة الوقائية. • اعتماد بروتوكولات واضحة للاستجابة لحالات الطوارئ.

مجال المخاطر	نوع المخاطر	أثر المخاطر	إجراءات المعالجة
استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها	بشرية وبيئية	انخفاض معنويات الموظفين، وتأثر بيئة العمل، وانخفاض معدلات الاحتفاظ بالكفاءات، وتأثر سمعة الشركة.	• ترسيخ ثقافة تدعم بيئة العمل ومسارات التعلم والتطوير. • تنفيذ تقييمات دورية لبيئة العمل، وتحليل الفجوات، وإطلاق مبادرات لرفع مستوى المشاركة وارتباط الموظفين بالعمل. • تعزيز القيم المؤسسية المرتبطة بالمرونة والتعاون والابتكار والتميز. • تطبيق برامج مستمرة لتأهيل الكوادر البشرية وإدارة المواهب.
الذكاء الاصطناعي والتقنيات الناشئة	تقنية	مخاطر مرتبطة بتوظيف التقنيات الناشئة.	• توسيع استخدام الحلول المدعومة بالذكاء الاصطناعي، بما يشمل التحليلات المتقدمة والأتمتة الذكية. • تطوير نماذج تقنية خاصة وقدرات رقمية متقدمة. • تطبيق أطر حوكمة للذكاء الاصطناعي، وتقييم حالات الاستخدام بصورة مستمرة. • مواءمة استخدامات الذكاء الاصطناعي مع مستويات تقبل المخاطر، ومتطلبات الأمن السيبراني، والاعتبارات الأخلاقية.
التطور المتسارع للتقنيات	تقنية	تقادم التقنيات، وتراجع جاهزية الأنظمة، والأداء التشغيلي.	• تحديث التقنيات بصورة مستمرة والارتقاء بالبنية التحتية الرقمية. • تنفيذ تقييمات دورية للأنظمة والمنصات بما ينسجم مع استراتيجية الشركة. • إدراج المبادرات التقنية ضمن خارطة الطريق الاستراتيجية. • الحفاظ على بنية تحتية مرنة تشمل مراكز البيانات الرئيسية، ومراكز التعافي من الكوارث.
التنامي المستمر للتهديدات السيبرانية المتقدمة	الأمن السيبراني	الإضرار بسرية البيانات وسلامتها وتوافرها، وتأثر الخدمات والأنظمة والمنتجات.	• تطبيق سياسات وإجراءات وضوابط صارمة للأمن السيبراني. • تنفيذ مراقبة أمنية مستمرة وبرامج استباقية لإدارة التهديدات. • إجراء اختبارات اختراق دورية وتقييمات منتظمة للثغرات الأمنية. • الالتزام بمتطلبات الهيئة الوطنية للأمن السيبراني.

الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة تتمة

مراقبة المخاطر وإعداد التقارير

تعتمد عِلم نهجاً واضحاً لحوكمة تقارير المخاطر، إذ تتولى إدارة المخاطر إعداد تقارير دورية ورفعها إلى الرئيس التنفيذي ولجنة المخاطر ومجلس الإدارة. كما تحتفظ الشركة بسجلات محدّثة للمخاطر وتراجعها بصورة دورية، مع متابعة مؤشرات المخاطر الرئيسية لضمان بقاء مستويات التعرض ضمن الحدود المعتمدة لتقبل المخاطر في الشركة.

وتدعم عِلم عمليات تحديد المخاطر وتقييمها من خلال ورش عمل منظمة ومتابعة مستمرة لبيئتي العمل الداخلية والخارجية، إلى جانب توظيف مؤشرات استباقية ومؤشرات لقياس الأثر الفعلي للمخاطر، بما يسهم في تعزيز كفاءة المراقبة وتسريع رصد المخاطر الناشئة.

كما تنظم الشركة ورش عمل دورية لتقييم المخاطر في مختلف الإدارات، بهدف تعزيز الوعي المؤسسي وترسيخ ثقافة اتخاذ القرارات المبنية على تقييم المخاطر ضمن العمليات التشغيلية اليومية.

قامت عِلم خلال عام 2025م بتحديث مستويات تقبل المخاطر بما ينسجم مع أولوياتها الاستراتيجية، ووسعت نطاق استخدام مؤشرات المخاطر الرئيسية في القطاعات الحيوية، مما عزز جاهزية الشركة لمتابعة المتغيرات التشغيلية والتنظيمية والتقنية بكفاءة أعلى.

وللاطلاع على تفاصيل إضافية حول إدارة المخاطر والحوكمة والرقابة المؤسسية، يُرجى الرجوع إلى الصفحات 58-66 من التقرير السنوي لعام 2025م.

استمرارية الأعمال والمرونة التنظيمية

SASB TC-SI-550a.2

تعتمد عِلم برنامجاً متكاملاً لإدارة استمرارية الأعمال يتوافق مع معيار الآيزو (ISO 22301:2019)، بما يدعم استقرار العمليات ويضمن استمرار تقديم الخدمات بكفاءة عالية. ويلتزم البرنامج بالضوابط الوطنية ذات الصلة، ومنها متطلبات هيئة الحكومة الرقمية والهيئة الوطنية للأمن السيبراني، كما يحدد إطاراً واضحاً للسياسات والمسؤوليات وآليات الحوكمة، بما يعزز جاهزية الشركة للتعامل مع مختلف التحديات التشغيلية وإدارة آثارها بصورة منظمة.

وتشمل المحاور الرئيسية لبرنامج إدارة استمرارية الأعمال ما يلي:

- تنفيذ تحليلات أثر انقطاع الأعمال لتحديد الخدمات/الأنظمة والعمليات الحيوية وترتيب أولويات استعادة العمليات والخدمات.
- تطوير خطط استمرارية الأعمال عبر مختلف القطاعات التشغيلية.
- تعزيز جاهزية التعافي واستعادة العمليات، بما يشمل مراكز البيانات البديلة.
- تطبيق بروتوكولات منظمة لإدارة الأزمات.
- تنفيذ اختبارات دورية وتدريبات محاكاة متكاملة.

نفذت عِلم خلال عام 2025م تحليلات شاملة لأثر انقطاع الأعمال، كما أجرت تقييماً متكاملاً لمخاطر الاستمرارية عبر مختلف قطاعات الشركة، وحدّثت خطط استمرارية الأعمال بما يواكب سيناريوهات المخاطر المستجدة والمتطلبات التشغيلية الناشئة، مما عزز جاهزية الاستجابة ورفع كفاءة التعامل مع المتغيرات التشغيلية.

وتحتفظ الشركة بمنظومة متكاملة من خطط المرونة، تشمل خطط التعافي واستعادة العمليات بعد الأعطال الكبرى في تقنية المعلومات، وخطط إدارة الأزمات وخطط إدارة الحوادث، وتخضع هذه الخطط لاختبارات دورية من خلال تدريبات محاكاة مدروسة ومنظمة. وتستثمر الشركة مخرجات هذه التدريبات والدروس المستفادة من الحوادث الواقعية عبر توثيقها وتحليلها وإدراج نتائجها ضمن برامج التحسين المستمر، بما يعزز قدرة الشركة على الاستجابة ويسرّع زمن التعافي ويضمن استمرارية الخدمة دون انقطاع.

وتدير عِلم نموذجاً متقدماً لإدارة الأزمات يضم فرقاً معنية بالإدارة الاستراتيجية للأزمات وفرقاً تشغيلية لإدارة الحوادث، بما يضمن تنسيق الاستجابة وتحديد مسارات التصعيد وتسريع اتخاذ القرارات المناسبة عند وقوع أي حوادث جسيمة.

وتقيّم الشركة سيناريوهات الأزمات التقنية وغير التقنية، بما يشمل الأمن السيبراني وانقطاعات الأنظمة ومخاطر التغير المناخي والحوادث التشغيلية، كما ترتب أولويات الاستجابة استناداً إلى مصفوفة أثر المخاطر المؤسسية وحدود التصعيد المعتمدة، بما يعزز قدرة الشركة على التعامل مع مختلف الاحتمالات التشغيلية بكفاءة واستمرارية.

ويحظى برنامج إدارة استمرارية الأعمال بإشراف مباشر من خلال التقارير التنفيذية ومتابعة لجان الحوكمة، بما يضمن توافق قدرات عِلم الداعمة لاستمرارية الأعمال مع طبيعة المخاطر التشغيلية التي تواجهها الشركة.

وتدمج الشركة اعتبارات سلسلة الإمداد ضمن إطار استمرارية الأعمال من خلال تقييم درجة الاعتماد على الجهات الخارجية الرئيسية ورصد مواطن الضعف المحتملة التي قد تؤثر في استمرارية العمليات، بما يحافظ على استقرار الخدمات الأساسية واستمرارية تقديمها.

وترفع الشركة تقارير الأداء والتحليلات المرتبطة بمخاطر استمرارية الأعمال بصورة دورية إلى الإدارة التنفيذية ولجان الحوكمة المعنية، وفي مقدمتها لجنة المخاطر، لضمان توافق الأولويات التشغيلية مع توجهات الشركة الاستراتيجية وإطار المخاطر المؤسسية.



الأمن السيبراني وخصوصية البيانات

GRI 418-1

SASB TC-SI-220a.1, TC-SI-230a.1, TC-SI-230a.2

تضع عِلم الأمن السيبراني وخصوصية البيانات ضمن أولوياتها الاستراتيجية، لما لهما من دور مباشر في تعزيز ثقة أصحاب المصلحة، وحماية البنية الرقمية، وضمان استمرارية الخدمات دون انقطاع. ويأتي هذا الاهتمام انطلاقاً من دورها الرائد كممكّن رقمي وطني يدير منصات حيوية للخدمات الحكومية وقطاعات الأعمال. ولذلك، تطبق الشركة إطاراً منظماً لإدارة الأمن السيبراني والخصوصية يستند إلى إدارة المخاطر ويدمج الضوابط الوقائية في الأنظمة التقنية والعمليات التشغيلية وجميع مراحل تطوير المنتجات.

وتدعم هذه المنظومة استقرار العمليات، وتعزز مستوى الالتزام بالمتطلبات التنظيمية، وتسهم في بناء قيمة مستدامة طويلة الأجل. وتواصل الشركة تعزيز قدراتها في حماية منظوماتها الرقمية من خلال دمج ضوابط حوكمة الأمن السيبراني ضمن إدارة المخاطر المؤسسية ومواءمة ممارسات الخصوصية مع المعايير الوطنية والدولية، بما يدعم استمرارية الابتكار ويعزز جاهزية المنصات للتوسع التشغيلي ومواكبة متطلبات النمو.

صفر

حالات اختراق لأمن البيانات خلال عام 2025م

الحوكمة والرقابة

ترتكز حوكمة الأمن السيبراني في عِلم على نموذج رقابي مُحكم يجمع بين إشراف مجلس الإدارة ومساءلة الإدارة التنفيذية. وتتولى لجنة المراجعة المنبثقة عن مجلس الإدارة متابعة أنشطة الأمن السيبراني وحماية البيانات، بما يضمن مراقبة المخاطر وتطبيق الإجراءات اللازمة لمعالجتها. كما تُجري لجنة الأمن السيبراني وخصوصية البيانات، التي تضم ممثلين عن الإدارة التنفيذية، مراجعات دورية لتقييم الوضع الأمني ومستويات التعرض للمخاطر والالتزام بالمتطلبات التنظيمية، بما يعزز كفاءة الرقابة التنفيذية وفاعلية الاستجابة للمستجدات في مجال الأمن السيبراني.

ويقدّم المدير العام للأمن السيبراني تقارير منتظمة إلى اللجنة حول المخاطر السيبرانية ومؤشرات الأداء الرئيسية، كما تُرفع التطورات الجوهرية إلى الرئيس التنفيذي، ثم إلى لجنة المراجعة التابعة لمجلس الإدارة عبر تقارير دورية تستند إلى مصفوفات المخاطر ومؤشرات الأداء، بما يعزز وضوح الرؤية الرقابية ويعزز المتابعة المؤسسية.

وتؤدي وحدات الأمن السيبراني دور خط الدفاع الثاني ضمن نموذج خطوط الدفاع الثلاثة المعتمد في حوكمة عِلم، بما يسهم في توفير إشراف مستقل وتأكيد رقابي على فعالية الضوابط الأمنية. وفي المقابل، تتحمل الوحدات التشغيلية مسؤولية تطبيق الضوابط ضمن أنظمتها وأنشطتها اليومية.

كما تدمج الشركة مخاطر الأمن السيبراني والخصوصية ضمن إطار إدارة المخاطر المؤسسية، وتوثقها في سجل المخاطر المركزي، بما يدعم ترتيب الأولويات ومتابعة الأداء وتصعيد القضايا وفق منهجية موحدة على مستوى الشركة.

المتابعة والرصد والاستجابة للحوادث

تُشغل عِلم مركزاً متطوراً للعمليات الأمنية يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، لحماية بنيتها الرقمية من التهديدات السيبرانية المتقدمة، ويتولى المركز مراقبة الشبكات والأنظمة والتطبيقات عبر مختلف قطاعات الشركة.

ويجري المركز تحليلات مستمرة للأحداث الأمنية لرصد الأنشطة المشبوهة وتحديد الثغرات المحتملة وضمان سرعة الاستجابة للتهديدات السيبرانية. وعند رصد أي حادث أمني، تفعّل الشركة خطة الاستجابة للحوادث، التي تحدد إجراءات التحقيق والتصعيد والمعالجة، وفق بروتوكولات واضحة ومنظمة. وتدعم الشركة هذه الإجراءات عبر ما يلي:

- تنفيذ فحوصات مستمرة للثغرات الأمنية.
- إجراء اختبارات اختراق دورية.
- تنفيذ مراجعات أمنية للأنظمة.
- متابعة معلومات التهديدات السيبرانية وتحليلها بصورة مستمرة.

وتتوافق ممارسات إدارة المخاطر السيبرانية في عِلم مع معيار الآيزو (ISO 27001) والضوابط الوطنية ذات الصلة، بما يشمل متطلبات الهيئة الوطنية للأمن السيبراني.

وتنفذ الشركة تقييماً دورياً للمخاطر لرصد الثغرات والفجوات التنظيمية والتهديدات الناشئة، كما تطبق الإجراءات الوقائية وفق أولويات المخاطر، بما يشمل تحديث الأنظمة ورفع كفاءة ضوابط الوصول وتعزيز البنية التحتية الرقمية بهدف دعم استقرار العمليات واستمرارية الخدمة.

وخلال عام 2025م، عززت عِلم حوكمة الأمن السيبراني من خلال تطوير آليات متابعة سجل المخاطر، وتوسيع نطاق التقييمات المبنية على المخاطر، وتشديد الرقابة على المخاطر السيبرانية المرتبطة بالجهات الخارجية، بما يدعم متابعة المخاطر بصورة أكثر انتظاماً ويعزز جاهزية الاستجابة.

وتتبع الشركة منهجية منضبطة ومتكاملة لتحديد حوادث الأمن السيبراني وخصوصية البيانات وإدارتها والاستجابة لها، بما يضمن سرعة المعالجة والالتزام بالمتطلبات التنظيمية والتحسين المستمر. وتستند هذه المنهجية إلى ممارسات الشركة الراسخة في إدارة تسرب البيانات، كما تغطي دورة متكاملة لإدارة الحوادث تشمل المخاطر السيبرانية ومخاطر خصوصية البيانات، بما يعزز استقرار البيئة الرقمية ويحافظ على موثوقية الخدمات التشغيلية.

إدارة الحوادث وإجراءات الاستجابة لاختراق البيانات

- الرصد المبكر عبر مركز عمليات الأمن بإدارة الأمن السيبراني
- فرز الحوادث وتصنيفها
- تقييم أثر الخصوصية
- الاحتواء والمعالجة
- التوثيق وإعداد التقارير الداخلية
- إزالة التهديدات ومعالجة الثغرات
- التواصل مع الجهات التنظيمية وأصحاب المصلحة (عند الحاجة)
- المراجعة اللاحقة والتحسين

الأمن السيبراني وخصوصية البيانات تتمة

أداء الأمن السيبراني ومشهد التهديدات

SASB TC-SI-230a.1

نجحت علم خلال العام الماضي في التصدي لجميع الهجمات السيبرانية ومحاولات اختراق البيانات، رغم الارتفاع الملحوظ في حجم التهديدات ومحاولات الاختراق التي رصدتها أنظمة المراقبة الأمنية.

أداء الأمن السيبراني

	2025م	2024م	2023م
عدد حوادث التهديدات السيبرانية	**3,867**	795	852
عدد محاولات الهجمات السيبرانية	**177,389,794**	37,800,000	105,957,173
عدد الهجمات السيبرانية الفعلية	**0**	0	0
عدد اختراقات أمن البيانات	**0**	0	0

ويشير ارتفاع معدلات رصد التهديدات واتساع نطاق محاولات الاختراق إلى التطور المستمر في قدرات علم الرقابية، إذ وسعت الشركة تغطية مركز عمليات الأمن وأضافت قواعد رصد جديدة، وعززت كفاءة أدوات المتابعة، بما يواكب النمو المتسارع في بيئتها الرقمية وتوسع عملياتها التشغيلية.

يؤكد هذا الأداء كفاءة منظومة الحماية متعددة الطبقات التي تعتمدها علم، وجاهزيتها العالية في المراقبة المستمرة والاستجابة الاستباقية للحوادث. كما أن خلو سجل الشركة من أي هجمات ناجحة أو اختراقات للبيانات يعكس فعالية الضوابط الأمنية وقدرة الشركة على اكتشاف التهديدات المتقدمة والتعامل معها بسرعة وكفاءة عالية.

إدارة مخاطر الأطراف الخارجية والتهديدات السيبرانية الناشئة

تواصل علم تطوير أطر الحوكمة المرتبطة بمخاطر الأمن السيبراني لدى الجهات الخارجية، بالتزامن مع توسع منظوماتها الرقمية وزيادة الاعتماد على الشركاء التقنيين. وأطلقت الشركة خلال عام 2025م المرحلة الأولى من برنامج إدارة مخاطر الأطراف الخارجية، بهدف تعزيز مستويات الرقابة والشفافية عبر شبكة الموردين وسلسلة الإمداد التقنية، بما يدعم موثوقية البيئة التشغيلية واستقرار الخدمات الرقمية. وشملت المبادرات الرئيسية المنفّذة خلال العام ما يلي:

- دمج إجراءات إدارة مخاطر الأطراف الخارجية في أنظمة المشتريات.
- تعزيز البنود التعاقدية ومتطلبات الالتزام المرتبطة بالأمن السيبراني.
- متابعة مؤشرات التقييم الأمني للموردين بصورة مستمرة.
- تشديد متطلبات الإبلاغ عن الحوادث الأمنية والالتزامات الوقائية ضمن عقود الموردين.

كما تعالج علم المخاطر التقنية الناشئة المرتبطة بالخدمات السحابية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي والترابط التشغيلي داخل سلاسل الإمداد الرقمية، وذلك من خلال توسيع نطاق تقييمات المخاطر وتعزيز كفاءة الضوابط الرقابية، وإعداد أدلة إرشادية للاستخدام الآمن لتطبيقات الذكاء الاصطناعي، بما يدعم استقرار البيئة الرقمية ويحد من المخاطر التشغيلية المحتملة.

وتتطلّع الشركة خلال المرحلة المقبلة لمواصلة العمل على تعزيز مستوى نضج الأمن السيبراني من خلال أتمتة المزيد من إجراءات إدارة مخاطر الأطراف الخارجية، والتوسع في استخدام أدوات الحوكمة والمخاطر والالتزام، وتطوير آليات الرصد المستمر للتهديدات، إلى جانب تعزيز التكامل مع إدارة المخاطر المؤسسية، بما يدعم استدامة المرونة التشغيلية ويحافظ على الأصول الرقمية للشركة.

أطلقت علم المرحلة الأولى من

برنامج إدارة مخاطر الأطراف الخارجية

التدريب والتوعية

تحرص علم على ترسيخ ثقافة التوعية بالأمن السيبراني لدى الموظفين منذ انضمامهم إلى الشركة، وعلى امتداد مراحل تطورهم المهني، بما يعزز السلوكيات الرقمية المسؤولة ويحد من المخاطر المرتبطة بالعنصر البشري. ويلتزم جميع الموظفين الجدد بإكمال برامج تدريبية تأسيسية تغطي الممارسات الأساسية للأمن السيبراني، بما يشمل إدارة كلمات المرور والتوعية بأساليب التصيد الاحتيالي والتعامل السليم مع البيانات والاستخدام الآمن للأنظمة الرقمية. وتشمل المبادرات التوعوية المستمرة ما يلي:

- تنفيذ حملات دورية للتوعية بالأمن السيبراني.
- إجراء تدريبات محاكاة لهجمات التصيد الاحتيالي.
- عقد ورش عمل وبرامج تدريبية مخصصة للموظفين.
- تقديم جلسات توعوية متخصصة ترتبط بأدوار وظيفية محددة.
- تنظيم معرض "نبيه" للتوعية بالأمن السيبراني في الرياض وجدة، بمشاركة قطاعات الأمن السيبراني والشؤون القانونية والمخاطر والحوكمة.

وتدعم الشركة هذه المبادرات بنشر التحديثات والتوعية الأمنية بشكل مستمر والتعديلات المرتبطة بالسياسات عبر قنوات الاتصال الداخلية.

كما توفر برامج تدريبية متخصصة حول الخصوصية للموظفين المعنيين بمعالجة البيانات الشخصية، تستعرض حقوق أصحاب البيانات، والتزامات جهات التحكم ومتطلبات الالتزام بالأنظمة ذات العلاقة. وتسهم هذه البرامج في رفع وعي الموظفين بالمخاطر السيبرانية، ويجعل الثقافة الأمنية جزءاً من ممارسات العمل اليومية.

13
رسالة توعوية عبر البريد الإلكتروني تم تعميمها

12
رسالة توعوية عبر قنوات الاتصال الداخلية تم نشرها

5
حملات لمحاكاة هجمات التصيد الاحتيالي عبر سيناريوهات متنوعة تم تنفيذها

30+
ورشة عمل تم تقديمها للموظفين، شملت دورات توجيهية عامة ومتخصصة

وتتابع علم فاعلية ضوابط الأمن السيبراني وحوكمة البيانات بصورة مستمرة من خلال منظومة متكاملة تشمل تقييمات المخاطر، والمراقبة الفورية، وتتبع الاستجابة للحوادث، وقياس مستويات وعي الموظفين. وتشمل هذه المنظومة فحص الثغرات ومعالجتها بصورة مستمرة، ومتابعة الأنظمة عبر مركز عمليات الأمن وتطبيق إجراءات منظمة للاستجابة للحوادث، إلى جانب إجراء مراجعات دورية للأنظمة واختبارات اختراق منتظمة، والاستمرار في تقديم البرامج التدريبية وتدريبات محاكاة التصيد الاحتيالي. كما تدعم الشركة الامتثال المستمر من خلال الالتزام بمعيار الآيزو (ISO 27001) وضوابط الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، ومتطلبات الخصوصية، مدعومةً بمؤشرات أداء وآليات متابعة واضحة تضمن فاعلية الرقابة واستدامة الجاهزية التشغيلية.



الأمن السيبراني وخصوصية البيانات تتمة

خصوصية وحوكمة البيانات

طورت علم منظومة خصوصية وحوكمة البيانات استجابةً للمتطلبات المتزايدة في مجال حماية البيانات الشخصية والالتزام بالمتطلبات التنظيمية، وذلك من خلال الارتقاء بمهام واختصاصات وحدة خصوصية وحوكمة البيانات وتطويرها إلى إدارة متخصصة تتولى الإشراف على أنشطة الخصوصية، ومتابعة الالتزام التنظيمي، وتطبيق ضوابط حوكمة البيانات في مختلف قطاعات الشركة. وتتابع لجنة الأمن السيبراني وحوكمة البيانات والخصوصية – التي تضم ممثلين من مختلف القطاعات – أعمال هذه المنظومة من خلال تنسيق المبادرات ذات الصلة ومراجعة الالتزامات التنظيمية، بما يرسخ نهجاً موحداً في تطبيق هذه الممارسات على مستوى الشركة.

وتستند علم في إدارة الخصوصية إلى أطر ومعايير وطنية ودولية تشمل:

- نظام حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية ولوائحه التنفيذية.
- ضوابط ومواصفات إدارة البيانات الوطنية وحوكمتها وحماية البيانات الشخصية الصادرة عن مكتب إدارة البيانات الوطنية.
- نظام إدارة معلومات الخصوصية (ISO/IEC 27701).

وتوجت علم جهودها خلال عام 2025م بالحصول على شهادة الآيزو (ISO/IEC 27701)، بما يؤكد مستوى النضج المؤسسي لبرنامج الخصوصية وحوكمة البيانات، ويعكس توافق ممارسات الشركة التشغيلية مع أفضل المعايير الدولية والمتطلبات الوطنية لحماية البيانات الشخصية.

وتعتمد علم إطاراً متكاملاً لخصوصية وحوكمة البيانات، يرتكز على استراتيجية تنفيذية وخارطة طريق واضحة، وتدعمه سياسات وإجراءات شاملة تضمن تطبيق متطلبات الخصوصية بصورة متكاملة في جميع المنتجات والخدمات.

وتواصل علم تطوير ممارسات الخصوصية والشفافية عبر تقييم الفجوات التنظيمية بصورة دورية، وإشراك القطاعات الداخلية في تطوير المبادرات ذات الصلة، وتحديث أولويات خارطة الطريق، بما يدعم تطبيق المتطلبات التنظيمية بصورة متسقة وتحسين إدارة مخاطر الخصوصية على مستوى الشركة.

حصلت علم خلال عام 2025م على شهادة
نظام إدارة معلومات الخصوصية
ISO/IEC 27701

دمج اعتبارات الأمن والخصوصية ضمن التصميم

SASB TC-SI-220a.1

تعد الخصوصية في علم جزء أساسي من تصميم خدماتها وحلولها الرقمية منذ المراحل الأولى، من خلال إشراك فرق العمل المعنية بالخصوصية في مراحل التطوير المبكرة للمنتجات والمشاريع، بما يضمن رصد المخاطر المحتملة ومعالجتها قبل بدء التشغيل الفعلي.

ومنذ اعتماد أول سياسة للخصوصية عام 2008م، وسّعت علم نطاق تطبيق ممارسات الخصوصية ضمن التصميم في مختلف المنتجات والخدمات، حيث تنسق فرق العمل المختصة مبكراً مع إدارة خصوصية وحوكمة البيانات، وتستخدم تقييمات أثر الخصوصية لرصد المخاطر المرتبطة بمعالجة البيانات الشخصية والتعامل معها بصورة استباقية.

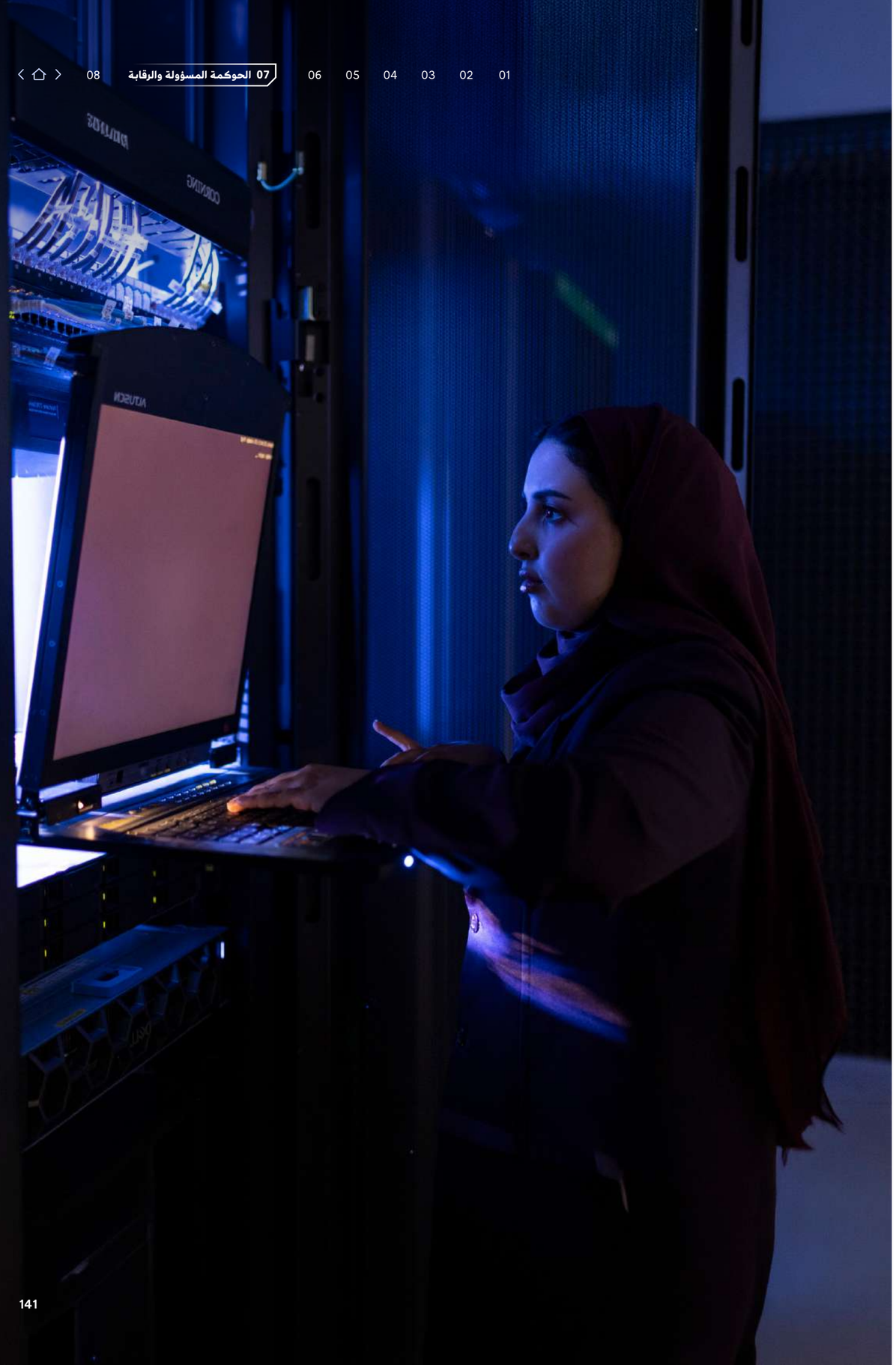
كما تتابع إدارة الخصوصية تنفيذ التقييمات الرسمية، وتحدد الجهات المسؤولة عن إدارة المخاطر، وترصد تنفيذ الإجراءات التصحيحية، بما يدعم الالتزام التنظيمي ويحسّن كفاءة إدارة مخاطر الخصوصية في مختلف العمليات التشغيلية.

الاستخدام المسؤول للبيانات وثقة العملاء

تطبق علم ممارسات مسؤولة وآمنة في استخدام البيانات والتقنيات الرقمية، من خلال سياسات ومعايير حوكمة وإجراءات تشغيلية تنسجم مع المتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات المعتمدة.

وتدعم إدارة خصوصية وحوكمة البيانات فرق العمل الداخلية عبر جلسات توعوية وآليات معتمدة لمعالجة طلبات أصحاب البيانات بما يضمن التعامل معها بدقة ووفق المتطلبات التنظيمية.

وترسخ علم ثقة العملاء من خلال إدارة البيانات الشخصية وفق آليات واضحة وآمنة، وتوفير إشعارات حول الخصوصية تبين آليات استخدام البيانات وحقوق أصحابها، بما يساعد الأفراد على فهم حقوقهم وممارستها بوضوح وفاعلية.



حقوق الإنسان في سلسلة القيمة

GRI 2-26

تدرك عِلم أن احترام حقوق الإنسان جزء أساسي من الممارسات المسؤولة واستدامة العمليات. ولا يقتصر هذا الالتزام على الموظفين داخل الشركة، بل يمتد إلى الموردين والمقاولين والشركاء عبر مختلف مراحل سلسلة القيمة، انطلاقاً من دور عِلم كشركة مساهمة مدرجة تدير منظومات رقمية وطنية واسعة الأثر.

وتعكس أُطر الحوكمة وسياسة قواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية وإجراءات التواصل مع الموردين التزام عِلم بالسلوك المهني المسؤول والممارسات العادلة. كما تحدد هذه الأطر توقعات واضحة لتنفيذ الأنشطة التشغيلية والتعاقدية بنزاهة واحترام كامل لمبادئ حقوق الإنسان المعترف بها دولياً.

حقوق الإنسان ضمن عمليات الشركة

تدمج عِلم مبادئ حقوق الإنسان في عملياتها التشغيلية من خلال سياسات رأس المال البشري وأطر الحوكمة المؤسسية التي تدعم ممارسات العمل العادلة وتمنع التمييز وترتقي بجودة حياة الموظفين وتوفر بيئة عمل آمنة للجميع.

وترتكز هذه الممارسات على الالتزام الكامل بنظام العمل السعودي، وتدعمها سياسات داخلية تؤكد قيم المساواة والاحترام والانضباط المهني داخل بيئة العمل. وتلزم الشركة موظفيها بالامتثال لهذه المبادئ من خلال سياسة قواعد السلوك المهني والقيم الأخلاقية والإرشادات الخاصة ببيئة العمل، والتي يُقر الموظفون رسمياً باستلامها وفهمها بمجرد انضمامهم إلى الشركة. وتوفر عِلم قنوات متعددة لاستقبال ومعالجة ملاحظات الموظفين وتظلماتهم وتعزيز الشفافية والمساءلة. وتشمل:

- قناة إلكترونية مخصصة لاستقبال تظلمات الموظفين.
- آلية معتمدة تنظم إجراءات لجنة التظلمات لمعالجة الاعتراضات المرتبطة بتقييم الأداء والمكافآت ويُعلن عنها سنوياً.
- منصة رسمية وسرية للإبلاغ عن المخالفات.

آليات معالجة التظلمات

تتولى لجنة تظلمات مستقلة، شُكلت بقرار من الرئيس التنفيذي، مراجعة شكاوى الموظفين واتخاذ الإجراءات المناسبة بشأنها. وتعالج اللجنة القضايا والملاحظات بسرية عالية وعناية تامة، بما يضمن التعامل معها بإنصاف ووفق إجراءات واضحة. وتطبق عِلم سياسة مُحكمة تمنع أي ممارسات انتقامية، بما يتيح للموظفين إبداء ملاحظاتهم ومخاوفهم بحسن نية دون خوف من أي تبعات سلبية.

وتوثق اللجنة نتائج التحقيقات، وتحيل الحالات التي تستدعي التصعيد إلى الجهات المعنية، كما ترفع تقارير دورية إلى الإدارة التنفيذية، بما يعزز استمرارية الرقابة ويرسخ المساءلة المؤسسية. وتشمل مسؤوليات اللجنة ما يلي:

- النظر في تظلمات الموظفين المرتبطة بالقرارات الإدارية المؤثرة عليهم، باستثناء القضايا التي تدخل ضمن اختصاص لجان أخرى.
- معالجة شكاوى الموظفين المتعلقة بالممارسات التعسفية ضدهم.
- دراسة الشكاوى الناشئة عن الخلافات الإدارية وتسوية النزاعات المرتبطة ببيئة العمل وإجراءاته بين الموظف ومديره أو مشرفه أو قائد فريق عمله.
- معالجة الشكاوى المرتبطة ببيئة العمل أو أي تجاوزات للسياسات والإجراءات المعتمدة.

وتنظر اللجنة في جميع شكاوى الموظفين بمختلف درجاتهم الوظيفية، شريطة ألا تندرج ضمن اختصاصات الرئيس التنفيذي أو مجلس الإدارة أو لجانه.

وعززت عِلم خلال عام 2025م ثقافة الشفافية والتعبير عن المخاوف من خلال تكثيف المبادرات التوعوية، وتعزيز وعي الموظفين بحقوقهم، وتوضيح إجراءات تقديم الملاحظات بأسلوب آمن وموثوق، بما يرسخ بيئة عمل تشجع على الإفصاح المسؤول وتحفظ حقوق جميع الأطراف.

حقوق الإنسان في سلاسل الإمداد

تدمج عِلم اعتبارات حقوق الإنسان في آليات تعاملها مع الموردين من خلال اشتراطات تعاقدية وتوقعات مؤسسية تلزمهم بتطبيق ممارسات أخلاقية ومسؤولة.

وتُلزم الشركة مورديها، عند التسجيل، بالإقرار بسياسة قواعد سلوك الموردين والالتزام الكامل بمتطلباتها. وتحدد هذه القواعد بوضوح توقعات عِلم بشأن السلوك المهني، وممارسات الأعمال، واحترام مبادئ حقوق الإنسان. كما تستند إلى معايير دولية معتمدة، تشمل مبادئ منظمة العمل الدولية، والإعلان العالمي لحقوق الإنسان، والمنظمة الدولية للمساءلة الاجتماعية، ومبادرة التجارة الأخلاقية. وتشترط الشركة على مورديها الالتزام بما يلي:

- حماية حقوق العاملين والتعامل مع الكوادر البشرية باحترام وتقدير.
- توفير بيئة عمل صحية وآمنة.
- منع جميع أشكال الفساد والرشوة والابتزاز والممارسات الاحتيالية.
- تجنب حالات تعارض المصالح والحفاظ على مستويات عالية من الشفافية في الممارسات المهنية.
- حماية المعلومات السرية وحقوق الملكية الفكرية.
- الاحتفاظ بسجلات مهنية دقيقة والالتزام بالأنظمة واللوائح السارية.

وتؤكد سياسة قواعد سلوك الموردين أهمية الإبلاغ عن المخالفات والسلوكيات غير الأخلاقية، وتشجع عِلم الموردين على الإبلاغ عن أي انتهاكات محتملة للمعايير الأخلاقية أو أي تجاوزات مرتبطة بإجراءات المشتريات، عبر القنوات الرسمية المعتمدة، بما في ذلك قنوات الإبلاغ السري عن المخالفات.

وتدمج عِلم حالياً اعتبارات حقوق الإنسان ضمن سلسلة الإمداد عبر الاشتراطات التعاقدية وإجراءات تأهيل الموردين. وخلال مراحل التسجيل والتأهيل، تُلزم الشركة الموردين بالإقرار بالشروط والأحكام المعتمدة وتأكيد التزامهم بالمتطلبات الأخلاقية، بما في ذلك الامتثال الكامل لسياسة قواعد سلوك الموردين. كما تقيّم عِلم الشهادات والمستندات والقدرات التقنية ذات الصلة أثناء مرحلة التأهيل، فيما تطبق فرق العمل المعنية بالمشتريات إجراءات منظمة لتوريد الفئات عالية القيمة، لاسيما في قطاع تقنية المعلومات.

وتشمل التقييمات اللاحقة لعمليات الشراء قياس كفاءة الإنجاز ومستويات الجودة وفاعلية التواصل، بما يتيح للشركة متابعة أداء الموردين وموثوقيتهم التشغيلية بصورة مستمرة.

ولم ترصد عِلم أي حوادث مرتبطة بانتهاكات حقوق الإنسان ضمن عملياتها أو سلسلة الإمداد خلال العام الماضي، كما لم تسجل أي حالات استدعت إجراء مراجعات جوهرية على حوكمة حقوق الإنسان. ومع ذلك، تدرك الشركة أن الإدارة المسؤولة لسلسلة القيمة تتطلب تطويراً مستمراً في ممارسات الحوكمة. ومع اتساع منظومتها الرقمية وشبكة مورديها، تعتزم عِلم الارتقاء بآليات الرقابة تدريجياً بما يسهم في مواكبة المتطلبات المتجددة للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والالتزام بأفضل المعايير الدولية.



ستواصل علم ترسيخ مبادئ الحوكمة الرشيدة، وتطوير ضوابط السلوك الأخلاقي، وإدارة التقنيات الرقمية بصورة مسؤولة، بما يحافظ على ثقة أصحاب المصلحة، ويدعم خلق قيمة مستدامة، بالتزامن مع توسع منصاتها الرقمية وتعزيز دورها كممكن وطني رائد للخدمات الرقمية.

الملحقات

فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) 148

فهرس محتوى مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB) 156

التوافُق مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 158



فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI	بند الإفصاح	موضع الإفصاح في التقرير أو الإجابة المباشرة	بنود الإفصاح المستثناة: المتطلبات المستثناة من الإفصاح	بنود الإفصاح المستثناة: سبب الاستثناء	بنود الإفصاح المستثناة: إيضاح سبب الاستثناء
الإفصاحات العامة					
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	2-1 البيانات التعريفية للشركة	صفحة 10-11 (المحة عن عِلم) الصفحتان 24 و25 (التقرير السنوي 2025م > معلومات المساهمين)	-	-	-
	2-2 الكيانات المشمولة بتقرير الاستدامة	صفحة 8-9 (نبذة عن التقرير)	-	-	-
	2-3 الفترة المشمولة بالتقرير ووتيرة إصداره وجهة التواصل	صفحة 8-9 (نبذة عن التقرير)	-	-	-
	2-4 إعادة عرض معلومات سبق نشرها	لم تُدخل عِلم أي تصحيحات على بيانات وردت في تقاريرها السابقة	-	-	-
	2-5 التحقق الخارجي المستقل	لم تُخضع عِلم هذا التقرير لعملية تحقق خارجي من جهة مستقلة	-	-	-
	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات الأعمال الأخرى	صفحة 10-11 (المحة عن عِلم)	-	-	-
	2-7 موظفو الشركة	صفحة 70-77 (تنمية المواهب والاحتفاظ بها)	-	-	-
	2-8 العاملون من غير موظفي الشركة	صفحة 70-77 (تنمية المواهب والاحتفاظ بها)	-	-	-
	2-9 هيكل الحوكمة وتشكيل أجهزتها	صفحة 120 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > هيكل الحوكمة) صفحة 121-123 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > مجلس الإدارة)	-	-	-
	2-10 آلية الترشيح والاختيار في أعلى هيئة حوكمة	صفحة 121-123 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > مجلس الإدارة) صفحة 124-126 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > معايير اختيار أعضاء مجلس الإدارة)	-	-	-
	2-11 رئيس أعلى هيئة حوكمة	صفحة 121-123 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > مجلس الإدارة)	-	-	-
	2-12 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة الآثار	صفحة 121-123 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > مجلس الإدارة) صفحة 126 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > حوكمة الاستدامة)	-	-	-

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI	بند الإفصاح	موضع الإفصاح في التقرير أو الإجابة المباشرة	بنود الإفصاح المستثناة: المتطلبات المستثناة من الإفصاح	بنود الإفصاح المستثناة: سبب الاستثناء	بنود الإفصاح المستثناة: إيضاح سبب الاستثناء
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	2-13 إسناد المسؤولية عن إدارة الآثار	صفحة 121-123 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > مجلس الإدارة)	-	-	-
	2-14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	صفحة 126 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > حوكمة الاستدامة)	-	-	-
	2-15 تعارض المصالح	صفحة 121-123 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > مجلس الإدارة) صفحة 127-128 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > سياسة الإبلاغ عن المخالفات)	-	-	-
	2-16 إبلاغ الجهات المعنية بالمخاوف الجوهرية	صفحة 126-127 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > سياسة الإبلاغ عن المخالفات)	-	-	-
	2-17 المعرفة الجماعية لأعضاء أعلى هيئة حوكمة	صفحة 126 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > معايير اختيار أعضاء مجلس الإدارة > تدريب وتقييم المجلس ولجانه)	-	-	-
	2-18 تقييم الأداء في أعلى هيئة حوكمة				
	2-19 سياسات المكافآت	صفحة 128 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > السياسات الرئيسية)	-	-	-
	2-20 آلية تحديد المكافآت	الصفحات من 131 إلى 134 (التقرير السنوي 2025م > المكافآت والتعويضات)	-	-	-
	2-21 نسبة إجمالي التعويضات السنوية	-	-	المعلومات غير متوفرة أو غير مكتملة	تُفصح عِلم في تقريرها السنوي لعام 2025م عن مكافآت أعضاء مجلس الإدارة وكبار التنفيذيين الخمسة الأعلى أجراً. إلا أن الوسيط الحسابي لإجمالي التعويضات السنوية لعموم الموظفين لم يتوفر، وهو ما يحول دون استكمال احتساب نسبة إجمالي التعويضات السنوية على النحو الذي يقتضيه هذا البند.

فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) تتمة

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI	بند الإفصاح	موضع الإفصاح في التقرير أو الإجابة المباشرة	بنود الإفصاح المستثناة: المتطلبات المستثناة من الإفصاح	بنود الإفصاح المستثناة: سبب الاستثناء	بنود الإفصاح المستثناة: إيضاح سبب الاستثناء
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	2-22 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	صفحة 18-19 (كلمة رئيس مجلس الإدارة) صفحة 20-21 (كلمة الرئيس التنفيذي)	-	-	-
	2-23 الالتزامات المنصوص عليها في السياسات	صفحة 127 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > القيم الأخلاقية والسلوك المهني والانضباط التنظيمي) صفحة 128 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > السياسات الرئيسية)	-	-	-
	2-24 تطبيق الالتزامات المنصوص عليها في السياسات				
	2-25 آليات معالجة الآثار السلبية	صفحة 110-113 (التميز والتجربة الرقمية > التمحور حول العميل) صفحة 127-128 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > سياسة الإبلاغ عن المخالفات)	-	-	-
	2-26 آليات طلب المشورة والإبلاغ عن المخاوف	صفحة 127-128 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > سياسة الإبلاغ عن المخالفات) صفحة 142-143 - الحوكمة المسؤولة والرقابة: حقوق الإنسان في سلسلة القيمة	-	-	-
	2-27 الامتثال للأنظمة واللوائح	صفحة 127-128 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > سياسة الإبلاغ عن المخالفات) صفحة 129-134 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > إدارة المخاطر)	-	-	-
	2-28 العضويات في الجمعيات والاتحادات المهنية	صفحة 105 (التحوّل الرقمي والابتكار > الشراكات الاستراتيجية)	-	-	-
	2-29 منهجية الشركة في مشاركة أصحاب المصلحة	صفحة 40-41 (مشاركة أصحاب المصلحة)	-	-	-

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI	بند الإفصاح	موضع الإفصاح في التقرير أو الإجابة المباشرة	بنود الإفصاح المستثناة: المتطلبات المستثناة من الإفصاح	بنود الإفصاح المستثناة: سبب الاستثناء	بنود الإفصاح المستثناة: إيضاح سبب الاستثناء
الموضوعات الجوهرية					
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-1 آلية تحديد الموضوعات الجوهرية	صفحة 32-33 (إعادة تقييم الموضوعات الجوهرية > إعادة تقييم الموضوعات الجوهرية لعام 2025م)	-	-	-
	3-2 قائمة الموضوعات الجوهرية	صفحة 34-35 (إعادة تقييم الموضوعات الجوهرية > مجالات التركيز الأساسية)	-	-	-
	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 34-35 (إعادة تقييم الموضوعات الجوهرية > مجالات التركيز الأساسية) تشمل الموضوعات الجوهرية التي حدّدتها عِلم ما يلي: • التغير المناخي واستهلاك الطاقة • الإدارة المستدامة للموارد • تنمية المواهب والاحتفاظ بها • صحة ورفاهية الموظفين • التنوع والمساواة والشمول • تنمية المجتمع والشمول الرقمي • التحوّل الرقمي والابتكار • التمحور حول العميل • الذكاء الاصطناعي المسؤول • الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة • الأمن السيبراني وخصوصية البيانات • حقوق الإنسان في سلسلة القيمة	-	-	-
التغير المناخي واستهلاك الطاقة					
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 54-59 (التغير المناخي واستهلاك الطاقة)	-	-	-
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 102: التغير المناخي 2025	102-1 خطة التحول للحد من آثار التغير المناخي	صفحة 54-55 (التغير المناخي واستهلاك الطاقة > المخاطر المناخية)	-	-	-
	102-2 خطة التكيف مع التغير المناخي				
	102-5 انبعاثات غازات الدفيئة ضمن النطاق الأول	صفحة 55-56 (التغير المناخي واستهلاك الطاقة > إدارة الانبعاثات)	-	-	-
	102-6 انبعاثات غازات الدفيئة ضمن النطاق الثاني				
	102-7 كثافة الانبعاثات من غازات الدفيئة				

فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) تتمة

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI	بند الإفصاح	موضع الإفصاح في التقرير أو الإجابة المباشرة	بنود الإفصاح المستثناة: المتطلبات المستثناة من الإفصاح	بنود الإفصاح المستثناة: سبب الاستثناء	بنود الإفصاح المستثناة: إيضاح سبب الاستثناء
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 103: الطاقة 2025	103-1 سياسات الطاقة والالتزامات المرتبطة بها	صفحة 58-59 (التغير المناخي واستهلاك الطاقة < الأداء في مجال الطاقة)	-	-	-
	103-2 استهلاك الطاقة وتوليدها ذاتياً ضمن عمليات الشركة				
	103-5 خفض استهلاك الطاقة				
الإدارة المستدامة للموارد					
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 60-63 (الإدارة المستدامة للموارد)	-	-	-
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 303: المياه والمخلفات السائلة 2018	303-1 التعامل مع المياه بوصفها مورداً مشتركاً بين الجميع	صفحة 63 (الإدارة المستدامة للموارد < إدارة المياه)	-	-	-
	303-2 إدارة الآثار المرتبطة بتصريف المياه				
	303-5 استهلاك المياه	صفحة 63 (الإدارة المستدامة للموارد < إدارة المياه < استهلاك المياه)	-	-	-
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 306: النفايات 2020	306-1 توليد النفايات والآثار الجوهرية المرتبطة بها	صفحة 60-62 (الإدارة المستدامة للموارد < إدارة النفايات)	-	-	-
	306-2 إدارة الآثار الجوهرية المرتبطة بالنفايات				
	306-3 كميات النفايات المتولدة				
	306-4 النفايات المحوّلة عن التخلص النهائي				
تنمية المواهب والاحتفاظ بها					
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 70-77 (تنمية المواهب والاحتفاظ بها)	-	-	-
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 401: التوظيف 2016	401-1 التعيينات الجديدة ومعدل دوران الموظفين	صفحة 71 (تنمية المواهب والاحتفاظ بها < استراتيجيات استقطاب المواهب والاحتفاظ بها)	-	-	-
	401-2 المزايا الممنوحة لموظفي الدوام الكامل دون العاملين بدوام جزئي أو بعقود مؤقتة	صفحة 78-79 (صحة ورفاهية الموظفين < الإطار الشامل للمزايا ورفاهية الموظفين)	-	-	-
	401-3 إجازة الوالدين	صفحة 79 (صحة ورفاهية الموظفين < إجازة الوالدين)	-	-	-

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI	بند الإفصاح	موضع الإفصاح في التقرير أو الإجابة المباشرة	بنود الإفصاح المستثناة: المتطلبات المستثناة من الإفصاح	بنود الإفصاح المستثناة: سبب الاستثناء	بنود الإفصاح المستثناة: إيضاح سبب الاستثناء
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 404: التدريب والتعليم 2016	404-1 المتوسط السنوي لساعات التدريب لكل موظف	صفحة 70-75 (تنمية المواهب والاحتفاظ بها < برامج التدريب والتطوير)	-	-	-
	404-2 البرامج الرامية إلى تنمية مهارات الموظفين ومساندتهم في مراحل التحول الوظيفي				
	404-3 نسبة الموظفين المشمولين بمراجعات دورية للأداء والتطور الوظيفي	صفحة 76 (تنمية المواهب والاحتفاظ بها < تعزيز مشاركة الموظفين)	-	-	-
صحة ورفاهية الموظفين					
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 78-79 (صحة ورفاهية الموظفين)	-	-	-
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	صفحة 78-79 (صحة ورفاهية الموظفين)	-	-	-
	403-2 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث				
	403-3 خدمات الصحة المهنية				
	403-4 مشاركة العاملين والتشاور معهم والتواصل بشأن الصحة والسلامة المهنية				
	403-5 تدريب العاملين على الصحة والسلامة المهنية	صفحة 78 (صحة ورفاهية الموظفين < الصحة والسلامة المهنية)	-	-	-
	403-6 تعزيز صحة العاملين	صفحة 78-79 (صحة ورفاهية الموظفين < الإطار الشامل للمزايا ورفاهية الموظفين) صفحة 79 (صحة ورفاهية الموظفين < تعزيز التوازن بين الحياة المهنية والشخصية)	-	-	-
	403-7 منع الآثار المباشرة لعلاقات الأعمال في الصحة والسلامة المهنية والحد منها	صفحة 78-79 (صحة ورفاهية الموظفين)	-	-	-
	403-8 العاملون المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	صفحة 78-79 (صحة ورفاهية الموظفين)	-	-	-
	403-9 إصابات العمل	صفحة 78-79 (صحة ورفاهية الموظفين < الصحة والسلامة المهنية)	-	-	-

فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) تتمة

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI	بند الإفصاح	موضع الإفصاح في التقرير أو الإجابة المباشرة	بنود الإفصاح المستثناة: المتطلبات المستثناة من الإفصاح	بنود الإفصاح المستثناة: سبب الاستثناء	بنود الإفصاح المستثناة: إيضاح سبب الاستثناء
التنوع والمساواة والشمول					
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 80-85 (التنوع والمساواة والشمول)	-	-	-
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	405-1 التنوع في أجهزة الحوكمة وبين الموظفين	صفحة 80-85 (التنوع والمساواة والشمول)	-	-	-
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 406: عدم التمييز 2016	406-1 حالات التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	صفحة 127-128 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > سياسة الإبلاغ عن المخالفات)	-	-	-
تنمية المجتمع والشمول الرقمي					
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 86-90 (تنمية المجتمع والشمول الرقمي)	-	-	-
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016	203-1 الاستثمارات في البنية التحتية والخدمات المدعومة	صفحة 88-89 (تنمية المجتمع والشمول الرقمي > الشمول الرقمي وتيسير الوصول)	-	-	-
	203-2 الآثار الاقتصادية غير المباشرة الجوهرية				
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 413: المجتمعات المحلية 2016	413-1 العمليات المشمولة ببرامج مشاركة المجتمع المحلي وتقييم الآثار والتنمية	صفحة 87-88 (تنمية المجتمع والشمول الرقمي > الاستثمارات المجتمعية)	-	-	-
التحوّل الرقمي والابتكار					
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 96-105 (التحوّل الرقمي والابتكار)	-	-	-
التمحور حول العميل					
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 110-113 (التمحور حول العميل)	-	-	-
الذكاء الاصطناعي المسؤول					
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 106-109 (الذكاء الاصطناعي المسؤول)	-	-	-

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI	بند الإفصاح	موضع الإفصاح في التقرير أو الإجابة المباشرة	بنود الإفصاح المستثناة: المتطلبات المستثناة من الإفصاح	بنود الإفصاح المستثناة: سبب الاستثناء	بنود الإفصاح المستثناة: إيضاح سبب الاستثناء
الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة					
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 120-135 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة)	-	-	-
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 205: مكافحة الفساد 2016	205-1 العمليات التي خضعت لتقييم مخاطر الفساد	صفحة 127-128 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > سياسة الإبلاغ عن المخالفات > أداء الحوكمة)	-	-	-
	205-2 التوعية والتدريب على سياسات مكافحة الفساد وإجراءاتها				
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 206: الممارسات المخلة بالمنافسة 2016	206-1 الدعاوى القضائية المتعلقة بالممارسات المخلة بالمنافسة ومكافحة الاحتكار	صفحة 127 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > سياسة الإبلاغ عن المخالفات > أداء الحوكمة)	-	-	-
الأمن السيبراني وخصوصية البيانات					
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 136-141 (الأمن السيبراني وخصوصية البيانات)	-	-	-
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 418: خصوصية العملاء 2016	418-1 الشكاوى المثبتة بشأن انتهاك خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	صفحة 138 (الأمن السيبراني وخصوصية البيانات > أداء الأمن السيبراني)	-	-	-
حقوق الإنسان في سلسلة القيمة					
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 142-143 (حقوق الإنسان في سلسلة القيمة)	-	-	-
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 204: ممارسات الشراء 2016	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	صفحة 90 (تنمية المجتمع والشمول الرقمي > سلسلة الإمداد والمحتوى المحلي)	-	-	-
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI 414: التقييم الاجتماعي للموردين 2016	414-1 الموردون الجدد الذين خضعوا للفرز وفق معايير اجتماعية	صفحة 143 (حقوق الإنسان في سلسلة القيمة > حقوق الإنسان في سلاسل الإمداد)	-	-	-
	414-2 الآثار الاجتماعية السلبية في سلسلة الإمداد والإجراءات المتخذة بشأنها				

فهرس محتوى مجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)

موضوعات الإفصاح عن الاستدامة ومقاييسها				
الموضوع	المقياس	الرمز	موضع الإفصاح في التقرير	
الأثر البيئي للعمليات التشغيلية	(1) إجمالي الطاقة المستهلكة (2) نسبة الكهرباء المستمدة من الشبكة العامة (3) نسبة الطاقة المتجددة	TC-SI-130a.1	صفحة 58-59 (التغير المناخي واستهلاك الطاقة > الأداء في مجال الطاقة)	
	(1) إجمالي المياه المسحوبة (2) إجمالي المياه المستهلكة، ونسبة كل منهما في المناطق التي تعاني شحاً مائياً مرتفعاً أو مرتفعاً جداً	TC-SI-130a.2	صفحة 63 (الإدارة المستدامة للموارد > إدارة المياه)	
	بيان كيفية تطبيق الاعتبارات البيئية ضمن التخطيط الاستراتيجي لاحتياجات مراكز البيانات	TC-SI-130a.3	صفحة 54-59 (التغير المناخي واستهلاك الطاقة)	
خصوصية البيانات وحرية التعبير	وصف السياسات والممارسات المتعلقة بالإعلانات القائمة على تحليل اهتمامات العملاء وبخصوصية بياناتهم	TC-SI-220a.1	صفحة 140 (الأمن السيبراني وخصوصية البيانات > دمج اعتبارات الأمن والخصوصية ضمن التصميم)	
	عدد المستخدمين الذين استخدمت الشركة معلوماتهم لأغراض ثانوية	TC-SI-220a.2	المعلومات غير متوفرة.	
	إجمالي الخسائر المالية الناجمة عن الدعاوى القضائية المتصلة بخصوصية العملاء	TC-SI-220a.3	المعلومات غير متوفرة.	
	(1) عدد طلبات جهات إنفاذ القانون للحصول على معلومات العملاء (2) عدد العملاء الذين شملتهم تلك الطلبات (3) نسبة الطلبات التي أفضت إلى الإفصاح عن المعلومات	TC-SI-220a.4	المعلومات غير متوفرة.	
	قائمة الدول التي تخضع فيها المنتجات أو الخدمات الأساسية لمتطلبات حكومية تفرض المراقبة أو الحجب أو تصفية المحتوى أو الرقابة عليه	TC-SI-220a.5	المعلومات غير متوفرة.	

موضوعات الإفصاح عن الاستدامة ومقاييسها				
الموضوع	المقياس	الرمز	موضع الإفصاح في التقرير	
أمن البيانات	(1) عدد حوادث اختراق البيانات (2) نسبة الحوادث التي طالت بيانات شخصية (3) عدد المستخدمين المتأثرين بها	TC-SI-230a.1	صفحة 138 (الأمن السيبراني وخصوصية البيانات > أداء الأمن السيبراني)	
	وصف المنهجية المتبعة في تحديد المخاطر المتعلقة بأمن البيانات ومعالجتها، بما يشمل الاستعانة بمعايير الأمن السيبراني الصادرة عن جهات خارجية	TC-SI-230a.2	صفحة 138 (الأمن السيبراني وخصوصية البيانات > أداء الأمن السيبراني)	
استقطاب كوادر عالمية متنوعة وعالية الكفاءة وإدارتها	نسبة الموظفين الذين يحتاجون إلى تأشيرة عمل	TC-SI-330a.1	المعلومات غير متوفرة.	
	نسبة مشاركة الموظفين	TC-SI-330a.2	صفحة 76 (تنمية المواهب والاحتفاظ بها > تعزيز مشاركة الموظفين)	
	نسبة تمثيل (1) الجنسين و(2) فئات التنوع في: (أ) الإدارة التنفيذية، و(ب) الإدارة غير التنفيذية، و(ج) الموظفين التقنيين، و(د) سائر فئات الموظفين	TC-SI-330a.3	صفحة 80-85 (التنوع والمساواة والشمول)	
حماية الملكية الفكرية والممارسات التنافسية	إجمالي الخسائر المالية الناجمة عن الدعاوى القضائية المتصلة بأنظمة مكافحة الممارسات المخلة بالمنافسة	TC-SI-520a.1	المعلومات غير متوفرة.	
التعامل مع المخاطر النظامية الناشئة عن تعطل الأنظمة التقنية	عدد (1) مشكلات الأداء و(2) حالات انقطاع الخدمة، و(3) إجمالي مدة توقف الخدمة عن العملاء	TC-SI-550a.1	صفحة 129-134 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > إدارة المخاطر)	
	وصف مخاطر استمرارية الأعمال المرتبطة بتعطل العمليات التشغيلية	TC-SI-550a.2	صفحة 54-55 (التغير المناخي واستهلاك الطاقة > المخاطر المناخية) صفحة 134-135 (الحوكمة والأخلاقيات والمساءلة > استمرارية الأعمال والمرونة التنظيمية)	

التوافُق مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

إدارة الأثر البيئي

الغاية 6-4: تحقيق زيادة كبيرة في كفاءة استخدام المياه بصورة كبيرة، وضمان سحب المياه العذبة وإمداداتها على نحو مستدام.

الغاية 12-2: تحقيق الإدارة المستدامة والاستخدام الكفؤ للموارد الطبيعية.
الغاية 12-5: الحد من إنتاج النفايات بدرجة كبيرة.
الغاية 12-6: تشجيع الشركات على اعتماد ممارسات مستدامة وإدراج معلومات الاستدامة ضمن تقاريرها.
الغاية 12-8: ضمان توافر المعلومات ذات الصلة والوعي بالتنمية المستدامة وأنماط العيش في وئام مع الطبيعة.

الغاية 13-2: إدماج التدابير المتعلقة بتغير المناخ في السياسات والاستراتيجيات والتخطيط.
الغاية 13-3: تحسين التعليم، وتعزيز الوعي، والقدرات البشرية والمؤسسية، فيما يتعلق بالتخفيف من تغير المناخ والتكيف معه.

تمكين الموظفين والمجتمع

الغاية 3-4: خفض الوفيات المبكرة الناجمة عن الأمراض غير المعدية وتعزيز الصحة والسلامة النفسية.
الغاية 3-8: تحقيق التغطية الصحية الشاملة.

الغاية 4-3: ضمان تكافؤ الفرص للجميع في الحصول على التعليم التقني والمهني، والتعليم العالي الجيّد والميسور التكلفة.
الغاية 4-4: زيادة عدد الأفراد الذين تتوافر لديهم المهارات المناسبة للعمل وشغل الوظائف اللائقة وريادة الأعمال.
الغاية 4-5: القضاء على أوجه التمييز في التعليم.

الغاية 5-1: القضاء على جميع أشكال التمييز ضد النساء والفتيات.
الغاية 5-4: الاعتراف بأعمال الرعاية والعمل المنزلي غير المدفوعة الأجر وتقديرها، وتعزيز تقاسم المسؤولية داخل الأسرة.
الغاية 5-5: ضمان المشاركة الكاملة وتكافؤ الفرص في شغل المناصب القيادية وصنع القرار.
الغاية 5-ب: تعزيز استخدام التكنولوجيا التمكينية.

الغاية 8-2: تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية الاقتصادية من خلال التنويع والارتقاء بمستوى التقنية والابتكار.
الغاية 8-5: تحقيق العمالة الكاملة والمنتجة وتوفير العمل اللائق مع ضمان تكافؤ الأجر.
الغاية 8-6: الحد بقدر كبير من نسبة الشباب غير الملتحقين بالعمالة أو التعليم أو التدريب.
الغاية 8-8: حماية حقوق العمل، وإيجاد بيئات عمل توفر السلامة والأمن للجميع.

الغاية 10-2: تمكين وتعزيز الإدماج الاجتماعي والاقتصادي والسياسي للجميع.
الغاية 10-3: ضمان تكافؤ الفرص والقضاء على التمييز.
الغاية 10-4: اعتماد سياسات مالية واجتماعية تعزز المساواة.

الغاية 17-7: تشجيع التقنيات المستدامة في البلدان النامية.
الغاية 17-17: تشجيع الشراكات الفاعلة.
الغاية 17-18: تعزيز بناء القدرات على الوصول إلى بيانات موثوقة.

التميز والتجربة الرقمية

الغاية 8-2: تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية الاقتصادية من خلال التنويع والابتكار.
الغاية 8-3: تعزيز السياسات التي تدعم خلق فرص العمل ونمو المنشآت.

الغاية 9-1: تطوير بنية تحتية مستدامة وقادرة على الصمود وشاملة للجميع.
الغاية 9-4: تحديث الصناعات والبُنى التحتية لجعلها أكثر استدامة.
الغاية 9-5: تعزيز البحث العلمي والارتقاء بالتقنيات الصناعية.
الغاية 9-ب: دعم تطوير التقنية المحلية والتنويع الصناعي.
الغاية 9-ج: توفير فرص وصول الجميع إلى تقنية المعلومات والاتصالات.

الغاية 11-2: توفير أنظمة نقل مستدامة وميسورة التكلفة.
الغاية 11-3: التوسع الحضري الشامل والمستدام.

الحوكمة المسؤولة والرقابة

الغاية 12-7: تعزيز ممارسات المشتريات العامة المستدامة.

الغاية 16-5: الحد بقدر كبير من الفساد والرشوة بجميع أشكالهما.
الغاية 16-6: إنشاء مؤسسات فاعلة وشفافة وخاضعة للمساءلة على جميع المستويات.
الغاية 16-ب: تعزيز المؤسسات الوطنية لمنع العنف ومكافحة الإرهاب والجريمة.





www.elm.sa