

إسناد الأعمال

نجح قطاع إسناد الأعمال في شركة علم هذا العام في تقديم العديد من المشاريع المبتكرة، وتحسين الكفاءة وزيادة مستوى الرضا لدى كافة أصحاب المصلحة. وشكلت هذه النتائج الاستثنائية دليلاً ساطعاً على أهمية القطاع ودوره المؤثر كمحفز رئيسي لمسيرة نجاح علم.

حقّق قطاع إسناد الأعمال إنجازات مدفوعة بالتزامها الثابت بتقديم خدمات عالية الجودة وبناء علاقات قوية مع العملاء قائمة على المشاركة والتعاون. لترسيخ مكانة علم كشريك موثوق به، كما سجل القطاع نتائج فاقت التوقعات على صعيد التميز في إدارة المشاريع، حيث حصلت على درجة 4.55 متجاوزة الهدف المحدد عند 3. ويعكس هذا النجاح والأداء تنفيذ ممارسات دقيقة ومنضبطة في إدارة المشاريع، والالتزام بأعلى معايير الجودة، والحرص المستمر على تحقيق نتائج استثنائية عبر كافة الأنشطة والمشاريع.

وتمكن القطاع من وصول الكفاءة التشغيلية إلى أعلى مستوياتها في عام 2024م، حيث بلغت درجة مؤشر العمليات التشغيلية في القطاع 4.93، متجاوزة إلى حد كبير هدفها البالغ 3. ويعود هذا الأداء القوي إلى ضبط وتحسين العمليات والتخطيط الاستراتيجي وتبني التقنيات المبتكرة، ما أثمر عن تحسين وتبسيط سير العمل والإرتقاء بمستوى الخدمات.

تنفيذ مشاريع مبتكرة

ركّز قطاع إسناد الأعمال على تحسين الكفاءة وتعزيز الاستجابة في مشاريعه، مما ساهم في الإرتقاء بتجارب العملاء في مختلف المجالات. تعطي هذه المشاريع المبتكرة دليلاً ملموساً على التزام شركة علم بتقديم خدمات عالية الجودة ومشاريع هادفة ومؤثرة تحقق نتائج واضحة يمكن قياسها وتقييمها بدقة.

توسيع مبادرة طريق مكة

حققت مبادرة طريق مكة تقدماً ملحوظاً خلال عام 2024م حيث توسّع نطاق المبادرة بشكل كبير لتيسير رحلة حجاج بيت الله الحرام القادمين من سبع دول، وهي: ماليزيا وإندونيسيا وباكستان وتركيا والمغرب وبنغلاديش وساحل العاج، حيث يغطي النطاق الجغرافي للمبادرة الدول ذات التوافد كبير من الحجاج، وبالتالي يضمن هذا الاختيار الاستراتيجي للدول تلبية احتياجات شرائح متنوعة من الحجاج، وتعزيز إمكانية وصولهم إلى مكة المكرمة لأداء فريضة الحج من مختلف المناطق. وأكد هذا التوسع الذي شمل 11 مطراً دولياً التزام المملكة العربية السعودية الراسخ بتعزيز تجربة ضيوف الرحمن في

إطار رؤية السعودية 2030، وتسهم المبادرة في تسهيل وتيسير تجربة الدخول إلى المملكة من خلال استكمال الإجراءات الأساسية، مثل إصدار التأشيرات والتخليص الجمركي وغيرها من إجراءات الدخول، وذلك في مطارات المغادرة، لضمان انسيابية وسهولة حركة الحجاج عند وصولهم.

وقدمت المبادرة خدماتها خلال عام 2024م بكفاءة عالية، حيث خدمت 322,901 حاجاً، 6,970 منهم من ذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك عبر 922 رحلة طيران و8,155 رحلة نقل برية، ووصلت معدلات الرضا إلى 99.73%، مما يعكس نجاح المبادرة في تقديم تجربة متميزة خالية من أي تعقيدات.

وضعت مبادرة طريق مكة معايير جديدة في إدارة رحلة ضيوف الرحمن، معززةً ريادة السعودية في قطاع السياحة الدينية العالمية ورؤيتها لمستقبل أكثر ترابطاً وتركيزاً على النهوض بمستوى الخدمات.

تطوير تجربة زيارة الروضة الشريفة

يُعد مشروع تطوير عملية التفويج لزيارة الروضة الشريفة مبادرة رائدة لتعزيز التجربة الروحية لملايين الزوار والمعتمرين الوافدين إلى الروضة الشريفة، حيث يركز المشروع على نواحي السلامة والراحة وسهولة الدخول للروضة الشريفة من خلال تحسين نقاط الدخول والخروج، وإدارة مسارات تدفق الحشود، وتقديم تجربة متميزة للمصلين والزوار.

أحدثت هذه المبادرة نقلة نوعية في إدارة حشود المصلين والزوار، ونجحت في تقليص أوقات الانتظار من 60 دقيقة إلى 20 دقيقة، فضلاً عن استقبال أكثر من 12 ملايين زائر في عام 2024م، مع درجة رضا وصلت إلى 97%. كما أسهمت المبادرة في زيادة حضور الزوار بنسبة 19%، مؤسسة معايير جديدة في قطاع السياحة الدينية لإحداث التحوّل المنشود في مستوى الكفاءة وجودة الخدمات التي تركز على الزوار كأولوية.

بلغت درجة مؤشر العمليات التشغيلية في القطاع

4.93

تجاوز القطاع هدفه على صعيد التميز في إدارة المشاريع ليحقق

4.55



الارتقاء بالمكتبات العامة لتصبح مراكز ثقافية متكاملة

يعد مشروع المكتبات مبادرة محورية تهدف إلى تجديد وتطوير المكتبات العامة في المملكة، وتحويلها إلى مراكز حيوية للتنمية الثقافية والتعليم والتفاعل والتواصل بين أفراد المجتمع. ويركز المشروع على تطوير البنية التحتية، وتعزيز التحول الرقمي، وتوسيع قاعدة الموارد، لبناء مساحات ثقافية مميّزة تحفز على التعلّم المستمر وتحثي بالمروروث الثقافي السعودي بما يتماشى مع مستهدفات رؤية السعودية 2030.

ووضعت هذه المبادرة تصوّراً جديداً لدور المكتبات العامة، فأصبحت مراكز مجتمعية نابضة بالحياة، تقدم العديد من البرامج المتنوعة، والفعاليات الثقافية، والموارد الرقمية. وارتفع عدد زوار المكتبات بشكل كبير وزاد مستوى رضاهم من خلال ورش العمل التفاعلية، والشراكات مع المؤسسات التعليمية، والمبادرات المجتمعية الهادفة، مما رسخ مكانة هذه المكتبات كمراكز ثقافية رائدة.

واستقبل مشروع المكتبات في عام 2024م أكثر من 160,055 زائر، كما استضاف أكثر من 1,556 فعالية ونشاط ثقافي بحضور إجمالي تخطى 38,358 شخص. ووسّع المشروع موارد المكتبات بإضافة 44,450 كتاب لتلبية مختلف الأذواق والاهتمامات.

مركز الأرشفة الرقمية

مركز الأرشفة الرقمية هو مشروع ضخم يهدف إلى تسهيل تحول الجهات الحكومية إلى إدارة السجلات الرقمية من خلال تقديم حلول آمنة وفعالة لرقمنة المستندات وحفظها واسترجاعها. ويعتمد المشروع على أحدث التقنيات المتقدمة والبنية التحتية المخصصة للأرشفة، لمساعدة المؤسسات على تحقيق أهداف التحول الرقمي مع الالتزام بأعلى معايير أمن وخصوصية البيانات. ونجحت المبادرة في عام 2024م في رقمنة وأرشفة ما يقارب 51 مليون وثيقة الوثائق والسجلات الحكومية، محققةً مستويات رضا متقدمة لكافة أصحاب المصلحة بنسبة 100% من خلال تقديم حلول مبتكرة وموثوقة تناسب احتياجات المستفيدين.

مسح الحالات الاجتماعية

أجرى برنامج التقييم الشامل للأسر المؤهلة لتقييمات منزلية مفصلة وشاملة للاطلاع على الظروف المادية والاجتماعية والصحية لهذه الأسر. واستكمل البرنامج أكثر من 700 ألف زيارة ميدانية، بما في ذلك 280 ألف تقييم لأسر تضم أفراداً من ذوي الإعاقة. ونجح البرنامج من خلال دمج عمليات تحميل البيانات الإلكترونية وعمليات تقييم الجودة في الحد من الأخطاء وتحسين دقة الخدمات. وشكلت معدلات الرضا المرتفعة من نتائج استطلاع آراء المستفيدين دليلاً على التأثير الإيجابي للبرنامج على الأسر المحتاجة، ما يسلط الضوء على دور البرنامج في تحسين تجربة تقديم الخدمات.

الابتكار والتطوير لتعزيز الكفاءة

قدّم قطاع إسناد الأعمال مجموعة من الحلول الرائدة خلال عام 2024م بهدف الارتقاء بمستوى العمليات وخفض التكاليف وتحسين جودة الخدمات. وتساهم هذه الابتكارات في تغيير مفهوم الكفاءة التشغيلية عبر مختلف الصناعات والقطاعات.

علميار

علميار هي منصة ديناميكية مصممة لإنشاء نماذج واستطلاعات إلكترونية تلائم احتياجات المستخدمين. وتتسم بتصميمها المرن وإمكانية تحديد آلية تفاعل تلك النماذج مع المستخدمين. وتساعد المنصة على أتمتة عملية جمع البيانات وتحليلها. وتقلل الوقت والعمالة المطلوبة لجمع البيانات بدرجة كبيرة، مما يتيح للمؤسسات استخلاص رؤى أسرع واتخاذ قرارات مدروسة وفعالة. حققت المنصة تأثير كبير وفعال، حيث دعمت المؤسسات في خفض التكاليف من خلال تقليل الاعتماد على الإدخال اليدوي للبيانات والاستفادة من طاقات الموظفين في مهام ومسؤوليات أكثر أهمية.

تقنية أتمتة العمليات الروبوتية

تساعد تقنية أتمتة العمليات الروبوتية على أتمتة المهام الروتينية المتكررة المرتكزة على قواعد محددة مسبقاً، كإدخال البيانات ومعالجتها، والتي كانت تُنفذ عادةً من قبل الموظفين. ما يميز هذه التقنية أنها تعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مما يقلل من الأخطاء ويعزز الإنتاجية. وخفضت هذه تقنية التكاليف التشغيلية بشكل كبير وعززت الكفاءة، ومنحت فرق العمل المزيد من الوقت للتركيز على الأنشطة والمهام ذات الأولوية.

الاستخراج الإلكتروني للبيانات

الاستخراج الإلكتروني للبيانات (كشط البيانات) هو أداة لجمع البيانات في الوقت الفعلي، تم تصميمها لجمع وتصنيف المعلومات من المصادر الإلكترونية بدقة عالية، وهو أحد الحلول العملية والمفيدة ولاسيما في استخدامات مثل مراقبة الامتثال، حيث يساعد على أتمتة عمليات جمع وهيكلة مجموعات البيانات الضخمة. ويقلل الاستخراج الإلكتروني للبيانات (كشط البيانات) من المجهود اليدوي، يسرع جمع البيانات ويحسن جودة المعلومات المتاحة لاتخاذ القرارات.

الجوائز والتكريمات

حظيت مشاريع قطاع إسناد الأعمال في شركة علم على الكثير من الإشادة والتكريم في عام 2024م، تقديراً لمساهماتها المتميزة في تعزيز تجارب المستفيدين وإثراء ثقافة التفاعل مع العملاء. ومن أبرز هذه الإنجازات فوز مشروع مبادرة طريق مكة بالجائزة الذهبية في فئة العميل في صميم كل شيء، مما يؤكد على الالتزام الثابت بوضع العملاء في طليعة أولوياتها. بالإضافة إلى ذلك، حصلت مشاريع القطاع على جوائز برونزية في فئة "أفضل ثقافة متمركزة حول العميل عن مبادرة نسك مرحبا ومبارتها ضمن فئة "أكثر من 1,000 موظف" مع منصة ناجز، إلى جانب الفوز بالجائزة البرونزية لأفضل استراتيجية لتجربة العملاء عن مبادرة الروضة الشريفة.

وصلت معدلات الرضا في مبادرة طريق مكة إلى

99.73%

كما حظي مشروع بيت الثقافة بتقدير كبير لتمييزه ودوره المؤثر، حيث فاز بالجائزة البرونزية عن أفضل تجربة تعليمية، بالإضافة إلى فوزه بجائزة أفضل علامة تجارية في فئة الهوية، مما يعكس الإنجازات المتميزة التي حققها المشروع فيما يتعلق باستراتيجية العلامة التجارية، والتصميم والتأثير في السوق. كما تم تكريم المشروع في حفل جوائز "ريد دوت لعام 2024م" عن فئة تصميم الهوية والتواصل، وهي مسابقة عالمية مرموقة تحتفي بالابتكار في مجال التصميم.

بالإضافة إلى ما سبق، تم تكريم شركة علم لتقديمها أفضل تجربة للمرضى في مشروع مراكز الرعاية الصحية في العلا، مؤكدة التزامها بالجودة والجهود الدؤوبة لتقديم حلول تركز على المستخدم كأولوية في قطاعات مختلفة. وتم تكريم قطاع إسناد الأعمال أيضاً في مجال التميز التشغيلي، حيث حصلت على اعتماد كجبهة تفتيش من الفئة (أ) من المركز السعودي للاعتماد بعد امتثالها لممارسات المعيار ISO/IEC 17020:2012. وتعكس هذه الإنجازات الدور المحوري الذي يؤديه القطاع كجبهة رائدة في تقديم تجارب استثنائية للعملاء إلى جانب تميزها في دفع عجلة الابتكار والتطوير والتميز التشغيلي.

التركيز على تسريع وتيرة النمو في عام 2025م

سيواصل قطاع إسناد الأعمال تركيزه خلال العام المقبل على تسريع وتيرة النمو في مشاريعها الحالية، والحفاظ على زخم النجاح والإنجازات المتميزة التي حققتها على مدار السنوات السابقة، لتتمكن من تعزيز تأثيرها وتوسيع نطاق خدماتها، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية، وصناعة المزيد من الإنجازات والمحطات التحولية، سيضمن القطاع من خلال هذه الاستراتيجية الحفاظ على زخم المبادرات الحالية ودورها في إضافة القيمة، وفي الوقت نفسه تحقيق نتائج ملموسة قابلة للقياس للعملاء ولكافة أصحاب المصلحة.

سيسعى القطاع للتوسع والتعاون مع شركائه الحاليين، بالإضافة إلى استكشاف أسواق جديدة في عام 2025م، لتعزيز حضورها في السوق وتقديم حلول متخصصة تلائم احتياجات مختلف المناطق. وستتمكن الشركة بالاعتماد على هذه الاستراتيجية التشاركية من توسيع رقعة مشاركة خبراتها وابتكاراتها إلى مناطق جديدة، مما يرسخ مكانتها المرموقة في طليعة مشهد إسناد الأعمال.

