

تقرير الاستدامة 2023

النهوض بالاستدامة اليوم،
لبناء غد أفضل



جدول

المحتويات

جدول المحتويات

01

مقدمة

5

7	نبذة عن التقرير
9	رسالة ترحيبية من رئيس مجلس الإدارة
11	رسالة ترحيبية من الرئيس التنفيذي للمجموعة
11	رسالة ترحيبية من الرئيس التنفيذي للشؤون
12	استراتيجية المجموعة
14	لمحة موجزة عن مجموعة stc
15	نموذج التشغيل
18	كيف نخلق القيمة
20	استراتيجيتنا لتحقيق النجاح: "تجراً" (DARE 2.0)
22	أبرز ملامح أداء المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة
23	الريادة في قيادة الصناعة
24	الشهادات
26	الجوائز والتقدير

04

المجتمع

81

81	تطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي
82	عملاؤنا
82	علاقات العملاء ورضاهم
88	خصوصية البيانات وأمنها وحمايتها
107	إمكانية الوصول والاتصال والشمول الرقمي
120	الابتكار والتحول الرقمي
138	موظفونا
138	التنوع والمساواة والشمول
148	إدارة المواهب
158	الصحة والسلامة والرفاهية
165	مجتمعنا
166	المساهمة في المجتمعات المحلية وتنميتها

02

الاستدامة في مجموعة stc

29

30	حوكمة واستراتيجية المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة
34	الأهمية النسبية ومشاركة أصحاب المصلحة
40	إدارة مخاطر المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة
41	المواءمة مع الأولويات الوطنية والدولية
44	نموذج حوكمة الاستدامة
46	برنامج التحول الثقافي للاستدامة
48	السياسات والالتزامات
50	أُطر الإفصاح عن الاستدامة

05

الحوكمة

176

177	الحوكمة القوية والسلوك الأخلاقي
177	أخلاقيات العمل والحوكمة والشفافية
194	حقوق الإنسان
196	إدارة سلسلة التوريد

03

البيئة

53

54	الأداء البيئي والمناخ
56	الطاقة وتغير المناخ
75	إدارة المياه
76	إدارة النفايات

06

الملاحق

207

208	الملحق أ - الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)
210	الملحق ب - فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
210	الملحق ج - مقاييس المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة الصادرة عن منظمة النظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA ESG Metrics)
215	الملحق د - مقاييس قطاع الاتصالات لدى الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASB)
218	مقاييس الصناعة الملحق هـ - ملحق المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة 2023 (ESG)
219	



01

مقدمة

[GRI 2-3]

يسرنا أن نشارككم تقرير الاستدامة 2023 لمجموعة stc، في العام الخامس على التوالي للإفصاح عن أعمالنا وإنجازاتها بينما نواصل دمج الممارسات المستدامة في صميم أعمالنا. ويعد تقرير الإجراءات هذا شاهداً على جهودنا المستمرة والتقدم الملحوظ في مجالات الإشراف البيئي والمسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الحوكمة والاستدامة الاقتصادية.

إن تقرير الاستدامة 2023 لمجموعة stc موجه لأصحاب المصلحة القيمين، حيث يقدم التقرير نظرة مُفضّلة عن استراتيجيتنا في مجال الاستدامة، والتزامنا بتنفيذ الممارسات المسؤولة وتطبيقها، وأعمالنا المؤثرة داخل المجتمعات التي نخدمها وفي جميع أنحاء المملكة العربية السعودية.

نحن نُقدّر ملاحظتكم ووجهات نظرکم بشأن مهمتنا للاستدامة، سواءً فيما يتعلق بتقرير عام 2023 أو بالتطلعات المستقبلية لمجموعة stc. يُرجى عدم التردد في التواصل معنا لطرح أفكاركم عبر البريد الإلكتروني sustainability@stc.com.sa

رسالة توضيحية

يحتوي هذا التقرير على بيانات يمكن اعتبارها "بيانات تطلعية" تعبر عن الطريقة التي تعتمدها مجموعة stc من خلالها القيام بأنشطتها. وتُحدّد البيانات التطلعية من خلال رصد المصطلحات الاستشرافية مثل "تُخطط" أو "تهدف إلى" أو "تفترض" أو "تواصل" أو "تعتقد" أو أي صيغ مختلفة لهذه الكلمات والتي تشير إلى إجراءات أو أحداث أو نتائج مُعيّنة "قد يتم" أو "يمكن" أو "ينبغي" أو "ربما يتم" أو "سيتم" اتخاذها أو تحقيقها.

بذلت مجموعة stc قصارى جهدها لضمان دقة التقرير قدر الإمكان، إلا أن البيانات التطلعية تشمل بطبيعتها على مخاطر وحالات من عدم اليقين تحيط بالتوقعات المستقبلية ويمكن أن تتسبب في اختلاف النتائج الفعلية جوهرياً عن البيانات المتوقعة أو الضمنية. وهذه البيانات عرضة لمخاطر تتجاوز قدرة مجموعة stc على السيطرة عليها، وبالتالي لا تمثل ضماناً بأن الأحداث المُضمّنة في هذه البيانات التطلعية ستقع بالفعل.



نبذة عن التقرير

[GRI 2-3]

ممارسات إعداد التقرير

تم إعداد تقرير الاستدامة 2023 لمجموعة stc وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، مع التركيز على قضايا الاستدامة الجوهرية لكلٍ من مجموعة stc وأصحاب المصلحة لديها. ويرد فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) في الملحق ب.

مجموعة stc أحد الأطراف الموقّعة على [الميثاق العالمي للأمم المتحدة \(UNG\)](#) وتلتزم بالمبادئ العشرة المنصوص عليها في الميثاق. يُعد هذا التقرير وسيلتنا للتواصل حول التقدم الذي أحرزناه في تعزيز هذه المبادئ، كما تقوم مجموعة stc أيضًا بالإبلاغ عن معايير الاستدامة الصادر من النظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA) لقطاع الأجهزة المحمولة، بالإضافة إلى إرشادات المعايير الوطنية للاستدامة ومجلس معايير محاسبية الاستدامة (SASB) ومشروع الكشف عن الكربون (CDP).

كمُلحق لتقرير الاستدامة السنوي، نقوم بإعداد ملحق المسؤولية البيئية والمجتمعية والحوكمة يتضمن مؤشرات الأداء الرئيسية. يمكن تنزيل ملحق المسؤولية البيئية والمجتمعية والحوكمة على [الرابط](#).

تتوفر أيضًا تقارير وجدول بيانات السنوات السابقة عبر الإنترنت [الرابط](#).

فترة إعداد التقرير

تشمل الفترة التي يغطيها هذا التقرير السنة التقويمية من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2023 ويركز بدقة على الأنشطة التي تخلّت هذه الفترة. ويتم تضمين معلومات من السنوات السابقة حيثما يكون ذلك مفيداً.

نطاق وحدود التقرير

يتناول هذا التقرير عمليات مجموعة stc في المملكة العربية السعودية والبحرين والكويت والشركات التابعة الأخرى. [وتتعلق البيانات الواردة في هذا التقرير](#) بالسنة التقويمية 2023 وتشمل جميع الشركات الخاضعة للسيطرة التشغيلية والمالية (المملوكة بالكامل والمملوكة ملكية أغلبية) لمجموعة stc، مما يضمن الموازنة بين تقارير الاستدامة والتقارير المالية.

يتضمن نموذج التشغيل الخاص بنا القائمة الكاملة للكيانات المشمولة في التقرير. ولا يتم تضمين البيانات الواردة من العملاء الآخرين والمقاولين الخارجيين والموردين. ويتم عرض البيانات المالية بالريال السعودي (ر.س)، ما لم يُنص على خلاف ذلك.

وتتوافر المعلومات المالية والقانونية ومعلومات الحوكمة، بما في ذلك التقارير السنوية لمجموعة stc، على صفحة ويب [المستثمرين](#) لدينا. وتتوافر تقارير الاستدامة للسنوات السابقة في [أرشيف منصة الاستدامة](#) الخاصة بنا.

لن يتم الإبلاغ عن أي عمليات استحواذ تمت خلال عام 2023 إلا بعد السنة الكاملة الأولى من التشغيل، ويُستبعد من هذا التقرير أي منشأة/ موقع/بنية تحتية لا تعمل بكامل طاقتها.

يسترشد اختبار محتوى هذا التقرير بمجموعةٍ من الموضوعات الجوهرية التي تم تطويرها من خلال [نهجنا في الأهمية النسبية](#). ويتوافق كل فصل في التقرير مع ركيزة أساسية في إطار العمل، مما يعكس الموضوعات الشاملة الأساسية لاستراتيجية الاستدامة لدى مجموعة stc. وضمن كل فصل، يمثل كل قسم فرعي موضوعًا جوهريًا وبالتالي يقدم نظرة عامة شاملة على الموضوعات التي تُعتبر هي الأكثر أهمية لدى أصحاب المصلحة وشركائنا.

الرقابة من جانب الإدارة العليا والضوابط الداخلية

تقوم لجنة الإدارة التنفيذية لشؤون الاستدامة، يرأسها الرئيس التنفيذي للمجموعة، بمراجعة تقارير الاستدامة السنوية واعتمادها. وتقوم اللجنة أيضًا بتتبع تقدمنا المُحرز في مجال الاستدامة وتناقش بانتظام الموضوعات الرئيسية المتعلقة بالمسؤولية البيئية والمجتمعية والحوكمة. وبممكنك قراءة المزيد عن إجراءات الحوكمة لدينا في قسم حوكمة الاستدامة من هذا التقرير. تمثل جميع الأرقام الواردة في هذا التقرير أحدث البيانات المتاحة، ما لم يُنص على خلاف ذلك، وقد تم التحقق منها داخليًا من جانب رواد الاستدامة ونواب الرئيس المباشرين من جميع قطاعات مجموعة stc وشركائها التابعة.

شارك برأيك

نرحب بالاستفسارات أو الملاحظات أو الاقتراحات عبر البريد الإلكتروني أو المواقع التالية:

sustainability@stc.com.sa 

x.com/stc 

facebook.com/stc 

linkedin.com/company/stc 



انطلاقاً من روح التقدم والتفاني، تفخر مجموعة stc بتقديم تقرير الاستدامة لعام 2023، الذي يمثل علامة فارقة أخرى في رحلتنا نحو دمج الاستدامة في صميم عملياتنا. ونحن نحفل هذا العام بتقريرنا السنوي الخامس، الذي يُظهر التزامنا المستدام بالشفافية والتقدم، وكذلك تعزيز مكانتنا في طليعة قيادة التغيير الهادف داخل الصناعة وخارجها.

إن دورنا كمحرك للتحوّل الرقمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لا يقتصر على مجرد تطوير التقنية؛ بل يتعلق أيضاً بصياغة مستقبل يتضافر فيه الابتكار الرقمي والاستدامة. ومن خلال مبادراتنا الاستراتيجية وتنفيذ استراتيجيتنا "جزءاً 2.0"، لم نحقق إنجازات مالية ملحوظة فحسب، بل رشخنا مكانتنا أيضاً كعامل تمكين رئيسي لرؤية المملكة العربية السعودية 2030 ومُحفّز للتحوّل الرقمي في جميع أنحاء البحرين والكويت.

يرتكز جوهر جهود الاستدامة التي نبذلها على التزامنا بخلق آثار إيجابية فيما يتعلق بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة والاقتصادية. ومن خلال طموحنا للحد من التدهور البيئي، ورعاية رأس المال البشري، ووضع معايير جديدة للحوكمة الأخلاقية، وتحقيق أرباح غير مسبوق، يتضح التزامنا ليس فقط بتلبية توقعات أصحاب المصلحة والمجتمعات التي نخدمها بل يتجاوز تلك التوقعات.

وبينما نحرص على الموازنة مع أولويات الاستدامة الوطنية والدولية، بما في ذلك أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، تؤكد جهودنا على التزامنا الراسخ بتعزيز مستقبل مستدام ومزدهر. كما أننا ندرك قوة التعاون، من خلال إقامة شراكات فعّالة تهدف إلى تعزيز أثر الاستدامة لدينا. ويشمل ذلك ريادةنا في تحالف الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة لقطاع الاتصالات في دول الخليج العربي والذي يركز على العمل بشكل تعاوني لتعزيز العمل المناخي والمبادرات مثل خطة عمل الشمول الرقمي "التعليم للجميع"، مما يعزز على التزامنا بسدّ الفجوة الرقمية. إنني أشعر بالفرح بما حققناه من إنجازات حتى الآن وأتطلع بروح يملؤها التفاؤل نحو المستقبل.

محمد بن خالد عبدالله الفيصل

رئيس مجلس الإدارة

كلمة

ترحيبة من قيادتنا

رسالة

من الرئيس التنفيذي للمجموعة



بينما تكشف النقاب عن تقرير الاستدامة لعام 2023 لمجموعة stc ، أشعر بالفخر والمسؤولية إزاء رحلتنا لدمج الاستدامة في جوهر عملياتنا، ولا يسرد هذا التقرير إنجازاتنا والتزامنا الراسخ على مدار العام 2023 فحسب، بل يحدّد أيضاً طريقنا للمضي قدماً في عالم يتداخل فيه التحوّل الرقمي والاستدامة بشكل متزايد.

لقد كان سعينا الاستراتيجي نحو تحقيق أكبر قدر من الاستدامة، وهو ما يتجسد في استراتيجية "تجرأ 2.0"، يمثل حجر الزاوية ليس فقط في دفع مجموعة stc لتحقيق الإنجازات المالية الملحوظة ولكن أيضاً في تعزيز التزامنا بقيادة تحوّل رقمي هادف ومستدام في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وقد مكنتنا هذه الاستراتيجية من المساهمة بشكل كبير في رؤية السعودية 2030، وتعزيز التطورات الرقمية في البحرين والكويت، ووضع نموذج لدمج الممارسات المستدامة في صناعتنا.

إننا في مجموعة stc ندرك أن تأثيرنا يتجاوز التقنية والابتكار. فنحن ملتزمون بالاستفادة من قدراتنا لمواجهة التحديات البيئية، وتعزيز الرفاهية الاجتماعية، والحفاظ على أعلى معايير الحوكمة والسلوك الأخلاقي. وتُعد مبادراتنا إلى توسيع نطاق البنية التحتية الرقمية، مثل النمو الملحوظ لشبكة الجيل الخامس لدينا وربط ملايين الأسر بشبكة الألياف البصرية، شاهداً على تفانينا في سد الفجوات الرقمية وتعزيز الشمولية.

إن استراتيجية الاستدامة لدينا، المتأصلة في ركائز الاستدامة المتعلقة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة والاقتصادية، تعكس نهجنا الشامل في كيفية إدارة أعمالنا. ونحن نواصل العمل بنشاط للحد من بصمتنا البيئية من خلال مبادرات مثل مبادرة السعودية الخضراء ونسعى بثبات نحو تحقيق هدفنا المتمثل في الوصول إلى صافي انبعاثات صفري بحلول عام 2050، بما في ذلك انبعاثات النطاقات 1 و 2 و 3 بما يتماشى مع أهداف اتفاقية باريس. وقد تم التحقق من أهدافنا للحد من الانبعاثات على المدى القريب من جانب "مبادرة الأهداف المستندة إلى العلوم". و باعتبارها واحدة من أولى شركات الاتصالات الإقليمية التي تعمل على التحقق من أهداف غازات الدفيئة من خلال مبادرة الأهداف المستندة إلى العلوم، فقد وضعت مجموعة stc استراتيجية شاملة للمناخ وخطة للتنفيذ، مما يؤكد على نهجنا الاستباقي في التصدي لتغيّر المناخ.

بالإضافة إلى ذلك، فإننا نلتزم التزاماً لا يتزعزع بتطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار التقني والحوكمة الأخلاقية، حيث نسعى جاهدين لتعزيز بيئة شاملة وآمنة وتمكينية لموظفينا ومجتمعنا على حدٍ سواء.

ونظراً لأننا نحرص على مواصلة عملياتنا مع معايير الاستدامة العالمية ورؤية السعودية 2030 الطموحة، فإننا ندرك الدور الذي تلعبه مجموعة stc في دفع وتعزيز التغيير الإيجابي. وتؤكد جهودنا لدمج الاستدامة في كل جانب من جوانب أعمالنا على إيماننا الراسخ بقوة التقنية في خلق عالم أكثر استدامة وإنصافاً.

إنني أشعر بالتفاؤل إزاء المستقبل والدور الذي ستلعبه مجموعة stc في تشكيله. وسنواصل العمل معاً، بالتعاون مع فريقنا المتفاني وأصحاب المصلحة لدينا، على دفع حدود ما هو ممكن، وتعزيز الابتكار والاستدامة جنباً إلى جنب. فرحلتنا لم تنته بعد، وإنني أتطلع إلى قيادة مجموعة stc بينما نمضي قدماً ونخطو خطواتٍ فارقة نحو مستقبل أكثر إشراقاً واستدامة للجميع.

عليان بن محمد الوتيد
الرئيس التنفيذي للمجموعة



رسالة من الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية للمجموعة

ماهي استراتيجيات الاستدامة المتبعة في مجموعة stc للسنوات القادمة؟

يستند إطار الاستدامة لدينا إلى استراتيجيتنا "تجراً 2.0"، التي تؤكد على التوازن بين تحقيق أهدافنا قصيرة وطويلة الأجل، وقد قمنا هذا العام بتحديث استراتيجيتنا المؤسسية للاستدامة وركزنا على ثلاث مجالات أساسية ذات أولوية في مجال الاستدامة: الأداء البيئي والمناخ، والنهوض برأس المال البشري من خلال الابتكار التقنية، والحوكمة القوية والتميز الأخلاقي. وهذه المجالات مهمة ليس فقط لنجاح أعمالنا ولكن أيضاً لصالح أصحاب المصلحة والمجتمعات التي نخدمها.

كيف يتواءم الابتكار الرقمي لمجموعة stc مع أهدافها في مجال الاستدامة؟

إننا في مجموعة stc نؤمن بأن الابتكار الرقمي هو الركيزة الأساسية للاستدامة. ولا تقتصر جهودنا في مجالات مثل البنية التحتية الرقمية والحوسبة السحابية والأمن السيبراني وإنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والمدفوعات الرقمية وغيرها على تعزيز مكانتنا كمحرك رائد للتحوّل الرقمي ولكنها تُساهم أيضاً بشكل كبير في تحقيق أهدافنا المتعلقة بالاستدامة. فعلى سبيل المثال، يعمل توسعنا في الوصول إلى الإنترنت من خلال شبكة الجيل الخامس والألياف الضوئية على دعم الاستدامة البيئية بشكل مباشر من خلال تحسين كفاءة الطاقة وتعزيز استخدام التقنيات المُستدامة وضمان إدماج الأشخاص وتمكينهم من الوصول في جميع أنحاء البلدان التي نعمل فيها.

ماهي التحديات التي تواجهها مجموعة stc في تحقيق أجندة الاستدامة لديها؟

يُكمن أحد التحديات الأكثر إلحاحاً التي نواجهها في موازنة توسعنا الرقمي السريع مع أهداف الاستدامة الخاصة بنا، وبالتحديد التزامنا بتطبيق صافي انبعاثات صفري بحلول عام 2050. بالإضافة إلى ذلك، فإن ضمان استفادة جميع أفراد المجتمع من تحوّلنا الرقمي بصورة متساوية يمثل تحدياً مستمراً. ومع ذلك، فإننا ملتزمون بالتغلب على هذه التحديات من خلال الابتكار والشراكات الاستراتيجية والالتزام الراسخ بالاستدامة لدينا.

هل يمكنك توضيح الجهود التي تبذلها مجموعة stc لغرس ثقافة الاستدامة داخل المؤسسة؟

إننا نعمل باستمرار على تعزيز أهمية الاستدامة لدينا من خلال برامج التدريب المتخصصة وتجارب التعلّم التي تقدمها أكاديمية stc، بالإضافة إلى التدريب الإلزامي للموظفين على المعايير الأخلاقية وخصوصية وأمن البيانات والصحة والسلامة. كما أننا ننفذ العديد من البرامج والمشاريع وحملات التوعية وإتاحة فرص التطوع لجعل الاستدامة جزءاً لا يتجزأ من جوهر أعمالنا. كذلك، تلعب جهود التحوّل الرقمي، التي تمثل جزءاً أساسياً من استراتيجيتنا «تجراً 2.0»، دوراً حاسماً في تعزيز هذه الثقافة من خلال تمكين العمليات الفعالة وزيادة مستوى الوعي عبر مجموعة stc.

وينطوي غرس ثقافة الاستدامة في مجموعة stc على دمج الممارسات وطرق التفكير المستدامة على كل مستوى في مؤسستنا. إننا نعمل باستمرار على تعزيز أهمية الاستدامة لدينا من خلال برامج التدريب المتخصصة وتجارب التعلّم التي تقدمها أكاديمية stc، بالإضافة إلى التدريب الإلزامي للموظفين على المعايير الأخلاقية وخصوصية وأمن البيانات والصحة والسلامة. كما أننا نعمل بانتظام على تنفيذ فعاليات متنوعة وحملات توعية وفرص تطوعية من شأنها تعزيز الاستدامة عبر جميع مستويات المؤسسة. وهذا التفاعل والوعي والتطوير المستمر يضمن ترسيخ مبادئ الاستدامة بعمق في ثقافة شركتنا، مما يجعلها جزءاً لا يتجزأ من هويتنا. كذلك، تلعب جهود التحوّل الرقمي، التي تمثل جزءاً أساسياً من استراتيجيتنا «تجراً 2.0»، دوراً حاسماً في تعزيز هذه الثقافة من خلال تمكين العمليات الفعالة وزيادة مستوى الوعي عبر مجموعة stc.

كيف تعمل مجموعة stc على تعزيز التنوع والشمول في عملياتها؟

التنوع والشمول هما جوهر استراتيجيتنا للنهوض برأس المال البشري. ففي عام 2023، أحرزت مجموعة stc تقدماً كبيراً في تعزيز التنوع بين الجنسين، حيث بلغ مُعدّل التوظيف للإناث 31.6% وزادت فرص العمل للأشخاص ذوي الإعاقة بنسبة 36%، مما يعكس جهودنا لخلق مكان عمل أكثر شمولاً. علاوة على ذلك، يؤكد تطبيق المبادئ التوجيهية للتنوع والشمول على إيماننا الراسخ بأن التنوع يدفع عجلة التقدم والابتكار. ومن خلال تشجيع الموظفين نحو احتضان ورعاية جانب التميز لديهم، فإننا نعزز بيئة تدعم المساواة والشمول، لتحسين قدرتنا على خدمة المجتمعات المتنوعة والمساهمة في نجاحنا في مجال التقنية الرقمية.

تدل مبادراتنا، بما في ذلك البرامج الرائدة وتحسين الصحة والسلامة وتطوير الموظفين والتركيز على تمكين المرأة ودمج الأشخاص ذوي الإعاقة، على التزامنا بجعل stc مكان عمل يشعر فيه الجميع بالتقدير والتمكين. ويمتد هذا الالتزام لسد الفجوة الرقمية، وهو ما يتضح من خلال مشروع الحافلة الذكية، الذي يمكّن كبار السن في جميع المناطق النائية والمحافظات بالمملكة من المعرفة الرقمية والوصول الآمن إلى التقنية.

ما هي المبادرات التي أطلقتها مجموعة stc لدعم المجتمعات التي تعمل فيها؟

يبرز التزامنا بتمكين ودعم المجتمعات التي نعمل فيها، بإطلاق مشاريع وبرامج استراتيجية في مجال الاستثمار الاجتماعي، بهدف المساهمة في دعم مسارات التنمية الوطنية المختلفة ودعم الجهود المبذولة، ودعم جودة الحياة. في عام 2023، وضعنا خطة عمل الشمول الرقمي «التعليم للجميع» بالشراكة مع شركة هواوي، حيث أطلقنا مبادرة الشاحنات داخل المملكة لتمكين كبار السن من الإلمام بالمهارات الرقمية، وتحسين المعرفة الرقمية، وتعزيز استقلاليتهم وجودة حياتهم في عالم رقمي. ونفخر بأننا نقدم العديد من المشاريع الاستراتيجية للمجتمع وهي: برنامج التمكين التقني، وبرنامج ImpactU، وبرنامج التطوع، وبرنامج إعادة تدوير أجهزة الحاسب الآلي وملحقاتها وبرنامج إعادة تدوير الأثاث المكتبي، وغيرها من البرامج المجتمعية. والتزامنا بالحفاظ على البيئة ورفع جودة الحياة الصحية للمجتمع بمشاركتنا في مبادرة زراعة مليون شجرة على مستوى المملكة في 2030.

لماذا يُعد نشر تقرير الاستدامة السنوي مهماً لمجموعة stc؟

يُعد نشر تقرير الاستدامة السنوي عنصراً أساسياً في نهجنا تجاه الشفافية والمساءلة. فهو يسمح لنا بإبلاغ أصحاب المصلحة لدينا بالتقدم الذي نحزّه والتحديات التي نواجهها والخطة المستقبلية التي نستهدفها بطريقة واضحة ومنظمة. وهذا التقرير لا يسלט الضوء على إنجازاتنا في الإفصاحات المتعلقة بالاستدامة فحسب، بل يعزّز أيضاً التزامنا بأن نكون نموذجاً رائداً في ممارسات حوكمة الشركات والاستدامة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وخارجها. فهو سبيلنا لنُظهر للعالم أننا ملتزمون بدفع التغيير الإيجابي وتعزيز الرضاء مع العمل في الوقت ذاته لحماية كوكبنا للأجيال القادمة.

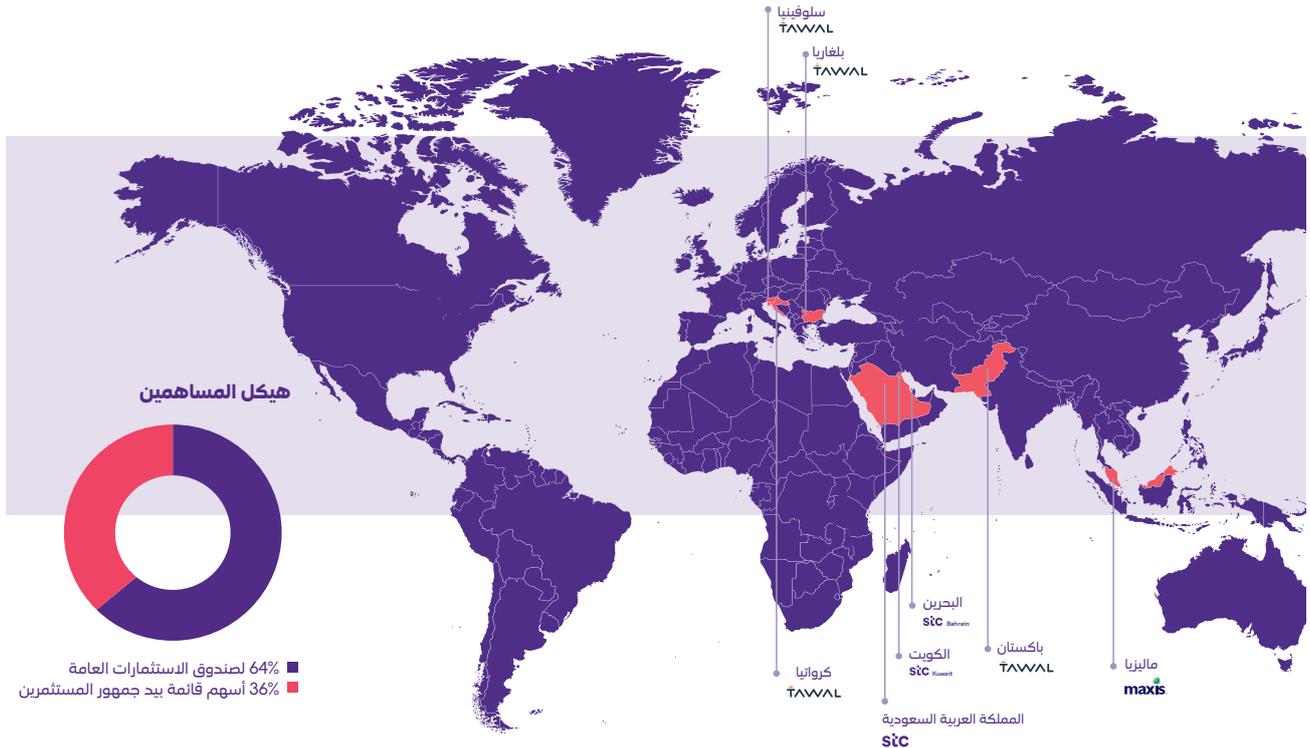
لمحة موجزة عن مجموعة stc

[GRI 2-1]

تأسست شركة الاتصالات السعودية (stc) في عام 1998 وهي مُدرجة في السوق المالية السعودية، وتضم مجموعة stc كامل الشركة الرئيسية التابعة لها في البحرين والكويت، ويقع المقر الرئيسي للمجموعة في العاصمة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

وقد رسخت stc مكانتها باعتبارها الشركة الرائدة في مجال التحوّل الرقمي بالمنطقة، من خلال تقديم حلول متقدمة والقيام بدور حيوي في عملية الرقمنة. فنحن نقدم مجموعة شاملة من الخدمات التي تتضمن البنية التحتية الرقمية والحوسبة السحابية والأمن السيبراني وإنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والمدفوعات الرقمية والوسائط الرقمية والترفيه الرقمي، وتضم المجموعة أكثر من 14 شركة تابعة منتشرة في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وأوروبا.

أعمالنا في عام 2023:

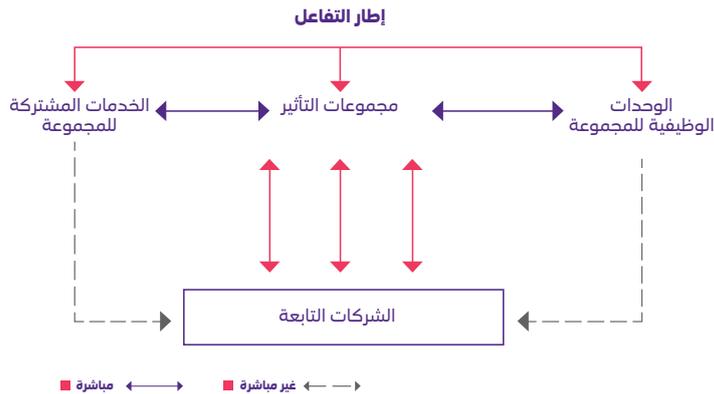




اتجاه 2022-2023	2023	2022	2021	القيمة الاقتصادية المباشرة
7%	72,336,611	67,431,546	63,007,986	إجمالي الإيرادات (بالألف ريال سعودي)
1%	37,803,690	37,393,255	33,794,029	إجمالي الربح (بالألف ريال سعودي)
-6%	14,200,434	15,088,441	13,127,755	صافي الأرباح التشغيلية (بالألف ريال سعودي)
27%	1,375,498	1,083,175	1,040,366	الزكاة والضرائب (بالألف ريال سعودي)
9%	13,295,381	12,170,537	11,311,342	صافي أرباح السنة (بالألف ريال سعودي)
0%	7,975,133	7,984,024	9,985,483	توزيعات الأرباح المُعلنة (بالألف ريال سعودي)
-2%	24,683,011	25,078,667	22,840,600	الأرباح قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والاستقطاعات والزيادة والضرائب (بالألف ريال سعودي)

نموذج التشغيل لدينا

يدفع نموذج تشغيل المجموعة مجموعات التأثير ووظائف المجموعة الاستراتيجية والخدمات المشتركة ومراكز التميز لضمان المرونة والكفاءة. ويتم كل هذا بعملياتٍ على مستوى المجموعة، والتي تشمل آليات الحوكمة والتدريب المكثف لضمان حصولنا على أحدث نموذج تشغيل في تحقيق طموحاته الجريئة.



يتضمن هذا التقرير الشركات التالية التابعة لمجموعة stc، ويضمن المواعمة بين تقارير الاستدامة والتقارير المالية:

stc Kuwait

شركة الاتصالات الكويتية (stc)
الكويت

شركة stc الكويت هي شركة مساهمة كويتية بدأت عملياتها في ديسمبر من عام 2008.

stc Bahrain

شركة stc البحرين

شركة stc البحرين هي إحدى الشركات الرائدة عالمياً في مجال التمكين الرقمي ومشغل الاتصالات الأكثر نموًا في مملكة البحرين.

stc

شركة الاتصالات السعودية
(stc مجموعة)

شركة stc السعودية هي شركة رائدة في مجال الرقمنة تركز على الابتكار والتطور وتقدم مجموعة متنوعة من حلول تقنية المعلومات والاتصالات والخدمات الرقمية، وتقود التحول الرقمي على المستويين الوطني والإقليمي داخل المملكة العربية السعودية وخارجها.

center3

شركة المراكز الرقمية للبيانات
والاتصالات

شركة center3 هي شركة تابعة مملوكة بالكامل لمجموعة stc، وتمتلك أصول البنية التحتية للمجموعة، والتي تشمل مراكز البيانات والكابلات البحرية، وتساهم الشركة في العمل على تحقيق رؤية المملكة 2030 المتمثلة في أن تصبح مركزاً رقمياً يربط بين ثلاث قارات: آسيا وأفريقيا وأوروبا.

TAWAL

أبراج الاتصالات

TAWAL هي شركة رائدة في مجال تقديم خدمات البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات مقرها في المملكة العربية السعودية، ولديها محطة تضم أكثر من 21,000 برج اتصالات عبر خمس دول.

solutions
by stc

الشركة العربية لخدمات الإنترنت
والاتصالات

شركة solutions by stc هي المزود الأول لحلول تقنية المعلومات والاتصالات والقوة الدافعة للتحول الرقمي في المملكة العربية السعودية.

iot²

شركة إنترنت الأشياء لتقنية
المعلومات

والتي تأسست في عام 2022 كمشروع مشترك بين مجموعة stc وصندوق الاستثمارات العامة، إلى أن تكون الشركة الرائدة في مجال توفير حلول إنترنت الأشياء في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. ومع التركيز على تقديم حلول مُخصّصة ورؤى في الوقت الفعلي ونماذج أعمال مبتكرة، فإن شركة iot squared مستعدة لدفع التحول الرقمي والمساهمة في النمو الاقتصادي.



الشركة المتقدمة للتقنية والأمن السيبراني

شركة sirar by stc هي شركة رائدة في تقديم خدمات الأمن السيبراني المتطورة وتمكّن المؤسسات من السيطرة على قدراتها السيبرانية وبيئاتها الرقمية.



شركة الاتصالات العامة

تُعتبر شركة specialized by stc شريكًا موثوقًا في تقديم خدمات الاتصالات الحيوية والحلول المبتكرة.



شركة قنوات الاتصالات السعودية

شركة channels by stc هي الذراع المعنيّ بالبيع والتوزيع في مجموعة stc، وواحدة من الشركات الرائدة في مجال البيع والتوزيع بقطاع الاتصالات في الشرق الأوسط وتمارس أنشطتها في دول مجلس التعاون الخليجي.



شركة الحوسبة السحابية العامة لتقنية المعلومات

شركة SCCC هي مشروع مشترك بين (stc | eWTP | Alibaba Cloud | SCAI | SITE) وتُعد شركة SCCC أول شركة كبيرة تقدم خدمات الحوسبة السحابية فائقة السعة في المملكة والمنطقة بأكملها، وتقدم مجموعة من الموارد التقنية.



شركة عقالات المحدودة

شركة عقالات المحدودة (عقالات). تُعد عقالات الذراع الاستثماري العقاري لمجموعة stc وتأسست لتنفيذ الخطة الاستراتيجية لتسييل العقارات الخاصة بمجموعة stc.



شركة الخليج النموذجية للإعلام الرقمي المحدودة

شركة Intigral هي شركة رائدة في مجال الترفيه الرقمي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وإحدى الشركات التابعة لمجموعة stc وذراعها المعنيّ بالإعلام والترفيه الرقمي. وتشمل كلاً من منصة الإعلام الرقمي (stc TV)، ومنصة الألعاب والرياضات الإلكترونية (stc Play).

كيف نخلق القيمة

تعمل مجموعة stc على نشر وتشغيل وصيانة شبكات وخدمات الاتصالات بالإضافة إلى العديد من المنتجات الرقمية المبتكرة التي تخدم مجموعة كبيرة من العملاء. ونحن نستعين بالعديد من الأصول الملموسة وغير الملموسة لتقديم منتجاتنا وخدماتنا المتميزة. ويشمل ذلك البنية التحتية الثابتة والأساسية، مثل الكابلات والقنوات والمباني والأجهزة ومراكز البيانات. كما نستخدم في عملياتنا منصات تقنية المعلومات الأخرى، التي تتمثل بشكل أساسي في البرامج والمعرفة الفنية الرائدة في الصناعة، لتزويد عملائنا بالمنتجات والخدمات مع زيادة قيمة العلامة التجارية في كل سوق نعمل فيه.

ولضمان الإدارة المسؤولة في جميع مجالات العمليات التجارية لمجموعة stc، نسعى إلى موازنة السلوكيات والعمليات والأهداف الداخلية مع قيمنا وهدفنا الأسمى – وفي سبيل القيام بذلك، نشارك هذه الرؤية مع موظفينا وعمالنا والمجتمع ككل. ونؤمن كذلك بقيمة التنوع وبيئة العمل الشاملة لتعزيز الشعور بالانتماء والتمكين، حيث إن غرس ثقافة متنوعة تقدّر حقًا اختلافاتنا هو ما يسمح لنا بفهم احتياجات عملائنا بشكل تام والنمو بشكل صحيح على المدى الطويل.

وبالإضافة إلى عملياتنا الداخلية، تلتزم مجموعة stc بالعمل مع الموردين لتعزيز الابتكار والاستدامة. وذلك بما يضمن قدرتنا على تزويد عملائنا بأفضل المنتجات والخدمات. يشكّل ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين لدينا جزءًا إلزاميًا من الالتزامات التعاقدية لجميع الموردين. ونسعى من جانبنا إلى تحديد المخاطر المتعلقة بالسلوك الأخلاقي والفساد ونطلب تقييمات ذاتية لفحص متطلبات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة. ونعمل باستمرار لمساعدة مورديننا على فهم مخاطر وفرص المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة داخل قطاع تقنية المعلومات والاتصالات، ونستهدف أيضًا تخصيص قوتنا الشرائية لدعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة وتعزيز المحتوى المحلي.

نحرص على الاستفادة من أصولنا، إلى جانب عمليات الشراء المسؤولة والقوى العاملة المتنوعة والمدرّبة تدريبًا عاليًا لدينا، لتوفير المنتجات والخدمات التي تلائم احتياجات العملاء ومتطلباتهم بشكل كافٍ. ويمكن أن تكون خدمات مجموعة stc مُسجّلة الملكية، مثل خدمات الاتصالات الأساسية المقدمة عبر شبكات الاتصالات الخاصة بنا؛ وهناك أيضًا خدمات مهنية مهمة أخرى يتم تقديمها للعملاء، بما في ذلك الأمن والاستشارات، استنادًا إلى إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة. ومن الناحية التجارية، نسعى جاهدين لخدمة مجموعة واسعة من العملاء من الأفراد والشركات في الأسواق التي نعمل فيها، من خلال تزويدهم بالحلول الضرورية التي تلبّي احتياجاتهم الرقمية.

كيف نخلق القيمة

نحن نعتمد على:

المهارات والخبرات:

فريقنا الحافل بالمواهب الذي يضم أكثر من 22,751 موظف

علامتنا التجارية

مُعترف بها كواحدة من أكثر العلامات التجارية قيمة بسبب التنوع الكبير في عروضنا.

العلاقات والشراكات

نعتمد على العلاقات البناءة مع أصحاب المصلحة لدينا بما في ذلك العملاء والموردين والمستثمرين والأقران والسلطات التنظيمية [اقرأ المزيد في الصفحة 196](#).

الموارد الطبيعية

نعتمد على الموارد الطبيعية مثل الوقود ونعمل أيضاً في المناطق التي تعاني من ندرة المياه. [اقرأ المزيد في الصفحة 54](#).

رأس المال

أداؤنا المالي قويّ ويظهر تحسينات قياسية سنوية. [اقرأ المزيد في الصفحة 15](#).

نخلق القيمة لصالح:

عملائنا

نطمح لأن نكون جهة تمكين رقمية، توفر الاتصالات لسد الفجوة الرقمية، وخدمة ملايين العملاء. [اقرأ المزيد في الصفحة 82](#).

موظفينا

نوفر بيئة عمل تتميز بالمساواة والشمول وتجذب أفضل المواهب الفردية وتعمل على تطويرها والاحتفاظ بها. [اقرأ المزيد في الصفحة 138](#).

كوكبنا

يساهم قطاع تقنية المعلومات والاتصالات في انبعاثات غازات الدفيئة العالمية ونحن ملتزمون بتحقيق هدفنا المتمثل في الوصول إلى صافي انبعاثات صفري بحلول عام 2050. [اقرأ المزيد في الصفحة 54](#).

المجتمعات المحلية

يعتمد نهجنا في الاستثمار المجتمعي على تطوير المجتمعات من حولنا من خلال الخدمات الفريدة والابتكار الرقمي والتقنيات التحولية والاستثمارات الهادفة التي تتجاوز التبرعات المنتظمة للمجموعة. [اقرأ المزيد في الصفحة 165](#).

مساهمينا

نواصل العمل على زيادة القيمة للمساهمين من خلال مسيرتنا لأن تصبح جهة تمكين رقمية في المنطقة. [اقرأ المزيد في الصفحة 14](#).

الأصول والتقنية

تُعد الأصول الملموسة (مثل البنية التحتية للشبكة) والأصول غير الملموسة مثل التقنيات عنصراً أساسياً للتواصل بين الأفراد. [اقرأ المزيد في الصفحة 107](#).



رؤيتنا:

رؤاد في المجال الرقمي والاتصالات، لتمكين المجتمع والاقتصاد من الازدهار، في المملكة العربية السعودية، وأبعد.



أنشطة الأعمال:

نقدم مجموعة متنوعة من حلول تقنية المعلومات والاتصالات والخدمات الرقمية في العديد من الفئات بما في ذلك الاتصالات وتقنية المعلومات والتقنية المالية والوسائط الرقمية والأمن السبراني وغيرها من الحلول الرقمية المتقدمة، مع إضطلاعنا بدور ريادي في التحول الرقمي على أعلى المستويات



ترتكز قيمتنا على:

الحيوية، التفاني، الإقدام

استراتيجيتنا لتحقيق النجاح: "تجراً" (DARE 2.0)

تعمل استراتيجية «تجراً» (DARE 2.0) الخاصة بمجموعة stc على موازنة التركيز على تحقيق الأهداف قصيرة وطويلة الأجل. وقد ساعدت هذه الاستراتيجية مجموعة stc بشكل كبير على تحقيق أداء مالي قوي منذ تأسيسها، مع الحفاظ على تركيزها الشامل على الاستثمار في مبادراتها وقدراتها الاستراتيجية.

واستنادًا إلى استراتيجية "تجراً" (DARE 2.0) الأصلية، ألهمت رؤيتنا المُحدّثة والمُعاد تصوُّرها لمجموعة stc هذا الإصدار الثاني لاستراتيجية "تجراً" (DARE 2.0) الذي يحدّد المحاور الرئيسية لخلق قيمةٍ مع تحقيق كفاءات أكبر من أجل مستقبل أفضل. ويمثل كل حرف في "تجراً" (DARE 2.0) أحد محاور الاستراتيجية الأربعة، التي تشمل تسعة أهداف استراتيجية يتم تنفيذها عبر مجموعة stc بأكملها.

في عام 2023، أجرت مجموعة stc تحديثًا سنويًا لاستراتيجيتها وطلّعت إلى أنه لم تكن هناك تغييرات كبيرة تستدعي إجراء تعديلات على الاستراتيجية الأساسية للشركة. ونتيجة لذلك، لم تتغير المحاور الأساسية لاستراتيجية "تجراً" (DARE 2.0) عن العام السابق. وتشمل هذه المحاور، الموضّحة أدناه، التّوسّع في الحجم والنطاق، وتجديد التجربة، ورّقمنة stc، والإسراع من الأداء.

الأهداف الاستراتيجية		الموضوعات
		ت توسّع في الحجم والنطاق
		ج جَدّد التجربة
		ر رّقمن stc
		أ أسرع من الأداء
	التوسع في محاور النمو المُختارة من الخدمات الرقمية	
	تشويق العملاء من خلال تقديم تجربة سلسلة ذات طابع شخصي وأمنة	
	غرس الفكر الرقمي وتنمية القدرات الرقمية والتطيلية	
	زيادة عوائد المساهمين عن طريق رفع كفاءة التكاليف وتحقيق الدخل من الأصول	
أن نكون الشريك الموثوق للأعمال في المنطقة	التحوّل إلى شركة تقنية مرنة وتبني طرق جديدة للعمل	
ربط أسواقنا من خلال تقنيات الجيل القادم الرائدة والعروض الرقمية	أن نكون قدوة للاستدامة والحوكمة	
قيادة التغيير الثقافي على مستوى المجموعة وأن نكون الاختيار الأول لأفضل المواهب الرقمية		

تحقيق آثار إيجابية فيما يتعلق بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة من خلال استراتيجية "تجراً" (DARE 2.0)

تعمل استراتيجية «تجراً» (DARE 2.0) الخاصة بمجموعة stc على تمكين المجموعة بقوة من الاضطلاع بدورها كجهة محورية في تحقيق رؤية السعودية 2030، فضلاً عن كونها محركاً رئيسياً للتحوّل الرقمي في البحرين والكويت. ويوضح ذلك من خلال العديد من الإنجازات التي تحققت خلال عام 2023 في العديد من مجالات عروض الأعمال الأساسية لمجموعة stc.

وعلى مدار العام الماضي، حافظنا على الريادة في مجال الاتصالات في المملكة العربية السعودية وفي جميع أنحاء منطقة الخليج، من خلال تغطية تقنية الجيل الخامس في منطقة تمثل ما يقرب من نصف السكان السعوديين (اعتباراً من أكتوبر 2023)، وهو ما يمثل توسعاً كبيراً في شبكة الجيل الخامس في جميع أنحاء المملكة مقارنةً بالعام السابق. كما نجحنا في توسيع نطاق البنية التحتية الرقمية لربط أكثر من 3.2 مليون أسرة داخل المملكة العربية السعودية بشبكة إنترنت الألياف البصرية، وساهمنا من خلال هذه العملية في تمكين المملكة العربية السعودية بشكل كبير كأحد أفضل البلدان في العالم من حيث سرعات الشبكة والرقمنة.

علووة على ذلك، تم الاعتراف رسمياً بالجهود البيئية التي تبذلها مجموعة stc من خلال حصولها على جائزة فوربس لقادة الاستدامة في الشرق الأوسط، مما يسלט الضوء على التزام الشركة الراسخ بالحد من انبعاثات الكربون وتعزيز الممارسات المستدامة في المناخ والمجتمع والرقمنة ومستقبل العمل في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية والبحرين والكويت.

خلال العام الماضي، قامت مجموعة stc أيضاً بالبناء على التعاون القائم وعملت على تشكيل شراكات استراتيجية مع الجهات الحكومية الرئيسية والمؤسسات العالمية. وأظهرت الشركات التابعة لمجموعة stc نموًا ملحوظًا في عام 2023، وبالأخص فيما يتعلق بمبادرات رأس المال المخاطر في منظومة الشركات الناشئة، وشمل ذلك إنشاء صندوق استثمار مؤسسي واحتضان أكثر من 110 شركة ناشئة من خلال مبادرة InspireU التي وصل تقييمها الإجمالي إلى أكثر من 12 مليار ريال سعودي. كما كانت مجموعة stc مساهمًا مهمًا في برنامج المستوى المحلي للمملكة من خلال برنامج روافد.

يبلغ عدد القوى العاملة في جميع أنحاء مجموعة stc 22,751 موظف، مما يجعلها صاحب عمل رائد في منطقة الخليج الكبرى، وقد شهدت المجموعة على وجه الخصوص زيادة في القوى العاملة من الإناث بنسبة 14% تقريبًا في عام 2023، بما في ذلك أكثر من 3,189 موظفة مباشرة إجمالاً. بالإضافة إلى ذلك، قدمت أكاديمية stc أكثر من 530,073 ساعة تعليمية وسجلت أكثر من 1,844 موظفًا في برامج المواهب المتخصصة (برنامج تطوير القادة (HiPo) وبرنامج خبير (SDP) وبرنامج احتضان المواهب (TIP) وغيرها، وينعكس تركيز المجموعة على الثقافة التنظيمية في أعلى درجة ربيعية من مؤشر الصحة التنظيمية (OHI).

وأخيرًا، واصلت مجموعة stc توسيع حضورها وقدراتها العالمية بشكل استراتيجي من خلال مبادرات مختلفة في عام 2023، من بينها إطلاق أولى عمليات stc العالمية لشركة TAWAL في باكستان، واستحواذ شركة TAWAL على أبراج في ثلاثة أسواق أوروبية، والاستحواذ على شركة Machinestalk لتعزيز طول lot squared، والتعاون مع الشركاء الرئيسيين لتعزيز قدرات مجموعة stc في مجال المدن الذكية، والاستحواذ على حصة أقلية في شركة Telefonica لتوسيع البصمة العالمية لمجموعة stc، والاستحواذ على شركة Devoteam لتعزيز قدرات مجموعة stc في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، وبصفة خاصة في مجال التحوّل الرقمي.

العلامة التجارية والتوعية:

لقد تأكدنا من تطبيق العلامة التجارية "تجراً 2.0" عبر المقرات الرئيسية لمجموعة stc والمناطق في جميع أنحاء المملكة بهدف الحفاظ على الاعتراف بالاستراتيجية، وتم عقد جلسات توعية للوحدات الداخلية المختلفة، بما يشمل جلسة استراتيجية للموظفين الجدد (الدفعة 13 و14 في برنامج احتضان المواهب) وجلسات استراتيجية موجهة للمجموعات والوحدات الوظيفية والشركات التابعة المُختارة.

أبرز ملامح أداء المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة



50+ جنسية عبر القوى العاملة



527,000 ساعة تدريب تم تقديمها للموظفين من خلال أكاديمية stc



إجمالي الإيرادات أكثر من 72 مليار ريال سعودي



22,751 ساعة تدريب تم تقديمها إلى الموظفين



جمعت 43,000 جهاز وحدثته من خلال برنامج المبادلة



22% من الموظفين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عامًا



88% مُعدّل مشاركة الموظفين



لا توجد وفيات بين الموظفين والمقاولين



التحقق من أهداف 2030 المبدئية المستندة إلى العلم لدى مجموعة stc واعتمادها من جانب مبادرة الأهداف المستندة إلى العلوم



3.9% مُعدّل ترك الموظفين



أكثر من 2,003 مستفيد من كبار السن من التوعية بمحو الأمية الرقمية من خلال الشاحنات الذكية



4,862 جهاز إلكتروني مُعاد تدويره وتجديده عبر جمعية ارتقاء



زرعت شركة stc البحرين 35,000 شجرة عبر 50 موقعًا ومحافظة



672 موظفًا تطوعوا بأكثر من 8,000 ساعة عمل تطوعي



الفئة الاقتصادية الفائزة بجائزة الملك خالد للاستدامة



بالتعاون مع أعضاء تحالف شركات الاتصالات الخليجية، تم إطلاق مركز الابتكار لدول مجلس التعاون الخليجي



نشر المزيد من مواقع الجيل الخامس بنسبة 19% في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية ليصل إلى أكثر من 8,332 موقعًا لتقنية الجيل الخامس



6.6% انخفاض في انبعاثات (النطاق أ)



72% نفايات مُعاد تدويرها تم توليدها من نفايات الشبكة والصيانة التشغيلية



89% مشتريات محلية عبر المجموعة و94% عبر شركة stc السعودية



100% من وحدات الأعمال تم تحليلها بحثًا عن المخاطر المتعلقة بالفساد



أكثر من مليار ريال سعودي في الابتكار الرقمي من خلال InspireU منذ عام 2015



99% من موظفي stc السعودية أكملوا التدريب على حماية البيانات وخصوصيتها



احتلت المرتبة الأولى في قائمة قادة الاستدامة بحسب قائمة فوربس لأفضل 100 قائد استدامة في الشرق الأوسط



وقّع 100% من الموظفين والمقاولين على إقرار ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني



عدم وقوع أي حوادث فيما يتعلق بعدم الالتزام للقوانين و/أو اللوائح البيئية



لا توجد خسائر مالية نتيجة الإجراءات القانونية المرتبطة بلوائح السلوك المناهض للمنافسة أو انتهاكات قوانين مكافحة الاحتكار



تم الاعتراف بنا كشركة اتصالات متوافقة مع ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني الخاص بالمتحدى العالمي للقادة (GLF) في مكافحة الاحتيال الصوتي



446 منظمة غير حكومية تم تمكينها تقنيًا
من خلال برنامج التمكين الفني - تقديم 1,055 خدمة فنية إلى 8,000 مستخدم عبر 50 مدينة



انخفاض بنسبة 6% في النفايات المتولدة في المملكة العربية السعودية و3% في إجمالي مجموعة stc



42.90% نسبة المحتوى المحلي



ربط أكثر من 3.2 مليون منزل باستخدام الألياف وزيادة بمعدل 4 جيجابايت في الثانية في حركة المرور من خلال تقنية FTTH



تمثيل المرأة بنسبة 18% في مجلس الإدارة



زيادة عدد الموظفين ذوي الإعاقة من 76 موظفًا إلى 104 موظفًا عبر مجموعة stc



31.6% معدل توظيف النساء ونسبة 14% الموظفات



53% و26% و92.5% معدلات التوطين في الإدارة العليا في المملكة العربية السعودية والبحرين والكويت على التوالي



انخفاض استهلاك الطاقة بنسبة 13% عبر شبكتي الجيل الرابع والجيل الخامس



14 مليون ريال سعودي إجمالي الاستثمار الاجتماعي



استثمار أكثر من 40 مليون ريال سعودي في مجال البحث والتطوير والابتكار



665 منشأة صغيرة ومتوسطة تعمل في التوريد وشاركت في أنشطة المشتريات

الريادة في القطاع

الاتحادات والعضويات

مجموعة stc عضو نشط في مجتمع تقنية المعلومات والاتصالات الأوسع نطاقًا، حيث تسعى إلى التأثير والتعلم من المختصين الرائدة الآخرين في القطاع. ونشارك بفعالية أو نتمتع بالعضوية في العديد من اتحادات الصناعة، بما في ذلك ما يلي:

- منتدى القادة العالميين (GLF)
- النظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA)
- الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)
- معهد أعضاء مجالس الإدارات في دول مجلس التعاون الخليجي (GCC BDI)
- منصة مشاركة معلومات البرامج الصارة التابعة للنظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA)
- منصة الأمن السيبراني والثقة الرقمية التابعة للمنتدى الاقتصادي العالمي
- عضو مجلس قيادة مدينة الجيل الصناعية برئاسة الهيئة الملكية للجيل
- عضو مجتمع المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
- الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)
- تحالف قيادة أخلاقيات العمل (BELA) TM
- المنتدى الاقتصادي العالمي - مبادرة الشراكة لمكافحة الفساد (PACI)
- مبادرة Pearl
- مجموعات التركيز المعنية بالأمان التابعة للنظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA)
- منتدى فرق الأمن والتصدي للحوادث (First.org)
- مجلس قيادة المحتوى المحلي (LCLC)
- فريق العمل المعني بالعمل المناخي في النظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA)



Solutions	Sirar	الكويت stc	البحرين stc	السعودية stc	فئة شهادة الاعتماد
ISO 9001 - شهادة تجربة العملاء من COPC - معياري مقدمي خدمات التعهيد	ISO 9001 -	ISO 9001 -	ISO 9001 - ISO 10002 -	ISO 9001 - ISO 10002 - ISO 9004 -	إدارة الجودة
ISO 22301 - ISO 31000 - ISO 27001 -	ISO 22301 - ISO 31000 - ISO 27001 -	ISO 22301 - ISO 31000 - ISO 27001 - ISO 27017 -	ISO 27001 -	ISO 22301 - متوافق تماماً مع ISO 31000 - ISO 27001 - ISO 27032 - ISO 38500 - ISO 56002:2019 -	إدارة المخاطر والأمان
ISO 14001- ISO 45001- شهادة في المعلومات الصحية (PHI) والمعلومات الصحية المحمية الإلكترونية (e-PHI)		ISO 14001 -		ISO 45001 -	إدارة الصحة والسلامة والبيئة
ISO 37301- المشتريات المستدامة ISO 20400:2017 الشراء والتوريد الأخلاقي للشركات CIPS- شهادة تحقيق لعام 2023 ISO- 41001 - شهادة إدارة المراقب PCI DSS-	ISO 37301 -			ISO 38500 -	الالتزام والحوكمة
				ISO 29993 - ISO 40180 - ISO 10667 - هيئة تقويم التعليم والتدريب - المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني ISO 41001 -	التعليم والتدريب
ISO 20400:2017- CIPS - الشراء والتوريد الأخلاقي للشركات. شهادة - Infoblox لشريك الخدمة المعتمد					المشتريات المستدامة
					شهادات اعتماد مراكز البيانات
شهادة - أمان تقنية المعلومات ISO/IEC 27018:2019 في إدارة					الأمن السيبراني والخصوصية

نحن ملتزمون في مجموعة stc بالعمل مع كبار الخبراء في مجالنا لابتكار وتحسين الخدمات الرقمية في جميع أنحاء منطقة الخليج الكبرى. وقد أدى انخراطنا الفعال كمساهم نشط في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات إلى حصولنا على العضويات والمشاركة في مختلف اتحادات الصناعة وجماعات المناصرة، مما يدل على التزامنا بالبقاء في طليعة التطورات وأنشطة التعاون في المجال.

تسعى مجموعة stc إلى مواصلة مراقبة وتحسين ممارسات أعمالها وأدائها بما يتماشى مع اللوائح ومعايير المجال وأفضل الممارسات على مستوى الصناعة. وفي عام 2023، تأكدنا من موافقة عملياتنا مع المعايير التالية للتصديق على استمرارية ممارساتنا الرائدة في الصناعة وأداء أعمالنا:



الجوائز والتقدير

في عام 2023، حققت مجموعة stc العديد من الإنجازات البارزة بفضل العمل الرائع والجهود الدافعة التي يبذلها موظفونا وأصحاب المصلحة والشركاء الأساسيون. وقد تشرفنا بالحصول على التقديرات والأوسمة من منظمات مرموقة في المجال، وشمل ذلك بعضاً من التكريات التالية التي حصلنا عليها في عام 2023:

الجوائز والتقدير في مجال الاستدامة:

- جائزة الملك خالد للاستدامة - البُعد الاقتصادي (مجموعة stc)
- احتلت المرتبة الأولى ضمن قادة الاستدامة بحسب قائمة فوريس لأفضل 100 قائد استدامة في الشرق الأوسط (مجموعة stc)
- بطل الاستدامة لهذا العام - جوائز التميز في الاستدامة من شركة Sustainability Middle East (مجموعة stc)
- جائزة التوظيف المستدام ضمن جوائز الحوكمة الرشيدة العالمية 2023 (مجموعة stc)
- جوائز أكثر شركة مسؤولة اجتماعياً - International Finance (stc البحرين)
- فئة المساعي البيئية - جائزة التميز الدولية في المسؤولية الاجتماعية للشركات (stc البحرين)
- جوائز أفضل شركة في المسؤولية الاجتماعية للشركات لتنمية المجتمع - International Finance (stc الكويت)

الجوائز والتقدير المتعلقة بالتقنية والابتكار:

- جائزة TechXcellence - وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (MCIT) (مجموعة stc)
- جائزة تجربة العملاء المتميزة في الشرق الأوسط - AMENA LEAD (stc البحرين)
- جوائز أفضل شركة لرقمنة مشاريع تقنية المعلومات والاتصالات - International Finance (stc الكويت)

الجوائز والتقدير المتعلقة بالموارد البشرية وبناء القدرات:

- جائزة العمل: "أفضل برنامج تدريبي للطلاب والخريجين" (مجموعة stc)
- جائزة الابتكار المفتوح من Catalyst Awards لعام 2023: عن مشروع "ظهور الروبوت" (مجموعة stc)
- جوائز مجلس التعاون الخليجي الحكومية للموارد البشرية: التعلّم والتطوير الأكثر تميزاً في القطاع الخاص/العام (مجموعة stc)
- جوائز مجلس التعاون الخليجي الحكومية للموارد البشرية: أفضل تطوير قيادي في القطاع الخاص/العام (مجموعة stc)
- شركة Informa: أفضل برنامج لتنمية وقيادة المرأة (مجموعة stc)
- معهد تشارترد لشؤون الموظفين والتنمية: أفضل شركة استشارات في مجال الموارد البشرية والتعلّم والتطوير والتطوير

التنظيمي (مجموعة stc)

- شركة Informa: أفضل استراتيجية لتحليل الموارد البشرية (مجموعة stc)
- شركة Informa: أفضل استراتيجية للارتباط الوظيفي (مجموعة stc)
- جائزة دول مجلس التعاون الخليجي الحكومية: المركز الأول في ابتكار الموارد البشرية (مجموعة stc)
- جوائز HRM: جائزة التميز في التنوع والمساواة والشمول (مجموعة stc)
- جوائز HRM: صاحب العمل المفضل (مجموعة stc)
- جوائز مؤتمر SHRM لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا 2023: التميز في إدارة وتطوير المواهب (مجموعة stc)
- جائزة العمل - وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية (Aqalat)
- جائزة الريادة الرأسية - Hytera (شركة Specialized)
- طول الضغط للتحديث للدرجة للمهمة الأكثر ابتكارًا لعام 2023 - توقعات الأعمال العالمية (شركة Specialized)
- أفضل استخدام للاتصالات المهمة في عام 2023 - توقعات الأعمال العالمية (شركة Specialized)
- أفضل مزود لطول البنية التحتية الحيوية للاتصالات - جوائز International Finance (شركة Specialized)
- مقدم خدمات الاتصالات الحيوية الأكثر ابتكارًا - جوائز International Finance (شركة Specialized)
- أفضل استراتيجية للارتباط الوظيفي لعام 2023 (شركة Solutions)
- النجم المساعد لهذا العام في مجال الموارد البشرية لعام 2023 (شركة Solutions)
- أفضل استراتيجية لرفاهية الموظفين لعام 2023 (شركة Solutions)
- أفضل برنامج للارتباط الوظيفي لعام 2023 (شركة Solutions)
- جائزة التميز في المشاريع لمنصة نيوم تلكو بارك (شركة Solutions)
- أفضل مبادرة لإدارة علاقات الموردين - جوائز التميز في المشتريات لعام 2023 من المعهد القانوني للمشتريات والتوريدات (شركة Solutions)
- أفضل استراتيجية للتوظيف والتأهيل - جائزة قمة ومعرض الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية (شركة Solutions)
- أفضل مشروع تطوير قيادي لهذا العام في القطاع الخاص - جوائز مجلس التعاون الخليجي الحكومية للموارد البشرية (شركة Solutions)
- أفضل برنامج للتنوع والشمول (شركة Solutions)
- معترف بها ضمن قائمة أفضل 100 قائد لعام 2023 من جانب رابطة IAOP (شركة Solutions)
- جائزة العمل من وزارة الموارد البشرية لأفضل برنامج تدريبي للطلاب والخريجين والتنمية الاجتماعية (TAWAL)

الجوائز والتقديرات المتعلقة بالقيادة والتميز:

- تم الاعتراف بنا كشركة اتصالات متوافقة مع ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني الخاص بالمنتدى العالمي للقادة (GLF) في مكافحة الاحتيال الصوتي
- جائزة التميز الإقليمي لدعم تجربة العملاء - Customer Experience Live (شركة Channels)
- جائزة قائد الميل الأخير لهذا العام - منصة Logistics Middle East (شركة Channels)
- حازت على شهادة من هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية (LCGPA) بشأن المحتوى المحلي في عام 2023 إذ حصلت على درجة محتوى محلي 69.3% (كانت 69% في عام 2022) (TAWAL)
- فازت بجائزة المحتوى المحلي من هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية في مسار التميز لالتزامها بدعم تطوير المحتوى المحلي والاستدامة، في فئة تقنية المعلومات والاتصالات للشركات الكبيرة (TAWAL)
- حاصلة على شهادة TL 9000 من رابطة صناعة الاتصالات (TAWAL)



02

الاستدامة في stc

في مجموعة stc، يُعد طموحنا الاستراتيجي مدفوعًا بالتزامنا القوي بالاستدامة. نهدف إلى قيادة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال ممارسات مبتكرة، ونسعى جاهدين لتحقيق أثر بيئي واجتماعي واقتصادي كبير في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية ومنطقة الخليج. يوازن نهجنا بين النمو الاقتصادي والرعاية البيئية والدعم المجتمعي، مما يجسد حرصنا على تطبيق قيمنا المؤسسية وعملنا المستمر في التغلب على تحديات الاستدامة العالمية.

يتضح التزامنا بحماية البيئة من خلال أهدافنا الطموحة، بما في ذلك تحقيق صافي انبعاثات صفري بحلول عام 2050. وتؤكد أهدافنا المستندة إلى مبادرة العلم SBTi، التي تم تحقيقها من خلال هذه المبادرة في عام 2023، التزامنا باتفاقية باريس، حيث تُبرز التزامنا الأشمل بالاستدامة. وبعيدًا عن الجهود البيئية المبذولة، فإننا نعمل على الاستثمار في مجتمعاتنا، والحفاظ على أعلى المعايير الأخلاقية وأنظمة الحوكمة، وتحقيق فوائد اقتصادية غير مسبوق.

نعمل كذلك بالتوافق مع المبادئ العشرة للميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)، وملتزم بإرشادات ومقاييس الاستدامة الصادرة عن منظمة النظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA) من خلال تطبيق الممارسات المستدامة عبر عملياتنا وسلسلة القيمة بأكملها على مستوى المجموعة.

في stc، نقوم بأكثر من مجرد التكيف مع التحولات الصناعية؛ حيث تتمثل مهمتنا في قيادة قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى مستقبل تكون فيه الاستدامة في طليعة الأولويات، وهو ما يظهر جليًا في استراتيجيتنا الشاملة التي تشمل الابتكار والمشاركة المجتمعية والحوكمة الأخلاقية. وبصفتي مدير عام الاستدامة في مجموعة stc، فأنا فخورة بإنجازتنا ومتفائلة برحلتنا المستقبلية. يهدف سعينا الدؤوب نحو الاستدامة إلى إعادة تعريف معايير الصناعة. لنعمل معًا - بكل تفاني- لرسم طريق واضح المعالم نحو مستقبل أكثر استدامة من خلال توظيف أمثل ما نملكه من قدرات القوة الجماعية والابتكارات القيمة.

مها النحيط

مدير عام الاستدامة



حوكمة واستراتيجية المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة

لقد عزّزت مجموعة stc دورها كمحفّز للتحوّل المستدام في جميع أنحاء منطقة الخليج، وذلك من خلال إحداث ثورة في الصناعات ووضع معايير أعلى للمسؤولية البيئية والآثار الاجتماعية الإيجابية والحوكمة الأخلاقية. وتساعد جهودنا في ترسيخ مستقبل يمكن الشركات من دفع التغيير الإيجابي وتعزيز الرضاء مع حماية الكوكب الذي نعيش عليه وتحسين الرفاهية الاجتماعية.

يستند التزام مجموعة stc بالاستدامة إلى ركائز التميّز في مجال المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG).

ونحن في صميم أعمال المجموعة وماندفعين برؤيتنا المؤسسية والرؤى الوطنية الأوسع نطاقاً في كل بلد نعمل فيه، ونسترشد في ذلك بالمعايير المُعترف بها دولياً والرؤية الجماعية للمجتمع العالمي. ويكمن هدفنا النهائي في أن نصبح أفضل نموذج يُتخذى به في مجال الاستدامة وحوكمة الشركات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وخارجها، ونحن ماضون في طريقنا لتحقيق ذلك.

في عام 2023، عملنا على تحديث استراتيجية الاستدامة وخارطة الطريق الخاصة بنا بعد إجراء تقييمات شاملة واستخدام المقارنة المعيارية الخارجية. ونتيجة لذلك، نشأت ثلاثة محاور أساسية فيما يتعلق بالاستدامة، واعتُبرت جميعها حيويةً لنجاح أعمالنا ولتحقيق مصالح أصحاب المصلحة لدينا.

تجسّد استراتيجية الاستدامة المُحدّثة لمجموعة stc طموحنا في المضي قدماً للحد من آثارنا البيئية وتعظيم آثارنا الإيجابية والمستدامة في جميع المناطق التي تعمل فيها stc.

وعند وضع هذا الإطار، أخذنا بعين الاعتبار جيداً مصالح أصحاب المصلحة الرئيسيين والرؤى الاستراتيجية الوطنية والإقليمية وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. وقد تم تنفيذ هذا الإطار لتوجيه عملية صنع القرار وتحسين أدائنا التشغيلي بشكل عام.

رؤية الشركة

قائدة في المجال الرقمي والاتصالات، لتمكين المجتمع والاقتصاد من الازدهار، في المملكة العربية السعودية وخارجها، تجرأ 2.0

القيم

الحيوية، التفاني، الإقدام

هدف الاستدامة لاستراتيجية "تجرأ 2.0"

أن نكون نموذجًا يُحتذى به في الاستدامة وحوكمة الشركات



رؤية السعودية
والسياق المحلي
بما في ذلك مبادرة
السعودية الخضراء

البيئة

الأداء البيئي والمناخ



البعد الاجتماعي

تطوير رأس المال البشري
من خلال الابتكار الرقمي



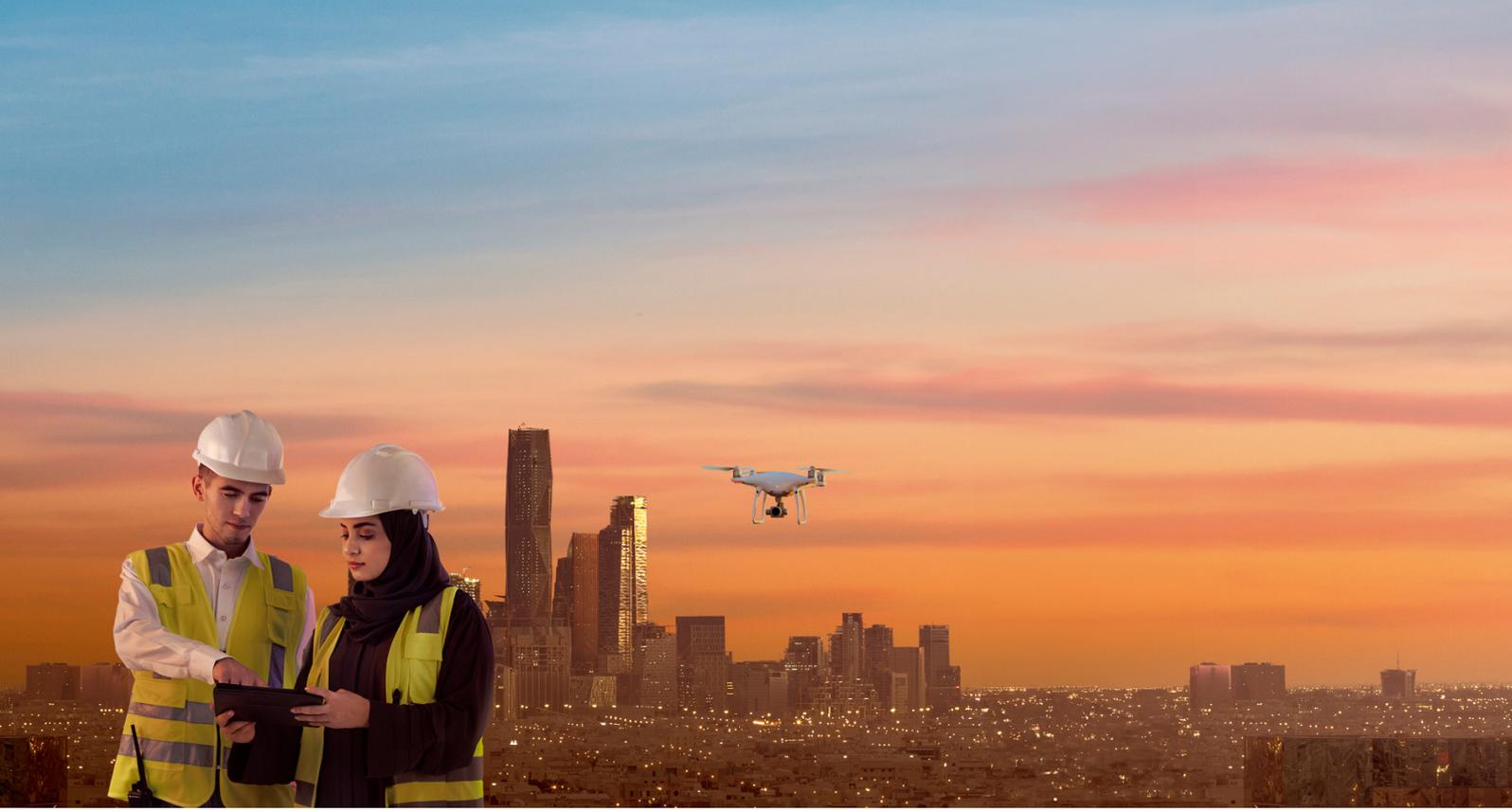
الحوكمة

الحوكمة القوية والتميز الأخلاقي



المجتمع العالمي
والمعايير الدولية (بما
في ذلك الرؤى
الوطنية للبلدان التي
نعمل فيها)

يتحقق من خلال إعداد التقارير ذات الصلة في الوقت المناسب وإدارة أصحاب المصلحة وإشراكهم على النحو الأمثل



المحاور الثلاثة الأساسية لدينا فيما يخص الاستدامة:



الأداء البيئي والمناخ:

تهدف مجموعة stc، بصفها كياناً مؤسسياً مسؤولاً، إلى الاضطلاع بدور رائد في الإشراف البيئي من خلال تبني التقنيات المستدامة والحفاظ على الموارد الطبيعية والمساهمة في إحداث تأثير بيئي إيجابي في العديد من مناطق المملكة العربية السعودية ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا الأوسع نطاقاً. ويتمشى تحوّلنا الفعّال نحو إزالة انبعاثات الكربون من العمليات التشغيلية مع التحوّل الأوسع نطاقاً نحو اقتصاد منخفض الكربون. ويتم تعزيز ذلك من خلال التزامنا بتحقيق صافي انبعاثات صفري على مستوى المجموعة بحلول عام 2050.

تتضح آثارنا البيئية الإيجابية في العديد من البرامج المُحدّدة، بما في ذلك التزامنا بزراعة مليون شجرة كجزء من مبادرة السعودية الخضراء، وتوفير فرص تعليمية وتدريبية في مجال الأداء البيئي، وتنفيذ مشروع تجريبي للطاقة الشمسية، والحد من كثافة المياه على مستوى المجموعة، وتطوير برنامج استعادة قوي، وجهود إعادة التدوير الشاملة، بما في ذلك تلك الخاصة ببائعينا وموردينا. وستشكّل جميع هذه البرامج والمبادرات عنصرًا محوريًا في نهج الأداء البيئي لدينا بصورة دائمة. لمزيد من التفاصيل، راجع الفصل 3.



تطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار التكنولوجي:

تواصل مجموعة stc النهوض برأس المال البشري عن طريق تمكين الأفراد والمجتمعات من خلال الممارسات الشاملة ومبادرات التنوع والشمول وبرامج الاستثمار الاجتماعي الاستراتيجية. وتتمثل مهمتنا في خلق فرص للنمو، وعبور الفجوات المجتمعية من خلال الابتكار التكنولوجي، وتعزيز الشعور بالانتماء والرفاهية.

إننا نهدف إلى تعزيز الجهود الرامية إلى تطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار التكنولوجي، وذلك بشكل أساسي من خلال تبني نهج يركز على البرامج الرائدة وتوسيع نطاق خدماتنا المالية الرقمية. وتمثل مبادرات من قبيل الشاحنات الذكية والتدريب على السلامة عبر الإنترنت وبرامج محو الأمية الرقمية، عنصرًا محوريًا في استراتيجيتنا الناجحة. كما أننا نقدّر للغاية برامج تطوير الموظفين وتحسين الأداء والإفصاحات المتعلقة بالصحة والسلامة والفجوة بين الجنسين، والتي تلعب دورًا محوريًا في ضمان النهوض برأس المال البشري على أرض الواقع. لمزيد من التفاصيل، [راجع الفصل 4.](#)



الحوكمة القوية والتميز الأخلاقي:

نحن ملتزمون بتطبيق معيار للحوكمة الأخلاقية يدعم أعلى مستويات النزاهة والشفافية والمساءلة. فمن خلال تعزيز ممارسات الأعمال المسؤولة، ودعم حقوق الإنسان، وغرس ثقافة قائمة على الثقة، يتمثل هدفنا في إرساء معيار للسلوك الأخلاقي داخل صناعتنا.

وتلتزم مجموعة stc بمعايير أداء مجلس الإدارة الصارمة على مستوى المجموعة وعمليات التدقيق الأخلاقي وزيادة الإفصاحات والإبلاغ إلى منظمة MSCI ومشروع الكشف عن الكربون وSustainalytics ومؤشر داو جونز للاستدامة والكيانات الأخرى ذات الصلة في سبيل ضمان الحوكمة القوية والتميز الأخلاقي. وترتكز تقييماتنا للأثر وعمليات العناية الواجبة على الالتزام بتنفيذ ممارسات الشراء المسؤول، بما في ذلك معيار ISO20400، وكذلك إنفاذ السياسات التي تحكم سلامة الطفل وحماية وسلامة الأمن السيبراني بشكل عام.

وفي إطار التزامنا بدعم المعايير الأخلاقية، قمنا في عام 2023 بالتوسع في تدريب الموظفين على برامج المعايير الأخلاقية بما يشمل جميع موظفي مجموعة stc، بما في ذلك الموظفين العاملين بدوام جزئي والمتعاقدين. كما قمنا بتوسيع نطاق تدريب الموظفين على المخاطر والإجراءات المتعلقة بأمن البيانات و/أو الخصوصية. لمزيد من التفاصيل، [راجع الفصل 5.](#)

الأهمية النسبية ومشاركة أصحاب المصلحة

[GRI 3-1] [GRI 3-2]

يمثل التفاعل مع أصحاب المصلحة جانبًا رئيسيًا من استراتيجية الاستدامة لمجموعة stc، حيث ينتج عنه تحقيق فهم أفضل لاحتياجات أصحاب المصلحة المهمين ويسمح لنا بالاستجابة على النحو المناسب. وتحظى الملاحظات والرؤى المقدمة من أصحاب المصلحة تقديرًا كبيرًا، وتُعد ضرورية لتوجيه التحسين المستمر لممارسات واستراتيجية أعمالنا في الاتجاه الصحيح.

يسمح نهج تقييم الأهمية النسبية المُتبع لدى مجموعة stc بالتحديد الصحيح للمجالات التي يكون تأثيرنا فيها أكثر أهمية ويتردد صداها بشكل أفضل مع أصحاب المصلحة لدينا. وفي عام 2023، قمنا مرة أخرى بتنفيذ عملية شاملة للأهمية النسبية ومشاركة أصحاب المصلحة، كما فعلنا في العام السابق، مع ضمان توافق تقييمنا المُحدَّث مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير. وقد ساعد ذلك في تبسيط قائمة الموضوعات الجوهرية وتركيزها بشكل أكثر وضوحًا، كما ساعد في ضمان استمرار توافق تقاريرنا بشكل دقيق مع مصالح ومخاوف أصحاب المصلحة لدينا. ونحن نعتبر هذا أمرًا بالغ الأهمية حيث يلعب أصحاب المصلحة لدينا دورًا محوريًا في تطوير استراتيجيتنا الشاملة في مجال المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة.

تقييم الأهمية النسبية وجدول الآثار



الركيزة الأولى للإطار (البيئة):

الأداء البيئي والمناخ

[GRI 3-1] [GRI 3-2]

سلبى/إيجابي	فعلي/محتمل	نظرة عامة على آثار المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة بما في ذلك حقوق الإنسان	محور إطار العمل
إيجابي +	فعلي	تقليل الانبعاثات واستهلاك الطاقة بسبب عملياتنا المباشرة من خلال تحسين مزيج الطاقة وزيادة القدرة والكفاءات المتجددة. نسعى إلى مساعدة عملائنا على الحد من أثرهم البيئي وخاصة الانبعاثات والطاقة، من خلال منتجاتنا وخدماتنا الرقمية والمبتكرة.	الطاقة وتغير المناخ
سلبى -	محتمل	عند العمل مع شركات قد يكون لها أثر بيئي سلبى، نسعى إلى تحسين اختيار الموردين والمشاريع لتحديد الأنشطة التي قد يكون لها آثار بيئية سلبية وتنصدي لها.	
إيجابي +	فعلي	الهدر الإلكتروني هو واحد من أسرع أنواع الهدر نموًا في العالم. لا يمكن إدارة الهدر لمجموعة stc بدون إعادة تدوير الهدر الإلكتروني وإعادة استخدامه. يتم اتخاذ تدابير لزيادة كمية الهدر المُعاد تدويره والهدر الإلكتروني المُعاد تدويره.	إدارة الموارد
سلبى -	محتمل	الماء مورد نادر في هذا اليوم وهذا العصر. عدم اتخاذ إجراءات لإدارة استخدام المياه وكفاءتها عبر المرافق والعمليات قد يأتي بآثار سلبية مثل الزيادة في قوائم المراقب، وأوجه قصور، وصورة عامة سلبية.	



الركيزة الثانية للإطار (اجتماعية): تطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي

[GRI 3-1] [GRI 3-2]

محور إطار العمل	نظرة عامة على آثار المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة بما في ذلك حقوق الإنسان	فعلي/محتمل	سليبي/إيجابي
خصوصية البيانات وأمنها وحمايتها	تركز مجموعة stc على خصوصية البيانات وأمنها وحمايتها كأول موضوع جوهري لها. في ما يتعلق بمستوى نضج الأمن السيبراني، تواصل مجموعة stc تعزيز قوتها في المرونة السيبرانية، وحماية الأصول المعلوماتية الخاصة بها، وحماية البيانات السرية والحساسة لعملائها.	فعلي	إيجابي +
إمكانية الوصول والشمول الرقمي	تهددات الأمن السيبراني ضد سلامة بيانات مجموعة stc وعملياتها تبقى مهمة للغاية. هذه التهديدات ليست موجودة داخل مجموعة stc فحسب، بل توجد أيضاً لدى المقاولين الخارجيين، الذين يعتبرهم مجرمو الإنترنت أكثر عرضة للخطر. ولتجنب الأضرار الناجمة عن التهديدات الإلكترونية وتهديدات البيانات (مثل فقدان بيانات العميل/المجموعة)، يجب اتخاذ التدابير الوقائية المناسبة في جميع أنحاء المجموعة وعبر سلسلة القيمة بأكملها.	محتمل	سليبي -
الصحة والسلامة والعافية	ضمان الوصول إلى منتجات وخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المناطق النائية، لتخدم جميع مجموعات الأشخاص بما في ذلك الفئات الضعيفة بفضل تحسينات جودة المنتجات والخدمات. قد يكون للحد من فرص إمكانية الوصول والشمول الرقمي آثار على السمعة وقد يقلل من فرص تعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية ويحد من الوصول إلى عملاء محتملين.	محتمل	سليبي -
التنوع والمساواة والشمول	تراقب مجموعة stc أداء الصحة والسلامة المهنية وتبذل عنها بما في ذلك للموظفين والمقاولين من خلال الإجراءات الوقائية، وتهتم مجموعة stc بصحة الموظفين وتحققهم من خلال سلسلة من المشاركة، ومبادرات وبرامج الصحة.	فعلي	إيجابي +
الابتكار والتحول الرقمي	زيادة فعّال الحوادث بسبب عدم نشر ثقافة الصحة والسلامة عبر المجتمعات التي تعمل فيها مجموعة stc.	محتمل	سليبي -
علاقات العملاء ورضاهم	تنمية بيئة عملنا المتنوعة والشاملة تخلق خدمات وتجارب أفضل لعملائنا مع احترام حقوق أصحاب المصلحة في الوقت نفسه.	فعلي	إيجابي +
إدارة المواهب	عدم القدرة على استقطاب الموظفين الموهوبين وتطويرهم ومكافئتهم والاحتفاظ بهم لن يلبى احتياجات العملاء ولن يتصدى للتحديات الاستدامة.	محتمل	سليبي -
إدارة المواهب	تعمل الرقمنة والابتكار على جعل حياة عملنا وعملياتنا الخاصة أكثر استجابةً وأفضل اتصالاً وتبصراً. يُعدّ الفشل في رحلة التحول الرقمي مكثفًا للغاية من حيث إهدار الأموال والموارد والوقت والمصادقة.	فعلي	إيجابي +
إدارة المواهب	زيادة جودة المنتجات والخدمات المبتكرة والاستدامة التي نقدمها لعملاء لإثراء حياتهم وتحسينها. عدم وجود تواصل واضح وشفاف وشامل بشأن معلومات الأعمال.	محتمل	سليبي -
	ضمان بيئة عمل محفّزة ومحترمة لموظفينا	فعلي	إيجابي +
	انخفاض فرص العمل التي تحقق إمكانات الموظفين بسبب عدم كفاية الدعم المؤسسي.	محتمل	سليبي -
	تنمية المجتمعات التي تعمل فيها على المستويين الاجتماعي والاقتصادي من خلال الاستماع إليها وتلبية احتياجاتها، والتي بدورها تعمل على تحسين الصورة العامة، أو جذب الاهتمام، أو المساعدة في المساهمة في أهداف التنمية المستدامة والرؤى الوطنية، أو حتى تعويض الجوانب السلبية للعمليات.	فعلي	إيجابي +
	لا تحقق المجتمعات الفوائد التي كانت تتوقعها.	محتمل	سليبي -



الركيزة الثالثة للإطار (الحوكمة): الحوكمة القوية والتميز الأخلاقي

[GRI 3-1] [GRI 3-2]

سلبي/إيجابي	فعلي/محتمل	نظرة عامة على آثار المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة بما في ذلك حقوق الإنسان	محور إطار العمل
إيجابي +	فعلي	ضمان حوكمة قوية وفقاً للمتطلبات الدولية والوطنية، ومشاركة أداء المجموعة بشفافية مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في المجموعة مثل المستثمرين والمقرضين والشركاء والموردين والجهات التنظيمية والمجتمع والبيئة.	أخلاقيات العمل والحوكمة
سلبي -	محتمل	عدم القدرة على الاستجابة لتوقعات المساهمين المتزايدة بشأن المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة قد يؤثر سلباً على تعاقدات العملاء ودعم المستثمرين واستقطاب المواهب والاحتفاظ بها والامتثال التنظيمي.	
إيجابي +	فعلي	ضمان ممارسات المشتريات المستدامة، ودعم الإنفاق على المشتريات المحلية، ودعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة للمساهمة بشكل إيجابي في الناتج المحلي الإجمالي الوطني للبلدان التي تعمل فيها.	إدارة سلسلة التوريد
سلبي -	محتمل	زيادة الآثار البيئية بسبب عدم اعتماد سياسات الإدارة البيئية من جانب الموردين الذين نزاول معهم أعمالنا.	
إيجابي +	فعلي	تقييم مخاطر حقوق الإنسان ومعالجتها ومعالجة الآثار عبر العمليات وسلسلة التوريد والعمليات.	حقوق الإنسان
سلبي -	محتمل	إن زيادة الوعي بالفظائع التي تُرتكب في مجال حقوق الإنسان يضع ضغطاً من جانب المستثمرين والحكومات وأصحاب المصلحة لتحديد ومعالجة الآثار المباشرة أو المرتبطة بحقوق الإنسان. وهذا يتطلب فهماً أفضل للمخاطر القانونية والمخاطر على السمعة، القدرات غير الكافية لمواجهة هذه التحديات تقع خارج قاعدة المعرفة لدى الفرق.	

نهج الأهمية النسبية

[GRI 3-1]

1. فهم السياق التنظيمي

بدأ تقييمنا المُحدَّث للأهمية النسبية بتخطيط رؤية شاملة للأنشطة التشغيلية وعلاقات الأعمال لدى مجموعة stc ضمن إطار الاستدامة وتحديد أصحاب المصلحة من أجل تحديد الآثار الفعلية والمستقبلية المحتملة وتقريرها

2. تحديد الآثار الفعلية والمحتملة:

في المرحلة الثانية، راجعنا الأنشطة التشغيلية والعلاقات الكلية لمجموعة stc بهدف تحديد آثارها الحالية والمحتملة على الاقتصاد والبيئة والمجتمع، وجمعنا مجموعة واسعة ومتنوعة من المعلومات المستمدة من تقييمات النظراء والاستبيانات واتجاهات الصناعة، بالإضافة إلى المعايير المرجعية للمواءمة مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية السعودية 2030 والتقييمات التي تم الحصول عليها من وكالات تصنيف المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة والمواءمة مع مختلف المعايير والتوجيهات الوطنية والدولية، مثل تلك الصادرة عن النظام العالمي للاتصالات المحمولة والمنتدى الاقتصادي العالمي ومجلس معايير محاسبة الاستدامة والمبادرة العالمية لإعداد التقارير. وقد أدى ذلك إلى تحديث استباقي لمصفوفة الأهمية النسبية السابقة، التي تم تعديلها لتعكس بدقة التحوّلات في هيكلنا التشغيلي في عام 2023. وقد أسفرت النتيجة النهائية عن التجميع الأولي لعدد 25 موضوعًا من الموضوعات المرتبطة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة للتقييم من جانب أصحاب المصلحة والإدارة في مجموعة stc.

3. تقييم أهمية الآثار

كان الهدف من المرحلة الثالثة يتمثل في وضع تسلسل هرمي للموضوعات المهمة بحسب مدى أهميتها. وتم إشراك مجموعة مختارة من أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين للحصول على آرائهم، وكان من بينهم مسؤولون تنفيذيون وموظفون ومستثمرون وعملاء وبائعون. وقد تم نشر الاستبيانات لقياس الأهمية المرجحة لهذه الموضوعات، بما يساعد في تقييم وقياس الآثار الجوهرية في مجموعة stc.

4. ترتيب الآثار الأكثر أهمية حسب الأولوية

في المرحلة الختامية للتقييم، طلب من أصحاب المصلحة ترتيب أهم القضايا حسب الأولوية من الموضوعات الخمسة والعشرين المذكورة أعلاه بشأن المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة استنادًا إلى صلتها وأهميتها وتأثيرها فيما يتعلق بعمليات مجموعة stc. وقد أسفرت هذه العملية في نهاية المطاف عن تمييز 13 موضوعًا رئيسيًا ذا أهمية جوهرية. أما الاثنا عشر موضوعًا المتبقية فسيتم العمل بشكل مستمر على إدارتها ومراقبتها بعناية، لكنها على الرغم من كونها مهمة لمجموعة stc لن يتم عرضها في مصفوفة الأهمية النسبية أو ربما يكون قد تم دمجها مع موضوعات أخرى. وقد تمت الموافقة على القائمة النهائية للموضوعات الجوهرية ذات الأولوية من جانب الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية لمجموعة stc.

أصحاب المصلحة لدينا

[GRI 3-1]

كان التفاعل عن كثب مع أصحاب المصلحة لدى مجموعة stc جزءًا حاسمًا من تحديد موضوعاتنا الجوهرية ذات الأولوية. وتمثل المشاركة المستمرة والفعالة مع أصحاب المصلحة لدينا أمرًا بالغ الأهمية ليس لتحديد هذه الموضوعات فحسب، ولكن لمعالجتها بشكل مناسب أيضًا، ونحن نسعى جاهدين لتوفير معلومات شفافة وفي الوقت المناسب مع التشجيع على تقديم الملاحظات المتعلقة بأي من الموضوعات الجوهرية. فيما يلي توضيح لأصحاب المصلحة الرئيسيين الذين قمنا بإشراكهم وتلقينا منهم ملاحظات قيمة حول أهم الموضوعات الجوهرية لمجموعة stc بحسب تقديرهم.

مجموعة أصحاب المصلحة	الموظفون	الموردون وشركاء الأعمال	المستثمرون والمساهمون	العملاء
توقعات أصحاب المصلحة	التقدم الوظيفي، التقدير، المجتمعات المحلية، والمكافآت، مزايا جذابة، بيئة عمل آمنة وصحية، التمكين وتكافؤ الفرص، قنوات اتصال مفتوحة مع الإدارة.	سداد المستحقات في موعدها، قنوات اتصال مفتوحة، إجراءات عادلة وشفافة لتقديم العطاءات، الوصول إلى المعلومات حول stc، فرص جديدة للتفاعل والمشاركة.	الميزانية العمومية القوية والتدفق النقدي السليم، سجل متسق من النجاح وتحقيق النمو وفقًا للمعايير الرئيسية، وضع قوي في السوق، تطوير وإدارة المخاطر الديناميكية، علامة تجارية قوية، حوكمة شركات موثوقة.	خدمة عملاء ودّية ومُخصّصة، تواصل واضح ومفتوح وبسيط، أسعار ورسوم تنافسية، نقاط وصول ملائمة، منتجات وخدمات مبتكرة، أمن البيانات والمعلومات.
طبيعة المشاركة	• تخطيط التعاقب الوظيفي • إدارة الأداء وتقييمه • النشرات الإخبارية • الجلسات التدريبية وورش العمل • أكاديمية stc • الموقع الإلكتروني للشبكة الداخلية (stc Hub)	• نظام إدارة علاقات مقدمي الخدمات (VRMS) • فريق إدارة مقدمي الخدمات • الاجتماعات والجلسات السنوية • برنامج روافد	• تقرير stc السنوي • قنوات تواصل شفافة ومفتوحة مع المساهمين • عروض تقديمية ربع سنوية • الحوكمة والمخاطر والالتزام • اجتماعات اللجان • الموقع الإلكتروني	• قنوات وسائل التواصل الاجتماعي بما يشمل تويتر وفيسبوك • ملاحظات العملاء من خلال: رأيك بهمنا • وحدة معالجة الشكاوى، مكاتب mystc • خدمة العملاء، تطبيق mystc • الدردشة المباشرة لمجموعة stc: mystc.com.sa • الموقع الإلكتروني

المنظمات الدولية	الأوساط الأكاديمية	القطاع الخاص	المجتمعات المحلية	الجهات التنظيمية والجهات الحكومية
تمثيل جهود الاستدامة التي تبذلها مجموعة stc في الفعاليات الدولية. شراكات تهدف إلى تحقيق أقصى أثر إيجابي. مذكرات تفاهم لتعزيز التزاماتنا.	رفع مستوى الوعي لدى الطلاب وأعضاء هيئة التدريس بشأن مختلف الموضوعات بما في ذلك الاستدامة والمواءمة مع الاستراتيجيات والاتصالات الوطنية. المشاركة في معارض الوظائف.	شراكات تطوير المنتجات المبتكرة. التعاون من أجل التنمية المستدامة. شراكات تحقيق الكفاءة والإنتاجية وتوفير التكاليف.	فرص العمل. النهوض بالتنمية الاجتماعية. إثراء الموارد البشرية المحلية. الشراكات بشأن القضايا الاجتماعية والبيئية المشتركة. معالجة المخاطر والفرص البيئية، بما في ذلك تغير المناخ.	المواءمة مع الاستراتيجيات والاتصالات والرؤى الوطنية. الالتزام للمتطلبات القانونية والتنظيمية. حماية المستهلك. الجهات الحكومية.
<ul style="list-style-type: none"> • شراكات حول أهداف التنمية المستدامة • التمثيل الدولي • الفعاليات والرعايات 	<ul style="list-style-type: none"> • جلسات التوعية • خدمات وأدوات الرقمنة • المعارض المهنية • الفعاليات والشراكات • المواءمة مع الاستراتيجيات والاتصالات الوطنية. 	<ul style="list-style-type: none"> • شراكات مؤثرة • مشاركة المعرفة • فرص التدريب • أنشطة الرعاية المشتركة • تطوير المنتجات المستدامة 	<ul style="list-style-type: none"> • حملات التوعية على وسائل التواصل الاجتماعي • التبرعات والرعايات، بما في ذلك "التبرع عبر الرسائل النصية القصيرة" • برامج التوعية المجتمعية • تمكين رواد الأعمال والابتكار الرقمي: inspireU • تطويع الموظفين • الشراكات والتعاون 	<ul style="list-style-type: none"> • التدقيق الداخلي • لجنة المخاطر والالتزام • وحدة الالتزام • التدقيق الخارجي • التقرير السنوي لمجموعة stc



إدارة مخاطر المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة

في عام 2023، استحدثنا منظور المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة في عمليات إدارة المخاطر لدى مجموعة stc. وكان الهدف من ذلك هو الحد من الخسائر المحتملة الناتجة عن القضايا المتعلقة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة وتعزيز الفرص التي من شأنها خلق آثار بيئية واجتماعية إيجابية من خلال عمليات الأعمال الأساسية لدينا. ونعمل حاليًا على تطوير إطار مخاطر المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، الذي نخطط من خلاله لمعالجة اعتبارات المخاطر الرئيسية، بما في ذلك:

- وضع هياكل فعّالة لحوكمة المخاطر تتضمن مسؤوليات واضحة عبر خطوط الدفاع الثلاثة
- تحسين ثقافة المخاطر المتعلقة بالمسائل البيئية والاجتماعية والحوكمة عبر مجموعة stc بأكملها، وتحديدًا من خلال زيادة الوعي بالمخاطر المتعلقة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة على جميع المستويات في المجموعة
- تحديد المقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة من أجل تمكين المراقبة والإبلاغ
- تطوير ونشر أدوات تقييم المخاطر المتعلقة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة



المواءمة مع الأولويات الوطنية والدولية

تلتزم مجموعة stc بضمان مواءمة جهودها في مجال الاستدامة مع الأولويات والأهداف الدولية والوطنية. ونحن ندرك أن أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، من بين معايير أخرى، تمثل مجموعة الأهداف المترابطة بالغة الأهمية وسنعمل باستمرار على اكتشاف كيف يمكن لمجموعة stc أن تساهم بشكل أفضل في أجندة التنمية المستدامة بطريقة أكثر شمولاً.

إننا نهدف من وراء عمليات أعمالنا إلى ضمان أن تؤدي جهود الاستدامة التي تبذلها مجموعة stc إلى إحداث تغيير إيجابي وتحول على المستويات المحلية والوطنية والدولية. ومع وضع ذلك في الاعتبار، تأكدنا من أن استراتيجيتنا المؤسسية تراعي المعايير الوطنية والدولية الأكثر صلّةً، بما في ذلك رؤية السعودية 2030، ومبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة، والأهداف والغايات المنشودة ضمن أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، بالإضافة إلى معايير الاستدامة الناشئة الأخرى.

الطاقة وتغيّر المناخ

البيئة: الأداء البيئي
والمناخإدارة النفايات والنفايات
الإلكترونية والمياهخصوصية البيانات وأمنها
وحمايتهاإمكانية الوصول والشمول
الرقمي

الصحة والسلامة والعافية



التنوع والمساواة والشمول



الابتكار والتحول الرقمي



علاقات العملاء ورضاهم



إدارة المواهب

المساهمة في المجتمعات
المحلية وتنميتها

أخلاقيات العمل والحوكمة

الحوكمة:
الحوكمة القوية
والتميز الأخلاقي

حقوق الإنسان



إدارة سلسلة التوريد



المبدأ 7 و 9	ضمان الاستدامة البيئية		<ul style="list-style-type: none"> المشروع التجريبي للطاقة الشمسية الطاقة المتجددة عبر المرافق ومراكز البيانات والأبراج إطلاق مركز الابتكار في دول مجلس التعاون الخليجي
المبدأ 8	ضمان الاستدامة البيئية		<ul style="list-style-type: none"> برنامج الاستعادة خطة منشأة إعادة تدوير المياه
المبدأ 1 و 2	تمكين المساهمة الاجتماعية للشركات		<ul style="list-style-type: none"> خصوصية البيانات وتدريب الموظفين والمقاولين على الأمن
المبدأ 6	تمكين المساهمة الاجتماعية للشركات		<ul style="list-style-type: none"> توسيع تغطية تكنولوجيا الجيل الخامس
المبدأ 3 و 4	تعزيز نمط حياة صحي		<ul style="list-style-type: none"> التدريب على الصحة والسلامة، حملة التبرع بالدم طبيبك في الموقع
المبدأ 6	ضمان المساواة في الحصول على فرص العمل		<ul style="list-style-type: none"> برنامج قادرون وموامة لإدماج الأشخاص ذوي الإعاقة تقرير التدريب على التنوع والشمول وتحليل تمكين المرأة
المبدأ 9 و 10	إطلاق العنان لإمكانيات القطاعات غير النفطية		<ul style="list-style-type: none"> منتجات الاستجابة لحالات الطوارئ مثل طارئ Solg lot squaredg stc Cloud و Specializedg Solutions
المبدأ 1	تنمية مساهمة القطاع الخاص في الاقتصاد		<ul style="list-style-type: none"> استبيان رضا العملاء حل شكاوى العملاء
المبدأ 6	تطوير رأس المال البشري بما يتماشى مع احتياجات سوق العمل		<ul style="list-style-type: none"> القيادات النسائية الناشئة برامج تطوير الشباب بما في ذلك برنامج احتضان المواهب وبرنامج خبير وبرنامج تطوير القادة
المبدأ 1	تمكين المساهمة الاجتماعية للشركات		<ul style="list-style-type: none"> البرامج الرائدة بما في ذلك برنامج التمكين التقني، والشاحنات الذكية لمحو الأمية الرقمية لكبار السن، وتطوع الموظفين، وغيرها الكثير
المبدأ 10	تمكين المساهمة الاجتماعية للشركات		<ul style="list-style-type: none"> التدريب الإلزامي على السلوك المهني للموظفين والمقاولين
المبدأ 1	تمكين المساهمة الاجتماعية للشركات		<ul style="list-style-type: none"> دليل سلامة الأطفال عبر الإنترنت التدريب على سياسات وإجراءات حقوق الإنسان
المبدأ 2 و 8	تمكين المساهمة الاجتماعية للشركات		<ul style="list-style-type: none"> روافد الإنفاق على المشتريات المحلية دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة

نموذج حوكمة الاستدامة

إن التزام مجموعة stc بتحقيق الاستدامة مترسخ بعمق في ممارسات الأعمال الأساسية للشركة ونهجها التشغيلي، وكذلك -ربما الأهم من ذلك- استراتيجية الأعمال الشاملة طويلة الأجل "تجراً 2.0". ويتم دعم كافة المجالات في جميع أنحاء المجموعة بهيكل حوكمة قوية وقنوات مساءلة محددة جيداً لضمان تحقيق الأهداف الموضحة في خارطة طريق الاستدامة لدينا التي تبلغ مدتها ثلاث سنوات.

إن نموذجنا لحوكمة الاستدامة يهدف في المقام الأول إلى توفير أساس قوي لتطوير ودمج استراتيجيات وأهداف الاستدامة المؤثرة. ويضمن هذا النهج دمج الاستدامة في كل جانب من جوانب المؤسسة وتنفيذ جميع الأدوات اللازمة واعتبارات المخاطر المتعلقة بالاستدامة، لا سيما تلك المتعلقة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة والمناخ.

يتولى مجلس إدارة مجموعة stc الدور الإشرافي الحيوي للاستدامة داخل المجموعة من خلال لجنة الاستدامة المُخصّصة، والتي تتلقى تحديثاتٍ منتظمة وشاملة من جميع المناصب الإدارية ذات الصلة فيما يتعلق بإطار عمل المجموعة وأدائها في مجال الاستدامة عبر مجموعة واسعة من مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف. وفي عام 2023، تم إدخال العمل بالمقاييس الكمية للمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة والاستدامة في خطة الحوافز قصيرة الأجل، حيث تمثل مقاييس الاستدامة 5% من إجمالي درجة الأداء.

يرأس لجنة الاستدامة الرئيس التنفيذي للمجموعة، وتضم ثمانية أعضاء: الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية للمجموعة، والرئيس التنفيذي للمالية، والرئيس التنفيذي للتقنية، والرئيس التنفيذي للموارد البشرية، والرئيس التنفيذي للخدمات المشتركة للمجموعة، والرئيس التنفيذي للشؤون القانونية وإدارة المخاطر، والمستشار العام، والمدير العام لاستدامة المجموعة. ويتولى هؤلاء الأعضاء مسؤولية تقديم التوجيه الاستراتيجي بشأن الالتزامات وبطاقات أداء المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة والمجالات المحورية الرئيسية، مع رفع تقرير بجميع النتائج إلى مجلس الإدارة. وبالتعاون مع المديرين المُختارين، تعمل لجنة الاستدامة على دمج جميع مبادرات stc المتعلقة بالاستدامة تحت توجيه وإشراف جهة موحدة.

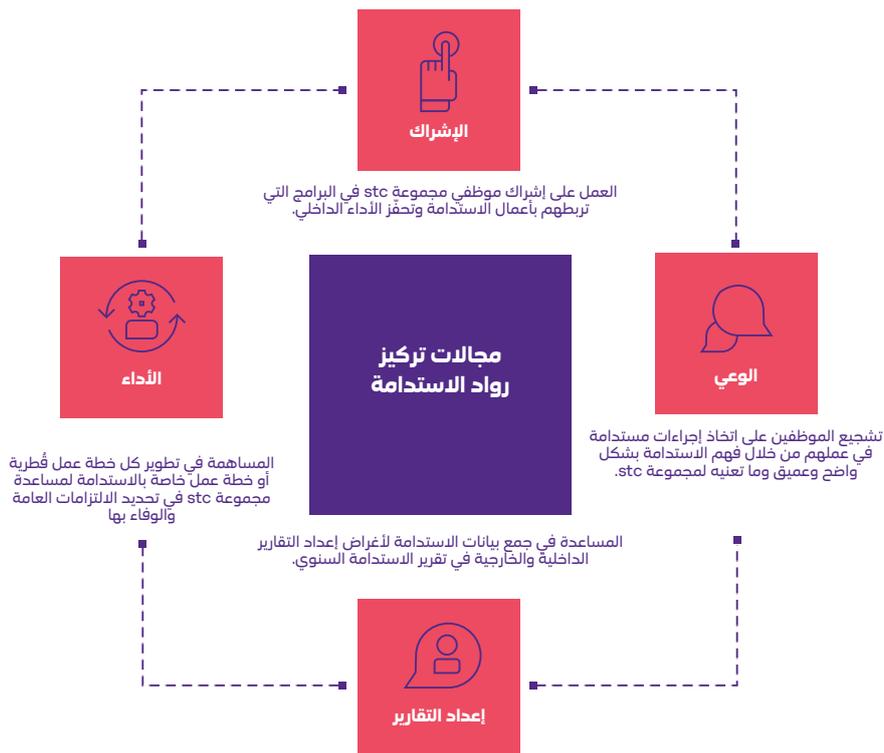
نموذج حوكمة الاستدامة لدى مجموعة stc:



رواد الاستدامة

نحن ندرك أن مشاركة الموظفين أمرٌ بالغ الأهمية لتنفيذ أهداف الاستدامة ومقاصدها واستراتيجيتها العامة بنجاح. وتتألف مجموعة عمل رواد الاستدامة في مجموعة stc من موظفين ينتخبهم فريق الإدارة التنفيذية للمجموعة. ويعمل رواد الاستدامة على النهوض بالممارسات المستدامة كجزء من مسؤولياتهم اليومية ويساعدون في دفع التحسينات المتعلقة بأداء الاستدامة لدينا من خلال دمج الاستدامة بشكل أكبر في عمليات أعمالنا. وفي عام 2023، كانت مجموعة عمل رواد الاستدامة تتألف من 34 عضوًا من 14 شركة تابعة في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية والبحرين والكويت.

فيما يلي توضيحٌ للمحاور الرئيسية لمجموعة عمل رواد الاستدامة:

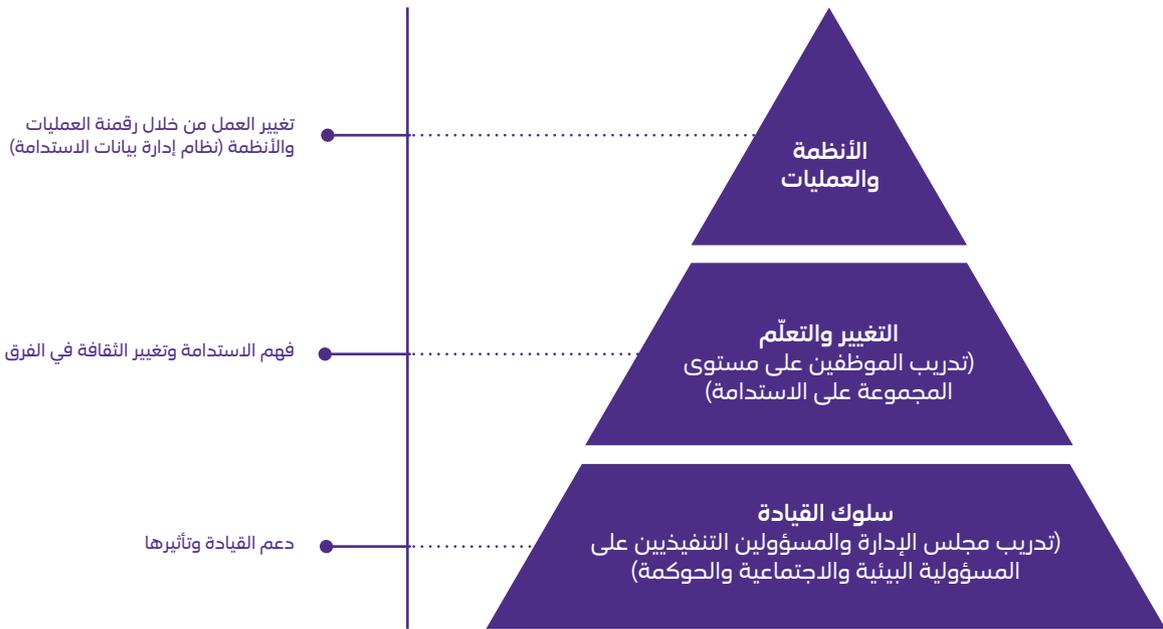


برنامج التحوّل الثقافي للاستدامة

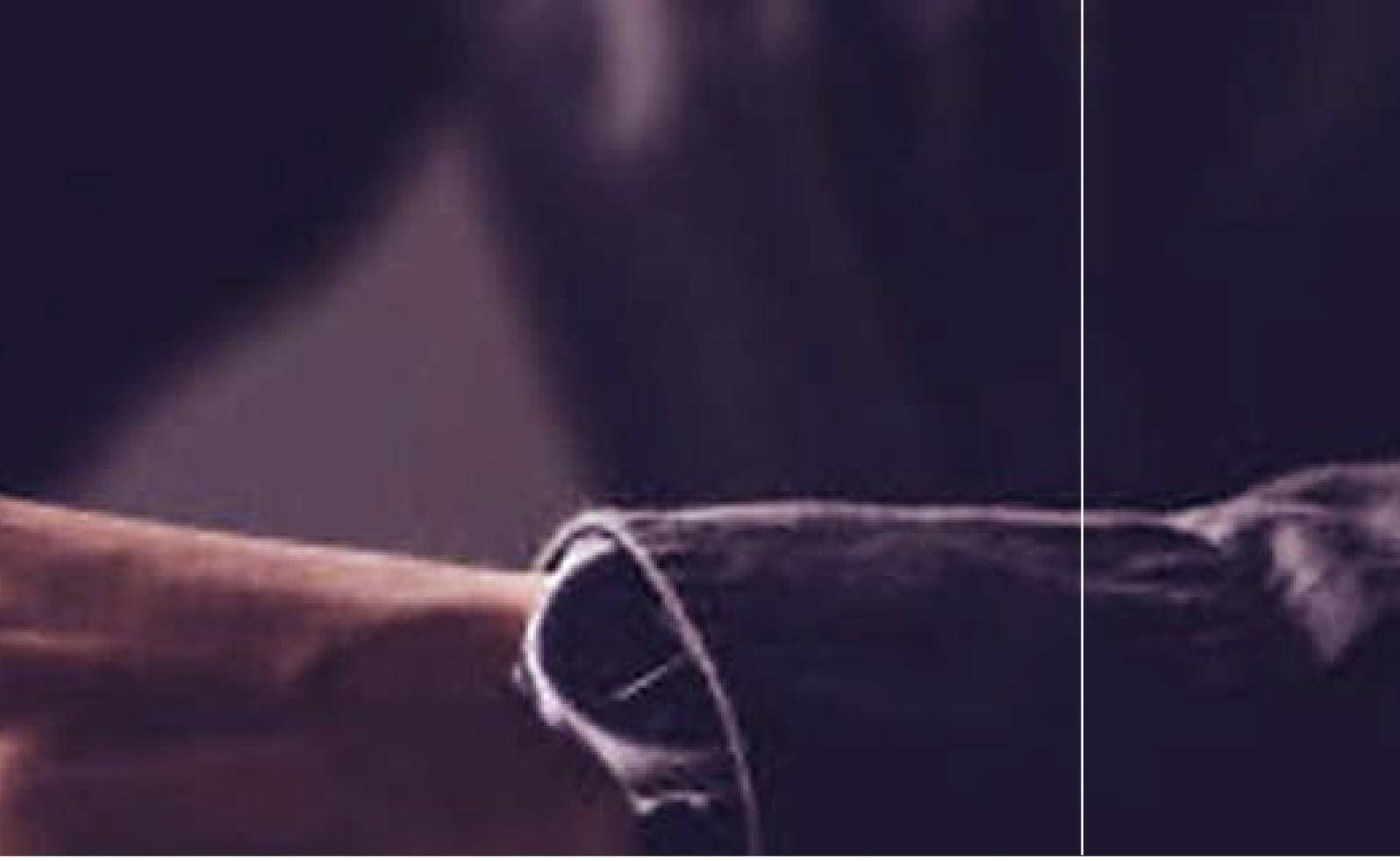
يُعد بناء الوعي الكافي وتطوير الأدوات الفعّالة أمرًا أساسيًا لتحقيق المقاصد المنشودة في مجال المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة وتضمين الاستدامة بشكل راسخ في ثقافة مجموعة stc على نطاق واسع.

في عام 2023، واصلنا التركيز على بناء الوعي ومساعدة الموظفين في تعزيز فهم أعمق للاستدامة، على سبيل المثال من خلال برنامج تدريبي على مستوى المجموعة عبر مستويات تنظيمية مختلفة، بما في ذلك كبار المسؤولين التنفيذيين والمدبرين العاميين ونواب الرئيس والموظفين من العديد من مجالات الأعمال. في عام 2023، تم تقديم أكثر من 217 جلسة أو حملة تدريب على الاستدامة للموظفين.

التحول الثقافي 2022 - 2024



مجموعة stc	stc السعودية	التوعية بالاستدامة
2023	2023	عدد جلسات أو حملات التوعية البيئية أو المتعلقة بالاستدامة
217	124	



السياسات والالتزامات

نطبّق مجموعة من السياسات والالتزامات على عملياتنا وعلاقاتنا مع أصحاب المصلحة لتحسين الأداء في مجال المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة. وتتم مراجعة وتحديث هذه السياسات والالتزامات بشكل دوري، والموافقة عليها من جانب الرئيس التنفيذي للمجموعة، لتوضيح كيفية عملنا بطريقة شفافة ومسؤولة. وفيما يلي قائمة غير شاملة بسياسات والتزامات مجموعة stc المتاحة للجمهور والتي يمكن العثور عليها عبر الإنترنت:



- سياسة الاستدامة
- ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني
- بيان الخصوصية
- سياسة الجودة
- سياسة تعارض المصالح
- سياسة الإبلاغ عن المخالفات
- التزام الإدارة بالصحة والسلامة المهنية
- بيان موقف مكافحة الفساد
- بيان الموقف البيئي
- بيان موقف سلسلة التوريد المسؤولة
- بيان موقف التدريب والتطوير المهني
- بيان موقف التسويق المسؤول
- بيان موقف الوصول إلى الاتصال
- بيان موقف المشاركة المجتمعية
- بيان موقف خصوصية البيانات وأمنها
- بيان موقف حقوق الإنسان
- مدونة الأخلاقيات والسلوك المهني
- سياسة المكافآت
- سياسة حقوق العملاء ومسؤولياتهم

أُظِر الإِفصاح عن الاستدامة

كجزء من رحلة مجموعة stc المستمرة في مجال المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، التزمت المجموعة صراحةً بتعزيز الشفافية في إفصاحاتها، ومبادراتها التطوعية، والتزاماتها العامة. وفي محاولة لتحقيق ذلك، نسترشد في ممارساتنا لإعداد التقارير بالمعايير التالية المُعترف بها على المستوى الوطني والدولي:

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

يتم إعداد التقارير غير المالية لمجموعة stc وتقديمه وفقًا لمعيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير - الخيار الأساسي. وتوفر معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير إطارًا صارمًا ورائدًا على الصعيد العالمي للإبلاغ الطوعي بشأن الاستدامة، وفي هذا السياق، تركز جميع تقارير stc بشكل أساسي على القضايا المصنفة على أنها مهمة بمقتضى تقييم الأهمية النسبية المذكور أعلاه.

الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)

الميثاق العالمي للأمم المتحدة هو مبادرة طوعية تستند إلى التزامات الرئيس التنفيذي بتنفيذ مبادئ الاستدامة العالمية واتخاذ خطوات نحو معالجة أكبر عدد ممكن من أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر للأمم المتحدة. وقد وقعت مجموعة stc على هذا المعيار الجديد نسبيًا في ديسمبر 2021 ومنذ ذلك الحين تفصح عن تقدمها في [هذا المجال](#) بشكل سنوي. ويعتبر مدير عام الاستدامة في مجموعة stc عضوًا في مجلس إدارة الميثاق العالمي في المملكة العربية السعودية.

منظمة النظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA)

يقدم إطار تقييم الاستدامة الخاص بمنظمة النظام العالمي للاتصالات المحمولة أمثلة على أفضل الممارسات عبر قطاع الاتصالات ويكون بمثابة مرجع مفيد لتقييم الأداء في العمل نحو مواجهة التحديات والفرص العالمية. في عام 2022، أصبحنا عضوًا في مجموعة عمل المشروع التجريبي لمقاييس المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة لدى منظمة النظام العالمي [المشروع التجريبي لمقاييس المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة](#) الأداء الرئيسية لقطاع الأجهزة المحمولة وتقييمه والتحقق منه، وواصلنا العمل في هذا الشأن في عام 2023.

معايير الاستدامة الوطنية الموضوعة من جانب وزارة التجارة (المملكة العربية السعودية)

تحدّد معايير الاستدامة الوطنية التي وضعتها وزارة التجارة السعودية إطارًا لفابلية المقارنة والتوافق مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة والرؤية الوطنية للمملكة 2030 والاتفاقيات الدولية مثل اتفاقية باريس لتغير المناخ واتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ.

الدليل الإرشادي للإفصاح عن الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

إن الدليل الإرشادي للإفصاح عن الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات للسوق المالية السعودية، «تداول» سابقًا، يدعم التقدم في إعداد تقارير المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة في المملكة العربية السعودية ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا الأوسع نطاقًا، ويتواءم إطار إعداد التقارير لمجموعة stc مع المبادئ التوجيهية للمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة في السوق المالية.

لجنة أسواق رأس المال الخليجية

نشرت لجنة أسواق رأس المال الخليجية (التي ترأسها السوق المالية السعودية) مجموعة موحدة من مقاييس الإفصاح عن المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة التي تتماشى مع البورصات الفيدرالية العالمية ومبادرة أسواق الأوراق المالية المستدامة وأطر إعداد تقارير الاستدامة الأخرى.

مؤشرات الاستدامة ووكالات التصنيف

تعمل التحليلات والتصنيفات الصادرة عن وكالات التصنيف والمؤشرات المتخصصة في مجال الاستدامة على تقييم الشركات بالاستناد مباشرةً إلى معايير المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، وتوفّر لنا توجيهات نسترشد بها في رحلتنا إزاء الإفصاح عن المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة.



03

فصل البُعد البيئي

كجزء مهم من التزامنا الراسخ بالعمل كجهة إشرافية على البيئة، نسعى إلى الحد من الآثار البيئية المباشرة لمجموعة stc وكذلك أي آثار غير مباشرة مرتبطة باستخدام منتجاتنا وخدماتنا. ونواصل دعم عملائنا في الحد من آثارهم البيئية ونتخذ الخطوات اللازمة لضمان تحقيق هدفنا الرئيسي المتمثل في الوصول إلى صافي انبعاثات صفري بحلول عام 2050.

الأداء البيئي والمناخ

إننا نطمح لأن نكون شركة رائدة عالميًا في مجال الإشراف البيئي، ليس فقط في ما يتعلق بمجال الاتصالات، ولكن في جميع الشركات القائمة على التكنولوجيا في جميع أنحاء العالم.

ويشمل ذلك تبني التقنيات المستدامة، والحفاظ على الموارد الطبيعية، وتطوير البرامج اللازمة للحد من بصمتنا الكربونية وزيادة الآثار البيئية الإيجابية.



وقد ركزنا في عام 2023 على نهج أكثر اعتمادًا على الاقتصاد الدائري للمساعدة في الحفاظ على التنوع البيولوجي والانتقال بنشاط نحو اقتصاد منخفض الكربون، كجزء من هدفنا الرئيسي المتمثل في الوصول إلى صافي انبعاثات صفري بحلول عام 2050.

يؤكد [بيان السياسة البيئية](#) لمجموعة stc على التزامنا الراسخ بالإشراف الواعي على البيئة ويؤكد على الالتزام للأنظمة واللوائح ذات الصلة التي تنطبق على عمليات الأعمال واسعة النطاق لدينا.

ونهدف إلى الوفاء بالالتزامات البيئية تجاه المجتمع وعمالنا من خلال خفض التلوث الناجم عن عملياتنا، والقضاء على التلوث عبر سلسلة القيمة لدينا، وإزالة الآثار البصرية السيئة على المناظر الطبيعية، وتقليل مستويات الضوضاء غير الضرورية التي قد تسبب الإزعاج في الحياة اليومية العادية.

الطاقة وتغيّر المناخ

لقد التزمت مجموعة stc بالوصول إلى صافي انبعاثات صفري عبر سلسلة القيمة بأكملها لدى الشركة بحلول عام 2050.

وقد قمنا بدمج هذا الهدف الرئيسي في استراتيجيتنا لتخفيف آثار تغيّر المناخ على مستوى المجموعة، والتي تستند إلى توجيهات فرقة العمل المعنيّة بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD) ومبادرة الأهداف المستندة إلى العلم (SBTi) لضمان تمكّنا من قياس انخفاضات الكربون لدينا بدقة.

ووضعنا في عام 2023 خطة للعمل المناخي تتضمن خارطة طريق لتحقيق أهدافنا على المدى القريب فيما يتعلق بخفض انبعاثات النطاقين 1 و2 المطلقة بنسبة 50% وانبعاثات النطاق 3 بنسبة 46.2% قبل عام 2030.

طريقنا للوصول إلى صافي انبعاثات صفري



استراتيجيتنا بشأن المناخ

تضع استراتيجية المناخ لمجموعة stc رؤيةً واضحة وطموحة وأهدافاً قابلة للقياس يجب أخذها في الاعتبار من جانب جميع إدارات المجموعة والشركات التابعة لها كجزء من تنفيذ جميع ممارسات الأعمال في المستقبل.

وندرك من جانبنا الفرصة الفريدة المستمدة من سمعتنا وتقنياتنا الداخلية ومكانتنا في السوق لتمكين القيادة المستدامة الأوسع نطاقاً داخل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

ولا يقتصر طموحنا على دفع العمل المناخي من خلال التحسين التشغيلي وتحسين الكفاءات فحسب، بل يشمل أيضاً التأثير على العملاء والمجتمعات والشركات في سلسلة القيمة لدينا ودعمها والتعاون معها لخلق تأثير مناخي أكثر شمولاً.

لقد قمنا في عام 2023 بتعزيز استراتيجية المناخ هذه مع التركيز على أربع ركائز ذات أولوية للعمل المناخي، ويتم دعم كل ركيزة بأهداف مستندة إلى العلم ومؤشرات أداء رئيسية ومبادرات على مستوى المجموعة مع خطة تنفيذ مفضّلة للفترة من 2023 إلى 2030.

وستكون رحلتنا في العمل المناخي متكررة وينصبّ تركيزنا على تنفيذ أنشطة قوية في مجال الريادة والإشراف والحوكمة ودعم «رواد الركائز» لضمان تحقيق أهدافنا وغاياتنا.



2022

- إنجاز الوثيقة الخاضعة للتحقق المقدمة إلى مبادرة الأهداف المستندة إلى العلوم
- تحسين إجراء إدارة الانبعاثات على مستوى الشركة
- الالتزام بزراعة مليون شجرة

2023

- التحقق من أهداف 2030 المؤقتة المستندة إلى العلم لدى مجموعة stc واعتمادها من جانب مبادرة الأهداف المستندة إلى العلوم
- المشاركة في أكبر مزاد طوعي على الإطلاق لانتان الكربون
- المشاركة في منتدى مبادرة السعودية الخضراء خلال مؤتمر الأمم المتحدة الثامن والعشرون المعنى بتغيّر

2030

- خفض انبعاثات النطاقين 1 و2 بنسبة 50% وانبعاثات النطاق 3 بنسبة 46.2% عن خط الأساس لعام 2019 بما يتماشى مع سيناريو الوصول إلى > 1.5 درجة مئوية بموجب اتفاقية الأمم المتحدة بشأن تغيّر المناخ

2050

- تحقيق صافي انبعاثات صفري

الركيزة

الهدف

البرامج

مبادرات عام 2023



تحسين أداء مجموعة stc

تعزيز استمرارية وجودة المعلومات وضمان تحقيق التزامات الحد من الكربون وتوفير الأساس للتحسين وتحليل النظام

- حوكمة انبعاثات الغازات الدفيئة
- إدارة انبعاثات النطاق 1
- إدارة انبعاثات النطاق 2

- تحسين كفاءة الطاقة لمراكز البيانات
- المشروع التجريبي للطاقة الشمسية
- تركيب الطاقة الشمسية في أماكن وقوف السيارات والمباني والمنافذ
- تحسين كفاءة الطاقة في مواقع الأبراج
- برنامج إعادة التدوير لأجهزة الشبكة
- تنفيذ برنامج Take Back للتخلص من الأجهزة الإلكترونية



تطوير منتجات و حلول صديقة للبيئة

تقليل الأثار المناخية من المواد والمنتجات والخدمات التي تستخدمها مجموعة stc وعبر سلسلة القيمة الخاصة بالشركة

- تمكين الحد من انبعاثات الكربون
- العملاء المستخدمون
- سلسلة التوريد المشاركة

- المنتجات والخدمات المستخدمة من Solutionsg IoT2 و stc Cloud و Specialized منتجات الاستجابة لحالات الطوارئ مثل Tari



إدارة المخاطر والآثار المالية المتعلقة بالمناخ

تقييم وإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ بطريقة تواكب عمليات مجموعة stc في المستقبل وتضمن المواءمة مع توقعات أصحاب المصلحة

- تقييم مخاطر المناخ
- الأصول والخدمات القادرة على التكيف مع التغيرات المناخية

- تقييمات المخاطر الصارمة التي تسترشد بتوصيات فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ
- وضع السياسات والعمليات على مستوى المجموعة



إظهار الريادة في مجال المناخ

تمكين موظفي مجموعة stc وسلسلة التوريد لديها من التأثير على العمل المناخي على الصعيدين المحلي والعالمي

- التمكين الداخلي والخارجي

- برنامج التدريب على المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة
- بناء القدرات الداخلية
- تحالف الاتصالات في دول مجلس التعاون الخليجي وإطلاق مركز الابتكار لدول مجلس التعاون الخليجي

الحوكمة بشأن المخاطر المتعلقة بالمناخ

تمثل استراتيجية العمل المناخي لمجموعة stc جزءًا من خارطة طريق الاستدامة الأوسع نطاقًا، التي يرأسها المدير العام للاستدامة والمعتمدة من الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية للمجموعة.

وقد تمت الموافقة عليها من جانب لجنة إدارة الاستدامة، برئاسة الرئيس التنفيذي للمجموعة، والتي ترفع تقاريرها إلى مجلس الإدارة وتجتمع كل ثلاثة أشهر للإشراف على تقدم التنفيذ ومراجعة المخاطر والأهداف ذات الصلة.

لدينا أيضًا العديد من اللوائح الداخلية المُصممة لتمكين مجموعة stc من تحقيق أهداف تغيّر المناخ، بما في ذلك:

- [السياسة البيئية](#)
- [سياسة الاستدامة](#)
- [سياسة سلسلة التوريد المستدامة](#)
- [مدونة قواعد سلوك الموردين](#)

المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ

في عام 2023، قمنا بتقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ وفقًا لتوجيهات فرقة العمل المعنية بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD)، وشمل ذلك المخاطر المادية المتعلقة بالمخاطر المادية والانتقالية قصيرة-متوسطة وطويلة الأجل.

وقد أتاح لنا هذا التقييم الشامل للسيناريوهات تحديد مخاطر وفرص تغيّر المناخ المهمة لعمليات الأعمال على مستوى مجموعة stc.

ومن هذا المنطلق، وضعنا ثلاثة سيناريوهات مختلفة تغطي نطاق تقييمنا لمخاطر المناخ.

وتتوافق هذه السيناريوهات تقريبًا مع السيناريوهات المتاحة في المجال العام الصادرة عن الهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغيّر المناخ والوكالة الدولية للطاقة وشبكة تحضير النظام المالي، كما هو موضح أدناه:

• **السيناريو الأول - العمل كالمعتاد:** يفترض أن انبعاثات غازات الدفيئة ستواصل الزيادة بمعدلها الحالي بسبب محدودية الإجراءات أو خفض التلوث.

وهذا من شأنه أن يؤدي إلى عالم أكثر احترارًا وأكثر عرضة للمخاطر والآثار المادية المرتبطة بالمناخ.

• **السيناريو الثاني - التحوّل المتأخر (سيناريو الوصول إلى 2 درجة مئوية):** يفترض أن الانبعاثات السنوية العالمية لن تنخفض حتى عام 2030.

ومن ثم فإن الأمر يتطلب وضع سياسات قوية للحد من الاحترار إلى أقل من 2 درجة مئوية.

• **السيناريو الثالث - الوصول بصافي الانبعاثات الكربونية إلى الصفر** (سيناريو الوصول إلى 1.5 درجة مئوية)
السيناريو الأكثر طموحًا الذي يحد من الاحترار إلى 1.5 درجة مئوية من خلال وضع سياسات وابتكارات مناخية صارمة، للوصول إلى صافي انبعاثات صفري بحلول عام 2050.

يتضمن نهجنا في تحليل المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ تحديد أسباب المخاطر المحتملة وتقييم الأهمية النسبية المالية وترتيب أولويات المخاطر استنادًا إلى الآثار المُتصورة.

ويشمل ذلك تحديد الطرق المختلفة التي يمكن أن يؤثر بها تغيّر المناخ بشكل مادي على العمليات التنظيمية لمجموعة stc، من خلال الاسترشاد ببيانات العملاء والأبحاث المكتبية، وتقييم احتمالية وشدة كل أثر من الآثار ذات الصلة استنادًا إلى الأهمية النسبية المالية المقابلة.

وبعد تقييم جميع هذه العوامل، يتم ترتيب أولويات المخاطر وفقًا لاحتمالية حدوثها وسرعتها وأثرها المتوقع، وبعد ذلك يتم التعامل معها كجزء من خطة التخفيف لدينا للمساعدة في تقليل التعرض لهذه المخاطر وتخفيف الآثار المادية والاقتصادية لتغيّر المناخ قدر الإمكان.

دراسة حالة: تحسين الشبكة واستدامتها

اختبار القيادة الافتراضي (VDT) هو حل مبتكر يُحدث ثورة في عملية الاختبار لتحسين الشبكة. من خلال الاستفادة من برامج المحاكاة والبيئات الافتراضية، يلغي اختبار القيادة الافتراضي الحاجة إلى النماذج الأولية المادية، مما يقلل بشكل كبير من التأثير البيئي.

يشتمل اختبار القيادة الافتراضي على فوائد متعددة. ومن الجدير بالذكر أنه يؤدي إلى انخفاضات كبيرة في استهلاك الطاقة وانبعاثات الكربون واستخدام الموارد. علاوة على ذلك، فإنه يبسط عمليات التطوير، ويسرع من تحسين الشبكة ويعزز الكفاءة التشغيلية.

كما أن اعتماد اختبار القيادة الافتراضي يضع الشركات كقادة في مجال الاستدامة، ويتردد صداها بين المستهلكين وأصحاب المصلحة على حد سواء. ومن الناحية المالية، يُترجم إلى وفورات كبيرة في التكاليف من خلال انخفاض استهلاك الطاقة وتسريع دورات تطوير المنتجات.

حاليًا، تم نشر الحل في المراكز الحضرية، ومن المقرر أن يتم نشره على مستوى البلاد في المستقبل القريب.

- وفورات في الطاقة تبلغ 186,385 كيلو واط في الساعة
- توفير مسافة 467,991 كم
- تخفيض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة 71%

مخاطر المناخ:

الأصول	الوصف	المخاطر	الطبيعة	الفئة
	تؤثر العواصف أو الأعاصير أو الفيضانات الشديدة على البنية التحتية وتعطل الخدمات.	الطقس الشديد	حادة	مادية
	تؤثر التغيرات في أنماط درجات الحرارة وهطول الأمطار على أبراج الاتصالات.	التغيرات في أنماط درجة الحرارة وهطول الأمطار	حادة	مادية
	أنظمة التبريد غير الفعالة ومراكز البيانات التي تؤدي إلى زيادة استهلاك الطاقة وانخفاض كفاءة التبريد.	ندرة المياه وجودتها	مزمنة	مادية
	الأضرار الناجمة عن ارتفاع مستويات سطح البحر في البنية التحتية للمناطق الساحلية مما يؤدي إلى تعطل الخدمات وتكبد إصلاحات مكلفة.	ارتفاع مستويات سطح البحر وهبوب العواصف	مزمنة	مادية
	زيادة أسعار الكهرباء بسبب متطلبات خفض الانبعاثات واعتماد الطاقة المتجددة ومعايير كفاءة الطاقة.	التغيرات في السياسة والتغيرات التنظيمية المتعلقة بتغير المناخ	السياسة واللوائح	انتقالية
	متطلبات الحد الأدنى لآداء الطاقة في المباني لضمان التحوّل إلى صافي الانبعاثات الصفرية.	مخاطر المسؤولية المرتبطة بالانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون	السياسة واللوائح	انتقالية
	يتحرك السوق بعيدًا عن الاعتماد على الوقود الأحفوري في العمليات اللوجستية ونحو ظهور ممارسات أقل كفاءة من حيث الكربون.	الابتكار التكنولوجي	التكنولوجيا	انتقالية

الأفق الزمني			الأثر المالي
قصير	متوسط	طويل	
			\$\$\$\$\$
			\$\$\$\$\$
			\$\$\$
			\$\$\$
			\$\$\$\$\$
			\$\$\$\$\$
			\$\$

مخاطر المناخ:

الأصول	الوصف	المخاطر	الطبيعة	الفئة
	يتبنى المستهلكون سلوكًا أكثر استدامة ويتحولون إلى منتجات وخدمات منخفضة الكربون	التحوّلات في تفضيلات المستهلكين وسلوكهم تجاه المنتجات والخدمات المستدامة	السوق	انتقالية
	تطبيق تسعير الكربون في المملكة العربية السعودية على الانبعاثات المباشرة لتحفيز خفض الانبعاثات	تكلفة انبعاثات الغازات الدفيئة	السياسة واللوائح	انتقالية
	تطبيق ضريبة الكربون في بلد الموردين مما يؤدي إلى ارتفاع تكلفة العمليات بالنسبة إلى شركات الموردين	تكلفة انبعاثات الغازات الدفيئة	السياسة واللوائح	انتقالية
	تؤدي الأحداث الجوية الشديدة إلى تعطيل سلسلة التوريد ومشتريات المواد	تعطل سلسلة التوريد وزيادة تكاليف المواد	السوق	انتقالية
	يؤدي الاعتماد المتأخر على الطاقة المتجددة إلى ارتفاع تكلفة الطاقة لأنشطة الأعمال	اعتماد الطاقة المتجددة	التكنولوجيا	انتقالية

الأصول:			
			
المباني	الأبراج	الكابلات البحرية	
2 مليون - 40 مليون أثر متوسط	>2 مليون أثر منخفض	الأثر المالي	الأثر المالي
5 - 10 أعوام متوسط إلى طويل	2 - 5 أعوام متوسط	>عامان قصير	الأفق الزمني

استجابةً للمخاطر المناخية التي تم تقييمها، وضعنا خطط تخفيف استراتيجية لتعزيز مرونتنا واستدامتنا عبر مختلف الجهات بما في ذلك القدرة على التكيف مع المناخ، والتأهب للكوارث، وكفاءة الموارد، وسلسلة التوريد المستدامة، والتعاون والابتكار، والحد من الانبعاثات. ويشمل ذلك كله المناصرة للسياسات والحوافز لدعم المبادرات منخفضة الكربون، ودمج مصادر الطاقة المتجددة وتدابير تقليل النفايات، وممارسات التوريد الأخلاقية والنقل المشترك، والاستثمار في تقنيات الشبكات المتقدمة، وتنفيذ خطط التعافي من الكوارث والصيانة المنتظمة والكشف المبكر عن الأضرار.

الأفق الزمني

الأفق الزمني	الأثر المالي		
قصير	متوسط	طويل	
■			\$\$
	■		\$\$\$\$\$
	■		\$\$\$
	■		\$\$\$\$
■			\$



مراكز البيانات



القنوات



الشؤون المالية



الخدمات اللوجستية/
سلسلة التوريد

<400 مليون
أثر مرتفع للغاية

200-400
أثر مرتفع

40 مليون - 200 مليون
أثر مرتفع

<10 طويل

المقاييس والأهداف

التزمت مجموعة stc بتحقيق هدف صافي انبعاثات صفري، الذي يشمل انبعاثات النطاقات 1 و2 و3 بحلول عام 2050. وقد تم التحقق من أهدافنا للحد من الانبعاثات على المدى القريب من جانب مبادرة الأهداف المستندة إلى العلم.

كما التزمت مجموعة stc بزراعة مليون شجرة للمساعدة في دعم عزل الكربون الطبيعي وزيادة موائل الحياة البرية المحلية. هذه واحدة من العديد من المبادرات التي أطلقتها المجموعة لتعزيز التقدم نحو التزاماتها البيئية.

الأهداف والالتزامات الطويلة الأجل

نظرة عامة على الالتزامات العامة والأهداف المعتمدة طويلة الأجل لمجموعة stc



الأهداف القريبة المدى بحلول عام 2030 المحددة بما يتماشى مع الأهداف المستندة

الحد من الآثار البيئية للمنتجات والخدمات

تمثل الرقمنة عنصرًا حاسمًا في الانتقال إلى اقتصاد ومجتمع أكثر مراعاةً للبيئة وأكثر استدامة. ومع وضع ذلك في الاعتبار، تهدف منتجات وخدمات مجموعة stc إلى تمكين العملاء، وكذلك القطاعات الأخرى، من التحرك نحو إزالة الكربون وتوفير عالم أكثر استدامة.

وقد طوّرتنا خدمات حاسمة للتحوّل في مجال الطاقة تعتمد على الاتصال، وإنترنت الأشياء، والحوسبة السحابية، والبيانات الضخمة، وتكنولوجيا الجيل الخامس وجميعها لا توفر فوائد تشغيلية وموفرة للتكلفة فحسب، بل توفر فوائد بيئية أيضًا.

وفي الوقت الحالي، نعمل حاليًا على تسجيل وقياس فوائد الاستدامة لهذه المنتجات والخدمات. ولمزيد من التفاصيل، راجع قسم الابتكار و التحوّل الرقمي.

في عام 2023، اعتمدت مجموعة stc طولًا موفرة للطاقة بالتعاون مع أحد شركائنا الرئيسيين، لمواصلة التقدّم في الحد من انبعاثاتنا الكربونية وتحقيق هدفنا في الوصول إلى صافي انبعاثات صفري.

وتشمل هذه الحلول -من بين أمور أخرى- معالجة النطاق الأساسي عالية الأداء الموفرة للمساحة والطاقة وبطاقات النطاق الأساسي الإضافية المستندة إلى تكنولوجيا النظام على الرقابة والتي توفر ما يقارب من 10 أضعاف الخلايا مقارنة بالأجيال السابقة، مما يوفر أكثر من 800 ميغا واط ساعة من الطاقة ويقلل من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بأكثر من 570 طن سنويًا.

دراسة حالة: كفاءة الطاقة باستخدام الذكاء الاصطناعي (AI)

في قطاع الاتصالات، تم إحراز تقدم كبير نحو الاستدامة البيئية بفضل نشر ميزات مبتكرة لتوفير الطاقة لشبكات 4G و 5G. وباستخدام تقنيات متقدمة مدعومة بالذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لإدارة الطاقة وتوفيرها، تمكنت شركة stc من تقليل استهلاك الطاقة، مما نتج عنه فوائد بيئية دون المساس بأداء الشبكة. وقد كان تأثير هذه المبادرات ملحوظًا، حيث أدى إلى توفير كبير في الطاقة وتقليل التكلفة عبر البنية التحتية لشبكة الجيل الرابع والجيل الخامس.

وعلاوة على ذلك، فإن الاستفادة من هذه الميزات المتقدمة لتوفير الطاقة، تُظهر التزامًا بالابتكار التكنولوجي والمسؤولية البيئية داخل مجال الاتصالات. من خلال تبني ممارسات مستدامة والاستفادة من أحدث التطورات في تحسين الشبكات، سيقود المشغلون التغيير الإيجابي نحو مستقبل أكثر خضرة بينما يلبيون الطلب المتزايد على التواصل.

- توفير 36 مليون كيلو واط ساعة من الطاقة
- تقليل استهلاك الطاقة بنسبة 13% عبر شبكتي الجيل الرابع والجيل الخامس

برنامج استبدال الأجهزة الذكية

يسمح برنامج استبدال الأجهزة الذكية في مجموعة stc للعملاء بمبادلة أجهزتهم الإلكترونية أو إعادة تدويرها لتقليل الركام وحماية البيئة والحصول على رصيد حساب لدى stc. وبعد ذلك يتم مسح المعلومات وإعادة تغليفها وبيعها إلى عملاء آخرين بسعر معقول. في البداية، كانت هناك تحديات في الوصول إلى أهداف استبدال الأجهزة الذكية مما أدى إلى إعادة تقييم شامل لسلوك المستهلك، تم فيه تحديد العوامل الرئيسية مثل المخاوف المتعلقة بخصوصية البيانات، وبساطة طلبات الخدمة، وجاذبية الخصومات الإضافية كعوامل فاعلة مهمة.

ولمعالجة هذه المخاوف بشكل مباشر، قمنا بتجديد رحلة العملاء لدينا في تطبيق mystc، وقدمنا مميزات سهلة الاستخدام بخصومات إضافية، وحصلنا على شهادة مسح البيانات لتعزيز خصوصية البيانات. ونتيجة لذلك، قمنا بتعديل أرقامنا المستهدفة، وبحلول نهاية عام 2023 قمنا بجمع وتجديد وإعادة تدوير 44,000 جهاز من خلال هذا البرنامج.

استهلاك الطاقة

إن التحوّل نحو عمليات أكثر استدامة سيتطلب من الشركات في جميع أنحاء العالم إعادة التفكير في عمليات الإنتاج وسلاسل القيمة بأكملها. ونحن في مجموعة stc نسطح بدور فعال في إدارة استهلاك الطاقة من خلال تعزيز استخدام الحلول الرقمية في أنشطة أعمالنا وكذلك في أنشطة عملائنا.

تستخدم مجموعة stc تحليلات البيانات الضخمة لتقديم رؤى قابلة للتنفيذ ونظام تنبيه لاستهلاك الطاقة وتحسينها، ويمكن العثور على ذلك في مقر مجموعة stc ومواقع محددة أخرى. ويعمل هذا الحل الجديد، الذي تم تنفيذه في عام 2023، على تجنب المُدخلات اليدوية لحساب استهلاك الطاقة وأتمتة النتائج لتوفير الجهد وضمان مستوى أكبر من الدقة.

في عام 2023، سجلت مجموعة stc انخفاضًا بنسبة 7.5% في الطاقة المباشرة بسبب انخفاض استهلاك البنزين والديزل. ومع ذلك، زاد إجمالي استهلاك الطاقة بنسبة 10% بسبب الزيادة في الطاقة غير المباشرة. ويرجع ذلك إلى توسع المجموعة ونحن نطبق خططًا للحد من الاستهلاك الكلي للطاقة ولكن التأثير الإيجابي سيكون واضحًا على المدى القصير.

مجموعة stc			stc السعودية			استهلاك الطاقة
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
2,493,936	2,695,610	2,921,054	147,441	174,804	174,469	الاستهلاك المباشر للطاقة (جيجاجول)
7,392,976	7,369,983	7,147,052	1,676,021	2,422,730	2,512,948	الاستهلاك غير المباشر للطاقة (جيجاجول)
9,861,160	10,065,593	10,068,106	1,823,462	2,597,534	2,687,417	إجمالي استهلاك الطاقة (جيجاجول)
373.79	454.86	516.59	74.77	127.51	150.89	كثافة الطاقة (جيجا جول/بيتابايت)

مجموعة stc			stc السعودية			استهلاك الوقود (لتر)
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
4,312,517	5,290,426	5,120,629	4,168,143.98	4,451,958.62	4,770,225.46	استهلاك البنزين
63,751,211	65,115,487	53,576,357	128,032.15	121,952.40	47,504.99	استهلاك الديزل

مجموعة stc			stc السعودية			استهلاك الطاقة حسب البنية التحتية
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
175,754,391	175,056,537	187,355,515	150,741,872	156,320,065	178,486,972	استهلاك الكهرباء في المباني (كيلو واط/ساعة)
177,195,828	173,018,293	148,845,463	-	158,495,409	133,262,839	مراكز البيانات (كيلو واط/ساعة)
1,384,024,909	1,339,164,480	1,261,026,846	0	0	0	المحطات الأساسية (كيلو واط/ساعة)
316,629,310	359,978,096	388,064,444	314,819,483	358,163,064	386,291,420	البدالات*** (كيلو واط/ساعة)
2,053,604,437.89	2,047,217,406	1,985,292,268	465,561,355	672,978,538	698,041,231	إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلو واط/ساعة)

* لا تنطبق المحطات الأساسية بالنسبة لشركة stc السعودية لأنها تابعة لشركة توال،
مركز البيانات للمملكة العربية السعودية ضمن شركة Center3

الطاقة الشمسية في مباني المقر الرئيسي لمجموعة stc

[GRI 3-4]

تُعد الطاقة الشمسية أحد أسرع مصادر الطاقة المتجددة نموًا. ومع تقدم تكنولوجيا الطاقة الكهروضوئية وانخفاض تكاليف الإنتاج، تعمل على دمج المزيد من الطاقة الشمسية في جميع أنحاء مقراتنا الرئيسية. وفي عام 2023، قمنا بتركيب سبعة مواقع تشغيلية تعمل بالطاقة الشمسية في مقرنا الرئيسي بالرياض، حيث بلغ توليد الطاقة 180 كيلو واط/ساعة بسعة إجمالية تبلغ 3.5 ميجا واط.

شهدت توال، عبر مجموعة stc، زيادةً بنسبة 66% في المواقع التي تعمل بالطاقة الشمسية في عام 2023 بزيادة قدرها 1,335.77 ميجا واط/ساعة من الطاقة المتجددة.

مجموعة stc			stc السعودية			الطاقة المتجددة
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
128	78	77	7	7	2	عدد المواقع التي تعمل بالطاقة الشمسية

* أعدت صياغة أرقام مجموعة stc بسبب التغيير في النطاق، مما يعكس توسعًا في إدراج الشركات من العام الماضي على النحو الوارد في نطاق وحدود التقرير.

تحسين الطاقة لمراكز البيانات

تجسد عمليات مركز البيانات لدينا نهجًا مستدامًا، حيث تدمج العمليات والسياسات والكفاءة والإنجازات التكنولوجية في عمليات التصميم والشراء لضمان الاستدامة التشغيلية والتوافق مع السياسات.

تاريخيًا، قبل عام 2019 كان متوسط معامل استخدام الطاقة (PUE) لشركة stc يقف عند 2.0. ومع ذلك، مع إدخال المعايير التي تلزم بأن تحقق جميع المنشآت الجديدة التي تم بناؤها بعد عام 2018 متوسط معامل استخدام طاقة سنوي (PUE) بمقدار 1.5 (أو أقل) عند استغلال كامل سعة تكنولوجيا المعلومات (IT) بنسبة 100%. فقد نجحنا في الوفاء بهذه المعايير وتجاوزها. وأثناء الاختبار والتشغيل التجريبي طوال عام 2023، حققنا متوسطًا لكفاءة استخدام الطاقة (PUE) يتراوح من 1.4 إلى 1.6، بما يتماشى مع مقياس كفاءة استخدام الطاقة المستهدف في مراكز البيانات للبنية التحتية للعصر الجديد (NEIDC) البالغ 1.5 عند الحمل الكامل. ويتضمن نهجنا مراقبة النظام الذكي، والتبريد المُحسّن، والإدارة الفعّالة لكفاءة استخدام الطاقة، وشهادة الاستدامة التشغيلية (TCOS)، بما يضمن التشغيل المستدام لمراكز البيانات لدينا.

تركز استراتيجياتنا على الحد من الأثر البيئي مع الحفاظ على الكفاءة التشغيلية. وتشمل التدابير الرئيسية ما يلي:

- **تحسين المُعدّات الميكانيكية:** من خلال اعتماد شبكة مياه مبردة أساسية بمحركات ذات تردد متغير (VFD)، نقضي على الحاجة إلى شبكة وأنابيب ثانوية، مما يقلل بشكل كبير من استهلاك الطاقة.
- **كفاءة الطاقة:** نرفض معايير صارمة لكفاءة الطاقة على جميع أنظمة التبريد، مما يضمن المراقبة المستمرة والاستخدام الأمثل للمعدات للحفاظ على الطاقة.
- **التصميم من أجل الكفاءة:** تهدف مراكز البيانات لدينا إلى تحقيق كفاءة استخدام الطاقة (PUE) بمقدار 1.5، مما يشير إلى استخدام عالي الكفاءة للطاقة في حلولنا الكهربائية والميكانيكية ويقلل بصمة الطاقة.
- **تعظيم كفاءة الطاقة والتبريد:** من خلال فصل الممرات الساخنة والباردة، نعمل على تعزيز فعالية أنظمة التبريد لدينا. فهذا الإجراء يزيد من استخدام الهواء البارد لحوامل الأجهزة ويحسن كفاءة البنية التحتية للتبريد.
- **التوريد المحلي للمواد:** نعطي الأولوية لاستخدام المواد المُنتجة محليًا، مما يقلل بشكل كبير من احتياجات النقل، وبالتالي، خفض انبعاثات الكربون المرتبطة بإنشاء وصيانة مراكز البيانات لدينا.

نتيجة لهذه الاعتبارات، نتوقع تحسّنًا بنسبة تتراوح من 25% إلى 30% في كفاءة استخدام الطاقة لمراكز البيانات الجديدة مقارنةً بالسنوات السابقة بعد نشر مراكز البيانات الجديدة.

stc الكويت			stc البحرين			stc السعودية			مراكز البيانات
2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	
24	24	24	2	2	2	223	223	224	عدد المقاسم
2	2	2	2	2	2	17	9	9	عدد مراكز البيانات المملوكة لمجموعة stc *
2	2	2	1.80	2.10	1.81	2.27	2.24	2.05	(متوسط) كفاءة استخدام الطاقة لمراكز البيانات القديمة
-	-	-	-	-	-	2.12	1.91	-	(متوسط) كفاءة استخدام الطاقة لمراكز البيانات الجديدة **

* مراكز البيانات من stc الكويت مؤجرة وليست مملوكة.
** لا ينطبق هذا على البحرين والكويت نظرًا لعدم وجود مراكز بيانات جديدة قيد التشغيل.

ترتبط قيم كفاءة الاستخدام باستغلال حمل تكنولوجيا المعلومات. تتميز جميع المنشآت الجديدة، أي التي بُنيت بعد عام 2018، بمتوسط كفاءة استخدام طاقة 1.5 (أو أقل) عند حمل تكنولوجيا المعلومات الكامل (100%). ومع ذلك، مع انخفاض استهلاك حمل تكنولوجيا المعلومات، من الطبيعي أن يكون متوسط كفاءة استخدام الطاقة أعلى. ويلاحظ أن المواقع الجديدة بدأت العمل في 2023 وأن استهلاك حمل تكنولوجيا المعلومات لديها منخفض.

برنامج مركز البيانات السحابي الأصلي للبنية التحتية للعصر الجديد

نحن ملتزمون ببناء مراكز بيانات جديدة في كل بلد من البلدان التي نعمل فيها.

ويتمثل هدفنا في أن تدمج هذه المرافق كفاءة الطاقة المُحسنة والاستدامة طوال دورة حياة البنية التحتية الجديدة الحيوية.

في المملكة العربية السعودية، أكملنا إنشاء المرحلة 3 المشتملة على ثلاثة مراكز بيانات مدعومة بالتقنية السحابية من الجيل التالي لإضافتها إلى المراكز الثلاثة العاملة بالفعل، بإجمالي ستة مراكز بيانات عاملة خلال عام 2023.

وتدمج مراكز البيانات الجديدة هذه ميزات الاستدامة في جميع جوانب الإنشاء والتطوير، بدءًا من التصميم والمشتريات وحتى المواد والإنشاء.

- كفاءة أفضل في استخدام الطاقة (PUE)،
- فرص للحفاظ على الطاقة، وكفاءة أعلى في الخوادم،
- تحديد الحجم المناسب، وتحسين محطة المبرد، والإدارة الحرارية،
- إدارة تدفق الهواء، والتحكم في الرطوبة،
- تحسين سلسلة الطاقة والإمدادات، وتحسين الإضاءة، والتوليد في الموقع، ومصدر الطاقة غير المتقطع عالي الكفاءة، وأنظمة التبريد عالية الكفاءة "منخفضة استهلاك المياه"

وحصلت مراكز البيانات الثلاثة الجديدة على شهادة مقدمة من معهد أبتايم "Uptime Institute" لمعايير المستوى الثالث للتصميم والاختبار والتشغيل التجريبي وشهادة الاستدامة التشغيلية متعددة الفئات (الذهبية).

في أوائل عام 2024، نخطط للشروع في التعاقد لبدء الإنشاء في المرحلة 4، التي من المخطط أن تبلغ سعتها الإجمالية لتكنولوجيا المعلومات 204 ميغا واط. وقد أجرينا أيضًا دراسات للاستعداد لبناء مركز بيانات جديد متطور في البحرين ومن المقرر أن يعمل بالكامل على الطاقة الشمسية. ونخطط في عامي 2024-2025 لإنشاء ثلاثة مراكز بيانات جديدة بالإضافة إلى توسيع المواقع الحالية بسعة إجمالية تبلغ 34.8 ميغا واط لكل من المواقع الجديدة والمشاريع الموسّعة.

من خلال تنفيذ تقنيات كفاءة الطاقة، نتوقع خفض تكلفة الطاقة بنسبة تتراوح بين 25-30% وخفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنسبة تتراوح بين 15-20% بمجرد الانتهاء من المشروع بأكمله.

كفاءة الطاقة في مواقع الأبراج

تُدار أبراج مجموعة stc في المملكة العربية السعودية بواسطة شركة توال، وهي أول وأكبر شركة أبراج اتصالات في المنطقة. وتوفر توال بنية تحتية متكاملة رائدة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات بالمملكة العربية السعودية لعدد 16,131 برج اتصالات، وهو ما يمثل 45% تقريبًا من إجمالي الأبراج في المملكة العربية السعودية. تعمل شركة توال أيضًا على الصعيد الدولي في 4 دول أخرى من خلال 5,070 برجًا إضافيًا. وهذا يُشكّل جزءًا رئيسيًا من استراتيجيتنا الشاملة للاستدامة لأنه يعزز قدرات مشاركة البنية التحتية، والتي تمكّن بدورها العملاء من تعظيم الكفاءات التشغيلية وتقليل النفقات. كما يساعد في الحد من الأثر البيئي الجماعي لمجموعة stc، بما في ذلك جميع الشركات التابعة لها، وكذلك العملاء وأفراد المجتمع.

تعمل شركة توال على تمكين الشركاء من تحقيق التميز التشغيلي وتحقيق أرباح أعلى من خلال تعزيز مشاركة الأبراج. وينتج ذلك عن خفض النفقات الرأسمالية اللازمة لعمليات نشر الشبكة وخفض نفقات التشغيل لإدارة البنية التحتية في مواقع متعددة. كما توفر مشاركة الأبراج فوائد إضافية للمناطق الحضرية المزدحمة، بما في ذلك زيادة كفاءة استخدام البنية التحتية والقضاء على التكرار المفرط للشبكة، بالإضافة إلى تقليل التلوث البصري الذي ينتج عادةً عن تركيبات المعدات الكثيفة.

يُعد تعزيز كفاءة الطاقة أحد الركائز الاستراتيجية لشركة توال، مع التركيز على تقليل استهلاك الطاقة من خلال دعم حلول الطاقة الفعالة لأكثر من 21,201 برج نشط في المملكة العربية السعودية و 5 دول أخرى حول العالم. وينحصر ما يقرب من 99% من استهلاك الشركة للطاقة في مواقع توال، لا سيما في المحطات الأساسية، باعتبارها أكبر شركة أبراج في المملكة العربية السعودية. ويتم تحسين استهلاك الطاقة في الموقع بعدة طرق، أبرزها استخدام التبريد بالهواء بدلاً من مكيفات الهواء وتنفيذ بطاريات احتياطية أكبر لحلول الطاقة الهجينة. وتُستخدم حلول الإضاءة التلقائية أيضًا لخفض استهلاك الطاقة في جميع أنحاء المقر الرئيسي لشركة توال. في عام 2023، كان إجمالي 115 موقعًا للأبراج في المملكة العربية السعودية ودول أخرى تعمل بالطاقة المتجددة كمصدر أساسي للطاقة، واستخدم 1,002 موقعًا نهجًا هجينًا. علاوة على ذلك، تم توصيل أكثر من 200 موقع بشبكة الكهرباء خلال العام الماضي. وفي البحرين، تم إنشاء 13 برجًا إضافيًا لتحسين اتصال الشبكة وخدمات الإنترنت.

منذ عام 2021، حافظت شركة توال بنجاح على شهادة ISO 14001:2015 معيار أنظمة الإدارة البيئية، وفي عام 2023، نجحنا في إدخال وتنفيذ العديد من الحلول المبتكرة والمستدامة عبر مواقع الأبراج. وشملت هذه الحلول وضع السكون للجيل الخامس وتحسين استهلاك الطاقة، وحلول الأعمدة الذكية الجديدة القابلة للتوسع لتعزيز اعتماد حلول إنترنت الأشياء، وتطبيق نظام تحذير مبكر بقدرات استشعار إنترنت الأشياء لتعزيز سلامة الأبراج، وقدرات "الطائرات المسيّرة كخدمة" لعمليات فحص المواقع وأنشطة الصيانة الوقائية.

مواقع دولية أخرى			stc الكويت			stc البحرين			المملكة العربية السعودية (توال)			المحطات الأساسية
2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	
5,070	-	-	2,492	2,332	2,392	1,007	1,105	709	16,131	16,106	15,524	عدد المحطات الأساسية
49	-	-	0	0	0	0	0	0	66	69	69	عدد المحطات الأساسية التي تعمل بالطاقة المتجددة
26	-	-	506	502	478	60	75	62	785	1,045	1,268	عدد المحطات الأساسية التي تعمل بالتحيز
-	-	-	0	0	0	947	1,030	647	1,211	1,051	981	عدد المحطات الأساسية التي تعمل بأنواع أخرى من الطاقة

المشروع التجريبي للطاقة المتجددة

يهدف مشروعنا التجريبي للطاقة المتجددة إلى تركيب أنظمة كهروضوئية شمسية داخل البنية التحتية الحالية في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية، بما في ذلك منشآت مواقف السيارات والمستودعات ومنافذ البيع والأصول المادية الأخرى في المباني.

وسيساعد هذا المشروع، الذي بدأ تنفيذه في عام 2021 ومن المقرر الانتهاء منه بحلول عام 2024، في تمهيد الطريق لدمج نماذج الطاقة الجديدة داخل البنية التحتية الحيوية مع تقليل انبعاثات الكربون بمقدار 8000 طن متري سنويًا وكذلك توليد أكثر من 14.2 جيجا واط/ساعة من الطاقة الخضراء سنويًا.

ويندرج هذا المشروع تحت إطار مبادرة السعودية الخضراء، حيث يتم تشجيع القطاعين العام والخاص على العمل معًا لتسريع الانتقال نحو اقتصاد أخضر في المملكة.

المرحلة الأولى	المرحلتان الثانية والثالثة
9 مواقع	9 مواقع
لأسطح ومراكز البيانات ومواقف السيارات ونقاط البيع في الرياض	مراكز البيانات والمستودعات في القصيم و مكة وجدة والمدينة والذمام
7,643 لوحة كهروضوئية	7,804 لوحة كهروضوئية
إجمالي السعة المركبة (كيلو واط) 4,259	إجمالي السعة المركبة (كيلو واط) 4,370
تخفيض إجمالي الانبعاثات بمقدار 29,402 طن ثاني أكسيد الكربون	تخفيض إجمالي الانبعاثات بمقدار 30,167 طن ثاني أكسيد الكربون
الإجمالي	
18 موقعاً	
15,447 لوحة كهروضوئية	
تم تركيب 8,629 إجماليًا (كيلو واط)	
14,238,708 كيلو واط/ساعة/سنة	
تخفيض بمقدار حوالي 8,088 طن ثاني أكسيد الكربون/سنة	
تم إنقاذ 5,149,615 شجرة	



في عام 2023، بدأنا أيضًا تركيب أنظمة الطاقة الشمسية الكهروضوئية في المباني الفنية عبر سبعة مواقع مختلفة في الرياض، بإنتاج سنوي مُتوقع قدره 1.7 جيجا واط/ساعة وتخفيض سنوي تقديري لانبعاثات يزيد عن 960 طن متري.

المباني الفنية	إجمالي التوفير خلال عمر نظام الألواح الشمسية الكهروضوئية	التخفيض في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون سنويًا	ما تم ادخاره في التكلفة السنوية
7 في جميع أنحاء الرياض بما في ذلك المربع، العريجات، الشفاء، العزيزية، وشبيح، والنظيم، والخليج	6,719,281.9 ريال سعودي	1,206 طن متري	229,756 ريال سعودي
الإنتاج السنوي لنظام الألواح الكهروضوئية	إجمالي مساحات الأسطح	النسبة المئوية لمساهمة نظام الألواح الكهروضوئية في الاستهلاك الإجمالي	زراعة الأشجار المكافئة سنويًا
1.7 جيجا واط/ساعة	حوالي 6,085 متر مربع	7%	19,944 شجرة

انبعاثات الغازات الدفيئة

نظرًا لأن المخاطر والتحديات المرتبطة بتغيّر المناخ أصبحت أكثر وضوحًا في السنوات الأخيرة، فقد أولت الشركات في جميع أنحاء العالم، بما في ذلك مجموعة stc، اهتمامًا متزايدًا لانبعاثات الغازات الدفيئة والمخاطر التي تشكلها كجزء من هذه القضية العالمية. ومع ذلك، حتى مع اكتساب هذا الفهم زخمًا في جميع أنحاء العالم، يستمر الاستهلاك العالمي للطاقة في التوسّع لتلبية متطلبات الحياة في العصر الحديث، وتصل غازات الدفيئة، وما ينتج عنها من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون، حاليًا إلى مستوياتٍ في الغلاف الجوي تسبّب العلامات الأولى لمشكلة تلوح في الأفق، بما في ذلك تواتر وشدة الظواهر الجوية المتطرفة التي تشهد تزايدًا بالفعل. ففي عام 2023 وحده، شهدنا عواصف ودرائق وموجات جفاف تسببت في إلحاق الضرر بالبنية التحتية وحياة الناس، وهو ما لم يكن ليحدث قبل بضع سنوات فقط. فالتغير المناخي لم يعد يُعتبر مجرد تهديد يلوح في الأفق، بل يتطلب اهتمامًا عاجلًا على نطاق أوسع بدايةً من اليوم.

ولم يعد من الممكن النظر إلى تغيّر المناخ باعتباره تهديدًا يلوح في الأفق، فقد أصبح اليوم يتطلب اهتمامًا عاجلًا على نطاق واسع. نحن ملتزمون في مجموعة stc بالقيام بدورنا في هذا الصدد. فنحن نضع أهدافًا طموحة ونتخذ الإجراءات اللازمة لإدارة وتخفيض انبعاثات الكربون من عملياتنا الخاصة وضمن سلسلة القيمة الخاصة بنا. ويشمل ذلك هدفًا طموحًا على مستوى المجموعة لتحقيق صافي انبعاثات صفري بحلول عام 2050، وفقًا لتوجيهات مبادرة الأهداف المستندة إلى العلم، وهو ما تم التحقق منه في عام 2023، بالإضافة إلى هدف سياسة المناخ وفقًا للميثاق العالمي للأمم المتحدة والنظام العالمي للاتصالات المحمولة. وبصفتها واحدة من أوائل مشغلي الاتصالات الإقليميين الذين يعتمدون أهداف غازات الدفيئة وفقًا لمبادرة الأهداف المستندة إلى العلم، ستضع مجموعة stc استراتيجية شاملة للمناخ وخطة تنفيذ لإدارة ومراقبة الأداء المناخي، واكتساب ميزة تنافسية، والاستفادة من المنتجات المبتكرة، وتسريع العمل المناخي في الخليج ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

يتم حساب البصمة الكربونية لمجموعة stc استنادًا إلى المعيار الدولي للمحاسبة وإعداد التقارير للشركات ضمن بروتوكول غازات الدفيئة، والذي وضعه معهد الموارد العالمية (WRI) ومجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة (WBCSD). ولتعويض الانبعاثات التي لا يمكن خفضها على الفور، اشترينا أرصدة كربون مُتحقق منها وعالية الجودة من شركة سوق الكربون الطوعي الإقليمية (RVCMC) في أكبر حدث مزاد طوعي للأرصدة الكربون على الإطلاق والذي أقيم في نيروبي، كينيا. ولا تساعد هذه الأرصدة في تعويض جميع نطاقات الانبعاثات الناتجة عن عمليات stc على مستوى المجموعة فحسب، بل تساهم أيضًا في المنافع المشتركة الأخرى المتعلقة بالاستدامة، مثل بناء القدرات المجتمعية وتعزيز التنوع البيولوجي وتحسينات استخدام الأراضي.

مجموعة stc			stc السعودية			انبعاثات الغازات الدفيئة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
174,870	187,217	203,182	10,013	10,616	10,595	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)
1,192,877	1,174,589	476,240	267,232	378,889	396,487	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)
1,367,747	1,361,806	679,422	277,245	389,505	407,082	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة

stc السعودية إجمالي انبعاثات ثاني أكسيد الكربون من النطاق 3 لشركة

445,614	السلع والخدمات المشتراة والسلع الرأسمالية
248,783	الأنشطة المتعلقة بالوقود والطاقة (غير المدرجة في النطاق 1 أو النطاق 2)
83,026	النقل والتوزيع في العمليات الأولية
4,111	سفر الأعمال
27,264	تنقلات الموظفين
9,209	النقل والتوزيع في العمليات النهائية
58,378	استخدام المنتجات المباعة

التشجير وتغيير المناخ

إن التشجير له تأثير إيجابي على تغيير المناخ وتلعب دورًا محوريًا في الحفاظ على التنوع البيولوجي واستعادته، وهذا ما دفع مجموعة stc إلى الالتزام بزراعة مليون شجرة بحلول عام 2030.

وتهدف المبادرة إلى إنتاج أكثر من 25000 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون سنويًا. من خلال هذا الالتزام، نطمح إلى المساعدة في زيادة غطاء الغابات وتوفير موئل أكثر قابلية للاستخدام للحياة البرية المحلية، مع تعزيز الحفاظ على البيئة ومعالجة تغيير المناخ في الوقت ذاته.

في عام 2023، قامت شركة stc البحرين، إلى جانب شركاء محددتين، بزراعة 35,000 شجرة عبر 50 موقعًا ومحافظة، بهدف زراعة 50,000 شجرة أخرى في المرحلة القادمة. وقد تم تكريم حملة "أشجار من أجل الحياة" التي أطلقتها شركة stc البحرين في جوائز التميز الدولية للمسؤولية الاجتماعية للشركات.

إننا في مجموعة stc نسعى باستمرار إلى الحد من الأثر الواقع على البيئة المحلية نتيجة عملياتنا الجارية، بما في ذلك أي آثار سلبية على المناطق المحمية أو الأنواع المهددة بالانقراض. وقبل البدء في أي من مبادراتنا، تقتضي سياسة stc إجراء تقييمات ومسوحات للمواقع بهدف تحديد المناطق ذات الاهتمام البيئي الحرج وتحديد أفضل ممارسات الإدارة المعمول بها وفقًا للقوانين واللوائح المحلية.

وقبل البدء في أي من مبادراتنا، تقتضي سياسة stc إجراء تقييمات ومسوحات للمواقع بهدف تحديد المناطق ذات الاهتمام البيئي الحرج وتحديد أفضل ممارسات الإدارة المعمول بها وفقًا للقوانين واللوائح المحلية.

نموذج تحسين مراقبة الجودة

يعتمد نظام التكنولوجيا وضمان الجودة لدينا على معيار ISO 50001 لأنشطة ضمان الجودة فيما يتعلق بإدارة الطاقة لتقنيات stc، بالإضافة إلى مواصفات معيار ISO 27001 ومعيار ISO 14001 لضمان الجودة فيما يتعلق بالإدارة البيئية لجميع تقنيات stc.

يشرف نظام التكنولوجيا وضمان الجودة على جميع التقنيات داخل مجموعة stc، مما يعني أن هذه الشهادات تساعد في ضمان إدارة الطاقة على مستوى الشركة بطريقة مناسبة وفعالة.

ويشمل ذلك تحسين الإضاءة والتبريد في المباني، بالإضافة إلى تقييم سياسات كفاءة الطاقة داخل المرافق الرئيسية التي تدعم خدمات الاتصالات السعودية، مثل المقاسم ومراكز البيانات.

وتعتبر إدارة التكنولوجيا وضمان الجودة لدينا ضرورية لتقييم أنشطة إدارة الموارد على مستوى مجموعة stc، وكفاءة المرافق، والممارسات البيئية التي تدعم تحسينات الكفاءة والآثار البيئية الإيجابية، مثل إعادة التدوير ومراقبة الهدر.



التعاون لمواجهة تحديات الاستدامة

إننا نعمل مع الشركات النظيرة في قطاعي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز الاستدامة في منطقة الخليج ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مع التركيز بشكل خاص على العمل المناخي ومشاركة المعرفة. في عام 2023، واصلنا قيادة تحالف الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة لقطاع الاتصالات في دول الخليج العربي. ولا يزال هذا التعاون المحوري بين سبع شركات اتصالات رائدة في منطقة الخليج وهو الأول من نوعه في المجال، وقد ضمّ 120 مشاركًا في جميع جلسات المعرفة خلال العام الماضي.

وعلاوة على ذلك، أعلن الاتحاد، في مؤتمر الأمم المتحدة الثامن والعشرين المعني بتغيّر المناخ، الذي عُقد في عام 2023، عن نية تعاونية لإنشاء مركز للابتكار، بحلول عام 2024، يهدف إلى معالجة تغيّر المناخ وتعزيز توافر مصادر طاقة موثوقة ومعقولة التكلفة. ومن خلال مركز الابتكار في مجال الاستدامة المُقترح، يهدف تحالف الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة لقطاع الاتصالات في دول الخليج العربي إلى سد الفجوة بين التكنولوجيا والابتكار في مجال الاتصالات والعمل المناخي من أجل اقتصاد منخفض الكربون. وسيجمع بين أحدث التقنيات والخبراء أصحاب الرؤى الثاقبة والجهود التعاونية لمعالجة أحد أهم التحديات التي تواجهها صناعة الاتصالات اليوم.

سيعمل المركز، المجهز بمرافق متطورة لوضع النماذج الأولية لحلول الطاقة المبتكرة واختبارها والتحقق منها باستخدام شبكات الاتصالات في دول مجلس التعاون الخليجي، على تسريع دورة التطوير وضمان التنفيذ الفعال للتقنيات الجديدة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأوسع نطاقًا.

وإدراكًا لأهمية توفر متخصصين ماهرين لدفع عجلة الابتكار، سيقدّم المركز أيضًا برامج تدريبية وورش عمل لتعزيز كفاءات الأفراد المشاركين في تصميم حلول الطاقة وتركيبها وصيانتها داخل قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

لمعرفة المزيد عن التحالف، تفضّل زيارة الموقع الإلكتروني:

https://www.stc.com.sa/content/dam/groupsites/en/pdf/GCCexecutive_report.pdf

إدارة المياه

تُعد المياه موردًا نادرًا وقيّمًا خصوصًا في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا الأوسع نطاقًا، وتلتزم مجموعة stc على وجه التحديد بزيادة كفاءة استخدام المياه عبر جميع عمليات أعمالها. وبوجه عام، يتضمن استهلاكنا بشكل أساسي النظافة الصحية وتكييف الهواء، بالإضافة إلى الصهاريج المُدخّرة للاستخدام الاحتياطي. في عام 2023، انتقلت العديد من الشركات التابعة إلى المقر الرئيسي لمجموعة stc وتم تنفيذ العديد من مشاريع الإنشاء التي تضمنت تجديد المباني بأكملها.

ويؤكد هذا الارتفاع في الطلب على الحاجة إلى وضع استراتيجيات مستدامة لإدارة المياه بما يضمن كفاءة الموارد والمسؤولية البيئية. وفي إطار الجهود المتضافرة لمعالجة قضايا إدارة المياه بشكل استباقي، تم الإعلان عن خطط لإنشاء محطة لمعالجة المياه في المقر الرئيسي لمجموعة stc. وستعمل هذا المنشأة المقترحة على إعادة استخدام المياه لأغراض الري والأنشطة الصحية الأساسية.

وسيتألف المشروع من شبكة لتجميع المياه الرمادية مزودة بغرف تفتيش ومحطات رفع وصهاريج مياه متدفقة وغرفة ضخ وشبكة مياه متدفقة مزودة بمحطة ضخ للإمداد بالمياه المتدفقة، وستبلغ سعة المعالجة في المشروع 250 متر مكعب يوميًا. ومن المقرر الانتهاء منه بحلول 2025.

مجموعة stc			stc السعودية			استهلاك المياه
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
714,626	819,478	925,095	403,864	430,603	297,087	إجمالي استهلاك المياه (متر مكعب)



إدارة النفايات

تمثل إدارة النفايات، باعتبارها جزءًا لا يتجزأ من التزامنا بالمسؤولية البيئية، عنصرًا حيويًا في استراتيجية الاستدامة لدينا. وتتضمن عملياتنا بشكل أساسي استخدامًا مكثفًا للأجهزة الإلكترونية، مما يؤكد على أهمية تبني ممارسات مناسبة لإدارة النفايات. تمثل إحدى المبادرات الأكثر تأثيرًا التي قمنا بتنفيذها في برنامج إعادة التدوير عبر جميع المباني والمواقع التابعة لمجموعة stc، والذي يُتيح للأفراد المساهمة بفعالية في تقليل النفايات.

وقد أدى هذا البرنامج، إلى جانب المبادرات الأخرى الأصغر حجمًا، إلى انخفاض النفايات المتولدة في المملكة العربية السعودية بنسبة 6% وعبر مجموعة stc بأكملها بنسبة 3% في عام 2023.

مجموعة stc			stc السعودية			إجمالي النفايات
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
6,337	6,550	5,250	700	750	350	إجمالي الهدر الناتج في المقر الرئيسي (طن)

عندما نتطلع للمستقبل، نهدف إلى ما هو أبعد من تقليل النفايات فقط، ونبحث عن سبل تساهم بفعالية في تعزيز الاقتصاد الدائري. وقد بدأ هذا بالفعل بإطلاق برنامج الاستعادة لدى مجموعة stc من أجل إدارة المنتجات في نهاية العمر الافتراضي بشكل أفضل وكذلك إعادة تدوير المكونات الإلكترونية المتعلقة بالشبكة. بالإضافة إلى ذلك، لدينا أنظمة داخلية لإدارة وتحسين قرارات الشراء لجميع المواد، مثل الأثاث والسجاد.

وفي عام 2023، ركزنا أيضًا على تبني تكنولوجيا eSIM للتحوّل بعيدًا عن بطاقات SIM المادية، ونتج عن ذلك إصدار أكثر من 1.2 مليون بطاقة eSIM وتوفير أكثر من 4,800 كيلوجرام من البلاستيك.

تمثل إدارة النفايات الإلكترونية ونفايات الشبكة أمرًا بالغ الأهمية لأي شركة عاملة في مجال الاتصالات أو تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وتتخلص مجموعة stc من معدات الشبكة والنفايات الإلكترونية بشكل مسؤول من خلال شريك خارجي موثوق به وفقًا للوائح المركز الوطني للرقابة على الالتزام البيئي (NCEC).

كما يتيح لنا التتبع الفعال تقييم دورة حياة هذه الأصول، وتنفيذ ممارسات التخلص المسؤولة، واستكشاف فرص إعادة التدوير. وفقاً للوائح المركز الوطني للالتزام البيئي (NCEC) يتيح لنا تتبع الفعال أيضاً تقييم دورة حياة هذه الأصول، وتنفيذ ممارسات التخلص المسؤول، واستكشاف فرص إعادة التدوير.

في عام 2023، سجلت شركة TAWAL 1,141 طن متري من الهدر الناتج عن أنشطة الشبكة والصيانة التشغيلية، أُعيد تدوير 71% منها. بالإضافة إلى ذلك، سجلت شركة توال انخفاضاً بنسبة 96% في المواد الخطرة التي تم التخلص منها بسبب استراتيجية توال لاستبدال البطاريات وتحولها من حمض الرصاص إلى الليثيوم.

TAWAL (المملكة العربية السعودية فقط)

2023	2022	نفايات الشبكة الموجهة بعيداً عن التخلص
405	299	المواد الخطرة مثل بطاريات الرصاص الحمضية والليثيوم (طن)
156	220	المواد الكهربائية مثل مكيف الهواء والبدايات (طن)
251	191	المعادن مثل الأبراج والواقبات ومعادن الإضاءة الأخرى (طن)
210.8	58	الأنظمة الكهروميكانيكية بما في ذلك المولدات والنفايات الإلكترونية (طن)

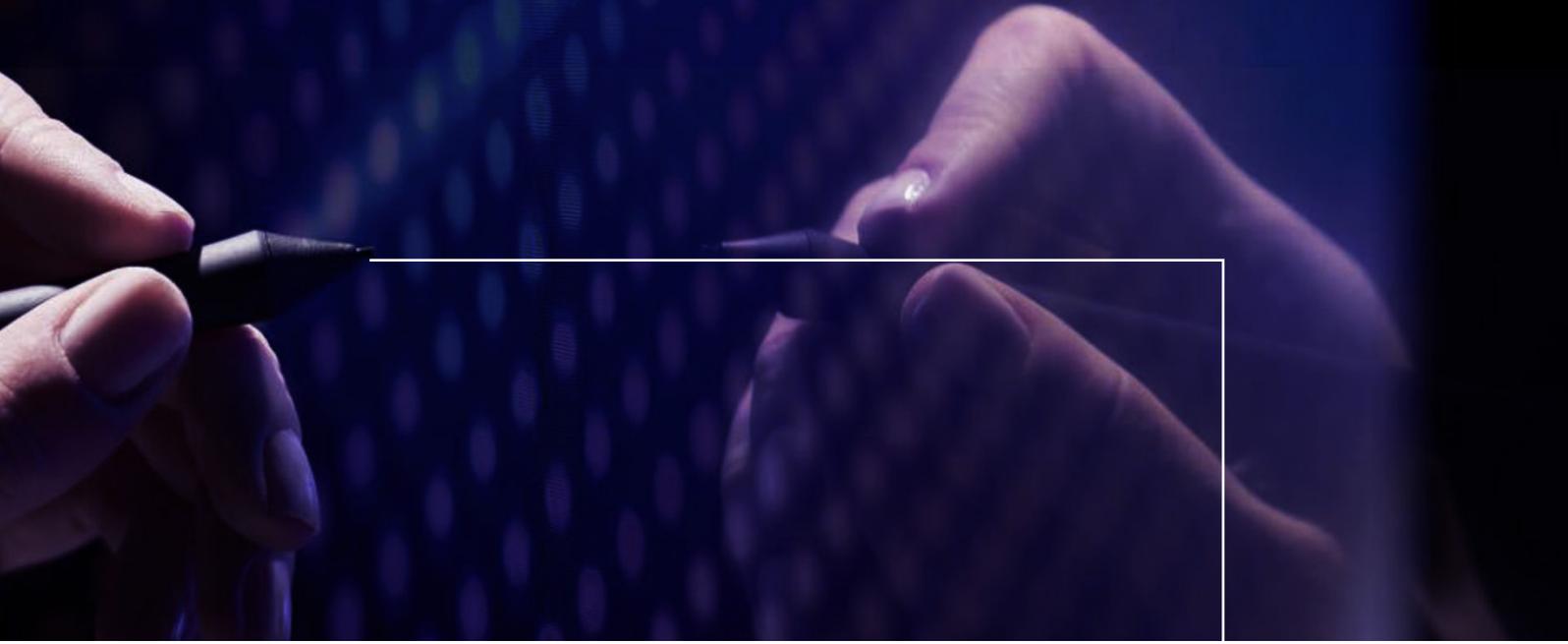
TAWAL (المملكة العربية السعودية فقط)

2023	2022	نفايات الشبكة المتولدة
413	500	المواد الخطرة مثل بطاريات الرصاص الحمضية والليثيوم (طن)
160	231	المواد الكهربائية مثل مكيف الهواء والبدايات (طن)
42	191	المعادن مثل الأبراج والواقبات ومعادن الإضاءة الأخرى (طن)
246	62	الأنظمة الكهروميكانيكية بما في ذلك المولدات والنفايات الإلكترونية (طن)

TAWAL (المملكة العربية السعودية فقط)

2023	2022	نفايات الشبكة الموجهة للتخلص منها
8	195	المواد الخطرة (طن)
8	22	العناصر غير المُعاد تدويرها مثل غاز الفريون والمنصات النقالة وما إلى ذلك

تتطلعنا إلى عام 2030 وما بعده، نخطط لبناء مصنع لإدارة النفايات لتقليل التأثيرات البيئية وتحسين إدارة الموارد في مقر مجموعة stc، في المملكة العربية السعودية. سيتضمن ذلك شبكة تجميع تغطي كامل المقر، مزودة بأحدث المعدات والتقنيات لجمع وتجميع وفصل ومعالجة والتخلص من ما يصل إلى حوالي 18,000 كيلوغرام من النفايات.



مراعاة الاقتصاد الدائري عبر سلسلة التوريد

كجزء من مبادراتنا لتوحيد إدارة مخزون المستودعات في جميع عملياتنا، قمنا بتنفيذ استخدام أكياس قابلة للتحلل بنسبة 100%. يساعد اختيار المواد القابلة للتحلل المستودعات في الحد من أثرها البيئي ومن توليد النفايات ويمثل خطوة إضافية نحو تبني إطار اقتصاد دائري لتسهيل الانتقال من النموذج التقليدي "الاستلام - الاستخدام - التخلص" إلى نموذج يعطي الأولوية للحفاظ على الموارد.

في عام 2023 ومن خلال برنامجنا لإعادة التدوير عبر سلسلة التوريد، جمعنا 7,131 طنًا من النفايات، تم إعادة استخدام ما يقارب من 74% منها، وإعادة تدوير 16%، والتخلص من الجزء المتبقي بشكل مسؤول. وتُجدر الإشارة إلى أن جميع جهودنا لإعادة تدوير النفايات الإلكترونية تخضع للتحقق من جانب المركز الوطني لإدارة النفايات.

ونتلقى باستمرار تقارير تحقق ربع سنوية للإقرار بجهودنا. وقد تمكنا عبر عمليات إدارة المستودعات والمخزون في stc السعودية من إعادة استخدام وتدوير 90% من المواد، والتخلص الآمن بنسبة 100% من المواد التي يلزم التخلص منها.

هناك عنصر آخر لا يتجزأ من اعتبارات الاقتصاد الدائري عبر سلسلة التوريد وهو برنامج المبادلة. يشجع برنامج المبادلة على إعادة الأجهزة المحمولة وإعادة استخدامها في نهاية دورة حياتها بدلاً من التخلص منها كنفايات. من خلال هذا البرنامج، يمكن للعملاء استبدال أجهزتهم المستعملة للحصول على خصومات إضافية على المشتريات الجديدة، ثم تمديد عمر المنتجات وتقليل الاستهلاك العام. ونتيجة لذلك، قمنا بتعديل أرقامنا المستهدفة، وبحلول نهاية عام 2023 قمنا بجمع وتجديد وإعادة تدوير 44,000 جهاز من خلال هذا البرنامج. تم تجديد أكثر من 97% من هذه الأجهزة وبيعها على أنها "أجهزة مُجددة" لعملائنا المباشرين من خلال قنوات المبيعات مع ضمان لمدة 6 أشهر. أصبحت الأجهزة المُجددة خيارًا أقل تكلفة للعملاء.

بيئة العمل الخالية من الورق

نحن ملتزمون بالعمل في بيئة عمل خالية من الورق. وفي عام 2023، أحرزنا تقدمًا إضافيًا في التزامنا بالعمليات غير الورقية من خلال نشر سياسة شاملة للمكاتب غير الورقية. وتتم مراقبة تنفيذ السياسة عن كثب من خلال نظام قوي للإبلاغ ربع السنوي، يعمل على قياس مقاييس استهلاك الورق وتتبعها. وقد تم دمج هذه المبادرة بسلسلة في مؤشر الجودة لدينا من أجل التأكيد بشكل أكبر على أهمية المبادرة الخالية من الورق وتأثيرها.

[GRI 3-4]

نتيجة لجهودنا المستمرة في تبني التحول الرقمي، قمنا برقمنة وأتمتة أكثر من 77 عملية وخدمة على مستوى المجموعة على شبكة الإنترنت الداخلية لدينا (stc Hub). ولم تعمل هذه المبادرة الاستراتيجية على تبسيط عملياتنا فحسب، بل أدت أيضًا إلى خفض التكاليف بشكل كبير بنسبة 85%.

ومن خلال تحويل المهام اليدوية إلى مسارات عمل رقمية، تمكّننا من تحقيق كفاءة أكبر عبر المجموعة.

مجموعة stc			stc السعودية			استهلاك المواد
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
1,217	1,005	934	1.25**	1.37	3.04	استهلاك الورق (طن)

* أُعيد صياغتها بسبب التغيير في النطاق.
** عدد الصفحات (٢٥١,٧٠٣ ورقة)

دراسة حالة: مبادرة Go-Green

من خلال مبادرة Go-Green التي تم إطلاقها عبر مجموعة stc، تهدف المكاتب إلى تحسين أثرنا البيئي لعمليات التطبيقات من خلال زيادة الوعي العام بممارسات التكنولوجيا الخضراء واستعادة موارد تكنولوجيا المعلومات وإعادة استخدامها وتقليل استهلاك الطاقة.

وفي عام 2023، ووفقًا لاستراتيجية قطاع تكنولوجيا المعلومات Go-Rapid لتعزيز الاستدامة البيئية داخل العمليات، عملت مجموعة stc على رفع الوعي بممارسات التكنولوجيا الخضراء بين الموظفين لتشجيع السلوك الصديق للبيئة. كما قمنا باستعادة موارد تكنولوجيا المعلومات وإعادة استخدامها لإطالة دورة حياة الأصول وتقليل الهدر.



04

الفصل الاجتماعي

تلتزم مجموعة stc بتمكين الأفراد والمجتمعات من خلال مبادرات وبرامج الاستثمار الاجتماعي. ويتمثل هدفنا في خلق فرص للنمو وسد الفجوات المجتمعية من خلال الابتكار التكنولوجي وتعزيز الشعور بالانتماء والرفاهية.

تطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي

يُعد موظفونا في قلب كل شيء نفعله. وقد أدى ذلك إلى خلق ثقافة في مجموعة stc تُقدّر حقًا الشمولية والتمكين والتقدم الاجتماعي. فنحن نحمل قيم هذه الثقافة إلى ما هو أبعد من حدود شركتنا، حيث نتج عن عملنا لدعم التنوع والمساواة والشمول قوة عاملة أكثر تنوعًا، مما يؤثر بشكلٍ إيجابي على المجتمعات التي نعمل فيها والمجتمع بشكلٍ عام.

وتظل مجموعة stc ملتزمة التزامًا تامًا بتوسيع نطاق الوصول إلى التقنيات المبتكرة ودعم الفرص الرقمية وتمكين الموظفين، وكل ذلك يساعد على تحسين المعيشة بطريقة مباشرة وغير مباشرة. فقد تألفت معالجة الركيزة الاجتماعية في استراتيجية الاستدامة الخاصة بنا من إطلاق مجموعة من المبادرات والبرامج المُصممة لإثراء حياة عملائنا وتمكين موظفينا والمساهمة في تطوير مجتمعاتنا الأوسع نطاقًا.

تطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي:

مجتمعنا	موظفونا	عملائنا
■ المساهمة في المجتمعات المحلية وتنميتها	■ التنوع والمساواة والشمول	■ علاقات العملاء ورضاهم
	■ إدارة المواهب	■ خصوصية البيانات وأمنها وحمايتها
	■ الصحة والسلامة والعافية	■ إمكانية الوصول والشمول الرقمي
		■ الابتكار والتحول الرقمي

عملنا

نسعى إلى الحفاظ على أعلى معايير خصوصية البيانات وحمايتها مع خدمة عملائنا وضمان أمن معلوماتهم وسريتها. بالإضافة إلى ذلك، نسعى جاهدين لتعزيز إمكانية الوصول والشمول الرقمي وتعزيز الابتكارات الرقمية لتلبية الاحتياجات المتقدمة لعملائنا مع إعطاء الأولوية لرضاهم في كل نقطة اتصال.

علاقات العملاء ورضاهم

في مجموعة stc، لا يُعد التزامنا بالاستدامة مجرد مسؤولية، بل هو أيضًا ضرورة استراتيجية. ففي عام 2023، نجحنا في موازنة مبادرات تجربة العملاء والتحول الرقمي مع الأهداف المستدامة لإعادة تشكيل المشهد الرقمي عبر مجموعة stc. يتضمن تنفيذ استراتيجية التحول الرقمي هذه في جميع أنحاء الشركة بأكملها إجراء عملية إعادة هيكلة شاملة بين العمليات، وقد ساعد دمج التكنولوجيا الرقمية في كل جانب من جوانب أعمالنا على إحداث تغييرات جوهرية، مما مكّننا من تحديث العمليات القديمة وتسريع وتيرة سير العمل وتعزيز التدابير الأمنية وزيادة الربحية في نهاية المطاف.

ويتجاوز نهجنا لرضا العملاء النظر إلى كفاءات التكلفة حيث إنه يميزنا استراتيجيًا من حيث مشاركة العملاء والابتكار، مما يعزز التزامنا بالاستدامة وبهذا، ننتقل الآن من الأنظمة القديمة إلى البيئات الرقمية المفتوحة (ODA). حيث تدعم البيئات الرقمية المفتوحة هذه المؤسسات المتعددة والقابلة للتوسع، مما يتيح لنا إمكانية أن نصبح على رأس منظمي القطاع ومبتكري السوق. ولا يتماشى هذا التحول مع أهداف الاستدامة فحسب، بل يضع أيضًا مجموعة stc في طليعة المنوطين بدفع وتعزيز الابتكار عبر القطاعات.

رحلة عملائنا

في عام 2023، تم وضع استراتيجية موحدة ومفهوم رحلة تجربة العملاء لمنتجات stc وخدماتها. وفي إطار استشراف المستقبل، نخطط لتنفيذ نهج متسق ومتناسق لتعزيز مركزية العملاء والمساعدة في إثراء الحياة والتجارب من خلال تقديم خدمات عالية الجودة ومنتجات رقمية مبتكرة عبر مجموعة stc. كما نواصل تحسين خدماتنا لجعلها أكثر أمانًا وسهولة من حيث الاستخدام مع تعزيز الاستخدام المسؤول للتكنولوجيا لتجاوز توقعات العملاء للمساعدة في سد الفجوات الاقتصادية والاجتماعية والرقمية.

يُعد تركيزنا على رحلة العملاء أمرًا ضروريًا لتقديم نتائج شاملة وملموسة من خلال قنوات ووسائط مختلفة، بما في ذلك الخدمات الهاتفية وخدمات الويب والاتصالات التسويقية وتفاعلات الخدمة والأنظمة المختلفة التي تُسهّم في تقديم خدمة العملاء. تُتيح لنا دراسة هذه المسارات تحسين خدماتنا وعروضنا من وجهة نظر العميل.

فعلى مدار السنوات الأخيرة، اتبع قطاع الاتصالات العالمية خطى كبار تجار التجزئة وقطاعات الخدمات الأخرى، حيث تجاوز التركيز على التكنولوجيا إلى التركيز أيضًا على العملاء وتمكين الخدمات الرقمية لضمان رضا العملاء وتوقع احتياجاتهم. وعند تطوير ثقافة التركيز على العملاء داخل مجموعة stc، فإننا نهدف إلى ضمان أن يكون كل ما نقوم به مدفوعًا بالتركيز على العميل. كما نعمل على تطوير آليات لفهم عملائنا بشكل أفضل وتحديد البدائل المناسبة لاحتياجاتهم، إذا لزم الأمر.

تجربة العملاء واستراتيجية التحول الرقمي على مستوى المجموعة

وحدة الأسواق الجديدة في المجموعة

وحدة التوزيع بالجملة في المجموعة

وحدة الأعمال في المجموعة

وحدة الشؤون التجارية في المجموعة

استراتيجية تجربة العميل والتحول الرقمي الموحدة

رؤية شاملة تركز على العملاء والمنصة

تدابير ومؤشرات تجربة العميل والتحول الرقمي

الرؤية والرقمنة الشاملة القائمة على رحلة العميل

الثقافة الرقمية والمتمركزة حول العملاء

رؤية واحدة لتجربة العميل والتحول الرقمي لمجموعة stc



Group CEx & DT



يتوافق المفهوم الاستراتيجي لتجارب العملاء (CCEX) بالمجموعة مع استراتيجيتنا "تجراً 2.0"، مع التركيز على "إعادة ابتكار التجارب" برؤية شاملة للوصول إلى تجربة سلسلة وشخصية وأكثر استدامة. ففي محاولة لإثارة حماس العملاء بتجربة سلسلة وشخصية وآمنة -ولكي نكون شريكهم الموثوق به الذي يختارونه- نسعى إلى إعادة تخطيط تجربة العميل من خلال استراتيجية تجربة العميل "RAISE":

R A I S E

الموضوعات الاستراتيجية لتجربة العميل

الأهداف الاستراتيجية لمبادرة "تجراً 2.0"

R	إعادة صياغة طريقة عمل تجربة العميل بناء مجموعة مرنة تتمتع بالقدرة المناسبة للتكيف بسرعة مع ديناميات السوق المتغيرة، وتوحيد نهج تجربة العميل والقياس والاستفادة من التكنولوجيا وقدرات التطليل المتقدمة لتعزيز تجربة العميل باستمرار
A	تفعيل الروابط السلسة والخالية من المشاكل والرقمية تبسيط التفاعلات ورقمنتها؛ وضمان الاتساق في التجارب عبر نقاط الاتصال والشرائح والمنتجات
I	تطبيق معاملة متميزة للعملاء تصميم خطط معالجة محسنة لكل شريحة من شرائح العملاء وتعزيز نهج الولاء
S	تعزيز جودة الخدمة للخدمات الأساسية وخدمات النمو تقديم خدمة ذات جودة فائقة ومتسقة عبر جميع العروض
E	تقديم ثقافة تركز على تجربة العميل تمكين مجموعة تتمتع بالصلاحيات وترسخ المساءلة عن الأداء والإنجازات المتعلقة بتجربة العميل

ت	غرس الفكر الرقمي وتنمية القدرات الرقمية والتأهيلية	التحول إلى شركة تقنية مرنة وتبني طرق جديدة للعمل
ج	زيادة عوائد المساهمين عن طريق تعزيز فعالية التكلفة وتحسين الدخل من الأصول	أن تكون قدوة للاستدامة وحوكمة المجموعة قيادة التغيير الثقافي على مستوى المجموعة وأن تكون صاحب العمل المفضل للمواهب الرقمية
ل	تشويق العملاء من خلال تقديم تجربة سلسلة ذات طابع شخصي وآمنة	أن نكون الشريك الموثوق للأعمال في المنطقة
أ	التوسع في محاور النمو المختارة من الخدمات الرقمية والأساسية	

ابتكار منتجات وخدمات جديدة تقدم تجربة عملاء سليمة وأمنة

عند تطوير خدمات جديدة، ننفذ استراتيجية "دخول السوق" (GTM)، والتي تضمن المشاركة المبكرة لفرق تجربة العملاء في جميع أنشطة تطوير المنتجات. حيث يضمن هذا النهج فهمًا شاملًا لاحتياجات العملاء، مما يتيح تحديد الطول وإنشاء رحلات عملاء مبسطة.

في القسم العام لتجربة العملاء، يتم إنشاء أقسام متخصصة لتلبية مختلف المنتجات ونقاط الاتصال والخدمات الرقمية عبر مختلف قطاعات الأعمال، بما في ذلك إدارة قيمة العملاء (CVM) والتنقل والخدمات السكنية ومجالات النمو. حيث يُمكن هذا الاهتمام الدقيق بالتفاصيل فريق CEX من إطلاق مسارات جديدة والكشف عن فرص الأعمال والحفاظ على الميزة التنافسية.

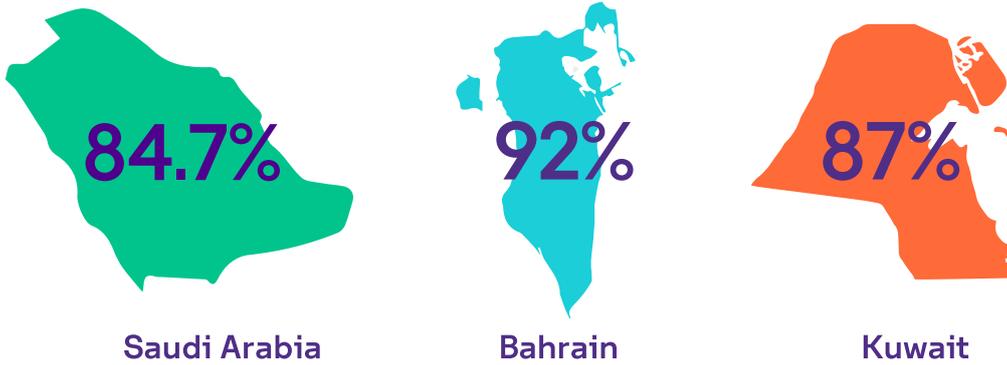
فخلال عام 2023، عقدنا ندوة عبر الإنترنت في "يوم التعرف على عملائك" للاحتفال بعملائنا، مع التأكيد على تفانينا في تقديم خدمة عملاء استثنائية وتبسيط الضوء على ثقافتنا التي تركز على العملاء. وقد تم تكريم هذه الجهود في معرض GCXA 2023 للإشادة بها من خلال منح الجائزة الذهبية لدمج التفكير التصميمي في تصميم منتجات وخدمات B2C، والجائزة البرونزية للبرامج التي قدمت تجارب عملاء لا تُنسى وجذابة، إلى جانب مبادرات لتعزيز السعادة بين وكلائنا في الخطوط الأمامية.

رضا العملاء

نهتم برضا العملاء وولائهم، ونعتقد أن توفير تجربة عملاء ممتازة هو حجر الأساس لضمان ذلك وفي الوقت نفسه جذب عملاء جدد. مما يتيح لنا مواصلة عملية التحول التي تركز على العملاء خلال عام 2024 وما بعده، مع التركيز بشكل خاص على تعزيز العلاقة بين العملاء وعلامتنا التجارية لتحسين تجربة العملاء الشاملة.

في عام 2023، حافظت شركة stc السعودية على مُعدّل إجمالي لرضا العملاء بلغت نسبته 84.7%. وقد استند ذلك من خلال مشاركة أكثر من 4.1 مليون عميل في استبيان CSAT الذي ركز على رضا العملاء على مختلف المستويات. وقد سجلت stc البحرين والكويت 92% و87% على التوالي.

درجات رضا العملاء في عام 2023 حسب الدولة (درجات من 100)



بالإضافة إلى ذلك، تُعد التحليلات عنصرًا أساسيًا في نهج مجموعة stc في تعزيز قنوات المبيعات، حيث تُستخدم بشكل كبير لتعزيز تجربة العملاء وضمان الحصول على خدمات آمنة. حيث يركز فريق إدارة قيمة العملاء (CVM) في مجموعة stc على إنشاء القيمة وتقديمها واكتسابها بالنسبة للعملاء. لذا نستخدم البيانات الضخمة لدفع وتعزيز الحملات المستهدفة التي تهدف إلى الارتفاع بالصفة والبيع المتقاطع، فضلًا عن العمل بشكل استباقي لتقليل معدلات التباطؤ. كما تلعب التحليلات دورًا محوريًا في تحديد فرص النمو والحفاظ على علاقات العملاء.

stc الكويت			stc البحرين			stc السعودية			رضا العملاء
2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	
87%	87%	80%	92%	91%	87%	84.7%	83.5%	82.9%	مُعدّل رضا العملاء
400	400	-	102,926	130,174	161,377	4,195,553	3,947,643	3,221,010	عدد العملاء الذين شملهم الاستبيان لمُعدّل الرضا

*** البيانات غير متاحة لشركة stc الكويت لعامي 2021 بشأن (عدد العملاء الذين شملهم الاستبيان لمُعدّل الرضا)

ولاء العملاء

تم تصميم برامج الولاء الخاصة بـ stc لضمان شعور العملاء بأنهم مسموعون ومعترف بهم، يتيح برنامج الولاء للعملاء "قطاف" جمع النقاط واستبدالها بمكافآت متنوعة. تشمل هذه المكافآت مكافآت داخلية، مثل المكالمات المجانية، والرسائل النصية القصيرة، والبيانات، أو مكافآت خارجية من خلال شركاء قطاف. "تميز" هو برنامج آخر مصمم للعملاء الخاصين بعروض حصرية وخدمات شخصية راقية. برامج الولاء الخاصة بنا في البحرين والكويت هي "stc Rewards" و"تستاهل"، والتي تسمح للعملاء باستبدال النقاط بمبالغ مكافئة للمبالغ التي تم إنفاقها على أي من خدماتنا.

إدارة تعارض المصالح والتسويق المسؤول

تسعى مجموعة stc دائمًا إلى توفير تواصل واضح وشفاف مع جميع العملاء. ومن ثم فإننا نبذل قصارى جهدنا من خلال التحقق من أن كل عميل قد راجع الشروط والأحكام الموضحة في عقودهم وفهمها جيدًا قبل المضي قدمًا في أي طلبات أو تغييرات أو إنشاء حسابات أو أي تعديلات أخرى على الحساب.

كما يتم تدريب فرق المبيعات والتسويق لدينا خصيصًا من أجل تقديم مشورة عادلة وصادقة فيما يتعلق بمنتجاتنا وخدماتنا. فمن أجل الحفاظ على الشفافية الكاملة في تعاملاتنا مع العملاء، يخضع موظفونا للتدريب لشرح جميع الشروط والأحكام بدقة قبل توقيع الاتفاقيات. وعليه، فإننا نوثق بدقة جميع الاتفاقيات داخل أنظمتنا ونزود العملاء بنسخهم الخاصة. بالإضافة إلى ذلك، يجري تسجيل تعاملاتنا مع العملاء لأغراض ضمان الجودة. وتُبدل كافة الجهود الممكنة لمعالجة أي تعارض محتمل في المصالح على الفور بين مؤسستنا وعملائنا، مع ضمان تقديم المشورة بطريقة عادلة وأخلاقية. فضلًا عن ذلك، نلتزم بأساليب التسويق والمبيعات المسؤولة، على النحو في [بيان سياسة التسويق المسؤول](#)، الذي يؤكد على التزامنا بممارسات المبيعات الأخلاقية والتواصل الشفاف واستراتيجيات التسويق المسؤولة. حيث نلتزم بإبلاغ عملائنا بحقوقهم، كما يتضح من مشاركتنا في الحملة الوطنية التي أطلقتها هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية (CST).

ونُشر "[حقوق العملاء ومسؤولياتهم](#)" و"[سياسة معالجة شكاوى العملاء](#)" و"[إجراءات معالجة الشكاوى](#)" على موقعنا الإلكتروني، مصحوبةً بنص توضيحي يوضح مبادئ الشفافية المتعلقة بالتعريفات واللوائح والميزات الإضافية والخدمات المستثناة والالتزامات وحدود الاستخدام العادل وأسعار الوحدات. ويسهل الوصول إلى هذه الموارد لتمكين العملاء من الحصول على المعلومات الأساسية.

كجزء من ضمان التسويق الأخلاقي والمسؤول، دائمًا تركز مجموعة stc على ضمان أن يكون العملاء على دراية جيدة بالمنتجات والخدمات من خلال تدفق شفاف للمعلومات التي يمكن الوصول إليها عبر قنوات متعددة، سواءً في المتاجر أو عبر الإنترنت من خلال تطبيق mystc. ولا يضمن هذا النهج إمكانية الوصول على نطاق واسع فحسب، بل يتماشى أيضًا مع لوائح هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، مع التأكيد على سياسة الاستخدام العادلة لتوجيه العملاء في اختياراتهم.

استيعاب شريحة العملاء الضعيفة

أبدت مجموعة stc دائمة التزامًا قويًا بدعم شرائح العملاء الضعيفة. وعلى هذا النحو، في عام 2023، نقلنا عملاء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SME) من عملية "التجارة بين الشركات" إلى "التجارة بين الشركات والمستهلكين" في خطوة استراتيجية تهدف إلى تعزيز تجارب عملائهم.

كما نقدم مجموعة متنوعة من الخطط الشاملة، مثل Sawa Zero و Sawa Flex، التي تلبّي مختلف الخصائص الديموغرافية بما في ذلك الفئات ذات الدخل المنخفض وكبار السن والطلاب فقد ضُمت هذه الخطط استنادًا إلى معلومات السوق الشاملة، مما يضمن تلبية احتياجات المُحدّدة للأقليات والفئات الضعيفة، مع تقديم أسعار معقولة وخيارات دفع مريحة.

تقدم شركة stc هاتف محمول ميسورة التكلفة، وتحتوي على خيارات أساسية بسعر 300 ريال سعودي. وإضافة إلى ذلك، تم تصميم خطط البيانات لتوفير وصول أفضل، وبتكلفة لا تتعدى 34.5 ريال سعودي لكل 1 جيجابايت من البيانات، وتدعم هذه المساعي هدف stc الذي يتمثل في ضمان زيادة الاستفادة من التواصل الرقمي.

الشمول الرقمي (2023):

تكلفة أرخص هاتف محمول: 300 ريال سعودي

تكلفة 1 جيجابايت من البيانات: 34.5 ريال سعودي

شكاوى العملاء

رغم أننا نسعى جاهدين لتقديم منتجات وخدمات مرضية في جميع الأوقات، إلا أننا ندرك أنه دائمًا ما سيكون هناك مستوى معين من شكاوى العملاء بخصوص مجموعة متنوعة من الأسباب، بما في ذلك تلك التي تكون خارجة عن سيطرتنا.

حيث تُقر سياسة التعامل مع شكاوى العملاء لدينا بأهمية حق العملاء في تقديم الشكاوى والاستماع إليهم، وكذلك الحق في تلقي الرد. كما تؤكد على التزامنا بالحفاظ على العملاء وتقديم أعلى مستوى من تجربة العملاء. ففي عام 2023، ركزنا على الحد من الشكاوى والحد من العملاء غير الراضين من خلال تطبيق التدابير التالية:

- توفير القنوات التي يمكن لعملائنا من خلالها ممارسة حقهم في تقديم الشكاوى في أي وقتٍ من خلال مراكز الاتصال والقنوات الرقمية عبر الإنترنت بما في ذلك تطبيق mystc ووسائل التواصل الاجتماعي والموقع الإلكتروني ومنافذ البيع بالتجزئة.
- إبلاغ الإدارة العليا والفرق ذات الصلة بالاتجاهات بشأن عدد الشكاوى وأوقات الحل إلى جانب المعلومات المهمة الأخرى من أجل مراقبة فعالية عملية حل الشكاوى.

stc الكويت			stc البحرين			stc السعودية			شكاوى العملاء
2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	
82%	74%*	99%*	100%	99%	100%	100%	100%	100%	النسبة المئوية لشكاوى العملاء التي تم حلها

*البيانات المُعاد بيانها نتيجةً للحسابات المُحسنة.



في محاولة لحل هذه الشكاوى بفعالية وإرضاء كل عميل متضرر، نستخدم عملية منهجية "لحل الشكاوى". حيث يوفر كل قناة من قنوات الشكاوى لدينا ميزة استكشاف الأخطاء وإصلاحها التي تتيح التعامل مع شكاوى العملاء في الوقت الفعلي في أثناء مكالمة العملاء أو أثناء معاملة رقمية. ووفقًا لسياسة مجموعة stc، يجب معالجة الشكاوى في غضون خمسة أيام؛ ومع ذلك، فإننا دائمًا ما ننجز الأمر قبل هذه المدة بوقتٍ كافٍ.

متوسط وقت حل الشكاوى (بالأيام)



صحة العملاء وسلامتهم

تُعد صحة وسلامة عملائنا والمجتمعات التي نعمل فيها إحدى أهم أولوياتنا. ونأخذ جميع المخاطر المحتملة والفعالية على محمل الجد، ووفقًا لسياسة stc، نلتزم بضمان صحة وسلامة الأطراف المعنية من خلال عملياتنا.

كما يجري التعامل مع شكاوى العملاء من خلال [عملية حل شكاوى دعم العملاء](#) لدينا، وفي جميع مواقع stc ضمن الالتزام بجميع اللوائح والمتطلبات الحكومية لمعاملات المجال الكهرومغناطيسي (EMF).

خصوصية البيانات وأمنها وحمايتها

تتمحور [مدونة الأخلاقيات](#) لمجموعة stc ("بنزاهتنا نروح أبعد") إلى حدٍ كبير حول التزاماتنا القوية بخصوصية بيانات العملاء وأمنها وحمايتها. فنحن نأخذ حماية معلومات العملاء على محمل الجد ونطبق عمليات حوكمة مسؤولة لحماية البيانات الشخصية وإدارة مخاطر الأمن السيبراني.

يخضع جمع معلومات العملاء واستخدامها وإدارتها لسياسات خصوصية صارمة وتمتثل مجموعة stc لجميع قوانين خصوصية وأمان البيانات ذات الصلة لكل دولة تعمل فيها الشركة.

كما يؤكد [بيان سياسة خصوصية البيانات وأمنها](#) على التزامنا بالحفاظ على تدابير خصوصية البيانات وأمنها لحماية عملائنا.

في عام 2023، أطلقنا سياسة وعملية مشاركة البيانات للوصول إلى البيانات الشخصية وحددنا إشعار الخصوصية لتضمن ما يلي:

- 1- الغرض من جمع بيانات العملاء.
- 2- ما هي البيانات الشخصية التي نجمعها ونستخدمها؟
- 3- كيف نجمع البيانات الشخصية؟
- 4- المدة التي نخزن فيها البيانات الشخصية.
- 5- حقوق أصحاب البيانات و"حقوق العملاء" بالنسبة لعملاء stc.

نهتم بمساعدة العملاء والموظفين على فهم كيفية استخدام المعلومات الشخصية من خلال إشعار الخصوصية المذكور أعلاه مع ضمان وجود أنظمة قوية للتعامل مع البيانات الشخصية بشكلٍ صحيح والتخفيف من مخاطر الخصوصية. وتحفظ مجموعة stc بانتظام بهذه الأنظمة وترقيتها، والتي تسجل البيانات الشخصية وتحفظ بها، ويخضع أي انتهاك لأمن البيانات لعمليات داخلية صارمة وسريعة. بالإضافة إلى ذلك، يتم تضمين متطلبات خصوصية البيانات في عمليات الأعمال الرئيسية لضمان الخصوصية حسب التصميم.

كما يجري استخدام العديد من الضوابط المختلفة لضمان أمن البيانات خلال عمليات stc، بما في ذلك إدارة الهوية والوصول (IAM) وتصنيف البيانات ومراقبة نشاط قاعدة البيانات ومنع تسرب البيانات وتشفير البيانات وإدارة الحقوق الرقمية (DRM). علاوةً على ذلك، يتعين على موردينا وشركائنا وضع ضوابط صارمة أو تنفيذها لحماية البيانات الشخصية، بما في ذلك الصيانة الدورية والترقيات لأنظمة أمن البيانات.

ومن ثم فإننا نتفهم تمامًا مسؤوليتنا بشأن حماية بيانات العملاء من التهديدات الناشئة والمتزايدة لخصوصية البيانات، وهو ما يتجلى بشكلٍ أفضل من خلال إنشاء قسم حماية البيانات والخصوصية (DPP) في عام 2018 للاضطلاع بأنشطة الخصوصية وحماية البيانات داخل الشركة.

- تُعد حوكمة البيانات أمرًا ضروريًا في استراتيجية "تجراً 2.0"، وهي تخضع للوائح الحكومية وأفضل الممارسات والمعايير في القطاع. فمنذ إنشاء قسم حماية البيانات والخصوصية، تم اتخاذ الإجراءات وعمليات التنفيذ التالية:
- تقييم الأنظمة في مجموعة stc ضد مخاطر الحماية
 - تنفيذ عناصر التحكم الفنية لحماية البيانات عبر جميع أنظمة stc المعنية بمعالجة البيانات الحساسة أو تخزينها
 - تطبيق ضوابط الأعمال عبر جميع إدارات الالتزام لقوانين التجارة العالمية
 - تحديد حقوق العملاء التي تتطلبها اللوائح وتنفيذها من خلال نقاط الاتصال بالعملاء، على سبيل المثال لا الحصر، الحق في طلب نسخة من بياناتك عبر تطبيق mystc والحق في أن يتم إبلاغك من خلال المكالمات
 - تنفيذ الخصوصية حسب التصميم لضمان دمج مفاهيم الخصوصية ضمن هوية مجموعة stc
 - ضمان إجراء تقييمات صارمة لأثر الخصوصية قبل إطلاق أي منتج أو خدمة تستخدم البيانات الشخصية
 - وضع وثائق حوكمة البيانات وتحديثها، بما في ذلك سياسة الخصوصية الداخلية لضمان خصوصية عملاء stc وموظفيها
 - إجراء التحقق من الالتزام لأقسام stc والأنظمة التي تعالج البيانات الشخصية لضمان التزامها بضوابط الخصوصية والحماية
 - إطلاق مبادرات توعية متعددة، بما في ذلك أكثر من 20 رسالة توعية وحملات خصوصية على وسائل التواصل الاجتماعي وحملة ثانية في يوم الخصوصية السنوي
 - حقق موظفونا مُعدّل إنجاز بنسبة 99% للتدريب على حماية البيانات وخصوصيتها
 - التعامل مع أكثر من 1400 طلب لمشاركة البيانات في عام 2023 وحده
 - تضمين جلسة لحماية البيانات والخصوصية ضمن البرنامج التعريفي لجميع الموظفين الجدد والمتدربين على التعاون التشغيلي
 - إجراء أنشطة المعالجة لأقسام stc وفقاً لما يقتضيه القانون واللوائح الحكومية ذات الصلة
 - تضمين بنود حماية البيانات والخصوصية في جميع عقود مجموعة stc
 - أتمتة شهادة تدمير البيانات لضمان التزام جميع الموردين بمسح بيانات stc قبل انتهاء المشروع

الخصوصية

تمت صياغة بيانات إشعار الخصوصية لدينا وفقاً للأنظمة واللوائح ذات الصلة في المملكة العربية السعودية والبحرين والكويت لمساعدة العملاء على فهم طبيعة البيانات التي نجمعها وكيفية تعامل مجموعة stc مع هذه البيانات. ولدى كل شركة تابعة إشعار خصوصية خاص بها بسبب القوانين واللوائح المختلفة في كل بلد وقطاع.

بشكل عام، تغطي البيانات تفاصيل حماية البيانات والإفصاح عنها التي تحيط بالتدابير والإجراءات الأمنية وحماية البيانات التنظيمية والفنية لحماية بيانات العملاء من أي عملية إفصاح أو معالجة غير مصرح بها. ويشمل ذلك عمليات التدقيق الداخلية، والخارجية وتدريب الموظفين والمقاولين على الخصوصية وتقديم التقارير إلى اللجان التوجيهية والسلطات التنظيمية المعنية بالتدقيق وحوكمة البيانات، بالإضافة إلى ذلك، يتضمن البيان سياسات بشأن حقوق العملاء ومعلومات الخصوصية الخاصة باستخدام الموقع الإلكتروني وتطبيقات الهاتف المحمول لملفات تعريف الارتباط. ومن ثم ينطبق بيان الخصوصية.

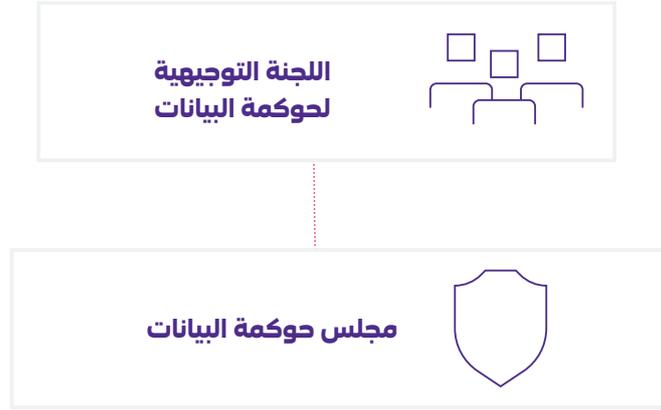
لمجموعة stc على جميع القطاعات ووحدات الأعمال في الشركة بأكملها، بما في ذلك الشركات التابعة. ويتعين على جميع موظفي مجموعة stc والمقاولين والموردين العاملين بصفة دائمة أو مؤقتة الالتزام بالمعايير الموضحة في السياسة.

ففي محاولة لضمان أفضل تجربة ممكنة وأعلى مستوى من الحماية لعملائنا، نلتزم بتحديث بيان الخصوصية أعلاه عند الضرورة، بما في ذلك الحفاظ على الالتزام للقوانين واللوائح الجديدة وعوامل أخرى. وهذا التزام بقانون حماية البيانات الشخصية (PDPL) ولوائح هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية (CST). ومن ثم يمكن العثور على جميع تحديثات إشعار الخصوصية على موقع stc الإلكتروني، مع نشر آخر تحديث لعام 2023 في أكتوبر.



نموذج حوكمة البيانات وإطارها

في مجموعة stc، لدينا التزام قوي بحوكمة البيانات، حيث تعكس ممارساتنا التشغيلية هذا التركيز. يشرف مجلس إدارة البيانات، الذي يرأسه المدير العام لحوكمة تحليلات الشركات، على جهودنا لتحسين جودة البيانات والالتزام للوائح. وتعمل اللجنة التوجيهية لحوكمة البيانات، بدعم من الرئيس التنفيذي للمجموعة ويقودها الرئيس التنفيذي للتقنية، كمجموعة استشارية لضمان موثوقية البيانات عبر مجموعة stc. مع أعضاء من 16 وحدة أعمال ولجنة توجيهية مكونة من 20 نائباً للرئيس التنفيذي، نضمن أن تكون حوكمة البيانات لدينا متسقة وفعالة في جميع أنحاء المؤسسة.



يُعد إطار إدارة البيانات لدينا عنصرًا أساسيًا للحفاظ على النزاهة والثقة اللتين تشكلن حجر الزاوية في عملياتنا. ويعطي هذا الإطار القوي الأولوية لجودة البيانات التي لا تشوبها شائبة لتعزيز الثقة والتميز التشغيلي وإنفاذ سياسات حوكمة شاملة لجميع الموظفين والمقاولين والتأكيد على المسؤولية الجماعية لحماية البيانات الحساسة. حيث يشرف قائد الإشراف لدينا على تطبيق هذه المبادئ، مع الحفاظ على خصوصية العملاء وضمان الاستخدام الدقيق للبيانات في جميع أنحاء الشركة مع عكس التزامنا الراسخ بإدارة البيانات الآمنة والمسؤولة.

الإشراف على البيانات



ملكية البيانات

قائد الإشراف هو خبير حوكمة البيانات الذي يضمن تحديد بيانات الشركة واستخدامها بشكل صحيح عبر مجموعة stc.

زيادة الثقة

إن الاهتمام بجودة البيانات يزيد من الثقة في التعامل مع البيانات والاستفادة منها، وهو ما ينعكس بشكل إيجابي في زيادة الدخل وخفض التكلفة

جودة البيانات



خصوصية البيانات وحمايتها



تقليل المخاطر

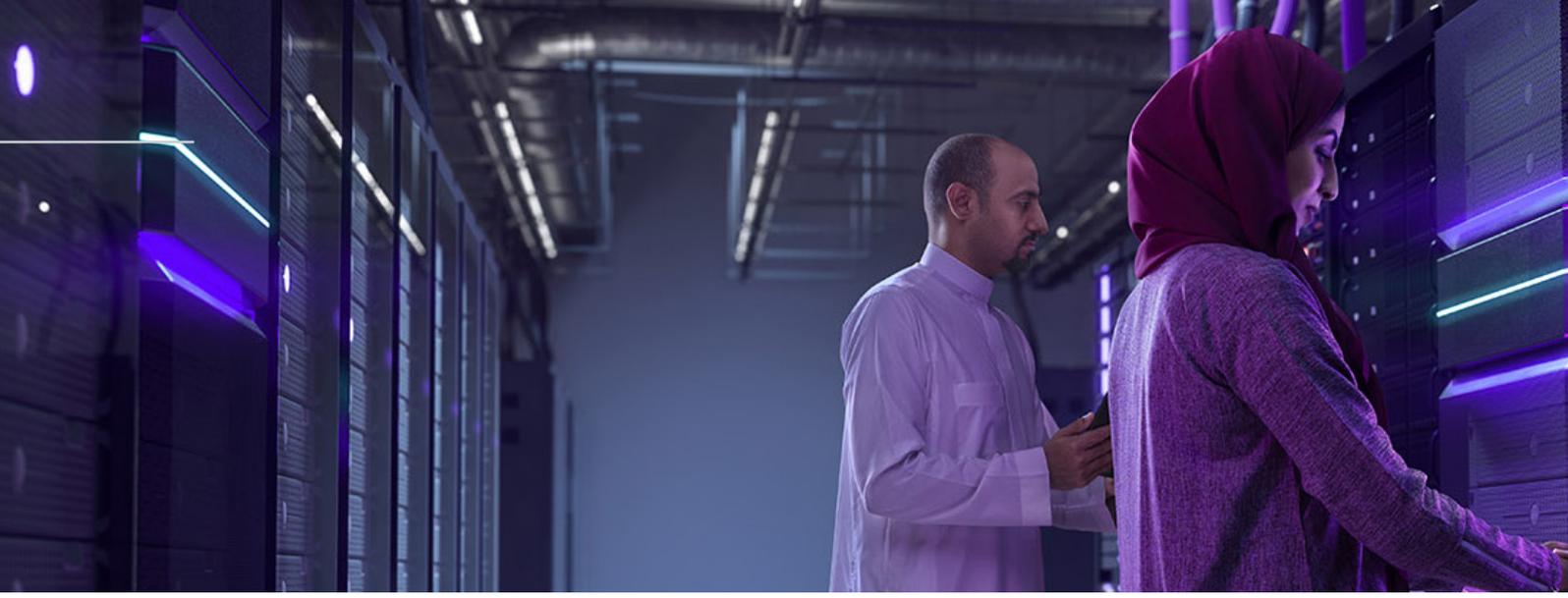
إن حماية البيانات الحساسة مسؤولية مشتركة بين الجميع. ونعتبر التزامنا بتنفيذ ضوابط حماية البيانات والامتثال للوائح الخيار الوحيد لتحقيق مسار آمن للبيانات في مجموعة stc ويجب علينا جميعًا احترام ثقة عملائنا من خلال الحفاظ على خصوصيتهم وحمايتهم

زيادة الكفاءة

تطبق سياسة حوكمة البيانات على:-
• جميع قطاعات مجموعة stc
• جميع موظفي مجموعة stc
• جميع مقاولي مجموعة stc
يجب على الموظفين الإبلاغ فورًا عن حدوث أي تسرب للبيانات الشخصية أو اكتشافه وفقًا للإجراءات الداخلية لمجموعة stc.

سياسات حوكمة البيانات والامتثال





إطار إدارة البيانات لدينا

يحدد إطار حماية البيانات وخصوصيتها الخاص بمجموعة stc عشرة مبادئ يجب على جميع الموظفين احترامها، أينما كانوا في العالم. وتشمل هذه المبادئ (1) المساءلة؛ (2) الشفافية؛ (3) الاختيار والموافقة؛ (4) الحد من جمع البيانات؛ (5) الاستخدام والاحتفاظ والتدمير؛ (6) الوصول إلى البيانات؛ (7) تقييد الإفصاح عن البيانات؛ (8) أمن البيانات؛ (9) جودة البيانات؛ (10) المراقبة والالتزام.

ويغطي إطار حماية البيانات وخصوصيتها السياسات والإجراءات المتعلقة بخصوصية المعلومات الشخصية لمعالجة تصنيف البيانات وإدارة السجلات والاحتفاظ بالمعلومات الشخصية وتدميرها.

ومن ثم يتم إبلاغ جميع الموظفين بهذا الإطار بوضوح من خلال التدريب الإلزامي المُفضّل في القسم التالي، وهو منصوص عليه بوضوح في مدونة أخلاقيات الأعمال الخاصة بنا، والتي يتم نشرها عبر الإنترنت. كما يواجه الموظفون الذين لا يمثلون لسياسات الخصوصية ومتطلباتها إجراءات تأديبية.

الأمن

أصبحت الهجمات السيبرانية واختراقات البيانات المهنية منتشرة بشكلٍ متزايد مع قيام المنظمات الإجرامية الإلكترونية المتطورة بكسر حواجز تدابير الأمن الرقمي. وقد أدى ذلك إلى الحاجة إلى التطوير والتنفيذ والمراجعة المستمرة للاستراتيجيات الأمنية للشركات من جميع الأحجام في جميع أنحاء العالم. وبصفتنا شركة لتقنية المعلومات والاتصالات تمتلك الهيكل الأساسي والتطبيقات والطول الحيوية وبيانات الاتصالات، فإن استراتيجية الأمن السيبراني لدينا تضمن حماية شاملة للمرافق وأنظمة تقنية المعلومات والشبكات الحيوية.

كما توفر لجنة التعاون في مجال الأمن السيبراني وتمكينه مُدخلات قيّمة للإدارة العليا بشأن المواضيع ذات الصلة، بالإضافة إلى الشراكة مع واحدة من أفضل الخدمات الاستشارية للحصول على ضمانات إضافية. لطالما كانت الحماية من الهجمات السيبرانية المحددة ولا تزال جزءًا مهمًا من معايير الأمن عبر مجموعة stc، بما في ذلك جميع الشركات التابعة.

وتشمل بعض ضوابط الأمن السيبراني التي وضعتها مجموعة stc ما يلي:

■ **إدارة الهوية والوصول (IAM)**
الضوابط التي تجعل من الممكن للكيانات المناسبة استخدام الموارد المناسبة (التطبيقات أو البيانات) عندما تحتاج إلى ذلك، بدون تدخل، من خلال استخدام الأجهزة التي تريد استخدامها.

■ **تصنيف البيانات**
يضع تصنيف البيانات علامة على البيانات وفقًا لنوعها وخصائصها وقيمتها بالنسبة للمجموعة في حالة تغييرها أو سرقتها أو تدميرها، مما يساعد المجموعة على فهم قيمة بياناتها وتحديد ما إذا كانت البيانات معرضة للخطر وتنفيذ الضوابط لتخفيف المخاطر.

■ **مراقبة نشاط قاعدة البيانات**
مجموعة من الضوابط التي يمكن استخدامها للمساعدة في تحديد السلوكيات الاحتيالية أو غير القانونية أو غير المرغوب فيها الأخرى والإبلاغ عنها، مع الحد الأدنى من الأثر على عمليات المستخدم وإنتاجيته.

■ **منع تسرب البيانات**
الضوابط المستخدمة للكشف عن خروقات البيانات، أو التسلسل، أو التدمير غير المرغوب فيه للبيانات الحساسة ومنعها.

■ **التشفير**
يترجم البيانات إلى أخرى من (النص المشفر)، مما يضمن أن الأشخاص الذين لديهم حق الوصول إلى مفتاح فك التشفير أو كلمة المرور هم فقط من يمكنهم قراءتها.

■ **إدارة الحقوق الرقمية (DRM)**
الضوابط المطبقة لمنع المستخدمين من الوصول إلى أصول معينة أو استخدامها، مما يسمح للمجموعة بتجنب المشكلات القانونية التي تنشأ عن الاستخدام.

بالإضافة إلى الضوابط المذكورة أعلاه، نشترك بنشاط في العديد من المبادرات لتعزيز الأمن الرقمي باستمرار، وتشمل بعض هذه الإجراءات:

- أتمتة اكتشاف التهديدات ومعالجتها
- اعتماد الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات للحصول على رؤية أكثر لمعلومات التهديدات
- تنفيذ الاكتشاف التلقائي للاختيال
- اعتماد التشغيل الروبوتي للعمليات لتشغيل بعض التقييمات الأمنية آليًا
- اعتماد عمليات DevSecOps من خلال موازنة الممارسات الأمنية مع سير عمل التطوير

في عام 2023، نفذنا بنجاح أكثر من 1,600 وسيلة تحكم في الأمن السيبراني والتحكم عن بُعد عبر stc، مما عزز آليات الدفاع لدينا وحماية بنيتنا التحتية من التهديدات المحتملة.

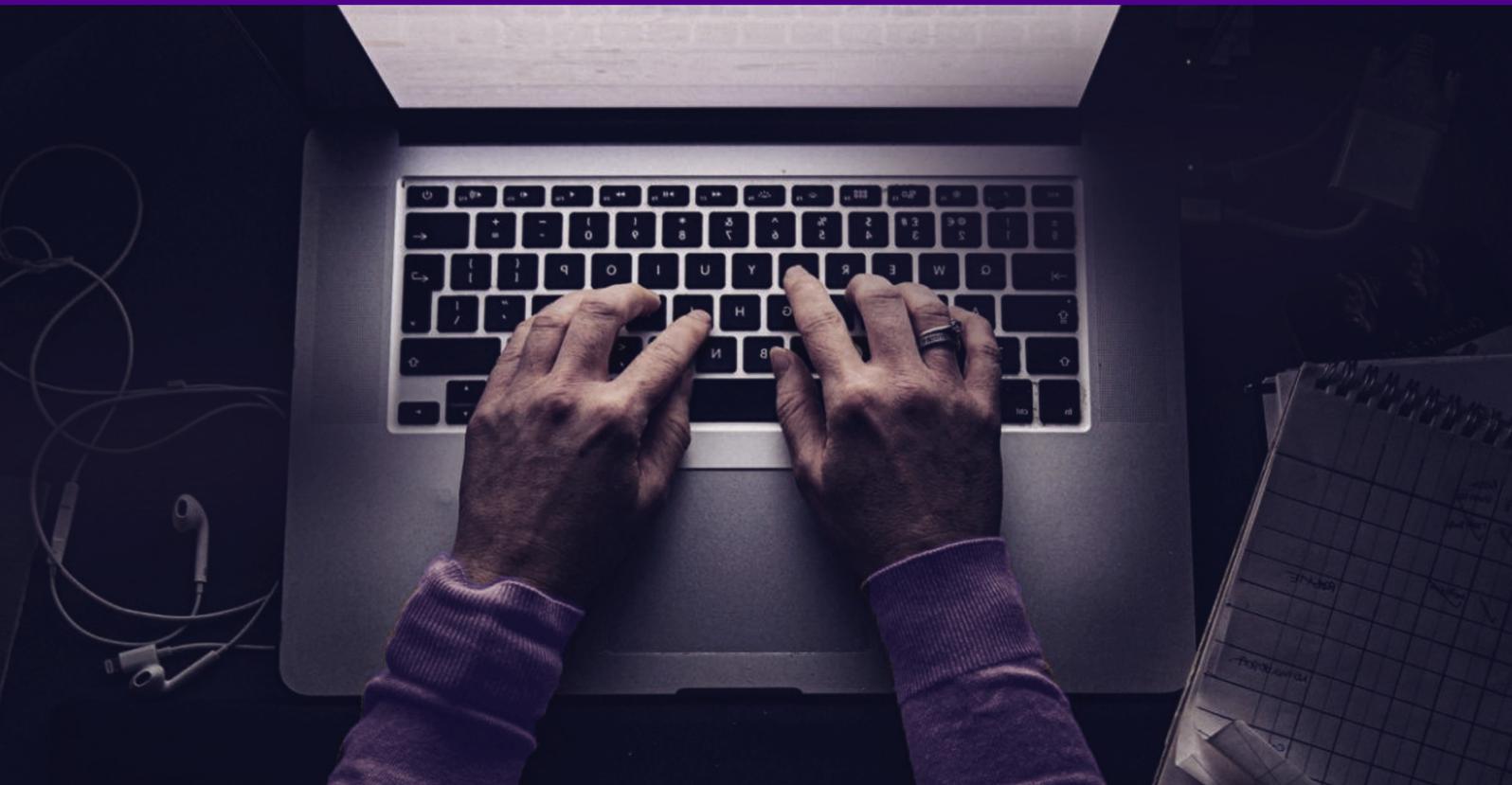
علوّة على ذلك، عندما يتعلق الأمر بموردنا، فقد بدأنا برنامج Security Pass، وهو مبادرة لضمان الأمن السيبراني تطالب الموردين بالحصول على شهادة الالتزام لضوابط الأمن السيبراني. وهذه خطوة إلزامية لتوقيع عقود الشراكة مع مجموعة stc، تهدف إلى تعزيز المعايير الأمنية وتقليل مخاطر الأمن السيبراني للأطراف الخارجية، وبالتالي تعزيز المشهد التكنولوجي للمملكة العربية السعودية.

سياسة الأمن السيبراني

يتماشى أمننا السيبراني الشامل مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات للتصدي لتهديدات الأمن السيبراني الكاملة في بيئة أعمالنا. وتغطي هذه السياسة 18 مجالاً أمنياً لضمان حماية أصول المعلومات من حيث السرية والنزاهة والتوافر، فضلاً عن تمكين أنشطة الأعمال المنتظمة دون انقطاع. كما يتم العمل على مراجعة السياسة بانتظام.

مجالات سياسة الأمن السيبراني:

- الأحوار والمسؤوليات
- الأجهزة المحمولة
- التحكم في الوصول
- إدارة الأصول
- تصنيف المعلومات
- التعامل مع وسائل الإعلام
- أمن الاتصالات
- الالتزام
- الأمن التشغيلي
- التشفير
- بيانات الاختبار
- العمل عن بُعد
- الاستحواذ على النظام وتطويره وصيانته
- إدارة حوادث الأمن السيبراني
- الأمن المادي والبيئي
- أمن الموارد البشرية
- استمرارية الأعمال
- علاقات الموردين



استنادًا إلى السياسة المذكورة أعلاه، حددنا بوضوح ضوابط الأمن السيبراني التي يجب تنفيذها في قائمة تضم 28 معيارًا للأمن السيبراني. وتشمل هذه المعايير معلمات النظام والفصل بين الواجبات وقواعد كلمات المرور ومراقبة الأحداث وقواعد النسخ الاحتياطي والاستعادة والتحكم في الوصول والأمن السحابي والتشفير وغير ذلك الكثير.

نجحت بروتوكولات الأمن السيبراني لدى مجموعة stc في الحصول على شهادة الأيزو 27001:2013 (نظام إدارة أمن المعلومات)، والتي يجب أن توفر ثقة إضافية للعملاء والأطراف المعنية فيما يتعلق بالضوابط الأمنية وتحسين الوضع الأمني. كما تأكدنا من أن 100% من أطر عملنا الأمنية وبروتوكولاتنا وسياساتنا ومعاييرنا تتماشى تمامًا مع جميع المتطلبات القانونية والتنظيمية، وبصفتنا عضوًا نشطًا في النظام العالمي للاتصالات المحمولة، فإننا نساهم في المراجعات والمراجعات القياسية، بالإضافة إلى المشاركة في إرساء معايير جديدة. علاوةً على ذلك، تتماشى سياسات الأمن السيبراني لدينا مع أفضل الممارسات على مستوى القطاع، بما في ذلك NIST و SANS و CSA و OWASP و First.org و Enisa و CREST.



وينعكس الالتزام بتميز الأمن السيبراني على جميع الشركات التابعة لنا، حيث حقق معظمهم شهادة الأيزو 27001:2013 أو غيرها من الشهادات البارزة، مما يضمن الالتزام بأفضل الممارسات في القطاع. وقد حصلت شركة stc البحرين على شهادة الأيزو 27001:2013 وتلتزم بإرشادات NIST و PCI-DSS. وبالمثل، حصلت شركة stc الكويت أيضًا على شهادة الأيزو 27001:2013 وتتوافق مع إرشادات وأطر عمل PCI-DSS و GSMA و 3GPP و GUARD 2.0 الخاصة بمجموعة stc.

الحماية من الهجمات السيبرانية

يُعد تفانينا في الأمن السيبراني جانبًا مهمًا من استراتيجيتنا التجارية الشاملة. وفي حين أن التهديدات السيبرانية أصبحت أكثر تواترًا، فقد تحسنت فعالية تدابير الأمن السيبراني لإحباط هذه الهجمات من حيث القدرات الدفاعية، مما يشير إلى تعزيز بروتوكولات الأمن السيبراني وأنظمتها.

في عام 2023، سجلنا عدم وجود انتهاكات لأمن البيانات وعدم وجود انتهاكات أمنية تتضمن معلومات تعريف شخصية للعملاء وعدم اتخاذ أي إجراءات تنظيمية لانتهاكات حماية البيانات وعدم وجود خسائر مالية من الإجراءات القانونية المتعلقة بخصوصية العملاء.

2023	2022	الرسائل الاقتحامية/الاختيال عبر الرسائل النصية القصيرة - شركة stc السعودية
67,915	39,864	عدد رسائل الاقتحامية التي تم التعامل معها

كجزء من منهجيتنا لمنع الهجمات السيبرانية، نُجري تقييمات متعمقة ومختلفة واختبارات تحمل الأمن السيبراني عبر مجموعة stc لتقييم الأداء الأمني للبنية التحتية لتقنية المعلومات في الشركة وتوفير ضمان للعملاء والأطراف المعنية.

تنقسم هذه التقييمات إلى فئات مختلفة، بما في ذلك:

- تقييم الثغرات الأمنية
- تقييم المخاطر
- اختبار الاختراق
- تقييم المرونة السيبرانية
- تقييمات تلقائية لنقاط الضعف المُخطّصة
- التقييمات الدورية التي تُجرى كل شهر والتي تغطي جميع أصول مجموعة stc

في عام 2023، كجزء من جهودنا الدؤوبة لتعزيز تدابيرنا الأمنية، قدمنا نوعين إضافيين من التقييمات: التقييمات التلقائية للثغرات الأمنية والتقييمات الدورية التي تُجرى كل شهر لتغطية جميع أصول مجموعة stc. وتكمل هذه التقييمات الجديدة استراتيجياتنا الحالية، حيث توفر تقييمات أكثر تواترًا وشمولية للبنية التحتية الأمنية على مستوى الشركة.

علاوةً على ذلك، تماشيًا مع هذه التقييمات وكجزء من التزامنا بالحفاظ على أمان قوي، نتخذ تدابير لمنع هجمات USB، وهو تهديد معروف للأمن السيبراني. وتحقق ذلك عن طريق حظر منافذ USB، وفقًا لسياسات الأمن السيبراني الخاصة بنا، للحد من مخاطر الوصول غير المصرح به أو اختراق البرامج الضارة من خلال الوسائل المادية. كما نُجري تقييمات ضمان مختلفة، مثل تقييمات الأمان الإلزامية قبل إطلاق أي منتجات وخدمات جديدة. فإذا كشفت أي نتائج عن مشكلة محتملة، يتم بعد ذلك بدء عملية معالجة، إلى جانب اتفاقية مستوى خدمة صارمة ومصفوفة مسؤولية محددة جيدًا.

تأثير الأمن السيبراني والعضويات

باعتبارها مؤسسة رائدة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، أنشأت مجموعة stc شبكة قوية من العضويات والشراكات التي تؤدي دورًا حاسمًا ليس فقط في تعزيز قدرات الأمن السيبراني لدينا ولكن أيضًا في وجود قوي في القطاع. وتعزز عمليات التعاون هذه التزامنا بالحفاظ على أعلى معايير الأمن وتتيح لنا المساهمة بشكل كبير في تطوير معايير وممارسات الأمن العالمية.

فيما يلي نظرة عامة على العضويات والشراكات الرئيسية لمجموعة stc:

العضويات:

- عضو في منصة مشاركة معلومات البرامج الضارة التابعة للنظام العالمي للاتصالات المحمولة.
- عضو في مجموعات التركيز للأمنية للنظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA)، مما يساهم في نشر معايير مكافحة الاحتيال والإشارات، بالإضافة إلى إرشادات أمان تجوال الجيل الرابع.
- عضو دائم في المنتدى العالمي لفرق الاستجابة للحوادث والأمن (First.org).

الشراكات:

- برنامج مسك للمتابعة الوظيفية لمرشحي المدارس الثانوية، مما يساعد على تعزيز التعليم المبكر للأمن السيبراني.
- التعاون مع الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (NCA) في مختلف المجالات بما في ذلك الوعي واستخبارات التهديدات ومشاركة المعلومات وحماية بروتوكولات الإشارات.
- شراكة GSMA T-ISAC: تُعد مجموعة stc عضوًا مميزًا في فريق الحوكمة التنفيذية، الذي يتألف من سبعة مشغلين فقط للأجهزة المحمولة من أوروبا، حيث تلعب دورًا مهمًا في تشكيل مركز مشاركة وتحليل معلومات الاتصالات لاستخبارات التهديدات ضمن النظام العالمي للاتصالات المحمولة.
- التعاون مع IBM و Sirar في استضافة هاكاثون الأمن السيبراني وتعزيز الابتكار وتطوير المهارات في هذا المجال.

التدريب والتوعية بشأن خصوصية البيانات وحمايتها

إن ضمان أمن البيانات واحترام لوائح الخصوصية من أهم أولوياتنا، حيث يتوقع عملاؤنا وموظفونا والأطراف المعنية الآخرون حماية معلوماتهم الشخصية بأقصى درجات العناية. وهذه مسؤولية نتحملها بجدية تامة.

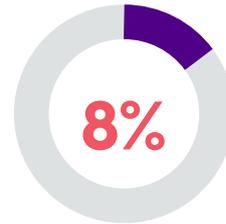
وفي عام 2023، واصلنا تقديم تدريب إلزامي على خصوصية البيانات وحمايتها لموظفينا في المملكة العربية السعودية، وفي الربع الرابع من العام، قمنا أيضًا بتمديد التدريب الإلزامي لشركائنا التابعة ومقاولينا، استنادًا إلى جلسات التدريب الناجحة التي تم تنفيذها في السنوات السابقة.



موظفو stc السعودية



المقاولون



الشركات التابعة



مجموعة stc			stc السعودية			التدريب على حماية البيانات وأمنها
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
22,422	-	-	18,781	11,068	855	عدد الحضور في الدورات التدريبية في مجال حماية البيانات والأمن السيبراني
90,012	-	-	65,733	34,207	2,928	عدد ساعات التدريب على حماية البيانات والأمن السيبراني

* لا تتوفر بيانات مجموعة stc السعودية وجميع الشركات التابعة في المملكة لعامي 2021 و2022 بسبب توسيع نطاق العمليات. فقد بدأت الحسابات الدقيقة وجمع البيانات الشاملة عبر المجموعة بدءًا من عام 2023.

فيما يلي بعض حملات التدريب والتوعية الأخرى التي تُجريها مجموعة stc لجميع الموظفين وشركاء الأعمال:

- حملة يوم الخصوصية
- حملة الذكاء الاصطناعي وChatGPT
- حملة قانون حماية البيانات الشخصية (PDPL)
- حملة التوعية بالتصيد الاحتيالي
- حملة كلمات المرور القوية
- حملة التسوق عبر الإنترنت
- حملة وسائل التواصل الاجتماعي
- حملة تنظيف المكتب
- حملة سياسة ومعايير CS
- حملة التخزين السحابي ووسائط التخزين
- حملة العمل عن بُعد بأمان
- حملة الاجتماعات الآمنة
- حملة حماية البيانات

لقد عملنا أيضًا على توسيع نطاق تدريبنا ليشمل مجالات جديدة في المجالات الرقمية والتكنولوجية لتشمل الذكاء الاصطناعي المتقدم والتعلم الآلي والحوسبة السحابية المتعددة والحوسبة الطرفية والمرونة السيبرانية وذكاء التهديدات والأتمتة الذكية وأتمتة العمليات الروبوتية. ويتمثل هدفنا في إعداد موظفينا لدعم اتجاه الشركة والبقاء في الطليعة في المشهد الرقمي السريع التغير.

في عام 2023، أكمل نحو 99% من موظفي مجموعة stc السعودية بنجاح التدريب الإلزامي على خصوصية البيانات وحمايتها. وفي شركاتنا التابعة، أكمل ما يقارب 8% من الموظفين هذه الدورات التدريبية الإلزامية بينما أكمل 50% من المقاولين التدريب. وتُعقد هذه الجلسات التدريبية الشاملة، التي تمتد كل منها لثلاث ساعات ونصف في المتوسط بشكلٍ مريح من خلال منصة التعلم الإلكتروني لدينا.

تُعقد هذه الجلسات التدريبية الشاملة الإلزامية، التي تمتد كل منها لمدة 3.5 ساعات و بشكل مريح من خلال منصة تعليم عبر الإنترنت الخاصة بنا. ولضمان الالتزام الكامل، لا يتعين على المشاركين الحضور فحسب ولكن أيضًا اجتياز نص التقييم المرتبط بالتدريب في درجة النجاح البالغة 70%. وفي الحالات التي لا يتم فيها إنجاز المهام، يتم إخطار المديرين العموميين بالإدارة على الفور ويتم إجراء التصعيدات المناسبة لتسهيل الحل السريع والالتزام ببروتوكولات التدريب ومتطلباته.

التدريب والتوعية بالأمن السيبراني

نعزز أهمية الأمن السيبراني والتوعية به من خلال مختلف القنوات الرقمية، مثل منشورات وسائل التواصل الاجتماعي والرسائل عبر الإنترنت وورش العمل عبر الإنترنت والنحوات المباشرة عبر الإنترنت لمجموعات مختلفة، بما في ذلك خيارات للناطقين وغير الناطقين باللغة العربية وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة. ويشكل الأمن السيبراني جزءًا مهمًا من التدريب الإلزامي لموظفينا.

يُرجى الرجوع إلى قسم أخلاقيات العمل للحصول على مزيدٍ من التفاصيل بشأن برنامج التدريب.

تحرص مجموعة stc بشكلٍ روتيني على إجراء العديد من حملات الأمن السيبراني بشأن مواضيع تتراوح بين خصوصية البيانات وأمنها إلى التصيد الاحتيالي وبرامج الفدية التي تستهدف الموظفين والمقاولين والعملاء والجمهور. ويطلب من جميع الموظفين الجدد المشاركة في التدريب على الأمن السيبراني لاكتساب فهم أوضح لسياسات وإجراءات stc المتعلقة بهذا الأمر. ففي عام 2023، أجرينا سبع حملات توعية مُخصّصة قائمة على الأدوار للموظفين، بما في ذلك 18 جلسة توعية بالأمن السيبراني للموظفين الجدد وثلاث حملات توعية وتصيد احتيالي لخدمات التكنولوجيا الخاصة وخمس ورش عمل للابتكار وثلاث ورش عمل لنقل المعرفة تركز على مواضيع الأمن السيبراني وحملة تصيد احتيالي تستهدف المسؤولين التنفيذيين.

بالنسبة لعملائنا والجمهور، أطلقنا 10 حملات توعية كبرى للأمن السيبراني عبر قنوات مختلفة، بما في ذلك 27 مخطّطًا بيانًا ورسماً متحرّكًا و25 جلسة توعية وكتيبين و15 رسالة بريد إلكتروني جماعية وسبعة مقالات عامة وأربعة مقاطع فيديو و14 رسالة نصية قصيرة جماعية و10 زيارات وأنشطة في الموقع و15 منشورًا على وسائل التواصل الاجتماعي. كما أرسلنا أكثر من 74 مليون تنبيه برسائل نصية قصيرة لمكافحة الاحتيال. ومن ثم ندير حملات توعية مُحدّدة قائمة على الأدوار التي يتم إبلاغ الموظفين بها.

على سبيل المثال، في المملكة العربية السعودية، أجرينا 18 جلسة جديدة في مجال الأمن السيبراني وحملة تصيد احتيالي تستهدف المسؤولين التنفيذيين و3 حملات خاصة للتوعية بخدمات التكنولوجيا والتصيد الاحتيالي و5 ورش عمل للابتكار و3 ورش عمل لنقل المعرفة تركز على مواضيع الأمن السيبراني. كما نقيس باستمرار فعالية حملات التوعية الموضحة أعلاه من خلال عدة طرق تهدف إلى تقييم المعرفة التي اكتسبها الموظفون وتعرّض المؤسسة للتهديدات السيبرانية على حدٍ سواء. ومن المقاييس المهمة هي درجة دورة الأمن السيبراني، والتي تشمل تتبع درجات الدورات التدريبية قبل الاختبار ودرجات الدورات التدريبية بعد الاختبار، والتي تتيح لنا قياس مقدار ما تعلمه الموظفون والبقاء عليه طوال الحملة.

بالإضافة إلى ذلك، نراقب عن كثب نتائج حملات اختبار محاكاة التصيد الاحتيالي. فمن خلال تحليل تقارير الفعالية ومعدّلات الأعطال من هذه الحملات، يمكننا تحديد المجالات التي قد يكون فيها الموظفون أكثر عرضة لهجمات التصيد الاحتيالي أو التهديدات الإلكترونية الأخرى. حيث تساعد هذه البيانات في ضبط جهود التوعية وتخصيص الحملات المستقبلية لمعالجة نقاط الضعف والتحديات المحددة داخل المؤسسة.

دراسة حالة: فرسان الأمن السيبراني في شركة stc البحرين

في محاولة لتعزيز الوعي بالأمن السيبراني وتشجيعه، أطلقت شركة stc البحرين مبادرة "الفرسان"، التي تجمع بين التعليم والتعاون بين الأقران وتدمج ثقافة الفهم الأمني والدعم والسلوك الإيجابي في جميع أنحاء القوى العاملة. فمن خلال هذه المبادرة، يتم إشراك الموظفين وتثقيفهم بشأن التهديدات الأمنية، مما يشجعهم على المشاركة الفعالة في جهود الأمن السيبراني للشركة.

وتتم الإشادة بالمشاركين في مبادرة "الفرسان" الذين يُظهرون تقدمًا ملحوظًا في فهم ممارسات الأمن السيبراني وتنفيذها، ونتيجةً لهذه المبادرة، تحسنت ثقافة الأمن السيبراني الشاملة داخل المؤسسة، مما أدى إلى انخفاض ملحوظ من 25% إلى 4% في مخاطر الحوادث السيبرانية بين موظفي شركة stc البحرين. ولا تُظهر هذه النتيجة فعالية البرنامج في زيادة الوعي فحسب، بل تُبرز أيضًا أهمية مشاركة الموظفين في مبادرات الأمن السيبراني.

دراسة حالة: تمكين المرأة في مجال الأمن السيبراني - She Talks Security

في مجموعة stc، نسعى باستمرار إلى تشجيع النساء المهتمات بمجال تقنية المعلومات والاتصالات على اغتنام القرص الرائدة المتاحة في مجال الأمن السيبراني. ومع وضع هذا الهدف في الاعتبار، شاركنا في مبادرة She Talks Security، التي عقدت بالتعاون مع أكاديمية طويق والاتحاد السعودي للأمن السيبراني والبرمجة والطائرات بدون طيار والسيدات العاملات في مجال الأمن السيبراني بالشرق الأوسط.

وخلال الفعالية، ناقش خبراء الأمن السيبراني في مجموعة stc مع الحضور تحول الهوية الرقمية وأفضل الممارسات والتحديات والدروس المستفادة من حيث الهوية الرقمية في قطاع الأمن السيبراني.

عمليات تدقيق خصوصية البيانات وأمنها

أصبحت أنظمة ولوائح خصوصية البيانات وحمايتها وأمنها أكثر صرامة في السنوات الأخيرة، مما أدى إلى فرض قواعد والتزامات إضافية على الشركات عند معالجة البيانات الشخصية. ولضمان الالتزام الصارم والمواعمة الكاملة مع هذه اللوائح، تُجري عمليات تدقيق خارجية مستقلة بشأن خصوصية البيانات وأمنها مرة واحدة على الأقل كل عامين. حيث تُجري هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية (CST) في المملكة العربية السعودية عمليات تدقيق على أساس سنوي وربع سنوي.

2023		2022		تكرار عمليات تدقيق نظام المعلومات
خارجياً	داخلياً	خارجياً	داخلياً	
15	> 100	2	> 100	stc السعودية
3	1	3	2	stc البحرين
6	12	5	10	stc Kuwait
-	1	-	1	Aqalat
1	1	2	1	Channels
3	4	3	4	Intigral
6	2	2	3	Sirar
5	2	4	-	Solutions
5	1	2	2	Specialized
4	3	5	1	Tawal
2	0	-	-	iot square
3	1	-	-	Center3
-	-	-	-	SCCC

تكرار عمليات تدقيق نظام المعلومات
ملاحظة: بدأت iotsquared و center3 و SCCC عملياتها رسميًا في عام 2023 وبالتالي لا تتوفر بيانات سابقة

دراسة حالة: أول مركز لعمليات الثغرات الأمنية (VOC) في البحرين

في محاولة لمساعدة الشركات في البحرين على مكافحة تهديدات الأمن السيبراني الناشئة، ترأست شركة stc البحرين أول مركز لعمليات الثغرات الأمنية (VOC) في البحرين، بالتعاون مع شريك رئيسي، والذي سيتم تخصيصه لمساعدة المؤسسات على مواجهة التحديات الأمنية الهجومية. وتمثل هذه المبادرة الرائدة علامة بارزة في مجال الأمن السيبراني في البحرين، مما يعزز التزام شركة stc البحرين بتقديم حلول متطورة وحماية البيانات الرقمية.

فمن خلال رقمنة عملية اختبار الاختراق، سيمكّن مركز عمليات الثغرات الأمنية التابع لمجموعة stc العملاء من دمج بروتوكولات الاختبار الحالية وتبسيطها بسلاسة، مما يقلل مدة اختبار الاختراق بنسبة 50% وجهود مواردهم الداخلية بنسبة 60%. علاوة على ذلك، يتيح ذلك الحد من الثغرات الأمنية المتكررة بنسبة تصل إلى 98% من خلال تنشيط برامج اختبار الاختراق المستمر دون أي تعطيل لعملياتها.

دراسة حالة: توسيع تدابير الأمن السيبراني عبر شبكات مجموعة stc

أطلقت شركة TAWAL مبادرة SOAR (التنسيق الأمني والأتمتة والاستجابة) لتعزيز قدرات مركز العمليات الأمنية (SOC) لديها ومعالجة تحديات زيادة حركة البيانات على الشبكة والحاجة إلى استجابة أسرع في حالة وقوع حوادث وتحسين التكامل مع معلومات التهديدات.

لذا طورت شركة TAWAL حالي استخدام رئيسيتين واختبرتهما لإنشاء SOAR: حظر IP وحظر النطاق. وتم دمج هذه الحالات بنجاح في أداة مراقبة الشبكة "Netwitness" الخاصة بشركة TAWAL، وقد طورت هذه الحالات بشكل كبير من أمن الشبكة من خلال حظر عناوين IP والنطاقات المشبوهة تلقائيًا. وبتشجيع من هذه النتائج، تخطط TAWAL لتوسيع تدابير الأمن السيبراني لديها من خلال نشر حالات استخدام SOAR إضافية.

دراسة حالة: خدمة الأمن السيبراني LinkCheck Chatbot

استجابةً للتحديات المستمرة التي تفرضها التهديدات السيبرانية مثل التصيد الاحتيالي والبرامج الضارة وانتهاكات البيانات، قدمت مجموعة stc خدمة LinkCheck Chatbot للأمن السيبراني. وتعمل هذه الخدمة، التي طورها فريق stc Lab، من خلال تطبيق WhatsApp وتهدف إلى مساعدة المستخدمين على تحديد نطاقات وروابط الويب التي يحتمل أن تكون خطرة.

باستخدام موجزات معلومات التهديدات التفاعلية وواجهة برمجة تطبيقات WhatsApp، يبل LinkCheck Chatbot عناوين URL أو المجالات بسرعة لتزويد المستخدمين بتعليقات آلية بشأن سلامتهم، ويمكن للمستخدمين إرسال استفساراتهم عن طريق إرسال رسالة على رقم واتساب +966 11 220 0003.

فقد ضمّ روبوت دردشة LinkCheck خصيصًا لتقديم الآتي:

- تحسين تجربة العملاء
- تعزيز الأمن المجتمعي
- تقديم رؤى شاملة لتصفح أكثر أمانًا
- تعزيز التعليم والتوعية
- تشجيع التعاون والتحسين المستمر

يخدم روبوت دردشة LinkCheck أيضًا غرضًا أوسع نطاقًا يتجاوز الحماية الفردية: فهو يعكس التزام مجموعة stc بتعزيز المجتمع الرقمي. فمن خلال التركيز على تعزيز تجربة المستخدم وتعزيز الأمن المجتمعي وتقديم رؤى لتصفح أكثر أمانًا، تعمل مجموعة stc بنشاط على تعزيز ثقافة المرونة السيبرانية. علاوةً على ذلك، تهدف مجموعة stc إلى زيادة محو الأمية السيبرانية وتشجيع التعاون من خلال المبادرات التعليمية

وفي النهاية، يتمثل الهدف في تمكين الأفراد والمجتمعات على حد سواء من التنقل في المشهد الرقمي بثقة. ومع التنفيذ الناجح لروبوت دردشة LinkCheck، تحركت مجموعة stc إلى حد كبير نحو طليعة ابتكارات الأمن السيبراني، مما أتاح للمستخدمين إمكانية التنقل بثقة في الفضاء السيبراني المتغير باستمرار والتحديات التي يواجهونها.



سلامة الأطفال وحمايتهم عبر الإنترنت

تلتزم مجموعة stc التزامًا شديدًا بخلق بيئة أكثر أمانًا للأطفال عبر الإنترنت. فنحن ندعم حقوق الطفل في جميع مراحل عملياتنا التجارية، ونقدم الدعم بشكلٍ استباقي للأطفال وأولياء أمورهم ليصبحوا مواطنين رقميين مسؤولين. ويشمل ذلك أحدث [الإرشادات](#) والمبادرات بشأن السلوك الآمن والمسؤول عبر الإنترنت.

ففي عام 2023، أطلقت مجموعة stc دليلًا للوالدين بعنوان "Secure Cyberspace for Your Kids"، وهو مورد موجز من 18 صفحة للوالدين، يركز على المجالات الرئيسية مثل إعداد ضوابط الوالدين، وتثقيف الأطفال بشأن المخاطر عبر الإنترنت وتعزيز التواصل المفتوح بخصوص التجارب الرقمية وتعليم السلوك المسؤول عبر الإنترنت، والبقاء على دراية بأحدث اتجاهات الأمن السيبراني. ويهدف هذا الدليل إلى تمكين الآباء من خلق بيئة رقمية أكثر أمانًا لأطفالهم.

إضافة إلى ذلك، يوفر تطبيقنا TUBY للأطفال مجموعة مختارة من مقاطع الفيديو التعليمية والترفيهية المناسبة لعمرهم ويتضمن أمانًا معززًا وميزات واجهة معززة ومحتوى محدث بانتظام وضوابط أبوية للوقت والمحتوى وميزات سلامة مصممة خصيصًا للأطفال. وبالإضافة إلى TUBY، توفر خدمات الفوترة المباشرة لمجموعة stc ضوابط أفضل لأولياء الأمور لاستخدام فاتورتهم الشهرية المدفوعة لاحقًا أو رصيدهم الدائن المدفوع مسبقًا للدفع مقابل عمليات الشراء لمرّة واحدة أو خدمات الاشتراك المتكررة التي توفر خدمات تعليمية وترفيهية للأطفال.

فعندما يتعلق الأمر بحماية بيانات الأطفال، تلتزم مجموعة stc التزامًا صارمًا بحماية البيانات الشاملة وسياسات الخصوصية. وتتناول هذه السياسات على وجه التحديد معالجة بيانات الأطفال، مع التأكيد على الالتزام للمعايير القانونية والاعتبارات الأخلاقية. حيث يحمي هذا النهج بيانات الأطفال، بما يتماشى مع معاييرنا الداخلية والمتطلبات التنظيمية الخارجية.



دراسة حالة: خصوصية الأطفال والمراهقين على الإنترنت وسلامتهم

في عام 2023، شرعنا في حملة توعية شاملة مُصمَّمة خصيصًا للشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 8 و18 عامًا، مع تسليط الضوء على الأهمية الحرجة للإلمام بمخاطر الأمن السيبراني. وتمت صياغة هذه الحملة بدقة وجرى تنفيذها عبر العديد من المنصات والأقسام. وشملت مجموعة من المواضيع، تم التعامل معها بشكلٍ تكتيكي من خلال طرق مختلفة، بما في ذلك المبادرات المستهدفة القائمة على الأدوار التي تشمل كادر وسائل التواصل الاجتماعي وفريق المشاريع الخاصة ووحددة الأمن السيبراني والموظفين الإداريين تحت إشراف الرئيس التنفيذي للتقنية بمجموعة stc.

بالإضافة إلى ذلك، شاركنا في زيارات جامعية واستضفنا مجموعة من الفعاليات، إلى جانب عقد جلسات تعليمية داخل المدارس في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية.

برنامج stc Security Pass: برنامج حماية البيانات الذي يغطي الموردين وشركاء الأعمال

يتعين على موردينا وشركائنا التجاريين تطبيق سياسات حماية البيانات والالتزام لعمليات التفتيش الخارجية المعتمدة التي سيتم إجراؤها كل عامين، للتحقق من التزامهم.

ويشمل نطاق برنامج Security Pass جميع الشركاء الحاليين والمحتملين (بما في ذلك المقاولين والوكلاء والموردين). كما يحتاج جميع الشركاء، بما في ذلك المقاولين والوكلاء والموردين، إلى تسجيل عمليات الفحص والتدقيق المؤهلة من قبل الأطراف الخارجية وتوثيقها، لضمان استيفائهم لهذه المتطلبات.

وللحصول على شهادة Security Pass، يجب على الشرك التأكّد من اتباع المتطلبات التالية:

- تحديد مستويات الشركاء
- تنفيذ "متطلبات شهادة Security Pass المعمول بها"
- إكمال "تقرير شهادة الأمن السيبراني بشأن الالتزام الشركاء"
- اختيار شركة تدقيق معتمدة وتقديم الشهادة عند التدقيق

تتحقّل شركة التدقيق مسؤولية التحقق من التزام الشرك للأمن السيبراني وفقاً للمتطلبات المعمول بها حسب معيار أمن الموردين الخاص بمجموعة stc وإصدار شهادات الأمن السيبراني فقط.

وستشارك شركة التدقيق تحدياً شهرياً بشأن التقدم المحرز في شهادة Security Pass مع إدارة الحوكمة والمخاطر والالتزام في مجال الأمن السيبراني.

فمن خلال توسيع برامج حماية البيانات والخصوصية لدينا، نتخذ أيضاً نهجاً استباقياً ليس لحماية بيانات عملنا فحسب ولكن أيضاً المعلومات المتبادلة مع شركائنا. وتعزز هذه المبادرة التزامنا بالحفاظ على أعلى مستويات الأمن في جميع أنحاء منظومتنا وتعزيز الثقة في خدماتنا.

ويمكنك قراءة المزيد عن شهادة Security Pass على هذا الرابط:

<https://partnershub.stc.com.sa/security-pass>

دراسة حالة: التدريب الشهري على خصوصية البيانات وحمايتها للموردين وشركاء الأعمال

كجزء من التزامنا بالحفاظ على أعلى معايير الأمن، يتلقى جميع الشركاء المسجلين المعنيين دعوات متكررة لحضور الجلسات عبر الإنترنت، مما يضمن التعليم والتوعية المستمرين على مدار العام. وذلك بإجمالي 5 دورات تدريبية سنوياً لأكثر من 300 مورد وشريك كما نهدف إلى تعزيز ثقافة قوية لحماية البيانات والخصوصية داخل شبكتنا التعاونية.

المبادئ التوجيهية والإجراءات الخاصة ببرنامج Security Pass وشهادة الأمن السيبراني:

https://partnershub.stc.com.sa/cdn/phub/SECURPASS_CONTROLS_GUIDELINE_EN.pdf •

https://partnershub.stc.com.sa/cdn/phub/STC_SUPCYBSEC_STANDARDS_EN.pdf •

https://partnershub.stc.com.sa/cdn/phub/UG_REG_US.pdf •

إمكانية الوصول والاتصال والشمول الرقمي

يستمر التزامنا بتوفير شبكة حديثة ومتطورة يمكن الاعتماد عليها مع أقصى قدر من إمكانية الوصول والشمول الرقمي للمناطق الحضرية والنائية في جميع أنحاء منطقة الخليج وجميع المجتمعات التي تعمل فيها مجموعة stc. وتُعد خدماتنا اللاسلكية ذات النطاق العريض الرائدة في القطاع عنصرًا أساسيًا لخدمة المناطق الريفية والصحراوية، بينما تغطي مجموعة الخدمات اللاسلكية والثابتة المناطق الحضرية بموثوقية لا مثيل لها. فنحن نؤمن إيمانًا راسخًا بالتعاون مع القطاعين العام والخاص لضمان إمكانية خدمة كل فرد في المجتمع، بغض النظر عن موقعه أو وضعه الاجتماعي والاقتصادي، ليكون عميلًا راضيًا لدى مجموعة stc.

يؤكد بيان سياسة الوصول إلى الاتصالات الخاص بنا على التزامنا بتبني الهيكل الأساسي الرقمي والهيكل الأساسي للاتصالات الأفضل في فئته لضمان كفاءة الشبكة ومرونتها وموثوقيتها، مع تعزيز الوصول العالمي إلى الخدمات الرقمية وخدمات الاتصالات ميسورة التكلفة.

البنية التحتية للاتصال والشبكة

نسعى إلى التحسين والتحديث المستمرين لشبكاتنا وبنيتنا التحتية استجابةً للمطالب الاجتماعية الجديدة. فنحن نؤمن بأن القدرة على الاتصال بخدماتنا يجب ألا تكون مقيدة بالموقع، ونسعى جاهدين لضمان أن تغطي شبكتنا مساحة أكبر كل عام.

ويتمثل هدفنا المباشر في زيادة توسيع تغطية مجموعة stc وقدراتها داخل المدن وحولها في جميع أنحاء البلدان التي نعمل فيها، بما في ذلك زيادة توافر خدمات النطاق العريض عالية السرعة وتحسين الاتصال الرقمي من خلال تعزيز البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات. ومن خلال هذه الرؤية، ركزنا على الألياف البصرية كبديل للنحاس. وسيؤدي هذا التحوّل بدوره إلى تحسين قدرات العملاء على المستوى التكنولوجي مع استهلاك طاقة أقل.

وفي عام 2023، وقعنا اتفاقية مع شركائنا لسحب الكابلات النحاسية القديمة من القنوات تحت الأرضية. وبدأنا في ترقية البنية التحتية لشبكة النحاس الخارجية (OSP) عن طريق إزالة الكابلات القديمة غير المستخدمة وإعادة تدويرها. ولا تعمل هذه المبادرة على تعزيز بنيتنا التحتية فحسب، بل تساهم أيضًا في تحقيق أهداف إعادة التدوير التي وضعتها المملكة العربية السعودية، لا سيما في قطاع إعادة تدوير البلاستيك والنحاس والألومنيوم.



شبكات الجيل الخامس

نسعى باستمرار إلى تحسين التواصل للجميع في البلدان التي نعمل فيها، وخاصة المناطق الريفية التي يمكن أن تستفيد على الفور من التوسع الجغرافي لتغطية stc.

فقد أصبحت استثمارات الجيل الخامس - وإنشاء البنية التحتية المرتبطة بها لتعزيز تغطية الشبكة - عاملاً أساسياً في تحقيق الرؤى الوطنية للمملكة العربية السعودية والبحرين والكويت، والتي تشهد جميعها تحولات رقمية جذرية تقودها stc إلى حدٍ كبير.

ففي عام 2023، شهدت مجموعة stc تقدماً كبيراً في تطوير البنية التحتية الرقمية، لا سيما من خلال توسيع نطاق شبكة الجيل الخامس، مع إضافة استثمار بقيمة 3 مليار ريال سعودي في هذا المجال. وقد مكّن ذلك مجموعة stc من نشر قدرات شبكة الجيل الخامس في أكثر من 75 مدينة في جميع أنحاء المملكة، حيث تم تزويد أكثر من 90% من المدن الرئيسية بتقنية الجيل الخامس. وخلال العام الماضي، تم نشر 21% إضافية من مواقع الجيل الخامس في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية مقارنةً بعام 2022، مما أدى إلى زيادة إجمالي عدد مواقع الجيل الخامس إلى 8,470 موقعاً، مع زيادة بنسبة 7% في المشتركين في الجيل الخامس مقارنةً بالعام السابق.

وفي الكويت والبحرين، حققت مجموعة stc تغطية 100% من الجيل الخامس، وهو إنجاز تم تحقيقه إلى حدٍ كبير بسبب صغر حجم هذين البلدين وعدد سكانهما نسبياً مقارنةً بالمملكة العربية السعودية. إن شبكة الجيل الخامس FULL 5G المُحصّنة في شركة stc الكويت ترتقي بتكنولوجيا الجيل الخامس إلى مستوى أعلى لتوفير المزيد من إمكانيات الاتصال والسرعة والإمكانيات الرقمية لعملائنا مع تغطية كاملة وسرعة كاملة وتجربة كاملة.

وانعكاشاً لعملائنا الجاد إلى جانب خبرتنا في القطاع، تم تكريمنا على ريادتنا في البنية التحتية لشبكات الجيل الخامس، حيث تسلمنا جائزتي "أفضل تجربة جيل خامس" و"أفضل تطوير للبنية التحتية لقطاع الاتصالات" في حفل جوائز SAMENA Lead 2023.

واستمراراً لإغلاق طيف الجيل الثالث في المملكة العربية السعودية والذي بدأ في عام 2022، شهد العام الماضي إيقاف طيف الجيل الثالث عبر شركة stc الكويت في إطار الجهود المبذولة لتعزيز تجربة مستخدم الجيل الرابع والجيل الخامس داخل شبكة stc.

stc الكويت			stc البحرين			stc السعودية			تغطية الشبكة
2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	
00.10%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	-	-	98.00%	النسبة المئوية للتغطية السكانية لشبكة الجيل الثالث
100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	98.00%	98.00%	93.99%	النسبة المئوية للتغطية السكانية لشبكة الجيل الرابع
100.00%	100.00%	98.00%	100.00%	100.00%	99.4%	47.50%	40.80%	37.75%	النسبة المئوية للتغطية السكانية لشبكة الجيل الخامس

* مشروع إيقاف الجيل الثالث في المملكة العربية السعودية والكويت: استبدال الجيل الثالث بالجيل الرابع/الجيل الخامس لتحسين تجربة المستخدم

دراسة حالة: مجموعة stc تطلق أكبر توسعة على الإطلاق لشبكة الجيل الخامس في تاريخها

شهد إطلاق شبكة الجيل الخامس في عام 2018 تحوُّلاً تاريخياً في الاتصالات وتقنية المعلومات بالمملكة العربية السعودية ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ككل، مما أدى إلى بدء عصر تقليص الحدود المادية والرقمية. ويهدف التوسع المستمر لمجموعة stc إلى تحسين البنية التحتية وتجربة المستخدم، مما يؤدي دوراً حاسماً في الثورة الصناعية الرابعة وإنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والتحوُّل الرقمي الوطني.

بطلول عام 2019، بلغت نسبة تغطية الجيل الخامس 35% من السكان في خمس مدن رئيسية. ومن خلال استراتيجية "تجراً 2.0"، واصلت مجموعة stc تعزيز هذه الشبكة، وزيادة عدد مواقع الهاتف المحمول بخدمات الجيل الخامس وإدخال شركة ثانية لزيادة السعة.

وفي عام 2023، أطلقت مجموعة stc أكبر توسعة لشبكة الجيل الخامس حتى الآن، بهدف توسيع نطاق التغطية لتشمل أكثر من 75 مدينة ومحافظة في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية. وتستند هذه الخطوة إلى تحقيق تغطية الجيل الخامس لأكثر من 90% من المدن الكبرى ودعم المحتوى المحلي وخلق فرص العمل والاقتصاد الرقمي وتعزيز نمط الحياة الرقمي. وتتوافق هذه التوسعة مع استراتيجية النمو لمجموعة stc وتُمثل استمراراً لرحلة التحوُّل الرقمي في المملكة العربية السعودية التي بدأت في أواخر التسعينيات مع الجيل الأول والثاني، يليها الوصول إلى الجيل الثالث قبل الهواتف الذكية، وإدخال خدمات الجيل الرابع في عام 2011.

سد الفجوة الرقمية

تساعد مجموعة stc بنشاط في الحد من الفجوة الرقمية من خلال تطوير وتوسيع البنية التحتية الحيوية لتقنية المعلومات والاتصالات اللازمة لتحقيق الرؤى الوطنية للمملكة العربية السعودية والبحرين والكويت، وتُسهم البنية التحتية المتنامية لمجموعة stc في تقديم الخدمات الأساسية عبر الإنترنت مثل التعليم الإلكتروني والحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والصحة الإلكترونية دون أخطاء. كما نهدف إلى سد الفجوة الرقمية ومحو الأمية الرقمية لكبار السن من خلال مبادرة الحافلة الذكية، التي تساعد كبار السن على فهم [التقنيات الرقمية سريعة التطور](#). يتوفر المزيد من المعلومات عن هذه الخدمات في قسم الابتكار والتحول الرقمي من هذا التقرير.

البنية التحتية والخدمات الموثوقة والمرنة

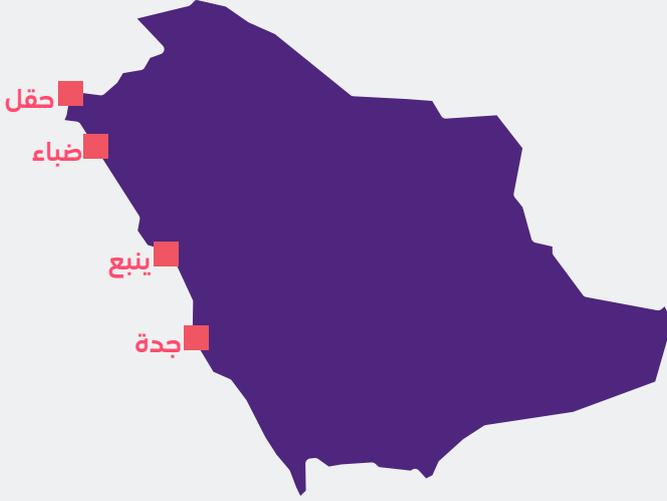
يُعد تطوير بنية أساسية موثوقة ومرنة أمرًا حيويًا في تعزيز القدرة على الوصول إلى التكنولوجيا وتوسيع نطاق الاتصال. لقد عملنا بجد لتطوير شبكتنا باستمرار، والاستفادة من إدخال التكنولوجيا الرائدة من خلال اعتماد مؤشرات الأداء الرئيسية لمرونة الشبكة. لا تساعد مؤشرات الأداء الرئيسية هذه على ضمان تحسين الشبكة فحسب، بل تدعم أيضًا التزامنا بتقديم تجربة مستخدم ممتازة وغير منقطعة لجميع عملاء مجموعة stc.

وتُعد التقنيات مثل الجيل الخامس والذكاء الاصطناعي والواقع المعزز وإنترنت الأشياء والخدمات السحابية جزءًا أساسيًا من منتجات مجموعة stc وخدماتها المبتكرة، وتساعد في تسريع وتيرة السعي لتحقيق أهداف الاستدامة. وبهذا، فإننا نوفر الحيا والشفافية بما يتماشى مع استدامة الأعمال، مما يخلق البيئة المناسبة لمفهوم السوق المفتوحة الذي يثري النظام البيئي القائم على التكنولوجيا في البلدان النامية حيث يمكن لجميع العملاء والشركاء -مثل مزودي المحتوى ومزودي الخدمات السحابية والشركات الدولية والوطنية- التواصل بشكلٍ فعال مع بعضهم بعضًا.

واعتبارًا من عام 2023، بدأ كابل الرؤية السعودي (SVC) الخاص بمجموعة stc في العمل، مما يمثل خطوة مهمة في تعزيز الاتصال الرقمي في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط، وهو أول كابل بحري عالي السعة يتم إرساؤه في البحر الأحمر ويوفر خيارات اتصال فعالة من حيث التكلفة مع خدمات رقمية مُحسنة بشكلٍ كبير داخل المملكة العربية السعودية وخارجها. ويُعد هذا المشروع محركًا حاسمًا للتحوّل الرقمي في المنطقة، حيث يدفع ويعزز حدود ما هو ممكن في الاتصال الرقمي.

ويمتد كابل الرؤية السعودي على مسافة 1,160 كيلومترًا، وهو مصمم لربط المدن الرئيسية على طول البحر الأحمر، بهدف تعزيز التواصل داخل المملكة العربية السعودية ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا الأوسع نطاقًا. ويعمل كمحور سريع وفعال لنقل البيانات، حيث يربط محطات الارتكاز الرئيسية في البحر الأحمر ويُسهم في خلق القيمة في البنية التحتية الرقمية. كما تشجع مُعدلات الترابط التنافسي لكابل الرؤية السعودي على خلق بيئة بنية تحتية رقمية تعاونية. ويُعد هذا النهج عنصرًا أساسيًا في إنشاء بيئة رقمية متكاملة في المنطقة، مما يجعل المملكة العربية السعودية حلقة مركزية لتبادل البيانات بين ثلاث قارات.

كابل الرؤية السعودي هو نظام عالي السعة وقادر على التعامل مع ما يصل إلى 18 تيرابت في الثانية لكل زوج من الألياف، بإجمالي 16 زوجًا من الألياف. وتضمن هذه السعة قدرة النظام على تلبية الاحتياجات المتزايدة لنقل البيانات في المنطقة، مما يجعله عنصرًا أساسيًا في الاتصالات الرقمية وتبادل البيانات.



كابل الرؤية السعودي

نظام جديد لكابلات البحر الأحمر مع أربع محطات ارتكاز في المملكة العربية السعودية، مما يتيح خيارات اتصال بيني فعّالة من حيث التكلفة.



علاوة على ذلك، فقد قام "Center3" بزيادة قدرة مركز بياناته في المملكة العربية السعودية بمقدار 6 ميجاواط بهدف تحسين وتعزيز قدرة خدمات استضافة البيانات التي يقدمها لعملائه مما يساهم في تعزيز مكانة المملكة كمركز رقمي إقليمي.

علاوة على ذلك، تم الاعتراف بمجموعة stc باعتبارها "أفضل موزع بالجملة في منطقة الشرق الأوسط" في عام 2023 من قبل TelecomReviewME ويبرز هذا الاعتراف التزامنا كجهة تمكين رقمية رائدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، في تمكين المحولات الصناعية وتمهيد الطريق للنمو والتحول الرقمي في المنطقة. وبصفتنا الموزع بالجملة الرائد في المنطقة، فإننا نقدم خدمات وطنية دولية عبر العديد من أنظمة الكابلات وعبر نقاط التواجد لشبكتها الموسعة.

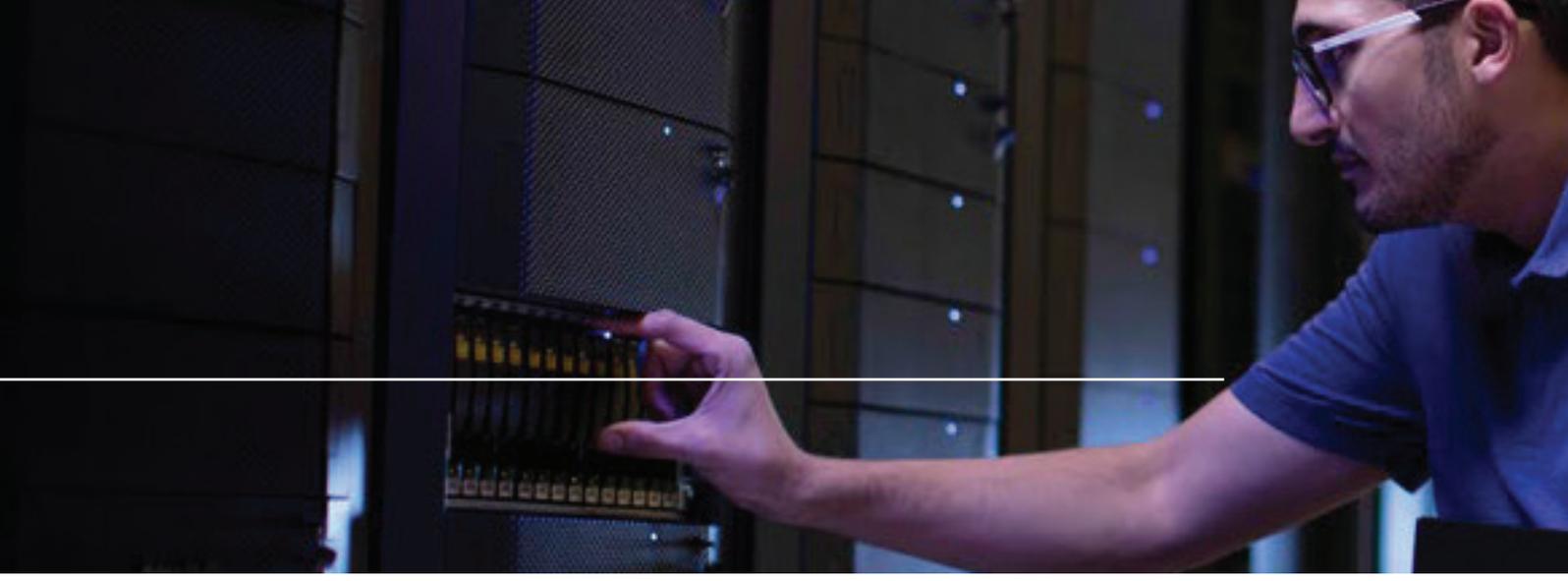
تغطي شبكتنا الوطنية جميع مناطق المملكة العربية السعودية، وتمتد لربط جميع البلدان المجاورة بما في ذلك الإمارات العربية المتحدة والبحرين والكويت والأردن وقطر واليمن والعراق وعمان، من خلال روابط الألياف المتنوعة مع مسارات وقدرات مختلفة. وتمثل الشبكة الوطنية ذاتية الإصلاح للربط والتوزيع الخاصة بمجموعة stc وروابط الألياف البصرية الأرضية العابرة للحدود أكثر الاتصالات مرونة وموثوقية وفعالية من حيث التكلفة في المنطقة.

البنية التحتية السحابية

تؤدي استثمارات stc في تقنية 5G إلى زيادة الحاجة إلى نشر بنية تحتية جديدة وذكية بهدف الحصول على بنية تحتية سحابية أصلية. بدءًا من المعالجة الضخمة للبيانات في الحالات الخاصة بالمجمعات المؤسسية ومعالجة البيانات في الوقت الفعلي للقيادة الذاتية إلى حالات الاستخدام الهائلة لإنترنت الأشياء التي تتطلب توطيد التطبيقات والألعاب السحابية الأفضل للواقع المعزز/الواقع الافتراضي، فإن الحافة هي المكان الذي تتجمع فيه الخدمات وهي التوسع الطبيعي لشبكات المشغلين. وتتطلب كل هذه الاستخدامات تغييرات جذرية في البنية التحتية الرقمية الأساسية؛ لذلك، قمنا بتبني عمليات نشر الحوسبة متعددة الحواف (MEC) مما أتاح لشركة stc أن تصبح سحابية أصلية.

ففي عصر قائم على البيانات، تواجه طول الاتصال التقليدية تحديات. وتقدم الحوسبة متعددة الأطراف الخاصة طلاً شاملاً يتكون من المكونات التالية:

- **تحسين ناقل الحركة:** يقلل التكاليف ويعزز الكفاءة عن طريق تقليل نقل البيانات.
- **معالجة البيانات المحلية:** تتيح خصوصية البيانات واتخاذ القرارات في الوقت الفعلي.
- **الشبكة الخاصة:** تمنح الشركات إمكانية التحكم في الاتصال.
- **التنقل والملكية:** يوازن بين التنقل وملكية البيانات.
- **اتخاذ القرارات في أوقات العمل المنخفضة:** يعزز المرونة التشغيلية.
- **تحسين البنية التحتية:** تبسيط العمليات وتقليل التكاليف.
- **كفاءة التكلفة:** تعرض النفقات التشغيلية الاسمية.
- **عامل تمكين القطاع 4.0:** يُمهد الطريق للتطورات التحويلية.



يُعد الاتصال السريع وموارد الحوسبة السحابية الداخلية من السمات المميزة لخدمات مجموعة stc الرقمية التي تلبى الاحتياجات المتنوعة. فقد خدم منتجنا الشركات في القطاعات الرئيسية مثل النفط والغاز والشحن والمطارات، مع وجود المزيد من الخدمات قيد التنفيذ، وتمثل الحوسبة متعددة الأطراف الخاصة في stc قفزة مستدامة ومبتكرة في مجال الربط المؤسسي.

في عام 2023، نشرنا، بالتعاون مع أحد شركائنا الرئيسيين، [المستند التقني الجيل الخامس والحوسبة الطرفية: الحدود التالية لنمو الأعمال](#) لاستكشاف كيف يمكن للحوسبة الطرفية، المعززة بإمكانيات الجيل الخامس، إحداث ثورة في نماذج الأعمال من خلال تمكين اتصالات ذات موثوقية فائقة وزمن استجابة منخفض، وهي ضرورية لتحسين أداء التطبيق وتجربة المستخدم، بالإضافة إلى ضمان خصوصية البيانات وأمنها. ويؤكد المستند التقني على إمكانات هذه التقنيات لإطلاق فرص جديدة في الشبكات الخاصة، مما يمثل خطوة كبيرة نحو عمليات تجارية مبتكرة وفعالة وآمنة.

يُعد أحدث ابتكاراتنا، وهو حل Enterprise 5G Private، قفزة للأمام في إدارة المحطات الرقمية، مستفيدًا من السرعة غير المسبوقة وموثوقية تقنية الجيل الخامس. فقد تم إعداد حل Enterprise 5G Private من مجموعة stc لتحويل عمليات العملاء الصناعية من خلال نظام إدارة محطة رقمية قوية تعمل بتقنية الجيل الخامس. ويُنشئ هذا الحل شبكة خاصة عن البنية التحتية العامة الجيل الخامس في مجموعة stc، مما يوفر خدمة مُخصّصة لتعزيز الكفاءة والتحكم.

وتماشياً مع رؤية المملكة العربية السعودية، عقدت مجموعة stc شراكات لدعم بدء تنفيذ حوسبة طرفية آمنة وموزعة متعددة الوصول. وتهدف عمليات التعاون هذه إلى تعزيز تطوير التطبيقات ذات زمن الانتقال المنخفض مباشرةً على الحوسبة الطرفية لكل عميل. كما تستثمر مجموعة stc بنشاط في التقنيات المتقدمة وتستكشفها جنباً إلى جنب مع رواد القطاع للمشاركة في إنشاء حلول رائدة لتطبيقات القطاع 4.0.

إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة

أصبحت التقنيات مثل إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة هي المحركات الرئيسية للابتكار. فمن خلال حلولنا الذكية، نهدف إلى تعزيز كفاءة التكلفة وتحسين تجارب العملاء وتعزيز الاستدامة من خلال الحلول الصناعية واللوجستية وحلول المدن الذكية المبتكرة.

وبعد نجاح إنشاء نظام نموذج إنترنت الأشياء في الشرق الأوسط بقيادة مجموعة stc وصندوق الاستثمارات العامة (PIF) في المملكة العربية السعودية، لعبت (iot squared, IoT2) دورًا مهمًا في دعم مجموعة متنوعة من القطاعات العامة والشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في سعيها لتبني أفضل الحلول الذكية المتاحة في القطاعات الصناعية وخدمات النقل والخدمات اللوجستية والمدن الذكية.

وفي عام 2023، عملنا على توسيع عروض iot squared لتغطية المدن الذكية وحلول المرافق المستدامة والمرنة وحلول سلسلة التوريد وحلول الأمن والسلامة المتقاربة وحلول المركبات غير المأهولة. كما أننا توسعنا في نطاق عملنا من أجل دعم مختلف قطاعات الأعمال لتهيئة اعتماد تقنيات إنترنت الأشياء، بما في ذلك تطوير نماذج أعمال مبتكرة وقدرات تحليلية لتعزيز أداء العمليات الصناعية وإنتاجيتها من خلال حلول إنترنت الأشياء في القطاع الصناعي وكذلك تعزيز قدرة الشركات الصناعية على رقمنة العمليات وتحويل نماذج الأعمال وتقليل النفقات.

حلول iot squared الذكية:



القطاع 4.0

إدارة أداء الأصول
السلامة
إدارة عمليات التصنيع الذكية
القوى العاملة المتصلة
العمليات الذكية
القياس الذكي



سلسلة التوريد

إدارة المستودعات الذكية
برج مراقبة سلسلة الإمداد
إدارة السفن
تسليم الميل الأخير
التتبع والتعقب



حلول الأمن والسلامة المتقاربة

الكشف بالطائرات المسيّرة وUTM
الخدمات القائمة على الموقع في الوقت الفعلي
إنذار الحريق المتصل
PSIM
تحليلات مقاطع الفيديو الأمنية



المدن الذكية

المراقبة البيئية
مواقف السيارات الذكية
التوأم الرقمي
مراقبة الفيضانات
البنية التحتية الذكية
التنقل الذكي
مركز عمليات موحد
إدارة أضواء الشوارع الذكية
إدارة النفايات الذكية
الزراعة الذكية



المركبات غير المأهولة

الأمن والمراقبة
النقل والتسليم
توصيل الروبوتات
الفحص
المسح والتخطيط



مراقبة مستدامة ومرنة

مراقبة جودة الهواء الداخلي
إدارة الاستدامة
القياس الفرعي للمياه
مراقبة أداء التدفئة والتهوية وتكييف الهواء
عمليات المنشأة

أطلقت شركة stc الكويت العديد من الطول الذكية، بما في ذلك حل Enterprise Smart Bus للمدارس ورصد الأطفال والفحص الحراري والطائرات المسيّرة للذكاء الجغرافي المكاني والزراعة الدقيقة بالإضافة إلى AI Video Analytics، التي تساعد المستخدمين على الإشراف على كفاءة الأعمال المؤسسية ومراقبتها وتحسينها.

ففي عام 2023، أطلقنا أيضًا مبادرة الذكاء الاصطناعي والبيانات مع برنامج InspireU، التي تستفيد من الذكاء الاصطناعي لتقييم بدء التشغيل الاستراتيجي والتدريب القائم على البيانات. وتهتم هذه المبادرة بتحديد الشركات الناشئة الواعدة وتزويدها بأدوات النجاح والعمل كنموذج لممارسات الجهات الحاضنة المؤثرة. وباستخدام محرك الذكاء لاتخاذ القرار وإطار الاختيار الفريد، اخترنا مجموعات محتضنة ذات قدرة تنافسية عالية، تركز على المجالات الرئيسية مثل الذكاء الاصطناعي والتكنولوجيا المالية والأمن السيبراني. وقد أدى هذا النهج المستهدف إلى زيادة قدرة المسرّع على القبول بنسبة % 30 وتحسين ملفات تعريف 65 شركة ناشئة باستخدام الذكاء الاصطناعي.

يُحدث الذكاء الاصطناعي ثورة في جهود مشاركة العملاء والاستدامة لدينا. ويتعمق نموذج تحليل المشاعر لدينا في ملاحظات العملاء، مما يساعد في تصنيف المشاعر ونمذجة المواضيع والكشف عن الرسائل غير المرغوب فيها. حيث تحدد التجربة لكل نموذج عميل كمية التفاعلات، مما يؤدي إلى تحسين الرضا واستخدام الموارد. فمن خلال الاستفادة من الذكاء الاصطناعي والتعلّم الآلي، يوفر نظام التجربة السلسلة لدينا تفاعلات مُخصّصة عبر القنوات، مما يعزز الولاء والكفاءة التشغيلية مع الموازنة مع أهداف الاستدامة لدينا.

علوّة على ذلك، يقوم فريق إدارة قيمة العملاء (CVM) لدينا بتحليل سلوك العملاء لتخصيص الحملات لحلول التسويق والبيع المتقاطع. ومن خلال تبني الذكاء الاصطناعي لعمليات تقنية المعلومات، نعمل على تعزيز التحوّل الرقمي لدينا والاستفادة من الذكاء الاصطناعي والتعلّم الآلي للتنبؤ بمشكلات تقنية المعلومات وتشخيصها وتحسين الأداء وزيادة الكفاءة التشغيلية. ويضمن هذا النهج الحفاظ على القدرة التنافسية لمجموعة stc وتقديم خدمات فائقة والابتكار في قطاع الاتصالات.

بالإضافة إلى ذلك، حصلت مجموعة stc على جائزة Glotel لعام 2023 عن أتمتة الشبكات في حفل توزيع جوائز الاتصالات العالمية لعام 2023، حيث فازت بجائزة "مبادرة التشغيل الآلي لهذا العام" عن عمل الشركة في التشغيل الآلي القائم على النوايا بهدف تعزيز كفاءة الشبكة الأساسية وموثوقيتها.

دراسة حالة: الذكاء الاصطناعي وتحسين البنية التحتية للتعلّم العميق

في محاولة لتلبية طلب عميل واحد للحصول على قدرات استضافة متقدمة لوحدة معالجة الرسومات، قامت شركة Solutions by stc بدمج وحدات معالجة الرسومات المتطورة بسلسلة داخل مركز بيانات مقدم الخدمة. وأدت هذه الخطوة الاستراتيجية إلى إنشاء أول بنية تحتية سحابية للذكاء الاصطناعي والتعلّم العميق في المملكة العربية السعودية - تم تصميمها لتمكين المؤسسات من خلال تسريع عملية اعتماد الذكاء الاصطناعي بشكلٍ كبير - مما يمهّد الطريق لحلول مبتكرة وتحسين الكفاءات التشغيلية عبر مختلف القطاعات.

فمن خلال هذه المبادرة، نهدف إلى وضع المملكة العربية السعودية في طليعة أبحاث وتطبيقات الذكاء الاصطناعي، مما يعزز مستقبلًا أكثر قوة من الناحية التقنية.

جودة الشبكة واعتماد الأجهزة المحمولة

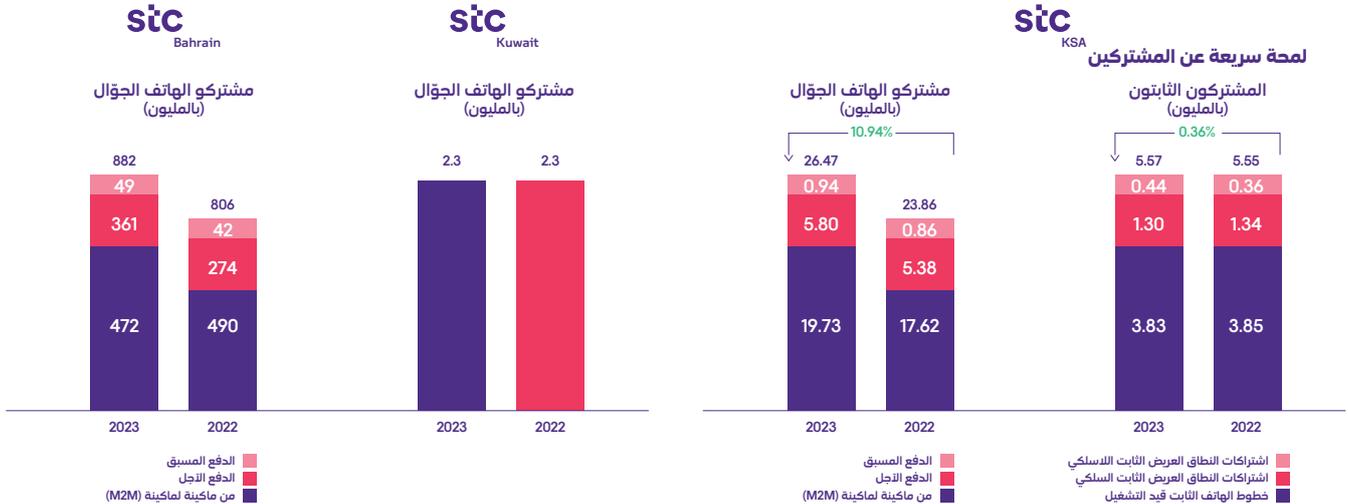
نهدف إلى الحصول على أفضل جودة شبكة متاحة والعمل على دفع استخدام الإنترنت عبر الأجهزة المحمولة داخل جميع المجتمعات التي تعمل فيها مجموعة stc.

ويُسهم تحسين الاتصال وجودة الشبكة في زيادة إمكانية الوصول إلى خدمات الاتصالات والخدمات الرقمية، بما في ذلك الهاتف الجوّال والنطاق العريض الثابت في المناطق الحضرية والريفية. ومع وصول المزيد من الأفراد والشركات إلى خدمات الاتصالات الموثوقة، تنمو قاعدة المشتركين التي ستعزز الشمولية من خلال ضمان مشاركة قاعدة أكبر من السكان في الاقتصاد الرقمي والمجتمع.

وندرك أن جودة الشبكة تؤثر بشكل مباشر على تجربة المستخدم لعملائنا، ولهذا السبب نحن ملتزمون بتوفير اتصال سلس وسرعات أعلى. طوال عام إعداد التقارير، حقق التزامنا بالتميز نتائج رائعة، كما يتضح من أعلى أداء لنا في المملكة العربية السعودية عبر أربع فئات في [تقرير تجربة شبكات الهاتف الجوّال في المملكة العربية السعودية \(2023\)](#). على وجه التحديد، سجلنا أعلى تجربة لسرعة تحميل وتنزيل الجيل الخامس.

stc الكويت			stc البحرين			stc السعودية			سرعة الشبكة
2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	
164	147	147	164.4	80.97	64.90	115.90	113.58	87.66	متوسط سرعة تنزيل النطاق العريض للهاتف المحمول (بالميجابايت/ثانية)
7	9	9	3.59	3.43	4.16	23.30	19.61	20.24	متوسط سرعة تحميل النطاق العريض للهاتف المحمول (بالميجابايت/ثانية)

stc الكويت			stc البحرين			stc السعودية			الحركة على الشبكة
2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	
1,549	1,441	1,406	446	324	273	24,386	20,364	17,810	الحركة على الشبكة (بيتابايت)



يشمل مشتركو النطاق العريض الثابت اللاسلكي مشتركي شبكات الجيل الرابع والجيل الخامس.
يشمل مشتركو أنظمة الدفع المسبق مكالمات الهواتف الجوّالة الصوتية والنطاق العريض القياسي للهواتف الجوّالة واشتراكات البيانات المُخفضة للنطاق العريض للهواتف الجوّالة.
يشمل مشتركو أنظمة الدفع الأجل مكالمات الهواتف الجوّالة الصوتية والنطاق العريض القياسي للهواتف الجوّالة واشتراكات البيانات المُخفضة للنطاق العريض للهواتف الجوّالة.

برنامج مركز بيانات البنية التحتية للعصر الجديد

كجزء من مبادراتنا لتطوير مرافق الجيل القادم، نحن ملتزمون ببناء مراكز بيانات جديدة في كل بلد من البلدان التي نعمل فيها. يتمثل هدفنا في أن تدمج هذه المرافق كفاءة الطاقة المحسنة والاستدامة طوال دورة حياة الهيكل الأساسي الجديد الحيوي للمهام.

وفي المملكة العربية السعودية، نحن بصدد بناء مراكز بيانات جديدة لخدمة المجتمع السعودي بأكمله بالخدمات الرقمية المحسنة. ستدمج مراكز البيانات الجديدة هذه ميزات الاستدامة في جميع جوانب الإنشاء والتطوير، بدءًا من التصميم والمشتريات وحتى المواد والإنشاء.

ففي عام 2023، حققنا تقدمًا كبيرًا في التزامنا بتطوير الجيل التالي من مراكز البيانات السحابية من خلال إكمال جميع مشاريع الإنشاء في المرحلة الثالثة. وشهد هذا العام المحوري الإطلاق التشغيلي لستة مراكز بيانات جديدة ومتطورة، مما أدى إلى تعزيز بنيتنا التحتية لتقديم الدعم الكامل لمعدات الجيل الرابع والجيل الخامس الداخلية الرئيسية عبر مواقع مختلفة. ومع التنفيذ الناجح لتقنيات كفاءة الطاقة، لاحظنا انخفاضات ملحوظة في تكاليف الطاقة وانبعثات ثاني أكسيد الكربون.

وتم استخدام مجموعة من التقنيات مثل كفاءة استخدام الطاقة (PUE) وفرص الحفاظ على الطاقة وكفاءة خادم البيانات وتحديد الحجم المناسب وتحسين محطة المبرد والإدارة الحرارية وإدارة تدفق الهواء والتحكم في الرطوبة وتحسين سلسلة الطاقة والإمدادات وتحسين الإضاءة والتوليد في الموقع والتي أدت دورًا أساسيًا في تحقيق هذه التخفيضات.

ومع ذلك، فإن خطط التوسع لدينا تتجاوز بكثير ما تم إنجازه بالفعل: بحلول عام 2025، نهدف إلى تعزيز قدرة مركز البيانات لدينا واكتساب المزيد من القدرات في المملكة العربية السعودية والبحرين. ويجري الآن تحقيق هذا الطموح بشكل جيد مع بدء تشغيل جميع المواقع التي كانت في السابق قيد الإنشاء، والتي مع اكتمالها تزداد القدرة الإجمالية لدينا إلى أكثر من 34.8 ميجاواط، بما يشمل كلاً من المشاريع الجديدة والموسعة. ويؤدي الانتهاء منها إلى وصول القدرة الإجمالية لدينا إلى أكثر من 71.17 ميجاواط في عام 2023 بما في ذلك مراكز البيانات المنشأة قبل مشروع مراكز البيانات للبنية التحتية للعصر الجديد (NEIDC).

كما تتضمن المرحلة الجديدة من توسعنا -المرحلة 4- إنشاء ثلاثة مراكز بيانات إضافية في الرياض وجدة والبحرين، ومن المقرر ترسية العقد على المقاول في يناير 2024 وأن يبدأ التنفيذ في الربع الأول من عام 2024. ومن المتوقع أن تضيف هذه المرحلة قدرة إجمالية لتكنولوجيا المعلومات تبلغ 20.4 ميجاواط، بقدرة أولية تبلغ 10.8 ميجاواط لحمل تكنولوجيا المعلومات في اليوم الأول.

وإثباتًا لالتزامنا بالكفاءة والاستدامة، حقق مركز بيانات رمال - أحد مشاريعنا في المرحلة الثالثة - 143 من حيث كفاءة استخدام الطاقة بحمولة كاملة خلال الاختبار والتشغيل الصيفي في أغسطس 2023. ويؤكد هذا الإنجاز على جهودنا المستمرة لتقليل استهلاك الطاقة والتأثير البيئي ووضع معايير جديدة لتشغيل مركز البيانات وتصميمه.

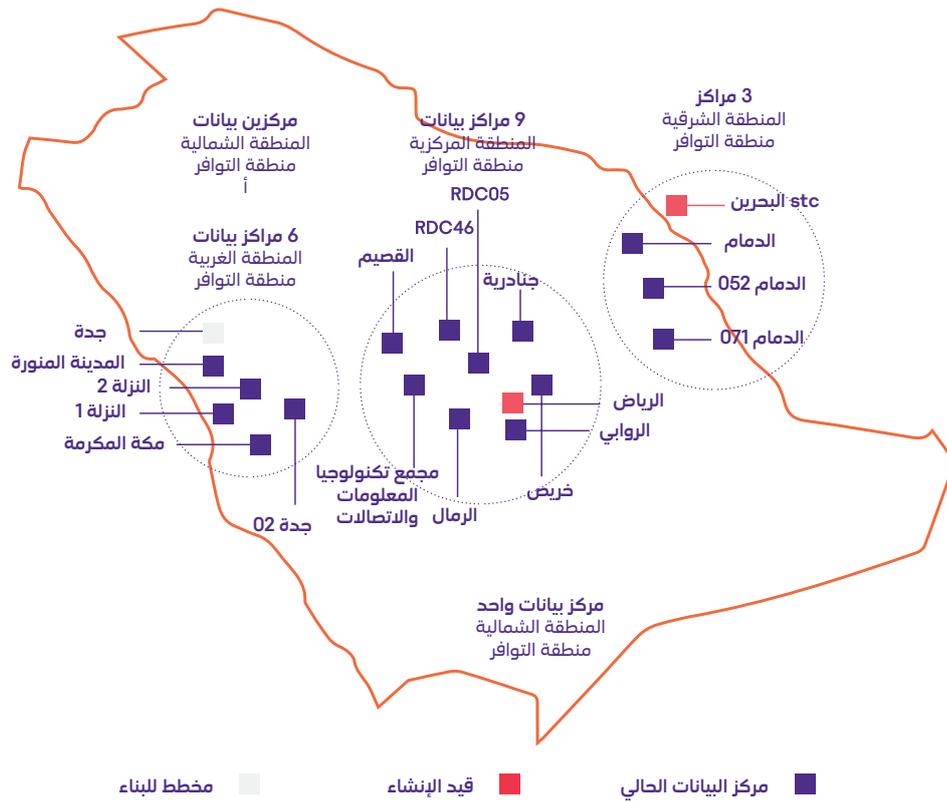
فبينما نمضي قدمًا، تتضمن استراتيجياتنا وخططنا اعتبارات شاملة لتقليل استهلاك الطاقة لمواقع المرحلة 4 وما بعدها، مما يعكس تفانيًا في التنمية المستدامة والتميز التشغيلي في المشهد الرقمي السريع التطور. يمكنك قراءة المزيد عن تحسين الطاقة لمراكز البيانات في الفصل البيئي.

مشروع مراكز بيانات البنية التحتية للعصر الجديد:

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة	المرحلة الرابعة
مراكز البيانات في الرياض وجدة والمدينة المنورة 2020 - 2018	مراكز بيانات القصيم ومكة المكرمة 2021-2019	الرياض (3 مواقع) والدمام (موقعان) وجدة 2022- مكتمل	في مقر الرياض وجدة والبحرين 2023- فصاعدا
إجمالي قدرة تقنية المعلومات بالميجاواط: 19.2	إجمالي قدرة تقنية المعلومات بالميجاواط: 9.6	إجمالي قدرة تقنية المعلومات بالميجاواط: 76.8	إجمالي قدرة تقنية المعلومات بالميجاواط: 204

بلغت القدرة الإجمالية لمراكز البيانات 125 ميجا واط* والقدرة النشطة 71.17 ميجا واط بنهاية عام 2023.

* بما في ذلك مراكز البيانات في مشاريع ما قبل مراكز البيانات للبنية التحتية للعصر الجديد "19 ميجا وات"



جهة تمكين رقمية للفعاليات الكبرى والمدن الذكية

نفخر بكوننا الشركة الرائدة في مجال التمكين الرقمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وقد استخدمنا هذا المكانة المتميزة لتطوير المدن الذكية وإدارة الفعاليات الضخمة، بما في ذلك موسم الحج وسباقات الفورمولا 1 والمدن الذكية والمؤتمرات وغير ذلك الكثير.

حيث يعيش أكثر من 56% من سكان العالم في المناطق الحضرية، ومن المتوقع أن يرتفع هذا الرقم - وتشهد منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والمملكة العربية السعودية توسعًا حضرًا سريعًا بشكل خاص. وحيث تقود مجموعة stc التحوّل نحو مدن ذكية ومستدامة كجزء من رؤية السعودية 2030 من خلال تعزيز البنية التحتية لشبكة الجيل الخامس وتسريع الطموحات الرقمية لتمكين العديد من التقنيات المستقبلية مثل إنترنت الأشياء وتحليلات البيانات والواقع الافتراضي والواقع المعزز والمنازل الذكية والمركبات ذاتية القيادة.

كما تعزز مجموعة stc كل عام تجربة الحج والعمرة من خلال أحدث التقنيات، مما يدعم التحوّل الرقمي للمملكة لتحقيق أهداف رؤية السعودية 2030. فمن خلال الابتكارات في إنترنت الأشياء والحوسبة السحابية والأمن السيبراني والجيل الخامس، تهدف مجموعة stc إلى تحسين الحياة المجتمعية وتعزيز كفاءة القطاعين الحكومي والخاص. ويُعد هذا التقدم الرقمي عاملًا محوريًا في إثراء رحلة الحج، حيث يقدم خدمات عالية الجودة وتجربة شاملة أفضل للزائرين.

في عام 2023، واستعدادًا لموسم الحج (1444 هـ)، عززنا شبكتنا بإضافة 108 موقع يدعم شبكة الجيل الخامس، ليصل العدد إلى 1,084 موقعًا في مدينة مكة المكرمة. كما خصصنا 248 موقعًا لشبكة الجيل الخامس المحمولة ووسعنا خدمات البث المتكاملة لدينا إلى أكثر من 300 موقع ونشرنا 1,964 نقطة وصول Wi-Fi عبر 177 موقعًا. علاوةً على ذلك، تم تأمين 70 مركبة متنقلة لدعم القدرات والتغطية وتخصيص 140 موقعًا لشبكة الاتصالات الحيوية (TETRA) التي تخدم القطاعات الحيوية في المملكة العربية السعودية. بالإضافة إلى ذلك، حولت مجموعة stc حركة المرور الدولية بالكامل إلى بروتوكول الإنترنت بقدرة 100% إلى بوابات دولية، مما يسمح في الوقت نفسه بإجراء 150,000 مكالمة فعلية.

وأخيرًا، كجزء من برنامج تجربة الحجاج في رؤية المملكة 2030، تركز مجموعة stc على تطوير حلول رقمية لرحلات الحجاج السلسة والمعززة. ويشمل ذلك الخدمات الطبية الرقمية مثل مراقبة المرضى عن بُعد وتقنية هولو-دكتور للتطبيب عن بُعد، بالإضافة إلى مراقبة البنية التحتية لضمان خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية رفيعة المستوى في مكة والمدينة. فمن خلال تعزيز البنية التحتية الرقمية وتوسيع نطاق تغطية الجيل الخامس في المواقع المقدسة، تضمن مجموعة stc أداءً موثوقًا للشبكة ودعم القطاعات الحيوية وتزويد الحجاج بتجربة رقمية مميزة وعالية الجودة.

دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال التقنيات الرقمية

مع استمرار المنظمات والشركات في رقمنة عملياتها، ندرك الحاجة إلى حلول وبنية تحتية فعالة وآمنة. وينطبق هذا بشكل خاص على المنشآت الصغيرة والمتوسطة، التي قد تجد من الصعوبة مواكبة تسارع الرقمنة الذي يحدث حاليًا.

وفي محاولة لدعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة العاملة في المناطق النائية وتعزيز اتصال أكثر شمولاً لجميع المنشآت الصغيرة والمتوسطة، عملنا مؤخرًا على تطوير خدمة من نقطة إلى نقطة لاستهداف مجموعات العملاء البعيدة عن الشبكة أو اتصالات الألياف، مما يساعدهم على الوصول إلى خدمات الاتصال والإنترنت عالية السرعة وهو أمر ضروري للنجاح في العالم الحديث. كما نقدم حوافز للعملاء الذين يستخدمون شبكات النحاس للانتقال إلى شبكات الألياف أو الخدمات اللاسلكية للاستفادة من سرعات الشبكة الأعلى وأن يكونوا جزءًا من تجربة العملاء المحسنة.

الابتكار والتحوّل الرقمي

الابتكار الرقمي والتحوّل الرقمي هما جوهر أعمال مجموعة stc وثقافتها. وتتجذر استراتيجيتنا لتنفيذ هذه المحركات الرقمية المهمة في إعداد الشركة للمستقبل، مما يمكّننا من أن نكون في وضع أفضل للنمو بينما نمضي قدمًا في عالم رقمي دائم التغير.

وتمثل القيم الأساسية الرئيسية لمجموعة stc، وهي القيم الثلاث (الحيوية - التفاني - الإقدام)، الأساس الذي بنيت عليه استراتيجية التحوّل الرقمي لدينا. فمع المضي قدمًا نحو تحقيق الهدف المتمثل في أن نكون المجموعة الرائدة بلا منازع في التمكين الرقمي داخل منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، طورنا العديد من المبادرات لتعزيز طرق عمل جديدة وتوضيح رحلة العملاء بشكل أفضل.

ونتطلع باستمرار إلى تطوير الأدوات والآليات والتحليلات المتقدمة وبرامج الذكاء الاصطناعي لتحفيز العمل الجماعي والابتكار. لقد أدى الاستثمار في هذه التطورات وسيستمر في قيادة حلول جديدة لإثراء حياة عملائنا وتجاربهم. كما نعمل على رقمنة رحلة تجربة العملاء من خلال توحيد جميع هذه العناصر الرئيسية وتقديم ثروة من الفرص للتخصيص والمشاركة.

فعلى مدار العام الماضي، حققنا تقدمًا كبيرًا في مواصلة مبادرات تجربة العملاء والتحوّل الرقمي مع الأهداف المستدامة، وتحقيق تقدم ملحوظ في إعادة تشكيل الواقع الرقمي عبر الركائز الثلاث للمؤسسات والاقتصاد والمجتمع.



وفي عام 2023، أجرينا أيضًا عملية إعادة هيكلة تشغيلية شاملة عبر الاقتصادات والمؤسسات والمجتمع لتوسيع التحول الرقمي ليشمل جميع مجالات مجموعة stc وخارجها. إن هذه الهيكلة المعادة لا تهدف إلى تحقيق أهداف الاستدامة الخاصة بنا فحسب بل إلى تجاوزها. وقد كانت النتائج عميقة، مما أدى إلى زيادة نمو الإيرادات وتحسين الكفاءة وخفض التكاليف التشغيلية وتحسين تجربة العملاء بشكل عام. علاوةً على ذلك، فإن دمج التكنولوجيا الرقمية في كل جانب من جوانب أعمالنا قد انبثق عنه تغييرات أساسية مما مكننا من تحديث العمليات القديمة وتسريع سير العمل وتعزيز التدابير الأمنية وزيادة الربحية في نهاية المطاف. ومع ذلك، فإن هذا النهج يتجاوز كفاءة التكلفة، فهو يميزنا استراتيجيًا من حيث مشاركة العملاء والابتكار، مما يعزز التزامنا بالاستدامة.

منظومتنا الرقمية

على مدى السنوات القليلة الماضية، أصبح التركيز على التحول الرقمي واقفًا ضروريًا لكي تظل مجموعة stc على إطلاع بأخر المستجدات. ومع ذلك، فإن هذه الظاهرة تمثل فرصة للتصنيف التنظيمي عند النظر إليها من خلال منظور الاستدامة، لأنها متجذرة بعمق في السياق المجتمعي. حيث تُعد العلاقة بين الاستدامة والتحول الرقمي تكاملية، إن لم تكن مترابطة تمامًا، مما يجعل من المهم مراعاة الاستدامة عند وضع استراتيجية لخرطة طريق الرقمنة الخاصة بمجموعة stc. ومع وضع ذلك في الاعتبار، فإننا ننتقل من الأنظمة القديمة إلى البيئات الرقمية المفتوحة (ODAs) في عام 2025. حيث تدعم البيئات الرقمية المفتوحة هذه المؤسسات المتعددة القابلة للتوسع، مما يتيح لنا إمكانية أن نصبح على رأس منظمي القطاع ومبتكري السوق. ولا يتماشى هذا التحول مع أهداف الاستدامة فحسب، بل يتوافق أيضًا ويعزز مكانة stc كشركة رائدة في قيادة الابتكار عبر الصناعات.



تطور مؤشر تجربة العميل لدى stc - مؤشر CEI+

 <p>ربط تجربة العميل والقيمة</p> <p>أول ارتباط على الإطلاق بين تجربة العميل والقيمة، حيث تظهر تجربة العميل الجيدة اختلافًا كبيرًا في معدل التباطؤ مقابل تجربة العميل السيئة</p>	 <p>مطورة إحصائيًا - رابط إلى محرك الأعمال</p> <p>سهولة تفسير مؤشر تجربة العميل (CEI+) بأوزان متغيرة بناءً على الأهمية النسبية مع محرك الأعمال</p>	 <p>النموذج المتمركز حول العميل - لكل عميل</p> <p>يقيس التجربة الحقيقية التي يتمتع بها كل مشترك مع مجموعة stc، عبر نقاط الاتصال وخطوات دورة الحياة</p>
---	--	--

يمكن استخدام درجة CCEX لدفع التحسينات المستهدفة لمعالجة الأسباب الجذرية للتدهور

<p>حسب نقطة الاتصال</p>  <p>مقابل 4 مפותر</p> <p>هل نغطي حقًا الأولوية للوحدات الفرعية عالية القيمة عبر نقاط الاتصال؟</p>	<p>حسب نقطة الاتصال</p>  <p>مقابل</p> <p>هل نغطي حقًا الأولوية للوحدات الفرعية عالية القيمة عبر نقاط الاتصال؟</p>	<p>حسب المنطقة الجغرافية</p>  <p>مقابل</p> <p>أين نقدم تجربة أفضل / أسوأ؟</p>	<p>حسب نقطة الاتصال</p>  <p>مقابل</p> <p>ما هو مستوى أداء نقاط الاتصال المختلفة؟ وتطورها بمرور الوقت؟</p>
---	---	--	---

يتم بناء استراتيجية التحول الرقمي الخاصة بنا بشكل جماعي من خلال استراتيجيتنا "تجراً 2.0" وتنشيط نموذج تشغيل المجموعة و خارطة طريق أعمالنا وأفضل الممارسات والمعايير في القطاع.

مؤشر التحول الرقمي (DTI):

تعد مجموعة stc واحدة من الشركات الرائدة في منطقة الخليج بأكملها فيما يتعلق بتبني وقياس تمكين التحول الرقمي وتجربة العملاء بشكل عام. لقد أعدنا تقريرًا شاملًا لمؤشر التحول الرقمي (DTI) لتعزيز وجهات نظر العميل ووجهات نظر الأعمال على حدٍ سواء، مما يضمن المواءمة مع أفضل ممارسات نموذج النضج الرقمي والتطبيق المناسب عبر وحدات الأعمال والوحدات الوظيفية والمجموعات في مجموعة stc.

ومن ثم يقيس مؤشر الاختبار المدرج تنفيذ تدابير التحول الرقمي واستخدامها وتأثيرها عبر مجموعة stc ويدفع التحسين من خلال بناء إطار قياس شامل يستند إلى مؤشرات الأداء الرئيسية من أفضل الممارسات في القطاع. وكشهادة على فعالية هذه الأنشطة، تم تكريم مجموعة stc بالعديد من الجوائز طوال عام 2023، تقديرًا لأدائها المتميز والقيادي في مجال تجربة العملاء والرقمنة.

stc - جوائز تجربة العميل لعام 2023



الجوائز والشهادات التقديرية في مجال التحول الرقمي

صلت شركة stc Solutions على 5 جوائز عالمية تقديرًا لمشاريع التحول الرقمي في عدة قطاعات في المملكة. وقد أشاد معهد إدارة المشاريع (PMI) بشركة stc Solutions لبناء أحد أكبر مراكز البيانات في المنطقة، كما حصلت على جائزة أخرى من الرابطة الدولية لإدارة المشاريع (IPMA).

كما منحت IPMA جائزتين أخريين لمشاريع مجموعة stc تتضمن الفوترة الإلكترونية الوطنية، الأولى من نوعها في المملكة العربية السعودية، وبناء تجربة رقمية متكاملة، بالإضافة إلى جائزة Gilotel لبناء مدينة طبية رقمية وذكية بالكامل.



الفائز: الجائزة البلاطينية لمشغلي الألعاب
هيئة الاتصالات والفضاء
2023 - (CST)



أفضل محفز جديد متميز:
تجربة سيارة متصلة مثالية
تعزز نمط الحياة الرقمي



القائد: معظم فئات تجارب الأجهزة الجوّالة في المملكة العربية السعودية
OpenSignal - 2023



المحفز المتميز: استخدام أصول TMF:
شركة تكنولوجيا تتخذ القرارات الذكية للنمو المستدام

دراسة حالة: تعزيز تجربة العملاء والتحول الرقمي لتحقيق النجاح المستدام

نحن نستخدم بشكل استراتيجي الطول القائمة على الذكاء الاصطناعي، لقيادة عصر جديد من التركيز على العملاء، حيث تصبح التكنولوجيا حليقًا في صياغة الممارسات المستدامة وتعزيز الآثار الاجتماعية الإيجابية.

فمن خلال الاستفادة من أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي، ننفذ "نموذج تحليل المشاعر" الذي يستخدم لمعرفة تصورات العميل والحصول على تعقيباته. يمكن لهذا النموذج إدراك التوجهات المعبر عنها في المدخلات النصية، ويصنفها على أنها إيجابية أو سلبية أو محايدة. وبعيدًا عن تصنيف المشاعر، يتفوق النظام في التطبيقات متعددة الأوجه مثل نمذجة الموضوعات واكتشاف الرسائل غير المرغوب فيها والتصورات المميزة للمؤثرين. لا تساهم هذه المبادرة في تحسين منتجاتنا وخدماتنا فحسب، بل تتماشى أيضًا مع أهدافنا البيئية والاجتماعية وأهداف الحوكمة من خلال تعزيز التواصل المفتوح والشفافية مع قاعدة عملائنا.

إضافة إلى ذلك، ننفذ نموذج ذكاء اصطناعي نطلق عليه "التجربة لكل عميل" لتقييم تفاعلات العملاء عبر مختلف نقاط الاتصال ومراحل دورة الحياة، مع تعيين درجة شاملة لتجربة العملاء بناءً على إجمالي هذه المشاركات. ومن خلال تقييم التجارب في كل خطوة ونقطة اتصال في دورة الحياة، لا نُحسّن رضا العملاء فحسب، بل نساهم أيضًا في تقليل استهلاك الموارد غير الضرورية، وقياس تجربة العملاء بشكل عام وتحسينها، وتعزيز ولاء العملاء ورضاهم على المدى الطويل.

علاوة على ذلك، نعمل على دمج التجربة السلسلة المدعومة بالذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي ونماذج الذكاء الاصطناعي التوليدي من أجل إحداث تغيير جذري إيجابي في تفاعلات العملاء من خلال رؤية موحدة عبر قنوات ونقاط الاتصال المتعددة. ولا شك أن نظام التجربة القائم على الذكاء الاصطناعي والبيانات يساعد في تحديد واستهداف شرائح معينة من العملاء، وتقليل الاستخدام غير الضروري للموارد وتقديم رؤى في الوقت الفعلي، مما يمكننا من تحسين العمليات واتخاذ قرارات واعدة.

رقمنة نقاط الاتصال وخدمات المبيعات

نسعى باستمرار إلى إعادة ابتكار تجارب العملاء ورقمنتها. في شركة stc السعودية، قمنا بتحديد قنوات الاتصال الرقمية وإنشاء لجنة من ممثلي مجموعة stc لتحليل البيانات، مع الأخذ بعين الاعتبار الاستراتيجية الرقمية التجارية لمجموعة stc على إنشاء خدمات وتجارب جديدة تمكن العملاء من تلبية احتياجاتهم ورقمنة جميع العمليات ومعالجة المشكلات الحالية بشكلٍ جذري.

من خلال تطبيق mystc الحائز على جوائز، قمنا برقمنة خدمات العملاء لدينا، مما يتيح للمستهلكين المضي قدماً بسهولة وراحة أكبر. من خلال التطبيق، يمكن للعملاء تنفيذ العديد من الأنشطة والوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والميزات، بما في ذلك مساحة لعرض الفواتير ودفعها، وطلب بطاقات SIM، وإعادة شحن الأرصدة أو تحويلها، والتحكم في جميع الأرقام المسجلة تحت معرف عميل معين، والوصول إلى إحصائيات محددة لبيانات المكالمات واستخدامها. ففي عام 2023، سجلنا أكثر من 12,103,529 مستخدماً نشطاً لتطبيق mystc.

stc السعودية			تطبيق mystc
2023	2022	2021	
12,103,529	10,026,542	9,460,371	عدد المستخدمين النشطين
7,429,535	7,413,168	6,686,154	العملاء المميزون الذين تم خدمتهم
26,742,269	24,595,211	23,638,622	إجمالي الاشتراكات

بالإضافة إلى ذلك، نسعى باستمرار إلى تقديم خدمة عملاء أفضل ومتسقة وشفافة عبر نقاط الاتصال الرقمية وخدمات المبيعات وإزالة أي عوائق من أي تفاعل لتحسين إمكانية الوصول وتلبية توقعات عملائنا.

stc الكويت			stc البحرين			stc السعودية			معاملات المبيعات
2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	
32%	28%	-	16%	14%	13%	55%	52%	52%	معاملات المبيعات من خلال تطبيق mystc
68%	72%	-	48%	46%	52%	14%*	16%	18%	معاملات المبيعات الأخرى (ماكينة الخدمة الذاتية + الرسائل النصية القصيرة + المنفذ) بدون تطبيق mystc

* بالنسبة لشركة stc السعودية، تم إجراء نسبة 40% المتبقية من المعاملات من خلال قنوات أخرى مثل 900 IVR و Mobile Shops ونحوها.
** بيانات 2021 غير متاحة لشركة stc الكويت.

ومن خلال دعم العملاء الرقمي ذاتي الخدمة، نقدم طويلاً مريحة لدعم عملائنا بسرعة وبدون عناء ودون انتظار أي تدخل بشري. ففي عام 2023، تم تقديم 96% من دعم العملاء من خلال قنوات دعم الخدمة الذاتية الرقمية.



stc الكويت			stc البحرين			stc السعودية			قنوات الدعم الرقمي
2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	
57%	60%	-	38%	37%	31%	96%	96%	96%	الدعم بمساعدة الخدمة الذاتية الرقمية
43%	40%	-	62%	63%	69%	4%	4%	4%	الدعم من خلال التفاعل البشري

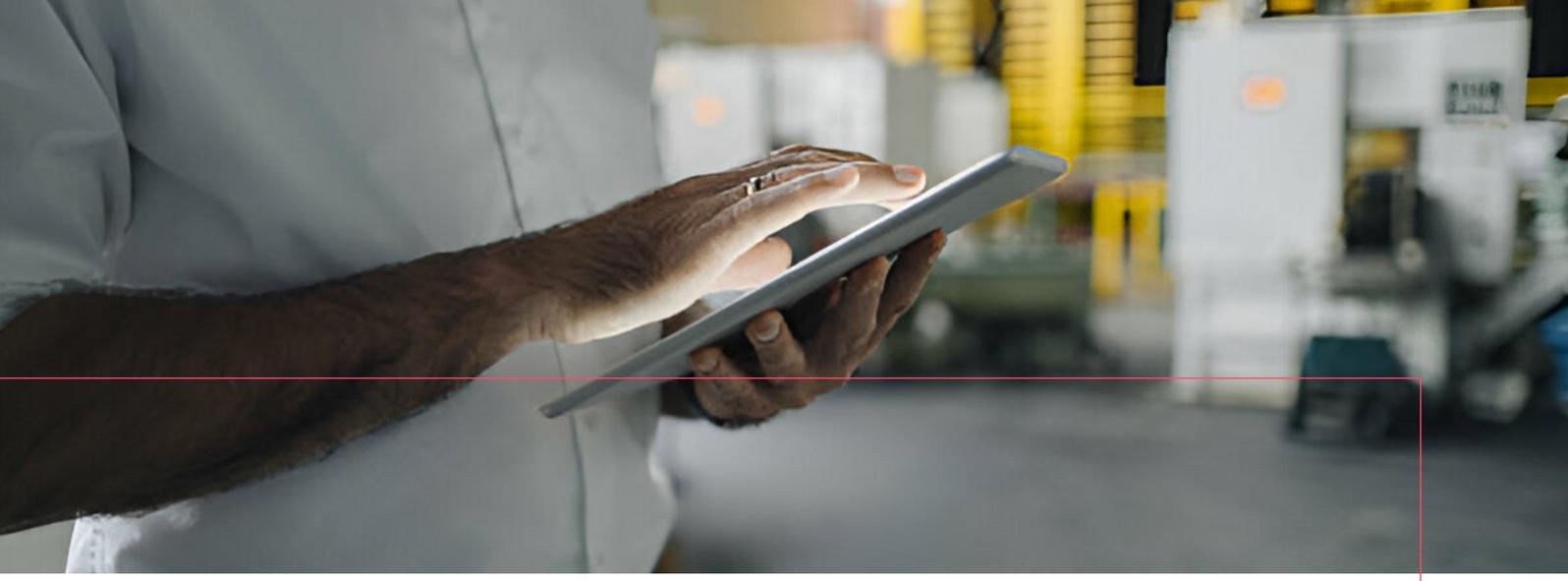
* بدأ تتبع هذا المؤشر في الكويت في عام 2022

دراسة حالة: تعزيز المشاركة الرقمية من خلال تطبيق mystc

تُعد حملات mystc التي أُطلقت في عام 2023 بمنزلة شهادة على التزام مجموعة stc بتعزيز المشاركة الرقمية وقدرات الخدمة الذاتية. فقد ركزت الحملة على ترحيل مستخدمي تطبيق mystc غير النشطين إلى القنوات الرقمية. وشملت الجهود استهداف المستخدمين الذين لم يستخدموا تطبيق mystc لأكثر من 70 يومًا مع الإشعارات المنبثقة والرسائل القصيرة المُخصّصة، بالإضافة إلى حملة ترحيل رقمية للمستخدمين غير النشطين لأكثر من 90 يومًا.

وأدت هذه الاستراتيجيات إلى التواصل مع أكثر من 6.5 مليون عميل في عام 2023، مما أدى إلى نسبة استيعاب تبلغ 8% وزيادة بنسبة 20% في مستخدمي تطبيق mystc النشطين عن العام السابق، لتصل إلى أكثر من 12 مليون. يمثل إدخال العمليات التي تستهدف النظام من أجل التوسع في النطاق وكذلك تحسين كفاءة الاستيعاب بمثابة تقدم كبير في استراتيجية stc الرقمية لمجموعة stc.

تؤكد دراسة هذه الحالة على نهج مجموعة stc التي تركز على العملاء، حيث تستفيد من التكنولوجيا الرقمية ليس فقط لتعزيز تجربة العملاء ومشاركتهم ولكن أيضًا للحفاظ على ممارسات التسويق الألاقية والمسؤولة.



الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء (AI + IoT)

بفضل الشبكة الواسعة من المشتركين في خدمات الهاتف المحمول، فإننا نستفيد من قوة الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات للتنقل في واقع أعمالنا المتطور باستمرار والتفاعل مع العملاء بشكلٍ موثوق. وهذا يعني تسليم رسائل تسويقية مع الحد من البريد العشوائي، مما يضمن أن تكون تفاعلاتنا ذات صلة وقيمة.

علاوةً على ذلك، يتغلغل الذكاء الاصطناعي في كل جانب من جوانب مؤسستنا، مما يؤدي إلى نمو الإيرادات وخفض التكاليف وتحسين عمليات صنع القرار. فمن خلال الاستفادة من الذكاء الاصطناعي، نسعى جاهدين إلى تحسين الكفاءة وبناء تجارب ثرية لفرقنا الداخلية و الأطراف الخارجية ذات المصلحة على حدٍ سواء.

علاوةً على ذلك، فإننا نستكشف التداخل بين الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة الأخرى لدعم مبادرات العمل المناخي داخل مجموعة stc وخارجها. وبدءًا من تطوير التطبيقات الموفرة للطاقة وصولاً إلى قيادة مشاريع التأثير الاجتماعي التي تعزز فوائد المناخ، يلعب الذكاء الاصطناعي دورًا محوريًا في التزامنا بالاستدامة ومسؤولية الشركات. ففي المملكة العربية السعودية، يندرج جزء كبير من السكان ضمن الطبقة البسيطة، مما يشكل تحديات أمام الكيانات المالية مثل مكاتب الائتمان لتقييم وضعها المالي بدقة. وغالبًا ما تعيق هذه القيود الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية.

ولمعالجة هذه المشكلة، نستفيد من قوة الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة لتطوير نظام تسجيل ائتماني بديل. فهدفنا هو تعزيز الشمول المالي وضمان حصول جميع الأفراد، بغض النظر عن ملفاتهم الشخصية، على منتجات مالية ميسورة التكلفة ويمكن الوصول إليها. ومن خلال توسيع نطاق الوصول إلى الائتمان، فإننا لا نسد التفاوتات الاقتصادية والاجتماعية فحسب، بل نحفز النمو الاقتصادي أيضًا.

ففي مجموعة stc، نتولى قيادة ثورة المدينة الذكية. ومن خلال تقنياتنا وطولنا المبتكرة، نحول المدن إلى مجتمعات مستدامة وشاملة وفعالة حيث يمكن للناس الازدهار. ويؤكد التزامنا بالتحول المتطورة الرائدة على تفانينا في خلق مستقبل يحظى فيه الجميع بفرصة للازدهار.

يعد stc Square، الذي طورته شركة AQALAT، الذراع العقاري لمجموعة stc، مشروعًا ضخمًا متعدد الاستخدامات تم تصميمه كمجتمع مستدام حاصل على شهادة LEED V4. فهو يدمج التقنيات المبتكرة لتحسين إدارة المدن وإمداد المياه والمركبات الذكية ومواقف السيارات وأنظمة الأمن والنقل الحضري وإدارة النفايات. فمن خلال استخدام إنترنت الأشياء وتحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي، يهدف المشروع إلى تعزيز الإمكانيات الاجتماعية والاقتصادية وجودة الحياة اليومية. تقدم شركة iot Squared، التابعة لمجموعة stc، منصات إنترنت الأشياء لإدارة النفايات ومواقف السيارات الذكية وإدارة الكوارث، إلى جانب منصات الذكاء الاصطناعي لتحسين الطاقة. ومن ثم تُسهّل شركة Solutions by stc توزيع خدمات تقنية المعلومات والاتصالات للمدن الذكية، مع التركيز على منصات التنقل المتكاملة وتكنولوجيا التوأّم الرقمي.

بالإضافة إلى ذلك، قدمت شركة stc السعودية تطبيقات NTN-IoT لتتبع نظام تحديد المواقع العالمي ومراقبة الضغط، مع الاستفادة من تقنية Omnispace للاتصال الموثوق. وتعمل شركة stc الكويت حاليًا على تعزيز الابتكار من خلال استراتيجية LEAD واستكشاف المدفوعات الرقمية والتأمين والمنازل الذكية في قطاعات المستهلكين وإنترنت الأشياء والسحابة والأمن السيبراني للمؤسسات. وفي البحرين، تدعم التحليلات والبيانات الضخمة عمليات فريق المبيعات في البحرين ورؤى السوق. علاوةً على ذلك، تتولى شركة TAWAL تنفيذ حلول إنترنت الأشياء المبتكرة مثل Smart Pole ونظام الإنذار المبكر لتعزيز تدابير السلامة عبر شبكة الأبراج بأكملها.

المنتجات والخدمات المبتكرة والرقمية

نحن رواد رقميون في منطقة الخليج الكبرى. فقد أدت جهودنا في مجالات الابتكار والتحول الرقمي إلى الارتقاء بمجموعة stc لتصبح مجموعة هادفة وذات مغزى حقيقي. حيث نقدم مجموعة متنوعة من الخدمات المبتكرة في مجالات الاتصالات وتقنية المعلومات (IT) والتخزين السحابي والإدارة الرقمية لكل شيء تقريبًا، بدءًا من وسائل الإعلام وصولًا إلى الأمن السيبراني والحلول الرقمية المتقدمة الأخرى.

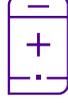


منتجات وخدمات الصحة الإلكترونية

تلعب الحلول الصحية الرقمية وخدمات الصحة الإلكترونية دورًا حاسمًا في تعزيز الاستدامة داخل الرعاية الصحية وتعزيز الأولويات والأهداف العالمية والوطنية في الوقت نفسه من خلال تقديمها. وتوفر هذه التقنيات فرصًا تحويلية لتعزيز الرعاية الصحية وتحسين استخدام الموارد وتحسين نتائج المرضى، بينما تساعد في الوقت نفسه في تقليل الآثار البيئية السلبية. ومع وضع ذلك في الاعتبار، لدينا التزام محدد بإثراء حياة عملائنا ومجتمعاتنا، مع مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات التي تلبى احتياجات الرعاية الصحية المختلفة.

كما تقدم خدمة "هولو-دكتور" استشارات طبية عن بُعد من خلال ربط المرضى بالأطباء في مستشفى "صحة" عبر الإنترنت. وتستخدم هذه الخدمة الانتقال من مكان لآخر عبر تقنية "الهولوجرام"، مما يجعل التواصل بين المريض والطبيب أكثر شبهاً بالتفاعل الشخصي حيث يتم عرض صورة ثلاثية الأبعاد للطبيب على الشاشة، مما يعطي انطباعًا واقعيًا للمريض.

كما يعالج حل العيادة عبر الإنترنت للتطبيق عن بُعد نقاط الضعف في تجربة المريض، مما يتيح خدمات رعاية صحية أفضل مع توفير التكاليف بشكل كبير. ومن خلال ذلك، يمكن للأطباء تقديم الرعاية السريرية في أي وقت وفي أي مكان باستخدام حل الرعاية الصحية عن بُعد الشامل من مجموعة stc، والذي يستخدم جهازًا لويًا طبيًا متكاملًا آمنًا إلكترونيًا وخدمات سحابية للطب عن بُعد متوافقة مع قانون نقل التأمين الصحي والمسائلة لتوفير بيانات تشخيصية فورية للأطباء أثناء الفحص عن بُعد. ويتيح هذا القدر نفسه من الخصوصية والجودة التي يوفرها الفحص في العيادة، حتى مع المرضى الأكثر عرضة للخطر.



الحل الذكي

التغيير الشامل الفوري مع الطول الطبية التي تسجل الرعاية الصحية الدقيقة، وتحلل التشخيص، وتقدم الفحوصات الذاتية، وتقدم استشارات عن بُعد مع الأطباء



سيارات الإسعاف المتصلة بشبكة الجيل الخامس

الكشف عن مستقبل الرعاية الصحية بسيارات إسعاف ذكية مجهزة بكاميرات وعبادة افتراضية متصلة من خلال شبكات الجيل الخامس لشركة stc



هولو-دكتور

دفع وتعزيز الرعاية الصحية بشكل أكبر من خلال التفاعل الدقيق والمفعم بالحيوية مع المرضى من خلال مربع يعرض صورًا ثلاثية الأبعاد



الموجات فوق الصوتية عن بُعد

خدمات طبية مبتكرة من خلال إعداد التقارير والتشخيص بالموجات فوق الصوتية عن بعد من أجل رحلة مريحة



تحفيز المستشفى

تقديم بُعد رقمي جديد ذكي، حيث يكون القطاع الطبي مدفوعًا بتحفيز المستشفى الذكي الخاص بنا مع شاشات تفاعلية لزيادة تفاعل المرضى



RPM

إعادة ابتكار الطول التكنولوجية الذكية من خلال خدمة RPM التي تسد الفجوات في الوقت والمسافة والتواصل لرعاية المرضى عن بُعد. كمرضى، يمكنك الآن تسجيل علامتك الحيوية بسهولة باستخدام الأجهزة الطبية اللاسلكية



التقرير الصحي

تقديم تكنولوجيا الجيل التالي مع "Motee"؛ روبوت يخزن البيانات الصحية للمرضى، ويسجل العلامات الحيوية، وينقل المعلومات إلى أنظمة طبية أخرى

دراسة حالة: شركة stc - Specialized by - خدمة طارئ

في قطاع الرعاية الصحية، بدأ تحول رقمي كبير من خلال تقديم خدمة "طارئ"، لتحل محل تنبيهات أجهزة النداء القديمة في المستشفيات.

تقدم "طارئ"، وهي خدمة تنبيه متقدمة، اتصالاً سريعاً وفعالاً عبر مختلف المنصات، بما في ذلك التطبيقات والرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني ومكالمات الروبوت والدردشة المباشرة، وتعمل على شبكات المحمول وشبكة WiFi على حد سواء. تتضمن خدمة "طارئ"، المتوافقة مع متصفحات iOS وAndroid والكمبيوتر الشخصي، إدارة آمنة وفعالة للأحداث غير المتوقعة والعمليات اليومية ويساعد في عمليات صنع القرار.

فقد أثبت تنفيذ خدمة "طارئ" في جازان للرعاية الصحية نجاحه، مما أدى إلى تقليل أوقات الاستجابة إلى أقل من خمسين دقيقة للحالات الحرجة، وبالتالي تعزيز جاهزية الفرق الطبية وكفاءتها. فقد اكتسبت الخدمة قاعدة كبيرة من المستخدمين على مدار العام الماضي مع أكثر من 10,000 اشتراك في عام 2023، مما يدل على فعاليتها وقيمتها المضافة إلى قطاع الصحة. وتمثل دراسة الحالة هذه قفزة نحو حلول رعاية صحية أكثر رقمنة واستجابة.

إعادة تدوير الهواتف القديمة إلى أجهزة سمعية ميسورة التكلفة

تحتل مجموعة stc طليعة الشركات التي تعمل على تعزيز حياة الناس من خلال التكنولوجيا والابتكار. فمع وضع هذا الأمر في الاعتبار - واستجابةً لتحديين ملحين بشكلٍ خاص: انتشار فقدان السمع وتراكم النفايات الإلكترونية- بدأت مجموعة stc مشروع تجارة الأجهزة السمعية في عام 2023. فقد سعى هذا المشروع المبتكر إلى إعادة تصميم الهواتف القديمة إلى مخصصات سمع ميسورة التكلفة، لتلبية الاحتياجات المجتمعية مع تعزيز الاستدامة البيئية.

كما حوّلت مجموعة stc الهواتف القديمة بدقة إلى مكبرات صوت أنيقة وعملية، مع تصميمها لتشبه الملحقات العصرية بدلاً من المساعدات الطبية التقليدية. فقد تم تزويد هذه الأجهزة بميزات مثل خيارات الألوان المتعددة وعمر البطارية الذي يبلغ 5 ساعات وإمكانات الشحن السريع وخرج الصوت العالي، مما يضمن جودة الوظائف ورضا المستخدم على حدٍ سواء. كما حقق مشروع Hearing Trade خطوات كبيرة في تعزيز إمكانية الوصول إلى مكبرات الصوت للأفراد المحتاجين، خاصةً في المملكة العربية السعودية حيث يعاني واحد من كل أربعة أشخاص من فقدان السمع. علاوةً على ذلك، من خلال إعادة استخدام الهواتف القديمة، ساهمت مجموعة stc في تقليل النفايات الإلكترونية، بما يتماشى مع مبادئ الاستدامة البيئية القيمة للشركة.

ومن خلال مشروع Hearing Trade، أكدت stc على التزامها الثابت بالمسؤولية الاجتماعية والإشراف البيئي. فمن خلال الاستفادة من التكنولوجيا والابتكار، لم تُحسّن مجموعة stc حياة الأفراد الذين يعانون من إعاقات سمعية فحسب، بل أحرزت أيضًا تقدمًا كبيرًا نحو خلق مستقبل أكثر استدامة.



منصة الرياضات والألعاب الإلكترونية

لقد كان هناك نمو كبير في قطاع الرياضة والألعاب الإلكترونية (الرياضات الإلكترونية أو الألعاب الإلكترونية) في السنوات الأخيرة، مما جعله اقتصادًا تقنيًا مستقلًا في حد ذاته. ومن ثم تسعى مجموعة stc إلى توسيع نطاق خدماتها عبر العديد من المسارات الجديدة وغير التقليدية لاستيعاب طلبات العملاء واحتياجاتهم المتزايدة. كما تتيح منصة stcplay، وهي منصة الألعاب والرياضات الإلكترونية لدينا، للاعبين العاديين والمحترفين إمكانية الوصول إلى البطولات عبر الإنترنت والمحتوى وبائعي الألعاب في منصة واحدة.

تُعد هذه المنصة المبتكرة شركة ناشئة مُحْتَضَنَة ضمن مجموعة stc وتهدف إلى الوصول إلى النمو المحتمل غير العضوي في ألعاب المنصات الرقمية. وتُعد منصة stcplay المنصة الرائدة بالفعل للاعبين في المملكة العربية السعودية، حيث تجمع جميع أنواع اللاعبين ومنشئي المحتوى والمؤثرين معًا. فهي توفر لمقدمي خدمات منظومة الألعاب الفرصة للتواصل مع قاعدة لاعبين متفاعلين في ظل تجربة مستخدم رقمية شاملة واحدة.

وفي عام 2023، سجلت منصة stc Play أكثر من 3 ملايين مستخدم مُسجَّل، وهو ما يمثل زيادة كبيرة عن قاعدة المستخدمين المسجلين التي تزيد قليلًا على 1.2 مليون مستخدم في عام 2022.



خدمات التعليم الإلكتروني

نهدف في مجموعة stc إلى تمكين الطلاب من خلال تمكينهم من الوصول إلى المنصات والمحتوى التعليمي بسهولة من خلال التقنيات المبتكرة المتقدمة.

حيث تعمل شركة Solutions by stc مع وزارة التعليم السعودية لتعزيز التحول الرقمي في جميع أنحاء قطاع التعليم، مما يضمن استمرار حصول الطلاب في المملكة العربية السعودية على تعليم عالمي المستوى وتجربة فصول دراسية غامرة. ونزود حاليًا أكثر من 7,000 مدرسة بخدمات التوجيه المدارة، وقد دمجتنا جميع هذه المرافق التعليمية في منصة رقمية واحدة.

منصة الترفيه

من خلال شركة Intigral by stc، نقدم ترفيهًا عالمي المستوى، مع أفضل محتوى في فئته، بما في ذلك خدمات التلفزيون المتميزة وتجربة استهلاكية لا تُنسى. ومن خلال الاستفادة من قدراتنا التكنولوجية، تضمن stc tv - منصة البث الترفيهي الخاصة بنا - تجربة مشاهدة متواصلة متوفرة على جميع الأجهزة.

وتوفر هذه المنصة المبتكرة إمكانية الوصول إلى المنتجات والخدمات الرقمية وفواتير النواقل المباشرة لمختلف البطاقات والقوائم من المتاجر الأخرى، مما يتيح للعملاء إدارة خطتهم في الوقت الفعلي. في عام 2023، سجلت stc tv بالمجموع 3.6 مليون مشترك معتمد.



الخدمات المنزلية الذكية

ضممت التقنيات المنزلية الذكية لتوفير المزيد من الراحة، وبمكناها أداء المهام اليومية عن بُعد مثل ضبط مستويات الحرارة والاطمئنان على أحبائك ومراقبة استخدام المرافق وغير ذلك الكثير. ونعتقد أنه من المهم تحديد ما يمكن أن يساعد العميل على أفضل وجه قبل تقديم التكنولوجيا الذكية الفوصى بها، ولهذا السبب نقدم استشارات متخصصة في الموقع لعملائنا لمساعدتهم على تقييم احتياجاتهم المحتملة من الخدمات.

ومن ثم تغطي مجموعة منتجاتنا مجموعة كبيرة من حالات الاستخدام بما في ذلك الحماية الذكية والإضاءة الذكية وإدارة الطاقة وأتمتة المنازل. ففي عام 2023، واصلنا تطوير الإضافات الإبداعية وتجميعها مع باقات الألياف لتعزيز تجربة العملاء، بما في ذلك أجهزة موسعة لشبكة Wi-Fi وإضافات منزلية ذكية تعزز أمن العملاء والتحكم في المنزل من خلال أجهزة إنترنت الأشياء مثل كاميرات المراقبة المنزلية وأجهزة إنذار الأبواب ووحدات التحكم مع خيارات ميسورة التكلفة.

التوقيع الرقمي للوثائق الرقمية

يعد توفير حلول فعالة وآمنة للعملاء أهم ميزة من مزايا الرقمنة. وعبر هذه الميزة طورنا خدمة التوقيع الرقمي، والتي تمكن المؤسسات من إدارة سير عمل المستندات من خلال توقيع رقمي آمن. هذه الخدمة مرخصة من قبل هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية ومعتمدة من المركز الوطني للتصديق الرقمي (NCDC) لضمان خصوصية وصحة البيانات والموافقات.

لقد حسنت خدمة التوقيع الرقمي "صاين" بشكل كبير من التعاملات التجارية للعديد من العملاء، حيث تم الاستفادة بها في مجالات مثل البيع بالتجزئة والخدمات المصرفية والمشتريات والموارد البشرية. وتوفر هذه التكنولوجيا ميزة تنافسية من خلال تمكين الرقمنة الآمنة للعمليات لكل من القطاعين الحكومي والخاص من خلال التوقيعات الرقمية المشفرة، والتي تقدم فوائد كبيرة لأن التوقيعات الرقمية ملزمة قانوناً، وتضمن الأصالة والنزاهة، وتمنع التنصل. وباعتبارها مقدماً مرخصاً للبنية الأساسية للتشفير العام (PKI) وخدمات الثقة الرقمية (DTS) ومعتمداً من الجهات الحكومية المحلية للحصول على الشهادات الرقمية، تساعد خدمة "صاين" في تبسيط العمليات مع الحفاظ على الأمن

في قطاعي التجزئة والخدمات المصرفية، سهلت خدمة "صاين" أكثر من 142,000 معاملة، مما أدى إلى خفض وقت المعالجة بنسبة 90% وتوفير حوالي 500,000 يورو في التكاليف. وقد أدى ذلك إلى تحسين التجارب بشكل كبير للعملاء والبائعين والموظفين على حد سواء. وبالنسبة للمشتريات والموارد البشرية، سهلت خدمة "صاين" أكثر من 64,000 معاملة، مما أدى إلى الحفاظ على أكثر من 640,000 قطعة من الورق وتوفير أكثر من 240,000 يورو من التكاليف. وقد أدت هذه التطورات إلى تحسين إدارة الموردين وزيادة رضا الموظفين. وتوضح دراسة الحالة هذه كيف يمكن للتحوّل الرقمي تحقيق نتائج استدامة إيجابية إلى جانب الكفاءات التشغيلية.

ريادة مجال التكنولوجيا المالية بالمملكة العربية السعودية

بينما نواصل تنفيذ مبادراتنا تجرأ 2.0 بنجاح، عملنا على تعزيز مكانتنا كجهة تمكين للحياة الرقمية.

في عام 2023، بدأت شركة stc pay التحوّل من كونها واحدة من أوائل المحافظ الإلكترونية الناشئة من المملكة العربية السعودية لتصبح STC Bank، وهو أحد أوائل البنوك الرقمية في المملكة، وتم ترخيص stc Bank من البنك المركزي السعودي (SAMA) لمزاولة الأنشطة المصرفية الرقمية. وفي منتصف عام 2023، طرح إصدار بيتا من STC Bank كمرحلة اختبار لشريحة مختارة ومتنامية من العملاء، على الرغم من أن جميع حسابات محفظة stc pay ستتطور في النهاية لتصبح حسابًا مصرفيًا رقميًا. ونمت قاعدة المستخدمين النشطين في STC Bank بنسبة 23.2% في عام 2023.

تعزيز الاقتصاد الرقمي من خلال inspireU

يُعد InspireU واحدًا من أفضل برامج حاضنات الشركات الناشئة لدينا، ويعمل كمحفز لتعزيز الابتكار الرقمي ورعاية رواد الأعمال داخل المجتمعات المحلية والاقتصادات التي نعمل فيها. ومن خلال تزويد الشركات الناشئة بالموارد والتوجيه والدعم اللازمين، فإننا لا نحفز النمو الاقتصادي فحسب، بل أيضاً نزرع ثقافة ريادة الأعمال التي تدفع التغيير الإيجابي.

من خلال InspireU، نهدف إلى تمكين الأفراد من خلال المساهمة في رفاهية اقتصادنا ومرونته على المدى الطويل. ولقد أحرز البرنامج تقدماً كبيراً في رعاية الشركات الناشئة من خلال نظام دعم شامل يشمل مساحات العمل المشترك والمساعدة المالية والشبكات الاستراتيجية. وقد نجح هذا النهج في احتضان أكثر من 100 شركة ناشئة بقيمة تزيد عن 12 مليار ريال سعودي، مما أدى إلى دفع كل من النمو الاقتصادي والتكامل العالمي، وهو ما يتماشى مع مبادرة "استثمر في السعودية".



في عام 2023، ساعد برنامج InspireU المجموعة التاسعة من الشركات الناشئة المحتضنة، وتضمن ذلك مسارًا خاصًا لدعم الشركات الناشئة في مجال الأمن السيبراني بالتعاون مع شركة sirar by stc، مقدم خدمات الأمن السيبراني الرقمي. ويهدف هذا المسار إلى تعزيز المحتوى المحلي وتمكين المشاريع السيبرانية الرقمية، من خلال العديد من ورش العمل والجلسات الاستشارية الفنية المتخصصة. وخلال العام الماضي، نقلنا برنامج InspireU إلى الكويت أيضًا. ويتوافق برنامج InspireU في الكويت بشكل استراتيجي مع استراتيجية شركة stc الكويت، مع التركيز على إمكانات السوق والجدوى. وتسعى هذه المبادرة إلى الحصول على أفكار مبتكرة من خلال عملية شاملة، مع لجنة تقيم الوثائق المقدمة فيما يتعلق بتأثيرها المحتمل على الأعمال وملاءمتها الاستراتيجية.

على مدى عملية تعجيل مدتها ستة أشهر، يتم تطوير أفكار مختارة تهدف إلى إدراجها في محفظة المنتجات والخدمات مع توقعات لتحقيق عائد مالي على عمليات الدمج والاستحواذ الناجحة. ومن المقرر أن يُطلق البرنامج دفعة جديدة في عام 2024، مما يدل على التزام شركة stc الكويت بالابتكار ودعم مشاريع ريادة الأعمال.

stc السعودية

2023	2022	2021	InspireU
20	17	10	عدد الشركات الناشئة المُحتضنة
	أكثر من مليار منذ 2015 حتى الآن		الاستثمار الذي يهدف إلى دعم الابتكار الرقمي (بالريال السعودي)
	إنشاء أكثر من 650 ألف وظيفة		الوظائف التي تم إنشاؤها من خلال الشركات الناشئة
20%	18%	10%	النسبة المئوية للشركات الناشئة أو الشركات المُستثمر فيها المملوكة للنساء
100%	100%	100%	مُعدّل استمرارية الشركات الناشئة
20	16	10	عدد الشركات التي لا تزال تعمل بعد مغادرتها مسرّعة الأعمال
26	17	10	فرص الإرشاد

* يعمل برنامج InspireU في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية فقط؛ ومن المخطط أن تبدأ أول دفعة في الكويت في عام 2024.



دفع عجلة الابتكار

يمثل الإبداع المستمر عنصرًا أساسيًا في استراتيجية التحوّل الرقمي لمجموعة stc. ونحن نستخدم البحث والتطوير ومنهجية "التجربة بالممارسة" لاختبار أحدث الأفكار والتقنيات قبل تطبيقها وطرحها في السوق. وملتزم بتنمية وتطوير ممارسات البحث والتطوير لدينا من أجل تحسين الكفاءات، وتمكين المنتجات والخدمات المبتكرة، وترسيخ ثقافة الابتكار.

أنشأنا عبر مجموعة stc ثلاثة مختبرات ابتكار متطورة في وضع استراتيجي لدفع التفكير المستقبلي والتقدم التكنولوجي، اثنتان منها مملوكتان لشركة stc السعودية وواحدة لشركة TAWAL.

يُعد مختبر الابتكار FWD الخاص بنا مركزًا للتفكير الابتكاري والإبداع المشترك لمجموعة stc وخارجها. وبالإضافة إلى استضافة الفعاليات المبتكرة، استُخدم المختبر أيضًا في تنظيم جلسات شاملة لتكوين الأفكار وفعاليات هاكاثون لتطوير حالات الاستخدام.

توجه استراتيجية الابتكار الخاصة بنا، المتأصلة في خلق قيمة للتكنولوجيا والعمليات (T&O) داخل الأعمال، الرحلة من التفكير إلى الإدراك مع مراعاة الملكية الفكرية. تحير stc الابتكار من خلال استراتيجية تركز على التكنولوجيا الناشئة واتجاهات السوق، وتهدف إلى النمو والتطور المستمرين.

ركز التزام مجموعة stc بالابتكار على العديد من القضايا على مدار العام الماضي حول استخدام التكنولوجيا الناشئة مثل سلسلة الكتل وإنترنت الأشياء لمعالجة فرص النمو واتجاهات السوق. شملت المشاريع البارزة التي بدأت في عام 2023 سلامة البيانات (باستخدام البلوك تشين)، وتطور شحن الفواتير (مع تكامل البلوك تشين)، وتطبيقات NTN-IoT، والسوق الرقمي، وأنظمة AIOPs، والتعاون الرقمي المزوج مع مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية، وحالات استخدام 5.5G. وكانت هذه المبادرات تهدف إلى تعزيز العمليات وتجربة العملاء، والتنبؤ بمشكلات تقنية المعلومات وحلها باستخدام الذكاء الاصطناعي وتعزيز قابلية التشغيل البيئي في أجهزة الاتصالات.

في عام 2023، حصلت مجموعة stc على ثلاث جوائز تقديرًا لثقافة الشركة في الابتكار الرقمي من MEA Business بالتنسيق مع مجلس سامينا للاتصالات. وقد تم منحها هذه الجوائز في ثلاث فئات وهي: جائزة الابتكار في المسار، وجائزة مسار الابتكار في التجارة الإلكترونية، وجائزة مسار الابتكار في تكنولوجيا القطاع الأساسي.

مجموعة stc			stc السعودية			الابتكار
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
40.2	42.15	29.01	31.20	29.85	23.11	الاستثمار في البحث والتطوير والابتكار (مليون ريال سعودي)
2,200	735	190	1,800	435	140	عدد مستخدمي منصة ريادة الأعمال والابتكار

stc السعودية			الابتكار
2023	2022	2021	
5	2	-	براءات الاختراع الممنوحة
2	2	1	عدد المختبرات
19	8	9	عدد موظفي البحث والتطوير في المختبر
عدد الموظفين غير السعوديين العاملين في مجال البحث والتطوير في المختبر حسب الجنسية:			
15	11	-	عدد الموظفين السعوديين العاملين في مجال البحث والتطوير
4	6	-	عدد الموظفين غير السعوديين الذين يعملون في مجال البحث والتطوير
عدد الموظفين غير السعوديين الذين يعملون في مجال البحث والتطوير في المختبر حسب نوع الجنس:			
5	3	-	النساء
14	14	-	الرجال

دراسة حالة: برنامج ريادة الأعمال الداخلية من شركة Solutions by stc

في عام 2023، أطلقت شركة Solutions by stc برنامج ريادة الأعمال الداخلية لتشجيع الابتكار وتعزيز ثقافة ريادة الأعمال الداخلية عبر Solutions by stc. ويساعد هذا النهج في خلق بيئة يتم فيها تقدير الإبداع والابتكار.

طوال فترة المبادرة، تلقينا أكثر من 100 مشاركة تعرض الإبداع بين القوى العاملة. ومن بين هذه المشاركات، أدت عملية اختيار صارمة إلى وضع قائمة مختصرة تضم 12 فكرة واعدة. وبعد ذلك، تقدمت خمس من هذه الأفكار إلى مرحلة التطوير، حيث خضعت لمزيد من التحسين والتحقق. وفي النهاية، بزغت أهم ثلاث أفكار تمثل طولاً مبتكرة تم إعدادها لتحقيق نتائج ملموسة ودفع الابتكار.

موظفونا

من خلال العمل في بلدان ومجتمعات وثقافات مختلفة، نعلم أن موظفينا هم مفتاح نجاحنا، حيث يقدمون مجموعة متنوعة من المهارات ووجهات النظر إلى المجموعة. لا تُعد ثقافة احتضان قوى عاملة متنوعة، وتعزيز الشمولية، وعكس تنوع المجتمعات التي نتعامل معها ضرورات أخلاقية فحسب، بل هي أيضاً أولويات استراتيجية للأعمال.

وبصفتنا كصاحب عمل يدعم تكافؤ الفرص، تهدف مجموعة stc إلى توفير بيئة عمل تتميز بالمساواة والشمول تجذب أفضل المواهب الفردية بغض النظر عن خلفيتها وتطورها وتحفظ بها. بالإضافة إلى تأمين سلامة رفاهية القوى العاملة لدينا، نسعى إلى خلق بيئة عمل تمكّن الموظفين من النمو في مجموعة stc.

التنوع والمساواة والشمول

يُعتبر التنوع والمساواة والشمول بمثابة حجر الزاوية في مساعي استراتيجية التعامل مع الموظفين في مجموعة stc. فالتزامنا بالتنوع والشمول لا يثري القوى العاملة لدينا فحسب، بل يدفعنا أيضاً نحو تحقيق المزيد من الشمولية داخل مجموعة stc.

نؤمن إيماناً راسخاً بأن التنوع ليس مجرد كلمة، بل محفزاً للتقدم. فالتنوع يغذي ابتكارنا في جميع أنحاء stc، ويدعم إنجازاتنا. كذلك، نعزز بفعالية ثقافة تحثي بالفردية، وتغذي الفضول، وتقدر التفرد بين أعضاء فريقنا، مع الاعتراف بأن وجهات النظر المتنوعة تقود نجاحنا الجماعي. ونحن ندرك أيضاً أن قوتنا تكمن في قدرتنا على تنمية بيئة تتسم بالمساواة والشمول، حيث يتم تقدير كل صوت وسماعه.

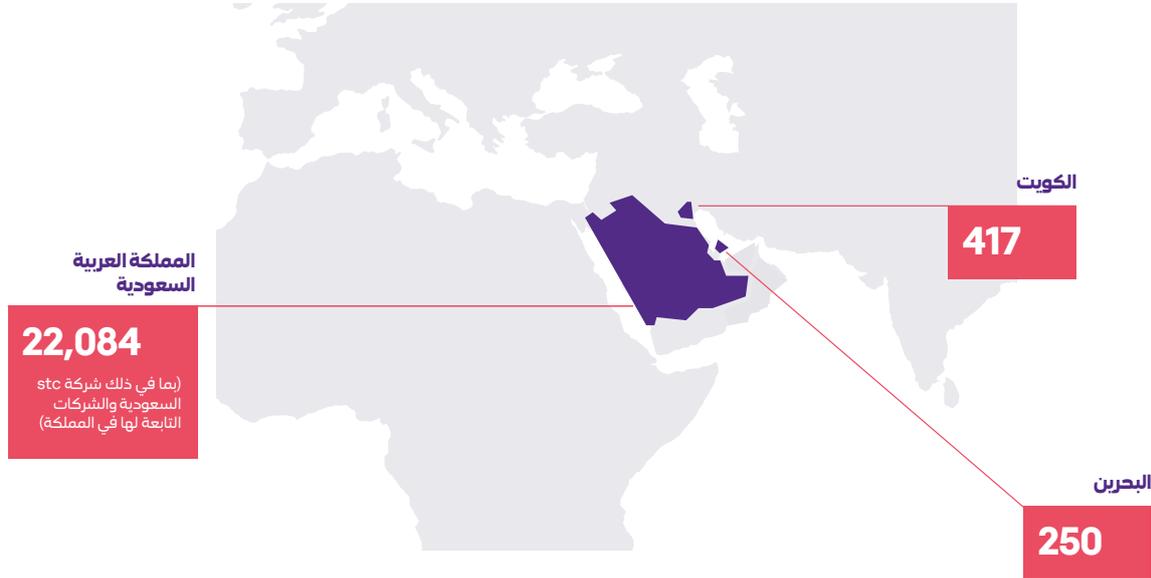
ومن خلال القوى العاملة التي تمتد عبر ثلاث دول وتتألف من أكثر من 22,751 موظفاً، نحن متحدون في مهمتنا لتعزيز ثقافة الرعاية والانتماء. وللتعبير عن التزامنا بالتنوع والشمول، نركّز على ثلاثة مجالات ذات أولوية حاسمة وهي: [المرأة](#) في الأدوار القيادية؛ و [الثقافة والانتماء العرقي](#)؛ و [دمج الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة](#).

وعلى مدار عام 2023، نقّذ فريق التنوع والشمول العديد من المبادرات وحقق إنجازات مهمة، والتي تهدف إلى خدمة فئات مختلفة من موظفينا مثل الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة والنساء والموظفين متعددي الجنسيات.

القوى العاملة في مجموعة stc

إجمالي القوى العاملة

22,751



كيف ندير التنوع والشمول في رأس المال البشري عبر مجموعة stc:



وضعنا مبادئ توجيهية شاملة للتنوع والشمول، مع توضيح المصطلحات والتعريفات الأساسية وأفضل الممارسات. وتتضمن هذه المبادئ التوجيهية المبادئ الأساسية التي توجه جهودنا الحديثة في تنمية بيئة عمل متنوعة وشاملة. ومن خلال المشاركة مع أصحاب المصلحة لدينا، نضمن بذل جهود تعاونية لدمج هذه المبادئ التوجيهية في عملياتهم اليومية. تتناول المبادئ التوجيهية جوانب مختلفة وتقدم رؤى حول كيفية جعل المجالات ونقاط الاتصال المختلفة أكثر شمولاً، بما في ذلك الخدمات الفنية والمرافق والأسطول وممارسات الاتصالات وخدمات الموارد البشرية وما إلى ذلك.

ومع ذلك، فقد ركزنا أيضاً بشكل كبير على رفع وعي موظفينا بمفهوم الشمولية. وقد تحقق ذلك من خلال التواصل الداخلي باستخدام منصات مختلفة لتوصيل رسائلنا بفعالية. وتضمنت هذه المنصات رسائل بريد إلكتروني باستخدام البريد الإلكتروني الرسمي للتنوع والشمول (dei@stc.com.sa)، والشاشات الداخلية بالمجموعة، والفعاليات الداخلية، وغير ذلك الكثير.

في إطار التزامنا بتعزيز مكان عمل شامل، نفذت مجموعة stc مبادرات في عام 2023 تهدف إلى تعزيز تجارب الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة داخل المجموعة. ونهدف إلى خلق بيئة يتم فيها تقدير الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة ومعاملتهم كجزء مهم من القوى العاملة لدينا من خلال البرامج المستهدفة التي تركز على الجذب والتوظيف والتعلم والتطوير، والمزايا وتعزيز ثقافة الشمول. بالإضافة إلى ذلك، حددت التحليلات الشاملة فرص العمل المصممة خصيصاً لكل نوع من أنواع الإعاقة، مما أدى إلى زيادة بنسبة 36% في إجمالي عمالة ذوي الاحتياجات الخاصة داخل مجموعة stc.

وكجزء من جهودنا المبذولة في تمكين المرأة في مجموعة stc وتعزيز مكان عمل شامل، بذلت المجموعة جهودًا مكثفة في عام 2023 تركز على تعزيز تمثيل المرأة وتمكينها داخل المجموعة. تهدف برامج مثل برنامج تطوير القادة (HIPO) وبرنامج القادة الناشئين إلى رفع مستوى مهارات النساء المتميزات، ووضعهن كقائدات مستقبليات ضمن مجموعة stc. بالإضافة إلى ذلك، كان ما يقرب من 64% من إجمالي الموظفين في برنامج احتضان المواهب (TIP) في عام 2023 من الإناث، مما يؤكد على تفانينا في التنوع بين الجنسين في القوى العاملة لدينا.

يُعد التنوع والشمول في stc أمرًا بالغ الأهمية لأنه يشجع الإبداع والابتكار والتعاون بين القوى العاملة المتنوعة لدينا. ومن خلال تبني وجهات نظر وخلفيات مختلفة، يمكننا فهم عملائنا ومجتمعنا بشكل أفضل وتقديم الخدمات لهم. وفي نهاية المطاف، لا يؤدي إعطاء الأولوية للتنوع والشمول إلى تعزيز ثقافة شركتنا فحسب، بل أيضًا إلى تعزيز نجاح أعمالنا وتأثيرها الإيجابي.

المعايير الدولية التي تثبت جودة مكان العمل

ندرك أهمية الالتزام بالمعايير المعترف بها وأفضل الممارسات لدعم الجودة وتعزيز بيئة مواتية لموظفينا. كما ندرك أن الحفاظ على معايير عالية لا يضمن تحقيق نتائج استثنائية فحسب، بل ينشر أيضًا ثقافة يزدهر فيها الأفراد.

ومع وضع ذلك في الاعتبار، يصبح الحصول على شهادات دولية مثل الأيزو 9001 لإدارة الجودة، والأيزو 45001 لإدارة الصحة والسلامة المهنية، والأيزو 41001 لإدارة المرافق، والأيزو 29990 لخدمات التعلم والتعليم والتدريب غير الرسميين أمرًا ضروريًا. ويظهر هذا النهج التزامنا الراسخ بالتميز وبرفاهية جميع أفراد القوى العاملة لدينا.

الملف التعريفي للقوى العاملة للموظفين

تسعى مجموعة stc جاهدة لجذب أفضل المواهب مع وضع الشمولية في الاعتبار، من خلال استقطاب المواهب القيمة ذات الخلفيات والخبرات المختلفة لتلبية نطاقها الممتد وطموحاتها المستقبلية.

خلال عام 2023، بلغ إجمالي عدد موظفي مجموعة stc أكثر من 22,751 موظف. تم توظيف أكثر من 87% منهم بناءً على عقد غير محدد أو دائم، مما يشير إلى ارتفاع مستوى الأمن الوظيفي، وبلغت نسبة توظيف النساء 14% مقارنة بنسبة 12.5% في عام 2022، مما يشير إلى تقدم مطرد نحو التنوع بين الجنسين والشمول في مكان العمل. علاوة على ذلك، وكجزء من معالجة بطالة الشباب واستقطاب المهنيين الشباب الموهوبين ذوي العقليات الجديدة، سجلت مجموعة stc نسبة توظيف للشباب تبلغ 22% من بين الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 30 عامًا. بالإضافة إلى ذلك، في عام 2023، لم تحدث أي عمليات تسريح عمال كبرى.

مجموعة stc			stc السعودية			الملف التعريفي للقوى العاملة
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
22,751	22,168	-	12,643	13,237	12,900	عدد الموظفين (باستثناء المتدربين والطلاب والموظفين الخارجيين)
2,961	2,238	-	1,786	1,882	1,255	الموظفون بعقد محدد المدة أو مؤقت
19,790	19,930	-	10,857	11,355	11,645	الموظفون بعقد غير محدد المدة أو دائم
22,751	22,168	-	12,643	13,237	12,900	إجمالي الموظفين العاملين بنظام مكافئ للدوام الكامل
حسب العمر						
5,072	3,812	-	2,158	2,136	1,824	• >30
16,149	16,055	-	9,300	9,696	9,846	• 31-50
1,530	2,301	-	1,185	1,408	1,230	• <50
حسب نوع الجنس						
3,204	2,790	-	1,365	1,208	903	• النساء
19,547	19,378	-	11,278	12,029	11,997	• الرجال
حسب مستوى التوظيف						
483	392	-	229	200	159	• الإدارة العليا
2,794	2,549	-	1,520	1,399	1,364	• الإدارة الوسطى
19,474	19,227	-	10,894	11,638	11,377	• الموظفون
الشمول والتنوع						
104	76	78	70	67	70	عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة

* لا يوجد لدى شركة stc موظفين بدوام جزئي

بيئة عمل حائزة على جوائز

نفخر بخلق بيئة عمل حائزة على جوائز تعزز التميز والتعاون والابتكار. ولقد حظي التزامنا بخلق مكان عمل متميز بتقدير العديد من الكيانات، التي اعترفت بتفانينا في رفاهية الموظفين، والتطوير المهني، والثقافة التنظيمية الاستثنائية.

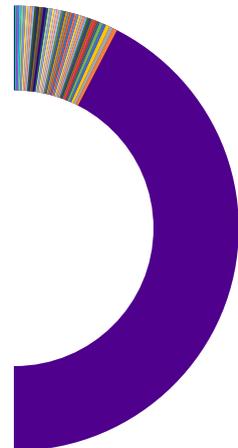
في عام 2023، تم تكريم مجموعة stc بجوائز متعددة، تقديرًا لتفاني المجموعة بالكامل في خلق بيئة عمل استثنائية. وحصلت مجموعة stc على 11 جائزة احتفاءً بالجوانب المختلفة للتميز في مكان العمل، بينما حصلت الشركات التابعة أيضًا على العديد من الجوائز تقديرًا لإشراك الموظفين المثاليين، والتنوع والشمول، والتدريب والتطوير، وثقافة مكان العمل. ويمكن العثور على قائمة تفصيلية بهذه الجوائز في [قسم الجوائز والتقدير](#) من هذا التقرير، بالإضافة إلى [صفحة جوائز stc](#) على موقع الشركة الإلكتروني.



الثقافة والانتماء العرقي

على الرغم من ارتفاع مُعدّلات التوظيف لدينا، إلا أن قوتنا العاملة تضم أشخاصًا من خلفيات وثقافات عرقية مختلفة. نحن نواصل بذل جهودنا للتعرف على ذاتنا لمساعدتنا على فهم هيكلنا التنظيمي بشكل أفضل فيما يتعلق بالثقافة والتمثيل العرقي، ونسعى إلى الاستماع والتعلم باستمرار من موظفينا لضمان بيئة عمل ترحيبية وداعمة.

في عام 2023، سجلت مجموعة stc مزيجًا متنوعًا من الموظفين الذين من 50 جنسية مختلفة، مما يعكس التزام الشركة بتبني بيئة تتسم بالشمول وتعدد الثقافات.

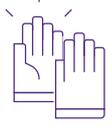


تمكين المرأة

تشكل المرأة جزءاً لا يتجزأ من أعمال مجموعة stc. فنحن لا نقدر فقط المساهمات المذهلة التي تقدمها النساء إلى الشركة، بل نسعى أيضاً إلى تبني بيئة تطلق وظائف ذات مغزى للمرأة.

ومع وضع ذلك في الاعتبار، فقد طورت مجموعة stc العديد من برامج تنمية المواهب بأجر تنافسي للمرأة.

برامج تمكين المرأة في مجموعة stc

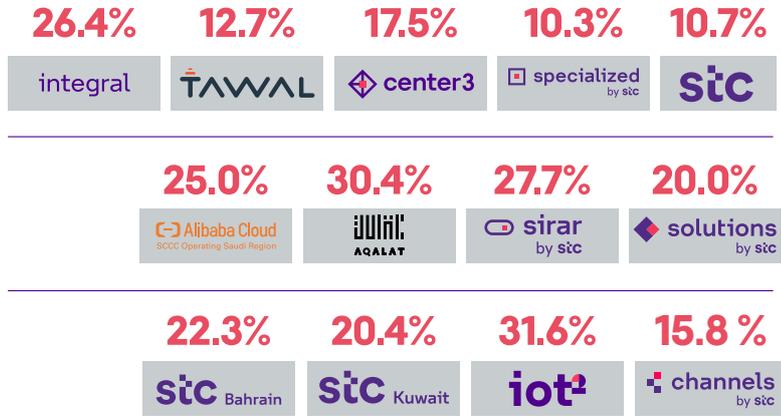
				
الإفطار مع القائد	التوازن بين الحياة المهنية والشخصية	برنامج القادة الناشئين للنساء	القيادة الإيجابية لخريجي برنامج قيادة الشركات (CLP)	العمل من أجل القيادة
تتم دعوة القيادات النسائية المشهورة كمتحدثات ضيفات لمشاركة التحديات والمعرفة والإلهام وقصص النجاح	ورش عمل فصقة لتوفير التدريب على التوازن بين الحياة المهنية والشخصية للقيادات النسائية التي تعطي موضوعات مثل إرهاق الموظفين والتعب والإنتاجية والمشاركة وغير ذلك الكثير	رحلة تدريبية وجذابة للغاية لمدة 7 أشهر تأخذ قادة مجموعة stc عبر العردين من المحطات (التدخلات) التي يقدمها مقدمو خدمات دوليون ومحليون معروفون وذوو خبرة	جلسات قيادة مخصصة للقيادات النسائية كجزء من خريجي كلية IE لإدارة الأعمال للقيادات النسائية التي تخرجت من برنامج قيادة الشركات (CLP)	يتم تدريب القيادات النسائية في مجموعة stc (المشرفين ومقيري المناجر) على نماذج التفكير التصميمي المبتكر وكيفية إيجاد حل مستدام للتغلب على تحديات الفجوة الرقمية التي تواجه المرأة في الشرق الأوسط

في عام 2023، بلغت نسبة توظيف مجموعة stc للمرأة 31.6%، حيث شغلت النساء 8.9% من مناصب الإدارة الوسطى و5.2% من مناصب الإدارة العليا. وفي حين تمثل هذه الأرقام تحسينات إيجابية مقارنة بالسنوات الماضية، فإننا لا نزال ملتزمين بمواصلة تعزيز التنوع بين الجنسين على جميع المستويات. نحن ملتزمون بتنفيذ المبادرات والبرامج التي تعزز التنوع بين الجنسين والشمول، مما يضمن تمتع جميع الأفراد الموهوبين بفرص متساوية للنمو والتقدم داخل مجموعة stc.

مجموعة stc			stc السعودية			توظيف المرأة
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
552	693	-	223	287	215	عدد الموظفين الجدد
31.6%	31.4%	-	34.17%	37.66%	37%	معدل توظيف المرأة
8.9%	8.46%	-	6.84%	6.08%	4.47%	نسبة المرأة في الإدارة الوسطى
5.2%	4.85%	-	6.9%	6.00%	2.52%	نسبة المرأة في الإدارة العليا

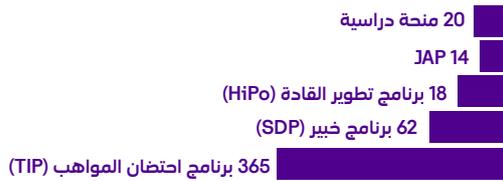
*بيانات المجموعة غير متاحة لعام 2021. بدأت الحسابات الدقيقة بدءاً من عام 2022.

التمثيل النسائي في كل كيان



مجموعة stc

النساء في برامج التنمية

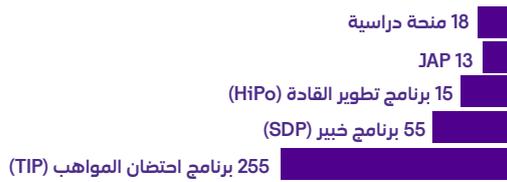


النساء في الأدوار القيادية



stc السعودية

النساء في برامج التنمية



النساء في الأدوار القيادية



دمج الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

كجزء من التزامنا بالتوظيف العادل والنزاهة في مكان العمل، نسعى جاهدين لخلق ثقافة شاملة تقدر جميع الموظفين. وتعمل جهود التنوع والشمول لدينا على دمج جميع شرائح الموظفين لضمان تمتعهم جميعًا بالشمول والاحترام والتمكين.

نحن نتعاون مع "قادرون"، شبكة أصحاب الأعمال والإعاقة، لتقييم كيفية دمج الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة كأعضاء فعالين ومتساوين في القوى العاملة، ومنشأتنا حاصلة على شهادة "مواعمة" ومعتمدة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، مع إقرار باعتماد أفضل الممارسات والمعايير المتعلقة بخلق بيئات عمل مناسبة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

عبر مجموعة stc، تم تجهيز المباني بميزات مناسبة لذوي الاحتياجات الخاصة مثل مواقف السيارات الميسرة، والأبواب الواسعة، والمنحدرات، وقضبان الإمساك، وغير ذلك الكثير. وبمساعدة أداة تخطيط التوظيف لدينا، حددنا أفضل الأدوار المناسبة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة المختلفة، مما يساعد على ضمان تعيين جميع الموظفين في أدوار تناسب قدراتهم بشكل أفضل، مدعومين ببيئة تراعي احتياجاتهم من حيث إمكانية الوصول الفعلية والتكنولوجيا والتواصل.

في عام 2023، زادت نسبة توظيف الخريجين الجدد من ذوي الاحتياجات الخاصة في stc السعودية بنسبة 12% تقريبًا من إجمالي توظيف الخريجين الجدد في برنامج احتضان المواهب (TIP)، كما زادت أيضًا في برنامج التدريب التعاوني (COOP).

قمنا في عام 2023 في جميع أنحاء المجموعة بزيادة عدد الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة من 76 إلى 104 عبر مجموعة stc، وهو ما يمثل زيادة بنسبة 36.8% عن العام السابق. وتشمل المبادرات الأخرى التي ساعدت في هذه الزيادة ما يلي:

- نشر ورش عمل لغة الإشارة وثقافة الصم لجميع الموظفين.
- إقامة تعاون استراتيجي مع مجموعات الدفاع عن ذوي الاحتياجات الخاصة والمؤسسات التعليمية لإنشاء منظومة داعمة لجميع الموظفين.
- نشر شركة Solutions by stc سياسة برنامج المسؤولية الاجتماعية لذوي الاحتياجات الخاصة التي تشجع على دمج الأشخاص أصحاب الهمم مع القوى العاملة لدينا.
- تزع شركة Sirar الأساس لخلق مكان عمل يتسم بالشمول؛ وشملت هذه التحضيرات تيسير الوصول لمساحات العمل المادية والمنصات الرقمية ومواد الاتصال، إلى جانب تبني ممارسات توظيف تتسم بالشمول تشدد على التوظيف النشط والنظر في المرشحين ذوي الاحتياجات الخاصة.

مجموعة stc - الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة



104

السنة المالية 2023

76

السنة المالية 2022

78

السنة المالية 2021

مجموعة stc			stc السعودية			الشمول والتنوع
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
104	76	78	70	67	70	عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة



برنامج إلهام الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

يسعى برنامج إلهام الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة في مجموعة stc إلى خلق مكان عمل يتسم بالشمول للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. تركز هذه المبادرة على العديد من المجالات الرئيسية لضمان الدعم والتكامل الشاملين، بما في ذلك:

- جذب الموظفين الجدد من ذوي الاحتياجات الخاصة وإلحاقهم بالعمل وتوظيفهم وتبسيط عمليات التوظيف لتقديم تجربة مرحة بهم.
- التعلّم والتطوير
- تقديم فرص تطوير مُخصّصة للنمو المهني.
- المزايا والأجور
- ضمان الوصول العادل إلى المزايا، بما يعكس الاحتياجات المتنوعة للقوى العاملة لدينا.
- التواصل والثقافة
- غرس ثقافة تنظيمية تقدر التنوع والشمولية.
- إمكانية الوصول المادي والرقمي
- تعزيز كل من البيئات المادية والرقمية لتلبية الاحتياجات الفريدة للموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة.

شملت النتائج المهمة دمج الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة في برنامج احتضان المواهب (TiP) وبرنامج التدريب التعاوني (COOP) التابعين لمجموعة stc، وتسجيل خمسة وثمانية موظفين جدد من خلال هذه البرامج، على التوالي.

حماية حقوق العمال

تمثل حماية حقوق العمال جزءًا من قيمنا ومبادئنا الأساسية. ومن ثم، فإننا نعمل على وضع آليات وإجراءات وسياسات تتماشى مع الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية وتحظر بشكل محدد وصارم انتهاكات قوانين العمل على النحو المنصوص عليه في منظمة العمل الدولية التي تفخر المملكة العربية السعودية بكونها عضوًا نشطًا فيها.

من خلال لجنة العمل لدينا، نسعى إلى ضمان حماية حقوق العمال عبر مجموعة stc والاستماع إلى أصوات الموظفين بشأن قضايا العمل المهمة مثل الأجور وساعات العمل، وبإشراك أعضاء اللجنة، الذين يرشحهم زملاؤهم، في المفاوضات مع الإدارة لضمان علاقات عمل جيدة وحماية حقوق العمال.

في عام 2023، عقدت لجنة العمل جلستها السادسة خلال 18 ممثلًا، مع 18 ممثلًا مرشدًا من 5 مناطق مختلفة. وقادت العديد من المبادرات المؤثرة على مدار العام الماضي لتعزيز ظروف العمل وبيئة العمل بشكل شامل. وكان من بين هذه الإنجازات تنفيذ مبادرة توثيق العقود، التي تعمل على تبسيط عمليات التوثيق وضمان الوضوح والإنصاف لجميع الأطراف المعنية، بالإضافة إلى إطلاق تغطية التأمين الطبي لوالدي الموظفين، مما يوفر مزيدًا من الدعم لرفاهيتهم. علاوة على ذلك، لعبت اللجنة دورًا فعالًا في التنفيذ الناجح للتدريب الإلزامي في مجال الصحة والسلامة، مما يضمن أن القوى العاملة مجهزة جيدًا بالمعرفة اللازمة للحفاظ على ثقافة وبيئة آمنة.

بالإضافة إلى ما سبق، تضمن لجنة العمل الحفاظ على قنوات تواصل مفتوحة مع الموظفين عبر مختلف المناطق وتلقي الشكاوى والاقتراحات، وكذلك الاستماع إلى احتياجات الموظفين وتوقعاتهم. في عام 2023، تلقت اللجنة أكثر من 750 شكوى واقتراحًا من موظفينا، تم التعامل مع العديد منها وحلها على الفور.

وأخيرًا، دعمت لجنة العمل أيضًا العديد من الموظفين بتغطية العلاجات الطبية التي عادةً لا يغطيها التأمين، والتي تسهلها فرق الموارد البشرية أيضًا. وشمل ذلك مساعدة الموظف على إضافة أطفاله الأيتام المتبنين إلى خطة تأمينه الطبي، ودعم الموظفين الذين يواجهون ظروفًا خاصة لتأمين قروض تكافل غير القابلة للاسترداد، وضمان تسجيل أي موظف متوفى في برنامج وفاء لحماية الدعم المستمر لعائلته.

الإبلاغ عن التظلمات الداخلية

تلتزم مجموعة stc التزامًا صارمًا بحماية حقوق الموظفين وأصحاب المصلحة من خلال تزويدهم بآليات رقابة داخلية فعالة. وقد منحنا موظفينا الثقة التي تمكّنهم من التحدث بصراحة لضمان تطبيق قيمنا المؤسسية.

ويلتزم جميع موظفي مجموعة stc بالالتزام بمدونة قواعد الأخلاقيات لدى stc الذي يسلط الضوء على سياستها للتوظيف العادل وضمان احترام التنوع في مكان العمل، وتحظر المضايقة والتنمر وممارسات التوظيف غير العادلة بجميع أشكالها. ويتم التعامل مع انتهاكات هذه السياسات بحزم بواسطة الموظفين المختصين، ويجب على جميع الموظفين الإبلاغ عن هذه الانتهاكات من خلال قناة SPEAK-UP (الإبلاغ عن المخالفات). يتم التعامل مع جميع التظلمات بطريقة مهنية وتمييزة تحت إشراف خارجي.

بالإضافة إلى وجود إطار عمل قوي للتظلمات، فإننا نهدف إلى تقليل إجمالي عدد التظلمات في منشئها. ولقد خصصنا قناتين للرد على جميع استفسارات الموظفين المتعلقة بسياسات وإجراءات الموارد البشرية، وتم إصدار التذاكر لمراقبة المشكلات المثارة وضمان إغلاقها. كما نعمل باستمرار على زيادة وعي الموظفين بالسياسات والإجراءات المدوّنة من خلال الرسائل الإلكترونية وإشعارات الرسائل النصية القصيرة. علاوة على ذلك، تطبق جميع الشركات التابعة لمجموعة stc آليات للتظلم، مما يعزز التزامنا الشامل بمعالجة ومنع انتهاكات حقوق الإنسان أو التمييز أو التحرش عبر المجموعة بأكملها.

في عام 2023، لم يتم الإبلاغ عن أي تظلمات تتعلق بانتهاكات حقوق الإنسان أو التمييز أو التحرش.

مجموعة stc			stc السعودية			الحوادث التي تم الإبلاغ عنها من خلال قناة الإبلاغ عن الحوادث الداخلية
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
1,448	1,136	-	1,407	1,116	1,276	عدد الحوادث المبلغ عنها (نظام التظلم الداخلي)
98%	100%	-	100%	100%	100%	النسبة المئوية التي تمت معالجتها أو حلها من هذه الحوادث (نظام التظلم الداخلي)

*ستلتي بيانات المجموعة Aqalat وIntigral وChannels
بيانات المجموعة غير متاحة لعام 2021



إدارة المواهب

نركز على تطوير المواهب وتدريب موظفينا. ويشمل ذلك تصميم وتحديد وتلبية مسارات التدريب المحددة وخطط التطوير والاحتياجات التدريبية المختلفة لكل موظف. ونضع أهدافًا سنوية ونصف سنوية لتنفيذ هذه الاحتياجات التدريبية ل خطة التطوير الفردية لكل موظف وهو ما يتم تنفيذه على يد متخصصين يتمتعون بالكفاءة والمعرفة في كل مجال محدد. ويتم كل ذلك من خلال أكاديمية stc بمساعدة شركات التدريب المؤهلة المتعاقد معها في مجالات التعلّم والتطوير وفقًا لأعلى المواصفات والكفاءة الفنية.

يتم تنفيذ أنشطة التعلّم والتطوير باستخدام طرق مختلفة، مثل التدريب في الفصول الدراسية والتدريب الرقمي، حيث تتم مراقبتها وتقييمها وفقًا لمعايير وطرق وأهداف ومؤشرات أداء محددة يتم تتبعها لضمان الفعالية. يتم تنفيذ برامج التعلّم والتطوير وفقًا للسياسة والإجراءات المعتمدة وتتم إدارة عملية التعلّم والتطوير من خلال نظام إدارة التعلّم (LMS).

بالإضافة إلى ذلك، فإن قطاع القوى البشرية لدى stc حاصل على شهادة الأيزو 29990 عن "خدمات التعلّم للتعليم والتدريب غير الرسمي - المتطلبات الأساسية لمقدمي الخدمات"، بالإضافة إلى شهادة الأيزو 29993 عن "خدمات التعلّم خارج التعليم الرسمي" وكلاهما معياران دوليان معروفان يهدفان إلى تعزيز الشفافية والسماح بالمقارنة مع خدمات التعلّم في جميع أنحاء العالم.

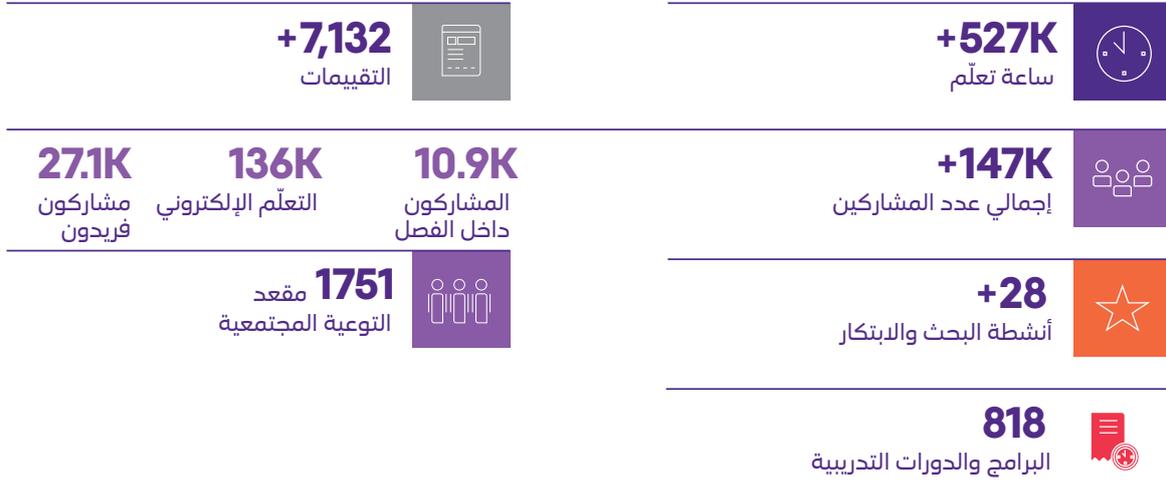
التدريب والتطوير - أكاديمية stc

تقع مجموعة stc في طليعة الثورة الصناعية الرابعة ونتمتع بالصدارة في مجال الابتكار. ويتمثل هدفنا الشامل في إعداد الجيل القادم لواقع تكنولوجي مختلف تمامًا، ويوضح [بيان سياسة التدريب والتطوير](#) التزامنا بالاستثمار في التطوير الشخصي والمهني لموظفينا مع الحفاظ على تكافؤ الفرص.

نحن نعمل، من خلال أكاديمية stc، على:

- اتباع نهج مخصص في التعلّم واعتماد أفضل الممارسات
- تصميم حلول تعلّم مُخصّصة لبناء قدرات الموظفين المستهدفين بناءً على احتياجات الأعمال
- تقديم حلول تعلّم على مستوى مخصص لرفع القدرات على مستوى القطاع استنادًا إلى أهم الكفاءات المشتركة ونقص الجدارة والحاجة المخصّصة للأعمال وإشراك موردي الأعمال
- إقامة الشراكات مع أفضل مقدمي خدمات التدريب لدعم تقديم أفضل حلول التعلّم

أكاديمية stc بالأرقام:



يلخص إطار التدريب والتطوير التزام أكاديمية stc بتعزيز نمو الموظفين والتقدم المهني، وتُعد خطة التطوير الفردية (IDP) عنصرًا أساسيًا في هذا الإطار والاستراتيجية الشاملة، وتُعتبر أداة محورية تُخصّص أنشطة التطوير لضمان المواءمة مع احتياجات الأعمال المتطورة. وتعد خطة التطوير الفردية جهدًا تعاونيًا بين القادة والموظفين لتعزيز وتنمية التطوير الشخصي.

تحدد عملية التقييم الشاملة لدينا، التي تدمج الجوانب النفسية والسلوكية، نقاط القوة ومجالات التطوير. ويُستكمل ذلك بمجموعة من موارد التطوير الذاتي مثل المكتبات الرقمية الحديثة، التي تعتمد على الكفاءة ويتم تنسيقها لدعم رحلات التعلّم للقادة والمهنيين على حدٍ سواء.

تستفيد أكاديمية stc من برامج التوجيه والتدريب لتعزيز المهارات الجديدة عملياً. وقد تم تصميم هذه البرامج لتسهيل نقل المعرفة مرة أخرى إلى مكان العمل، مما يعزز الأداء أثناء العمل. ويعد نظام إدارة التعلم (LMS) الفعال للأكاديمية الداعم الأساسي لمنظومة التعلم بأكملها، وهو حجر الزاوية في سياسة التعلم وتطوير المواهب لمجموعة stc. وتشمل السياسة عناصر مختلفة، بما في ذلك:

- مبادرات التطوير الذاتي
- برنامج التطوير الفردي (IDP)
- مجموعة من برامج التطوير المصممة خصيصاً لمختلف شرائح المواهب
- الوصول إلى مكتبات التعلم الإلكتروني الشاملة والمدارس الإلكترونية بما في ذلك: (مكتبة التعلم الإلكتروني لمجموعة stc، Coursera، LinkedIn Learning، Skillsoft، و Bookboon)

وتضمن هذه العناصر مجتمعة أن جميع موظفي مجموعة stc مجهزين بالمهارات والكفاءات اللازمة لتلبية متطلبات الأعمال، مما يساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لمجموعة stc.

مدرسة القادة	مدرسة المهنيين	مدرسة تمكين الأعمال
<p>الوصف</p> <p>يتمثل هدف مدرسة القادة في تطوير وتعزيز القدرات القيادية داخل المؤسسة. بالإضافة إلى ذلك، تتحمل مدرسة القادة مسؤولية إدارة برنامج المنهج الدراسية على مستوى المجموعة لدعم التعلم المستمر والتطوير المؤهل للقادة.</p>	<p>مساعدة الموظفين على تحسين الأداء الوظيفي العالي وإعدادهم للخطوة التالية في مسارهم المهني المستقبلي. يتم تقديم جوائز التطوير المهني من خلال أكاديمية stc والمكتبات الرقمية والشراكات مع المؤسسات المرموقة سواء في الفصل الدراسي أو عبر المنصات الافتراضية.</p>	<p>من خلال هذا العرض، نهدف إلى دفع نمو الأعمال ومرتوتها من خلال تزويد الموظفين بما يحتاجون إليه لأداء وظائفهم بشكل أفضل. ويشمل ذلك شركات التعلم، والتقييمات، والبحث والتطوير، والتعلم الرقمي، وإدارة المعرفة، وتمكين التعلم.</p>
<p>البرامج</p> <p>برنامج قيادة الشركات (CLP) تسارع النمو الاستراتيجي برنامج التميز الرقمي (DEX) برنامج التعلم المستمر برنامج قيادة Essentials stc برنامج القادة الناشئين للنساء جلسة الذكاء الاصطناعي التوليدي The LEAD - intigral by stc برنامج ONE Finance للتنمية</p>	<p>البرنامج القطاعي برنامج احتضان المواهب الرسمي للتعليم البرنامج المهني الاستراتيجي برنامج الشهادة برنامج رواد تحليلات البيانات تحسين المهارات وتطوير الموظفين (SEED) مسابقة إنترنت الأشياء برنامج استمرارية الأعمال برنامج المخاطر برنامج تعلم الاستراتيجية</p>	<p>المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) 21 جلسة بحث وابتكار 3 أوراق بيضاء + عدة أوراق تخضع لعملية مراجعة/بحث 4 منشورات وأوراق بحثية. 6 شركات تعلم 1761 مقعداً في التوعية المجتمعية برنامج استمرارية الأعمال</p>

مجموعة stc				برامج تطوير أكاديمية stc	
متوسط عدد ساعات التدريب		إجمالي عدد ساعات التدريب		تطوير القادة	
الرجال	النساء	الرجال	النساء	دورات تطوير القادة	
29	81	72,522	15,472	التطوير المهني	
متوسط عدد ساعات التدريب		إجمالي عدد ساعات التدريب		دورات التطوير المهني	
الرجال	النساء	الرجال	النساء	تمكين الأعمال وتطويرها	
11	43	99,874	50,680	دورات تطوير الأعمال	
متوسط عدد ساعات التدريب		إجمالي عدد ساعات التدريب			
الرجال	النساء	الرجال	النساء		
19	19	213,360	26,193		

ملخص تدريب الموظفين

في عام 2023، تم توفير أكثر من 530,073 ساعة من التدريب لموظفي مجموعة stc، مع توفير 52% من ساعات التدريب هذه عبر الجلسات الشخصية والباقي من خلال منصات التعلم الإلكتروني. وخصص كل موظف في المتوسط لـ 39 ساعة من التدريب.

كما أعطينا الأولوية للتنوع والشمول من خلال تنفيذ برنامج تدريبي شامل عبر مجموعة stc. وقد ركزت هذه المبادرة على تعزيز ثقافة الاحترام والقبول والتفاهم في جميع أنحاء القوى العاملة لدينا. في عام 2023، تم تقديم أكثر من 5,318 ساعة من التدريب للموظفين في هذا المجال.

مجموعة stc			التدريبات والتطوير
2023	2022	2021	
530,073	470,398	449,160	إجمالي ساعات التدريب للموظفين
التدريب حسب النوع:			
276,206	213,459	4,904	● في الفصل الدراسي
253,867	256,939	444,256	● التعلّم الإلكتروني
إجمالي ساعات التدريب للموظفين حسب نوع الجنس:			
420,287	382,048	328,823	● الرجال
109,786	88,350	120,337	● النساء
إجمالي ساعات التدريب للموظفين حسب فئة الوظائف:			
8,724	6,905	697	● الإدارة العليا
78,328	78,980	60,150	● الإدارة الوسطى
443,021	384,513	388,313	● الموظفون
إجمالي ساعات التدريب للموظفين حسب الجنسية:			
459,004	445,259	427,548	● الموظفون المواطنون
71,069	25,139	21,612	● الموظفون غير المواطنين
إجمالي ساعات التدريب للموظفين حسب العمر:			
264,432	143,732	201,435	● >30
243,320	297,051	219,579	● 31-50
22,321	29,615	28,146	● <50
متوسط ساعات التدريب			
39	40	38	متوسط ساعات التدريب/الموظف
متوسط ساعات التدريب حسب نوع الجنس:			
36.7	37	28	● الرجال
80	85.7	10	● النساء
متوسط ساعات التدريب حسب فئة الوظائف:			
37.8	43	28	● الإدارة العليا
55.3	58	42	● الإدارة الوسطى
39.6	38	38	● الموظفون
متوسط ساعات التدريب حسب العمر:			
129.9	91	134	● >30
27.7	35	26	● 31-50
11.1	19	18	● <50

متوسط ساعات التدريب حسب الجنسية			
40.6	42	40	● الموظفون المواطنون
46.7	26	22	● الموظفون غير المواطنين
التدريب على التنوع والشمول**			
5,318	-	-	● إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للموظفين في مجال التنوع والشمول
التدريب على خصوصية البيانات وأمنها**			
22,422	-	-	● إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للموظفين في مجال خصوصية البيانات وأمنها
التدريب على حقوق الإنسان			
151,559	196,034	40,724	● عدد الساعات المُخصّصة للتدريب على السياسات أو الإجراءات المتعلقة بجوانب حقوق الإنسان ذات الصلة بالعمليات
100%	100%	100%	● النسبة المئوية للموظفين المدربين على السياسات أو الإجراءات المتعلقة بجوانب حقوق الإنسان ذات الصلة بالعمليات.

* أُعيدت صياغة أرقام المجموعة وفقاً لمنهجيات محسنة وموحدة لحساب ساعات التدريب عبر المجموعة بأكملها بعد تنفيذ أحدث نموذج تشغيل المجموعة (GOM) من خلال الأكاديمية ** تم نشر برنامج التدريب عبر المجموعة بأكملها في عام 2023 فقط.

التدريب على التنوع والشمول

يُعد دعم التنوع وتعزيز الشمول من القيم الأساسية التي تدفع ثقافتنا التنظيمية، وندرك أهمية تبني التنوع وضمان الشمولية بين عملائنا وموظفينا وأصحاب المصلحة لدينا. وفي عام 2023، قدمنا تدريبات على التنوع والشمول لموظفينا في المملكة العربية السعودية.

التدريب على خصوصية البيانات وأمنها

يُعد ضمان أمن البيانات واحترام لوائح الخصوصية من الجوانب الأساسية لعملياتنا. ويعهد إلينا عملائنا وموظفونا وأصحاب المصلحة بمعلوماتهم الشخصية، ومن واجبنا حمايتها بأقصى درجات العناية. ونأخذ هذه المسؤولية على محمل الجد. في عام 2023، واصلنا إعطاء الأولوية لهذا الالتزام من خلال توفير تدريب إلزامي في مجال خصوصية البيانات وحمايتها لموظفينا في شركة stc السعودية. بالإضافة إلى ذلك، في الربع الرابع، قمنا بتوسيع نطاق هذا التدريب الإلزامي ليشمل شركاتنا التابعة ومقاولينا، بناءً على دورات تدريبية ناجحة من السنوات السابقة.

التدريب على حقوق الإنسان

في مجموعة stc، نركز على تدريب موظفينا على الالتزام بمبادئ حقوق الإنسان داخل المجموعة. وتتمثل سياستنا الرئيسية المتعلقة بمعالجة قضايا حقوق الإنسان في مدونة الأخلاقيات الخاصة بنا، والتي تغطي المجالات الرئيسية المتعلقة بحقوق الإنسان مثل التوظيف العادل والصحة والسلامة وتعزيز ثقافة الإبلاغ عن المخالفات. بالإضافة إلى ذلك، نقدم تدريباً آخر متعلّقاً بحقوق الإنسان بما في ذلك -على سبيل المثال لا الحصر- حماية البيانات والخصوصية، بما في ذلك دورات تدريبية محددة للمقاولين. وتُعد هذه الدورات التدريبية إلزامية ويجب على جميع الموظفين إكمالها مرة واحدة على الأقل. في عام 2023، تم تقديم 6 دورات إلزامية، بإجمالي 13.8 ساعة تقريباً لكل موظف مقارنةً بالدورات التي قدمت في عام 2022 والتي بلغت عددها 23 دورة لمدة 32 ساعة. ويُعزى هذا الانخفاض في المقام الأول إلى حقيقة أن غالبية الموظفين قد أكملوا بالفعل الدورات المطلوبة في السنوات السابقة، مما أدى إلى حاجة عدد أقل من الأفراد إلى إعادة تلقيها في عام 2023.

برامج تنمية الشباب

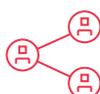
تحرص مجموعة stc تقدّمًا كبيرًا في تمكين الشباب وإشراكهم بشكل متزايد في مزيج القوى العاملة لديها، من خلال بيئة عمل جذابة وحائزة على الجوائز إلى جانب حوافز فريدة، ومن خلال برامج تمكين الشباب الداخلية.

ومع تزايد عدد الشباب الذين يتخرجون كل عام، هناك حاجة ملحة لدمجهم في سوق العمل والاستفادة من المواهب الشابة في القوى العاملة. وتعمل برامجنا الرائدة لتنمية المواهب على دعم الشباب في تحقيق إمكاناتهم الكاملة من خلال تحسين معرفتهم ومهاراتهم وقدراتهم.

في عام 2023، تخرج لدينا 678 فردًا من برامج احتضان المواهب عبر مجموعة stc. كما قدمنا 60 منحة دراسية للموظفين، منها 25 منحة من شركة stc السعودية. ويعد برنامجنا خبير (SDP) وتطوير القادة (HiPo) حصريًا لشركة stc السعودية، وخلال العام انضم 683 موظفًا لدينا إلى برنامج خبير و80 موظفًا إلى برنامج تطوير القادة.

برنامج تنمية الكوادر القيادية عالية
الإمكانات (HiPo)

يستهدف مجموعة حصرية من
الموظفين لتسريع تطويرهم
ونموهم وبالتالي ضمان وجود
مسار قيادي قوي لدى مجموعة
stc والشركات التابعة لها.



برنامج التطوير المتخصص (SDP)

يستخدم الإرشاد والتوجيه والتيسير
لمساعدة موظفي مجموعة stc
الموهوبين على التعلّم. ويركز على
تطوير المشاركين في ثلاثة مجالات:
الاستشارات والابتكار وأداء القوى
العاملة.

برنامج احتضان المواهب
(TiP)

يهدف إلى تزويد الخريجين الجُدد
بمجموعة متنوعة من المهام
الوظيفية، والحضور المهني واسع
النطاق، وفرصة العمل في مجموعة
stc. يوفر برنامج احتضان المواهب
11 مسارًا مختلفًا للتطوير.



مجموعة stc			stc السعودية			برامج تنمية المواهب الشابة
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
176	175	-	155	162	68	برنامج التطوير المتخصص (SDP)
627	739	-	433	631	300	برنامج احتضان المواهب (TiP)
56	99	-	43	81	57	برنامج تنمية الكوادر القيادية عالية الإمكانات (HiPo)
60	52	-	25	15	16	المنح الدراسية

ملاحظة: يعد برنامجنا خبير (SDP) وتطوير القادة (HiPo) حصريًا لشركة stc السعودية. أعيدت صياغة بيانات عامي 2021 و2022 لتحسين منهجيات جمع البيانات

التوطين

يمثل خفض عدد المواطنين العاطلين عن العمل عنصرًا رئيسيًا ومُشتركَ عبر الرؤى الوطنية للبلدان التي نعمل فيها. ونحن ملتزمون بالتوطين كجزء من جهودنا لتحسين التمكين الاقتصادي للمجتمعات المحلية.

تشتمل مبادراتنا وبرامجنا التي تساعد في دعم توظيف واستبقاء الموظفين المواطنين على أهداف توطين في مجالات محددة (مثل البنية المؤسسية أو الاستراتيجية)، بالإضافة إلى برنامج خطة القوى العاملة الاستراتيجية لمدة ثلاث سنوات (الذي ينطوي على التكاليف بتوظيف المواطنين في الأدوار الرئيسية وتطويرهم والاحتفاظ بهم)، وبرنامج المواهب للموظفين المواطنين، التي تلبى احتياجات الأشخاص ذوي الأهداف المختلفة. ويتمشى ذلك مع الأولويات والأجندات الوطنية لتعزيز مشاركة المواهب المحلية في القوى العاملة وتعزيز الأنظمة البيئية الاقتصادية التي نعمل فيها. وعلى هذا النحو، سجلنا مُعدلات توطين تبلغ 92.5% و26% و53% للإدارة العليا في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية والبحرين والكويت، على التوالي.

stc الكويت			stc البحرين			stc السعودية			التوطين
2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	
53%	67%	60%	26%	34%	31%	92.5%	91.5%	-	مُعدّل التوطين في الإدارة العليا (%)
64%	65%	64%	51%	51%	53%	90.1%	89.5%	-	مُعدّل التوطين في إجمالي القوى العاملة (%)
62	68	66	4	53	52	2,634	2,365	-	عدد الموظفين المواطنين
250	261	268	128	133	129	17,215	17,536	-	إجمالي عدد الموظفين المواطنين

* تشمل شركة stc السعودية وجميع الشركات التابعة لها في المملكة العربية السعودية. لا تتوفر بيانات التوطين في المملكة العربية السعودية بالنسبة لجميع الشركات التابعة للعام 2021.

مراجعة الأداء

من خلال إطار الجدارات الخاص بنا "جدارة"، نحدد التوقعات المشتركة للمهارات والأداء عبر القيادة الأساسية والجدارات الوظيفية المطلوبة من الأدوار المحددة في مجموعة stc. وبعد تقييمات الجدارة، نضع خطط تطوير فردية مصممة خصيصًا لكل موظف لسد أي نقص في الجدارة. بعد ذلك، نعمل على إدارة وتتبع أداء موظفينا من خلال الفحوصات المنتظمة، ومراجعات الأداء السنوية، وجلسات التطوير المهني السنوية للموظفين المستهدفين الموهوبين. ويتم تقييم أداء العمل لكل موظف من موظفي stc استنادًا إلى مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة في بداية كل عام.

مجموعة stc			stc السعودية			مراجعة الأداء
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
91%	82%	-	100%	100%	100%	نسبة الموظفين الذين تلقوا مراجعة تطوير الأداء*
35.7%	34.79%	-	100%	100%	10.63%	نسبة الموظفين الذين تلقوا مراجعة التطوير المهني**

* لا تتوفر بيانات المجموعة لعام 2021 ولا تتوفر بيانات للمركز 3
** لا تتوفر بيانات المجموعة بالنسبة إلى channels وintegral وSolutions

إشراك الموظفين

يؤدي الموظفون المشاركون دورًا حاسمًا في ضمان نجاح أعمالنا على المدى الطويل ويكونون بمثابة القوة الدافعة التي وراء الابتكار ورضا العملاء والكفاءة التشغيلية. نسعى باستمرار إلى فهم احتياجات موظفينا في محاولة لضمان مشاركتهم وسعادتهم أثناء أدائهم لأدوارهم.

في عام 2023، أطلقنا بفخر مؤشر تجربة الموظفين (EEI) على مستوى المجموعة، وهو أداة قوية مصممة لتوصيل أصوات موظفينا الذين نقدرهم. ويجمع هذا الإطار الشامل بين استبيان التصورات واستبيانات نقاط الاتصال القائمة على المحفزات لاكتساب فهم عميق لتجارب الموظفين. ويستكشف استبيان التصور غرض العمل والتمكين، وديناميكية العمل والثقافة، والعلامة التجارية والرؤية. بينما تجمع استبيانات نقاط الاتصال التعقيبات عند نقاط الاتصال الحرجة خلال مراحل رحلة الموظف مثل التأهيل وما بعد التدريب ومراجعات الأداء.

وتتيح لنا هذه البيانات الثاقبة إجراء تحسينات استراتيجية، مما يضمن خلقنا لبيئة عمل يشعر فيها الجميع بالتمكين والدعم وتتوافق مع مهمتنا. بينما نمضي قدماً، يحل مؤشر تجربة الموظفين محل مؤشر الصحة لدى stc، مما يعزز التزامنا بإعطاء الأولوية لتجربة الموظفين. كانت درجة استبيان التصور لعام 2023 لمجموعة stc 80.1 وبالنسبة لشركة stc السعودية كانت 80.7، وبلغ مُعدّل المشاركة 90% وهو مُعدّل غير مسبوق بالنسبة لشركة stc السعودية و88% بالنسبة لشركات المجموعة مقارنة بالاستبيانات المماثلة في السنوات الأخيرة. وهذا يشير إلى ثقة الموظفين في المجموعة وأهداف مؤشر تجربة الموظفين والتزامهم بتعزيز تجاربهم الخاصة.

مجموعة stc	stc السعودية	إشراك الموظفين
2023	2023	
80.1	80.7	مؤشر تجربة الموظفين لعام 2023
88%	90%	مُعدّل المشاركة لعام 2023

أجور ومزايا الموظفين

نسعى جاهدين لتوفير أجور ومزايا تنافسية، مع تطبيق آليات لضمان حصول الرجال والنساء على أجر مماثل في المتوسط لنفس الوظيفة. ونقدم لموظفينا العديد من المزايا النقدية وغير النقدية، بما في ذلك برنامج الحوافز طويل الأجل القائم على الأسهم والذي يتم تقديمه للمسؤولين التنفيذيين ويرتبط بالأداء. حاليًا، لا ينطبق هذا البرنامج إلا على 1.3% من القوى العاملة فحسب، ولكننا نقدم أيضًا نظام الأجور التحفيزية القائم على الأداء لجميع الموظفين الذين يُظهرون أداءً عاليًا في العمل لمكافأة الإنجاز ونشر روح المنافسة وترسيخ هذه ثقافة التميز في مجموعة stc.

يحصل الموظفون من غير المسؤولين على مكافأة سنوية تستند إلى الأداء الفردي بينما يحصل الموظفون العاملون في وظائف المبيعات على مدفوعات عمولات المبيعات على أساس ربع سنوي. ويحصل جميع الموظفين على زيادة استحقاق سنوية بناءً على الأداء وحركة السوق ومُعدلات التضخم وبالإضافة إلى مجموعة شاملة من المزايا، مما يضمن دعمًا عادلًا لكل من الرجال والنساء.

تشمل المزايا الرئيسية التي يتم تقديمها رعاية الأطفال ودعم تعليم الأطفال، ومساعدة الموظفين على إدارة مسؤولياتهم الأسرية إلى جانب حياتهم المهنية، بالإضافة إلى مساعدة الموظفين في الإدارة المالية من خلال قروض الإسكان وتسهيلات قروض السيارات، مما يساهم في الرفاهية العامة والاستقرار المالي. وتعد هذه المزايا جزءًا من التزام مجموعة stc بتبني بيئة عمل داعمة وشاملة لقوتها العاملة المتنوعة.

stc الكويت			stc البحرين			stc السعودية			الأجور والمزايا القائمة على الأداء
2023	2022	2021	2023	2022	2021	2023	2022	2021	
417	434	-	247	244	-	10,490	10,827	11,162	عدد الموظفين المستفيدين من الأجر القائم على الأداء

استقطاب الموظفين والاحتفاظ بهم

يکمن هدفنا في جذب أفضل المواهب وتطويرها والاحتفاظ بها لشغل جميع المناصب في شتى إدارات الشركة. ونود أيضًا ضمان تزويد الجيل القادم من القادة بالأدوات والمهارات والثقة اللازمة للأداء على أعلى مستوى. وبناء على ذلك، نهدف إلى توظيف الأشخاص المناسبين في الوظائف المناسبة، مع وضع خطط التعاقب الوظيفي للاحتفاظ بالموظفين الرئيسيين.

مجموعة stc			stc السعودية			تعيين الموظفين
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
2,386	5,766	5,309	597	762	545	إجمالي الموظفين الجدد
الموظفون الجدد حسب نوع الجنس						
636	2,275	1,190	218	287	215	• النساء
1,750	3,491	3,319	379	475	330	• الرجال
الموظفون الجدد حسب العمر						
973	4,190	3,608	275	522	370	• >30
1,374	1,542	1,383	313	231	170	• 31-50
39	34	28	9	9	5	• <50

مجموعة stc			stc السعودية			مُعدّل ترك الموظفين
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
3.9%	4.4%	-	2.65%	3.54%	2.9	مُعدّل الترك (%)
1,012	4,371	4,678	303	413	352	عدد الموظفين الذين تركوا المجموعة
مُعدّل الترك حسب نوع الجنس						
761	2,854	2,989	73	89	62	النساء
251	1,630	1,689	230	324	290	الرجال
مُعدّل الترك حسب العمر						
432	2,967	3,229	158	211	149	30>
555	1,384	1,406	143	193	180	31-50
25	20	43	2	9	23	50<

إجازة رعاية الطفل

نريد أن نسهّل على موظفينا العودة إلى العمل بعد إجازة رعاية الطفل، ولهذا ندعم الموظفين من خلال خيارات إجازة رعاية الطفل السخية، وخيارات رعاية الأطفال، والمساعدة في العثور على الرعاية التمريضية لأفراد الأسرة.

تتماشى سياسة إجازة رعاية الطفل مدفوعة الأجر لدينا مع قوانين العمل المحلية في كل البلدان التي نعمل فيها. وبموجب سياسة إجازة رعاية الطفل، يحق للموظفات الحصول على إجازة أمومة براتب مدفوع الأجر بالكامل لمدة 10 أسابيع يتم توزيعها حسب الرغبة بدءًا من 4 أسابيع بحد أقصى قبل تاريخ الوضع المحتمل على النحو الذي تحدده وتعتمده هيئة طبية مرخصة. ويمكن للموظفين الذكور الحصول على إجازة مدفوعة الأجر بالكامل لمدة ثلاثة أيام عمل في غضون خمسة عشر يوم عمل من تاريخ ولادة مولودهم الجديد.

على أي حال، إذا كان الطفل المولود من ذوي الاحتياجات الخاصة، يحق للموظفات تمديد إجازة الأمومة لمدة شهر واحد إضافي مدفوع الأجر بالكامل بعد انتهاء فترة إجازة الوضع ويحق لهن تمديد الإجازة لشهر إضافي آخر غير مدفوع الأجر. وتحصل النساء اللاتي لديهن أطفال في مرحلة ما قبل المدرسة على بدل رعاية أطفال سنويًا، كما يتم تقديم مزيد من الدعم للرجال والنساء عند إنجاب طفل حديث الولادة.

2023								الشركة
مُعدّل الاحتفاظ (%)		مُعدّل العودة إلى العمل (%)		العودة إلى العمل عند انتهاء الإجازة (عدد)		إجازة رعاية الطفل التي تم أخذها (عدد)		
الرجال	النساء	الرجال	النساء	الرجال	النساء	الرجال	النساء	
100%	100%	100%	100%	553	63	553	63	stc السعودية
100%	97%	100%	97%	1,021	139	1,021	144	مجموعة stc



الصحة والسلامة والرفاهية

نعطي الأولوية لخلق بيئة عمل آمنة وصحية. والهدف من ذلك ليس حماية الموظفين والمقاولين من الإصابة والمرض فحسب، بل زيادة الإنتاجية وجودة العمل ورفع الروح المعنوية للموظفين والمقاولين أيضاً.

الصحة والسلامة المهنية

ينصب تركيزنا الأساسي في مكان العمل على خلق ثقافة إيجابية بشأن السلامة تستند إلى مبادئ الوعي والوقاية والرعاية المناسبة. ويؤكد بيان سياسة التزام الإدارة بالصحة والسلامة المهنية على التزام الإدارة العليا لمجموعة stc بالصحة والسلامة المهنية ويحدد مسؤوليات السلامة لضمان الالتزام الفردي والمؤسسي لقوانين ولوائح وسياسات وإجراءات الصحة والسلامة ذات الصلة.

في عام 2023، حافظت مجموعة stc على شهادة الأيزو 45001، مما يؤكد مرة أخرى على التزام الشركة بالالتزام لكل من معايير نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (OSHMS) الوطنية والدولية. كما يتوافق نظام إدارة الصحة والسلامة لدينا مع الكيانات التالية وبشكل لوائحنا الداخلية:

- مجلس الامتحانات الوطني للسلامة والصحة المهنية (NEBOSH)
- إدارة السلامة والصحة المهنية (OSHA)
- كود البناء السعودي (SBC)
- الجمعية الوطنية للحماية من الحرائق (NFPA)
- توجيهات الهيئة العليا للأمن الصناعي (HCIS)
- متطلبات الدفاع المدني

تم تصميم نظام الصحة والسلامة بوضع الصحة والسلامة ورفاهية موظفينا كأولوية في كل مرحلة من مراحل رحلة عملهم، ومن أهم جوانب هذا النظام برنامج التعريف بالسلامة الذي يوفر لجميع الموظفين المعرفة اللازمة بشأن السياسات والإجراءات عبر مجموعة stc. وتضمن تدريبات الطوارئ المنتظمة استعداد الجميع للاستجابة بفعالية لحالات الطوارئ، مما يعزز ثقافة الاستعداد والمرونة. وقبل القيام بالمهام الحرجة، يتم إجراء تقييمات وتصاريح عمل شاملة لتحديد المخاطر المحتملة والحد منها. بالإضافة إلى ذلك، تعزز حملات التوعية المستمرة، بما في ذلك التدريب عبر الإنترنت واجتماعات صندوق الأدوات مع الموظفين والمقاولين، بروتوكولات السلامة وتعزيز ثقافة اليقظة والمسؤولية. ويتجاوز التزامنا من مرحلة الوعي إلى مرحلة العمل، حيث يتم إجراء تقييمات وفحوصات منتظمة لمخاطر السلامة لتقييم ومعالجة المخاطر والأخطار المحتملة أو مجالات التحسين.

في عام 2023، أنشأت شركة stc مجموعة رواد السلامة التي تتألف من أفراد متفانين مدربين على الإسعافات الأولية ومجموعة متنوعة من بروتوكولات السلامة. وتعمل هذه المجموعة بمثابة الذراع الممتدة لقسم الصحة والسلامة عبر المجموعة وتؤدي دورًا حيويًا في تعزيز بيئة عمل آمنة والحفاظ عليها. ومن خلال تعزيز نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية، نستخدم برامج متطورة لإدارة مسؤوليات السلامة والأمان، بما في ذلك تسجيل وتتبع تقارير عدم الالتزام. ويتم إجراء عمليات فحص منتظمة لمواقع الأعمال في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية لضمان الالتزام للسلامة، مع تسجيل جميع النتائج بدقة. وعندما يقوم موظف أو مقاول بانتهاك معيار أو لائحة أو سياسة أو قاعدة محددة في ما يتعلق بالسلامة في مكان العمل، فإنه يتعرض لغرامات وعقوبات.

مجموعة stc			stc السعودية			الوفيات/الإصابات المرتبطة بمكان العمل
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
0	0	0	0	0	0	وفيات الموظفين المرتبطة بالعمل
0	0	1	0	0	0	وفيات المقاولين المرتبطة بالعمل
0	1	0	0	1	0	إجمالي إصابات الموظفين الخاضعة للتسجيل
0	0	0	0	0	0	الأمراض المهنية لدى الموظفين
0	0	0	0	0	0	أحداث الإجهاد الحراري
0	0	0	0	0	0	معدل الوفيات الناتجة عن الإصابة المرتبطة بالعمل
0	-	0	0	0.008409	0.00	معدل الحوادث الخاصة بالإصابات المرتبطة بالعمل الخاضعة للتسجيل

*بيانات المجموعة لعام 2022 غير متاحة بسبب عدم اكتمال بيانات ساعات عمل الموظفين من أجل حساب القيمة بدقة.

ملاحظة:
تم حساب معدلات الإصابة المهنية بناءً على 200,000 ساعة عمل، وفقاً لمعايير إدارة السلامة والصحة المهنية (OSHA).

دراسة حالة: ملايين ساعة عمل في شركة TAWAL بدون إصابات

إثباتًا للالتزام الراسخ بالصحة والسلامة المهنية، حققت شركة TAWAL إنجازًا كبيرًا في عام 2023: 4 ملايين ساعة عمل آمنة دون أي إصابات.

ولا يعكس هذا الإنجاز تفاني الشركة في رفاهية الموظفين والمقاولين وأصحاب المصلحة فحسب، بل يعد أيضًا دليلًا على فعالية مبادرات فريق الصحة والسلامة والأمن والبيئة (HSSE).

يتجلى التزام مجموعة stc بالصحة والسلامة في نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية الخاص بها، والذي يغطي بطبيعته العمال من غير الموظفين الذين تتحكم المجموعة في عملهم، ويؤكد هذا النهج الشامل على الجهود الحثيثة التي تبذلها stc لضمان بيئة عمل آمنة وصحية لجميع الأفراد المشاركين في عملياتها.

stc السعودية

2023	2022	2021	العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
152	62	74	عدد جميع الموظفين والعمال من غير الموظفين ولكن تتحكم المجموعة في عملهم و/أو مكان عملهم، والذين يعطيهم هذا النظام
1.30%	0.54%	0.64%	نسبة جميع الموظفين والعمال من غير الموظفين ولكن تتحكم المجموعة في عملهم و/أو مكان عملهم، والذين يعطيهم هذا النظام

تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث

نحن نحدد ونقيّم باستمرار جميع أنواع الأخطار المحتملة، ويشمل ذلك العوامل الفيزيائية أو الكيميائية أو البيولوجية أو البشرية الناشئة عن المواد أو الآلات والمعدات أو بيئة العمل أو عمليات الموظفين المتعلقة بجميع العمليات التجارية أو الخدمات بمجموعة stc، ولقد نفذنا تدابير تحكم معقولة وفعالة ومُجدية للحد من الآثار على سلامة وصحة موظفي المجموعة والمقاولين والأطراف الثالثة ذات الصلة.

تمت صياغة دليلنا لسياسات السلامة على وجه الخصوص من أجل تحديد المخاطر وتقييمها وإدارتها بشكل مستمر بالإضافة إلى تقليل الأخطار والمخاطر والحوادث، ووفقًا لسياسة stc، يُتبع على جميع العمال الحصول على نسخة من هذا الدليل لتوضيح كيفية إكمال أنشطة العمل بأمان. ويجب على المقاولين إنشاء وتقديم جميع المخططات المُخصّصة التي توضح نطاق العمل والمخاطر، بما في ذلك المواقع المقترحة لجميع المعدات والأنظمة والأجهزة المُستخدمة، بالإضافة إلى الوثائق ذات الصلة الخاصة بمراقبة تقييم المخاطر (RAC) وطرق الإجراء (MOP) وتقييم المخاطر وبيان الطريقة (RAMS).

قبل السماح للعمال بالدخول إلى الموقع، يجب على فرق السلامة والأمن تقديم التصريح. وتقوم هذه الفرق بإجراء عمليات تفتيش منتظمة بالإضافة إلى الاختبارات الروتينية والقياس والمعايرة للتركيبات النهائية لجميع الأنظمة النشطة والسلبية المرتبطة بيئة السلامة. ونعمل على تحديد المخاطر وتدابير التخفيف والنتائج المحتملة، والاحتفاظ بسجلات لجميع الاقتراحات وتقييم المخاطر وإتاحتها للإدارة العليا في لوحة معلومات مراقبة إدارة المخاطر والإبلاغ بها. وعلاوة على ذلك، نطبق عمليات تسمح للعمال بالإبلاغ عن الأخطار والمواقف المتعلقة بالعمل. ويمكن لجميع العمال تقديم نموذج الإبلاغ عن حوادث الخسارة إلى مركز قيادة السلامة والأمن لدى المجموعة (SSCC). ويعمل فريق إدارة الحوادث (IMT) على تصفية هذه النماذج ويقوم، إذا لزم الأمر، بتصعيدها إلى مدير الحوادث/الطوارئ وفقاً لمصفوفة تصعيد حوادث السلامة والأمن.

يتعين على جميع موظفي stc والبائعين لديها ومورديها ومقاوليها ومقاوليها الفرعيين وزوارها اتباع سياسة وإجراءات السلامة والأمن الخاصة بنا والتأكد من الإبلاغ عن جميع الحوادث والأحداث الخطيرة والأخطار المحتملة والحوادث الوشيكة إلى قسم خدمات السلامة على الفور بحيث يمكن اتخاذ الخطوات اللازمة للحد من المخاطر وحماية الأشخاص. ونضمن قدرة الموظفين والبائعين والموردين والمقاولين والمقاولين الفرعيين والزوار من إبعاد أنفسهم عن مواقف العمل التي يعتقدون أنها قد تسبب الإصابة أو اعتلال الصحة، دون الخوف من الانتقام. وتعد هذه السياسة عنصرًا أساسيًا في التزامنا بتوفير بيئة عمل آمنة، مما يسمح بالإبلاغ الفوري عن المخاوف المتعلقة بالسلامة إلى خدمات السلامة (1616) للتخفيف الفوري من حدة المخاطر. ويضمن نهجنا عدم إجبار أي شخص على العمل في ظل ظروف غير آمنة، مما يحمي جميع الموظفين في المباني التابعة لمجموعة stc من المخاطر المحتملة. ونقلل المخاطر إلى أدنى مستوى ممكن عمليًا.

مجموعة stc			stc السعودية			مؤشرات التأهب للطوارئ والسلامة
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
382	-	-	128	139	220	إجمالي عدد تدريبات الاستجابة للطوارئ التي تم إجراؤها
29	-	-	6	0	1	التحقيقات في حوادث السلامة التي تم البدء بها
30	-	-	6	1	1	التحقيقات في حوادث السلامة التي تم إكمالها

لا تتوفر بيانات على مستوى المجموعة لعامي 2021 و 2022. إجمالي عدد تدريبات الاستجابة للطوارئ التي تم إجراؤها على مستوى المجموعة باستثناء 3 Center

العمل في أماكن مرتفعة

في شركة TAWAL، نقوم بتعهد الهيكل الأساسي الحيوي للأبراج إلى مقدمي الخدمات المدارة. وقد وضع مقدم الخدمات المدارة لدينا سياسة التسلق والعمل في أماكن مرتفعة وقد تم تدريب جميع موظفيه بشكل جيد على المعايير الواردة في هذه السياسة. وتُعد هذه السياسات مُلزِمة لجميع الأشخاص الذين يعملون في أماكن مرتفعة على أبراجنا.

ويضمن جزءٌ من سياسة الصحة والسلامة والأمن لدينا على وجه التحديد عدم السماح بتسلق مواقع TAWAL والعمل في أماكن مرتفعة إلا للمقاولين الفرعيين الذين لديهم الشهادات والخبرات المطلوبة. ونتأكد من حصول مقاولينا الرئيسيين على شهادة رسمية معتمدة من الحكومة بشأن "العمل والإنقاذ في أماكن مرتفعة"، ويشمل نطاق هذه الشهادة تقييم مخاطر السقوط، وعناصر ومكونات نظام السقوط والتمركز والتعليق، ونظام الإنقاذ والاسترجاع، ونظام منع السقوط، وحبال الإنقاذ الأفقية والرأسية، وحساب وزن الجسم، ووضع خطة الاستجابة للطوارئ.

التعرض للمجال الكهرومغناطيسي

تُبدى مجموعة stc التزامًا قويًا بحماية صحة الموظفين ورفاهيتهم. نضمن التزام جميع مواقع stc للوائح والمتطلبات الحكومية ذات الصلة المرتبطة بالمجالات الكهرومغناطيسية (EMFs). وقد طبقت مجموعة stc تدابير صارمة لحماية الموظفين من الأمراض المرتبطة بالعمل عن بُعد والتعرض للمجال الكهرومغناطيسي، بما في ذلك المساعدة الطبية في الموقع، وأطقم الإسعافات الأولية، ومعدات الوقاية الشخصية المناسبة، وصندوق أدوات الصحة والسلامة المهنية الخاص بالمجالات الكهرومغناطيسية. يستفيد موظفو ومقاولو شركة TAWAL من انخفاض مخاطر التعرض المباشر للمجال الكهرومغناطيسي، حيث ينطوي دور شركة TAWAL في صناعة أبراج الاتصالات بشكل أساسي على عوامل سلبية مثل الاستحواذ على الأراضي وإنشاء الأبراج بدلاً من الأعمال المتعلقة مباشرة بالهوائيات.

التدريب على الصحة والسلامة

نركز بشكل كبير على التدريب على الصحة والسلامة من خلال أكاديمية stc، منصة التعلّم الإلكتروني الخاصة بنا، مما يضمن حصول جميع الموظفين على أحدث المعلومات والتدريب الجيد فيما يتعلق بأهم قضايا الصحة والسلامة.

في عام 2023، قدمنا الحملات الرئيسية التالية للتدريب والتوعية بالصحة والسلامة لكل من الموظفين والمقاولين:

1. ورش عمل التدريب على السلامة: تزويد الموظفين بالمهارات والمعرفة بالسلامة التي يحتاجون إليها لأداء مهامهم بطريقة آمنة لهم ولزملائهم.
2. حملات التوعية بالسلامة: عقد اجتماعات صندوق الأدوات مع المقاولين حول موضوعات مهمة تتعلق بأنظمة العمل الآمنة وإبلاغ التعليمات والمبادئ التوجيهية للسلامة في مكان العمل من خلال قنوات وسائط stc التي يمكن الوصول إليها.
3. برامج التعريف بالسلامة للموظفين والمقاولين: رفع الوعي بسياسات وإجراءات السلامة وتحسين ثقافة السلامة في مكان العمل.
4. تدريبات منتظمة على الطوارئ والحرائق: قم بتوجيه الموظفين والمقيمين حول كيفية الاستجابة في حالات الطوارئ. بالإضافة إلى ذلك، تأكد من استعداد فريق الاستجابة للطوارئ (ERT) والأنظمة المتاحة.

علوة على ذلك، لترسيخ ثقافة قوية فيما يتعلق بالصحة والسلامة، تلتزم مجموعة stc بالممارسات التالية:

- إحاطات السلامة السابقة الفعالية: بالنسبة لأي فعالية تُعقد في مكان مغلق يضم أكثر من 25 مشاركًا، يجب على إدارات stc إعداد وتقديم عرض تقديمي للسلامة قبل بدء الفعالية.
- تدريب الموظفين: تتطلب مجموعة stc أن يتلقى جميع الموظفين تدريبًا على جوانب الصحة والسلامة ذات الصلة بأدوارهم الوظيفية المحددة قبل المشاركة في أي عمل يحتمل أن يكون خطيرًا.
- التدريب على إدارة الأزمات: تتولى إدارة السلامة مسؤولية توفير التدريب والإحاطات حول إجراءات الإخلاء المناسبة في حالة الكوارث الطبيعية أو الأزمات الأخرى.

وتساهم هذه التدابير المجتمعية في التزام مجموعة stc بالحفاظ على بيئة عمل آمنة وتعزيز ثقافة الصحة والسلامة في جميع أنحاء المجموعة.

في عام 2023، كجزء من برنامج التدريب على الصحة والسلامة، قدمنا أيضًا تدريبًا على الإسعافات الأولية لعائلات موظفينا لتزويدهم بمهارات الإسعافات الأولية الأساسية وتمكينهم من الاستجابة بفعالية لحالات الطوارئ، وفي stc البحرين، قمنا بتوزيع 700 مجموعة أدوات للسلامة من الحرائق على الموظفين وعائلاتهم للتأكيد على التزامنا برعاية موظفينا وعائلاتهم.

مجموعة stc			stc السعودية			التدريب على الصحة والسلامة
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
45,162	34,244	10,531	31,448	28,000	9,028	إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين
5.32	-	-	2	245	0.78	متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف

تعزيز جودة الحياة الصحية للموظفين

وفقاً لرؤية مجموعة stc، نبحث دائماً عن طرق جديدة تساعدنا على تحفيز موظفينا وزيادة الولاء للمجموعة. نقدم وفي الوقت الحالي خدمات مختلفة لا تغطيها وثائق التأمين النموذجية، مثل علاجات العقم وبرامج السمعة وبدلات التعليم لذوي الاحتياجات الخاصة وغير ذلك الكثير. وتتوافر جميع هذه الخدمات من خلال تطبيق stc HUB (منصة على شبكة الإنترنت الداخلية).

علاوةً على ذلك، تقدم مجموعة stc خدمات أخرى مثل لقاحات الأنفلونزا الموسمية، وحملات التبرع بالدم، وحملات التوعية بعرض السكري، وحملات التوعية بسرطان الثدي، ومنافسات السمعة، كل ذلك في محاولة لوضع صحة الموظفين في المقام الأول. كما يتم تقديم الخدمات الطبية وخدمات الرعاية الصحية غير المهنية بموجب "خدمة تمويل الاحتياجات الخاصة" حيث يتم توفير الحالات الطبية التي لا تغطيها وثائق التأمين.

وأخيراً، نساعد على تعزيز نمط حياة صحي وبيئة صحية من خلال تقديم مجموعة مختارة من المطاعم والمتاجر الكبرى الصحية داخل مجمع المقر الرئيسي لمجموعة stc، بما في ذلك ماكينات بيع للتسكّات والمستلزمات الصيدلانية، وزيادة الوعي بالأنشطة البدنية مثل سباقات الماراثون والألعاب الاجتماعية للموظفين، وتعزيز طرق التشجيع على خلق مكان عمل واعي بيئياً وصديق للبيئة. نتخذ أيضاً الإجراءات اللازمة لتعزيز ودعم جودة الحياة المالية للموظفين ليس فقط من خلال تقديم أجور ومزايا تنافسية؛ وإنما أيضاً عبر تقديم المحاضرات وجلسات التوعية بخصوص إدارة الشؤون المالية.

تُظهر مجموعة stc التزاماً قوياً بدعم المجتمع من خلال مبادراتها للتبرع بالدم. وفي عام 2023، نظمت مجموعة stc عدد 8 حملات للتبرع بالدم، مما وفر فرصاً للموظفين لإحداث تأثير إيجابي. وتسلط الاستجابة الحماسية، التي شملت تطوع 510 موظف للتبرع بالدم، الضوء على ثقافة الرعاية في مجموعة stc وتفانيها في تعزيز الصحة والرفاهية داخل المجموعة وخارجها.

مجموعة stc

2023

حملة التبرع بالدم

8

عدد مبادرات التبرع بالدم التي تم تنفيذها للموظفين

510

عدد الموظفين الذين تطوعوا في مبادرات التبرع بالدم

دراسة الحالة: "طبيبك في الموقع"

تؤكد مبادرة "طبيبك في الموقع" في stc على التزامنا بصحة الموظفين وسلامتهم. فمن خلال تقديم الخدمات الطبية في مقر الشركة الرئيسي، توفر stc للموظفين إمكانية الوصول السهل إلى الاستشارات الطبية والتشخيصات والعلاجات البسيطة. تضمن هذه الخدمة حصول الموظفين على رعاية صحية فورية، مما يعكس تفاني stc في توفير مكان عمل داعم يتسم بالوعي الصحي.

دراسة حالة: تقديم مشورات الصحة النفسية في stc الكويت

في محاولة لدعم الموظفين في التغلب على تحديات العمل، وتقديم المشورة المهنية، وحل نزاعات العمل، والتغلب على ضغوط العمل، أطلقت شركة stc الكويت حملة متميزة لمشورات الصحة النفسية. واستفاد أكثر من 60 موظفًا من هذا البرنامج وخضعوا لجلسات المشورة النفسية مع التركيز على التحديات النفسية من خلال تدريب بعض الموظفين على مهارات العلاج.

مجتمعنا

نحن ندرك أن المساهمة في المجتمعات وتنميتها يعد جزءاً لا يتجزأ من ضمان الاستدامة داخل المجموعات الكبيرة مثل stc.

ويعتمد نهجنا الذي يهدف لضمان ذلك على المساعدة في تطوير المجتمعات التي نخدمها من خلال الخدمات الفريدة والابتكار الرقمي والتقنيات التحويلية والاستثمارات الهادفة التي تتجاوز التبرعات المنتظمة للمجموعة. ونفخر بالاستثمار في مئات المبادرات المجتمعية المحلية، وبالإضافة إلى تقديم الدعم المالي، فإننا نفخر أيضاً بتوفير الحلول الرقمية التي تسمح لهذه المبادرات بالازدهار.

تدعم مجموعتنا الواسعة من الاستثمارات المجتمعية بشكل مباشر العديد من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة وتستمر في التقدم نحو الرؤى الوطنية لجميع البلدان التي تعمل فيها مجموعة stc. تغطي مبادرات الاستثمار المجتمعي لدينا مختلف المجالات التنموية، مثل التعليم والرعاية الصحية والشمول الرقمي والابتكارات التكنولوجية والاهتمام بالبيئة وريادة الأعمال والتبرعات والرعاية والاستثمارات المجتمعية.



المساهمة في المجتمعات وتنميتها

يُعد الاستثمار والتطوير المجتمعي أمرًا بالغ الأهمية في مجموعة stc، ويحتل مكانة بارزة في الاستراتيجية المؤسسية للمجموعة، لا سيما في ظل الهدف الاستراتيجي المتمثل في "إثراء حياة الناس" من أجل استدامة أفضل. وتستند استراتيجيتنا التي تهدف لتحقيق أفضل نتائج التنمية المجتمعية إلى 6 ركائز رئيسية: التعليم، والبيئة، والرياضة والصحة، وريادة الأعمال، وتنمية المجتمع، وتمكين الشباب. بالإضافة إلى ذلك، يتيح [بيان سياسة الاستثمار المجتمعي](#) لمجموعة stc أيضًا دعم القضايا التي تعتبر الأكثر صلة بأهداف العمل طويلة الأجل والتي يمكن الشعور فيها بأكبر تأثير.

ونحن ملتزمون بتحقيق أكثر الآثار الإيجابية الممكنة على التنمية المجتمعية من خلال الاستفادة من نقاط القوة الرئيسية لدينا بصفتنا مقدم خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في منطقة الخليج ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا الكبرى. وتراقب مجموعة stc باستمرار نتائج أنشطة الاستثمار المجتمعية الجارية وتقيسها لتقييم الأداء وتوجيه الخطط حول كيفية تعظيم الآثار الإيجابية على المجتمعات المحلية. لا يتمثل نجاحنا في هذا المجال في الوعودات نفسها، ولكن على ما إذا كانت قد حققت الهدف المعلن المتمثل في المساهمة في تحسين تنمية المجتمع أم لا.

في عام 2023، ساهمت مجموعة stc بأكثر من 14 مليون ريال سعودي في البرامج المجتمعية في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية، مما يعكس التزام الشركة واستراتيجيتها الطموحة لتطوير المجتمعات وتعظيم الآثار الإيجابية على الأشخاص داخلها. ولقد وصلنا إلى 8 مدن أخرى على مدار العام الماضي، ليصل الإجمالي إلى 64 مدينة، عبر 12 منطقة، استفادت من هذه البرامج، بما في ذلك المواقع النائية والمحرومة.

مجموعة stc (في المملكة العربية السعودية)

2023	2022	2021	الاستثمار المجتمعي
14 million	14 million	32.5 million	إجمالي الاستثمار المجتمعي (بالريال السعودي)

أعيدت كتابة أرقام عام 2021 من أجل تحسين منهجيات الحساب.

الأثر الاجتماعي الجغرافي لمجموعة stc

"عبر 64 مدينة داخل المملكة"



الرعاية

يسترشد نهج مجموعة stc في الرعاية بسياسة الرعاية الخاصة بالشركة واستراتيجية العلاقات والشراكات التي تركز على تقييم الرعاية المحتملة مع تقييم مخاطر السمعة وعدم الالتزام. وتستند عملية اختيار الرعاية إلى معايير محددة تضمن تماشي المبادرات المختارة مع استراتيجيتنا وقيمنا والسوق المحلية والجمهور المستهدف ورؤيتنا وأهدافنا. تتيح لنا الرعاية دعم أهداف الاستدامة الخاصة بنا وتأييد قيمنا الأساسية بالإضافة إلى توسيع نطاق وصولنا وزيادة الوعي بالعلامة التجارية.

في عام 2023، فخرنا برعاية 111 مشروعًا في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية والبحرين والكويت. وتُظهر هذه الرعاية التزامنا الجاد بإحداث آثار إيجابية على المجتمعات التي نعمل فيها. ومن خلال دعم الرعاية الخاص بنا، نهدف إلى التأثير على البرامج والمبادرات التي لها أهمية كبيرة لمجتمعنا وتعزيزها، مع التركيز على المجالات الرئيسية مثل الاستثمار والتنمية القطاعية والتوظيف.

2023	2022	2021	مجموعة stc	الرعاية
59	124	91	stc السعودية	عدد المشاريع التي تمت رعايتها
29	23	14	stc البحرين	
23	32	19	stc الكويت	



التنمية الاجتماعية في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية

في المملكة العربية السعودية، تم تأسيس 11 برنامجًا رائدًا اعتبارًا من عام 2023، حيث تم تصميم كل منها إستراتيجيًا لمعالجة القضايا والفرص الحرجة عبر أربعة موضوعات شاملة. وتعمل هذه البرامج كركائز لخلق آثار طويلة الأمد تؤثر بشكل إيجابي على المجتمعات المحلية والبيئة. ويشمل ذلك الاستفادة من مواردنا وخبراتنا الفريدة لدفع التغيير الهادف بشكل فعال وتمكين المجتمعات في مجالات الشمول الرقمي والتعليم والصحة والتطوع وثقافة ريادة الأعمال والرفاهية ونوعية الحياة.

الموضوع	الهدف	المبادرات الرئيسية	الأثر الاجتماعي 2023
الشمول الرقمي وتعزيز القدرات الرقمية	يهدف إلى سد الفجوات الموجودة في أسواقنا التشغيلية، مع التركيز على الشمول للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة والمناطق المحرومة والأسر ذات الدخل المنخفض وكبار السن.	الحافلة الذكية التمكين التقني	عقد 150 جلسة توعية لأكثر من 2,003 شخص من كبار السن في 11 محافظة تقديم 1,055 خدمة قنية إلى 446 منظمة غير ربحية عبر 50 مدينة تخدم 8,000 مستخدم
التعليم والصحة وحماية البيئة	يهدف إلى نشر الوعي بشأن القضايا التعليمية والصحية والبيئية والمساعدة في حلها من خلال دعمنا وحلولنا المبتكرة.	مشاركة المعرفة الكاميرات الذكية للصحة الإلكترونية إعادة تدوير النفايات الإلكترونية	عقد ورشتي عمل مع 40 مشاركًا من 14 شريكًا مختلفًا (منظمة غير ربحية وحكومة) لبناء القدرات على العائد الاجتماعي على الاستثمار والقيمة الاجتماعية تركيب كاميرتين ذكيتين بقيمة 160,213,48 ريال سعودي في المراكز الصحية داخل إحدى المناطق المحرومة للمساعدة في الكشف المبكر عن مرض السكري من خلال مبادرة ارتفاع، تم إعادة تدوير وتجديد 4,862 جهازًا استفاد منها 100 منظمة غير حكومية
ترسيخ ثقافة الفعالية وريادة الأعمال	يهدف إلى إحداث تغيير مستدام مع دعم ريادة الأعمال وتمكين الجيل القادم من رواد الأعمال الشباب من خلال التعليم والتدريب والمنظومة الداعمة.	دعم المنح التعليمية	بتكلفة 3 ملايين ريال سعودي لدعم 15 طالبا مواصلة تعليمهم الجامعي في مجال التكنولوجيا
الرفاهية وجودة الحياة	يهدف إلى توفير ودعم مجموعة متنوعة من الجهود والبرامج لتحسين مجتمعاتنا المحلية وجعلها أكثر جاذبية للعيش والعمل.	impactU برنامج التطوع	تقديم 100,000 ريال سعودي كاستثمار تأسيسي لكل شركة من الشركات الناشئة العشرة التي يتم احتضانها منذ عام 2021 - لا توجد دفعة في 2023 إكمال 672 فرصة تطوعية طلبتها 30 منظمة غير ربحية عبر 13 منطقة مع تسجيل 8,064 ساعة تطوعية
		التبرع بالآلات دعم مبادرة جود الإسكان تحديد المنازل	التبرع بعدد 343 قطعة آتات إلى 10 منظمات غير ربحية تحديد 4 منازل عن طريق جمع 456,429 ريال سعودي من موظفي مجموعة stc وإفادة 26 فردًا واستخدام قنوات الاتصال الرقمية الخاصة لمجموعة stc لرفع مستوى الوعي وزيادة التبرعات من خلال إرسال 144,571,023 رسالة نصية قصيرة عبر المملكة العربية السعودية تم تحديد 40 منزلًا في 8 محافظات باستثمار قدره مليوني ريال سعودي لمساعدة الفئات الضعيفة مثل الأرامل والمطلقين والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وأطفال الشهداء

برامجنا الرائدة في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية

برنامج التمكين التقني

من خلال هذا البرنامج، نسعى إلى تمكين المنظمات غير الربحية من خلال الحلول الرقمية (الإدارية والمالية والتشغيلية) التي يمكن أن تكون مكلّفة عادة، مما يساعد هذه المنظمات على خفض التكاليف وتحسين الكفاءات التشغيلية وزيادة الوصول والتأثير.

في عام 2023، زادت المنظمات غير الربحية التي استخدمت هذا البرنامج من الكفاءة التشغيلية، وعززت رضا المستفيدين، وخفضت التكاليف التشغيلية الفنية، مما وفر أكثر من 56 مليون ريال سعودي في العملية.

نقدم 13 حلًا رقميًا مختلفًا قائمًا على السحابة من خلال المنصة، كما هو مذكور أدناه:

الخدمات...

متجر عبر الإنترنت	المحاضرات المباشرة (الندوات عبر الإنترنت)	إدارة الاجتماعات
إدارة الفعاليات	إدارة التدريب	إدارة العضوية
التراخيص الفنية	بطاقات الهدايا (التبرع)	إدارة الانتخابات
بناء المواقع الإلكترونية	الإدارة الاستشارية	إدارة المنح
أنظمة ERP		

الأثر الاجتماعي 2023:

إلى 446 منظمة غير ربحية		تقديم 1,055 خدمة فنية	
تخدم 8,000 مستخدم		عبر 50 مدينة	

الحافلة الذكية

في إطار جهد مشترك مع مجموعة مختارة من الشركاء، وضعت مجموعة stc خطة عمل الشمول الرقمي Education4ALL في 2023. ومن خلال هذه المبادرة، تم إطلاق مشروع الحافلة الذكية بهدف الوصول إلى المناطق النائية وسد الفجوة المتزايدة بين كبار السن والتقنيات الرقمية سريعة التطور.

وتتضمن الحافلة الذكية فصلاً دراسياً رقمياً، يتم نقله في جميع أنحاء المملكة ومصمم خصيصاً لكبار السن، بهدف تمكينهم بالمهارات الرقمية اللازمة للتعامل مع التطبيقات الحكومية والتطبيقات المهمة الأخرى بأمان.

تساعد هذه المبادرة على سد الفجوة الرقمية وتعزيز محو الأمية الرقمية بين كبار السن، مما يعزز استقلاليتهم وتواصلهم ونوعية حياتهم بشكل عام في عالم تسوده التقنيات الرقمية بشكل متزايد.

الأثر الاجتماعي 2023:

6 عدد التطبيقات (أبشر، ناجز، صحي، توكلنا، خدمات توكلنا، mystc)		+2003 عدد المستفيدين من كبار السن	
11 عدد المحافظات		150 عدد جلسات التوعية	
27 عدد المتطوعون من stc		+48 عدد المدربين	

برنامج مشاركة المعرفة

يهدف برنامج مشاركة المعرفة إلى المساعدة في بناء القدرات وزيادة المعرفة والوعي تجاه الموضوعات المتعلقة بالاستدامة. وقد تم تقديمه بالشراكة مع وكالات متخصصة تستهدف الجماهير في المناصب القيادية أو المتخصصة في المجالات المتعلقة بالاستدامة والاستثمار الاجتماعي.

وفي عام 2023، حضر ورش العمل أكثر من 40 شخصاً من داخل مجموعة stc ومن المنظمات غير الربحية.

الأثر الاجتماعي 2023:

+14 من شركائنا في القطاع غير الربحي والقطاعات الحكومية المختلفة		2 عدد ورشات العمل التدريبية المعقودة	
40+ موظفاً من الجهات غير الربحية وموظفي stc			

المنح التعليمية

من بين أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ذات الأولوية التي تعكس على أفضل وجه استراتيجية أعمالنا هدف التنمية المستدامة رقم 4 - جودة التعليم، والذي تتمثل رسالته في ضمان التعليم الجيد الشامل والمنصف وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع. ومن خلال دعم التعليم وتنمية المهارات، نهدف إلى تعزيز القوى العاملة لدينا والاقتصاد بشكل عام مع المساعدة في خلق مجتمع أكثر تعليمًا وترابطًا.

في عام 2023، تم توقيع اتفاقية شراكة استراتيجية مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وشركة "تعلم" للمساعدة في تعزيز هدف التنمية المستدامة رقم 4. وقد تم تصميم هذا المشروع لدعم الضمان الاجتماعي للأسر، والذي سيساعد بدوره في زيادة الوصول إلى التعليم الجيد وتحسين نوعية الحياة.

نظرة عامة على الآثار الاجتماعية للمنح التعليمية:

في مجال التكنولوجيا	دعم 15 طالبًا وطالبة
مبلغ 3 ملايين ريال سعودي	لمدة 4 سنوات

نظرة عامة على الملف العريفي النموذجي للمستفيد من المنح التعليمية:

التوزيع الجغرافي للطلاب الذكور والإناث حسب الجامعات



جامعة عفت
جامعة المعرفة
كلية الباحة الأهلية للعلوم
جامعة الأمير محمد بن فهد

نسبة توزيع الطلاب الجدد من الذكور والإناث

إناث	ذكور	
0	2	الرياض
0	1	جدة
1	0	الظهران
8	3	الباحة
9	6	المجموع

إعادة تدوير النفايات الإلكترونية وتجديدها

نسعى إلى خدمة المحرومين رقميًا مع معالجة المشكلة الحرجة المتمثلة في التخلص من الهدر الإلكتروني في الوقت نفسه. يبلغ متوسط عمر الأجهزة الإلكترونية النموذجية ثلاث سنوات فقط؛ لتجنب التخلص غير الضروري من الأجهزة الإلكترونية، نتبرع بالأجهزة الإلكترونية للمنظمات الوطنية غير الربحية مثل "ارتقاء" لإعادة التدوير والتجديد والتخلص السليم.

في عام 2023، تم تحقيق الأثر التالي:

تم التبرع بـ 4,862 جهازًا		استفادت 100 منظمة غير ربحية من المشروع	
---------------------------	---	--	---

الكاميرات الطبية

تدعم مبادرة الكاميرات الطبية الذكية نظام فحص عيون مبتكر قائم على الذكاء الاصطناعي والذي يحدد أمراض العين ويكتشفها مبكرًا، مع استخدام التقنيات الرقمية لرعاية الشبكية في اعتلال الشبكية السكري. وتعمل هذه المبادرة على تقريب الاستشارات الجراحية المتخصصة من المناطق النائية والمحرومة وتوفير رعاية صحية ممتازة بطريقة يسهل الوصول إليها بأسعار أقل.

الأثر الاجتماعي...

تسريع وصول المرضى إلى الخدمة والحصول على العلاج المناسب دون الحاجة إلى السفر إلى المستشفيات المتخصصة
تقليل قوائم الانتظار الطويلة بسبب زيادة عدد المرضى وندرة التخصص.

دور stc...

تدعم مبادرة الكاميرات الطبية الذكية نظام فحص عيون مبتكر قائم على الذكاء الاصطناعي والذي يحدد أمراض العين ويكتشفها مبكرًا، مع استخدام التقنيات الرقمية لرعاية الشبكية في اعتلال الشبكية السكري. وتعمل هذه المبادرة على تقريب الاستشارات الجراحية المتخصصة من المناطق النائية والمحرومة وتوفير رعاية صحية ممتازة بطريقة يسهل الوصول إليها بأسعار أقل.

تجديد المنازل

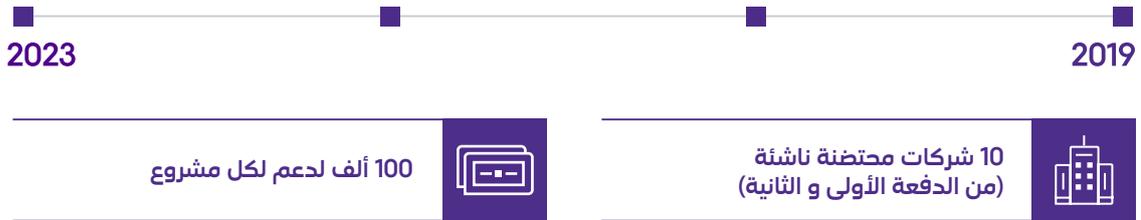
بالتعاون مع إمارة الرياض التي تمثلها اللجنة النسائية لتنمية المجتمع، نهدف من خلال هذا المشروع إلى تأهيل وصيانة عدد من المنازل للأسر المحتاجة في منطقة الرياض ومقاطعاتها، طبقت هذه المبادرة في إطار مواصلة جهود stc لدعم وتمكين الأشخاص الأقل حظًا في المجتمع ودعم برامج جودة الحياة للأسر المحتاجة في هذه المجالات.

عدد المنازل التي تم تجديدها (بمساهمة stc) 40

إجمالي مبلغ مليوني ريال سعودي ممنوح لأعمال التجديد		40 منزلًا سيتم تجديدها وتوصيلها بالشبكة	
عبر 8 محافظات في الرياض		على مدار 16 شهرًا	
الاستهداف (النساء المطلقات والأرامل والأيتام وكبار السن والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وأطفال الشهداء والمشاركين في الحدود الجنوبية)			

impactU حاضنة أعمال اجتماعية مصممة لدعم المشاريع الريادية للسير نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة مع تعزيز ثقافة ريادة الأعمال الاجتماعية لصناعة الأثر وخلق بيئة مستدامة تخدم مجالات متعددة مثل: البيئة، والصحة، والتعليم.

تقدم stc من خلال impactU جلسات استشارية و تدريبية في مجال الاستدامة الاجتماعية و البيئية و ريادة الأعمال .
في عام 2023، لم يتم احتضان أي شركة ناشئة ومع ذلك، منذ بدء البرنامج...

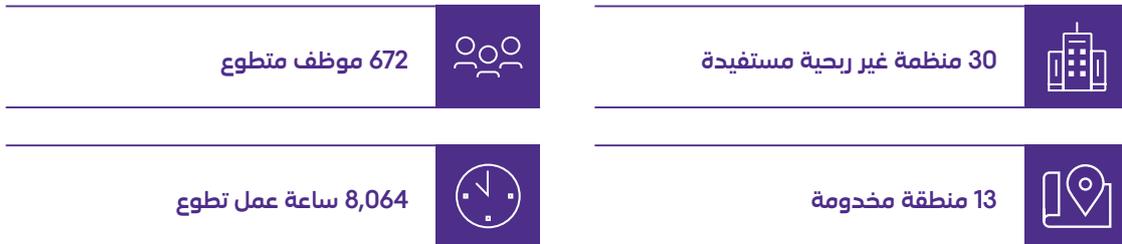


منصة التطوع

تهدف منصة التطوع إلى تمكين المنظمات في القطاع غير الربحي من خلال دعمها بكوادر بشرية متخصصة من مجموعة stc، والتي بدورها تعزز مشاركتها في التنمية المجتمعية المستدامة.

وتتوافق روح التطوع بشكل كبير مع قيم مجموعة stc المتمثلة في الحيوية والتفاني والإقدام، والتي تساهم جميعها في رؤية مجموعة stc. ومن خلال برنامج التطوع، نهدف إلى ترسيخ ثقافة الهدف والعطاء، والمساعدة في نفس الوقت على تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، وتحسين إشراك الموظفين وجودة الحياة في مكان العمل.

الأثر الاجتماعي لعام 2023...



كما ننشر فرص التطوع عبر المجموعة بأكملها.
في عام 2023، سجلنا اشتراك 907 متطوعًا عبر مجموعة stc.

مجموعة stc	stc السعودية	التطوع في عام 2023
907	672	عدد المتطوعين
-	8,064	عدد الساعات التطوعية

التبرع بالأثاث

ومن خلال برنامج التبرع بالأثاث الخاص بمجموعة stc، يتم تقليل استخدام المواد الجديدة مع تحسين البصمة البيئية لكل من مجموعة stc وملتقي هذه التبرعات في الوقت نفسه. ونهدف من خلال التبرع بالأثاث للمحتاجين إلى تقليل الطلب على عمليات التصنيع الجديدة وانبعثات الكربون المرتبطة بإنتاج الأثاث الجديد ونقله، وبالتالي الحفاظ على الموارد القيمة وتقليل النفايات، كل ذلك مع استفادة المستلمين من تلقي الأثاث الأساسي.

يؤكد هذا البرنامج على التزامنا بالمسؤولية البيئية والاجتماعية بينما نسعى إلى مستقبل أكثر إنصافاً.

أثر 2023

إلى 10 منظمات غير ربحية		التبرع بعدد 343 قطعة أثاث إلى 10 منظمات غير ربحية	
-------------------------	--	---	--

جود الإسكان

تهدف هذه المبادرة المجتمعية المستمرة غير الربحية التي بدأت في منتصف عام 2020 خلال ذروة جائحة كوفيد-19، إلى تمكين قطاع الإسكان غير الربحي من خلال تشجيع جميع موظفي مجموعة stc والأفراد والقطاع العام على التبرع للأسر المحتاجة إلى الإسكان.

الأثر الاجتماعي لعام 2023

456,429 ريال سعودي تبرعات		بواسطة موظفي مجموعة stc	
26 مستفيدًا - (أفراد الأسرة)		4 منازل	

في عام 2023، بالإضافة إلى تقديم التبرعات، استخدمنا أيضاً قنوات الاتصال الرقمية الخاصة بنا - داخلياً من خلال مركز الرسائل النصية القصيرة وخارجياً من خلال حسابات وسائل التواصل الاجتماعي - لرفع الوعي وتشجيع تقديم المزيد من التبرعات لهذه المبادرة الوطنية.

144,571,023 رسالة	
-------------------	--

برامج أخرى في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية:

في عام 2023، شارك برنامج TAWAL في العديد من برامج التنمية المجتمعية، مما أظهر التزامًا مستمرًا بالمسؤولية الاجتماعية. وشملت هذه المبادرات تبرعًا بقيمة 45,000 ريال سعودي للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة بالشراكة مع CWDA وتوزيع سلال الطعام على الأسر ذات الدخل المنخفض خلال شهر رمضان، وشمل ذلك توزيع موظفو TAWAL 40 سلة طعام، بالإضافة إلى حملة للتبرع بالدم، والتي تم تنظيمها بالتعاون مع شركة التعاونية للتأمين وجذبت 122 مشاركًا.

وفي محاولة لمراقبة فعالية هذه المبادرات وضمان تحقيقها للقيمة، طورت شركة TAWAL مؤشرات أداء رئيسية ذات صلة بالاستدامة عبر كل ركيزة من ركائز الاستراتيجية، والتي يتم إبلاغها إلى إدارة TAWAL على أساس ربع سنوي.

واستمرارًا للمبادرات المؤثرة مثل مرونة الشبكة، تضمن "TAWAL" تخطيطًا فائقًا للشبكة من أجل ضمان الوصول غير المنقطع في جميع أنحاء المملكة وتوسيع البنية التحتية في المناطق المحرومة، مما أدى إلى إطلاق PCP لتعزيز تغطية الشبكة. بالإضافة إلى ذلك، وتماشياً مع مبادرة السعودية الخضراء، عقدت شركة TAWAL شراكة مع جمعية آفاق خضراء البيئية لزراعة 1.5 مليون شجرة في منتزه أم الشقوق، مما يدعم تحسين جودة الهواء والحد من تعرية التربة وتوفير موائيل الحياة البرية. وتُعد هذه الجهود مؤشراً على تفاني شركة TAWAL في تحقيق الاستدامة البيئية ورفاهية المجتمع، فضلاً عن الالتزام باستدامة طويلة الأجل ومُصممة جيداً.

تُظهر شركة Solutions by stc التزامًا جريئًا بالمسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) من خلال تمكين المنظمات غير الربحية من خلال برامج التطوع التي تقدم خدمات وتوجيهات رقمية، بما في ذلك الشراكات مع مؤسسة مسك ومؤسسة الملك خالد. علاوة على ذلك، وقعت شركة Solutions by stc مذكرة تفاهم مع شركة استدامة، وهي مشروع مشترك بين سابق ووزارة البيئة والمياه والزراعة، لدعم الزراعة المستدامة في المملكة من خلال التحوّل الرقمي. كما تُسهّل الشركة ورش عمل تعليمية للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 8 و13 عامًا، حيث تُعلّمهم لغات البرمجة والوعي الرقمي، ممّا يُوضّح تفاني شركة Solutions by stc في رعاية المبتكرين المستقبليين وتعزيز محو الأمية الرقمية.

تدعم SCCC مشاركة المعرفة والتقدم التكنولوجي من خلال مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات المركزة التي تُثري المجتمع. من خلال أحداث الحوسبة السحابية، تربط الشركة بين الخبراء والمتحمسين لتعزيز فهم وتطبيق التقنيات السحابية. وتوفر معسكرات التدريب معرفة متعمقة، حيث تُعد المشاركين الحاصلين على شهادات ACA و ACP ضرورية لكفاءة الحوسبة السحابية. بالإضافة إلى ذلك، تعمل الدورات عبر الإنترنت المقدمة من Alibaba Cloud على توسيع نطاق التعليم السحابي القِيم ليشمل جمهورًا أوسع، مما يدعم التعلّم المستمر، وفعاليات الهاكاثون التي تنظمها SCCC لتشجيع الحلول المبتكرة للتحديات الواقعية، مما يعزز ثقافة الإبداع وحل المشكلات. وتؤكد هذه الجهود المتنوعة على تفاني SCCC في دفع المعرفة التكنولوجية والابتكار داخل المجتمع.

التنمية الاجتماعية عبر شركة stc الكويت

وبالتعاون مع وزارة التعليم والشركاء الآخرين، استضافت شركة stc الكويت حفل تخرج لتكريم أفضل 100 طالب في عام 2023. وكان هذا جزءًا من مبادرة أوسع نطاقًا تضمنت تحديث إجراء الرعاية على بوابة QMS لتبسيط الرعايات التعليمية، انعكاسًا لجهود المسؤولية الاجتماعية لشركة stc الكويت التي تظهر من خلال مبادراتها المجتمعية المتنوعة.

بالإضافة إلى ذلك، نفذت شركة stc الكويت العديد من المبادرات التي تركز على المجتمع، بما في ذلك برنامج العودة إلى المدرسة الذي يوفر الأدوات الأساسية للطلاب، ومخيم صيفي يقدم أنشطة تنموية للشباب، وحملات رمضان الخيرية التي تساعد الأسر المحتاجة، وتخرج ذوي الاحتياجات الخاصة للاحتفال بالطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة، ودعم دور الأيتام بالموارد والإرشاد، ومبادرات الإسكان لكبار السن لتحسين نوعية حياتهم.

في عام 2023، نظمت شركة stc الكويت أيضًا بطولة التجديف لذوي الاحتياجات الخاصة، بالتعاون مع الهيئة العامة لشؤون الإعاقة. واحتفلت الفعالية باليوم العالمي لذوي الاحتياجات الخاصة والتزام stc نحو الشمول المجتمعي والتنمية المستدامة. حيث تنافس ما يقرب من 100 رياضي شاب موهوب من مدارس التعليم الخاص في هذه البطولة الودية.

وتسلط هذه الجهود الضوء على التزام stc الكويت بالمسؤولية الاجتماعية وتأثيرها على مختلف القطاعات المجتمعية.

التنمية الاجتماعية عبر شركة stc البحرين

يتجلى تفاني شركة stc البحرين في التغيير المجتمعي الإيجابي من خلال استراتيجيتها الشاملة للمسؤولية الاجتماعية للشركات، والتي تركز على أربع ركائز رئيسية: الأسرة والبيئة والتكنولوجيا والمجتمع. أطلقت الشركة العديد من المبادرات الرئيسية مثل الحفاظ على الأروقة، وتوفير الشمولية الرقمية من خلال خطوط ما بعد الدفع وشبكة واي فاي، وحملة الجيل الخامس للطلاب، وتوفير الجيل الخامس مجانًا للطلاب.

كما تجلى التزام شركة stc البحرين تجاه الشباب والتعليم في عام 2023 بشكل أوضح في بطولة الرياضات الإلكترونية للمدارس والشراكات مع جمعية السنابل لرعاية الأيتام لتقديم أجهزة الكمبيوتر المحمولة والموارد التعليمية للأيتام، إلى جانب مشروع فريج stc الذي يزود الطلاب الأيتام بغرف دراسية مجهزة بالكامل.

كذلك، يسلط البرنامج الرمضاني "أنا لها"، الذي وصل إلى ما يقرب من 150 مليون مشاهدة، وبرنامج التدريب الداخلي في شركة stc البحرين، الذي يوفر فرصًا للتطوير المهني للطلاب، الضوء بشكل أكبر على دور شركة stc البحرين في تعزيز روح المجتمع ورعاية المهنيين المستقبليين. ومن خلال هذه المبادرات، لا تعمل stc البحرين على تعزيز التنمية المجتمعية فحسب، بل تساهم أيضًا في النمو المجتمعي المستدام.



فصل الحوكمة

تؤمن مجموعة stc إيمانًا راسخًا بأن الحوكمة الجيدة للشركات والسلوك المهني الأخلاقي أمران ضروريان لتحقيق النجاح الدائم والمستدام، نسعى باستمرار إلى تطبيق أفضل ممارسات الحوكمة التي تركز على ضمان أخلاقيات العمل النزينة، واحترام حقوق الإنسان، وإنشاء سلسلة توريد مستدامة حقًا.

نؤمن بشدة أن الحوكمة المؤسسية الفعالة هي جانب حيوي لأي عمل ناجح. في شركتنا، ندرك دورنا الحاسم في ضمان إدارة أعمالنا بمسؤولية وشفافية ومساءلة تجاه جميع الأطراف المعنية. نعتقد أن الاستدامة هي محور رئيسي لنا، حيث من الضروري تلبية احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة المستقبل.

لإظهار التزامنا بالممارسات التجارية المستدامة، نعمل باستمرار على تحسين موقعنا في الاستدامة، خاصة في جانب الحوكمة، بين عدة مجالات رئيسية تشمل ميثاق وسياسات مجلس الإدارة وكذلك ممارسات الحوكمة العامة للمجموعة. لدينا بروتوكولات صارمة للحفاظ على معايير عالية من السلوك والأخلاق ونظام الضوابط والتوازنات في جميع عملياتنا.

باختصار، نحن ملتزمون بموافقة ممارسات أعمالنا مع أهدافنا الاستراتيجية للمساعدة في بناء مستقبل أكثر استدامة وازدهارًا. من خلال التركيز على الحوكمة المؤسسية الفعالة والممارسات المستدامة، نسعى لخلق قيمة طويلة الأجل لأطرافنا المعنية والمجتمع الأوسع.

الحوكمة القوية والممارسات الأخلاقية

لطالما كانت مزاوله الأعمال بنزاهة تشكّل جوهر عمليات مجموعة stc. ونهدف إلى تجاوز المعايير الإقليمية من خلال استخدام أفضل ممارسات الشفافية والنزاهة والمساءلة والحوكمة الجيدة. يركز عملنا على السلوك المهني المسؤول، واحترام حقوق الإنسان، وتعزيز ثقافة الثقة، التي وضعت معيارًا عاليًا للسلوك الأخلاقي في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الإقليمية.

أخلاقيات العمل والحوكمة والشفافية

نسعى مجموعة stc باستمرار إلى تحقيق أعلى مستويات ممارسات الحوكمة الجيدة، حيث تمثل الشفافية والنزاهة والثقة المكونات الرئيسية لجميع العمليات والقرارات المتعلقة بالأعمال. نضمن معاملة أصحاب المصلحة لدينا باحترام وحماية حقوقهم ومصالحهم دائمًا.

علاوة على ذلك، فإننا لا نزال ملتزمين بجميع القوانين واللوائح ذات الصلة لتوجيه منظومة حوكمة الشركات القوية لدينا وثقافة الالتزام والتحسين المستمر. وينطبق هذا أيضًا على عمليات إدارة المخاطر لدينا، والتي يتم تطبيقها لمنع الفساد وضمان عمليات تشغيل أخلاقية في جميع أنحاء مجموعة stc.



حوكمة الشركات

يتكون إطار حوكمة الشركات لدينا من استراتيجية واضحة تشمل على أهداف مُحدّدة جيدًا وتخصيص المسؤوليات لضمان كفاءة أنظمة الحوكمة لدى مجموعة stc وفعاليتها العالية. تتم إدارة مجموعة stc من قبل مجلس إدارة يتألف من 11 عضوًا يعينهم المساهمون لمدة لا تتجاوز 4 سنوات، ويحق لأي مساهم ترشيح نفسه و/أو شخص واحد أو أكثر ليكون عضوًا في مجلس الإدارة في حدود نصيبه من رأس مال الشركة.

تم إطلاق نموذج التشغيل على مستوى مجلس إدارة مجموعة stc في الربع الثاني من عام 2022، والذي تضمن مراجعة شاملة للأنشطة المنوطة بمجلس الإدارة، وتفويض السلطات الاستراتيجية والمالية، والتعريف الرسمي باستراتيجية الاستدامة الخاصة بمجموعة stc وتفويضات إعداد التقارير، ووضع إطار لحقوق اتخاذ القرار لضمان وجود منظومة حوكمة قوية عبر الشركة بأكملها وجميع الشركات التابعة. بالإضافة إلى ذلك، تم تشكيل لجنة الإدارة التنفيذية لشؤون الاستدامة في عام 2021، والتي تم تمكينها بشكل أكبر من خلال نموذج تشغيل المجموعة في العام التالي.

يتولى مجلس الإدارة مسؤولية مراجعة اتجاهات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة ومخاطرها وأهميتها داخل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى دوافع اعتماد الاستدامة. ويشمل ذلك تتبع الشركات الدولية الكبرى التي اعتمدت أهداف ومعايير المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة لتحسين أداء الأعمال وإدارة الآثار غير المالية.

2023	2022	2021	مجلس الإدارة - مجموعة stc
18%	18%	18%	النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها النساء
36%	36%	36%	النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مجلس الإدارة المستقلون
0	0	0	الأعضاء التنفيذيون في مجلس الإدارة
11	11	11	الأعضاء غير التنفيذيين في مجلس الإدارة
4	4	4	الأعضاء المستقلون في مجلس الإدارة
7	7	7	الأعضاء غير المستقلين في مجلس الإدارة

تنوع مجلس الإدارة

يتميز مجلس الإدارة واللجان الدائمة لدينا بالتنوع، حيث ينتمي أعضاؤها لمجموعة متنوعة من الخلفيات القطاعية والمهنية، ويتمتعون بمجالات خبرة متنوعة تتماشى مع احتياجات أعمالنا، ويعمل مجلس إدارة مجموعة stc بشكل نشط على تعزيز التنوع وتشجيع المبادرات لتحسين ذلك في أدوار الإدارة العليا وفي المجالات الأخرى بالشركة. وفي عام 2023، شكلت النساء 18% من مجلس إدارتنا.

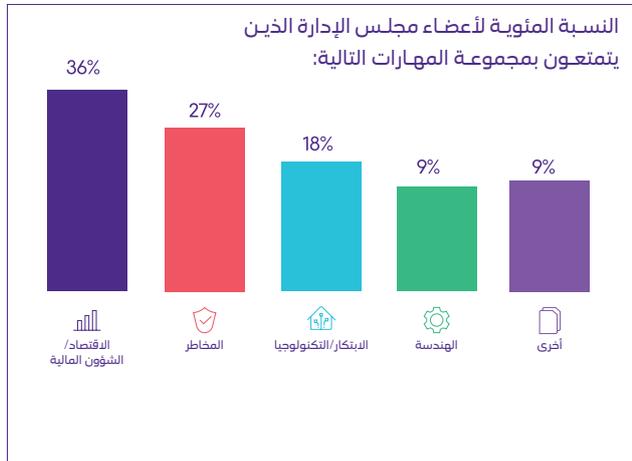
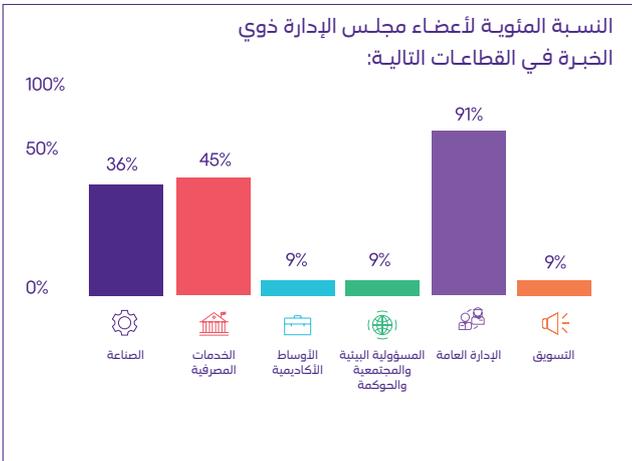


متوسط مدة
3 سنوات

تمثيل المرأة بنسبة
18%

11
عضو مجلس إدارة

يتمتع أعضاء مجلس الإدارة البالغ عددهم 11 عضوًا بمجموعة مهارات وخلفيات متنوعة، بما في ذلك:



2023	2022	2021	تنوع مجلس الإدارة – مجموعة stc	
2	2	2	أعضاء مجلس الإدارة من النساء	حسب نوع الجنس
9	9	9	أعضاء مجلس الإدارة من الرجال	
9	9	9	عدد أعضاء مجلس الإدارة السعوديين	حسب الجنسية
2	2	2	عدد أعضاء مجلس الإدارة غير السعوديين	
0	0	0	دون سن 30 عامًا	حسب العمر
5	5	5	من 30 إلى 50 عامًا	
6	6	6	أكبر من 50 عامًا	

إشراف مجلس المسؤولية البيئية والمجتمعية والحوكمة على قضايا الاستدامة والقضايا الأخلاقية

تقوم لجنة الإدارة التنفيذية لشؤون الاستدامة التي يرأسها الرئيس التنفيذي للمجموعة بتطوير واعتماد وتحديث بيان الغرض والقيم والرسالة والاستراتيجيات والسياسات والأهداف الخاصة بمجموعة stc المتعلقة بقضايا الاستدامة والأخلاقيات، تحت إشراف مجلس الإدارة.

تتمثل اللجان الإدارية الرئيسية للاستدامة في مجموعة stc فيما يلي:

المسؤوليات اللجنة الإدارية

مجلس الإدارة	<ul style="list-style-type: none"> الإشراف على الاستدامة عبر المجموعة من خلال لجنة إدارة الاستدامة اعتماد استراتيجية الاستدامة
لجنة الإدارة التنفيذية لشؤون الاستدامة (يرأسها الرئيس التنفيذي للمجموعة)	<ul style="list-style-type: none"> الإطلاع على تحديثات منتظمة بشأن إطار العمل والاستراتيجية وخطط العمل والأداء عبر مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف الخاصة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة في اجتماعاتها ربع السنوية اعتماد استراتيجية الاستدامة وتقريرها استلام واعتماد التقارير من رئيس إدارة الالتزام بشأن تنفيذ مدونة الأخلاقيات والسياسات ذات الصلة
الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية للمجموعة	<ul style="list-style-type: none"> التصديق على استراتيجية الاستدامة

تقييم الأداء والتعويضات

تقوم لجنة الترشيحات والتعويضات التابعة لمجلس الإدارة بمراجعة تشكيل مجلس الإدارة بانتظام مع التركيز على ضمان تشكيلة من أشخاص يتمتعون بمزيج متنوع من الخلفيات والمهارات والمعرفة والخبرة، بالإضافة إلى الخبرات المتعمقة في مجال التكنولوجيا والاتصالات. يراقب المجلس أداءها كل عام ويسعى إلى تحسينه من خلال المراجعة السنوية للأداء.

في عام 2023، قمنا بمراجعة [سياسة المكافآت الخاصة بنا](#) لدمج بنود الاسترداد والخصم، مما يعزز التزامنا بالأداء طويل الأجل والسلوك الأخلاقي للشركة.

تتناول سياسة خطة الحوافز طويلة الأجل التنفيذية لدى مجموعة stc المبادئ التوجيهية لملكية الأسهم وبيانات المساهمين غير التنفيذيين، وتحدد سياسة تقييم الأداء الخاصة بمجلس الإدارة واللجان والقواعد واللوائح المرتبطة بتقييم الأداء لتعزيز الأهداف وتلبية المتطلبات وتطبيق أفضل ممارسات الحوكمة وتعزيز فعالية المجلس.

نحن ملتزمون بضمان أعلى مستويات الشفافية من خلال نشر جميع وثائق حوكمة الشركات والتقارير السنوية المطلوبة قانونيًا على موقعنا الإلكتروني (www.stc.com.sa)، بما في ذلك ميثاق حوكمة الشركات الخاص بمجموعة stc وموائق مجلس الإدارة واللجان والسياسات الاستراتيجية وتعويضات المسؤولين التنفيذيين والبيانات المالية ومحاضر الاجتماعات. بالإضافة إلى ذلك، لتقييم الأداء عبر مجالس إدارات الشركات التابعة، يتم تعميم التقييم السنوي لمجلس إدارة الشركات التابعة لمجموعة stc لأغراض التقييم بشكل روتيني. ويتمثل الهدف من ذلك في تعزيز الأداء عبر الجوانب المختلفة لكل مجلس من مجالس إدارة الشركات التابعة ذات الصلة في مجموعة stc، بما في ذلك التفويض والميثاق وتنفيذ التفويض وتكوين اللجان.

ولمواءمة الحوافز المالية مع أهداف الاستدامة طويلة الأجل، يتضمن نظام الأجور المتغيرة السنوية لدينا مؤشرات الاستدامة باعتبارها عنصرًا هامًا. وعلى وجه التحديد، قمنا بتضمين مؤشر الاستدامة في مؤشر أولويات الشركات لدينا، الذي يمثل 10% من معايير تقييم الأداء للمكافآت المتغيرة قصيرة الأجل للإدارة العليا؛ حيث يمثل مؤشر الاستدامة 5%.

نظام التعويضات المتغيرة السنوية:

الوزن %	مؤشرات أداء رئيسية افتراضية/نموذجية	توقعات
60%	■ مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالأرباح والخصائر	المالية
30%	■ البرامج الاستراتيجية	الاستراتيجية
10%	■ الاستخدام ■ مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالحوكمة والمخاطر والالتزام ■ درجة التنوع والشمول ■ درجة التسرب الوظيفي	الأولويات المؤسسية

بطاقة الأداء

الالتزام على مستوى المجموعة

بصفتنا عضوًا منذ فترة طويلة في الميثاق العالمي للأمم المتحدة، فقد التزمنا بدعم حقوق العمال وحقوق الإنسان وتعزيزها بفعالية، ومنع التمييز، وحماية البيئة، ومكافحة الفساد في نطاق نفوذنا. وفي محاولة للتأكيد على هذا الالتزام، قمنا بتحسين هيكل الحوكمة الداخلي لدينا مع التركيز بشكل خاص على إبراز الدور المحوري للالتزام.

وبموجب نموذج تشغيل مجموعة stc لعام 2023، انتقلت وظيفة الالتزام من إدارة عامة ضمن الشؤون القانونية إلى قطاع مستقل لمجموعة stc، وترفع تقاريرها مباشرةً إلى الرئيس التنفيذي للشؤون التنظيمية والالتزام للمجموعة. وقد أدى هذا التغيير الهيكلي إلى تسهيل توسيع برنامج الالتزام الخاص بمجموعة stc عبر الشركات التابعة، مما عزز نهجًا موحدًا لإدارة الالتزام، في جميع أنحاء مجموعة stc، داخل المملكة وخارجها. كما يسمح بتنفيذ السياسات والأدوات المناسبة لمراقبة وقياس وتقييم الالتزام لتحقيق الأهداف المُحددة.

الموضوع	الركائز الاستراتيجية	أهداف 2023
C	تعزيز ممارسات الرقمنة التطلعية	- استراتيجية رقمنة تطلعية لأتمتة الأنشطة المتعلقة بالالتزام
L	قيادة ممارسات الالتزام من خلال نموذج تشغيل قوي	- نظام حوكمة جديد لضمان الأداء العالي في هذا المجال
E	توسيع قدرات الالتزام في مجموعة stc	- تقييم قدرات وشهادات الفريق - التدريب والتوعية لرفع مستوى مهارات فرق الالتزام - حملة اتصالات الالتزام (البريد الإلكتروني، الشاشة الرقمية، مجلة stc)
A	اعتماد نهج "الالتزام في الأعمال المعتادة"	- تحديثات منتظمة لإطار عمل خطة الالتزام - اتباع المعايير المنصوص عليها في ISO 37301:2021 للحفاظ على التميز في الالتزام
R	إجراء مراقبة وتقييم فعالين للالتزام	- خطة الالتزام السنوية القائمة على المخاطر - برنامج للالتزام على مستوى المجموعة يركز على السلوك الأخلاقي

لدى وظيفة الالتزام في مجموعة stc خط إبلاغ مزدوج لكل من لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة ولجنة إدارة المخاطر والالتزام. يؤكد إطار الإبلاغ المزدوج هذا على تفاني شركة stc في الحفاظ على أعلى معايير الشفافية والمسئولية، مما يعكس جهود الشركة المستمرة لدعم الممارسات الأخلاقية وتعزيزها في جميع جوانب عمليات الأعمال.



أخلاقيات العمل

تمثل النزاهة جوهر كل ما نقوم به في مجموعة stc. وينطبق ذلك على كل معاملة وعلى كل تفاعل مع أصحاب المصلحة في كل موقع نزاول فيه أعمالنا.

يتماشى **ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني الخاص بنا** - الذي يحمل عنوان "بنزاهتنا نروح أبعد" - مع القيم الأساسية لمجموعة stc المتمثلة في الحيوية والتفاني والإقدام، ويضمن التزامنا بالتصرف وبأداء أعمالنا بناءً على أسس المعايير الأخلاقية. ويشمل 16 مجالاً من المجالات التي تشكل خطراً على النزاهة، حيث يقدم كل منها إرشادات واضحة ومشورة عملية لموظفينا وعملائنا وشركاء الأعمال لدينا وموردنا وأصحاب المصلحة الآخرين حول كيفية تصرف مجموعة stc وممثلها. يحظر ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني وسياسات مكافحة الفساد والاحتيال لدى مجموعة stc مدفوعات التيسير. وتشمل هذه السياسات المجموعة بأكملها بما في ذلك جميع الشركات التابعة لها.

تماشياً مع نموذج التشغيل المُحدّث لدينا، نحن بصدد توحيد مكوّن الأخلاقيات في برنامج الالتزام لدى مجموعة stc عبر جميع الشركات التابعة على مستوى المجموعة. وكجزء من مسؤوليات برنامج الالتزام، ينظم فريق الأخلاقيات ورشة عمل حول القيادة الأخلاقية لمدة نصف يوم لقيادة الشركات التابعة، بما في ذلك المسؤولين التنفيذيين والمدراء العامين وأعضاء مجلس الإدارة عبر المجموعة بأكملها. ولا تغطي ورشة العمل هذه الدور المهم الذي يؤديه القادة في التأثير على الثقافة الأخلاقية فحسب، بل تتناول أيضاً مجالات المخاطر المهمة مثل مكافحة الفساد والهدايا والضيافة. يُطلب من جميع الموظفين والعاملين والمسؤولين التنفيذيين وأعضاء فريق القيادة على مستوى الشركة اعتماد ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني الخاص بمجموعة stc والتوافق مع أكاديمية stc لضمان حصول الجميع على التدريب الإلزامي على النزاهة. في عام 2023، تم تفعيل برنامج الالتزام لاثني عشر شركة تابعة، بهدف إشراك الباقي في نهاية المطاف في عام 2024.

ويلتزم كل موظف في مجموعة stc، بما في ذلك الموردين، بميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني الخاص بنا. تم توفير برنامج التدريب على ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للشركات التابعة التي بدأت تفعيل مكوّن الأخلاقيات في برنامج الالتزام لدى مجموعة stc خلال العام الماضي.

في كل سنة من السنوات الثلاث الماضية، وقع 100% من موظفي ومقاولي مجموعة stc على إقرار ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني، موضحين أنهم قد قرأوا الميثاق وفهموه وسيلتزمون به.

مجموعة stc			stc السعودية			الإقرار بميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
100%	100%	100%	100%	100%	100%	

النسبة المئوية للموظفين الذين وقعوا على إقرار ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني

جائزة:

في عام 2023، نحن فخورون أيضاً بأنه تم الاعتراف بنا كشركة اتصالات متوافقة مع ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني الخاص بالمنتدى العالمي للقيادة (GLF) في مكافحة الاحتيال الصوتي.



التدريب على أخلاقيات العمل

تضمن الاعتبارات الأخلاقية أننا نزاول الأعمال بنزاهة، بما في ذلك عندما يتعلق الأمر بكيفية تعاملنا مع الآخرين، واستخدامنا للمعلومات، وتفاعلنا مع الموظفين، وإدارتنا للموارد، ومعالجتنا للاستدامة، وتأثيرنا على العالم من حولنا.

ويتعين على جميع موظفي مجموعة stc، بما في ذلك الإدارة العليا وموظفي الشركات التابعة، حضور دورة إلزامية حول النزاهة تعرفهم بميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني لدى stc والتزام مجموعة stc بالنزاهة. وتتضمن هذه الدورة التدريبية وحدةً حول مكافحة الفساد وتحدد التوقعات من الموظفين ومسؤولياتهم في ما يتعلق بالموضوع. ويتعين على جميع الموظفين أيضًا حضور دورات إلزامية متقدمة عبر الإنترنت حول النزاهة في ما يتعلق بمكافحة الفساد والهدايا والضيافة.

تشمل هذه الدورات التدريبية 21 وحدة، منها تسع وحدات إلزامية لجميع موظفي stc، بينما تُخصّص الوحدات المتبقية للموظفين بناءً على ملفهم الوظيفي ومستوى تعرضهم للمخاطر.

فيما يلي جميع الدورات الإلزامية التي يتعين على موظفي مجموعة stc الجدد الالتحاق بها خلال جلسات التأهيل، ويجب على جميع الموظفين الحاليين الالتحاق بها مرة واحدة على الأقل كل ثلاث سنوات:

1. التدريب الأساسي على النزاهة عبر الإنترنت

2. التدريب المتقدم عبر الإنترنت:

9 وحدات إلزامية للدورة التدريبية لجميع الموظفين:	12 وحدة تدريبية مُخصصة بناءً على الملف الوظيفي والتعرض للمخاطر:	
■ مكافحة الفساد	■ مكافحة غسل الأموال	■ المنافسة العادلة: التعامل مع المنافسين
■ التواصل	■ علاقات الموردين	■ المنافسة العادلة: الهيمنة على السوق والسلوك المسيء
■ تضارب المصالح	■ الرعاية والتبرعات	■ الملكية الفكرية: حقوق الطبع والنشر
■ الرقابة	■ التداول بناءً على معلومات داخلية	■ الملكية الفكرية: براءات الاختراع
■ التوظيف العادل	■ المنافسة العادلة: تجنب الاتفاقيات غير اللائقة	■ الملكية الفكرية: العلامات التجارية
■ الهدايا والضيافة	■ المنافسة العادلة: الذكاء التنافسي	■ الملكية الفكرية: الأسرار التجارية
■ الصحة والسلامة		
■ التميّز التنظيمي		
■ ثقافة الإبلاغ عن المخالفات		

بالإضافة إلى التدريب الإلزامي على النزاهة، نقدم أيضًا تدريبًا إلزاميًا على خصوصية البيانات والأمن السيبراني. لمزيد من التفاصيل حول برنامج التدريب على خصوصية البيانات والأمن السيبراني، يُرجى الرجوع إلى قسم خصوصية وأمن البيانات.

stc السعودية			التدريب على ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني
2023	2022	2021	
12,217	12,131	10,941	عدد الموظفين العاملين بحوام كامل الذين أكملوا التدريب على ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني
1,711	1,671	665	عدد المقاولين الذين أكملوا التدريب على ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني

الارتقاء بالمعايير الأخلاقية

يضمن قطاع الالتزام المؤسسي لدى مجموعة stc الحفاظ على الالتزام المناسب والسلوكيات الأخلاقية باستمرار عبر مجموعة stc. يقوم قطاع التدقيق الداخلي لدينا بفحص وتقييم جميع وظائف stc خلال دورة مستمرة مدتها ثلاث سنوات. بالإضافة إلى ذلك، وفقاً لمعيار معهد التدقيق الداخلي، يعمل قطاع التدقيق الداخلي لدينا على دراسة وتقييم إمكانية حدوث السلوك غير الأخلاقي والاحتيال أثناء عمليات التدقيق والإبلاغ عن أي حوادث إذا لزم الأمر. وتتولى وظائف الرقابة (إدارة المخاطر المؤسسية والالتزام) المسؤولية الأساسية عن مراقبة المخاطر وبيئة الرقابة في مجموعة stc بصفة مستمرة.

لجنة الاستدامة للإدارة التنفيذية برئاسة الرئيس التنفيذي تتلقى وتوافق على التقارير المقدمة من رئيس الالتزام بشأن تنفيذ مدونة الأخلاقيات والسياسات ذات الصلة.

مراقبة الالتزام الداخلي وإعداد التقارير بشأنه

تلتزم مجموعة stc بتسيخ ثقافة عمل يشعر فيها الموظفون بالراحة عند الإبلاغ عن مخاوفهم المتعلقة بالنزاهة. يتم تشجيع جميع الموظفين وأصحاب المصلحة على الإبلاغ عن أي مخاوف تتعلق بالنزاهة من خلال القنوات المحددة للإبلاغ عن المخالفات. وتشمل هذه القنوات مديري الموظفين المعيّنين والمديرين المشتركين بين الإدارات وفريق الموارد البشرية بمجموعة stc والفريق المعني بنزاهة الأعمال والبريد الإلكتروني المُخصّص للإبلاغ عن المخالفات (speak-up@stc.com.sa).

ويمكن للموظفين أو الموردين أو أي من أصحاب المصلحة الخارجيين الإبلاغ عن مخاوفهم المتعلقة بالنزاهة بدون الإفصاح عن هويتهم عن طريق إرسال رسالة إلكترونية إلى البريد الإلكتروني المخصص للإبلاغ عن المخالفات بدون الإفصاح عن المعلومات الشخصية، مما يسمح بالإبلاغ بدون الخوف من الانتقام. ويتم التعامل مع جميع المخاوف بجدية ومعالجتها بطريقة مهنية. تتواصل مجموعة stc بانتظام مع الموظفين لرفع وعيهم بالقنوات المحددة للإبلاغ عن المخالفات. كما تتم تغطية أهمية الإبلاغ عن المخالفات بالتفصيل في جميع التدريبات المتعلقة بالالتزام والأخلاقيات. بالإضافة إلى ذلك، يقوم الفريق المعني بنزاهة الأعمال بتطوير منصة جديدة عبر الإنترنت لإثارة المخاوف المتعلقة بالإبلاغ عن المخالفات والتي يجب إطلاقها في عام 2024، مما يوفر خيار عدم الإفصاح عن الهوية أو الإفصاح عن التفاصيل الشخصية.

يراجع الفريق المعني بنزاهة الأعمال كل ادعاء متعلق بالنزاهة للتأكد من أنه تم الإبلاغ عنه بحسن نية، ثم يتم إجراء تقييم أولي لتحديد كيفية معالجة جميع المخاوف. وإذا لم تكن المخاوف تناسب معايير النزاهة التي حددها الفريق، فستتم إعادة توجيهها إلى وحدة الأعمال أو الوظيفة المؤسسية المناسبة لحلها.

بغض النظر عن كيفية تحديد المخاوف، تفرض مجموعة stc سياسة صارمة تحظر الانتقام من أي شخص يقدم بلاغاً بحسن نية أو يشارك في تحقيق يتعلق بالالتزام. وبمجرد الانتهاء من التحقيقات، قد يواجه الموظفون تداعيات تتراوح من التحذير الرسمي إلى الفصل من العمل، اعتماداً على شدة المخالفة. يتم تحديد الإجراءات التأديبية من خلال أخذ جميع العوامل المحيطة بالحدث وعواقبه في الاعتبار. وإذا تم اتهام موظف بسلوك غير مشروع، فيسمنح فرصة عادلة ومحايدة للرد على الادعاءات قبل اتخاذ أي قرار في ما يتعلق بالمخالفات المزعومة.

تطبق مجموعة stc سياسات صارمة لمنع حوادث التمييز والمضايقة في مكان العمل. يتعين على جميع الموظفين في جميع أنحاء المجموعة الالتزام بميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني، ووفقاً للميثاق وسياسة التوظيف العادل، تحترم مجموعة stc التنوع في مكان عملها وتحظر المضايقة والتنمر بأي شكل من الأشكال. وتؤخذ انتهاكات هذه السياسات على محمل الجد، ويتم تشجيع جميع الموظفين على الإبلاغ عن هذه الانتهاكات من خلال قنوات الإبلاغ عن المخالفات المذكورة أعلاه. يتواصل فريق التنوع والشمول لدينا بانتظام مع الموظفين باستخدام جميع قنوات الاتصال المتاحة لزيادة الوعي بشأن المضايقة والتنمر وغيرها من المواضيع المماثلة. كما يدعم القادة ثقافة الشمول بشكل واضح.

يمكن أن يؤدي انتهاك ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني إلى الإضرار بسمعة مجموعة stc ويؤدي إلى خسارة مالية كبيرة. في ضوء ذلك، يمكن أن يكون للانتهاكات عواقب بعيدة المدى على أي موظف متورط. ومن جانبها، لا تتسامح مجموعة stc مع انتهاكات الميثاق وقد أصدرت ميثاق أخلاقيات وسلوك مهني للموردين، والذي يحدد متطلبات ملزمة لجميع الموردين. في عام 2023، سجلنا 321 انتهاكاً للميثاق في مجموعة stc، منها 84% تم فصلها وحلها. أما باقي الـ16% من الطلبات والشكاوى فقد تم نقلها إلى الأقسام المختصة ليتم التعامل مع مشكلات بسيطة لا ترقى للمعايير، وقد تم التعامل معها من قبل القسم المختص حسب سياسات stc. بنهاية السنة التقويمية، لم نشهد أي حوادث فساد مسجلة. كما سجلنا تراجعاً في عدد الشكاوى أو المشكلات التي تلقيناها عبر نظام المراقبة الداخلي، أو نظام التبليغ، وهذا راجع لكثرة الوعي بين الموظفين بشأن الإجراءات والعمليات.

مراقبة الالتزام الداخلي وإعداد التقارير بشأنه والإبلاغ عن المخالفات المتعلقة به			
stc السعودية			
2023	2022	2021	
321	532	405	عدد الاستفسارات أو الشكاوى أو المشاكل التي يتلقاها مكتب الشؤون القانونية والالتزام من خلال نظام مراقبة أو إبلاغ داخلي
84%	95%	60%	النسبة المئوية لما تم إثباته من الاستفسارات أو الشكاوى أو المشاكل التي يتلقاها مكتب الشؤون القانونية والالتزام من خلال نظام مراقبة أو إبلاغ داخلي
0	0	0	إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها فصل الموظفين أو معاقبتهم بسبب الفساد
0%	0%	0%	النسبة المئوية للحوادث المبلغ عنها فيما يتعلق بحقوق الإنسان



مكافحة الفساد

يحظر [ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني](#) لدى مجموعة stc، إلى جانب سياسات مكافحة الفساد والاحتيال على مستوى المجموعة، بوضوح مدفوعات التيسير في جميع المجالات المتعلقة بالمجموعة، بما في ذلك جميع الشركات التابعة. وتتماشى هذه السياسات مع مبادئ الشفافية الدولية ومبادئ الأعمال التوجيهية بشأن مكافحة الفساد، وتخضع لمراجعات دورية لضمان المواءمة المستمرة مع الجهود العالمية لكبح الرشوة والاحتيال والفساد.

يؤكد بيان سياسة مكافحة الفساد لدينا التزامنا بإجراء جميع عمليات الأعمال بطريقة أمينة وأخلاقية. نتبنى نهج عدم التسامح مطلقاً مع الرشوة والفساد ونلتزم بالتصرف بإنصاف وأمانة ونزاهة في جميع التعاملات وعلاقات الأعمال، أينما نزاول أعمالنا.

ويتعين على جميع الموظفين أيضًا حضور دورات إلزامية للتدريب المتقدم على النزاهة عبر الإنترنت في ما يتعلق بمكافحة الفساد والهدايا والضيافة. راجع قسم التدريب على أخلاقيات العمل لمزيد من التفاصيل.

في عام 2023، لم تسجل شركة stc السعودية أي قضايا قانونية عامة متعلقة بالفساد ضد المجموعة أو أي من موظفيها. كما ذكرنا سابقًا، يتعين على جميع موظفي شركة stc السعودية، بما في ذلك الإدارة العليا والموظفين الجدد، حضور تدريب أساسي إلزامي على النزاهة عبر الإنترنت يغطي مبادئ مكافحة الفساد ويحدد توقعات مجموعة stc لمسؤوليات الموظفين المتعلقة بهذا الموضوع.

عدد القضايا القانونية العامة المتعلقة
بالفساد المرفوعة ضد المجموعة أو
موظفيها – مجموعة stc

2023

2022

2021

0

0

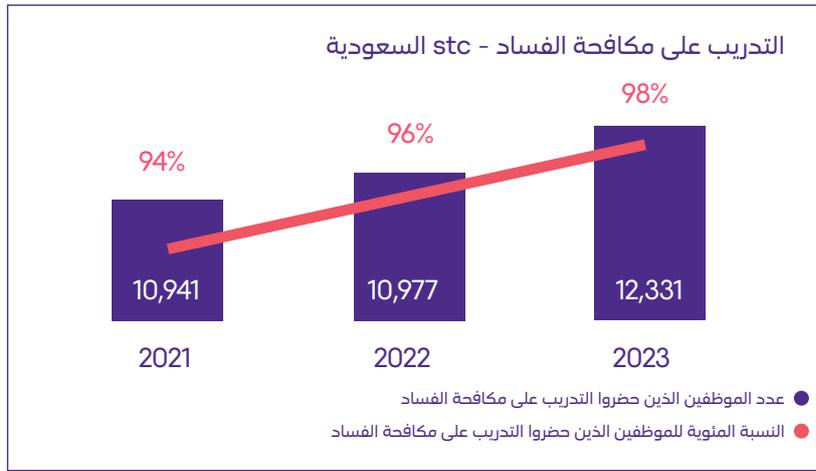
0

عدد القضايا القانونية العامة
المتعلقة بالفساد المرفوعة
ضد المجموعة أو موظفيها

في عام 2023، أجرينا العديد من جلسات التدريب على مكافحة الفساد من خلال مزيج من الجلسات عبر الإنترنت والجلسات الشخصية، بما في ذلك جلسات التوعية بمكافحة الاحتيال والفساد. في مجموعة stc السعودية، حضر أكثر من 12,331 موظفًا تدريبًا على مكافحة الفساد خلال العام الماضي؛ حوالي 98% من الموظفين من شركة stc السعودية والباقي من شركات تابعة أخرى. ونظرًا للتوسع الأخير في برامج التدريب الخاصة بنا عبر المجموعة بأكملها، ونظرًا للنمو المستمر للمجموعة، تفتقر السنوات السابقة إلى بيانات مماثلة.

سيتم الإفصاح عن البيانات على مستوى المجموعة بشأن برامج التدريب على مكافحة الفساد بمجرد تنفيذ برامج التدريب بالكامل عبر الكيانات والشركات التابعة على مستوى المجموعة، مما يضمن الحصول على مقاييس أداء دقيقة وشاملة. ومع ذلك، فقد أجرت الشركات التابعة تدريبًا مستقلًا على مكافحة الفساد خلال السنة المشمولة بالتقرير.

بالإضافة إلى ذلك، نقوم بإبلاغ سياساتنا وإجراءاتنا المتعلقة بمكافحة الفساد بانتظام من خلال طرق مختلفة؛ تهدف بعض الرسائل إلى الوصول إلى جمهور واسع بينما يستهدف البعض الآخر جمهورًا محددًا.



* برنامج التدريب مستمر وسيكون الإفصاح الكامل للمجموعة متأكدًا في السنوات القادمة بينما نقوم بتوسيع برامج التدريب لتشمل كيانات أخرى في السنوات القادمة. يوضح هذا الجدول التدريب المستقل الذي تجريه كل شركة تابعة.

2023	2022	2021	التواصل المتعلق بمكافحة الفساد - stc السعودية
100%	100%	100%	النسبة المئوية لأعضاء هيئة الحوكمة الذين تم إعلامهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد لدى مجموعة stc
100%	100%	100%	النسبة المئوية للموظفين الذين تم إعلامهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد لدى مجموعة stc
100%	100%	100%	النسبة المئوية لشركاء الأعمال الذين تم إعلامهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد لدى مجموعة stc

التزام سلسلة التوريد

كجزء من التزامنا القوي بمزاولة الأعمال بنزاهة، فإننا نعمل فقط مع الموردين الذين يشاركوننا التزام مجموعة stc في هذا الصدد. ونظرًا لأن ممارسات وإجراءات العمل الخاصة بالموردين تؤثر وتعكس تصور الشركة، فإننا نطلب من موردينا التوقيع على ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين، مع الإقرار بأنهم قد قرأوا الميثاق وسيمثلون له. بالإضافة إلى ذلك، فإننا نتواصل أيضًا مع الموردين سنويًا لتذكيرهم بسياسة حظر الهدايا لدى مجموعة stc وتشجيعهم على مساءلة مجموعة stc والإبلاغ عن أي سوء سلوك من خلال البريد الإلكتروني الخاص بالإبلاغ عن المخالفات - speak-up@stc.com.sa. لمزيد من المعلومات، يُرجى مراجعة قسم إدارة سلسلة التوريد.

يلتزم جميع الموردون بقواعد وسياسات وبرامج مكافحة الفساد والتي تحتوي على إرشادات حول مكافحة الفساد.

المشاركة في مبادرات مكافحة الفساد

في إطار نهجنا لمكافحة الفساد، نعمل مع القطاعين العام والخاص لدعم الجهود المبذولة لمنع الفساد. ونتواصل بشكل وثيق مع الهيئة الوطنية لمكافحة الفساد "نزاهة"، ونعمل بالشراكة مع جهات معنية أخرى لتحسين السلوكيات والقواعد والمعايير اللازمة لدعم الجهود الفعالة لمكافحة الفساد.

كما نشارك في العديد من المبادرات الخارجية لمكافحة الفساد، بما في ذلك:

مبادرة الشراكة لمكافحة الفساد (PACI)

أصبحت مجموعة stc عضوًا في المنتدى الاقتصادي العالمي - منتدى مبادرة الشراكة لمكافحة الفساد (PACI) منذ عام 2019 لتنفيذ مبادرات تتناول القضايا المرتبطة بمكافحة الفساد والالتزام على مستوى القطاع والمستوى الإقليمي والوطني والعالمي.

مبادرة PEARL

تسعى مجموعة stc جاهدة لتعزيز تنفيذ أعلى المعايير في ممارسات حوكمة الشركات والشفافية والمساءلة، ومن هذا المنطلق، عقدت شراكة مع مبادرة بيرل، وهي منظمة غير ربحية رائدة في المنطقة تقودها مؤسسات الأعمال.

تحالف قيادة أخلاقيات العمل (BELA)

كانت مجموعة stc جزءًا من تحالف قيادة أخلاقيات العمل التابع لشركة Ethisphere، وهي منظمة مُعترف بها عالميًا تضم أكثر من 300 شركة رائدة تتعاون معًا لمشاركة أفضل الممارسات في الحوكمة وإدارة المخاطر والالتزام والأخلاقيات، منذ عام 2020.

دراسة حالة: الاضطلاع بدور قيادي في الجهود الإقليمية لمكافحة الفساد

تقوم مجموعة stc، بالتعاون مع مبادرة بيرل، بتمويل مجموعة عمل لبرنامج أفضل ممارسات مكافحة الفساد، تتألف من منظمات بارزة في الشرق الأوسط. تم إنشاء مجموعة العمل لمواجهة التحديات بشكل جماعي في مجال حوكمة الشركات ونزاهة الأعمال بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وستكون بمثابة قاعدة لبناء القدرات في المنطقة التي تعمل على دفع عجلة الممارسات الفعالة في ما يتعلق بنزاهة الأعمال.

لعبت مجموعة stc دورًا رائدًا، إلى جانب النظراء الآخرين المرموقين، في تطوير مجموعة العمل لثلاثة أدلة حول الجوانب الأساسية لبرنامج الأخلاقيات والالتزام. تم تصميم هذه الأدلة، التي تُعد جزءًا من سلسلة مستمرة، لتوفير رؤى قيّمة للشركات الصغيرة في المنطقة، مما يقدم لمحة عن كيفية إنشاء المؤسسات الأكبر لبرامج الأخلاقيات والالتزام الخاصة بها. تشمل الموضوعات التي يتم تناولها مشاركة القيادة والمساءلة، وغرس ثقافة قوية للإبلاغ عن المخالفات، وتعزيز ثقافة أخلاقية من خلال الاتصالات.

تم إطلاق الأدلة في فعالية بالرياض، استضافتها مبادرة بيرل، بحضور العديد من الشركات المحلية البارزة.

تتوفر جميع الأدلة الثلاثة للتنزيل على الموقع الإلكتروني لمبادرة بيرل.

الالتزام للقوانين واللوائح

نلتزم التزامًا صارمًا بجميع القوانين واللوائح داخل كل دولة من الدول التي نعمل فيها. وتبذل مجموعة stc والشركات التابعة لها على مستوى المجموعة قصارى جهدها للحفاظ على علاقات إيجابية وبناءة مع جميع الجهات التنظيمية ذات الصلة لضمان حماية حقوق المساهمين وسمعة مجموعة stc فيما يتعلق بالالتزام، إلى جانب الحفاظ على المركز التنافسي للشركة وحصة السوق.

نراقب بنشاط تكرار الحالات غير المتوافقة، بهدف حل الأسباب الجذرية لحالات عدم الالتزام. يتم تقييم شكاوى العملاء بشكل دوري لضمان التوصل إلى الحلول المناسبة والالتزام بقرارات الشكاوى التنظيمية ذات الصلة.

في عام 2023، لم تسجل مجموعة stc أي حوادث تتعلق بعدم الالتزام للقوانين واللوائح في جميع البلدان التي تعمل فيها.

2023	2022	2021	عدم الالتزام للقوانين واللوائح - مجموعة stc
0	0	0	إجمالي حوادث عدم الالتزام للقوانين واللوائح المتعلقة بلوائح المجتمع والاقتصاد الوطني
0	0	0	إجمالي حوادث عدم الالتزام للقوانين و/أو اللوائح البيئية
0	0	0	إجمالي مبلغ الغرامات والتسويات القانونية والتنظيمية (بالنسبة للوائح البيئة والمجتمع والاقتصاد الوطني)
0%	0%	0%	النسبة المئوية للغرامات والتسويات القانونية والتنظيمية الناتجة عن إجراءات الإبلاغ عن المخالفات

إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال

يتضمن نهج مجموعة stc في التعامل مع المخاطر اتخاذ موقف استباقي واحترازي من خلال الانتباه إلى الاتجاهات والتحديات والتهديدات الجديدة لتجنب المخاطر كلما أمكن - ولضمان أن تظل الأعمال مرنة وقابلة للتكيف عندما لا يمكن تجنب المخاطر. ونعمل على تخفيف أي آثار ناتجة عن المخاطر بشكل استباقي وبأكبر قدر ممكن من الفعالية مع مزيج من الجاهزية والاستجابة، اللذان يمثل كلاهما عنصرًا حيويًا للنجاح في هذا المجال.

وقد وضعنا آليات راسخة لإدارة المخاطر، بما في ذلك سياسة إدارة المخاطر المؤسسية في مجموعة stc، وإطار عمل إدارة المخاطر المؤسسية، والمبادئ التوجيهية لتقليل المخاطر، وهياكل الحوكمة. ويتم تحديد المخاطر القائمة عبر جميع أقسام المجموعة من خلال كل من تقييم المخاطر ربع السنوي وعملية المخاطر الرئيسية القائمة. وتستفيد عملية إعداد تقارير أصحاب المصلحة من الهياكل جيدة التنظيم مثل لجنة إدارة المخاطر ولجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة، بالإضافة إلى الإفصاحات المطلوبة لإدارة المخاطر في التقرير السنوي لمجموعة stc.

يحدد فريق إدارة المخاطر أنشطة تقييم المخاطر التي يمكن أن تؤثر سلبيًا على أداء المجموعة ومعلوماتها وأهداف الالتزام الخاصة بها. وتهدف هذه العملية إلى تغطية جميع المخاطر التي تواجهها مجموعة stc، إلى جانب تحديد استراتيجيات الأعمال لزيادة عمليات الموازنة بين المخاطر والمنافع للعوامل الداخلية والخارجية.

ويتمثل نهج مجموعة stc في تحقيق هذه النتائج في معالجة جوانب المخاطر القابلة للقياس وغير القابلة للقياس، ثم تقييم تكاليف الضوابط مقابل الفوائد التي قد تقدمها.

تغطي دورة حياة إدارة المخاطر المؤسسية جميع القطاعات في مجموعة stc وجميع مجالات المخاطر المتعلقة بكل قطاع بما في ذلك تغير المناخ وقيود الموارد الطبيعية ومخاوف حقوق الإنسان وأي شكل من أشكال الفساد أو خصوصية البيانات أو مخاطر الاستدامة. بالإضافة إلى ذلك، لا تقبل مجموعة stc أي مخاطر تتسبب في حوادث فساد أو احتيال، سواء نشأت عن موظفين داخليين في مجموعة stc أو أصحاب مصلحة من أطراف ثالثة، بما في ذلك الموردين. ستضمن مجموعة stc التحقيق في جميع حوادث الاحتيال وميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني المبلغ عنه.

طورت إدارة المخاطر المؤسسية في مجموعة stc عددًا من وثائق الحوكمة ذات الصلة التي وافق عليها مجلس الإدارة بما في ذلك استراتيجية إدارة المخاطر المؤسسية وإطار عمل إدارة المخاطر وسياسة إدارة المخاطر المؤسسية والمبادئ التوجيهية لتقليل المخاطر لتسهيل عمل القطاعات على تقييم المخاطر في مجال مسؤوليتها.

بالإضافة إلى سجلات المخاطر التي يحتفظ بها كل قطاع خلال دورة حياة إدارة المخاطر المؤسسية، تراعي وظائف المخاطر والضمان التالية أيضًا مخاطر الفساد:

1. إدارة المخاطر المالية (FRM)

2. ضمان الإيرادات وإدارة الاحتيال (تحت إدارة تمويل الأعمال)

3. التحقيق ومكافحة الاحتيال (تحت إدارة الشؤون القانونية)

في عام 2023، قمنا بتجديد شهادة ISO لاستمرارية الأعمال ونظمت ممثلين لمعيار ISO-31000، بالإضافة إلى جميع اللوائح ذات الصلة الصادرة عن هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية (CST).

يتم تقييم جميع وحدات أعمال مجموعة stc بشكل روتيني بحثًا عن المخاطر المتعلقة بالفساد. وفي حين تخضع بعض الكيانات المحددة لتقييمات أكثر تعمقًا، فإننا نسعى إلى معالجة أي محاولات فساد من خلال السياسات والإجراءات الحالية والتدريب المكثف المقدم لموظفينا لفهم كيفية الالتزام الكامل لجميع القوانين واللوائح والسياسات.

2023	2022	2021	إدارة المخاطر مجموعة stc
100%	100%	100%	النسبة المئوية لوحدات الأعمال التي تم تحليلها بحثًا عن المخاطر المتعلقة بالفساد

الفئة

المخاطر

تدابير التخفيف

التكنولوجيا



تهديدات الأمن السيبراني

أدى ظهور البرمجيات الضارة المتقدمة وهجمات حجب الخدمة الموزعة عبر شبكات بوت نت وغيرها من التهديدات السيبرانية إلى تغيير شكل التهديدات وإجبار المؤسسات على إعادة تقييم كيفية حماية نفسها، ولا توجد هذه التهديدات في مجموعة stc فحسب، بل تمتد لتشمل المراحل الأولية في مسار سلسلة التوريد من خلال الثغرات الأمنية لمقدمي الخدمات وموزعي stc، وفي المراحل اللاحقة حيث يمكن للمجرمين الإلكترونيين الاستفادة من الثغرات الأمنية بمجموعة stc لمهاجمة عملائها. وتعد إدارة وصول الأطراف الخارجية أيضًا مسألة مهمة لأننا نعتمد بشكل كبير على المقاولين الخارجيين في العديد من الحوادث التي تبلغ عنها مجموعة stc.

تواصل مجموعة stc تعزيز وحدة الأمن السيبراني، وتطوير الأنظمة والسياسات الداخلية، ورفع مستويات الإجراءات الأمنية، وزيادة الوعي، واختبار فعالية خطط أمن المعلومات.

وقد وضعت مجموعة stc ممارسات قوية لضمان الأمن السيبراني تم اعتمادها لحماية المعلومات وإدارة الأصول كما قامت بتفعيل قدرات متقدمة لاختبار الاختراق وإدارة نقاط الضعف.

التكنولوجيا



خصوصية البيانات

تمثل إدارة الخصوصية أحد أكبر التحديات التي تواجهها أي شركة مع استمرار نمو حجم البيانات وزيادة التدقيق التنظيمي وتدقيق العملاء. وقد أصبح من المهم أكثر من أي وقت مضى أن تكون واضحين بشأن مخاطر الخصوصية التي نواجهها للتعامل مع معلومات تحديد الهوية الشخصية، أو حق الفرد في تحديد نوع البيانات التي يمكن جمعها وتخزينها وحمايتها ومشاركتها مع الأطراف الخارجية.

لقد وضعت مجموعة stc إطارًا للخصوصية يشمل السياسات والإجراءات المتعلقة بخصوصية المعلومات الشخصية والتي تتناول تصنيف البيانات وإدارة السجلات والاحتفاظ بها وإتلافها، كما طبقت حلولًا فنية لتعيين مستويات مختلفة من الأذونات للموظفين بناءً على معلومات تحديد الهوية الشخصية التي يحتاجون إلى الوصول إليها، مثل إذن الوصول العام والخاص والمفيد.

التكنولوجيا



المرونة في أعقاب الكوارث أو الأزمات أو الأحداث التي تؤثر على استمرارية الأعمال

في مشهد الاتصالات سريع التطور، واجهت شبكتنا زيادات غير مسبوقة في الطلب، مما أجبرنا على مواجهة شبح انقطاع الخدمة الجزئي أو الكامل. تعد مرونة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) أمرًا محوريًا للحفاظ على نزاهتنا التشغيلية، وبالتالي، فهي نقطة محورية لاستراتيجيات تخفيف المخاطر لدينا. إن احتمال حدوث اضطرابات في الشبكة - بسبب الأعطال داخل شبكات الاتصالات بشكل متكرر مستمرًا يتطلب اهتمامنا الكامل.

وضعت مجموعة stc برامج مكتوبة عبر جميع الأقسام تعالج وتحقق من استمرارية العمليات الحيوية للمهام في المجموعة. لقد قمنا بإعادة اعتماد المجموعة وفقًا لشهادة ISO 22301:2019 واتخذنا جميع الخطوات المطلوبة للالتزام بأي متطلبات تنظيمية ذات صلة. اقترحت مجموعة stc مشاريع إضافية لتعزيز أنظمة التعافي من الكوارث لضمان استمرارية الأعمال والخدمات، مع الأخذ في الاعتبار الاحتمالات المختلفة. ويشرف فريق الاستجابة لحالات الطوارئ على أعمال التخطيط للطوارئ الرئيسية ويقوم بالتجارب الافتراضية بشكل دوري.

الالتزام



التغييرات التنظيمية غير المواتية التي تؤثر على نموذج أعمالنا الحالي

تتزايد اللوائح التنظيمية المتعلقة المفروضة على التزاماتنا الحالية من حيث العدد والتكرار والأثر وتتطور بطبيعتها. ويمكن أن يكون للأثر المحتمل لهذه اللوائح الجديدة تداعيات سلبية خطيرة على ربحية مجموعة stc ومركزها في السوق ويشمل ذلك فرض العقوبات أو اللوائح المالية.

تقوم مجموعة stc بدراسة التشريعات التنظيمية بصفة مستمرة وتتسق جهودها مع القطاعات المرتبطة بها داخل وخارج مجموعة stc وتطبق أفضل المعايير لضمان تقديم أفضل الخدمات لعملائنا بما يحقق أهداف الخطط الوطنية. وقد تم إنشاء مؤسسة إدارية متخصصة لقطاع الشؤون التنظيمية للمساهمة في تعزيز قدرات مجموعة stc في المجال التنظيمي.

الجانب التشغيلي



اضطرابات سلسلة التوريد

قد يكون للنقص في المواد والمخاطر المتعلقة بتوريد المعادن الأرضية النادرة والمكونات الرئيسية الأخرى لتصنيع الرقائق الإلكترونية وغيرها من التوريدات الحيوية المطلوبة عواقب بعيدة المدى على الريادة التكنولوجية المستمرة لمجموعة stc، بما في ذلك قدرتنا على تقديم الخدمات الأساسية والتنقل من الجيل التالي وكذلك تلبية متطلبات مشاريع الهيكل الأساسي التي تعاقدا عليها.

تقوم مجموعة stc بتنويع سلاسل التوريد الخاصة بها لكي لا تعتمد على أعداد محدودة من الموردين، بالإضافة إلى التأكيد في عقودها على توافق الأنظمة مع بعضها البعض بغض النظر عن المورد. كما تراجع شروط الشركات المتعاقدة وتضع التشريعات للتأكد من ملاءمتها المالية والتشغيلية لمتطلبات مجموعة stc، بما يتماشى مع التطور التكنولوجي، ومع نزاهة خطط أعمالها.

الجانب المؤسسي



تنفيذ الاستراتيجية في سوق ديناميكية

لتحقيق النجاح في هذه البيئة شديدة التنافسية والديناميكية، من الضروري أن تكون هناك عمليات استراتيجية مرنة للتطوير والصيانة والتنفيذ بحيث تكون قادرة على تزويد مجموعة stc باستراتيجية تحقق النجاح، مع التحلي أيضًا بالمرونة لتلبية متطلبات الأسواق التي تعمل فيها.

يتم تحديث استراتيجية مجموعة stc كل 3 سنوات بالإضافة إلى تحديثها سنويًا لضمان بقائها حديثة وملائمة. يتميز توقيت التحديث السنوي والتحديثات كل 3 سنوات بالمرونة بما يتماشى مع السياق والديناميكيات ومخدرات أصحاب المصلحة ويتضمن مسأً بيئيًا شاملًا (المنافسة واتجاهات الصناعة واللوائح والأداء الاجتماعي والاقتصادي وأداء مجموعة stc).

يُعد دمج استمرارية الأعمال والمرونة التشغيلية مع مبادئ المسؤولية البيئية والمجتمعية والحوكمة أمرًا بالغ الأهمية لتعزيز الأعمال المستدامة والمسؤولية والمرونة.

تُعد استمرارية أعمال مجموعة stc، ومراكز البيانات، وشبكة الاتصالات المحمولة، والهيكل الأساسي والمرافق الأخرى الخاصة بالشبكة - بالإضافة إلى سلامة موظفيها وعملائها - من أهم أولويات الشركة. وقد تم تجهيز كل هذه الجوانب باستجابات فورية ومناسبة للتعامل مع الكوارث والحوادث الطارئة.

لقد أدركنا منذ فترة طويلة أهمية وجود استراتيجية قوية لاستمرارية الأعمال، لا سيما بالنظر إلى وصولنا إلى العملاء، ومع وضع ذلك في الاعتبار، نقوم بإجراء اختبارات روتينية لخطط استمرارية الأعمال وفقًا لتحليل أثر الأعمال لجميع الأنظمة الحرجة من أجل ضمان فعالية الخطط الموضوعة.

في عام 2023، حافظنا على شهادة ISO-2230:2019 كجزء من التزامنا بالحفاظ على مرونة العمليات وتجنب تعطيل أصحاب المصلحة والعملاء وموظفينا.

نقوم عبر شبكتنا بإجراء عمليات محاكاة متعددة لسيناريوهات انقطاع الطاقة والأزمات. كما أجرينا برنامجًا تدريبيًا شاملًا لإدارة الأزمات لجميع المسؤولين التنفيذيين والمديرين العموميين في شركة توال. تم تنفيذ هذه المبادرة لضمان تزويد قيادتنا بالمهارات والاستراتيجيات اللازمة لإدارة الأزمات بفعالية والحفاظ على المرونة عبر شبكتنا.

دراسة حالة: المرونة الاستباقية للبرج

نفذت لجنة سلامة الأبراج في شركة توال العديد من الأنشطة المبتكرة على مدار عام 2023 لتعزيز سلامة الأبراج في جميع المواقع. وكان من بين هذه المبادرات نظام الإنذار المبكر (EWS) الرائد، والذي تم اقتراحه لتعزيز تخفيف المخاطر المحيطة بإمكانية انهيار البرج.

وقد تم تصميم نظام الإنذار المبكر لتنبيه فرق الصحة والسلامة والأمن والبيئة والتشغيل والصيانة لدى شركة توال عندما تتغير معالم محددة بطريقة يمكن أن تؤثر على الوضع النسبي لأي أبراج قيد التشغيل. وتستند هذه المعايير إلى البيانات البيئية ذات الصلة مثل سرعة الرياح واتجاهها وأي تغييرات بيئية أخرى قد تعرض الأبراج للخطر. تسمح التنبيهات في الوقت المناسب لفرق الصحة والسلامة والأمن والبيئة والتشغيل والصيانة ببدء استجابة أفضل في الميدان والمساعدة أيضًا في تخطيط الصيانة الوقائية، بما في ذلك الصيانة الوقائية المدنية.

خلال العام الماضي، تم إكمال إثبات مبدئي للمفهوم لثلاثة مواقع، مع تجميع البيانات الأولية وإتاحتها للرجوع إليها. من المهم ملاحظة أن نظام الإنذار المبكر لا يُعتبر إلا نوعًا من إدارة المخاطر ونظام التنبيه المبتكر، لأنه لا يحل محل الصيانة التصحيحية أو الوقائية الميدانية المنتظمة والإجراءات المطلوبة.

في المستقبل، من المقرر نشر مشروع تجريبي أوسع نطاقًا، إلى جانب تطوير التطبيقات على منصة إنترنت الأشياء الحالية الخاصة بشركة توال.

السلوك المناهض للمنافسة

نلتزم في مجموعة stc بالتنافس بنزاهة من خلال اتباع قوانين ولوائح المنافسة المعمول بها، لاعتقادنا أن المنافسة العادلة توفر الأساس لاقتصاد سليم ومزدهر.

وتمكننا سياساتنا من تجنب الممارسات المناهضة للمنافسة والاحتكارية مع العمل في الوقت ذاته على إدارة المخاطر القانونية ذات الصلة. يسلط [ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني الخاص بنا](#) الضوء على الالتزامات الرئيسية التي تساعد في حماية الممارسات العادلة والتنافسية، والتي تدعمها جميعًا الإدارة العليا ويتم تطبيقها عبر جميع أقسام المجموعة. تغطي سلسلة التدريب الإلزامي على ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني لمجموعة stc وحدة حول المنافسة العادلة ويتم تقديمها لجميع الموظفين.

في عام 2023، واصلنا المشاركة النشطة في المشاورات الحكومية والعمليات التنظيمية فيما يتعلق بالمنافسة العادلة، من خلال الانخراط مع أصحاب المصلحة لرفع مستوى ممارسات القطاع المستدامة وردع السلوكيات المناهضة للمنافسة. وإننا ندعم بشكل مباشر طموحات الحكومات في جميع البلدان التي تعمل فيها مجموعة stc لخلق المزيد من التنافسية الاقتصادية.

لم تُفرض أي عقوبات قانونية فيما يتعلق بالسلوك المناهض للمنافسة أو انتهاكات قوانين مكافحة الاحتكار طوال عام 2023 أو في أي سنوات سابقة.

2023	2022	2021	السلوك المناهض للمنافسة - مجموعة stc
0	0	0	إجمالي مبلغ الخسائر المالية نتيجة الإجراءات القانونية المرتبطة بلوائح السلوك المناهض للمنافسة أو انتهاكات قوانين مكافحة الاحتكار (بالريال السعودي)

حقوق الإنسان

يُعد احترام حقوق الإنسان أمرًا ضروريًا لأي شركة أو فرد للعمل بنزاهة، ويمثل عنصرًا حيويًا في بناء ثقافة الثقة. وتعمل السياسات المناسبة التي تهدف إلى معالجة حقوق الإنسان على تعزيز العلاقات مع المستثمرين والمساهمين مع حماية سمعة العلامة التجارية في الوقت ذاته. كما أنها تمثل جانبًا أساسيًا من جوانب إدارة المخاطر التشغيلية.

نحن نتبع المعايير والقوانين الوطنية للتأكد من أن أنشطتنا تحترم حقوق الإنسان وتعززها في جميع مواقع ومنشآت مجموعة stc. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتوسيع نطاق تركيزنا إلى ما هو أبعد من العمليات الداخلية لمجموعة stc بحيث يشمل العمليات الداخلية لموردنا وعملائنا وشركائنا من خلال تشجيعهم على اتخاذ قرارات وخيارات أخلاقية في ما يتعلق بحقوق الإنسان.

وبصفتنا الموقعين على الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNG)، فإننا نلتزم بمبادئه العشرة، بما في ذلك احترام حقوق الإنسان وحقوق العمال. المسؤولية اليومية عن أداء حقوق الإنسان في مجموعة stc هي المسؤولية الرئيسية لإدارات الشؤون القانونية والمشترية والموارد البشرية، التي تعمل عن كثب مع جميع وحدات الأعمال والوظائف المناسبة.

يتماشى [بيان حقوق الإنسان الخاص بنا](#) مع القوانين واللوائح المعمول بها لكل اختصاص قضائي نعمل فيه. كما أنه يحتوي على التزامنا الشامل بخلق ثقافة في مكان العمل تشجع على احترام الفرد بغض النظر عن نوع الجنس أو العرق أو الإعاقة أو المواطنة أو الديانة أو الحالة الاجتماعية أو الخلفية.

لدينا أيضًا إجراءات تظلم مطبقة لضمان معالجة مخاوف الالتزام وإدارتها بشكل صحيح. كما ذكر أعلاه، تتوفر أداة لإبلاغ عن المخالفات الخاصة بنا لجميع الموظفين والمقاولين والموردين للإبلاغ عن أي مخاوف، بما في ذلك مخاوف حقوق الإنسان. نلحظ بشدة الانتقام من أي نوع ضد أي شخص بسبب الإبلاغ عن مخاوف تتعلق بالالتزام أو المساعدة في التعامل معها.

يتجاوز التزامنا العمليات الداخلية لمجموعة stc، حيث نسعى إلى تقليل مخاطر حقوق الإنسان في جميع أنحاء سلسلة التوريد لدينا أيضًا. يجب على جميع الموردين المباشرين الاعتراف بميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين لدينا والذي يحظر صراحة ممارسات مثل عمالة الأطفال والعمل القسري، بينما يتناول أيضًا صراحة موضوعات مثل التنوع وعدم التمييز وتوطين الوظائف. وبهذا، أصبح مراعاة حقوق الإنسان جزءًا لا يتجزأ من عملية المشتريات في مجموعة stc. حيث يتم تدقيق بيانات جميع الموردين الجدد للتأكد من التزامهم بممارسات حقوق الإنسان، وتشمل جميع العقود المهمة بنودًا خاصة بحقوق الإنسان المتعلقة بالأجور وساعات العمل والعمر وظروف العمل. يمكن العثور على مزيد من المعلومات في قسم ممارسات المشتريات المسؤولة والمستدامة.

تلتزم مجموعة stc بشكل كامل باتفاقية منظمة العمل الدولية لحماية الأجور لعام 1949 (رقم 95) واتفاقية النظافة (التجارة والمكاتب) لعام 1964 (رقم 120) بما يتماشى مع البرنامج الوطني لحكومة المملكة العربية السعودية الذي يهدف إلى حماية وضمن مدفوعات أجور كافية للعمال.

يُعد الوعي والتدريب عنصرين أساسيين لمعالجة سياسات حقوق الإنسان، وهما عنصران أساسيان في بناء ثقافة الشركة التي تنظر إلى حقوق الإنسان على أنها ذات أهمية قصوى. في عام 2023، سجلنا 151,559 ساعة مُخصّصة للسياسات والإجراءات المتعلقة بحقوق الإنسان ذات الصلة بعملياتنا.

التدريب على حقوق الإنسان - شركة stc السعودية	2021	2022	2023
عدد الساعات المُخصّصة للتدريب على السياسات أو الإجراءات المتعلقة بجوانب حقوق الإنسان ذات الصلة بالعمليات	40,724	196,034	151,559
النسبة المئوية للموظفين المدربين على السياسات أو الإجراءات المتعلقة بجوانب حقوق الإنسان ذات الصلة بالعمليات.	100%	100%	100%

إدارة سلسلة التوريد

يعد التوريد المسؤول أولوية رئيسية عند إدارة سلسلة التوريد الخاصة بنا. نرى أن ضمان وجود سلسلة توريد مسؤولة وأخلاقية ومستدامة لن يخلق تأثيرات بيئية إيجابية فحسب، بل سيعزز أيضاً أدائنا الاقتصادي العام.

المشتريات المسؤولة والمستدامة

يتمثل نهجنا في المشتريات المستدامة في ضمان توريد السلع والخدمات المستدامة كلما أمكن، وتشجيع الممارسات المستدامة عبر سلسلة التوريد بأكملها. نتوقع من موردينا وشركاء أعمالنا التصرف بطريقة تتفق مع متطلبات الاستدامة لدينا والالتزام بمبادئنا بشأن القضايا التي نعتبرها ذات أهمية قصوى، بما في ذلك السلامة وحقوق الإنسان والمسؤولية البيئية.

ويؤكد بيان سياسة سلسلة التوريد المسؤولة الخاص بمجموعة stc على التزام المجموعة القوي بالحفاظ على ممارسات الأعمال المسؤولة مع الموردين وتعزيزها مع دعم النزاهة والشفافية في جميع التعاملات التجارية. بالإضافة إلى ذلك، يُعد [ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين](#) لدى مجموعة stc جزءاً من الالتزامات التعاقدية لجميع الموردين، والذي ينص على ممارسات توظيف عادلة للقوى العاملة الخاصة بهم. ويتم فرض ذلك من خلال ضمان التزام الموردين بالممارسات التي تحترم كرامة وخصوصية وحقوق الموظفين والمقاولين المرتبطين بهم، فضلاً عن الامتناع عن التمييز غير القانوني، واستخدام الأطفال أو العمالة القسرية وتجاوز ساعات العمل المعمول بها ومكافأة الموظفين بشكل غير عادل أو غير كافي عن عملهم.

تدقيق بيانات الموردين وتأهيلهم ومراقبتهم

تبدأ مساءلة الموردين بالتأهيل المسبق لتقديم المزايدات على المشاريع المعمول بها، مع إجراء تقييمات تدقيق البيانات والتأهيل لمراقبة الأداء. ونقوم بإجراء أنشطة تدقيق بيانات منتظمة للتحقق من التوافق مع ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين، وكذلك لتقييم الأداء البيئي والاجتماعي وآليات الموردين لحماية صحة القوى العاملة وسلامتها.

وتقوم مجموعة stc بتدقيق بيانات كل مورد ومقاول بشكل فردي في ما يتعلق بالقضايا البيئية والاجتماعية كجزء من تقييم أوسع نطاقاً للموردين. ونضمن التزام الموردين الذين يتمتعون بإمكانية الوصول إلى بيانات العملاء لشروط وأحكام تعاقدية ملزمة قانونياً، وكذلك للالتزامات الموضحة في [ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين](#) المذكور أعلاه. يتم إجراء التقييمات باستمرار أثناء تنفيذ كل مشروع جديد، مع تأثير النتائج على التصنيف المرتبط بالمورد وتأثيرها على الاختيار للمشاريع المستقبلية. تشمل معايير التقييم الجودة والاستدامة والمخاطر وخدمة العملاء والابتكار والتسليم والتميز التشغيلي والتكلفة. ويُؤخذ أي عدم التزام لميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين، مثل انتهاك السرية أو الإفصاح غير المصرح به عن الملكية الفكرية أو الإفصاح غير المصرح به عن المعلومات مسجلة الملكية، على محمل الجد ويمكن أن يكون أساساً لعدم أهلية المورد أو إنهاء التعامل معه.

2023	2022	2021	تدقيق بيانات الموردين - شركة stc السعودية
230	221	1,197	الموردين الجُدد الذين تم تدقيق بياناتهم في ما يتعلق بممارسات البيئة والعمالة وحقوق الإنسان
100%	100%	100%	النسبة المئوية للموردين الجُدد الذين تم تدقيق بياناتهم في ما يتعلق بممارسات البيئة والعمالة وحقوق الإنسان *
122	158	173	عدد الموردين الخاضعين لتقييمات آثار الاستخدام (تقييمات الموردين)

* يتم تدقيق بيانات جميع الموردين الجُدد للتحقق من معايير البيئة والعمل وحقوق الإنسان.

تشمل جميع اتفاقيات وعقود الاستثمار الهامة بنودًا خاصة بحقوق الإنسان خضعت لفحص مكثف في ما يتعلق بحقوق الإنسان. في عام 2023، تم تدقيق بيانات جميع الموردين الجُدد للتحقق من المعايير البيئية ومعايير العمل وحقوق الإنسان

2023	2022	2021	حقوق الإنسان في عمليات المشتريات - شركة stc السعودية
100%	100%	100%	النسبة المئوية لاتفاقيات وعقود الاستثمار الهامة التي تتضمن بنودًا خاصة بحقوق الإنسان أو التي خضعت لفحص في ما يتعلق بحقوق الإنسان.

مجموعة stc			stc السعودية			تدقيق بيانات الموردين ومراقبتهم
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
49	52	41	49	52	41	عدد الموردين الذين تم تحديدهم على أن لهم آثارًا سلبية فعلية ومحتملة كبيرة
8	9	7	3	9	7	الموردون الذين تم الاتفاق على التحسينات معهم نتيجة لعمليات تدقيق البيانات والمراقبة
4	5	2	4	5	2	الموردون الذين تم إنهاء العلاقات معهم نتيجة لعمليات تدقيق البيانات والمراقبة
4	7	2	4	5	2	عدد الموردين المحظورين لعدم الالتزام للجوانب الأخلاقية

مشاركة الموردين

نواصل تحسين ممارساتنا وعملياتنا التجارية لإدارة المخاطر مع زيادة الإنتاجية والكفاءة داخل سلسلة التوريد لدينا. ويتحقق ذلك من خلال زيادة مشاركة الموردين والتكريم المستمر لهم وتحسين ممارسات الشراء المستدامة.

هناك فاعليتان سنويتان رئيسيتان تعقدهما مجموعة stc لتذكير الموردين بالأهمية التي يتمتعون بها في المساعدة في تحقيق أهداف الشركة وتنفيذ استراتيجية المجموعة طويلة الأجل. كما تُفضل متطلبات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة والتحديات الرئيسية في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وكذلك كيف يمكن للشركاء المساعدة في معالجة هذه التحديات. بالإضافة إلى ذلك، يتم تكريم الموردين الذين يؤثرون بشكل إيجابي على الأعمال كل عامين في فعالية يوم الشركاء في مجموعة stc، وتعد اعتبارات الاستدامة جزءًا مهمًا من تحديد الموردين الذين سيتم تكريمهم.

الإنفاق على المشتريات المحلية

لقد كان لتركيزنا على الإنفاق على المشتريات المحلية تأثيرًا إيجابيًا مباشرًا على الأنظمة الاقتصادية لكل بلد نعمل فيها، مما ساعد على خلق فرص عمل وتطوير الهيكل الأساسي - المادي والرقمي - الذي يفيد الجميع في البلدان التي نعمل فيها.



الإنفاق على المشتريات المحلية لعام 2023 - stc السعودية

النسبة المئوية لإجمالي الإنفاق على المشتريات
من الموردين المحليين



الإنفاق على المشتريات المحلية لعام 2023 - مجموعة stc

النسبة المئوية لإجمالي الإنفاق على المشتريات
من الموردين المحليين

مجموعة stc*			stc السعودية			الإنفاق على المشتريات
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
6748	45	27.9	35.2	22.1	22.5	إجمالي الإنفاق على المشتريات (بالمليار ريال سعودي)
42	38	24.3	33.2	21	19	المبلغ المنفق على الموردين المحليين (بالمليار ريال سعودي)
89%	71%	72%	94%	93%	83%	النسبة المئوية لإجمالي الإنفاق على المشتريات من الموردين المحليين

* بيانات المجموعة باستثناء Channels

مجموعة stc			stc السعودية			الموردون
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
9,316	6,289	2,734	3,475	2,227	1,556	إجمالي عدد الموردين
993	213	127	199	171	106	عدد الموردين من المستوى الأول
6,941	4,941	1,801	2,828	1,787	1,191	عدد الموردين المحليين
2,217	1,656	808	647	440	365	عدد الموردين الأجانب

دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة

تماشيًا مع الرؤى الوطنية للبلدان التي نعمل فيها، ندعم بنشاط مشاركة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في أنشطة المشتريات الخاصة بنا حيثما نرى ذلك مناسبًا.

وتساهم مجموعة stc مباشرةً في تطوير المحتوى المحلي من خلال رفع وتطوير المعايير الخاصة بدور قطاعات الاتصالات وتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في النمو والتنويع المستمر للاقتصاد، بما في ذلك من خلال الاتفاقية الأخيرة مع الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" على تمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة في السوق، وفي عام 2023، تعاقدنا مع أكثر من 665 منشأة من المنشآت الصغيرة والمتوسطة السعودية.

مجموعة stc			stc السعودية			مورّدو المنشآت الصغيرة والمتوسطة
2023	2022	2021	2023	2022	2021	
665	531	335	168	134	138	عدد الموردين المتعاقد معهم من المنشآت الصغيرة والمتوسطة

* أعدت المجموعة صياغة الأرقام بسبب توسيع النطاق وفقًا لحدود التقرير وتحسين منهجيات الحساب

بناء منظومة رقمية عبر ممارسات المشتريات

في المكتب الرئيسي لشركة stc، تم الانتهاء من التحوّل إلى بيئة خالية من الأوراق. ونستخدم نظام stc الداخلي "HUB" إلى جانب نظام المشتريات من Oracle لتبسيط ورقمنة عمليات المشتريات، مما نتج عنه خلق العطاءات وأوامر العمل وخطابات الترسية من الورق بنسبة 100% والتخلص التام من استهلاك الورق في ما يتعلق بالمشتريات.

رقمة عملية الشراء																				
stc السعودية			stc البحرين			stc الكويت			Aqalat			Centre3			Channels			Intigral (ما في ذلك stc Play)		
2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
100%	100%	100%	80%	95%	100%	100%	100%	100%	-	90%	90%	-	-	5%	-	100%	100%	100%	100%	100%

تقليل التعامل بالوثائق الورقية من خلال عملية الشراء الإلكتروني

تقليل التعامل بالوثائق الورقية من خلال عملية الشراء الإلكتروني																				
IoT2			SCCC			Sirar			Solutions			Specialized			TAWAL					
2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023			
-	-	100%	-	-	50%	100%	100%	100%	-	90%	100%	15%	15%	15%	-	80%	90%			

تقليل التعامل بالوثائق الورقية من خلال عملية الشراء الإلكتروني

بالإضافة إلى رقمنة عملياتنا الخاصة، نستثمر بشكل كبير في دعم الرقمنة والابتكار لبناء القدرات المحلية في هذا الصدد. في عام 2023، بلغ الإنفاق على الرقمنة حوالي 150 مليون ريال سعودي، بما في ذلك التدريب والبحث والتطوير.

إدارة اللوجستيات والمخزون

نحن ملتزمون بضمان أن يكون لجهودنا في مجال اللوجستيات وإدارة المخزون تأثير إيجابي على المجتمع المحلي والبيئة. وللوفاء بهذا الالتزام، أطلقنا رحلة تحويلية نحو اللوجستيات المستدامة، مع وضع خارطة طريق واضحة تحدد أهدافنا ومبادرات التنفيذ.

تتمثل أهدافنا ومبادراتنا الثلاثة الرئيسية فيما يلي:

1. تطوير خطط الطلب لتعزيز الاستهلاك والإنتاج المسؤول.
2. تبسيط العمليات لتقليل انبعاثات النطاق 1 والنطاق 2 مع زيادة الكفاءات في الوقت نفسه.
3. تعزيز مبادئ الاقتصاد الدائري من خلال التوسع في إعادة استخدام المواد وتعزيز التخلص الآمن من النفايات غير القابلة لإعادة التدوير.

نتائج عام 2023:

اعتبارات الاقتصاد الدائري	الكفاءات التشغيلية والحد من الانبعاثات	تخطيط الطلب
تبلغ نسبة النفايات المعاد استخدامها/تدويرها 90%	خفض عدد الارتفاعات الشوكية العاملة بالديزل بنسبة 42% (من 52 إلى 30)	تخفيض رأس المال المستخدم من 94 مليون ريال سعودي إلى 92 مليون ريال سعودي
ضمان التخلص الآمن بنسبة 100%	خفض الشحنات بنسبة 12% (من 4152 إلى 3664)	تعزيز دقة التوقعات من 86% إلى 92%
* راجع فصل البيئة لقراءة المزيد عن برنامج إعادة التدوير	خفض عدد الارتفاعات الشوكية الكهربائية بنسبة 21% (من 29 إلى 23)	زيادة معدل دوران مخزون CPE من 8 إلى 9
	تقليل العمليات الورقية بنسبة 60% (من 26 إلى 10)	

كجزء من مبادرتنا لتوحيد إدارة مخزون المستودعات في جميع عملياتنا، قمنا بتنفيذ استخدام أكياس قابلة للتطيل بنسبة 100%. بالإضافة إلى ذلك، نجحنا في تقليل عدد الشحنات اللوجستية بنسبة 12%، بزيادة في معدل استهلاك المخزون وذلك من 8 إلى 9، وقد تحسن بشكل كبير من حيث الدقة من 86% إلى 92%.

ومنذ بدايته في عام 2018، كان مشروعنا لمراقبة المستودع أحد أكثر مبادرات سلاسل التوريد فعالية، والذي استعرضنا فيه وأعدنا تصميم سعتنا التخزينية، والتخطيط والتوزيع والعمليات والنظم، كما أعدنا تصميم وإطلاق خطة تنفيذية. ومنذ إنطلاقه، قلل المشروع التكاليف بشكل كبير وقلل الانبعاثات الكربونية بتقليل عدد المخازن في المجموعة. في عام 2023، تم إغلاق خمس غرف توريد إضافية في الرياض وجدة وجازان ونجران وينبع. جرى تحديد أماكن المستودعات المقرر إغلاقها أو فتحها استنادًا إلى عبء العمل والبنية التحتية للمستودعات والتوزيع الجغرافي والقرب.

تعظيم المحتوى المحلي - روافد

يُعد ضمان زيادة المحتوى المحلي جزءًا من الأجندة الوطنية للمملكة العربية السعودية لأنه يساعد على المساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني من خلال مشاركة جميع القطاعات الاقتصادية.

حددت هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية (LCGPA) في المملكة العربية السعودية تعريفًا وطنيًا شاملًا للمحتوى المحلي، وقد أصدر مجلس الوزراء هذا التعريف باعتباره إجمالي الإنفاق في المملكة من خلال مشاركة عناصر وطنية مختلفة، بدءًا من العمالة والسلع والخدمات إلى الأصول والتكنولوجيا.

نوع المحتوى المحلي	السلع والخدمات	الأصول	العمالة	التكنولوجيا وغيرها
	المشتريات المحلية للسلع والخدمات	المشتريات المحلية للسلع والخدمات	الإنفاق المحلي على تعويضات العمال	الإنفاق المحلي على بناء القدرات

$$\text{النسبة المئوية للمحتوى المحلي} = \text{إجمالي المشتريات للسلع والخدمات} + \text{إجمالي استهلاك رأس المال والأصول} + \text{إجمالي الإنفاق على تعويضات العمالة} + \text{إجمالي الإنفاق على بناء القدرات السعودية}$$



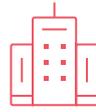
تم إطلاق روافد في عام 2018 لتعظيم المحتوى المحلي داخل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات السعودي من خلال زيادة المساهمات الإجمالية للقطاع في الاقتصاد الوطني. نسعى، من خلال روافد، إلى دعم المحتوى المحلي لبناء وتطوير وتنمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات داخل المملكة العربية السعودية من خلال زيادة مساهمته الإجمالية في الناتج المحلي الإجمالي للمملكة.

يمكنك قراءة المزيد عن إنجازات روافد في تقريرها السنوي المنشور على [الموقع الإلكتروني](#) لمجموعة stc بشكل سنوي. تسلط هذه التقارير الضوء على مبادراتنا والتقدم المحرز في المجالات الرئيسية عبر استراتيجية روافد.

روافد

تقوم استراتيجية روافد على أربع ركائز استراتيجية، على النحو الملخص أدناه.

روافد

الهدف	الركيزة
<ul style="list-style-type: none">- زيادة معدل السعودة في المناصب الرئيسية- تمكين مشاركة المرأة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات- تحفيز الموردين لزيادة معدل السعودة من خلال الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية والتتبع	تنمية القوى العاملة 
<ul style="list-style-type: none">- زيادة الإنفاق المباشر وغير المباشر في المنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال خطط تطوير المنشآت الصغيرة والمتوسطة- إقامة شراكات مباشرة مع المنشآت الصغيرة والمتوسطة	دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة 
<ul style="list-style-type: none">- وضع خطط ابتكار محلية مع الموردين الاستراتيجيين- تعزيز الابتكار من خلال التدريب والتعلم الذي يركز على القطاع	الرقمنة والابتكار 
<ul style="list-style-type: none">- دعم توطین الصناعات وإنشاء صناعات جديدة داخل المملكة العربية السعودية- جذب الموردين لتوطین سلسلة التوريد والعمليات	توطین الصناعة 

يُعد ضمان قيام مجموعة stc بقيادة وتطوير المحتوى المحلي في قطاعي الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أمرًا مهمًا، ولهذا السبب أصبحت متطلبات المحتوى المحلي إلزامية في جميع مشاريع عام 2023، بالإضافة إلى تنفيذ آليات لتفضيلات سعر المحتوى المحلي.

تمر قيادة المحتوى المحلي ودعمه في مجموعة stc بعدة مراحل، مما أدى إلى تطوير نموذج الحوكمة الخاص بروافد وتنفيذه لضمان التنفيذ السلس لجميع متطلبات المحتوى المحلي وضمان التحكم في الالتزام بالمحتوى المحلي.

في السابق، كان تنفيذ استراتيجية روافد يركز على المشاريع الضخمة؛ ومع ذلك، كان هذا العام يمثل تحولًا كبيرًا في نهجنا. لقد أعدنا توجيه تركيزنا نحو تضمين متطلبات المحتوى المحلي في جميع المشاريع، بهدف تضخيم قيمة المحتوى المحلي داخل القطاع.

ولضمان الالتزام بهذا النهج الجديد، نفذنا إطارًا قويًا للالتزام بالمحتوى المحلي يشمل العديد من المبادئ التوجيهية والسياسات بما في ذلك سياسة المحتوى المحلي الجديدة والمبادئ التوجيهية عبر المجموعة لمتطلبات المحتوى المحلي والمبادئ التوجيهية لمعالجة انتهاكات المحتوى المحلي.

وكشهادة على هذه الجهود المتضافرة، حققت مجموعة stc درجة محتوى محلي بنسبة 42.9% متجاوزة إنجازات العام السابق البالغة 40.75%. ولم يتجاوز هذا الإنجاز أهدافنا فحسب، بل وضع معيارًا جديدًا داخل القطاع، مما يؤكد على التزامنا بتعزيز المشاركة في المحتوى المحلي ودفع عجلة النمو المستدام.

طوال العام المشمول بالتقرير، قمنا بتوزيع استراتيجيتنا عبر الشركات السعودية التابعة ضمن مجموعتنا لتعزيز استثمارات مجموعة stc في استدامة المحتوى المحلي وتطوير الاقتصاد السعودي داخل المملكة العربية السعودية. ومن خلال هذه العملية، أكدنا من حصول الشركات التابعة أيضًا على شهادات المحتوى المحلي التي توضح التزام شركة stc الراسخ بتطوير المحتوى المحلي والاقتصاد السعودي على نطاق أوسع.

تعد زيادة عدد شهادات المحتوى المحلي بين موردي مجموعة stc عاملًا رئيسيًا في استراتيجية نمو المحتوى المحلي للمجموعة. قامت مجموعة stc، بصفتها رائدة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بمراجعة سياساتها وعملياتها الداخلية لتحديد أولويات المحتوى المحلي في عمليات الشراء طوال عام 2023. وقد أدت هذه المبادرة إلى زيادة كبيرة في مستويات المحتوى المحلي وساهمت في نمو الناتج المحلي الإجمالي لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. من خلال عقد ورش عمل تطوير مع الموردين الاستراتيجيين، زادت مجموعة stc عدد شهادات المحتوى المحلي من 75 في عام 2022 إلى 582 في عام 2023، مما يمثل نموًا ملحوظًا بنسبة 676% تقريبًا وأظهرت التزامها بتطوير المحتوى المحلي.

تماشيًا مع رؤية السعودية 2030، التي تهدف إلى الوصول إلى مجتمع حيوي واقتصاد مزدهر من خلال توفير بيئة مناسبة للنمو، بلغ الإنفاق المحلي لمجموعة stc منذ بداية روافد حتى نهاية العام الماضي أكثر من 34 مليار ريال سعودي.

بالإضافة إلى ذلك، فإن جهودنا الرامية إلى توطین عملية شراء السلع والخدمات قد أسفرت أيضًا عن نتائج ملحوظة. من خلال الإدارة الاستراتيجية للنفقات التشغيلية والالتزام بدعم الموردين المحليين، فقد حققنا درجة توطین بنسبة 30.34% في عام 2023. مما يعكس زيادة سنوية بنسبة 4.62%.

ونظرًا للدور المهم الذي تلعبه المنشآت الصغيرة والمتوسطة في نمو الاقتصاد، فقد أولت مجموعة stc اهتمامًا كبيرًا لدعم هذه الشركات كجهات رئيسية في توطین المنتجات والخدمات من خلال الإنفاق المباشر وغير المباشر. وتحقيقًا لهذه الغاية، نقيم شراكات متبادلة ونعزز التعاون مع المنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال روافد. في عام 2023، بلغ عدد الشركاء المباشرين من المنشآت الصغيرة والمتوسطة 134 شريكًا. وتقدميًا لهذه الجهود، تم تقديم جائزة techXcellence لعام 2023 لمجموعة stc من خلال برنامج روافد من قبل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (MCIT).

2023	2022	2021	معیار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	المحتوى المحلي - stc السعودية
42.90%	40.75%	39.28%	30%	درجة المحتوى المحلي

دراسة حالة: إطار حوكمة المحتوى المحلي

من أجل الحفاظ على نجاح مجموعة stc وضمان نجاحها كشركة رائدة في المحتوى المحلي في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، قامت روافد ببناء إطار قوي لحوكمة المحتوى المحلي يوفر معايير عالية لاستمرارية الأعمال على مستوى الشركة من خلال تطوير أدوات حوكمة والتزام متعددة داخل مجموعة stc. أصبح إطار الحوكمة هذا نموذجًا قياسيًا يُحتذى به ومرجعًا لصناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يحدد أفضل الممارسات في السوق.

يتطلب بناء نموذج الحوكمة هذا ما يلي:

- التخطيط والتعاون والفهم الواضح لأهداف واحتياجات مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- توضيح أهداف وغايات نموذج الحوكمة.
- تحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين المعنيين وإشراكهم بوضوح من أجل فهم احتياجاتهم ومخاوفهم وتوقعاتهم.
- دراسة نماذج الحوكمة الناجحة في سياقات مماثلة والتعلم من الأمثلة المحلية والعالمية لتحديد أفضل الممارسات والتحديات المحتملة.
- وضع إطار أولي يحدد المكونات الرئيسية لنموذج الحوكمة لضمان توافق النموذج مع القوانين واللوائح الحالية.
- التقييم المتكرر لنموذج حوكمة المحتوى المحلي لإجراء تحسينات مستمرة.

أنشطة الالتزام المنتظمة التي يتم إجراؤها باستخدام نموذج الحوكمة الخاص بروافد من أجل تحديد مجالات التحسين أو أوجه عدم الاتساق من أجل تنفيذ إجراءات استباقية أو تديرية، وضمان التزام الشركات التابعة لمجموعة stc بلوائح المحتوى المحلي.

في عام 2023، تم سن أدوات الالتزام باستخدام نموذج الحوكمة الخاص بروافد لقياس نضج الالتزام، وتحديد الفجوات، وتقييم مجالات التحسين، وتحديد أوجه عدم الاتساق في عمليات المحتوى المحلي.

ونتيجة لذلك، فقد وصلنا إلى نسبة 80% من الالتزام بلوائح المحتوى المحلي في أقل من عام واحد من تطبيق إطار الحوكمة الخاص بنا، مع تحديد مجالات التحسين وتقييمها ووضعها بحيث تكون متوافقة لتحقيق قدر أكبر من الالتزام في السنوات القادمة.

دراسة حالة: تدريب مشترك لبناء القدرات المحلية

يُعد بناء القدرات أحد الركائز الاستراتيجية لروافد، وهو يؤدي دورًا حاسمًا في تعزيز المهارات والمعرفة والخبرات المحلية الضرورية لنمو أي مؤسسة ونجاحها. من خلال الاستثمار في بناء القدرات، يمكننا تمكين المواهب المحلية من التكيف مع ديناميكيات السوق المتغيرة، وتبني تقنيات جديدة، والبقاء في صدارة المنافسة. كما يمكننا من بناء قوة عاملة موهوبة ومتنوعة يمكنها مواجهة التحديات المعقدة ودفع الابتكار.

من خلال أكاديمية stc، قدمنا برنامجًا تدريبيًا للتميز الرقمي للمساعدة في تزويد الإدارة الوسطى في جميع الشركات السعودية بالمعرفة الرقمية اللازمة لتنفيذ الأهداف الاستراتيجية الرئيسية لاستراتيجية التحول الرقمي بشكل أفضل. يتألف هذا البرنامج التدريبي من خمس وحدات رئيسية واسعة النطاق، تركز كل وحدة على تقنيات وخرات محددة.

فرص توطين الصناعة

نظرًا لأن توطين المنتجات والخدمات له تأثير إيجابي للغاية على درجة المحتوى المحلي، فقد واصلت روافد الترويج وتقديم الكتيب للمستثمرين المحتملين بالتعاون مع (هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية، وصندوق الاستثمارات العامة، ووزارة الصناعة والثروة المعدنية، وغرفة التجارة، ومؤتمر ليب، ومنتدى صندوق الاستثمارات العامة)، والذي يتوي على 27 منتجًا محتملاً يمكن توطينها، مع قيمة إنفاق متوقعة لمدة خمس سنوات تبلغ 6.68 مليار ريال سعودي.

ساهمت مجموعة stc، بصفتها ممثل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجلس تنسيق المحتوى المحلي (LCLC) في تطوير المحتوى المحلي من خلال تطبيق القوائم الإلزامية للمنتجات الوطنية التي زادت في عام 2023 إلى 15 قائمة، مع تطبيق تفضيل الأسعار للمنتجات الوطنية الأخرى لدعم المصنعين المحليين بالإضافة إلى تطبيق آلية تفضيل الأسعار للمنشآت الصغيرة والمتوسطة في عمليات الشراء.

عقد مجلس تنسيق قيادة المحتوى المحلي العديد من ورش العمل والجلسات مع المستثمرين والجهات الحكومية والصناديق والمجالس الأخرى على مدار العام الماضي لمواءمة النهج الاستراتيجية بشكل أفضل ومشاركة الخبرات ودمج الجهود لتعزيز تطوير المحتوى المحلي والحفاظ على النمو المستدام. علاوة على ذلك، أطلقنا، من خلال روافد، حملة تفاني الداخلية لزيادة وعي موظفي مجموعة stc حول المحتوى المحلي. تضمنت الحملة ورش عمل ومسابقات ورسائل، شارك فيها 800 مشارك بشكل نشط مع أكثر من 1.5 ألف تفاعل على مدار العام.

من خلال الفعاليات والمؤتمرات والمعارض الرئيسية، نسعى باستمرار إلى مشاركة معرفتنا وخبرتنا الرائدة في الصناعة، مع التأكيد على أهمية المحتوى المحلي، وبناءً على ذلك، حضرنا الفعاليات التالية في عام 2023:

1. ليب 23 (جلسة رئيسية، جناح تفاعلي): نشر الوعي حول ركائز وأهداف روافد من خلال جلسة رئيسية وجناح تفاعلي.
2. منتدى صندوق الاستثمارات العامة للقطاع الخاص (جلسة رئيسية، جناح تفاعلي): نشر الوعي بشأن استراتيجية روافد ومشاركة الخبرة والأهداف.
3. مؤتمر المشتريات وسلسلة التوريد في المعهد القانوني للمشتريات والتوريدات (جلسة رئيسية): عرض قصة النجاح حول كيفية قيام روافد بدمج المحتوى المحلي في دورة المشتريات في مجموعة stc.
4. جسر: فعالية داخلية تستهدف موظفي مجموعة stc لزيادة وعيهم ومعرفتهم فيما يتعلق بالمحتوى المحلي.
5. ورشة عمل هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية: ورشة عمل بالتعاون مع هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية لمناقشة الممارسات التنموية الرئيسية في المحتوى المحلي.
6. اتحاد الغرف السعودية (فرص الاستثمار): شاركت في ورشة عمل نظمتها هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية بالتعاون مع اللجنة الوطنية للمحتوى المحلي في الغرف التجارية السعودية لعرض فرص الاستثمار التي تقدمها مجموعة stc للمستثمرين والمصنعين.
7. عقدت روافد العديد من ورش العمل والجلسات مع شركات محفظة صندوق الاستثمارات العامة على مدار العام الماضي لمشاركة تجربة مجموعة stc وأفضل الممارسات بشأن قوانين ولوائح المحتوى المحلي ودمج الجهود لتعزيز تطوير المحتوى المحلي والحفاظ على النمو المستدام.



06

الملاحق

- 208 **الملحق أ** الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)
-
- 210 **الملحق ب** فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
-
- 215 **الملحق ج** مقاييس المسؤولية البيئية والمجتمعية والحوكمة الصادرة عن منظمة النظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA ESG)
-
- 218 **الملحق د** مقاييس قطاع الاتصالات لدى الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASB)
-
- 219 **الملحق هـ** ملحق المسؤولية البيئية والمجتمعية والحوكمة (ESG)
-

الملحق أ - الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)

WE SUPPORT



يهدف هذا التقرير إلى إظهار التزامنا بالاتفاق العالمي للأمم المتحدة ومواءمته مع مبادئه التوجيهية العشرة فيما يتعلق بحقوق الإنسان والعمل والبيئة وممارسات مكافحة الفساد

ويتم عرض هذا المؤشر كمقياس لتقدمنا فيما يخص الالتزام بالمبادئ العشرة. ويصفنا مشاركين في الاتفاق العالمي للأمم المتحدة، فإننا حريصون على دعم قيمه الأساسية ونشر هذه المبادئ بنشاط في جميع أنحاء مجال تأثيرنا

القيمة الأساسية	المبادئ	التزام stc	مراجع كتابي للالتزامات المقابلة	مراجع تقرير الاستدامة
<p>حقوق الانسان</p>	<p>المبدأ الأول يجب على الشركات دعم واحترام حماية حقوق الإنسان المُعترف بها دوليًا.</p>	<p>تُطبق مجموعة stc سياسة لحقوق الإنسان تتماشى مع القوانين المحلية والمعايير الدولية لضمان حماية حقوق الإنسان وتعزيزها في جميع جوانب عملياتها. وتشارك مجموعة stc بنشاط في تطبيق هذه المبادئ على نطاق أوسع يتجاوز عملياتها المباشرة لتشمل الموردين والعملاء والشركاء. ويتعكس ذلك من خلال موثيق السلوك المهني الخاصة بالموردين وميثاق الأخلاقيات والتدريب على الأخلاقيات والالتزام بالتنوع والشمول، كما يتضح من مختلف المبادرات وتدريب الموظفين بنسبة 100% في السياسات المتعلقة بحقوق الإنسان.</p>	<p>التوظيف العادل: ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني لمجموعة stc بيان سياسة حقوق الإنسان</p>	146, 147, 152, 194, 195, 197
	<p>المبدأ الثاني التأكد من أن الشركات ليست متواطئة في انتهاكات حقوق الإنسان.</p>	<p>يتم تعزيز التزام مجموعة stc بحقوق الإنسان من خلال نهجها الصارم لمنع التواطؤ في انتهاكات حقوق الإنسان. وتشمل جهود مجموعة stc التركيز على اتخاذ القرارات الأخلاقية والالتزام بميثاق أخلاقيات صارم وميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني الخاص بالموردين والذي يحظر على وجه التحديد عمالة الأطفال والعمل القسري. وتُعد عملية الفحص التي تُجريها مجموعة stc للموردين بهدف ضمان الالتزام بمبادئ حقوق الإنسان وسياساتها بشأن عدم التسامح المطلق مع انتهاكات حقوق الإنسان داخل عملياتها وسلسلة التوريد عوامل أساسية في هذا الالتزام.</p>	<p>علاقات الموردين ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني لمجموعة stc ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين بيان سياسة سلسلة التوريد المسؤولة</p>	146, 147, 152, 194, 195, 197
<p>القوى العاملة</p>	<p>المبدأ الثالث يجب أن تدعم الشركات حرية تكوين الجمعيات والاعتراف الفعلي بالحق في المفاوضة الجماعية.</p>	<p>تدعم مجموعة stc حقوق العمال وفقًا لأنظمة العمل في المملكة العربية السعودية ومعايير منظمة العمل الدولية (ILO). وتحترم مجموعة stc حرية تكوين الجمعيات والحق في المفاوضة الجماعية وفقًا للنظام السعودي من خلال إنشاء لجنة العمال التابعة لمجموعة stc، والتي تُسهّل الحوار بشأن مسائل العمل الحرجة. ويُعد هذا النهج جزءًا من التزام مجموعة stc الأوسع نطاقًا بضمان حماية حقوق العمال والاستماع إلى آراء الموظفين.</p>	<p>التوظيف العادل: ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني لمجموعة stc</p>	146, 147
	<p>المبدأ الرابع يجب على الشركات التمسك بالقضاء على جميع أشكال العمل القسري والإجباري.</p>	<p>تُوضح سياسة حقوق الإنسان في مجموعة stc وميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين وميثاق الأخلاقيات التزام مجموعة stc باحترام موظفيها وحمايتهم وتطويرهم. ويُعد التزام مجموعة stc بممارسات العمل الأخلاقية والفحص الصارم للموردين وعدم التسامح المطلق مع انتهاكات حقوق الإنسان مؤشرًا على الجهود التي تبذلها المجموعة لمنع العمل القسري في عملياتها وسلسلة التوريد لديها.</p>	<p>علاقات الموردين ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني لمجموعة stc ممارسات التوظيف العادلة: ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين</p>	194, 195, 197
	<p>المبدأ الخامس يجب على الشركات دعم الإلغاء الفعلي لعمل الأطفال.</p>	<p>على غرار المبدأ الرابع، الجهود الصريحة المبذولة لمنع عمل الأطفال داخل المجموعة وعبر سلسلة التوريد، والتي تنعكس من خلال سياسة حقوق الإنسان وميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين وميثاق الأخلاقيات.</p>	<p>التوظيف العادل: ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني لمجموعة stc ممارسات التوظيف العادلة: ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين</p>	194, 195, 197
	<p>المبدأ السادس يجب على الشركات التمسك بالقضاء على التمييز فيما يتعلق بالتوظيف والمهن.</p>	<p>تعمل مجموعة stc بنشاط للقضاء على التمييز وتعزيز التنوع والمساواة والشمول في القوى العاملة لديها. وقد نفذت المجموعة مبادرات مختلفة، ومن ذلك التدريب على تطبيق التنوع والشمول. ويُعد التزام مجموعة stc بعدم التمييز فيما يتعلق بممارسات التوظيف والمهن الخاصة بها دليلًا على التزامنا بإنشاء مكان عمل شامل ومنصف.</p>	<p>التوظيف العادل: ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني لمجموعة stc ممارسات التوظيف العادلة: ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين</p>	138-140, 143-146, 152, 189, 190, 194, 195

المبدأ السابع
يجب أن تدعم الشركات نهجًا
احترافيًا لإزاء التحديات البيئية.

يتضح الإشراف البيئي لمجموعة stc جليًا من خلال التزامنا بتقليل تأثيرنا البيئي المباشر ودعم العملاء في تقليل تأثيرهم البيئي. ويعكس التزام مجموعة stc بمعيار ISO 14001:2015 للإدارة البيئية ومبادرات من قبيل مشاريع الطاقة المتجددة وتحسينات كفاءة الطاقة في المباني وإدارة الأسطول نهجًا احترافيًا لإزاء التحديات البيئية.

التوظيف العادل:
[ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني لمجموعة stc](#)
[بيان سياسة حقوق الإنسان](#)

55-65

المبدأ الثامن
يجب على الشركات القيام
بمبادرات لتعزيز قدر أكبر من
المسؤولية البيئية.

تلتزم مجموعة stc بتحقيق صافي انبعاثات صفري للغازات الدفيئة عبر سلسلة القيمة الخاصة بها بحلول عام 2050، مع تحقيق أهداف قريبة الأجل تتمثل في تقليل انبعاثات النطاقين 1 و 2 بنسبة 50% وانبعاثات النطاق 3 بنسبة 46.2% بحلول عام 2030 من عام الأساس 2019. وعلى المدى الطويل، تهدف مجموعة stc إلى تقليل الانبعاثات من النطاقات 1 و 2 و 3 بنسبة 90% بحلول عام 2050، مما يؤكد على التزام المجموعة بالحد من الأثر البيئي بشكل كبير.

علاقات الموردين
[ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني لمجموعة stc](#)
[ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين](#)
[بيان سياسة سلسلة التوريد المسؤولة](#)

55-57, 65-79

فمن خلال العديد من المبادرات المختلفة، ومن ذلك تدابير كفاءة الطاقة والمشروع التجريبي للطاقة المتجددة، تعمل مجموعة stc بنشاط على تعزيز مسؤولية بيئية أكبر. وبوضعها لأهداف طموحة للحد من انبعاثات الغازات الدفيئة على المدى القريب والبعيد، تؤكد مجموعة stc على التزامها بالرقابة البيئية. وتسلط هذه الجهود، إلى جانب تفاني المجموعة في خفض استهلاك الكهرباء وانبعاثات ثاني أكسيد الكربون والالتزام بالأهداف المستندة إلى العلم، الضوء على النهج الشامل الذي تتبناه مجموعة stc فيما يخص تحقيق صافي انبعاثات صفري للكربون بحلول عام 2050 وتعزيز مستقبل مستدام.



بيئة

المبدأ التاسع
يجب على الشركات تشجيع
تطوير ونشر التقنيات
الصديقة للبيئة.

تلتزم مجموعة stc بتطوير ونشر التقنيات الصديقة للبيئة. ويتضح ذلك من خلال استثمار المجموعة في مبادرات الطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة، مثل دمج شبكات الطاقة الشمسية والحلول الهجينة في مواقع الأبراج. ولا تهدف هذه الجهود إلى الحد من تأثيرنا البيئي فحسب، بل تشجع أيضًا على تبني ممارسات مستدامة في جميع أنحاء القطاع.

التوظيف العادل:
[ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني لمجموعة stc](#)

55-57, 64-71, 74,
78, 79

المبدأ العاشر
يجب أن تعمل الشركات
على مكافحة الفساد بجميع
أشكاله، بما في ذلك الابتزاز
والرشوة.

اتخذت مجموعة stc موقفًا قويًا ضد الفساد، حيث قدمت بيانًا شاملاً لسياسة مكافحة الفساد وميثاق الأخلاقيات التي تحظر بوضوح مدفوعات التسهيل في جميع المجالات المتعلقة بالشركة، بما في ذلك جميع الشركات التابعة، بالإضافة إلى إجراء تقييمات منتظمة للمخاطر والتدريب الذي يركز على مكافحة الفساد.

علاقات الموردين
[ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني لمجموعة stc](#)
ممارسات التوظيف العادلة:
[ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين](#)

177, 180, 182-191

فلم نسجل أي قضايا قانونية عامة متعلقة بالفساد ضد المجموعة أو أي من موظفيها. كما أن عضوية مجموعة stc والتزامها بالاتفاق العالمي للأمم المتحدة وعضويتها في العديد من مبادرات مكافحة الفساد وأخلاقيات العمل مثل مبادرة الشراكة لمكافحة الفساد (PACI) ومبادرة بيرل (PEARL) وتحالف قيادة أخلاقيات العمل (BELA)، يُعد دليلًا قويًا على التزامنا بالحفاظ على النزاهة والسلوك الأخلاقي في جميع المعاملات التجارية.



مكافحة الفساد

الملحق ب - فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

بالنسبة لفهرس المحتوى - خدمة الأساسيات، رأيت خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير في مراجعتها أن فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير قد تم عرضه بوضوح، على نحو يتفق مع المعايير، وأن المراجع الخاصة بالإفصاحات من 2-1 إلى 2-5 و3-1 و3-2 و3-3 تتماشى مع الأقسام المناسبة في نص التقرير



CONTENT INDEX
ESSENTIALS SERVICE

2024

أعدت مجموعة stc تقاريرها وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير للفترة من 1 يناير حتى 31 ديسمبر 2023

بيان الاستخدام

المبادرة العالمية لإعداد التقارير المستخدمة
معايير (معايير) قطاع المبادرة العالمية لإعداد التقارير المعمول بها
لا ينطبق

الشرح	الهدف	المتطلب المحذوف	رقم الصفحة و/أو الروابط / أو الإجابة المباشرة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير / مصدر آخر
-	-	-	14	2-1 التفاصيل التنظيمية	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 2: الإفصاح العامة
-	-	-	16-17	2-2 الجهات الواردة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمجموعة	
-	-	-	5, 7	2-3 فترة إعداد التقارير والتكرار ونقطة الاتصال	
-	-	-	153, 153, 166	2-4 إعادة صياغة المعلومات	
-	-	-	لا يوجد ضمان خارجي	2-5 الضمان الخارجي	
-	-	-	14-17	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وغيرها من العلاقات التجارية	
-	-	-	139, 141	2-7 الموظفون	
-	-	-	139, 141	2-8 العمال غير الموظفين	
-	-	-	44, 45, 178, 179, 180	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها	
-	-	-	181	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	
-	-	-	تقرير stc السنوي لعام 2023، صفحة 146	2-11 رئيس أعلى هيئة حوكمة	
-	-	-	45, 180	2-12 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة الآثار	
-	-	-	180	2-13 تفويض المسؤولية عن إدارة الآثار	
-	-	-	45, 180	2-14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	
-	-	-	49. سياسة تعارض المصالح	2-15 تضارب المصالح	
-	-	-	147, 185, 186	2-16 الإبلاغ عن المخاوف الحرجة	
-	-	-	179	2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	
-	-	-	181، تقرير stc السنوي لعام 2023، صفحة 161 السياسة:	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	
-	-	-	181 سياسة المكافآت	2-19 سياسات المكافآت	
-	-	-	181، تقرير stc السنوي لعام 2023، صفحة 161 السياسة:	2-20 عملية تحديد المكافآت	
-	-	-	تقرير stc السنوي لعام 2023، صفحة 163	2-21 نسبة الأجور الإجمالية السنوية	
-	-	-	9, 11, 12, 13, 44, 45, 180	2-22 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	
-	-	-	48, 49	2-23 التزامات السياسة	
-	-	-	48, 49	2-24 تضمين التزامات السياسة	
-	-	-	34-36	2-25 العمليات الهادفة لمعالجة الآثار السلبية	
-	-	-	147, 185, 186	2-26 آليات طلب المشورة والإبلاغ عن المخاوف	
-	-	-	190	2-27 الالتزام بالقوانين واللوائح	
-	-	-	23, 24, 25, 189	2-28 اتصالات العضوية	
-	-	-	39, 38 تقرير stc السنوي لعام 2023، صفحة 18-19	2-29 نهج إشراك أصحاب المصلحة	
-	-	-	147, 146 جميع موظفي شركة stc لديهم عقود عمل فردية رسمية تراعي معايير وأنظمة العمل المعمول ويتم تحديد شروط عملهم بناءً على ذلك، لا توجد اتفاقيات مفاوضة جماعية وفقاً للقوانين السائدة في المملكة العربية السعودية.	2-30 اتفاقيات المفاوضات الجماعية	

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير مصدر آخر

الهدف	رقم الصفحة و/أو الروابط و/أو الإجابة المباشرة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير مصدر آخر
			المواضيع الجوهرية
	34, 35, 36, 37, 38, 39	3-1 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021
	34, 35, 36	3-2 قائمة المواضيع الجوهرية	
			إدارة المواهب
	81, 133, 157	3-3 إدارة المواضيع الجوهرية	المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021
	-	202-1 نسب الأجور القياسية لمستوى المتدئين حسب نوع الجنس مقارنةً بالحد الأدنى للأجور المطبقة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 202: التواجد في السوق 2016
	154	202-2 نسبة أعضاء الإدارة العليا المعيّنين من المجتمع المحلي	
	156	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 401: التوظيف لعام 2016
	156 stc 2023 Annual Report, صفحة 136, 137, 164, 178, 181, 192, 260, 241, 193	401-2 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	
	157	401-3 إجازة رعاية الطفل	
	-	402-1 الحد الأدنى لفترات الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية	المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 402: علاقات العمل لإدارة لعام 2016
	151	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 404: التدريب والتعليم لعام 2016
	148-153	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
	154	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	
			الصحة والسلامة المهنية
	81, 140, 146, 158-164	3-3 إدارة المواضيع الجوهرية	المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير/مصدر آخر

الإفصاح

رقم الصفحة و/أو الروابط و/أو الإجابة المباشرة

الهدف

الشرح	السبب	المتطلب المحذوف	رقم الصفحة و/أو الروابط و/أو الإجابة المباشرة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير/مصدر آخر
-	-	-	72	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2016
-	-	-	72	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (النطاق 2)	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2016
-	-	-	72	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (النطاق 3)	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2016
-	-	-	66	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2016
-	-	-	72	الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2016
قيد التنفيذ. سيتم تضمين هذه المقياس في التقارير المستقبلية حول الاستدامة.	المعلومات غير متوفرة/غير مكتملة	-	-	انبعاثات المواد المستنفدة للأوزون (ODS)	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2016
قيد التنفيذ. سيتم تضمين هذه المقياس في التقارير المستقبلية حول الاستدامة.	المعلومات غير متوفرة/غير مكتملة	-	-	انبعاثات أكاسيد النيتروجين (NOx)، وأكاسيد الكبريت (SOx)، وغيرها من الانبعاثات الكبيرة في الهواء	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2016
-	-	-	54-79	إدارة المواضيع الجوهرية	إدارة الموارد
قيد التنفيذ. سيتم تضمين هذه المقياس في التقارير المستقبلية حول الاستدامة.	المعلومات غير متوفرة/غير مكتملة	-	-	التفاعلات مع المياه كمورد مشترك	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2018
قيد التنفيذ. سيتم تضمين هذه المقياس في التقارير المستقبلية حول الاستدامة.	المعلومات غير متوفرة/غير مكتملة	-	-	إدارة الآثار المتعلقة بتصريف المياه	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2018
-	-	-	-	سحب المياه	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2018
-	-	-	-	تصريف المياه	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2018
-	-	-	75	استهلاك المياه	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2018
-	-	-	76-79	توليد الهدر والآثار الهامة المتعلقة بالهدر	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2020
-	-	-	76-79	إدارة الآثار الهامة المتعلقة بالهدر	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2020
-	-	-	76	الهدر الناتج	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2020
-	-	-	77	الهدر الذي لن يتم التخلص منه	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2020
-	-	-	77	الهدر الموجه للتخلص منه	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2020
-	-	-	196-205	إدارة المواضيع الجوهرية	إدارة سلسلة التوريد
-	-	-	198, 199, 205	نسبة الإنفاق على الموردين المطيبين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2016
-	-	-	196-197	الموردون الجدد الذين خضعوا للتدقيق طبقاً للمعايير البيئية	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2016
-	-	-	197	الآثار البيئية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير لعام 2016

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير/مصدر آخر

رقم الصفحة و/أو الروابط و/أو الإجابة المباشرة

الحذف

الإفصاح

الشرح	السبب	المتطلب المحذوف	رقم الصفحة و/أو الروابط و/أو الإجابة المباشرة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير/مصدر آخر
-	-	-	196, 197	414-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 414: التقييم الاجتماعي للمورد لعام 2016
-	-	-	197	414-2	الموردون الجدد الذين خضعوا للتحقيق طبقاً للمعايير الاجتماعية الأثر الاجتماعية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة
التنوع والمساواة والشمولية					
-	-	-	138-147	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021
-	-	-	141	405-1	تنوع هيئة الإدارة والموظفين
لا تُفصح مجموعة stc عن هذه المعلومات علناً.	قيود السرية	-	-	405-2	نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال لعام 2016
حقوق الإنسان					
-	-	-	138-147	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021
-	-	-	147	406-1	حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة
المساهمة المجتمعية والتنمية					
-	-	-	165-175	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 413: المجتمعات المحلية لعام 2016
-	-	-	165-175	413-1	العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي وتقييمات الأثر وبرامج التنمية
-	-	-	165-175	413-2	العمليات ذات الأثر السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية
خصوصية البيانات والأمن والحماية					
-	-	-	88-105	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021
شركة stc لا تكشف عن هذه المعلومات علناً في تقرير الاستدامة، ولكنها تقوم بالإبلاغ للجهات التنظيمية بشكل منتظم.	قيود السرية	-	-	418-1	الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل
الوصولية والشمولية الرقمية					
-	-	-	107	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021
الابتكار الرقمي والتجربة					
-	-	-	120	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021
علاقات العملاء ورضاهم					
-	-	-	82	3-3	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021

الملحق ج - مقاييس المسؤولية البيئية والمجتمعية والحوكمة الخاصة بقطاع الأجهزة المحمولة لدى منظمة النظام العالمي للاتصالات المحمولة



جدول الالتزام بإطار إعداد التقارير

الموضوع	المقياس الأساسي	المقياس	رمز المقياس	رقم الصفحة أو الرد المباشر
مؤشرات الأداء الرئيسية البيئية				
	الأهداف المستندة إلى العلم	1.1a.	GSMA-ENV-01	64-65 الإشارة إلى هدف مبادرة الأهداف المستندة إلى العلم المُصدّق عليه من مجموعة stc
		1.1a i.		62-64 الإشارة إلى محاذاة درجة حرارة stc
		1.1a ii.		57 الإشارة إلى هدف مبادرة الأهداف المستندة إلى العلم المُصدّق عليه من مجموعة stc
		1.1b.		57, 64
		1.1b i.		57, 64
		1.1b ii.		57 الإشارة إلى هدف الانبعاثات الصفرية المعتمد من مجموعة stc
		الانبعاثات		انبعاثات النطاقين 1 و 2
1.2a ii.	72			
1.2a iii.	البيانات غير متاحة لانبعاثات النطاق 2 المستندة إلى السوق. ففي تقاريرنا الحالية، نركز بشكل أساسي على انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المستندة إلى الموقع. ونحن ملتزمون بتعزيز جمع البيانات لدينا لتشمل الانبعاثات المستندة إلى السوق في المستقبل			
1.2a iv.	72			
1.2a v.	72			
النطاق 3 انبعاثات الغازات الدفيئة	1.2b i.	GSMA-ENV-02	72	
	1.2b ii.		72, 73	
الطاقة	استهلاك الطاقة	1.3a i.	GSMA-ENV-01	65-67
		1.3a ii.		65-67
		1.3a iii.		البيانات غير متاحة بناءً على منهجية الحساب
		1.3a iv.		70, 71
		1.3a v.		65-67
		1.3b i.		65-67
		1.3b ii.		65-67 المحطات الأساسية فقط، بما في ذلك المعدات النشطة والسلبية
استهلاك طاقة الشبكة	1.3b iii.	GSMA-ENV-01	البيانات غير متاحة بناءً على منهجية الحساب	
	1.3b iv.		البيانات غير متاحة بناءً على منهجية الحساب	

76, 77		14a i.		
البيانات غير متاحة بناءً على منهجية الحساب		14a ii.	تداول معدات الشبكة	
	GSMA-ENV-04	14b i.		
البيانات غير متاحة بناءً على منهجية الحساب		14b ii.		
78		14b iii.		
البيانات غير متاحة بناءً على منهجية الحساب		14c i.	تداول الأجهزة المحمولة	الاقتصاد الدائري
78		14c ii.		
البيانات غير متاحة بناءً على منهجية الحساب		14c iii.	تداول معدات مباني العملاء (CPE)	
	GSMA-INC-05	1.5a i.	النفائات الإلكترونية	
البيانات غير متاحة بناءً على منهجية الحساب		1.5a ii.		

الشمول الرقمي				
109	GSMA-INC-01	2.1	السكان الذين تغطيهم شبكة المحمول	تغطية الشبكة
86	GSMA-INC-02	2.2a	القدرة على تحمل تكاليف الأجهزة والاشتراكات	القدرة على تحمل التكاليف
86		2.2b		
البيانات غير متاحة بناءً على منهجية الحساب	GSMA-INC-03	2.3	برامج المهارات الرقمية	المهارات الرقمية
النزاهة الرقمية				
97	GSMA-INT-01	3.1a	الحوادث المتعلقة ببيانات العملاء	حماية البيانات
97		3.1b		
97		3.1c		
97		3.1d	سياسة الحقوق الرقمية	الحقوق الرقمية
88	GSMA-INT-02	3.2		
نعم، لدينا سياسة تغطي حماية الحقوق الرقمية والشفافية بيان سياسة خصوصية وأمن البيانات		3.3		
104				
سلسلة التوريد				
العمل قيد التنفيذ. سيتم إطلاقه قريباً.	GSMA-SUP-02	4.1a.	سياسة المشتريات المستخدمة	سلسلة التوريد المستخدمة
العمل قيد التنفيذ. سيتم إطلاقه قريباً.		4.1b.		
196, 197		4.2a.	تقييم الموردين	
196, 197		4.2a.		

الملحق د - مقاييس قطاع الاتصالات لدى الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASB)

الموضوع	رمز الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة	مقياس الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة	رقم الصفحة/الإجابة المباشرة
البصمة البيئية للعمليات	TC-TL-130a.1	إجمالي الطاقة المستهلكة	66
		النسبة المئوية للكهرباء في الشبكة	66
		النسبة المئوية للتجديد	66
خصوصية البيانات	TC-TL-220a.1	وصف السياسات والممارسات المتعلقة بالإعلانات المستهدفة وخصوصية العملاء	85-88
		عدد العملاء الذين يتم استخدام معلوماتهم لأغراض ثانوية	هذه المعلومات سرية لأن مجموعة stc لا تكشف عن هذا المؤشر.
		TC-TL-220a.2	97
		TC-TL-220a.3	97
أمن البيانات	TC-TL-230a.1	(1) عدد طلبات إنفاذ القانون للوصول على معلومات العملاء، (2) عدد العملاء الذين طلبت معلوماتهم، (3) النسبة المئوية مما أدى إلى الإفصاح	هذه المعلومات سرية لأن مجموعة stc لا تكشف عن هذا المؤشر.
		TC-TL-230a.2	93-105, 192
السلوك التنافسي والإتترنت المفتوح	TC-TL-520a.1	وصف نهج تحديد مخاطر أمن البيانات ومعالجتها، بما في ذلك استخدام معايير الأمن السيبراني للجهات الخارجية	65, 78
		TC-TL-520a.2	194
إدارة المخاطر النظامية الناجمة عن اضطرابات التكنولوجيا	TC-TL-550a.2	إجمالي مبلغ الخسائر المالية نتيجة الإجراءات القانونية المرتبطة بلوائح السلوك المناهض للمنافسة	196
		متوسط سرعة التنزيل المستخدمة الفعلية (1) للمحتوى المملوك والمرتبطة تجارياً و(2) غير المرتبط	191, 192

مقياس النشاط	رمز الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة	رقم الصفحة/الإجابة المباشرة
عدد المشتركين اللاسلكيين	TC-TL-000.A	116
عدد المشتركين اللاسلكيين	TC-TL-000.B	116
عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض	TC-TL-000.C	116
الحركة على الشبكة	TC-TL-000.D	116

الملحق هـ - ملحق المسؤولية البيئية والمجتمعية والحوكمة (ESG)

الموضوع	مقياس المسؤولية البيئية والمجتمعية والحوكمة	النطاق / التكرار	معلومات / صفحة إضافية	التفاصيل
الإشراف على التدقيق	خبير قطاع لجنة التدقيق في المحاسبة أو الإدارة المالية.	لجنة التدقيق	192	عضو لجنة التدقيق، السيد / شكري محاسب قانوني معتمد (CPA)، الولايات المتحدة الأمريكية منذ عام 1994. https://www.stc.com.sa/content/dam/stc/pdf/board-of-directors-cv/WaleedShukri-new-en-version2.pdf
مهارات مجلس الإدارة وتنوعه	خبرة في إدارة المخاطر (دليل) على خبرة سابقة على المستوى التنفيذي في شركة واحدة أو أكثر مع إدارة المخاطر	مجلس الإدارة	189	عضو مجلس الإدارة، السيدة / رانيا ناشار كانت عضو في لجان الإدارة لكل من مجموعة سامبا المالية وصندوق الاستثمارات العامة (PIF). فضلاً عن ذلك قيادتها كرئيس لمجموعة مراجعة التدقيق وإدارة المخاطر في مجموعة سامبا المالية من 2014 حتى 2017 وكذلك توليها منصب الرئيس التنفيذي لمجموعة سامبا المالية، من عام 2017 حتى عام 2021، وترأست لجنة إدارة المخاطر والالتزام بالمجموعة، كما يعزز دورها الحالي في صندوق الاستثمارات العامة سمعتها كمسؤولة إدارة المخاطر والتي تعمل حالياً كرئيس للجنة المخاطر في مجموعة تداول السعودية القابضة منذ عام 2021. https://www.stc.com.sa/content/dam/stc/pdf/board-of-directors-cv/RaniaNashar-new-en-version2.pdf
مواصلة أداء الأجرور	أسهم الرئيس التنفيذي	الرئيس التنفيذي	146	اعتباراً من عام 2023، اعتمدت مجموعة stc آلية الاحتفاظ بالأسهم للرئيس التنفيذي للمجموعة حيث يتعين عليه الاحتفاظ بأسهم بقيمة 5 أضعاف الراتب على الأقل. وفي جميع الأوقات، يتعين على الرئيس التنفيذي للمجموعة امتلاك حد أدنى من أسهم مجموعة stc يعادل 5 أضعاف الراتب.
مواصلة أداء الأجرور	الدفع المرتبط بالاستدامة	برنامج تعويضات المسؤولين التنفيذيين والحوافز طويلة الأجل (LTI)	50	يعكس برنامجنا للتعويضات التنفيذية التزام مجموعة stc بخلق مستقبل مستدام، وترتبط العلاوات السنوية التنفيذية والحوافز طويلة الأجل مباشرة بأهداف الاستدامة الواضحة والقابلة للتطبيق التي يحددها مجلس الإدارة من خلال خطة الحوافز السنوية. وفي عام 2023، تم إدخال العمل بالمقياس الكمي للمسؤولية البيئية والمجتمعية والحوكمة والاستدامة في خطة الحوافز قصيرة الأجل حيث تمثل مقاييس الاستدامة 5% من إجمالي نقاط الأداء.
انتخابات مجلس الإدارة	وصول الوكيل	المساهمون	188-191	وصول الوكيل: نموذج الوكالة الذي يمنح حاملي الأسهم صلاحية ترشيح عدد من أعضاء مجلس الإدارة المرشحين للإدراج في مواد الوكيل متاح عبر الإنترنت عبر تداولاتي/ منصة تداول للبورصة السعودية لجميع الشركات المدرجة في الأسهم في تداول. https://login.tadawulat.com.sa/ir/user/login.xhtml https://www.stc.com.sa/content/dam/groupsites/ar/pdf/ProxyForm2023.pdf
سهم واحد تصويت واحد	حقوق التصويت تُقَدِّد الإقامة	المساهمون	191	الالتزام بحماية حقوق المساهمين وأصحاب المصلحة تلتزم مجموعة stc بمعاملة جميع المساهمين بشكل عادل ومساعدتهم على ممارسة حقوقهم. المادة 4 من ميثاق حوكمة الشركات (المعاملة العادلة للمساهمين): يلتزم مجلس الإدارة بالسعي لحماية حقوق المساهمين لضمان العدالة والمساواة فيما بينهم.
الخصوصية وأمن البيانات	الخصوصية وحماية البيانات في مجموعة stc	ينطبق على جميع القطاعات ووحدات الأعمال	64, 202	سياسة الخصوصية وحماية البيانات في مجموعة stc على جميع القطاعات ووحدات الأعمال، والتي تم تحديثها في 30 أكتوبر 2023. https://www.stc.com.sa/content/stc/sa/en/content-page/privacy.html
الخصوصية وأمن البيانات	اختراق البيانات/خطة الاستجابة للحوادث	ينطبق على جميع القطاعات ووحدات الأعمال		https://www.stc.com.sa/content/stc/sa/en/business/static/cs-response-plan.html
الخصوصية وأمن البيانات	تكرار تدقيق سياسات وأنظمة أمن المعلومات	ينطبق على جميع القطاعات ووحدات الأعمال، ويتم إجراء عمليات التدقيق كل 3 (ثلاث) سنوات.	208, 209	يتم إجراء عمليات تدقيق لسياسات وأنظمة أمن المعلومات كل 3 سنوات. يستوفي تدقيق SNR والتصديق عليه (SNR) 24288469/100/1 النسخة المنقحة (001) معايير ISO/IEC 27001:2013 للعمليات السيبرانية ونظام إدارة أمن المعلومات وتكنولوجيا المعلومات - تقنيات الأمن - المبادئ التوجيهية للأمن السيبراني والعمليات السيبرانية. رقم الشهادة SNR 24288469/100/1 النسخة المنقحة 001.

الموضوع	مقياس المسؤولية البيئية والمجتمعية والحوكمة	النطاق/ التكرار	معلومات/ صفحة إضافية	التفاصيل
الخصوصية وأمن البيانات	نطاق تدريب الموظفين على المخاطر والإجراءات المتعلقة بأمن البيانات و/أو الخصوصية	ينطبق على جميع الموظفين، بما في ذلك المقاولين، سنويًا	107	بدأنا في تقديم التدريب السنوي على المخاطر والإجراءات المتعلقة بأمن البيانات و/أو الخصوصية لجميع الموظفين، بما في ذلك المتعاقدين.
سلسلة التوريد	مدى برامج حماية البيانات و/أو الخصوصية التي تغطي المورد وشركاء الأعمال برامج الحماية التي تغطي المورد وشركاء الأعمال	ينطبق على جميع شركاء مجموعة stc بما في ذلك المقاولين والشركاء والموردين. تُجرى عمليات التفتيش وعمليات التدقيق الخارجية للأطراف الخارجية كل سنتين (2).	113-114	برنامج مجموعة stc لحماية البيانات والخصوصية، يتطلب برنامج stc Security Pass من جميع شركاء مجموعة stc بما في ذلك المقاولين والشركاء والموردين تقديم نتائج عمليات فحص وتدقيق خارجية ومؤهلة يتم إجراؤها كل سنتين (2). https://partnershub.stc.com.sa/security-pass
سلسلة التوريد	جلسات تدريبية عبر الإنترنت كل شهرين تركز على حماية البيانات والخصوصية للمورد وشركاء الأعمال	يغطي التدريب عبر الإنترنت جميع شركاء مجموعة stc بما في ذلك المقاولين والشركاء والموردين لمدة 5 سنوات.	113-114	كجزء من التزامنا بالحفاظ على أعلى معايير الأمن، يتلقى جميع الشركاء المسجلين المعنيين دعوات متكررة لحضور الجلسات عبر الإنترنت، مما يضمن التعليم والتوعية المستمرين على مدار العام. وذلك بإجمالي 5 دورات تدريبية سنويًا لأكثر من 300 مورد وشريك. https://partnershub.stc.com.sa/news/9
سياسات وممارسات أخلاقيات العمل	تدريب الموظفين على المعايير الأخلاقية	جميع الموظفين (بما في ذلك العاملين بدوام جزئي) وموظفي المقاولين، سنويًا	33, 193-194	نُجري تدريبًا إلزاميًا على المعايير الأخلاقية بتنسيقات مختلفة لجميع موظفينا مرة واحدة على الأقل في السنة. بالإضافة إلى ذلك، نُجري تدريبًا سنويًا إلزاميًا على الالتزام (بما في ذلك التدريب على مكافحة الفساد ومعايير أخلاقيات العمل) لتسليط الضوء على تركيزنا على الالتزام والإدارة الأخلاقية. على أساس سنوي، تتلقى لجنة الاستدامة التنفيذية لمجموعة stc، والتي يرأسها الرئيس التنفيذي للمجموعة، تقريرًا من رئيس إدارة الالتزام بشأن تنفيذ ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني والسياسات ذات الصلة وتعتمدها.
إدارة العمالة والاستراتيجية	المزايا غير التعويضية بما في ذلك المعاش التقاعدي والتقاعد	جميع الموظفين بما في ذلك المقاولين، مستمرة	165-166	من أهم المزايا التأمين الصحي، الذي يوفر تغطية للنفقات الطبية ويضمن الحصول على رعاية صحية عالية الجودة. بالإضافة إلى ذلك، تقدم مجموعة stc خطط تقاعد تساعد الموظفين على تأمين مستقبلهم المالي. وتتيح الإجازة مدفوعة الأجر، بما في ذلك أيام العطلات والإجازات المرضية والإجازات الطارئة والعطلات للأفراد الحفاظ على توازن صحي بين العمل والحياة وتجديد النشاط عند الحاجة. كما توفر مجموعة stc ترتيبات عمل مرنة ومرفقات للعمل من المنزل وخصومات للشركات وخدمات الهاتف المحمول والخدمات المنزلية ذات النطاق العريض والتي تمكن الموظفين من إدارة المسؤوليات الشخصية بفعالية. علاوة على ذلك، فإن فرص التطوير المهني، مثل برامج التدريب والمساعدة في التعليم وإجازات الامتحان، تمكن موظفي stc من تعزيز مهاراتهم والتقدم في حياتهم المهنية. ولا تعزز هذه المزايا بيئة عمل إيجابية فحسب، بل تبرهن أيضًا على التزام مجموعة stc برعاية ونمو القوى العاملة لديها، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة التحفيز والإنتاجية والولاء بين الموظفين. توفر مجموعة stc المزايا التالية لجميع الموظفين بما في ذلك المقاولين: - التأمين على الحياة - تأمين الرعاية الصحية لأفراد الأسرة على الذات وعلى الفور (الصحة والأسنان والحياة وما إلى ذلك) - الإجازة السنوية - إجازة الطوارئ الطبية (مثل غسيل الكلى والفحص الطبي وما إلى ذلك) - صندوق الحالات الخاصة الذي يغطي نفقات الحالات الخاصة التي لا يغطيها التأمين الطبي القياسي - حماية دخل الإعاقة - تعليم/إعادة تأهيل الأطفال المعاقين/الأطفال ذوي الإعاقة/موظفي الشركة - إجازة الأبوة - إجازات أخرى (رياضية وثقافية، عطلات نهاية الأسبوع الطويلة، الفصح التعليمي، الزواج، وفاة أحد أفراد الأسرة المباشرين - إجازة حداد) وإجازة مدفوعة الأجر لمدة 16 يومًا للعطلات الرسمية وعطلة نهاية أسبوع طويلة - العمل من المنزل - مخصصات التقاعد ومخصص نهاية الخدمة/المعاش التقاعدي (مطابقة كبيرة في خطة المساهمة المحددة) - النقل - خدمة النطاق العريض للهاتف المحمول والمنزلي - يستفيد أفراد الأسرة من خدمات الاتصالات السكنية واللاسلكية - سداد الرسوم الدراسية/الشهادة - الاستحقاق السنوي الإضافي - برنامج عروض خصومات الشركات - المساعدة في إعداد المكتب للموظفين عن بُعد/دعم تكاليف الانتقال

الموضوع	مقياس المسؤولية البيئية والمجتمعية والحوكمة	النطاق/ التكرار	معلومات/ صفحة إضافية	التفاصيل
إدارة العمالة والاستراتيجية	مكون متغير قائم على الأداء للدفع	ينطبق على الموظفين غير الإداريين والعلوات المدفوعة سنويًا، بناءً على الأداء الوظيفي للموظفين ومساهماتهم على مدار العام	165-166	<p>الموظفون غير الإداريين مؤهلون للحصول على أجر متغير قائم على الأداء، مثل العلوات، التي تُدفع مرة واحدة خلال السنة التقويمية. تُعد عملية تقييم الأداء السنوية لمجموعة stc أداة حيوية تُستخدم لتقييم الأداء الوظيفي لموظفي مجموعة stc ومساهماتهم على مدار السنة.</p> <p>تتوفر عملية الأجر (مثل شبكة الرواتب وإجراءات دفع الرواتب) ويتم إبلاغ الموظفين بها عبر عوامل نجاح SAP. ومن ثم يُستخدم نظام تقييم عوامل نجاح SAP في جميع أنحاء المؤسسة.</p> <p>كما يتضمن هذا التقييم المنهجي مراجعة شاملة لإنجازات الموظف ونقاط قوته ومجالات التحسين والمواءمة العامة مع الأهداف والقيم التنظيمية.</p> <p>وتبدأ العملية بوضع أهداف أداء واضحة وقابلة للقياس في بداية العام، والتي تعمل كأساس للتقييم، وعلى مدار العام، يعمل الموظفون على تحقيق هذه الأهداف. ففي منتصف العام، يقدم مشرفو التقييم خلال منتصف العام تعقيبات وتوجيهات لدعم تقدمهم.</p> <p>وفي نهاية دورة الأداء، يشارك الموظفون والمديرون في اجتماع تقييم رسمي، حيث يناقشون الإنجازات والتحديات وفرص التطوير. كما يُسهّل هذا الحوار التواصل المفتوح ويساعد على تحديد المجالات التي قد تحتاج إلى تدريب أو دعم إضافي.</p> <p>وتلعب نتائج تقييم الأداء دورًا مهمًا في اتخاذ القرارات المتعلقة بالترقيات والعلوات السنوية وتعديلات الرواتب والحدارة السنوية والتقدم الوظيفي.</p> <p>تشجع عملية تقييم الأداء السنوية نمو الموظفين وتعزز ثقافة المساءلة وتدعم مجموعة stc من خلال مواءمة الجهود الفردية مع الأهداف الاستراتيجية لمجموعة stc.</p> <p>قياسات وخطوات الأداء والتطوير المهني التي يجب أن تكون عند اكتمال بنسبة 100% للحافز القائم على [2] الأداء الذي سيتم نشره: إكمال مرحلة تحديد الأهداف من قبل الموظفين والمدير، يجب على المدير مقابلة الموظف [3] لمناقشة المهمة المطلوبة، وبعد ذلك يُعد الموظف مسودة لأهدافه السنوية ويناقشها مع مديره للاتفاق عليها.</p> <p>ويشمل إكمال التقييم الذاتي أهداف الموظفين وكفاءاتهم، فضلًا عن إكمال تقييم المدير، وإكمال محادثات الأداء، واستكمال إقرار التصنيف النهائي.</p>
الجوائز	جائزة فوربس لقادة الاستدامة في الشرق الأوسط	مجموعة stc	30	<p>جائزة قادة الاستدامة في الشرق الأوسط من مجلة فوربس، التي تُمنح لمجموعة stc، في نوفمبر 2023 عن الممارسات المستدامة في أربعة مجالات تتعلق بالمناخ والمجتمع والرقمنة ومستقبل العمل.</p> <p>https://www.forbesmiddleeast.com/lists/the-middle-east-sustainable-100/stc-group</p>
البصمة البيئية	أهداف انبعاثات الكربون	مجموعة stc	62	<p>مشروع الكشف عن الكربون https://www.cdp.net/en/responses/16374/Saudi-Telecom-Company-STC</p> <p>الأهداف المستندة إلى العلم: ملتزم شركة الاتصالات السعودية (STC) بالوصول إلى صافي انبعاثات صفري لغازات الدفيئة عبر سلسلة القيمة بحلول عام 2050.</p> <p>الأهداف على المدى القريب [8] ملتزم شركة الاتصالات السعودية (STC) بخفض انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاقين المطلقين 1 و2 بنسبة 50% بحلول عام 2030 من العام الأساسي لعام 2019.</p> <p>كما تلتزم شركة الاتصالات السعودية (STC) بخفض الانبعاثات المطلقة من النطاق 3 بنسبة 46.2% في الإطار الزمني نفسه.</p> <p>الأهداف على المدى الطويل تلتزم شركة الاتصالات السعودية (STC) بخفض انبعاثات الغازات الدفيئة ذات النطاق المطلق 1 و2 بنسبة 90% بحلول عام 2050 مقارنةً بسنة الأساس 2019.</p> <p>المصدر: مبادرة الأهداف المستندة إلى العلم https://sciencebasedtargets.org/companies-taking-action#dashboard</p> <p>عامل التصفية: شركة الاتصالات السعودية</p>

الاستفسارات والملاحظات

نرحب بالاستفسارات أو الملاحظات أو الاقتراحات عبر:

Sustainability@stc.com.sa ✉

<https://x.com/stc> ✕

<https://www.linkedin.com/company/stc> in

<https://www.facebook.com/stc> f