

تعزير مشاركة أصحاب المصلحة

تحرص شركة علم على تعزير التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة الرئيسيين للشركة، لضمان تلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم وتقدير إسهاماتهم بشكل مستمر، كما تسعى جاهدة لبناء علاقات قوية وشفافة تثمر في تحقيق النجاح المتبادل لتفعيل آليات التعاون الاستباقية مع الموظفين والعملاء والموردين والمستثمرين والمجتمع. وتحرص علم على الاستماع باستمرار إلى الآراء والملاحظات وإطلاق المبادرات الهادفة، والالتزام بتحقيق قيمة طويلة المدى، لضمان قيام جميع أصحاب المصلحة بدورهم الفعال في دفع مسيرة الشركة نحو النمو والابتكار والتطور.

63

دراسة تم تنفيذها خلال عام 2024م لمراقبة مستوى رضا العملاء

20

رعاية مؤتمراً خلال العام 2024م



المستثمرون والمحللون

- عقد اجتماعين افتراضيين للجمعية العمومية للشركة
- إجراء اجتماعات نصف سنوية لمناقشة النتائج المالية للشركة
- المشاركة في 10 مؤتمرات محلية وإقليمية ودولية للمستثمرين
- عقد 93 اجتماعاً مع مستثمرين ومحللين محليين ودوليين

المجتمع

- رعاية 20 مؤتمراً خلال العام 2024م
- التبرع بمبلغ 1.5 مليون
- كاستثمارات مجتمعية
- بناء شراكات مع المدارس والجامعات
- وتدريب أكثر من 134 طالب
- تقديم مجموعة من الخدمات المجانية لمختلف المنظمات للمساهمة في تنمية ودعم المجتمع

الموردون

- التواصل اليومي مع الموردين عبر بوابة المشتريات الخاصة بشركة علم
- وموقع الشركة الإلكتروني
- تسجيل أكثر من 900 مورد جديد في عام 2024م على بوابة المشتريات الخاصة بشركة علم
- تنظيم فعالية يوم المورد للتواصل مع موردي الشركة
- المشاركة في فعالية خارجية للقاء الموردين والتواصل معهم وتعزير العلاقات

العملاء

- المتابعة والتقييم المستمرين لرصد مستويات رضا العملاء
- تنفيذ 63 دراسة خلال عام 2024م لمراقبة مستوى رضا العملاء
- زيارة 11 عميلاً من القطاعين العام والخاص
- تنفيذ 15 دراسة و4 زيارات على أساس ربع سنوي، لفهم احتياجات العملاء والحصول على رؤية واضحة حول ملاحظاتهم وانطباعاتهم بدقة

الموظفون

- استبيان مشاركة الموظفين السنوي، والمتابعة المستمرة للتحسين والتطوير
- اجتماع شهري مع الرئيس التنفيذي
- لجان الموارد البشرية التي تركز على تعزير وسائل التواصل حول الشكاوى والفعاليات والاقتراحات وأي مخاوف لدى الموظفين
- اجتماعات "صوت الموظف" الربع سنوية التي يتم فيها عرض آراء الموظفين ومقترحاتهم ومخاوفهم مع الإدارات المعنية
- المنتديات الداخلية للشركة، والتي تتيح التواصل والمشاركة، مثل منصة الديوان ومنصة بامر

طريقة التواصل والمشاركة

أهم مواضيع النقاش

الإجراءات الرئيسية التي نفذتها الشركة

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

- دعم المجتمعات المحلية
- إتاحة الوصول الرقمي من أجل تنمية المجتمع
- المساهمة في توفير فرص العمل
- التمكين الاقتصادي

- عملية تسجيل الموردين
- آلية التقديم على المناقصة
- اللوائح التنظيمية الجديدة
- شروط وأحكام العقود
- الدعم في كافة العمليات المرتبطة بالفواتير طوال الفترة التعاقدية
- العلاقة مع الموردين بشكل عام

- رضا العملاء بشكل عام
- التوقعات والاحتياجات التي لم يتم تلبيتها
- تقييم العملاء وانطباعاتهم حول خدمات ومنتجات علم
- أفكار ورؤى قابلة للتنفيذ لدعم نجاح العملاء بشكل أكبر

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

- تعزير التواصل الشفاف مع المستثمرين والمحللين والوكالات العالمية من خلال مشاركة المستجدات بانتظام عبر البريد الإلكتروني والمكالمات الهاتفية والمؤتمرات
- ضمان فهم المستثمرين لاستراتيجية الشركة وأدائها التشغيلي ونتائجها المالية، ليتمكنوا من اتخاذ قرارات استثمارية مبروسة
- تحديث صفحة علاقات المستثمرين والتطبيق باستخدام أدوات تفاعلية ومشاركة أحدث المعلومات والأخبار
- إطلاق أول تقرير خاص بالاستدامة لشركة علم، إلى جانب صفحتها الإلكترونية الخاصة على موقع الشركة

- المساهمة في المجتمع من خلال التبرعات وبرامج الرعاية
- الاستثمار في القوى العاملة السعودية
- تقديم خدمات تساعد المنظمات والجهات الخيرية على تحقيق أهدافها
- تكون الشركة مثال ونموذج إيجابي يحتذى به في المساهمة المجتمعية

- دعوة الموردين الجدد للاستفادة من الفرص المستقبلية مع شركة علم
- بناء علاقات قوية معهم وفهم التحديات التي تواجههم
- دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة
- الحد من المخاطر وضمان الامتثال وتحقيق التقدم المستمر في المشاريع واستكمالها

- الاستمرار في التواصل الاستباقي والاستماع إلى ملاحظات العملاء وتطبيق اقتراحاتهم لضمان تحقيق تجربة عملاء استثنائية
- تحسين تجربة العملاء من خلال معالجة المشاكل والتحديات الرئيسية
- العمل مع فرق عمل من أقسام ووحدات مختلفة لتنفيذ حلول تعزز مستوى تقديم الخدمات وترفع درجة الرضا العام

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