

14 مليار
إجمالي الاستثمار
المجمعي

15.83%
الموظفات - المباشرات
والمتعاقدات (المباشرات)
(%14.03)

84.8%
رضا العملاء في
المملكة العربية
السعودية

تطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي .05

98	عملاؤنا
130	موظفونا
152	مجتمعنا

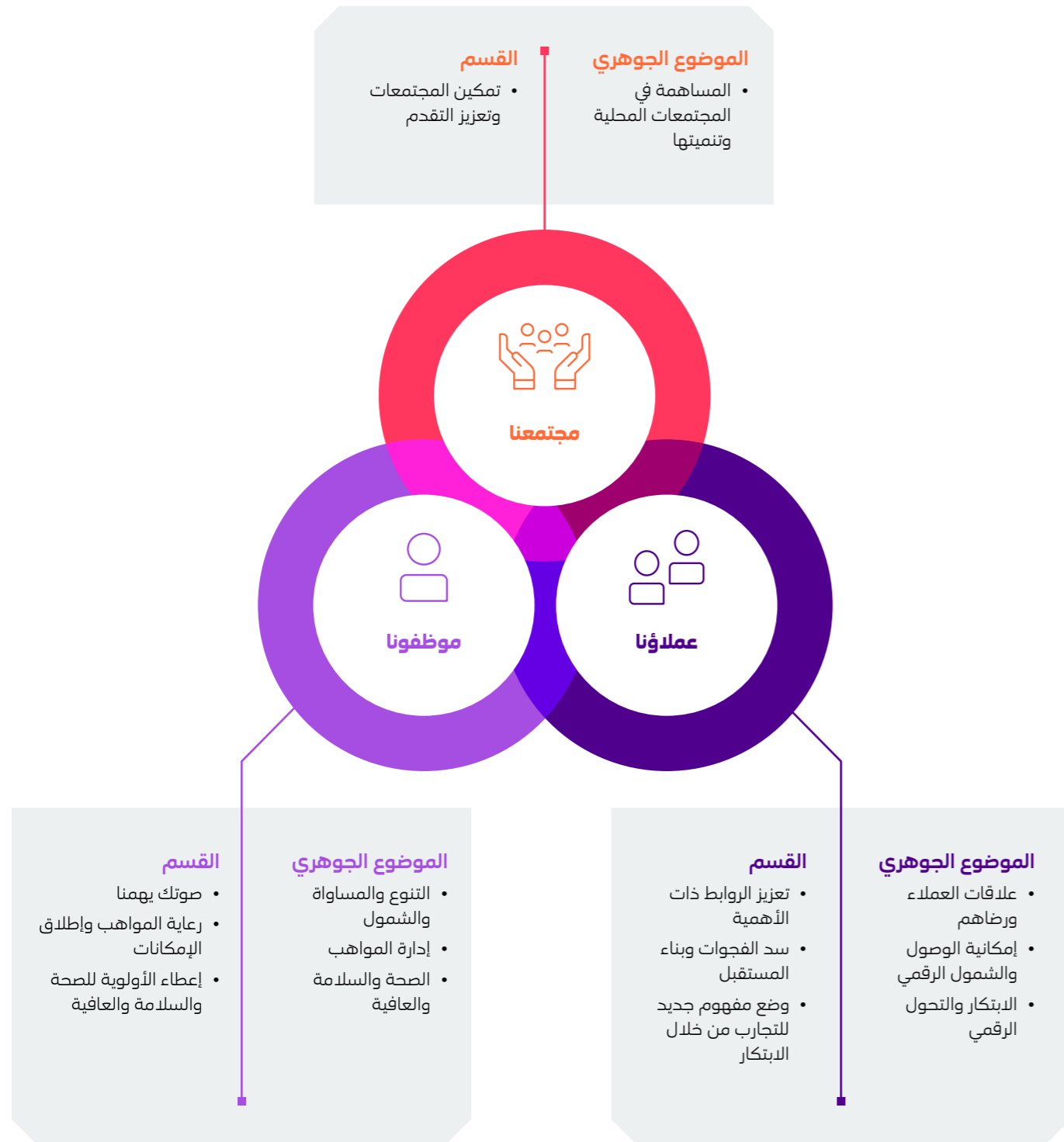


مجتمع حيوي



المبادئ
9,6,5,4,3,2,1





يتماشى تركيزنا المنصب على الابتكار الرقمي وتحسين تجربة العملاء مع أهداف رؤية 2030 الرامية لإنشاء اقتصاد ديناميكي. كما نحرص على الحفاظ على علاقات قوية مع العملاء وضمان نيل رضاهم، من أجل التأكد من تلبية احتياجات المجتمع بشكل مستدام. وأخيراً، تعمل الشركة بجد على إدارة المواهب بكفاءة والمساهمة الفعالة في تنمية المجتمع من أجل القيام بدور حيوي في تطوير رأس المال البشري الذي يدعم رؤية السعودية من أجل تحقيق مستقبل مزدهر ومستدام.

نحمل على عاتقنا الالتزام بأفضل ممارسات الاستدامة والامتثال للمعايير الدولية، ومن هذا المنطلق، عكفنا على مواءمة موضوعاتنا الاجتماعية الجوهرية مع الأقسام ذات الصلة، وفقاً للتفصيل التالي مع تسليط الضوء على مبادراتنا الرئيسية التي تتمحور حول تطوير رأس المال البشري، مما يعكس التزامنا ببناء مجتمع يتمتع بالمهارات والشمولية والتمكين.

يشمل رأس المال البشري لدينا ثلاث مجموعات من الأطراف المعنية: عملائنا، ومواردنا البشرية (موظفونا)، والمجتمع. ولكل مجموعة من هذه الفئات تحدياتها الخاصة، ولدينا استراتيجية محددة للتعامل مع هذه التحديات، كما هو موضح في موضوعاتنا الجوهرية والتزامنا برؤية السعودية 2030 التي تهدف إلى تنمية رأس المال البشري.

يتماشى نهجنا في تطوير رأس المال البشري في stc بشكل وثيق مع مبادئ رؤية السعودية 2030. ونحن ملتزمون بتعزيز إمكانية الوصول والشمول الرقمي، حيث نعمل على ضمان حصول الجميع على فرص متساوية للاستفادة من التقنية والمعلومات، مع الالتزام بأعلى المعايير العالمية لحماية خصوصية وأمن البيانات، مما يضمن حماية العملاء في أثناء استخدامهم لخدماتنا.

تحظى الصحة والسلامة والرفاهية بأولوية قصوى في مبادراتنا، مما يعكس التزامنا بامتلاك موظفينا والمجتمع ككل لنمط حياة صحي، بالإضافة إلى تسخير تقنياتنا وبنيتنا التحتية لدعم الصحة الرقمية. علاوة على ذلك، فإننا نعمل على بناء بيئة عمل تستوعب مختلف الرؤى والخلفيات من خلال تعزيز التنوع والإنصاف والشمول، مما يعزز الابتكار والإبداع في أماكن العمل.



عملاؤنا

تعزير الروابط ذات الأهمية

نؤمن في stc بأن بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء هو الأساس لتحقيق النجاح على المدى البعيد، ومن هذا المنطلق، فإن التزامنا تجاه التحول المرتكز على العملاء يتجاوز حدود تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة؛ بل يمتد إلى بناء روابط إيجابية ودائمة تعزز رضا العملاء وثقتهم وولاءهم. ومع مضينا قدماً نحو عام 2025م وما بعده، فإننا نواصل تركيزنا على إعادة تشكيل تجربة العملاء من خلال تبني نهج شامل قائم على البيانات يُعطي الأولوية للتخصيص وسهولة الوصول والتفاعلات السلسة.

في هذا العصر الذي يشكّل فيه الابتكار الرقمي توقعاتنا، ندرك أن التميز الحقيقي لا يكمن فقط في تقديم الخدمة، بل في الفهم العميق للاحتياجات عملائنا واستباق تطلعاتهم وتقديم حلول ذكية تسهّل حياتهم اليومية. ونسعى إلى ضمان تجربة متسقة عبر مختلف نقاط الاتصال، بداية من المنصات الرقمية وحتى التفاعلات الشخصية المباشرة. كما نحرص على مواكبة أحدث التقنيات مع التميز في الخدمات الإنسانية من أجل بناء منظومة متكاملة ترتقي بتجربة العميل، وتمنحه رحلة مصممة خصيصاً بما يتماشى مع احتياجاته وتفضيلاته الشخصية.

علاقات العملاء ورضاهم

يمثل تقديم تجربة عملاء استثنائية إحدى أولوياتنا القصوى، وهو ما يتجسد في سعينا المستمر لتحسين خدماتنا من خلال الرؤى المستندة إلى البيانات وتعقيبات العملاء. كما نستعين بالتطبيقات المتقدمة واستراتيجيات التفاعل المستهدفة حتى نضمن تلبية منتجاتنا وخدماتنا لتوقعات العملاء المتغيرة.

حققت stc السعودية في عام 2024م معدل رضا عملاء بلغ 84.77% بناءً على استطلاعات شملت 11% من العملاء. ومن ناحية أخرى، سجلت stc البحرين معدل رضا عملاء بلغ 93.3% بينما سجلت stc الكويت 90.1%.

تمثل التطبيقات عنصراً أساسياً في استراتيجية stc لتحسين قنوات البيع وتعزيز تجربة العملاء، كما يستعين فريق إدارة قيمة العملاء (CVM) بالبيانات الضخمة لإنشاء حملات مستهدفة لتعزيز البيع الإضافي والبيع المتقاطع والارتقاء بعلاقتنا مع العملاء.

في إطار سعي stc للارتقاء بمستوى تجربة العملاء، واصلت تحسين خدماتها من خلال عدة مبادرات تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء، بما في ذلك:

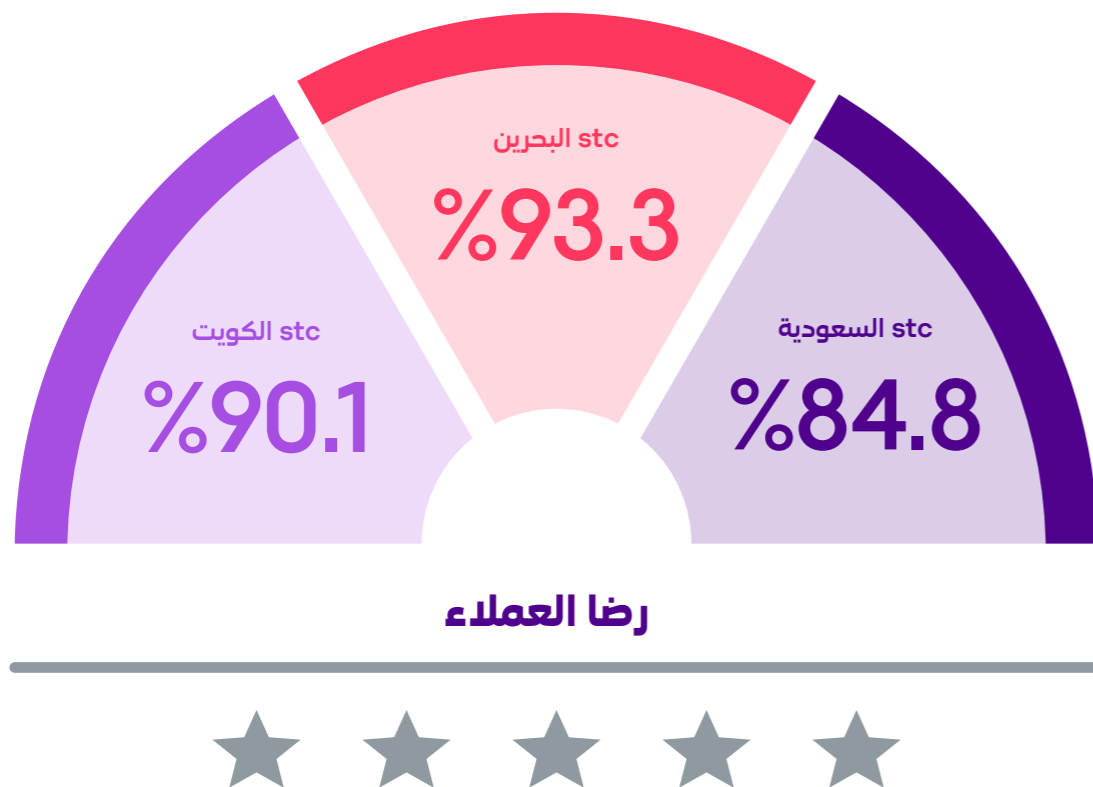
ترتكز رؤيتنا لمستقبل تفاعل العملاء على 3 مبادئ رئيسية:

- **التخصيص واسع النطاق** – نسخر الرؤى المدعومة بالذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات في الوقت الفعلي في تقديم **تجارب مخصصة** تتماشى مع تفضيلات العملاء وسلوكياتهم وتجربتهم الفريدة لدى stc.
- **تجربة سلسة عبر جميع القنوات** – سواء كان التفاعل عبر **تطبيقنا على الهواتف المحمولة، أو الموقع الإلكتروني، أو وسائل التواصل الاجتماعي، أو مراكز الاتصال، أو المتاجر**، فسيحصل العملاء على **تجربة متسقة وسلسة** مصممة وفقاً لاحتياجاتهم.
- **تفاعل استباقي وسريع الاستجابة** – نعمل على تسخير **التطبيقات التنبؤية** في توقع التحديات التي قد يواجهها العملاء قبل تفاقمها، مما يضمن تقديم حلول أسرع وتوفير راحة أكبر فضلاً عن **تحقيق مستويات رضا أعلى**.

ونحرص في رحلتنا نحو التحول، أشد الحرص على الالتزام الراسخ بتنفيذ مهمتنا التي تتمثل في عدم الاكتفاء بتلبية التوقعات، بل تجاوزها. تعتمد استراتيجيتنا على الابتكار والمرونة والالتزام الراسخ بتمكين العملاء، مما يضمن أن يُثمر كل تفاعل مع العملاء عن تعزيز العلاقة بين علامتنا التجارية وبين المستهدفين بخدماتنا.

- **خدمات المنازل الذكية**: تقديم حلول ذكية وبسيطة لأتمتة المنازل، وتوفير الأمان، وإدارة الطاقة، مما يعزز الراحة والتحكم للعملاء.
- **خدمة التوقيع الرقمي من "سايين"**: توفير خدمات توثيق رقمية سلسة وآمنة لتسريع المعاملات للعملاء وجعلها أكثر كفاءة في مجالات مثل البنوك والمشتريات والموارد البشرية.
- **الإرسال التلقائي للتذكارات لإدارة الأحداث**: تقليل التأخير في الخدمات وتحسين أوقات الاستجابة للمشكلات الفنية، مما يضمن تجربة دعم أكثر سلاسة للعملاء.
- **مبادرة العدادات الذكية**: تعزيز دقة إجراءات الفوترة وتتبع استهلاك الطاقة لأبراج الاتصالات، مما يحسن من مستوى الشفافية والثقة لدى العملاء.

تصب stc تركيزها على التقنيات الذكية وعلى الأتمتة والتفاعل الشخصي مع العملاء، وهي بذلك تواصل تحسين جودة الخدمات وسهولة الوصول إليها فضلاً عن زيادة مستوى رضا العملاء، مما يعزز مكانتها الرائدة في مجال التجربة الرقمية.



رضا العملاء

مقاييس الأداء

stc السعودية			
رضا العملاء	2022م	2023م	2024م
مؤشر تجربة العملاء (CEI)	88%	89%	92%

رضا العملاء	stc السعودية			stc البحرين**			stc الكويت*		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
نسبة رضا العملاء	83.50%	84.70%	84.77%	78%	92%	93.3%	87%	87%	90.1%
نسبة الاستجابة (%)	12%	14%	11%	-	-	-	100%	100%	100%
إنتاجية مراكز الاتصال	79%	78%	82%	96%	96%	96%	88%	91%	91%
نسبة حل المشكلات من أول اتصال (FCR)	79%	78%	82%	96%	96%	96%	88%	91%	91%

* لا يمكن مقارنة بيانات عام 2024م مع الأعوام السابقة نظراً لاعتماد منهجية قياس جديدة، مثل المقابلات الهاتفية بمساعدة الحاسوب CATI، والاستبيانات المختصرة، ومنهجية العينة التطبيقية، ومؤشر رضا العملاء NPS من 5 نقاط.

** لا تتوفر نسب الاستجابة لـ stc البحرين، إلا أن عدد الاستجابات كان على النحو التالي: 130,174 في عام 2022م، و102,926 في عام 2023م، و465 في عام 2024م.

عملنا تنمة

شكاوى العملاء

رغم حرصنا المستمر على تقديم منتجات وخدمات ترضي عملاءنا، فإننا ندرك أنه قد تنشأ بعض الشكاوى لأسباب متعددة، بعضها قد يكون خارج نطاق سيطرتنا. تؤكد سياسة التعامل مع شكاوى العملاء على

واصلنا في عام 2024م سعيًا لتقليل الشكاوى ومعالجة مسببات عدم رضا العملاء.

- يستطيع العملاء تقديم شكاوهم عبر قنوات متعددة، منها:

مراكز الاتصال	تطبيق mystc	وسائل التواصل الاجتماعي
القنوات	موقع stc الإلكتروني	منافذ البيع بالتجزئة

- نرفع للإدارة العليا والفرق المعنية التقارير بشأن الاتجاهات المرتبطة بأعداد الشكاوى وأوقات حلها، مما يمنحنا القدرة على مراقبة كفاءة إجراءات حل الشكاوى.

إجراءات حل الشكاوى

نعمل وفق إجراءات منهجية لحل شكاوى العملاء وتعزيز مستوى رضاهم، وتتسم كل قناة من قنوات الإبلاغ عن الشكاوى لدينا بوظيفة معينة يتشخص المشكلات، مما يتيح لنا حل المشكلات في الوقت الفعلي أو أثناء مكالمات العملاء أو من خلال المعاملات الرقمية. وبموجب سياسة stc، تجري معالجة الشكاوى خلال 5 أيام، ولكن عادةً ما تكون الاستجابة في وقت أقصر من ذلك.

مقاييس الأداء

شكاوى العملاء	stc السعودية			stc البحرين			stc الكويت		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
نسبة شكاوى العملاء التي تم حلها	100%	100%	100%	100%	100%	100%	74%	73%	80%
متوسط وقت حل الشكاوى (بالأيام)	4.2	1.3	1.08	2.7	3.2	0.45	0.70	0.75	

التواصل مع عملائنا

ترعى stc ثقافة تتسم بالتركيز على العملاء، ونستطيع تقديم نتائج ملموسة عبر مختلف القنوات من خلال توجيه التركيز على رحلة العملاء، مما يسمح لنا بتحسين خدماتنا بناءً على ملاحظات العملاء.

ونحرص على جمع هذه الملاحظات من خلال برنامج "صوت العميل" (VoC) إلى جانب وسائل أخرى، مما يمكننا من تحديد المشكلات المحتملة في وقت مبكر. ويساعدنا هذا النهج الاستباقي على وضع خطط للتواصل والحوكمة تتسم بالشفافية وتستهدف معالجة شكاوى العملاء.

نسعى دائماً في قطاع التنقل إلى التفاعل مع العملاء من خلال الاستطلاعات، مما يمكننا من تحديد المشكلات القائمة، مثل الرسوم غير المتوقعة وانقطاعات التغطية، كما نحرص على تحليل بيانات خدمة العملاء لرصد المشاكل المتكررة، بالإضافة إلى مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي للوقوف على أي مخاطر تنطوي على احتمالية الإضرار بسمعة الشركة. ومن ناحية أخرى، تساعد عمليات التدقيق في التحقق من الامتثال للوائح الاتصالات، بينما تتيح لنا الشراكات مع الهيئات الصناعية مواكبة أفضل الممارسات. وتدعم الشركة كذلك الجهود المبذولة لتقليل النفقات الإلكترونية من خلال توفير الشرائح الإلكترونية (e-SIM)، كما نلتزم بسياسات خصوصية البيانات عبر تقديم خيارات إلغاء اشتراك واضحة فضلاً عن سياسات جمع للبيانات تتسم بالشفافية.

وبالنسبة لخدمات الهاتف الثابت، نجري استطلاعات في مرحلة إطلاق المنتجات لقياس انطباع العملاء وجمع التعقيبات المتواصلة من أجل تحسين تجربة العملاء. كما نعتمد على تحليل المشاعر عبر قنوات التواصل المختلفة ونعقد المقارنات بين خدماتنا وخدمات المنافسين.

وبالنسبة لقطاع الأجهزة وإنترنت الأشياء، نسعى لتحسين وعي العملاء بالمنتجات عبر توفير معلومات تفصيلية عن التوافق، مما يساعدهم في اختيار المنتجات المناسبة وتقليل التجارب السلبية.

بالإضافة إلى ما سبق، تُمثل حماية رفاهية العملاء والمجمعات التي نخدمها أولوية قصوى بالنسبة لنا، إذ نأخذ جميع المخاطر على محمل الجد ونحرص على حماية رفاهية جميع الأطراف المعنية في جميع جوانب عملياتنا، وفقاً لسياسة stc. وملتزم كذلك بجميع اللوائح الحكومية المتعلقة بمعايير المجالات الكهرومغناطيسية (EMF) في جميع مواقع stc.

التحلي بالمسؤولية في التسويق والمبيعات

نحرص على اتباع نهج للتسويق يتسم بالمسؤولية من خلال تقييم رحلة العملاء وتحسينها على مستوى جميع القطاعات ونقاط الاتصال، ونسعى كذلك إلى مراقبة تجارب العملاء باستخدام مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) تضمن التحقق من إقامة العدالة والإنصاف.

نعتمد في الشركة سياسة للتسعير تمتاز بالشفافية من خلال تعريف جميع الشروط والأحكام بوضوح دون وجود أي رسوم خفية. علاوة على ذلك، فإننا نقدم دعماً للعملاء عبر قنوات متعددة من خلال مراكز الاتصال ووسائل التواصل الاجتماعي والممثلين في المتاجر، مما يمنح العملاء القدرة على اتخاذ قرارات مستنيرة. وملتزم كذلك بلوائح الاتصالات من أجل الحفاظ على بيئة من المنافسة النزيهة والوقاية من صدور أي ممارسات مضللة، بالإضافة إلى تحريب ممثلي المبيعات على تقديم التوصيات بباقات مخصصة حسب احتياجات العملاء. يحصل عملاء "جوي" على تنبيهات دورية عبر الرسائل القصيرة بشأن استهلاك البيانات وتواريخ انتهاء الباقات، ويعمل التطبيق من الناحية الأخرى على تعزيز تجربة تعريف العملاء بالخدمات. وتتضمن جميع العروض الترويجية شروطاً واضحة وتواريخ انتهاء محددة.

بالنسبة لخدمات الهواتف الثابتة، فإننا نوفر معلومات شاملة عن المنتجات والخدمات عبر قنوات تواصل متعددة، مما يضمن تمكين العملاء من اتخاذ قرارات مستنيرة. كما نحرص على تحريب الموظفين من أجل تقديم معلومات دقيقة عن الأسعار وإقامة محفظة للعملاء تركز على احتياجاتهم في قطاع الأجهزة وإنترنت الأشياء، مما يُثمر عن زيادة القدرة على تحمل التكاليف وتحسين تجربة العملاء بشكل عام.

نلتزم بممارسات تسويقية تتسم بالمسؤولية كما هو موضح في بيان سياسة التسويق المسؤول، حيث نُركز على المبيعات الأخلاقية والتواصل الشفاف. كما نحرص دائماً على إطلاع العملاء على حقوقهم من خلال مبادرات مثل الحملة الوطنية لهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية (CST). ويُمكن الاطلاع على معلومات مثل "حقوق العملاء ومسؤولياتهم" و"سياسة معالجة شكاوى العملاء" و"إجراءات معالجة الشكاوى" على موقعنا الإلكتروني، مما يضمن حصول العملاء على المعلومات الأساسية بشأن التعريفات والالتزامات وحدود الاستخدام العادل.

الشفافية في التواصل

تحرص stc أشد الحرص على إقامة قنوات من التواصل الواضح في جميع مراحل رحلة العميل لضمان تجربة متسقة على مستوى جميع المنتجات والخدمات. ونعتمد على برنامج "صوت العميل" (VoC) وغيرها من الوسائل لجمع التعقيبات للوقوف على أي آثار سلبية محتملة لمنتجاتنا وخدماتنا والعمل على تحسينها.

وعلى صعيد قطاع خدمات الهاتف الجوال، فإننا نحرص على إشراك العملاء من خلال إجراء الاستطلاعات وعقد مجموعات التركيز بهدف معالجة مخاوف العملاء، مثل الرسوم غير المتوقعة والمشكلات المرتبطة بالتغطية، كما نتولى تحليل بيانات دعم العملاء من أجل اكتشاف المشكلات المتكررة، بالإضافة إلى مراقبة وسائل التواصل الاجتماعي لرصد المخاطر الناشئة. علاوة على ذلك، فإننا نحرص على إجراء عمليات تدقيق دورية لضمان الامتثال للوائح الاتصالات مع تقديم خيارات واضحة لإلغاء الاشتراك في الاتصالات التسويقية إلى جانب التأكد من تطبيق سياسات لجمع البيانات تتسم بالشفافية.

أما على صعيد قطاع خدمات الهواتف الثابتة، نُجري الاستطلاعات التي تتخلل عمليات إطلاق المنتجات من أجل تسجيل آراء العملاء وجمع التعقيبات من المستخدمين الحاليين، كما نستعين بتحليل التراء والمقارنات بالمنافسين لضمان تقديم أفضل الاستراتيجيات. وبالنسبة لقطاع الأجهزة وإنترنت الأشياء، نوفر معلومات تفصيلية حول توافق المنتجات، مما يساعد العملاء في اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين تجربتهم بشكل عام.

العدادات الذكية - أجهزة تتبع استهلاك الكهرباء لدى العملاء

لمحة عامة

تهدف مبادرة العدادات الذكية إلى تتبع استهلاك الكهرباء لدى عملاء "TAWAL" بأبراج الاتصالات من خلال لوحة معلومات ذكاء الأعمال (BI). ويدعم كل برج تركيب حتى 4 عدادات ذكية مرتبطة بالعملاء، بما في ذلك stc وموبايلي وزين وعذيب وشركة الاتصالات المتكاملة.

التحديات

- تتولد كميات هائلة من البيانات كل 10 دقائق تُسفر عن تسجيل ملايين البيانات يومياً.
- يؤدي الكم الهائل للبيانات إلى جعل تتبع استهلاك الكهرباء لكل عميل على حدة أمراً صعباً.
- يتعذر إصدار الفواتير للعملاء بشكل شهري أو ربع سنوي أو سنوي بسبب القيود الموجودة ببرنامج Excel في التعامل مع المجموعات الضخمة من البيانات، مما يؤدي إلى انعدام جدوى عمليات التجميع اليدوي.
- واجهت الشركة صعوبة في مراقبة استهلاك العملاء لتحديد الرسوم المناسبة.

النهج المتبع

ولمواجهة هذه التحديات، جرى تنفيذ الاستراتيجيات التالية:

- إنشاء مستودع بيانات لتخزين الكميات الضخمة من البيانات واسترجاعها بكفاءة.
- تجميع البيانات بشكل يومي وشهري، مما يقلل عدد السجلات ويحسن كفاءة استرجاع البيانات وتخزينها.
- تحديد المستوى التفصيلي للبيانات لتمكين التحليل على مستوى المنطقة والمدينة والبرج.
- ضمان الفصل الكامل للبيانات لتوفير معلومات شاملة بخصوص إصدار الفواتير للعملاء.
- تحديث البيانات تلقائياً بصورة يومية، مما يتيح عرض بيانات الاستهلاك من اليوم السابق للتحليل التفصيلي.

النتائج

أثمرت هذه المبادرة عن تحقيق نتائج مهمة:

- بفضل مستودع البيانات وقدرات ذكاء الأعمال، أصبح في مقدور الشركة الآن استخراج البيانات في ثوانٍ، وهو أمر لم يكن ممكناً في السابق.
- يمكن مراقبة استهلاك الكهرباء لكل عميل بشكل يومي وشهري وربع سنوي وسنوي على مستوى جميع أبراج العدادات الذكية ذات الصلة.
- أصبح من الممكن استنباط المرئيات على مستوى الأبراج لكل عميل على حدة، بالإضافة إلى إجمالي الاستهلاك على مستوى أبراج متعددة.
- تضمن التحديثات اليومية للبيانات إتاحة أحدث المعلومات عن استهلاك العملاء باستمرار.
- أصبح بالإمكان الاستغناء عن الاعتماد على برنامج Excel لتتبع بيانات الأبراج والعملاء، حيث صارت لوحات المعلومات كافية للاحتياجات المرتبطة بإصدار الفواتير.
- أدت أتمتة عملية استرجاع البيانات إلى تقليل ساعات العمل اليدوي بشكل كبير، مما أفسح المجال لتحسين كفاءة العمليات دون الحاجة إلى تدخل بشري.
- تتضمن لوحات المعلومات إمكانيات التصفية التي تتيح مراقبة مواقع محددة بصفة شهرية، وهو أمر لم يكن ممكناً في السابق من خلال التسجيل اليدوي.

الخطوات القادمة

لتحسين المبادرة بشكل أكبر، فإننا نخطط لتنفيذ ما يلي:

- إنشاء مؤشر لصحة البيانات من أجل مراقبة دقة البيانات في كل موقع، بحيث يُصنف هذا المؤشر المواقع إلى الفئة الخضراء والفئة الحمراء، وذلك بالاعتماد على مستودع البيانات.
- زيارة الفرق المختصة لأي مواقع مصنفة ضمن الفئة الحمراء للتحقق من عمل العدادات الذكية.
- إرسال إشعارات تلقائية بشأن المواقع المصنفة ضمن الفئة الحمراء بانتظام إلى الفرق المختصة عبر البريد الإلكتروني لاتخاذ إجراءات المتابعة اللازمة.

سد الفجوات وبناء المستقبل

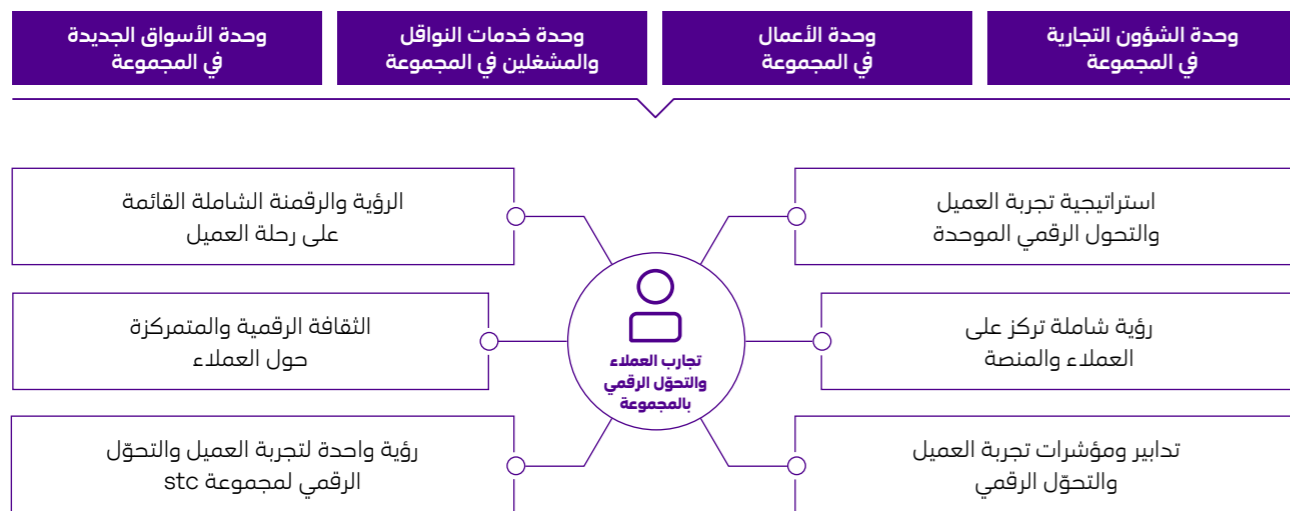
يُعد سد الفجوة الرقمية في عالمنا الآخذ في التحول نحو المنظومة الرقمية أمراً ضرورياً لا غنى عنه. تُنقذ في الوقت الحالي مبادرات استراتيجية تستهدف تعزيز **سهولة الوصول وتحسين الاتصال ودعم الابتكار** للجميع.

تركز جهود الشمول الرقمي على توفير وصول متكافئ إلى شبكات الاتصال على مستوى المناطق الحضرية والريفية والنائية. كما نحرص على تعزيز تقديم الخدمات الرقمية بأسعار معقولة والاستفادة من الشراكات بين القطاعين العام والخاص بهدف تذليل العقبات الجغرافية والاجتماعية والاقتصادية، لضمان امتلاك الجميع للأدوات اللازمة للنجاح في العصر الرقمي.

الوصول الرقمي وتجربة العملاء

تضطلع stc بدور ريادي في الجهود المبذولة لتوفير شبكة حديثة وموثوقة ترتقي بمستوى إمكانية الوصول وتعزز الشمول الرقمي في المناطق الحضرية والنائية في منطقة الخليج. وتحمل خدمات النطاق العريض اللاسلكية التي نوفرها، والتي تتسم بريادتها بالقطاع، أهمية حيوية في إطار خدمة المناطق الريفية والصحراوية، وهو ما يقابله مزيج الخدمات اللاسلكية والثابتة التي توفر اعتمادية غير مسبوقة بالمناطق الحضرية.

استراتيجية تجربة العملاء والتحول الرقمي على مستوى المجموعة



عملنا تنمة

يواصل المفهوم الاستراتيجي لتجارب العملاء (COEX) بالمجموعة تطوره بما يتماشى مع استراتيجيتنا "تجرأ 2.0" (dare 2.0)، مدعوماً بعوامل تمكين استراتيجية تعزز الكفاءة التشغيلية والمرونة التنظيمية والتقدم التقني من أجل تحقيق تجربة متكاملة وسلسة ذات طابع شخصي. كما نولي على عاتقنا، ونحن ماضون قدماً في مسيرتنا الطموحة، مواصلة الالتزام بتقديم تجربة سلسة وآمنة، ومستدامة في الوقت ذاته، بما يضمن أن تكون تلك التجربة خالية من أي تعقيدات على صعيد تفاعلات العملاء وجاذبة لهم وتُلبي احتياجاتهم الفريدة.

وانطلاقاً من هذا الأساس، طورنا استراتيجيتنا لتجربة العملاء "RAISE" التي تمثل خارطة طريق لإعادة تصور تفاعلات العملاء وتعزيز دورنا باعتبارنا شريكاً موثوقاً. ونواصل من خلال هذه الاستراتيجية تحسين قدراتنا، مع الحرص على تسخير المزايا المستفادة من البيانات وعمليات التخصيص المدعومة بالذكاء الاصطناعي ونقاط الاتصال الرقمية المعززة في إنشاء تجربة ديناميكية تناسب المستقبل وتلبي توقعات العملاء بشكل استباقي وتنجز وعدنا بتحقيق التميز والأمان والابتكار.

الأهداف الاستراتيجية لمبادرة "تجرأ 2.0"

ت	<ul style="list-style-type: none"> غرس الفكر الرقمي وتنمية القدرات الرقمية والتأهيلية التحول إلى شركة تقنية مرنة وتبني طرق جديدة للعمل
ا	<ul style="list-style-type: none"> زيادة عوائد المساهمين على مستوى المجموعة من خلال تعزيز فعالية التكلفة وتحقيق الدخل من الأصول. قيادة التغيير الثقافي على مستوى المجموعة وأن نكون صاحب العمل المفضل للمواهب الرقمية ربط أسواقنا من خلال تقنيات الجيل القادم الرائدة والعروض الرقمية أن نكون قدوة للاستدامة وحوكمة المجموعة
ر	<ul style="list-style-type: none"> تشويق العملاء من خلال تقديم تجربة سلسة ذات طابع شخصي وآمنة أن نكون الشريك الموثوق للأعمال في المنطقة
أ	<ul style="list-style-type: none"> التوسع في محاور النمو المختارة من الخدمات الرقمية والأساسية

الموضوعات الاستراتيجية لتجربة العميل

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

البنية التحتية للاتصال والشبكة

نسعى دائماً في stc إلى التحسين والتحديث المستمرين لشبكاتنا وبنيتنا التحتية استجابةً للطلب المجتمعي المتطور. فنحن نؤمن بأن القدرة على الوصول إلى خدماتنا يجب ألا تكون مقصورة على مواقع جغرافية محددة، ولذلك نسعى جاهدين لتوسيع نطاق تغطية شبكتنا ليشمل مساحة أكبر كل عام.

ويتمثل هدفنا المباشر في توسيع نطاق التغطية والارتفاع بمستوى القدرات بالمناطق التي تضم النسبة الأكبر من عملائنا، أي داخل المناطق الحضرية وحولها في جميع أنحاء البلدان التي نعمل فيها، بما في ذلك زيادة توافر خدمات النطاق العريض عالية السرعة وتحسين الاتصال الرقمي. ومن هذا المنطلق، وضعنا على رأس أولوياتنا التحول إلى الألياف البصرية بدلاً للنحاس، وهو التحول الذي من شأنه تحسين القدرات فضلاً عن تقليل استهلاك الطاقة.

وقد وقّعنا اتفاقية مع شركائنا لسحب الكابلات النحاسية القديمة من القنوات تحت الأرضية، وبدأنا في ترقية شبكة النحاس الخارجية عن طريق إزالة الكابلات القديمة غير المستخدمة وإعادة تدويرها. ولا تعمل هذه المبادرة على تقوية بنيتنا التحتية فحسب، بل تساهم أيضاً في تحقيق أهداف إعادة التدوير التي وضعتها المملكة العربية السعودية، لاسيما في قطاع البلاستيك والنحاس والألومنيوم.

تعزيز الوصول الرقمي عبر شبكات الجيل الخامس

نسعى باستمرار في stc إلى تحسين الوصول إلى الخدمات الرقمية للجميع، لاسيما المناطق الريفية التي تفتقر إلى الخدمات. ولأننا أكبر شركة اتصالات في الشرق الأوسط، فإننا نحمل موقفاً في صدارة مسيرة التحولات الرقمية الضخمة التي تشهدها السعودية والبحرين

مقاييس الأداء

تغطية الشبكة*	stc السعودية			stc البحرين			stc الكويت		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
النسبة المئوية للتغطية السكانية لشبكة الجيل الرابع	98.0%	98.0%	98.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
النسبة المئوية للتغطية السكانية لشبكة الجيل الخامس	40.8%	47.5%	54.7%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

* شهدت تجربة المستخدم تحسناً على شبكات الجيل الرابع والخامس، مع إيقاف تشغيل شبكة الجيل الثالث بالكامل.

والكويت. وقد وجهنا استثمارات ضخمة في تقنية الجيل الخامس والبنية التحتية الداعمة لها من أجل تعزيز الرؤى الوطنية لهذه الدول، حيث من المتوقع أن تغطي شبكاتنا للجيل الخامس أكثر من 75 مدينة بحلول عام 2024م في المملكة العربية السعودية والبحرين والكويت. وقد أثمر التبرني الموسع لشبكات الجيل الخامس عن وضع مفهوم جديد لتقنيات الاتصال وعن تمكين الشركات والمجتمعات من تحقيق تجارب رقمية أسرع وأكثر موثوقية.

وجهت stc في عام 2024م استثمارات ضخمة لتعزيز قدرات شبكات الجيل الخامس لديها، حيث تواصل الشركة ريادتها في الابتكار من خلال تقديم سرعات غير مسبوقه وموثوقية عالية وتعددية في الاستخدام لا مثيل لها، بفضل إدخال تقنية الجيل الخامس المتطورة التي تمثل الجيل التالي من الشبكات. كما زادت stc هذا العام من عدد المواقع الخاصة بشبكة الجيل الخامس في المملكة العربية السعودية بنسبة 6.5%، محققة تغطية بلغت 54.7% متجاوزة بذلك هدفها المتمثل في تحقيق 50% مقارنة بعام 2023م.

ورغم أن stc قد استطاعت تحقيق تغطية بلغت 100% لشبكات الجيل الخامس في كل من الكويت والبحرين، فإن بلوغ هذه النسبة في المملكة العربية السعودية ينطوي على تحديات فريدة نظراً لحجمها الجغرافي وكثافتها السكانية. وفي إطار جهود الشركة للتحول بعيداً عن شبكات الجيل الثالث، فقد انتهت من إيقاف تشغيل نطاق الجيل الثالث في الكويت في عام 2023م، مما عزز تجربة المستخدم على كل من شبكات الجيل الرابع والخامس لدينا. ومن ناحية أخرى، حافظت كل من stc البحرين و stc الكويت على التغطية الكاملة للجيل الخامس منذ عام 2022م، مما يعكس التزامنا بتحسين القدرة على الوصول إلى الخدمات الرقمية في جميع أنحاء المنطقة.

عملنا تنمة

البنية التحتية والخدمات الموثوقة والمرنة

تلتزم stc ببناء بنية تحتية رقمية موثوقة ومناسبة للمستقبل، تضمن السلاسة في الاتصال وحضور الابتكار التقني ومراعاة التنمية المستدامة. ولأن stc هي شركة التمكين الرقمي الرائدة في الشرق الأوسط، فهي تواصل عملها على توسيع الشبكات وتحسين جودة الخدمات، فضلاً عن إقامة شراكات استراتيجية تعزز مكانتها الريادية إقليمياً في مجال الاتصالات من الجيل التالي.

قطعنا خطوات هائلة في عام 2024م على صعيد تحسين مرونة الشبكة وإمكانية الوصول إليها، فأصبحت شبكة الجيل الرابع لدينا الآن تغطي 98% من السكان، مما يوفر خدمة غير منقطعة على مستوى المناطق الحضرية والريفية. أما بالنسبة لشبكة الجيل الخامس، فلا يزال التوسع فيها أولوية لدى الشركة، إذ زادت التغطية إلى 54.7%، في فقرة هائلة في مسيرة الشركة نحو توفير الاتصال فائق السرعة بزمان انتقال منخفض. وتستهدف الشركة من وراء هذه التحسينات تعزيز تجربة العملاء بما يتوافق مع رؤية المملكة العربية السعودية الرامية إلى التحول إلى مركز رقمي رائد.

يشهد الطلب على الخدمات الرقمية عالية السرعة تزايداً مضطرباً أسفر عن ارتفاع شديد في حركة البيانات بالشبكة صاحبه زيادة كبيرة في جودة الخدمات. زادت حركة البيانات بشكل عام بالشبكة بنسبة 18.3%، مدفوعة بوتيرة النمو السريعة لاعتماد الخدمات السحابية وتطبيقات إنترنت الأشياء وبث الفيديو. كما نمت حركة بيانات الهاتف المحمول بنسبة 17.6% هي الأخرى، مما يعكس التحول نحو أنماط الاستخدام الأكثر كثافة في الاعتماد على البيانات. تحرص الشركة على مواصلة الاستثمار في تحسين الشبكات المدعومة بالذكاء الاصطناعي، والصيانة التنبؤية، والمراقبة في الوقت الفعلي، من أجل تعزيز مرونة بيئتنا الرقمية وكفاءتها.

لا تقتصر جهود الشركة على التوسع في الاتصال بالشبكة لديها فحسب، بل تعكف كذلك على تعزيز بنيتها التحتية للبيانات من أجل دعم الاحتياجات المتزايدة للمؤسسات. فقد شهد عام 2024م زيادة شركة center3، مقدم الخدمات السحابية واستضافة البيانات الرائد، للقدرة الاستيعابية لمركز البيانات لديها بمقدار 20 ميجاوات، وهو التوسع الذي يعزز مكانة المملكة العربية السعودية باعتبارها مركزاً إقليمياً للخدمات الرقمية ويتيح للشركات الاستفادة من حلول الحوسبة السحابية المتطورة والأمن السبراني والتخزين.

علوة على ذلك، أگدنا خلال عام 2024م التزامنا بالابتكار والتميز في تقديم الخدمات، حيث تم اختيار مجموعة stc كأفضل مزود للاتصال في الشرق الأوسط ضمن جوائز الاتصالات العالمية، مما يجسد ريادتنا في تقديم خدمات وطول موثوقة وعالية الجودة. ولأننا المزود الرائد لخدمات النواقل والمشغلين في المنطقة، فإننا نوفر خدمات الاتصال على المستويين الوطني والدولي من خلال شبكة موسعة من الألياف البصرية والكابلات البحرية. وتضمن البنية التحتية الوطنية ذاتية التعافي للشركة فضلاً عن قنوات الاتصال العابرة للحدود من الألياف البصرية، مرونة وموثوقية لا مثيل لهما في جميع أنحاء المنطقة. وتمتد شبكة الشركة عبر الإمارات العربية المتحدة والبحرين والكويت والأردن وقطر واليمن والعراق وعمان، مما يوفر حلولاً عالية السعة وفعالة من حيث التكلفة للشركات والحكومات ومقدمي الخدمات الرقمية.

ستظل stc، وهي ماضية نحو المستقبل، ملتزمة بتوسيع البنية التحتية الرقمية وتسريع نشر شبكات الجيل الخامس وتعزيز استدامة الشبكة. كما تعكف الشركة على دمج الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء وخدمات الحوسبة السحابية من الجيل التالي في إطار استمرارها في الارتقاء بمستوى الاتصال والمرونة الرقمية والابتكار إلى آفاق جديدة في الشرق الأوسط وخارجه. وتستعين الشركة بالاستثمارات الاستراتيجية والتقنيات المتقدمة في تشكيل مستقبل يعزز فيه الاتصال السلس مسيرة التقدم وبدعم الشركات ويرتقي بالتجارب الرقمية لملايين المستخدمين.

دراسة حالة

كابل الرؤية السعودي - تعزيز الاتصال الرقمي الإقليمي

لمحة عامة

تزامناً مع تزايد الطلب على الاتصال الرقمي الموثوق عالي السرعة، أصبحت المملكة العربية السعودية بحاجة إلى نظام كابلات بحرية قوي يدعم احتياجاتها المتزايدة من البيانات ويعزز مكانتها باعتبارها مركزاً استراتيجياً لحركة البيانات الرقمية. وتمثل التحدي في تطوير بنية تحتية لا تعزز الاتصال بين الأسواق الإقليمية والعالمية فحسب، بل تعمل كذلك على الارتقاء بمستوى مرونة الشبكة بمنطقة البحر الأحمر التي تمثل ممراً حيوياً لتبادل البيانات الدولية.

ولتلبية هذه الاحتياجات، قامت شركة center3 بإطلاق نظام كابل الرؤية السعودي (SVC) وتفعيله، ليكون أول كابل بحري مملوك بالكامل للمملكة العربية السعودية. ويجسد هذا التطور إنجازاً هاماً في تعزيز البنية التحتية الرقمية للمملكة من خلال زيادة السعة وتحسين التكرار الشبكي وتعزيز الاتصال العالمي.

النهج المتبع

استهدف تصميم عملية نشر كابل الرؤية السعودي تحسين المرونة الشبكية على المستويين الوطني والدولي مع تحسين الاتصال للشركات ومقدمي الخدمات، شملت الإجراءات الرئيسية المتخذة ما يلي:

- نشر محطات إنزال جديدة:** انطوى المشروع على إقامة محطات إنزال متطورة في كل من ضبا وحقل وبنبع، مما عزز البنية التحتية للبيانات في المملكة وقلل الاعتماد على المسارات الخارجية.
- تحسين مرونة الشبكة في البحر الأحمر:** يقدم كابل الرؤية السعودي زيادة في التكرار الشبكي من خلال توفير مسار بديل عالي السعة، مما يضمن استقراراً أعلى وزمن استجابة أقل للعملاء في المنطقة.
- الإدارة المستقلة للبنية التحتية:** على عكس الكابلات البحرية التقليدية التي تعتمد على التحالفات، قامت شركة center3 بتمويل وإدارة كابل الرؤية السعودي بالكامل، مما يمثل تحولاً نحو السيطرة بشكل أكبر على البنية التحتية الرقمية في المملكة.

1,160 كلم

امتداد الكابل

16

زوجاً من الألياف

18

تيرابت/ثانية

النتائج

حقق تفعيل كابل الرؤية السعودي منافع كبيرة في عام 2024م، وأسهم في هدف المملكة الرامي إلى التحول إلى مركز رقمي عالمي. وتتضمن النتائج الرئيسية ما يلي:

- تحسين مرونة الشبكة في البحر الأحمر:** أدى إدخال محطات الإنزال الجديدة إلى الخدمة إلى تعزيز موثوقية الاتصال، مما يقلل من خطر انقطاع الخدمة في أحد أهم الممرات البحرية في العالم.
- توسيع نطاق الوصول العالمي:** يُعد كابل الرؤية السعودي مكملاً لأنظمة الكابلات الدولية الأخرى، مما يسهل تبادل البيانات بين السعودية وأوروبا وأفريقيا وآسيا.
- زيادة سعة البيانات:** تدعم البنية التحتية الطلب المتزايد على الحوسبة السحابية وتطبيقات إنترنت الأشياء والخدمات الرقمية للمؤسسات، مما يواكب التحول الرقمي السريع في المنطقة.
- تعزيز النمو الرقمي الاستراتيجي للمملكة:** استطاعت شركة center3 من خلال امتلاك هذه البنية التحتية وإدارتها بشكل مستقل أن تعزز مكانة السعودية باعتبارها إحدى الجهات الفاعلة الرئيسية في منظومة الاتصال العالمية.

يمثل إطلاق كابل الرؤية السعودي خطوة كبيرة نحو تعزيز البنية التحتية الرقمية في المملكة، وتحسين تدفق البيانات بين القارات، وضمان مرونة الشبكة في المنطقة. وتتماشى هذه المبادرة مع طموحات رؤية 2030 التي تتمثل في احتلال المملكة مكانة ريادية عالمياً في التقنيات والخدمات الرقمية، مما يدعم الشركات والحكومات والمجتمعات في العصر الرقمي.



"TAWAL" تحسن إدارة الأحداث من خلال التوزيع التلقائي للذاكر



لمحة عامة

استدعت الحاجة تبسيط الشركة لإجراءات إدارة الأحداث لديها بهدف تحسين الكفاءة، واستهدفت تحسين أوقات استجابة الفنيين وتحسين تخصيص الموارد من أجل تقليل أوقات الانتقال والتكاليف. وشملت التحديات التأخيرات وسوء التخصيص بسبب التوزيع اليدوي للذاكر، إضافةً إلى التخطيط غير الفعال للمسارات، مما أثر على أوقات استجابة الفنيين وأدى إلى تراجع مستويات رضا العملاء.

النوع المبتع

لمعالجة هذه التحديات، قدمنا ما يلي:

- **التوزيع التلقائي للذاكر:** تُرسل الذاكر تلقائياً إلى أقرب فني بناءً على الموقع والحصّة والمنطقة.
- **العرض المحسن للخرائط:** تتيح ميزة الخريطة تتبع المسافة بين الموقع والفني لتحسين تخطيط المسارات.
- **تصنيف المستخدمين حسب المناطق:** يجري تصنيف المستخدمين حسب المنطقة لتحقيق إدارة أفضل للمناطق وتخصيص أدق للموارد.
- **المراقبة في الوقت الفعلي:** إقامة نظام يعمل على مراقبة العمليات الميدانية في الوقت الفعلي لتعزيز مراقبة الأداء وتحسين استخدام الموارد.

النتائج

أُمر تنفيذ نظام التوزيع التلقائي للذاكر عن العديد من الفوائد:

- توزيع أكثر سلاسة للذاكر: أصبح الفنيون يستطيعون الاستجابة للأحداث بشكل أسرع، مما أدى إلى تقليل أوقات الاستجابة.
- زيادة رضا العملاء: أدت أوقات الاستجابة الأسرع إلى تحسين مستوى رضا العملاء، مما عزز سمعة الشركة من حيث مستوى كفاءة الخدمة.
- تحقيق الاستغلال الأمثل للفنيين: يعمل النظام على تعيين الفنيين للمهام بناءً على القرب والقدرة الاستيعابية، مما أدى إلى استخدام أكثر كفاءة للموارد.
- تقليل أوقات السفر والتكاليف: ساهمت وظيفة الخرائط الموسعة في تقليل زمن الانتقال، مما مكّن الفنيين من الوصول إلى المواقع بسرعة أكبر وعمل على خفض تكاليف الوقود.
- تحسين الإشراف الإقليمي: أتاح تصنيف المستخدمين حسب المناطق نشر الفنيين بشكل أكثر دقة، مما عزز الرقابة الإقليمية ومتابعة الأداء.

وقد نجحت هذه المبادرة بشكل عام في تحويل عملية إدارة الأحداث، حيث عالجت التحديات الرئيسية وحققت تحسينات كبيرة في الكفاءة ورضا العملاء وتكاليف التشغيل.

البنية التحتية السحابية

تواصل stc ريادتها في مجال تطوير البنية التحتية السحابية، عبر تسريع وتيرة الابتكار في تقنيات الجيل الخامس (5G)، والحوسبة الطرفية متعددة الحواف (MEC)، والشبكات الخاصة. ونحن ماضون في التزامنا بتطوير حلول سحابية أصلية ومتعددة الحواف، نُعزز الكفاءة وترتقي بمستويات الأمان وتضمن قابلية التوسع في ظل تزايد الحاجة إلى زمن استجابة فائق الانخفاض، ومعالجة آنية للبيانات، وأتمتة مدعومة بالذكاء الاصطناعي، إذ تشكل هذه الطول الرقمية المتطورة قاعدة انطلاق لعمليات مؤسسية أكثر ذكاءً، تسهم بفاعلية في تسريع وتيرة التحول الرقمي على امتداد مختلف القطاعات.

ومثلّ التوسع في تقنية الجيل الخامس نقطة تحوّل محورية في تطوير بنية سحابية أصلية ذكية، تتيح إمكانيات المعالجة السريعة للبيانات، وتدعم تطبيقات إنترنت الأشياء، وتمكّن الجيل الجديد من الابتكارات مثل الواقع المعزز والواقع الافتراضي. وبرزت الحوسبة الطرفية متعددة الحواف كعنصر أساسي في مشهد الاقتصاد الرقمي المتطور نظراً لمحدودية النماذج السحابية التقليدية في تلبية متطلبات الخدمات الرقمية الحديثة. لذا، بادرت stc إلى إنشاء منظومة تقنية متكاملة عالية الأداء ذات زمن استجابة منخفض، تُقرب موارد الحوسبة من المستخدم النهائي، من خلال دمج الحوسبة الطرفية متعددة الحواف مع تقنية الجيل الخامس، مما يُقلل زمن الاستجابة بشكل ملحوظ ويعزز من كفاءة المعالجة الفورية للبيانات، ويفتح آفاقاً جديدة لتطبيقات مستقبلية في مجالات مثل القيادة الذاتية، والتصنيع المُعتمد على الذكاء الاصطناعي، وتطوير المدن الذكية.

وبينما لم تعد نماذج الاتصال التقليدية قادرة على مواكبة التحديات المرتبطة بالأداء، والأمان، وقابلية التوسع، في ظل الاعتماد المتزايد من قبل المؤسسات على التحليلات الفورية واتخاذ القرارات المبنية على البيانات، تبرز الحوسبة الطرفية متعدد الحواف من stc كحل رائد ومتكامل، يواكب متطلبات العصر الرقمي، ويوفر بُنية تحتيّة مرنة وآمنة للشبكات الخاصة، ويُحسّن من كفاءة نقل البيانات من خلال تمكين المعالجة على الحافة بدلاً من الاعتماد على المراكز السحابية المركزية. وأثبتت هذه التقنية فعاليتها في تحسين الأداء التشغيلي، ورفع مستوى الأمان، وخفض التكاليف، مما شجع قطاعات استراتيجية مثل النفط والغاز، والطيران، والخدمات اللوجستية، والتصنيع على تبنيها، وتحقيق خطوات ملموسة في مسيرة التحوّل الرقمي الشامل.

وأحدثت stc تحولاً نوعياً في إدارة المحطات الرقمية بإطلاق حل Enterprise 5G Private، الذي يُمكن من بناء شبكات جيل خامس مخصصة وعالية الأداء من البنية التحتية العامة لمجموعة stc، مما يمنح المؤسسات سيطرة أكبر على شبكاتها، ويعزز الأمان، ويرتقي بقدرات الأتمتة. كما يتيح هذا الحل تحسين الكفاءة التشغيلية عبر ميزات مثل ذكاء الشبكة اللحظي، والصيانة التنبؤية، والتحليلات المتقدمة المبنية على الذكاء الاصطناعي، وذلك بفضل التكامل الذكي بين تقنيات الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والحوسبة السحابية.

وتسير stc بخطى متسارعة في نشر حلول الحوسبة الطرفية المتعددة الحواف الآمنة والموزعة بما ينسجم مع رؤية السعودية 2030. كما تُركز شراكاتنا المدروسة على تطوير تطبيقات ذات زمن استجابة فائق الانخفاض، وتحسين الشبكات باستخدام ضوابط أمن سبراني متقدمة تعتمد على الذكاء الاصطناعي، وتحقيق الريادة في تقنيات الثورة الصناعية الرابعة، مثل الروبوتات الآلية والشبكات الذكية المتصلة، إلى جانب استثمارات مستمرة في الحوسبة السحابية المتطورة، وذكاء الشبكات، والحوسبة الطرفية اللامركزية، مما يعزز مكانة المملكة كمركز عالمي للابتكار الرقمي المستدام.

تنظر stc إلى المستقبل برؤية طموحة تهدف إلى توسيع نطاق الشبكات الخاصة فائقة الموثوقية، وتسريع الاعتماد على الحوسبة متعددة الحواف، وترسيخ قيادة المملكة إقليمياً في مجالات الحوسبة السحابية والتحوّل الرقمي. ونواصل رسم ملامح مستقبل متكامل فيه تقنيات الاتصال الذكية مع أحدث الابتكارات، لتمنح الشركات والقطاعات والمجتمعات إمكانيات غير مسبوقة، عبر بنية تحتيّة رقمية مرنة، مصممة لتواكب متغيرات الغد وتُعيد تعريف مفاهيم التمكين في العصر الرقمي.

عملنا تنمة

الاستدامة في البنية التحتية لتقنية المعلومات

تحرص stc على تحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية مع تقليل بصمتها البيئية، حيث أصبحت الاستدامة جزءاً محورياً من استراتيجيتنا في تطوير البنية التحتية لتقنية المعلومات، ونركز على مواومة مراكز البيانات، والخوادم، وأنظمة التخزين والنسخ الاحتياطي، والشبكات مع أهدافنا البيئية الطموحة، ولا يقتصر طموحنا على خفض استهلاك الطاقة والتكاليف فحسب، بل يمتد لتطوير منظومة رقمية مستدامة تُسهم في دعم بيئة أعمال تمتاز بالكفاءة والوعي البيئي.

اختيار التقنيات الأكثر استدامة

لم تعد الاستدامة مجرد عنصر داعم في عملية اتخاذ القرار، بل أصبحت اليوم مكوناً أساسياً في نهجنا لاختيار التقنيات الجديدة، فكل ما نعتمده من حلول – سواء كانت أجهزة أو برامج أو شبكات – يخضع لتقييم دقيق وشامل يركز على كفاءة الطاقة، وتقليل البصمة الكربونية، وتحسين استغلال الموارد بشكل أكثر فعالية، بما يضمن الموازنة بين الأداء التقني العالي والمسؤولية البيئية.

تعزيز الكفاءة في تشغيل مراكز البيانات

نحرص على تقليل استهلاك الطاقة دون المساس بالأداء من خلال تنفيذ:

- أنظمة التخزين والخوادم الموفرة للطاقة: الترقية إلى أنظمة حديثة تدمج بين الأداء العالي والانخفاض الكبير في استهلاك الطاقة.
- الدمج والتحسين: تقليل الاعتماد على الأجهزة المادية من خلال التوسع في استخدام المنصات السحابية.

مراقبة الكفاءة

قمنا بتفعيل منظومة متكاملة تضم أدوات مراقبة لنشاط الموردين ضمن مختلف مكونات البنية التحتية، بهدف تتبع استهلاك الطاقة بشكل دقيق، والكشف عن مكامن الهدر والقصور، حيث تُسهم هذه الأدوات الذكية، المعتمدة على التحليلات البيانية، في توفير رؤى مستندة إلى البيانات تساعدنا على تحسين استهلاك الطاقة وتدعم بشكل مباشر جهودنا في مجال الاستدامة.

تواصل stc التزامها بدمج مبادئ الاستدامة في بنيتها التحتية لتقنية المعلومات، لضمان مواكبة تطلعات التحول الرقمي وفق أعلى المعايير البيئية العالمية لترسم ملامح مستقبل رقمي أكثر استدامة ووعياً يجمع بين الابتكار والكفاءة.

جودة الشبكة واعتماد الأجهزة المحمولة

يمثل تعزيز جودة الشبكة وتحسين الاتصال ركيزة أساسية لتوسيع نطاق الوصول إلى خدمات الاتصالات والخدمات الرقمية، مثل الإنترنت عالي السرعة، سواء عبر النطاق العريض الثابت أو من خلال الأجهزة المحمولة، في مختلف المناطق الحضرية والريفية على حدٍ سواء، وتحرص stc على تطوير شبكات عالية الأداء تشجع المزيد من الأفراد على استخدام الإنترنت عبر الأجهزة المحمولة في المجتمعات التي نخدمها، حيث يساهم وصول المزيد من الأفراد والشركات إلى خدمات الاتصالات الموثوقة، في نمو قاعدة المشتركين، ويعزز الشمولية ويُتيح لقاعدة أكبر من السكان المشاركة في الاقتصاد الرقمي وتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.

ندرك تماماً أن جودة الشبكة هي جوهر تجربة المستخدم اليومية، ولذلك، نضع على عاتقنا مسؤولية تزويد عملائنا بتجربة اتصال سلسة وعالية الجودة، مدعومة بسرعات عالية وأداء موثوق عبر جميع الخدمات والمنصات، وذلك من خلال الابتكار المستمر وتحسينات البنية التحتية.

مقاييس الأداء

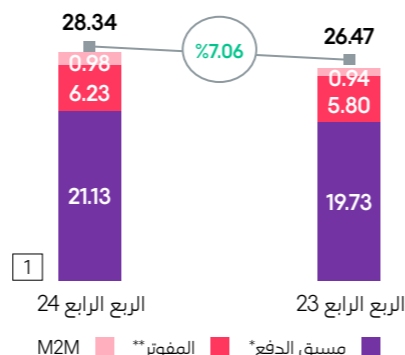
سرعة الشبكة	stc السعودية			stc البحرين			stc الكويت*		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
متوسط سرعة تنزيل النطاق العريض للهاتف المحمول (بالميجابايت/ثانية)	113.58	121.72	142.97	80.97	164.40	164.73	158.00	158.00	167.00
متوسط سرعة تحميل النطاق العريض للهاتف المحمول (بالميجابايت/ثانية)	25.15	23.30	22.55	3.43	3.59	4.1	6.20	6.35	9.86

* تم تعديل بيانات stc الكويت لعامي 2022م و2023م، وهي تختلف عن الأرقام المنشورة في التقرير السابق.

سرعة الشبكة	stc السعودية			stc البحرين			stc الكويت		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
الحركة على الشبكة (بيتابايت)	20,577.61	24,730.11	29,481.91	324	446	552	1,441	1,549	1,636

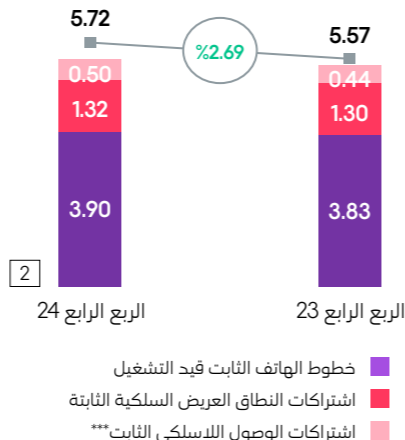
مشتركي الهاتف المحمول

(بالملايين)



مشتركي الهاتف الثابت

(بالملايين)



* مشتركي مسبق الدفع يشمل مشتركي الهاتف المحمول الصوتي، والنطاق العريض القياسي للأجهزة المحمولة، ووالنطاق العريض المتنقل المخصصة للبيانات.
 ** مشتركي المفوتر يشملو مشتركي الهاتف المحمول الصوتي، والنطاق العريض القياسي للأجهزة المحمولة، ووالنطاق العريض المتنقل المخصصة للبيانات.
 *** مشتركي الوصول اللاسلكي الثابت يشمل مشتركي 4G و 5G.

إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة: حلول ذكية تقود ملامح المستقبل

تقود مجموعة stc مسيرة التحول الرقمي عبر دمج إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة، بما يسهم في إحداث نقلة نوعية في قطاع الخدمات اللوجستية والأتمتة الصناعية وتطوير المدن الذكية. ويحقق هذا التوجه وفورات مالية ملموسة، ويرفع من مستوى الكفاءة التشغيلية، إلى جانب ترسيخ مبادئ الاستدامة في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات.

تُسهم شركة iot squared، وهي ثمرة شراكة استراتيجية بين صندوق الاستثمارات العامة السعودي ومجموعة stc، بدور محوري في تمكين مجموعة متنوعة من القطاعات الحكومية، والشركات، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من تبني أفضل الحلول الذكية المتاحة في القطاعات الصناعية وخدمات النقل والخدمات اللوجستية والمدن الذكية.

تعمل iot squared على نشر حلول رقمية متطورة مثل أنظمة الصيانة التنبؤية والتتبع في الوقت الفعلي عبر مختلف القطاعات، بينما تُسهم مبادراتها الجديدة في مجال المدن الذكية والبنى التحتية المستدامة في تعزيز كفاءة التنقل في المناطق الحضرية وكفاءة الطاقة.

بالتوازي مع ذلك، تواصل مجموعة stc ريادتها في مجال شبكات الجيل الخامس الخاصة، والتي تُمكن القطاعات الحيوية كالصناعات والطاقة من الاستفادة من حلول اتصال آمنة وعالية الكفاءة. وانسجاماً مع أهداف رؤية السعودية 2030، تُرسخ هذه المبادرات مكانة المجموعة في طبيعة مشهد الاتصال والأتمتة، وتسهم في إعادة هندسة العمليات التقليدية من خلال تطبيقات ذكية مدعومة بالبيانات تُعزّز الأداء والاستدامة.

الحلول الذكية التي توفرها شركة iot squared

سلسلة الإمداد	طول الأمان والسلامة المتقاربة
<ul style="list-style-type: none"> • إدارة المستودعات الذكية • برج مراقبة سلسلة الإمداد • إدارة السفن • تسليم الميل الأخير • التتبع والتعقب 	<ul style="list-style-type: none"> • الكشف بالطائرات المسيّرة • أنظمة إدارة حركة المركبات غير المأهولة (UTM) • الخدمات القائمة على الموقع في الوقت الفعلي • إنذار الحريق المتصل • إدارة معلومات الأمان المادي (PSIM) • تطبيقات مقاطع الفيديو الأمنية

قطاع 4.0	مراقب مستدامة ومرتنة
<ul style="list-style-type: none"> • إدارة أداء الأصول • السلامة • إدارة عمليات التصنيع الذكية • العمليات الذكية • العدادات الذكية 	<ul style="list-style-type: none"> • مراقبة جودة الهواء الداخلي • إدارة الاستدامة • عدادات المياه • مراقبة أداء أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء • عمليات المرافق

المركبات غير المأهولة	المدن الذكية
<ul style="list-style-type: none"> • الأمان والمراقبة • النقل والتسليم • توصيل الروبوتات • الفحص • المسح والتخطيط 	<ul style="list-style-type: none"> • المراقبة والبيئة • مواقف السيارات الذكية • التوأم الرقمي • مراقبة الفيضانات • البنية التحتية الذكية • التنقل الذكي • مركز عمليات موحد • إدارة أضواء الشوارع الذكية • إدارة النفايات الذكية • الزراعة الذكية

مبادرات شركة iot squared الرئيسية

كودر متصلة: تعزيز السلامة والكفاءة

تُوفّر الشارات القابلة للارتداء، والمزودة بتقنية NB-IoT، حلاً لربط الكودر العاملة في مواقع البناء، بما يتيح تتبع هذه الكودر ومراقبة تحركاتهم في الوقت الفعلي، والإسهام في تحسين السلامة والكفاءة التشغيلية بشكل كبير.

ومن خلال توفير بيانات دقيقة للموقع الجغرافي للعاملين وضمان استمرارية الاتصال، يساهم هذا الحل في تقليل مخاطر بيئة العمل، وضمان التزام الأفراد بالبقاء ضمن المناطق الآمنة المحددة لهم، كما يعزز من قدرة مدبري المواقع على الاستجابة السريعة للحالات الطارئة، ويسهل إدارة توزيع القوى العاملة، وتحسين الإنتاجية الإجمالية للموقع.

وبفضل تكامله السلس مع أنظمة إدارة البناء، يساهم حل الكودر المتصلة بدور محوري في تطوير عمليات السلامة المهنية وتبسيطها.

خدمة التحكم في الأسطول: تحسين أداء الأسطول باستخدام إنترنت الأشياء

خدمة التحكم بالأسطول هي منصة متطورة تعتمد على تقنيات إنترنت الأشياء، وتهدف إلى تقديم رؤية شاملة وتحكم كامل وأتمتة في الوقت الفعلي للخدمات اللوجستية وعمليات النقل.

من خلال ربط مركبات الأسطول بأنظمة تتبع ومراقبة متطورة، يمكن للشركات تحسين إدارة المسارات، وتقليل استهلاك الوقود، وتحسين جداول الصيانة، مما يساهم بشكل فعال في تقليص التكاليف التشغيلية وتعزيز الكفاءة العامة. كما تضمن المنصة سلامة السائقين، وإجراء الصيانة في وقتها، والإنتاجية القصوى من خلال تنبيه المشغلين بالمخاطر المحتملة، وحالة المركبة، واتجاهات الأداء.

وبفضل التكامل المستمر مع أنظمة الشركة، تساهم خدمة التحكم في الأسطول في تمكين الشركات من إدارة أساطيلها بكفاءة عالية وفعالية من حيث التكلفة، مما يضمن استمرارية النقل بسلاسة وموثوقية.

العمليات الذكية: تحسين رؤية الأصول والتحكم فيها

يُوفّر مستشعر التشغيل الذكي، المعتمد على تقنية NB-IoT، رؤية لا تُضاهى للمناطق المخفية والمغلقة، مما يتيح مراقبة دقيقة وشاملة للأصول، وإدارة استباقية من خلال الميزات التالية:

- التحكم في الموقع
- إدارة الفعاليات
- التحليلات
- إعداد التقارير
- إدارة المستخدمين

يُوفّر هذا الحل المتطور للشركات إمكانية تتبع الأصول المخفية، مثل محطات توزيع الألياف الضوئية، وغرف التفتيش، وغرف المناولة، مما يعزز مستوى الأمان ويحد من مخاطر الفقد أو الأعطال. ومن خلال توفير رؤى في الوقت الفعلي للبنية التحتية الحيوية، يتيح المستشعر إجراء صيانة استباقية، ما يساهم في تقليص فترات التوقف وتحسين استمرارية العمليات.

سواء تم نشرها في البيئات الصناعية، أو المواقع النائية، أو المرافق المعقدة، تساهم العمليات الذكية في تعزيز حماية الشركات، مما يمكنها من إدارة الأصول الأكثر تعقيداً وصعوبة من حيث الوصول إليها، بكفاءة فائقة ودقة وموثوقية استثنائية.

بطول عام 2024، تمكنت شركة iot Squared من تركيب ما يزيد على 10,000 جهاز، مما أسهم بشكل ملموس في تحسين فعالية العمليات.

تقليل عدد الزيارات للموقع

أكثر من 120 طن من انبعاثات CO2 و 2.5 مليون

وفورات باستخدام منصة IO

منع الانتهاكات

1.8 مليون

وفورات في العقوبات

منع التخريب

5.4 مليون

وفورات في الأضرار المباشرة

عملنا تنمة

برنامج توسيع البنية التحتية للجيل التالي ومركز البيانات

في عام 2024م، واصلت stc تعزيز جهودها في تطوير الجيل التالي من مراكز البيانات السحابية، مؤكدة التزامها الراسخ بالتوسع وكفاءة الطاقة والاستدامة. وفي إطار مساعيها المستمرة نحو النمو، حققت الشركة تقدماً ملحوظاً في المرحلة الرابعة من استراتيجيتها لتوسيع مراكز البيانات. حالياً، يجري بناء ثلاثة مراكز جديدة في كل من الرياض وجدة والبحرين. وبعد أن تم ترسية العقد مع المقاول في يناير 2024م، انطلقت أعمال تنفيذ المشروع في الربع الأول من العام، مما أسهم في إضافة قدرة إجمالية لتقنية المعلومات تبلغ 20 ميجاواط، مع قدرة أولية قدرها 10.8 ميجاواط لحمل تقنية المعلومات في اليوم الأول.

في إطار تلبية المتطلبات الرقمية المتزايدة، قامت الشركة بتعزيز القدرة الإجمالية النشطة لمراكز بياناتها، مما يضمن استدامة ومرونة بنيتها التحتية لاستيعاب التطورات المستقبلية في تقنيات الجيل الخامس، وإنترنت الأشياء (IoT)، والحوسبة السحابية المدعومة بالذكاء الاصطناعي. ومع تجاوز القدرة النشطة الإجمالية للشبكة 91 ميجاواط، تساهم الشركة في تعزيز مكانة المملكة كمركز رقمي رائد على المستوى الإقليمي.

يركز هذا التوسع بشكل رئيسي على تحسين كفاءة الطاقة وتقليص انبعاثات الكربون عبر جميع عمليات مراكز البيانات. ومن خلال دمج أنظمة متطورة للإدارة الحرارية وتنظيم تدفق الهواء، وتحسين محطة التبريد، وتطبيق التوزيع الذكي للأجهزة الخوادم، تواصل stc تحسين كفاءة استخدام الطاقة (PUE) في كافة مرافقها. كما اعتمدت المجموعة نهجاً استباقياً في الاستفادة من أنظمة المراقبة المدعومة بالذكاء الاصطناعي، مما يساهم في تقليل الاستهلاك غير الفعال للطاقة وتحسين توزيع الطاقة ضمن بنيتها التحتية السحابية.

تتبعاً للاستدامة موقع الصدارة في كافة مراحل دورة حياة مركز البيانات، بدءاً من عملية التصميم والتوريد، وصولاً إلى اختيار المواد وعمليات التشغيل. وفي ضوء هذه التطورات المستمرة، تواصل شركة stc وضع معايير رائدة للبنية التحتية الرقمية التي تراعي كفاءة استهلاك الطاقة، مما يساهم في تعزيز دعم مراكز بياناتها لرؤية السعودية 2030 من خلال توفير حلول سحابية مرنة عالية الأداء وصديقة للبيئة.

بلغت القدرة الإجمالية لتقنية المعلومات 125 ميجا واط، والقدرة النشطة 92 ميجا واط بنهاية عام 2024م.

فيما يلي تفاصيل مراكز البيانات:

قائم:

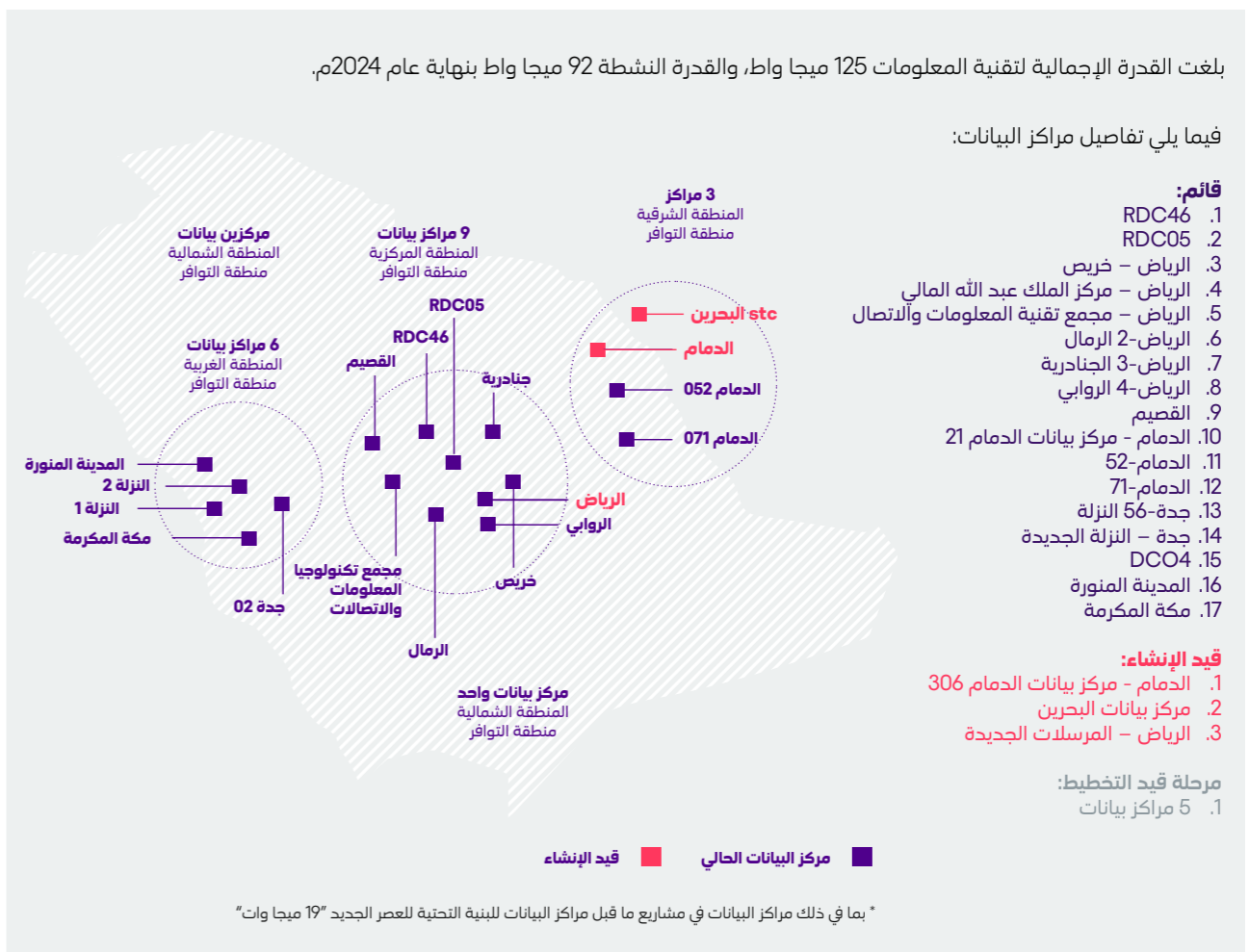
1. RDC46
2. RDC05
3. الرياض - خريص
4. الرياض - مركز الملك عبد الله المالي
5. الرياض - مجمع تقنية المعلومات والاتصال
6. الرياض-2 الرمال
7. الرياض-3 الجنادرية
8. الرياض-4 الروابي
9. القصيم
10. الدمام - مركز بيانات الدمام 21
11. الدمام-52
12. الدمام-71
13. جدة-56 النزلة
14. جدة - النزلة الجديدة
15. DCO4
16. المدينة المنورة
17. مكة المكرمة

قيد الإنشاء:

1. الدمام - مركز بيانات الدمام 306
2. مركز بيانات البحرين
3. الرياض - المرسلات الجديدة

مرحلة قيد التخطيط:

1. 5 مراكز بيانات



* 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

تفخر stc بمكانتها كشركة رائدة في مجال التمكين الرقمي في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، حيث تتصدر جهود تطوير المدن الذكية وإدارة الفعاليات الضخمة، بما في ذلك موسم الحج وسباقات الفورمولا 1.

تجربة الحج والعمرة وشهر رمضان المبارك

نحرص سنوياً على تعزيز تجربة الحج والعمرة عبر استثمار أحدث التقنيات، مما يساهم في تأكيد مكانة المملكة كمركز رائد في مجال التقنية المتقدمة. ويُعتبر هذا الالتزام جزءاً من مسؤوليتنا التي تتجاوز الأبعاد التجارية لتشمل توفير الدعم الكامل للحجاج خلال رحلتهم الروحية.

وفي إطار التحضيرات المكثفة لموسم حج 2024م، واستقبال أكثر من مليون حاج، نُقّدت stc نقلة نوعية في بنيتها التحتية الرقمية، حيث قامت بترقية شبكتها عبر إضافة أكثر من 1,200 موقع جديد لتقنية الجيل الخامس، ونشر ما يزيد على 1,900 نقطة وصول لشبكة الاتصال اللاسلكي، بالإضافة إلى تركيب 3,000 محطة اتصال داخلية، بما يعزز قدرة الحجاج على البقاء على تواصل دائم مع الأصدقاء والعائلة في مختلف أنحاء العالم. وقد تولى تنفيذ هذه التحديثات فريق متخصص يضم أكثر من 1,000 فني من مجموعة stc، ما أتاح ضمان جاهزية الاتصال في المواقع الحيوية ومراكز التحكم، إلى جانب إدارة أسطول متكامل من مركبات الطوارئ التي وُزعت بشكل استراتيجي ضمن نطاقات المراقبة، لضمان سرعة وسلامة الاستجابة لأي طارئ. وقد أسفرت هذه الجهود عن نتائج ملموسة، حيث سجلت زيادة بنسبة 74% في قدرات التجوال الدولي مقارنةً بموسم حج 2023م، إلى جانب ارتفاع بنسبة 66% في استهلاك البيانات بنهاية اليوم السادس من ذي الحجة. وتجدر الإشارة إلى أن نحو نصف هذه الزيادة تمّت تليبيتها عبر شبكات الجيل الخامس، ما يُعد إنجازاً استراتيجياً يعكس التقدم المستمر لمجموعة stc في تعزيز خدماتها الرقمية لخدمة ضيوف الرحمن.

خلال شهر رمضان المبارك لعام 2024م، حققت stc إنجازاً استثنائياً بتسجيل رقم قياسي في حجم المكالمات الصوتية في منطقة الحرم المكي الشريف، حيث شهدت زيادة بنسبة 35% مقارنة بالفترة ذاتها من العام الماضي. واعتمد أكثر من 55% من هذه المكالمات على تقنيات الصوت الرقمية الحديثة للمرة الأولى. وفي السياق ذاته، أسهم توظيف تقنيات الجيل الثالث في تمكين الملايين من زوار الحرمين الشريفين من الوصول بسلاسة إلى الخدمات الرقمية، ما انعكس على ارتفاع حجم استخدام البيانات بنسبة 37% مقارنة بالعام السابق.

خدمة المجتمعات من خلال المدن الذكية والابتكارات الرقمية

تقود stc مسيرة التحول نحو مدن ذكية ومستدامة مستفيدة من معدل التحضر المرتفع في المملكة العربية السعودية، حيث يعيش أكثر 70% من سكانها في مناطق حضرية، وينسجم هذا التوجه مع حرص stc على المساهمة بدور فاعل في تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030 من خلال تطوير بنية تحتية متقدمة لشبكات الجيل الخامس وتسريع وتيرة الابتكار الرقمي عبر تقديم حلول وخدمات متنوعة، تشمل إنترنت الأشياء وتحليل البيانات والتقنيات الذكية.

تتولى مجموعة stc قيادة ثورة المدن الذكية بفضل تقنياتها المتطورة وطولها الرقمية المبتكرة التي تُمكنها من تحويل المناطق الحضرية إلى مجتمعات أكثر استدامة وشمولية وكفاءة تدعم نمو أفراد المجتمع وازدهارهم. ويبرهن التزام stc بتقديم حلول متطورة على تفانيها في رسم ملامح مستقبل يحظى فيه الجميع بفرص النجاح.

ويُعد stc Square، الخراج العقاري لمجموعة stc الذي طوره شركة AQALAT، مشروعاً ضخماً متعدد الاستخدامات تم تصميمه كمجتمع مستدام حاصل على شهادة LEED V4، إذ يدمج المشروع بين التقنيات المبتكرة لتحسين إدارة المدن وإمداد المياه والمركبات الذكية ومواقف السيارات وأنظمة الأمن والنقل الحضري وإدارة النفايات. ويهدف إلى تعزيز الإمكانيات الاجتماعية والاقتصادية وجودة الحياة اليومية بالاستفادة من تقنيات إنترنت الأشياء وتحليلات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي.

وتقدم شركة iot squared، التابعة لمجموعة stc، منصات إنترنت الأشياء لإدارة النفايات ومواقف السيارات الذكية وإدارة الكوارث، إلى جانب منصات الذكاء الاصطناعي لتعزيز كفاءة استهلاك الطاقة. ومن ثم تُسهّل شركة solutions by stc توزيع خدمات الاتصالات وتقنية المعلومات للمدن الذكية، مع التركيز على منصات التنقل المتكاملة وتقنية التوأّم الرقمي.

عملنا تنمة

دعم شرائح العملاء الأكثر احتياجاً

تحرص stc على تمكين جميع شرائح العملاء من خلال تقديم خدمات مخصصة تلبي احتياجاتهم وتراعي ظروفهم. وقدمت المجموعة لعملائها في قطاع خدمات الجوال ممن يواجهون تحديات فريدة، دعماً مباشراً عبر توفير خصم بنسبة 50% على باقات "مفوتر" المختارة، وهي خدمة مسبقة الدفع مصممة لتلبية مختلف الاحتياجات، ويُطبق هذا الدعم للفئات التالية.

1. **الأشخاص ذوي الإعاقة:** تُسهّم stc بدور محوري في تعزيز الشمول الرقمي وتسهيل حصول جميع شرائح العملاء على خدماتها وإزالة القيود التقنية لتمكين الأشخاص ذوي الإعاقة من الاستفادة من خدماتها.
2. **أسر الشهداء:** تُقدر stc التضحيات العظيمة التي قدمها شهداء الوطني، وتوفر لأسرهم خصومات مخصصة كمبادرة دعم ووفاء تسهم في تخفيف أعبائهم.
3. **خصومات الطلاب:** توسعت stc في تقديم مزيد من الخدمات ميسورة التكلفة للطلاب، بهدف تسهيل وصول شرائح العملاء من الفئات العمرية الصغيرة إلى أدوات الاتصال الرقمي.

وعلى مستوى خدمات الثابت، قدّمت stc باقة فاير جديدة بسعر مخفّف للفئات المجتمعية الأكثر احتياجاً من ذوي الشهداء والمستفيدين من الضمان الاجتماعي، في خطوة تؤكد التزامها بتوسيع نطاق الوصول إلى الإنترنت بأسعار ميسرة.

إضافةً إلى ذلك، وقّرت stc باقة شاملة من الأجهزة وتقنيات إنترنت الأشياء المخصصة لدعم فئات المجتمع الأقل تمثيلاً والأكثر احتياجاً، وتشمل برامج استبدال الأجهزة وخطط دفع مرنة "اشترِ الآن وادفع لاحقاً" لتعزيز القدرة على الشراء، إلى جانب خصومات مخصصة للطلاب. كما قدمت stc منتجات مخصصة تلبي احتياجات كبار السن ورعاية الأطفال، بما فيها هواتف ذكية ميسورة التكلفة.

أدركت stc أيضاً وجود فجوة في تلبية المتطلبات الرقمية للمنشآت الصغيرة، فبادرت إلى دعمها من خلال تحويل عملاء المنشآت الصغيرة والمتوسطة من نموذج "المبيعات الموجهة لقطاع الأعمال" (B2B) إلى نموذج "المبيعات الموجهة لقطاع الأفراد" (B2C)، وساهم هذا التحول في تمكين stc من تقديم خدمات مخصصة تلبي متطلبات المنشآت الصغيرة.

الشمول الرقمي	2023م	2024م
تكلفة أرخص هاتف محمول (٩٤)	300	269
تكلفة 1 جيجابايت من البيانات (٩٤)	34.5	34.5

لذلك، قدمت stc خدمة الاتصال "من نقطة إلى نقطة" لاستهداف مجموعات العملاء البعيدة عن الشبكة أو اتصالات الألياف، في خطوة تهدف من خلالها إلى دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة العاملة في المناطق النائية وتعزيز اتصال أكثر شمولاً ومساعدتها على الوصول إلى خدمات الاتصال والإنترنت عالي السرعة، وهو أمر ضروري للنجاح في المشهد الرقمي اليوم. كما تقدم stc حوافز للعملاء الذين يستخدمون شبكات النحاس للانتقال إلى شبكات الألياف أو الخدمات اللاسلكية للاستفادة من سرعات الشبكة الأعلى وأن يكونوا جزءاً من تجربة العملاء المحسنة.

دراسة حالة

بناء ثقافة التميز

لمحة عامة

أطلقت stc السعودية هذه المبادرة بهدف ترسيخ ثقافة الجودة داخل الشركة عبر رفع مستوى الوعي بأهميتها وتقدير الجهود المبذولة من المتخصصين في هذا المجال، إذ تسعى الشركة إلى تلبية المعايير البيئية والاجتماعية من خلال خلق قيمة مضافة للعملاء الداخليين عبر الابتكار المستمر وتطوير المنتجات والخدمات. وتنقسم المبادرة إلى 3 فئات رئيسية، تشمل مجتمع الجودة، وتطوير مناهج الجودة، ومؤشر تحسين الجودة.

النهج المتبع

تشمل المبادرة تشكيل "مجتمع الجودة"، المعروف باسم "Qommunity"، وهو منصة تفاعلية تُنظّم من خلالها ورش عمل ربع سنوية تهدف إلى تعزيز قنوات التواصل بين ممثلي الجودة في stc. وتبدأ كل ورشة بمراجعة شاملة لرسالة الشركة ورؤيتها وأهدافها، تليها عروض تقديمية لمتحدثين يسلطون الضوء على احتياجاتهم أو إنجازاتهم، مما يُسهّم في بناء رؤية موحّدة للجودة، ويفتح المجال أمام مناقشة الأهداف الجديدة ذات الصلة بجميع ممثلي الجودة. تُسهّم هذه الورش في تقليل نماذج العمل المنعزلة، وإرساء حوار موحد حول الجودة، وتعزيز تبادل المعرفة، وبناء استراتيجية شاملة للجودة، فضلاً عن تشكيل علاقات تعاونية فاعلة وفتح قنوات تواصل مستدامة بين ممثلي الجودة.

وتعاونت stc مع أكاديمية stc لتطوير منهج دراسي مخصص لحوارات الجودة بناءً على 4 مستويات، تشمل موظف جديد وموظف أساسي وموظف متقدم وموظف متخصص، وذلك في إطار حرصها على تقديم أفضل تجربة لموظفيها. ويغطي المنهج مسارات تدريبية متكاملة عبر منصة عمليات stc، وحوارات التميز المؤسسي، بالإضافة إلى برامج متعلقة بمفاهيم الجودة. كما أدرج هذا المنهج ضمن "مؤشر تحسين الجودة"، الذي يهدف إلى قياس مدى نضج ممارسات إدارة الجودة في مختلف قطاعات أعمال stc، ورصد فرص التطوير.

نظمت

11

ورشة عمل نُظمت على مدار الأربعة سنوات الماضية

احتفلت

4

مرات بيوم الجودة العالمي على مدار الأربعة سنوات الماضية



ويقيّم "مؤشر تحسين الجودة" الأبعاد الرئيسية لجودة العمليات والخدمات، ويركز على 3 جوانب رئيسية:

- العمليات: يقيس مستوى نضج إدارة العمليات في الشركة.
- الموظفون: يُقيّم ثقافة الجودة ومستويات التفاعلات بين ممثلي الجودة.
- التقنية: يقيم مستوى نضج أتمتة العمليات وجودة البيانات.

النتائج

نجحت وحدة التميز المؤسسي، منذ إطلاق هذه المبادرة، في تنظيم 11 ورشة عمل، واحتفلت 4 مرات بيوم الجودة العالمي على مدار الأربعة سنوات الماضية. وتهدف هذه الجهود إلى تعزيز رضا العملاء الداخليين وتوسيع نطاق العلاقات التعاونية بين ممثلي الجودة.

الخطوات القادمة

تعتزم stc السعودية مواصلة تعزيز استراتيجيتها في إدارة الجودة من خلال تنظيم المزيد من ورش العمل والجلسات التدريبية. وتركز الشركة على تعزيز ثقافة الجودة ومستويات التفاعل الإيجابي بين الموظفين، مع الاستفادة من تطبيقات "Quality 4.0" لدفع مسيرة التميز المؤسسي إلى آفاق أرحب.

عملنا تنمة

إحداث ثورة وتحول كبير في تجارب العملاء من خلال الابتكار

يعدّ الابتكار جوهر استراتيجية التحول الرقمي لدى مجموعة stc، حيث يسهم بشكل كبير في عمليات التطوير التي تهدف إلى إثراء تجارب العملاء وتحسين العمليات التشغيلية ورسم ملامح مستقبل قطاع الاتصالات. وبينما تتطور التقنية بشكل مستمر، تلتزم مجموعة stc بدمج الحلول الحديثة، مثل تقنيات الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والحوسبة السحابية والأتمتة ضمن عملياتها لتقديم خدماتها بيسر وسهولة وبالاعتماد على البيانات لتلبية الاحتياجات المتغيرة بشكل دائم للعملاء.

وفي عام 2024م، واصلت المجموعة ريادتها في مجال الابتكار الرقمي عبر استخدام تحليلات البيانات والرؤى المدعومة بالذكاء الاصطناعي لتحسين منتجاتها وخدماتها. كما ساهمت الاستثمارات الاستراتيجية للمجموعة في التقنيات الناشئة في تعزيز قدرتها على توفير اتصالات ومعاملات رقمية أكثر فعالية وأماناً وتلبية لاحتياجات العملاء، وتضمن المجموعة أيضاً من خلال ثقافتها القائمة على الابتكار تحسين جميع مراحل رحلة العميل حتى يتمتع بتجربة مريحة وسريعة وموثوقة.

يمثل التركيز على الوصول الرقمي والكفاءة التشغيلية أحد أبرز ملامح هذا التحول، حيث تعمل المجموعة بصفة مستمرة على تطوير

خدماتها الذاتية وتعزيز الأتمتة المدعومة بالذكاء الاصطناعي لتحسين العمليات الخلفية وتحسين منظومتها الرقمية بالكامل. ولا تقتصر فائدة هذه الجهود على تحسين تقديم الخدمات فحسب، وإنما تدعم أيضاً مبادرات الاستدامة، حيث تُخَد من أوجه القصور التشغيلي وتساعد على ترشيد استهلاك الطاقة.

تتبنى مجموعة stc رؤية مستقبلية في مجال التقنية، لتضع بذلك نموذجاً يُحتذى به في القطاع، مما يضمن لعملائها التمتع بتجارب رقمية ذات مستوى عالمي. كما تحرص المجموعة على مواكبة التحول الرقمي من خلال اتفاقيات التعاون والاستثمارات والتحسين المستمر، وبذلك تُسهم بشكل فعال في رسم الملامح المستقبلية لقطاع الاتصالات.

يلعب التحول الرقمي دوراً محورياً في جهود الاستدامة، حيث يمكّن الشركات من تعزيز الكفاءة والحد من الآثار البيئية وتحقيق قيمة طويلة الأجل. وتعتمد استراتيجية التحول الرقمي لدى المجموعة على استراتيجية "تجرأ" (dare 2.0) وتفعيل نموذج تشغيل المجموعة وخريطة طريق الأعمال وأفضل الممارسات والمعايير المتبعة في القطاع، مما يضمن اتباع نهج مستقبلي شامل في هذا المجال.

استخدام تحليلات الشركات لتحسين تجربة العملاء

تستخدم مجموعة stc القدرات التحليلية لتحسين تجربة العملاء، مستندةً في ذلك إلى الإطار الاستراتيجي لخريطة طريق تحليلات البنية المستقبلية المنشودة (NorthStar To-Be Architecture Analytics Roadmap)، الذي تسترشد به في تنفيذ حلول التحليلات التي تُسهم في تحسين الكفاءة وتحقيق القيمة للعملاء.

وفي عام 2024م، استخدمت المجموعة العديد من الحلول والأنظمة تماشياً مع خريطة الطريق، بما في ذلك تطبيق مبادئ الإشراف على البيانات، مما ساعدها في تحقيق هدفها المتمثل في الوصول إلى درجة أعلى من 95%.

وفيما يتعلق بتطبيق ضوابط حوكمة البيانات، تلتزم المجموعة باللوائح التنظيمية الصادرة عن هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية ومكتب إدارة البيانات الوطنية.

96%

القدرات التحليلية التي تم تنفيذها وفقاً لخريطة طريق تحليلات البنية المستقبلية المنشودة (NorthStar To-Be Architecture Analytics Roadmap)

100%

الالتزام بضوابط حوكمة البيانات

تحسين تجربة العملاء عبر التحول الرقمي

يندرج جزء كبير من السكان في المملكة العربية السعودية ضمن "أصحاب السجل الائتماني المحدود"، مما يشكل تحديات أمام المؤسسات المالية، مثل مكاتب الائتمان، لتقييم وضعها المالي بدقة. وغالباً ما تعوق هذه القيود الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية. ولمعالجة هذه المشكلة، تستفيد المجموعة من قوة الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة لتطوير نظام تسجيل ائتماني بديل، مما يعزز الشمول المالي ويضمن وصول جميع الأفراد، بغض النظر عن ملفاتهم الشخصية، إلى منتجات مالية ميسورة التكلفة. ومن خلال توسيع نطاق الوصول إلى الائتمان، فإن المجموعة لا تعالج التفاوتات الاقتصادية والاجتماعية فحسب، وإنما تحفز النمو الاقتصادي أيضاً.

علاوةً على ذلك، تستكشف مجموعة stc التداخلات بين الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والتقنيات الناشئة الأخرى لدعم مبادرات العمل المناخي داخل المجموعة وخارجها. وتعتبر التطبيقات الموفرة للطاقة والمشاريع ذات الأثر الاجتماعي التي تعزز فوائد المناخ من الأمثلة على ذلك.

وقد نفذ فريق تجربة العملاء وفريق التحول الرقمي في المجموعة عدة استراتيجيات مدعومة بالحلول الرقمية لبناء الثقة وتحسين تجربة العملاء.

- **التجربة المرتكزة على موظفي الخطوط الأمامية:** تزويد الفرق العاملة في الخطوط الأمامية بالأدوات والرؤى اللازمة لتحسين جودة الخدمة.
- **آراء الموظفين والعملاء:** جمع الملاحظات من الموظفين والعملاء عبر منصة رقمية موحدة لمتابعة مؤشرات الأداء الرئيسية لموظفي الخطوط الأمامية.
- **الرؤى بشأن رحلة العملاء:** استخدام البيانات والمقاييس المختلفة لتحديد العمليات المطلوبة وتحسينها.

تحرص مجموعة stc على تقييم تجربة العملاء وتحسينها في جميع الشركات التابعة لها باستخدام مؤشر مفضل لتجربة العملاء في المجموعة يجمع بين المقاييس والملاحظات والرؤى المختلفة لتحقيق قيمة إضافية في كل تعامل مع العملاء. بالإضافة إلى ذلك، أطلقت المجموعة برنامجاً يهدف إلى تحسين الأداء في المنافذ المحلية والمناطق التي تعمل فيها الشركة، مما ساهم في تحسين مستوى رضا العملاء.

تطور مؤشر تجربة العميل لدى stc – مؤشر CEI+

 <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>	 <p>مطورة إحصائياً – رابط إلى محرك الأعمال</p> <p>سهولة تفسير مؤشر تجربة العميل (CEI+) بأوزان متغيرة بناءً على الأهمية النسبية لمحرك الأعمال</p>	 <p>رابط تجربة العميل والقيمة</p> <p>أول ارتباط على الإطلاق بين تجربة العميل والقيمة، حيث تُظهر تجربة العميل الجيدة اختلافاً كبيراً في معدل التباطؤ مقابل تجربة العميل السيئة</p>
--	--	---

يمكن استخدام درجة CCEX لدفع التحسينات المستهدفة لمعالجة الأسباب الجذرية للتدهور

<p>حسب نقطة الاتصال</p> <p>مقابل</p> <p>هل نعطي حقاً الأولوية للوحدات الفرعية عالية القيمة عبر نقاط الاتصال؟</p>	<p>حسب نقطة الاتصال</p> <p>مقابل</p> <p>هل نعطي حقاً 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>
---	---	---	---

عملنا تنمة

وفي إطار تركيز مجموعة stc على الأثر الاجتماعي وتطوير رأس المال البشري ضمن استراتيجيتها للاستدامة، فإنها تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات لتعزيز المشاركة المثمرة للعملاء، حيث تعتمد على نموذج تحليل المشاعر المدعوم بالذكاء الاصطناعي لفهم آرائهم والحد من الرسائل المزعجة، مما يضمن التواصل والتفاعل معهم بفعالية أكبر. كذلك، تستخدم المجموعة الذكاء الاصطناعي لتقديم تجربة سلسلة لعملائها من خلال توفير خدمات مخصصة تلبي احتياجاتهم عبر مختلف القنوات، مما يساهم في رفع مستوى ولاء العملاء وتحسين الكفاءة التشغيلية.

علاوةً على ذلك، يقوم فريق إدارة قيمة العملاء (CVM) لدى المجموعة بتحليل سلوك العملاء للاسترشاد به في حملات التسويق المستهدفة وتعزيز فرص البيع المتقاطع. كما أن استخدام العمليات المدعومة بالذكاء الاصطناعي (استخدام تقنيات التعلم الآلي وتحليلات البيانات في تحسين الخدمات) يتيح للمجموعة التنبؤ بمشاكل تقنية المعلومات وحلها وتحسين أدائها بوجه عام، وقد أدى دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي بهذه الطريقة إلى تحديد المشاكل بدقة وحلها بشكل أسرع وخفض عدد شكاوى العملاء، مما ساهم في نهاية المطاف في تعزيز الثقة والحفاظ على تنافسية المجموعة في قطاع الاتصالات.

الاستفادة من التحليلات والبيانات لتعزيز قنوات المبيعات

استفادت مجموعة stc من التحليلات المتقدمة لتعزيز قنوات مبيعاتها، حيث تُستخدم النماذج التنبؤية لتوقع احتياجات العملاء وتحديد الأوقات الأنسب للتواصل معهم، مما يحسن من تجربة العملاء بوجه عام.

بالإضافة إلى ذلك، تعمل المجموعة على تحقيق التغطية الشاملة للسوق من خلال تحسين توزيع منافذ البيع بالتجزئة، والتي تُطلق عليها اسم "مراكز التوزيع في السوق المحلي"، وأجهزة الخدمة الذاتية في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية. وتدعم هذه الاستراتيجيات المعتمدة على البيانات مشاريع توصيل الألياف البصرية للمنازل (FTTH)، مما يمكن المجموعة من تقديم الخدمة للشرائح المناسبة من العملاء. وقد تمكنت المجموعة من خلال تطبيق تلك الممارسات التحليلية من تمكين فرق المبيعات من موازنة الاستراتيجيات مع تفضيلات العملاء، مما عزز من النمو المستدام للأعمال ورفع مستوى رضا العملاء.

مؤشر التحول الرقمي (DI) مواصلة جهود التحول الرقمي في 2024م

ما تزال مجموعة stc في طليعة الشركات الرائدة في مجال التحول الرقمي في منطقة الخليج بأكملها، حيث تعمل باستمرار على دعم الابتكار وإثراء تجربة العملاء. ويمثل مؤشر التحول الرقمي (DI) أحد العناصر الرئيسية في هذه الرحلة، وهو عبارة عن إطار متطور تم تصميمه لقياس مدى تبني التقنيات الرقمية على مستوى مجموعة stc وتسريع ذلك، ويوفر هذا المؤشر تقيماً شاملاً لجهود التحول الرقمي في جميع وحدات الأعمال والوحدات الوظيفية والقطاعات الاستراتيجية في المجموعة من خلال دمج أفضل الممارسات المتبعة في المجال والمواءمة مع النماذج العالمية للنضج الرقمي.

ويقيس مؤشر التحول الرقمي مستوى التحول الرقمي من عدة منظورات للتأكد من تطبيق التحسينات المرتكزة على تلبية احتياجات العملاء والمستعدة من بيانات الأعمال بشكل فعال. كما أنه يقيس معدلات التنفيذ والاستفادة والتأثير، مما يمكن المجموعة من تتبع التقدم المُحرز وتحسين منظومتها الرقمية بشكل مستمر. وتحرص المجموعة على تحسين كفاءة وفعالية المبادرات الرقمية عبر وضع مؤشرات أداء رئيسية واضحة تسند إلى المعايير الرائدة في القطاع.

وقد واصلت المجموعة في عام 2024م تحسين مؤشر التحول الرقمي بحيث يعكس الاتجاهات الناشئة في مجال الأتمتة المدعومة بالذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات والخدمات الرقمية السحابية. ويساهم هذا المؤشر بدور محوري في موازنة الأهداف الاستراتيجية لمجموعة stc مع مبادئ التميز التشغيلي، مما يضمن ألا تكون المبادرات الرقمية مجرد مبادرات مبتكرة فحسب، وإنما تحقق أيضاً قيمة ملموسة للعملاء وأصحاب المصلحة. وفي إطار تركيزها على المرونة والتحسين المستمر، تلتزم المجموعة بتطوير قدراتها الرقمية وترسيخ مكانتها كشركة رائدة في مجال التحول الرقمي في المنطقة.

واصلت مجموعة stc والشركات التابعة لها الحصول على شهادات التقدير العالمية في عام 2024م بفضل ريادتها في مجال التحول الرقمي والابتكار في الشبكة وتجربة العملاء.

تأتي هذه الإنجازات امتداداً للجوائز وشهادات التقدير السابقة التي حصلت عليها المجموعة، ومن بينها 5 جوائز عالمية في عام 2023م، إذ تم تكريم شركة solutions by stc من جانب معهد إدارة المشاريع على بناء واحد من أكبر مراكز البيانات في المنطقة، كما منحت الرابطة الدولية لإدارة المشاريع جوائز للمشاريع المتعلقة بالفوترة الإلكترونية الوطنية والتجارب الرقمية المتكاملة. كذلك، حصلت مجموعة stc على جائزة Glotel لبناء مدينة طبية رقمية وذكية بالكامل. وتؤكد هذه الجوائز على الجهود المستمرة التي تبذلها المجموعة لدعم الابتكار وتحسين تجارب العملاء وترسيخ مكانة المملكة العربية السعودية كدولة رائدة في مجال التحول الرقمي.

الجوائز وشهادات التقدير على التميز في مجال التحول الرقمي والابتكار في الشبكة



جائزة مؤتمر فيونشر نت الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (Future Net MENA) لتميزها ودعمها للابتكار في مجال الذكاء الاصطناعي ضمن فئة تجربة العملاء



جائزة SAMENA لأفضل تجربة جيل خامس



الفوز بجائزة "Speed-4" test Awards في المملكة العربية السعودية



شركة Intigral جائزة تجربة العملاء الخليجية لالتزامها بالابتكار المرتكز على العملاء



جائزة أفضل ابتكار في مجال الخدمات المقدمة من منتدى شبكة الجيل الخامس (G5) في دبي

التعاون مع المنتدى العالمي للاتصالات

المنتدى العالمي للاتصالات هو اتحاد صناعي عالمي يجمع بين مزودي الخدمات وموّرديهم في قطاع الاتصالات بهدف معالجة التحديات التي تواجه القطاع وتعزيز التحول الرقمي. وتعتمد منهجية المنتدى لتقييم مستويات الشبكات المستقلة على تحديد درجات مختلفة من الأتمتة والذكاء المدمج في الشبكات.

تشارك مجموعة stc، إلى جانب نخبة من كبرى شركات الاتصالات العالمية، في هذه المبادرة الرائدة لدفع عجلة التحول نحو شبكات

ذاتية التشغيل بالكامل دون الحاجة إلى تدخل بشري. وشاركت المجموعة مؤخراً في دراسة تجريبية لإدارة أعطال الشبكة الأساسية ركزت على تطبيق الأتمتة السحابية وتعزيز المرونة وإدارة الأعطال بفعالية.

وقد حصدت جهود مجموعة stc خمس جوائز مرموقة من المنتدى العالمي للاتصالات، مما يعكس مكانتها كمزود خدمات عالمي رائد.



جائزة المحفز الأمثل - الأثر على الأعمال



جائزة أفضل محفز طموح - تحدي الاستدامة



جائزة المحفز الأمثل - تطبيق الذكاء الاصطناعي والأتمتة



جائزة المحفز الأمثل - جائزة اختيار المشاركين



جائزة المحفز الأمثل - النجم الصاعد

عملنا تنمة

رقمنة قنوات التواصل
وخدمات المبيعات

نسعى من خلال رقمنة قنوات التواصل وخدمات المبيعات إلى تقديم تجربة عملاء أفضل وأكثر شفافية من خلال تبسيط رحلتهم وتقليل التعقيدات التي تواجههم لتقديم خدمات تتجاوز توقعاتهم.

في هذا السياق، وفرت stc السعودية قنوات تواصل رقمية سهلة الاستخدام، كما شكّلت فريقاً متخصصاً لتحليل البيانات بهدف تحسين تجربة العملاء. وتهدف استراتيجيتنا الرقمية إلى ابتكار خدمات وتجارب جديدة تساهم في تمكين العملاء، وتبسيط الإجراءات والعمليات، وحل التحديات القائمة.

مقاييس الأداء

تطبيق mystc	stc السعودية		
	2024م	2023م	2022م
عدد المستخدمين النشطين	13,287,896	12,036,473	10,026,542
العملاء المميزون الذين تتم خدمتهم	8,090,256	7,384,950	7,413,168
إجمالي الاشتراكات	28,852,760	21,052,583	18,933,785

معاملات المبيعات	stc السعودية			stc البحرين*			stc الكويت		
	2024م	2023م	2022م	2024م	2023م	2022م	2024م	2023م	2022م
معاملات المبيعات من خلال تطبيق mystc	42%	46%	52%	18%	16%	14%	31%	32%	28%
معاملات المبيعات الأخرى (جهاز الخدمة الذاتية + الرسائل النصية القصيرة + المنفذ) دون تطبيق mystc	13%	14%	16%	48%	48%	46%	69%	68%	72%

دعم القنوات الرقمية	stc السعودية			stc البحرين*			stc الكويت		
	2024م	2023م	2022م	2024م	2023م	2022م	2024م	2023م	2022م
الدعم بمساعدة الخدمة الذاتية الرقمية	97%	96%	96%	34%	38%	37%	59%	57%	60%
الدعم من خلال التفاعل البشري	3%	3%	4%	66%	62%	63%	41%	43%	40%

* تم تعديل أرقام stc البحرين للسنة السابقة لتعكس التحديثات في منهجية إعداد التقارير

رقمنة منتجاتنا

منتجات وخدمات الصحة الإلكترونية

أصبحت الحلول الصحية الرقمية وخدمات الصحة الإلكترونية حلولاً فعالة وسريعة الانتشار لتوفير رعاية صحية أكثر كفاءة وشمولاً، وتوفر هذه التقنيات فرصاً تحويلية لتعزيز الرعاية الصحية، وتحسين استخدام الموارد، وتحسين نتائج المرضى.

وتماشياً مع التزامنا بإثراء حياة الأفراد، نقدم مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات التي تلبى احتياجات الرعاية الصحية المختلفة. ومن أبرز هذه الخدمات "هولو-دكتور"، التي تقدم استشارات طبية عن بُعد من خلال ربط المرضى بالأطباء في مستشفى "صحة" عبر الإنترنت، كما نستخدم تقنية "الهولوجرام"، التي تمكن المريض والطبيب من التفاعل افتراضياً بطريقة تحاكي الواقع، حيث يتم عرض صورة ثلاثية الأبعاد للطبيب على الشاشة، مما يعطي انطباعاً واقعياً للمريض.

حل العيادة عبر الإنترنت للتطبيب عن بُعد

يعالج حل العيادة عبر الإنترنت للتطبيب عن بُعد نقاط الضعف الرئيسية في تجربة المريض، مما يتيح خدمات رعاية صحية مع توفير التكاليف بشكل كبير. ويمكن للأطباء تقديم الرعاية السريرية في أي وقت وفي أي مكان، باستخدام منصة الرعاية الصحية عن بُعد الشاملة. وتتضمن تلك المنصة جهازاً لوجياً طبياً متكاملًا آمنًا إلكترونيًا وخدمات سحابية للتطبيب عن بُعد متوافقة مع قانون نقل التأمين الصحي والمساءلة لتوفير بيانات تشخيصية فورية للأطباء أثناء الفحص عن بُعد. (يُعد قانون نقل التأمين الصحي والمساءلة الأمريكي من أفضل الممارسات التي تتيح الخصوصية والأمن للمعلومات الطبية الشخصية.) ويضمن هذا النهج حصول المرضى - بمن فيهم الأشخاص المعرضون لمخاطر صحية عالية - على مستوى الخصوصية وجودة الرعاية ذاتهما كما لو كانوا في زيارة حضورية.

وفيما يلي ملخص لخدماتنا في مجال الصحة الإلكترونية:

مراقبة المريض عن بُعد (RPM)

إعادة ابتكار الحلول التقنية الذكية من خلال خدمة مراقبة المريض عن بُعد (RPM)؛ يسجل المرضى علاماتهم الحيوية باستخدام الأجهزة الطبية اللاسلكية.

الحل الذكي

الحلول الطبية التي تسجل الرعاية الصحية الدقيقة، وتحلل التشخيص، وتتيح الفحوصات الذاتية، وتقدم استشارات عن بُعد مع الأطباء.

تحفيز المستشفى الذكي

يعزز مشاركة المرضى من خلال شاشات تفاعلية، مما يساهم في زيادة التفاعل وتحسين تجربة الرعاية الصحية بشكل عام.

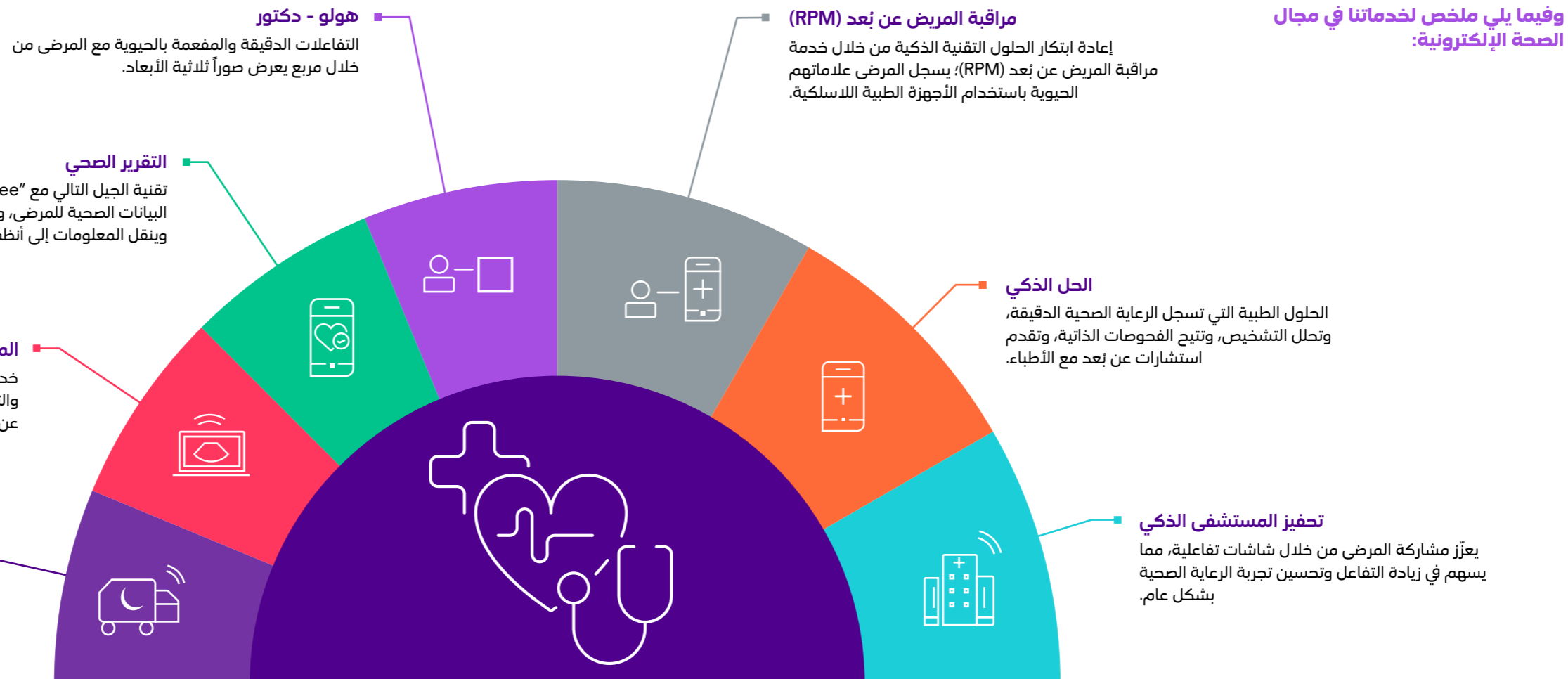
الرياضات والألعاب الإلكترونية

شهد قطاع الرياضات والألعاب الإلكترونية نمواً كبيراً في السنوات الأخيرة، ما جعله اقتصاداً تقنياً مستقلاً. وتعمل مجموعة stc على توسيع نطاق خدماتها عبر العديد من المسارات الجديدة وغير التقليدية لاستيعاب طلبات العملاء في هذا القطاع المتنامي. كما تتيح منصة stc play، وهي منصة الألعاب والرياضات الإلكترونية لدينا، للاعبين العاديين والمحترفين إمكانية الوصول إلى البطولات عبر الإنترنت والمحتوى وبتاعي الألعاب في منصة واحدة.

وبصفتها شركة ناشئة مُحتضنة ضمن مجموعة stc، تستفيد منصة stc play من النمو في سوق منصات الألعاب الرقمية. وتُعد الآن المنصة الرائدة بالفعل للاعبين في المملكة العربية السعودية، حيث تجمع جميع أنواع اللاعبين وصانعي المحتوى والمؤثرين، فهي توفر لمقدمي خدمات منظومة الألعاب الفرصة للتواصل مع قاعدة لاعبين في ظل تجربة مستخدم رقمية شاملة. وفي عام 2024م، سجلت منصة stc play أكثر من 3,35 ملايين مستخدم مُسجل.

خدمات التعليم الإلكتروني

نهدف في مجموعة stc إلى تمكين الطلاب من خلال تسهيل وصولهم إلى المنصات والمحتوى التعليمي باستخدام التقنيات المبتكرة المتقدمة، حيث تعمل شركة solutions by stc عن كثب مع وزارة التعليم السعودية لتعزيز التحول الرقمي في قطاع التعليم، مما يضمن حصول الطلاب في المملكة العربية السعودية على تعليم عالمي المستوى وتجربة فصول دراسية غامرة، ونفخر بتزويد أكثر من 7,000 مدرسة بخدمات التوجيه المدارية، وقد دمجتنا جميع هذه المرافق التعليمية في منصة رقمية واحدة.



عملنا تنمة

الخدمات المنزلية الذكية

في عام 2024م، مكنت تقنيات المنازل الذكية المستخدمين من إدارة المهام اليومية - مثل استهلاك الطاقة، والأمن، والاتصال - في أي وقت ومن أي مكان، عبر حلول ذكية تركز على المستخدم وتعزز الراحة والكفاءة والسلامة. وتغطي محافظتنا المتطورة ابتكارات مستدامة مدعومة بإنترنت الأشياء في مجالات إدارة الطاقة، وأتمتة المنازل، والإضاءة الذكية، والتحكم عن بُعد في الأجهزة. كما ركزنا على التكامل بين الأنظمة والأتمتة المخصصة، مقدّمين أنظمة أمنية متطورة تعتمد على الذكاء الاصطناعي، تشمل المراقبة الذكية، وأجهزة استشعار الحركة، وأجهزة إنذار الأبواب، وأنظمة التحكم المركزية، لتوفير بيئات معيشية متكاملة، تفاعلية ومرتبطة تماماً.

وفي إطار سعينا نحو تيسير استمتاع الجميع بحياة ذكية، فقد توسعنا في نطاق الحزم عالية القيمة من خلال دمج ملحقات تقوية شبكات Wi-Fi والطول الموفرة للطاقة والإضافات الخاصة بأتمتة المنازل في باقات الألياف البصرية، مما يضمن تقديم تجربة تشغيل فورية وسلسة للعملاء. علاوة على ذلك، تُسهّل خدمة الاستشارات المتخصصة التي نقدمها على العملاء اختيار الحلول الذكية الأنسب لمنازلهم، حيث نتعامل مع كل عميل بمنهجية تناسبه من أجل الارتقاء بمستوى الراحة والأمان والكفاءة في استهلاك الطاقة في حياته اليومية.

لا نعتبر في stc تقنيات المنازل الذكية مجرد منتجات نقدمها، بل هي بالنسبة لنا أداة محورية تحدث تحولاً في حياة العملاء وتعزز الاستدامة وتضع مفهوماً جديداً للتفاعل بين العملاء ومنازلهم. وفي إطار التزامنا الدائم بالابتكار، يظل تركيزنا منصّباً على تقديم حلول ذكية وسلسة وآمنة تندمج بسلاسة في المنازل العصرية.

التوقيعات الرقمية للوثائق الإلكترونية

خدمة "ساين" هي خدمة مخصصة للتوقيعات الرقمية يتمثل الهدف منها في تيسير إجراءات معالجة الوثائق بمستويات عالية من الأمان والامتثال والكفاءة. والخدمة كذلك معتمدة من هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية والمركز الوطني للتصديق الرقمي، وتتيح إجراء توقيعات رقمية مُشفرة وملزمة قانونياً تضمن أصالة المعاملات الرقمية وسريتها. تُستخدم الخدمة على نطاق واسع في قطاعات مثل خدمات التجزئة، والخدمات المصرفية، والمشتريات، والموارد البشرية، كما تدعم كل من الجهات الحكومية والخاصة على حد سواء من خلال تقليل التكاليف، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الاستغناء عن استخدام الورق. ونظراً لكون خدمة "ساين" مزوداً معتمداً للبنية الأساسية للتشفير العام (PKI) وخدمات الثقة الرقمية (DTS)، فإنها تظطلع بدور أساسي في دعم التحول نحو الخدمات الرقمية الذكية والأمنة.

الابتكار الرقمي

تتبوأ stc موقعاً ريادياً في مجال الابتكار الرقمي، حاملة لواء التقدم التقني الذي يعزز تجربة العملاء ويدعم مستهدفات رؤية السعودية 2030. تُركز استراتيجية المجموعة في مجال الابتكار على تبني التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وإنترنت الأشياء، وذلك من أجل بناء منظومة رقمية موحدة وجاهزة للمستقبل.



مقاييس الأداء

stc السعودية			الابتكار
2024م	2023م	2022م	
7	5	2	براءات الاختراع الممنوحة

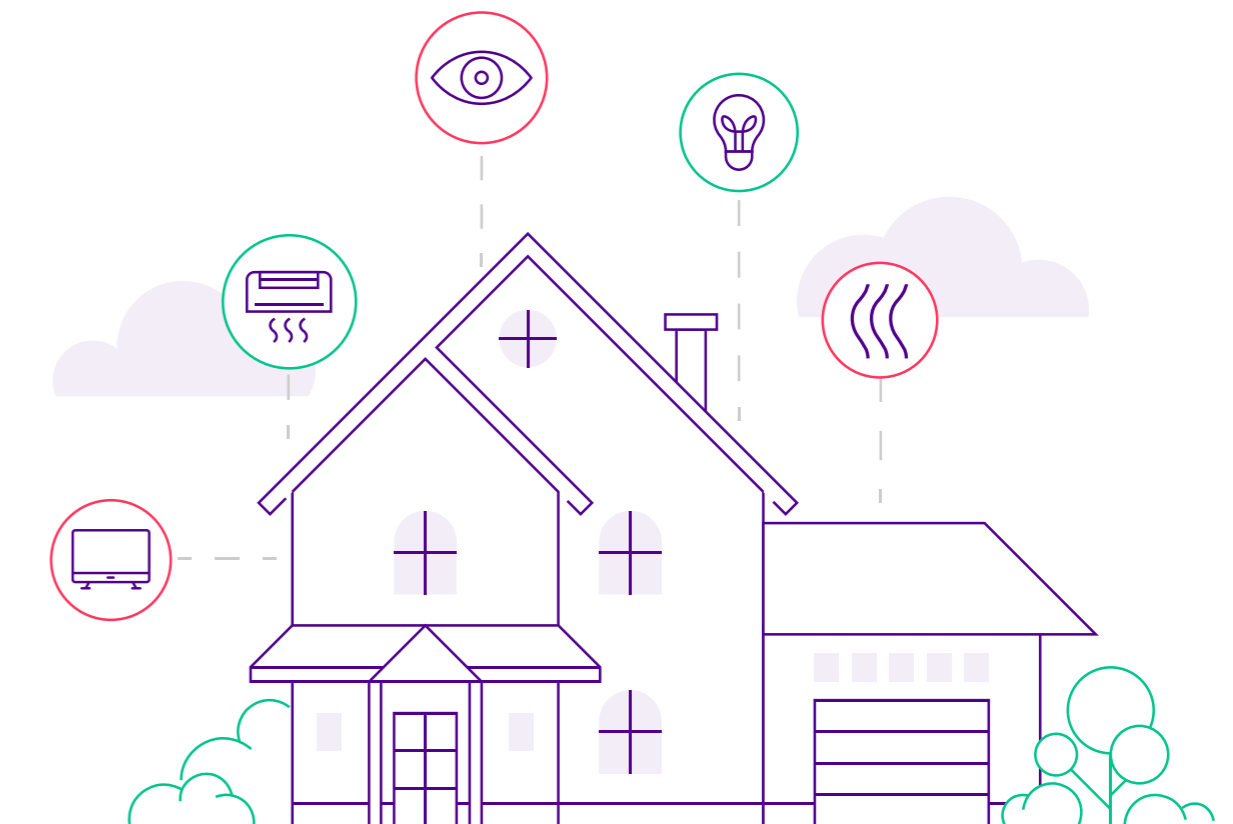
stc السعودية			الابتكار
2024م	2023م	2022م	
2	2	2	عدد مختبرات البحث والتطوير
21	19	17	عدد موظفي البحث والتطوير في المختبر

حسب الجنسية

16	15	11	عدد الموظفين السعوديين الذين يعملون في البحث والتطوير
5	4	6	عدد الموظفين غير السعوديين الذين يعملون في البحث والتطوير

حسب نوع الجنس

6	5	3	النساء
15	14	14	الرجال





شبكة الوصول اللاسلكي المدعومة بالذكاء الاصطناعي

لمحة عامة

استجابةً لتزايد الطلب على الشبكات وفي إطار دعم رؤية السعودية 2030، تواصل stc استثماراتها في الابتكار والتقنيات الموفرة للطاقة. وقد شهد عام 2024م تعزيز stc لقدراتها في مجال الأتمتة من خلال نشر تقنية Cognitive SON التي هي عبارة عن حل مدعوم بالذكاء الاصطناعي يهدف إلى تحسين أداء الشبكة ودعم العمليات الذاتية في شبكة الوصول اللاسلكي.

النهج المتبع

جرى اعتماد تقنية Cognitive SON بهدف رصد أداء الشبكة في الوقت الفعلي وتحسينه، وتستخدم هذه التقنية الذكاء الاصطناعي في رصد المشكلات، وإعادة توزيع الموارد، واتخاذ الإجراءات التصحيحية تلقائياً دون تدخل بشري. كما تساهم في تحسين كفاءة استهلاك الطاقة، والتكيف مع تغيّرات حركة البيانات، وضمان استمرارية الاتصال خلال أحداث الذروة مثل موسم الحج.

النتائج

- خفض استهلاك الطاقة بنسبة 13% في شبكات الجيلين الرابع والخامس.
- تنفيذ آلاف العمليات بشكل ذاتي في الساعة، مما يقلل من الحاجة إلى التدخل اليدوي.
- تعزيز الإنتاجية وتحسين استخدام الموارد والتعامل مع حركة البيانات في أوقات الذروة.

الخطوات القادمة

تعتزم stc توسيع نطاق تقنية Cognitive SON لتشمل شبكة الجيل الرابع على مستوى المملكة مع دمج الأتمتة المدعومة بالذكاء الاصطناعي في الأنظمة متعددة الموردين بحلول عام 2025م، مما يحقق مستويات أعلى من توفير التكاليف والكفاءة والنمو المستخدم.

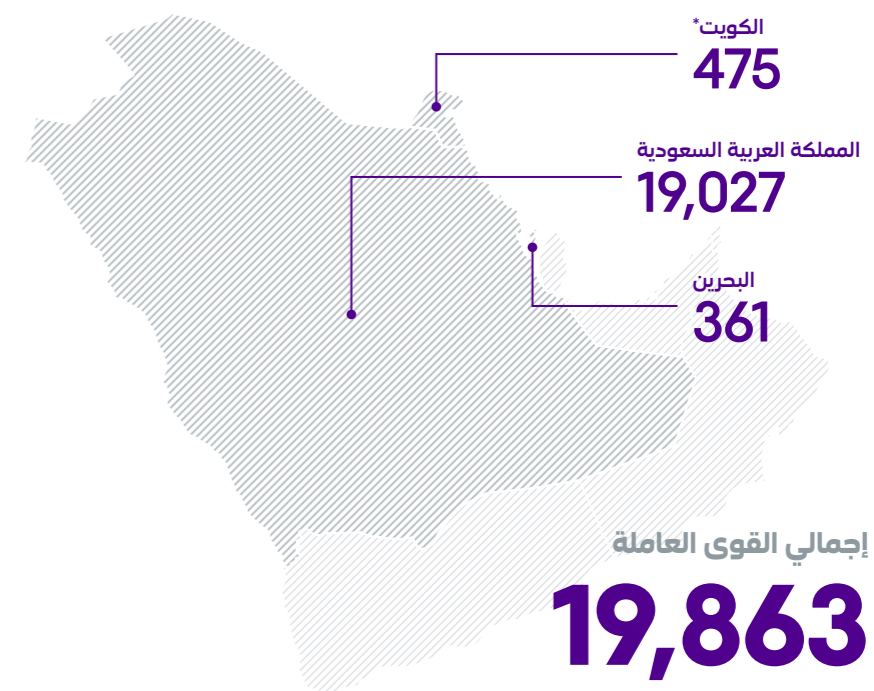


موظفونا

اعترافاً منها بأهمية موظفيها ودورهم المحوري في مسيرتها نحو النجاح، تُكرّس مجموعة stc جهودها لتعزيز تنوع القوى العاملة لديها بما يتناسب مع المجتمعات التي تخدمها. وبصفتنا صاحب عمل يدعم تكافؤ الفرص، تهدف مجموعة stc إلى توفير بيئة عمل تتميز بالمساواة والشمول تجذب أفضل المواهب من جميع الخلفيات وتعمل على تطويرها والاحتفاظ بها. تسعى stc لتمكين موظفيها من النجاح والمساهمة في تحقيق الأهداف التنظيمية المشتركة، وذلك بإعطائها الأولوية لتطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي. كما تُولي المجموعة اهتماماً بالغاً لسلامة ورفاهية موظفيها، مما يخلق بيئة عمل تُشجع الموظفين على تحقيق كامل إمكاناتهم وتقديم أفضل ما لديهم.

تعكس بيئة عمل stc الحائزة على جوائز تفانيها من أجل تعزيز مبادئ التميز والتعاون والابتكار. وقد تم تكريم مجموعة stc خلال عام 2024م بالعديد من الجوائز تقديراً لالتزامها بالتميز في مكان العمل. وحصدت المجموعة أكثر من 40 جائزة لإنجازاتها المتنوعة، بينما حصلت الشركات التابعة أيضاً على العديد من الجوائز تقديراً لإشراك الموظفين المثاليين، والتنوع والشمول، والتدريب والتطوير، والثقافة التنظيمية. تُبرز هذه الجوائز والتكريمات الجهود التي تبذلها stc بشكل مستمر لخلق بيئة عمل تُولي الأولوية للتطوير المهني والرفاهية. يُمكن الاطلاع على القائمة الكاملة لهذه الجوائز في قسم الجوائز والتقدير من هذا التقرير، وكذلك على موقع مجموعة stc الإلكتروني.

إجمالي القوى العاملة في مجموعة stc



* تفاصيل الموظفين في الكويت تتعلق حصرياً بشركة stc ولا تشمل أي شركات تابعة مقرها في الكويت.

لدينا مبادئ توجيهية واضحة للتنوع والمساواة والشمول، تتضمن المصطلحات والتعريفات الأساسية وأفضل الممارسات. وبالتعاون مع الأطراف المعنية لدينا، نعمل على دمج هذه المبادئ التوجيهية في عملياتنا اليومية عبر جوانب مختلفة، مثل الخدمات الفنية والمرافق وممارسات الاتصال وخدمات الموارد البشرية، مما يُوفر شبلاً متعددة لتعزيز الشمول.

نُركز كذلك على رفع وعي موظفينا بمفهوم الشمولية من خلال التواصل الداخلي، حيث نستخدم العديد من المنصات لمشاركة رسالتنا، مثل رسائل البريد الإلكتروني (dei@stc.com.sa)، والشاشات الداخلية بالمجموعة والفعاليات الداخلية. وينصب التركيز على تشجيع الموظفين على تقدير بعضهم البعض، وإظهار التسامح والشمولية في بيئة العمل.

نحرص في مجموعة stc على إطلاق مبادرات متعددة لتحسين تجربة الأشخاص ذوي الإعاقة، حيث نقوم بإجراء تعديلات على عمليات التوظيف والتدريب والتطوير والمزايا الوظيفية بما يتناسب مع الاحتياجات الخاصة لهذه الفئة من الموظفين. يتمثل هدفنا النهائي في تمكين هؤلاء الأفراد من تحقيق النمو والتطوير المهني ضمن بيئة عمل stc وتعزيز قدراتهم تعزيزاً ملحوظاً من خلال دراسة احتياجاتهم وتوفير الدعم والموارد المطلوبة. ركزت الحملة على تحديد الفرص الوظيفية التي تتناسب مع أنواع محددة من الإعاقات ومن ثم زيادة معدلات توظيف الأشخاص ذوي الإعاقة.

أما على صعيد تعزيز دور المرأة، فنحن ملتزمون بتمكينها في مجموعتنا. وتُعد البرامج مثل برنامج تطوير القادة (HiPo) أدوات فعالة لتحديد الكفاءات النسائية المتميزة وتطوير مهاراتهم وإعدادهم لتولي المناصب القيادية في المستقبل.

نؤمن بأن تنفيذ مبادئ التنوع والمساواة والشمول تنفيذاً صحيحاً من شأنه أن يسهم في تحسين عوامل الإبداع والابتكار. نفخر في مجموعة stc بالتنوع في القوى العاملة التي تعد أحد أهم عوامل القوة لأي مؤسسة. علاوة على ذلك، بثمن عملاؤنا والمجتمعات التي نزاول أعمالنا فيها وجود موظفين ضمن صفوفنا يعكسون تنوعهم وينتمون إليهم، مما يساعدنا على استيعاب احتياجاتهم بشكل أفضل وتقديم خدمات تلامس تطلعاتهم.

بعُد تقدير التنوع في التراء ووجهات النظر أساساً لتوسيع فهمنا لاحتياجات العملاء والمجتمعات التي نعمل بها، مما يعزز قدرتنا على تحسين جودة خدماتنا. وفي النهاية، فإن تركيزنا على التنوع والمساواة والشمول يعزز من ثقافتنا المؤسسية ويحقق النجاح المستدام لأعمالنا.

شهدت مجموعة stc انخفاضاً في عدد موظفيها بلغ حوالي 12.6% على أساس سنوي مقارنة بالعام السابق، نتيجة لجهود تحسين استراتيجية رفع الكفاءة التشغيلية طويلة الأجل للشركة، حيث شكّل برنامج التقاعد المبكر الركيزة الأساسية لهذه المرحلة الانتقالية، وهو مبادرة مُعدّة بعناية تقدم جزءاً مُجزية وعادلة لمجموعة مختارة من الكوادر المهنية ذوي الخبرة. وهذا البرنامج لم يكن مجرد إعادة هيكلة للقوى العاملة، وإنما نهجاً شاملاً يهدف إلى تكريم الجهود والإسهامات التي قدمها الموظفون القدامى على مر السنوات من خلال ضمان استقرارهم المالي والاعتراف بقيمتهم المهنية في الوقت الذي يستقبلون فيه مرحلة جديدة من مراحل حياتهم. وفي الوقت نفسه، تم تمهيد الطريق أمام الجيل المقبل من الكوادر الواعدة لبناء مستقبلهم واستكمال مسيرة أسلافهم وتعزيز ما تم تحقيقه بقيادة المجموعة نحو تعزيز مقومات الابتكار والنمو المستقبلي.

صوتك يهمنا

يُعد التنوع والمساواة والشمول حجر الزاوية في استراتيجية التعامل مع الموظفين في stc حيث نُعزز بفعالية ثقافة تُغذي الفضول، وتُقدّر التفرد بين أعضاء فريقنا، مما يُشجع أعضاء الفريق المتنوعين على التعبير عن مواهبهم الشخصية بما يخدم أهداف الفريق المشتركة. وبهذه الطريقة، نُدرك وجهات النظر المتنوعة ونطلق بيئة تتسم بالمساواة والشمول يُقدّر فيها كل صوت ويتم سماعه.

يتألف فريق عملنا من 19,863 موظفاً موزعين على ثلاث (3) دول مختلفة، من بينهم أفراد من خلفيات ثقافية ومهنية متنوعة. وعلى الرغم من الاختلافات الفردية، فإننا ملتزمون برؤية مشتركة تهدف إلى تمكين المجتمع والاقتصاد من النمو والازدهار.

في إطار التزاماتنا تجاه التنوع والمساواة والشمول، نعطي الأولوية لثلاثة مجالات رئيسية: تعزيز دور المرأة في المناصب القيادية والتنوع الثقافي والعرقى وإشراك الأشخاص ذوي الإعاقة.

نفذ فريق التنوع والمساواة والشمول على مدار عام 2024م العديد من المبادرات وحقق إنجازات مهمة تهدف إلى خدمة فئات مختلفة من موظفينا، مثل الأشخاص ذوي الإعاقة والنساء والموظفين متعددي الجنسيات.

موظفونا تنمة

مقاييس الأداء

الملف التعريفي للقوى العاملة	مجموعة stc			stc السعودية		
	2024م	2023م	2022م	2024م	2023م	2022م
القوى العاملة						
عدد الموظفين (باستثناء المتدربين والطلاب والموظفين الخارجيين)	19,863	22,751	22,168	10,577	12,643	13,237
الموظفون بعقد محدد المدة أو مؤقت	2,630	2,961	2,238	1,644	1,786	1,882
الموظفون بعقد غير محدد المدة أو دائم	17,233	19,790	19,930	8,933	10,857	11,355
إجمالي الموظفين العاملين بنظام مكافئ للدوام الكامل للموظفون العاملون بنظام مكافئ للدوام الكامل	19,863	22,751	22,168	10,577	12,643	13,237

تعتمد أرقام توزيع القوى العاملة أدناه (حسب العمر، والجنس، وغيرها) على إجمالي عدد الموظفين بعقود دائمة أو غير محددة المدة.

الملف التعريفي للقوى العاملة	مجموعة stc			stc السعودية		
	2024م	2023م	2022م	2024م	2023م	2022م
حسب العمر						
>30	2,574	5,072	3,812	1,238	2,158	2,136
31 - 50	12,716	16,149	16,055	6,548	9,300	9,693
<50	1,943	1,530	2,301	1,147	1,185	1,408
حسب نوع الجنس						
النساء	2,787	3,204	2,790	1,122	1,365	1,208
الرجال	14,446	19,547	19,378	7,811	11,278	12,029
حسب مستوى التوظيف						
الإدارة التنفيذية/العليا	464	483	392	230	229	200
الإدارة الوسطى	2,926	2,794	2,549	1,643	1,520	1,399
الموظفون	13,843	19,474	19,227	7,060	10,894	11,638
الشمول						
عدد الموظفين من الأشخاص ذوي الإعاقة	66	104	76	45	70	67

تمكين المرأة

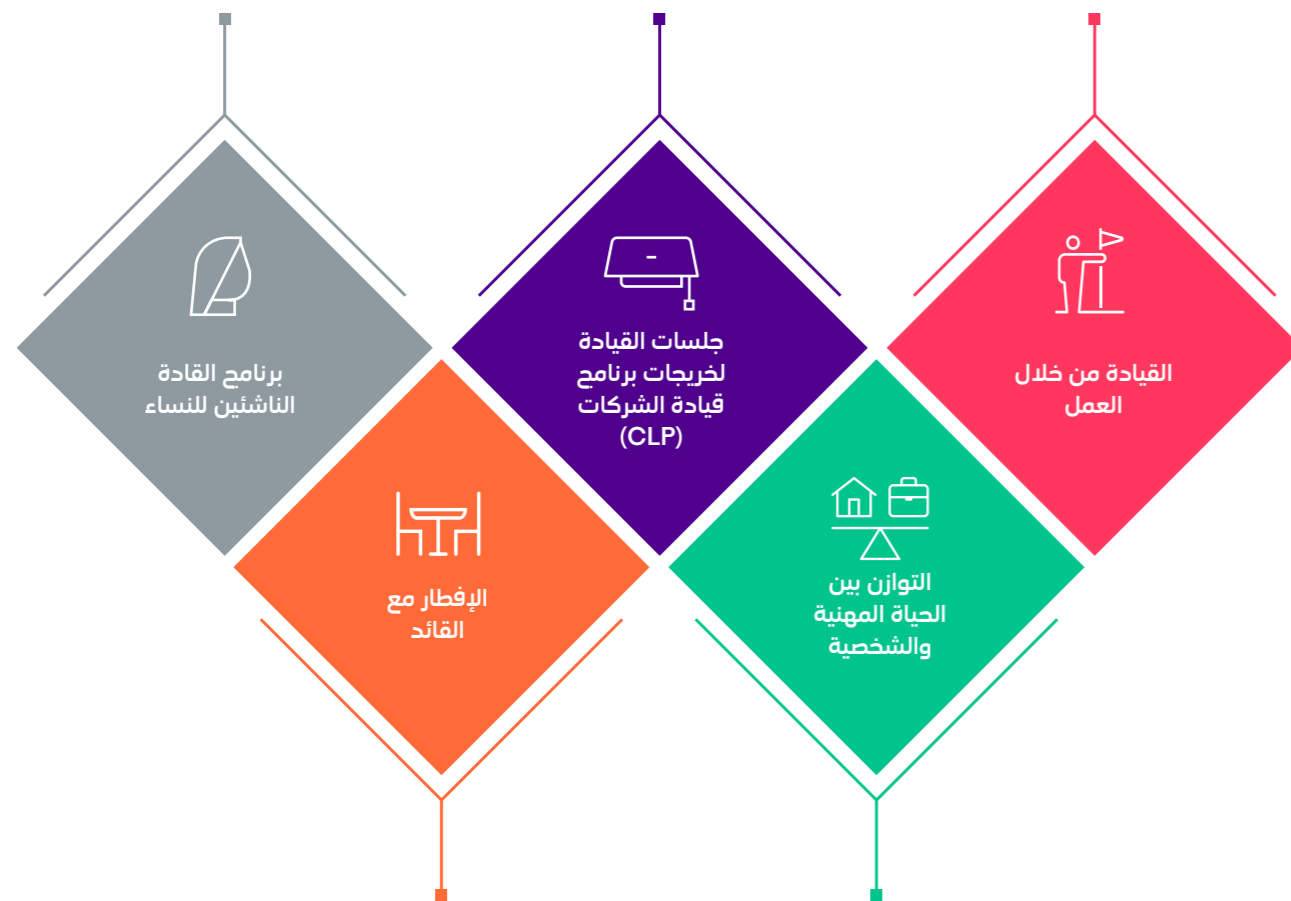
تُشكل المرأة جزءاً لا يتجزأ من أعمال stc. ونحن نقدر المساهمات الجليلة التي تقدمها النساء للمجموعة، ونسعى جاهدين لتبني بيئة تخلق وظائف تدعم مساهمتهن المهني. ولتحقيق ذلك، أطلقت stc العديد من برامج تنمية المواهب بأجر تنافسي للمرأة.

برامج تمكين المرأة في مجموعة stc

يتم تدريب القيادات النسائية في مجموعة stc، بما في ذلك المشرفات والإدارة العليا، على نماذج التفكير التصميمي المبتكر وكيفية إيجاد حل مستدام للتغلب على تحديات الفجوة الرقمية التي تواجه المرأة في الشرق الأوسط.

جلسات قيادة مخصصة للقيادات النسائية التي تخرجت من برنامج قيادة الشركات (CLP).

رحلة تجريبية مدتها 7 أشهر للقيادات النسائية بمجموعة stc، والتي تضم تدخلات من خبراء دوليين ومحليين معروفين.



توفير التدريب على التوازن بين الحياة المهنية والشخصية للقيادات النسائية، والذي يغطي موضوعات مثل إرهاق الموظفين والتغيب والإنتاجية والمشاركة، وغير ذلك الكثير.

مشاركة القيادات النسائية المشهورة للمعرفة والإلهام وقصص النجاح الخاصة بهم.

موظفونا تنمة

توظيف المرأة

أظهرت مجموعة stc خلال عام 2024م التزاماً واضحاً بدعم التنوع بين الجنسين من خلال زيادة نسبة الإناث في التعيينات الجديدة لتصل إلى 31%. تُشير هذه الأرقام إلى تحقيق إنجاز حقيقي وملحوس، حيث تواصل مجموعة stc التركيز على بناء قوة عاملة أكثر شمولية على جميع المستويات، وذلك من خلال تطوير مجموعة شاملة من المبادرات والبرامج التي من شأنها توفير فرص لجميع الكوادر الموهوبة للنمو والازدهار والتقدم داخل الشركة.

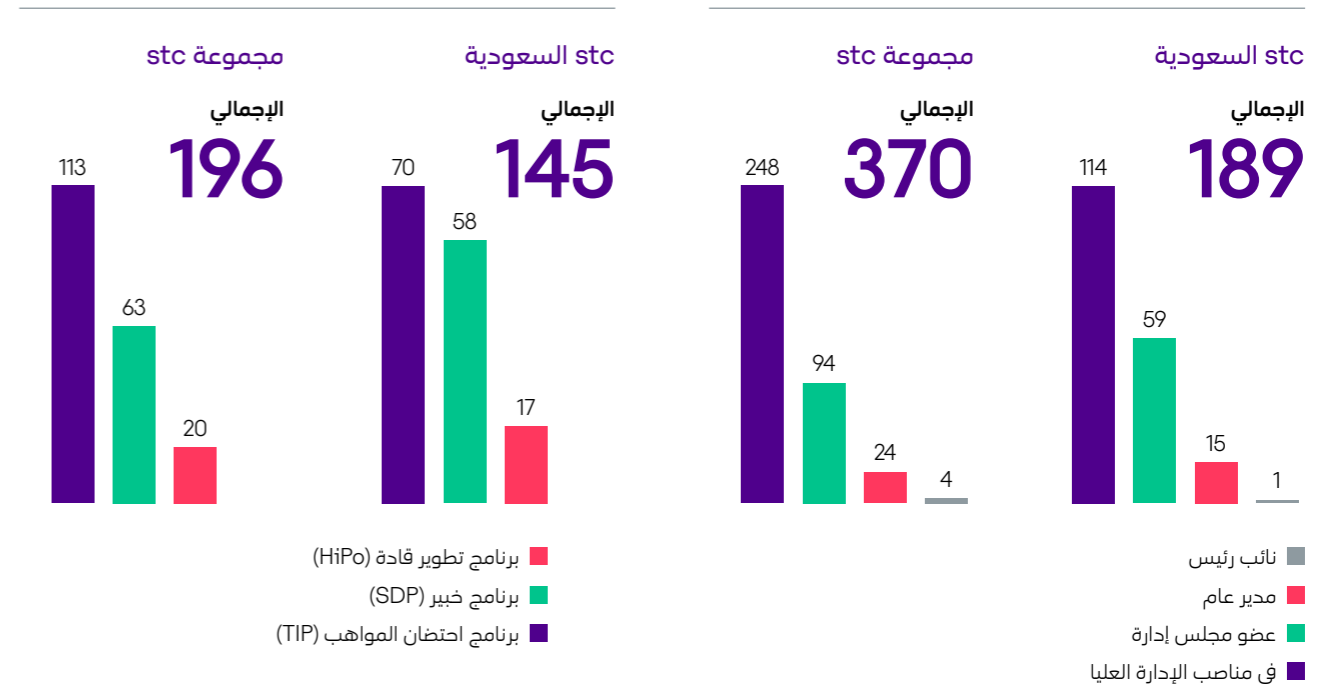
توظيف المرأة	مجموعة stc			stc السعودية		
	2024م	2023م	2022م	2024م	2023م	2022م
إجمالي التعيينات للموظفين الجدد	924	2,386	5,766	141	597	762
عدد الموظفات الجدد	286	552	693	40	223	287
معدل توظيف النساء	%30.95	%31.60	%31.40	%28.37	%34.17	%37.66

تعزيز دور المرأة في المناصب القيادية

تواصل المجموعة دعم المرأة في المناصب القيادية وتعزيز بيئة عمل شاملة تُمكن الكفاءات النسائية وتدفع عجلة التنوع وتدعم التزامها بتحقيق المساواة بين الجنسين في جميع مستويات المجموعة. وفي عام 2024م، حققنا زيادة ملحوظة في معدل دور المرأة في المناصب القيادية في مجموعة stc، حيث ارتفعت النسبة إلى 12% في الإدارة المتوسطة و6.25% في الإدارة العليا، مقارنة بـ 8.9% و5.2% على التوالي في عام 2023م.

توظيف المرأة	مجموعة stc			stc السعودية		
	2024م	2023م	2022م	2024م	2023م	2022م
نسبة المرأة في الإدارة الصغرى / الوسطى	%12	%8.9	%8.46	%9.98	%6.84	%6.08
نسبة المرأة في الإدارة العليا	%6.25	%5.2	%4.85	%6.52	%6.90	%6.00

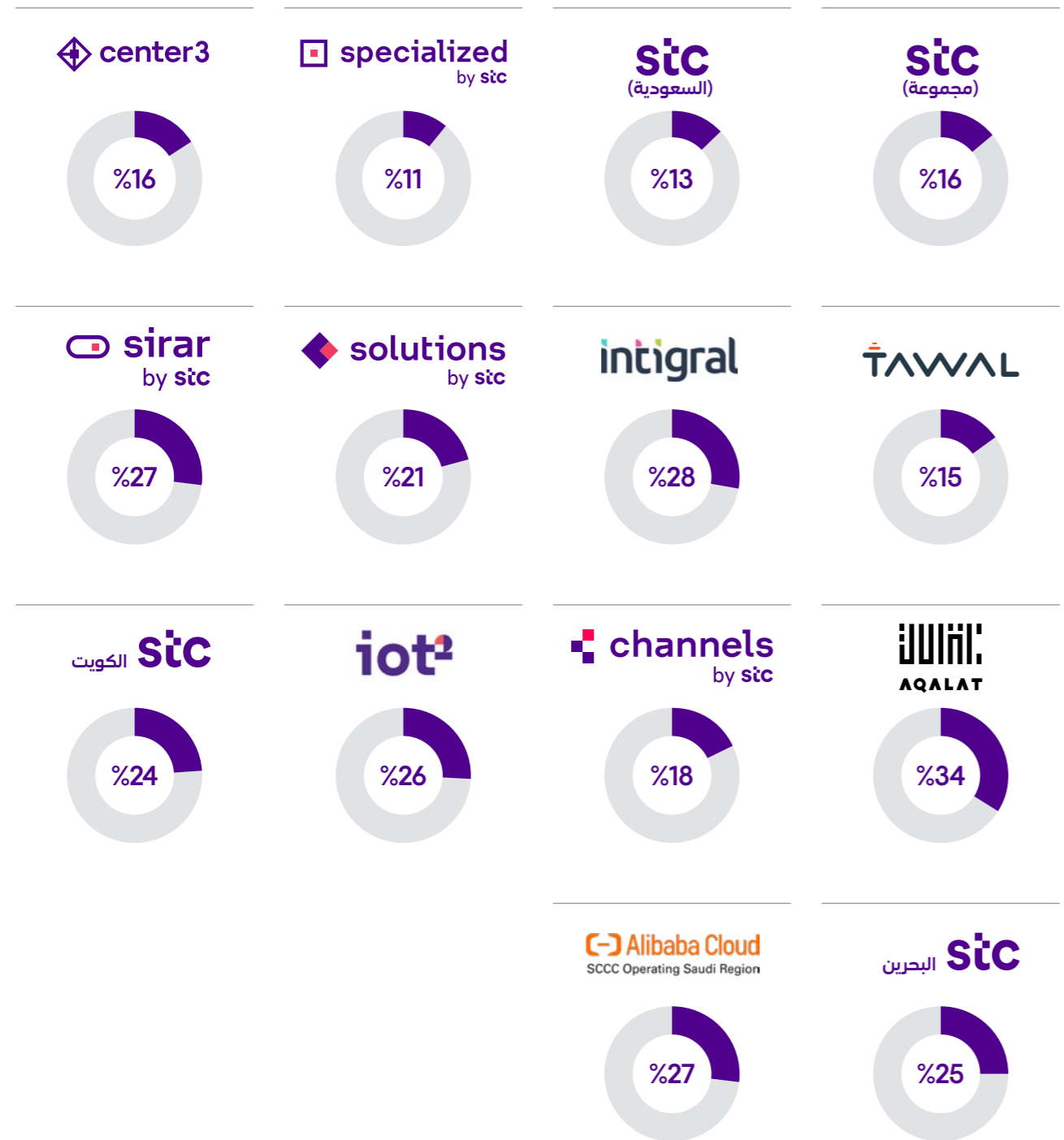
النساء في برامج التنمية



تمثيل المرأة في الشركات التابعة والكيانات المختلفة

تُظهر مجموعة stc التزاماً مستمراً بزيادة نسبة تمثيل المرأة في جميع شركاتها التابعة والكيانات المختلفة من خلال تحسين بيئة عمل شاملة توفر فرصاً قيادية على نطاق أوسع ودعم تطوير المسار المهني وتعزيز مبادرات التنوع بين الجنسين في جميع وحدات الأعمال.

يعكس هذا النهج الشامل والمرتكز على التنوع في القوى العاملة جهود المجموعة في تعزيز تمثيل المرأة عبر جميع مستويات العمل.



موظفونا تنمة

دمج الأشخاص ذوي الإعاقة

تُقدّر ثقافة مكان العمل لدينا السمات الشخصية للموظفين، بما يضمن تمتعهم جميعاً بالاحترام والتمكين. وتشمل جهودنا في مجال التنوع والمساواة والشمول جميع فئات الموظفين لتعزيز العدالة وتكافؤ الفرص.

نحن نتعاون مع "فادرون"، وهي شبكة سعودية تُعنى بشؤون ذوي الإعاقة في قطاع الأعمال، لتحسين عملية دمج الأشخاص ذوي الإعاقة كأعضاء فعالين في القوى العاملة. ومنشأتنا حاصلة على شهادة "موامة" ومعتمدة من وزارة العمل والتنمية الاجتماعية، مما يبرهن على التزامنا بأفضل الممارسات والمعايير المتعلقة بخلق بيئات عمل مناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة. (شهادة "موامة" هي شهادة تُمنح للمؤسسات في المملكة العربية السعودية التي تلتزم بمعايير عالية لتوظيف الأشخاص ذوي الإعاقة).

تم تجهيز المباني عبر مجموعة stc بميزات مناسبة لذوي الإعاقة مثل مواقف السيارات الميسرة، والأبواب الواسعة، والمنحدرات، وقضبان الإمساك، وغيرها الكثير. وبمساعدة أداة تخطيط التوظيف لدينا، حددنا أفضل الأدوار المناسبة للأشخاص ذوي الإعاقة المختلفة، مما يضمن تعيين جميع الموظفين في أدوار تناسب قدراتهم. كما نوفّر لهم الدعم من خلال بيئة عمل تراعي احتياجاتهم من حيث إمكانية الوصول الفعلية والتقنية والتواصل.

تشمل المبادرات الرئيسية التي تجعل stc بيئة جاذبة للأشخاص ذوي الإعاقة ما يلي:

- ورش عمل حول لغة الإشارة وثقافة الصم للموظفين.
- إقامة تعاون استراتيجي مع مجموعات الدفاع عن الأشخاص ذوي الإعاقة والمؤسسات التعليمية لإنشاء منظومة وبيئة عمل داعمة.
- تطبيق سياسة برنامج المسؤولية الاجتماعية من قبل شركة "solutions by stc"، والتي تشجع على دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في القوى العاملة لدينا.
- التزام شركة "sirar" بخلق مكان عمل يتسم بالشمول من خلال تيسير الوصول لمساحات العمل المادية والمنصات الرقمية ومواد الاتصال، إلى جانب تبني ممارسات توظيف تتسم بالشمول تمنح الأولوية لتوظيف المرشحين ذوي الإعاقة.

مقاييس الأداء

الموظفون ذوو الإعاقة	stc السعودية			مجموعة stc*		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
عدد الموظفين من ذوي الإعاقة	67	70	45	104	76	66

* تستنتي بيانات المجموعة شركات Aqalat وIntigral وchannelsg.

علوة على ذلك، وفي إطار التعاون مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية، تشارك مجموعة stc في العديد من المبادرات الهادفة إلى تحسين تجربة الأشخاص ذوي الإعاقة وتشجيع الشركات على توظيفهم وتمكينهم. تهدف سلسلة "الاتصال الشمولي" في stc إلى تحسين الوعي والتواصل بين الموظفين من خلال تنظيم جلسات ترجمة بلغة الإشارة وبرامج مخصصة لتوعية الموظفين بأساسيات التعامل مع الأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، إضافة إلى تعليمهم أساسيات لغة الإشارة.

برنامج إهام الأشخاص ذوي الإعاقة

يهدف برنامج إهام الأشخاص ذوي الإعاقة في مجموعة stc إلى خلق مكان عمل يتسم بالشمول للأشخاص ذوي الإعاقة. وتركز هذه المبادرة على العديد من المجالات الرئيسية لضمان الدعم والتكامل الشاملين، بما في ذلك:

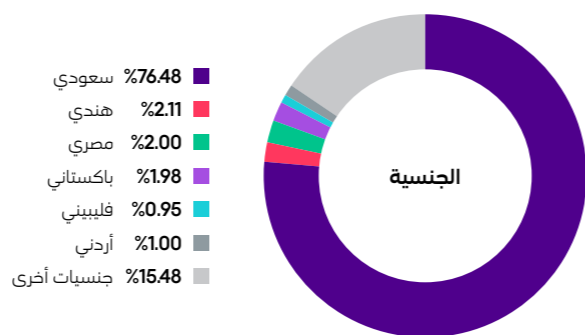
- جذب الموظفين والحاقهم بالعمل وتوظيفهم: تبسيط عمليات التوظيف لتقديم تجربة مرحبة بالموظفين الجدد من ذوي الإعاقة.
- التعلّم والتطوير: تقديم فرص تطوير مُخصّصة للنمو المهني.
- المزايا والأجور: ضمان الوصول العادل إلى المزايا، بما يعكس الاحتياجات المتنوعة للقوى العاملة لدينا.
- التواصل والثقافة: غرس ثقافة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

شملت النتائج الرئيسية لهذا البرنامج دمج الأشخاص ذوي الإعاقة في برنامج احتضان المواهب (TiP) وبرنامج التدريب التعاوني (COOP) التابعين لمجموعة stc. شهد العدد الإجمالي للأشخاص من ذوي الإعاقة انخفاصاً نتيجة المشاركة في برنامج التقاعد المبكر (ERP).

الثقافة والانتماء العرقي

على الرغم من ارتفاع معدلات التوظيف لدينا، حيث يشكل موظفونا من مواطني الدول التي نعمل فيها نسبة كبيرة، فإن قوتنا العاملة تتسم بتنوع ثقافي وعرقي ملحوظ. ونواصل بذل الجهود لفهم تركيبتنا الثقافية بشكل أفضل، مما يساعدنا على تحسين هيكلنا التنظيمي وضمان بيئة عمل ترحيبية وداعمة لجميع الموظفين. كما نسعى للاستماع لموظفينا والتعلم منهم للحفاظ على بيئة تتسم بالشمول والتعاون.

سجلت مجموعة stc في عام 2024م مزيجاً متنوعاً من الموظفين المنتمين لأكثر من 60 جنسية مختلفة، مما يؤكد التزامنا بتبني بيئة تتسم بالشمولية وتعدد الثقافات.



مقاييس الأداء

التوظيف	المملكة العربية السعودية والشركات التابعة المحلية			stc البحرين			الكويت		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
مُعدّل التوظيف في الإدارة العليا (%)	91.5%	92.5%	93.8%	34%	26%	47%	67%	51%	50%
مُعدّل التوظيف في إجمالي القوى العاملة (%)	89.5%	90.1%	89.9%	51%	51%	56%	65%	64%	64%

التدريب على التنوع والمساواة والشمول

تُعد قيم التنوع والمساواة والشمول من القيم الجوهرية التي تُشكّل ثقافة مؤسستنا، إذ نحرص على خلق بيئة عمل شاملة تُشعر الجميع بالانتماء، حيث يتم تكريمهم بناءً على استحقاقهم المهني والمساهمات التي يقدمونها للمؤسسة، بدلاً من التركيز على عوامل غير ذات صلة. وإدراكاً منا لأهمية تبني قيم التنوع والمساواة وتعزيز الشمولية بين عملائنا وموظفينا والأطراف المعنية باعتبارها ركائز أساسية لتحقيق بيئة عمل متوازنة ومستدامة، نظمنا في عام 2024م تدريباً لموظفينا في مفر المجموعة في المملكة العربية السعودية حول هذه القيم لتعزيز التزامنا بها.

موظفونا تنمة

رعاية المواهب واستكشاف
الإمكانات

نركز على تطوير موظفينا وتدريبهم من خلال وضع خطط تدريبية مخصصة تلبي احتياجاتهم الفردية، مما يساهم في تعزيز كفاءاتهم وتطوير أدائهم المهني. وبناءً على هذه الخطط الاستراتيجية الواضحة والمدروسة، نضع أهدافاً سنوية ونصف سنوية يكون للكوارر المتخصصة دور محوري في تنفيذها.

تتولى أكاديمية stc عملية التدريب بالتعاون مع شركات خارجية متخصصة لضمان تقديم برامج تدريبية عالية الجودة باستخدام مجموعة متنوعة من الأساليب مثل الجلسات التقليدية في الفصول والجلسات عبر الإنترنت. نقوم بمتابعة هذه البرامج وتقييمها بشكل دوري للتأكد من توافقها مع المعايير المحددة.

إن الالتزام بالمعايير المعترف بها وأفضل الممارسات لا يضمن الجودة فحسب، بل يساهم في بناء ثقافة من الثقة والتميز في العمل. كما أن الحرص على تطبيق معايير عالية لا يؤدي فقط إلى تحقيق نتائج استثنائية، بل يعزز أيضاً من ثقافة عمل متميزة تفتح أمامنا فرص النجاح والريادة.

وتأكيداً على التزامنا بالتميز ورفاهية موظفينا، حصلنا على الشهادات التالية لشركة stc السعودية:

- شهادة ISO 9001 لإدارة الجودة.
- شهادة ISO 45001 لإدارة الصحة والسلامة المهنية.
- شهادة ISO 41001 لإدارة المرافق.
- شهادة ISO 29990 لخدمات التعلم للتعليم والتدريب غير الرسميين.

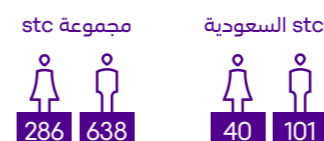
مواهبنا

تحرص stc على **استقطاب الكفاءات المتميزة وتطويرها والاحتفاظ بها**، مما يساهم في بناء فريق عمل متنوع وديناميكي يُحفز نمونا وتحقيق طموحاتنا المستقبلية. تتمثل استراتيجيتنا في جمع فرق عمل متنوعة تضم محترفين من مجالات خبرة وخلفيات مختلفة في سبيل تعزيز ثقافة الابتكار والشمولية والتطوير المهني طويل الأجل.

في عام 2024م، بلغ إجمالي عدد العاملين في المجموعة 19,863 موظفاً، من بينهم أكثر من 17,233 موظفاً بعقود دائمة أو غير محددة المدة، مما يعكس التزامنا بتوفير الأمن الوظيفي والاستقرار لفريق عملنا.

تُظهر جهودنا الرامية إلى تعزيز التنوع بين الجنسين تقدماً ملحوظاً، حيث ارتفعت نسبة تمثيل المرأة إلى أكثر من 16%، مقارنة بـ 14% في عام 2023م، مما يعكس مضيئنا بخطى ثابتة نحو المزيد من الشمولية. وإدراكاً منا بأهمية توظيف الشباب، نجحت مجموعة stc في تحقيق نسبة توظيف بلغت 17% للأفراد دون سن الثلاثين، مما يدعم الجهود المبذولة لمعالجة مشكلة البطالة بين الشباب واستقطاب الكفاءات الشابة الواعدة. وتجدر الإشارة إلى أنه لا توجد أي عمليات إنهاء خدمات تُذكر للموظفين في عام 2024م، ما يعكس التزامنا الراسخ بتحقيق الاستقرار لموظفينا وتحقيق نمو مستدام في قطاع التوظيف.

إجمالي الموظفين الجدد حسب الجنس لعام 2024م



مقاييس الأداء

تعيينات الموظفين	مجموعة stc			stc السعودية		
	2024م	2023م	2022م	2024م	2023م	2022م
إجمالي التعيينات للموظفين الجدد	924	2,386	5,766	141	597	762
حسب نوع الجنس						
النساء	286	636	2,275	40	218	287
الرجال	638	1,750	3,491	101	379	475
حسب العمر						
>30	415	973	4,190	31	275	522
31 - 50	499	1,374	1,542	106	313	231
<50	10	39	34	4	9	9

معدل دوران الموظفين	مجموعة stc			stc السعودية		
	2024م	2023م	2022م	2024م	2023م	2022م
معدل ترك الموظفين (%)	4.3%	3.9%	4.4%	2.7%	2.65%	3.54%
عدد الموظفين الذين غادروا العمل	854	1,012	4,371	294	303	413
معدل الترك حسب نوع الجنس						
النساء	219	761	2,854	72	73	89
الرجال	635	251	1,630	222	230	324
معدل الترك حسب العمر						
>30	281	432	2,967	106	158	211
31 - 50	547	555	1,384	181	143	193
<50	26	25	20	7	2	9

أعيدت صياغة بيانات طوال عام 2022م لتسعين منهجيات جمع البيانات.

تدريب الموظفين وتطويرهم

نُنظّم جميع برامجنا التدريبية بما يتماشى مع السياسات المعتمدة، ونُدّار من خلال نظام إدارة التعلم، ما يضمن تجربة تعليمية منظمة وفعّالة.

حصل قسم الموارد البشرية لدينا على اعتماد شهادة ISO 29990 في مجال تقديم خدمات التعلم ضمن نطاق التعليم والتدريب غير الرسميين، وتضمنت مبادراتنا التدريبية برامج معتمدة مثل:

- ISO 29993 - لخدمات التعلم خارج إطار التعليم الرسمي.
- ISO 40180 - لخدمات التعلم لتطوير الكفاءات.
- ISO 10667 - لعمليات تقديم خدمات التقييم والأنشطة المتعلقة بها.

علاوة على ذلك، حصلت مجموعة stc على اعتمادات من هيئة تقويم التعليم والتدريب ومن المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، ما يعزز التزامنا بتقديم برامج تطوير مهني عالية الجودة.

في عام 2024م، بلغ إجمالي عدد ساعات التدريب التي أكملها المشاركون مجتمعين حوالي **476,675 ساعة**. تشير البيانات إلى أن متوسط عدد ساعات التدريب التي تلقاها كل موظف بلغ **22 ساعة**، ما يعكس استراتيجية واضحة تهدف إلى تعزيز قدرات الموظفين من خلال التركيز على التعلم المستمر وتطوير المهارات.

وقمنا أيضاً بتعزيز جهودنا المتعلقة بالتنوع والشمول من خلال برنامج تدريبي مخصص يهدف إلى تعزيز ثقافة الاحترام والقبول والتفاهم في جميع أنحاء المجموعة. في عام 2024م، تم تقديم **أكثر من 900 ساعة** من التدريب على قيم التنوع والشمول، ما عزز التزامنا بخلق وتحسين بيئة عمل شاملة وعادلة للجميع.

أكاديمية stc

تقود stc مسيرة الابتكار باستخدام أدوات الثورة الصناعية الرابعة، مثل الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء، والبيانات الضخمة والتحليلات، والأتمتة. يتمثل هدفنا في إعداد الجيل القادم لواقع تقني متغير. ولتحقيق ذلك، تُظهر سياسة التدريب والتطوير لدينا التزاماً بهذا الهدف من خلال الاستثمار في التطوير الشخصي والمهني لموظفينا بما يضمن تكافؤ الفرص.

موظفونا تنمة

نحن نعمل، من خلال أكاديمية stc، على:

- اتباع نهج مُخصّص في التعلم وتبني أفضل الممارسات.
- ابتكار حلول تعليمية مُصممة خصيصاً لتطوير قدرات الموظفين بناءً على احتياجات العمل.
- تقديم حلول تعليمية مُستهدفة لرفع القدرات على مستوى القطاع، مع التركيز على الكفاءات الرئيسية، وتحديد فجوات المهارات، والحاجة المخصصة للأعمال.
- التعاون مع أفضل مُقدمي خدمات التدريب لتقديم أفضل طول التعلّم.

أكاديمية stc بالأرقام



476,675

ساعات التعلّم



33,216

إجمالي عدد المشاركين



900

ساعات التدريب المتعلقة بالاستدامة



8,112

المشاركات من النساء



9,244

ساعات تدريب الإدارة العليا



8,546

الدورات التدريبية المقدمة (حضورياً، وعبر المنصات الافتراضية وعبر الإنترنت)

تُعَدّ خطة التطوير الفردية (IDP) لدينا عنصراً أساسياً في إطار عملنا الشامل للتدريب والتطوير. وتُعَدّ هذه الخطط أداةً محورية تُخصّص أنشطة التدريب والتطوير المهني لمواكبة احتياجات العمل المتغيرة. كما تُعدّ خطة التطوير الفردية جهداً تعاونياً بين القادة والموظفين.

تجمع عملية التقييم الشاملة لدينا بين التقييمات النفسية والسلوكية لتحديد نقاط القوة والمناطق التي بحاجة إلى تحسين. بالإضافة إلى ذلك، تُقدّم مجموعة من موارد التطوير الذاتي، بما في ذلك المكتبات الرقمية الحديثة، والمُصممة بعناية ودقة لدعم رحلات التعلّم لدى القادة والمهنيين على حدّ سواء.

تُقدّم أكاديمية stc برامج توجيه وتدريب لتعزيز المهارات الجديدة وبناء سلوكيات إيجابية، وتُساعد هذه البرامج على نقل المعرفة إلى بيئة العمل، مما يُحسّن ويعزز الأداء أثناء العمل. يخضع نظام إدارة التعلّم (LMS) في أكاديمية stc وجميع مبادراتنا التعليمية والتدريبية لسياسة التعلّم وتطوير المواهب. وتشمل السياسة مبادئ وممارسات لما يلي:

- مبادرات التطوير الذاتي.
- خطة التطوير الفردية (IDP).
- مجموعة من برامج التطوير المصممة خصيصاً لمختلف شرائح المواهب.
- إمكانية الوصول إلى مكتبات التعلّم الإلكتروني الشاملة، بما في ذلك مكتبة التعلّم الإلكتروني لمجموعة stc، Coursera، Bookboong، Skillssoft، و LinkedIn Learning.

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>يتمثل هدف مدرسة القادة في تطوير وتعزيز القدرات القيادية داخل المجموعة. بالإضافة إلى ذلك، تُدير مدرسة القادة برنامج المنح الدراسية على مستوى المجموعة لدعم التعلّم المستمر والتطوير المهني للقادة.</p> <p>البرامج</p> <ul style="list-style-type: none"> • برنامج قيادة الشركات (CLP) • تسارع النمو الاستراتيجي • برنامج التميز الرقمي (DEX) • برنامج التعلّم المستمر • برنامج قيادة stc Essentials • برنامج القادة الناشئين للنساء • جلسة الذكاء الاصطناعي التوليدي • The LEAD - Intigral by stc • برنامج ONE للتنمية المالية 	<p>تعمل مدرسة المهنيين على تطوير وتحسين القدرات داخل المجموعة. بالإضافة إلى ذلك، تُشرف مدرسة المهنيين على برنامج المنح الدراسية على مستوى المجموعة لدعم التعلّم المستمر والتطوير المهني للمهنيين.</p> <p>البرامج</p> <ul style="list-style-type: none"> • البرنامج القطاعي • برنامج احتضان المواهب الرسمي للتعليم • البرنامج المهني الاستراتيجي • البرنامج القائم على الشهادات • برنامج رؤاد تحليلات البيانات • تحسين المهارات وتطوير الموظفين (SEED) • مسابقة إنترنت الأشياء • برنامج استمرارية الأعمال • برنامج المخاطر • برنامج تعلّم الاستراتيجية 	<p>من خلال مسار تمكين الأعمال، نعمل على زيادة إنتاجية الموظفين من خلال تقديم مهارات مختلفة لتطوير الأعمال، بما في ذلك بدء الشراكات، والتقييمات، والبحث والتطوير، والتعلّم الرقمي وإدارة المعرفة، وغيرها.</p> <p>البرامج</p> <ul style="list-style-type: none"> • المسؤوليات الاجتماعية للشركات (CSR) • 21 جلسة بحث وابتكار • 4 منشورات وأوراق بحثية • 1751 مقعداً في التوعية المجتمعية • برنامج استمرارية الأعمال • 6 شراكات تعلم • 3 أوراق بيضاء + عدة أوراق تخضع لعملية مراجعة/بحث • أكاديمية stc

استقطب البرنامج **2,270 مشاركاً**، وهو رقم يعكس النجاح الكبير الذي حققه في تعزيز المعرفة العامة ورفع مستوى الوعي داخل القطاع وترسيخ دور الأكاديمية كجهة رائدة تعمل على تمكين المهنيين وتعزيز شغف المهتمين بالمجال. نجحت المبادرة في استغلال الأجواء الروحية والثقافية لشهر رمضان لتعزيز المشاركة الفكرية، حيث ركزت على تقديم فرص تعلم متنوعة وجذابة وتوسيع نطاق الوصول إلى فئات أوسع داخل مجتمع التقنية. تتمثل الخطوة التالية في إعادة إطلاق البرنامج بعد إدخال تحسينات إضافية عليه، ما يساهم في زيادة تأثير البرنامج بشكل ملموس خلال السنوات القادمة.

مبادرة تك-توك (Tech-Talk) في شهر رمضان المبارك: استكشاف دور التقنية في نشر المعرفة وتعزيز المهارات

شملت مبادرة "تك-توك" في شهر رمضان المبارك سلسلة من 7 جلسات تناولت مواضيع تقنية رئيسية، قدمها خبراء بارزون في القطاع خلال الشهر الفضيل. قدمت هذه السلسلة من الندوات التي تُعقد عبر الإنترنت منصة قيمة لتبادل المعرفة وتحسين النقاشات حول أحدث التطورات التقنية واتجاهات البحث والتوقعات المستقبلية. اتبعت المبادرة نهجاً منظماً شمل جلسات العصف الذهني والتخطيط والتواصل والتسويق واستضافة الندوات الإلكترونية، ما يضمن تجربة سلسة ومؤثرة للمشاركين.

موظفونا تنمة

مقاييس الأداء

مجموعة stc		برامج تطوير أكاديمية stc	
متوسط عدد ساعات التدريب		إجمالي عدد ساعات التدريب	
الرجال	النساء	الرجال	النساء
15	19	74,116	17,579
تطوير القادة			
دورات تطوير القادة			
التطوير المهني			
دورات التطوير المهني			
24.47	26.17	133,559	67,030
تمكين الأعمال وتطويرها			
التعليم الرقمي			
2.09	2.16	152,654	31,738

برامج تنمية الشباب

تلتزم stc بتمكين الشباب من خلال توفير بيئة عمل جذابة وحائزة على جوائز، إلى جانب تقديم حوافز فريدة وبرامج تمكين الشباب الداخلية لدمجهم في القوى العاملة لديها.

ومع تزايد أعداد الشباب الخريجين كل عام، تبرز الحاجة الملحة لدمجهم في سوق العمل والاستفادة من مواهبهم، وفي سعينا لاحتضان هذه المواهب، ليس هدفتنا نمو المجموعة فحسب، بل أيضاً تطوير المواهب في المنطقة، مما يساهم في تعزيز الاقتصاد والمجتمع. ومن خلال برامجنا الرائدة، نعمل على دعم الشباب لمساعدتهم في تحقيق إمكاناتهم المهنية.

برامج تنمية الكوادر القيادية عالية الإمكانات (HiPo)	برامج التطوير المتخصص (SDP)	برامج احتضان المواهب (TiP)
يستهدف مجموعة حصيرة من الموظفين لتسريع تطويرهم ونموهم وبالتالي ضمان وجود مسار قيادة قوي لدى مجموعة stc والشركات التابعة لها.	يتضمن الإرشاد والتوجيه والتيسير لمساعدة موظفي مجموعة stc الموهوبين على التعلم، ويركز على تطوير المشاركين في ثلاثة مجالات: الاستشارات والابتكار وأداء القوى العاملة.	يهدف إلى تزويد الخريجين الجدد بمجموعة متنوعة من المهام الوظيفية، والحضور المهني واسع النطاق، وفرصة العمل في مجموعة stc. يوفر برنامج احتضان المواهب 11 مساراً مختلفاً للتطوير.

ملاحظة: يعد برنامجا خبير (SDP) وتنمية الكوادر القيادية عالية الإمكانات (HiPo) حصرياً لشركة stc السعودية.

مجموعة stc			stc السعودية			برامج تنمية المواهب الشابة
2024م	2023م	2022م	2024م	2023م	2022م	
177	176	175	157	155	162	برنامج التطوير المتخصص (SDP)
178	627	739	91	433	631	برنامج احتضان المواهب (TiP)
62	56	99	46	43	81	برنامج تنمية الكوادر القيادية عالية الإمكانات (HiPo)

التدريب والتطوير	مجموعة stc		
	2024م	2023م	2022م
إجمالي ساعات التدريب للمشاركين	476,675	530,073	470,398
التدريب حسب النوع			
في الفصل الدراسي	292,283	276,206	213,459
التعليم الإلكتروني	184,392	253,867	256,939
إجمالي ساعات التدريب للمشاركين حسب نوع الجنس			
الرجال	360,329	420,287	382,048
النساء	116,346	109,786	88,350
إجمالي ساعات التدريب للمشاركين حسب فئة الوظائف			
الإدارة العليا	9,244	8,724	6,905
الإدارة الوسطى	61,913	78,328	78,980
أخرى	405,518	443,021	384,513
إجمالي ساعات التدريب للمشاركين حسب الجنسية			
المشاركون المواطنون	388,317	459,004	445,259
المشاركون غير المواطنين	88,358	71,069	25,139
إجمالي ساعات التدريب للمشاركين حسب العمر			
>30	95,578	264,432	143,732
31 - 50	363,816	243,320	297,051
<50	17,281	22,321	29,615
متوسط ساعات التدريب			
متوسط ساعات التدريب/المشارك	40	39	40
متوسط ساعات التدريب حسب نوع الجنس			
الرجال	34.12	36.7	37
النساء	88.75	80	85.7
متوسط ساعات التدريب حسب فئة الوظائف			
الإدارة العليا	38.36	37.8	43
الإدارة الوسطى	38.91	55.3	58
أخرى	40.39	39.6	38
متوسط ساعات التدريب حسب العمر			
>30	61	129.9	91
31 - 50	23.75	27.7	35
<50	7.75	11.1	19
متوسط ساعات التدريب حسب الجنسية			
المشاركون المواطنون	63.3	40.6	42
المشاركون غير المواطنين	37.1	46.7	26
التدريب على التنوع والشمول*			
إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للمشاركين في مجال التنوع والشمول	5,118	5,318	
التدريب على خصوصية البيانات وأمنها*			
إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة للمشاركين في مجال خصوصية البيانات وأمنها	13,191	22,422	
التدريب على حقوق الإنسان			
عدد الساعات الفحصية للتدريب على السياسات أو الإجراءات المتعلقة بجوانب حقوق الإنسان ذات الصلة بالعمليات	58,072	151,559	196,034
النسبة المئوية للمشاركين المدربين على السياسات أو الإجراءات المتعلقة بجوانب حقوق الإنسان ذات الصلة بالعمليات.	%100	%100	%100

ملاحظة: أعيدت صياغة أرقام المجموعة بعد تنفيذ أحدث نموذج تشغيلي للمجموعة (GOM) من خلال الأكاديمية. * تم تطبيق برنامج التدريب على مستوى المجموعة ككل في 2023م.

موظفونا تنمة

إشراك الموظفين

تمثل مشاركة الموظفين إحدى الركائز الأساسية لنجاح مجموعة stc، حيث يساهم ذلك في دفع عجلة الابتكار، وتعزيز رضا العملاء، وتحسين الكفاءة التشغيلية. وفي عام 2024م، ركز مؤشر تجربة الموظفين على جانبين أساسيين: مشاركة مختلف الأقسام والإدارات وتعزيز فرص التطوير المهني، باعتبارهما مجالين تركيز رئيسية بشكل سنوي، ما يؤكد أهمية تحسين مهارات التواصل بين الموظفين وتحفيزهم.

وفي سبيل التغلب على هذه التحديات، اعتمدت مجموعة stc نهجاً استراتيجياً بالتعاون مع قادة الأعمال وإدارة الموارد البشرية، حيث تم تنفيذ أكثر من 300 خطة عمل وتضمنت هذه الخطط مبادرات متعددة، منها برنامج تطوير القدرات الذي يهدف إلى رفع كفاءة الموظفين وتفعيل التنقل الوظيفي. وقد ضمت هذه الجهود

لتحسين مستوى التعاون بين الموظفين ودعم مسيرتهم المهنية. وإذا ما تطلعتنا إلى عام 2025م، تؤكد مجموعة stc التزامها بتطوير ثقافة مكان العمل من خلال التركيز على ثلاثة محاور رئيسية: تعزيز مشاركة الموظفين وتقدير الجهود المبذولة من قبل الموظفين ودعم مسيرتهم المهنية، ما يُشعر الموظفين بأنهم محل تقدير وتمكين وتوفيق أهدافهم الشخصية مع رسالة المجموعة. من خلال هذه الجهود المدروسة، تسعى مجموعة stc إلى تطوير بيئة عمل ديناميكية وملهمة ومحفزة تساهم في تحقيق النجاح على الصعيدين الشخصي والمؤسسي.

يُعد مؤشر تجربة الموظفين خطوة متقدمة حيث جاء كبديل عن مؤشر الصحة التقليدي لمجموعة stc، ليكون مصدر بيانات شامل يساعد على تحسين تجربة الموظفين.

إشراك الموظفين	مجموعة stc		stc السعودية	
	2023	2024م	2023	2024م
مؤشر تجربة الموظفين*	80.1	76.3	80.7	78.1
معدل المشاركة	90%	86.1%	88%	88%

* تم تعديل بعض بيانات عام 2023م الخاصة بـ stc السعودية ومجموعة stc، وهي تختلف عن البيانات التي تم نشرها سابقاً.

دفع أجور الموظفين بشكل عادل

نلتزم في stc بتقديم أجور ومزايا تنافسية وشاملة تضمن المساواة في الأجور بين الرجال والنساء في نفس الوظائف، يتضمن هيكل الأجور لدينا مزيجاً من الحوافز النقدية وغير النقدية، أبرزها برنامج حوافز طويل الأجل قائم على الأسهم، والذي يتم تقديمه للمسؤولين التنفيذيين، ويربط المكافآت مباشرة بالأداء الفردي والمؤسسي.

ولتعزيز الأداء العالي والتميز في جميع أنحاء المجموعة، نطبق أيضاً نظام حوافز قائم على الأداء لجميع الموظفين. يحصل الموظفون من غير المسؤولين على مكافآت سنوية تستند إلى مقاييس الأداء الفردي، بينما يحصل الموظفون العاملون في وظائف المبيعات على عمولات ربع سنوية بناءً على إنجازاتهم في المبيعات. علاوة على ذلك،

الأجور والمزايا القائمة على الأداء*	stc السعودية			stc البحرين			stc الكويت		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
عدد الموظفين المستفيدين من الأجر القائم على الأداء	10,827	10,907	9,926	244	247	225	434	417	475
نسبة الموظفين المستفيدين من الأجر القائم على الأداء	-	49.39%	52.17%	-	98.80%	62.33%	-	100.00%	100.00%

* يعكس الانخفاض في عدد الموظفين المستفيدين من الأجر القائم على الأداء انخفاضاً في العدد الإجمالي للموظفين. بالإضافة إلى ذلك، لم تكن بيانات النسبة المئوية لعام 2022م متاحة وقت نشر التقرير.

إجازة رعاية الطفل

نقدم سبل الدعم للموظفين العائدين إلى العمل بعد قضاء إجازة رعاية الطفل. تشمل سياسة إجازة رعاية الطفل تقديم الدعم في مجال رعاية الأطفال، بالإضافة إلى مساعدة الموظفين في تأمين الرعاية التمريرية اللازمة لأفراد أسرهم. تلتزم سياستنا الخاصة بإجازة رعاية الطفل مدفوعة الأجر بالامتثال الكامل لقوانين العمل المحلية في كل دولة نزاول أعمالنا فيها. توفر السياسة للموظفات الحق في الحصول على إجازة أمومة تمتد لفترة 10 أسابيع بأجر كامل، حيث تبدأ هذه الإجازة قبل موعد الولادة بفترة لا تتجاوز 4 أسابيع، وذلك بناءً على تقييم وموافقة طبيب مُرخص. يحق للموظفين من الرجال الحصول

تطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي

على إجازة مدفوعة الأجر بالكامل لمدة ثلاثة أيام خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ ولادة مولودهم الجديد.

أما بالنسبة للأطفال ذوي الإعاقة، يمكن للموظفات تمديد إجازة الأمومة لشهرين إضافيين، بحيث يكون الشهر الأول مدفوع الأجر بالكامل، بينما يكون الشهر الثاني بدون أجر. علاوة على ذلك، تُمنح الموظفات اللواتي لديهن أطفال في سن ما قبل المدرسة بدل رعاية أطفال سنوي، ونقدم دعماً إضافياً لجميع الآباء الذين يستقبلون مولوداً جديداً.

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

مراجعة الأداء

من خلال إطار الجدارات الخاص بنا "جدارة"، نحدد التوقعات المتعلقة بالمهارات والأداء عبر القيادة الأساسية والمهام الوظيفية. وبعد تقييمات الجدارة، نضع خطط تطوير فردية مصممة خصيصاً لكل موظف لسد أي نقص في الجدارة والمهارات.

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 استناداً إلى مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة في بداية كل عام.

مراجعة الأداء	stc السعودية			مجموعة stc*		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
نسبة الموظفين الذين تلقوا مراجعة تطوير الأداء	100%	100%	100%	82%	91%	99%

* تُستثنى من بيانات مجموعة stc كل من شركات sirar، وSCCC، وstc specialized by.

موظفونا تنمة

حماية حقوق العمال

تُعد حماية حقوق العمال بمثابة أولوية قصوى في مجموعة stc. ومن ثم، فإننا نعمل على وضع آليات وإجراءات وسياسات تتماشى مع الأنظمة المعمول بها في المملكة العربية السعودية ومنظمة العمل الدولية التي تفضل المملكة العربية السعودية بكونها عضواً نشطاً فيها.

تحرص لجنة الموظفين على ضمان الحفاظ على حقوق الموظفين في جميع أنحاء مجموعة stc. وتتألف هذه اللجنة من 18 ممثلاً تم

اختيارهم بعناية من 5 مناطق جغرافية مختلفة، تلعب دوراً محورياً في تسهيل قنوات الاتصال بين الموظفين والإدارة وضمان معالجة مخاوف الموظفين المتعلقة بالأجور وساعات العمل. يتحمل هؤلاء الممثلون مسؤولية التفاوض المباشر مع الإدارة للحفاظ على علاقات عمل قوية وفعالة وحماية حقوق الموظفين.

في عام 2024م، نظمت لجنة العاملين مجموعة من المبادرات، كما هو مُلخص أدناه.

البيئة التعاونية

تم التعاون مع الإدارات المعنية لتطوير برامج تهدف إلى تعزيز قيم الشركة بين الموظفين وعائلاتهم.

التواصل والدعم

تم الرد على أكثر من 700 استفسار من استفسارات الموظفين عبر قنوات متعددة، بما في ذلك عقد زيارات إلى 5 مكاتب إقليمية. أسهمت هذه الجهود في تحسين التواصل وتقديم التوجيهات وزيادة الوعي بحقوق الموظفين ومسؤولياتهم في مكان العمل.

تمثيل الموظفين

تم دعم تشكيل لجان عمالية جديدة في شركات شقيقة، مثل الشركة المتخصصة التابعة لمجموعة stc.

المبادرات الوطنية

تمت المشاركة في اللجنة الوطنية للجان العمالية وتم تقديم الدعم والتدريب والإرشاد لأعضاء اللجان على مستوى المملكة. كما ساهمت في تسهيل المشاركة في مؤتمرات العمل الدولية والعربية، إضافة إلى اجتماعات مجموعة العشرين.

وضع السياسات

تمت المساهمة في وضع السياسات الرقابية، وتم تقديم دراسات حول تقارير سوق العمل في المملكة، كما تم إصدار بيان سياسة حقوق الإنسان تعزيزاً للالتزامها بممارسات العمل العادلة.

معالجة شكاوى الموظفين

تلتزم مجموعة stc التزاماً صارماً بحماية حقوق الموظفين والأطراف المعنية من خلال تزويدهم بآليات رقابية داخلية فعالة. وقد منحنا موظفينا الثقة التي تمكنهم من التحدث بصراحة لضمان تطبيق قيمنا المؤسسية.

يتعين على جميع موظفي مجموعة stc الالتزام التام بمدونة قواعد الأخلاقيات لدى stc التي تسلط الضوء على سياستها للتوظيف العادل. تؤكد هذه السياسة على أهمية 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" للإبلاغ عن

مقاييس الأداء

الحوادث التي تم الإبلاغ عنها من خلال قنوات الإبلاغ الداخلية	مجموعة stc*			stc السعودية		
	2024م	2023م	2022م	2024م	2023م	2022م
عدد الحوادث المبلغ عنها (نظام التظلم الداخلي)	929	1,448	1,136	786	1,407	1,116
النسبة المئوية التي تمت معالجتها أو حلها من هذه الحوادث	100%	98%	100%	100%	100%	100%

* تُستثنى من بيانات مجموعة stc كل من شركات stc الكويت، و dot squared، و specialized by stc، و Intigral.



موظفونا تنمة

إعطاء الأولوية للصحة والسلامة والرفاهية

نولي توفير بيئة عمل آمنة وصحية أولوية قصوى، لضمان حماية موظفينا ومقاولينا من الإصابات والأمراض، إذ إن الحفاظ على سلامتهم وصحتهم لا يعكس التزام المجموعة فحسب، بل يسهم أيضاً في رفع الروح المعنوية وزيادة الإنتاجية، مما ينعكس إيجاباً على جودة العمل.

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 القيادة بمجموعة stc بالصحة والسلامة المهنية ويحدد مسؤوليات السلامة لضمان الالتزام بقوانين ولوائح وسياسات الصحة والسلامة ذات الصلة. حافظت مجموعة stc خلال عام 2024م على شهادة ISO 45001، مما يؤكد مرة أخرى على التزام الشركة بمعايير نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية (OSHMS) الوطنية والدولية.

مقاييس الأداء

الوفيات/الإصابات المرتبطة بمكان العمل	مجموعة stc			مجموعة stc		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
وفيات الموظفين المرتبطة بالعمل	0	0	0	0	0	0
وفيات المقاولين المرتبطة بالعمل	0	0	0	0	0	0
إجمالي إصابات الموظفين الخاضعة للتسجيل	1	0	2	1	0	2
الأمراض المهنية لدى الموظفين	0	0	0	0	0	0
أحداث الإجهاد الحراري	0	0	0	0	0	1
معدل الوفيات الناتجة عن الإصابة المرتبطة بالعمل	0	0	0	0	0	0
معدل الحوادث الخاصة بالإصابات المرتبطة بالعمل الخاضعة للتسجيل*	0.008409	0	0.02	0	0	0.0242

* بيانات المجموعة لعام 2022م غير متاحة "لمعدل الحوادث الخاصة بالإصابات المرتبطة بالعمل الخاضعة للتسجيل" 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).

كما يتوافق نظام إدارة الصحة والسلامة لدينا مع الكيانات التالية:

- وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية - سياسات المجلس الوطني للسلامة والصحة المهنية.
- متطلبات الدفاع المدني وتوجيهات الهيئة العليا للأمن الصناعي (HCIS).
- المعايير الدولية للجمعية الوطنية للحماية من الحرائق (NFPA).
- المعايير الدولية لإدارة السلامة والصحة المهنية (OSHA).

تولي منظومة عملنا عناية فائقة لصحة ورفاهية الموظفين. وتشتمل هذه المنظومة على مكونات رئيسية تضمن أعلى مستوى من الحماية، تبدأ ببرنامج تعريفي بقواعد السلامة، وتدرجات طوارئ دورية، وتقييمات شاملة مع تصاريح عمل للمهام الحرجة. بالإضافة إلى ذلك، تعزز حملات التوعية المستمرة، بما في ذلك التدريب عبر الإنترنت واجتماعات السلامة الدورية، بروتوكولات السلامة المعمول بها في stc.

نحرص على إجراء تقييمات دورية للمخاطر والفحوصات لتحديد المخاطر المحتملة وتحديد مجالات التحسين. وتسهم مجموعة رؤاد السلامة المدربين على الإسعافات الأولية وبروتوكولات السلامة في تعزيز بيئة عمل آمنة ومستدامة. كما تسهم البرامج المتقدمة في إدارة مهام السلامة وتتبع تقارير عدم الامتثال، ما يعزز كفاءة الرقابة والالتزام بالمعايير. تنفذ المملكة العربية السعودية عمليات تفتيش دورية لضمان الامتثال لمتطلبات السلامة، حيث يتم فرض غرامات وعقوبات على المخالفات.

تحديد الأخطار والاستجابة لحالات الطوارئ وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث

نحن نحدد ونقيّم باستمرار جميع أنواع الأخطار المحتملة، ويشمل ذلك العوامل الفيزيائية أو الكيميائية أو البيولوجية أو البشرية. وقد تنشأ هذه الأخطار 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 الخارجية ذات الصلة.

تمت صياغة دليلنا لسياسات السلامة على وجه الخصوص من أجل تحديد المخاطر وتقييمها وإدارتها بشكل مستمر، بالإضافة إلى تقليل الأخطار والمخاطر والحوادث. ووفقاً لسياسة stc، يتعين على جميع العمال الحصول على نسخة من هذا الدليل.

ويجب على المقاولين تقديم جميع المخططات المخصصة التي توضح نطاق العمل والمخاطر ذات الصلة. ويتضمن ذلك المواقع المقترحة لجميع المعدات والأنظمة والأجهزة المستخدمة، 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 اللازم للدخول. وتقوم هذه الفرق بإجراء عمليات تفتيش منتظمة بالإضافة إلى الاختبارات الروتينية والقياس والمعايرة للتركيبات النهائية لجميع الأنظمة النشطة وغير الفعالة المرتبطة ببيئة السلامة. ونعمل على تحديد المخاطر وتدابير التخفيف والنتائج المحتملة، مع الاحتفاظ بسجلات لجميع الاقتراحات وتقييمات المخاطر وإتاحتها للإدارة العليا في لوحة معلومات مراقبة إدارة المخاطر والإبلاغ عنها.

مجموعة stc السعودية			العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية
2022م	2023م	2024م	
62	152	166	عدد جميع الموظفين والعمال من غير الموظفين ولكن تتحكم المجموعة في عملهم و/أو مكان عملهم، والذين يغطيهم هذا النظام
0.54%	1.30%	1%	

وضعنا آليات وإجراءات مُنظمة تتيح للعاملين الإبلاغ عن المخاطر المتعلقة بالعمل. يتيح نظامنا إمكانية تقديم تقارير حول الحوادث المتعلقة بالحوادث من قبل العمال، وإرساله إلى مركز قيادة السلامة والأمن لدى المجموعة. يجري فريق إدارة الحوادث مراجعة دقيقة للنماذج المقدمة وتقييمها لتحديد ما إذا كانت تتطلب التصعيد إلى مدير الحوادث أو الطوارئ بناءً على مصفوفة تصعيد السلامة والأمن.

يتعين على جميع موظفي stc والبائعين لديها ومورديها ومقاوليها ومقاوليها الفرعيين وزوارها اتباع سياسة وإجراءات السلامة والأمن الخاصة بنا. كما يتعين عليهم التأكد 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.

نحرص على التأكد من قدرة جميع الموظفين على الابتعاد عن أي موقف عمل يرون أنه قد يعرضهم للخطر أو يلحق بهم إصابة أو أضراراً صحية، دون خوف من أي عواقب انتقامية. تُبرهن هذه السياسة على التزامنا بتوفير بيئة عمل آمنة تتيح الإبلاغ الفوري عن أي مخاوف تتعلق بالسلامة إلى إدارة خدمات السلامة لاتخاذ الإجراءات المناسبة على الفور. يضمن نهجنا منع إجبار أي شخص للعمل في ظروف خطيرة أو غير مواتية، مما يوفر الحماية لجميع العاملين داخل مرافق الشركة من المخاطر المحتملة. نسعى جاهدين إلى تقليل المخاطر إلى أدنى مستوى ممكن، بما يتماشى مع أفضل الممارسات والمعايير الدولية.

يتيح نظام التنبيه عبر الرسائل النصية القصيرة لمديري العمليات والصيانة الاستجابة الاستباقية للظروف الجوية الشديدة. إن خاصية إرسال تنبيهات الطقس إلى هواتف المدراء قبل يوم أو يومين من حدوث ظواهر جوية مثل الأمطار الغزيرة أو العواصف الرعدية تمكنا من اتخاذ التدابير الوقائية اللازمة لتفادي الأضرار المحتملة. يتميز هذا النهج بتأثيراته البيئية الإيجابية، حيث تعمل الإجراءات الاستباقية على تقليل الاعتماد على الصيانة الطارئة، والتي غالباً ما تتطلب استخدام كميات كبيرة من الطاقة والموارد. إضافة إلى ذلك، يسهم هذا الأمر في تخفيف مجموعة من المخاطر البيئية التي تؤثر سلباً على الحياة البرية، وأبرزها الصعق الكهربائي وانهيار الأبراج وتسرب الوقود وتلوث مصادر المياه.

موظفونا تنمة

مقاييس الأداء

التأهب للطوارئ والسلامة	stc السعودية			مجموعة stc		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
إجمالي عدد تدريبات الاستجابة للطوارئ التي تم إجراؤها	139	128	462	-	382	716
التحقيقات في حوادث السلامة التي تم البدء بها	0	6	4	-	29	31
التحقيقات في حوادث السلامة التي تم إكمالها	1	6	4	-	30	31

لا تتوفر بيانات على مستوى المجموعة لعام 2022م.

إجمالي عدد تدريبات الاستجابة للطوارئ التي تم إجراؤها على مستوى المجموعة باستثناء شركة center3.

العمل في الأماكن المرتفعة

في "TAWAL"، نضع سلامة موظفينا ومقاولينا على رأس أولوياتنا أثناء إدارة بنية أبراج الاتصالات من خلال مزودي الخدمات الخارجيين. يلتزم مزود خدمات الإدارة لدينا بتطبيق سياسة دقيقة وصارمة بشأن التسلق والعمل في الأماكن المرتفعة من خلال ضمان تقديم برامج تدريبية متخصصة لجميع الموظفين حول المعايير والإجراءات الواجب اتباعها. نطبّق هذه السياسات على جميع الأفراد العاملين في أبراجنا، مما يعكس التزامنا الراسخ تجاه تحسين معايير السلامة وتخفيف المخاطر.

تضمن سياسة الصحة والسلامة والأمن لدينا أن الأنشطة الحساسة، مثل تسلق مواقع TAWAL، تُسند فقط إلى مقاولين من الباطن مؤهلين وحاصلين على شهادات اعتماد رسمية. نتبع إجراءات صارمة للتحقق من أن المقاولين الأساسيين حاصلين على شهادات حكومية معتمدة تتعلق بالعمل وإنقاذ العاملين في الأماكن المرتفعة وكفاءة أنظمة الحماية من السقوط واستخدام تقنيات التثبيت والتعليق وبروتوكولات الإنقاذ وتحديد متطلبات حبال الأمان وحسابات وزن الجسم وخطط شاملة الاستجابة للطوارئ.

وفي سبيل تحسين سلامة موظفينا، قمنا بدمج نظام تحذير مبكر متقدم كجزء من استراتيجيتنا لتخفيف المخاطر المتعلقة بممارسات البيئة والمجتمع والحوكمة. يعمل هذا النظام على تتبع دقيق ومستمر للعديد من العوامل البيئية مثل سرعة الرياح واتجاهها وأي تحركات أو تغييرات في وضعية البرج، ويُصدر تنبيهات فورية عند ظهور مخاطر محتملة تؤثر على السلامة الإنشائية. من خلال التحديد الاستباقي للمخاطر، يعمل نظام الإنذار المبكر على تحسين قدرات الاستجابة الميدانية، مما يتيح لفرق الصحة والسلامة والبيئة وعمليات التشغيل والصيانة اتخاذ إجراءات وقائية فورية ويضمن سلامة جميع العاملين في الأماكن المرتفعة. نُجسد هذه المبادرة التزام "TAWAL" بتوفير بيئة عمل آمنة وتقليل المخاطر وضمان أعلى مستويات السلامة والرفاهية المهنية.

التعرض للمجالات الكهرومغناطيسية

تلتزم جميع مواقع مجموعة stc باللوائح الحكومية ذات الصلة بشأن المجالات الكهرومغناطيسية. وفي إطار جهودنا لضمان سلامة موظفينا، قمنا بتنفيذ مجموعة شاملة من التدابير الصارمة للحد من المخاطر الصحية المرتبطة بالعمل عن بُعد والتعرض للمجالات الكهرومغناطيسية، بما في ذلك تقديم المساعدة الطبية داخل الموقع وحزم الإسعافات الأولية والمعدات الواقية الشخصية المناسبة، إضافة إلى مجموعة أدوات خاصة بالصحة والسلامة المهنية المتعلقة بالمجالات الكهرومغناطيسية.

التدريب على إجراءات الصحة والسلامة

تتمثل استراتيجيتنا في تحسين ثقافة السلامة من خلال تنظيم ورش عمل تدريبية وحملات توعوية شاملة، حيث تهدف هذه الجهود إلى تزويد جميع الموظفين والمقاولين بالمعارف والمهارات الأساسية التي تمكنهم من أداء مهامهم. نقوم أيضاً بتنظيم تدريبات الصحة والسلامة من خلال أكاديمية stc، وهي منصتنا للتعليم الإلكتروني. يتألف نظامنا البيئي لبرامج التدريب على ممارسات السلامة والصحة مما يلي:

- برامج تعريف السلامة لتوعية الموظفين والمقاولين بسياساتنا وثقافة السلامة لدينا.
- تنظيم تدريبات دورية لحالات الطوارئ والحريق بهدف تدريب الموظفين والمقيمين على إجراءات الاستجابة للطوارئ.
- تنفيذ خطط مستمرة لتجهيز فريق الاستجابة للطوارئ واختبار أنظمتهم التقنية.
- عقد اجتماعات توعية مع المقاولين.
- توجيه رسائل توعوية حول الصحة والسلامة لجميع الموظفين من خلال قنوات الاتصال الداخلية لمجموعة stc.

تتبع مجموعة stc هذه الممارسات لتحسين ثقافة التوعية بممارسات الصحة والسلامة.

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

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

مقاييس الأداء

التدريب على الصحة والسلامة	stc السعودية			مجموعة stc		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
إجمالي ساعات التدريب على الصحة والسلامة المقدمة للموظفين والمقاولين	28,000	31,448	22,406	34,244	45,162	34,022
متوسط ساعات التدريب على الصحة والسلامة لكل موظف ومقاول	2.45	3.00	2.80	-	5.32	2.47

مبادرات الصحة للموظفين

نحرص في مجموعة stc على تعزيز صحة موظفينا من خلال مجموعة شاملة من المبادرات المصممة لدعم الرفاهية العامة. لا تقتصر خدماتنا على توفير التغطية التأمينية التقليدية، وإنما تضم مجموعة متنوعة من الخدمات مثل:

- علاج العقم.
- برامج علاج السمّة.
- بدل تعليم الأطفال ذوي الإعاقة.
- تقديم لقاحات الإنفلونزا الموسمية.
- حملات التبرع بالدم.
- حملات التوعية بمرض السكري.
- مبادرات الكشف المبكر عن سرطان الثدي وعلاجه.

نهتم بالصحة النفسية لموظفينا من خلال تقديم خدمات الإرشاد والمشورة، كما تشمل خدماتنا صندوق الاحتياجات الخاصة الذي يقدم طويلاً للتعامل مع الحالات الطبية غير المرتبطة بالعمل والتي قد لا تكون مشمولة في وثائق التأمين التقليدية.

وفي سبيل تحسين ثقافة الرفاهية، نعمل على تشجيع نمط حياة صحي من خلال دمج خيارات غذائية صحية ومتنوعة داخل مجمع مجموعة stc، بما في ذلك توفير مطاعم صحية ومتاجر توفر منتجات ذات قيمة غذائية عالية. زدنا أجهزة البيع لدينا بمجموعة متنوعة من السلطات والمنتجات الصحية التي تهدف إلى دعم خيارات غذائية متوازنة، مما يسهل على الموظفين اختيار وجبات غذائية صحية.

ونحرص على تشجيع الموظفين على ممارسة الأنشطة البدنية من خلال تنظيم فعاليات رياضية جماعية مثل الماراثونات والألعاب الاجتماعية، إلى جانب حرصنا على رفع مستوى الوعي البيئي والحفاظ على بيئة عمل صحية ومستدامة. نُجسد هذه المبادرات التزامنا الراسخ بخلق بيئة داعمة تضع صحة ورفاهية موظفينا على رأس أولوياتها.

مجتمعنا

تحظى الاستثمارات والتنمية المجتمعية بأهمية بالغة في مجموعة stc، وتشكل ركائز أساسية في الاستراتيجية المؤسسية للمجموعة، لاسيما في إطار سعيها نحو تحقيق هدف الاستدامة المتمثل في "إثراء حياة الناس"، إذ تركز استراتيجية stc لتحقيق تنمية مجتمعية فعالة على 6 ركائز أساسية هي التعليم، والبيئة، والرياضة والصحة، وريادة الأعمال، وتنمية المجتمع، وتمكين الشباب. إضافة إلى ذلك، تدعم سياسة الاستثمار المجتمعي لمجموعة stc القضايا المتوافقة مع أهداف أعمالها طويلة الأجل والمبادرات التي تمكنها من تحقيق الأثر الإيجابي الأكبر في المجتمع.

الرعاية

يسترشد نهج مجموعة stc في الرعاية بسياسة الرعاية الخاصة بالشركة واستراتيجية العلاقات والشراكات التي تركز على دراسة فرص الرعاية المحتملة وتقييم مخاطر السمعة وعدم الالتزام. وتستند عملية اختيار الرعاية إلى معايير محددة تضمن تماشي المبادرات المختارة مع استراتيجية المجموعة وقيمتها وسوقها المحلية وجمهورها المستهدف، إضافة إلى رؤيتها وأهدافها. وتعدّ الرعاية وسيلة فعالة لدعم أهداف الاستدامة وترسيخ القيم المؤسسية

للمجموعة، فضلاً عن توسيع نطاق وصولها وزيادة الوعي بعلامتها التجارية.

وتفخر stc برعايتها لـ 89 مشروعاً في جميع أنحاء المملكة والبحرين والكويت خلال العام 2024م، في خطوة تعكس التزامها العميق تجاه إحداث أثر إيجابي في المجتمعات، إذ تسهم مبادرات الرعاية في دعم أهداف الاستدامة للمجموعة، وتعزيز رؤيتها في تمكين مجتمعات واقتصادات الدول التي تعمل فيها.

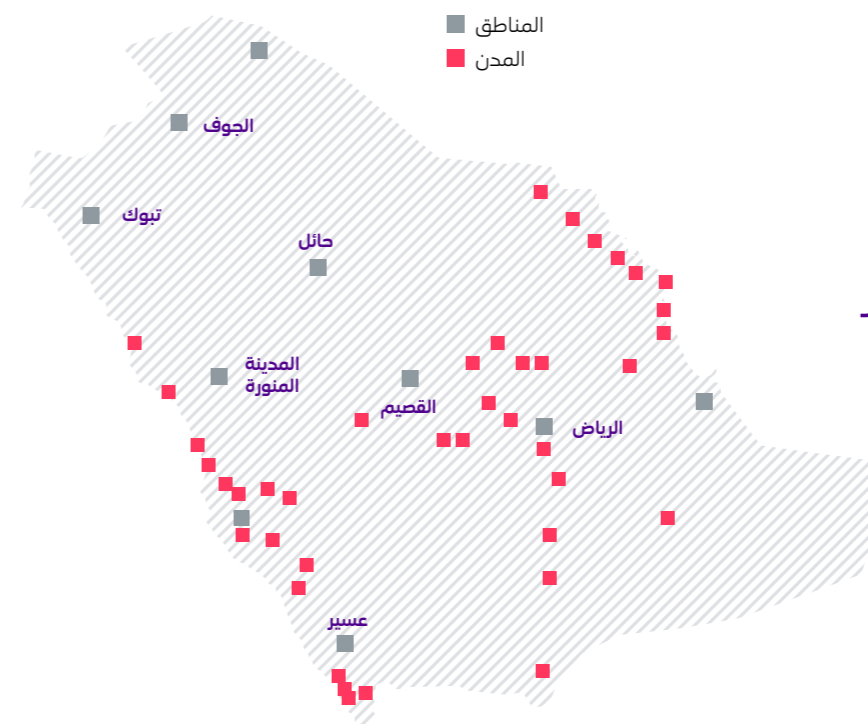
الرعاية	الشركات الراعية	2022م	2023م	2024م
عدد المشاريع التي تمت رعايتها	stc السعودية	124	59	44
	stc البحرين	23	29	33
	stc الكويت	32	23	23

تمكين المجتمعات لدفع مسيرة التقدم

المساهمة في المجتمعات وتنميتها

تلتزم stc بإحداث أثر إيجابي ملموس على صعيد التنمية المجتمعية بصفقتها المزود الرائد لخدمات الاتصالات وتقنية المعلومات في منطقة الخليج ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا الكبرى. وتحرص stc أيضاً على مراقبة وقياس نتائج أنشطتها في مجال الاستثمار المجتمعي بهدف تقييم الأداء وإعداد خطط تحقق أقصى أثر إيجابي في المجتمعات المحلية. وترى المجموعة أن معيار نجاحها يكمن في مدى تحقيق مبادراتها لأهدافها في تعزيز التنمية المجتمعية.

إجمالي الاستثمار المجتمعي (بالمليون ٳ)



وساهمت stc في عام 2024م بأكثر من 14 ٳ مليون في برامج الاستثمار المجتمعي التي غطت أكثر من 70 مدينة ومحافظة داخل المملكة.

مجتمعنا تنمة

البرامج الرائدة للتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية

أطلقت المملكة العربية السعودية في إطار رؤية السعودية 2030 برنامجاً رائداً يغطي مبادرات متنوعة تهدف إلى تعزيز التنمية الاجتماعية ودفع عجلة النمو الاقتصادي في العديد من المجالات، بما فيها الإسكان والصحة والتصنيع والتشجير والعمل التطوعي وتنمية القدرات البشرية.

وبدورها، تُسخر stc ما تمتلكه من موارد مميزة وخبرات متخصصة لدعم برامج رؤية السعودية 2030، مركزة جهودها على مجالات الشمول الرقمي، والتعليم والصحة، والعمل التطوعي وريادة الأعمال، إلى جانب الرفاهية وجودة الحياة.

المعايير الرئيسية	الهدف	المبادرات الرئيسية	الأثر الاجتماعي منذ انطلاق البرامج
تعزيز الشمول الرقمي والقدرات الرقمية	سد الفجوات في أسواقنا التشغيلية، مع التركيز على الشمول ودمج الأشخاص ذوي الإعاقة والمناطق الأقل حظاً والأسر ذات الدخل المنخفض وكبار السن	الحافلة الذكية	عقد 3,022 جلسة توعية لأكثر من 9,883 من كبار السن في 39 محافظة.
التعليم والصحة وحماية البيئة	نشر الوعي بشأن القضايا التعليمية والصحية والبيئية والمساعدة في معالجتها من خلال دعمنا وحلولنا المبتكرة	التمكين التقني	تم تقديم أكثر من 3,500 خدمة تقنية لأكثر من 1,300 منظمة غير ربحية في أكثر من 70 مدينة ومحافظة.
ترسيخ ثقافة العطاء وريادة الأعمال	إحداث تغيير مستدام مع دعم ريادة الأعمال وتمكين الجيل القادم من رواد الأعمال الشباب بالتعليم والتدريب وتهيئة منظومة داعمة	مشاركة المعرفة	عقد 7 ورش عمل بمشاركة أكثر من 100 شريك مختلف من 30 منظمة غير ربحية وحكومية لبناء القدرات في مجال العائد الاجتماعي على الاستثمار والقيمة الاجتماعية.
الرفاهية والارتقاء بجودة الحياة	توفير ودعم مجموعة متنوعة من الجهود والبرامج للارتقاء بمجتمعنا المحلية لتصبح أكثر جاذبية للعيش والعمل	الكاميرات الذكية للصحة الإلكترونية	تركيب كاميرتين ذكيتين بقيمة 160,213.48 ٲ في المراكز الصحية داخل إحدى المناطق التي تعاني نقصاً في الخدمات للمساعدة في الكشف المبكر عن مرض السكري.
		إعادة تدوير النفايات الإلكترونية	استلمت "ارتقاء" أكثر من 39,000 جهاز منذ عام 2019م حتى الآن.
		الدعم والمنح التعليمية	تم استلام أكثر من 6,000 جهاز، وتوزيع أكثر من 200 شاشة وأكثر من 1,000 جهاز على أكثر من 100 منظمة غير ربحية في عام 2024م.
		حاضنة الأعمال ImpactU	استثمار بقيمة 3 ٲ ملايين لدعم 15 طالباً لمتابعة تعليمهم الجامعي في مجال التقنية.
		برنامج التطوع	تم تقديم تمويل أولي بقيمة 1.350 ٲ مليون لـ 15 شركة ناشئة محتضنة ضمن 3 دفعات.
		التبرع بالأثاث	استكمال أكثر من 10,000 فرصة تطوعية لـ 72 منظمة غير ربحية في 13 منطقة وتسجيل 8,064 ساعة عمل تطوعي.
		مبادرة جود الإسكان	التبرع بـ 1,125 قطعة أثاث إلى 17 منظمة غير ربحية.
		تجديد المنازل	ساهمنا بتجديد 32 منزلاً بعد جمع تبرعات من موظفي مجموعة stc، واستفاد منها أكثر من 134 شخصاً.
			تجديد 40 منزلاً في 8 محافظات باستثمار قدره 2 ٲ مليون لدعم الفئات المجتمعية الأكثر احتياجاً، بما في ذلك النساء الأرامل والمطلقات والأشخاص ذوي الإعاقة وأبناء الشهداء.



مبادرة الحافلة الذكية من stc

تمكين المجتمعات عبر محو الأمية
الرقمية ونشر الوعي التقني

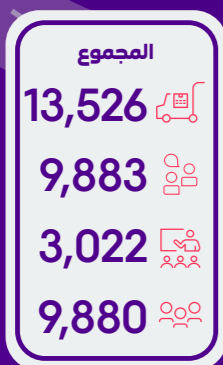
النهج المتبع

تجوب الحافلة الذكية مناطق المملكة لتقديم جلسات توعية تهدف إلى محو الأمية الرقمية وتوفير إرشادات عملية حول كيفية استخدام تطبيقات الهاتف المحمول، لاسيما تطبيقات الخدمات الحكومية وتطبيق mystc. واختتمت المرحلة الثانية من المبادرة بنجاح بعد استكمال الحافلة للعديد من الجولات في المناطق والمحافظات الشمالية، شملت مدينة ملهم، حيث شاركت في مؤتمر ليب 2024. وتوفر الحافلة الذكية منصة متكاملة للتعليم الرقمي بفضل خدماتها الميسرة والتفاعل المباشر، مما يمكن كبار السن من اكتساب المهارات الرقمية اللازمة للبقاء على اتصال دائم بالعالم الرقمي وتعزيز ارتباطهم بالمجتمع من حولهم.



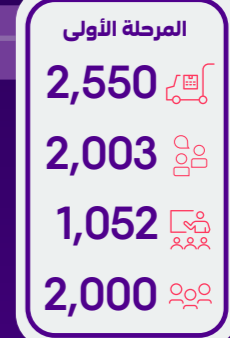
الخطوات القادمة

ستواصل مجموعة stc البناء على النجاح اللافت الذي حققته مبادرة الحافلة الذكية في المرطتين الأولى والثانية من خلال توسيع نطاق وصولها لتشمل مجتمعات إضافية، لاسيما في المناطق النائية والمناطق التي لا تصلها خدماتها. ويقترن هذا التوسع بتعزيز التعاون مع الأطراف المعنية المحلية والهيئات الحكومية بهدف مضاعفة أثر المبادرة والوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستفيدين. وتعتزم stc إثراء محتوى جلسات التوعية بموضوعات رقمية أكثر تقدماً في المراحل المقبلة، مما يساهم في تعزيز الأثر الإيجابي ويساعد المستفيدين على تحسين مهاراتهم الرقمية استعداداً للمتغيرات المستقبلية في عالم التقنية.



لمحة عامة

أطلقت مجموعة stc مبادرة الحافلة الذكية في فبراير 2023م انسجاماً مع التزامها المتواصل بالمسؤولية الاجتماعية والاستدامة، في خطوة تهدف إلى تمكين كبار السن من التعامل مع التقنيات الحديثة. وتُعد المبادرة امتداداً لرسالة stc في تعزيز المعرفة الرقمية لدى جميع شرائح المجتمع، مع التركيز على شريحة كبار السن في المملكة العربية السعودية، إذ تهدف إلى تسخير خبرات stc في مجال الخدمات الرقمية لتزويد كبار السن بالمعرفة اللازمة التي تُمكنهم من تصفح العالم الرقمي بأمان وكفاءة. كما تُعزز المبادرة مبدأ الشمول الرقمي بما يتماشى مع أهداف الاستدامة لدى stc، وذلك من خلال إتاحة الفرصة لشرائح المجتمع كافة دون استثناء للوصول إلى الابتكارات التقنية والاستفادة من مزاياها.



النتائج

حققت مجموعة stc من خلال مبادرتها "الحافلة الذكية" خطوات ملموسة نحو تعزيز المعرفة الرقمية لكبار السن، حيث استفاد من خدماتها أكثر من 9,000 شخص من كبار السن، وشهدت أكثر من 3,000 جلسة توعية تقنية، استهدفت أفراداً قد لا تتاح لهم فرص كافية لتعلم استخدام التقنية. وأسهمت المبادرة بدور محوري في رفع مستوى الوعي بأهمية السلامة الرقمية وحماية الخصوصية، وشجعت كبار السن على الاستفادة من الخدمات الحكومية والاجتماعية عبر التطبيقات الذكية. ولم تكتف المبادرة بتثقيف المشاركين، بل غرست فيهم شعوراً بالتمكين، يعزز قدرتهم على التفاعل الآمن والواعي في عالم رقمي متسارع.



إعادة تدوير النفايات الإلكترونية

تدعم stc الفئات الأقل وصولاً إلى الخدمات الرقمية وتعالج في الوقت ذاته مشكلة النفايات الإلكترونية المتنامية، حيث لا يتجاوز متوسط عمر غالبية الأجهزة الإلكترونية ثلاث سنوات، ولتقليل التخلص غير الضروري من الأجهزة الإلكترونية، تبرع stc بهذه الأجهزة للمنظمات غير الربحية مثل "ارتقاء"، المتخصصة في إيجاد حلول مبتكرة للتخلص المسؤول من النفايات الإلكترونية وإعادة تدويرها، بما يضمن إعادة تدويرها أو تجديدها أو التخلص منها على نحو سليم.

ومنذ انطلاق هذه المبادرة، تم إعادة تدوير أكثر من 25,000 جهاز، من بينها ما يزيد على 5,000 جهاز خلال عام 2024م فقط.

الأثر الاجتماعي في عام 2024م



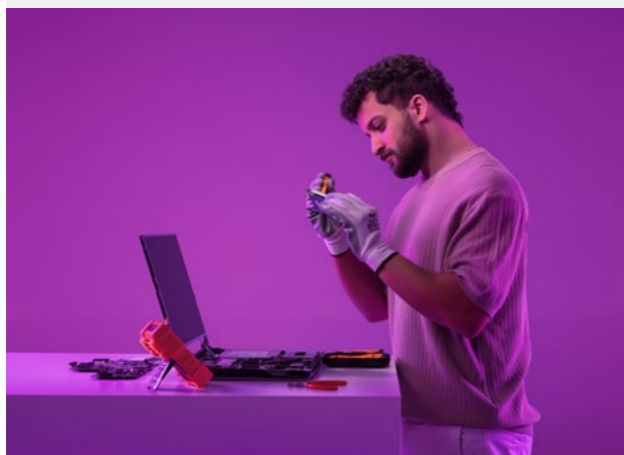
5,000+

جهاز تم إعادة تدويره
وتجديده



100+

مستفيد



الكاميرات الذكية للصحة الإلكترونية

تعتمد مبادرة الكاميرات الطبية الذكية نظاماً ذكياً لفحص العيون مدعوم بالذكاء الاصطناعي، والذي يتيح اكتشاف أمراض العيون في مراحلها المبكرة، ويستخدم تقنيات رقمية دقيقة لرعاية الشبكية، لاسيما لدى المصابين باعتلال الشبكية السكري، وتسهم المبادرة في تقديم الخدمات الاستشارية الجراحية للمناطق النائية والمحرومة وتوفير رعاية صحية يسهل الوصول إليها بتكلفة منخفضة.

وقامت stc بتركيب كاميرتين طبيتين بقيمة 160,213 ٺ في عدد من المستشفيات والمراكز الصحية بمنطقة جازان، في خطوة تهدف إلى تسريع وصول المرضى إلى الخدمات الصحية، وتمكينهم من الحصول على العلاج المناسب دون الحاجة إلى السفر إلى المستشفيات المتخصصة، ما يقلل من فترات الانتظار ويعزز كفاءة تقديم الرعاية.

الأثر الاجتماعي في عام 2024م



160,213 ٺ

قيمة تركيب الكاميرات



2

الكاميرات الطبية



تجديد المنازل

يهدف مشروع تجديد المنازل بالتعاون مع إمارة منطقة الرياض واللجنة النسائية للتنمية المجتمعية إلى تأهيل وصيانة منازل الأسر المحتاجة في منطقة الرياض. ويندرج المشروع ضمن جهود stc المستمرة لدعم وتمكين الأفراد الأقل حظاً في المجتمع، والارتقاء بجودة حياة الأسر المحتاجة، مع التركيز على الفئات الأكثر استحقاقاً للدعم مثل الأرمال والمطلقات والأشخاص ذوي الإعاقة وأبناء الشهداء.

الأثر الاجتماعي في عام 2024م



2 ٺ مليون

قيمة الاستثمار



40

منزلاً تم تجديده



8

محافظات مشمولة



برنامج التمكين التقني

يهدف البرنامج إلى تمكين المنظمات غير الربحية بتوفير خدمات متكاملة من الطول الرقمية منخفضة التكلفة التي تساهم في رقمنة جميع الأعمال الإدارية والمالية والتشغيلية، مما يساعد هذه المنظمات على خفض التكاليف وتحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة وصولها وتأثيرها. وشهدت المنظمات غير الربحية التي استفادت من برنامج التمكين الرقمي في عام 2024م زيادةً في كفاءة عملياتها التشغيلية، وارتفاعاً في مستويات رضا المستفيدين، إلى جانب انخفاض ملموس في التكاليف التقنية.

الأثر الاجتماعي في عام 2024م



1,300+

منظمة غير ربحية



3,500+

خدمة تقنية تم تقديمها



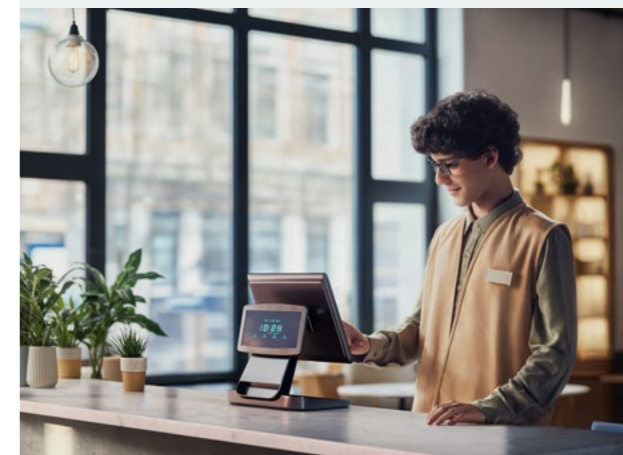
56

مدينة



70+

منطقة نائية



برنامج التطوع

تهدف منصة التطوع إلى تمكين المنظمات غير الربحية من خلال تزويدها بالدعم المتخصص الذي يقدمه موظفو stc، مما يعزز دورها في دفع عجلة التنمية المجتمعية المستدامة.

ويتماشى العمل التطوعي مع قيم stc المتمثلة في الحيوية والتفاني والإقدام، والتي تشكل دعائم رؤية stc. وتهدف stc من خلال هذا البرنامج إلى ترسيخ ثقافة الهدف والعبء، والمساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، مع تحسين إشراك الموظفين وجودة الحياة في مكان العمل.

الأثر الاجتماعي في عام 2024م (stc السعودية فقط)



715
فرصة تطوع



38
منظمات غير حكومية
مستفيدة



8,580
ساعة تطوعية



13
منطقة مخدمة

إضافة إلى ذلك، تواصل stc تفعيل برنامج التطوع الداخلي على مستوى المجموعة لتمنح موظفيها فرصة حقيقية للمساهمة في خدمة المجتمع، وقد سجلت خلال عام 2024م ما مجموعه 11,224 ساعة تطوعية عبر المجموعة.

فرصة تطوع	الجهة	2023م	2024م
المتطوعون	stc السعودية	672	715
	مجموعة *stc	907	594
الساعات التطوعية	stc السعودية	8,064	8,580
	مجموعة *stc	-	3,160

* stc السعودية غير مشمولة ببيانات المجموعة في الجدول أعلاه.

impactU

impactU حاضنة أعمال اجتماعية تُعنى بدعم المشاريع الاجتماعية والبيئية، بما يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ذات الصلة. وتركز على تمكين رواد الأعمال الذين تحمل أفكارهم التجارية طولاً مستدامة تُسهم في تحسين البيئة والصحة والتعليم.

وُقدّم stc من خلال impactU جلسات تدريبية واستشارية مباشرة في مجال الاستدامة الاجتماعية والبيئية وريادة الأعمال.

الأثر الاجتماعي في عام 2024م



5

شركات ناشئة مُحتضنة



500,000
التمويل الأولي لجميع المشاريع



الدعم والمنح التعليمية

تُسهّم stc في تحقيق أحد أبرز أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة الذي يتوافق مع استراتيجيتها المؤسسية، وهو الهدف الرابع المتمثل في "التعليم الجيد"، والذي يهدف إلى ضمان تعليم جيد وعادل وشامل وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع. ومن خلال الاستثمار في التعليم وتنمية المهارات، تهدف stc إلى دعم تنمية كوادرها البشرية، وتعزيز النمو الاقتصادي، والمساهمة في بناء مجتمع أكثر معرفة وترابطاً.

وعقدت stc شراكة استراتيجية مع وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية وجمعية دعم التعليم "تعلّم"، دعماً لتحقيق الهدف الرابع من أهداف التنمية المستدامة. وتركز الشراكة على توسيع نطاق الضمان الاجتماعي للأسر، مما يُسهّم في زيادة فرص الوصول إلى التعليم الجيد، وتحسين جودة الحياة بشكل عام.

الأثر الاجتماعي في عام 2024م



التعليم التقني



6 طلاب و9 طالبات
تم دعمهم



3 مليون
قيمة الاستثمار في التعليم



4 سنوات
المدة



مجتمعنا تنمة

جود الإسكان

تُعد جود الإسكان مبادرة مجتمعية غير ربحية انطلقت في منتصف عام 2020م خلال جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19)، وتهدف إلى تمكين قطاع الإسكان غير الربحي من خلال تشجيع موظفي stc والأفراد والقطاع العام على تقديم التبرعات لصالح الأسر المحتاجة إلى الإسكان. وتستخدم المبادرة قنوات الاتصال الرقمية التابعة لـ stc، لاسيما الرسائل النصية القصيرة، في إيصال رسائل التوعية وجمع التبرعات داخل المملكة.

التبرع بالآثاث

تُسهّم stc من خلال برنامجها للتبرع بالآثاث في تقليل استخدام المواد الجديدة وتحسين الأثر البيئي لكل من الشركة والمستفيدين. ويهدف البرنامج إلى تقليل الطلب على عمليات التصنيع الجديدة من خلال التبرع بالآثاث لمن هم في حاجة إليه، مما يحد من الانبعاثات الكربونية الناتجة عن إنتاج الآثاث ونقله. كما يُسهّم البرنامج في الحفاظ على الموارد القيمة وتقليل النفايات وتوفير الاحتياجات الأساسية من الآثاث للمستفيدين.

ويسلط هذا البرنامج الضوء على التزام stc بالمسؤولية البيئية والاجتماعية بينما تعمل لرسم ملامح مستقبل أكثر إنصافاً.

الأثر الاجتماعي في عام 2024م



13

مستفيداً



2

منزلاً



270,833

قيمة التبرعات



296+

رسالة نصية قصيرة تم إرسالها في جميع مناطق المملكة

الأثر الاجتماعي في عام 2024م



17

منظمة غير ربحية مستفيدة



1,125

قطعة أثاث تم التبرع بها



مجتمعنا تنمة

مبادرات stc الكويت المجتمعية

تحرص stc الكويت على تشجيع التغيير الإيجابي في المجتمع من خلال تبني استراتيجية متكاملة للمسؤولية الاجتماعية تركز على إحداث أثر اجتماعي إيجابي والحفاظ على البيئة وتعزيز الشمول الرقمي. وتهدف مبادرات المسؤولية الاجتماعية التي تنفذها stc الكويت إلى تمكين الأفراد ودعم الاستدامة وتعزيز جودة حياة المجتمع ككل.

وبشكل الالتزام بتشجيع العمل التطوعي والتنمية المجتمعية محوراً أساسياً في جهود stc الكويت تجاه المسؤولية الاجتماعية، إذ تمكنت الشركة من مضاعفة عدد المتطوعين في عام 2024م، حيث انضم 281 متطوعاً قدموا وقتهم وجهدهم لخدمة برامج ذات أثر إيجابي ملموس، ويعكس انخفاض عدد الساعات التطوعية المسجلة تحولاً مدروساً نحو مبادرات تطوعية أكثر تنظيماً وأعمق أثراً لتلبية احتياجات المجتمع.

في المقابل، تحافظ stc الكويت على التزامها تجاه القضايا الاجتماعية الرئيسية ضمن استراتيجيتها للاستثمار المجتمعي، بالرغم من تسجيل انخفاض بنسبة 82% في إجمالي الاستثمارات مقارنة بعام 2023م، ويعود هذا الانخفاض بشكل أساسي إلى توقف مبادرات التشجير في عام 2024م بالتوازي مع مواصلة دعم المشاريع الأساسية ذات الأثر الفعلي في حياة المجتمع.

برامج التوعية الاجتماعية والبيئية

أطلقت stc الكويت خلال عام 2024م مجموعة من المبادرات التي تستهدف تمكين الفئات الأكثر احتياجاً، إلى جانب رفع مستوى الوعي الاجتماعي. وتشمل هذه المبادرات:

- **مبادرة السلال الرمضانية:** توفير المواد الغذائية الأساسية لـ 400 أسرة محتاجة.
- **دعم الأشخاص ذوي الإعاقة:** تقديم تبرعات لـ 150 شخصاً من ذوي الإعاقة لضمان استمرار حصولهم على الدعم اللازم.
- **حملات التبرع بالدم:** تشجيع المشاركة المجتمعية في القطاع الصحي، حيث شهدت حملات التبرع بالدم مشاركة 114 شخصاً.
- **التبرع بالأجهزة:** تقديم 55 جهازاً إلكترونياً مجدداً لدعم الوصول الرقمي للفئات المحتاجة.

تُجسد هذه المبادرات التزام stc الكويت بالمشاركة المجتمعية الشاملة، وتؤكد أن مسؤوليتها كشركة لا تنحصر في عملياتها التشغيلية، بل تشمل أيضاً المساهمة بشكل حقيقي في تحسين جودة الحياة.

تعزيز الشمول الرقمي وتنمية المهارات

جددت stc الكويت التزامها بتقليص الفجوة الرقمية من خلال ضمان الوصول إلى الأدوات الرقمية وفرص تنمية المهارات. وبالرغم من عدم توفر بيانات برامج التدريب الرقمي لعام 2024م، تواصل stc الكويت ابتكار حلول من شأنها تعزيز الوعي الرقمي وتمكين المجتمع، لاسيما الفئات الأكثر احتياجاً.

تعزيز المشاركة الثقافية والاجتماعية

تحتفل stc الكويت بالثقافة والتراث المحلي من خلال الفعاليات المجتمعية، إضافةً إلى جهودها الرامية إلى تعزيز الشمول الرقمي والتمكين الاقتصادي.

- **الاحتفالات الوطنية والثقافية:** تحرص stc الكويت على المشاركة الفعالة في المناسبات الوطنية الكبرى، مثل اليوم الوطني السعودي ويوم التأسيس ويوم القهوة السعودية، تأكيداً على التزامها الثقافي واعتزازها بالمووروث الوطني.
- **مشاركة الموظفين والجمهور:** تشجع استراتيجية المسؤولية الاجتماعية في stc الكويت الموظفين على المشاركة في الأنشطة المجتمعية، مما يعزز ثقافة العمل التطوعي والمسؤولية الاجتماعية بين الموظفين.

دعم الفئات المحتاجة

تضقت مبادرات الأثر المجتمعي لـ stc الكويت في عام 2024م ما يلي:

- **45 ألف** تم التبرع بها في إطار شراكة مع جمعية الأطفال ذوي الإعاقة لدعم ثلاث حالات طبية حرجة.
- **100 سلة غذائية** تم توزيعها على العائلات المحتاجة خلال شهر رمضان، بمشاركة فعالة من موظفي stc الكويت في مرحلتي التعبئة والتوزيع.
- **55 قطعة من الأجهزة والملابس** تم التبرع فيها للأفراد الأكثر احتياجاً، في تأكيد على التزام الشركة برسالتها المتمثلة في **إعادة توزيع الموارد والعطاء المستدام.**

مبادرة السلال الرمضانية 2024م

مبادرة السلال الرمضانية 2024م - الكويت

لمحة عامة

تحرص stc الكويت خلال شهر رمضان الكريم على مواصلة تقليدها السنوي في خدمة المجتمع عبر مبادراتها السنوية لتوزيع السلال الرمضانية، والتي تستهدف دعم الأسر في الأحياء الأكثر احتياجاً وتأمين احتياجاتها من المواد الغذائية الأساسية في شهر الخير. وتمثل أحد أبرز التحديات في الوصول إلى الفئات المستحقة وضمان توزيع عادل وفعال.

النتائج والأثر

- أكثر من 100 أسرة حصلت على المواد الغذائية الأساسية.
- تعزيز مشاركة الموظفين، مما أسهم في ترسيخ ثقافة العمل التطوعي في stc الكويت.
- تفاعل مجتمعي إيجابي يعكس الثقة المتنامية للمجتمع في جهود المسؤولية الاجتماعية لـ stc الكويت.

مبادرة السلال الرمضانية 2024م - TAWAL

تلتزم شركة أبراج الاتصالات (TAWAL) بتنفيذ مبادرة سنوية للاستثمار المجتمعي تتمثل في توزيع سلال الطعام خلال شهر رمضان المبارك على الأسر المحتاجة في أحياء الرياض. وتنبع هذه المبادرة من رغبة صادقة في رد الجميل للمجتمع في أعظم شهور السنة. ويتمثل أحد التحديات في تحديد الأسر المستحقة وتجنب توزيع سلال الطعام الرمضانية على الأسر المكتفية. لذلك، تولى متطوعو "TAWAL" مهمة إعداد السلال بأنفسهم، ثم انطلقوا بحافلة إلى الأحياء المستهدفة في مدينة الرياض، حيث تم توزيع أكثر من 100 سلة طعام على الأسر المحتاجة

الأثر الاجتماعي في عام 2024م

توزيع

100+

سلة طعام على الأسر المحتاجة.



مجتمعنا تنمة

مبادرات stc البحرين المجتمعية

يتجلى تفاني شركة stc البحرين في التغيير المجتمعي الإيجابي من خلال استراتيجيتها الشاملة للمسؤولية الاجتماعية للشركات التي تقوم على أربع ركائز رئيسية: الأسرة والبيئة والتقنية والمجتمع. وتدعم الشركة العديد من القضايا المجتمعية المهمة من خلال تقديم خدمات رقمية مدعومة، منها:

- **حفظ النعمة:** تقديم خطوط مفوترة، وطول لإدارة الأسطول (أجهزة تتبع لمركبات نقل الأغذية)، وخدمات لاسلكية، وتنفيذ حملات رسائل نصية قصيرة جماعية.
- **بلدية المنطقة الجنوبية:** التبرع بخدمة الاتصال اللاسلكي لنظام إدارة تصريف مياه الطرق.
- **دعم الجمعيات:** توفير شرائح اتصال وخدمة الإنترنت لعدد من الجمعيات الخيرية.
- **التبرعات عبر الرسائل النصية القصيرة:** إتاحة رموز تبرع قصيرة للعديد من المنظمات.
- **حملات الرسائل النصية القصيرة الجماعية:** إطلاق حملات رسائل نصية جماعية لصالح جهات متعددة.

برنامج آنا لها

أطلقت stc البحرين البرنامج التلفزيوني "آنا لها" خلال شهر رمضان المبارك من تقديم المؤثر عمر فاروق الذي يطرح مبادرات اجتماعية ملهمة وإنسانية تلامس واقع فئات من المجتمع. وحققت الحلقات الثلاثين للبرنامج أكثر من 145 مليون مشاهدة و550 ألف مشاركة وأكثر من 800,000 تعليق.

برنامج "Jeel ICT" لتدريب الخريجين

احتفت stc البحرين بتخريج الدفعة الثالثة من برنامج "Jeel ICT" لتدريب الخريجين، الذي يُعد ثمرة شراكة استراتيجية مع وزارة العمل وصدوق العمل (تمكين) ومجلس التنمية الاقتصادية، ويركز على تطوير الكفاءات الوطنية في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات بما ينسجم مع رؤية البحرين الاقتصادية 2030.

حملة أشجار من أجل الحياة

يُنظّم فريق المسؤولية الاجتماعية في stc البحرين فعاليات لغرس الأشجار في المدارس في إطار حملة "أشجار من أجل الحياة". ويسبق كل فعالية برنامج توعية لتعريف الأطفال بأهمية البيئة، وتأثيرات التغير المناخي، وأهمية زراعة الأشجار. وشارك الطلاب من جميع الأعمار بنشاط في أنشطة زراعة الأشجار التي جمعت بين المتعة والتعليم.

مبادرات الاستثمار الاجتماعي

أطلقت stc البحرين مجموعة من المبادرات المجتمعية التي تُركّز على دعم كبار السن والأسر المتعففة وذوي الاحتياجات. وتُعد مبادرة "فريخ stc" لتجديد المنازل من أبرز هذه المبادرات، حيث تُوفر المستلزمات الأساسية من أجهزة التكييف والثلاجات والثّفران والنوافذ للمستفيدين.

وإلى جانب مبادرات تجديد المنازل، تسهم stc البحرين في دعم الثقافة المحلية من خلال مشاركتها في الفعاليات الثقافية والمجتمعية، بما فيها الاحتفال باليوم الوطني البحريني وشهر رمضان المبارك، وتضمنت أنشطة الشركة توزيع قسائم وعيديات للأطفال المرضى والأيتام خلال احتفالات العيد. كما احتفلت الشركة بالتعاون مع وزارة شؤون الشباب بليلة الفرقيعان من خلال تنظيم فعالية "حافلة السعادة"، وهي حافلة جابت مناطق البحرين وقدمت الحلويات والهدايا للأطفال، في خطوة تعزز روح التآلف والانتماء المجتمعي.

كما تُولي stc البحرين اهتماماً بالغاً بالأشخاص ذوي الإعاقة، من خلال رعاية المدارس والفعاليات المخصصة لهم مثل فعالية "سباق الخير للتوعية بالتوحد". وتوفّر الشركة بالتعاون مع اللجنة البارالمبية البحرينية وجمعية الصم البحرينية فرصاً ومرافق تدريبية شاملة لتمكين الأشخاص من ذوي متلازمة داون. وتشمل جهود الشركة أيضاً أنشطة ترفيهية وهدايا لكبار السن، في إطار مبادرات متعددة تهدف إلى تحسين حياة أفراد المجتمع.

وتسلط هذه البرامج الضوء على التزام stc البحرين بتعزيز الشمول الاجتماعي والمشاركة المجتمعية الفاعلة.

stc البحرين، ريادة مجتمعية تُتوّج بجوائز مرموقة

حصدت stc البحرين العديد من الجوائز المرموقة تكريماً لمساهماتها البارزة في تمكين المجتمعات في المنطقة.

- جوائز التميز الدولية للمسؤولية المجتمعية لدول مجلس التعاون الخليجي؛ جائزة التميز في الشراكة المجتمعية والأعمال الخيرية.
- جوائز التميز الدولية للمسؤولية المجتمعية (المملكة المتحدة) ضمن فئات التميز في الالتزام المجتمعي والتميز في الشراكة\الرعاية.
- جائزة الخليج للاستدامة ضمن فئة أفضل تنمية مجتمعية.

برنامج inspireU: بوابة السعودية لدعم رواد الأعمال واستقطاب الشركات الناشئة العالمية إلى المملكة والمنطقة



وتيسير الإجراءات. وقد أثمرت هذه الجهود في جذب شركات ناشئة من دول مثل المملكة المتحدة وفرنسا، مع ضمان اندماج سلس وفرص توسع واعدة.

قدم برنامج inspireU الدعم لأكثر من 130 شركة ناشئة رقمية تعمل في مجالات استثمارية استراتيجية، حيث تقدم خدماتها لأكثر من 52 مليون مستخدم، وحققت قيمة إجمالية للبضائع تجاوزت 15 مليار، وساهمت في جذب تمويلات تتجاوز 1 مليار، مما يعكس الدور المحوري لبرنامج inspireU في تعزيز اقتصاد رقمي حيوي ودعم الابتكار العالمي.

يسعى برنامج inspireU إلى تعزيز شراكاته الاستراتيجية مع الجهات الرئيسية والأطراف المعنية الدولية بهدف استقطاب مزيد من الشركات الناشئة، وتحقيق توافق أوسع مع مستهدفات رؤية السعودية 2030.

يسهم برنامج inspireU بدور محوري في تحقيق مستهدفات رؤية السعودية 2030 من خلال تمكين الشركات الناشئة السعودية واستقطاب نظيراتها الدولية لتأسيس أعمالها في المملكة، إذ يستفيد من تعاون قوي مع الشركات التابعة لمجموعة stc، إلى جانب stc الكويت و stc البحرين، كما يتعاون البرنامج مع وزارة الاستثمار في المملكة العربية السعودية لاستقطاب الشركات الناشئة العالمية دعماً لنمو الاقتصاد الرقمي السعودي، مما يساهم في معالجة التحدي المتمثل في الربط بين منظومتي الابتكار المحلية والعالمية، ويعزز مكانة المملكة كمركز عالمي للابتكار الرقمي.

عزز فريق برنامج inspireU حضوره في أبرز الأحداث المحلية والدولية، مثل مؤتمر ليب والمؤتمر العالمي للجوال وفعالية فيفا تك وقمة الويب، مما وفر منصة مهمة لاستقطاب الشركات الناشئة العالمية المهتمة بتوسيع عملياتها في الأسواق السعودية والخليجية. ويتيح البرنامج تسهيل دخول تلك الشركات عبر تزويدها بباقة من الخدمات الداعمة، مثل التسجيل التجاري

stc السعودية			inspireU
2024م	2023م	2022م	
25	20	17	عدد الشركات الناشئة المُحتضنة
أكثر من 15 مليار منذ عام 2015م حتى الآن			إجمالي التمويل الذي جمعته الشركات الناشئة المُحتضنة
8%	20%	18%	النسبة المئوية للشركات الناشئة أو الشركات المستثمر فيها المملوكة للنساء
100%	100%	100%	معدل استمرارية الشركات الناشئة
25	20	17	عدد الشركات التي ما تزال تعمل بعد مغادرتها مسرعة الأعمال
30	26	17	فرص الإرشاد



مشروع "فريج stc" لتجديد المنازل

النتائج

أثمر المشروع عن تجديد وتأثيث جميع المنازل الـ 15 في مختلف مناطق البحرين، واستفاد منها أكثر من 65 فرداً. ويُعد المشروع دليلاً على التزام stc البحرين بإحداث أثر ملموس في حياة الأفراد، من خلال تحويل المنازل إلى بيئات آمنة وداعمة لمن هم في أمس الحاجة من أفراد المجتمع.

الخطوات القادمة

تُخطط stc البحرين لمواصلة تنفيذ هذا المشروع سنوياً تكريساً لالتزامها بدعم الأمل والأسر المتعففة في مختلف مناطق المملكة.

لمحة عامة

أطلقت stc البحرين مشروع "فريج stc" لتجديد المنازل، حيث قامت في إطار هذا المشروع بتأثيث 15 منزلاً للنساء الأرمال. وتمثل أحد أبرز التحديات في التنسيق مع عدد كبير من الموردين لضمان إنجاز الأعمال في الوقت المحدد، إلى جانب تلبية توقعات أكثر من 15 أسرة كانت تتربص بشغف اكتمال تجديد منازلها وتسلم الأثاث الجديد.

النهج المتبع

نفذت stc البحرين مشروع "فريج stc" بالتعاون مع المؤسسة الملكية للأعمال الإنسانية، التي قدمت قائمة بأسماء الأرمال والأسر المحتاجة. وشملت الخطوات الأولية زيارات ميدانية لتقييم أوضاع المنازل وتحديد احتياجات كل حالة على حدة، في حين تضمنت أعمال التجديد طلاء الجدران، واستبدال الأبواب، وتأثيث المنازل، وتوفير الأجهزة الكهربائية الأساسية.



سوق المزارعين بالشراكة مع stc

لمحة عامة

يُعد مشروع سوق المزارعين البحرينى مبادرة مجتمعية تهدف إلى دعم المزارعين المحليين وتعزيز السياحة الزراعية في البحرين. ورغم مرور أكثر من 10 أعوام على انطلاقه، واجه السوق عدة تحديات من بينها انخفاض الظهور الإعلامي للمزارعين والبائعين المحليين، وتراجع إقبال الأجيال الشابة، وتقدم البنية التحتية. استجابة لذلك، أطلقت stc البحرين مبادرة لتحويل السوق إلى مساحة نابضة تدعم الإنتاج المحلي، وتُعزز مفاهيم الاستدامة، وتُبرز الهوية الثقافية، عبر توفير بنية تحتية وتجربة تفاعلية متميزة للزوار.

النهج المتبع

أبرمت stc البحرين شراكة لمدة 4 سنوات مع المبادرة الوطنية لتنمية القطاع الزراعي ووزارة شؤون البلديات والزراعة، بهدف دعم المنتج المحلي وتعزيز حضوره في المجتمع، فضلاً عن تمكين المزارعين البحرينيين والترويج لجودة منتجاتهم وإخلاصهم في العمل، وتوفير مساحة شاملة تحتضن مختلف البائعين وتُشجع المشاركة المجتمعية. ويحتضن السوق ورش عمل زراعية أسبوعية، ومساحات مخصصة للتنزه والأطفال، إلى جانب معارض فنية، وركن للحرفيين من الأسر البحرينية المنتجة وبرامج ترفيهية متنوعة.

النتائج

ساهم دعم stc البحرين للنسخة الحادية عشر من سوق المزارعين البحرينيين في تمكين السوق من تحقيق أرقام قياسية في عدد الزوار وزيادة إيرادات المزارعين، مما عزز شعور الفخر والانتماء المجتمعي. وارتفع عدد المشاركين بنسبة 60% ليصل إلى 136 مشاركاً من المزارعين البحرينيين والموردين والمقاهي ورواد أعمال في قطاع الأغذية والمشاتل الزراعية. كما ارتفعت كمية المنتجات الزراعية المحلية المعروضة من 78 ألف كيلو جرام إلى 100 ألف كيلو جرام. وسجل المزارعون زيادة بنسبة 45% في المبيعات بفضل الحملة التسويقية القوية التي أطلقتها stc، فيما بلغ عدد الزوار الإجمالي 230,267 زائراً خلال الفترة من 23 ديسمبر 2023م إلى 9 مارس 2024م. وقد حظيت السوق بإشادة واسعة من الجهات الحكومية والمنظمات غير الربحية.

الخطوات القادمة

تعتزم stc مواصلة تقديم تجربة ناجحة ومتميزة لسوق المزارعين، بما يُسهم في تعزيز السياحة الزراعية والمشاركة المجتمعية.

