

# الاستدامة في علم

تعتبر علم الاستدامة أساساً رئيسياً في جميع أعمالها، حيث تسعى لتعزيز الابتكار، وتوفير القيمة المستدامة لأصحاب المصلحة على المدى البعيد. يعكس نهجها الشامل في الاستدامة التزامها الراسخ بتعزيز المسؤولية البيئية، والتحول الرقمي، والنمو الشامل، والحوكمة الرشيدة في جميع مبادراتها ومشاريعها، وذلك من خلال مواءمة استراتيجيتها المؤسسية مع المعايير العالمية. من خلال دمج الاستدامة في جميع عملياتها، تواصل علم ريادتها في دفع التحول نحو مستقبل تُسخّر فيه التقنية والابتكار لإحداث أثر إيجابي مستدام، وتمكين المجتمعات، وتعزيز مرونة الاقتصاد.

أبرز إنجازات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

1	الارتقاء بالمسؤولية البيئية	إطلاق مبادرة شاملة لإعادة التدوير
2	ازدهار الأفراد والمجتمعات	1.5 مليون مساهمة مجتمعية
3	تمكين الثقافة الرقمية	93% من شكاوى العملاء تم التعامل معها بنجاح
4	ضمان حوكمة فعالة	انتخاب مجلس إدارة جديد لفترة أربع سنوات

## الموضوع الجوهرية

1	إمكانية الوصول الرقمي لتنمية المجتمع
2	التحول الرقمي والابتكار
3	أمن وخصوصية المعلومات
4	حوكمة الشركات والممارسات الأخلاقية
5	استقطاب المواهب والاحتفاظ بها
6	الانبعاثات واستهلاك الطاقة
7	التمحور حول العميل
8	استخدام الموارد والنفايات
9	عوائد المستثمرين
10	صحة ورفاهية الموظفين
11	بيئة متنوعة وشاملة
12	استهلاك المياه

- موضوعات بيئية
- موضوعات اجتماعية
- موضوعات الحوكمة

## تقييم الموضوعات الجوهرية

قامت علم بإجراء تقييم شامل للموضوعات الجوهرية بهدف تحديد الجوانب الأكثر أهمية لأعمالها ولأصحاب المصلحة. شكّل الفهم العميق لبيئة أعمال الشركة عاملاً أساسياً في تحديد أولوياتها الاستراتيجية. ومن خلال تحليل ممارسات الشركات المماثلة، والمواءمة مع معايير الاستدامة المعتمدة، والأطر الوطنية والعالمية، ومعايير وكالات تصنيف الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، قامت علم بتقييم الموضوعات الجوهرية بناءً على تأثيرها الفعلي والمحتمل على البيئة والاقتصاد والمجتمع.

أسفرت هذه العملية عن تحديد وترتيب الموضوعات الجوهرية التي تشكل الركيزة الأساسية للاستراتيجية طويلة الأجل للاستدامة في علم. وقد شرك أصحاب المصلحة على المستوى الداخلي في مراجعة هذه النتائج واعتمادها، بهدف التأكد من دقتها في تمثيل التزامات الشركة وتوجهاتها المستقبلية.

## إطار الاستدامة

تبنّى علم نهجاً متكاملًا للاستدامة يستند على إطار عمل يعكس التزامها بتطبيق الممارسات المستدامة في جميع جوانب عملياتها. ويتمشى هذا الإطار مع استراتيجيتها المؤسسية، كما ينسجم مع المعايير الوطنية والعالمية. بما في ذلك رؤية السعودية 2030 وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. يهدف هذا الإطار إلى تقديم نهج فعال وواضح، ويعتمد على أربع ركائز أساسية تعد بمثابة البوصلة التي توجه الشركة نحو تحقيق تغييرات إيجابية وتعظيم الأثر، وتعزيز رؤيتها على المدى الطويل.

### ازدهار الأفراد والمجتمعات

- استقطاب المواهب والاحتفاظ بها
- صحة ورفاهية الموظفين
- بيئة متنوعة وشاملة
- إمكانية الوصول الرقمي لتنمية المجتمع



### الارتقاء بالمسؤولية البيئية

- الانبعاثات واستهلاك الطاقة
- استخدام الموارد والنفايات
- استهلاك المياه



### تمكين الثقافة الرقمية

- التحول الرقمي والابتكار
- التمحور حول العميل



### ضمان حوكمة فعالة

- حوكمة الشركات والممارسات الأخلاقية
- أمن وخصوصية المعلومات
- عوائد المستثمرين



# الارتقاء بالمسؤولية البيئية

1

باعتبارها شركة رائدة في مجال الحلول الرقمية، تترك علم تماماً الدور الحيوي الذي تلعبه الشركات في حماية البيئة، لذا تلتزم بتطبيق ممارسات مبتكرة تساهم في تقليص بصمتها البيئية من خلال استخدام إمكانياتها التقنية وتطوير حلول رقمية تساهم في تعزيز الاستدامة وتحقيق أثر بيئي إيجابي.

## الانبعاثات واستهلاك الطاقة

تسعى علم إلى تحقيق تأثير حقيقي ومستدام في الحد من الانبعاثات وترشيد استهلاك الطاقة بالمملكة، وذلك بما يتماشى مع مستهدفات رؤية السعودية 2030، وعلى الرغم من تسجيل زيادة طفيفة في استهلاك الكهرباء هذا العام، إلا أن الشركة تعمل بجد على تطبيق حلول مبتكرة لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق تقدم مستمر نحو أهدافها البيئية مع ضمان استدامة النمو.

## استهلاك الطاقة

2022م	2023م	2024م	
2,111,547	2,354,363	2,366,398	استهلاك الكهرباء
500	800	800	إجمالي استهلاك الوقود (الديزل)

## الموارد والنفائات

تحرص علم على تبنى نهج شامل لإدارة النفائات على مستوى عملياتها التشغيلية، بهدف الحد من التلوث البيئي والحفاظ على الموارد وحماية الصحة العامة. كما تهدف الشركة إلى تقليل النفائات، بما في ذلك النفائات الإلكترونية، وتعزيز الكفاءة في استخدام الموارد على مستوى العمليات.

## إدارة النفائات

2022م	2023م	2024م	
39,000	40,000	43,300	إجمالي النفائات الناتجة (طن)

وتواصل علم التزامها الراسخ بالاستدامة البيئية من خلال البحث المستمر عن طرق جديدة للحد من النفائات والحفاظ على الموارد، حيث أطلقت الشركة في عام 2024م مبادرة شاملة لإعادة التدوير تركز على إدارة النفائات الورقية والنفائات العامة ومخلفات الطعام. قامت الشركة بتخصيص مناطق خاصة لتجميع الورق في جميع منشأتها لضمان التخلص السليم من النفائات والانتظام في عملية إعادة التدوير. بالإضافة إلى توفير حاويات مخصصة لكل نوع من النفائات لتسهيل عملية

فصل النفائات، وقد جاء ذلك مدعوماً بتدريب الموظفين لتعزيز كفاءة عمليات إعادة التدوير، أما على مستوى إعادة تدوير مخلفات الطعام، فتم تركيب أجهزة مخصصة لإعادة تدويرها في الكافيتريات وتحويلها إلى سماد يُستخدم في المساحات الخضراء، تعزز هذه المبادرات التزام علم بالمسؤولية البيئية وتدعم رؤيتها لبناء مستقبل أكثر استدامة.

## استهلاك المياه

تبذل علم قصارى جهدها على مستوى الشركة لتحسين إدارة الموارد المائية، مساهمة منها في الجهود المبذولة للحفاظ على المياه وضمان استدامتها تلبيةً للاحتياجات الحالية والمستقبلية.

وعلى الرغم من الزيادة الطفيفة في استهلاك المياه لدى علم خلال العام الماضي، إلا أنها تواصل التزامها بتعزيز ممارسات إدارة المياه من خلال الاستمرار في تطبيق مجموعة من الأنظمة والعمليات أكثر كفاءة للحد من استهلاك المياه في مختلف عملياتها التشغيلية.

## استهلاك المياه

2022م	2023م	2024م	
6,060	5,382	5,859	إجمالي استهلاك المياه (متر مكعب)
8.3	7.5	7.7	كثافة استهلاك المياه (متر مكعب لكل موظف)



## ازدهار الأفراد والمجتمعات

تلتزم علم بتوفير بيئة عمل تعزز النمو والتطوير المهني وتمكن الموظفين من تحقيق إمكاناتهم الكاملة. وإيماناً منها بأهمية التنوع والشمول ورفاهية الموظفين، فإنها تحرص على خلق بيئة تستقطب أفضل الكفاءات من خلال تقديم فرص مهنية مميزة. كما تترك علم مسؤوليتها تتجاوز نطاق مكان العمل لتشمل المجتمع بشكل عام، انطلاقاً من ريادتها في التحول الرقمي، حيث تسعى لتعزيز الوصول إلى الخدمات الرقمية بما يضمن استفادة الجميع من التقدم التقني.

# 77%

زيادة في إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للموظفين

بيئة متنوعة وشاملة

تكرس علم جهودها لاستقطاب وتمكين الكفاءات الوطنية، مع التركيز بشكل خاص على زيادة نسبة التوظيف في القوى العاملة. دعماً لأهداف رؤية السعودية 2030، من خلال تعزيز التنوع، تسعى الشركة إلى استحضار مجموعة واسعة من وجهات النظر والأفكار والخبرات التي تعزز قدرتها على خدمة الأسواق المتنوعة بكفاءة. بالإضافة إلى ذلك، تلتزم الشركة بتهيئة بيئة عمل شاملة يشعر فيها كل فرد، بغض النظر عن جنسه أو عمره أو خلفيته الثقافية، بالتقدير والاحترام ويوجد فيها الفرصة الكاملة للمساهمة في تحقيق الأهداف المؤسسية.

تنوع القوى العاملة

2022م	2023م	2024م	
1,174	1,381	1,777	عدد الموظفين السعوديين بدوام كامل
324	324	287	عدد الموظفين من الجنسيات الأخرى
224	315	454	القوى العاملة للإناث
15%	18%	22%	النسبة المئوية للإناث (%)
-	2	2	عدد الموظفين من الأشخاص ذوي الإعاقة

يساهم برنامج تمكين المرأة في علم بشكل كبير في خلق بيئة عمل أكثر شمولاً وتنوعاً، إذ يدعم تطوير القيادات النسائية من خلال مبادرات استراتيجية، ويتيح لهن الفرص للنمو والتقدم الوظيفي. علاوةً على ذلك، تواصل الشركة التزامها بتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة بتسهيل الوصول وتعزيز المساواة من خلال إقامة بيئة عمل تتبنى الشمول والاحترام وتكافؤ الفرص للجميع.

استقطاب المواهب والاحتفاظ بها

يعتمد استمرار النجاح في علم على امتلاك قوى عاملة متماز بالكفاءة والمهارة والتنوع. لذا، تستثمر الشركة بشكل كبير في استقطاب المواهب، والتطوير المهني، والنمو التنظيمي، حرصاً منها على حصول الموظفين على التدريب والدعم اللازمين للتميز في أدائهم. علاوةً على ذلك، تُطلق علم مبادرات خاصة لتعزيز التواصل والتفاعل الداخلي بهدف بناء بيئة عمل تشجع الموظفين على الالتزام المستمر برؤيتها، مما يساهم في دفع عجلة الابتكار والتميز على المدى البعيد.

القوى العاملة

2022م	2023م	2024م	
1,498	1,705	2,064	الموظفون بدوام كامل
القوى العاملة حسب المستوى الوظيفي			
149	159	109	الإدارة العليا
422	445	253	الإدارة الوسطى
927	1,101	1,702	الموظفون
القوى العاملة حسب الفئة العمرية			
474	614	827	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (بين 18 - 30 سنة)
979	1,047	1,203	القوى العاملة حسب الفئة العمرية (بين 31 - 50 سنة)
45	44	34	القوى العاملة (51 سنة أو أكثر)
التدريب والتطوير (ساعات)			
52,593	83,532	148,016	إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للموظفين
35.1	31.9	63.8	متوسط ساعات التدريب المقدمة لكل موظف

صحة ورفاهية الموظفين

تحرص علم على توفير بيئة عمل آمنة تراعي جميع جوانب السلامة مع الامتثال الكامل لجميع الأنظمة واللوائح المتعلقة بالسلامة المهنية. وتضمن الشركة توفير المعدات الوقائية والتدابير الأمنية اللازمة في جميع منشأتها، إضافةً إلى الاستعانة بمزودي خدمات متخصصين عند الحاجة لضمان الالتزام بأعلى معايير السلامة. كما يجري تنظيم ورش عمل تدريبية دورية عن السلامة، إلى جانب أنشطة التواصل المستمر، بما يستهدف تعزيز الوعي الأساسي لدى الموظفين بأساليب الوقاية من الحوادث، والاستجابة في حالات الطوارئ، وأفضل الممارسات في مجال الصحة والسلامة بمكان العمل، الأمر الذي يساهم في ترسيخ ثقافة الوعي والحرص على رفاهية الموظفين داخل بيئة العمل.

الصحة والسلامة

2022م	2023م	2024م	
54	66	528	إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين (بالساعات)

تمكين الوصول الرقمي لتنمية المجتمع

تسعى علم إلى توفير خدماتها الرقمية للجميع، مع تركيز خاص على الأشخاص ذوي الإعاقة والمجتمعات التي تفتقر إلى هذا النوع من الخدمات. وانطلاقاً من المسؤولية الاجتماعية للشركة، فإنها تشارك في العديد من مبادرات المسؤولية الاجتماعية التي تعتمد على البيانات والذكاء الاصطناعي من أجل تعزيز المشاريع التنموية وتحقيق أثر إيجابي ملموس. كما تعمل الشركة على تعزيز التزام المملكة بالعمل الخيري من خلال عقد الشراكات مع مختلف القطاعات، مما يساهم في تعزيز أثر القطاع غير الربحي على الاقتصاد الوطني.

تنطلق علم في برامجها المجتمعية من رؤية شاملة ونهج متكامل لدعم المجتمع، حيث تشمل مبادراتها مجالات حيوية متنوعة، منها التعليم والتقنية والرعاية الصحية والاجتماعية والتنمية الاقتصادية والحفاظ على البيئة.

تنمية المجتمع

2022م	2023م	2024م	
1.00	1.15	1.5	حجم الاستثمارات المجتمعية (مليون ريال)

كما تواصل الشركة جهودها في تحسين وتطوير القدرات المحلية وخلق فرص العمل، مما يرسخ دورها في تحقيق الاستدامة الاقتصادية وتعزيز المواهب الوطنية.

تنمية المجتمع

2022م	2023م	2024م	
62.68%	63.83%	67.06%	المحتوى المحلي* (%)

\* ستصدر معدلات عام 2024م في عام 2025م.

كما تحرص علم على تطوير المهارات والمعرفة لدى الشباب السعودي من خلال الاستثمار المستمر في تنمية المواهب الوطنية الناشئة، كما تقوم بانتقاء الكفاءات الاستثنائية وتوظيفها ضمن فريق عملها.

المتدربون المشاركون

2022م	2023م	2024م	
158	176	134	المتدربون المشاركون

# 67.06%

نسبة المحتوى المحلي

## تمكين الثقافة الرقمية

تتولى علم، بوصفها رائدة في الحلول الرقمية بالمملكة، دوراً مهماً في دفع عجلة التحول الرقمي، إيماناً منها بأهميته في إحراز التقدم وبناء مستقبل مستدام. ولتحقيق ذلك، تسعى جاهدة لتسخير التقنية والابتكار لتعزيز المنافع البيئية المستدامة والشمول الاجتماعي، إلى جانب تعزيز مبادئ الحوكمة الرشيدة. وتلبيةً لاحتياجات مختلف القطاعات، تعمل على تطوير حلول متكاملة ومخصصة، مع دمج الاستدامة في استراتيجياتها الرقمية لضمان نمو مسؤول وابتكار هادف. من خلال هذا النهج المتكامل، تواصل علم قيادة مسيرة التحول الرقمي في المملكة.

### التحول الرقمي والابتكار

يركز فريق الأبحاث في علم على تطوير حلول عملية مخصصة لتلبية الاحتياجات المتطورة لمختلف القطاعات. تحرص إدارة الابتكار على وضع التقدم في جميع عملياتها، حيث تركز على تطوير منتجات وخدمات وحلول مبتكرة تهدف إلى مواجهة التحديات المعقدة على مستوى القطاعات المتنوعة، مما يضمن أن يسهم التحول الرقمي في تحقيق تأثير ملموس.

### المنتجات الرقمية

	2022م	2023م	2024م
الاستثمار في البحث (مليون ريال)	14.5	28.0	45.7
الاستثمار في الابتكار (مليون ريال)	3.2	6.2	7.9

### التمحور حول العميل

تواصل علم تعزيز رحلة التحول الرقمي لعملائها من خلال التعاون المستمر معهم، مما يضمن تقديم تجارب استثنائية واكتساب رضاهم وبناء علاقات طويلة الأجل معهم. كما تعتمد علم بتحليلات البيانات والتقنيات الناشئة والأساليب المبتكرة لاكتساب رؤى دقيقة حول احتياجات العملاء وتفضيلاتهم، مما يمكنها من تحسين مستوى التفاعل مع العملاء عبر توفير تجارب رقمية مخصصة وقنوات اتصال مباشرة متعددة تضمن تلقيهم الملاحظات بشكل متواصل. وتسهم هذه الرؤى في تعزيز التطوير المستمر للمنتجات وتنفيذ استراتيجيات رقمية تتمحور حول العملاء، مما يعزز التزام الشركة بتقديم حلول سلسة وفعالة.

### رضا العملاء

	2022م	2023م	2024م
نسبة رضا العملاء (%)	84%	83%	83%
شكاوى العملاء	42,037	45,272	47,147
شكاوى العملاء التي تم حلها (%)	99.8%	99.0%	93.0%
حل الشكاوى من المكاملة الأولى	384,405	537,155	592,168

# 93%

من شكاوى العملاء تم حلها بنجاح

ارتفع حجم استثمارات علم في مجال الأبحاث بنسبة

# 63%

ليصل إلى 45.7 مليون في عام 2024م

## ضمان حوكمة فعّالة

تعد الحوكمة المؤسسية القوية الأساس الذي تركز عليه علم لتحقيق نجاحها على المدى البعيد، لضمان تحقيق الشفافية والمساءلة والاستدامة في جميع أنشطتها. وتلتزم الشركة بتأسيس هياكل إدارية فعّالة، والإشراف الدقيق على المخاطر، واتباع سياسة عدم التهاون مع الرشوة والاحتيال والفساد. هذه المبادئ تُشكّل جوهر هوية علم في ممارسة أعمالها، مما يعزز ثقة أصحاب المصلحة ويضمن النزاهة المؤسسية.

### حوكمة الشركات والممارسات الأخلاقية

شركة علم هي شركة مدرجة في السوق المالية السعودية، مما يترتب عليه التزامها بأعلى معايير السلوك الأخلاقي والالتزام التنظيمي بما يتماشى مع توجيهات وزارة التجارة وهيئة السوق المالية ونظام العمل السعودي. علاوةً على ذلك، تمتلك الشركة مجموعة من أطر الحوكمة الداخلية تضمن الالتزام الصارم لجميع اللوائح ذات الصلة، مما يعزز ثقافة المسؤولية والقيادة الأخلاقية بالشركة.

خضع الهيكل التنظيمي للشركة للتحديث في عام 2024م بهدف تعزيز التكامل والتضافر مع الشركات التابعة لها. بالإضافة إلى دعم تنفيذ استراتيجية "علم 4.0" التي تركز على توسع أعمالها ونموها.

أعدت علم هيكل مجلس الإدارة بعد انتهاء فترته السابقة في 24 نوفمبر 2024م، حيث تم تشكيل مجلس إدارة جديد تم اعتماده في اجتماع الجمعية العامة الذي عقد في 4 نوفمبر 2024م. بدأت فترة الدورة الممتدة لأربع سنوات في 25 نوفمبر 2024م، حيث يتولى مواصلة الإشراف الاستراتيجي على عمليات الشركة وقيادتها حتى 24 نوفمبر 2028م.

### أمن وخصوصية المعلومات

تولي علم أولوية قصوى لأمن وخصوصية المعلومات وتحرص على الالتزام الكامل للمعايير الوطنية والدولية في هذا المجال. وتمتلك الشركة سياسة لخصوصية الخدمات تُحدد بوضوح التزاماتها تجاه حماية البيانات، وهو ما عززه حصولها على شهادة ISO 27001 والمواءمة مع معايير الهيئة الوطنية للأمن السيبراني لضوابط الأمن السيبراني (ECC). وحتى تضمن علم سلامة بنيتها التحتية الرقمية، فإنها تجري تقييمات واختبارات ضغط للأمن السيبراني سنوياً وفقاً لنظام حماية البيانات الشخصية وذلك لاكتشاف المخاطر والثغرات والحد من تأثيرها. كما تحافظ الشركة على قنوات تواصل مستمرة مع الهيئة الوطنية للأمن السيبراني لضمان الامتثال الكامل للمتطلبات الأمنية المتطورة. وتساهم برامج التدريب ربع السنوية المقدمة للموظفين في تعزيز الوعي الداخلي والاستعداد لمواجهة التحديات الأمنية.

وفي إطار التزام علم بالحوكمة القوية للبيانات، احتفظت بسجلات أنشطة معالجة البيانات (ROPA) لضمان التوثيق الشامل والالتزام التنظيمي. كما قامت الشركة بتعزيز سياسة الخصوصية بما يتماشى مع أحدث الأطر القانونية وأفضل الممارسات المطبقة في القطاع. ووضعت مجموعة واضحة من الإجراءات والأدلة التوجيهية المخصصة لدعم وحدات الأعمال بهدف تحسين بروتوكولات الخصوصية لديها. وتولي الشركة تركيزاً قوياً على دمج الوعي بأمن البيانات على جميع المستويات التنظيمية من خلال عقد ورش العمل والدورات التدريبية والمبادرات التعليمية بهدف تعزيز إقامة ثقافة تُمكن الموظفين من المساهمة بشكل فعال في ترسيخ أفضل الممارسات المرتبطة بالخصوصية والسلامة. وتواصل الشركة تعزيز الوعي والمشاركة من خلال الاستراتيجيات التي تستهدف تقوية دور حوكمة البيانات وأمنها، إلى جانب الالتزام في ترسيخ الثقة وتحقيق التميز التشغيلي.

### عوائد المستثمرين

تلتزم علم بالمسؤولية في تحقيق النمو المالي بشكل يضمن خلق قيمة طويلة الأجل للمستثمرين. وترتكز استراتيجية الشركة على التوسع المستدام لحضورها في السوق، وتعزيز قوة أدائها المالي، وترسيخ مكانتها في ريادة القطاع الرقمي. كما تعمل الشركة وفق منهجية تعتمد على تحقيق التوازن في تعاملها مع النمو والابتكار والتميز التشغيلي، وتواصل على أساسها تحقيق مكاسب عالية القيمة مع الحفاظ على المرونة المالية وتعزيز ريادتها في قطاعها.

### أداء توزيعات الأرباح (بـ مليون)

2022م	2023م	2024م
388	544	583

\* أعلنت شركة علم عن توزيع أرباح نقدية بقيمة 310,840,232 بـ عن النصف الثاني من عام 2024م، وقد تم صرفها في الربع الأول من عام 2025م.

