تقرير
الاستدامة
2023

قائمة المحتويات

معلومات التقرير 5

رسالة من رئيس مجلس الإدارة 7

رسالة من الرئيس التنفيذي 9

نبذة عن علم 11

الاستدامة في علم 19



25

ضمان حوكمة فعالة

حوكمة الشركات والممارسات الأخلاقية 26

أمن وخصوصية المعلومات 33

عوائد المستثمرين 34



35

تمكين الثقافة الرقمية

التحول الرقمي والابتكار 36

التمحور حول العميل 45



47

ازدهار الأفراد والمجتمعات

استقطاب المواهب والاحتفاظ بها 48

بيئة متنوعة وشاملة 54

صحة ورفاهية الموظفين 57

إمكانية الوصول الرقمي لتنمية المجتمع 59



63

الارتقاء بالمسؤولية البيئية

الانبعاثات واستهلاك الطاقة 64

استخدام الموارد والنفايات 65

استهلاك المياه 67

الملحق 68

(أ) مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير 69

(ب) الموضوعات الجوهرية 75

(ج) إشراك الجهات المعنية 77



معلومات التقرير

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

فترة التقرير

يركّز هذا التقرير تركيزًا كاملًا على شركة علم وأنشطتها المباشرة، ويغطي هذا التقرير الفترة من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023؛ بما يتماشى مع دورة إعداد التقارير المالية السنوية للشركة.

معايير التقرير

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

إرشادات إعداد التقرير

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

الفئة المستهدفة

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

للتواصل معنا

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

ir@elm.sa | +966112503962 | facebook.com/Elm | x.com/elm | linkedin.com/company/elm

البيانات التطلعية

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

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

رسالة رئيس مجلس الإدارة



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

يسعدني أن أرحب بكم في تقرير الاستدامة الأول لشركة عِلم،

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

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

في وقتنا الحالي، أصبح فهم مبدأ الاستدامة المتطور الذي يعالج القضايا البيئية والاجتماعية وتلك المتعلقة بالحوكمة أهمّ بالنسبة لأعمالنا من أي وقت مضى؛ كما نؤمن في شركة عِلم بأن الاستدامة والتحول الرقمي وجهان لعملة واحدة؛ حيث يتيح التحول الرقمي فرصًا فريدة لمواجهة تحديات المجتمع الأكثر صعوبة، بدءًا من التغير المناخي وإدارة الموارد، وصولًا إلى التعليم وعدم المساواة. تترك شركة عِلم أثرًا إيجابيًا على المجتمع من خلال المنتجات المبتكرة والحلول المخصصة، وتسهم في بناء سوق أكثر فاعلية واستدامة وحفاظًا على البيئة بما يعود بالفائدة على المملكة وجميع مواطنيها.

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

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

رائد عبدالله بن أحمد
رئيس مجلس الإدارة

رسالة الرئيس التنفيذي



"يتمثل هدفنا دائمًا في إحداث التغيير المفيد والمستدام للمجتمع."

أثبتت عِلم مكانتها بما يناسب كونها واحدة من الشركات الرائدة في مجال التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية؛

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

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

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

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

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

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

د. عبدالرحمن سعد الجضعي
الرئيس التنفيذي



نبذة عن عِلم

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

الرؤية

أن نكون الممكّن الرقمي للقطاعات الحكومية والأعمال في المملكة والمنطقة.

الرسالة

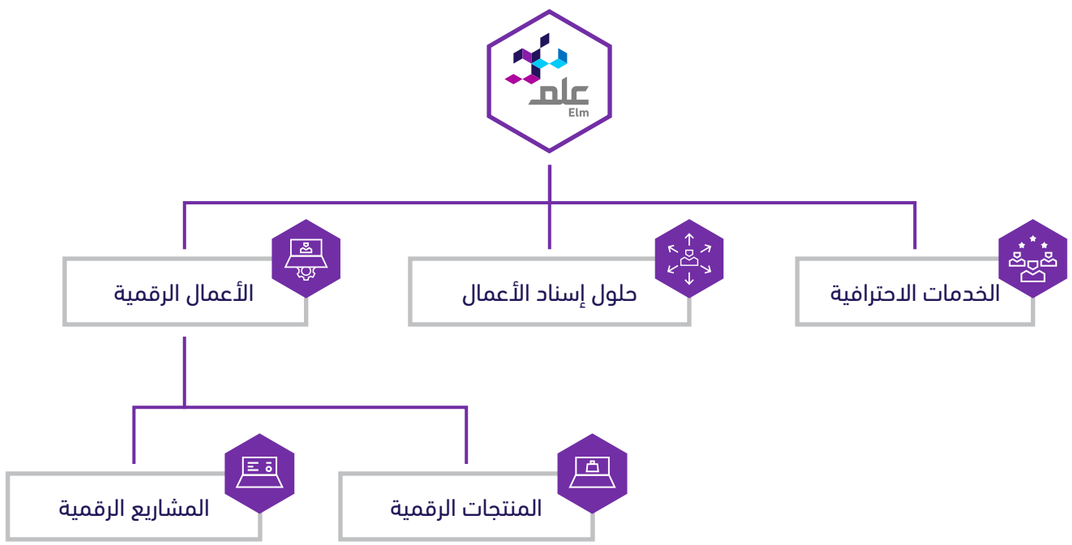
نبتكر لتمكين المجتمعات وتسهيل الحياة.

القيم

وضعت شركة عِلم نموذجًا للأعمال يعتمد على خمس قيم لنجاحها:

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

نموذج الأعمال



الجمعيات والعضويات

1

عضوية الشركات في المعهد الدولي لتحليل الأعمال

2

عضو في قائمة الشركات لتكامل نموذج نضج القدرات

3

معهد مجالس الإدارات في دول مجلس التعاون الخليجي

4

جمعية تجربة العميل



الجوائز

جائزة بيئة العمل المميزة لعام 2023

جائزة التميز في مستوى النضج في مجالي إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

الشهادات

شهادة الامتثال لمعايير المراجعة الداخلية الدولية

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

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

قصص النجاح

تحسين تجربة ضيوف الرحمن

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

ولمواجهة هذه التحديات، أقامت شركة عِلم شراكة مع وزارة الحج والعمرة ووزارة الداخلية لتطوير مشاريع رائدة تهدف إلى إحداث تحول في تجربة الحج؛ بما يتماشى مع الهدف الرئيس لرؤية المملكة 2030 المتمثل في تقديم خدمات استثنائية لضيوف الرحمن.

منصة "نُسُك"

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

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

مبادرة طريق مكة

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

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

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

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



التحول الرقمي في الخدمات الحكومية

غالبًا ما تستغرق الإجراءات الحكومية -مثل تجديد جوازات السفر ووثائق الهوية وقتًا طويلًا، وتتطلب غالبًا رحلات إلى المكاتب وأوقات انتظار طويلة.

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

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

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

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

يتجاوز تصنيف مستوى نضج التجربة الرقمية 89%.



دعم المواطنين المحتاجين

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

سابقًا كان على المواطنين الذين يحتاجون إلى مساعدة حكومية زيارة مواقع مختلفة لتقديم طلبات الالتحاق ببرامج الدعم المختلفة؛ الأمر الذي يعتبر غير فعال ومكلفًا من حيث الوقت والمال، ولإيجاد حل لذلك، تعاونت وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية مع شركة علم لتصميم وبناء بوابة رقمية موحدة تسمى "بوابة حساب المواطن" لتحقيق ما يلي:

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

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



المساعدة في شراء المركبات المستعملة

يعدّ شراء مركبة مستعملة غالبًا محفوفًا بالمخاطر؛ إذ قد تزيد مخاطر الاحتيال في أسواق السيارات غير الموثوقة التي قد يكون لها تأثير سلبي على المشترين. وفي الوقت نفسه؛ فإن نقص وسائل النقل العام في المملكة يؤدي لوجود حاجة كبيرة للمركبات الخاصة والتجارية.

ومع إدراكنا لهذه المشكلات، تم إبرام شراكة مع أكثر من 20 مصدرًا موثوقًا للبيانات الحكومية والخاصة بهدف تطوير بوابة إلكترونية جديدة وتطبيق للهاتف المحمول باسم "موجز" لتحقيق ما يلي:

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

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

+4 مليون تحميل للتطبيق

+1 مليون معاملة

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





الاستدامة في عِلم

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

أبرز إنجازات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

ضمان حوكمة فعالة

- **تعديل** اللوائح الداخلية ولوائح الحوكمة الخاصة بالشركة
- **73%** نسبة المُورّدين المحليين
- **28%** ارتفاع في الإيرادات مقارنة بالعام الماضي

تمكين الثقافة الرقمية

- **35%** ارتفاع في إيرادات الأعمال الرقمية مقارنة بالعام الماضي
- **93%** زيادة في الاستثمار في البحث والابتكار
- **83%** نسبة رضا العملاء

ازدهار الأفراد والمجتمعات

- **16%** زيادة في القوى العاملة مقارنة بالعام الماضي
- **81%** نمو في نسبة التوطين مقارنة بالعام الماضي
- **1.15 مليون ريال سعودي** مساهمة مجتمعية

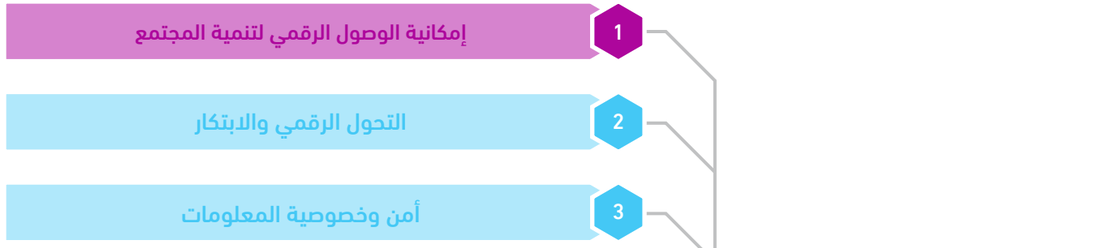
الارتقاء بالمسؤولية البيئية

- **تم تركيب** صنابير مياه آلية ومغاسل توفير المياه
- **90%** من إنارة مقر الشركة تم تحويلها إلى مصابيح (LED)
- **11%** نسبة الانخفاض في استهلاك المياه مقارنة بالعام الماضي

تقييم الموضوعات الجوهرية

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

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



مفتاح التوضيح

- موضوعات اجتماعية
- موضوعات الحوكمة
- موضوعات بيئية

إطار الاستدامة

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

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

ضمان الحوكمة الفعالة

الموضوعات الجوهرية	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة
حوكمة الشركات والممارسات الأخلاقية	العمل اللائق ونمو الاقتصاد
أمن وخصوصية المعلومات	
عوائد المستثمرين	

تمكين الثقافة الرقمية

الموضوعات الجوهرية	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة
التحول الرقمي والابتكار	الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية؛ مدن ومجتمعات محلية مستدامة؛ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان
التمحور حول العميل	

ازدهار الأفراد والمجتمعات

الموضوعات الجوهرية	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة
استقطاب المواهب والاحتفاظ بها	الصحة الجيدة والرفاه؛ التعليم الجيد؛ المساواة بين الجنسين؛ الحد من أوجه عدم المساواة
بيئة متنوعة وشاملة	
صحة ورفاهية الموظفين	
إمكانية الوصول الرقمي لتنمية المجتمع	

الارتقاء بالمسؤولية البيئية

الموضوعات الجوهرية	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة
الانبعاثات واستهلاك الطاقة	طاقة نظيفة وبأسعار معقولة؛ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان؛ العمل المناخي
استخدام الموارد والنفايات	
استهلاك المياه	

أصحاب المصلحة

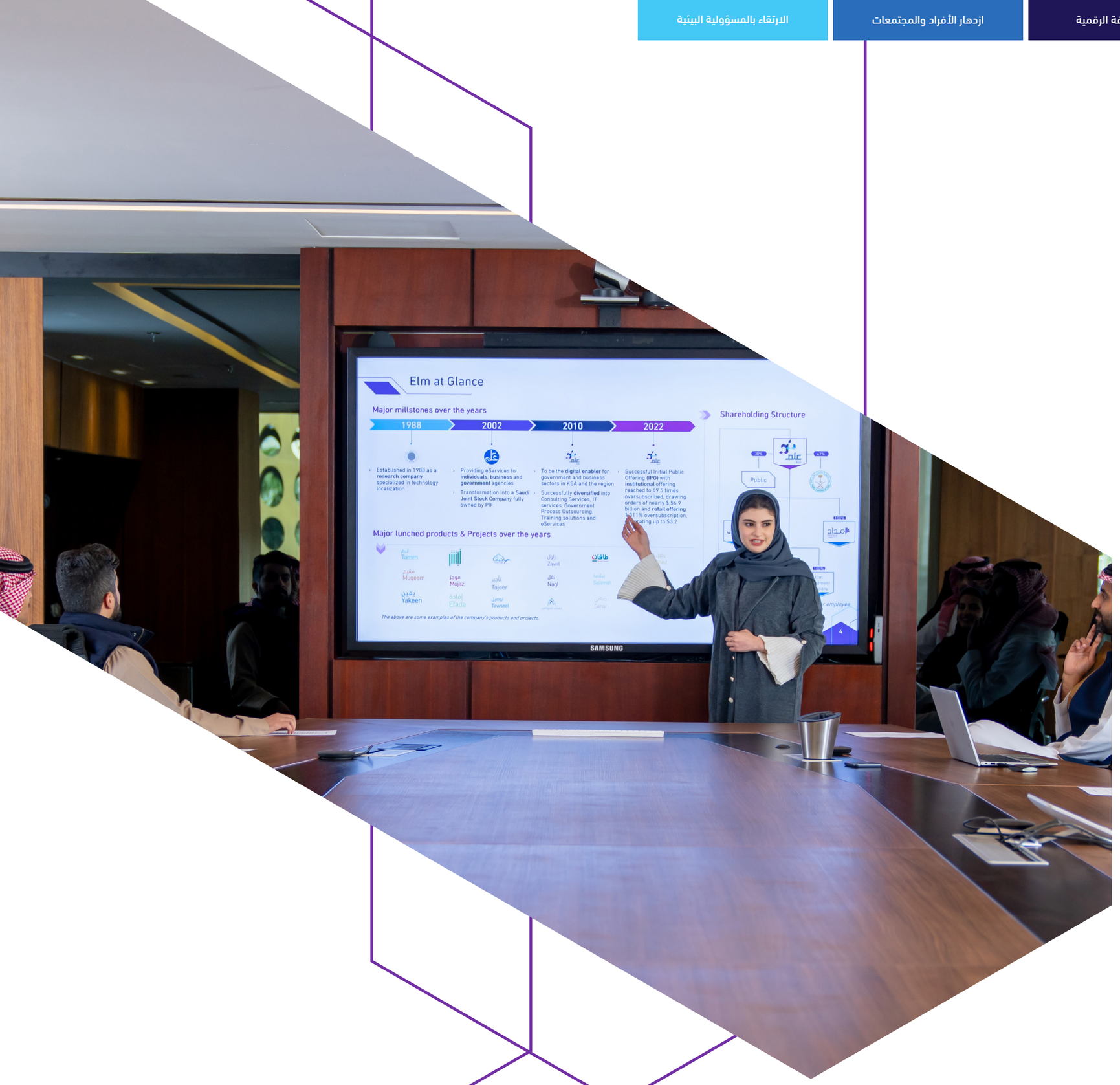
انطلاقًا من التزامنا بمبادئ الانفتاح والشفافية، وإدراكنا لأهمية المشاركة الفعالة لجميع أصحاب المصلحة في الالتزام بهذه القيم؛ فقد تم تحديد أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين:

أصحاب المصلحة الداخليون
مجلس الإدارة والموظفون.

أصحاب المصلحة الخارجيون
العملاء والمستثمرون والجهات التنظيمية والمورّدون والمجتمع.

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

لمزيد من التفاصيل حول كيفية إشراكنا لأصحاب المصلحة، يرجى الاطلاع على **الملحق (ج)**.





ضمان حوكمة فعالة

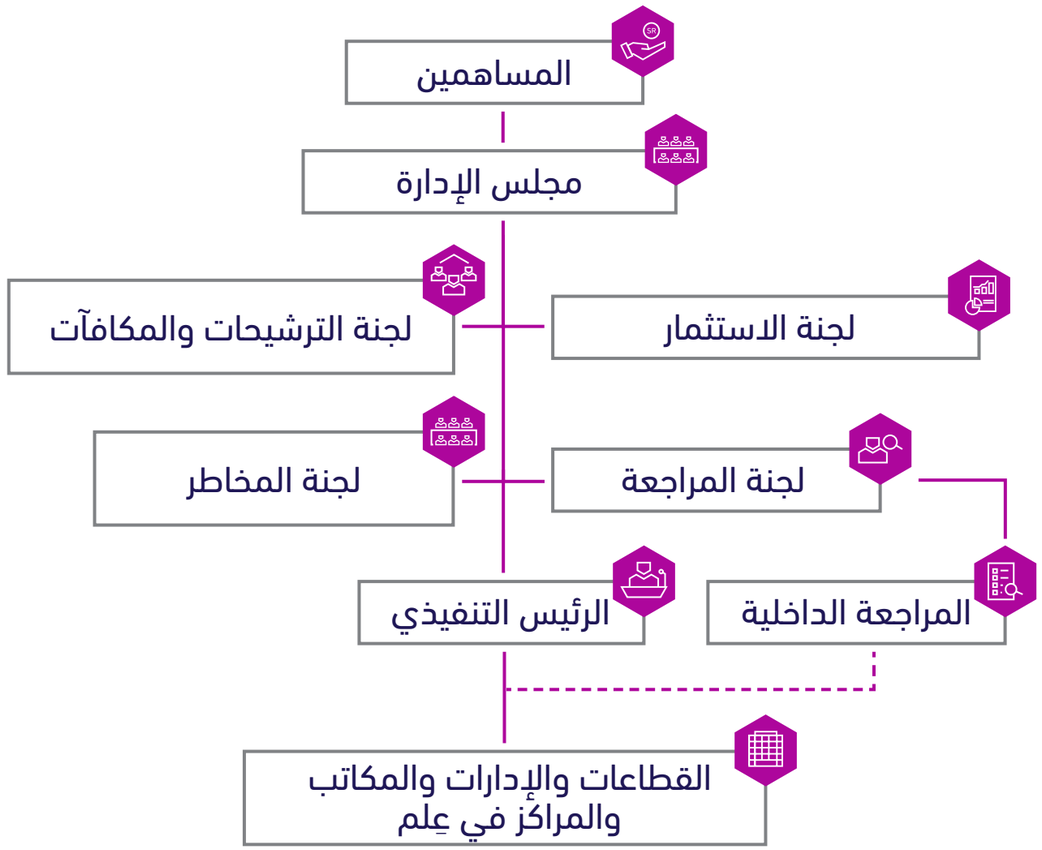
تعد الحوكمة المؤسسية الفعالة أساسًا مهمًا لأي عمل ناجح ومستدام؛ ولذا فإنها حجر الأساس في جميع أنشطة أعمالنا التي تقوم بشكل رئيس على الهياكل الإدارية ذات الكفاءة والفعالية، والالتزام بالانفتاح والشفافية، والإدارة الناجحة للمخاطر، وعدم التسامح مع الرشوة والاحتيال والفساد.

الموضوعات الجوهرية	أهداف التنمية المستدامة التي نسهم فيها
حوكمة الشركات والممارسات الأخلاقية أمن وخصوصية المعلومات عوائد المستثمرين	

حوكمة الشركات والممارسات الأخلاقية

نلتزم في عِلم بالحفاظ على أعلى معايير السلوك الأخلاقي في عملياتنا التجارية، ونخضع بصفتنا شركة مدرجة في السوق السعودي للوائح التي تضعها الهيئات والجهات المعنية؛ مثل وزارة التجارة وهيئة السوق المالية.

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



مجلس الإدارة

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

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

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

انتخاب أعضاء مجلس الإدارة

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

اجتماعات الجمعية العامة

الدعوة: تنعقد الجمعيات العامة أو الخاصة بدعوة من مجلس الإدارة وفقًا للأوضاع المنصوص عليها في هذا النظام ونظام الشركات والضوابط التي تضعها وزارة التجارة والجهات المختصة بهذا الشأن.

على مجلس الإدارة أن يدعو الجمعية العامة العادية للانعقاد خلال ثلاثين يومًا إذا طلب ذلك مراجع الحسابات أو لجنة المراجعة أو عدد من المساهمين يمثل 10% من أسهم الشركة التي لها حقوق تصويت على الأقل، ويجوز لمراجع الحسابات دعوة الجمعية العامة العادية للانعقاد إذا لم يقم المجلس بتوجيه الدعوة خلال ثلاثين يومًا من تاريخ طلب مراجع الحسابات.

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

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

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

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

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

تدريب وتقييم المجلس واللجان

تقوم الشركة بوضع برامج توجيهية شاملة لأعضاء مجلس الإدارة المعينين حديثًا، بحيث تشمل مجموعة واسعة من المجالات المهمة؛ تشمل: إستراتيجية شركة علم، وأهدافها، والعمليات المالية والتشغيلية؛ فضلًا عن التزامات ومسؤوليات وحقوق أعضاء مجلس الإدارة.

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

اللجان

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

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

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

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

الأخلاقيات والنزاهة

مدونة قواعد السلوك المهني

يلتزم جميع الموظفين في الشركة بتوجيهات مدونة قواعد السلوك المهني، ويعدّ التقيد بها إلزاميًا. وقد وُضعت هذه القواعد لضمان الامتثال للمتطلبات واللوائح القانونية، والالتزامات التعاقدية، وأخلاقيات العمل، وأفضل الممارسات الأخرى المناسبة.

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

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

100% من موظفي الشركة وقّعوا على إقرار قواعد السلوك المهني.

آلية الإبلاغ عن المخالفات والتظلمات

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

لم يتم تسجيل أي حوادث فساد.

حقوق الإنسان

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

الرقابة والمساءلة

إدارة المخاطر

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

ويتم دمج إدارة المخاطر في جميع إجراءات وأعمال الشركة؛ حيث تعتمد لجنة المخاطر في علم على ممارسة أعلى معايير حوكمة إدارة المخاطر؛ يشمل ذلك معيار ISO 31000 إرشادات إدارة المخاطر وتوجيهات وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات؛ كما تشرف اللجنة على تنفيذ إستراتيجية المخاطر الخاصة بالشركة، والتأكد من القدرة على تحمل المخاطر، وسياسات إدارة المخاطر، بالإضافة إلى مراقبة ومراجعة نظام إدارة المخاطر الشامل. وتجدر الإشارة إلى أن وظيفة إدارة المخاطر في علم متوافقة مع نموذج خطوط الدفاع الثلاثة التابع لمعهد المدققين الداخليين، وهي منفصلة عن وحدات الأعمال والقطاعات لدينا؛ حيث تؤدي أنشطتها كوظيفة رقابية في خط الدفاع الثاني الذي يتضمن الإشراف على الوحدات التشغيلية ودعمها، وضمان تحديد المخاطر وتقييمها وإدارتها بفعالية.

تشتمل عملية تقييم المخاطر على المخاطر المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، مع التركيز بشكل خاص على المخاطر البيئية، ويتم إجراء تقييمات المخاطر البيئية لجميع المباني والإبلاغ عنها بشكل دوري، وتشمل فئات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة الأخرى التي يغطيها تقييم المخاطر ما يلي:

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

يتم الاتفاق على خطط معالجة مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات مع المسؤولين عن المخاطر في خط الدفاع الأول (المديرون ونواب الرئيس)، وقد صممت هذه الخطط للتخفيف من حدة المخاطر أو اغتنام الفرص المتاحة. بعد ذلك، يتم مراقبة خطط المعالجة ورفع التقارير بشأنها إلى الإدارة التنفيذية ولجنة المخاطر على أساس دوري.

حددنا المخاطر الرئيسة التالية في عام 2023، وأوضحنا كيفية الاستجابة لكل منها بناءً على خطط المعالجة المعمول بها.



الموظفون

إدارة المواهب والكفاءات

إن تحديات التعاقب الوظيفي والقدرة على استقطاب أفضل المواهب والكفاءات والاحتفاظ بها، خصوصًا في سوق العمل الذي يشهد تنافسًا متزايدًا، يشكّل خطرًا على النجاح في تحقيق أهداف التحول طويلة الأجل لشركة علم.

استجابة الشركة

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

الثقافة

مشاركة الموظفين

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

استجابة الشركة

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

الإستراتيجية

زيادة المنافسة

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

استجابة الشركة

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

حماية البيانات وخصوصيتها

الحفاظ على خصوصية البيانات

يمكن أن تشكّل إدارة خصوصية البيانات تحديًا كبيرًا مع النمو السريع في أحجام البيانات، واستخدام حلول الذكاء الاصطناعي وتقنيات الذكاء الاصطناعي التوليدي، وزيادة الاعتماد على مقدمي الخدمات والحوسبة السحابية الخارجيين.

استجابة الشركة

وضعنا تدابيرً صارمة لأمن البيانات وضوابط للوصول إليها؛ وذلك لحماية سرية البيانات وسلامتها في جميع الأوقات. ووضعنا إطارًا شاملًا لحماية البيانات وخصوصيتها والتي تتماشى مع اللوائح الحكومية؛ لضمان حماية المعلومات الشخصية وأمنها.

الأمن السيبراني

إدارة التهديدات

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

استجابة الشركة

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

الامتثال

الامتثال التنظيمي

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

استجابة الشركة

تقوم إدارة الحوكمة والالتزام بإجراء تقييمات بشكل دوري للبقاء على اطلاع على اللوائح التنظيمية المتطورة. ولمراقبة الامتثال، عملنا على تنفيذ أنظمة تقنية قوية تعمل على تبسيط عمليات الامتثال وتقليل التكاليف المرتبطة بها.

المراجعة الداخلية

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

الموردون والمحتوى المحلي

تتناول قواعد السلوك المهني الخاصة بشركة علم اعتبارات الاستدامة في التعامل مع المورّدين. حيث يُطلب من جميع المورّدين الالتزام بحقوق الإنسان للعمال، والتعامل معهم بكرامة واحترام. كما نطلب من المورّدين إنشاء ظروف عمل آمنة وبيئات عمل صحية لجميع عمالهم والحفاظ عليها. وتحدد مدونة قواعد السلوك المهني الخاصة بشركة علم أيضًا إجراءات عدم الامتثال لمتطلباتنا، وتقوم إدارة المراجعة الداخلية بإجراء عمليات مراجعة دورية لعمليات إدارة المشتريات في الشركة.

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

وإلى جانب ذلك، يتم إجراء استطلاعات دورية للمورّدين لتنقيح عمليات التواصل وتبسيط الإجراءات مثل التسجيل وإعداد الفواتير، ويقدم الاجتماع مع المورّدين دورات تدريبية تفاعلية على نظام الشركة مصممة لتلبية احتياجات المورّدين.

*سيتم إصدار درجة عام 2023 في عام 2024.



تعزيز نضج إدارة المخاطر

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

قمنا بتطوير مشروع من ثلاث مراحل لاعتماد الإرشادات:

1. مراجعة عناصر حوكمة إدارة المخاطر وتحديثها وتطويرها بالتشاور مع الجهات المعنية.
2. إجراء تقييمات شاملة للمخاطر وإعداد تقرير المخاطر المؤسسية.
3. المشاركة في تقييم نضج إدارة المخاطر التابع لوزارة الاتصالات وتقنية المعلومات لضمان التحقق الخارجي من النضج المعزز.

كجزء من جهودنا لدعم الاقتصاد المحلي ورؤية المملكة 2030، نستعين بالمورّدين المحليين بقدر المستطاع، ويعد أكثر من 73% من موردي الشركة محليين، وقد تضاعفت هذه الأرقام تقريبًا في عام 2023 نظرًا لتوسع مشاريع الشركة؛ كما ارتفعت نسبة الإنفاق على المورّدين المحليين إلى 97% في عام 2023، مقارنة بـ 95% في عام 2022.

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



أمن وخصوصية المعلومات

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

كما نحرص على التواصل بشكل دوري مع الهيئة الوطنية للأمن السيبراني لضمان امتثالنا لجميع المتطلبات والمعايير وتقديم تدريب ربع سنوي للموظفين.

تم التأكيد على قوة أنظمة الشركة في عام 2023 بعد النجاح في منع حدوث أي هجمات إلكترونية فعلية، على رغم زيادة عدد محاولات الهجمات الإلكترونية بنسبة 35% إلى أكثر من 100 مليون.



عوائد المستثمرين

نطبق نهجًا مسؤولًا يسعى إلى تحقيق قيمة مالية للمستثمرين في الشركة، وترتكز إستراتيجيتنا على التوسع المستدام لوجودنا في السوق؛ مما ساعد على تحقيق نتائج مالية إيجابية لأعمالنا؛ حيث ارتفعت الإيرادات بنسبة 28% خلال العام لتصل إلى 5,898 مليون ريال سعودي، بينما حققت الأرباح الإجمالية مبلغ 2,351 مليون ريال سعودي، بزيادة نسبتها 25% عن عام 2022.

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

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

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

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



تمكين الثقافة الرقمية

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

الموضوعات الجوهرية

- التحول الرقمي والابتكار
- التمحور حول العميل

أهداف التنمية المستدامة التي نسهم فيها



التحول الرقمي والابتكار

نحن نعتبر إحدى الشركات الرائدة على المستوى الوطني في تقديم حلول البرمجيات الرقمية إلى مؤسسات القطاعين الحكومي والخاص، والمجتمع السعودي بشكل عام. من خلال إعطاء الأولوية للبحث والابتكار، نقوم بتقديم منتجات رقمية ومنصات متعددة القنوات، بالإضافة إلى الحلول والخدمات الاحترافية؛ كما نقدم خدمات إسناد الأعمال الشامل للعمليات التشغيلية للأعمال وذلك لتلبية متطلبات العملاء؛ كما نعمل على تعزيز القيمة والفرص للجميع من خلال المساعدة في بناء الاتصال والتحول الرقمي في المملكة.

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

الأعمال الرقمية

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

- المنتجات الرقمية
- المشاريع الرقمية

المنتجات الرقمية

يلتزم قطاع المنتجات الرقمية في الشركة بقيادة التقدم التقني ووضع معايير الممارسات التجارية الأخلاقية والواعية بيئيًا. ونتبع نهجًا منظمًا لدعم التحول الرقمي في القطاع العام، وتمكين المؤسسات من تحديث الإجراءات، وتعزيز تقديم الخدمات، وتحسين الكفاءة العامة، وتعزيز الاستدامة البيئية، وسنمنح الأولوية للتصميم الشامل الذي يضمن إمكانية الوصول لجميع المستفيدين؛ يشمل ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة، بهدف تعزيز الشمول الاجتماعي. كما تقدم منتجاتنا أيضًا خدمات تعزيز أمن وخصوصية المعلومات، وحماية الأفراد والمؤسسات على حد سواء.



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

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

- **نشرتك:** منصة تقدم حلًا متكاملًا لتحويل النشرات الدوائية من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية الأكثر ملاءمة للبيئة؛ مما يتيح للمرضى الوصول إلى المعلومات وشركات الأدوية لتحرير وتعديل المعلومات وتحديثها بسهولة أكبر.
- **تطبيق كشف ومنصة تصريح:** يعد التطبيق والمنصة مشروعان يتناولان القضايا والمشكلات التي تتعلق بالمياه؛ لمزيد من التفاصيل، يرجى قراءة قسم استهلاك المياه في هذا التقرير.

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

المنتجات الرقمية	2023	2022	2021
عدد المنتجات الرقمية	**33**	31	31

33 منتجًا رقميًا تم تقديمه في عام 2023

المشاريع الرقمية

يتميز قطاع المشاريع الرقمية في الشركة بما يلي:

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

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

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



أتمتة عمليات الشركة

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

تحقق العديد من برامجنا الوطنية أثرًا اجتماعيًا إيجابيًا مثل ما يلي:

- **مشروع وزارة البيئة والمياه والزراعة**

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

- **مشروع البوابة الوطنية للعمل "طاقات"**

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

- **مشروع إدارة أموال القاصرين ومن في حكمهم**

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

- **مشاريع الأتمتة**

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

ونعمل على إنشاء منصة تفاعلية للنظام القضائي لصالح ديوان المظالم لتحويل إجراءات التقاضي وأتمتتها رقميًا.

منصة الدعم الوطنية لتعزيز الأثر الاجتماعي

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

سابقًا: كان على المواطنين الذهاب بأنفسهم إلى أماكن مختلفة للتقدم بطلب للاستفادة من البرامج المختلفة؛ لذا قررت حكومة المملكة المضي قدمًا في تنفيذ برنامج دعم موحد يتيح للمواطنين تقديم الطلبات وتصنيفها وصرف المخصصات رقميًا.



حلول إسناد الأعمال

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

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





إجادة – تحسين السلامة الغذائية

تعتبر معايير السلامة الغذائية وبروتوكولات التفتيش ضرورية لحماية الصحة العامة. وبهدف تعزيز السلامة الغذائية، طورنا نظام تفتيش يسمى "إجادة"، ويشمل النظام جميع الأعمال المرتبطة بالخدمات الغذائية في المملكة؛ حيث تُحدد مواعيد زيارات التفتيش في مرافق الخدمات الغذائية، ويعمل النظام على إعداد تقارير التفتيش باستخدام قائمة تحقق معتمدة من هيئة الأمانة المحلية للمنطقة. وتتولى الهيئة مراجعة التقارير وإصدار أي عقوبات أو جزاءات اتجاه المخالفات، والتي ترسلها "إجادة" تلقائيًا إلى أصحاب الأعمال.



وضع معايير جديدة للرعاية الصحية

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



الخدمات الاحترافية

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

- **إدارة تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي** تدعم أداء الأعمال وعمليات اتخاذ القرار من خلال فهم متطلبات العمل ومؤشرات قياس الأداء، وتقديم خدمات لتحليل البيانات والتعلم الآلي وخدمات الذكاء الاصطناعي من خلال منصة تحليلات متكاملة. وبمساعدة فريق مختص بتحليل البيانات وتطوير الذكاء الاصطناعي، يتم تزويد صناع القرار بمرئيات دقيقة تتجاوز التحليلات الوصفية إلى التحليلات التشخيصية والتنبئية والإرشادية.
- **إدارة الاستشارات** تقدم التوجيه الإستراتيجي للعملاء بهدف تحقيق التميز التنظيمي والنمو المستدام والتحول الرقمي والابتكار وتحسين مسيرة وإستراتيجية العميل.

تقدم الخدمات الاحترافية إسهامًا كبيرًا لعملائنا في العديد من المجالات الرئيسية:

الخدمات الاحترافية

الاستدامة البيئية:

تنفيذ ممارسات مستدامة من خلال الابتكار الرقمي، وتقديم المشورة بشأن كفاءة الطاقة، والمراقبة البيئية، والحد من النفايات، وتحسين الموارد، وتتبع انبعاثات الكربون.

الأثر الاجتماعي:

الاستفادة من التحول الرقمي والابتكار لتحقيق تأثير اجتماعي إيجابي. ويشمل ذلك العديد من المبادرات مثل برامج الشمول الرقمي، والاستفادة من التكنولوجيا للتواصل والمشاركة المجتمعية، واستخدام المنصات الرقمية للتعليم وتنمية المهارات.

التميز التنظيمي:

المساعدة في تبسيط الإجراءات، وتنفيذ الأدوات الرقمية، والتقنيات الناشئة المرتبطة بالتعاون والإنتاجية، وتعزيز بيئة تشجع على التجربة والتفكير المبتكر.

الحوكمة والأخلاقيات:

تقديم إرشادات حول الاستفادة من التقنيات والابتكارات الرقمية لتعزيز الحوكمة وإدارة المخاطر والممارسات الأخلاقية. ويشمل ذلك تنفيذ أطر الحوكمة الرقمية، واستخدام تحليلات البيانات والتقنيات المبتكرة للامتثال وتقييم المخاطر، وتعزيز الاستخدام الأخلاقي والمسؤول للتقنيات الناشئة.

تعزيز رحلة العميل:

التعاون مع العميل من الشركات لتحسين رحلة عملائهم من خلال التحول الرقمي والابتكار. ويشمل ذلك استخدام تحليلات البيانات والتقنيات الناشئة والأساليب المبتكرة لاكتساب رؤى حول احتياجات عملائهم وتفضيلاتهم، بالإضافة إلى تعزيز مشاركة عملاء الشركة التي يتم تقديم الخدمة لها من خلال التجارب الرقمية المتخصصة، وتنفيذ الإستراتيجيات الرقمية ذات العلاقة.



تعزيز الاستدامة البيئية في مختلف القطاعات

تقدم علم للعملاء مجموعة متنوعة من الأدوات التي تركز وتهتم بالبيئة. وتشمل هذه الأدوات تحسين إدارة سلاسل الإمداد من خلال أنظمة التتبع، وتقنيات سلسلة الكتل "Blockchain" لتوفير مصادر تتسم بالشفافية، وتحسين الخدمات اللوجستية لتقليل انبعاثات الكربون والحد من النفايات.

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

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



دعم المركز الوطني لسلامة الطرق في تعزيز سلامة الطرق

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

- رؤية البيانات
- هندسة البيانات
- حوكمة البيانات
- إجراء مقارنة معيارية لمنصة سلامة الطرق
- مؤشرات أداء السلامة
- منصة البيانات والتحليلات
- لوحة معلومات لتطبيقات سلامة الطرق

أنجزت علم حتى الآن العديد من المراحل المهمة؛ يشمل ذلك تسليم التطبيقات مثل الخريطة التفاعلية للأعطال، ولوحة المعلومات للأعطال المباشرة، وواجهة برمجة التطبيقات للتنبؤ بالأعطال. ومع تحول المركز الوطني لسلامة الطرق إلى مركز وطني لسلامة النقل، يغطي النقل البري والطيران والسكك الحديدية والنقل البحري؛ فإننا نهدف إلى مواصلة دعم المركز باعتبارنا شريكًا رقميًا موثوقًا به.

البحث والابتكار

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

تعمل إدارة الابتكار على تطوير المنتجات والخدمات وتقديم حلول مبتكرة تهدف إلى مواجهة التحديات المختلفة على مستوى القطاعات المتنوعة؛ كما يرحب برنامج رواد الابتكار بمشاركة كل موظفي شركة علم لتشجيع الإبداع والابتكار، ويتم ذلك من خلال تدريب المشاركين على منهجية صياغة الأفكار، وتطبيق ما تم تعلمه على مشروع عملي ذي صلة. وفي هذا السياق، نعمل في علم على تسهيل جلسات التفكير التي يمكن أن تتبناها الشركة؛ في حين أن بنك الأفكار والتحديات هو منصة ابتكار مفتوحة تمكّن الموظفين من تقديم أفكار لخدمات جديدة أو تحسينات على الخدمات الحالية.

في عام 2023م، أكدنا أهمية البحث والابتكار من خلال زيادة استثماراتنا في هذا المجال بنسبة 93% لتصل إلى 33.9 مليون ريال سعودي؛ حيث شملت هذه الزيادة تقديم أدلّة لإثبات المفاهيم، وإصدار العديد من براءات الاختراع وتسجيلها، وإطلاق مشروع المركبات ذاتية القيادة في لندن بالمملكة المتحدة.

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

أبرز الإنجازات في عام 2023

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

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

برنامج رواد الابتكار

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

وينخرط المشاركون بنشاط في مشروع ختامي يتطلب منهم تطبيق القدرات التي تم اكتسابها لتخطي التحديات المختلفة.

عدد المشاركين في البرنامج	**72**
عدد خريجي البرنامج	**49**

استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين الظروف المعيشية

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

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

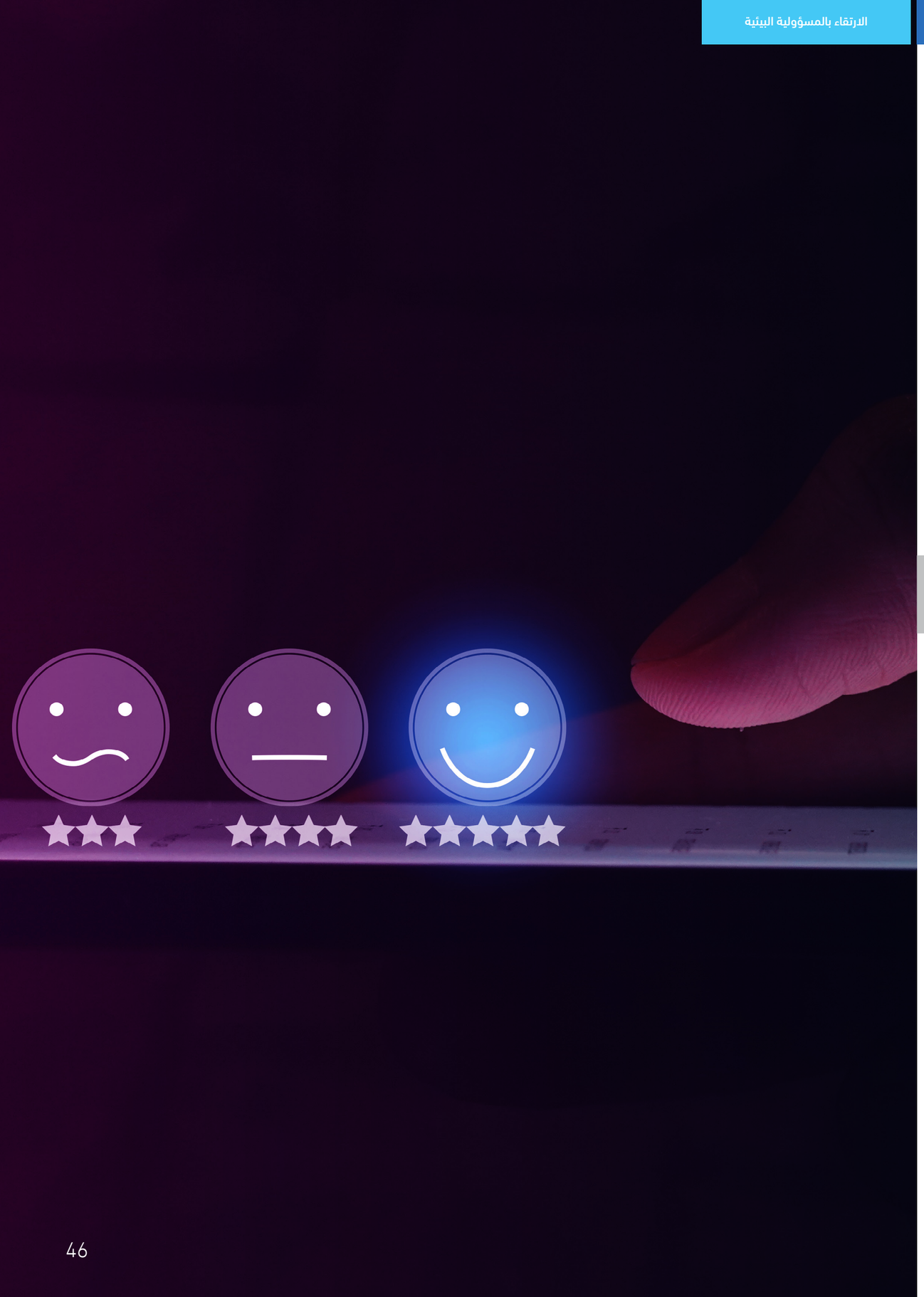
التمحور حول العميل

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

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

99% من شكاوى العملاء تم تسويتها

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





ازدهار الأفراد والمجتمعات

نسعى في عِلم لبناء مكان عمل يمكّن الأفراد من الازدهار وتحقيق أقصى إمكاناتهم؛ إذ نحرص على منح الأولوية للشمولية، والتنوع، وصحة موظفينا ورفاهيتهم. وباعتبارنا شركة رائدة في هذا المجال؛ فإننا نهدف إلى استقطاب أفضل المواهب من خلال منحهم فرصًا وظيفية جاذبة ومحفزة ومرضية.

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

الموضوعات الجوهرية	أهداف التنمية المستدامة التي نسهم فيها
استقطاب المواهب والاحتفاظ بها	
بيئة متنوعة وشاملة	
صحة ورفاهية الموظفين	
إمكانية الوصول الرقمي لتنمية المجتمع	



استقطاب المواهب والاحتفاظ بها

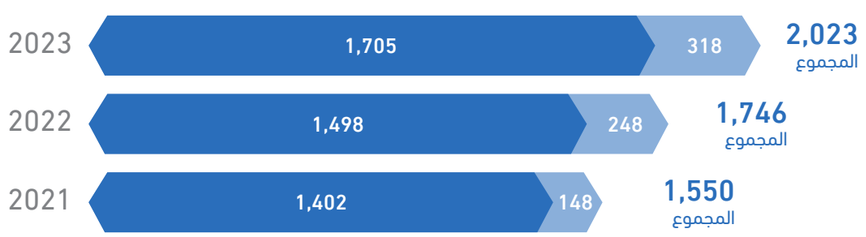
نسعى جاهدين في شركة عِلم إلى توفير فرص وظيفية متميزة في بيئة تهتم بالأفراد وتطورهم، وتمكّنهم من تقديم أفضل ما لديهم. ويساعد برنامج تدريب الخريجين لدينا في تحديد وتوظيف المواهب الشابة في المملكة بشكل سنوي، ويتلقى الموظفون التدريب والتطوير المستمر للحفاظ على مهاراتهم طوال مسيرتهم المهنية، مع تقديم مميزات تنافسية.

رأس المال البشري في عِلم

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

نحن نستثمر بشكل قوي من حيث استقطاب المواهب، والتطوير التنظيمي، وتدريب الموظفين وتطويرهم، ووضع تواصل الداخلي فعال يعمل على المحافظة على القوى العاملة.

حجم القوى العاملة حسب نوع التوظيف



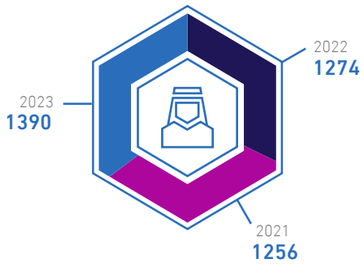
*يشمل المتعاقدين والمستشارين.

القوى العاملة حسب الجنس

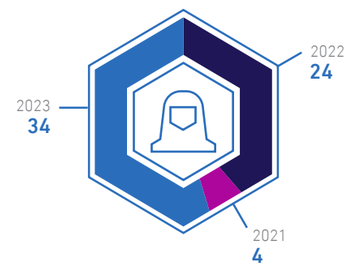
الموظفات الإناث بدوام كامل



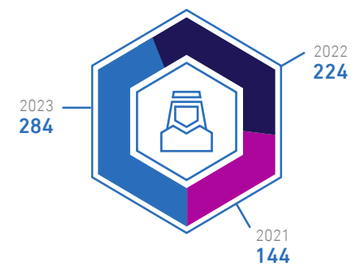
الموظفون الذكور بدوام كامل



الموظفات الإناث بدوام جزئي



الموظفون الذكور بدوام جزئي



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



36% من الموظفين بدوام كامل هم في الفئة العمرية بين **18** إلى **30** عامًا

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

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

التدريب والتطوير

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

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

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

- **برامج تدريب وتطوير المهارات القيادية:**
  توفير برامج تدريبية مخصصة للقادة بهدف تعزيز مهاراتهم وتعزيز التميز التنظيمي والثقافي.
- **الشهادات الأكاديمية:**
  تغطية تكاليف الدراسة لدرجة البكالوريوس لموظفينا وتقديم برامج التعليم المستمر؛ يشمل ذلك تقديم الدعم في دراسة درجة الماجستير؛ لتعزيز نمو الأفراد والشركة على حد سواء.
- **الشهادات المهنية:**
  تشجيع موظفينا على البقاء على اطلاع بآخر التطورات في القطاع من خلال منحهم الفرصة للحصول على الشهادات المهنية. وعند حصولهم على الشهادات بنجاح، نقدم للموظفين مكافآت تقديرًا لإنجازهم.
- **الدورات التدريبية:**
  تنفيذ إستراتيجيات مبتكرة لدعم التدريب والتطوير. ويتمثل أحد النُهُج الرئيسة في تقديم برنامج تدريبي ديناميكي يتضمن الدورات التدريبية الداخلية والخارجية، إلى جانب مسارات تدريبية مميزة.
- **تعزيز تبادل المعرفة:**
  تشجيع الموظفين المدربين على قيادة الجلسات وورش العمل الداخلية، وتعزيز تبادل المعرفة، والعمل الجماعي، وتنمية المهارات القيادية المستمرة لتحسين الأداء الجماعي.
- **الدورات التدريبية المتخصصة:**
  تقديم دورات تدريبية خاصة بالمهن؛ يشمل ذلك برنامج رواد الابتكار، الذي يعمل على تعزيز الثقة الإبداعية وصياغة الأفكار، وتحويل الأفكار المبتكرة إلى خطط قابلة للتنفيذ.

زاد إجمالي ساعات التدريب المقدمة للموظفين في عام 2023 بنسبة 59% ليصل إلى 83,532 ساعة، وانخفض متوسط ساعات التدريب المقدمة لكل موظف بشكل طفيف إلى 31.9 ساعة مقارنة بـ 35.1 ساعة في العام السابق.

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

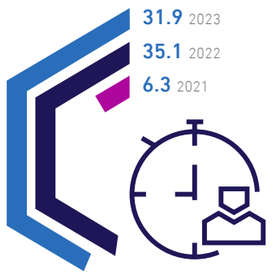
التدريب والتطوير

2021 2022 2023

تدريب الموظفين
(مجموع الساعات)



متوسط ساعات التدريب المقدمة لكل موظف
(الساعات)



مشاركة الموظفين

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

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

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

صوت الموظف

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

لجنة الموارد البشرية

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

الفعاليات

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



بيئة متنوعة وشاملة

يُتيح التنوع مجموعة من الأفكار والآراء ووجهات النظر التي تساعدنا في خدمة الأسواق المتنوعة التي نخدمها على نحو أفضل.

يساهم مكان العمل الشامل في شعور الجميع بالترحيب والقدرة على المساهمة بصرف النظر عن الجنس أو العمر أو العرق.

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

تمكين المرأة

نلتزم في شركة علم بتعزيز عدد الموظفات ونسعى جاهدين لاستقطاب الموظفات ذوات الخبرة ضمن إطار التزام الشركة؛ حيث نؤمن بضرورة حصول كلا الجنسين على فرص متكافئة في قطاع تقنية المعلومات.

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

التركيز على توظيف الإناث	2023	2022	2021
الموظفات بدوام كامل	315	224	146
الموظفات بدوام جزئي	34	24	4



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

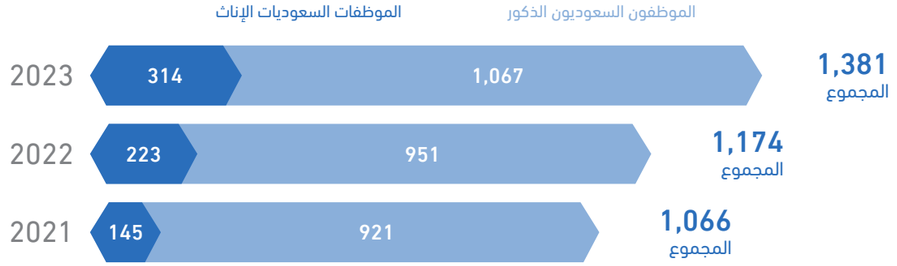
ارتفع عدد الموظفات بنسبة 41%؛ ما يدل على التزامنا بتمكين المرأة. ويتمثل هدفنا في زيادة تمثيل المرأة في المناصب الإدارية، وقد ارتفع عدد المديرات من 18 في عام 2022 الماضي إلى 20 في عام 2023.

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

الكفاءات الوطنية

تماشيًا مع رؤية المملكة 2030، نسعى جاهدين إلى جذب الكفاءات السعودية من القوى العاملة وذلك من خلال العديد من المبادرات المتنوعة التي تركز على تدريب وتعليم الموظفين السعوديين. حيث استمر نمو معدل التوطين في الشركة في عام 2023 ليصل إلى 81% مقارنة بـ 78% في عام 2022 و76% في عام 2021.

القوى العاملة حسب الجنسية



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

تمكين الأشخاص ذوي الإعاقة

نحرص في علم على احتواء الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وتضمينهم في القوّى العاملة لدينا، باعتبارهم جانبًا أساسيًا من القيم التنظيمية وإدراكًا للكفاءة والموهبة ووجهات النظر المتنوعة؛ كما نلتزم بتوفير وتعزيز بيئة عمل عادلة وشاملة ذات إمكانية للوصول والاحترام.

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

تم توظيف 2 من ذوي الاحتياجات الخاصة

إجازة الوالدين

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

إجازة الوالدين*

2021 2022 2023

الموظفون الذين يحق لهم الحصول على إجازة الوالدين

الموظفون المستفيدون من إجازة الوالدين

الموظفون الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الوالدين

الموظفون الذين استمروا في العمل بعد 12 شهرًا من عودتهم من إجازة الوالدين

* الذكور والإناث.

صحة ورفاهية الموظفين

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

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

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

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

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

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

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

فعالية اليوم العالمي للسكري

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



بيئة العمل والثقافة

تعد ثقافة الشركة الفريدة وبيئتها المتميزة السبب الرئيس لاستقطاب الأفراد ذوي المهارات العالية والاحتفاظ بهم. ولا يقتصر هذا النهج على تعزيز بيئة العمل فحسب، بل يعزز أيضًا ولاء الموظفين ويحسن من إنتاجيتهم وتحفيزهم.

في عام 2023، حصلنا على جائزة "أفضل بيئة عمل مميزة للمنشآت العملاقة والكبيرة في السعودية لعام 2023" من وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية؛ وذلك بالمنافسة مع 88,000 جهة مشاركة.

كما استطعنا أن نكون من ضمن أفضل 10% من الشركات حول العالم من حيث بيئة العمل أيضًا؛ وذلك ضمن مقياس صحة المنظمات التي أجرته شركة ماكينزي في بداية العام 2023، بالمقارنة مع 791 منظمة محلية وعالمية. وذلك بالمنافسة مع 3 ملايين مشارك.

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

المزايا والحوافز

دعم الرهن العقاري:

تدعم علم موظفيها لتملك سكن مناسب لهم ولعوائلهم؛ وذلك بتحمل فوائد القرض السكني لمدة تصل إلى عشر سنوات.

برنامج أسهم الموظفين طويل المدى:

يهدف هذا البرنامج، الذي صُمم لدعم الموظفين التنفيذيين وغير التنفيذيين ممن لديهم سجل أداء مميز وعالٍ لعدة سنوات، إلى استقطاب وتحفيز الكفاءات التي تشارك ثقافة وبيئة الشركة؛ ما يعزز التزام الموظفين بتحقيق الشمولية.

قروض بدون فوائد:

يعتبر الموظفون مؤهلين للحصول على قروض بدون فوائد تصل إلى 4 رواتب أساسية. وتُنظم هذه القروض لتُسدد في غضون عام.

الاهتمام بالأسرة:

إدراكًا منا لأهمية الأسرة؛ فإننا ندعم رفاهية أسر موظفينا، ونقدم دورات تدريبية للأسرة؛ فضلًا عن تقديم وتشغيل مراكز الرعاية النهارية لأطفال الموظفات.

مزايا مالية مرنة:

تقدم الشركة للموظفين مجموعة مميزة من المزايا المالية المرنة المصممة لتلبية احتياجاتهم السنوية؛ ما يتيح لهم تخصيص الأموال لأغراض مختلفة مثل الصحة، أو الرياضة، أو التعليم، أو التقنيات أو التأمين على السيارات.

التوازن بين العمل والحياة

تهتم الشركة بمساعدة منسوبيها في خلق توازن بين العمل والحياة؛ من خلال توفير المرونة في العمل من حيث أداء الأعمال وساعات العمل، وتبني نموذج العمل الهجين الذي يركز على الإنتاجية بغض النظر عن المكان الذي يؤدي الموظف فيه مهامه ومسؤولياته.

إمكانية الوصول الرقمي لتنمية المجتمع

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

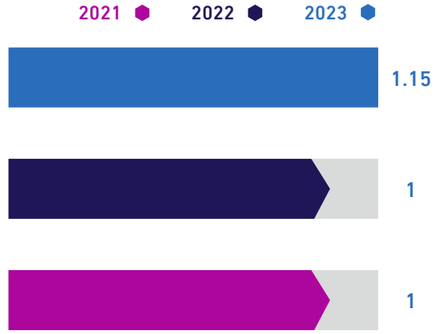
الاستثمار في المجتمع

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

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

حجم الاستثمارات المجتمعية

(بالمليون ريال سعودي)



الاستثمار في الكفاءات الوطنية

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

برنامج التدريب التعاوني

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

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

تطوير أفضل الخريجين

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

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

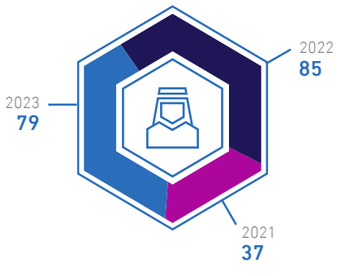
برنامج التدريب التعاوني

2021 2022 2023

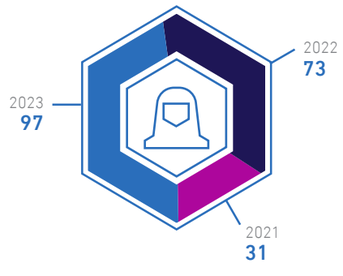
إجمالي المشاركين في برنامج التدريب التعاوني



المشاركون الذكور



المشاركات الإناث



برنامج مسك

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

المشاركون في برنامج مسك

(إجمالي المشاركين)



المؤتمرات والمعارض

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

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

خريطة طريق المسؤولية الاجتماعية المؤسسية تم إعدادها في عام 2023





الارتقاء بالمسؤولية البيئية

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

الموضوعات الجوهرية	أهداف التنمية المستدامة التي نسهم فيها
الانبعاثات واستهلاك الطاقة استخدام الموارد والنفايات استهلاك المياه	٧ طاقة نظيفة وأسعار معقولة ١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان ١٣ العمل المناخي

الانبعاثات واستهلاك الطاقة

نؤمن بقدرتنا على تقديم مساهمة حقيقية ودائمة في مواجهة التحديات البيئية والحد من انبعاثات المملكة بالتعاون مع العملاء؛ وذلك من خلال التحول الرقمي بما يتماشى مع الأهداف التي حددتها رؤية المملكة 2030.

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

- **تتبع الاتجاهات والآثار البيئية:**
  تعمل هذه الحلول على تسهيل استخدام الطاقة بكفاءة أكبر وتقليل الانبعاثات عبر مجموعة واسعة من التطبيقات والقطاعات، على سبيل المثال، يمكن أن يؤدي استخدام تقنية "سلسلة الكتل" في إدارة سلاسل الإمداد إلى تحسين الخدمات اللوجستية والنقل بشكل أفضل من خلال تحسين الشفافية والكفاءة والتتبع والأمن والتعاون في منظومة سلاسل الإمداد.

- **الحلول الرقمية لإدارة الطاقة:**
  من المتوقع أن يؤدي التحول الرقمي إلى جعل المدن ذكية مع أنظمة إنترنت الأشياء التي تساعد في زيادة الكفاءة وإدارة الموارد. وبالمثل؛ فإننا نقدم حلولًا رقمية تعمل على إدارة الطاقة؛ مثل أنظمة المراقبة وآليات الاستجابة للطلب التي تساعد في ترشيد استخدام الطاقة وتقليل استهلاكها بشكل عام.

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

حلول صديقة للبيئة

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

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

استخدام الموارد والنفايات

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

لذلك تطمح الشركة إلى الحد من النفايات (بما في ذلك النفايات الإلكترونية) وتحقيق الاستخدام الفعال للموارد في جميع العمليات.

التخلص من النفايات

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

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

ونعمل على إجراء عمليات مراجعة وتقييم دوري لتقييم ممارسات التخلص من النفايات الإلكترونية لضمان الامتثال للأنظمة وتحديد المجالات القابلة للتحسين. عندما لا يكون هناك حاجة لمعدات تقنيات المعلومات فإننا نسعى إلى التبرع بها بدل التخلص منها.

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

إدارة نقل النفايات

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

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

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

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



منصة "ناقلات" لإدارة نقل مخلفات البناء

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

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

إدارة النفايات	2023	2022	2021
إجمالي النفايات الناتجة (طن)	40,000	39,000	37,000
النفايات غير الخطرة المُعاد تدويرها (طن)	0	500	400
نسبة النفايات غير الخطرة المُعاد تدويرها (٪)	0	1	1



استهلاك المياه

نبذل في شركة علم جهودًا منهجية لإدارة مواردنا المائية بحرص والحفاظ على دوامها لتلبي الاحتياجات الحالية والمستقبلية.

وفي عام 2023، قمنا بتركيب صنابير مياه آلية ومغاسل توفير المياه في مقرنا الرئيس للحد من استخدام المياه وإهدارها. كما نعمل بشكل مستمر على تثقيف الموظفين بانتظام حول أهمية الحفاظ على المياه واستخدامها بطريقة مسؤولة، وبفضل هذه التدابير والإجراءات، نجحنا في تخفيض استهلاك المياه في عام 2023 بنسبة 11% على الرغم من نمو القوى العاملة لدينا.

منصة "تسريح" لدعم إدارة مياه الصرف الصحي

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

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

11% نسبة انخفاض استهلاك المياه على رغم نمو القوى العاملة في الشركة.



تطبيق "كشف" للحد من تسرب المياه وإهدارها

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

الملحق

(أ) مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير

بيان الاستخدام	قدمت علم تقريرا وفقا لمعايير المبادرة العالمية للتقارير عن الفترة الممتدة من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسيمبر 2023.
المبادرة العالمية للتقارير 1 المستخدمة	المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021
معيار/ معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير القابلة للتطبيق	لا يوجد

معيار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	التغاضي		
			متطلب (متطلبات) التغاضي	السبب	التوضيح
الإفصاحات العامة					
المبادرة العامة للتقارير 2: الافصاحات العامة 2021	2-1 التفاصيل المؤسسية	12			
	2-2 كيانات مُتضمّنة في إعداد تقرير الاستدامة للمنظمة	6			
	2-3 الفترة المشمولة بالتقرير والوتيرة ونقطة الاتصال	6			
	2-4 إعادة صياغة المعلومات	لا ينطبق على علم، حيث أن هذا التقرير هو التقرير الأول للشركة.			
	2-5 التحقق الخارجي	لا تسعى الشركة حاليًا إلى الحصول على تصديق خارجي			
	2-6 الأنشطة وسلسة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	12			
	2-7 الموظفين	49			
	2-8 العمال الذين ليسوا موظفين	صفر			
	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها	28 ,26 الصفحات 106 - 110 من التقرير السنوي لعام 2023			
	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	27			
	2-11 رئيس أعلى هيئة إدارة	27			
	2-12 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	الصفحة 96 من التقرير السنوي لعام 2023			

تشير الخلية الرمادية على ان أسباب التغاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.

معيار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	التغاضي		
			متطلب (متطلبات) التغاضي	السبب	التوضيح
المبادرة العامة للتقارير 2: الافصاحات العامة 2021	2-13 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	تم التغاضي عن الإفصاح		المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	
	2-14 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	تم التغاضي عن الإفصاح		المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	
	2-15 تضارب المصالح	تم التغاضي عن الإفصاح		المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	
	2-16 التواصل حول المخاوف الحرجة	28			
	2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	تم التغاضي عن الإفصاح		المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	
	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	الصفحة 103 من التقرير السنوي لعام 2023			
	2-19 سياسات الأجور	الصفحات 116 - 119 من التقرير السنوي لعام 2023			
	2-20 عملية تحديد الأجور	الصفحة 116 من التقرير السنوي لعام 2023			
	2-21 نسبة إجمالي الأجور السنوية	تم التغاضي عن الإفصاح		المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	
	2-22 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	10			
	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة	28, 31, 33, 51, 57, 59			
	2-24 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	28, 29, 31, 33, 51, 57, 59			
	2-25 عمليات معالجة الآثار السلبية	28			
	2-26 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	28			
	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	30			
	2-28 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	13			
	2-29 منهج إشراك أصحاب المصلحة	23, 73			
	2-30 اتفاقات المفاوضة الجماعية	تم التغاضي عن الإفصاح		حظر قانوني	تحظر المملكة العربية السعودية التفاوض الجماعي.

معيار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	التغاضي		
			متطلب (متطلبات) التغاضي	السبب	التوضيح
الموضوعات الجوهرية					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-1 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	21	تشير الخلية الرمادية على ان أسباب التغاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.		
	3-2 قائمة المواضيع الجوهرية	21			
عائد المساهمين					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	34			
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المُنتجة والموزعة	34			
حوكمة الشركات والممارسات الأخلاقية					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	26			
GRI 204: ممارسات الشراء 2016	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	32			
GRI 205: مكافحة الفساد 2016	205-3 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	28			
الانبعاثات واستخدام الطاقة					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	64			
GRI 302: الطاقة 2016	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	64			
	302-3 كثافة الطاقة	64			
GRI 305: الانبعاثات 2016	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	65			
	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	65			
	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	65			

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

معيار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	التغاضي		
			متطلب (متطلبات) التغاضي	السبب	التوضيح
صحة ورفاهية الموظفين					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	57			
GRI 401: التوظيف 2016	401-2 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدَّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	57, 58			
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	403-5 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	57			
	403-6 تعزيز صحة العمال	57, 58			
	403-9 الإصابات المرتبطة بالعمل	57			
بيئة متنوعة وشاملة					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	54			
GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	27, 49, 54, 55			
إمكانية الوصول الرقمي لتنمية المجتمع					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	59			
GRI 413:المجتمعات المحلية 2016	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	59 - 61			

معيار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	التغاضي		
			متطلب (متطلبات) التغاضي	السبب	التوضيح
أمن المعلومات والخصوصية					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	33			
GRI 418: خصوصية العميل 2016	418-1 الشكاوى الموثَّقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	33			
التحول الرقمي والابتكار					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	36			
مركزية العملاء					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	45			

(ب) الموضوعات الجوهرية

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

الترتيب	الموضوعات الجوهرية	التعريف
1	إمكانية الوصول الرقمي لتنمية المجتمع	الجهود والمبادرات الساعية إلى ضمان إتاحة التقنيات والخدمات والمعلومات الرقمية لجميع أفراد المجتمع؛ يشمل ذلك الأفراد من ذوي الاحتياجات الخاصة والفئات المحتاجة، وأولئك الذين لديهم وصول محدود إلى التقنية.
2	التحول الرقمي والابتكار	عملية مستمرة لاعتماد التقنيات الرقمية لتحسين عمليات ومنتجات وخدمات المنظمات والشركات بشكل جذري؛ وذلك لزيادة مرونة العمليات التشغيلية وكفاءتها وخدمتها للعملاء. كما تشمل إنشاء ثقافات داخلية جديدة وتجارب للعملاء بحيث تتماشى مع متطلبات الأعمال والسوق المتغيرة.
3	أمن وخصوصية المعلومات	حماية البيانات الحساسة واحترام حقوق البيانات. يغطي جانب الأمن الحماية من التهديدات، بينما يضمن جانب خصوصية المعلومات الامتثال للوائح التنظيمية والتعامل مع البيانات بمسؤولية. وكلاهما مهم للحفاظ على الثقة وحماية البيانات في العصر الرقمي.
4	حوكمة الشركات والممارسات الأخلاقية	المبادئ الأخلاقية التي تحكم سلوكيات الأعمال، بدءًا من السلوك الأخلاقي الفردي، ووصولًا إلى سلوك المنظمة او الشركة بأكملها. وتشمل الامتثال للوائح التنظيمية والأنظمة والسياسات والمعايير ومدونة قواعد السلوك المهني وعقوبات السلوكيات غير الممتثلة. وتشمل تقديم التقارير في الوقت المناسب عن المعلومات الإيجابية والسلبية للجهات المعنية، إلى جانب وصف هيكل حوكمة الشركات ودورها في الإشراف على القضايا المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة.
5	استقطاب المواهب والاحتفاظ بها	استقطاب قوى عاملة لديها الالتزام والحافز الداخلي، والسعي لتوفير مكان عمل يفضله الموظفون. ويتضمن ذلك أنشطة مثل بناء الفرق، وتقديم مزايا مالية وغير مالية، والاعتراف بإنجازات الموظفين. ويعد التواصل المنتظم مع القوى العاملة أمرًا بالغ الأهمية وذلك لفهم احتياجاتهم ودعم نموهم المهني. ويشمل ذلك برامج تحسين المهارات؛ ومنها الدورات والجلسات التي تحسن من قدرات الموظفين في مكان العمل.
6	الانبعاثات واستهلاك الطاقة	انبعاثات الغازات التي تتسبب في الاحتباس الحراري والجهود الساعية إلى الحد من جميع أنواع انبعاثات الغازات الدفيئة (النطاق 1 و2 و3). ويدخل ضمن ذلك الإدارة المنهجية لاستخدام الطاقة في شركة علم؛ يشمل ذلك توفير الطاقة، والكفاءة، والتغييرات السلوكية، واستخدام الطاقة المتجددة.
7	التمحور حول العميل	مستويات رضا العملاء عن المنتجات والخدمات المقدمة؛ يشمل ذلك الجهود المستمرة لضمان تقديم خدمة عملاء متميزة، والتعامل مع الشكاوى، وتقييم مستويات رضا العملاء، إلى جانب أنشطة تسويق المنتجات الذي يهدف إلى توعية العملاء.
8	استخدام الموارد والنفايات	تقليل النفايات (بما في ذلك النفايات الإلكترونية) وتحقيق الاستخدام الفعال للموارد على مستوى العمليات التشغيلية للشركة بما يتماشى مع أفضل الممارسات. إضافة إلى ذلك، تقدم شركة علم من خلال منتجاتها وخدماتها حلولًا رقمية تتيح فرصًا لتحسين استخدام الطاقة والموارد.
9	عوائد المستثمرين	المكاسب المالية أو الخسائر التي يتكبدها المستثمرون في أسهم الشركة؛ بما يشمل التغييرات في قيمة الأسهم والأرباح والأداء المالي العام. وتعكس قدرة الشركة على تحقيق الأرباح وإدارة التكاليف بفاعلية وتوسيع تواجدها في السوق.
10	صحة ورفاهية الموظفين	وضع لوائح وإجراءات شاملة لإيجاد مكان عمل آمن ومنع الحوادث والإصابات؛ بما يشمل العديد من برامج سلامة الموظفين ورعايتهم، والتدريبات المهنية، والفحوصات الصحية، بالإضافة إلى مشاركة الموظفين في تعزيز الصحة البدنية والنفسية للقوى العاملة.
11	بيئة متنوعة وشاملة	توفير بيئة عمل متنوعة شاملة للموظفين، وتوفير فرص متساوية وتعزيز حس الانتماء. وتضمن البيئة التنوع من حيث الجنس والدين والجنسية والعمر وما إلى ذلك. ويشمل ذلك تنفيذ السياسات وقواعد السلوك لضمان الامتثال لحقوق الإنسان على مستوى المؤسسة وسلسلة التوريد الخاصة بها.
12	استهلاك المياه	بذل جهود نشطة ومنظمة ومنهجية لاستخدام وإدارة موارد المياه لضمان توفر المياه وجودتها بحيث تلبّي الاحتياجات الحالية والمستقبلية.

مفتاح التوضيح

المواضيع الاجتماعية | مواضيع الحوكمة | المواضيع البيئية

(ج) إشراك الجهات المعنية

الجهات المعنية الداخلية

الموظفون	الأخبار التواصل الداخلي الجلسات وورش العمل التدريبية استطلاعات مشاركة الموظفين الاجتماع الشهري مع الرئيس التنفيذي
مجلس الإدارة	التدريب الاجتماعات الخارجية اجتماع مجلس الإدارة
العملاء	قنوات التواصل الاجتماعي شكاوى العملاء وملاحظاتهم الموقع الإلكتروني استطلاعات مستوى الرضا
المورّدون	ورش العمل الاجتماعات الدورية المرئية يوم المورّدين استطلاع آراء المورّدين استطلاعات الرضا
الجهات التنظيمية	المراجعة الداخلية لجنة المخاطر لجنة المراجعة إدارة الحوكمة والالتزام المراجع الخارجي التقرير السنوي لشركة علم

الجهات المعنية الخارجية

المستثمرون	اجتماعات الأرباح نصف السنوية الإفصاحات الخارجية اجتماعات الجمعية العامة قنوات تواصل شفافة للمساهمين (عبر الموقع الإلكتروني وتطبيق) عروض المستثمرين ربع السنوية الاجتماعات الحضورية وعبر الإنترنت
المجتمع	التبرعات والرعاية تطوع الموظفين الشراكات والتعاون





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