

stc

تقرير الاستدامة  
لعام 2024

من الرؤية

إلى القيمة

خلق تأثير مستدام



# جدول المحتويات

## مقدمة

رسالة توضيحية	5
نبذة عن هذا التقرير	6
نرسم ملامح مستقبلنا: رسالة رئيس مجلس إدارة مجموعة stc	8
دفع عجلة التقدم: رسالة من الرئيس التنفيذي لمجموعة stc	10
من الرؤية إلى التنفيذ: رسالة من الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية لمجموعة stc	12

## لمحة موجزة عن رحلتنا

لمحة موجزة عن مجموعة stc	16
الشهادات	30
الجوائز وشهادات التقدير	32
أبرز ملامح أداء المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة	34

## خريطة طريق الاستدامة

إحداث أثر إيجابي مستدام	38
الاستدامة في كل اتصال	40
استراتيجية الاستدامة	44
الأهمية النسبية ومشاركة الأطراف المعنية	48
برنامج التحوّل الثقافي للاستدامة	56
إدارة مخاطر المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة	58
الالتزام بممارسات أعمال مسؤولة سياسات الاستدامة وبيانات الموقف	60

## الأداء البيئي والمناخ

بناء مستقبل أكثر خضرة	66
الطول المستدامة للنفابات في الواقع العملي	86
تحسين استهلاك المياه	92

## تطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي

عملنا	98
موظفونا	130
مجتمعنا	152

## الحوكمة الفعالة والممارسات الأخلاقية

دور مجلس إدارة مجموعة stc	174
الحوكمة النزيفة	178
تعزيز الثقة في عالم رقمي	198
إدارة سلسلة التوريد	208

## تفاصيل مهمة (الملاحق)

الملحق أ: الميثاق العالمي للأمم المتحدة	218
الملحق ب: فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير	222
الملحق ج: مقاييس المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة الصادرة عن منظمة النظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA ESG)	228
الملحق د: مقاييس قطاع الاتصالات لدى الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASB)	230
الملحق هـ: تقييم مصفوفة الأهمية النسبية	232





# 01. مقدمة

5	رسالة توضيحية
6	نبذة عن هذا التقرير
8	نرسم ملامح مستقبلنا: رسالة رئيس مجلس إدارة مجموعة stc
10	دفع عجلة التقدم: رسالة من الرئيس التنفيذي لمجموعة stc
12	من الرؤية إلى التنفيذ: رسالة من الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية لمجموعة stc

## رسالة توضيحية

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

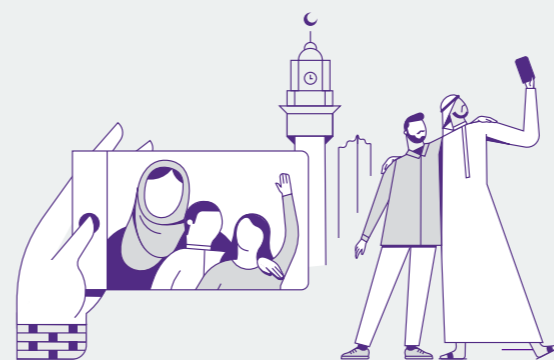
بذلت مجموعة stc قصارى جهدها لضمان دقة التقرير قدر الإمكان، إلا أن البيانات التطلعية تشمل بطبيعتها على مخاطر وحالات عدم اليقين تحيط بالتوقعات المستقبلية ويمكن أن تسبب في اختلاف النتائج الفعلية جوهرياً عن البيانات المتوقعة أو الضمنية. وهذه البيانات عرضة لمخاطر تتجاوز قدرة مجموعة stc على السيطرة عليها،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

يطيب لنا أن نضع بين أيديكم تقرير الاستدامة لعام 2024م لمجموعة stc، الذي يُعد السادس في سلسلة تقاريرنا التي تسلط الضوء على إنجازاتنا المستمرة في مجال الاستدامة والمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، والتي أصبحت اليوم جزءاً أصيلاً من نهجنا وثقافتنا المؤسسية. وبينما نمضي بخطى ثابتة في رحلتنا لترسيخ ريادتنا في السوق الإقليمية وتعزيز الابتكار، نواصل تقديم منظومة متكاملة من خدمات الاتصالات، تشمل الهاتف المحمول والإنترنت والخطوط الثابتة، ونقود مسيرة التحوّل الرقمي بفضل ريادتنا في نشر تقنية الجيل الخامس (5G) مع التركيز على تحقيق تجربة عملاء استثنائية. وتساهم مجموعة stc، في إطار مسؤولياتها كشركة مساهمة عامة، في دعم الاقتصاد الوطني وتعزيز التنمية المستدامة عبر مبادرات الاستثمار الاجتماعي.

يعكس هذا التقرير التزامنا العميق بشعار "من الرؤية إلى القيمة: خلق تأثير مستدام"، ويجسد جهودنا المستمرة في تعزيز الأداء البيئي، وتنمية رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي، فضلاً عن ترسيخ مبادئ الحوكمة الفعّالة والتميّز الأخلاقي.

لقد أعدنا هذا التقرير ليمثل مرجعاً شاملاً لجميع الأطراف المعنية الكرام، حيث يسّط الضوء على استراتيجيتنا في مجال الاستدامة، والتزامنا بتنفيذ الممارسات المسؤولة وتطبيقها، والأثر الإيجابي لمبادراتنا على مختلف شركائنا، من عملاء وموردين وموظفين، فضلاً عن المجتمعات التي نخدمها.

نحن نقدر ملاحظاتكم ووجهات نظركم فيما يخص جهودنا نحو الاستدامة، سواءً فيما يتعلق بتقرير عام 2024م أو بالتطلعات المستقبلية لمجموعة stc. يرجى عدم التردد في التواصل معنا لطرح أفكاركم عبر البريد الإلكتروني: [sustainability@stc.com.sa](mailto:sustainability@stc.com.sa).



## نبذة عن هذا التقرير

### الأطر التوجيهية

يرتكز تقرير الاستدامة 2024م على أرق المعايير والإرشادات العالمية في مجال إعداد التقارير، وخاصة المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ومجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)، ومبادئ الإبلاغ عن معايير الاستدامة الصادر عن النظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA) لقطاع الأجهزة المحمولة. وترد جميع هذه المعايير في نهاية التقرير ضمن فصل "التفاصيل المهمة" (الملاحق). كما يسترشد هذا التقرير بالمعيارين الدوليين لإفصاحات الاستدامة (1) و(2)، وتتطلع إلى تحقيق الالتزام الكامل بهما في المستقبل القريب.

تلتزم مجموعة stc، أحد الأطراف الموقعة على الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)، بتطبيق المبادئ العشرة المنصوص عليها في الميثاق. ويمكن الاطلاع على تفاصيل التزامنا بهذه المبادئ في الملحق (أ). كما نلتزم بمتطلبات مشروع الكشف عن الكربون (CDP) فيما يخص انبعاثاتنا.

تنسجم جهودنا في الاستدامة مع أولويات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 وكافة المتطلبات التنظيمية ذات الصلة. ويمتد التزامنا إلى ما هو أبعد من حدود المملكة، إذ نحرص على تطبيق أعلى معايير الاستدامة في جميع عملياتنا في البحرين والكويت وغيرهما من الأسواق، مما يعزز مواءمتنا مع المتطلبات الوطنية والدولية للاستدامة.

يستعرض تقرير الاستدامة التقدّم المحرز في تنفيذ مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)، كما نُجدد من خلال استراتيجية الاستدامة الخاصة بنا التأكيد على التزامنا الثابت بالمبادئ العشرة للاتفاق، بما يعكس توجهنا نحو التنمية المسؤولة والمستدامة.

كما نقدم إلى جانب تقريرنا السنوي للاستدامة ملحق المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، المتاح على موقعنا الإلكتروني إلى جانب التقارير السابقة والبيانات المتعلقة بمؤشرات الأداء الرئيسية.

يستطيع أي شخص مهتم بالاطلاع على التقارير والبيانات السابقة الوصول إليها بسهولة عبر الإنترنت عبر [الرابط](#).

### فترة إعداد التقرير

يغطي هذا التقرير السنة التقويمية من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2024م، ويركز بدقة على الأنشطة المنفذة خلال هذه الفترة، مع تضمين بعض المعلومات ذات الصلة من السنوات السابقة، عند الحاجة لإضافة سياق أعمق.

### نطاق وحدود التقرير

يتناول هذا التقرير عمليات مجموعة stc في المملكة العربية السعودية، والبحرين، والكويت، والشركات التابعة الأخرى. ويمكن الاطلاع على معلومات إضافية حول الكيانات المشمولة في التقرير ضمن النموذج التشغيلي. كما أننا لا ندرج بيانات العملاء (بافتراض أنهم ليسوا من شركاتنا التابعة) في هذا التقرير. ونقدم فقط معلومات مختارة عن المقاولين والموردين، وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI). أما العملة المستخدمة في هذا التقرير فهي الريال السعودي (ر.س)، ما لم يُنص على خلاف ذلك.

يرجى زيارة صفحة ويب المستثمرين لدينا للاطلاع على تقريرنا السنوي والمزيد من المعلومات المالية والقانونية ومعلومات الحوكمة.

لا تُدرج عمليات الاستحواذ المنفذة خلال سنة إعداد التقرير، 2024م، إلا بعد مرور السنة الأولى من عملها بكامل طاقتها. ويُستبعد من هذا التقرير أي مواقع/منشأة/بنية تحتية لا تعمل بكامل طاقتها.

يسترشد اختيار محتوى هذا التقرير بمجموعة من الموضوعات الجوهرية التي حددناها من خلال تقييمنا لأهميتها النسبية. يُخصص فصل لتناول إحدى الركائز الثلاث لإطارنا للاستدامة: الأداء البيئي والمناخ، وتطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي، والحوكمة الفعالة والتميز الأخلاقي. ونستكشف في هذه الفصول موضوعات جوهرية متنوعة تُسلط الضوء على الموضوعات التي تُعدّ هي الأكثر أهمية لدى الأطراف المعنية وأنشطة أعمالنا.

### الرقابة من جانب الإدارة العليا والضوابط الداخلية

قامت لجنة الإدارة التنفيذية لشؤون الاستدامة في مجموعة stc، ويرأسها الرئيس التنفيذي للمجموعة، بمراجعة تقرير الاستدامة المائل واعتماده. وتتولى اللجنة مسؤولية تتبع تقدمنا المحرز في مجال الاستدامة والمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، وضمان التزام المجموعة بالمعايير العالمية في هذا الشأن، وتكون

سلطة الاعتماد النهائي بيد رئيس اللجنة، الرئيس التنفيذي للمجموعة. للمزيد من المعلومات حول حوكمة الاستدامة، والحوكمة بصفة عامة، يُرجى الاطلاع على قسم "الحوكمة الفعالة والتميز الأخلاقي".

تعكس جميع الأرقام الواردة في هذا التقرير أحدث البيانات المتاحة، ما لم يُنص على خلاف ذلك، وقد تم التحقق منها داخلياً من قبل رؤاد الاستدامة ونواب رؤساء القطاعات. كما يخضع التقرير للمراجعة الداخلية، ويتم معالجة أي ملاحظات وفقاً لخطط العمل المعتمدة تحت إشراف لجنة إدارة الاستدامة برئاسة الرئيس التنفيذي للمجموعة. ويقوم الرئيس التنفيذي، ممثلاً للجنة، بتقديم تقارير دورية إلى اللجنة التنفيذية لمجلس الإدارة بشكل ربع سنوي أو عند الحاجة لضمان اتساقها مع استراتيجية ورؤية stc المؤسسية.

### شارك رأيك

نرحب بالاستفسارات أو الملاحظات أو الاقتراحات عبر البريد الإلكتروني أو المواقع التالية:  
sustainability@stc.com.sa  
x.com/stc  
facebook.com/stc/  
linkedin.com/company/stc

## رسالة رئيس مجلس إدارة مجموعة stc نُشكّل ملامح مستقبلنا



نُعزز الاستدامة من خلال رؤيتنا بأن نكون شركة رائدة في مجال الاتصالات والتحول الرقمي تمكّن المجتمع والاقتصاد من الازدهار داخل المملكة وخارجها، مستنديين في ذلك إلى قيمنا الأساسية: الحيوية، والتفاني، والإقدام.

### إيرادات قياسية بلغت

# 75,893

مليون

أشعر بالفخر بما أنجزناه معاً، لكن رطلتنا لم تنته بعد. وبينما نواصل التقدم بثبات نحو المستقبل، نبقى ملتزمين بتسخير قدراتنا لما فيه خير المجتمع وتحقيق أثر مستدام وهادف. فنحن معاً لا نصنع إرثاً فحسب، بل نسهم في بناء مستقبل مزدهر للأجيال القادمة.

### محمد بن خالد العبدالله الفيصل

رئيس مجلس إدارة مجموعة stc

### ربط

# 3.6+

منزل بخدمات الألياف البصرية

للنمو الاقتصادي وازدهار الأعمال، ويعكس التزامنا بأفضل ممارسات الاستدامة دورنا الريادي في حماية البيئة والمناخ للأجيال القادمة، إلى جانب إسهامنا في توفير فرص العمل والنمو في المنطقة.

ندرك تماماً أهمية سد الفجوة الرقمية، ونعمل على ذلك من خلال استثماراتنا في ترسيخ الثقافة والتمكين الرقمي. ونجسد ريادةنا في مبادرات مثل "تحالف الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة لقطاع الاتصالات بحول الخليج" نهجنا التعاوني في دعم العمل المناخي وضمان أن تسهم التقنيات الحديثة في بناء مجتمع أكثر شمولاً واستدامة. كما نعمل على بناء شراكات استراتيجية مع المجتمعات المحلية والقطاع الخاص والحكومات، لتوسيع نطاق تأثير تقنياتنا وتعزيز الفرص للجميع. ومن خلال العمل الجماعي، نسهم في تحويل المملكة إلى مركز عالمي للتقنية والابتكار، مما يسهم في تسريع وتيرة النمو على مستوى المنطقة.

ويسعدني أن أؤكد أن مجلس الإدارة في موقع مثالي لتقديم التوجيه الاستراتيجي المتوازن لفرقنا التنفيذي، الذي نكّن له كل الاحترام والتقدير، تماماً كما نُثمن دعم وثقة مستثمرينا ومساهمينا الذين يمثل مصالحهم.

تفخر مجموعة stc بإصدار تقرير الاستدامة لعام 2024م للعام السادس على التوالي، في استمرار لتجسيد التزامنا بتحقيق قيمة مستدامة وترك أثر إيجابي طويل الأمد في المجتمعات والدول التي نعمل بها. وبصفتنا شركة رقمية مبتكرة وأكبر شركة اتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، تطلّع مجموعة stc بدور محوري في تمكين التحول الرقمي، وتعزيز اقتصادات المنطقة، والاستثمار في البنية التحتية، ودعم نمو الأعمال وخلق فرص العمل. نحن شريك موثوق لجميع الأطراف المعنية، نسهم في خلق قيمة حقيقية لعملائنا وموظفينا ومجتمعاتنا المحلية ومساهمينا، ونربط بين الناس عبر تقنياتنا المتطورة.

نُعزز الاستدامة من خلال رؤيتنا بأن نكون شركة رائدة في مجال الاتصالات والتحول الرقمي تمكّن المجتمع والاقتصاد من الازدهار داخل المملكة وخارجها، مستنديين في ذلك إلى قيمنا الأساسية: الحيوية، والتفاني، والإقدام. ويسترشد نهجنا في حوكمة الاستدامة بأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، والميثاق العالمي للأمم المتحدة، والأهداف الوطنية للبلدان التي نعمل فيها، إدراكاً منا لأهمية حماية البيئة وتعزيز التنمية الاجتماعية كمركزين أساسيين

## رسالة من الرئيس التنفيذي لمجموعة stc قيادة التقدم



تفخر مجموعة stc بموقعها الريادي في طليعة هذا التحوّل، عبر توفير بنية تحتية رقمية متينة وموثوقة يسهل الوصول إليها لا تعزز النمو الاقتصادي فحسب، بل تدعم أيضاً الطموحات الوطنية والعالمية في تحقيق الاستدامة.

### الحصول على

# 92%

في مؤشر تجربة العملاء في المملكة العربية السعودية

ونُشكّل المسؤولية البيئية ركناً أساسياً في استراتيجيتنا، حيث حددنا أهدافاً طموحة، من أبرزها الوصول إلى الحياد الصفري للانبعاثات الكربونية بحلول عام 2050م، ونعمل على تحقيق هذا الهدف من خلال تحسين كفاءة الطاقة في مراكز البيانات والشبكات، وتبني ممارسات أعمال مستدامة في مختلف عملياتنا.

ومع استمرار المملكة في مسيرتها التحولية الملهمة، تواصل مجموعة stc التزامها بدفع الابتكار وتحسين جودة الحياة للجميع، وسنعمل معاً على ترك إرث يقوم على المسؤولية، والابتكار، والتميز في مجال الاستدامة.

### عليان بن محمد الوتيد

الرئيس التنفيذي لمجموعة stc

ولا تقتصر مساهماتنا على البنية التحتية فقط، بل نعمل بنشاط على تطوير تقنيات متقدمة مثل إنترنت الأشياء، وتحليلات البيانات، والبلوك تشين المدعومة بالذكاء الاصطناعي، مما يمهد الطريق لنمو المدن الذكية المستدامة. وتلعب هذه الجهود دوراً محورياً في تعزيز اقتصاد قائم على الابتكار في البلدان التي نعمل فيها. كما أن مكانتنا القوية تجعلنا شريكاً موثوقاً للاستثمارات الرقمية الدولية، حيث نتعاون مع شركات عالمية رائدة لتقديم حلول تُعزز الكفاءة التشغيلية، والاستدامة، وتجربة العملاء في جميع أنحاء المنطقة.

يُعد الاستثمار في كوادرنا عاملاً أساسياً في تحقيق رؤيتنا، حيث نُرثخ ثقافة التعلم المستمر، والشمولية، والتمكين لضمان جاهزية موظفينا، ومرونتهم، وقدرتهم على الابتكار ومواجهة تحديات المستقبل.

في مجموعة stc، لا تُقاس ريادةنا في المنطقة بالنجاحات المالية فقط، بل بمدى التزامنا بدمج الاستدامة بسلاسة في ممارسات أعمالنا. ويمثل هذا العام محطة بارزة في مسيرتنا، حيث نواصل تحقيق أداء مالي قوي، مع ترسيخ الاستدامة في جميع جوانب عملياتنا وقراراتنا. نحن نؤمن إيماناً راسخاً بأن الإشراف البيئي، والتقدم الاجتماعي، والحوكمة الرشيدة ليست مجرد مسؤوليات، بل هي محركات أساسية للمرونة، والابتكار، والنمو المستدام.

تنسجم مبادراتنا مع الأولويات الوطنية والعالمية. ومع انطلاق رحلة التحول الطموحة في المملكة التي تضع التقنية الرقمية في صميم التنوع الاقتصادي والتنمية المستدامة، نفخر في stc بريادتنا لهذا التحول من خلال توفير بنية تحتية رقمية موثوقة، قوية، ومتاحة للجميع، تساهم في دفع عجلة النمو الاقتصادي وتعزيز أهداف الاستدامة على المستويين الإقليمي والعالمي. وتبلغ نسبة تغطية شبكة الجيل الخامس 54.7% من السكان في المملكة، و100% في كل من البحرين والكويت، مما يضمن توفير خدمات عالية الجودة وبأسعار مناسبة.

## رسالة من الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية لمجموعة stc من الرؤية إلى التنفيذ



تُركّز استراتيجيتنا للأداء البيئي والمناخ على تعزيز الكفاءة التشغيلية والتصدي لتحديات المناخ، ونلتزم بتحقيق الحياد الصفري للانبعاثات الكربونية بحلول عام 2050م، ونترجم طموحنا الواضح وهذا الالتزام إلى خطوات ملموسة.

## الحياد الصفري

نلتزم بتحقيق  
للانبعاثات الكربونية بحلول  
عام 2050م

# 13,846

جهاز إلكتروني مُعاد تدويره  
وتجديده

ونلتزم بأعلى معايير النزاهة والالتزام والشفافية في مجال الحوكمة. وترتكز استراتيجيتنا في المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة على إطار حوكمة قوي يضمن السلوك الأخلاقي عبر جميع أقسام وإدارات المجموعة. ويطبق قطاع الالتزام المؤسسي معايير أخلاقية صارمة، ويجري قسم المراجعة الداخلية تقييمات شاملة لجميع وحدات الأعمال بهدف تقييم المخاطر ومنع الاحتيال والسلوكيات غير الأخلاقية المحتملة. ونحرص على اتباع أفضل الممارسات العالمية في إدارة المخاطر، حيث تشرف لجنة الإدارة التنفيذية لشؤون الاستدامة، بقيادة الرئيس التنفيذي لمجموعة stc، على الالتزام بميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني.

وُدرِك، في ضوء هذه الجهود، أهمية الشراكات والابتكار. ونواصل استثمارنا في أحدث التقنيات والتعاون وإطلاق المبادرات المجتمعية التي لا تقتصر على دعم أهدافنا للاستدامة فحسب، بل تُسهم أيضاً في خلق قيمة مستدامة للمملكة والمنطقة ككل.

عبدالله بن عبدالرحمن الكنهل

الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية لمجموعة stc

المجموعة، بفضل مبادراتنا الموجهة لتحسين الكفاءة في استخدام الطاقة عبر جميع عملياتنا. كما نلتزم بمبدأ الاقتصاد الدائري، الذي يتجسد في برنامجنا لإعادة تدوير النفايات الإلكترونية، الذي لا يسهم فقط في تقليل الأثر البيئي، بل يدعم أيضاً مئات المؤسسات غير الحكومية.

أما فيما يخص الجانب الاجتماعي، نؤمن بأن تطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي هو أساس التقدم المستدام، حيث تمكن خدماتنا الرقمية الشركات المحلية، وتعزيز ريادة الأعمال، وتخلق فرص عمل جديدة. وقدمنا، من خلال حاضنة الشركات الناشئة لدينا "inspireU"، الدعم إلى أكثر من 130 شركة ناشئة رقمية، بقيمة إجمالية تتجاوز 5 مليارات ريال، مما يسهم في بناء منظومة ابتكار إقليمية مزدهرة. ويمتد التزامنا بالاستدامة الاجتماعية ليشمل تعزيز الشمول الرقمي وتحسين جودة الحياة. وقدمنا من خلال مبادرات مثل "الشاحنات الذكية" أكثر من 3,000 جلسة توعوية حول الاستخدام الآمن للإنترنت، بينما أسهمت مبادرة الصحة الإلكترونية في توفير كاميرات ذكية للكشف المبكر عن مرض السكري في المناطق النائية. كما نقدم منتجات متخصصة، مثل باقات شبكة الألياف البصرية بأسعار مخفضة للفئات الضعيفة، ونوفر خدمات تقنية مجانية لدعم المؤسسات غير الربحية.

تؤمن مجموعة stc بقدرتها على إحداث تأثير إيجابي ومستدام في مجالات المسؤولية الاجتماعية والبيئية والحوكمة، من خلال مبادرات استراتيجية مبتكرة. ويركّز نهجنا على تعزيز الشمول الرقمي، والمسؤولية البيئية، وتطوير رأس المال البشري، وترسيخ الحوكمة الأخلاقية، بما يتماشى مع رؤية السعودية التحولية، ويسهم في تحقيق أهداف الاستدامة العالمية.

ونولي في إطار استراتيجيتنا للاستدامة اهتماماً خاصاً بثلاثة محاور أساسية: الأداء البيئي والمناخ، وتطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي، والحوكمة الفعالة والتميز الأخلاقي. وتمثل هذه المحاور التزامنا العميق بتقديم قيمة مستدامة طويلة الأجل، ودعم مسيرة التحوّل الوطني، والمشاركة الفاعلة في الجهود العالمية للاستدامة.

تُركّز استراتيجيتنا للأداء البيئي والمناخ على تعزيز الكفاءة التشغيلية والتصدي لتحديات المناخ. ونلتزم بتحقيق الحياد الصفري للانبعاثات الكربونية بحلول عام 2050م، ونترجم طموحنا الواضح وهذا الالتزام إلى خطوات ملموسة، حيث تمكّننا في عام 2024م من تقليص انبعاثات غازات الدفيئة من النطاق الأول بنسبة 3.6% على مستوى



61  
جنسية عبر القوى  
العاملة

ربط أكثر من  
3.6  
مليون منزل بخدمات  
اللياف البصرية

900+  
متطوع من الموظفين

## لمحة موجزة عن رحلتنا .02

16	لمحة موجزة عن مجموعة stc
30	الشهادات
32	الجوائز وشهادات التقدير
34	أبرز ملامح أداء المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة



رؤية السعودية  
2030



الميثاق العالمي  
للأمم المتحدة



اهداف التنمية  
المستدامة

## لمحة موجزة عن مجموعة stc

تأسست شركة الاتصالات السعودية (stc) عام 1998م، وهي مُدرجة في السوق المالية السعودية. ويقع المقر الرئيسي للمجموعة في الرياض، وتمتد عمليات المجموعة عبر عدة دول، حيث تضم شركات تابعة في كلٍ من البحرين والكويت، مما يعزز ريادتها في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

الاتجاه	*2024م	*2023م	2022م	القيمة الاقتصادية المباشرة (بالألف ريال)
2024م-2023م				
%6	75,893,413	71,777,161	67,431,546	إجمالي الإيرادات
%7	37,300,410	34,740,066	37,393,255	إجمالي الربح
%10	14,425,638	13,161,291	15,088,441	صافي الأرباح التشغيلية
%-10	1,191,564	1,326,610	1,083,175	الزكاة والضرائب
%86	24,688,652	13,295,381	12,170,537	صافي أرباح السنة
%72	13,711,661	7,975,133	7,984,024	توزيعات الأرباح المعلنة
%7	23,925,601	22,445,389	25,078,667	الربح قبل الاستهلاك والإطفاء والفوائد والذكاة والضرائب (EBITDA)

\* تم تعديل أرقام عامي 2023م و2024م لتعكس استبعاد شركة TAWAL من القوائم المالية الموحدة، وذلك بعد بيع حصة 51% من أسهم المجموعة في شركة TAWAL لصندوق الاستثمارات العامة.

## نموذجنا التشغيلي

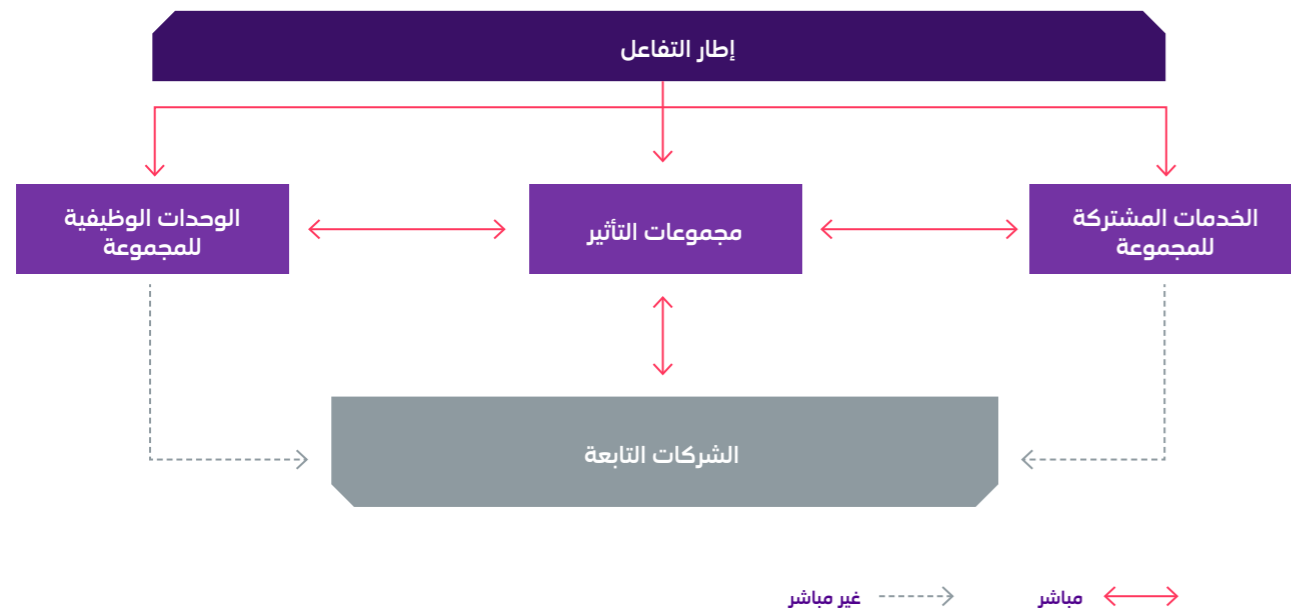
خصيصاً تلبي متطلبات العملاء بمختلف فئاتهم، سواء كانوا شركات أو مؤسسات حكومية. كما نعزز منظومتنا الرقمية من خلال عقد شراكات استراتيجية مع شركات التقنية ومقدمي الخدمات، مما يتيح لنا تطوير حلول مبتكرة تُثري تجربة العملاء وتحسن مستوى الخدمة بصفة عامة.

وتمتد عملياتنا في جميع أرجاء المملكة العربية السعودية وعبر شركائنا التابعين في البحرين والكويت وخارجهما، مما يمكننا من تنفيذ استراتيجيات تتماشى مع خصوصية كل سوق محلي، مع الاستفادة في الوقت ذاته من التكامل والتعاون بين مختلف المناطق. ونواصل تعزيز النمو، ورفع الكفاءة التشغيلية، وترسيخ ميزتنا التنافسية في قطاع يشهد تطورات متسارعة بفضل هذا النموذج التشغيلي.

ضمم النموذج التشغيلي لمجموعة stc بأسلوب يعزز تحقيق الأهداف الاستراتيجية، ويرتقي بمستوى تقديم الخدمات في مختلف الأسواق، مع التركيز على تعزيز التكامل بين وحدات المجموعة، وتحقيق الاستفادة القصوى من الموارد المشتركة بين شركائنا التابعين ومناطق عملياتنا، بما يساهم في تحقيق كفاءة تشغيلية أكبر.

ونعتمد نهجاً ديناميكياً يقوم على دمج وحدات الأعمال لتبسيط العمليات وتحسين استخدام الموارد، خاصة في قطاعات الاتصالات، والخدمات الرقمية، والشركات التابعة. ويركز هذا النموذج على الابتكار والتحول الرقمي، مما يُرسخ ريادة مجموعة stc في تقنيات الجيل الخامس، والحوسبة السحابية، وإنترنت الأشياء.

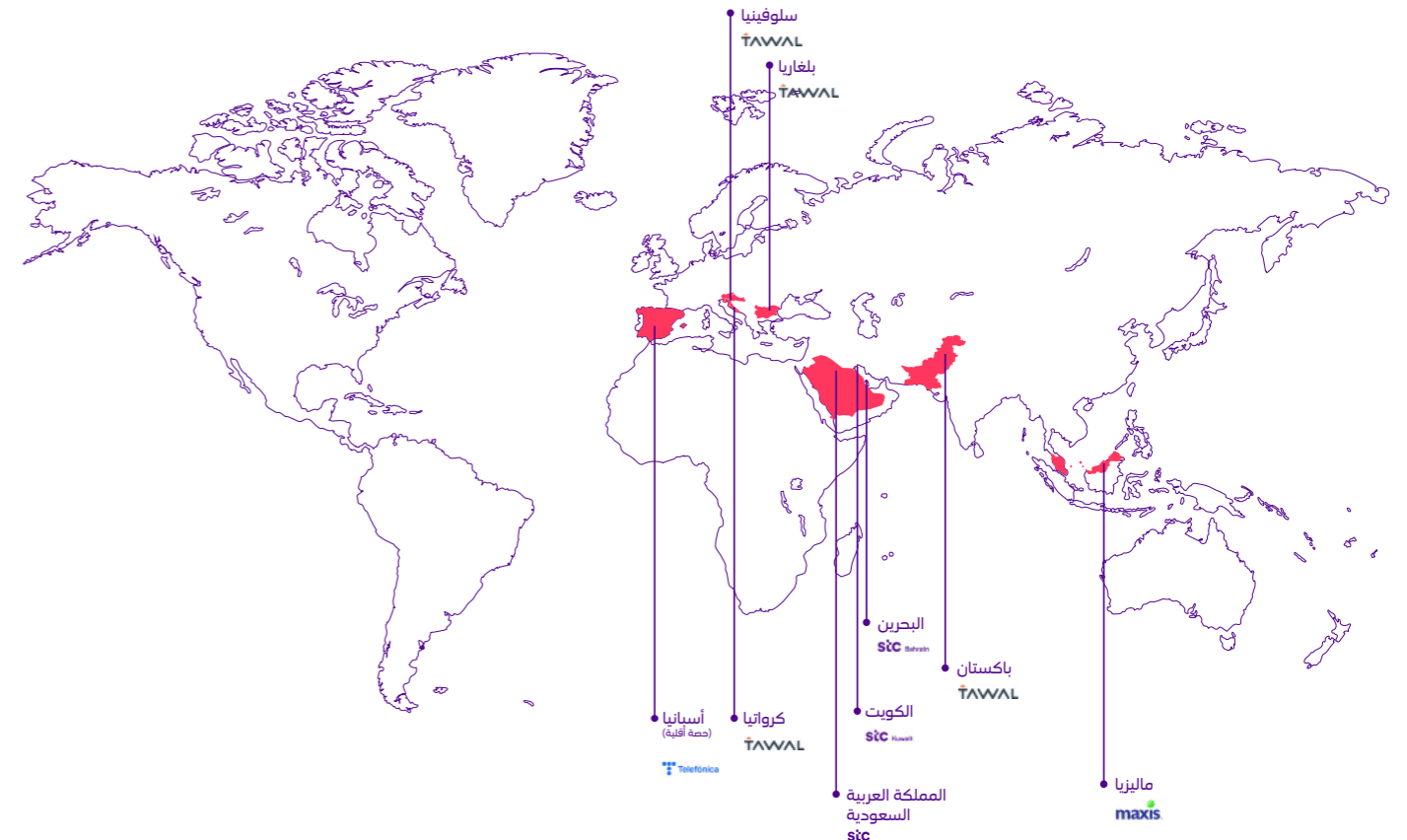
كما راعينا في تصميم النموذج توفير المرونة والقدرة على الاستجابة السريعة والفعالة لاحتياجات السوق، عبر تقديم عروض مُصممة



وقد وسعت المجموعة حضورها في عموم أرجاء المملكة العربية السعودية، ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، وأوروبا عبر أكثر من 18 شركة تابعة، مما يرسخ ريادتها في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات.

وتنهض مجموعة stc بدور محوري في قيادة التحول الرقمي بالمنطقة، إذ توفر مجموعة واسعة من الحلول المبتكرة التي تُساهم في تسريع الرقمنة وتطوير الخدمات الرقمية باستمرار. وتشمل محافظتها بنية تحتية رقمية متقدمة، وخدمات الحوسبة السحابية، وطول الأمن السيبراني، إضافةً إلى تطبيقات إنترنت الأشياء المتطورة. كما تواصل المجموعة ريادتها من خلال استثماراتها في مجالات الذكاء الاصطناعي، والمدفوعات الرقمية، والوسائط الرقمية، والترفيه الرقمي.

## أعمالنا في عام 2024م



## لمحة موجزة عن مجموعة stc تتمة

## يتضمن هذا التقرير الشركات التالية التابعة لمجموعة stc.

يستعرض هذا التقرير الشركات التالية التابعة لمجموعة stc التي تعمل تحت إشرافنا المباشر ووفق توجيهاتنا الاستراتيجية، مما يعكس التزامنا بالشفافية والمساءلة في إدارة المنشآت التي تخضع لسيطرتنا التشغيلية. كما يشمل هذا التقرير جميع البيانات المتعلقة بالمقر الرئيسي لمجموعة stc في المملكة العربية السعودية، إلى جانب الشركات التابعة الرئيسية في المقر، وهي: شركة قنوات الاتصالات السعودية (channels)، والشركة المتقدمة للتقنية والأمن السبراني (sifar)، وشركة المراكز الرقمية للبيانات والاتصالات (center3)، وشركة الاتصالات العامة (المتخصصة)، وشركة الخليج النموذجية للإعلام الرقمي المحدودة (Intigral)، مما يضمن تقديم صورة شاملة حول الأثر البيئي والتشغيلي لمجموعة stc عبر هذه المنشآت المحورية.



Aqalat

## شركة عقالات المحدودة

تركز شركة عقالات على تطوير قطاع العقارات من خلال استغلال التقنيات الرقمية لخلق فرص استثمارية ملائمة وتعزيز القيمة للمساهمين. تلتزم الشركة بمبادئ الاستدامة البيئية عبر تطوير مساحات صديقة للبيئة وموفرة للطاقة، مع دمج حلول الطاقة المتجددة والمواد المعاد تدويرها، سواءً للوحدات السكنية أو التجارية، مما يساهم في تحسين جودة الحياة وتقليل الأثر البيئي.



Alibaba Cloud

SCCC Operating Saudi Region

## الشركة العامة للحوسبة السحابية لتقنية المعلومات

تأسست SCCC كمشروع مشترك بين stc وAlibabag eWTP Cloud وSCA وSITE بهدف تقديم مجموعة متكاملة من حلول الحوسبة السحابية إلى المملكة.



## شركة إنترنت الأشياء لتقنية المعلومات

تأسست IoT squared في عام 2022م كمشروع مشترك بين مجموعة stc وصندوق الاستثمارات العامة، برؤية طموحة لتصبح المزود الرائد لحلول إنترنت الأشياء في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مع التركيز على تقديم حلول مخصصة ورؤى ونماذج أعمال مبتكرة، مما يسرّع من وتيرة التحول الرقمي ويدعم مختلف القطاعات.



## شركة أبراج الاتصالات

TAWAL هي مزود راند لخدمات البنية التحتية لتقنية المعلومات والاتصالات، مقرها المملكة العربية السعودية، تدير شبكة تضم أكثر من 22,000 برج اتصالات، وتقدم حلولاً مبتكرة ومستدامة وفعالة للأبراج لتحسين الاتصالات عبر خمس دول (المملكة العربية السعودية، وبلغاريا، وكرواتيا، وسلوفينيا، وباكستان)، وتنهض بدور محوري في دفع عجلة التحول الرقمي مع تقليل الأثر البيئي.



## شركة المراكز الرقمية للبيانات والاتصالات

تدير شركة center3 أصول البنية التحتية لمجموعة stc من مراكز البيانات والكابلات البحرية، وتؤدي دوراً استراتيجياً في ربط آسيا وأفريقيا وأوروبا، من خلال استثماراتها في بنية تحتية متطورة تدعم نمو قطاع الاتصالات وتحقق مستهدفات رؤية 2030.



## الشركة المتقدمة للتقنية والأمن السبراني

تعدّ شركة sifar مزوداً رائداً في مجال الأمن السبراني، حيث تقدم حلولاً متطورة تهدف إلى حماية المؤسسات من التهديدات الرقمية. بفضل خبراتها المتقدمة في أمن البنية التحتية والثقة الرقمية وإدارة التهديدات، تُمكن sifar المؤسسات من حماية بياناتها الرقمية عبر مختلف المجالات. ومن خلال تركيزها على الابتكار والتميز، تساهم sifar في تزويد الشركات بأحدث تقنيات الحماية لضمان مستقبل رقمي أكثر أماناً واستقراراً.



## شركة الاتصالات العامة

تؤدي المتخصصة دوراً محورياً في دعم التحول الرقمي للقطاعات الحكومية والخاصة، حيث تقدم حلولاً رقمية متقدمة مصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات الإقليمية. كما تساهم في رفع الكفاءة التشغيلية وتعزيز التطوير التقني، مما يعزّز دورها كمحرك أساسي في مسيرة التحول الرقمي وزيادة الكفاءة التشغيلية عبر مختلف القطاعات.



## شركة الخليج النموذجية للإعلام الرقمي المحدودة

شركة Intigral هي ذراع مجموعة stc المعنيّ بالإعلام والترفيه الرقمي، وهي شركة رائدة في مجال الترفيه الرقمي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، تُدير مجموعة متنوعة من المنصات، تشمل منصة الإعلام الرقمي (stc tv) ومنصة الألعاب والرياضات الإلكترونية (stc play).



## الشركة العربية لخدمات الإنترنت والاتصالات

شركة سلوشنز هي المزود الأول لحلول تقنية المعلومات والاتصالات والقوة الدافعة للتحول الرقمي في المملكة العربية السعودية. تقدم الشركة حزمة متكاملة من الحلول التقنية التي تمكن القطاعات الحكومية والخاصة من تحقيق طموحاتها الرقمية، وتواكب احتياجات العملاء الحالية والمستقبلية من خلال محفظة أعمالها المتنوعة، مما يعزز قدرتها على تقديم حلول متطورة تُسرّع رحلة التحول الرقمي.



## شركة الاتصالات السعودية

تعدّ شركة stc السعودية إحدى الشركات الرائدة في قطاع الاتصالات داخل المملكة، حيث تُجسد التزامها بالتحول الرقمي والابتكار من خلال تقديم مجموعة متكاملة من الخدمات، مثل حلول الهاتف المحمول، والإنترنت، والحوسبة السحابية، مما يواكب تطورات العصر الرقمي.



## شركة stc البحرين

تأسست شركة stc البحرين عام 2009م كشركة تابعة لمجموعة stc، لترسخ مكانتها منذ ذلك الحين كأحد أبرز شركات الاتصالات في البحرين، حيث تقدم خدمات الهاتف المحمول والإنترنت، إلى جانب حلول رقمية متطورة مُصممة خصيصاً لتلبية احتياجات العملاء، مع التركيز على الابتكار وتحقيق رضا العملاء ودعم جهود التحول الرقمي في الدولة.



## شركة الاتصالات الكويتية

تأسست شركة stc الكويت عام 2008م كشركة تابعة لمجموعة stc لتقديم خدمات الاتصالات في السوق الكويتي، وتقدم حلولاً متكاملة تشمل خدمات الهاتف المحمول، والإنترنت، والحلول الرقمية المبتكرة، ما جعلها جزءاً أساسياً من المشهد الرقمي في الكويت، حيث تساهم في الارتقاء بتجربة العملاء.



## شركة قنوات الاتصالات السعودية

تعدّ شركة قنوات الذراع المعنيّ بالبيع والتوزيع في مجموعة stc، وواحدة من الشركات الرائدة في مجال البيع والتوزيع في قطاع الاتصالات في الشرق الأوسط. وتمارس نشاطها في عدة دول خليجية، تشمل المملكة العربية السعودية، والكويت، والبحرين، وعمان، وتقدم مجموعة واسعة من منتجات وخدمات الاتصالات، وتساهم من خلال شبكتها الواسعة في تعزيز الوصول إلى الحلول المبتكرة وتوفير تجربة سلسة ومتطورة للعملاء في جميع أنحاء المنطقة.

## لمحة موجزة عن مجموعة stc تنمة

## كيف نخلق القيمة في مجموعة stc

**نعمل في مجموعة stc على تصميم وتشغيل وصيانة شبكات الاتصالات وخدمات الاتصالات، إلى جانب تقديم مجموعة من المنتجات الرقمية المبتكرة المصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المتنوعة لعملائنا.**

### المدخلات

نسعى إلى تحقيق أهدافنا بالاعتماد على نموذج أعمال متكامل يجمع بين مجموعة واسعة من الأصول الملموسة وغير الملموسة. تشمل الأصول الملموسة البنية التحتية المتقدمة، مثل الكابلات، والمباني، ومراكز البيانات، فيما تتجسد أصولنا غير الملموسة في المنصات التقنية، والطول البرمجية المتطورة، والخبرة العميقة في القطاع. وتمدنا هذا التكامل من تقديم منتجات وخدمات فائقة الجودة تعزز مكانتنا في الأسواق التي نخدمها.

### المخرجات

يقوم نهجنا على الإدارة المسؤولة، حيث نحقق التوازن بين قيمنا الأساسية، وعملياتنا التشغيلية، وأهدافنا الاستراتيجية. وينعكس هذا الالتزام في تقديم خدمات اتصالات وطلول رقمية متقدمة تشمل الاتصالات الأساسية، فضلاً عن مجموعة من الطول التقنية المتخصصة، مثل الأمن السبراني، وإنترنت الأشياء، والذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات الضخمة. وتضمن هذه الطول لمواكبة التحول الرقمي المستمر وتلبية الاحتياجات المتزايدة لعملائنا من الأفراد والشركات.

### النتائج

لا تقتصر فوائد مخرجاتنا على العملاء فحسب، بل تمتد لتشمل المجتمع ككل، إذ نعمل على تمكين موظفينا وتعزيز ثقافة التنوع والشمول داخل المجموعة، مما يساهم في دفع عجلة الابتكار وتحقيق نمو مستدام على المدى الطويل. كما نؤمن بأهمية دعم الموردين المخلصين، وتعزيز الابتكار، والالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية في تقديم منتجاتنا وخدماتنا. ويأتي التزامنا بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة في صميم عملياتنا، حيث نطبق ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين لضمان الالتزام بأفضل الممارسات، ونجري تقييمات منتظمة لتحديد المخاطر والفرص المحتملة في سلسلة التوريد. إضافة إلى ذلك، نحرص على دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة وتعزيز المحتوى المحلي، مما يساهم في تنمية الاقتصاد الوطني.

نضع نصب أعيننا تجاوز توقعات عملائنا وخلق إرث إيجابي للمجتمع والبيئة من خلال الاستخدام الفعال لمواردنا، وتطبيق ممارسات شراء مسؤولة والاستثمار في القوى العاملة الموهوبة والمدربة.



## نخلق القيمة على المدى القصير والمتوسط والطويل لصالح:

### عملاؤنا

نطمح لأن نكون جهة تمكين رقمية، توفر الاتصال لسدّ الفجوة الرقمية وخدمة ملايين العملاء في مختلف المناطق.



### موظفونا

نلتزم بتوفير بيئة عمل تتميز بالمساواة والشمول وتستقطب أفضل المواهب وأعلى الكفاءات وتعمل على تطويرهم والاحتفاظ بهم، بما يضمن بناء فريق عمل متنوع قادر على قيادة مسيرة نجاحنا المستدامة.



### كوكبنا

نُدرِك دورنا في المساهمة في انبعاثات غازات الدفيئة العالمية بسبب مشاركتنا في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات، وملتزم بتحقيق هدفنا المتمثل في تحقيق الحياد الصفري للانبعاثات الكربونية بحلول عام 2050م.



### المجتمعات المحلية

تهدف استراتيجيتنا للاستثمار المجتمعي إلى تطوير المجتمعات من حولنا من خلال الخدمات الفريدة، والابتكار الرقمي، والتقنيات التحويلية، والاستثمارات الهادفة التي تتجاوز التبرعات المنتظمة التقليدية.



### مساهمينا

نواصل التركيز على تعظيم القيمة للمساهمين من خلال الاستثمارات الاستراتيجية وتعزيز خدماتنا وطلونا المبتكرة خلال رحلتنا لنصبح جهة تمكين رقمية في المنطقة.



### الأصول والتقنية

تشكل أصولنا الملموسة، مثل البنية التحتية للشبكة، والأصول غير الملموسة، مثل التقنيات المتطورة، عنصراً أساسياً للتواصل بين الأفراد ودفع عجلة التحول الرقمي.



### أنشطة الأعمال

نقدم مجموعة متكاملة من حلول الاتصالات وتقنية المعلومات والتقنية المالية والوسائط الرقمية والأمن السبراني والخدمات الرقمية المتقدمة، مع اضطلاعنا إطلاعنا بدور ريادي في التحول الرقمي على المستوى الوطني والإقليمي.



### قيمنا ورؤيتنا

تُشكل قيمنا الأساسية — الحيوية، والتفاني، والإقدام — إطاراً يلهم موظفينا ويقودنا نحو تحقيق رؤيتنا في أن نكون المزود الرائد للخدمات الرقمية والاتصالات. نحن ملتزمون بتمكين المجتمع والاقتصاد من الازدهار في المملكة العربية السعودية وخارجها.



### ترتكز قيمنا على

الحيوية والتفاني والإقدام.



## نعتمد لخلق القيمة على المدى القصير والمتوسط والطويل على:

### المهارات والخبرات

يتمتع فريقنا الحافل بالمواهب والكفاءات، والذي يضم 19,863 موظفاً، بمجموعة من الخبرات المتنوعة والمهارات المتخصصة، مما يُحفّز الابتكار والتميز في مختلف مجالات أعمالنا.



### الثقة في علامتنا التجارية

تحتل العلامة التجارية لمجموعة stc بمكانة راسخة وسمعة قوية، مما يعزز ثقة عملائنا وشركائنا في منتجاتنا وخدماتنا، ويتيح لنا التوسع في المجالات المجاورة ويدفعنا نحو تحقيق نمو مستدام.



### العلاقات والشراكات

نعطي الأولوية للعلاقات البناءة مع جميع الأطراف المعنية من العملاء والموردين والمستثمرين والأقران والسلطات التنظيمية، ونحرص على تعزيز التعاون وبناء جسور الثقة.



### الموارد الطبيعية

بينما نعتمد على موارد طبيعية مثل الوقود، ندرك التحديات المرتبطة بالعمل في المناطق التي تعاني من ندرة المياه، مما يدفعنا إلى تبني ممارسات مستدامة.



### رأس المال

بمكّننا أداءنا المالي القوي من إعادة الاستثمار في عملياتنا، مما يسهل الابتكار والنمو ويمكّننا من تطوير خدماتنا.



## رؤيتنا للنجاح

تستند استراتيجية "تجرأ" (dare 2.0) في نسختها الثانية إلى النسخة الأصلية، بما ينسجم مع رؤيتنا الجديدة والفُعاد تصورها لمجموعة stc. وترتكز هذه الاستراتيجية الطموحة على أولويات جوهرية تحفز مسيرة التحول في المجموعة، مدعومة بممكّنات استراتيجية، وهي: تعظيم الكفاءة التشغيلية وإدارة رأس المال، وبناء منظمة مرنة وقادرة على التكيف، وتفعيل أحدث التقنيات لمواصلة الريادة في القطاع.

## الأهداف الاستراتيجية

- زيادة عوائد المساهمين عن طريق رفع كفاءة التكاليف وتحقيق الدخل من الأصول
- أن نكون قدوة للاستدامة والحوكمة
- ربط أسواقنا من خلال تقنيات الجيل القادم الرائدة والعروض الرقمية
- قيادة التغيير الثقافي على مستوى المجموعة وأن نكون الاختيار الأول لأفضل المواهب الرقمية
- غرس الفكر الرقمي وتنمية القدرات الرقمية والتطبيقية
- التحول إلى شركة تقنية مرنة وتبني طرق جديدة للعمل
- تشويق العملاء من خلال تقديم تجربة سلسلة ذات طابع شخصي وأمنة
- أن نكون الشريك الموثوق للأعمال في المنطقة
- التوسع في محاور النمو المختارة من الخدمات الرقمية

## الموضوعات



## تعزيز الريادة والتميز في مجالات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة

تُرثخ استراتيجية "تجرأ" (dare 2.0) الدور المحوري لمجموعة stc كقوة دافعة تساهم في تحقيق رؤية السعودية 2030، ومركز رئيسي للتحول الرقمي في كل من البحرين والكويت.

عززت المجموعة مكائنها الرائدة في قطاع الاتصالات، حيث وصلت نسبة التغطية السكانية لشبكة الجيل الخامس إلى 54.7% في المملكة، فيما حققت تغطية بنسبة 100% في كل من البحرين والكويت.

وواصلت المجموعة توسيع بنيتها التحتية الرقمية، مما مكّن من ربط 3.6 مليون منزل بخدمات الألياف البصرية، مما ساهم في ترسيخ موقع المملكة ضمن الدول الرائدة عالمياً في الشبكات فائقة السرعة والتحول الرقمي.

تعكس الجوائز والتكريمات التي حصلت عليها المجموعة التزامنا بالابتكار والتميز وتطوير البنية التحتية، حيث توجت المجموعة بجائزة "أفضل مزود للاتصال في الشرق الأوسط" ضمن جوائز جلوبال كونيكيفيتي للعام 2024م، تأكيداً على مكائنها الريادية في القطاع.

أما فيما يخص التزامنا بالاستدامة، فقد انضمت مجموعة stc إلى برنامج رواد الاستدامة الذي تقوده وزارة الاقتصاد والتخطيط، كما تعهدنا بتحقيق الحياد الصفري للانبعاثات الكربونية بحلول عام 2050م.

كما تحرص مجموعة stc على دعم بيئة ريادة الأعمال وتعزيز نمو الشركات الناشئة المحلية والدولية، من خلال التركيز على المجالات الاستراتيجية الواعدة. وقد أدت دوراً محورياً عبر برنامج InspireU، الذي يُعدّ أول حاضنة للشركات الناشئة في المملكة، في تسريع نمو أكثر من 130 شركة ناشئة رقمية، بمجموع استثمارات تجاوزت 2.8 مليار.

علاوة على ذلك، تستثمر المجموعة في الشركات الناشئة من خلال مبادرات رأس المال الجريء مثل صندوق الاستثمار المؤسسي و Tali Ventures، حيث يدعمان الابتكارات في مجالات التقنية المالية، والأمن السيبراني، والذكاء الاصطناعي.

وتساهم مجموعة stc في تمكين المؤسسات من النمو والتوسع والمنافسة عالمياً عبر تقديم خدمات رقمية متطورة تعزز الكفاءة التشغيلية، وتساعد الشركات على دخول أسواق جديدة، وتوسيع نطاق أعمالها، مما يساهم في تسريع التحول الرقمي في مختلف القطاعات.

كما تُعدّ المجموعة شريكاً أساسياً في استراتيجية المحتوى المحلي للمملكة من خلال برنامجها الداخلي المخصص "روافد"، حيث بلغ إجمالي إنفاقها على الموردين المحليين في عام 2024م نحو 28.6 مليار، وتواصل دورها كإحدى الجهات الرائدة في التوظيف على مستوى المنطقة، إذ تضم 19,863 موظفاً بدوام كامل. وشهد عام 2024م ارتفاعاً ملحوظاً في عدد الموظفين بنسبة 14% ليصل إلى 2,787 موظفة، إلى جانب ارتفاع نسبة تمثيل المرأة في مناصب الإدارة بمعدل 6.25%، مما يعكس التزامنا بتعزيز التنوع والشمول.

تعزز مجموعة stc بنفاتها المؤسسية القوية التي تعزز روح الانتماء لدى فرق العمل، وهو ما يظهر بوضوح في نتائج المقاييس الثقافية الأساسية، حيث يفخر الموظفون بكونهم جزءاً من إحدى كبرى الشركات في المملكة والمنطقة.

وتواصل المجموعة الاستثمار في تطوير كوادرها البشرية عبر برامج تدريبية متكاملة، تفتح أمامهم آفاقاً جديدة وفرصاً واعدة لمستقبل مشرق، بما يساهم في دعم تنوع الاقتصاد الوطني. وقدمت أكاديمية stc 476,675 ساعة تدريب خلال عام 2024م، واستقطبت أكثر من 33,216 متدرباً في برامج تطوير المواهب، شملت موظفين بدوام كامل وجزئي، ومتعاقدين، وشركاء أعمال، وموردين، وأفراد من المجتمع.



28.6 مليار

إجمالي الإنفاق على الموردين المحليين



476,675

ساعة تدريب في أكاديمية stc

## لمحة موجزة عن مجموعة stc تنمة

## رؤية مجموعة stc وخارطة الطريق الاستراتيجية لعام 2025م وما بعده

تواصل stc التزامها بالتحسين المستمر وتعزيز قدرتها على التكيف، مستندةً إلى قاعدة صلبة من الخبرات والنجاحات. وبينما تؤمن stc بضرورة مواكبة التحولات المتسارعة في قطاع الاتصالات والتقنية، صاغت المجموعة نهجاً استراتيجياً متجدداً يضمن تنفيذ رؤيتها وقيمتها بأعلى مستويات الكفاءة، مع رسم مسار واضح لتحقيق أهدافها طويلة الأجل.

## الرؤية

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

## القيم الأساسية

- **الحيوية** – نتطلع باستمرار إلى اعتماد طرق جديدة أفضل، وتحسينها في إطار قيامنا بأعمالنا، من خلال رؤية جديدة وذكية ومبتكرة.
- **التفاني** – ملتزمون بتقديم "المستقبل" بأكثر الطرق مكافأةً لعملائنا وموظفينا.
- **الإقدام** – نحن "لا نكل ولا نمك" في سبيل البحث عن أفضل الحلول الممكنة لعملائنا وموظفينا.

## الأولويات الاستراتيجية

طوّرت stc استراتيجيتها لتحقيق أقصى قيمة لمساهميها من خلال إيجاد توازن محروس بين النمو والكفاءة والتنوع، مستندةً إلى خمسة مبادئ توجيهية رئيسية:

1. **تعزيز ريادة stc في قطاع خدمات الاتصالات الأساسية**، من خلال تعزيز استثماراتها في البنية التحتية ذات العائد المرتفع وتركيزها المستمر على تلبية احتياجات العملاء.
2. **تسريع وتيرة التنوع خارج نطاق قطاع خدمات الاتصالات الأساسية**، عبر تعزيز قطاعات النمو الواعدة والتوسع إلى مناطق جغرافية جديدة.
3. **مواصلة مسار النمو المستدام**، من خلال الحفاظ على التوازن بين نمو الإيرادات وهامش الربح قبل الاستهلاك والإطفاء والفوائد والزكاة والضرائب.
4. **ضمان التميز في تنفيذ الاستراتيجية**، عبر بناء منظومة عمل داخلية أكثر كفاءة وإنتاجية.
5. **تحقيق عوائد أفضل** للمساهمين.

## النمو والتوسع المستقبلي

ترتكز stc على رؤية طموحة لتعزيز ريادتها في قطاع الاتصالات، والتوسع في الخدمات الرقمية، واستكشاف فرص جديدة في الأسواق المجاورة إعادة صياغتها للأسواق الجديدة أتوقع أنسب. وتسعى المجموعة إلى استثمار إمكانيات بنيتها التحتية بأقصى طاقتها، بما يشمل مراكز البيانات والكابلات البحرية، لخلق قيمة مستدامة وتعزيز النمو على المدى الطويل.

وتمضي stc قدماً لتحقيق هذه الطموحات من خلال الالتزام ببناء مؤسسة أكثر مرونة وكفاءة وقدرة على التكيف، مع التركيز على تعظيم الكفاءة التشغيلية وإدارة رأس المال. وتسعى المجموعة لترسيخ مكانتها كشريك استراتيجي في مشاريع التحول الرقمي واسعة النطاق من خلال تفعيل أحدث التقنيات ومواكبة مبادرات التنمية الوطنية.



## لمحة موجزة عن مجموعة stc تنمة

## الريادة في القطاع

تعد مجموعة stc عضواً فاعلاً في مجتمع تقنية المعلومات والاتصالات، حيث تؤدي دوراً بنّاءً في دفع عجلة التقدم وتعزيز أوجه التعاون بين مختلف الأطراف الفاعلة في القطاع. وتسعى المجموعة إلى إحداث تأثير إيجابي على المختصين الرائدة الآخرين في القطاع، مع الاستفادة من الرؤى القيّمة التي يقدمونها، والتي تسهم في الارتقاء بالمعايير التشغيلية، وتعزيز الابتكار، وتطوير منظومة اتصالات أكثر تكاملاً وقوة. ونشارك بفعالية من خلال عضويتنا في العديد من الاتحادات البارزة ضمن القطاع، ومنها:

تحالف قيادة أخلاقيات الأعمال  
(BELA)



الميثاق العالمي للأمم المتحدة  
(UNGC)



معهد أعضاء مجالس الإدارات في دول  
مجلس التعاون الخليجي (GCC BDI)



منتدى القادة العالميين (GLF)



مبادرة Pearl



المنتدى الاقتصادي العالمي - مبادرة الشراكة  
لمكافحة الفساد (PACI)



منصة الأمن السيبراني والثقة الرقمية التابعة  
للمنتدى الاقتصادي العالمي



الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU)



منتدى فريق الأمن والتصدي للحوادث  
(first.org)



مجلس قيادة المحتوى  
المحلي (LCLC)

النظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA)  
وفريق العمل المعني بالعمل المناخي ومجموعة  
عمل الاستدامة



عضو مجلس قيادة مدينة الجيل الصناعية  
برئاسة الهيئة الملكية للجبيل



## الشهادات

## stc السعودية

- إدارة الجودة
- ISO 9001
- ISO 10002
- ISO 9004
- ISO 40180
- ISO 8000-61

- إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والأمان
- ISO 22301
- ISO 31000
- ISO 27001
- ISO 27032
- ISO 38500
- ISO 56002:2019

- إدارة الصحة والسلامة والبيئة
- ISO 14001
- ISO 45001
- ISO 41001

- الالتزام والحوكمة
- ISO 37301

- التعليم والتدريب
- ISO 29990
- ISO 29993
- ISO 40180
- ISO 10667
- اعتماد كامل من هيئة تقويم التعليم والتدريب
- المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني

- المشتريات المستدامة
- ISO 20400:2017

- الأمن السيبراني والخصوصية
- ISO 27017
- ISO 27018: 2019

## stc البحرين

- إدارة الجودة
- ISO 9001
- ISO 10002
- إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والأمان
- ISO 27001

## stc الكويت

- إدارة الجودة
- ISO 9001
- إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والأمان
- ISO 22301
- ISO 31000
- ISO 27001

- إدارة الصحة والسلامة والبيئة
- ISO 14001

- الأمن السيبراني والخصوصية
- ISO/IEC 20000-1:2018

## sirar

- إدارة الجودة
- ISO 9001
- إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والأمان
- ISO 22301
- ISO 31000
- ISO 27001

- الالتزام والحوكمة
- ISO 37301

- المشتريات المستدامة
- شهادة المحتوى المحلي: حصلت شركة sirar على شهادة المحتوى المحلي بنسبة 40.27%

- شهادات اعتماد مراكز البيانات
- ISO 20000 لتقنية المعلومات
- اعتماد CREST بشأن الاستجابة للحوادث
- شهادة اعتماد الالتزام بضوابط الأمن السيبراني (CCC+) من أرامكو

## solutions

- إدارة الجودة
- ISO 9001
- شهادة تجربة العملاء من COPC معيار مقدمي خدمات التعهيد

- إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والأمان
- ISO 22301
- ISO 31000
- ISO 2700
- ISO 22320

- إدارة الصحة والسلامة والبيئة
- ISO 14001
- شهادة في المعلومات الصحية المحمية (PHI) والمعلومات الصحية المحمية الإلكترونية (e-PHI)

- الالتزام والحوكمة
- ISO 37301
- ISO 20400:2017
- المشتريات المستدامة CIPS الشراء والتوريد الأخلاقي للشركات
- تحقيق شهادة معيار PCI DSS لعام 2023م
- شهادة ISO - 41001 بشأن إدارة المرافق

- المشتريات المستدامة
- ISO 20400:2017 CIPS الشراء والتوريد الأخلاقي للشركات
- شهادة Infoblox لشريك الخدمة المعتمد

- الأمن السيبراني والخصوصية
- شهادة ISO/IEC 27018:2019 في إدارة أمن تقنية المعلومات

## TAWAL

- إدارة الجودة
- ISO 9001
- TL9000 نظام إدارة جودة الاتصالات

- إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والأمان
- ISO 22301
- ISO 27001
- ISO 31000

- إدارة الصحة والسلامة والبيئة
- ISO 14001
- ISO 45001

- المشتريات المستدامة
- شهادة المحتوى المحلي من هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية

## center3

- إدارة الجودة
- ISO 9001
- إدارة الجودة

- شهادات اعتماد مراكز البيانات
- التصميم المعتمد من المستوى الرابع (TCCD)
- المنشأة المعتمدة من المستوى الرابع (TCCF)
- شهادة الاستدامة التشغيلية (TCOS) من معهد Uptime: شهادة التصميم من المستوى الثالث (TCCD) من معهد Uptime
- شهادة التصميم من المستوى الثاني (TCCD) من معهد Uptime
- شهادة المنشأة من المستوى الثاني (TCCF) من معهد Uptime
- شهادة التشغيل والصيانة (M&O) من معهد Uptime
- الجائزة الفضية من CEEDA
- اعتماد النظام العالمي للاتصالات المحمولة
- ISO 14644-1 الفئة 8

## iot squared

- إدارة الجودة
- ISO 9001
- شهادة تصنيف

## specialized by stc

- إدارة الجودة
- ISO 9001

- إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والأمان
- ISO 22301
- ISO 27001

## قنوات

- نظام إدارة أمن المعلومات
- ISO/IEC 27001:2022

- المشتريات المستدامة
- شهادة المحتوى المحلي من هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية

- إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والأمان
- ISO 27001

- إدارة الصحة والسلامة والبيئة
- ISO 14001
- ISO 45001
- ISO 50001

- الالتزام والحوكمة
- شهادة المحتوى المحلي من هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية

- الأمن السيبراني والخصوصية
- شهادة الالتزام للأمن السيبراني

## SCCC

- إدارة الجودة
- شهادة تصنيف

- إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال والأمان
- ISO 27001
- ISO 27017

- الالتزام والحوكمة
- شهادة معيار PCI DSS

- شهادات اعتماد مراكز البيانات
- ترخيص الفئة (ج) من هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية

- الأمن السيبراني والخصوصية
- ISO 27018
- المستوى الثاني من الأمان والثقة والضمان والمخاطر (STAR) لتحالف أمن الحوسبة السحابية (CSA)
- نظام حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية (PDPL)
- الضوابط الأساسية للأمن السيبراني - الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (NCA ECC)
- ضوابط الأمن السيبراني السحابي - الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (NCA CCC)

تواصل مجموعة stc تحسين ممارساتها التشغيلية من خلال مراجعة دورية تضمن الالتزام باللوائح والمعايير العالمية وأفضل الممارسات في القطاع، حيث عملنا في عام 2024م على مواءمة عملياتنا مع مجموعة من المعايير المعتمدة، للمحافظة على التزامنا بالتميز التشغيلي والاستدامة. وقد صدرت أكثر من 90% من عملياتنا شهادات اعتماد عالمية، مثل ISO 9001 لإدارة الجودة، وISO 14001 للإدارة البيئية، وISO 45001 للصحة والسلامة المهنية، وISO 27001 لأمن المعلومات. ويتم اعتماد هذه الشهادات بناءً على طبيعة كل وحدة تشغيلية، مما يضمن توافق عملياتنا مع أفضل الممارسات التنظيمية وأعلى مستويات الالتزام في القطاع.

## الجوائز وشهادات التقدير

تفخر stc بحصولها على جوائز وشهادات تقدير من هيئات دولية مرموقة تعكس التزامها بالابتكار والتميز. واحتلت علامتنا التجارية في يناير 2025م المرتبة التاسعة بين العلامات التجارية الأعلى قيمة عالمياً في قطاع الاتصالات وفقاً لتقرير "براندي فاينانس 2024". وحافظنا للعام الخامس على التوالي على مكانتنا كأكبر علامة تجارية في قطاع الاتصالات في الشرق الأوسط، وذلك مع حصولنا على المرتبة الثالثة بين العلامات التجارية الأعلى قيمة في المنطقة، والثانية في المملكة، مما يؤكد التزامنا بالابتكار والارتقاء بخدمة العملاء والاستثمار في تنمية المجتمعات التي نخدمها. ويعود هذا النجاح إلى الجهود الاستثنائية لموظفينا وقادتنا، الذين يشكلون القوة الدافعة وراء هذه الإنجازات، ويسهمون في ترسيخ مكانة stc.



### الجوائز وشهادات التقدير في مجال الاستدامة

• **جائزة المسؤولية الاجتماعية للشركات** ضمن فعاليات المنتدى الدولي للمسؤولية الاجتماعية في الرياض.

• شهادة التميز لمشروع الشاشات الذكية في القمة العالمية لمجتمع المعلومات (WSIS+20)، التي نظمها الاتحاد الدولي للاتصالات (ITU).

• **جائزة فرع المسؤولية الاجتماعية** ضمن الدورة الحادية عشرة لجائزة الأميرة صيتة بنت عبدالعزيز عن مشروع التمكين التقني.

• جائزة التقنية عن منتجات/خدمات الاتصالات المتميزة من MEA Business: الإنجازات في طول الإدارة المستدامة لموارد المياه.



### الجوائز والشهادات التقديرية في مجال الموارد البشرية وبناء القدرات

• جائزة التميز في التنوع والإنصاف والشمول - قمة إدارة الموارد البشرية 2024م.

• جائزة التميز كأفضل استخدام للتقنية - قمة إدارة الموارد البشرية 2024م.

• جائزة التميز في استقطاب المواهب - قمة إدارة الموارد البشرية 2024م.

• جائزة أفضل عملية توظيف خارجية - قمة إدارة الموارد البشرية 2024م.

• جائزة أفضل استراتيجية مكافآت - إنفورما السعودية.

• جائزة أفضل مبادرة للعمل المرن - إنفورما الشرق الأوسط.

• ثلاث جوائز عالمية للتميز في تطوير القيادات وتحليل البيانات وجهة التوظيف المثلى - مجموعة براندون هول.



### الجوائز والشهادات التقديرية في مجال القيادة والتميز

• جائزة أفضل مزود للاتصال في الشرق الأوسط: تُكرم الجائزة فريق الإدارة العليا لوحددة النواقل والمشغلين في stc لجهودهم المستمرة في تعزيز طول الاتصال في المنطقة - جوائز التواصل الدولي.

• جائزة أفضل فريق مبيعات: تُكرم الجائزة فريق مبيعات وحدة النواقل والمشغلين لجهودهم الاستثنائية في تنفيذ استراتيجيات مبيعات فعالة وتعزيز مكانة stc في قطاع الاتصالات - جوائز التواصل الدولي.

• المركز الأول في مسار جائزة التميز في تفضيل المحتوى المحلي بين الشركات المملوكة للدولة ضمن جوائز هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية.

• جائزة التميز التقني لقطاعات المحتوى المحلي، مقدمة من وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.

• جائزة التميز في استقطاب المواهب مقدمة من قمة إدارة الموارد البشرية.



### الجوائز والشهادات التقديرية في مجال التقنية والابتكار

• جائزة Speed-test لسرعة شبكة الجوال في المملكة العربية السعودية: حصلت stc جائزة Speedtest كأسرع شبكة جوال خلال الربعين الأول والثاني لعام 2024م.

• جائزة IDATE: حصلت stc جائزة IDATE عن مسار الابتكار في التقنية البصرية الشاملة والتمكين الرقمي خلال المؤتمر العالمي للجوال 2024م (MWC).

• جائزة المساهمين الفاعلين في الأمن السيبراني (GSMA T-ISAC): حصلت stc جائزة المساهمين الفاعلين (GSMA T-ISAC) التي تقدمها منظمة النظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA)، تقديراً لريادتها العالمية في جهود التحول الرقمي.

• جائزة ACE: حصلت stc الجائزة لتمييزها في تنظيم هاكاثون الأمن السيبراني بالتعاون مع نيوم، تقديراً لالتزامها وخبراتها وجهودها في تطوير قطاع الأمن السيبراني.

• شهادة واجهة برمجة التطبيقات المفتوحة (Open API): حصلت stc على شهادة المنتدى العالمي للاتصالات (TMF) عن فئة واجهة برمجة التطبيقات المفتوحة لتوفير واجهات إضافية، مما ساهم في الارتقاء بتصنيف stc إلى مستوى أعلى ضمن المجموعة الذهبية وعزز التعاون والتبني السريع للتقنية.

• جائزة مؤتمر فيوتشرنت الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (Future Net MENA): حصلت stc على الجائزة تقديراً لتمييزها ودعمها للابتكار في مجال الذكاء الاصطناعي ضمن فئة تجربة العملاء، وتقديم طول استثنائية لتبيل البيانات.

• جائزة الحوسبة السحابية (Asian Telecom Awards 2024): حصلت stc على جائزة أفضل مبادرة لريادة الحوسبة السحابية للعام، في حفل توزيع جوائز الاتصالات الآسيوية 2024م، تقديراً لجهودها الرائدة في إعادة تشكيل المشهد الرقمي في قطاع الاتصالات.

• STJ Partners: حصلت stc على المركز الأول بين 9 شركات عالمية متخصصة في خدمات الحوسبة السحابية في تقييم STJ Partners.

• منتدى شبكة الجيل الخامس 2024م في دبي: حصلت stc على جائزة أفضل ابتكار في الخدمة.

• جائزة رواد Net5.5G من الجمعية العالمية للنطاق العريض في إسطنبول: تأتي الجائزة تكريماً لإسهامات stc المتميزة في اكتشاف وتطوير تقنيات التطبيقات المعتمدة على الذكاء الاصطناعي ضمن الشبكات الأساسية.

• جائزة Data Impact: حصلت stc على جائزة Data Impact للقيادة والتحول في مؤتمر "إيفولف 2024" الذي تستضيفه مؤسسة "كلوديرا" في دبي.

• شهادة الهيئة السعودية للملكية الفكرية (SAIP): حصلت stc على الشهادة بعد أن تم اعتماد لوحات معلومات إجراءات الشركة من قبل الهيئة.

• شهادة الهيئة السعودية للملكية الفكرية (SAIP): حصلت stc على الشهادة لحلولها المبتكرة في البنية التحتية للاتصالات التي تمثل الإلكترونيات.

• جوائز الشرق الأوسط للأعمال الوطنية: حصلت stc على ثلاث جوائز ضمن فئات التقنية والاتصالات والترفيه من جوائز الشرق الأوسط للأعمال الوطنية المقدمة من مجموعة تشارلتون ميديا.

• جوائز المنتدى العالمي للاتصالات (TMF): حصلت stc على جائزة "Best Moonshot" Catalyst "تحدي الاستدامة - شركة اتصالات مستدامة من خلال تطوير الشبكة الخضراء) و4 جوائز للمحفز المتميز؛ 3 جوائز للابتكارات في مجال الذكاء الاصطناعي وجائزة عن تحويل البيانات إلى مؤشر جودة الخدمة (Data-to-NPS).

• جائزة مجلس الاتصالات في جنوب آسيا والشرق الأوسط وشمال أفريقيا (SAMENA) للقيادة والتميز (LEAD Award 2024): حصلت stc على الجائزة تقديراً للأداء المتميز لشبكة L4 المستقلة في مجال التجوال عبر بروتوكول الإنترنت.

• جائزة مجلس الاتصالات في جنوب آسيا والشرق الأوسط وشمال أفريقيا (SAMENA) لأفضل تجربة لشبكة الجيل الخامس.

• جائزة التقنية من MEA Business عن التقنية الجديدة: الإنجازات في أوضاع فحص الكابلات البصرية في الوقت الفعلي المعتمدة على الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي.

• جائزة X Award 2024: تأتي الجائزة تقديراً لريادة stc في تطبيق مفهوم البنية المرنة للشبكة والطول المتميزة للشبكة الأساسية.

• جائزة الشرق الأوسط عن فئة تقنية المعلومات 2024م: حصلت stc جائزة التميز التقني في المملكة العربية السعودية لعام 2024م ضمن فئة الحوسبة السحابية في قطاع الاتصالات.

• جائزة المشغل البلايني للألعاب الإلكترونية للمرة السابعة على التوالي من هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.

• جائزة أفضل تجربة عملاء B2B من SCXA - (squared iot).

• أفضل استراتيجية وتحول في "صوت العميل" (stc tv) - جوائز تجربة العملاء والولاء السعودية 2024م.

• العملاء في صميم كل شيء (Intigral) - جائزة تجربة العملاء الخليجية.

• أكثر خدمات وحلول البيع والتوزيع تنوعاً في مسار الاتصالات - مجلة إنترناشونال فاينانس.

• أفضل مقدم خدمات لوجستية للأجهزة المصممة - جوائز جلوبال بزنس أولتوك.

• أكثر شركة خدمات بيع تحولاً رقمياً في مسار الاتصالات - جوائز جلوبال بزنس أولتوك.

• الشركة الرائدة في البيع والتوزيع - مجلة الأعمال الدولية.

• أفضل مزود للخدمات الرقمية المتطورة - مجلة الأعمال الدولية.

• الشركة الرائدة في البيع والتوزيع - مجلة الأعمال الدولية.

## أبرز ملامح أداء المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة

ربط أكثر من  
**3.6 مليون**  
منزل بخدمات الألياف البصرية

زرعت شركة stc البحرين  
**27,172**  
شجرة في جميع أرجاء مملكة  
البحرين

جمع وإعادة تدوير  
**52,818**  
جهاز من خلال برنامج المبادلة

درجة المحتوى المحلي  
**%44.32**

من الموظفين والمقاولين وقّعوا  
على إقرار ميثاق الأخلاقيات  
والسلوك المهني **%100**

من وحدات الأعمال تم تحليلها  
ببحثاً عن المخاطر المتعلقة  
بالفساد **%100**

**14** مليار  
إجمالي الاستثمار الاجتماعي

منشأة صغيرة ومتوسطة تعمل  
في التوريد شاركت في أنشطة  
المشتريات **117**

معدل توظيف النساء  
**%30.95**

إنفاق

**28.6** مليار  
على الموردين المحليين

نشر المزيد من مواقع الجبل  
الخامس بنسبة **%6**  
في جميع أنحاء المملكة العربية  
السعودية ليصل عدد مستخدمي  
الشبكة إلى أكثر من 16 مليون  
مستخدم

نسبة تمثيل المرأة في  
مجلس الإدارة **%18**

**%4.3**  
معدل ترك الموظفين

**%17**  
من الموظفين تتراوح أعمارهم  
بين 18 و30 عاماً

**19,863**  
إجمالي القوى العاملة

**لا توجد**  
وفيات بين الموظفين  
والمقاولين

**900+**  
متطوع من الموظفين

**476,675**  
ساعة تدريب قدمتها أكاديمية  
stc للموظفين

**%86.1**  
معدل مشاركة الموظفين

**%96**  
نسبة الإنفاق على المشتريات  
المحلية على مستوى  
مجموعة stc

**13,846**  
جهاز إلكتروني مُعاد تدويره  
وتجديده عبر جمعية ارتقاء

**%9.8**  
انخفاض في كثافة الطاقة

**%3.6**  
انخفاض في انبعاثات (النطاق 1)

**61**  
جنسية عبر القوى العاملة

**عدم**  
وقوع أي حوادث تتعلق بعدم  
الالتزام للأنظمة أو اللوائح البيئية

**3.8** مليار  
الإيرادات لكل موظف

**%14.6**  
انخفاض في انبعاثات الغازات  
الدفيئة من النطاق 3

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

**9,000+**  
مستفيد من كبار السن من التوعية  
بمحو الأمية الرقمية من خلال  
مبادرة الشاحنة الذكية

أكثر من  
**1** مليار  
استثمار في الابتكار الرقمي  
من خلال inspireU منذ  
عام 2015م

### برنامج إعادة تدوير الأصول

جمعنا من خلال برنامجنا لإعادة تدوير الأصول في نهاية عمرها الإنتاجي 4,236 طناً من النفايات، حيث تمكنا من إعادة استخدام 48% منها، وإعادة تدوير 40% منها، والتخلص من النسبة المتبقية بطريقة مسؤولة.



**عدم**  
وقوع أي حوادث تتعلق بعدم  
الالتزام بالأنظمة أو اللوائح  
البيئية

**%100**  
من الموظفين والمقاولين  
وقعوا على إقرار ميثاق  
الأخلاقيات والسلوك المهني

**217**  
جلسة توعوية أو حملة تتعلق  
بالبيئة أو الاستدامة

## 03. خريطة طريق الاستدامة

38	إحداث أثر إيجابي مستدام
40	الاستدامة في كل اتصال
44	استراتيجية الاستدامة
48	الأهمية النسبية ومشاركة الأطراف المعنية
56	برنامج التحول الثقافي للاستدامة
58	إدارة مخاطر المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة
60	الالتزام بممارسات أعمال مسؤولة سياسات الاستدامة وبيانات الموقف

## إحداث أثر إيجابي مستدام

**يعكس موضوع هذا التقرير، وهو "من الرؤية إلى القيمة: خلق تأثير مستدام"، اهتمام مجموعة stc بالاستدامة لتحقيق القيمة للأطراف المعنية على المدى القريب والبعيد، وذلك عبر أدائها في المجال البيئي وتنمية الموارد البشرية والحوكمة الفعالة.**

ولتحقيق هذه الأهداف، تحرص المجموعة على دمج الاستدامة ضمن ثقافتها المؤسسية وتنفيذ برامج توعية شاملة لإشراك الموظفين على مستوى المجموعة، سواءً عبر التدريب الإلزامي على السلوكيات الأخلاقية أو الدورات التدريبية الأكاديمية stc أو حملات التوعية المتنوعة.

يُعدُّ تعيُّر المناخ من التحديات البيئية الملحة، لا سيَّما في المناطق الحارة. وفي إطار سعيها لمواجهة هذا التحدي، تبحث stc عن طرق مبتكرة للحد من الانبعاثات وتعقد شراكات مع المؤسسات الخاصة والعامّة للتعاون في هذا المجال. وبجانب التزاماتها البيئية، تعمل المجموعة على تعزيز الاستدامة البيئية عبر الحد من النفايات الإلكترونية وتبني ممارسات الاقتصاد الدائري وترشيد استهلاك المياه، وذلك تماشياً مع مستهدفات مبادرة السعودية الخضراء.

تُسهّم الابتكارات الرقمية في تحسين حياة الملايين، لذلك تسعى المجموعة لسد الفجوة الرقمية وتوفير الخدمات للمناطق المحرومة. وتُسهّم المجموعة في تحقيق هذا الهدف عبر التوسع في نطاق تغطية تقنية الجيل الخامس وتوفير باقات اتصال تناسب الفئات الضعيفة، إلى جانب العديد من المبادرات الداعمة الأخرى.

ورغم فوائد الثورة الرقمية، إلا أنها تنطوي على عدة مخاطر، من بينها القرصنة وانتهاك خصوصية البيانات والتهديدات التي قد يتعرض لها الأطفال. لذلك، تستخدم المجموعة أحدث التطورات في تقنيات الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء لضمان أمان البيئة الرقمية وكونها ذات فائدة للجميع.

وتتولى لجنة إدارة الاستدامة المكوّنة من المسؤولين التنفيذيين برئاسة الرئيس التنفيذي لمجموعة stc، حوكمة مبادرات الاستدامة لدى المجموعة. وفي هذا الإطار، نودّ التوجه بالشكر للرئيس التنفيذي لمجموعة stc وللمجلس الإداري على قيادتهم وتوجيههم لاستراتيجية الاستدامة. بالإضافة إلى ذلك، يحرص فريق الإدارة التنفيذية للمجموعة على تحقيق مؤشرات الاستدامة لضمان استدامة الربحية والنمو.

وأود هنا الإشادة والتعبير عن فخري بحماس موظفينا للمشاركة في برامج ومبادرات الاستدامة، مدعومين في ذلك بالالتزام إدارة المجموعة بهذه القضية، حيث تُسهّم جهودنا الجماعية في ترسيخ مكانة stc كنموذج إقليمي يُحتذى به في مجال الاستدامة.

وأود هنا الإشادة والتعبير عن فخري بحماس موظفينا للمشاركة في برامج ومبادرات الاستدامة، مدعومين في ذلك بالالتزام إدارة المجموعة بهذه القضية، حيث تُسهّم جهودنا الجماعية في ترسيخ مكانة stc كنموذج إقليمي يُحتذى به في مجال الاستدامة.

**مها النحيط**

مدير عام الاستدامة

# الاستدامة في كل اتصال

## حوكمة الاستدامة

### نموذج حوكمة الاستدامة لدى مجموعة stc



يعتمد نموذج الحوكمة لدى المجموعة على دمج الاستدامة على مستوى أعمالها، وذلك من خلال توفير الأدوات الشاملة وإدارة المخاطر المتعلقة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة والاعتبارات المناخية.

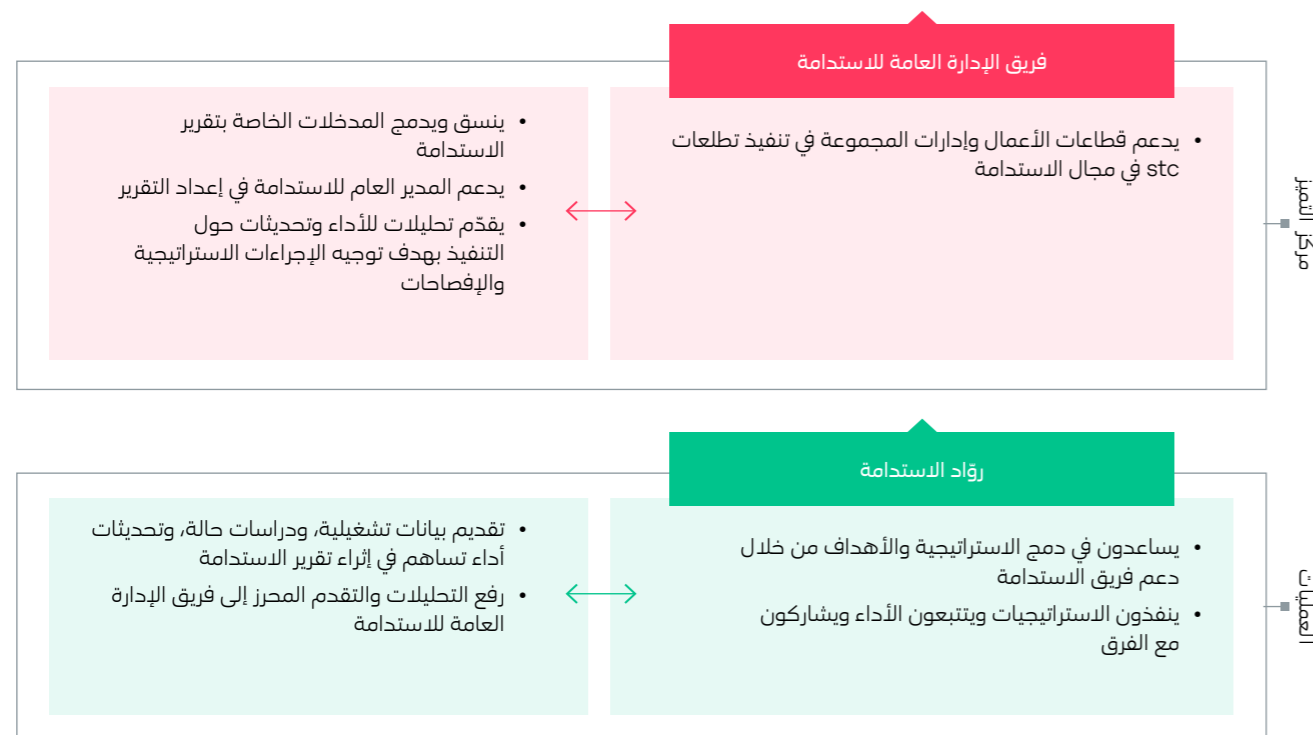
الواجبة بالموردين والالتزام بمعيار آيزو 20400 (ISO 20400) بشأن المشتريات المستدامة، تماشياً مع رؤية السعودية 2030 والأطر الدولية للاستدامة.

تُشرف لجنة الاستدامة، التي يرأسها الرئيس التنفيذي للمجموعة، على التوجه الاستراتيجي للاستدامة، بما يشمل الأداء في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) والمبادرات الجوهرية ذات الصلة. وتتألف اللجنة من ثمانية أعضاء تنفيذيين، بمن فيهم "رئيس موظفي المجموعة"، الذي انضم إلى اللجنة في عام 2024م. ويشارك مدير عام الاستدامة كعضو دون حق تصويت، بينما يتولى مدير تخطيط الاستدامة والإفصاح مهام "مُقرّر اللجنة"، وترفع اللجنة تقاريرها مباشرة إلى مجلس الإدارة.

ويُعد التزام مجموعة stc بالاستدامة جزءاً لا يتجزأ من ممارسات أعمالها ونهجها التشغيلي، كما أن نموذج الحوكمة المتبع لديها يساعد على تطوير استراتيجيات الاستدامة الفعالة ودمجها ضمن عمليات المجموعة، بحيث تتم مراعاة الاعتبارات المتعلقة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن جميع جوانب أعمالها.

تتولى لجنة الإدارة التنفيذية لشؤون الاستدامة في stc، برئاسة الرئيس التنفيذي للمجموعة، مراجعة التقارير السنوية للاستدامة واعتمادها ومتابعة التقدم المحرز في المواضيع المتعلقة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة ومناقشتها.

تضمن استراتيجية "تجزأ" (dare 2.0) دمج الاستدامة ضمن عمليات الأعمال والتخطيط طويل الأجل. ويتولى مجلس الإدارة، عبر لجنة الاستدامة، الإشراف على أداء المجموعة في مختلف المقاييس الحيوية للاستدامة، إذ تمثل تلك المقاييس 5% من خطة الحوافز قصيرة الأجل، إلى جانب نسب إضافية مخصصة لمقاييس التنوع والمساواة والشمول. ويتولى الرئيس التنفيذي للموارد البشرية الإشراف على أداء المجموعة في مجال التنوع، مما يضمن الالتزام بالأهداف المؤسسية وشمول القوى العاملة. بالإضافة إلى ذلك، تشمل النسبة المخصصة للبرامج الاستراتيجية (30%) الاعتبارات المتعلقة بالاستدامة، مما يعزز التزام المجموعة بمبادئ النمو المسؤول. وتحرص لجنة الاستدامة على ضمان اتساق جهود الاستدامة ومواءمتها على مستوى المجموعة، مع التركيز على الحد من تكرار الجهود وتحسين استخدام الموارد. وتشمل ممارسات الحوكمة المطبقة لدى المجموعة عمليات التدقيق الأضلافي والعناية



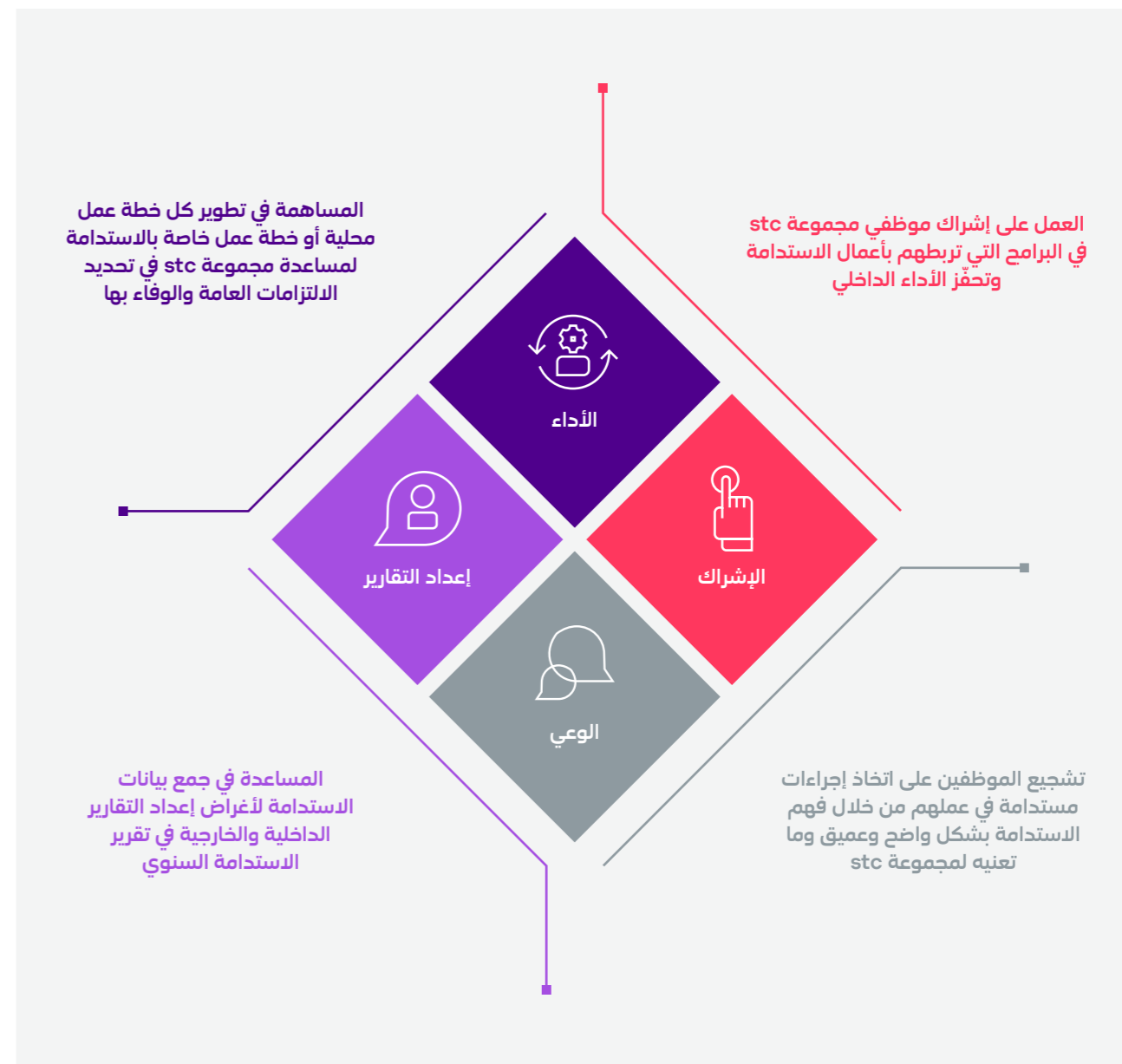
## الاستدامة في كل اتصال تنمة

## رؤاد الاستدامة: تحقيق التأثير المنشود على مستوى جميع عمليات المجموعة

تُدرِك مجموعة stc أن مشاركة الموظفين أمر بالغ الأهمية لدمج الاستدامة ضمن عملياتها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. واعتماداً على النجاح الذي تحقق خلال السنوات الماضية، واصلت المجموعة التعاون مع مجموعة عمل رؤاد الاستدامة، التي تشمل رؤاداً رسميين

(موظفين مكلفين بالتهووس بممارسات الاستدامة ضمن نطاق عملهم) في جميع القطاعات والوحدات الوظيفية يتلقون الدعم من الفرق الخاصة بهم. وتعمل تلك الفرق على دعم التحسين المستمر في ممارسات الاستدامة ضمن نطاق عملهم، إلى جانب القيام بمسؤولياتهم اليومية بقيادة رائد الاستدامة المعني.

## مجالات تركيز رؤاد الاستدامة



## تعزيز حوكمة الاستدامة من خلال أطر العمل الدولية

تهدف stc إلى موازنة إطار الحوكمة مع المعيارين الأول والثاني من المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS)، مع التركيز على الإفصاحات المالية المتعلقة بالاستدامة ومراعاة أفضل الممارسات العالمية. وتسعى المجموعة لإيجاد طرق أفضل لدمج المسؤوليات المتعلقة بالاستدامة والمناخ ضمن هيكل حوكمتها.

وسعيّاً منها لسد الفجوات المحتملة في خبرات أعضاء مجلس الإدارة وفريق الإدارة العليا في مجال الاستدامة، تحرص مجموعة stc على تقييم كفاءاتهم بصورة منتظمة وتوفير البرامج التدريبية حول أطر الاستدامة واللوائح التنظيمية والإشراف على المخاطر. كذلك، تعمل المجموعة على إنشاء إجراء لتحديد الفجوات في المهارات وتقديم برامج تدريبية مستهدفة لتشكيل فريق قيادة يتمتع بالقدرات المناسبة للتعامل مع تحديات الاستدامة.

تُصدر المجموعة تقارير منتظمة حول المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة، وتتلقى لجنة الاستدامة ومجلس الإدارة تقارير منتظمة حول آخر المستجدات التي تُستخدم فيها نماذج موحدة تشمل مؤشرات الأداء الرئيسية والمخاطر والتوصيات التي يمكن تنفيذها. وتتماشى هذه التقارير مع الجدول الزمني للحوكمة ويتم تحديثها بصفة دورية بحيث تشمل الملاحظات وتناول الأولويات المتغيرة.

كذلك، تعمل مجموعة stc على دمج الاعتبارات المتعلقة بالاستدامة والمناخ ضمن استراتيجيتها الشاملة ومعاملاتها الرئيسية وإجراءات إدارة المخاطر، مما يؤكد على التزامها بدمج الاستدامة ضمن إطار اتخاذ القرارات.

## وضع الأهداف ومتابعة التقدم المحرز فيها

تقوم وظيفة إدارة الأداء المؤسسي في مجموعة stc بدور محوري في صياغة استراتيجيات الأداء المؤسسي وتنفيذها. كما تم تضمين مجالات تركيز الاستدامة في الأولويات المؤسسية في بطاقات أداء الوحدات والقطاعات لضمان وجود منهجية واضحة لمتابعة وإدارة مجالات التركيز الرئيسية المتعلقة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة. وتشمل هذه المجالات مؤشرات الأداء الرئيسية للحوكمة والمخاطر والالتزام، والاستدامة، ومؤشر الموارد البشرية الذي يشمل معدل الاستنزاف والتنوع والشمول وخبرات الموظفين وجودتهم، وحرصاً على ترسيخ مبدأ المساءلة، تُمنح درجة سلبية لأي أداء دون المستوى في هذه المجالات، مما يؤثر بشكل مباشر على تقييمات الأداء.

وفي عام 2023م، أدخلت مجموعة stc مقاييس المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة والاستدامة ضمن خطة الحوافز قصيرة الأجل، حيث تمثل تلك المقاييس 5% من درجة أداء مجلس إدارة المجموعة. كما تتم مراجعة التقدم المحرز بصفة ربع سنوية عبر منهجية دقيقة تستند إلى الأدلة لضمان اتخاذ قرارات مستنيرة تساهم في اتخاذ إجراءات مفيدة وتحقيق قيمة طويلة الأجل.

## استراتيجية الاستدامة

رسخت مجموعة stc مكانتها كقوة دافعة للتحول المستدام في منطقة الخليج، حيث تمكنت من إحداث ثورة في القطاعات المختلفة وإرساء معايير أعلى للاستدامة البيئية والآثار الاجتماعية الإيجابية والحوكمة الأخلاقية. وتتركز جهود المجموعة على بناء مستقبل تساهم فيه الشركات بإحداث تغيير إيجابي وتعزيز الازدهار وحماية البيئة وتحسين جودة الحياة.

### إطار العمل الاستراتيجي لدى مجموعة stc

يتماشى إطار العمل الاستراتيجي لدى مجموعة stc تماماً مع مصالح الأطراف المعنية والرؤى الاستراتيجية الوطنية والإقليمية وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، وقد تم تصميمه بالتركيز على ركائز

المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة حتى يتم الاسترشاد به في عمليات اتخاذ القرار وتحسين الأداء التشغيلي بوجه عام.



خلال عام 2024م، عززت المجموعة استراتيجية وخريطة طريق الاستدامة بناءً على الرؤى والأفكار المستخلصة من التقييمات الشاملة والمقارنات المعيارية الخارجية التي تم إجراؤها في عام 2023م. وتجدر الإشارة إلى أن مجالات تركيز الاستدامة الثلاثة تمثل ركيزة أساسية في نجاح أعمال المجموعة وتحقيق منافع مستدامة للأطراف المعنية:

ويستند التزام مجموعة stc بالاستدامة إلى ركائز التميز في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، حيث تسترشد المجموعة في جميع عملياتها برؤيتها المؤسسية والرؤى الوطنية الشاملة لكل دولة تعمل فيها، كما تحرص على الالتزام بالمعايير الدولية المعترف بها والرؤى المشتركة للمجتمع الدولي. ويتمثل الهدف النهائي للمجموعة في إرساء نموذج يُحتذى به في مجال الاستدامة وحوكمة الشركات في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وغيرها من المناطق، وقد قطعت خطوات كبيرة نحو تحقيق هذا الهدف.

- البيئة**  
تحسين الأداء البيئي للمجموعة ومعالجة التحديات المناخية.
- البعد الاجتماعي**  
تطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي.
- الحوكمة**  
الالتزام بممارسات الحوكمة الفعالة والتميز الأخلاقي.

تجسد استراتيجية الاستدامة لدى مجموعة stc تطلعاتها بالحد من الآثار البيئية لعملياتها وتعزيز مساهماتها الإيجابية المستدامة في جميع المناطق التي تعمل فيها.



## استراتيجية الاستدامة تنمّة

## ركائز الاستدامة الثلاثة لدى مجموعة stc

## الأداء البيئي والمناخ

## 01

تهدف مجموعة stc إلى المساهمة في تحقيق الاستدامة البيئية في المملكة العربية السعودية ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من خلال تبني التقنيات المستدامة والحفاظ على الموارد الطبيعية. لذلك، تتجه المجموعة نحو إزالة انبعاثات الكربون من العمليات التشغيلية وتهدف إلى تحقيق صافي انبعاثات صفري على مستوى المجموعة بحلول عام 2050م. وتشمل المبادرات التي أطلقتها المجموعة زراعة مليون شجرة كجزء من مبادرة السعودية الخضراء، وتوفير فرص تعليمية وتحريبية في مجال الأداء البيئي، وتنفيذ مشروع تجريبي للطاقة الشمسية، والحد من كثافة المياه على مستوى

المجموعة، وتطوير برنامج استعادة قوي، بالإضافة إلى برامج إعادة التدوير الشاملة الخاصة بالبائعين والموردين. وتشكّل جميع هذه البرامج والمبادرات عنصراً محورياً في الأداء البيئي للمجموعة.

ظقت استراتيجية الاستدامة لدى مجموعة stc لمواجهة المخاطر البيئية، بما فيها المخاطر الناجمة عن التغير المناخي، مع الالتزام بأعلى معايير الشفافية والحوكمة الرشيدة، وبما يتماشى مع الأطر العالمية المعتمدة.

**ولمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى قسم الأداء البيئي والمناخ في هذا التقرير.**

## الحوكمة الفعّالة والتميز الأخلاقي

## 03

تنطوي الحوكمة الأخلاقية على النزاهة والشفافية والمساءلة، وهي قيم تلتزم مجموعة stc بالحفاظ عليها. وتسعى المجموعة إلى إرساء معيار للسلوك الأخلاقي في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات، مع التركيز على ممارسات الأعمال المسؤولة وحماية حقوق الإنسان.

وتلتزم مجموعة stc بمعايير أداء مجلس الإدارة الصارمة وتُجري عمليات تدقيق شاملة

للممارسات الأخلاقية، مما يضمن الالتزام بمبادئ الحوكمة المذكورة في المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية. ويتجسد هذا الالتزام في الإفصاحات الصادرة عن المجموعة لمؤسسات مثل MSCI ومشروع الكشف عن الكربون (CDP) وتقييم الاستدامة المؤسسية من ستاندرد آند بورز جلوبال ومؤسسة Sustainalytics. كذلك، تجري المجموعة تقييمات للأثار وتتبع ممارسات

المشتريات المسؤولة وفقاً لمعيار ISO 20400، كما تطبق سياسات سلامة الأطفال وتدابير حماية الأمن السبراني.

**ولمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى قسم الحوكمة والنزاهة في هذا التقرير.**

## تطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي

## 02

تحرص مجموعة stc على تطوير رأس المال البشري عن طريق تمكين الأفراد والمجتمعات من خلال مبادرات التنوع والشمول. وتدعم المجموعة الابتكارات التقنية لسد الفجوات المجتمعية وتعزيز الشعور بالانتماء بين الموظفين والعملاء. وتعكس البرامج المميزة التي أطلقتها المجموعة، ومن بينها الشاحنات الذكية والتمكين التقني والكاميرات الذكية للصحة الإلكترونية وبرنامج التطوع ودعم المنح التعليمية، رؤيتها الرامية إلى بناء مجتمع يتسم بالشمولية وإمكانية الوصول الرقمي وتكافؤ الفرص للجميع. وتعطي استراتيجية الاستدامة الأولوية لتطوير الموظفين وصحتهم وسلامتهم والمساواة بين الجنسين.

وتلتزم مجموعة stc بالشفافية في الإفصاح عن مبادرات تطوير رأس المال البشري، انطلاقاً من إدراكها لأهمية الأداء الاجتماعي في تحقيق قيمة مستدامة على المدى الطويل. وبأخذ نهج المجموعة بعين الاعتبار المخاطر والفرص الاجتماعية الرئيسة، مع الحرص على موازنة تقاريرها مع المعايير الدولية المعترف بها، لضمان تقديم معلومات جوهريّة وذات مغزى لأصحاب المصلحة.

**ولمزيد من التفاصيل، يرجى الرجوع إلى قسم تمكين المجتمعات والتقدم في هذا التقرير.**

وتؤكد استثمارات المجموعة في تطوير الموظفين وتنمية المجتمعات التزامها بالاستثمار المجتمعي وتلبية توقعات الأطراف المعنية بشأن الحوكمة الأخلاقية. كذلك، فإن تركيز المجموعة على تطوير الموظفين





## الأهمية النسبية ومشاركة الأطراف المعنية

وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير المالية (GRI) وغيرها من المعايير الرائدة، يُقصد بالموضوعات الجوهرية تلك الموضوعات ذات الأهمية الكبيرة لما لها من تأثير على قدرة الشركات على تحقيق القيمة على المدى القريب والمتوسط والبعيد، وعلى تصورات الأطراف المعنية بشأنها، بما في ذلك العملاء والموظفين والمستثمرين والجهات التنظيمية والمجتمع ككل. وتُدرج مجموعة stc أن تلك الموضوعات الجوهرية تمثل جزءاً محورياً من استراتيجيتها وأدائها واستدامتها على المدى البعيد، مما يجعلها من الأمور الحيوية التي يجب مراعاتها عند اتخاذ القرارات القيادية.

### نتائج تقييم الأهمية النسبية

تم تقييم الموضوعات الجوهرية وإعداد قائمة نهائية بها من خلال عملية شاملة لإشراك الأطراف المعنية، وذلك بما يتماشى مع الأولويات الاستراتيجية لمجموعة stc والمعايير المرجعية للقطاع ومعايير الاستدامة العالمية.

ولمزيد من التفاصيل حول كيفية تقييم الموضوعات الجوهرية، يرجى الرجوع إلى الملحق و: تقييم مصفوفة الأهمية النسبية. وفيما يلي تقسيم الموضوعات الجوهرية.

الحوكمة الفعالة والتميز الأخلاقي	تطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي	الأداء البيئي والمناخ
<ul style="list-style-type: none"> <li>أخلاقيات العمل والحوكمة</li> <li>خصوصية البيانات وأمنها وحمايتها</li> <li>إدارة سلسلة التوريد</li> <li>حقوق الإنسان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إمكانية الوصول والشمول الرقمي</li> <li>الابتكار والتحول الرقمي</li> <li>الصحة والسلامة والعافية</li> <li>التنوع والمساواة والشمول</li> <li>علاقات العملاء ورضاهم</li> <li>إدارة المواهب</li> <li>المساهمة في المجتمعات المحلية وتنميتها</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الطاقة وتغير المناخ</li> <li>إدارة الموارد</li> </ul>

## تحديد الموضوعات الجوهرية

### النهج المتبع لدى مجموعة stc

ركزت العملية الشاملة لتقييم الأهمية النسبية لدى مجموعة stc في عام 2024م على فهم السياق التنظيمي وتحديد الموضوعات الرئيسية المتعلقة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة. وتضمنت العملية إشراك الأطراف المعنية الداخلية والخارجية وتقييم التوجهات السائدة في القطاع لتحديد قضايا الاستدامة الجوهرية التي تتوافق مع المعايير العالمية والأهداف الاستراتيجية للمجموعة.

### فهم السياق التنظيمي

نظراً لعدم حدوث تغييرات جوهرية في ظروف العمل والعوامل المؤثرة على مجموعة stc خلال العام الماضي أو نحوه، فقد كانت عملية تقييم الأهمية النسبية لعام 2024م بمثابة تحديث لتقييم الأهمية النسبية لعام 2023م. وتم تحديد الأطراف الرئيسية، وهم المتأثرون و/ أو المؤثرون في قرارات المجموعة، باعتبارهم نفس الأطراف المعنية المحددين في عام 2023م.

### تحديد الآثار الفعلية والمحتملة

في المرحلة الثانية، تم تقييم تأثير مجموعة stc على الاقتصاد والبيئة والمجتمع، وجمعت المعلومات المستمدة من تقييمات النظراء والاستبيانات واتجاهات القطاع، بالإضافة إلى المعايير المرجعية للمواءمة مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية السعودية 2030. كما تم إدراج التقييمات التي تم الحصول عليها من وكالات تصنيف المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة والالتزام بمختلف المعايير الوطنية والدولية، مثل تلك الصادرة عن النظام العالمي للاتصالات المحمولة والمنتدى الاقتصادي العالمي ومجلس معايير محاسبة الاستدامة والمبادرة العالمية لإعداد التقارير.

وقد أدى هذا التقييم إلى تحديث مصفوفة الأهمية النسبية لعام 2024م، والتي تحدد 25 موضوعاً من الموضوعات المرتبطة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة للتقييم من جانب الأطراف المعنية والإدارة في مجموعة stc.

### تقييم أهمية هذه الآثار

تمثل الهدف من المرحلة الثالثة في وضع تسلسل هرمي للموضوعات الجوهرية وفقاً لمدى أهميتها. وتم إجراء استبيانات واستطلاعات لإشراك مجموعة متنوعة من الأطراف المعنية الداخليين والخارجيين للحصول على آرائهم وقياس أهمية تلك الموضوعات بشكل موضوعي، وكان من بينهم مسؤولون تنفيذيون وموظفون ومستثمرون وعملاء وبانعون.

### ترتيب الآثار الأكثر أهمية حسب الأولوية

في المرحلة الختامية للتقييم، طلب من الأطراف المعنية ترتيب أهم القضايا حسب الأولوية من الموضوعات الخمسة والعشرين المرتبطة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة استناداً إلى صلتها وأهميتها وتأثيرها فيما يتعلق بعمليات مجموعة stc، وقد أسفرت هذه العملية في نهاية المطاف عن تمييز 13 موضوعاً رئيسياً ذا أهمية جوهرية. أما الاثنا عشر موضوعاً المتبقية، والتي تم إدراج بعضها ضمن موضوعات أخرى، فستتم إدارتها ومراقبتها بعناية، لكنها لن تُعرض ضمن الموضوعات الجوهرية في تقرير الاستدامة. وقد تمت الموافقة على القائمة النهائية للموضوعات الجوهرية من جانب الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية لمجموعة stc.

تم إعداد تقرير الاستدامة هذا من خلال تحديد الموضوعات الرئيسية بناءً على معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير وأفضل الممارسات العالمية، كما تم إشراك الأطراف المعنية، ومن بينهم موظفون وعملاء وموردون وشركاء في المجتمع، لمعرفة آرائهم بشأن قضايا الاستدامة. علاوةً على ذلك، تم إجراء تحليل لاتجاهات القطاع واللوائح التنظيمية والتوقعات المجتمعية لتحديد الموضوعات الجوهرية ذات الأولوية لأعمال المجموعة وللأطراف المعنية. ويضمن هذا التقييم الشامل شفاافية التقرير وتوافقه مع الأولويات الاستراتيجية للمجموعة والتزاماتها في مجال الاستدامة.

## استراتيجية الاستدامة تنمى

## مشاركة الأطراف المعنية

تمثل المشاركة المستمرة والفعالة مع الأطراف المعنية عنصراً أساسياً في نهج مجموعة stc لتحديد الموضوعات الجوهرية ذات الأولوية. وقد حرصت المجموعة في عام 2024م على تعزيز مشاركة الأطراف المعنية لضمان مواجعة استراتيجية الاستدامة مع توقعاتهم المتغيرة والاحتياجات الديناميكية للقطاع. وواصلت المجموعة كذلك تحسين تركيزها على الموضوعات الأكثر أهمية للأطراف المعنية ولأعمالها من خلال تعزيز الحوار

المفتوح وتوفير معلومات شفافة في الوقت المناسب والتشجيع على تقديم الملاحظات المتعلقة بأي من الموضوعات الجوهرية. وفيما يلي توضيح للأطراف المعنية الرئيسيين الذين تم إشراكهم وتلقينا منهم ملاحظات قيّمة حول الموضوعات الجوهرية لمجموعة stc بحسب تقديرهم.

مجموعة الأطراف المعنية	الموظفون	العملاء	الموردون	المجتمعات*	الجهات الحكومية	المساهمون
<b>توقعات الأطراف المعنية</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>التقدم الوظيفي</li> <li>التقدير</li> <li>تفضيلات المجتمعات المحلية</li> <li>المكافآت</li> <li>المزايا الجذابة</li> <li>الصحة والسلامة والعافية</li> <li>التمكين وتكافؤ الفرص</li> <li>قنوات الاتصال المفتوحة مع الإدارة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>خدمة عملاء ودية ومخصصة</li> <li>تواصل واضح ومفتوح</li> <li>أسعار ورسوم تنافسية</li> <li>نقاط وصول ملائمة</li> <li>منتجات وخدمات مبتكرة</li> <li>أمن البيانات والمعلومات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>سداد المستحقات في موعدها</li> <li>قنوات اتصال مفتوحة</li> <li>إجراءات طرح عادلة وشفافة</li> <li>الوصول إلى المعلومات حول stc</li> <li>فرص جديدة للتفاعل والمشاركة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المواطنة المؤسسية والمساهمة في تعزيز جودة حياة المجتمعات التي نعمل فيها</li> <li>النهوض بالتنمية الاجتماعية والاقتصادية في المنطقة وتوقع القيام بدور إيجابي في قطاع الاتصالات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ضمان اتباع القطاع للممارسات الأخلاقية التي تسهم في تحسين حياة الأطفال والفئات المعرضة للخطر والحد من المخاطر التي يتعرضون لها</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الميراثية العمومية القوية والتدفق النقدي السليم</li> <li>سجل حافل بالنجاحات وتحقيق النمو وفقاً للمقاييس الرئيسية</li> <li>وضع قوي في السوق</li> <li>تحليل وإدارة المخاطر الديناميكية</li> <li>علامة تجارية قوية</li> <li>حوكمة شركات موثوقة</li> </ul>	
<b>كيفية تفاعل stc</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>التخطيط للتعاقد الوظيفي</li> <li>إدارة الأداء وتقييمه</li> <li>النشرات الإخبارية</li> <li>الجلسات التدريبية وورش العمل</li> <li>أكاديمية stc</li> <li>الموقع الإلكتروني</li> <li>الشبكة الداخلية (stc Hub)</li> <li>مؤشر تجربة الموظفين (EE)</li> <li>قنوات الإبلاغ عن المخالفات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>وسائل التواصل الاجتماعي، بما يشمل لينكدان وموقع إكس (تويتر سابقاً) وفيسبوك</li> <li>ملاحظات العملاء من خلال: رأيك يهمننا</li> <li>وحدة معالجة الشكاوى، ومكاتب خدمة العملاء، mystc</li> <li>الرددشة المباشرة</li> <li>لمجموعة stc من خلال: mystc.com.sa</li> <li>الموقع الإلكتروني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>نظام إدارة علاقات مقدمي الخدمات (VRMS)</li> <li>فريق إدارة مقدمي الخدمات</li> <li>الاجتماعات والجلسات السنوية</li> <li>برنامج روافد</li> <li>يوم الشركاء</li> <li>لينكدان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>حملات التوعية على وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>التبرعات والرعايات، بما في ذلك "التبرع عبر الرسائل النصية القصيرة"</li> <li>برامج التوعية المجتمعية</li> <li>تمكين رواد الأعمال والابتكار الرقمي من خلال inspireU</li> <li>تطوع الموظفين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الشراكات والتعاون، بما في ذلك المشاركة على منصاتها</li> <li>التقارير السنوية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقرير stc السنوي</li> <li>العروض الترويجية</li> <li>قنوات تواصل شفافة ومفتوحة مع المساهمين</li> <li>العروض التقديمية ربع السنوية</li> <li>الحوكمة والمخاطر والالتزام</li> <li>اجتماعات اللجان</li> <li>الموقع الإلكتروني</li> <li>تطبيق علاقات المستثمرين</li> </ul>	
وتيرة المشاركة	مشاركة عالية	مشاركة عالية	مشاركة عالية ومنظمة	مشاركة عالية	مشاركة عالية	مشاركة عالية
<b>الآلية التي تتبعها مجموعة stc لتحقيق القيمة لهذه المجموعة من الأطراف المعنية</b> <p>تحرص مجموعة stc على توفير بيئة عمل تتسم بالنزاهة والشمولية وتساعد على استقطاب أفضل وأنسب الكفاءات وتطوير مهاراتهم والاحتفاظ بهم.</p>	<p>تطمح مجموعة stc إلى أن تصبح منصة للتمكين الرقمي، حيث توفر خدمات الاتصال اللازمة لسد الفجوات الرقمية وخدمة الملايين من العملاء.</p>	<p>تحرص مجموعة stc على تحسين ممارسات أعمالها وعملياتها بصفة مستمرة، مع إدارة المخاطر وزيادة الإنتاجية والفعالية ضمن سلسلة التوريد. كما تلتزم المجموعة بتعزيز مشاركة الموردين والتفاعل معهم وتقدير دورهم ومساهماتهم واتباع ممارسات أفضل في مجال المشتريات المستدامة.</p>	<p>يستند نهج stc في الاستثمار المجتمعي إلى تنمية المجتمعات المحلية التي نعمل فيها، وذلك عبر الخدمات الفريدة والابتكار الرقمي والتقنيات التحولية والاستثمارات الهادفة التي يتجاوز أثرها التبرعات المؤسسية التقليدية.</p>	<p>تقدم مجموعة stc الدعم للجهات الحكومية من خلال ضمان الالتزام التنظيمي والتعاون في خدمات الحكومة الإلكترونية المبتكرة ودعم مبادرات التحول الرقمي وتطوير البنية التحتية لتمكين التحول الرقمي.</p>	<p>تواصل مجموعة stc تنمية القيمة المحققة للمساهمين وتحرص على إطلاع المساهمين على المستجدات بشأن أعمال المجموعة عبر المشاركة في الفعاليات المختلفة، ومن بينها الجمعيات العامة والاجتماعات الفردية واتصالات الإحاطة بالمستجدات والمؤتمرات والاتصالات الرسمية بشأن الأرباح.</p>	

\* بما فيها القطاع الخاص والمنظمات الدولية

## استراتيجية الاستدامة تنمى

## المواءمة مع الأولويات الوطنية والدولية

الركائز	الموضوعات الجوهرية	أهداف التنمية المستدامة	الميثاق العالمي للأمم المتحدة	رؤية السعودية 2030	المبادرات	النتائج والآثار
الأداء البيئي والمناخ	الطاقة وتغير المناخ	7. طاقة نظيفة وبكفاءة 13. عمل لائق واقتصاد مزدهر	المبدأ 7 و 9	ضمان الاستدامة البيئية	<ul style="list-style-type: none"> <li>الطاقة المتجددة عبر المرافق</li> <li>المشاركة في مركز الابتكار في دول مجلس التعاون الخليجي</li> </ul>	خفض انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق 3 بنسبة 14.6%، وأصبحت أبراج TAWAL في المملكة وخارجها تعمل بالطاقة المتجددة بشكل أساسي، مما ساهم في إنتاج كمية إضافية من الطاقة المتجددة قدرها 4,630 ميجا واط/ ساعة.
	إدارة النفايات والنفايات الإلكترونية والمياه	6. المياه النظيفة والنظافة الصحية 12. الاستهلاك والإنتاج المسؤولان	المبدأ 8	ضمان الاستدامة البيئية	<ul style="list-style-type: none"> <li>مبادرة إعادة تدوير النفايات الإلكترونية</li> <li>مرافق معالجة المياه</li> </ul>	إعادة تدوير وتجديد <b>13,846</b> جهازاً إلكترونياً، وخفض استهلاك المياه بنسبة 33.08%
تطوير رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي	إمكانية الوصول والشمول الرقمي	9. الصناعة والبنية التحتية والابتكار 10. الحد من أوجه عدم المساواة	المبدأ 6	تمكين المساهمة الاجتماعية للشركات	<ul style="list-style-type: none"> <li>توسيع تغطية تقنية الجيل الخامس</li> </ul>	زيادة مواقع تقنية الجيل الخامس بنسبة 6% على مستوى المملكة ليصل عدد مستخدمي الشبكة إلى أكثر من 16 مليوناً
	الصحة والسلامة والعافية	3. الصحة الجيدة والرفاه 8. العمل اللائق والنمو الاقتصادي	المبدأ 3 و 4	تعزيز نمط حياة صحي	<ul style="list-style-type: none"> <li>التدريب على الصحة والسلامة</li> <li>حملة التبرع بالدم</li> <li>الرعاية الطبية الافتراضية</li> </ul>	مشاركة <b>33,216</b> في التدريب، ومشاركة أكثر من 34,000 في التدريبات الصحية، وتبرع 114 شخصاً بالدم
	التنوع والمساواة والشمول	5. المساواة بين الجنسين 10. الحد من أوجه عدم المساواة	المبدأ 6	ضمان المساواة في الحصول على فرص العمل	<ul style="list-style-type: none"> <li>برامج إدماج الأشخاص ذوي الإعاقة</li> <li>التدريب على التنوع والمساواة والشمول وتمكين المرأة</li> </ul>	<b>66</b> موظفاً من ذوي الإعاقة ضمن مختلف الكوادر، ووصلت نسبة النساء في المناصب القيادية إلى <b>6.25%</b>
	الابتكار والتحول الرقمي	9. الصناعة والبنية التحتية والابتكار	المبدأ 9 و 10	إطلاق العنان لإمكانات القطاعات غير النفطية	<ul style="list-style-type: none"> <li>منتجات الاستجابة لحالات الطوارئ مثل "طارئ"</li> <li>منتجات وخدمات مستدامة من خلال stc Cloud, iot, specialized by stc, solutionsg, squared</li> </ul>	الحصول على <b>92%</b> في مؤشر تجربة العملاء في المملكة العربية السعودية
الحكومة الفعالة والتميز الأخلاقي	علاقات العملاء ورضاهم	8. العمل اللائق والنمو الاقتصادي	المبدأ 1	تنمية مساهمة القطاع الخاص في الاقتصاد	<ul style="list-style-type: none"> <li>استيذان رضا العملاء</li> <li>حل شكاوى العملاء</li> </ul>	تحقيق <b>84.8%</b> في مستوى رضا العملاء على مستوى stc السعودية
	إدارة المواهب	4. التعليم الجيد 8. العمل اللائق والنمو الاقتصادي	المبدأ 6	تطوير رأس المال البشري بما يتماشى مع احتياجات سوق العمل	<ul style="list-style-type: none"> <li>القيادات النسائية الناشئة</li> <li>برامج تطوير المواهب الناشئة، بما في ذلك برنامج خبير (SDP) وبرنامج تطوير القادة (HiPo)</li> </ul>	<b>196</b> مشاركاً في البرامج، و <b>476,675</b> ساعة تدريب
	المساهمة في المجتمعات المحلية وتنميتها	11. مجتمعات محلية مستدامة 17. تنمية المدن والريف والبنية التحتية	المبدأ 1	تمكين المساهمة الاجتماعية للشركات	<ul style="list-style-type: none"> <li>البرامج الرائدة بما في ذلك برنامج التمكين التقني</li> <li>الشاحنات الذكية لمحو الأمية الرقمية لكبار السن</li> <li>تطوع الموظفين، وغيرها الكثير</li> </ul>	تقديم أكثر من <b>3,500</b> خدمة تقنية لأكثر من <b>1,300</b> مؤسسة غير ربحية؛ كما تم التمكين الرقمي لأكثر من <b>9,000</b> شخص من كبار السن
	أخلاقيات العمل والحوكمة	16. السلام والعدل 17. تنمية المدن والريف والبنية التحتية	المبدأ 10	تمكين المساهمة الاجتماعية للشركات	<ul style="list-style-type: none"> <li>التدريب الإلزامي على السلوك المهني للموظفين والمقاولين</li> </ul>	شارك <b>99.6%</b> من الموظفين في جلسات التدريب على مكافحة الفساد
الحكومة الفعالة والتميز الأخلاقي	حقوق الإنسان	10. الحد من أوجه عدم المساواة 16. السلام والعدل والعدل 17. تنمية المدن والريف والبنية التحتية	المبدأ 1	تمكين المساهمة الاجتماعية للشركات	<ul style="list-style-type: none"> <li>دليل سلامة الأطفال عبر الإنترنت</li> <li>التدريب على سياسات وإجراءات حقوق الإنسان</li> </ul>	تم تدريب <b>جميع</b> الموظفين على مواضيع حقوق الإنسان
	خصوصية البيانات وأمنها وحمايتها	9. الصناعة والبنية التحتية والابتكار 16. السلام والعدل والعدل 17. تنمية المدن والريف والبنية التحتية	المبدأ 1 و 2	تمكين المساهمة الاجتماعية للشركات	<ul style="list-style-type: none"> <li>تدريب الموظفين والمقاولين على خصوصية البيانات وأمنها</li> </ul>	تدريب <b>أكثر من 900</b> موظف، كما تلقى 99% من موظفي stc في المملكة العربية السعودية التدريب الإلزامي على خصوصية البيانات وحمايتها
	إدارة سلسلة التوريد	12. الاستهلاك والإنتاج المسؤولان 8. العمل اللائق والنمو الاقتصادي	المبدأ 2 و 8	تمكين المساهمة الاجتماعية للشركات	<ul style="list-style-type: none"> <li>روافد (لتعزيز المحتوى المحلي)</li> <li>الإفناق على المشتريات المحلية</li> <li>دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة</li> </ul>	إفناق <b>96%</b> على المشتريات المحلية على مستوى المجموعة دعم <b>492</b> منشأة صغيرة ومتوسطة من خلال مبادرات المشتريات

## التواصل مع الأطراف المعنية الخارجية بشأن الاستدامة

تتعاون مجموعة stc مع الشركات النظيرة في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات لتعزيز الاستدامة في منطقة الخليج ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مع التركيز على العمل المناخي وتبادل المعرفة.

### قصص النجاح ودراسات حالة حول التواصل مع الأطراف المعنية

#### برنامج رؤاد الاستدامة

تعدّ مجموعة stc من المشاركين الأساسيين في برنامج رؤاد الاستدامة في المملكة العربية السعودية الذي أطلقته وزارة الاقتصاد والتخطيط في شهر أبريل من عام 2024م، والذي يهدف إلى تحقيق التعاون بين 19 شركة رائدة لدعم الاستدامة المؤسسية وتعزيز التعاون والنهوض بالأنشطة البيئية تماشياً مع رؤية السعودية 2030.

وفي إطار هذا البرنامج، تعمل المجموعة عن كثب مع 3 مؤسسات لتقديم الدعم المنظم من خلال جلسات بناء القدرات والخدمات الاستشارية المتخصصة ومتابعة التقدم المحرز. وتشمل مجالات التركيز التصنيفات في مؤشرات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة وإعداد تقارير الاستدامة والمسؤولية البيئية والحوكمة. وتسهم مجموعة stc في تنمية القدرات المحلية وتعزيز الشراكات بين القطاعين العام والخاص لتحقيق التنمية المستدامة طويلة الأجل، وذلك عبر تبادل الخبرات وأفضل الممارسات.

#### الاتحاد السعودي للرياضة للجميع

وقّعت مجموعة stc مذكرة تفاهم مع الاتحاد السعودي للرياضة للجميع خلال النسخة الثامنة من مؤتمر مبادرة مستقبل الاستثمار في الرياض بهدف تبادل الخبرات في مجال الاستدامة وتطوير أطر إعداد التقارير بما يتماشى مع أهداف الاتحاد، ويسلط ذلك الضوء على التزام المجموعة بتبادل المعرفة والممارسات المستدامة في مجال الرياضة.

### دراسة حالة

## مبادرات تحالف الاستدامة لقطاع الاتصالات في دول الخليج العربي



#### لمحة عامة

يضم تحالف الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة لقطاع الاتصالات في دول الخليج العربي 7 شركات اتصالات إقليمية رائدة بهدف تعزيز الاستدامة، وتركز هذه الشراكة على زيادة الوعي بموضوعات الاستدامة ذات الصلة بقطاع الاتصالات والنهوض بممارسات الاستدامة في المنطقة، مع التركيز على العمل المناخي.

#### النهج المتبع

وقّعت الشركات مذكرة تفاهم مدتها عامين وتنص على إنشاء مركز الابتكار في دول مجلس التعاون الخليجي، ليكون بمثابة منصة تعاونية لتطوير الحلول المبتكرة لمواجهة تحديات الاستدامة الإقليمية.

#### دور مجموعة stc في تحالف الاستدامة لقطاع الاتصالات في دول الخليج العربي

ساهمت مجموعة stc بشكل كبير خلال عام 2024م في دفع أجندة الاستدامة لدى التحالف من خلال:

- **استضافة اجتماعات تعاونية نصف شهرية** لمواصلة جهود شركات الاتصالات الإقليمية بشأن أولويات الاستدامة.
- **تنسيق تقديم ثلاث مبادرات مبتكرة** إلى المؤتمر العالمي للتحويل الرقمي (TM Forum DTW25) لتعزيز التطور في مجال الاستدامة.
- **المساهمة في تقرير منظمة النظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA Intelligence)** بعنوان "البراعم الخضراء: نموذج مبتكر للطاقة المتجددة من دول مجلس التعاون الخليجي يدعم تبني حلول الطاقة المتجددة".
- **نشر الملخص التنفيذي لتحالف الاستدامة في دول الخليج العربي**، والذي يقدم مرنّيات استراتيجية حول الممارسات المستدامة في قطاع الاتصالات.

#### النتائج

حقّق تحالف الاستدامة لقطاع الاتصالات في دول الخليج العربي تقدماً ملحوظاً في تعزيز الاستدامة على مستوى القطاع. ويمثل الملخص التنفيذي للتحالف الذي تم نشره خريطة طريق استراتيجية لمبادرات الاستدامة في القطاع، كما ساهم التحالف في إعداد التقرير الذي أصدرته منظمة النظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA) بشأن مركز الابتكار في دول مجلس التعاون الخليجي، مما ساعد على صياغة أطر الاستدامة الإقليمية، وبفضل الجهود التعاونية للتحالف، تم تقديم ثلاثة مشاريع مبتكرة إلى المؤتمر العالمي للتحويل الرقمي (TM Forum DTW25)، مما يؤكد على التزام شركات الاتصالات في دول مجلس التعاون الخليجي بتطوير حلول مستدامة ومبتكرة. وتشكل هذه الإنجازات أساساً متيناً يمكن البناء عليه لمواصلة التقدم في مجال التقنية المستدامة في المنطقة.

#### الخطوات القادمة

بعد الإنجازات التي حققها التحالف، يهدف إلى مواصلة تعزيز ريادته في مجال التقنية المستدامة، حيث سيركز على تطوير مبادرات مبتكرة وتعزيز التعاون بين شركات الاتصالات في المنطقة، مع توسيع نطاق تأثير التحالف على جهود الاستدامة الإقليمية والعالمية. ويخطط التحالف لإطلاق مشاريع مبتكرة لمواجهة التحديات المستقبلية، وتعزيز تبادل المعرفة، وترسيخ دور التحالف كمحرك رئيسي للتحويل المستدام في قطاع الاتصالات.



ويرجى الرجوع إلى التقرير التنفيذي الثاني من هنا:

<https://heyzine.com/flip-book/bc9b5be059.html>

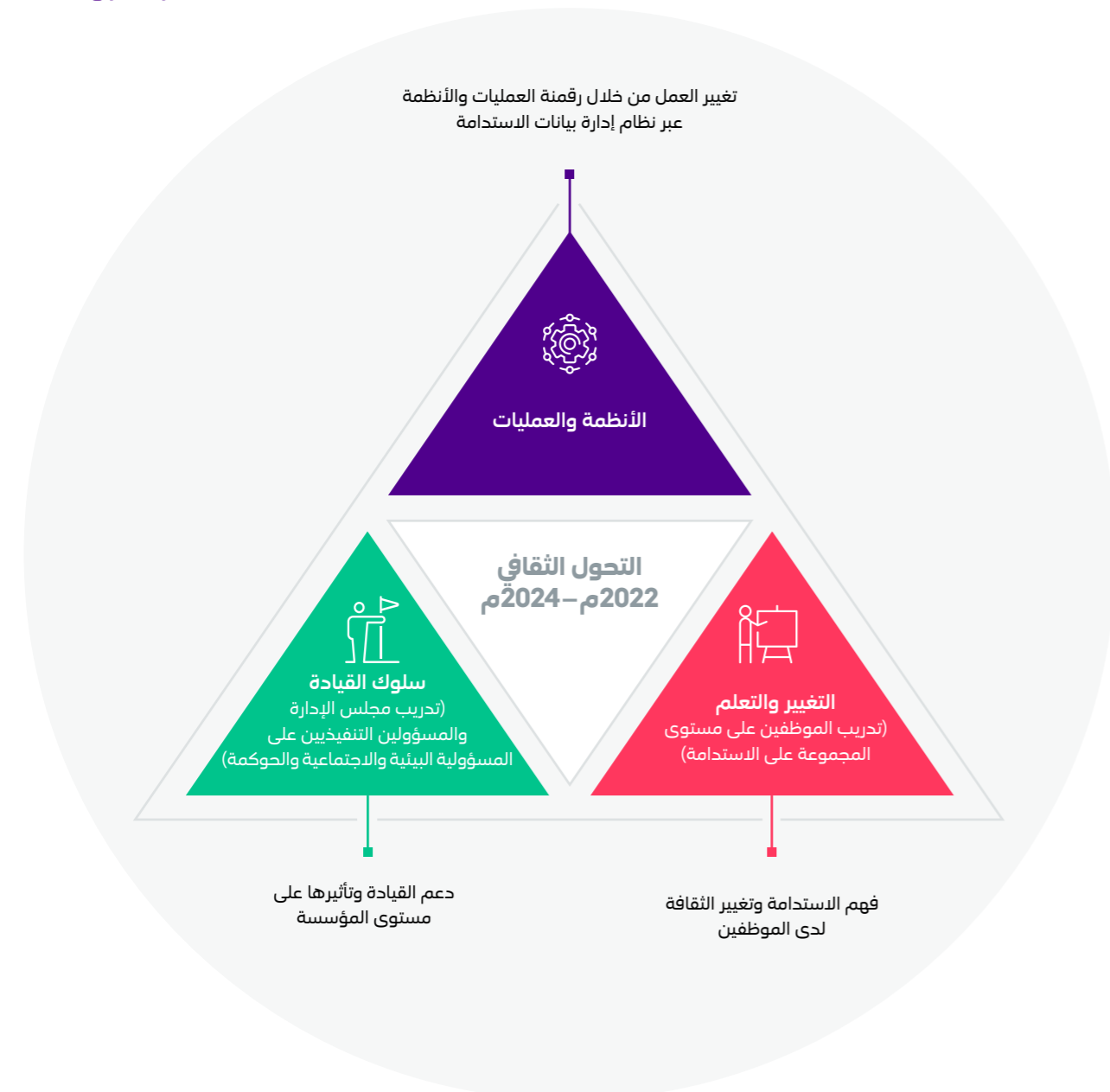
## برنامج التحول الثقافي للاستدامة

تهدف مجموعة stc إلى نشر الوعي بالاستدامة على مستوى المجموعة، بحيث يتم دمج التفكير في الاستدامة ضمن جميع عمليات المجموعة والشركات التابعة لها ومواقعها. كما تحرص المجموعة على بناء الوعي بالاستدامة والمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة لدى الموردین ومقدمي الخدمات والعملاء بحيث يحدث "تحول ثقافي" بشأن هذا الموضوع.

وتتضمن استراتيجية المجموعة لتحقيق ذلك 3 مجالات تركيز رئيسية:

- 1 دعم القيادة وتأثيرها فيما يتعلق بالاستدامة.
- 2 تدريب الموظفين على مستوى المجموعة على الاستدامة.
- 3 التحول الرقمي للعمليات والأنظمة التي تدعم نظام إدارة بيانات الاستدامة.

حرصاً على ترسيخ ثقافة الاستدامة داخل المجموعة، تم تنظيم جلسات توعوية حول الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) استهدفت أعضاء مجلس الإدارة، والإدارة التنفيذية، وجميع الموظفين. وتستمر المجموعة في العمل على تعزيز مستوى الوعي بهذه المبادئ عبر مختلف الإدارات والوحدات. وفي إطار دعم تطبيق ممارسات الاستدامة بشكل فعال، يتم إتاحة خبراء مختصين لتقديم الدعم اللازم لبعض الشركات التابعة عند الحاجة. ويعكس هذا التعاون نهجاً تشاركياً يسهم في بناء القدرات محلياً، ويعزز مواصلة الجهود مع التوجهات الاستراتيجية العامة للمجموعة.



### الوعي بالاستدامة

عدد الساعات التوعوية المتعلقة بالبيئة أو الاستدامة التي تم تنفيذها

مجموعة stc  
900

حققت مجموعة stc تقدماً كبيراً في عام 2024م في رفع مستوى الوعي بالاستدامة ودمجها ضمن ثقافتها المؤسسية. كما عززت المجموعة التزامها بالاستدامة من خلال إشراك جميع قطاعاتها ومواءمة جهودها مع رؤية السعودية 2030 ومبادرة السعودية الخضراء. وكان من أبرز جوانب هذا التحول تعاون المجموعة مع أكاديمية الميثاق العالمي للأمم المتحدة لتوفير برامج تدريبية متخصصة للموظفين في مجالات الاستدامة والممارسات المهنية الأخلاقية والحوكمة العالمية، حيث ساهمت هذه الشراكة في تعزيز فهم الموظفين للمبادئ العشرة للميثاق العالمي للأمم المتحدة المتعلقة بـالمعايير العمل والمسؤولية البيئية، ليكتسبوا بذلك المعرفة والمهارات اللازمة لتنفيذ مبادرات المجموعة المتعلقة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة. وقد وصل عدد الموظفين الذين أكملوا تدريب أكاديمية الميثاق العالمي للأمم المتحدة إلى 207 موظفين خلال عام 2024م وحده، بإجمالي 900 ساعة من التدريب المخصص للاستدامة. وتدعم هذه الجهود مجموعة stc في سعيها المتواصل لترسيخ مكانتها كشركة وطنية رائدة في ممارسات الأعمال المستدامة.



## إدارة مخاطر المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة

حققت مجموعة stc تقدماً كبيراً في عام 2024م نحو دمج منظور المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن عمليات إدارة المخاطر بهدف الحد من الخسائر المحتملة الناتجة عن القضايا المتعلقة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، إلى جانب تعزيز الفرص التي من شأنها خلق آثار بيئية واجتماعية إيجابية من خلال عمليات الأعمال الأساسية، وتركز المجموعة أيضاً على تطوير إطار مخاطر المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، الذي تخطط من خلاله لمعالجة اعتبارات المخاطر الرئيسية، بما في ذلك:

تحسين ثقافة المخاطر المتعلقة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة على مستوى المجموعة، مع التركيز على زيادة الوعي بتلك المخاطر على جميع المستويات في المجموعة.



وضع هياكل فعالة لحوكمة المخاطر تتضمن مسؤوليات واضحة عبر خطوط الدفاع الثلاثة.



تطوير ونشر أدوات تقييم المخاطر المتعلقة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة.



تحديد المقاييس ومؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة من أجل تمكين المراقبة والإبلاغ.



ترسخ هذه الجهود التزام المجموعة بالاستدامة وممارسات الأعمال المسؤولة، ولمزيد من التفاصيل حول ذلك، يرجى الرجوع إلى قسم إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال في الصفحة 190.

منها، مع الاستفادة من الفرص المتاحة في الوقت نفسه. كذلك، تُعطي المجموعة الأولوية للعوامل المتعلقة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة إلى جانب المخاطر التشغيلية لضمان اتباع نهج متوازن في هذا الشأن.

تحرص مجموعة stc على تحديث سياساتها ومنهجياتها بصفة مستمرة لمواكبة التطورات في المعايير وتوقعات الأطراف المعنية. وتسعى المجموعة إلى تعزيز الشفافية وتحسين المرونة والقدرة على الصمود وترسيخ الثقة لدى الأطراف المعنية من خلال دمج الاستدامة ضمن الإطار الأساسي لإدارة المخاطر، وتهدف هذه الجهود إلى إظهار مدى التزام المجموعة بالاستدامة والابتكار وتحقيق القيمة المستدامة، مما يرسخ من مكانتها كشركة رائدة في ممارسات الأعمال المستدامة.

### التفكير المستقبلي: الالتزام بالمعايير الدولية لإعداد التقارير المالية

تُحرك مجموعة stc أهمية الإفصاحات المالية المتعلقة بالاستدامة في إدارة المخاطر وتزويد الأطراف المعنية برؤية واضحة حول قدرة المجموعة على تحديد المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة وتقييمها وترتيبها بحسب الأولوية ومراقبتها، وتتيح تلك الإفصاحات للأطراف المعنية تقييم المخاطر التي تتعرض لها المجموعة بوجه عام وممارسات إدارتها، وتعمل المجموعة حالياً على تحسين أنظمتها لاستيفاء متطلبات المعيارين الأول والثاني من المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية.

ويشمل ذلك موازنة تلك الإفصاحات مع متطلبات الإفصاح العالمية من خلال دمج الاعتبارات المتعلقة بالاستدامة ضمن عمليات إدارة المخاطر. وتعتمد المجموعة على الرؤى والأفكار المستخلصة من البيانات وتحليل السيناريوهات لتحديد المخاطر المحتملة والتخفيف

## الالتزام بممارسات أعمال مسؤولة

### سياسات الاستدامة وبيانات الموقف

في إطار سعيها لتعزيز أداؤها في مجال المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، تطبق مجموعة stc سياسات متنوعة على مستوى عملياتها التشغيلية وعلاقتها مع الأطراف المعنية، كما توسعت المجموعة في عام 2024م في بعض السياسات وقامت بتحديثها، بما فيها سياسة حقوق الإنسان. وتحرص المجموعة على مراجعة سياساتها بصفة دورية وتحديثها عند الضرورة، بعد الحصول على موافقة الرئيس التنفيذي للمجموعة حرصاً على الشفافية والعمل بشكل مسؤول. وفيما يلي قائمة غير شاملة بسياسات مجموعة stc المتاحة للجمهور والتي يمكن الاطلاع عليها عبر الإنترنت.

#### السياسات ذات الصلة (قائمة توضيحية غير شاملة)



### معايير وأطر الاستدامة

في إطار التزام مجموعة stc بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، تلتزم المجموعة وتسترشد بالعديد من معايير وأطر إعداد التقارير المعترف بها على المستوى الوطني والدولي.

#### معايير إعداد تقارير الاستدامة وفقاً للمبادرة العالمية لإعداد التقارير

يتم إعداد التقارير غير المالية لمجموعة stc وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، والتي توفر إطاراً صارماً ومعترفاً به على الصعيد العالمي لإعداد التقارير الطوعية بشأن الاستدامة. وفي هذا السياق، تركز جميع تقارير stc على القضايا المصنفة على أنها جوهرية بمقتضى تقييم شامل للأهمية النسبية.



#### المعياران الأول والثاني من المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية

تماشياً مع الممارسات الدولية المعتمدة، بدأت مجموعة stc تطبيق عناصر من المعيارين الأول والثاني من المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية، لتصبح بذلك من أوائل الشركات التي تتبنى هذين المعيارين الشاملين في قطاع الاتصالات، ومن شأن ذلك أن يساعد الأطراف المعنية في فهم تأثير المجموعة في مجال الاستدامة وكيفية إدارة المخاطر والفرص المتاحة.



#### الميثاق العالمي للأمم المتحدة

بصفتها من الموقعين على الميثاق العالمي للأمم المتحدة منذ ديسمبر 2021م، تلتزم مجموعة stc بتطبيق مبادئ الاستدامة العالمية واتخاذ خطوات نحو معالجة أكبر عدد ممكن من أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر للأمم المتحدة. وتفصح المجموعة عن تقدمها في هذا المجال بشكل سنوي عبر تقريرها حول التقدم المحرز. علاوةً على ذلك، يعتبر مدير عام الاستدامة في مجموعة stc عضواً في مجلس إدارة شبكة الميثاق العالمي في المملكة العربية السعودية.



#### منظمة النظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA)

يقدم إطار تقييم الاستدامة الخاص بمنظمة النظام العالمي للاتصالات المحمولة أمثلة على أفضل الممارسات عبر قطاع الاتصالات، مما يساعد الشركات في مواجهة التحديات العالمية. وفي عام 2022م، أصبحت مجموعة stc عضواً في مجموعة عمل المشروع التجريبي لمقاييس المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة لدى المنظمة بهدف تطوير مؤشرات أداء رئيسية مشتركة لقطاع الاتصالات.



#### الدليل الإرشادي للسوق المالية السعودية بشأن المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة

يدعم الدليل الإرشادي للسوق المالية السعودية بشأن المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة التقدم في إعداد تقارير المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة في المملكة العربية السعودية ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ويتواءم إطار إعداد التقارير لمجموعة stc مع المبادئ التوجيهية للمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة في السوق المالية.



## تقدير عالمي لأداء stc في مجال الاستدامة

نجحت مجموعة stc في عام 2024م في تحسين تصنيفها في مؤشرات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة بدرجة كبيرة؛ حيث تمت ترقية تصنيف MSCI للمجموعة من BB إلى BBB، إدراكاً للتدابير التي تتخذها المجموعة للتدريب على الأمن السيبراني وحماية البيانات. كما ارتفع تصنيف المجموعة في مؤشر المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن تقييم الاستدامة المؤسسية من ستاندرد آند بورز من 44 إلى 53، مما يعكس التقدم الذي حققته المجموعة في الممارسات المستدامة والحوكمة. وتؤكد هذه الإنجازات على التزام المجموعة بالشفافية والأمن السيبراني وتعزيز جودة حياة الموظفين، مما يرسخ مكانتها كشركة إقليمية رائدة في المجال الرقمي فيما يتعلق بالاستدامة والمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة.

### تصنيفات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة

تقييم الاستدامة المؤسسية من ستاندرد آند بورز  
(100 إلى 1)

# 100/53

(↑ 44 في عام 2023م)

مؤشر MSCI (AAA إلى CCC)

# BBB

(↑ BB في عام 2023م)

مؤشر المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة من ISS  
(A+ إلى D-)

# C+ أولي

(↑ C- غير أولي في عام 2023م)

مؤشر Sustainalytics (1 إلى 100)

# 20.4

(↓ 21.1 في عام 2023م)

مشروع الكشف عن الكربون (CDP) (A إلى D-)



كانت stc من أولى الشركات في المملكة التي تقدمت إلى مشروع الكشف عن الكربون منذ عام 2019م



**%88**  
من المواد المنتهية تم  
التخلص منها أو إعادة  
تدويرها

**%14.6**  
نسبة خفض انبعاثات  
النطاق 3

**370**  
موقعاً بالطاقة المتجددة  
على مستوى مواقع  
TAWAL

## 04. الأداء البيئي والمناخ

66	بناء مستقبل أكثر خضرة
86	الطول المستخدمة للنفايات في الواقع العملي
92	تصميم استهلاك المياه



وطن طموح اقتصاد مزدهر

المبادئ  
9,8,7

تلتزم مجموعة stc تماماً بأهداف رؤية السعودية 2030 ومبادرة السعودية الخضراء نحو بناء مستقبل أكثر استدامة ومرونة للمملكة. وتستهدف المجموعة الوصول إلى صافي انبعاثات صفري بحلول عام 2050م، لذلك تعمل على تعزيز الابتكار البيئي من خلال تبني حلول الطاقة المتجددة وتحسين العمليات التشغيلية واستخدام التقنيات الموفرة للطاقة.

## بناء مستقبل أكثر خضرة

### المناخ والانبعاثات

وسعيًا لتتبع جهود المجموعة في الحد من انبعاثاتها الكربونية، فإنها تلتزم بتوجيهات فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD)، والتي تمثل عنصراً محورياً في معايير المجلس الدولي لمعايير الاستدامة (ISSB) ومبادرة الأهداف المستندة إلى العلم. كذلك، توضح خريطة طريق العمل المناخي الخاصة بالمجموعة الإجراءات التي سيتم اتخاذها لتحقيق الأهداف قصيرة الأجل، ومن بينها خفض الانبعاثات من النطاقين الأول والثاني بنسبة 50% وخفض الانبعاثات من النطاق الثالث بنسبة 46.2% بحلول عام 2030م مقارنةً بحجم الانبعاثات في عام 2019م.

أدت المخاوف العالمية بشأن التغير المناخي إلى تسليط الضوء على دور الشركات الخاصة في الحد من الانبعاثات. وتلتزم مجموعة stc بمعالجة التحديات الناجمة عن الظواهر المناخية القاسية المرتبطة بارتفاع مستويات انبعاثات الغازات الدفيئة. لذلك، وضعت المجموعة أهدافاً طموحة، من بينها هدف شامل على مستوى المجموعة للوصول إلى صافي انبعاثات صفري بحلول عام 2050م، وهو التزام تم اعتماده من قبل مبادرة الأهداف المستندة إلى العلم (SBTi) في عام 2023م، بدعم من الميثاق العالمي للأمم المتحدة والسياسات المناخية الصادرة عن منظمة النظام العالمي للاتصالات المحمولة.

### طريق المجموعة للوصول إلى صافي انبعاثات صفري



## بناء مستقبل أكثر خضرة تنمة

## استراتيجية المناخ

تضع استراتيجية المناخ لمجموعة stc رؤية واضحة وطموحة وأهدافاً قابلة للقياس لضمان دمج جميع إدارات المجموعة والشركات التابعة لها للاستدامة ضمن ممارسات أعمالها. وتلتزم المجموعة بالاستفادة من سمعتها وتقنياتها الداخلية ومكانتها في السوق لتمكين التحول المستدام في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات. ولا يقتصر نهج المجموعة على تحسين الكفاءة التشغيلية فحسب، بل يشمل أيضاً التأثير على العملاء والمجتمعات والشركات ضمن منظومة أعمالنا ودعمها والتعاون معها لتعزيز التأثير المناخي الجماعي.

وفي إطار استراتيجية المجموعة لإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ، تراعي المجموعة نوعين رئيسيين من تلك المخاطر وفقاً للمعيار الثاني من المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية وتوجيهات فريق العمل المعني بالإفصاحات المالية المتعلقة بالمناخ (TCFD)، مع التركيز على المخاطر الانتقالية والمخاطر الفيزيائية. فأما المخاطر الانتقالية، فتنشأ عند التحول إلى اقتصاد منخفض الكربون، وتشمل التغييرات التنظيمية والتقلبات في الأسواق وتغير تفضيلات العملاء التي قد تؤثر على الأداء المالي للمجموعة. وأما المخاطر الفيزيائية، فتشمل المخاطر قصيرة الأجل الناتجة عن الظواهر المناخية القاسية والمخاطر المزمنة الناتجة عن التغييرات المناخية طويلة الأجل، ويمكن أن يؤدي كلاهما إلى تعطيل العمليات وسلاسل التوريد.

للتحقق من أهداف خفض الانبعاثات من غازات الدفيئة من خلال إطار مبادرة الأهداف المستندة إلى العلم، أطلقت مجموعة stc استراتيجية قوية للمناخ تهدف إلى متابعة الأداء واستغلال المزايا التنافسية وتحسين العمل المناخي في دول مجلس التعاون الخليجي ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. ويتم حساب البصمة الكربونية لمجموعة stc استناداً إلى المعيار الدولي للمحاسبة وإعداد التقارير للشركات ضمن بروتوكول غازات الدفيئة.

ولتعويض الانبعاثات التي لا يمكن خفضها على الفور، اشترينا أرصدة كربون متحقق منها وعالية الجودة من شركة سوق الكربون الطوعي الإقليمية (RVCMC). ولا تساعد هذه الأرصدة في تعويض جميع نطاقات الانبعاثات الناتجة عن عمليات stc على مستوى المجموعة فحسب، بل تساهم أيضاً في جهود الاستدامة، مثل بناء القدرات المجتمعية وتعزيز التنوع البيولوجي وتحسينات استخدام الأراضي.

بالإضافة إلى ذلك، تتضمن استراتيجية المجموعة دمج الاعتبارات المناخية ضمن الإطار التشغيلي والعمل بفعالية على التخفيف من المخاطر الفيزيائية والانتقالية.

وقد تم دعم الركائز ذات الأولوية للمجموعة بأهداف مستندة إلى العلم، ويؤكد النهج الذي اتبعته المجموعة على رباتها وحوكمتها الفعالة، مما يضمن تحقيق أهدافها.



## المقاييس / المؤشرات الرئيسية

## مبادرات عام 2024م

## البرامج

## الأهداف

## الركائز

- خفض بنسبة 5.6% في انبعاثات غازات الدفيئة من النطاق الأول في stc السعودية، وبنسبة 3.6% على مستوى المجموعة
- إعادة تدوير 1,646 طناً من الأجهزة

- تحسين كفاءة الطاقة لمراكز البيانات
- تحسين كفاءة الطاقة في مواقع الأبراج
- برنامج إعادة تدوير أجهزة الشبكة
- برنامج الاستعادة

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

تعزيز استمرارية وجودة المعلومات وضمان تحقيق التزامات الحد من الكربون وتوفير المقاييس والأهداف المناسبة للتصنيف والتبليغ

## تحسين أداء مجموعة stc

- الإيرادات من المنتجات المستدامة
- 14.6% نسبة الانخفاض في انبعاثات النطاق 3
- درجة مشاركة الموردين
- اعتماد نهج ذكي في إدارة النفايات أدى إلى زيادة معدلات إعادة التدوير بنسبة 25%

المنتجات والخدمات المستدامة من خلال stc Cloud, iot squared, المتخصصة by stc, ومنتجات الاستجابة لحالات الطوارئ مثل "طارئ"  
يُعد الحل الذكي لإدارة النفايات، الذي تم تطويره وإدارته من خلال iot squared، نظاماً متقدماً تم تصميمه للإشراف على سلسلة القيمة للنفايات بالكامل، بدايةً من الإنتاج حتى التخلص النهائي منها

- تمكين الحد من انبعاثات الكربون
- العملاء المستدامون
- سلسلة التوريد المرتبطة

تقليل الآثار المناخية من المواد والمنتجات والخدمات التي تستخدمها مجموعة stc وعبر سلسلة القيمة الخاصة بها

## تطوير منتجات وحلول صديقة للبيئة

- إجراء تحليل لمخاطر المناخ
- إحراز تقدم نحو الموامة مع توصيات المعيار الثاني من المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية

إعادة تقييم المخاطر بالاسترشاد بتوصيات المعيار الثاني من المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية  
مراجعة سياسات الاستدامة ودمجها على مستوى الشركات التابعة للمجموعة للتحقق من موامتها مع عمليات الأعمال

- تقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ
- الأصول والخدمات القادرة على التكيف مع التغيرات المناخية

تقييم وإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ بطريقة تواكب عمليات مجموعة stc في المستقبل وتضمن الموامة مع توقعات الأطراف المعنية

## إدارة المخاطر والآثار المالية المتعلقة بالمناخ

- حجم المواد المُعاد تدويرها
- عدد عمليات التعاون ضمن تحالف الاستدامة لقطاع الاتصالات في دول الخليج العربي

- برنامج إعادة التدوير
- برنامج التدريب على المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة
- بناء القدرات الداخلية
- تحالف الاستدامة لقطاع الاتصالات في دول الخليج العربي
- مركز الابتكار في دول مجلس التعاون الخليجي

- التمكين الداخلي والخارجي
- مراعاة اعتبارات الاقتصاد الدائري على مستوى سلسلة التوريد

تمكين الموظفين والموردين من التأثير على العمل المناخي على الصعيدين المحلي والعالمي

## إظهار الريادة في مجال المناخ

## بناء مستقبل أكثر خضرة تنمة

## حوكمة المناخ

تدرك مجموعة stc أن حوكمة المناخ الفعالة ضرورية لاتخاذ إجراءات مثمرة وتحقيق المرونة طويلة الأجل. لذلك، يأخذ إطار الحوكمة الخاص بالمجموعة في الاعتبار المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ عند اتخاذ القرارات على كافة المستويات، مما يعزز من المساءلة والإشراف الاستراتيجي.

يتولى مدير عام الاستدامة قيادة إجراءات العمل المناخي المعتمدة من الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية في المجموعة، مع مراعاة دمج الاعتبارات المتعلقة بالمناخ بشكل متزايد ضمن مختلف العمليات وأنشطة وحدات الأعمال. وتتولى لجنة إدارة الاستدامة، برئاسة الرئيس التنفيذي لمجموعة stc، مسؤولية مراجعة خطط العمل المناخي واعتمادها، مع مواءمتها مع الاستراتيجية المؤسسية للمجموعة.

تلتزم مجموعة stc من خلال نهج الحوكمة المنظم هذا بالتخفيف من المخاطر المتعلقة بالمناخ وتحسين الاستدامة التشغيلية وتعزيز ريادتها في دعم العمل المناخي في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات.

وفي عام 2024م، اتخذت المجموعة الخطوات الأولى لتشكيل فريق العمل المعني بالعمل المناخي، والذي يضم ممثلين من قطاع الاستراتيجية (الاستدامة) وشركة center3 ووحدة الخدمات المشتركة ووحدة التقنية. ويهدف هذا الفريق متعدد الوظائف إلى ضمان تنسيق المبادرات المناخية ودمجها ضمن وحدات الأعمال الرئيسية، مما يساعد المجموعة على تحقيق أهدافها المناخية. ورغم أن تشكيل المجموعة لن يكتمل إلا في عام 2025م، إلا أنه يمثل إنجازاً مهماً في تعزيز إطار حوكمة المناخ لدى المجموعة.

وسعيًا لترجمة الالتزامات المناخية لمجموعة stc إلى إنجازات ملموسة، وضعت المجموعة عدداً من السياسات الصارمة وأعدت مجموعة من بيانات الموقف للاسترشاد بها في جهودها، مما يضمن استمرارها في مسارها الصحيح نحو تحقيق أهدافها المناخية. وتشمل تلك السياسات ما يلي.

بيان الموقف البيئي

سياسة الاستدامة

بيان موقف سلسلة التوريد المسؤولة

مدونة قواعد سلوك الموردين

## إطار إدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ

واصلت مجموعة stc في عام 2024م العمل على تحسين تقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ وفقاً لتوصيات المعيار الثاني من المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية، مما يعزز من دمج تلك المخاطر ضمن استراتيجية الأعمال. وتناولت التحليلات التي أجرتها المجموعة المخاطر الفيزيائية والانتقالية قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل، بالاعتماد على أحدث البيانات المناخية والتطورات في القطاع بهدف تعزيز مرونة الإطار الخاص بالمجموعة لإدارة تلك المخاطر.

ويستند نهج مجموعة stc في تحليل المخاطر والفرص المتعلقة بالمناخ إلى ممارساتها في إدارة المخاطر، والتي تشمل إجراء تقييم منظم للمخاطر المحتملة والأهمية النسبية المالية وتحديد الآثار ذات الأولوية. وفي هذا الإطار، تجري المجموعة تقييماً للطرق المختلفة التي قد يؤثر بها تغير المناخ على عملياتها من الناحية المادية والمالية، وذلك بالاعتماد على البيانات الداخلية والرؤى الخاصة بالقطاع والسيناريوهات المحتملة لتحديد مدى احتمال وقوع كل خطر من المخاطر ودرجة خطورته.

يستند التقييم الذي أجرته المجموعة في عام 2024م إلى السيناريوهات الثلاثة التالية لتقييم حجم المخاطر المتعلقة بالمناخ. وتتوافق هذه السيناريوهات مع السيناريوهات المتاحة في المجال العام الصادرة عن الهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ والوكالة الدولية للطاقة وشبكة تضير النظام المالي. وتتيح تحليلات هذه السيناريوهات رؤى استراتيجية من شأنها تمكين المجموعة من التكيف مع التحديات المناخية المتغيرة وتعزيز قدرتها على مواجهتها.

- **السيناريو الأول - العمل كالمعتاد:** يفترض هذا السيناريو استمرار زيادة انبعاثات غازات الدفيئة بمعدلها الحالي بسبب محدودية الإجراءات أو عدم كفاية جهود الحد منها. وهذا من شأنه أن يؤدي إلى عالم أشد حرارة وأكثر عرضة للمخاطر والآثار المادية المرتبطة بالمناخ.
- **السيناريو الثاني - التحوّل المتأخر (سيناريو الوصول إلى 2 درجة مئوية):** يفترض هذا السيناريو أن الانبعاثات السنوية العالمية لن تنخفض حتى عام 2030م، حيث يتطلب الأمر وضع سياسات قوية بعد ذلك للحد من ارتفاع درجات الحرارة إلى أقل من 2 درجة مئوية.
- **السيناريو الثالث - الوصول بصافي الانبعاثات الكربونية إلى الصفر (سيناريو الوصول إلى 1.5 درجة مئوية):** هذا السيناريو هو الأكثر طموحاً ويهدف إلى الحد من الاحتباس الحراري إلى 1.5 درجة مئوية من خلال وضع سياسات وابتكارات مناخية صارمة، للوصول إلى صافي انبعاثات صفري بحلول عام 2050م.

## بناء مستقبل أكثر خضرة تنمة

## مخاطر المناخ

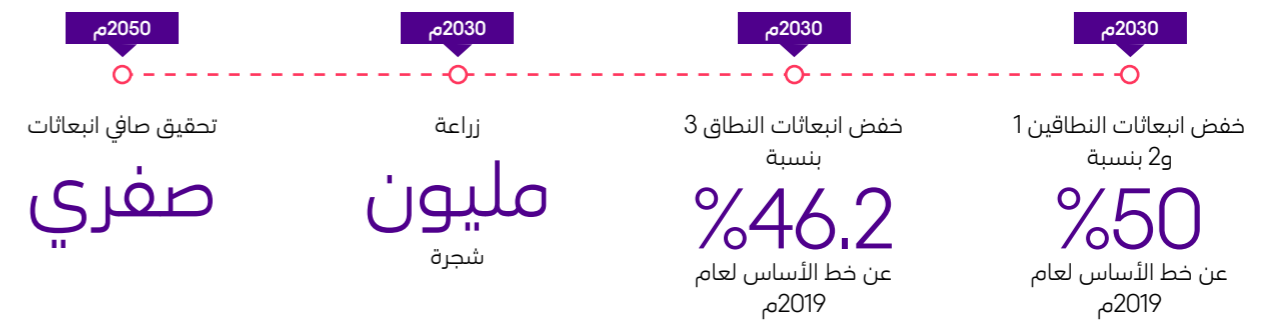
الفئة	الطبيعة	المخاطر	الوصف	الأصول	الأثر المالي	الأفق الزمني
مادية	حادة	الطقس الشديد	تؤثر العواصف أو الأعاصير أو الفيضانات الشديدة على البنية التحتية وتعطل الخدمات	الكابلات البحرية		> عامان (قصير)
مادية	حادة	التغيرات في أنماط درجة الحرارة وهطول الأمطار	تؤثر التغيرات في أنماط درجات الحرارة وهطول الأمطار على أبراج الاتصالات	الأبراج		5 - 10 أعوام (متوسط إلى طويل)
مادية	مزمنة	ندرة المياه وجودتها	أنظمة التبريد غير الفعالة ومراكز البيانات التي تؤدي إلى زيادة استهلاك الطاقة وانخفاض كفاءة التبريد.	مراكز البيانات		< 10 أعوام (طويل)
مادية	مزمنة	ارتفاع مستويات سطح البحر وهبوب العواصف	الأضرار الناجمة عن ارتفاع مستويات سطح البحر في البنية التحتية للمناطق الساحلية مما يؤدي إلى تعطل الخدمات وتكبد إصلاحات مكلفة.	الأبراج		> عامان (قصير)
انتقالية	السياسة واللوائح	التغيرات في السياسة والتغيرات التنظيمية المتعلقة بتغير المناخ	زيادة أسعار الكهرباء بسبب متطلبات خفض الانبعاثات واعتماد الطاقة المتجددة ومعايير كفاءة الطاقة.	المباني		2 - 5 أعوام (متوسط)
انتقالية	السياسة واللوائح	مخاطر المسؤولية المرتبطة بالانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون	متطلبات الحد الأدنى لأداء الطاقة في المباني لضمان التحول إلى صافي الانبعاثات الصفري	المباني		< 10 أعوام (طويل)
انتقالية	التكنولوجيا	الابتكار التكنولوجي	يتحرك السوق بعيداً عن الاعتماد على الوقود الأحفوري في العمليات اللوجستية ونحو ظهور ممارسات أقل كثافة من حيث الكربون	الخدمات اللوجستية / سلسلة التوريد		> عامان (قصير)
انتقالية	السوق	التحولات في تفضيلات المستهلكين وسلوكهم تجاه المنتجات والخدمات المستدامة	يتبنى المستهلكون سلوكاً أكثر استدامة ويتحولون إلى منتجات وخدمات منخفضة الكربون	القنوات		< 10 أعوام (طويل)
انتقالية	السياسة واللوائح	تكلفة انبعاثات الغازات الدفيئة	تطبيق تسعير الكربون في المملكة العربية السعودية على الانبعاثات المباشرة لتحفيز خفض الانبعاثات	الشؤون المالية		2 - 5 أعوام (متوسط)
انتقالية	السياسة واللوائح	تكلفة انبعاثات الغازات الدفيئة	تطبيق ضريبة الكربون في بلد الموردين مما يؤدي إلى ارتفاع تكلفة العمليات بالنسبة إلى شركات الموردين	الخدمات اللوجستية / سلسلة التوريد		2 - 5 أعوام (متوسط)
انتقالية	السوق	تعطل سلسلة التوريد وزيادة تكاليف المواد	تؤدي الأحداث الجوية الشديدة إلى تعطيل سلسلة التوريد ومشتريات المواد	الخدمات اللوجستية / سلسلة التوريد		2 - 5 أعوام (متوسط)
انتقالية	التكنولوجيا	اعتماد الطاقة المتجددة	يؤدي الاعتماد المتأخر على الطاقة المتجددة إلى ارتفاع تكلفة الطاقة لأنشطة الأعمال	المباني		< 10 أعوام (طويل)

## بناء مستقبل أكثر خضرة تنمة

## المقاييس والأهداف

التزمت مجموعة stc بتحقيق صافي انبعاثات صفري، يشمل انبعاثات النطاقات 1 و2 و3 بحلول عام 2050م في إطار استراتيجيتها الشاملة للمناخ. وقد تم التحقق من أهدافها للحد من الانبعاثات على المدى القريب من جانب مبادرة الأهداف المستندة إلى العلم، مما يعزز من التزامها بالعمل المناخي المستند إلى العلم.

## الأهداف المتعلقة بالمناخ



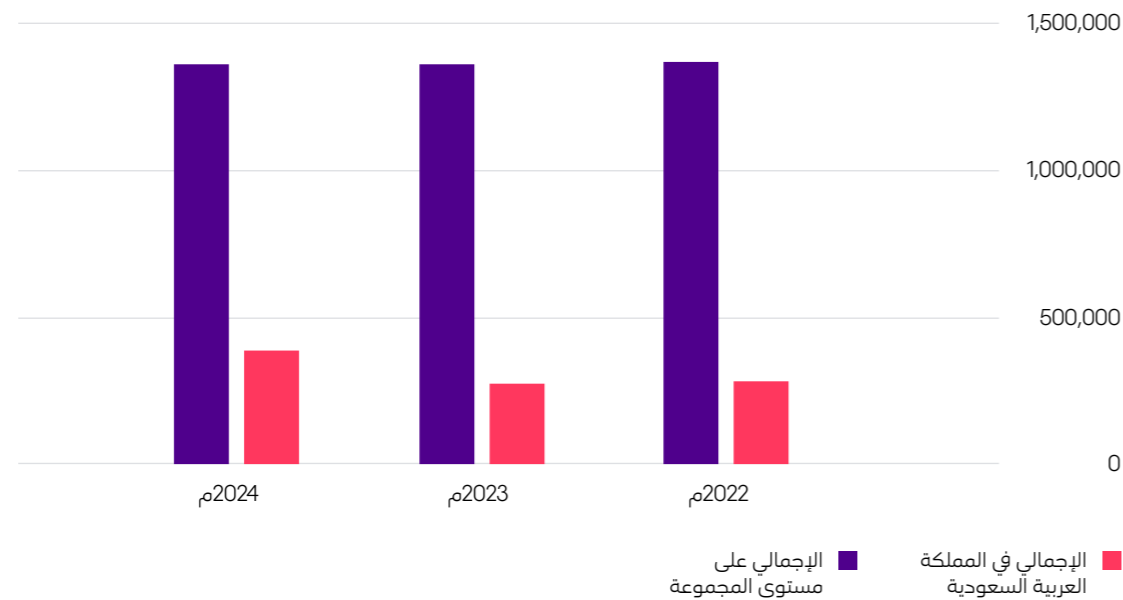
## أداء مجموعة stc

تتقدم مجموعة stc بخطى ملموسة نحو تحقيق أهدافها، حيث حققت إنجازات يمكن قياسها في خفض الانبعاثات والتشجير. ففي عام 2024م، سجلت المجموعة انخفاضاً بنسبة 3.6% في انبعاثات غازات الدفيئة من النطاق 1، يشمل انخفاضاً بنسبة 5.6% في انبعاثات النطاق 1 في stc السعودية وبنسبة 3.6% على مستوى مجموعة stc، مما يعكس جهودها المستمرة لتحسين كفاءة الطاقة وخفض الانبعاثات المباشرة. كذلك، انخفضت انبعاثات النطاق 3 بنسبة 13.4%، مما يعكس تأثير مبادرات الاستدامة التي أطلقتها المجموعة على مستوى سلسلة القيمة.

انخفضت انبعاثات النطاق 2 بنسبة 2% في جميع أنحاء المملكة العربية السعودية، مع وجود زيادة إجمالية على مستوى مجموعة stc نتيجة لتوسع الأعمال والنمو التشغيلي.

الكيان	العام	انبعاثات الغازات الدفيئة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	
		انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)
المملكة العربية السعودية*	2022م	10,616	378,889
	2023م	10,013	267,232
	2024م	9,456	342,382
	نسبة التغيير	↓ %5.6	↓ %1.9
مجموعة stc	2022م	187,217	1,174,589
	2023م	174,870	1,192,877
	2024م	168,560	2,235,067
	نسبة التغيير	↓ %3.6	↑ %7.9

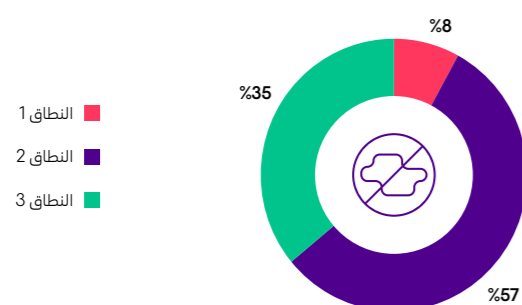
## انبعاثات النطاقين 1 و2 (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)



الفئة	إجمالي انبعاثات النطاق 3 بالطن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	
	2024م	2023م
1, 2 السلع والخدمات المشتراة والسلع الرأسمالية	324,822	445,614
3 الأنشطة المتعلقة بالوقود والطاقة (غير المدرجة في النطاق 1 أو النطاق 2)	310,644	284,006
4 النقل والتوزيع في العمليات الأولية	36,583	83,026
6 السفر لأغراض العمل	3,494	4,111
7 تنقلات الموظفين	22,254	27,264
9 النقل والتوزيع في العمليات النهائية	9,654	9,209
11 استخدام المنتجات المباعة	71,016	58,378
<b>الإجمالي</b>	<b>778,466</b>	<b>911,608</b>

\* تشير "المملكة العربية السعودية" إلى stc السعودية والشركات التابعة لمقرها الرئيسي

## توزيع الانبعاثات في مجموعة stc لعام 2024م



انبعاثات الغازات الدفيئة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	مجموعة stc	
	2024م	2023م
النطاق 1	168,560	174,870
النطاق 2	1,288,041	1,192,877
النطاق 3	778,466	911,608
<b>الإجمالي</b>	<b>2,235,067</b>	<b>2,279,355</b>

\* تشير "المملكة العربية السعودية" إلى stc السعودية والشركات التابعة لمقرها الرئيسي.

بناء مستقبل أكثر خضرة تنمة

دراسات الحالة والمشاريع البارزة



## التشجير وتغيّر المناخ

تركز stc البحرين على دعم جهود التشجير الوطنية والمساعدة في مكافحة التصحر وخفض الانبعاثات والتخفيف من ارتفاع درجات الحرارة وتحسين جودة الهواء، وفي إطار سعيها لتحقيق تلك التطلعات، وزعت الشركة أكثر من 1,000 شجرة على موظفيها لتشجيع زراعة الأشجار وزيادة الوعي البيئي.



للتشجير آثار إيجابية على تغيّر المناخ ويلعب دوراً محورياً في الحفاظ على التنوع البيولوجي واستعادته، وهذا ما دفع مجموعة stc إلى الالتزام بزراعة مليون شجرة بحلول عام 2030م، بهدف حجز أكثر من 25,000 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون سنوياً. وستساعد هذه المبادرة في زيادة غطاء الغابات وتوفير موئل طبيعي للحياة البرية المحلية والمساهمة في الحفاظ على البيئة.

خلال العام الأول من هذه المبادرة، زرعت stc السعودية 85,000 شجرة، بما يمثل 8.5% من الهدف الإجمالي، وذلك بفضل جهود فرقها في مختلف المناطق. كما طرحت المجموعة منافسة عامة في السوق لزراعة الأشجار المتبقية في عام 2025م وما بعده. وستشمل هذه المبادرة تقنية زراعة الأشجار الذكية، التي تتيح للمجموعة تتبع الانخفاض في انبعاثات الكربون وتعزيز التزامها بالتحول المعتمدة على الطبيعة.

تلتزم المجموعة أيضاً بخفض الآثار البيئية لعملياتها، لاسيما الآثار على المناطق المحمية والأنواع المهددة بالانقراض. وقبل البدء في أي من مشاريعها، تقتضي سياسة stc إجراء تقييمات ومسوحات للمواقع بهدف تحديد المناطق ذات الأهمية البيئية الحرجة وتحديد أفضل ممارسات الإدارة المعمول بها وفقاً للأنظمة واللوائح المحلية.

بالإضافة إلى ذلك، أطلقت شركة stc البحرين حملة "أشجار من أجل الحياة" في عام 2021م بالتعاون مع المجلس الأعلى للبيئة ووزارة شؤون البلديات والتخطيط العمراني، مما يعزز التزامها بالاستدامة البيئية. وتماشياً هذه المبادرة مع رؤية البحرين 2035م، التي تهدف إلى مضاعفة عدد الأشجار في المملكة من 1.8 إلى 3.6 مليون شجرة. وفي عام 2024م، عززت stc البحرين جهودها بزراعة 27,172 شجرة على مستوى المملكة، ليصل إجمالي عدد الأشجار التي تمت زراعتها منذ بداية الحملة إلى أكثر من 55,000 شجرة.

# 27,172

شجرة زرعتها stc البحرين



## مواصلة الرحلة التحولية نحو اللوجستيات المستدامة (المرحلة الثانية)

### لمحة عامة

تحرص مجموعة stc على أن يكون لأنشطتها اللوجستية أثر إيجابي على المجتمعات المحلية والبيئة، مما يعزز الاستدامة. وخلال المرحلة الثانية من رحلتها التحولية نحو اللوجستيات المستدامة، وضعت المجموعة خريطة طريق واضحة لأهدافها والمبادرات التي أطلقتها لتحقيق تلك الأهداف. وتركز استراتيجية المجموعة على ثلاثة أهداف أساسية، هي: تعزيز الاستهلاك والإنتاج المسؤول من خلال تحسين التخطيط للطلب، وتحسين العمليات لخفض انبعاثات النطاقين 1 و2 مع زيادة الكفاءة في الوقت نفسه، والمساهمة في الاقتصاد الدائري من خلال التوسع في إعادة استخدام المواد والالتزام بممارسات التخلص الآمن من النفايات.

### النهج المتبع

في إطار سعيها لمتابعة التقدم المحرز، وضعت مجموعة stc مؤشرات أداء رئيسية لكل مبادرة. وتركز المجموعة على خفض رأس المال المستخدم والحفاظ على دقة التوقعات وتحسين معدل دوران المخزون بهدف تحسين التخطيط للطلب. وفي إطار سعيها لخفض انبعاثات النطاق 1، تعمل المجموعة على خفض عدد الرافعات الشوكية العاملة بالدبزل وخفض عدد الشحنات. كما تشمل جهود المجموعة لخفض انبعاثات النطاق 2 تبسيط استخدام الرافعات الشوكية الكهربائية، إلى جانب تحسين الكفاءة بشكل أكبر نتيجة تقليل العمليات الورقية والتوجه إلى الحلول الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، تعمل المجموعة على تعزيز إجراءات تتبع المواد المتخلص منها من خلال الالتزام بممارسات إعادة استخدام المواد المستدامة والتخلص المسؤول من النفايات غير القابلة لإعادة التدوير.

### النتائج

أدى التقدم المحرز في التخطيط للطلب إلى خفض رأس المال المستخدم من 94 ٪ مليون إلى 90 ٪ مليون، والحفاظ على دقة التوقعات عند 92٪ وزيادة معدل دوران المخزون من 9.0 إلى 9.1. كما أثمر تركيز المجموعة على خفض انبعاثات النطاق 1 إلى تقليل عدد الرافعات الشوكية التي تعمل بالدبزل بنسبة 10٪، ليصل عددها إلى 27 بعد أن كان 30، وتقليل عدد الشحنات بنسبة 11٪ ليصل إلى 3,276 بعد أن كان 3,664 شحنة. وفيما يتعلق بخفض انبعاثات النطاق 2، نجحت المجموعة في خفض عدد الرافعات الشوكية الكهربائية بنسبة 4٪، ليصل عددها إلى 22 بعد أن كان 23.

كذلك، حققت المجموعة تحسناً كبيراً في الكفاءة، حيث انخفض عدد العمليات الورقية بنسبة 83٪ ليصل إلى عملية واحدة بعد أن كان 6 عمليات، مما يعكس التزام المجموعة بالتحول الرقمي. وأدى تعزيز تتبع المواد المتخلص منها أيضاً إلى وصول معدل إعادة الاستخدام والتدوير إلى 88٪، مع التخلص الآمن من النفايات بنسبة 100٪.

### الخطوات القادمة

ستواصل المجموعة في المرحلة القادمة متابعة وتحسين أدواتها اللوجستية، مع استكشاف طرق مبتكرة لتعزيز الاستدامة على مستوى جميع عملياتها التشغيلية. وتهدف المجموعة إلى زيادة تحسين الكفاءة وتقليل الآثار البيئية وتعزيز التزامها بالممارسات اللوجستية المسؤولة، وذلك بالاعتماد على الرؤى والأفكار المستخلصة من البيانات ومواصلة التحسين المستمر.

# %83

انخفاض عدد العمليات  
الورقية

## بناء مستقبل أكثر خضرة تنمة

## كفاءة الطاقة

في إطار مسيرتها المستمرة نحو توسيع نطاق عملياتها وتعزيز بنيتها التحتية الرقمية، تضع مجموعة stc قضية تحسين كفاءة استهلاك الطاقة في صدارة أولوياتها. ومع تزايد الطلب على خدمات الاتصالات والبيانات، وما يرافقه من توسع في نطاق الشبكة، يشهد استهلاك الطاقة ارتفاعاً طبيعياً لدعم مسيرة النمو المتسارع للأعمال. ومع ذلك، تسعى المجموعة جاهدة لبرساء معادلة دقيقة توازن بين هذا النمو والإدارة المسؤولة للطاقة، عبر تبني حزمة من التدابير التي تستهدف تحسين الكفاءة، وتحسين العمليات التشغيلية، والتحول نحو مصادر الطاقة النظيفة.

في عام 2024م، شهد إجمالي استهلاك الكهرباء في stc السعودية، بما في ذلك الشركات التابعة في المقرات الرئيسية، ارتفاعاً ملحوظاً، ويرجع ذلك بالأساس إلى توسع الشبكة وتطوير المباني الجديدة، بما في ذلك إضافة 574 محطة أساسية جديدة. ومع ذلك، وبفضل تنفيذ مبادرات كفاءة الطاقة، تمكنت الشركة من خفض استهلاك الكهرباء في منشآتها الفنية (البدالات) بنسبة 8.44%. بالتوازي مع ذلك، انخفض استهلاك البنزين والديزل، مما يعكس التزام الشركة بتحسين كفاءة أسطولها وتقليل الاعتماد على الوقود الأحفوري. وعلى الرغم من الزيادة الإجمالية في استهلاك الطاقة، فقد سجلت الشركة انخفاضاً في كثافة الطاقة (جيجا جول لكل بيتابايت من البيانات)، مما يعكس تحسناً في كفاءة الشبكة وتعزيز قدرات معالجة البيانات.

ومن خلال استثماراتها المتواصلة في تحسين كفاءة الطاقة، وتحديث التقنية، وتعزيز المبادرات المستدامة، تؤكد مجموعة stc على التزامها الراسخ بتقليل أثرها البيئي، والاستمرار في تعزيز موثوقية وجودة خدماتها.

### تحسين كفاءة الطاقة في شبكتنا

يشكل تعزيز كفاءة الطاقة في شبكتنا ركيزة أساسية ضمن استراتيجيتنا للاستدامة لدى مجموعة stc. وانطلاقاً من موقعنا كأحد أبرز الشركات العالمية في قطاع الاتصالات، نلتزم بالإدارة المسؤولة لاستهلاك الطاقة. ونبذل، على هذا الصعيد، جهوداً حثيثة لرفع استهلاك الطاقة بالكيلو واط/ساعة في كل موقع، ما يمكننا من تحديد فرص التحسين بشكل مستمر. ومن خلال دمج ميزات متقدمة لتوفير الطاقة، نضمن تشغيل شبكات الجيلين الرابع والخامس بكفاءة عالية، مع الحفاظ على تجربة مستخدم متميزة وموثوقة.

تُطبق ممارساتنا الموقرة للطاقة بشكل ديناميكي على مستوى الخلية، وهي أصغر وحدة تغطية شبكية يتصل بها المستخدمون بشبكة المحمول خارج ساعات الذروة، والتي عادةً ما تمتد من منتصف الليل إلى الصباح الباكر. يتيح لنا هذا النهج إمكانية إيقاف تشغيل النواقل بذكاء (الناقل هو تخصيص للنطاق الترددي)، وإيقاف قنوات التردد اللاسلكي، وتشغيل أوضاع السكون، مما يقلل من استهلاك الطاقة غير الضروري. إضافةً إلى ذلك، يسهم دمج أوضاع التوفير والوظائف الذكية للسكون في تحسين كفاءة استهلاك الطاقة الإجمالية عبر شبكتنا. تُعتبر هذه التدابير ضرورية لتحقيق أهدافنا في خفض الانبعاثات وتحسين الكفاءة التشغيلية، ويسهم في نهاية المطاف في توفير بنية تحتية رقمية أكثر استدامة.

وتماشياً مع التزامنا الراسخ بتحقيق كفاءة الطاقة، أطلقنا سلسلة من المبادرات الرئيسية التي تغطي مختلف عملياتنا التشغيلية. ونُدار مراكز بياناتنا وفق معايير استدامة صارمة، مما يتيح تحقيق مستويات مثالية لفعالية استخدام الطاقة بفضل اعتماد أنظمة تبريد ومراقبة متطورة. وفي إطار تعزيز كفاءة شبكات المحمول، قمنا برفدها بميزات برمجية مبتكرة أسهمت في تقليل استهلاك الطاقة بشكل ملموس. كما نحرص على توظيف مصادر الطاقة المتجددة وحلول تقنية متطورة في أبراجنا لضمان تحسين استخدام الطاقة بشكل أكبر. نُجسد هذه المبادرات مجتمعةً نهجنا الاستباقي في إنشاء بنية تحتية أكثر كفاءة واستدامة لشبكاتنا.

### تحسين الطاقة في مراكز البيانات

تضع مراكز البيانات لدينا الاستدامة في صميم سياساتها وتصميمها وطولها التقنية. ويتعين على المنشآت التي شُيّدت بعد عام 2018م تحقيق متوسط سنوي لفعالية استخدام الطاقة لا يتجاوز 1.6 عند حمل تقنية المعلومات الكامل. وعلى الرغم من ارتفاع كفاءة استخدام الطاقة خلال فترة انخفاض هذا الحمل وفي العمليات الأولية، فقد حققنا هذا الهدف في عام 2024م، مع معدلات كفاءات تتراوح بين 1.4 و1.6 أثناء الاختبار، بما يتوافق مع معايير البنية التحتية لمراكز البيانات في العصر الجديد (NEIDC).

يرتكز نهجنا على مراقبة النظام الذكي، والتبريد المحسن، والإدارة الفعالة لكفاءة استخدام الطاقة، إلى جانب الحصول على شهادة الاستدامة التشغيلية (TCOS)، مما يسهم في تقليل الأثر البيئي وتعزيز مستويات الكفاءة. ومن أبرز الإجراءات التي نعتمدها:

- **تحسين المُعدّات الميكانيكية:** باستخدام شبكات مياه مبردة أولية بمحركات ذات تردد متغير (VFD) لتقليل استهلاك الطاقة.
- **كفاءة الطاقة:** نفرض معايير صارمة لكفاءة الطاقة مما يضمن المراقبة المستمرة والاستخدام الأمثل للمعدات.
- **التصميم الفعال:** نستهدف الوصول إلى كفاءة استخدام طاقة بمقدار 1.5 من خلال طول كهربائية وميكانيكية فعالة.
- **كفاءة الطاقة والتبريد:** تحسين أنظمة التبريد عن طريق فصل الممرات الساخنة والباردة.
- **التوريد المحلي للمواد:** استخدام المواد المنتجة محلياً مما يقلل من احتياجات النقل ويحد من انبعاثات الكربون.

### برنامج مركز البيانات السحابي الأصلي للبنية التحتية للعصر الجديد

نحرص على بناء مراكز بيانات جديدة في كل بلد من البلدان التي نعمل فيها، مع التركيز على تحسين كفاءة الطاقة والاستدامة طوال دورة حياة هذه المراكز.

تدمج مراكز البيانات الجديدة هذه ميزات الاستدامة في كل مرحلة، من التصميم والتوريد إلى الإنشاء. وتشمل التقنيات الرئيسية المطبقة ما يلي:

- كفاءة أفضل في استخدام الطاقة (PUE).
- الحفاظ على الطاقة وكفاءة أعلى في الخوادم.
- تحسين أداء محطة المبرّد والإدارة الحرارية.
- إدارة تدفق الهواء والتحكّم في الرطوبة.
- تحسين أنظمة إمداد الطاقة والإضاءة، بالإضافة إلى أنظمة تبريد عالية الكفاءة منخفضة استهلاك المياه.

إن استخدام الطاقة (PUE) في مراكز البيانات الجديدة لا يُعرض كقيمة مطلقة، بل يتم تقديمه هنا كدلالة على معدل الإشغال. ويُعزى ارتفاع PUE في المراكز الجديدة إلى انخفاض معدل الاستخدام الحالي مقارنة بالمراكز الأقدم. ومع ارتفاع معدل الاستخدام، من المتوقع أن يتحسن PUE ويقترب من القيم المستهدفة في التصميم.

صلت مراكز البيانات الجديدة لدينا على **شهادة مقدّمة من معهد أبتايم (Uptime Institute) لمعايير المستوى الثالث**، مما يؤكّد على أنّها مبنية ومضمونة لتحقيق زمن تشغيل بنسبة 99.982%. أي ما يعادل 1.6 ساعة توقف فقط سنوياً. كما حصلت على **شهادة الاستدامة التشغيلية الذهبية (معايير التشغيل للجنة الفنية)**، مما يعني أنّها تلبّي معايير تشغيلية صارمة تتجاوز المتطلبات الأساسية. ويشمل ذلك تحسين كفاءة استهلاك الطاقة، والتبريد، وزمن التشغيل، وإدارة الموارد.

هذا، وتتواصل حالياً الأعمال الإنشائية لبناء مركز بيانات متطور في البحرين، والذي سيعتمد بشكل كامل على الطاقة الشمسية في تشغيله.

مراكز البيانات	المملكة العربية السعودية			البحرين			الكويت		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
عدد البدالات	223	223	<b>225</b>	2	2	<b>2</b>	24	24	<b>13</b>
عدد مراكز البيانات المملوكة لـ stc*	9	17	<b>17</b>	2	2	<b>2</b>	2	2	<b>2</b>
فعالية استخدام الطاقة (متوسط كفاءة الطاقة) لمراكز البيانات القديمة	2.24	2.27	<b>1.95</b>	2.10	1.80	<b>1.79</b>	1.63	1.90	<b>1.41</b>
فعالية استخدام الطاقة (متوسط كفاءة الطاقة) لمراكز البيانات الجديدة**	1.91	2.12	<b>2.10</b>	-	-	<b>-</b>	-	-	<b>-</b>

\* مراكز البيانات الخاصة بـ stc الكويت مستأجرة، وليست مملوكة.

\*\* لا توجد مراكز بيانات جديدة لـ stc البحرين و stc الكويت.

## بناء مستقبل أكثر خضرة تنمة

## كفاءة الطاقة في مواقع الأبراج

تتولى شركة أبراج الاتصالات (TAWAL) التابعة لنا، إدارة أبراج اتصالات مجموعة stc في المملكة، وهي إحدى الشركات الرائدة في هذا المجال على مستوى المنطقة، حيث تمتلك محطة تضم 16,200 برج، ما يشكل أكثر من 40% من إجمالي أبراج المملكة، وتقوم الشركة بدور محوري في توفير بنية تحتية متكاملة لتقنية المعلومات والاتصالات في مختلف أنحاء المملكة.

تسعى شركة TAWAL لتعزيز التميز التشغيلي والربحية من خلال تسهيل مشاركة الأبراج، مما يساهم في تقليص النفقات الرأسمالية اللازمة لنشر الشبكة وتقليل التكاليف التشغيلية المرتبطة بإدارة مواقع متعددة. يُعد هذا النهج ذا فائدة خاصة في المناطق الحضرية المكتظة، حيث يحسن من كفاءة استخدام البنية التحتية، ويحد من التكرار غير الضروري في عناصر الشبكة، فضلاً عن تقليل التلوث البصري الذي ينتج عادة عن النشر المكثف للمعدات.

تُمثل كفاءة الطاقة ركيزة أساسية في استراتيجية TAWAL، وتستهدف خفض استهلاك الطاقة عبر جميع أبراجها النشطة، حيث يتركز نحو 99% من استهلاكها للطاقة في مواقع الأبراج، لاسيما في المحطات الأساسية. ونعمل على تحسين كفاءة استهلاك الطاقة في الموقع من خلال اعتماد أنظمة تبريد بالهواء، واستخدام بطاريات احتياطية أكبر لحلول الطاقة الهجينة، واستخدام طول الإضاءة التلقائية في المقر الرئيسي.

حصلت شركة TAWAL على شهادة ISO 14001:2015 لأنظمة الإدارة البيئية، وتضم مواقع أبراجها طويلاً مستدامة متعددة. تشمل هذه الحلول وضع السكون للجيل الخامس، وتحسين استهلاك الطاقة، وحلول Smart Pole القابلة للتوسع لدعم تبني إنترنت الأشياء. وتستخدم TAWAL نظام تحذير مبكر بقدرات استشعار إنترنت الأشياء لضمان سلامة الأبراج، وقدرات "الطائرات المسيرة كخدمة" لعمليات فحص الموقع لتحسين تقييمات التصميم والصيانة الوقائية من خلال عمليات الفحص والتدقيق التي تدعمها الطائرات المستيرة.

في عام 2024م، عمل **370 موقعاً لأبراج TAWAL** في المملكة العربية السعودية وخارجها بشكل أساسي بالطاقة المتجددة، **مسجلاً زيادة ملحوظة مقارنة بـ 164 برجاً في عام 2023م**، ما أسهم في إضافة **4,630 ميجاوات/ساعة من الطاقة المتجددة**. علاوة على ذلك، يعمل 959 موقعاً باستخدام مصادر طاقة هجينة، فيما يرتبط أكثر من 19,000 برج بشبكة الكهرباء. وفي البحرين، خطونا خطوة مهمة نحو تشغيل أكثر استدامة من خلال تنفيذ أول موقع يعمل بالكامل بالطاقة المتجددة.

المحطات الأساسية	المملكة العربية السعودية			البحرين			الكويت*			مواقع دولية أخرى		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
عدد المحطات الأساسية	16,106	16,131	16,228	1,105	1,007	996	2,332	2,492	2,883	-	5,070	5,370
عدد المحطات الأساسية التي تعمل بالطاقة المتجددة	69	115	82	0	0	1	0	0	0	-	49	288
عدد المحطات الأساسية التي تعمل بالدیزل	1,045	785	1,016	75	60	35	502	506	434	-	26	-
عدد المحطات الأساسية التي تعمل بأنواع أخرى من الطاقة	1,051	1,211	959	1,030	947	960	0	0	0	-	-	-

\* تم تعديل عدد المحطات الأساسية في الكويت لعامي 2022م و2023م مقارنة بما ورد في تقرير العام الماضي.

مواقع TAWAL الفدارة بالطاقة المتجددة

370

الإنتاج السنوي لنظام الألواح الكهروضوئية (ميجا واط ساعة)

5,474 ميجا واط ساعة

التخفيض في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون سنوياً

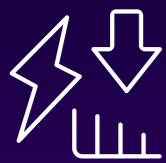
3,096 طن متري

ما تم ادخاره في التكلفة السنوية

574,618

## دراسة حالة

## خفض استهلاك الطاقة في شبكات المحمول من الجيلين الخامس والرابع باستخدام الميزات البرمجية



## لمحة عامة

انطلقت مبادرة خفض استهلاك الطاقة في شبكات المحمول من الجيلين الرابع والخامس استجابةً لعدة عوامل، من بينها ارتفاع تكاليف التشغيل المرتبطة باستهلاك الطاقة، وتزايد الطلب على حلول مستدامة وفعالة في إدارة الطاقة داخل شبكات المحمول، بالإضافة إلى الحاجة إلى دعم أهداف الاستدامة التي تتبناها الشركة.

## التحديات

واجه المشروع تحديات على صعيد تحقيق التوازن بين أداء الشبكة وضمان تجربة مستخدم متميزة مع تقليل استهلاك الطاقة، علاوة على ذلك، ينطوي دمج ميزات برمجية جديدة في البنية التحتية الحالية على احتمالية انقطاع الخدمة.

## النهج المتبع

لمعالجة هذه التحديات، وضع الفريق أولويات واضحة لميزات برمجية قادرة على تحقيق خفض فعال في استهلاك الطاقة، وتم تنفيذ مرحلة تجريبية شملت اختبار ميزات منتقاة في منطقة محددة، وفي نهاية المطاف، تم نشر ما يقرب من 10 ميزات برمجية موفرة للطاقة عبر الشبكة، مع اعتماد آليات مراقبة وقياس مستمرة بالتعاون مع موردي الشبكة والجهات المعنية لضمان التكامل والتشغيل السلس.

## أتمتة خطط الصيانة الشاملة لأنشطة مواقع TAWAL

يهدف مشروع أتمتة خطط الصيانة الشاملة لأنشطة المواقع لعمليات تقنية المعلومات في شركة TAWAL إلى تعزيز كفاءة الصيانة وإطالة عمر المولدات. ومن خلال اعتماد نظام جدولة الصيانة الآلي، تضمن TAWAL تنفيذ الصيانة في الأوقات المناسبة، مما يقلل من فترات التوقف ويحدّ من مخاطر تعطل المولدات. ويساهم هذا النهج في تعزيز الكفاءة التشغيلية، إلى جانب توفير جدول صيانة واضح يسهل عمليات استبدال المولدات وإجراءات الصيانة.

تركز هذه المبادرة على الحفاظ على سجلات دقيقة، ودعم جدولة الصيانة المستقبلية، وضمان استمرارية صيانة المعدات بفعالية. وبفضل هذا النهج، تسعى شركة TAWAL إلى تحقيق أهدافها التشغيلية مع تقليل الانبعاثات الكربونية الناجمة عن صيانة المولدات وتشغيلها. ويعكس هذا المشروع استراتيجية ثولي الأولوية للكفاءة والاعتبارات البيئية في عمليات تقنية المعلومات في TAWAL.

## المزايا

أسفرت هذه المبادرة عن تحقيق **انخفاض بنسبة 5% في استهلاك الطاقة** على مستوى الشبكة. ولم يساهم الانخفاض في تعزيز الكفاءة التشغيلية فحسب، بل ساعد أيضاً على تقليص تكاليف الطاقة والارتقاء بمؤشرات الاستدامة للشركة.

## الخطوات القادمة

في المرحلة القادمة، تعزم الشركة توسيع نطاق المبادرة من خلال استكشاف ميزات برمجية إضافية تُعزز خفض استهلاك الطاقة بشكل أكبر. كما ستجري مراجعة شاملة لتأثيرات المشروع على الاستدامة على المدى الطويل، لتقييم التطورات المحتملة في المستقبل.

## تعقيب

أسهم تنفيذ هذه الميزات البرمجية الموفرة للطاقة في خفض استهلاك الطاقة مع الحفاظ على كفاءة أداء الشبكة. وبشكل هذا المشروع نموذجاً مرجعياً للمبادرات المستقبلية ضمن شبكتنا، ويؤكد على التزام الوثيق بين الاستدامة والأداء.

5%

انخفاض في استهلاك الطاقة

## بناء مستقبل أكثر خضرة تنمة

## تحسين كفاءة الطاقة في المقر الرئيسي

يسترشد نهجنا في كفاءة الطاقة برؤية قائمة على تبني التقنيات الذكية وتطبيق الممارسات التشغيلية المستدامة. ويعدّ نظام إدارة المباني المركزي الذكي (BMS) في المقر الرئيسي جزءاً لا يتجزأ من هذا الإطار، إذ يؤدي دوراً محورياً في تحسين كفاءة استهلاك الطاقة عبر مختلف منشآتنا. ويتيح لنا هذا النظام إمكانية مراقبة استهلاك الطاقة والتحكم فيه وإدارته بفاعلية، مما يضمن تحقيق أعلى مستويات الأداء والكفاءة التشغيلية لكل مبنى.

منذ عام 2017م ووصولاً إلى عام 2024م، أطلقنا سلسلة من المبادرات الهادفة إلى تقليل استهلاك الطاقة عبر مختلف المرافق الإدارية والفنية في مقرنا الرئيسي. وقد شملت هذه المبادرات:

- تحسين أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء عن طريق ضبط درجات حرارة تكييف الهواء بين 23-24 درجة مئوية لأنظمة المياه الفبردة.
- إيقاف تشغيل وحدات التكييف المجرأة والمجمعة خارج ساعات العمل.
- خفض درجة حرارة نظام تسخين المياه المركزي إلى 50 درجة مئوية خلال أشهر الشتاء، لتحسين كفاءة التدفئة.
- التأكيد على إجراء عمليات التشغيل والصيانة بشكل منتظم مثل تنظيف مرشحات الهواء وغسل ملفات التبريد وعزل القنوات المبردة بالماء لضمان تشغيل الأنظمة بسلاسة وكفاءة.
- تعزيز كفاءة الإضاءة من خلال تركيب أجهزة استشعار الحركة ومؤقتات للتحكم في استخدام الإضاءة، واستبدال المصابيح التقليدية بمصابيح LED الموفرة للطاقة، والتركيز على استخدام الضوء الطبيعي حيثما أمكن.
- تزويد المباني القديمة بنوافذ ذات زجاج مزدوج وأبواب مزدوجة أوتوماتيكية، وتحسين العزل الحراري لتحسين أداء المبنى.
- استبدال المبردات والمضخات القديمة بنماذج موفرة للطاقة، مما يساهم في خفض استهلاك الطاقة بشكل كبير.

أسهم التوسع المستمر في تطبيق نظام إدارة المباني على نطاق أوسع، في تعزيز قدرتنا على مراقبة استهلاك الطاقة والتحكم فيه بفاعلية. وقد مكّنتنا ذلك من اتخاذ قرارات أكثر استنارة واعتماد تدابير استباقية تساهم في توفير الطاقة.

يحظى التزامنا بكفاءة الطاقة بدعم سياساتنا الداخلية التي تشجع على تبني ممارسات للحفاظ على الطاقة. ويتجسد ذلك في توعية الموظفين بالسلوكيات التي من شأنها الحفاظ على الطاقة من خلال برامج توعية موجهة، إضافةً إلى ضمان التشغيل السليم للأنظمة للحد من الهدر، لاسيما خارج ساعات الذروة.

نتطلع مستقبلاً إلى استكمال تنفيذ نظام إدارة المباني المركزي الذكي في جميع منشآتنا، مما يعمل على تعزيز كفاءة النظام، وتحسين المراقبة في الوقت الفعلي، وتقليل استهلاك الطاقة بشكل أكبر. ونهدف إلى تحسين كفاءة الطاقة بشكل مستمر، وتقليل تكاليف التشغيل، وتعزيز مساهمتنا في أهداف الاستدامة وحماية المناخ الأوسع لمجموعة stc.

## تحسين كفاءة الطاقة للسحابة

تعمل سحابة الاتصالات في بيئة ديناميكية للغاية، حيث تنتقل موارد الحوسبة باستمرار بين حالي الخمول والنشاط، مما قد يؤدي إلى الاستهلاك غير الفعال للطاقة، خاصةً عند بقاء الموارد خاملة لفترات طويلة. ولمعالجة هذه التحديات، بادر فريق عمليات السحابة إلى تطوير وتحسين إجراءات تشغيل قياسية (SOP) جديدة، تتضمن فحوصات دورية لمراقبة الموارد الخاملة أو غير المستغلة بالكامل في بيئة السحابة.

تعمل المجموعة، من خلال تطبيق هذا النهج الاستباقي، على تحسين كفاءة الطاقة في منظومة الحوسبة السحابية بأكملها، محققةً **وفورات كبيرة في استهلاك الطاقة تصل إلى 30%**. ولا تقتصر هذه المبادرة على تحسين بيئة الحوسبة السحابية بشكل عام، بل تسهم أيضاً في إرساء نهج مستدام لاستخدام الطاقة في جميع عمليات الحوسبة السحابية.

## مقاييس الأداء

في عام 2024م، شهد إجمالي استهلاك الكهرباء في stc السعودية (بما في ذلك الشركات التابعة في المقر الرئيسي) ومجموعة stc ارتفاعاً ملحوظاً. ويُعزى هذا الارتفاع بشكل رئيسي إلى توسعة الشبكة، وتشغيل مباني جديدة، وإضافة 574 محطة أساسية جديدة، مما تطلب توفير طاقة إضافية لتلبية الاحتياجات التشغيلية المتزايدة. وبشكل خاص، سجل استهلاك الكهرباء في stc السعودية زيادة بنسبة 2%، بينما ارتفع على مستوى المجموعة بنسبة 12% بين عامي 2023م و2024م.

على الرغم من الزيادة في إجمالي استهلاك الطاقة، حققت مجموعة stc انخفاضاً ملحوظاً في استهلاك الوقود، مما يعكس تقدماً ملموساً في تقليل الاعتماد على الوقود الأحفوري، فقد انخفض استهلاك البنزين في شركة stc السعودية بنسبة **5.4%**، بينما تراجع على مستوى المجموعة بنسبة **4.7%**. كما شهد استهلاك الديزل في stc السعودية انخفاضاً بنسبة **11.5%**، في حين انخفض على مستوى المجموعة بنسبة **7%**. وتعد هذه الانخفاضات دليلاً على التحسينات المستمرة في كفاءة الأسطول وتحسين العمليات التشغيلية.

علوة على ذلك، وبالمقارنة مع نمو حركة البيانات، تحسنت كثافة الطاقة بشكل ملحوظ. ففي الوقت الذي شهد فيه إجمالي استهلاك الطاقة (بالجيجا جول) ارتفاعاً في كل من stc السعودية ومجموعة stc، فقد انخفض استهلاك الطاقة لكل بيتابايت من البيانات. ففي stc السعودية، تحسنت كثافة الطاقة **من 74.77 جيجا جول/بيتابايت في عام 2023م إلى 63.45 جيجا جول/بيتابايت في عام 2024م**، بينما انخفضت على مستوى المجموعة **من 373.79 جيجا جول/بيتابايت إلى 337.78 جيجا جول/بيتابايت**. يعكس هذا التطور تحسناً في كفاءة الطاقة في عمليات معالجة البيانات وعمليات الشبكة، مما يعزز التزام مجموعة stc بتقديم أداء أكثر كفاءة باستخدام طاقة أقل.

استهلاك الكهرباء حسب البنية التحتية (ميغا واط/ساعة)	المملكة العربية السعودية*			مجموعة stc		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
المباني**	156,320	150,741	<b>188,335</b>	175,056	175,754	<b>195,787</b>
مراكز البيانات***	158,495	-	-	173,018	177,195	<b>286,386</b>
المحطات الأساسية****	-	-	-	1,339,164	1,384,024	<b>1,534,049</b>
البدالات	358,163	314,819	<b>288,261</b>	359,978	316,629	<b>288,261</b>
<b>الإجمالي</b>	<b>672,978</b>	<b>465,561</b>	<b>476,596</b>	<b>2,047,217</b>	<b>2,053,604</b>	<b>2,304,483</b>

\* تشير المملكة العربية السعودية إلى stc السعودية والشركات التابعة لها في المقر الرئيسي.

\*\* ارتفع استهلاك مباني stc السعودية نتيجة لتوسيع مساحة البناء من خلال تشغيل مباني جديدة في عام 2024م.

\*\*\* اعتباراً من عام 2023م، تم اعتبار البيانات المتعلقة بمراكز البيانات الخاصة بنا في stc السعودية ضمن المجموعة، بعد إنشاء شركة center3.

\*\*\*\* لا ينطبق ذلك على المحطات الأساسية لـ stc السعودية (stc)، حيث تم نقلها بالكامل إلى شركة TAWAL. يعود ارتفاع استهلاك الطاقة في المحطات الأساسية إلى تشغيل 574 موقعاً جديداً، والنشر المكثف لمعدات الجيل الخامس.

استهلاك الوقود (لتر)	المملكة العربية السعودية*			مجموعة stc		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
استهلاك البنزين	4,451,959	4,168,144	<b>3,944,944</b>	5,290,426	4,312,517	<b>4,108,042</b>
استهلاك الديزل	121,952	128,032	<b>113,352</b>	65,115,487	63,751,211	<b>59,339,151</b>

استهلاك الطاقة	المملكة العربية السعودية*			مجموعة stc		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
الاستهلاك المباشر للطاقة (جيجا جول)	174,804	147,441	<b>139,009</b>	2,695,610	2,493,936	<b>2,282,703</b>
الاستهلاك غير المباشر للطاقة (جيجا جول)	2,422,730	1,676,021	<b>1,715,746</b>	7,369,983	7,392,976	<b>8,296,140</b>
إجمالي استهلاك الطاقة (جيجا جول)	2,597,534	1,823,462	<b>1,854,755</b>	10,065,593	9,861,160	<b>10,578,843</b>
كثافة الطاقة (جيجا جول/بيتابايت)	127.51	74.77	<b>63.45</b>	454.86	373.79	<b>337.04</b>

\* تشير المملكة العربية السعودية إلى stc السعودية والشركات التابعة لها في المقر الرئيسي..

بناء مستقبل أكثر خضرة تتمة

دراسة حالة

# الاستدامة البيئية للسحابة

## لمحة عامة

في ظل الطبيعة الديناميكية لسحابة الاتصالات، تنتقل موارد الحوسبة بين حالي النشاط والخمول، مما قد يؤدي إلى هدر الطاقة خلال فترات الخمول، ولمعالجة هذه التحديات، نعتمد آليات مبتكرة تعزز الاستدامة في البنية السحابية، حيث تتيح استراتيجيات إدارة الموارد الذكية توزيعاً أكثر كفاءة للطاقة، يتوافق مع المتطلبات الفعلية في الزمن الحقيقي، كما تتيح تقنيات إدارة الطاقة المتقدمة تحويل الموارد غير المستخدمة إلى حالات منخفضة الاستهلاك، مما يقلل من الأثر البيئي ويحسن الكفاءة التشغيلية، ويؤكد على التزامنا بتوفير حلول اتصالات مستدامة.

## النهج المتبع

قام فريق عمليات السحابة لدينا بتبسيط إجراءات التشغيل القياسية من خلال دمج عمليات فحص دورية لمراقبة الموارد الخاملة أو غير المستغلة بالكامل في بيئة السحابة لدينا. ويمكننا من خلال هذا النهج مراجعة استخدام الموارد بشكل منتظم، واكتشاف أي موارد حاسوبية قد تكون خاملة أو غير مستخدمة بشكل كامل.

ويفضل تطبيق استراتيجيات المراقبة هذه، إمكننا اتخاذ قرارات مدروسة بشأن تخصيص الموارد، مما يدعم الاستخدام الفعال لسعة البنية التحتية السحابية لدينا، ويحسن من كفاءة الطاقة عبر تقليل الهدر، وتحسين الأداء، وخفض تكاليف التشغيل، والحد من الأثر البيئي. وتجتهد هذه التطورات التزامنا بعمليات سحابية مستدامة وإدارة مسؤولة للموارد.

## النتائج

أسفرت جهود تعزيز مراقبة وإدارة السحابة عن تحقيق وفورات في استهلاك الطاقة بنسبة 30%، مما أدى إلى خفض التكاليف وتقليل الأثر البيئي بشكل ملموس. ويعزز هذا التحسين قدرة شبكتنا على التوسع وأهدافنا المستدامة.

## الخطوات القادمة

سنعمل في إطار خططنا المستقبلية على تبسيط عملياتنا لتحسين بيئة السحابة الشاملة، وتعزيز الكفاءة والاستدامة بشكل أكبر في عملياتنا.

## الحلول المستدامة للنفايات في الواقع العملي

يُعزّز الاقتصاد الدائري كفاءة استخدام الموارد من خلال التركيز على إعادة التدوير وإعادة الاستخدام وتقليل النفايات. ويشمل هذا التصوّر جميع الموارد التي نعتمد عليها لتحقيق قيمة مضافة لعملائنا وللأطراف المعنية. بناءً على ذلك، نحن ملتزمون بتقليل نفاياتنا من الماء إلى الورق والأجهزة المستعملة، مع العمل على تحسين عملياتنا باستمرار لجعلها أكثر توافقاً مع مبادئ الاقتصاد الدائري.

### حلول النفايات المستدامة

تُعد الإدارة الفعّالة للنفايات عنصراً أساسياً في استراتيجيتنا للاستدامة. ونظراً للاعتماد الكبير على المعدات الإلكترونية، فقد بات من الضروري تطبيق ممارسات مناسبة لإدارة النفايات. ومن أبرز مبادراتنا برنامج إعادة التدوير الشامل الذي يتم تطبيقه في جميع مباني ومواقع مجموعة stc، ويشجع الأفراد على المشاركة الفاعلة في جهود الحد من النفايات. ولا يقتصر هدفنا النهائي على الحد من النفايات فحسب، بل يتجاوز ذلك إلى تعزيز الاقتصاد الدائري. وقد أحرزنا تقدماً ملحوظاً في برنامج الاستعادة لدى مجموعة stc، الذي يهدف إلى تحسين إدارة المنتجات بنهاية عمرها الافتراضي، وكذلك في مبادرة إعادة التدوير التي تركز على المكونات الإلكترونية المتعلقة بالشبكة. علاوة على ذلك، قمنا بتطوير أنظمة داخلية لإدارة وتحسين قرارات الشراء لجميع المواد، مثل الأثاث والسجاد. وفي عام 2024م، واصلنا خطوات التحول إلى تقنية eSIM، حيث تم إصدار أكثر من 1.8 مليون بطاقة eSIM، وبذلك تجنبنا استخدام أكثر من 7,000 كيلوغرام من البلاستيك بالإضافة إلى الرقائق الإلكترونية، من خلال الاستغناء عن بطاقات SIM المادية.

تُمثل إدارة النفايات الإلكترونية ونفايات الشبكات مسؤوليةً بالغة الأهمية لشركات قطاع الاتصالات أو تقنية المعلومات والاتصالات. ونحن في مجموعة stc، نلتزم بالتخلص المسؤول من معدات الشبكات والنفايات الإلكترونية عبر شريك موثوق، بما يتوافق مع المعايير والإطار التنظيمي الذي وضعه المركز الوطني للرقابة على الالتزام البيئي (NCEC). كما يتيح لنا نظام التتبع الفعال لدينا مراجعة دورة حياة الأصول، وتطبيق ممارسات التخلص المسؤول منها، إلى جانب استكشاف إمكانيات إعادة تدويرها.

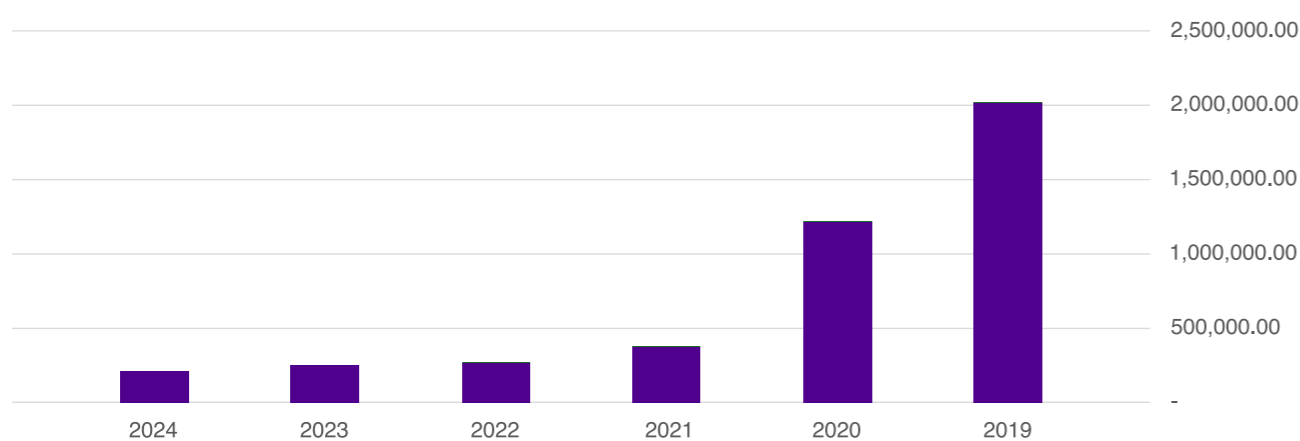
في عام 2024م، أسفرت عمليات شبكتنا المنفّذة عبر شركة TAWAL عن إنتاج 1,517 طناً مترياً من النفايات من أنشطتها الأساسية، وأعيد تدوير 67% من هذه النفايات.

هناك أيضاً برنامج المبادلة والذي يعد ركيزة أساسية في جهودنا لتعزيز الاقتصاد الدائري، حيث يُتيح للعملاء فرصة استبدال أجهزتهم المستعملة بخصومات على المشتريات الجديدة. ولا يقتصر أثر هذا البرنامج على إطالة عمر المنتجات فحسب، بل يسهم أيضاً في الحد من الاستهلاك الكلي للموارد. ومع نهاية عام 2024م، نجح البرنامج في جمع وتجديد وإعادة تدوير 52,818 جهازاً، حيث تم تجديد أكثر من 97% منها وطرحها للعملاء كأجهزة مُجددة بزمان 6 أشهر. ولا تُقدم هذه المبادرة خيارات بأسعار ميسورة للعملاء فحسب، بل تتماشى أيضاً مع أهدافنا للاستدامة من خلال تقليل النفايات.

### بيئة العمل الخالية من الورق

نحرص في مجموعة stc على تقليل أثرنا البيئي عبر التحول الرقمي واعتماد العمليات غير الورقية. وفي عام 2023م، أطلقنا سياسة شاملة للمكاتب غير الورقية، مما يؤكّد التزامنا بالاستدامة، حيث يخضع تنفيذ هذه السياسة للمراقبة الدقيقة من خلال نظام إبلاغ ربع سنوي، يعمل على قياس مقاييس استهلاك الورق وتتبعها ويدعم التقدم المستمر. ولتأكيد أهمية هذه المبادرة، قمنا بدمجها ضمن مؤشر الجودة لدينا، مما يربّط أثرها الإيجابي في عملياتنا التشغيلية.

### استهلاك الورق - المملكة العربية السعودية\*



\* تشير المملكة العربية السعودية إلى stc السعودية والشركات التابعة لها في المقر الرئيسي.

خطت شركة TAWAL خطوة هامة نحو مستقبل خالٍ من الورق من خلال نشر أنظمة رقمية داخلية وخارجية لتقليل استخدام الورق:

- **النظام الداخلي:** يتيح تطبيق سفراء TAWAL (Tawal Sufaraa) للموظفين إتمام جميع المعاملات المتعلقة بالعمل رقمياً، بما في ذلك خطابات التوظيف وخطابات الرواتب وخدمات الموارد البشرية الأخرى.

**تسريع جهود تبني التحول الرقمي في عام 2024م**  
في إطار مساعيها المستمرة لتبني التحول الرقمي وتوظيف الأتمتة، وسعنا نطاق العمليات الرقمية بشكل كبير عبر كافة القطاعات التشغيلية في **مجموعة stc**. وفي عام 2024م، ارتفع عدد العمليات والخدمات المتاحة عبر شبكة الإنترنت الداخلية (stc Hub) إلى أكثر من 3,000 عملية وخدمة. وقد أسهم هذا التحول الاستراتيجي في تحسين كفاءة سير العمليات، وخفض التكاليف، وتعزيز مستويات الأداء والاستدامة.

أما في سياق التزامها بالتحول الرقمي والاستدامة، فقد نجحت **stc السعودية** (بما في ذلك الشركات التابعة لها في المقر الرئيسي) في تقليل استهلاكها من الورق بشكل ملحوظ من خلال مبادرة الحد من طباعة الورق. فمُنذ عام 2019م، تم تحقيق **انخفاض في استهلاك الورق، ليصل إلى 89.5% بحلول عام 2024م**، مما يعكس الالتزام بتحقيق الكفاءة التشغيلية. ويجسد هذا التراجع المستمر في استهلاك الورق الجهود المبذولة في تبني ممارسات مسؤولة لإدارة الموارد وتقليل الأثر البيئي الناجم عن النفايات.

- **النظام الخارجي:** تعمل وحدة المشتريات في نظام تخطيط موارد المؤسسات في TAWAL (Tawal ERP) على رقمنة جميع العمليات المتعلقة بالموردين، بما في ذلك تسجيلهم، وإجراءات تقديم المزايدات، والتفاوض، مما يساهم في إلغاء الحاجة إلى مسارات العمل الورقية.

## الحلول المستدامة للنفايات في الواقع العملي تنمة

في هذا السياق، حققت شركة **stc الكويت** إنجازاً بارزاً من خلال تنفيذ عملية شراء رقمية بالكامل بنسبة 100%. كما تسعى الشركة إلى اعتماد نظام توظيف رقمي متكامل، بالإضافة إلى إطلاقها إيصالات وفواتير إلكترونية لعملائها. ويكمن هدفها الاستراتيجي التالي في رقمنة جميع قنوات الاتصال الداخلية والاستغناء التام عن مسارات العمل الورقية التقليدية.

ومن جانبها، اعتمدت شركة **stc البحرين** نهجاً مختلفاً يركز على تنفيذ مبادرات إعادة تدوير الورق. وبالتعاون مع جهات إعادة التدوير المحلية، تعمل الشركة على ضمان المعالجة السليمة للمواد الورقية والإلكترونية المجمعة وتجهيزها لاستخدامات أخرى بشكل فعال، وبما يدعم تحقيق الاقتصاد الدائري.

نواصل في مجموعة stc التزامنا بتوسيع نطاق الحلول الرقمية التي تسهم في الحد من استخدام الورق، وتعزيز الكفاءة، وترسخ الممارسات التجارية المستدامة. وتشكل استراتيجيتنا للتحويل نحو الاقتصاد غير الورقي ركيزةً أساسيةً لالتزامنا الأوسع بالمسؤولية البيئية والابتكار.

## برنامج استبدال الأجهزة الذكية

نحن نؤمن في مجموعة stc بأهمية الاستفادة من الأجهزة الإلكترونية القديمة بدلاً من إهدارها. ويتيح برنامج المبادلة لعملائنا استبدال أجهزتهم الذكية المستعملة أو إعادة تدويرها، مما يساهم في تقليل

النفايات الإلكترونية وحماية البيئة، مع الحصول على رصيد لاقتناء أجهزة جديدة. فبدلاً من ترك الأجهزة القديمة غير مستخدمة أو التخلص منها كنفايات إلكترونية، نقوم بتجديدها وتنظيفها وإعادة بيعها بأسعار ميسرة، مما يتيح سهولة الوصول إلى التقنية ويعزز الاستدامة البيئية.

## نقلة نوعية في 2024م

استطاعت مجموعة stc تجاوز هدفها المحدد لعام 2024م، مدعومة بالنجاح الذي حققته في عام 2023م، مما يعكس التزامها المتزايد بتعزيز مبادئ الاقتصاد الدائري.

- إجمالي الأجهزة التي تم جمعها وإعادة تدويرها: 52,818 جهازاً، (مسجلةً ارتفاعاً من 44,000 جهاز في عام 2023م)، أي بزيادة قدرها 20%، محققين بذلك 106% من هدفنا.
- الأجهزة المُستعادة: أُعيد استخدام 97% من الأجهزة المستعادة بنجاح، مما يحافظ على التزامنا بالاقتصاد الدائري.

ومن خلال التطوير المستمر للبرنامج وإعطاء الأولوية لتجربة العملاء وللقدرة على تحمل التكاليف والاستدامة، تواصل مجموعة stc التزامها بالحد من النفايات الإلكترونية وتحسين كفاءة استخدام الموارد، بالإضافة إلى دفع عجلة الاقتصاد الدائري بشكل أكبر في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات.

مؤشرات الأداء الرئيسية الخاصة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة	خط الأساس لعام 2023م	هدف عام 2024م	الفعلي لعام 2024م	النسبة المئوية لتحقيق الهدف
عدد الأجهزة المستردة من خلال برنامج المبادلة	44,000	50,000	52,818	106%
نسبة الأجهزة المستردة التي أُعيد استخدامها من خلال برنامج المبادلة	97%	97%	97%	100%

## مقاييس الأداء

وفي إطار التزامها بإدارة الموارد بشكل مستدام، تواصل مجموعة stc توسيع نطاق جهودها في تحويل النفايات، وإعادة تدويرها، والتخلص منها بطريقة مسؤولة في جميع جوانب عملياتها التشغيلية.

في عام 2024م، شهدت stc السعودية، بما في ذلك الشركات التابعة لها في المقر الرئيسي، زيادة في حجم النفايات العامة، ويرجع ذلك أساساً إلى توسع أنشطة الإنشاءات. ومع ذلك، سجل الهدر في الأصول التي بلغت نهاية عمرها الافتراضي انخفاضاً ملحوظاً بنسبة 40.6% بين عامي 2023م و2024م. علاوة على ذلك، ارتفعت نسبة النفايات المعاد تدويرها من 16% إلى 40%، مما يعكس تحسناً ملموساً في ممارسات إدارة النفايات.

النفايات العامة	المملكة العربية السعودية**			مجموعة stc		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
إجمالي النفايات العامة في المقر الرئيسي* (طن)	750	700	1,000	6,337	6,550	2,516

\* زيادة النفايات الناتجة في stc السعودية ترجع إلى زيادة أنشطة البناء.

\*\* تشير المملكة العربية السعودية إلى stc السعودية والشركات التابعة لها في المقر الرئيسي.

النفايات عند نهاية العمر الافتراضي للأصول	المملكة العربية السعودية*		
	2022م	2023م	2024م
إجمالي الهدر الناتج (طن)	-	7,131	4,236
النسبة المئوية للنفايات المعاد استخدامها	-	74%	48%
النسبة المئوية للنفايات المعاد تدويرها	-	16%	40%
النسبة المئوية للنفايات المتخلص منها بمسؤولية	-	10%	12%

\* تشير المملكة العربية السعودية إلى stc السعودية والشركات التابعة لها في المقر الرئيسي.

استهلاك الورق	المملكة العربية السعودية*		
	2022م	2023م	2024م
استهلاك الورق (طن)	1.37	1.25	1.05

\* تشير المملكة العربية السعودية إلى stc السعودية والشركات التابعة لها في المقر الرئيسي.

## مقاييس أداء TAWAL

نفايات الشبكة (طن)	TAWAL (المملكة العربية السعودية فقط)		
	2022م	2023م	2024م
المواد الخطرة مثل بطاريات الرصاص الحمضية، والليثيوم، وما إلى ذلك (طن)	500	413	496
المواد غير الخطرة مثل المواد الكهربائية والمعادن وما إلى ذلك.	484	448	1,021
<b>الإجمالي</b>	<b>984</b>	<b>861</b>	<b>1,517</b>

نفايات الشبكة (%)	TAWAL (المملكة العربية السعودية فقط)		
	2022م	2023م	2024م
المواد الخطرة مثل بطاريات الرصاص الحمضية، والليثيوم، وما إلى ذلك (طن)	60%	98%	67%
المواد غير الخطرة مثل المواد الكهربائية والمعادن وما إلى ذلك.	96%	90%	72%
<b>الإجمالي</b>	<b>78%</b>	<b>94%</b>	<b>67%</b>

## الحلول المستدامة للنفايات في الواقع العملي تتمة

## دراسات الحالة والمشاريع البارزة

## حلول إدارة النفايات – شركة iot squared



## التوسع إلى ما هو أبعد من النفايات: المدن الذكية والتنقل الذكي

تتجاوز شركة iot Squared مفهوم إدارة النفايات التقليدي، لترسم ملامح مستقبل المدن الذكية والتنقل الذكي، وذلك من خلال دمج تقنيات تتبع الأصول في الوقت الفعلي، والتحليلات المعززة بالذكاء الاصطناعي، وطلول إنترنت الأشياء، مما يرتقي بكفاءة العمليات التشغيلية في القطاعين العام والخاص.

تساهم طولنا في معالجة التحديات الحضرية الرئيسية، بما في ذلك:

- سوء استخدام الموارد.
- الافتقار إلى الفهم العميق للبيانات التاريخية.
- مخاطر السلامة العامة والمخاوف البيئية.

من خلال توظيف تقنيات المراقبة الرقمية المتقدمة للنفايات، وإطلاق مبادرات تحويلها إلى مصادر طاقة مستدامة، وتطوير بنية تحتية مستدامة، تسهم iot Squared بدور محوري في دفع عجلة تحقيق أهداف رؤية 2030 للاستدامة، عبر تقليل الاعتماد على مكبات النفايات، وتعزيز مفهوم الاقتصاد الدائري، وتشجيع خلق فرص العمل الصديقة للبيئة.

ومن خلال تبنيها للابتكار، لا تقتصر جهود iot squared على إدارة النفايات فحسب، بل تمتد إلى إعادة رسم ملامح مستقبل المدن الذكية والمستدامة.

## استصلاح موارد تقنية المعلومات وتحسينها

## لمحة عامة

مع التوسع السريع في التقنية الرقمية، تواجه العديد من المؤسسات تحديات كبيرة تتمثل في هدر الموارد ضمن بنيتها التحتية لتقنية المعلومات، حيث يشكل الاستخدام غير الفعال للأجهزة، وارتفاع استهلاك الطاقة، وإدارة النفايات الإلكترونية، أعباءً بيئية ومالية متزايدة. ومن هذا المنطلق، تأتي مبادرة استصلاح الموارد وتحسينها لتقديم حلول مستدامة من خلال إعادة توظيف الموارد غير المستغلة، وتعزيز كفاءة الأنظمة، وتقليل الأثر الكربوني لعمليات تقنية المعلومات. تستعرض هذه الدراسة حالة عملية تُسلط الضوء على الأثر الإيجابي لهذه الاستراتيجيات، وما تحققه من مكاسب بيئية واقتصادية.

## النهج المتبع

وفقاً لاستراتيجية قطاع تقنية المعلومات Go-Rapid، أطلقت مجموعة عمليات التطبيقات (AO GD) المبادرة الاستراتيجية Go-GREEN بهدف تحسين الأثر البيئي لعملياتنا. وتسعى هذه المبادرة إلى ترسيخ الوعي بممارسات التقنية الخضراء، واستصلاح موارد تقنية المعلومات وإعادة استخدامها بفعالية، إلى جانب خفض استهلاك الطاقة، وتحقيق الاعتماد العالمي في أنظمة الإدارة البيئية. ومن خلال مواءمة مواردنا مع متطلبات العمل، يمكننا مراقبة القدرة التشغيلية والتنبؤ بها، مما يضمن الاستخدام الأمثل للموارد، ويحد من الهدر، ويرتقي بمستوى الأداء.

## النتائج

في عام 2024م، نجحت مجموعة عمليات التطبيقات في استعادة موارد تقدر بقيمة 36.66 ٪ مليون عبر تحسين كفاءة الأجهزة، مما أسهم في تحقيق وفورات كبيرة في التكاليف وتعزيز كفاءة العمليات التجارية. ولم يقتصر هذا الإنجاز على دعم التطبيقات الحيوية فحسب، بل امتد ليشمل تحسين تجارب العملاء، وتسريع أوقات الاستجابة، وزيادة الكفاءة التشغيلية، وتعزيز الاستدامة. ويعكس هذا النجاح التزام الفريق العميق بتوظيف الموارد بطريقة فعالة ومجدية من حيث التكلفة.

## الخطوات القادمة

نسعى لرفع مستوى الوعي وبناء شراكات مع رواد القطاع للتأكيد على أهمية الاستدامة، وترسيخ مكانة مجموعتنا الرائدة في مجال تقنية المعلومات الخضراء.

## تعقيب

أوضح المدير العام لعمليات التطبيقات بدر الشويعر أن "التزامنا الراسخ بمسيرة الاستدامة سيتواصل بانسجام تام مع ركائز استراتيجية تقنية المعلومات Go-Rapid وركائز برنامج Go-GREEN".

## خططنا المستقبلية

تطلعاً لاتفاق عام 2030 وما بعده، تخطط مجموعة stc لتعزيز مبادرات الاستدامة في مقرها الرئيسي في المملكة العربية السعودية من خلال إنشاء مرافق متطورة لإدارة النفايات والمياه. في هذا السياق، سنُنشئ محطة شاملة لإدارة النفايات للحد من الآثار البيئية وتحسين إدارة الموارد، وتتميز هذه المحطة بشبكة تجميع متطورة قادرة على التعامل مع ما يصل إلى 18 ألف كيلوغرام من النفايات باستخدام معدات مبتكرة للتجميع والفصل والمعالجة والتخلص. وفي الوقت ذاته، سنُعنى محطة معالجة المياه بإعادة استخدام المياه

لأغراض الري والأنشطة الصحية الأساسية، بما في ذلك تنظيف دورات المياه. ستدمج هذه المنشأة شبكة تجميع المياه الرمادية مع غرف التفتيش ومحطات الرفع وصهاريج مياه متدفقة وغرفة ضخ قادرة على معالجة 250 متراً مكعباً من المياه يومياً. ويُعد هذان المشروعان جزءاً أساسياً من التزام stc بالاستدامة، ومن المتوقع أن يتم إنجازهما بحلول نهاية عام 2025م.

## التأثير في العالم الحقيقي

في عام 2024م، حققت شركة iot squared ما يلي:

3,000+

شاحنة نفايات تمت إدارتها

80,000+

حاوية نفايات متصلة

14

بلدية (من أصل 17) حصلت على الخدمة في المملكة

25%

نسبة التحسن في معدلات إعادة التدوير

7+ مليون

طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون تم حفظها

900,000+

رحلة لجمع النفايات تحت الإشراف

## تحسين استهلاك المياه

يُعد توفير المياه من الأهداف بالغة الأهمية للشركات العاملة في الشرق الأوسط نظراً لما تمثله ندرة المياه فيه من تحديات تواجه تلك الشركات نتيجة للمناخ الجاف ومحدودية الموارد المائية العذبة. وبالنسبة لمجموعة stc، فإنها تتبنى استراتيجيات فعالة لحفظ المياه بما يتماشى مع مسؤولياتها البيئية ومع أهداف الاستدامة المؤسسية لديها، الأمر الذي يساهم في الحفاظ على هذا المورد الحيوي الذي تتجاوز أهميته النظام البيئي لتشمل رفاهية المجتمعات في المنطقة ككل.

والإدارة المستدامة باعتبارها جزءاً محورياً من استراتيجية تنمية المملكة، كما تحث على تطبيق ممارسات مبتكرة لإدارة المياه، بما يتضمن التحلية ومنشآت معالجة مياه الصرف، فضلاً عن زيادة الوعي العام بالاستخدام المسؤول للمياه.

يدعم استهلاكنا للمياه بشكل رئيسي كل من الصرف الصحي وتكييف الهواء، مع توفير موارد إضافية من خلال ناقلات المياه للاستخدام الاحتياطي.

علاوة على ذلك، يمكن أن يؤدي ترشيد استهلاك المياه إلى تحقيق وفورات كبيرة في التكاليف من خلال خفض نفقات المرافق وتحسين مستوى الكفاءة التشغيلية. وانطلاقاً من اعتماد stc لممارسات مبتكرة، كإعادة تدوير المياه وجمع مياه الأمطار، فإنها تعزز سمعتها باعتبارها شركة رائدة ذات وعي بيئي في المنطقة.

نُدرِك stc تماماً حجم المخاطر التي يخلفها نقص المياه وما إلى ذلك من قيود على استخدام الموارد، ومن ثم فإنها تدعم بشكل كامل أهداف رؤية السعودية 2030 في هذا الصدد. وتمنح رؤية السعودية 2030 الأولوية للحفاظ على المياه

### مقاييس الأداء

استهلاك المياه* (م³)	المملكة العربية السعودية**			مجموعة stc	
	2022م	2023م	2024م	2023م	2024م
إجمالي استهلاك المياه*	430,603	403,864	444,636	714,626	478,259

\* تعود الزيادة في استهلاك المياه لدى stc السعودية خلال عام 2024م بشكل رئيسي إلى زيادة المساحة المبنية إلى جانب زيادة نسبة وجود الموظفين نتيجة انتقال الشركات التابعة إلى المقر الرئيسي.

\*\* تشير المملكة العربية السعودية إلى stc السعودية والشركات التابعة لها في المقر الرئيسي.

### دراسات الحالة والمشاريع البارزة

## تحسين استهلاك المياه في مقرات stc

يُعد حفظ المياه جزءاً لا يتجزأ من جهودنا المرتبطة بالاستدامة في مقراتنا (بما في ذلك stc السعودية والشركات التابعة لها في المقر الرئيسي) والرامية إلى تقليل الاستهلاك وتعزيز استخدام المياه بكفاءة وتحسين إدارة مياه الصرف. ويركز نهجنا على تطبيق الحلول التقنية وتشجيع الاستخدام المسؤول للمياه على مستوى جميع المرافق لدينا من أجل الحد من تأثيرنا البيئي.

أطلقنا في عام 2024م عدة مبادرات لتقليل استهلاك المياه، تضمنت ما يلي:

- تركيب ملحقات لتقليل المياه على الصنابير.
- استخدام أنظمة تعمل بالحساسات محل الصنابير اليدوية.
- ضبط توقيت تدفق المياه في الصنابير ذات الحساسات الآلية لتحسين الاستخدام.
- تحسين تدفق المياه في أنظمة الشطف، مما يساعد على تقليل الاستهلاك الإجمالي للمياه مع عدم التأثير على الأداء الوظيفي.

يمتد التزامنا بالاستدامة في استخدام المياه كذلك ليشمل إدارة **مياه الصرف**، إذ شهد عام 2024م انتهاءً من تصميم مشروع محطة خاصة بمنظومة المياه الرمادية والتخطيط لتنفيذ ذلك المشروع، وهي محطة ستتيح لنا إعادة تدوير مياه الصرف وإعادة استخدامها في أنظمة التدفق. ودعماً منا لضمان سلامة التنفيذ لهذه المبادرة، شرعنا في إعداد البنية التحتية اللازمة التي تضمنت تركيب شبكات مياه جديدة تتوافق مع معايير التصميم المحدثة. وسيُثمر هذا المشروع عن تقليل كبير لاستهلاك المياه العذبة فضلاً عن تعزيز الكفاءة في استخدام الموارد.

وفي إطار تطلعنا للمستقبل، فإننا نخطط للانتهاء من إقامة محطة لمنظومة المياه الرمادية في جميع مرافقنا من أجل تعزيز قدرتنا على إعادة تدوير المياه وإعادة استخدامها بكفاءة. وفضلاً عن هذه التدابير الفنية، فسنبذل سعينا نحو زيادة الوعي باستخدام المياه وتوفيرها بين مستخدمي المرافق لدعم ممارسات الاستهلاك المسؤول وتعظيم الأثر المحقق من جهودنا في حفظ المياه.

### دراسة حالة

## حل الإدارة المستدامة للموارد المائية

### لمحة عامة

يعتمد الحل الذي نقدّمه على تقنية إنترنت الأشياء بالنطاق الضيق المدعومة بالأقمار الصناعية، لتمكين المراقبة الفورية للموارد المائية وتحسين إدارتها في المناطق النائية.

نوفّر عدّادات تدقّق ذكية متصلة بمحطات إنترنت الأشياء عبر الأقمار الصناعية، مدعومة بلوحات تحكم تطبيقية سهلة الاستخدام، مما يتيح جمع البيانات ونقلها بكفاءة وبتكلفة منخفضة من البنى التحتية للمياه في تلك المناطق.

ويتميّز هذا النظام بانخفاض تكلفته واستهلاكه للطاقة، إلى جانب بساطة التشغيل، مما يجعله مثالياً لتلبية احتياجات المناطق المحرومة.

### التحدي

نهدف إلى معالجة مسألة المراقبة والإدارة الفعالة للموارد المائية في المناطق النائية التي تفتقر إلى وجود بيانات موثوقة حول استخدام المياه وتوفرها، مما يؤثر سلباً على المجتمعات والزراعة والنظم البيئية. يتمحور تركيزنا في المناطق المحرومة حول معالجة ندرة المياه وعدم كفاءة تخصيص الموارد وتعزيز الاستدامة البيئية.

### النهج المتّبع

يعتمد الحل على تسلسل عمليات آمن يتضمن ما يلي:

- جمع البيانات ونقلها: الجمع التلقائي للبيانات باستخدام عدادات التدفق الذكية
- المصادقة القائمة على شرائح SIM: للمساعدة في ضمان الاتصال الآمن
- معالجة البيانات وتحويلها: معالجة البيانات لتوفير الرؤى للمستخدم
- النقل الآمن للبيانات: ضمان حماية سلامة البيانات المنقولة
- وصول المستخدم والتحكم: المساعدة في تزويد المستخدمين بسهولة الوصول إلى البيانات

### النتائج

تُسهّم ابتكارات الشركة في تبسيط عمليات إدارة الموارد المائية، مما يمنح القدرة على الجمع التلقائي للبيانات ونقلها في الوقت الفعلي عبر الأقمار الصناعية. يمتلك المستخدمون القدرة على الوصول إلى رؤى قابلة للتنفيذ باستخدام لوحات معلومات سهلة الاستخدام. وتشمل أبرز النتائج ما يلي:

### النتائج الكمية:

- تحسين نطاق تغطية المراقبة: تحقيق تغطية بنسبة 100% في المناطق التي لم تتوفر فيها تغطية سابقاً
- تقليل التكاليف التشغيلية: تعزيز الكفاءة من حيث التكلفة
- تحسين الكفاءة: تبسيط العمليات

### النتائج النوعية:

- تعزيز اتخاذ القرار: تحسين الاستراتيجيات بناءً على الرؤى القائمة على البيانات
- ثقة الأطراف المعنية: زيادة الثقة بين المستخدمين
- الأثر المجتمعي: تحسين الوصول إلى المياه للاف الأفراد، مما يقلل النزاعات على الموارد
- الفوائد البيئية: دعم ممارسات الاستخدام والحد من الاستغلال المفرط للموارد

### الخطوات القادمة

يتميز الحل الذي نقدّمه بإمكانية التوسع في نطاقه مع وجود رؤية لإقامة نظام متصل يعزز من الإدارة المستدامة للموارد المائية ويمكن المجتمعات ويحمي توافر المياه في المستقبل.

14 مليار  
إجمالي الاستثمار  
المجمعي

15.83%  
الموظفات - المباشرات  
والمتعاقبات (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:

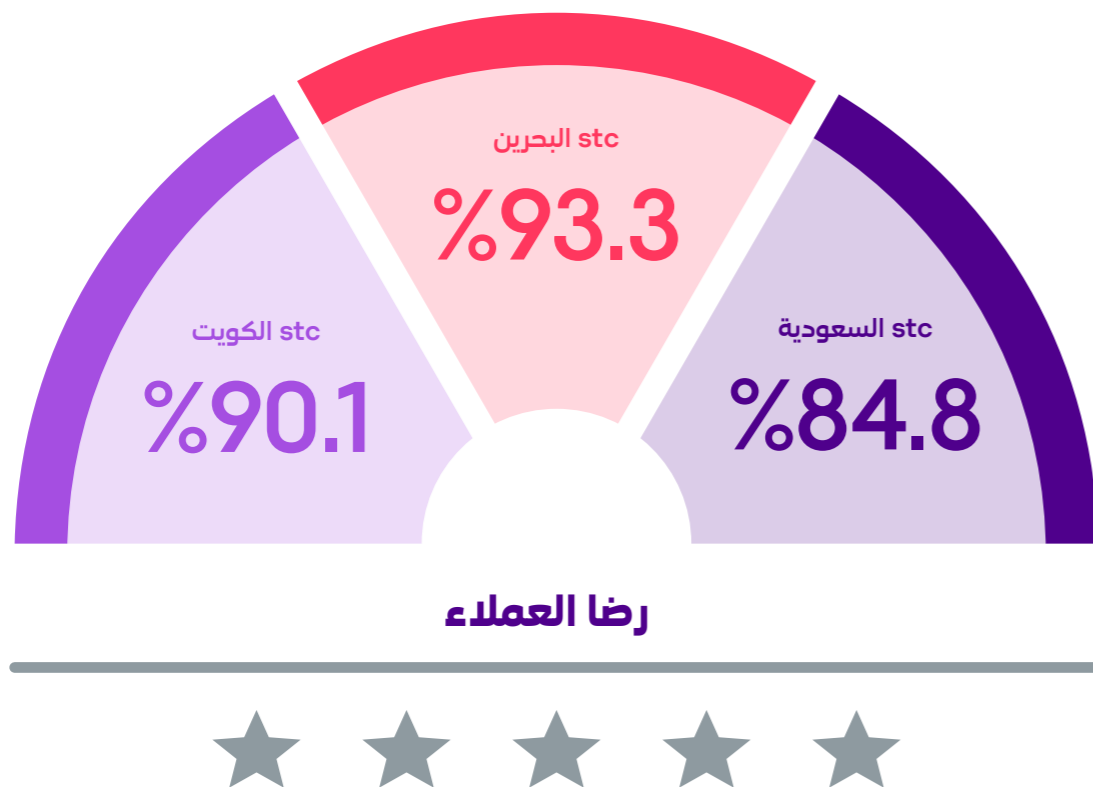
ترتكز رؤيتنا لمستقبل تفاعل العملاء على 3 مبادئ رئيسية:

- **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 "ساين"**: 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

رضا العملاء	stc السعودية		
	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%

\* 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 شكاواهم 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. وبمساعدة 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 للتسعينر 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 يثمر 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 الآراء 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.

## عملنا تنمة

## دراسة حالة

## 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

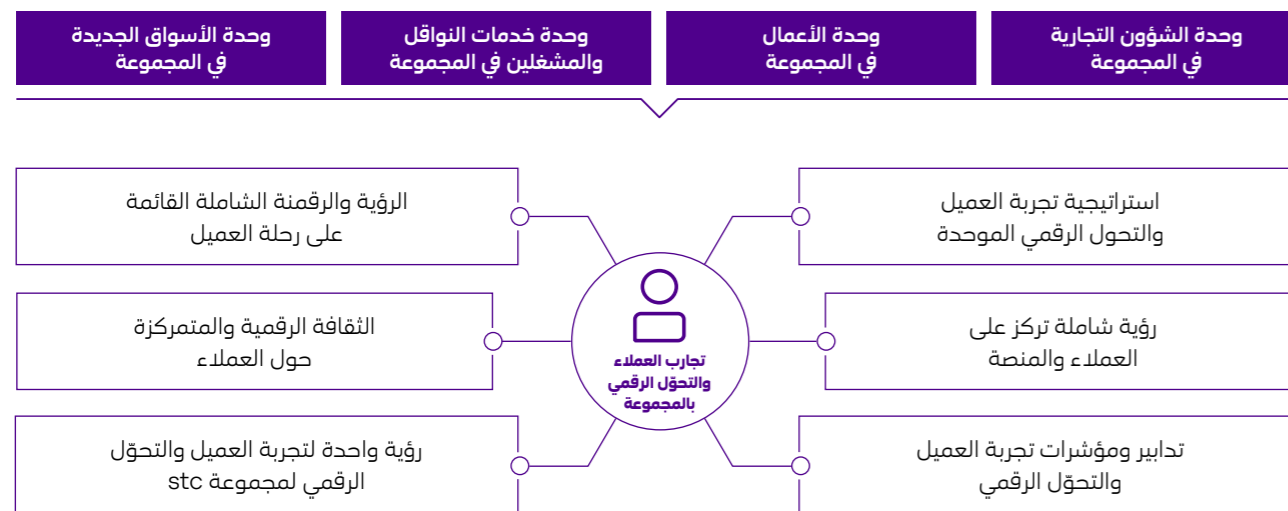
يُعد سد الفجوة الرقمية في عالمنا الآخذ في التحول نحو المنظومة الرقمية أمراً ضرورياً لا غنى عنه. تُنقذ في الوقت الحالي مبادرات استراتيجية تستهدف تعزيز **سهولة الوصول وتحسين الاتصال ودعم الابتكار** للجميع.

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

## الموضوعات الاستراتيجية لتجربة العميل

R	<p><b>إعادة صياغة طريقة عمل تجربة العميل</b></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><b>تفعيل الرحلات السلسة والخالية من المشاكل الرقمية</b></p> <p>تبسيط التفاعلات ورقمنتها؛ وضمان الاتساق في التجارب عبر نقاط الاتصال والشرائح والمنتجات</p>
I	<p><b>تطبيق معاملة متميزة للعملاء</b></p> <p>تصميم خطط معالجة محسنة لكل شريحة من شرائح العملاء وتعزيز نهج الولاء</p>
S	<p><b>تعزيز جودة الخدمة للخدمات الأساسية وخدمات النمو</b></p> <p>تقديم خدمة ذات جودة فائقة ومتسقة عبر جميع العروض</p>
E	<p><b>تقديم ثقافة تركز على تجربة العميل</b></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 نحتل موقعاً 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 التبنى 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 بزمن 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، أكدنا 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

تيرايت/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، تُعزز 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، ويحتسّن 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 تطورات 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.

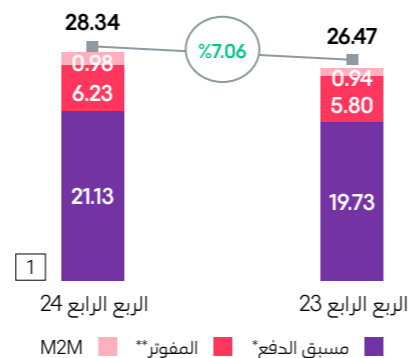
## مقاييس الأداء

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

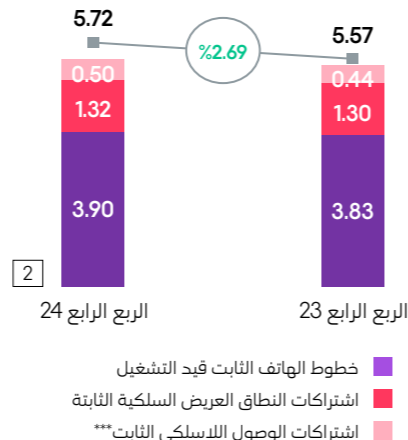
\* تم تعديل بيانات stc الكويت لعامي 2022م و2023م، وهي تختلف عن الأرقام المنشورة في التقرير السابق.

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، والنطاق العريض المتنقل المخصصة للبيانات.  
\*\* مشتركي المفوتر يشملو مشتركي الهاتف المحمول الصوتي، والنطاق العريض القياسي للأجهزة المحمولة، والنطاق 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"> <li>إدارة المستودعات الذكية</li> <li>برج مراقبة سلسلة الإمداد</li> <li>إدارة السفن</li> <li>تسليم الميل الأخير</li> <li>التتبع والتعقب</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الكشف بالطائرات المسيّرة وأنظمة إدارة حركة المركبات غير المأهولة (UTM)</li> <li>الخدمات القائمة على الموقع في الوقت الفعلي</li> <li>إنذار الحريق المتصل</li> <li>إدارة معلومات الأمان المادي (PSIM)</li> <li>تطبيقات مقاطع الفيديو الأمنية</li> </ul>

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

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

## 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، ويسهّل 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 وتقليل 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 التشييد. 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:

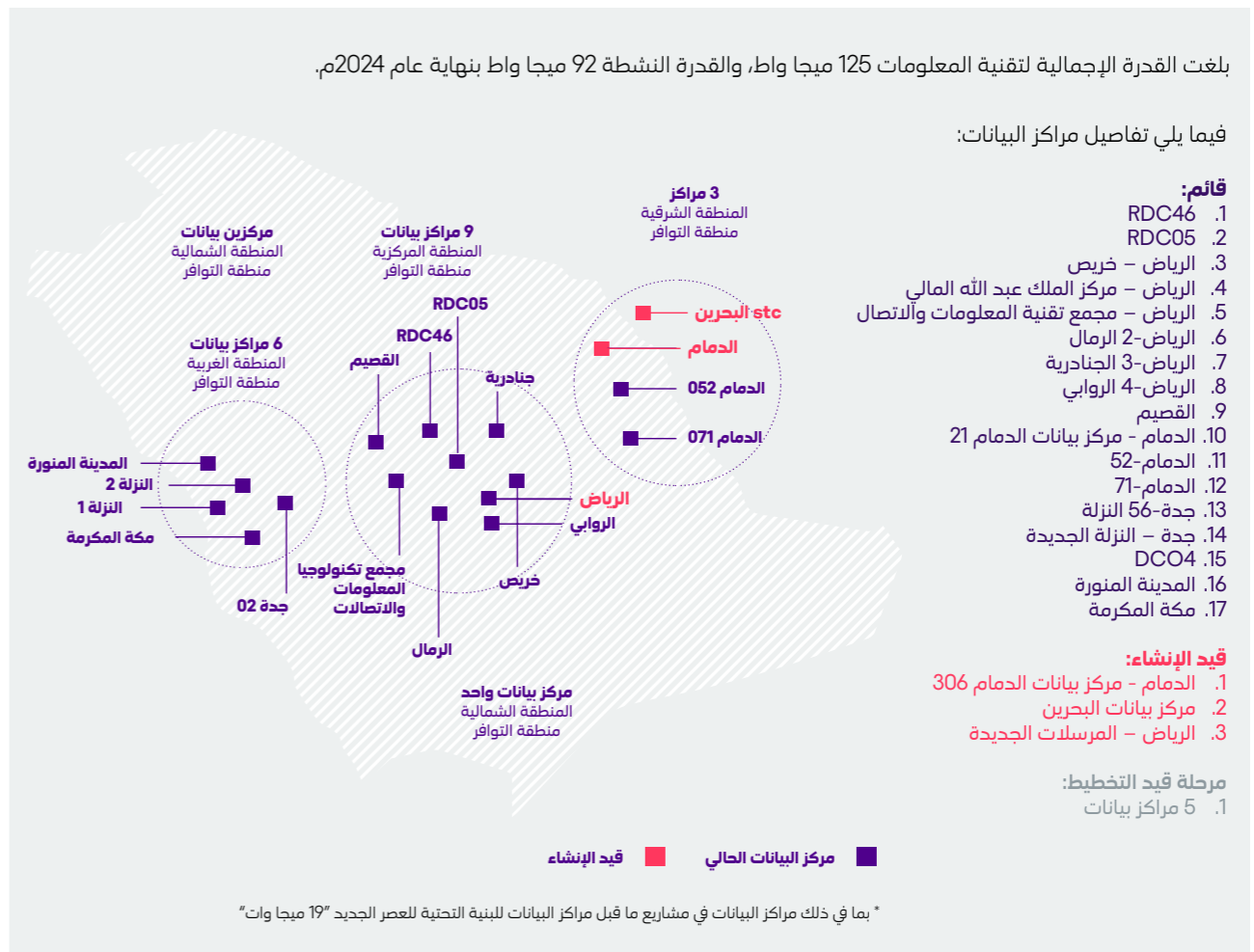
1. RDC46
2. RDC05
3. الرياض - خريص
4. الرياض - مركز الملك عبد الله المالي
5. الرياض - مجمع تقنية المعلومات والاتصال
6. الرياض-2 الرمال
7. الرياض-3 الجنادرية
8. الرياض-4 الروابي
9. القصيم
10. الدمام - مركز بيانات الدمام 21
11. الدمام-52
12. الدمام-71
13. جدة-56 النزلة
14. جدة - النزلة الجديدة
15. DCO4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



## 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، نُفذت 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، وبنسجم 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 لدورات 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، ودورات 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 الأربع سنوات الماضية

## احتفلت

4

مرات بيوم الجودة العالمي على مدار الأربع 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 الأربع 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 ببسر 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.

## 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 سلسة 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 مواصلة 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. ويسهم هذا المؤشر بدور محوري في مواصلة 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



## 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.



## 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.

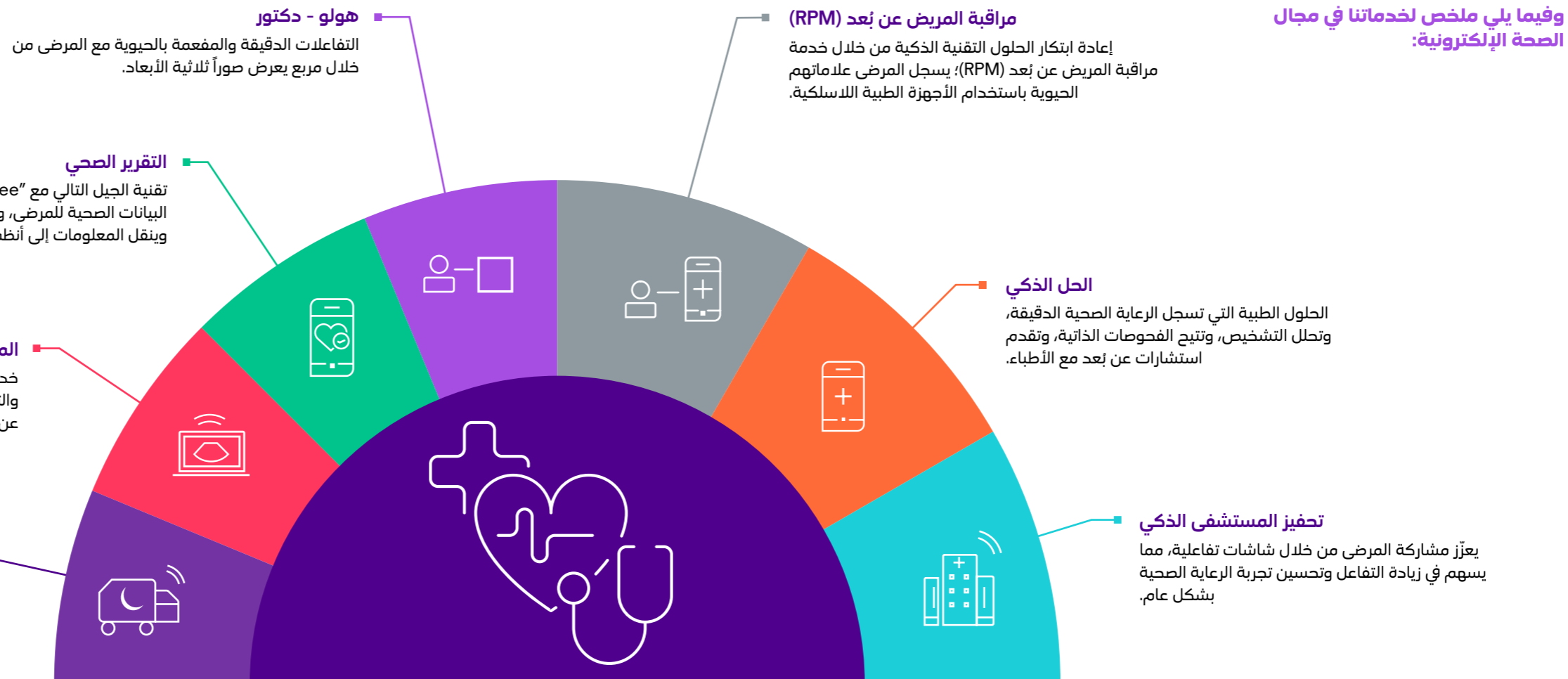
## الرياضات والألعاب الإلكترونية

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 مُسجّل.

## 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 وسلسلة 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

تنبؤ 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

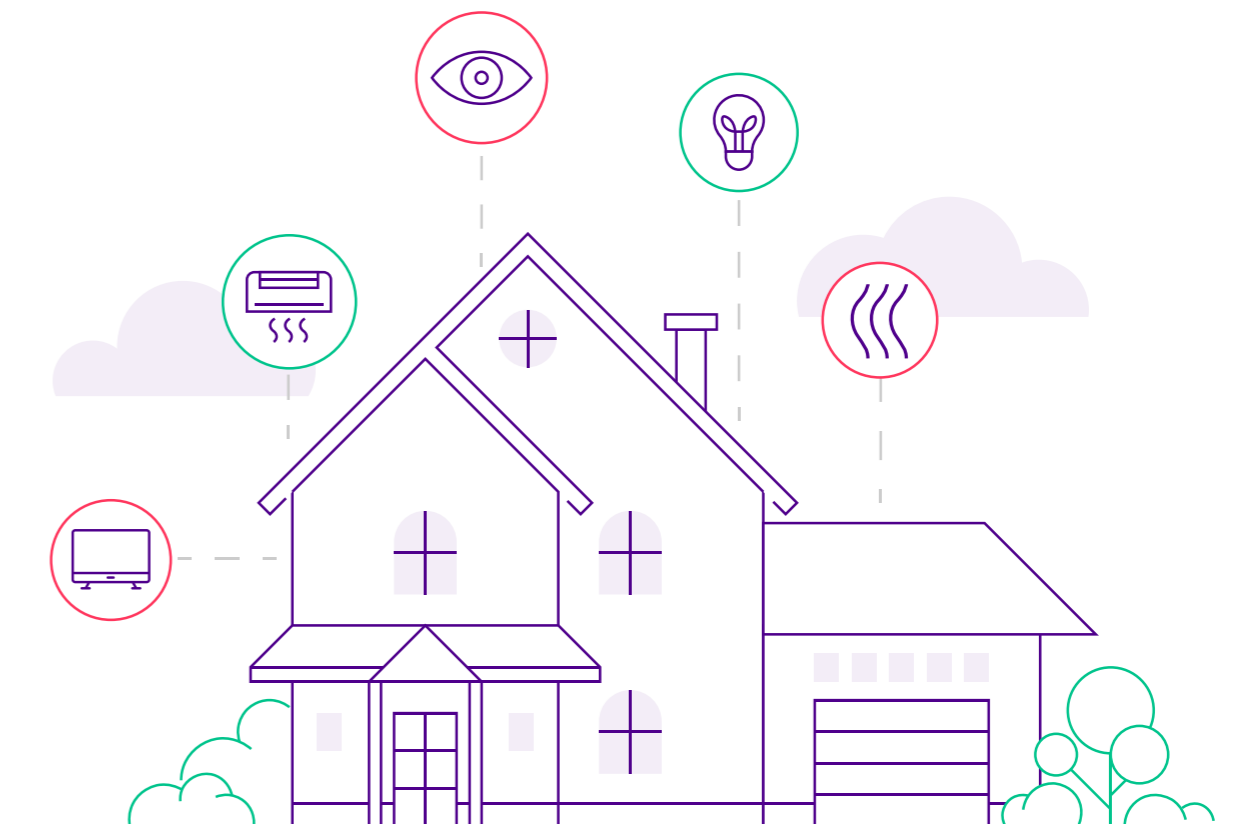
stc السعودية			الابتكار
2024م	2023م	2022م	
2	2	2	عدد مختبرات البحث والتطوير
21	19	17	عدد موظفي البحث والتطوير في المختبر

## 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.



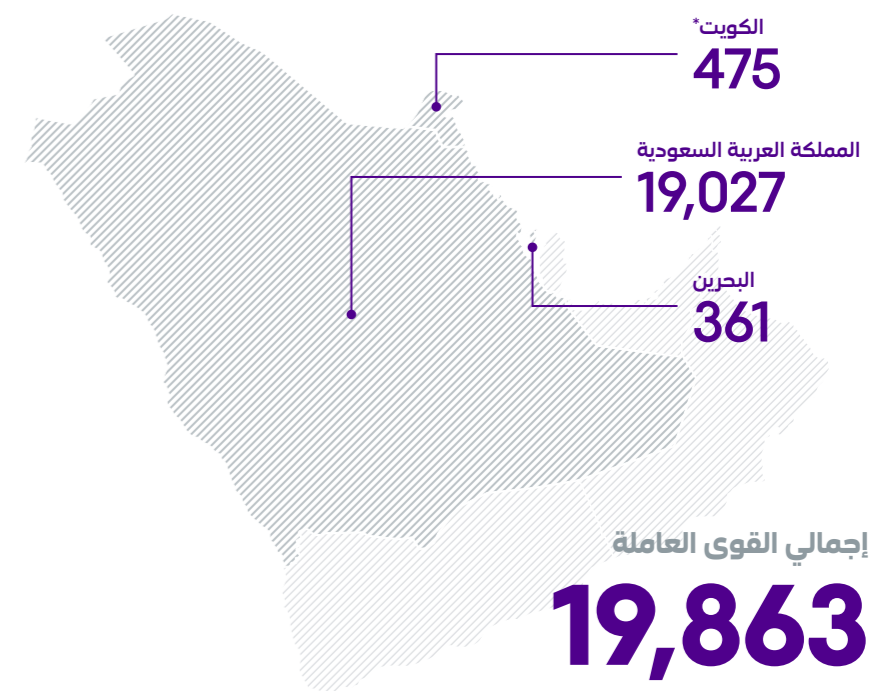
## موظفونا

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.

ومن بين الجوائز المتعددة التي حصلت عليها stc، حازت المجموعة على جائزة التميز في التنوع والمساواة والشمول ضمن قمة إدارة الموارد البشرية (HRM) السنوية التي تنظمها وزارة العمل البحرينية، مما يعكس نهجها الاستراتيجي في تعزيز بيئة عمل شاملة. ويؤكد هذا التكريم التزام stc بتعزيز التنوع والمساواة والشمول، كجزء من استراتيجيتها طويلة الأجل لبناء قوى عاملة متمكنة وتقديم قيمة مستدامة للموظفين والمجتمع.

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 عملنا والمجتمعات التي نزاول أعمالنا فيها وجود موظفين ضمن صفوفنا يعكسون تنوعهم وينتمون إليهم، مما يساعدنا على استيعاب احتياجاتهم بشكل أفضل وتقديم خدمات تلامس تطلعاتهم.

بعد 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
<b>القوى العاملة</b>						
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
<b>حسب العمر</b>						
>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
<b>حسب نوع الجنس</b>						
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
<b>حسب مستوى التوظيف</b>						
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
<b>الشمول</b>						
عدد الموظفين من الأشخاص ذوي الإعاقة	66	104	76	45	70	67

## تمكين المرأة

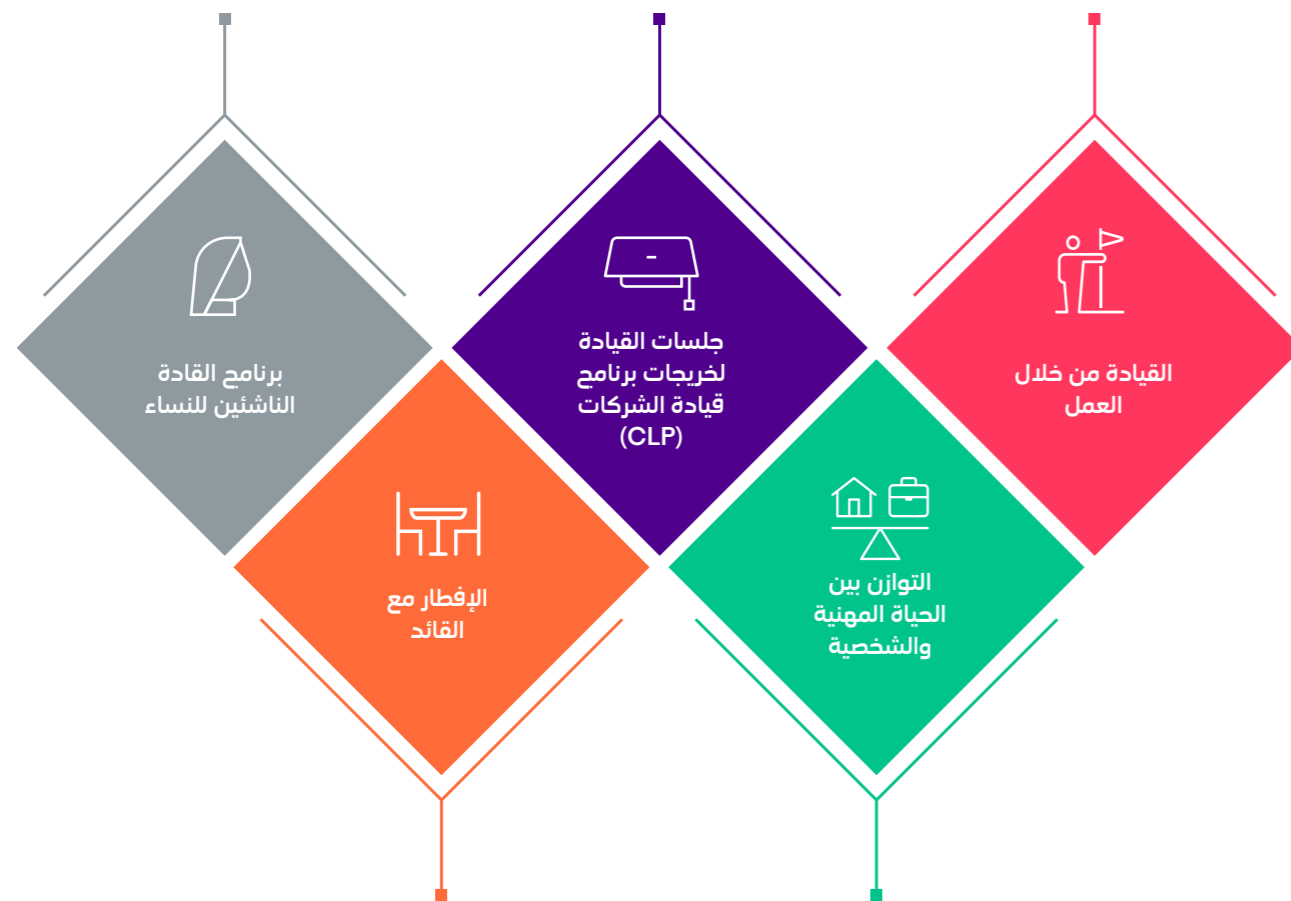
تُشكل المرأة جزءاً لا يتجزأ من أعمال stc. ونحن نقدر المساهمات الجليلة التي تقدمها النساء للمجموعة، ونسعى جاهدين لتبني بيئة تخلق وظائف تدعم مساهمتهن المهني. ولتحقيق ذلك، أطلقت stc العديد من برامج تنمية المواهب بأجر تنافسي للمرأة.

## 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.

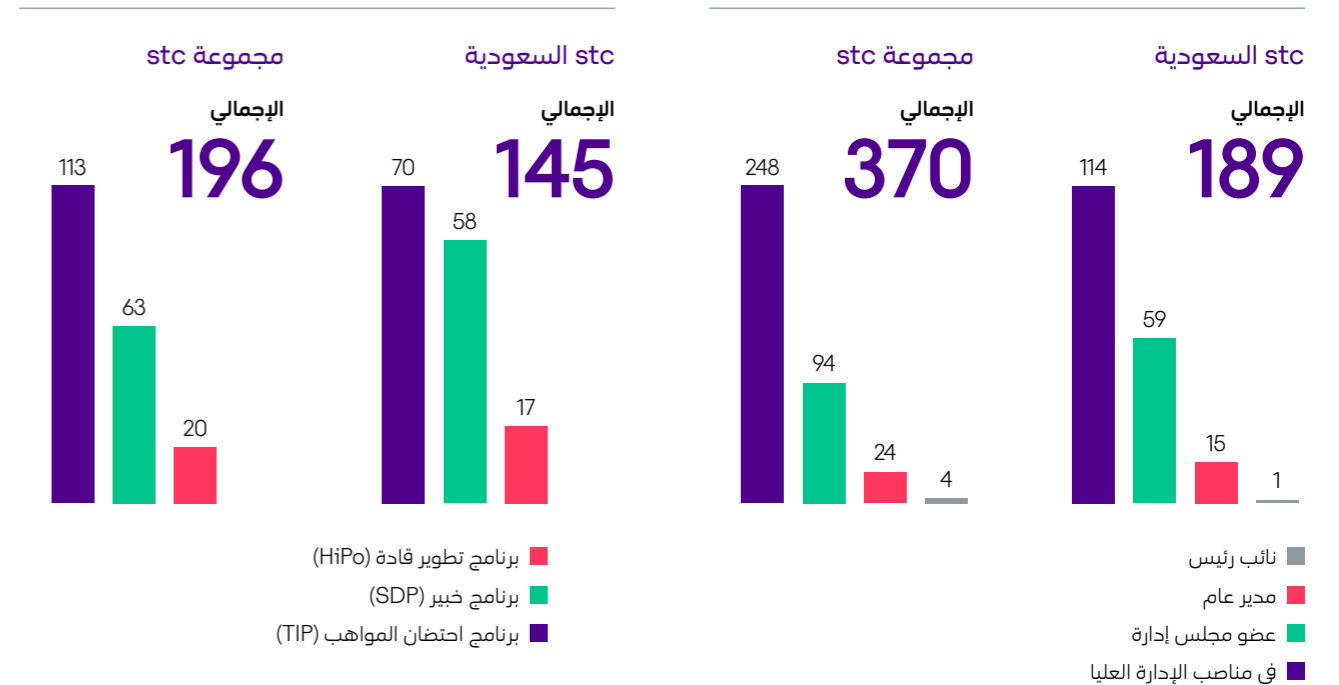
توظيف المرأة	مجموعة stc			stc السعودية		
	2024م	2023م	2022م	2024م	2023م	2022م
إجمالي التعيينات للموظفين الجدد	924	2,386	5,766	141	597	762
عدد الموظفات الجدد	286	552	693	40	223	287
معدل توظيف النساء	%30.95	%31.60	%31.40	%28.37	%34.17	%37.66

## 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

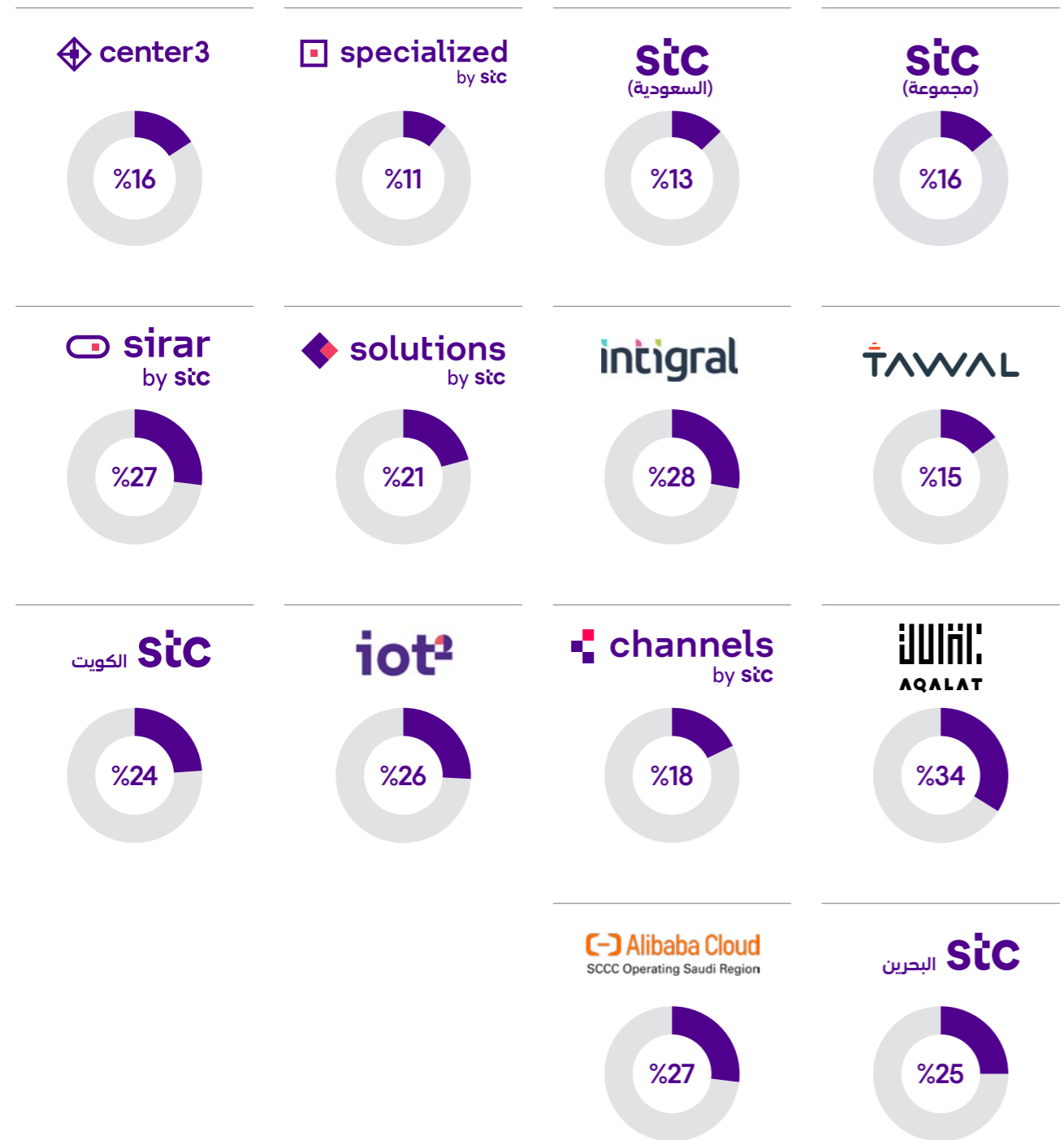
## النساء في برامج التنمية



## 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:

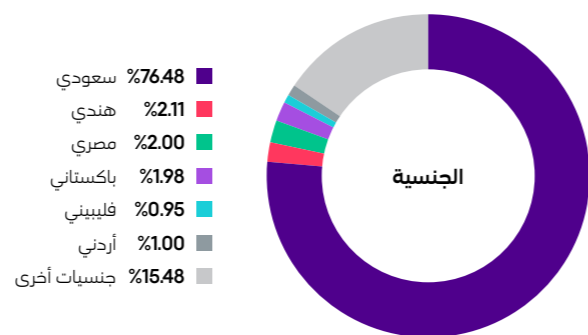
- جذب الموظفين والحاقهم بالعمل وتوظيفهم: تبسيط عمليات التوظيف لتقديم تجربة مرحبة بالموظفين الجدد من ذوي الإعاقة.
- التعلّم والتطوير: تقديم فرص تطوير مُخصّصة للنمو المهني.
- المزايا والأجور: ضمان الوصول العادل إلى المزايا، بما يعكس الاحتياجات المتنوعة للقوى العاملة لدينا.
- التواصل والثقافة: غرس ثقافة 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.

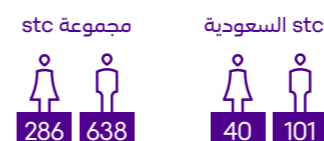
## مواهبنا

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
<b>حسب نوع الجنس</b>						
النساء	286	636	2,275	40	218	287
الرجال	638	1,750	3,491	101	379	475
<b>حسب العمر</b>						
>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
<b>معدل الترك حسب نوع الجنس</b>						
النساء	219	761	2,854	72	73	89
الرجال	635	251	1,630	222	230	324
<b>معدل الترك حسب العمر</b>						
>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 لتصبح 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><b>البرامج</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• برنامج قيادة الشركات (CLP)</li> <li>• تسارع النمو الاستراتيجي</li> <li>• برنامج التميز الرقمي (DEX)</li> <li>• برنامج التعلّم المستمر</li> <li>• برنامج قيادة stc Essentials</li> <li>• برنامج القادة الناشئين للنساء</li> <li>• جلسة الذكاء الاصطناعي التوليدي</li> <li>• The LEAD - Intigral by stc</li> <li>• برنامج ONE للتنمية المالية</li> </ul>	<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><b>البرامج</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• البرنامج القطاعي</li> <li>• برنامج احتضان المواهب الرسمي للتعليم</li> <li>• البرنامج المهني الاستراتيجي</li> <li>• البرنامج القائم على الشهادات</li> <li>• برنامج رؤاد تحليلات البيانات</li> <li>• تحسين المهارات وتطوير الموظفين (SEED)</li> <li>• مسابقة إنترنت الأشياء</li> <li>• برنامج استمرارية الأعمال</li> <li>• برنامج المخاطر</li> <li>• برنامج تعلّم الاستراتيجية</li> </ul>	<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><b>البرامج</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• المسؤوليات الاجتماعية للشركات (CSR)</li> <li>• 21 جلسة بحث وابتكار</li> <li>• 4 منشورات وأوراق بحثية</li> <li>• 1751 مقعداً في التوعية المجتمعية</li> <li>• برنامج استمرارية الأعمال</li> <li>• 6 شراكات تعلم</li> <li>• 3 أوراق بيضاء + عدة أوراق تخضع لعملية مراجعة/بحث</li> <li>• أكاديمية stc</li> </ul>

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 هدفنا 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 حصرياً 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 رئيسيين 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	<b>76.3</b>	80.7	<b>78.1</b>
معدل المشاركة	90%	<b>86.1%</b>	88%	<b>88%</b>

\* 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	<b>9,926</b>	244	247	<b>225</b>	434	417	<b>475</b>
نسبة الموظفين المستفيدين من الأجر القائم على الأداء	-	49.39%	<b>52.17%</b>	-	98.80%	<b>62.33%</b>	-	100.00%	<b>100.00%</b>

\* 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

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%	<b>100%</b>	82%	91%	<b>99%</b>

\* 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.

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%	

## 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.

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. نُجسّد 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. نُجسّد 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.

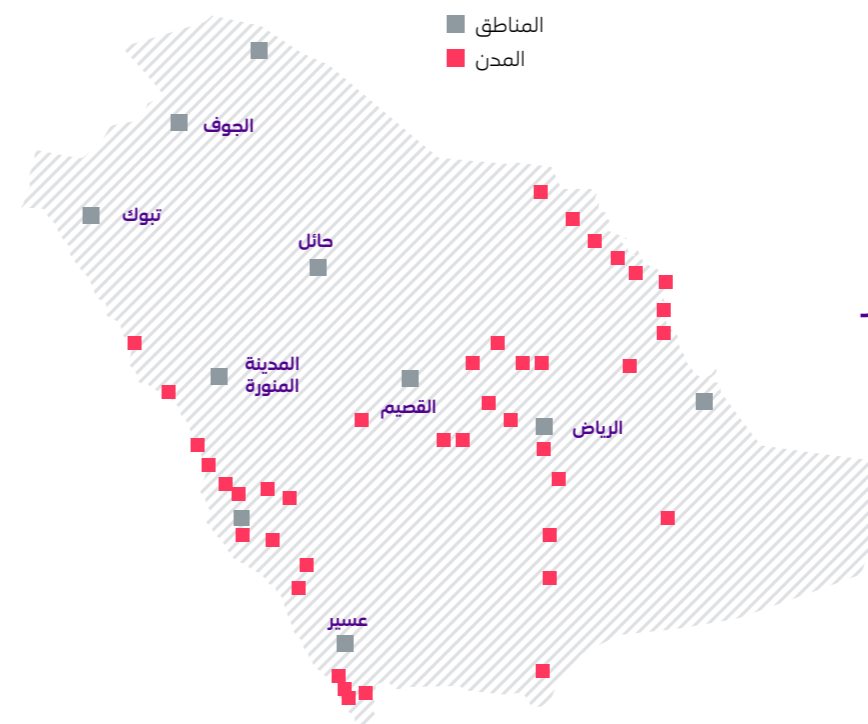
الرعاية	الشركات الراعية	2022م	2023م	2024م
عدد المشاريع التي تمت رعايتها	stc السعودية	124	59	44
	stc البحرين	23	29	33
	stc الكويت	32	23	23

## 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 ٲ)



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

## مجتمعنا تنمة

## البرامج الرائدة للتنمية الاجتماعية في المملكة العربية السعودية

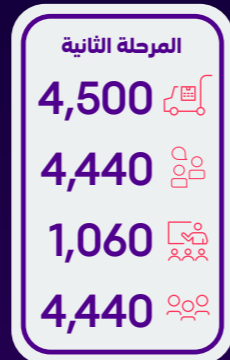
أطلقت المملكة العربية السعودية في إطار رؤية السعودية 2030 برنامجاً رائداً يغطي مبادرات متنوعة تهدف إلى تعزيز التنمية الاجتماعية ودفع عجلة النمو الاقتصادي في العديد من المجالات، بما فيها الإسكان والصحة والتصنيع والتشجير والعمل التطوعي وتنمية القدرات البشرية.

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 ٳ 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 ٳ ملايين لدعم 15 طالباً لمتابعة تعليمهم الجامعي في مجال التقنية.
		برنامج التطوع	تم تقديم تمويل أولي بقيمة 1.350 ٳ 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 ٳ 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

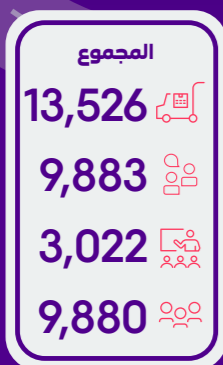
## النهج المتبع

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.



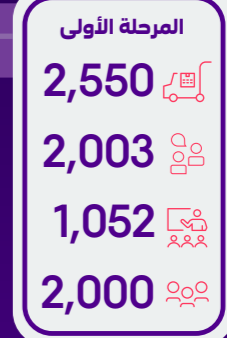
## الخطوات القادمة

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.



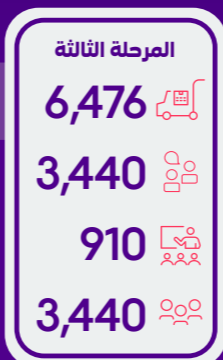
## لمحة عامة

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 تمكنهم 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 ₪ 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 التخصصية، ما يقلل من فترات الانتظار ويعزز كفاءة تقديم الرعاية.

## الأثر الاجتماعي في عام 2024م



**160,213**  
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**  
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



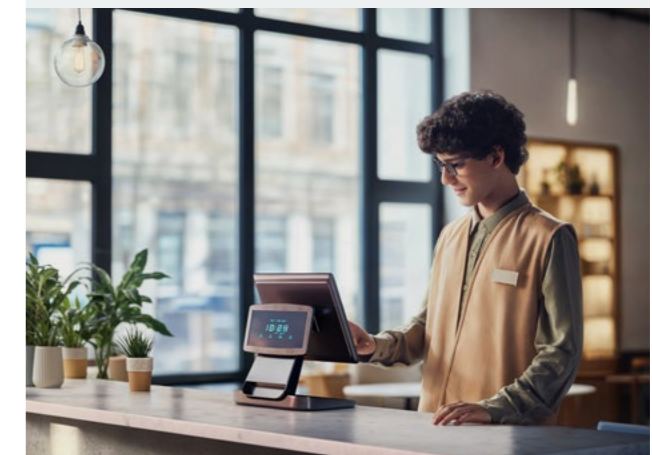
**3,500+**  
خدمة تقنية تم تقديمها



**56**  
مدينة



**70+**  
منطقة نائية



## مجتمعتنا تنمى

## 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 والعطاء، 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 يُسهم 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.

## الأثر الاجتماعي في عام 2024م



13

مستفيداً



2

منزلاً



270,833

قيمة التبرعات



296+

رسالة نصية قصيرة تم إرسالها في جميع مناطق المملكة

## التبرع بالأثاث

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

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

## 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 ببلية 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 للبيانات 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 الأرامل. 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 الأرامل 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.



**%96**

نسبة الإنفاق على  
المشتريات المحلية على  
مستوى مجموعة stc

**%18**

نسبة تمثيل المرأة في  
مجلس الإدارة

**صفر**

حوادث اختراق البيانات دون  
وقوع أي حوادث تتعلق  
بالمعلومات الشخصية  
المحددة للعملاء (PII)

## الحوكمة الفعّالة والممارسات الأخلاقية

**.06**

174	دور مجلس إدارة مجموعة stc
178	الحوكمة النزيفة
198	تعزيز الثقة في عالم رقمي
208	إدارة سلسلة التوريد



وطن طموح



اقتصاد مزدهر



المبادئ  
10,1



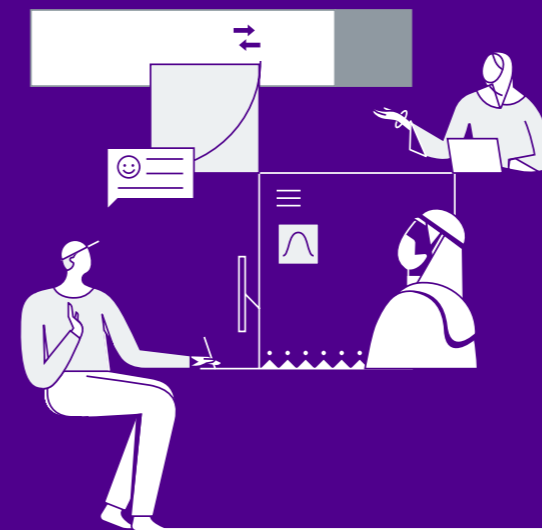


تُعَدُّ الحوكمة الجيدة والسلوك المهني الأخلاقي من الركائز الأساسية لاستدامة المؤسسات ونجاحها. وتلتزم مجموعة stc بتبني أفضل ممارسات الحوكمة المستندة إلى النزاهة واحترام حقوق الإنسان، بما يضمن تعزيز مرونة المجموعة ومسؤوليتها على المستويين المؤسسي والفردية.

نحرص في مجموعة stc على إدارة عملياتنا بمسؤولية وشفافية وضمن أعلى معايير المساءلة، بما يُسهم في تحقيق قيمة طويلة الأجل لجميع الأطراف المعنية. كما نواصل تطوير إطار الحوكمة لدينا بشكل مستمر، من خلال تحديث موثيق اللجان والسياسات والممارسات المؤسسية ذات الصلة. ونلتزم بتطبيق بروتوكولات صارمة تهدف إلى ترسيخ أعلى معايير السلوك والأخلاقيات والضوابط الرقابية في مختلف أنشطتنا وعملياتنا.

وتؤكد مجموعة stc التزامها بمواءمة ممارساتها المؤسسية مع أهداف المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، بما يُعزز مسيرتنا نحو مستقبل أكثر استدامة وازدهاراً، ويُحقق أثراً إيجابياً مستداماً في المجتمعات والدول التي نُزاول فيها أعمالنا.

كما تسعى مجموعة stc إلى مواءمة حوكمة الاستدامة لديها بشكل فعّال مع معايير الإفصاح الدولية لإعداد التقارير المالية والمعلومات المالية المتعلقة بالاستدامة (IFRS S1, S2)، تعزيزاً للشفافية والمساءلة بشكل مستمر. وسوف تسهم هذه المواءمة في تمكين الأطراف المعنية من الحصول على رؤى واضحة حول آليات الحوكمة والضوابط والإجراءات التي نهدف إلى اتباعها لرصد ما يتصل بالاستدامة من مخاطر وفرص وحسن إدارتها.



## دور مجلس إدارة مجموعة stc

### حوكمة الشركات وتفاصيل مجلس الإدارة

تأكيداً على التزام مجموعة stc بممارسات الأعمال المستدامة، فإنها تواصل تطوير إطار الحوكمة المؤسسية من خلال تحديث ميثاق اللجان، والسياسات، والممارسات المؤسسية ذات الصلة. كما تحرص على تطبيق بروتوكولات صارمة تهدف إلى ترسيخ أعلى معايير السلوك والأخلاقيات المهنية والضوابط الرقابية في جميع عملياتها، وتعمل مجموعة stc على موازنة حوكمتها لقضايا الاستدامة مع معايير الإفصاح الدولية لإعداد التقارير المالية والمعلومات المالية المتعلقة بالاستدامة (IFRS S1, S2)، ليتسنى للشركاء فهم الآليات والضوابط والإجراءات المعتمدة لمراقبة وإدارة ومراقبة المخاطر والفرص المتعلقة بالاستدامة.

يتكون إطار الشركات لدينا من استراتيجية واضحة لتحقيق أهداف مُحدّدة وتخصيص دقيق للمسؤوليات، لضمان كفاءة أنظمة الحوكمة لدى مجموعة stc وفعاليتها العالية. ويدير مجموعة stc مجلس إدارة يتألف من 11 عضواً يعينهم المساهمون لمدة لا تتجاوز 4 سنوات. ويحق لأي مساهم ترشيح نفسه و/أو شخص واحد أو أكثر ليكون عضواً في مجلس الإدارة في حدود نصيبه من رأس مال الشركة.

وقد شهدت استراتيجية الاستدامة الخاصة بمجموعة stc تطوراً بارزاً، حيث أدرجتها المجموعة رسمياً ضمن نموذج التشغيل، إلى جانب متطلبات الإفصاح المرتبطة بها. كما تم في عام 2021م تشكيل لجنة الاستدامة للإدارة التنفيذية، والتي أوكلت إليها صلاحيات معالجة قضايا المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة.

يتولى مجلس الإدارة مسؤولية مراجعة اتجاهات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، إلى جانب تقييم مخاطرها ومدى أهميتها في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، بالإضافة إلى دراسة دوافع تبني ممارسات الاستدامة. ويشمل ذلك رصد تجارب الشركات العالمية الكبرى التي اعتمدت أهدافاً ومعايير متقدمة في مجال المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة بهدف تحسين الأداء المؤسسي وإدارة الآثار غير المالية.

يبلغ متوسط مدة العضوية في مجلس الإدارة أربع سنوات، ويمتلك خمسة أعضاء خبرات عملية ذات صلة بقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات. ويجري تنفيذ برامج تدريبية وورش عمل ومؤتمرات مختصة لضمان التطوير المستمر، بما يتماشى مع سياسة تدريب أعضاء المجلس وتقييم أدائهم.

وفي إطار التمكين المؤسسي، تبني مجموعة stc سياسة الخطة التنفيذية لحوافز المدى الطويل، والتي تشمل المبادئ التوجيهية الخاصة بملكية الأسهم وبيانات مساهمات الأعضاء غير التنفيذيين، مع الحفاظ التام على سرية هذه المعلومات. وقد صادق مجلس إدارة المجموعة على استراتيجية الاستدامة وفوض الإدارة التنفيذية بتنفيذها، بما يشمل وضع مؤشرات الأداء الرئيسية، والإرشادات والتوجيهات، وسياسات المسؤولية الاجتماعية، وإدارة مصروفات المسؤولية الاجتماعية للمجموعة ضمن الميزانية المعتمدة. ويقترح الموظفون وفرق الإشراف هذه المبادرات، قبل خضوعها لمراجعة الإدارة التنفيذية العليا واعتمادها لها.

وقد انتخب مجلس إدارة جديد للحوكمة التاسعة في 24 يوليو 2024م، وذلك لمدة أربع سنوات ميلادية. ولمزيد من التفاصيل حول تشكيل المجلس، يُرجى الرجوع إلى **التقرير السنوي لعام 2024م**.

### إشراف مجلس المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة على قضايا الاستدامة والقضايا الأخلاقية

تتولى لجنة الإدارة التنفيذية لشؤون الاستدامة، برئاسة الرئيس التنفيذي لمجموعة stc، مسؤولية تطوير بيان الغرض والقيم والرسالة والاستراتيجيات والسياسات والأهداف واعتماده وتحديثه، فيما يتعلق بقضايا الاستدامة والقضايا الأخلاقية، تحت إشراف مجلس الإدارة.

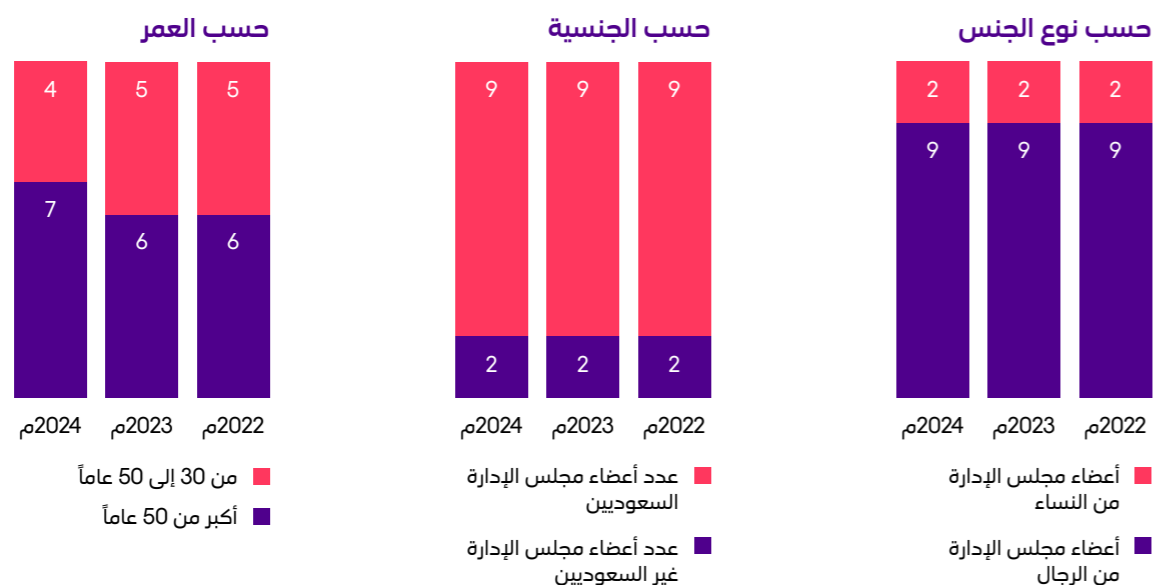
### تمثل اللجان الإدارية الرئيسية للاستدامة في مجموعة stc فيما يلي:

اللجنة الإدارية	المسؤوليات
<b>مجلس الإدارة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإشراف على جهود الاستدامة على مستوى المجموعة من خلال لجنة إدارة الاستدامة.</li> <li>اعتماد استراتيجية الاستدامة.</li> <li>إطلاع اللجنة التنفيذية التابعة للمجلس على أبرز نتائج تقرير الاستدامة ومحتواه.</li> </ul>
<b>لجنة الإدارة التنفيذية لشؤون الاستدامة (برأسها الرئيس التنفيذي لمجموعة stc)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاطلاع على تحديثات منتظمة تتعلق بإطار العمل، والاستراتيجية، وخطط العمل، ومستوى الأداء، وذلك من خلال مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف الخاصة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، في اجتماعاتها ربع السنوية أو عند الحاجة.</li> <li>اعتماد استراتيجية الاستدامة وتقرير الاستدامة الخاص بها.</li> <li>مراجعة تقرير الاستدامة واعتماده من قبل الإدارة العليا، مع الحصول على الموافقة النهائية من الرئيس التنفيذي لمجموعة stc قبل إصداره.</li> </ul>
<b>الرئيس التنفيذي للشؤون الاستراتيجية لمجموعة stc</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التصديق على استراتيجية وتقرير الاستدامة بما يضمن توافقها مع أفضل الممارسات العالمية، والأنظمة الوطنية، والأهداف المؤسسية.</li> </ul>

### تنوع مجلس الإدارة

يتميز مجلس الإدارة واللجان الدائمة لدينا بالتنوع، حيث ينتمي أعضاؤها إلى مجموعة متنوعة من الخلفيات القطاعية والمهنية، ويتمتعون بخبرات متعددة تتماشى مع احتياجات أعمالنا. ويعمل مجلس إدارة مجموعة stc بشكل فعال على تعزيز هذا التنوع وتشجيع المبادرات الهادفة إلى تحسينه في المناصب القيادية العليا والمجالات الأخرى داخل الشركة. وقد شكلت النساء في عام 2024م ما نسبته 18% من أعضاء مجلس الإدارة.

### تنوع مجلس إدارة مجموعة stc



### تشكيل مجلس الإدارة

مجلس الإدارة - مجموعة stc	2022م	2023م	2024م
النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون	36%	36%	36%
الأعضاء التنفيذيون في مجلس الإدارة	0	0	0
الأعضاء غير التنفيذيين في مجلس الإدارة	11	11	11
الأعضاء المستقلون في مجلس الإدارة	4	4	6
الأعضاء غير المستقلين في مجلس الإدارة	7	7	5

## دور مجلس إدارة مجموعة stc تنمة

يتم تعميم التقييم السنوي لمجلس الإدارة بشكل روتيني لأغراض التقييم، ويهدف ذلك إلى تعزيز الأداء عبر مختلف الجوانب ذات الصلة لكل مجلس إدارة ضمن مجموعة stc، بما في ذلك التفويض، والميثاق، وتنفيذ الصلاحيات، وتكوين اللجان.

تلتزم مجموعة stc بأعلى مستويات الشفافية، حيث تنشر جميع وثائق حوكمة الشركات والتقارير السنوية المطلوبة قانونياً على موقعنا الإلكتروني، بما في ذلك وثائق تأسيس الشركة، وميثاق الحوكمة، وموائق مجلس الإدارة واللجان التابعة له، والسياسات الأساسية، ومعلومات مكافآت التنفيذيين. كما يتم الإفصاح عن نتائج الجمعيات العامة ومحاضر الاجتماعات، بما يضمن وصول الأطراف المعنية إلى المعلومات الجوهرية المرتبطة بالحوكمة والأداء المالي.

وفي إطار مواءمة الحوافز المالية مع أهداف الاستدامة طويلة الأجل، يتضمن نظام الأجر المتغيرة السنوية لدينا مؤشرات الاستدامة كأحد مكوناته الأساسية. **وقد تم تضمين مؤشر الاستدامة ضمن مؤشر الأولويات المؤسسية، والذي يُشكل 10% من معايير تقييم الأداء للمكافآت المتغيرة قصيرة الأجل للإدارة العليا، حيث تمثل مقاييس الاستدامة المخصصة 5% منها.** كما تجدر الإشارة إلى أن 30% من التقييم مخصص للبرامج الاستراتيجية، ويخصص جزء منها لبرامج تركز بشكل واضح على الاستدامة.

## تقييم الأداء والمكافآت

ترجع لجنة الترشيحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة تشكيل المجلس بانتظام مع التركيز على ضمان تشكيلة من أشخاص يتمتعون بمزيج متنوع من الخلفيات والمهارات والمعرفة والخبرة، مع تركيز كبير على قطاعي التقنية والاتصالات. ويجري المجلس تقييماً سنوياً لأدائه لضمان فعاليته واستمراره في تحقيق أهدافه.

وتتضمن سياسة الترشيحات والمكافآت المحدثة بنوداً خاصة بالاسترداد والخصم، وذلك دعماً للأداء طويل الأجل وتعزيزاً للسلوك المهني الأخلاقي. كما تحدد الخطة التنفيذية للحوافز طويلة الأجل لدى مجموعة stc الإرشادات المتعلقة بملكية الأسهم وبيانات المساهمين غير التنفيذيين، بينما تضع سياسة تقييم الأداء معايير واضحة لتقييم الأداء بما يتماشى مع قيم المجموعة في الأخلاقيات، والحوكمة الجيدة، وفعالية مجلس الإدارة.

نحن ملتزمون بضمان أعلى مستويات الشفافية من خلال نشر جميع وثائق حوكمة الشركات والتقارير السنوية المطلوبة قانونياً على موقعنا الإلكتروني (www.stc.com.sa)، بما في ذلك ميثاق حوكمة الشركات الخاص بمجموعة stc، وموائق مجلس الإدارة واللجان، والسياسات الاستراتيجية، وتعيوضات المسؤولين التنفيذيين، والبيانات المالية، ومحاضر الاجتماعات. بالإضافة إلى ذلك، وضمن جهودنا لتقييم الأداء على مستوى مجالس إدارات الشركات التابعة،

## نظام المكافآت المتغيرة السنوية

الوزن %	مؤشرات الأداء الرئيسية النموذجية	الجانب
60%	مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالأرباح والخسائر	المالية
30%	البرامج الاستراتيجية	الاستراتيجية
10%	الاستدامة مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالحوكمة والمخاطر والالتزام درجة التنوع والشمول درجة التسرب الوظيفي	الأولويات المؤسسية



18%

تمثيل المرأة في المجلس



4

سنوات متوسط مدة العضوية

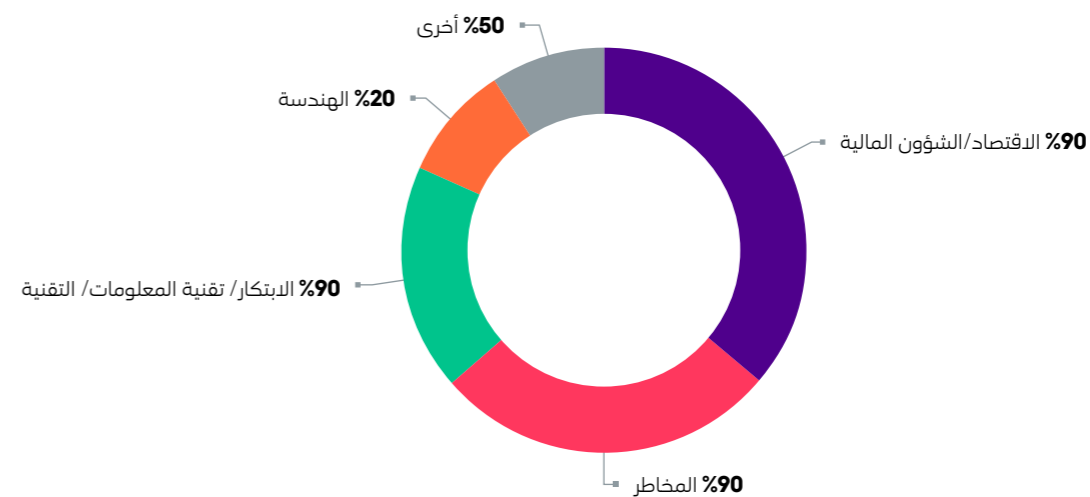


11

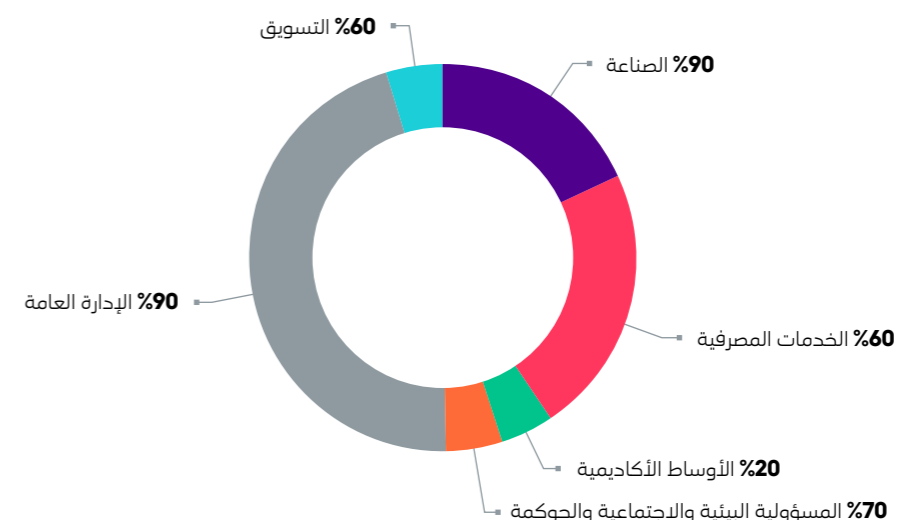
عضو مجلس إدارة

يضم مجلس إدارة مجموعة stc، المكون من 11 عضواً، مزيجاً متنوعاً من المهارات والخبرات والتجارب المتعمقة في مختلف القطاعات، مما يُعزز فعالية الحوكمة والرقابة الاستراتيجية. ويتكون المجلس من قادة يتمتعون بخلفيات مهنية في المجالات التالية:

## مهارات أعضاء مجلس الإدارة



## خبرات أعضاء مجلس الإدارة



# الحوكمة النزيهة

## أخلاقيات العمل

ترسخ مجموعة stc مبادئ النزاهة من خلال الالتزام بالشفافية، والمساءلة، وممارسات الأعمال المسؤولة. وتولي المجموعة أهمية بالغة للامتثال للمعايير الإقليمية واحترام حقوق الإنسان، مع وضع معايير أخلاقية رفيعة في قطاعي الاتصالات وتقنية المعلومات.

ويجسد إطار الحوكمة المؤسسية لدى مجموعة stc قيم الشفافية والنزاهة والثقة، بما يضمن حماية حقوق ومصالح الأطراف المعنية. كما يعزز نهجنا الاستباقي في إدارة المخاطر جهود مكافحة الفساد، ويسهم في ترسيخ ثقافة قائمة على المساءلة.

### ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني: بنزاهتنا نروح أبعد

يتماشى ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني الخاص بنا، والذي يحمل عنوان "بنزاهتنا نروح أبعد"، مع القيم الأساسية لمجموعة stc والمتمثلة في الحيوية، والتفاني، والإقدام، ويُجسد التزامنا بالتصرف وأداء الأعمال وفقاً لأعلى المعايير الأخلاقية. ويشمل الميثاق 16 مجالاً تمثل جوانب يحتمل أن تشكل مخاطر على النزاهة، حيث يقدم كل منها إرشادات واضحة ونصائح عملية لموظفينا، وعملائنا، وشركائنا في الأعمال، وموردنا، وجميع الأطراف المعنية، حول كيفية تصرف مجموعة stc وممثلها في مختلف المواقف.

ويحظر ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني، إلى جانب سياسات مكافحة الفساد والاحتيال لدى المجموعة، جميع أشكال مدفوعات التسهيل. وتشمل هذه السياسات المجموعة بأكملها، بما في ذلك جميع الشركات التابعة لها. وتماشياً مع نموذج التشغيل المحدث لدينا، نعمل حالياً على توحيد مكوّن الأخلاقيات ضمن برنامج الالتزام في مجموعة stc ليشمل جميع الشركات التابعة على مستوى المجموعة. وكجزء من مسؤوليات البرنامج، ينظم فريق الأخلاقيات ورشة عمل مدتها نصف يوم حول القيادة الأخلاقية، تستهدف قادة الشركات التابعة، بمن فيهم المسؤولون التنفيذيون، والمدراء العامون، وأعضاء مجالس الإدارة عبر المجموعة بأكملها. وتسلط الورشة الضوء على الدور المحوري الذي يؤديه القادة في تعزيز الثقافة الأخلاقية، كما تشمل تناول مجالات مخاطر رئيسية مثل مكافحة الفساد، وتضارب المصالح، والتعامل مع الهدايا والضيافة.

إن الالتزام بميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني الخاص بمجموعة stc مطلوب تماماً من جميع الموظفين، والعاملين، والمسؤولين التنفيذيين، وأعضاء فرق القيادة على مستوى الشركة، ويمتد نطاق هذا الالتزام ليشمل الموردين والمقاولين، حيث وقع جميع الموظفين على إقرار الالتزام بميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني. ويعد التدريب على النزاهة إلزامياً على جميع المستويات الوظيفية، كما أن أي مخالفة تقابل بإجراءات تأديبية صارمة، قد تصل إلى إنهاء الخدمة عند الاقتضاء.

تعزيزاً لالتزامها بالتميز الأخلاقي، أعلنت مجموعة stc خلال الربع الثالث من عام 2024م عن تحقيق محطة جديدة في رحلتها نحو الامتثال، من خلال تعيين جهة تدقيق خارجية مستقلة لتنفيذ مراجعة شاملة لأخلاقيات الأعمال على مستوى المجموعة. وقد تم الانتهاء من أول عملية تدقيق خارجي بواسطة شركة ديلويت في ديسمبر 2024م، الأمر الذي يجتسد التزام stc الراسخ بالشفافية والحوكمة الأخلاقية. وستجري مراجعة خارجية لأخلاقيات الأعمال مرة كل ثلاث سنوات، لضمان التحسين المستمر وترسيخ ممارسات الامتثال والمساءلة الأخلاقية.

ويبرز هذا النهج المتكامل في مجال الأخلاقيات والامتثال حرص مجموعة stc على الالتزام بأعلى معايير النزاهة، وتعزيز بيئة مؤسسية قائمة على الشفافية والمساءلة عبر جميع مستويات المجموعة وسلسلة القيمة.

وقد أكدت نتائج تقييم ديلويت وجود إشراف قوي على برامج الأخلاقيات والامتثال من قبل كل من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، وذلك بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية. وتخضع برامج الأخلاقيات والامتثال في مجموعة stc لرقابة دقيقة على كافة المستويات التنظيمية، مع إشراف أساسي من لجنة المراجعة ولجنة المخاطر والامتثال ولجنة الاستثمار التابعة لمجلس الإدارة. ويتم دعم آليات الإشراف من خلال خطوط تقارير مباشرة وغير مباشرة تغطي الوظائف الرئيسية بمجموعة stc، مما يضمن وجود إطار رقابي متكامل وفعال.

وللعام الرابع على التوالي، وقع جميع موظفي ومقاولي مجموعة stc على إقرار ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني. وقد استمرت نسبة 100% هذه منذ عام 2021م، ما يضمن أن جميع الموظفين والمقاولين قد قرأوا وفهموا وتعهدوا بتطبيق مبادئ الميثاق، بما يعزز ثقافة مجموعة stc القائمة على النزاهة والشفافية والمسؤولية المؤسسية.

الإقرار بميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني	مجموعة stc				stc السعودية			
	2021م	2022م	2023م	2024م	2021م	2022م	2023م	2024م
النسبة المئوية للموظفين الذين وقعوا على إقرار ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

### التدريب على أخلاقيات العمل

تُعد النزاهة والسلوك المهني الأخلاقي من الركائز الأساسية لثقافة مجموعة stc. ولتعزيز هذه القيم، يُطلب من جميع الموظفين، بمن فيهم الإدارة العليا والموظفون الجدد، إتمام **دورة أساسية إلزامية عبر الإنترنت حول النزاهة**. وتعرف هذه الدورة الموظفين على ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني، وتؤكد التزام المجموعة الثابت بممارسات الأعمال الأخلاقية. إضافةً إلى ذلك، يتعين على الموظفين إكمال **دورة متقدمة عبر الإنترنت حول النزاهة**، والتي تقدم محتوى أعمق حول موضوعات الامتثال، ومصممة خصيصاً بما يتناسب مع المهام والمسؤوليات الوظيفية لكل موظف.

وتتكون سلسلة تدريبات النزاهة من **21 وحدة تدريبية، منها 9 وحدات إلزامية** لجميع الموظفين، بينما يتم تخصيص الوحدات الأخرى وفقاً للوصف الوظيفي ودرجة التعرض للمخاطر. ويسهم هذا النهج التدريبي المنهجي في تمكين الموظفين على كافة المستويات من اتخاذ قرارات أخلاقية والحد من مخاطر الامتثال، من خلال تزويدهم بالمعرفة والأدوات اللازمة.



# 100%

امتثال للتدريبات الإلزامية في 2024م

بالإضافة إلى التدريب الإلزامي على النزاهة، نقدم أيضاً تدريباً إلزامياً على خصوصية البيانات والأمن السيبراني. ولمزيد من التفاصيل حول برنامج التدريب المتعلق بخصوصية البيانات والأمن السيبراني، يرجى الرجوع إلى قسم "خصوصية وأمن البيانات".

### الوحدات الإلزامية

1. مكافحة الفساد
2. التواصل
3. تضارب المصالح
4. الرقابة
5. التوظيف العادل
6. الهدايا والضيافة
7. الصحة والسلامة
8. التميز التنظيمي
9. ثقافة الإبلاغ عن المخالفات

### الوحدات المخصصة

1. مكافحة غسل الأموال
2. علاقات الموردين
3. الرعاية والتبرعات
4. التداول بناء على معلومات داخلية
5. المنافسة العادلة: تجنب الاتفاقات غير اللاتقة
6. المنافسة العادلة: الذكاء التنافسي
7. الملكية الفكرية: براءات الاختراع
8. الملكية الفكرية: العلامات التجارية
9. الملكية الفكرية: الأسرار التجارية
10. المنافسة العادلة: التعامل مع المنافسين
11. المنافسة العادلة: الهيمنة على السوق والسلوك المسيء
12. الملكية الفكرية: حقوق الطبع والنشر

## الحوكمة النزيهة تنمية

## مقاييس الأداء

شارك 9,904 موظفين بدوام كامل و1,584 موظفاً بدوام جزئي ومتعاقدين في تدريب ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني في عام 2024م، مما يمثل تغطية بنسبة 100% لكافة موظفي stc السعودية.

تدريب ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني	مجموعة stc			stc السعودية		
	2024م	2023م	2022م	2024م	2023م	2022م
الموظفون بدوام كامل	12,770	13,735	-	9,904	12,217	12,131
الموظفون بدوام جزئي ومتعاقدون	-	-	-	1,584	1,711	1,671

تلقت المجموعة في عام 2024م ما مجموعه **617 بلاغاً** عبر قنوات الإبلاغ عن المخالفات، توزعت على النحو التالي:

21	150	418	28
حالة ما تزال مفتوحة و قيد التحقيق	بلاغاً مصنفاً تحت فئة "أخرى" (مثل قضايا متعلقة بالموارد البشرية أو السلامة أو الأمن)	بلاغاً يتعلق بمخالفات للسياسات والإجراءات الداخلية	بلاغاً يتعلق بحالات خارجية (مثل حالات احتيال أو فساد محتملة مرتبطة بالهندسة الاجتماعية أو الشركات التابعة)

طالع سياسة الإبلاغ عن المخالفات عبر هذا الرابط

<https://www.stc.com/content/dam/groupsites/en/pdf/Whistleblowing-Policy-en.pdf>

## مقاييس الأداء

## مكافحة الفساد

مقاييس مجموعة stc لمكافحة الفساد	2024م	2023م	2022م
عدد القضايا القانونية العامة المتعلقة بالفساد المرفوعة ضد المجموعة أو موظفيها	0	0	0
إجمالي عدد الحوادث المؤكدة التي تم فيها فصل الموظفين أو معاقبتهم بسبب الفساد	0	0	0

## التدريب على مكافحة الفساد لدى stc السعودية

عدد الموظفين الذين حضروا التدريب على مكافحة الفساد	2024م	2023م	2022م
عدد الموظفين الذين حضروا التدريب على مكافحة الفساد	11,473	12,331	10,977
النسبة المئوية للموظفين الذين حضروا التدريب على مكافحة الفساد	%99.6	%98	%96
النسبة المئوية لأعضاء هيئة الحوكمة الذين تلقوا تدريباً على مكافحة الفساد	%100	%100	%100

## التواصل المتعلق بمكافحة الفساد - stc السعودية

النسبة المئوية لأعضاء هيئة الحوكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في stc	2024م	2023م	2022م
النسبة المئوية لأعضاء هيئة الحوكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في stc	%100	%100	%100
النسبة المئوية للموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في stc	%100	%100	%100
النسبة المئوية للشركاء التجاريين الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في stc	%100	%100	%100

## الإبلاغ عن المخالفات

## مقاييس الإبلاغ عن المخالفات - stc السعودية

عدد الاستفسارات أو الشكاوى التي يتلقاها نظام الإبلاغ الداخلي	2024م	2023م	2022م
عدد الاستفسارات أو الشكاوى التي يتلقاها نظام الإبلاغ الداخلي	617	321	532
النسبة المئوية لما تم إثباته من الاستفسارات أو الشكاوى أو المشاكل التي يتلقاها نظام الإبلاغ الداخلي	%80	%84	%95
النسبة المئوية للحوادث المبلغ عنها فيما يتعلق بحقوق الإنسان	%0	%0	%0



0

عدد القضايا القانونية لمكافحة الفساد المرفوعة من جهات خارجية في 2024م



تم إبلاغ جميع شركاء الأعمال بنسبة

100%

بسياسات مكافحة الفساد الخاصة بمجموعة stc

تعزيزاً لإطار النزاهة المؤسسية لدى مجموعة stc، تم اعتماد سياسة الإبلاغ عن المخالفات، والتي توفر قناة آمنة وسريّة تمكن الموظفين والأطراف المعنية من الإبلاغ عن أي سلوك غير أخلاقي أو احتيال أو مخالفات. وتشجع الشركة الموظفين على الإبلاغ عن أي انتهاكات مشتبه بها عبر القنوات المخصصة للإبلاغ، ويتم التعامل مع هذه البلاغات بسريّة تامة ودون أي خوف من الانتقام. وترسخ سياسة عدم الانتقام ثقافة الشفافية والمساءلة من خلال حماية جميع الأفراد الذين يبلغون بحسن نية، وتؤكد على التزامنا بتوفير بيئة عمل داعمة وآمنة. كما نواصل التواصل الفعال حول سياسات مكافحة الفساد وآليات الإبلاغ عن المخالفات والإرشادات الأخلاقية من خلال قنوات متعددة، لضمان إطلاع جميع الموظفين والأطراف المعنية وتمكينهم من دعم التزام مجموعة stc بالنزاهة.

## مكافحة الفساد والإبلاغ عن المخالفات

يحظر ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني في مجموعة stc، إلى جانب سياسات مكافحة الفساد والاحتيايل على مستوى المجموعة، وبشكل واضح، جميع مدفوعات التسهيل في مختلف المجالات ذات الصلة بالمجموعة، بما في ذلك جميع الشركات التابعة لها. وتتوافق هذه السياسات مع مبادئ الشفافية الدولية والمبادئ التوجيهية للأعمال بشأن مكافحة الفساد، كما تخضع لمراجعات دورية لضمان مواعمتها المستمرة مع الجهود العالمية لمكافحة الرشوة والاحتيايل والفساد.

يؤكد بيان سياسة مكافحة الفساد التزامنا بإجراء جميع عمليات الأعمال بطريقة آمنة ونزيهة ومسؤولة أخلاقياً. ونحن نتبنى نهج عدم التسامح مطلقاً مع الرشوة والفساد، ونلتزم بالتصرف بإنصاف وأمانة ونزاهة في جميع تعاملاتنا وعلاقاتنا التجارية، أينما نمارس أعمالنا.

كما تطلب مجموعة stc من جميع الموظفين حضور دورات إلزامية في التدريب المتقدم على النزاهة، عبر الإنترنت، وتتعلق بمكافحة الفساد والتعامل مع الهدايا والضيافة. لمزيد من التفاصيل، يُرجى مراجعة قسم "التدريب على أخلاقيات العمل".

في عام 2024م، لم تسجل شركة stc السعودية أي قضايا قانونية عامة متعلقة بالفساد ضد المجموعة أو أي من موظفيها. وكما ذكر سابقاً، يتعين على جميع موظفي شركة stc السعودية، بما في ذلك الإدارة العليا والموظفين الجدد، حضور تدريب أساسي إلزامي على النزاهة عبر الإنترنت وشخصياً، يغطي مبادئ مكافحة الفساد والاحتيايل. وقد أتم 11,473 موظفاً، عبر جميع إدارات وأقسام stc السعودية، التدريب على مكافحة الفساد، بما يمثل 99.6% من قوة العمل في الشركة.

## الحوكمة النزيفة تنمة

## المشاركة في مبادرات مكافحة الفساد

تتعاون مجموعة stc في إطار استراتيجيتها لمكافحة الفساد مع كل من القطاعين العام والخاص لتعزيز التدابير الوقائية، وشراكتنا مستمرة ووثيقة مع هيئة الرقابة ومكافحة الفساد (نزاهة) في المملكة العربية السعودية، كما نعمل جنباً إلى جنب مع الجهات المعنية للتعريف والتوعية بالسلوكيات والمعايير والقيم التي تعد ضرورية لضمان استدامة جهود مكافحة الفساد بفعالية.

كما تشارك مجموعة stc في عدد من المبادرات الخارجية الخاصة بمكافحة الفساد، ومن أبرزها ما يلي:

 <p><b>تحالف قيادة أخلاقيات العمل (BELA)</b></p> <p>مجموعة stc عضو في تحالف القيادة في أخلاقيات الأعمال، التابع لمؤسسة Ethisphere، وهي مؤسسة عالمية تضم أكثر من 300 شركة رائدة تتعاون فيما بينها لتبادل أفضل الممارسات في مجالات الحوكمة، وإدارة المخاطر، والامتثال، والأخلاقيات.</p>	 <p><b>مبادرة بيرل (PEARL)</b></p> <p>مبادرة بيرل PEARL هي مؤسسة رائدة غير ربحية تسعى لتشجيع القطاع الخاص على المبادرة ولعب دور قيادي في رفع معايير الحوكمة والنزاهة بغية تعزيز التنافسية التجارية وتحقيق القيمة. وانطلاقاً من شبكتها التي تضم مجموعة كبيرة من الشركات والمؤسسات، تلتزم مبادرة بيرل بمساعدة جميع الأطراف المعنية في تنفيذ معايير أعلى من الحوكمة المؤسسية والتنوع والنزاهة وإعداد التقارير بغرض دعم النمو الاقتصادي المستدام، ومن هذا المنطلق، عقدت مجموعة stc شراكة مع مبادرة بيرل لتعزيز تنفيذ أعلى المعايير في ممارسات حوكمة الشركات والشفافية والمساءلة.</p>	 <p><b>مبادرة الشراكة لمكافحة الفساد (PACI)</b></p> <p>أصبحت مجموعة stc عضواً في المنتدى الاقتصادي العالمي، منتدى مبادرة الشراكة لمكافحة الفساد (PACI)، منذ عام 2019م، بهدف تنفيذ مبادرات تعنى بالقضايا المرتبطة بمكافحة الفساد والالتزام على المستويات القطاعية والإقليمية والوطنية والعالمية.</p>
--	---	--

## دراسة حالة

## تطبيق جديد لعلاقات المستثمرين

## لمحة عامة

خطت مجموعة stc لتطوير تطبيق رائد لعلاقات المستثمرين بهدف تعزيز الشفافية، وسهولة الاتصال، وزيادة مشاركة المساهمين. وقد استجابت هذه المبادرة لتطلعات المستثمرين، مع الأخذ في الاعتبار تطورات الأسواق وتوقعاتها متسارعة التغيير.

## النهج المتبع

ابتدأ المشروع بإجراء دراسة تحليلية معمقة لاحتياجات المستثمرين، إضافة إلى مقارنة مرجعية مع أبرز الطول الرائدة في السوق. وأسهمت هذه الرؤية في توجيه عملية تطوير خصائص التطبيق لضمان تصميم أساسه تجربة المستخدم.

وقد أدى التعاون الوثيق بين فريق تقنية المعلومات وعلاقات المستثمرين إلى تعزيز ملائمة التطبيق وسهولة استخدامه ووظائفه. كما لعبت التغذية الاسترجاعية المستمرة خلال مراحل الاختبار دوراً جوهرياً في تحسين تجربة المستخدم النهائية.

وقد أسهمت هذه المبادرات الاستراتيجية في تعزيز الاتصال الإيجابي مع مجتمع المستثمرين، مما أدى إلى وصول نسبة الملكية الأجنبية إلى 9.77%. وتظل الشفافية ركيزة أساسية في التزام مجموعة stc تجاه الأطراف المعنية. كما قام فريق علاقات المستثمرين بمقارنة إفصاحات stc الطوعية مع نظيراتها لدى شركات الاتصالات العالمية الرائدة لتحديد أفضل الممارسات، والتأكد من موافقتها مع المعايير الدولية، بما يعزز من مستويات الشفافية والثقة.

وعلاوة على ذلك، تعمل وحدة المالية في مجموعة stc على امتثال التقارير المالية للمجموعة مع المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية، المعتمدة من الهيئة السعودية للمراجعين والمحاسبين، والخاضعة لتنظيم هيئة السوق المالية.

## النتائج

أزاحت مجموعة stc في عام 2024م الستار عن تطبيقها الذكي الجديد لعلاقات المستثمرين، والذي قدّم مجموعة من الخصائص المبتكرة، تشمل عرض المحافظ الاستثمارية، والاستعلام عن الأرباح غير المستلمة، وحضور اجتماعات الجمعيات العامة، والتصويت على جدول الأعمال، وجدولة الاجتماعات مع فريق علاقات المستثمرين، والوصول إلى معلومات مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في مجموعة stc. وقد أسهمت هذه التطويرات في تعزيز الشفافية والتفاعل، مما أحدث نقلة نوعية في أنشطة علاقات المستثمرين. ورغم أن معدلات التبني الأولية مباشرة، إلا أن العمل مستمر على تحسين التطبيق لتلبية احتياجات المستخدمين وتوسيع نطاق استخدامه.

## الخطوات القادمة

سوف ننفذ تحسينات مستمرة لتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتطوير الوظائف، وتلبية توقعات المستخدمين بشكل أفضل، بما يضمن بقاء التطبيق في مقدمة طول علاقات المستثمرين الرائدة.

## الحوكمة النزيهة تنمّة

## الالتزام

## الالتزام على مستوى المجموعة

تؤدي وظيفة الالتزام المؤسسي في مجموعة stc دوراً محورياً في تعزيز الالتزام بالنزاهة والسلوكيات الأخلاقية عبر مجموعة stc. وتقوم وظيفة المراجعة الداخلية لدينا بمراجعة جميع وحدات الأعمال بشكل مستقل خلال دورة مستمرة مدتها ثلاث سنوات، وذلك وفقاً لمعايير معهد المراجعين الداخليين (IIA)، مع التركيز على رصد إمكانية حدوث السلوك غير الأخلاقي والاحتيال أثناء عمليات المراجعة والإبلاغ عنها. وفي إطار تكاملي، تتولى وظائف الرقابة، التي تشمل إدارة المخاطر المؤسسية (ERM) والالتزام، مسؤولية مراقبة المخاطر وبيئة الرقابة في مجموعة stc بصفة مستمرة لضمان التحسين المستمر لممارسات الحوكمة.

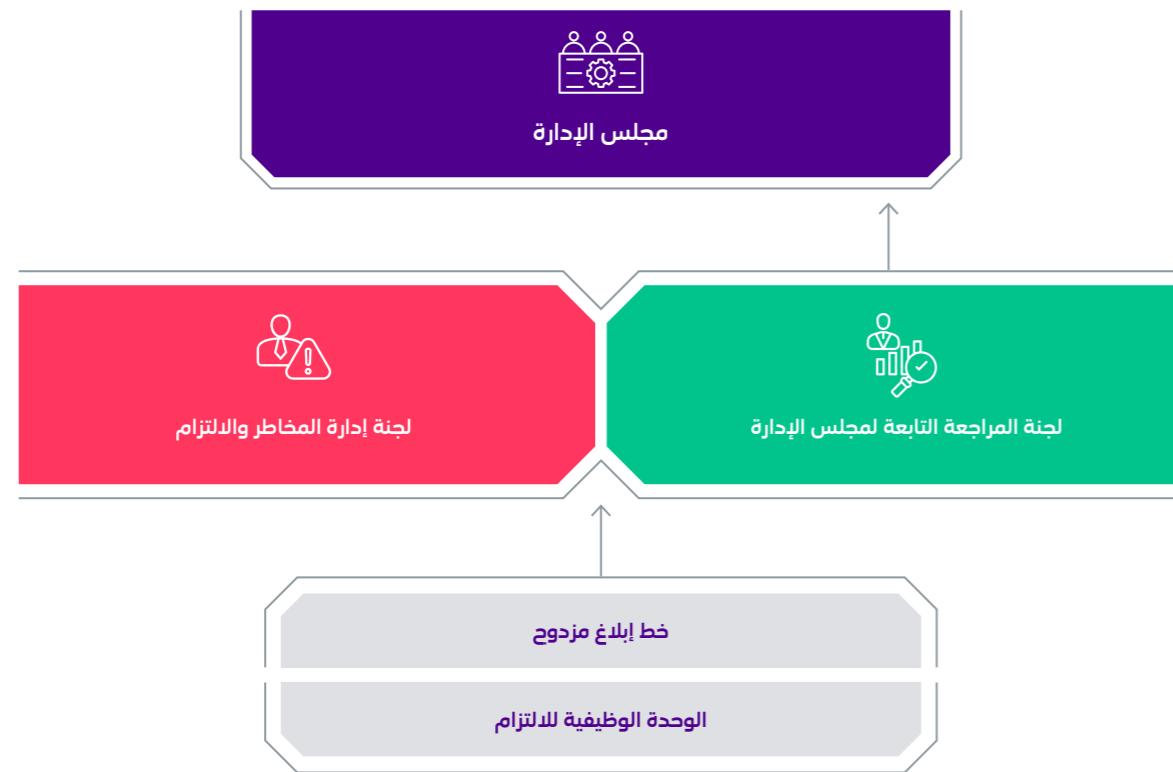
إن لجنة المخاطر والالتزام للإدارة التنفيذية، برئاسة الرئيس التنفيذي، تتلقى وتوافق على التقارير المقدمة من رئيس الالتزام بشأن تنفيذ مدونة الأخلاقيات والسياسات ذات الصلة. في عام 2022م، قامت مجموعة stc بتقوية هيكل الالتزام لديها من خلال إعادة هيكلة وظيفة الالتزام المؤسسي بحيث تتبع مباشرة للرئيس التنفيذي للشؤون التنظيمية والالتزام للمجموعة، مما أتاح إنشاء قطاع مستقل يعمل على مستوى المجموعة. وقد أدى هذا التغيير الهيكلي إلى تسهيل توسيع برنامج الالتزام الخاص بمجموعة stc ليشمل كل

الشركات التابعة، مما ساهم في تطوير نهج موحد لإدارة الالتزام، في أنحاء مجموعة stc، داخل المملكة وخارجها. كما يسمح هذا الهيكل بتنفيذ السياسات والأدوات المناسبة لمراقبة وقياس وتقييم الالتزام بما يضمن تحقيق الأهداف المحددة في مجال الالتزام والمعايير الأخلاقية.

تؤكد تقارير المراجعة من شركة ديلويت أن وحدة المراجعة الداخلية في مجموعة stc تُجري عمليات مراجعة وتدقيق سنوية على وظائف الالتزام ونزاهة الأعمال، مما يضمن المتابعة المستمرة وتعزيز عمليات الحوكمة الأساسية. تخضع وحدة المراجعة الداخلية لتقييم خارجي للجودة كل ثلاث سنوات، وذلك لضمان الالتزام بأعلى المعايير والممارسات المهنية. وقد حققت الوحدة في آخر تقييم لها أعلى تصنيف من حيث مستوى النضج، وكانت متوافقة بالكامل مع المعايير الدولية للممارسة المهنية للتدقيق الداخلي (معايير معهد المدققين الداخليين) حيث حصلت على تصنيف "يتوافق عموماً"، وهو ما يمثل أعلى درجة من درجات الامتثال للمعايير الدولية. كما ذكر تقرير شركة ديلويت أن برامج الالتزام والمعايير الأخلاقية في مجموعة stc تمت مراجعتها من قبل استشاريين خارجيين في 2021م ومن قبل شركة ديلويت في 2024م، مما يؤكد التزام المجموعة المستمر بتقوية أطر الحوكمة والالتزام.

ومن خلال دمج التقييمات المنتظمة والإشراف المستقل في عملياتها، تعزز مجموعة stc التزامها بالمحافظة على ثقافة المساءلة وضمان التزام جميع الوحدات والشركات التابعة بمعايير الالتزام والمعايير الأخلاقية.

تعمل وظيفة الالتزام في مجموعة stc وفق إطار إبلاغ مزدوج لكل من لجنة المراجعة التابعة لمجلس الإدارة ولجنة إدارة المخاطر والالتزام. ويؤكد إطار الإبلاغ المزدوج هذا على تفاني stc في الحفاظ على أعلى معايير الشفافية والمسؤولية، مما يعكس جهود الشركة المستمرة لدعم الممارسات الأخلاقية وتعزيزها في جميع جوانب عمليات الأعمال.



تعمل لجنة إدارة المخاطر والالتزام، بقيادة الرئيس التنفيذي لمجموعة stc، على تمكين مجموعة stc من معالجة وإدارة مجموعة واسعة من المخاطر التشغيلية والاستراتيجية.

تتألف لجنة المراجعة التابعة لمجلس الإدارة، من أعضاء مستقلين تماماً، ويرأسها عضو مجلس إدارة مستقل، وتضمن هذه اللجنة عمل مجموعة stc ضمن الإطار القانوني والأخلاقي، مع الالتزام باللوائح المعمول بها والمبادئ التوجيهية للصناعة. تراجع اللجنة برنامج الالتزام الخاص بمجموعة stc بانتظام لتقييم مدى فاعليته وتحديد أي فجوات أو مجالات تحسين.

الموضوع	الركائز الاستراتيجية	الأهداف
C	تعزيز ممارسات الرقمنة المستقبلية	<ul style="list-style-type: none"> <li>استراتيجية رقمنة تطلعية لأتمتة الأنشطة المتعلقة بالالتزام</li> </ul>
L	قيادة ممارسات الالتزام من خلال نموذج تشغيل قوي	<ul style="list-style-type: none"> <li>نظام حوكمة جديد لضمان الأداء العالي في هذا المجال</li> </ul>
E	توسيع قدرات الالتزام في مجموعة stc	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقييم قدرات وشهادات الفريق</li> <li>التدريب والتوعية لرفع مستوى مهارات فرق الالتزام</li> <li>حملة اتصالات الالتزام (البريد الإلكتروني، الشاشة الرقمية، مجلة stc)</li> </ul>
A	اعتماد نهج "الالتزام في الأعمال المعتادة"	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحديثات منتظمة لإطار عمل وخطة الالتزام اتباع المعايير المنصوص عليها في ISO 37301:2021 للحفاظ على التميز في الالتزام</li> </ul>
R	إجراء مراقبة وتقييم فعالين للالتزام	<ul style="list-style-type: none"> <li>خطة الالتزام السنوية القائمة على المخاطر</li> <li>برنامج للالتزام على مستوى المجموعة يركز على السلوك الأخلاقي</li> </ul>

## الحوكمة النزاهة تنمية

## مراقبة الالتزام الداخلي وإعداد التقارير بشأنه

يضمن قطاع الالتزام المؤسسي لدى مجموعة stc الحفاظ على مستوى الالتزام المناسب والسلوكيات الأخلاقية باستمرار عبر مجموعة stc. ويقوم قطاع المراجعة الداخلية لدينا بفحص وتقييم جميع وظائف stc خلال دورة مستمرة مدتها ثلاث سنوات. بالإضافة إلى ذلك، وفقاً لمعيار معهد المراجعين الداخليين، يعمل قطاع المراجعة الداخلية لدينا على دراسة وتقييم إمكانية حدوث السلوك غير الأخلاقي والاحتيايل أثناء عمليات المراجعة والإبلاغ عن أي حوادث إذا لزم الأمر. وتتولى وظائف الرقابة، التي تشمل إدارة المخاطر المؤسسية والالتزام، المسؤولية الأساسية عن مراقبة المخاطر وبيئة الرقابة في مجموعة stc بصفة مستمرة.

تعزز لجنة الاستدامة للإدارة التنفيذية برئاسة الرئيس التنفيذي لمجموعة stc الإشراف على الالتزام والمعايير الأخلاقية، وتراجع وتوافق على التقارير المقدمة من رئيس الالتزام بشأن تنفيذ مدونة الأخلاقيات والسياسات ذات الصلة.

## منصة "Speak Up" للإبلاغ عن المخالفات الأخلاقية

تحرص مجموعة stc على ترسيخ ثقافة عمل يشعر فيها الموظفون بالثقة عند الإبلاغ عن مخاوفهم المتعلقة بالنزاهة. يتم تشجيع جميع الموظفين والأطراف المعنية على الإبلاغ عن أي مخاوف تتعلق بالنزاهة من خلال القنوات المحددة للإبلاغ عن المخالفات. وتشمل هذه القنوات المدراء المباشرين والمدراء المشتركين بين الإدارات وفريق الموارد البشرية بمجموعة stc والفريق المعني بنزاهة الأعمال والبريد الإلكتروني الفخض للإبلاغ عن المخالفات (speak-up@stc.com.sa).

ويمكن الإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالنزاهة دون الإفصاح عن الهوية عن طريق إرسال رسالة إلكترونية إلى البريد الإلكتروني المخصص للإبلاغ عن المخالفات، ما يسمح بالإبلاغ دون الخوف من الانتقام. ويتم التعامل مع جميع البلاغات بجدية ومعالجتها بطريقة مهنية. وتتواصل مجموعة stc بانتظام مع الموظفين لرفع وعيهم بالقنوات المحددة للإبلاغ عن المخالفات (Speak-Up). كما تتم تغطية أهمية الإبلاغ عن المخالفات بالتفصيل في التدريبات المتعلقة بالالتزام والأخلاقيات.

يراجع الفريق المعني بنزاهة الأعمال كل ادعاء متعلق بالنزاهة للتأكد من أنه تم الإبلاغ عنه بحسن نية، ثم يتم إجراء تقييم أولي لتحديد طريقة المعالجة المناسبة. وإذا لم تكن المخاوف تناسب معايير النزاهة التي حددها الفريق، فستتم إعادة توجيهها إلى وحدة الأعمال أو الوظيفة المؤسسية المناسبة لها.

تفرض مجموعة stc سياسة صارمة تحظر الانتقام من أي شخص يقدم بلاغاً بحسن نية أو يشارك في تحقيق يتعلق بالالتزام. وبمجرد الانتهاء من التحقيقات، يتم اتخاذ الإجراءات التأديبية التي تتراوح من التحذير الرسمي إلى الفصل من العمل، اعتماداً على شدة المخالفة. ويتم تحديد الإجراء التأديبي من خلال أخذ جميع العوامل المحيطة بالحدث في الاعتبار. وإذا تم اتهام موظف بسلوك غير مشروع، فسيمنح فرصة للرد على الادعاءات قبل اتخاذ أي قرار.

## منع التمييز والمضايقة في مكان العمل

تطبق مجموعة stc سياسات صارمة لمنع التمييز والمضايقة في مكان العمل، وذلك من خلال ميثاق الأخلاقيات وسياسة التوظيف العادل. ونحن ملتزمون بتعزيز التنوع ونبتهج بسياسة عدم التسامح مطلقاً مع أي شكل من أشكال المضايقة أو التمييز. ويتم تشجيع جميع الموظفين على الإبلاغ عن هذه الانتهاكات من خلال قنوات الإبلاغ عن المخالفات. ويعمل فريق التنوع والمساواة والشمول على نشر الوعي بهذه القضايا، في حين يحرص القادة على تعزيز ثقافة عمل شاملة للجميع.

يرجى الاطلاع على ميثاق الأخلاقيات وسياسة التوظيف العادل لدينا هنا: [https://www.stc.com.sa/content/dam/groupsites/en/pdf/codeofethics\\_EN.pdf](https://www.stc.com.sa/content/dam/groupsites/en/pdf/codeofethics_EN.pdf)

قد تؤدي انتهاكات ميثاق الأخلاقيات إلى إلحاق ضرر بالغ بسمعة مجموعة stc وتتسبب في خسائر مالية فادحة. وعليه، فإن أي مخالفة قد تستوجب اتخاذ تدابير صارمة، قد تصل إلى الإجراءات التأديبية أو الفصل من العمل عند الاقتضاء.

## الالتزام بالقوانين واللوائح

في عام 2024م، حافظت مجموعة stc على التزامها التام والصارم بجميع الأنظمة والقوانين واللوائح داخل الدول التي تعمل فيها. ونحرص على تعزيز علاقات إيجابية وبناءة مع جميع الجهات التنظيمية ذات الصلة لضمان حماية حقوق المساهمين وحماية سمعتنا فيما يتعلق بالالتزام، إلى جانب الحفاظ على مركزنا التنافسي وحصتنا السوقية.

وضمن جهودنا لتعزيز الالتزام بالأنظمة والقوانين واللوائح، نراقب بنشاط حالات عدم الالتزام، بهدف تحديد الأسباب الجذرية لحالات عدم الالتزام واتخاذ التدابير التصحيحية اللازمة لمنع تكرارها. ويجري تقييم شكاوى العملاء بشكل دوري لضمان التوصل إلى الحلول المناسبة والالتزام الصارم بالقرارات التنظيمية ذات الصلة. في عام 2024م، لم تسجل مجموعة stc أي حوادث تتعلق بعدم الالتزام بالأنظمة والقوانين واللوائح في جميع الدول التي تعمل فيها، مما يعكس التزامنا الراسخ بالنزاهة المؤسسية والتميز التنظيمي.

## مقاييس الأداء

مجموعة stc الالتزام بالأنظمة والقوانين واللوائح	2022م	2023م	2024م
حوادث تتعلق بعدم الالتزام بلوائح المجتمع والاقتصاد الوطني	0	0	0
حوادث تتعلق بعدم الالتزام بالأنظمة والقوانين البيئية	0	0	0
عدد العقوبات غير المالية المتعلقة باللوائح البيئية ولوائح المجتمع والاقتصاد الوطني	0	0	0
إجمالي الغرامات والتسويات القانونية والتنظيمية المتعلقة باللوائح البيئية ولوائح المجتمع والاقتصاد الوطني	0	0	0

## التزام سلسلة التوريد

في إطار التزامنا بمزاولة الأعمال بنزاهة، تعمل مجموعة stc فقط مع الموردين الذين يشاركونها نفس المعايير الأخلاقية. ونظراً لأن ممارسات العمل الخاصة بالموردين تؤثر على سمعة الشركة، فإننا نطلب من جميع موردينا التوقيع على ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين، مع الإقرار بأنهم سيمثلون لهذا الميثاق ولممارسات الأعمال الأخلاقية.

وفي إطار ترسيخ هذه المعايير، فإننا نتواصل أيضاً مع الموردين سنوياً لتذكيرهم بسياسة حظر الهدايا لدى مجموعة stc وتشجيعهم على مساءلة مجموعة stc والإبلاغ عن أي سوء سلوك من خلال القناة المخصصة للإبلاغ عن المخالفات. كما نؤكد على ضرورة التزام جميع الموردين بالميثاق الذي يتضمن المبادئ التوجيهية لمكافحة الفساد، بما يعزز موقفنا الراسخ في رفض الرشوة وكل أشكال السلوك غير المهني. ولمزيد من المعلومات، يرجى مراجعة قسم إدارة سلسلة التوريد في الصفحة 208.

100%

من موردي مجموعة stc ملتزمون بميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين في عام 2024م

## الحوكمة النزيهة تنمة

## التزامنا بحقوق الإنسان

في مجموعة stc، لا تُعد حقوق الإنسان مجرد سياسة بل تمثل مبدأً جوهرياً يشكل هويتنا وممارسات الأعمال لدينا، فهي الأساس الذي بُنى عليه نزاهتنا والثقة التي نكتسبها من الأطراف المعنية يومياً. ولا يقتصر وجود سياسات قوية في مجال حقوق الإنسان على حماية سمعة العلامة التجارية فحسب، بل يعزز الولاء لدى المستثمرين والعملاء والموظفين، ويمكّننا من إدارة المخاطر بشكل استباقي وفعال. ويشمل التزامنا بحقوق الإنسان كل جوانب أعمالنا، بدءاً من تشغيل منشأتنا ومرافقنا ووصولاً إلى تعاملنا مع الموردين والشركاء.

في الربع الرابع من عام 2024م، صادق الرئيس التنفيذي لمجموعة stc على سياسة حقوق الإنسان الجديدة والمحصنة، التي تُعد محطة مهمة تؤكد التزام المجموعة بأعلى معايير السلوك الأخلاقي. وتماشياً مع الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، وإعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ والحقوق الأساسية في العمل، واستناداً إلى المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، فإن هذه السياسة لا تعكس مجرد الالتزام فحسب، بل تجسّد أيضاً دوراً ريادياً في هذا المجال. كما جرى إعدادها لتتماشى مع المتطلبات التنظيمية الفريدة في المملكة العربية السعودية وخارجها.

وقد أولت المجموعة هذا العام اهتماماً خاصاً بقضايا حقوق الإنسان ذات الصلة المباشرة بأعمالها، حيث جرى تحديد عدد من المجالات الحيوية التي تتطلب العناية، بما يشمل الحقوق في مكان العمل، وظروف العمل، وأخلاقيات سلاسل التوريد، والمشاركة المجتمعية، وبروتوكولات الأمن. وبالتعاون الوثيق مع هيئة حقوق الإنسان في السعودية، عملت مجموعة stc على تطوير وتحسين نهجها في تنفيذ المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة، وعززت جهودها لخلق بيئة عمل أكثر احتراماً وشمولية.

إن هذه السياسة ليست مجرد كلمات على ورق، بل هي إطار عملي يوجّه قراراتنا وسلوكنا. فهي تتناول التزامات هامة، من بينها الخصوصية والسرية، والتنوع والشمولية، وتوفير ظروف عمل آمنة وصحية، وعقود العمل العادلة، وساعات ومعايير العمل المناسبة والأجور، والمساواة في بيئات العمل، وحظر عمل الأطفال، ومنع العمل القسري والاتجار بالبشر، وتطوير مهارات الموظفين. وقد ضمنت بحيث لا نكتفي فقط بتحقيق التوقعات، بل نسهم في وضع معايير جديدة في مجال حقوق الإنسان في قطاعنا.

تتحمل إدارات الشؤون القانونية والمشتريات والموارد البشرية، بالتعاون الوثيق مع جميع وحدات الأعمال، مسؤولية تنفيذ هذه السياسة وضمان دمج اعتبارات حقوق الإنسان في جميع القرارات اليومية. ولتعزيز الوعي والمساءلة، أطلقت المجموعة برامج تدريبية تهدف إلى تزويد الموظفين بالمعرفة والأدوات اللازمة لاتخاذ قرارات أخلاقية. كما تُقدم تقارير منتظمة إلى اللجان التوجيهية المعنية بالتدقيق وحوكمة البيانات، مما يضمن الشفافية والمساءلة داخل المجموعة. وعلوة على ذلك، تمكّن أداة الإبلاغ عن المخالفات التابعة لمجموعة stc الموظفين والمقاولين والموردين من الإبلاغ عن أي مخاوف تتعلق بحقوق الإنسان، وهي مدعومة بسياسة عدم الانتقام الصارمة لحماية المبلغين عن المخالفات.

نتبنى نهجاً استباقياً في مساءلة الموردين، بدءاً من عملية التأهيل المسبق الدقيقة، تليها تقييمات مستمرة للأداء وفحوصات الالتزام. وفي عام 2024م، أجرينا تقييماً لجميع الموردين الجدد لضمان التزامهم بالمعايير البيئية ومعايير العمل وحقوق الإنسان. ويتضمن كل عقد رئيسي بنوداً تتعلق بحقوق الإنسان تتناول مسائل أساسية مثل الأجور العادلة، وساعات العمل، ومتطلبات الحد الأدنى للسّن، والسلامة في مكان العمل، وما إلى ذلك. كما يحظر ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين في مجموعة stc عمالة الأطفال، والعمل القسري، والتمييز، بينما يشجع على التنوع، وتوطين الوظائف، والممارسات المسؤولة في سلسلة التوريد.

يدعم هذا الالتزام بالشراء الأخلاقي الالتزام بالمعايير الدولية مثل اتفاقية منظمة العمل الدولية لحماية الأجور لعام 1949م (رقم 95) واتفاقية النظافة (التجارة والمكاتب) لعام 1964م (رقم 120). كما تلتزم المجموعة بالبرامج الوطنية لضمان ممارسات الأجور العادلة وحماية العمال بشكل مناسب في المملكة. ونقوم بمراقبة مساءلة الموردين بشكل مستمر من خلال فحوصات الالتزام المنتظمة، مما يعزز قدرتنا على الحفاظ على أداتنا البيئي والاجتماعي.

وندرک في مجموعة stc أن حقوق الإنسان ليست ثابتة بل في تطور مستمر، ولذلك نجرى مراجعة وتحديثاً لسياساتنا بشكل دوري لبقاء في طليعة التغيرات التنظيمية وأفضل الممارسات في القطاع. ومن خلال اتباع هذا النهج الديناميكي، تتمكن المجموعة من الوفاء بوعودها بالالتزام بممارسات الأعمال الأخلاقية، مع حماية حقوق الإنسان وتعزيز رفاهية جميع الأفراد المعنيين بعملياتنا. ومع كل خطوة نتخذها، لا نسعى إلى تحسين بيئة الأعمال فحسب، بل إلى بناء مستقبل أفضل.

### التدريب على حقوق الإنسان

في مجموعة stc، نركز على تدريب موظفينا على الالتزام بمبادئ حقوق الإنسان داخل المجموعة. وتتمثل سياستنا الرئيسية المتعلقة بمعالجة قضايا حقوق الإنسان في ميثاق الأخلاقيات الخاص بنا، والذي يغطي المجالات الرئيسية المتعلقة بحقوق الإنسان، مثل التوظيف العادل والصحة والسلامة وتعزيز ثقافة الإبلاغ عن المخالفات. بالإضافة إلى ذلك، نقدم أيضاً تدريباً آخر متعلقاً بحقوق الإنسان، بما

### مقاييس الأداء

stc السعودية التدريب على حقوق الإنسان	2022م	2023م	2024م
عدد الساعات	196,034	151,559	58,072
النسبة المئوية لجميع الموظفين الذين حضروا التدريب	100%	100%	100%

### إدارة المخاطر

يواجه قطاع الاتصالات تحديات متزايدة، من أبرزها انخفاض الطلب على الخدمات الصوتية والزيادة الكبيرة في استهلاك البيانات، والتي تسارعت بفعل جائحة كوفيد-19. وترسي التقنيات المبتكرة مفهوماً جديداً لنماذج الإيرادات التقليدية والتي تستدعي الابتكار السريع من مقدمي خدمات الاتصالات.

في هذه السوق المشبعة، يصبح التميّز من خلال تقديم عروض خدمات عالية الجودة أمراً بالغ الأهمية، إلى جانب الاستثمارات الكبيرة في البنية التحتية، وتعزيز حماية البيانات، والالتزام بالأطر التنظيمية. ومن أجل الحفاظ على تنافسيتها، يجب على شركات الاتصالات توسيع نطاق خدماتها وتقديم تجارب عملاء سلسة.

وتعد وظيفة إدارة المخاطر لدينا جزءاً لا يتجزأ من نجاح إطار عملنا الاستراتيجي، حيث نقوم بتضمين اعتبارات المخاطر في مرحلة تخطيط الأعمال وتقييم الأداء وعمليات صنع القرار الحاسمة لتحقيق أقصى قدر من التأثير المستدام.

مجموعة stc إدارة المخاطر	2022م	2023م	2024م
النسبة المئوية لوحدات الأعمال التي تم تحليلها بحثاً عن المخاطر المتعلقة بالفساد	100%	100%	100%

في ذلك حماية البيانات والخصوصية، إلى جانب دورات تدريبية محددة للمقاولين. وتُعد هذه الدورات التدريبية إلزامية ويجب على جميع الموظفين إكمالها مرة واحدة على الأقل.

في عام 2024م، تم تقديم 6 دورات إلزامية، بإجمالي 58,072 ساعة تقريباً.

تتبنى مجموعة stc نهج عدم التسامح مطلقاً مع أي مخاطر قد تؤدي إلى حالات الفساد أو الاحتيال، سواء نشأت عن موظفين داخليين أو أطراف معنية خارجية. كما تلتزم المجموعة بأعلى معايير السلوك الأخلاقي، والشفافية، والمساءلة، في جميع ممارساتها التجارية من خلال تطبيق ممارسات صارمة لمكافحة الفساد والاحتيال، تشمل السياسات، وخطأً سريعاً للإبلاغ عن المخالفات، وتحقيقات دقيقة، وضوابط داخلية قوية، وإجراءات تدقيق صارمة للأطراف الثالثة. ويعكس هذا الالتزام حرص المجموعة على حماية أصولها وسمعتها ومصالح أصحاب المصلحة.

يتم تقييم جميع وحدات أعمال مجموعة stc بشكل روتيني بحثاً عن المخاطر المتعلقة بالفساد. وفي حين تخضع بعض الكيانات المحددة لتقييمات أكثر تعمقاً، فإننا نسعى إلى معالجة أي محاولات فساد من خلال السياسات والإجراءات الحالية والتدريب المكثف لفهم كيفية الالتزام الكامل بجميع القوانين واللوائح والسياسات.

## الحوكمة النزيهة تنمى

## حوكمة إدارة المخاطر المؤسسية

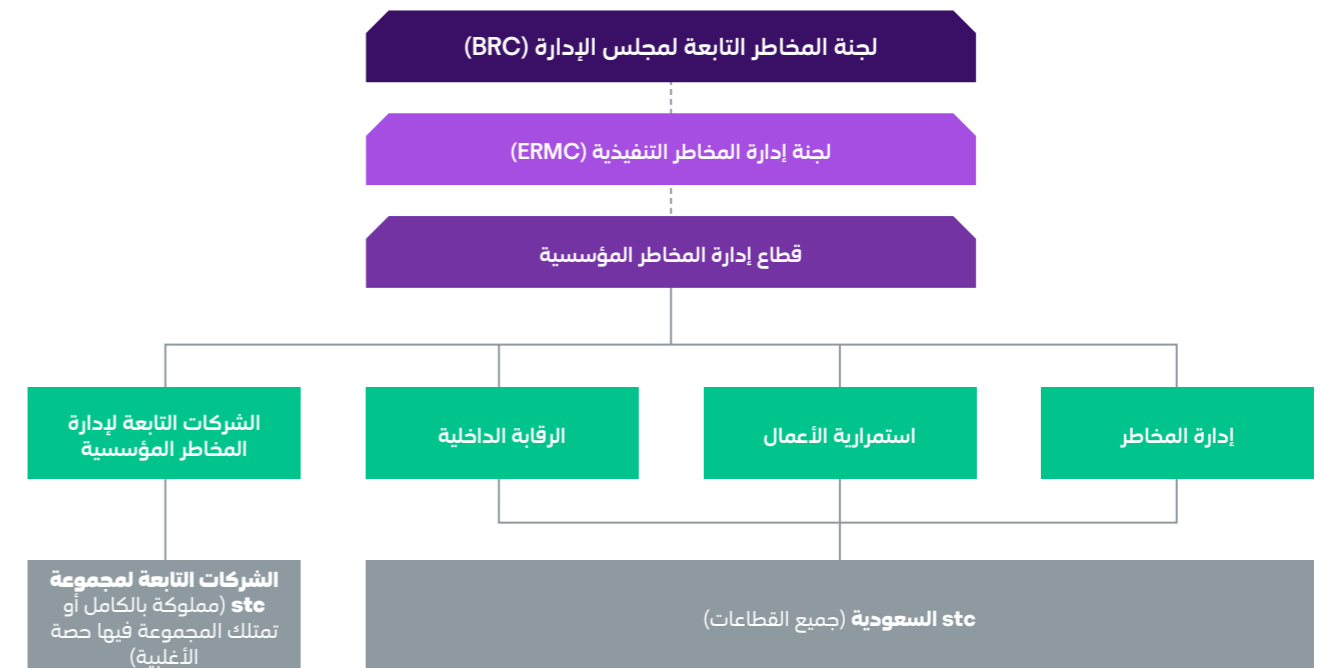
يضمن مجلس الإدارة الحفاظ على أعلى معايير حوكمة الشركات من خلال المراجعة المنتظمة لأفضل ممارسات تطوير الحوكمة وضمان تطبيقها. وعليه، شكّل مجلس الإدارة لجنة المخاطر المنبثقة عنه والتي تظطلع بمهام الإشراف على تقيّد جميع الجهات ذات العلاقة بالإطار العام لإدارة المخاطر واستراتيجية المخاطر وسياسات إدارة

المخاطر ذات الصلة، ومراقبة أنظمة إدارة المخاطر في مجموعة stc، ومتابعة المخاطر الرئيسية وإدارتها. وتقوم إدارة المخاطر في stc بمهامها بشكل مستقل ومنفصل عن مجموعات الأعمال في stc وقطاعاتها، وقد أتقت الإدارة هذا العام أولى مراحل التقييم وفقاً لاستراتيجية المخاطر التي اعتمدها المجلس لتطوير ممارساتها الحالية ورفع مستوى نضجها.

## إطار إدارة المخاطر المؤسسية

يوفر إطار عمل إدارة المخاطر المؤسسية مبادئ توجيهية لإدارة مخاطر الأعمال بشكل استباقي من خلال نظام شامل وديناميكي مصمم لتحديد المخاطر وتقييمها وتحديد أولوياتها وتخفيفها بشكل فعال عبر عمليات مجموعة stc. إن عملية إدارة المخاطر المؤسسية لدينا مدمجة في جميع أنحاء المجموعة لدعم تحقيق أهدافنا الاستراتيجية، ويعتبر تقييم المخاطر ربع السنوي جزءاً لا يتجزأ من هذه العملية. يحدد إطار إدارة المخاطر المؤسسية لدينا بوضوح الأدوار والمسؤوليات، مما يؤدي إلى عملية متسقة وشاملة لتحديد المخاطر وإدارتها.

يتم تحسين نهجنا بشكل مستمر، مما يتيح اكتشافاً أكثر ديناميكية للمخاطر، ونمذجة الترابط بين المخاطر، والاستخدام القوي المتزايد للبيانات، وكلها تعمل على تحسين رؤية المخاطر لدينا واستجاباتنا. ومع حصولنا على شهادة معيار ISO 31000، نؤكد التزامنا بالممارسات الرائدة في القطاع. وتم تصميم وتنفيذ منهجية قياسية لتسجيل المخاطر لتوفير السياق وضمان الاتساق في إعداد التقارير وتقييم المخاطر. ويتم بعد ذلك توحيد مخرجات هذه العملية لتحديد المخاطر والتحديات الرئيسية التي تواجه المجموعة.



حرصاً على تصنيف جميع مصادر المخاطر التي قد تؤثر على stc ضمن إطار منهجي واضح، تم تقسيمها إلى خمس فئات رئيسية تُعرف بمخاطر الفئة الأولى. ولتسهيل إدارتها وتعزيز فعالية التواصل بشأنها، يتم تفصيل هذه المخاطر إلى أنواع فرعية ضمن الفئة الثانية، وقد تُقسّم في بعض الحالات إلى الفئتين الثالثة والرابعة. وتتولى إدارة المخاطر المؤسسية دور الحافظ لهذه الفئات، وتتمتع بالصلاحيات اللازمة لإضافة أي فئات جديدة أو إعادة تصنيف القائم منها، بما يواكب احتياجات العمل والتوجهات الاستراتيجية للمجموعة.

عائلة المخاطر الفئة 1	01 <<	مخاطر التشغيل	02 <<	مخاطر التكنولوجيا	03 <<	المخاطر المالية	04 <<	المخاطر القانونية والامتثال	05 <<
عائلة المخاطر الفئة 2	1.1	الحوكمة	2.1	تقديم الخدمة	3.1	السوق	4.1	الامتثال	5.1
	1.2	استراتيجية	2.2	المبيعات والتسويق	3.2	السيولة	4.2	قانوني	5.2
	1.3	إدارة البرامج	2.3	الموردين	3.3	صرف العملات الأجنبية	4.3	تنظيمي	5.3
	1.4	التخطيط وتخصيص الموارد	2.4	الأشخاص / الموارد البشرية	3.4	سعر الفائدة	4.4		
	1.5	المبادرات الرئيسية	2.5	إدارة الإيرادات	3.5	الاستثمارات	4.5		
	1.6	الاندماجات والاستحواذات والتخارجات	2.6	الأصول المادية	3.6	ائتمان	4.6		
	1.7	ديناميكيات السوق	2.7	الأصول غير الملموسة		المحاسبة والائتمان	4.7		
	1.8	الانصاف والعلاقات مع المستثمرين	2.8	إدارة المشاريع		الضرائب والزكاة	4.8		
			2.9	استمرارية الأعمال		هيكل رأس المال	4.9		
			2.10	الصحة والسلامة		الاحتيايل	4.10		
						تسرب الإيرادات	4.11		

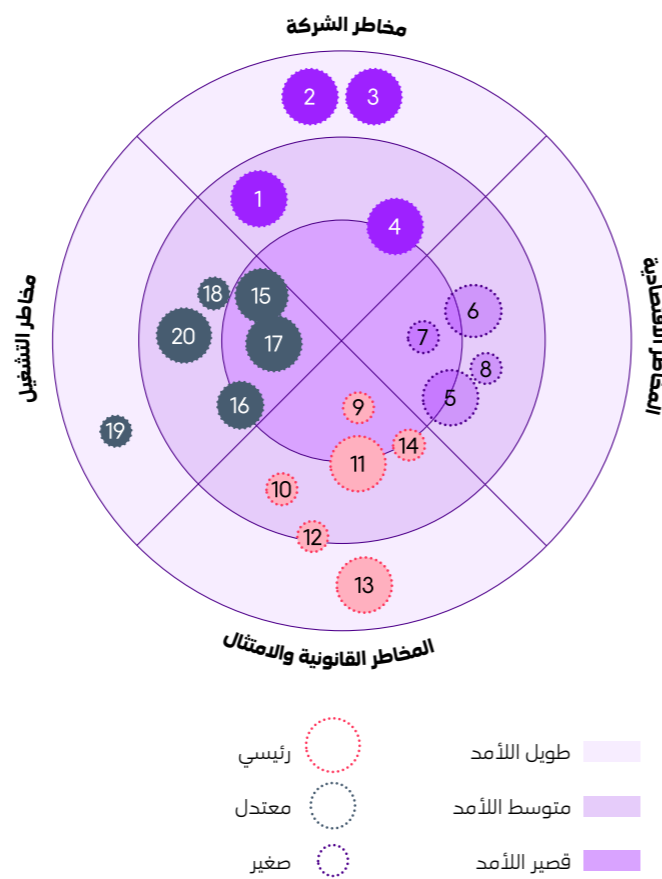
## الحوكمة النزيفة تنمة

الاسم	الفئة
1	مخاطر الشركة
2	مخاطر الشركة
3	مخاطر الشركة
4	مخاطر الشركة
5	المخاطر الاقتصادية
6	المخاطر الاقتصادية
7	المخاطر الاقتصادية
8	المخاطر الاقتصادية
9	المخاطر القانونية والامتثال
10	المخاطر القانونية والامتثال
11	المخاطر القانونية والامتثال
12	المخاطر القانونية والامتثال
13	المخاطر القانونية والامتثال
14	المخاطر القانونية والامتثال
15	مخاطر التشغيل
16	مخاطر التشغيل
17	مخاطر التشغيل
18	مخاطر التشغيل
19	مخاطر التشغيل
20	مخاطر التشغيل

تعتبر إدارة المخاطر الناشئة جزءاً من عملية تقييم المخاطر، ويتم تحديدها من خلال مسح الاتفاق المستقبلية والحوار المستمر مع فريق الإدارة التنفيذية ومواكبة تغيرات السوق والقطاع. يتم تقديم ملخص للمخاطر الناشئة التي تم تحديدها من خلال هذه العملية إلى لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة، ثم يتم رفعها إلى مجلس الإدارة لتقييمها، وتستمر مراقبة هذه المخاطر كجزء من عمليات إدارة المخاطر المستمرة لدينا.

في هذا العام، أولينا اهتماماً أكبر بمخاطر الاستدامة والمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، بما يعكس التزامنا بالمواءمة مع أفضل الممارسات العالمية وتوقعات الأطراف المعنية. وقد تم إصرار تقدم كبير في تحديد هذه المخاطر وتقييمها وإدارتها، مما يضمن دمجها في إطار إدارة المخاطر الشامل لدينا وعمليات صنع القرارات الاستراتيجية.

## المشهد العالمي للمخاطر الناشئة



المصدر: Gartner و BCG

**التأثير:** هو الخسارة المتوقعة في حال تحقق الخطر. يُصنّف التأثير عادةً ضمن مستويات من 1 إلى 5 وفق مقياس أثنى متصاعد. وفيما يلي مقياس تصنيف التأثير لدى stc:

التصنيف	المقياس النوعي	القيمة المستخدمة لحساب المخاطر المتأصلة	المقياس الكمي "الإيرادات الشهرية"
5	شديد	أعلى من 400 مليون	<10%
4	رئيسي	بين 200 مليون و400 مليون	5% إلى 10%
3	معتدل	بين 40 مليون و200 مليون	1% إلى 4.99%
2	صغير	بين 2 مليون و40 مليون	0.05% إلى 0.99%
1	غير مهم	أقل من 2 مليون	>0.05%

**الاحتمالية:** هي احتمالية تسبّب الخطر في خسارة لـ stc قبل الأخذ بفعالية الضوابط. وفيما يلي مقياس تصنيف الاحتمالية:

التصنيف	المقياس النوعي	احتمالية حدوث الخطر بشكل نوعي خلال فترة زمنية محددة	الاحتمالية
5	شبه مؤكد	مرة واحدة كل 3 أشهر أو أقل	90%-100%
4	محتمل	مرة واحدة كل 6 أشهر	60%-89%
3	ممکن	مرة واحدة في السنة	41%-59%
2	من غير المحتمل	مرة واحدة كل عامين	5%-39%
1	بعيد	مرة واحدة كل 4 سنوات أو أكثر	أقل من 5%

**تصنيف المخاطر:** يكمّن من قياس التأثير المحتمل واحتمالية حدوث المخاطر بالاعتماد على تقييمات المخاطر الجوهرية والتي تفترض عدم وجود أي ضوابط، وتقييمات المخاطر المتبقية والتي تأخذ بالاعتبار أثر الضوابط الحالية في الحد من المخاطر. النتائج المصنفة للمخاطر الجوهرية والمخاطر المتبقية تؤدي إلى تحديد درجة أو مؤشر الانتباه.

تقييم التأثير	مؤشر الاهتمام بالإجراءات				
	شديد	رئيسي	معتدل	صغير	غير مهم
شديد	256	144	64	36	16
رئيسي	144	81	36	20	9
معتدل	64	36	16	9	4
صغير	36	20	9	5	2
غير مهم	16	9	4	2	1
	256	81	16	5	1
	شبه مؤكد	محتمل	ممکن	من غير المحتمل	بعيد

تقييم الاحتمالية

تساعد درجات المخاطر الجوهرية والمخاطر المتبقية في تقييم المخاطر بناءً على مؤشر الانتباه التالي:

تصنيف المخاطر	مصنوفة درجات المخاطر	خط الأساس لشهية المخاطر
ضئيل	> 9	أقل من شهية المخاطر
هامشي	< 9 إلى > 20	ضمن شهية المخاطر
قابل للإدارة	< 20 إلى > 51	أعلى من شهية المخاطر
جوهرية	< 51 إلى > 101	أعلى بكثير من شهية المخاطر
حرج	< 101	خارج شهية المخاطر

### الحوكمة النزيهة تتمة

### تعزيز النزاهة

### تعزيز النزاهة

### تحديد المخاطر

يقع على عاتق كافة وحدات stc مهمة تحديد وتقييم المخاطر التي يمكن أن تؤثر في تنفيذ استراتيجيات stc وأداء عملياتها التشغيلية. ويتم حصر المخاطر المحددة في قائمة موحدة مع ذكر نتائج مسح البيئة المحيطة والمقارنات المعيارية ذات الصلة، ثم تقدم إلى مجموعة مختارة من كبار القادة والتنفيذين في stc. من خلال تبني منظور شامل للمجموعة، يقوم هؤلاء التنفيذيون بتقييم المخاطر الحرجة، وتحديد التهديدات الناشئة التي تتطلب مزيداً من المتابعة. وتتولى لجنة إدارة المخاطر مهمة تحديد هذه المخاطر والموافقة عليها قبل تقديمها إلى لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة التي ترفعها بدورها إلى مجلس الإدارة لمراجعتها بصورتها النهائية واعتمادها.

### إدارة المخاطر

يُعد تحديد السياق وفهم البيئة التي تعمل فيها المجموعة أمراً بالغ الأهمية. لذلك، تُصنّف مجموعة stc كل من مخاطرها ضمن فئة محددة (على سبيل المثال: مخاطر مؤسسية، وتقنية، وتشغيلية، ومالية، ومخاطر الالتزام) وتحديد ما إذا كان مصدر التهديد داخلياً أم خارجياً، مما يتيح فهماً أفضل لكيفية التعامل مع المخاطر وضمان المستوى المناسب من الإشراف والضمان. ويتحمل مالكو المخاطر من التنفيذيين كامل المسؤولية لضمان تطبيق الضوابط الكافية وتنفيذ خطط الدرع اللازمة لجعل المخاطر ضمن نطاق تحمل مقبول. كما تخضع استراتيجيات درء المخاطر للمتابعة المستمرة على مدار العام، مع إجراء مراجعات متعمقة للمخاطر. وتضع stc تقييماً شاملاً للسيناريوهات ذات الصلة لكل من المخاطر العليا، مع تقديم رؤية شاملة حول التهديدات والفرص المحتملة وتفعيل استراتيجية مطوّرة لدرء المخاطر.

### مراقبة المخاطر

يتم إعداد تقرير مخاطر stc، الذي يعرض المخاطر الرئيسية، لمجلس الإدارة على أساس ربع سنوي، ويتم فحصه أيضاً من قبل لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة في اجتماعاتها. بالإضافة إلى ذلك، يتم عرض المخاطر الناشئة كجزء من تقرير مخاطر stc مرة سنوياً. ومن بين المزايا الأخرى، يضمن تقرير مخاطر مجموعة stc مراقبة شفافة لتطور المخاطر الفردية وحالة المخاطر العامة، من خلال إبلاغ لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة بآخر التطورات و/أو التغييرات في نظام إدارة المخاطر. ويهدف تعزيز قدرتنا على إدارة المخاطر والإشراف عليها بكفاءة وفعالية، فإننا نعمل على تعزيز قدرات أداة تقنية إدارة المخاطر لدينا، والتي تسهل إعداد التقارير والتحليل والتقييم وإدارة معلومات المخاطر. وستؤدي هذه القدرات المعززة والتصسينات المستمرة في أدوات إدارة المخاطر إلى تحسين وتوسيع

الوظائف. وفي إطار التحسينات المستمرة، قامت مجموعة stc بتحسين أدواتها التقنية لإدارة المخاطر لدعم تحسين إعداد التقارير والتحليل والتقييم وإدارة معلومات المخاطر. بالإضافة إلى ذلك، أجرينا تحسيناً على مؤشرات المخاطر الرئيسية الحالية كإجراء رئيسي لتعزيز ممارسات مراقبة المخاطر، وضمان إشراف ومراقبة أكثر صرامة وإدارة استباقية للمخاطر.

### ثقافة المخاطر

نسعى في مجموعة stc إلى توليد مجموعة من السلوكيات والتوقعات التي تدفع الوعي بالمخاطر في جميع أنشطة أعمالها، والمدفوعة بتوجيهات الإدارة العليا والمدعومة بأنظمة إدارة الموارد البشرية. تقوم ثقافة stc على تشجيع اتخاذ الإجراءات للحد من المخاطر في الوقت المناسب وبشكل معقول والتي تعمل على تحسين السلامة التشغيلية وتساعد على اتخاذ خيارات فعالة بشأن المخاطر. نقوم حالياً بالعمل على عدد من الحملات التوعوية لكل فرد لدمج الوعي بالمخاطر في نسيج ثقافتنا، بالإضافة إلى تبني برنامج مستمر للتدريب والتواصل وتحديد الأدوار لإضفاء الطابع الرسمي على إدارة المخاطر مع الاستمرار في دمج التفكير والإجراءات المتعلقة بالمخاطر في المجالات الرئيسية لصنع القرار.

## استمرارية الأعمال

في مجموعة stc، يعكس التزامنا الراسخ بإدارة استمرارية الأعمال تركيزنا الاستراتيجي على تعزيز المرونة الوطنية، وضمان سلامة العمليات، وثقة الأطراف المعنية. وكأحد العوامل التمكينية الرئيسية في رؤية السعودية 2030، نضع في أولويتنا مرونة بنيتنا التحتية الحيوية، وحماية أصولنا، وسلامة موظفينا، بما يضمن بقاءنا كحجر الزاوية في الركيزة الرقمية والاتصالات في المملكة.

وتماشياً مع توجيهات اللجنة الوطنية للمخاطر، وهيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، والهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ المُنشأة حديثاً، قامت مجموعة stc بدمج المبادئ التوجيهية الوطنية بالكامل في إطار عمل إدارة استمرارية الأعمال لديها. وتعكس هذه الجهود ريادتنا في مجالات إدارة الأزمات، والمرونة المؤسسية، واستمرارية الأعمال، مما يجعلنا نموذجاً يُحتذى به في القطاع، ونواصل تعزيز قدراتنا من خلال التعاون مع نخبة من الخبراء العالميين لتبني أفضل الممارسات وتطبيق أحدث الحلول المبتكرة.

تركز استراتيجيتنا في إدارة استمرارية الأعمال على الالتزام الصارم بالمعايير الدولية، مثل المعيار العالميISO 22301، مدعومة ببرامج تدريبية متخصصة لفرق العمل وفقاً لمعايير المعهد الدولي للتعافي من الكوارث (DRI) ومعهد استمرارية الأعمال (BCI). وتؤوّد هذه المقاربة مجموعة stc بقدرات متقدمة تضمن الجاهزية والتميز في الاستجابة للآزمات والاستعداد لها. وخلال العام الماضي، نفذنا أكثر من 200 تمرين ناجح لإدارة استمرارية الأعمال، شملت جميع الوظائف الحيوية ودمجت التعاون بين الإدارات المختلفة. وقد أسهمت هذه الاختبارات الدقيقة في تعزيز فعالية استراتيجيات التعافي، والتحقق من كفاءة خطط استمرارية الأعمال، وضمان القدرة على مواصلة العمليات الحيوية بسلاسة في مختلف الظروف.

لضمان أداء قابل للقياس وشفاف، تستخدم مجموعة stc مؤشرات أداء رئيسية صارمة في جميع أنشطة إدارة استمرارية الأعمال، مما يعكس التزامها الراسخ بنهج منضبط يضمن أعلى مستويات الجاهزية والموثوقية. ومن خلال تحليل أثر الأعمال ودورات التحسين المتكررة، عززنا نضج إدارة استمرارية الأعمال لدينا، مما يضمن توافقها مع المتطلبات والتوجيهات الوطنية والدولية المتعلقة بالمرونة. وفي إطار دعم هذه الجهود، سخّرت stc الإمكانيات الكاملة للتحول الرقمي لتعزيز المرونة والقدالية للتوسع والكفاءة في نظام إدارة استمرارية الأعمال. وقد أسهمت هذه المبادرات في تحديث عملياتنا وتعزيز قدرتنا على التكيف بسرعة مع التحديات المتغيرة.

إدراكاً لأهمية القوى العاملة الماهرة، استثمرت مجموعة stc في برامج تدريبية وتطويرية مهنية مكثفة في إدارة استمرارية الأعمال، وإدارة الأزمات، والاستجابة للحوادث، والتعافي من الكوارث. تضمن هذه البرامج بقاء موظفينا في طليعة تخصصات المرونة، مما يمكنهم من الاستجابة بفعالية للأزمات وحالات انقطاع العمل والاضطرابات. وتعكس الإنجازات المحققة خلال هذا العام التزام stc العميق بدعم الأُطر الوطنية للمرونة، والحفاظ على استمرارية الأعمال، وحماية مصالح المساهمين، وجميع الأطراف المعنية، والمملكة العربية السعودية ككل. كما تؤكد هذه الجهود لقيادتنا الرشيدة ولجميع المواطنين أن مجموعة stc تظل شريكاً موثوقاً في بناء مستقبل آمن ومرن للمملكة العربية السعودية.

## الرقابة الداخلية

يقر مجلس إدارة مجموعة stc بأن سجلات الحسابات أعدت بالشكل الصحيح، وأن نظام وإجراءات الرقابة الداخلية أعد على أسس سليمة وكفاءة عالية، دون وجود ملحوظات جوهرية قد تؤثر في قدرة المجموعة على مواصلة نشاطها. وتشرّف لجنة المراجعة على أعمال إدارة الالتزام والمراجعة الداخلية والمراجعة الخارجية التي تفحص بشكل دوري مدى كفاية وفاعلية نظام وإجراءات الرقابة الداخلية.

ويأتي ذلك ضمن أهداف مجلس الإدارة في الحصول على تأكيد معقول عن مدى سلامة تصميم وفاعلية أداء نظام الرقابة الداخلية في مجموعة stc. حيث عقدت لجنة المراجعة خلال العام المالي 2024م، 8 اجتماعات ناقشت خلالها عدداً من الموضوعات ذات الصلة بأعمال اللجنة ومنها على سبيل المثال مراجعة القوائم المالية والاستثمارات ومراجعة وحدات الأعمال في الشركة وكذلك الشؤون الاستراتيجية والتنظيمية والموارد البشرية والمشتريات، إضافة إلى مراجعة أنظمة تقنية المعلومات، وإلى غير ذلك من المسائل المتعلقة بسير العمل في stc من جميع الجوانب، وبحضور المسؤولين في الإدارة التنفيذية والمراجعة الداخلية.

## إنجازات إدارة المخاطر

طوال العام السابق، حققت مجموعة stc إنجازات مهمة ضمن مبادرات إدارة المخاطر لدينا، مما عزز مكانتها كمؤسسة قادرة على التكيف والتطلع إلى المستقبل. كان من أبرز الإنجازات هو المراجعة الشاملة وإعادة تقييم مستوى تقبل المخاطر للمجموعة، حيث ضمنت هذه الجهود توافقها مع الأُولويات الاستراتيجية المتطورة وأرست قاعدة قوية لحوكمة أنشطة المخاطر، مما أتاح صنع قرارات مدروسة ومتوازنة على جميع المستويات.

في إطار تعزيز الرقابة على المخاطر، طرحت مجموعة stc مؤشرات مراقبة آلية لجميع المخاطر الرئيسية، حيث توفر هذه الآلية المتقدمة رؤى فورية عن حالة المخاطر، مما يساعد في توقع التهديدات المحتملة والتفاعل بشكل استباقي مع التحديات الناشئة. تماشياً مع هذه الجهود، حصلت مجموعة stc على شهادة معيار (ISO 31000) لإدارة المخاطر المؤسسية، وشهادة معيار (ISO 27001) للأمن المعلومات، مما يبرز التزامها بأفضل الممارسات الدولية وحرصها على الحفاظ على أعلى معايير الحوكمة والأمن.

وفي إطار اعترافها بأهمية ثقافة المخاطر القوية، نفذت مجموعة stc دورات تدريبية شاملة وفعاليات توعية في جميع أنحاء الشركة. وأسهمت هذه الجهود في تعزيز الوعي بمبادئ إدارة المخاطر، وبدأت تؤتي ثمارها في تحسين العمليات الداخلية، مما عزز من روح التعاون والمساءلة.

## الحوكمة النزيهة تتمة

واصلت المجموعة تركيز جهودها على توسيع نطاق تغطية المخاطر، لضمان فهم شامل للتهديدات ومستويات التعرض للمخاطر في كافة عملياتها. تم تكثيف الجهود لتعزيز الضوابط الرقابية القائمة وتنفيذ استراتيجيات تخفيف فعالة، مما ساعد في تعزيز حماية المجموعة ضد بيئة المخاطر المتزايدة تعقيداً وديناميكية. تعكس هذه الإنجازات مجتمعة التزام مجموعة stc الثابت بحماية مستقبلها، مع دفع عجلة النمو المستدام.

## المخاطر الرئيسية

باعتبار stc كياناً رئيسياً في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات العالمية، تنتقل شركتنا في مشهد مليء بالتحديات والتغيرات المتسارعة. ويعتمد النجاح في هذه البيئة الديناميكية على توقعنا الاستباقي للتطورات المحتملة والتحديد المنهجي وتقييم وإدارة المخاطر والفرص المترتبة على ذلك. وتعتبر مجموعة stc وجود نظام فعال لإدارة المخاطر والفرص عنصراً لا غنى عنه في الحوكمة القائمة

على القيمة. وفي مرحلة تقييم المخاطر، نقوم بتصنيف المخاطر إلى مجالات مؤسسية وتقنية وتشغيلية ومالية ومجالات امتثال. ويعزز هذا التصنيف فهمنا للخصائص الفريدة لكل خطر ويفيد نهج الإدارة لدينا، مما يسمح لنا بصياغة استراتيجيات مراقبة وضمان مصممة خصيصاً للتعامل مع هذه المخاطر.

وما تزال المخاطر الرئيسية التي تواجه المجموعة مماثلة إلى حد كبير للعام الماضي، مع تحديد خطر واحد إضافي فقط، وإجراء تحديثات طفيفة على المخاطر القائمة. وفيما يلي وصف للمخاطر المهمة، شاملة المخاطر البيئية والاجتماعية، والاستراتيجيات التي تتبعها لإدارتها. ويواصل نظام إدارة المخاطر تسليط الضوء على أهم المخاطر على مستوى المجموعة، مما يعكس التحديات المستمرة بدلاً من التطورات الجديدة.

## الفئة تدابير التخفيف

## المخاطر

## إجراءات التخفيف من المخاطر

## التقنية



## تهديدات الأمن السيبراني

أدى ظهور البرمجيات الضارة المتقدمة وهجمات حجب الخدمة (DDoS) إلى تغيير مشهد التهديدات السيبرانية بما يجبر الشركات على إعادة تقييم منهجياتها الدفاعية. ولا يقتصر هذا التهديد على داخل stc نفسها، بل يمتد إلى مقدمي خدماتها باستغلال الثغرات لدى موردي stc، وكذلك لعملائها حيث يمكن للمخترقين الاستفادة من الثغرات في مهاجمتهم. كما تمثل إدارة التواصل مع الموردين أهمية بالغة، حيث تعتمد stc اعتماداً كبيراً على المقاولين الخارجيين الذين يخطرون stc عن وجود عدد من الحوادث.

## التقنية



## خصوصية البيانات

تعد خصوصية البيانات أحد أكبر التحديات التي تواجهها أي شركة، لاسيما مع استمرار نمو حجم البيانات والمراقبة من الجهات التنظيمية والتدقيق من العملاء. ومن الأهمية بمكان الوضوح فيما يتعلق بمخاطر الخصوصية التي تواجهها stc للتعامل مع معلومات تحديد الهوية الشخصية، أو حق المستهلك في تحديد نوع البيانات التي يمكن جمعها وتخزينها وحمايتها ومشاركتها مع أطراف خارجية.

## التقنية



## المرونة بعد وقوع الكوارث أو الأزمات أو الأحداث التي تؤثر على استمرارية الأعمال

في مشهد الاتصالات سريع التطور، واجهت شبكتنا زيادات غير مسبوقه في الطلب، مما أجبرنا على مواجهة تحديات انقطاع الخدمة الجزئي أو الكلي. وتعد مرونة خدمات تقنية المعلومات والاتصالات أمراً محورياً للحفاظ على مرونة الشبكة التشغيلية، وبالتالي فهي نقطة محورية في استراتيجياتنا لتخفيف المخاطر. وتشكل احتمالية تعطل الشبكة الناجمة عن الأعطال داخل شبكات الاتصالات تحدياً مستمراً يتطلب اهتمامنا الكامل.

## المخاطر القانونية ومخاطر الالتزام



## وجود تغييرات تنظيمية غير مواتية تؤثر في نموذج الأعمال الحالي

يشهد القطاع وفرة من حيث العدد والوتيرة والأثر في إطلاق اللوائح التنظيمية والتشريعية المتعلقة بالترامات stc الحالية. وقد يكون لهذه اللوائح الجديدة آثار سلبية خطيرة على ربحية stc ومكانتها في السوق، بما في ذلك العقوبات أو الالتزامات المالية.

## المخاطر التشغيلية



## اضطرابات سلسلة التوريد

قد يكون لنقص المواد ووجود مخاطر في إمداد المعادن النادرة والمكونات الرئيسة الأخرى لتصنيع الرقائق، تبعات بعيدة المدى على زيادة stc لقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، بما في ذلك قدرتها على تقديم الخدمات الأساسية والجيل القادم من التنقل، فضلاً عن تلبية متطلبات مشاريع البنية التحتية التي عملنا عليها.

## المخاطر المؤسسية



## تنفيذ الاستراتيجية في سوق ديناميكية

من الضروري لتحقيق النجاح في هذه البيئة التنافسية الحيوية أن تضع مجموعة stc اعتبارها أهمية وضع عمليات مرنة للتطوير والاستمرارية والتنفيذ على مستوى استراتيجي بحيث تكون قادرة على تحقيق النجاح، بالإضافة أيضاً إلى المرونة التي تضمن القدرة على تلبية متطلبات الأسواق التي تعمل بها.

تواصل stc تعزيز وحدة الأمن السيبراني، وتطوير النظم والسياسات الداخلية، ورفع مستويات الإجراءات الأمنية، وزيادة الوعي، واختبار فعالية خطط أمن المعلومات.

وقد أُنستت stc ممارسات ذات كفاءة عالية لضمان الأمن السيبراني وحماية المعلومات وإدارة الأصول، بالإضافة إلى تعيين كفاءات متقدمة لاختبار الاختراق وإدارة الثغرات.

وضعت stc إطار خصوصية يحتوي على سياسات وإجراءات لضبط خصوصية المعلومات الشخصية، ويشمل ذلك تصنيف البيانات وإدارة السجلات والاحتفاظ بها وإتلافها، بالإضافة إلى تبنيها حلولاً تقنية لتحديد مستويات مختلفة من الصلاحيات للموظفين بناءً على معلومات تحديد الهوية الشخصية التي يحتاجون إليها، مثل الوصول العام والخاص والمقيد.

وضعت stc برامج مكتوبة على مستوى المجموعة تعالج وتحقق من استمرارية العمليات التشغيلية الحساسة للمؤسسة. وحصلت stc على شهادة المعيار (ISO22301:2019)، وتم اتخاذ جميع الخطوات اللازمة للامتثال لأي متطلبات تنظيمية ذات صلة.

عملت stc على تنفيذ مشاريع إضافية لتعزيز نظم التعافي من الكوارث لضمان استمرارية الأعمال والخدمات، مع مراعاة مختلف الاحتمالات. ويشرف فريق الاستجابة للطوارئ على الأعمال الرئيسة للتخطيط للطوارئ ويجري تجارب افتراضية دورياً. بالإضافة إلى ذلك، تعترف مجموعة stc بالتعاون بشكل وثيق مع الهيئة الوطنية لإدارة الطوارئ التي أنشئت مؤخراً، وذلك لضمان تعزيز صمود المملكة في مواجهة الكوارث والأزمات.

تدرس stc التشريعات التنظيمية بشكل مستمر، وتنسق الجهود مع القطاعات ذات العلاقة بها داخل stc وخارجها، وتطبق أفضل المعايير لضمان تقديم أفضل الخدمات لعملائها بما يحقق أهداف الخطط الوطنية. وقد تم إنشاء تنظيم إداري لقطاع الشؤون التنظيمية للمساهمة في تعزيز قدرات stc في المجال التنظيمي.

تحرص مجموعة stc على تنويع سلاسل التوريد التابعة لها بحيث لا تعتمد على عدد محدود من الموردين، كما تؤكد في عقودها على أن الأنظمة متوافقة مع بعضها بغض النظر عن المورد. وتراجع كذلك شروط التعاقد مع الشركات وتضع التشريعات لضمان ملاءمتها المالية والتشغيلية لمتطلبات stc، بما يتماشى مع التطور التقني وسلامة خطط أعمالها. بالإضافة إلى ذلك، تتابع مجموعة stc الجوانب الجيوسياسية لضمان قدرتها على التنبؤ بأي اضطرابات قد تؤثر على سلسلة التوريد نتيجة لهذه العوامل.

تضع استراتيجية stc للتحديث كل 3 سنوات، وتتم مراجعتها سنوياً للتأكد من أنها ما تزال مواكبة وملئمة للتطورات الحالية. يتسم توقيت المراجعة السنوية والتحديثات التي تتم كل 3 سنوات بالمرونة بما يتماشى مع السياق والديناميكيات ومدخلات الأطراف المعنية، بالإضافة إلى إجراء مسح بيئي شامل (من حيث المنافسين، وتوجهات القطاع، واللوائح التنظيمية، والأداء الاجتماعي والاقتصادي، وأداء stc). كما وضع قطاع إدارة المخاطر المؤسسية استراتيجية خاصة لمدة ثلاث سنوات، بما يتماشى مع استراتيجية stc، بهدف دعم تحقيق جميع الأهداف الاستراتيجية.



## تعزير الثقة في عالمٍ رقمي

### خصوصية البيانات وأمنها

تلتزم stc في إطار مدونة أخلاقيات العمل لديها بضمان خصوصية بيانات العملاء وأمنها وحمايتها، حيث تُطبّق عمليات حوكمة شاملة لإدارة البيانات الشخصية ومخاطر الأمن السيبراني.

تخضع عملية جمع معلومات العملاء واستخدامها لسياسات خصوصية صارمة، مما يضمن الامتثال الكامل لجميع القوانين ذات الصلة بخصوصية البيانات وأمنها في كل دولة من الدول التي تعمل فيها stc. وتؤكّد سياسة خصوصية البيانات وأمنها على التزام stc بالحفاظ على تدابير صارمة لحماية البيانات، وتصديقاُ لذلك، فإن الشركة لا تتسامح مع أي مخاطر قد تؤدي إلى انتهاك خصوصية البيانات، وذلك وفقاً لبيان تقبّل المخاطر الخاص بها. وتحمي الشركة سرية البيانات الشخصية التي عهد العملاء والموظفون والشركاء بها إليها، وتضمن توفّرها عند الحاجة، كما تلتزم بأعلى معايير خصوصية البيانات، مع ضمان موثوقية جميع البيانات الشخصية الحساسة، وضمان تصنيفها وإدارتها بصورة مناسبة، مع الالتزام الصارم بالمتطلبات التشريعية والتجارية.

تراقب stc التهديدات المحتملة لخصوصية البيانات وتعمل على تقييمها بصفة مستمرة، وتتخذ تدابير استباقية للتخفيف من آثار المخاطر المحددة، وتحافظ المجموعة على ثقة الأطراف المعنية لديها وتحمي سمعتها من خلال إعطاء الأولوية لحماية البيانات، والمحافظة على التزامها بالإشراف المسؤول على البيانات الشخصية. ويقدم بيان حماية البيانات وبيان الخصوصية مبادئ توجيهية واضحة حول مواضيع مختلفة تشمل ما يلي:

- الغرض من جمع بيانات العملاء.
- أنواع البيانات الشخصية التي تجمعها الشركة وتستخدمها.
- الطرق التي تتبعها الشركة في جمع البيانات الشخصية.
- مدة تخزين البيانات.
- حقوق أصحاب البيانات، بما في ذلك حقوق العملاء بالنسبة لعملاء stc.

يوضّح إشعار الخصوصية للعملاء والموظفين كيفية استخدام معلوماتهم الشخصية، ولدى stc أنظمة قوية لإدارة البيانات الشخصية والتخفيف من مخاطر الخصوصية، وتعمل الشركة على صيانة هذه الأنظمة وتحديثها بصفة منتظمة لضمان التعامل الآمن مع البيانات الشخصية، إلى جانب اعتمادها إجراءات داخلية صارمة للتعامل مع أي انتهاكات لأمن البيانات، إضافةً إلى ذلك، فمتطلبات خصوصية البيانات جزء لا يتجزأ من عمليات أعمالنا الرئيسية، وهي بذلك تضمن حماية الخصوصية بحكم تصميمها، حيث يجري استخدام العديد من الضوابط كإدارة الهوية والوصول (IAM)، وتصنيف البيانات، ومراقبة نشاط قاعدة البيانات، ومنع تسرب البيانات (DLP)، وتشفير البيانات وإدارة الحقوق الرقمية (DRM).

كما تُلزم stc مورديها وشركاتها بتنفيذ ضوابط صارمة لحماية البيانات الشخصية، بما في ذلك الترقية الدورية لأنظمة أمن البيانات لديهم. ويتولى قسم حماية البيانات والخصوصية (DPP) الإشراف على الخصوصية داخل الشركة، حيث يقيّم كفاءة الأنظمة فيما يخص مخاطر الحماية، ويفرض ضوابط صارمة لحماية البيانات على مستوى أنظمة البيانات الحساسة، إلى جانب فرض ضوابط للأعمال على مستوى جميع الإدارات والأقسام، وقد عمل قسم حماية البيانات والخصوصية على تحديد حقوق العملاء في مختلف نقاط الاتصال، بما في ذلك تيسير طلبات الحصول على نسخة من البيانات عبر تطبيق mystc.

تلتزم الشركة بمبادئ الخصوصية بحكم تصميم عملياتها، ويُجرى قسم حماية البيانات والخصوصية عمليات تقييم لتأثير المنتجات والخدمات الجديدة على الخصوصية، وذلك قبل إطلاقها. وقد نفذ القسم إجراء التحقق من الالتزام على مستوى الأقسام المسؤولة عن التعامل مع البيانات الشخصية، لضمان التزام أعمال الشركة بالمتطلبات النظامية. كما أطلق القسم مبادرات توعوية، وحملت حول الخصوصية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، إضافةً إلى إطلاق حملة في اليوم العالمي لخصوصية البيانات لتوعية الموظفين، إذ حققوا معدل إنجاز بلغت نسبته 99% في التدريب على حماية البيانات وخصوصيتها، وتم إدخال التدريب على حماية البيانات والخصوصية ضمن البرنامج التعريفي للموظفين الجدد.

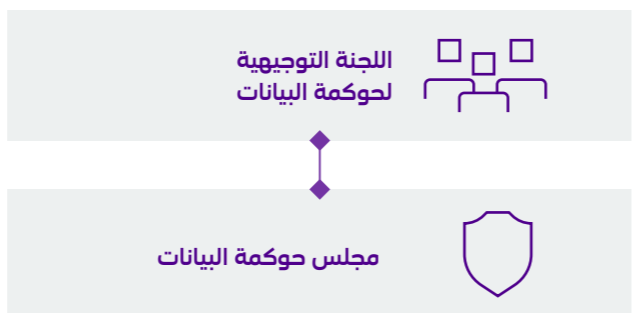
تضمن stc من خلال قسمها المتخصص في حوكمة البيانات وحمايتها تحديد سياسات خصوصية البيانات، وإجراءاتها، والضوابط اللازمة لذلك، ويعمل قسم الأمن السيبراني على تنفيذ تلك الضوابط.

تعامل قسم حماية البيانات والخصوصية في عام 2024م مع أكثر من 1,996 طلباً لمشاركة البيانات مقارنةً بعدد هذه الطلبات في عام 2023م حيث بلغ 1,400 طلب، كما ضَمّن جميع العقود بنوداً لحماية البيانات، إضافةً إلى أتمته شهادات تدمير البيانات؛ لضمان التزام الموردين بمحو بيانات stc بصورة فاعلة فور انتهاء المشروع.

ضَمّمت بيانات إشعار الخصوصية لدى stc بصورة تضمن الالتزام بالمتطلبات النظامية في المملكة العربية السعودية والبحرين والكويت، بما يضمن فهم العملاء لكيفية جمع الشركة لبياناتهم وتعاملها معها. ولدى كل شركة تابعة لإشعار خصوصية خاص بها يتماشى مع القوانين والمعايير المختلفة لكل قطاع. ويحدّد إشعار الخصوصية ممارسات حماية البيانات والإفصاح عنها، وعمليات التدقيق الداخلية والخارجية، وتدريب الموظفين على حماية البيانات من عمليات الوصول غير المصرح به. وتحافظ الشركة على الشفافية في التقارير التي ترفعها إلى لجان الحوكمة والسلطات التنظيمية. كما يشمل إشعار الخصوصية حقوق العملاء، وسياسات استخدام ملفات تعريف الارتباط، وينطبق إشعار الخصوصية على جميع الموظفين والمقاولين والموردين داخل مجموعة stc. ويضمن التحديث الدوري لإشعار الخصوصية التزام الشركة باللوائح التنظيمية المتطورة، كالمعايير التي نص عليها نظام حماية البيانات الشخصية، ولوائح هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.

### نموذج حوكمة البيانات وإطارها

ينعكس التزامنا بحوكمة البيانات في ممارساتنا التشغيلية، حيث يشرف مجلس إدارة البيانات على المبادرات الهادفة إلى تحسين جودة البيانات وضمان الالتزام التنظيمي، ويرأس المدير العام لحوكمة تحليلات الشركات هذا المجلس، وتعمل اللجنة التوجيهية لحوكمة البيانات على دعم جهود المجلس، وتقديم التوجيه والمشورة، بقيادة الرئيس التنفيذي للتقنية ودعم الرئيس التنفيذي للمجموعة. وتضم اللجنة 20 نائباً للرئيس التنفيذي، و16 وحدة أعمال، حيث يكرّس الجميع جهودهم لضمان موثوقية البيانات وسلامتها على مستوى مجموعة stc. وفي الواقع، يمكن للمجموعة أن تؤكد على اتساق نهجها في حوكمة البيانات، وفعاليتها على مستوى المجموعة بأكملها.



يُعد إطار إدارة البيانات لدينا عنصراً أساسياً للمحافظة على النزاهة والثقة اللتين ترتكز عليهما عملياتنا، ويعطي هذا الإطار الأولوية لجودة البيانات؛ لتعزيز الثقة وتحقيق التميز التشغيلي، ويفرض سياسات حوكمة شاملة لجميع الموظفين والمقاولين، تأكيداً على المسؤولية المشتركة في حماية البيانات الحساسة.

يعمل قائد الإشراف لدينا في صميم هذا الإطار، وهو خبير حوكمة البيانات المسؤول عن ضمان تحديد بيانات الشركة بشكل دقيق، وضمان الاتساق في تطبيقها، وإدارتها بشكل آمن، وذلك على مستوى مجموعة stc. ويضمن قائد الإشراف من خلال إشرافه على مبادئ حوكمة البيانات في الشركة إعطاء الأولوية القصوى لخصوصية العملاء، والالتزام التنظيمي، والاستخدام الدقيق للبيانات. ويعكس هذا التزام stc الراسخ بالإدارة المسؤولة للبيانات، وضمان تطوير منظومة حوكمة البيانات الخاصة بها بصفة مستمرة لتلبية أعلى المعايير التنظيمية والأخلاقية ومعايير أمن البيانات.



## تعزيز الثقة في عالم رقمي تنم

## إطار إدارة البيانات لدينا

يحدّد إطار stc لحماية البيانات وخصوصيتها عشرة مبادئ يجب على جميع الموظفين الالتزام بها أينما كانوا.



1 المساءلة



2 الشفافية



3 الاختيار والموافقة



4 الحد من جمع البيانات



5 الاستخدام والاحتفاظ والتدمير



6 الوصول إلى البيانات



7 تقييد الإفصاح عن البيانات



8 أمن البيانات



9 جودة البيانات



10 المراقبة والالتزام

تشكّل هذه المبادئ القاعدة الأساسية لنهج الشركة في الخصوصية وحماية البيانات، حيث تضمن من خلالها إدارة البيانات الشخصية بأعلى مستويات السلامة والأمن والالتزام.

ويوفر إطار حماية البيانات وخصوصيتها نموذج حوكمة منظم يشمل السياسات والإجراءات التي تنظم خصوصية المعلومات الشخصية، ويتضمن مبادئ توجيهية واضحة بشأن تصنيف البيانات، وإدارة السجلات، والاحتفاظ بالبيانات الشخصية وإتلافها. وقد تم دمج هذا الإطار بشكل منهجي على مستوى stc، مما يجعل خصوصية البيانات مسؤولية أساسية لجميع الموظفين.

وتعزيزاً للالتزام بمبادئ الخصوصية، فقد تم شرح إطار حماية البيانات وخصوصيتها بشكل واضح من خلال برامج التدريب الإلزامي المبنية بالتفصيل في القسم التالي. كما نصت الشركة على هذا الإطار بوضوح في مدونة أخلاقيات العمل، والتي يمكن للجميع الوصول إليها عبر الإنترنت. ويتوقع من الموظفين الالتزام الكامل بسياسات الخصوصية، على أن هناك إجراءات تأديبية صارمة لمعاقبة عدم الالتزام بها، مما يعكس التزام stc الراسخ بحماية البيانات والالتزام التنظيمي.

ومن المبادرات الأخرى القائمة: أتمتة اكتشاف التهديدات ومعالجتها، والاستفادة من الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات للحصول على رؤية أفضل لمعلومات التهديدات، وتنفيذ الاكتشاف التلقائي للاحتيال، واستخدام التشغيل الروبوتي للعمليات لإجراء التقييمات الأمنية، واعتماد عمليات "DevSecOps" لدمج الممارسات الأمنية في دورة حياة تطوير التطبيقات.

وفي عام 2024م، نفّذت stc أكثر من 1,600 ضابط من ضوابط الأمن السيبراني وضوابط الوصول عن بُعد على مستوى stc، مما أسهم في تعزيز آليات الدفاع لديها، وحماية بنيتها التحتية من التهديدات المحتملة.

## الأمن السيبراني

تواصل الهجمات السيبرانية واختراقات البيانات المهنية الانتشار بشكل متزايد مع قيام المنظمات الإجرامية الإلكترونية المتطورة بتحدي قيود الأمن الرقمي، ويستلزم هذا الواقع التطوير والتنفيذ والمراجعة المستمرة للاستراتيجيات الأمنية للشركات.

وبصفنا شركة لتقنية المعلومات والاتصالات تدير البنى التحتية الأساسية، والتطبيقات الحيوية، وبيانات الاتصالات، فإن استراتيجية الأمن السيبراني لدينا تضمن تحقيق الحماية الشاملة للمرافق وأنظمة تقنية المعلومات والشبكات الحيوية. وتوفر لجنة التعاون في مجال الأمن السيبراني وتمكينه رؤية مهمة للإدارة العليا بشأن المواضيع ذات الصلة بالأمن السيبراني، إلى جانب تعاونها مع الخدمات الاستشارية الرائدة، مما يجعلها على يقين من محافظتها على أعلى المعايير والإجراءات في هذا الشأن.

## الأمن السيبراني: مؤشر تمكين الأعمال

في عام 2024م، أتمت stc استراتيجيتها الهادفة إلى تعزيز أمنها السيبراني، ومن التحسينات والمبادرات الرئيسية التي تمت خلال العام ما يلي:

- تعزيز مرونة الأعمال على مستوى مجموعة stc.
- تقليص وقت الاستجابة للبلغات إلى أقل من ساعتين.
- تعزيز سمعة العلامة التجارية لـ stc وتعزيز ثقة العملاء من خلال مراقبة الأصول المتصلة بالإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بـ 13 شركة تابعة.
- الإسهام في قيادة الفكر في مجال الأمن السيبراني من خلال المشاركة في أكثر من 20 حدثاً محلياً وعالمياً.
- زيادة معرفة الموظفين بالأمن السيبراني، مع تحقيق معدل إنجاز نسبته 92% في البرامج التدريبية للموظفين والمقاولين، مما يعزز ثقافة الوعي الأمني الاستباقي.
- تحسين الفهم التنفيذي للأمن السيبراني، وتقديم ورش عمل ورؤى عملية لتعزيز وتنفيذ أفضل الممارسات الخاصة بالأمن السيبراني.
- تعزيز ثقافة الابتكار في مجال الأمن السيبراني، مع منح إحدى الأفكار فرصة إنشاء شركة ناشئة نتيجة لهاكاثون الأمن السيبراني.

## لدينا مجموعة من الضوابط الأمنية لتعزيز الأمن الرقمي وحماية أصولنا.

**إدارة الهوية والوصول (IAM):** يُستخدم هذا الضابط للتصديق على الكيانات المسموح لها بالوصول إلى الموارد المناسبة (التطبيقات أو البيانات) من خلال استخدام الأجهزة التي تريد استخدامها دون تدخل.

**تصنيف البيانات:** تُصنّف البيانات حسب نوعها، وحساسيتها، وقيمتها بالنسبة للمجموعة، ويساعد هذا على فهم المخاطر المحتملة لتغيير البيانات، أو سرقتها، أو تدميرها، مما يسمح بتنفيذ ضوابط محدّدة لتخفيف المخاطر.

**التشفير:** تقوم هذه العملية بتحويل البيانات إلى نص مشفر، مما يضمن وصول الأشخاص الذين لديهم مفتاح فك التشفير أو كلمة المرور وحدهم إلى المعلومات.



**مراقبة نشاط قاعدة البيانات:** مجموعة من الضوابط من شأنها اكتشاف السلوكيات الاحتيالية أو غير القانونية والإبلاغ عنها، مع الحد الأدنى من التأثير على عمليات المستخدم وإنتاجيته.



**إدارة الحقوق الرقمية (DRM):** ضوابط تمنع المستخدمين من الوصول إلى أصول معينة.



**منع تسرب البيانات:** ضوابط تستخدم للكشف عن خروقات البيانات، أو التسلل، أو فقدان المعلومات الحساسة، ومنعها.



## تعزيز الثقة في عالم رقمي تنم

## سياسة الأمن السيبراني

تتماشى سياسة الأمن السيبراني الشاملة لدى stc مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات، وتعمل المجموعة على مراجعة هذه السياسة بانتظام للمحافظة على فعاليتها، وتغطي هذه السياسة 19 مجالاً أمنياً لضمان حماية أصول المعلومات، وضمان سرّيتها وسلامتها وإتاحتها، وكذلك انتظام أنشطة الأعمال دون انقطاع.

## الحماية من الهجمات السيبرانية

فيما يزداد تواتر التهديدات السيبرانية، ارتقت الشركة إلى مستوى التحدي، إذ عملت على تشديد تدابير الأمن السيبراني، وتعزيز قدراتها وبروتوكولاتها وأنظمتها الدفاعية.

وفي هذا الإطار، لم تسجل مجموعة stc خلال عام 2024م أي اختراقات أمنية للبيانات أو حوادث تتعلق بمعلومات التعريف الشخصية للعملاء (PII)، كما لم تُفرض عليها أي إجراءات تنظيمية نتيجة مخالفات في حماية البيانات، ولم تتكبّد أي خسائر مالية ناجمة عن دعاوى قانونية تتعلق بخصوصية العملاء، وذلك في كل من stc السعودية، و stc البحرين، و stc الكويت.

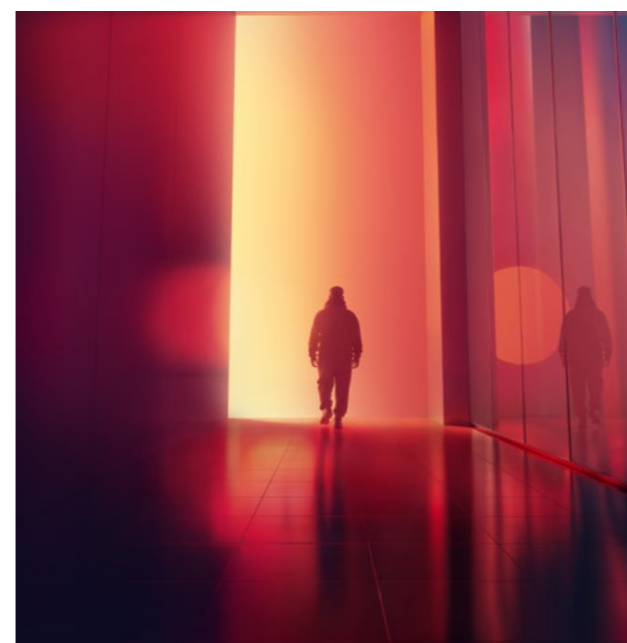
وتجري الشركة مجموعة من عمليات التقييم واختبارات إجهاد الأمن السيبراني (stress tests) للحد من الهجمات السيبرانية، وتشمل عمليات التقييم هذه ما يلي:

- تقييم الثغرات الأمنية.
- تقييم المخاطر.
- اختبار الاختراق.
- تقييم المرونة السيبرانية.
- تقييمات تلقائية للثغرات المخصصة.
- التقييمات الدورية التي تُجرى كل شهر والتي تغطي جميع أصول stc.

## مقاييس الأداء

شركة stc السعودية	2022م	2023م	2024م
الرسائل الاقتمامية/الاختيال عبر الرسائل النصية القصيرة	39,864	67,915	44,548
الرسائل الاقتمامية التي تم التعامل معها			

شركة stc السعودية	2022م	2023م	2024م
الهجمات الإلكترونية	9,090	9,708	8,405
محاولات الهجوم السيبراني	26	11	15
نسبة الالتزام بالمتطلبات القانونية والتنظيمية ومتطلبات الأمن السيبراني	لا ينطبق	99%	98%
نسبة الأطر والسياسيات والمعايير التي تتماشى بالكامل مع المتطلبات القانونية والتنظيمية	لا ينطبق	100%	100%



## تأثير الأمن السيبراني والعضويات

أنشأت stc شبكة قوية من العضويات والشراكات الاستراتيجية، باعتبارها أحد مقدمي الخدمة الرائدتين في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى تعزيز قدراتها في مجال الأمن السيبراني، مع تعزيز مكانتها بوصفها رائدة في القطاع. وتمكّن عمليات التعاون هذه من التفوق على التهديدات الأمنية المتطورة، واعتماد أفضل المعايير الأمنية، والإسهام في تطوير أطر الأمن السيبراني العالمية

## العضويات الرئيسية



- عضوية منصة مشاركة معلومات البرامج الضارة التابعة للنظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA).
- عضوية مجموعات التركيز الأمنية للنظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA)، حيث تسهم في معايير مكافحة الاختيال، بالإضافة إلى إرشادات أمان تجوال الجيل الرابع.
- عضوية دائمة في المنتدى العالمي لفرق الاستجابة للحوادث والأمن (First.org).
- هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية - الجاهزية لما بعد الحوسبة الكمية.
- التحالف السيبراني العالمي (GCA).
- استخبارات التهديدات مفتوحة المصدر (Shadow Server).
- مكافآت الثغرات مع الاتحاد السعودي للأمن السيبراني والبرمجة والدرونز.

## الشراكات الرئيسية



- برنامج مسك للمتابعة الوظيفية لمرشحي المدارس الثانوية، الذي يشجع التعليم المبكر للأمن السيبراني.
- التعاون مع الهيئة الوطنية للأمن السيبراني (NCA) في مختلف المجالات بما في ذلك رفع الوعي، واستخبارات التهديدات، ومشاركة المعلومات، وحماية بروتوكولات الإشارات.
- شراكة GSMA T-ISAC: تُعد stc عضواً رئيسياً في فريق الحوكمة التنفيذية، الذي يتألف من سبعة مشغلين فقط للأجهزة المحمولة من أوروبا، حيث تسهم الشركة في مركز مشاركة وتحليل معلومات الاتصالات لاستخبارات التهديدات.
- الشراكة مع IBM و sirarg في استضافة هاكاثون الأمن السيبراني وتعزيز الابتكار وتطوير المهارات في هذا المجال.

والإقليمية. وقد عززت الشركة مكانتها الأمنية من خلال مشاركتها الفاعلة مع الهيئات التنظيمية والتحالقات الرئيسية في هذا المجال، كما شاركت خبراتها لتعزيز التقدم الجماعي في ممارسات الأمن السيبراني. وتواصل stc من خلال هذه الجهود ريادتها بوصفها شركة مسؤولة تلتزم بتعزيز المنظومة الأمنية، وحماية البنية التحتية الرقمية على الصعيدين المحلي والعالمي.

## التعاون والشراكات المنجزة في عام 2024م



- جزء من فريق استخبارات التهديدات في جمعية تدقيق ومراقبة نظم المعلومات (ISACA)، وتوقيع اتفاقية مع وكالة الأمن السيبراني وأمن البنية التحتية (CISA) لتكون الشركة عضواً في دوائرهم الموثوقة وتشارك المعلومات.
- لجنة قطاعية - هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.
- لجنة خارجية - هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية.
- شراكة مع وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات بشأن الأمن السحابي.
- التعاون مع وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات لدعم مجتمع الأمن السيبراني النسائي في stc.
- المشاركة في جلسة تدريبية على الأمن السيبراني في مكان العمل بالتعاون مع مؤسسة مسك وأكاديمية طويق.
- معرض عالم الاتصالات في الشرق الأوسط 2024م.
- عضوية stc في الحوكمة التنفيذية في مركز مشاركة وتحليل معلومات الاتصالات (GSMA's T-ISAC). ستكون stc من خلال هذه العضوية قادرة على تشكيل مستقبل مركز مشاركة وتحليل معلومات الاتصالات لاستخبارات التهديدات تحت مظلة (GSMA).
- تم انتخاب المجموعة نائباً لرئيس مجموعة الشرق الأوسط للاختيال والأمن التابعة لنظام (GSMA).
- مشاركة فريق الأمن السيبراني في فعالية (Blackhat هات) عالية أرامكو للأمن السيبراني.
- مشاركة فريق الأمن السيبراني في حلقة نقاش بالمنتدى الدولي للأمن السيبراني، وكذلك مائدة مستديرة لمجتمع المعرفة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، والإسهام في مبادرة حماية الطفل.
- شراكة الهيئة الوطنية للأمن السيبراني مع stc في شهر التوعية بالأمن السيبراني (أكتوبر).
- توقيع مذكرة تفاهم مع البنوك السعودية للتعاون المشترك في مجال التوعية بالأمن السيبراني والاختيال المالي.

## تعزيز الثقة في عالم رقمي تنم

## التوعية والتدريب على خصوصية البيانات وأمنها

يثق العملاء والموظفون والأطراف المعنية في stc لحماية معلوماتهم الشخصية، وهي مسؤولية تأخذها الشركة على محمل الجد، لذلك تفرض على موظفيها في المملكة، وشركاتها التابعة، ومقاوليها تدريباً إلزامياً على خصوصية البيانات وحمايتها، ويعزز هذا الإجراء ثقافة الشركة لتكون واحدة من أكثر الثقافات اطلاعاً وأكثرها صرامة فيما يتعلق بخصوصية البيانات وحمايتها.

وتنفذ الشركة العديد من حملات التدريب والتوعية في مجالات الأمن السيبراني وخصوصية البيانات لجميع الموظفين وشركاء الأعمال، بما في ذلك:

- حملة يوم الخصوصية.
- حملة الذكاء الاصطناعي وChatGPT.
- حملة نظام حماية البيانات الشخصية (PDPL).
- خصوصية البيانات في العلاقات الخارجية.
- خصوصية البيانات في التسويق والإعلان.
- تقييم التأثير على الخصوصية.
- انتهاكات حماية البيانات.
- حملة التوعية بالتصيد الاحتيالي.
- حملة كلمات المرور القوية.
- حملة التسوق عبر الإنترنت.
- حملة وسائل التواصل الاجتماعي.
- حملة تنظيف المكتب.
- حملة سياسة ومعايير الأمن السيبراني.
- حملة التخزين السحابي ووسائط التخزين.
- حملة العمل عن بعد بأمان.
- حملة الاجتماعات الآمنة.
- حملة حماية البيانات.

كما أن لدى الشركة أيضاً حملات توعية قائمة على الأدوار الوظيفية، حيث تستهدف:

- فريق وسائل التواصل الاجتماعي.
- موظفي مكتب الرئيس التنفيذي لمجموعة stc.
- فريق المشاريع الخاصة.
- فريق الأمن السيبراني.
- نواب الرئيس التنفيذي.
- الفريق التنفيذي لمجموعة stc.
- الإداريين (المدرء ذوي إمكانية الوصول المميزة).
- مقدمو الخدمات من المقاولين.

تبذل stc كل جهد لتحافظ دائماً على الصدارة في مجالها، وذلك انطلاقاً من كونها شركة رائدة في مجال الابتكار الرقمي، وشركة تدفع عجلة النمو والتطور في المنطقة. وتشمل البرامج التدريبية التي تقدمها stc مجالات ناشئة في التقنيات الرقمية، بما في ذلك الذكاء الاصطناعي المتقدم، ومجال تعلم الآلة، والحوسبة السحابية المتعددة، والحوسبة الطرفية، والمرونة السيبرانية، واستخبارات التهديدات، والأتمتة الذكية، وأتمتة العمليات الروبوتية، والأخلاقيات الرقمية، والذكاء الاصطناعي المسؤول. وتهدف الشركة من وراء ذلك إلى إعداد موظفيها ليكونوا قادرين على التوافق مع توجه المجموعة، والتكيف مع المشهد الرقمي سريع التغيير.

في عام 2024م، أكمل نحو 99% من موظفي stc السعودية التدريب الإلزامي على خصوصية البيانات وحمايتها، وفي شركاتها التابعة، أكمل ما يقرب من 35% من الموظفين و62% من المقاولين هذه الدورات الإلزامية.

وتُعد هذه الدورات التدريبية الشاملة من خلال منصة التعلّم الإلكتروني لدينا، وتمتد كلٌّ منها إلى ثلاث ساعات ونصف في المتوسط. ولضمان الالتزام، يتعيّن على المشاركين اجتياز اختبار التقييم بنسبة 70% أو أعلى، وإذا لم يجتز أحد الموظفين التدريب، فيتم إخطار مدرء العموم بالإدارة، ويتم اتخاذ الإجراءات المناسبة لسد هذه الفجوة.

تؤكد stc على أهمية الأمن السيبراني من خلال مختلف القنوات الرقمية، كوسائل التواصل الاجتماعي، والرسائل عبر الإنترنت، وورش العمل، والندوات المباشرة عبر الإنترنت المصممة لفئات جمهور متنوعة، بما في ذلك الناطقين بالعربية وغير الناطقين بها، وكبار السن، والأشخاص ذوي الإعاقة. وبشكل الأمن السيبراني جزءاً لا يتجزأ من برنامج التدريب الإلزامي لموظفي الشركة، ويمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل حول هذا الشأن في قسم أخلاقيات العمل.

تحرص stc على إجراء حملات تواصل مستمرة موجهة إلى الموظفين والمقاولين والجمهور؛ لمساعدتهم على حماية أنفسهم من التصيد الاحتيالي، وهجمات برامج الفدية، وانتهاكات الخصوصية. ويخضع جميع الموظفين الجدد لبرنامج تدريبي على الأمن السيبراني لفهم سياسات stc وإجراءاتها.

ولقياس مدى فعالية هذه الحملات فإن الشركة ترصد درجات لدورات الأمن السيبراني، وتقارن من خلالها النتائج قبل الاختبار وبعده لقياس مدى الاستفادة المعرفية. كما تقوم بحملات اختبار محاكاة التصيد الاحتيالي لتحديد الجوانب التي قد يكون الموظفون فيها عرضة لهجمات التصيد الاحتيالي أو غيرها من التهديدات السيبرانية.

## مقاييس الأداء

التدريب على حماية البيانات وأمنها	stc السعودية			مجموعة stc		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
عدد الموظفين الذين حضروا التدريب على حماية البيانات	11,068	17,637	21,661	-	1,175	5,339
مجموع ساعات التدريب	34,207	61,553	75,597	-	4,100	18,633
عدد الموظفين الذين حضروا التدريب الأمني	11,068	18,781	11,066	-	22,422	4,118
مجموع ساعات التدريب	34,207	65,733	25,452	-	90,012	9,746

\* بيانات المجموعة لعام 2022م ليست متاحة نظراً لتوسع نطاق العمليات. بدأت الحسابات الدقيقة وجمع البيانات الشامل على مستوى المجموعة في عام 2023م.

## عمليات تدقيق خصوصية البيانات وأمنها

تواجه الشركات التي تتعامل مع البيانات الشخصية متطلبات التزام متزايدة الشدة، نظراً لاستمرار تشديد اللوائح المنظمة لخصوصية البيانات وحمايتها وأمنها. وانطلاقاً من حرص stc على الالتزام الكامل بهذه اللوائح المتطورة، فإنها تُخضع ممارساتها في جانب خصوصية البيانات وأمنها لعمليات تدقيق خارجية مستقلة، وذلك مرةً واحدةً على الأقل كل عامين. ومن أمثلة عمليات التدقيق الخارجية هذه

عمليات التدقيق المتوافقة مع الضوابط الأساسية للأمن السيبراني الصادرة عن الهيئة الوطنية للأمن السيبراني، وكذلك هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية، ومعايير ISO 27001. إضافةً إلى ذلك، تُجري هيئة الاتصالات والفضاء والتقنية بالمملكة العربية السعودية عمليات تدقيق سنوية وربيع سنوية على stc، مما يعزز التزامها بالمحافظة على أعلى مستويات الالتزام التنظيمي وحماية البيانات.

تكرار عمليات تدقيق نظام المعلومات	2022م		2023م		2024م	
	داخلياً	خارجياً	داخلياً	خارجياً	داخلياً	خارجياً
stc السعودية	<100	2	<100	15	<100	7
stc البحرين	2	3	1	3	1	3
stc الكويت	10	5	12	6	20	6
Aqalat	1	-	1	-	1	-
channels	1	2	1	1	1	1
Intigral	4	3	4	3	5	3
sirar	3	2	2	6	2	6
solutions by stc	-	4	2	5	5	8
specialized by stc	2	2	1	5	1	3
TAWAL	1	5	3	4	1	6
iot squared	-	-	0	2	1	2
center3	-	-	1	3	-	2
SCCC	-	-	-	-	3	1

## تعزيز الثقة في عالم رقمي تنم

## برنامج stc Security Pass: حماية البيانات للموردين وشركاء الأعمال

تلتزم stc جميع الموردين وشركاء الأعمال بتنفيذ متطلبات محددة لحماية البيانات، إضافة إلى الخضوع لعمليات التفتيش كل عامين للتحقق من التزامهم والمحافظة على اعتمادهم.

يمتد نطاق برنامج Security Pass ليشمل جميع الشركاء الحاليين والمحتملين، ويجب على كل شريك أن يسجل ويوثق عمليات الفحص والتدقيق الخارجية المؤهلة لتلبية متطلبات البرنامج، وللحصول على شهادة Security Pass، يجب على الشركاء ما يلي:

- تحديد مستواهم.
- تنفيذ متطلبات شهادة Security Pass المعمول بها.
- إكمال تقرير شهادة الأمن السيبراني بشأن التزام الشركاء.
- تقديم شهادة تدقيق من شركة معتمدة.

تتحقق شركة التدقيق مسؤولية التحقق من التزام الشريك بالأمن السيبراني وفقاً لمعيار أمن الموردين الخاص بـ stc، وإصدار شهادات الأمن السيبراني، وتقديم تحديثات شهرية لإدارة الحوكمة والمخاطر والالتزام في مجال الأمن السيبراني بشأن التقدم المحرز في الشهادة.

تتبع stc نهجاً استباقياً لحماية بيانات عملائها والمعلومات المتبادلة مع شركائها من خلال تعزيز مبادراتها في مجال حماية البيانات والخصوصية، وتعزيز هذه المبادرات التزام الشركة بالحفاظ على أعلى مستويات الأمن في منظومة أعمالها، وتعزيز مستويات الثقة في خدماتها.

اقرأ المزيد عن شهادة Security Pass على هذا الرابط <https://partnershub.stc.com.sa/security-pass>.

## سلامة الأطفال وحمايتهم عبر الإنترنت

ندرك في stc مسؤوليتنا عن تشكيل عالم رقمي أكثر أماناً وحمايةً للأطفال، ولنلتزم بصفتنا شركة رائدة في تمكين التواصل الرقمي بالتمسك بحقوق الطفل والمحافظة عليها في كل جانب من جوانب عملياتنا التجارية، وكذلك السعي الدائم لتقديم الدعم بشكل استباقي لصغار المستخدمين وأولياء أمورهم حتى يصبحوا مواطنين رقميين مسؤولين. وتركز جهودنا على تمكين الأسر وتزويدهم بالمعارف والأدوات والموارد اللازمة للتنقل في المشهد الرقمي بأمان وثقة.

## تمكين أولياء الأمور بالمعارف والأدوات

حرصاً منا على دعم الأهل في حماية التجارب الرقمية لأطفالهم، نقدم لهم دليلًا مجانيًا شاملاً بعنوان "فضاء سيبراني آمن لأطفالك"، حيث يتألف هذا المورد من 18 صفحة، ويشتمل على رؤى عملية حول إعداد ضوابط المراقبة الأبوية، مع التنبيه على مخاطر الإنترنت، وتعزيز التواصل المفتوح بين الأهل وأبنائهم حول التجارب الرقمية، والتشجيع على السلوك المسؤول عبر الإنترنت، والتعرف الدائم على تهديدات الأمن السيبراني المتطورة. ونهدف من خلال تزويد الآباء باستراتيجيات قابلة للتنفيذ إلى مساعدتهم على خلق بيئة رقمية آمنة وخاضعة لرقابتهم تناسب احتياجات أطفالهم.

## الالتزام بحماية البيانات والتوعية بالأمن السيبراني

تقع خصوصية البيانات وأمنها في صميم مبادراتنا لحماية الأطفال، حيث نلتزم في stc التزاماً صارماً بأطر قوية لحماية البيانات تضمن المعالجة الآمنة للمعلومات الشخصية للأطفال، بما يتماشى مع السياسات الداخلية والمعايير التنظيمية الخارجية على حد سواء. ونعمل بصفة دائمة على تنقيح تدابير أمن البيانات لدينا، وتحسينها، ومواءمتها مع أفضل الممارسات العالمية، مما يضمن حماية صغار المستخدمين من التهديدات الرقمية المحتملة.

وانطلاقاً من حرص stc على تدعيم السلامة الرقمية عبر الإنترنت، فقد أطلقت أحد الحلول الإلكترونية الحولية الذي يعمل على مستوى بوابة الوصول إلى الإنترنت، حيث يوفر هذا الحل تصفية شاملة لمحتوى الإنترنت، مما يضمن بيئة تصفح آمنة لجميع المستخدمين، بمن فيهم الأطفال الصغار، وتتماشى آلية التصفية هذه مع المتطلبات التنظيمية السعودية، وتساعد على تخفيف التعرض للمحتوى الضار.

## دعم سلامة الطفل من خلال التوعية والتثقيف

نقدم في stc العديد من الحلول التقنية، ونعمل إلى جانب ذلك بنشاط على تعزيز محو الأمية الرقمية، ونشر الوعي بالسلامة على الإنترنت من خلال مبادرات تثقيف متخصصة، ويمتد التزامنا ليشمل إشراك الأطفال وأولياء الأمور والموظفين في التثقيف والتوعية بالأمن السيبراني، ومن ذلك ما يلي:

- كتيبان تعليميان (باللغتين العربية والإنجليزية) طمما لتزويد الآباء والأطفال بأفضل الممارسات المتعلقة بالأمن السيبراني.
- مجلة أطفال متخصصة تعزز التعلم التفاعلي للسلامة الرقمية.
- ورش عمل وجلسات توعية للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 6 و18 عاماً، إضافة إلى برامج حصريّة لأطفال الموظفين، لتعزيز معرفتهم بالأمن السيبراني، والسلوكيات الآمنة عبر الإنترنت.

نتجاوز في stc مجرّد الالتزام، إذ نسعى جاهدين لوضع معيار لسلامة الطفل في هذا العصر الرقمي، ولنلتزم من خلال توظيف التقنية والتوعية والمشاركة الاستباقية بإنشاء مستقبل رقمي أكثر أماناً ومسؤولية للأجيال القادمة.

## إدارة سلسلة التوريد

يتمثل نهجنا في المشتريات المستدامة في ضمان توريد السلع والخدمات المستدامة كلما أمكن، مع تشجيع الممارسات المستدامة عبر سلسلة التوريد بأكملها. ونتوقع من موردينا وشركاء أعمالنا التصرف بطريقة تتفق مع متطلبات الاستدامة لدينا والالتزام بمبادئنا بشأن القضايا التي نعتبرها ذات أهمية قصوى، بما في ذلك السلامة وحقوق الإنسان والمسؤولية البيئية.

### ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين

يؤكد بيان سياسة سلسلة التوريد المسؤولة الخاص بمجموعة stc على التزام المجموعة القوي بالحفاظ على ممارسات الأعمال المسؤولة مع الموردين وتعزيزها، مع دعم النزاهة والشفافية في جميع التعاملات التجارية. بالإضافة إلى ذلك، يُعتبر ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين لدى مجموعة stc جزءاً من الالتزامات التعاقدية لجميع الموردين، والذي ينص على ممارسات توظيف عادلة للقوى العاملة لديهم.

ويتم فرض ذلك من خلال ضمان التزام الموردين بالممارسات التي تحترم كرامة وخصوصية وحقوق الموظفين والمقاولين المرتبطين بهم، فضلاً عن الامتناع عن التمييز غير القانوني، واستخدام الأطفال أو العمالة القسرية، وتجاوز ساعات العمل المعمول بها ومكافأة الموظفين بشكل غير عادل أو غير كافي على عملهم. كما يمكن للموردين استخدام منصة SPEAK-UP (الإبلاغ عن المخالفات) للإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالأخلاقيات وحقوق الإنسان وأي مسائل مهمة أخرى.

وتلتزم اتفاقيتنا الأخيرة مع الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت) باستخدام حصتنا السوقية الكبيرة وإنفاقنا على الموردين لتمكين المنشآت الصغيرة والمتوسطة المحلية ودعمها، مما يساهم في تعزيز الاقتصاد الوطني ودفع عجلة نموه.

#### مقاييس الأداء

شركة stc السعودية تدقيق بيانات الاستدامة	2022م	2023م	2024م
الموردون الذين تم تدقيق بياناتهم فيما يتعلق بممارسات البيئة والعمالة وحقوق الإنسان	221	230	656
نسبة الموردون الجدد الذين تم تدقيق بياناتهم فيما يتعلق بممارسات البيئة والعمالة وحقوق الإنسان	100%	100%	100%
عدد الموردون الخاضعين لتقييمات آثار الاستدامة (تقييمات الموردون)	158	122	40

### دمج الاستدامة في تقييم الموردين

يخضع كل مورد ومقاول لتقييم شامل في الجوانب البيئية والاجتماعية باعتبارها جزءاً من عملية تقييم أوسع نطاقاً للموردين. ويجب على الموردون الذين يتمتعون بإمكانية الوصول إلى بيانات العملاء الالتزام بعقود ملزمة قانونياً وميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين. وأثناء تنفيذ المشروع، نجري تقيماً للموردين باستمرار من حيث الأداء والالتزام والأخلاقيات، مما يؤثر على تصنيفهم واختيارهم للمشاريع في المستقبل. وتشمل معايير التقييم الجودة والاستدامة والمخاطر وخدمة العملاء والابتكار والتسليم والتميز التشغيلي والتكلفة. ويمكن أن يؤدي عدم الامتثال الخطير، مثل انتهاك السرية أو الإفصاح غير المصرح به عن المعلومات، إلى عدم الأهلية أو إنهاء التعامل معه.

بالإضافة إلى ذلك، تتضمن جميع اتفاقيات وعقود الاستثمار الهامة في مجموعة stc بنوداً خاصة بحقوق الإنسان خضعت لفحص مكثف فيما يتعلق بالمعايير الأخلاقية. وفي عام 2024م، حافظنا على التزامنا بالتوريد المسؤول من خلال تأكيد فحص 100% من الموردون الجدد للتحقق من المعايير البيئية ومعايير العمل وحقوق الإنسان، مما يعزز تفانينا في ممارسات الأعمال المستدامة والأخلاقية.

### مبادرات مشاركة الموردين وتطويرهم

تواصل مجموعة stc مع مورديها من خلال مبادرات متنوعة لتعزيز التعاون وضمان التوافق مع أهداف الشركة. وتوفر المؤتمرات السنوية للموردين، مثل "يوم الشركاء"، فرصة للشركاء للاطلاع على آخر المستجدات والتحديثات حول استراتيجيات المجموعة وطموحاتها وتوقعاتها، وكيفية مساهمتهم في تحقيق أهدافها.

تُمنح جوائز الشركاء تقديراً لمساهماتهم البارزة في المشاريع المتوافقة مع الأهداف الاستراتيجية للمجموعة، مع فئة جوائز "روافد للشركاء" التي تركز على التوطين.

وفيما يتعلق بالأمن السيبراني وحماية البيانات، لدينا ضمانات متنوعة لحماية العملاء:

- ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للشركاء.
- بنود تعاقدية لحماية البيانات.
- ضمانات إتلاف البيانات عند اكتمال المشروع.
- عمليات التدقيق والمراقبة المستمرة.

stc السعودية دمج حقوق الإنسان	2022م	2023م	2024م
النسبة المئوية لاتفاقيات وعقود الاستثمار الهامة التي تتضمن بنوداً خاصة بحقوق الإنسان أو التي خضعت لفحص فيما يتعلق بحقوق الإنسان	100%	100%	100%

تدقيق استدامة الموردين ومراقبتهم	stc السعودية			مجموعة stc		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
عدد الموردون الذين تم تحديدهم على أن لهم آثاراً سلبية فعلية ومحتملة كبيرة	52	49	47	52	49	47
الموردون الذين تم الاتفاق معهم على تحسينات الاستدامة نتيجة لعمليات التدقيق	9	3	10	9	8	71
الموردون الذين تم إنهاء العلاقات معهم نتيجة لعمليات التدقيق والمراقبة	5	4	0	5	4	0
عدد الموردون المحظورين لعدم الالتزام بالجوانب الأخلاقية	5	4	0	5	4	0

تراقب مجموعة stc الموردون وتجري لهم عمليات تدقيق فيما يتعلق بأدائهم البيئي والاجتماعي وممارسات العمل وآثار حقوق الإنسان. ويشمل ذلك الالتزام بميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني الخاص بمجموعة stc وعملية التأهيل المسبق للموردين.

كما ندمج اعتبارات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة في عملية المشتريات، بما في ذلك:

- المواصفات في الدعوات لتقديم العروض أو كراسات الشروط والمواصفات.
- عمل قائمة مختصرة بالموردين المسؤولين.
- تفضيل الموردون ذوي الأداء البيئي أو المجتمعي القوي.
- تضمين الاعتبارات ذات الصلة في عقود الموردون.

تستخدم مجموعة stc إطار تقييم شامل للموردين لتقييم الشركاء بناءً على معايير قابلة للقياس، مما يضمن التميز في الأداء والتحديد المبكر للمخاطر. وتشمل تقييمات الأداء كلاً من فريق إدارة الشركاء ومدراء المشاريع في مجموعة stc، مما يضمن تقيماً شاملاً لمساهمات الشركاء.

ومن خلال هذه المبادرات والأطر، تعزز مجموعة stc التزامها بمشاركة الموردون بشكل مسؤول، وتأمين الممارسات المستدامة في جميع عمليات المشتريات.

## إدارة سلسلة التوريد تتمة

## مقاييس المشتريات

الإنفاق على المشتريات	السعودية stc			مجموعة *stc		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
إجمالي الإنفاق على المشتريات (بالمليار ريال)	22.1	35.2	29.9	6748	6748	129
المبلغ المنفق على الموردين المحليين (بالمليار ريال)	22	33.2	28.6	42	42	124
النسبة المئوية لإجمالي الإنفاق على المشتريات من الموردين المحليين	93%	94%	96%	89%	89%	96%

\* بيانات المجموعة باستثناء شركات stc و specialized by sirar.

الموردون	السعودية stc			مجموعة *stc		
	2022م	2023م	2024م	2022م	2023م	2024م
إجمالي عدد الموردين	2,227	3,475	3,773	9,316	9,316	9,024
عدد الموردين من المستوى الأول	171	199	24	993	993	684
عدد الموردين المحليين	1,787	2,828	3,111	6,941	6,941	7,101
عدد الموردين الأجانب	440	647	662	2,217	2,217	1,923

\* بيانات المجموعة باستثناء شركات stc و specialized by.

## الإنفاق على المشتريات المحلية

لقد كان لالتزامنا بالإنفاق على المشتريات المحلية تأثيراً هادفاً على الأنظمة الاقتصادية لكل من البلدان التي نعمل فيها. فمن خلال دعم الشركات المحلية، نساهم في خلق فرص عمل وتعزيز النمو الاقتصادي وتطوير البنية التحتية الأساسية التي تفيد المجتمعات وتعزز الاقتصادات الوطنية.

الإنفاق على المشتريات المحلية لعام 2024م - stc السعودية

96%

الإنفاق على المشتريات المحلية لعام 2024م - مجموعة stc

96%

## زيادة مساهمة المحتوى المحلي من خلال روافد

تم إطلاق روافد في عام 2018م، وهي مبادرة رائدة من مجموعة stc تهدف إلى تعزيز الأهمية القصوى للمحتوى المحلي في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات في المملكة وبالتالي تعزيز مساهمته في الاقتصاد الوطني من خلال تعزيز الأعمال المحلية والمواءمة مع الأهداف الأوسع لرؤية السعودية 2030.

وفي عام 2024م، قامت "روافد" بتحديث استراتيجيتها لتبني على نجاحاتها السابقة وتعزز المحتوى المحلي في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات. وتستهدف الاستراتيجية المحدثة المحافظة على ريادتها في هذا المجال، من خلال تطوير القطاع وتوسيع نطاقه، وزيادة إسهام مجموعة stc في الاقتصاد الرقمي الوطني. كما تركز الاستراتيجية على أولويات عدة، مثل تعزيز الإنفاق المحلي وجذب الاستثمارات وتحفيز الابتكار وتنمية القدرات المحلية.

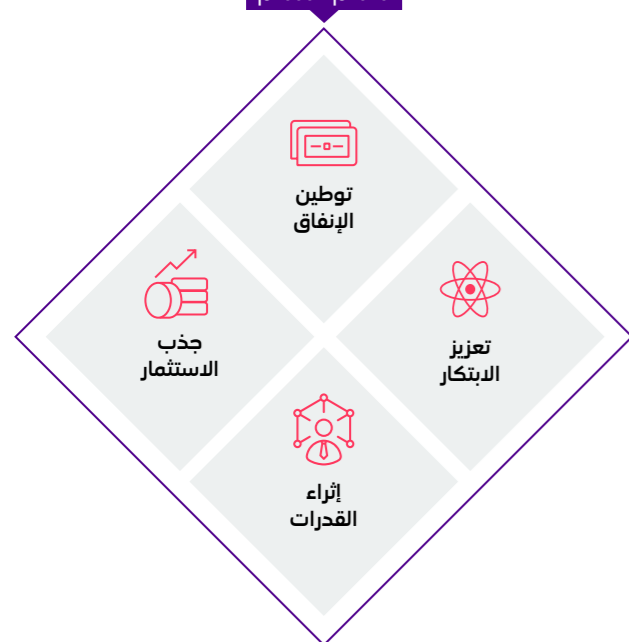
يركز جوهر الاستراتيجية على توطین الإنفاق من خلال المبادرات والشراكات الاستراتيجية، مما يعزز التزام مجموعة stc بدعم المؤسسات المحلية والمنشآت الصغيرة والمتوسطة. بالإضافة إلى ذلك، تسعى روافد إلى تحفيز الاستثمارات من خلال خلق فرص جديدة للصناعات الوطنية في قطاعي الاتصالات وتقنية المعلومات والاتصالات. ولدفع التقدم التقني، تركز روافد أيضاً بشكل قوي على تعزيز الابتكار، وتوسيع اعتماد الحلول الرقمية وتقنية المعلومات والاتصالات، وتحسين قدرات وممارسات البحث والتطوير.

وتتحقق هذه الجهود من خلال تمكين المواهب والكفاءات المحلية. وتلتزم روافد بتنمية المواهب السعودية، وخلق فرص عمل جديدة في قطاع تقنية المعلومات والاتصالات، وتزويد المهنيين بالمهارات اللازمة لقيادة التحول الرقمي، مما يعزز التزام مجموعة stc بالنمو الاقتصادي الوطني والاستدامة.

## الرؤية الجديدة: رواد المحتوى المحلي

الجديدة

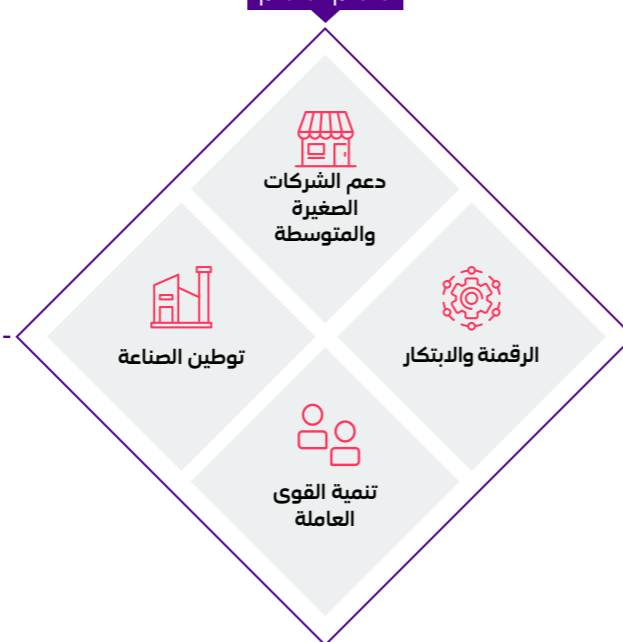
2025م - 2030م



## الرؤية السابقة: دعم المحتوى المحلي

الحالية

2025م - 2020م



## إدارة سلسلة التوريد تنمة

نقود جهود تطوير المحتوى المحلي من خلال تمكين شركائنا المحليين، والتعاون مع الشركاء الدوليين، وتعزيز الابتكار.

لتحقيق رسالتنا، نستند إلى ركائز قوية





هيئة المحتوى المحلي  
والمشتريات الحكومية  
Local Content & Government  
Procurement Authority

حازت روافد على تقدير واسع لمساهماتها الاستثنائية في تطوير المحتوى المحلي، وقد حققت جوائز وطنية مرموقة، فقد حصلت على المركز الأول في مسار جائزة التميز في تفضيل المحتوى المحلي بين الشركات المملوكة للدولة ضمن جوائز هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية. بالإضافة إلى ذلك، وللعام الثاني على التوالي، حصلت روافد على "جائزة التميز التقني" المقدمة من وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. وتؤكد هذه الإنجازات استدامة تأثير روافد، مما يعيد تأكيد التزامها بتطوير المحتوى المحلي، ودفع النمو الاقتصادي، وتعزيز قطاع تقنية المعلومات والاتصالات في المملكة.



وزارة الاتصالات  
وتقنية المعلومات  
MINISTRY OF COMMUNICATIONS  
AND INFORMATION TECHNOLOGY

لمزيد من المعلومات حول إنجازات روافد، يرجى الرجوع إلى تقريرها السنوي المنشور على الموقع الإلكتروني لمجموعة stc.

## مقاييس الأداء

المحتوى المحلي - السعودية	م2024م	م2023م	م2022م	مقياس تقنية المعلومات والاتصالات
درجة المحتوى المحلي	44.32%	42.90%	40.75%	30%

المحتوى المحلي - السعودية	م2024م	م2023م	م2022م	الوحدة
الإنفاق على تطوير المحتوى المحلي	14.0	13.0	11.2	مليار ريال

## أبرز المشاريع والمبادرات - روافد

## مبادرة التميز المحلي

ضقت مبادرة التميز المحلي لتعزيز المحتوى المحلي داخل شركات مجموعة stc من خلال تقديم جلسات استشارية للشركاء الاستراتيجيين. وتقدم هذه المبادرة أكثر من 18 خدمة مخصصة، تشمل التخطيط الاستراتيجي، ونمذجة العمليات، ونمذجة الحوكمة، وطرق قياس المحتوى المحلي. وفي مرحلتها الأولية، تعاون فريق روافد مع 9 شركاء استراتيجيين رئيسيين، وعقد أكثر من 20 جلسة غطت ما يزيد على 13 خدمة مختلفة، مما ساهم في تعزيز بيئة من الخبرة والنمو في تطوير المحتوى المحلي.

## مبادرة التوسع المحلي

تهدف مبادرة التوسع المحلي إلى تحقيق استدامة نمو المحتوى المحلي من خلال تقديم الإرشادات والتوجيهات للشركات التابعة لمجموعة stc حول طريقة زيادة مساهماتها في المحتوى المحلي.

ونظم فريق روافد أكثر من 10 ورش عمل استشارية مصممة خصيصاً لتلبية الخطط المستقبلية واحتياجات الأعمال لكل شركة تابعة. وتم تصميم هذه المبادرة لضمان توافق نمو المحتوى المحلي مع استراتيجيات التشغيل في الشركات التابعة، مما يحقق في النهاية أثراً إيجابياً على نسب المحتوى المحلي عبر المجموعة.

ورصاً على تعزيز زيادة مجموعة stc في تنمية المحتوى المحلي عبر قطاعي الاتصالات وتقنية المعلومات، تم إلزام جميع مشاريع عام 2024م بمتطلبات المحتوى المحلي. بالإضافة إلى ذلك، تم تنفيذ آليات لتفضيلات سعر المحتوى المحلي عبر جميع مشتريات مجموعة stc لتعظيم الأثر.

علاوة على ذلك، فإن جهودنا الرامية إلى توطين عملية شراء السلع والخدمات قد أسفرت أيضاً عن نتائج ملحوظة، فمن خلال الإدارة الاستراتيجية للنقود التشغيلية والالتزام بدعم الموردين المحليين، حققنا درجة توطين بنسبة 33% في عام 2024م، مقارنة بنسبة 30,34% في عام 2023م.

وإدراكاً منها لتأثير توطين المنتجات والخدمات على درجة المحتوى المحلي، روجت روافد بفاعلية للكتيب الخاص بها، مدرجة 27 منتجاً يمكن توطينهم بقيمة 6,68 مليار على مدى 5 سنوات. وبالتعاون مع هيئة المحتوى المحلي والمشتريات الحكومية، وصدوق الاستثمارات العامة، ووزارة الصناعة والثروة المعدنية، وغرفة التجارة، ومنتدى صندوق الاستثمارات العامة، ربطنا أكثر من 10 شركات محلية بالجهات ذات الصلة لاستكشاف فرص التصنيع وتقييم المواصفات الفنية.

كما شاركت روافد في العديد من الفعاليات الوطنية للمحتوى المحلي، بما في ذلك منتدى المحتوى المحلي ومنتدى صندوق الاستثمارات العامة والقطاع الخاص، لعرض جهودها. بالإضافة إلى ذلك، نظمنا 33 جلسة لتبادل المعرفة مع الأطراف المعنية الرئيسيين، مثل اتحاد الغرف السعودية وشركات محفظة صندوق الاستثمارات العامة، مثل نيوم وأسمنت القصيم، لتعزيز التعاون وضمان اتباع أفضل الممارسات في تطوير المحتوى المحلي.

تعتمد روافد نموذج حوكمة يضمن التنفيذ السلس لجميع متطلبات المحتوى المحلي ومتابعة الالتزام بها، وهو نهج نحرص على تطبيقه بدقة. ولتعزيز هذا الالتزام، وضعنا إطاراً متيناً يشمل سياسات ومبادئ توجيهية واضحة، من ضمنها سياسة المحتوى المحلي الجديدة، والمبادئ التوجيهية لمعالجة أي انتهاكات محتملة. وانعكاساً لهذه الجهود المتكاملة، حققت مجموعة stc نسبة محتوى محلي بلغت 44.32%، ما يعكس التزامنا الراسخ بتعزيز المحتوى المحلي والمساهمة في دفع عجلة النمو الاقتصادي المستدام.

وطوال عام 2024م، عملنا على نشر استراتيجيتنا عبر الشركات السعودية التابعة لمجموعتنا بهدف تعزيز استثمارات مجموعة stc في استدامة المحتوى المحلي والمساهمة في تطوير الاقتصاد الوطني. وقد حرصت روافد على تمكين هذه الشركات من الحصول على شهادات المحتوى المحلي، مما يعكس التزام مجموعة stc الراسخ بتطوير المحتوى المحلي ودعم الاقتصاد السعودي على نطاق أوسع.

تعد زيادة عدد شهادات المحتوى المحلي بين موردي مجموعة stc عاملاً رئيسياً في استراتيجية نمو المحتوى المحلي للمجموعة. وقد أدت هذه المبادرة إلى زيادة كبيرة في مستويات المحتوى المحلي. ونتيجة لذلك، بلغ إجمالي عدد شهادات المحتوى المحلي الصادرة لشركائنا 1,025 شهادة كما في عام 2024م، مما يجسد التزامنا بتعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية في المجتمعات المحلية.

## إدارة سلسلة التوريد تنمة

## دعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة

تدعم مجموعة stc بشكل فعال مشاركة المنشآت الصغيرة والمتوسطة في عمليات المشتريات الخاصة بها. ومن خلال تمكين نمو الأعمال المحلية، تساهم مجموعة stc بدور محوري في تطوير قطاعي الاتصالات وتقنية المعلومات والاتصالات، مما يساهم في تنوع الاقتصاد.

وفي عام 2024م، تعاملت مجموعة stc مع أكثر من 492 منشأة صغيرة ومتوسطة سعودية، مما يعزز التزامها بتعزيز الصناعات المحلية ودفع عجلة التنمية الاقتصادية المستدامة.

## مقاييس الأداء

الموردون من المنشآت الصغيرة والمتوسطة	مجموعة stc			stc السعودية		
	2024م	2023م	2022م	2024م	2023م	2022م
عدد الموردین المتعاقد معهم من المنشآت الصغيرة والمتوسطة	492	665	531	117	168	134

## بناء منظومة رقمية عبر ممارسات المشتريات

نجحنا في المكتب الرئيسي لمجموعة stc في إنشاء بيئة خالية تماماً من الورق في جميع عمليات المشتريات. ونستخدم في ذلك نظامنا الداخلي HUB بالتكامل مع نظام Oracle للمشتريات، ما أسهم في رقمنة الإجراءات بالكامل، لتصبح عمليات الطرح وأوامر العمل وخطابات الترسية إلكترونية بنسبة 100%. وبهذا، تمكنا من القضاء التام على استهلاك الورق في هذا المجال.

## مراقبة المستودع وتحسين الخدمات اللوجستية

نلتزم في مجموعة stc بإحداث تأثير إيجابي على المجتمع المحلي والبيئة من خلال تبني أفضل ممارسات الخدمات اللوجستية وإدارة المخزون بكفاءة عالية. وتسترشد مسيرتنا نحو الخدمات اللوجستية المستدامة بثلاثة أهداف رئيسية:

- تحسين تخطيط الطلب بما يعزز الاستهلاك والإنتاج المسؤول.
- تبسيط العمليات بهدف تقليل الانبعاثات من النطاقين 1 و2 وزيادة الكفاءة.
- تعزيز الاقتصاد الدائري من خلال إعادة استخدام المواد والتخلص الآمن من النفايات غير القابلة لإعادة التدوير.

من أجل توحيد ممارسات إدارة مخزون المستودعات، نستخدم أكياساً قابلة للتحلل البيولوجي بنسبة 100%. ومنذ بداية عام 2018م، عمل مشروع مراقبة المستودع على تحسين سعنا التخزينية والتخطيط والتوزيع، مما أدى إلى تقليل التكاليف والانبعاثات الكربونية من خلال مراقبة مستودعات متعددة.



# 99%

متوسط معاملات المشتريات دون أوراق عبر مجموعة stc

## مقاييس الأداء

رقمنة عملية الشراء	2022م	2023م	2024م
stc السعودية	%100	%100	%100
stc البحرين	%80	%95	%100
stc الكويت	%100	%100	%100
Aqalat	-	%90	%90
TAWAL	%80	%90	%99
sirar	%100	%100	%100
iot squared	-	%100	%100
center3	-	%5	%100
Intigral	%100	%100	%100
solutions by stc	%90	%100	%100
SCCC	-	%50	%100
specialized by stc	%15	%15	%100
channels	%100	%100	%100



## تفاصيل مهمة 07. (الملاحق)

218	الملحق أ: الميثاق العالمي للأمم المتحدة
222	الملحق ب: فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير
228	الملحق ج: مقاييس المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة الصادرة عن منظمة النظام العالمي للاتصالات المحمولة (GSMA ESG)
230	الملحق د: مقاييس قطاع الاتصالات لدى الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASB)
232	الملحق هـ: تقييم مصفوفة الأهمية النسبية

رقم الصفحة أو الإجابة المباشرة	الالتزامات والمراجع	التزام stc	مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة	الوصف	القيم الأساسية
146-147		تدعم مجموعة stc حقوق العمال وفقاً لنظمة العمل في المملكة العربية السعودية ومعايير منظمة العمل الدولية (ILO). وتحترم مجموعة stc حرية تكوين الجمعيات والحق في المفاوضة الجماعية وفقاً للنظام السعودي من خلال إنشاء لجنة العمال التابعة لمجموعة stc التي تُسهّل الحوار بشأن مسائل العمل الحرجة. ويُعد هذا النهج جزءاً من التزام مجموعة stc الأوسع نطاقاً بضمان حماية حقوق العمال والاستماع إلى آراء الموظفين.	<b>المبدأ الثالث</b>	يجب أن تدعم الشركات حرية تكوين الجمعيات والاعتراف الفعلي بالحق في المفاوضة الجماعية.	
188-208, 209		تُوضح سياسة حقوق الإنسان في مجموعة stc وميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين وميثاق الأخلاقيات التزم مجموعة stc باحترام موظفيها وحمايتهم وتطويرهم. ويُعد التزام مجموعة stc بممارسات العمل الأخلاقية والفحص الصارم للموردين وعدم التسامح المطلق مع انتهاكات حقوق الإنسان مؤشراً على الجهود التي تبذلها المجموعة لمنع العمل القسري في عملياتها وسلسلة التوريد لديها.	<b>المبدأ الرابع</b>	يجب على الشركات التمسك بالقضاء على جميع أشكال العمل القسري والإجباري.	<b>القوى العاملة</b>
188-208, 209		على غرار المبدأ الرابع، الجهود الصريحة المبدولة لمنع عمل الأطفال داخل المجموعة وعبر سلسلة التوريد، والتي تنعكس من خلال سياسة حقوق الإنسان وميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين وميثاق الأخلاقيات.	<b>المبدأ الخامس</b>	يجب على الشركات دعم الإلغاء الفعلي لعمل الأطفال.	
146-147, 186-208, 209		تعمل مجموعة stc بنشاط للقضاء على التمييز وتعزيز التنوع والمساواة والشمول في القوى العاملة لديها. وقد نفذت المجموعة مبادرات مختلفة، ومن ذلك التدريب على تطبيق التنوع والشمول. ويُعد التزام مجموعة stc بعدم التمييز فيما يتعلق بممارسات التوظيف والمهن الخاصة بها دليلاً على التزامنا بإنشاء مكان عمل شامل ومنصف.	<b>المبدأ السادس</b>	يجب على الشركات التمسك بالقضاء على التمييز فيما يتعلق بالتوظيف والمهن.	

## WE SUPPORT



## الميثاق العالمي للأمم المتحدة

رقم الصفحة أو الإجابة المباشرة	الالتزامات والمراجع	التزام stc	مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة	الوصف	القيم الأساسية
147, 142, 60, 188-189, 178, 208-209		تُطبق مجموعة stc سياسة لحقوق الإنسان تتماشى مع القوانين المحلية والمعايير الدولية لضمان حماية حقوق الإنسان وتعزيزها في جميع جوانب عملياتها. وتشارك مجموعة stc بنشاط في تطبيق هذه المبادئ على نطاق أوسع يتجاوز عملياتها المباشرة لتشمل الموردين والعملاء والشركاء. وينعكس ذلك من خلال موائيق السلوك المهني الخاصة بالموردين وميثاق الأخلاقيات والتدريب على الأخلاقيات والالتزام بالتنوع والشمول؛ كما يتضح عبر مختلف المبادرات وتدريب الموظفين بنسبة 100% في السياسات المتعلقة بحقوق الإنسان.	<b>المبدأ الأول</b>	يجب على الشركات دعم واحترام حماية حقوق الإنسان المعترف بها دولياً.	
147, 142, 60, 188-189, 178, 208-209		يتم تعزيز التزام مجموعة stc بحقوق الإنسان من خلال نهجها الصارم لمنع التواطؤ في انتهاكات حقوق الإنسان. وتشمل جهود مجموعة stc التركيز على اتخاذ القرارات الأخلاقية والالتزام بميثاق أخلاقيات صارم وميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني للموردين الخاص بالموردين والذي يحظر على وجه التحديد عمالة الأطفال والعمل القسري. ويُعد عملية الفحص التي تُجريها مجموعة stc للموردين بهدف ضمان الالتزام بمبادئ حقوق الإنسان وسياساتها بشأن عدم التسامح المطلق مع انتهاكات حقوق الإنسان داخل عملياتها وسلسلة التوريد عوامل أساسية في هذا الالتزام.	<b>المبدأ الثاني</b>	التأكد من أن الشركات ليست متواطئة في انتهاكات حقوق الإنسان.	<b>حقوق الإنسان</b>

## الميثاق العالمي للأمم المتحدة تنمة

رقم الصفحة أو الإجابة المباشرة	الالتزامات والمراجع	التزام stc	الوصف	مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة	القيم الأساسية
208-92, 64-209		تلتزم مجموعة stc بتطوير ونشر التقنيات الصديقة للبيئة، ويتضح ذلك من خلال استثمار المجموعة في مبادرات الطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة، مثل دمج شبكات الطاقة الشمسية والطول الهجينة في مواقع الأبراج، ولا تهدف هذه الجهود إلى الحد من تأثيرنا البيئي فحسب، بل تشجع أيضاً على تبني ممارسات مستدامة في جميع أنحاء القطاع.	يجب على الشركات تشجيع تطوير ونشر التقنيات الصديقة للبيئة.	<b>المبدأ التاسع</b>	
180-178, 189, 183		اتخذت مجموعة stc موقفاً قوياً ضد الفساد، حيث قدمت بياناً شاملاً لسياسة مكافحة الفساد وميثاق الأخلاقيات التي تحظر بوضوح مدفوعات التسهيل في جميع المجالات المتعلقة بالشركة، بما في ذلك جميع الشركات التابعة، بالإضافة إلى إجراء تقييمات منتظمة للمخاطر والتدريب الذي يركز على مكافحة الفساد، فلم نسجل أي قضايا قانونية عامة متعلقة بالفساد ضد المجموعة أو أي من موظفيها. كما أن عضوية مجموعة stc والتزامها بالاتفاق العالمي للأمم المتحدة وعضويتها في العديد من مبادرات مكافحة الفساد وأخلاقيات العمل مثل مبادرة الشراكة لمكافحة الفساد (PACI) ومبادرة بيرل (PEARL) وتحالف قيادة أخلاقيات العمل (BELA) يعد دليلاً قوياً على التزامنا بالحفاظ على النزاهة والسلوك الأخلاقي في جميع المعاملات التجارية	يجب أن تعمل الشركات على مكافحة الفساد بجميع أشكاله، بما في ذلك الابتزاز والرشوة.	<b>المبدأ العاشر</b>	<b>مكافحة الفساد</b>

رقم الصفحة أو الإجابة المباشرة	الالتزامات والمراجع	التزام stc	الوصف	مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة	القيم الأساسية
208-92, 64-209		يتضح الإشراف البيئي لمجموعة stc جلياً من خلال التزامنا بتقليل تأثيرنا البيئي المباشر ودعم العملاء في تقليل تأثيرهم البيئي، ويعكس التزام مجموعة stc بمعيار البيئي، ويعكس التزام مجموعة stc بمعيار ISO 14001:2015 للإدارة البيئية ومبادرات من قبيل مشاريع الطاقة المتجددة وتحسينات كفاءة الطاقة في المباني وإدارة الأسطول نهجاً احترازياً لإزاء التحديات البيئية.	يجب أن تدعم الشركات نهجاً احترازياً لإزاء التحديات البيئية	<b>المبدأ السابع</b>	
208-92, 64-209		تلتزم مجموعة stc بتحقيق صافي انبعاثات صفري للغازات الدفينة عبر سلسلة القيمة الخاصة بها بحلول عام 2050، مع تحقيق أهداف قريبة الأجل تتمثل في تقليل انبعاثات النطاقين 1 و 2 بنسبة 50% وانبعاثات النطاق 3 بنسبة 46.2% بحلول عام 2030 من عام الأساس 2019، وعلى المدى الطويل، تهدف مجموعة stc إلى تقليل الانبعاثات من النطاقات 1 و 2 و 3 بنسبة 90% بحلول عام 2050، مما يؤكد على التزام المجموعة بالحد من الأثر البيئي بشكل كبير.	يجب على الشركات القيام بمبادرات لتعزيز قدر أكبر من المسؤولية البيئية.	<b>المبدأ الثامن</b>	<b>البيئة</b>
		فمن خلال العديد من المبادرات المختلفة، ومن ذلك تدابير كفاءة الطاقة والمشروع التجريبي للطاقة المتجددة، تعمل مجموعة stc بنشاط على تعزيز مسؤولية بيئية أكبر، وبوضعها لأهداف طموحة للحد من انبعاثات الغازات الدفينة على المدى القريب والبعيد، تؤكد مجموعة stc على التزامها بالرقابة البيئية، وتسلسل هذه الجهود، إلى جانب تفاني المجموعة			
		في خفض استهلاك الكهرباء وانبعاثات ثاني أكسيد الكربون والالتزام بالأهداف المستندة إلى العلم، الضوء على النهج الشامل الذي تتبناه مجموعة stc فيما يخص تحقيق صافي انبعاثات صفري للكربون بحلول عام 2050 وتعزيز مستقبل مستدام.			

## فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)



2025

بالنسبة لفهرس المحتوى - خدمة الأساسيات، رأيت خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير في مراجعتها أن فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) قد تم عرضه بوضوح بطريق تتوافق مع متطلبات إعداد التقارير، وعلى نحو يتفق مع المعايير، وأن المعلومات الواردة في الفهرس متاحة لأصحاب المصلحة.

The service was performed on the English version of the report.

بيان الاستخدام أعدت مجموعة stc تقاريرها وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير للفترة من 1 يناير حتى 31 ديسمبر 2024.

المبادرة العالمية لإعداد التقارير 1 المستخدمة المبادرة العالمية لإعداد التقارير 1: مؤسسة 2021

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	الموقع/الإجابة المباشرة			الهدف	
		الموقع/الإجابة المباشرة	المتطلب المحذوف	السبب	الشرح	الهدف
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 2: الإفصاحات العامة لعام 2021	2-1 التفاصيل التنظيمية	الصفحات 16-62	-	-	-	-
	2-2 الجهات الواردة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمجموعة	الصفحتان 18-19	-	-	-	-
	2-3 فترة إعداد التقارير والتكرار ونقطة الاتصال	الصفحتان 6-7	-	-	-	-
	2-4 إعادة صياغة المعلومات	الصفحات 122, 139, 142	-	-	-	-
	2-5 الضمان الخارجي	لا يوجد ضمان خارجي	-	-	-	-
	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وغيرها من العلاقات التجارية	الصفحات 20-23	-	-	-	-
	2-7 الموظفون	الصفحات 132-130	-	-	-	-
	2-8 العمال غير الموظفين	الصفحات 151-148	-	-	-	-
	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها	الصفحات 175-174	-	-	-	-
	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	الصفحة 177	-	-	-	-
2-11 رئيس أعلى هيئة حوكمة	الصفحات 215-170	-	-	-	-	
2-12 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة الآثار	الصفحات 215-170	-	-	-	-	
2-13 تفويض المسؤولية عن إدارة الآثار	الصفحات 43-40, 177	-	-	-	-	
2-14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	الصفحات 43-40	-	-	-	-	
2-15 تضارب المصالح	الصفحة 60	-	-	-	-	
2-16 الإبلاغ عن المخاوف الحرجة	الصفحة 147	-	-	-	-	
2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	الصفحات 215-170	-	-	-	-	
2-18 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	التقرير السنوي 2024، الصفحات 177-184	-	-	-	-	
2-19 سياسات المكافآت	الصفحتان 60, 177	-	-	-	-	
2-20 عملية تحديد المكافآت	الصفحة 177	-	-	-	-	
2-21 نسبة الأجور الإجمالية السنوية	التقرير السنوي 2024، الصفحات 177-184	-	-	-	-	
2-22 بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	الصفحتان 9-8	-	-	-	-	

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	الموقع/الإجابة المباشرة			الهدف	
		الموقع/الإجابة المباشرة	المتطلب المحذوف	السبب	الشرح	الهدف
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: الإفصاحات الجوهرية لعام 2021	2-23 التزامات السياسة	الصفحة 60	-	-	-	-
	2-24 تضمين التزامات السياسة	الصفحات 61-60	-	-	-	-
	2-25 العمليات الهادفة لمعالجة الآثار السلبية	الصفحات 26-22, 44-47	-	-	-	-
	2-26 آليات طلب المشورة والإبلاغ عن المخاوف	الصفحات 186-187	-	-	-	-
	2-27 الالتزام بالقوانين واللوائح	الصفحتان 184-187	-	-	-	-
	2-28 اتحادات العضوية	الصفحات 29-28	-	-	-	-
	2-29 نهج إشراك أصحاب المصلحة	الصفحات 51-50	-	-	-	-
	2-30 اتفاقات المفاوضة الجماعية	الصفحتان 189-188	-	-	-	-
	المواضيع الجوهرية	جميع موظفي شركة stc لديهم عقود عمل فردية رسمية تراعي معايير وأنظمة العمل المعمول ويتم تحديد شروط عملهم بناءً على ذلك، لا توجد اتفاقيات مفاوضة جماعية وفقاً للقوانين السائدة في المملكة العربية السعودية.	-	-	-	-
	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021	3-1 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	الصفحة 48	-	-	-
3-2 قائمة المواضيع الجوهرية	الصفحة 49، الملحق "و"	-	-	-	-	
علاقات العملاء ورضاهم	3-3 إدارة المواضيع الجوهرية	الصفحتان 101-98	-	-	-	
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	الصفحتان 17-16	-	-	-	
201-3 التزامات خطة المزاي المحددة وخطط التفاعل الأخرى	الصفحتان 146-144	-	-	-	-	
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة المواضيع الجوهرية	الصفحتان 206-198	-	-	-	
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021	418-1 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	-	-	-	-	
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021	خصوصية البيانات وأمنها وحمايتها	-	-	-	-	
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021	لا تفصح مجموعة stc عن هذه المعلومات في تقرير الاستدامة، لكنها تقدمها للجهات التنظيمية بشكل دوري	-	-	-	-	

## فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) تمتمة

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	الموقع/الإجابة المباشرة	الهدف	
			المتطلب المحذوف	السبب
المبادرة العالمية لإعداد التقارير الفرص لعام 2016	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	الصفحات 176, 175, 132	-	-
	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	-	-	لا تُفصح مجموعة stc عن هذه المعلومات علناً
<b>إدارة المواهب</b>				
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:3: المواضيع الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة المواضيع الجوهرية	الصفحتان 130-147	-	-
	202-1 نسب الأجور القياسية لمستوى المبتدئين حسب نوع الجنس مقارنةً بالحد الأدنى للأجور المحلية	-	-	لا تُفصح مجموعة stc عن هذه المعلومات علناً
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:401: التوظيف لعام 2016	202-2 نسبة أعضاء الإدارة العليا المعيّنين من المجتمع المحلي	الصفحة 137	-	-
	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين	الصفحتان 139, 138	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:402: علاقات العمل/ الإدارة لعام 2016	401-2 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	<a href="#">التقرير السنوي 2024</a> , الصفحات 147-148	-	-
	401-3 إجازة رعاية الطفل	الصفحة 145	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:402: علاقات العمل/ الإدارة لعام 2016	402-1 الحد الأدنى لفترات الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية	-	-	تستخدم مجموعة stc الحدود ذات الصلة بالاختصاص القضائي الذي تعمل فيه المجموعة. وفقاً لقرار وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية رقم 50945، يجب على المجموعة إرسال إخطار إلى الوزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية يتضمن (الدراسة والمبررات) وما إلى ذلك) لهذا الإجراء قبل 60 يوماً من إجراء عملية تسريح كبيرة للعاملين وطلب رأيها في غضون 45 يوماً من الإخطار.
	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	الصفحة 142	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:404: التدريب والتعليم لعام 2016	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	الصفحة 142	-	-
	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	الصفحة 143	-	-
<b>إدارة الموارد</b>				
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:3: المواضيع الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة المواضيع الجوهرية	الصفحتان 93, 92	-	-

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	الموقع/الإجابة المباشرة	الهدف	
			المتطلب المحذوف	السبب
<b>الابتكار والتحول الرقمي</b>				
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:3: المواضيع الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة المواضيع الجوهرية	الصفحتان 103-116	-	-
	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	الصفحتان 103-116	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:201: الأداء الاقتصادي لعام 2016	201-3 التزامات خطة المزايا المحددة وخطط التفاعل الأخرى	الصفحتان 103-116	-	-
	<b>الطاقة وتغير المناخ</b>			
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:3: المواضيع الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة المواضيع الجوهرية	الصفحات 83-78, 86-91	-	-
	302-1 استهلاك الطاقة داخل المجموعة	الصفحة 83	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:302: الطاقة لعام 2016	302-2 استهلاك الطاقة خارج المجموعة	الصفحة 83	-	-
	302-3 كفاءة الطاقة	الصفحة 83	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:302: الطاقة لعام 2016	302-4 خفض استهلاك الطاقة	الصفحة 82	-	-
	302-5 خفض متطلبات الطاقة للمنتجات والخدمات	الصفحات 82, 79, 78	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:305: الانبعاثات لعام 2016	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	الصفحة 74	-	-
	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة من الطاقة (النطاق 2)	الصفحة 74	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:305: الانبعاثات لعام 2016	305-3 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (النطاق 3)	الصفحة 75	-	-
	305-4 كفاءة انبعاثات غازات الدفيئة	الصفحة 83	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:305: الانبعاثات لعام 2016	305-5 الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	الصفحات 74-75, 305-307	-	-
	305-6 انبعاثات المواد المستنفدة للأوزون (ODS)	-	-	Work in progress. This metric to be included in upcoming تقرير الاستدامة.
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:305: الانبعاثات لعام 2016	305-7 انبعاثات أكاسيد النيتروجين (NOx) وأكاسيد الكبريت (SOx) وغيرها من الانبعاثات الكبيرة في الهواء	-	-	Work in progress. This metric to be included in upcoming تقرير الاستدامة.
	<b>إمكانية الوصول والشمول الرقمي</b>			
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:3: المواضيع الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة المواضيع الجوهرية	الصفحة 154	-	-
	203-1 الاستثمارات في البنية التحتية والخدمات المدعومة	الصفحتان 156-157	-	-
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:203: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة لعام 2016	203-2 التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الكبيرة	الصفحتان 156-157	-	-
	<b>التنوع والمساواة والشمول</b>			
المبادرة العالمية لإعداد التقارير:3: المواضيع الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة المواضيع الجوهرية	الصفحات 175, 132-137	-	-

## فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) تنمة

تفاصيل مهمة (الملاحق)

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	الموقع/الإجابة المباشرة	الهدف					
			المتطلب المحذوف	السبب	الشرح			
معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	303-2	الصفحة 149	-	-	-			
	303-3	الصفحة 149	-	-	-			
	303-4	الصفحتان 148-152	-	-	-			
	303-5	الصفحتان 150-151	-	-	-			
	303-6	الصفحة 151	-	-	-			
	303-7	الصفحتان 148-152	-	-	-			
	303-8	الصفحتان 148-152	-	-	-			
	303-9	الصفحة 148	-	-	-			
	303-10	الصفحة 148	-	-	-			
	أخلاقيات العمل والحوكمة							
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021	3-3	الصفحتان 178-197	-	-	-			
	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 206: السلوك المناهض للمنافسة لعام 2016	206-1	الصفحة 182	-	-	-		
		المبادرة العالمية لإعداد التقارير 205: مكافحة الفساد لعام 2016	205-1	الصفحة 178	-	-	-	
			205-2	الصفحة 179	-	-	-	
			205-3	الصفحة 181	-	-	-	
			206-1	الصفحة 182	-	-	-	
			417-1	الصفحة 108	-	-	-	
			حقوق الإنسان					
			المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021	3-3	الصفحتان 188-189	-	-	-
				المبادرة العالمية لإعداد التقارير 406: عدم التمييز لعام 2016	406-1	الصفحة 147	-	-
المساهمة في المجتمعات المحلية وتنميتها								
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021	3-3				الصفحتان 152-169	-	-	-
	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 413: المجتمعات المحلية لعام 2016	413-1			الصفحتان 152-169	-	-	-
		413-2			الصفحتان 152-169	-	-	-

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	الموقع/الإجابة المباشرة	الهدف						
			المتطلب المحذوف	السبب	الشرح				
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 303: المياه والنفايات السائلة لعام 2018	303-1	الصفحة 92	-	-	-				
	303-2	-	-	-	Work in progress. This metric to be included in upcoming تقرير الاستدامة.				
	303-3	-	-	-	Work in progress. This metric to be included in upcoming تقرير الاستدامة.				
	303-4	-	-	-	Work in progress. This metric to be included in upcoming تقرير الاستدامة.				
	303-5	الصفحة 92	-	-	-				
	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 306: الهدر لعام 2020	306-1	الصفحتان 86-89	-	-	-			
		306-2	الصفحتان 86-88	-	-	-			
		306-3	الصفحة 89	-	-	-			
		306-4	الصفحة 89	-	-	-			
		306-5	الصفحة 89	-	-	-			
301-1		الصفحة 89	-	-	-				
إدارة سلسلة التوريد									
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021		3-3	الصفحة 208	-	-	-			
		المبادرة العالمية لإعداد التقارير 308: التقييم البيئي للموردين لعام 2016	الموردون الجدد الذين خضعوا للتدقيق طبقاً للمعايير البيئية	الصفحة 208	-	-	-		
			308-2	الصفحة 209	-	-	-		
	204-1		الصفحة 210	-	-	-			
	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 414: التقييم الاجتماعي للموردين لعام 2016		414-1	الصفحة 208	-	-	-		
			414-2	الصفحة 209	-	-	-		
			الصحة والسلامة والعافية						
			المبادرة العالمية لإعداد التقارير 3: المواضيع الجوهرية لعام 2021	3-3	الصفحتان 148-152	-	-	-	
				المبادرة العالمية لإعداد التقارير 403: الصحة والسلامة المهنية لعام 2018	403-1	الصفحة 148	-	-	-

## مقاييس المسؤولية البيئية والمجتمعية والحوكمة الخاصة بقطاع الأجهزة المحمولة لدى منظمة النظام العالمي للاتصالات المحمولة

### البيئة

الموضوع	المقياس الأساسي	رمز المقياس	رقم الصفحة أو الإجابة المباشرة
الانبعاثات	الأهداف المستندة إلى العلم	1.1a	74
		1.1a i	72-75
		1.1a ii	74
		1.1b	74
		1.1b i	74
		1.1b ii	74
	انبعاثات النطاقين 1 و2	1.2a i	74
		1.2a ii	74-75
		1.2a iii	74-75
		1.2a iv	74
انبعاثات النطاق 3	1.2a v	74-75	
	1.2b i	75	
	1.2b ii	75	
	1.3a i	83	
	1.3a ii	83	
	1.3a iii	80	
الطاقة	استهلاك الطاقة	1.3a iv	80
		1.3a v	83
		1.3b i	80-83
		1.3b ii	البيانات غير متاحة بناءً على منهجية الحساب
	استهلاك طاقة الشبكة	1.3b iii	البيانات غير متاحة بناءً على منهجية الحساب
		1.3b iv	البيانات غير متاحة بناءً على منهجية الحساب
		1.4a i	86-89
		1.4a ii	86-89
الاقتصاد الدائري	تداول معدات الشبكة	1.4b i	86
		1.4b ii	86
		1.4b iii	86-89
	تداول الأجهزة المحمولة	1.4c i	88-90
		1.4c ii	86-89
	تداول معدات مباني العملاء (CPE)	1.4c iii	86-89
		1.5a i	86-89
النفايات الإلكترونية	1.5a ii	86-89	

### الشمول الرقمي

الموضوع	المقياس الأساسي	رمز المقياس	رقم الصفحة أو الإجابة المباشرة
تغطية الشبكة	السكان المشمولين بشبكة الهاتف المحمول	2.1	105
القدرة على تحمل التكاليف	القدرة على تحمل تكاليف الأجهزة والاشتراكات	2.2a	116
		2.2b	116
المهارات الرقمية	برامج المهارات الرقمية	2.3	140-143

### النزاهة الرقمية

الموضوع	المقياس الأساسي	رمز المقياس	رقم الصفحة أو الإجابة المباشرة
حماية البيانات	الحوادث المتعلقة ببيانات العملاء	3.1a	202
		3.1b	202
		3.1c	202
		3.1d	88-89
الحقوق الرقمية	سياسة الحقوق الرقمية	3.2	نعم، لدينا سياسة تغطي حماية الحقوق الرقمية والشفافية <a href="#">بيان سياسة خصوصية وأمن البيانات</a>
السلامة عبر الإنترنت	تدابير السلامة عبر الإنترنت	3.3	104-105

### سلسلة التوريد

الموضوع	المقياس الأساسي	رمز المقياس	رقم الصفحة أو الإجابة المباشرة
سلسلة التوريد المستدامة	سياسة المشتريات المستدامة	4.1a	نعم <a href="https://www.stc.com.sa/content/dam/groupsites/common/generic/pdfs/20%20Chain%20Supply%Responsible%20Statement.pdf%Position">https://www.stc.com.sa/content/dam/groupsites/common/generic/pdfs/20%20Chain%20Supply%Responsible%20Statement.pdf%Position</a>
		4.1b	تتضمن 3 عناصر: 1. العلاقة المسؤولة مع الموردين 2. دمج العوامل البيئية في سلسلة التوريد 3. دمج العوامل الاجتماعية في سلسلة التوريد
		4.2a	208-209
		4.2b	208-209
		تقييم الموردين	208-209
		تقييم الموردين	208-209

## فهرس الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة (SASB)

الموضوع	رمز الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة	مقياس الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة	رقم الصفحة أو الإجابة المباشرة
البصمة البيئية للعمليات	TC-TL-130a.1	إجمالي الطاقة المستهلكة	83
		النسبة المئوية للكهرباء في الشبكة	80, 74
		النسبة المئوية للطاقة المتجددة	80
خصوصية البيانات	TC-TL-220a.1	وصف السياسات والممارسات المتعلقة بالإعلانات المستهدفة وخصوصية العملاء	101
	TC-TL-220a.2	عدد العملاء الذين يتم استخدام معلوماتهم لأغراض ثانوية	عدد العملاء الذين يتم استخدام معلوماتهم لأغراض ثانوية
	TC-TL-220a.3	إجمالي مبلغ الخسائر النقدية نتيجة للإجراءات القانونية المرتبطة بخصوصية العميل	202
	TC-TL-220a.4	(1) عدد طلبات إنفاذ القانون للحصول على معلومات العملاء، (2) عدد العملاء الذين طلبت معلوماتهم، (3) النسبة المئوية الناتجة عن الإفصاح	عدد العملاء الذين يتم استخدام معلوماتهم لأغراض ثانوية
أمن البيانات	TC-TL-230a.1	وصف نهج تحديد مخاطر أمن البيانات ومعالجتها، بما في ذلك استخدام معايير الأمن السيبراني للجهات الخارجية	198-206
	TC-TL-230a.2	(1) المواد المستعادة من خلال برامج الاسترداد، والنسبة المئوية للمواد المستعادة التي تمت إعادة استخدامها، (3) تدويرها، (4) دفنها	159, 86-87
السلوك التنافسي والإنترنت المفتوح	TC-TL-520a.1	إجمالي مبلغ الخسائر المالية نتيجة الإجراءات القانونية المرتبطة بلوائح السلوك المناهض للمنافسة	182
	TC-TL-520a.2	متوسط سرعة التنزيل المستدامة الفعلية (1) للمحتوى المملوك والمرتبطة تجارياً و(2) غير المرتبطة	110
إدارة المخاطر النظامية الناجمة عن اضطرابات التقنية	TC-TL-550a.2	مناقشة أنظمة تقديم الخدمة دون عوائق أثناء انقطاع الخدمة	194-197

مقياس النشاط	رمز الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة	رقم الصفحة
عدد المشتركين في الاتصالات اللاسلكية	TC-TL-000.A	111
عدد المشتركين في الخط الثابت	TC-TL-000.B	111
عدد المشتركين في خدمات النطاق العريض	TC-TL-000.C	111
الحركة على الشبكة	TC-TL-000.D	110

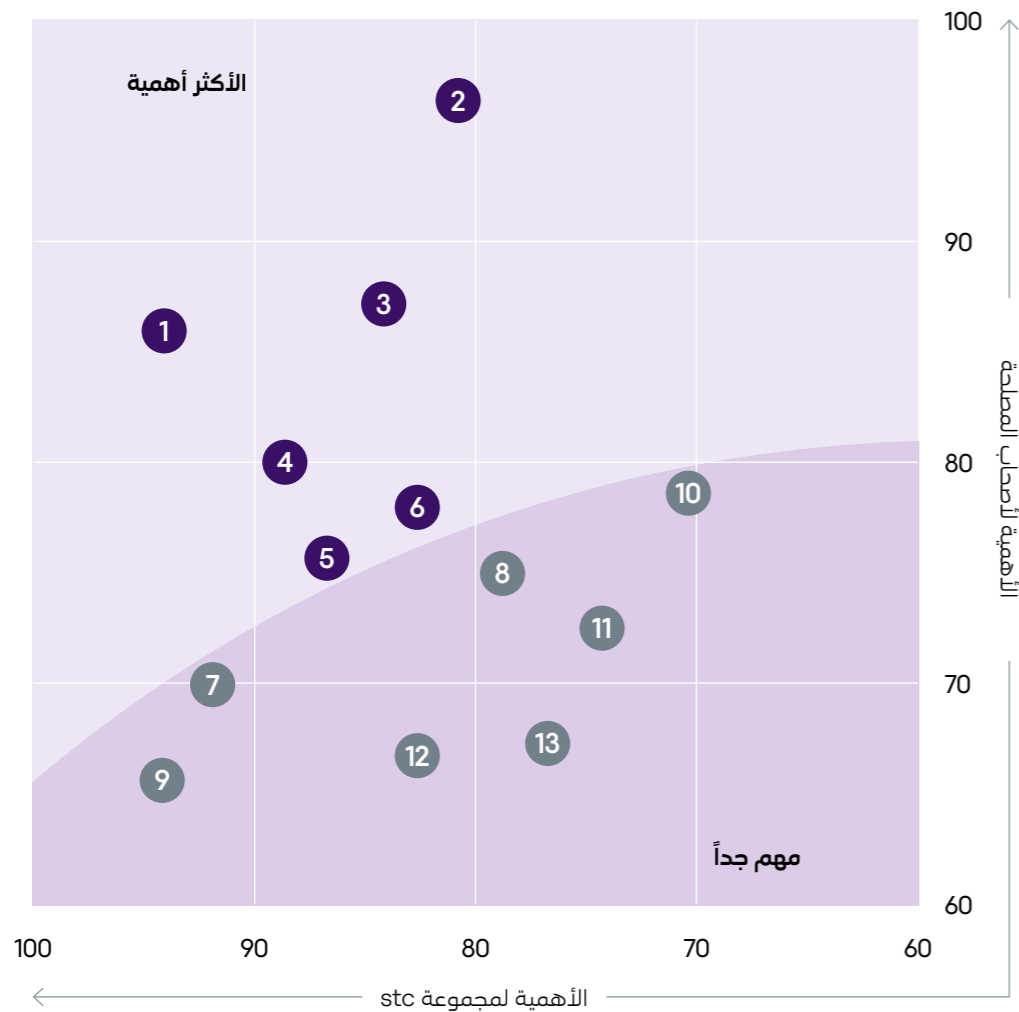
## تقييم مصفوفة الأهمية النسبية

الركيزة الثانية للإطار (المجتمع): تنمية رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي [GRI 3-2] [GRI 3-1]			
محور الإطار	نظرة عامة على آثار المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة	فعلي/محتمل	إيجابي/سلب
<b>الصحة والسلامة والعافية</b>	تولي مجموعة stc اهتماماً بالغاً بأداء الصحة والسلامة المهنية، وتحرص على مراقبته والإبلاغ عنه، سواء للموظفين أو المقاولين، من خلال تطبيق إجراءات وقائية تهدف إلى الحد من المخاطر. كما تسعى المجموعة إلى تعزيز جودة حياة موظفيها عبر التواصل المستمر معهم من خلال برامج متخصصة في مجالات الصحة والسلامة والعافية.	فعلي	إيجابي
	زيادة معدل الحوادث بسبب عدم نشر ثقافة الصحة والسلامة عبر المجتمعات التي تعمل فيها مجموعة stc.	محتمل	سلب
<b>التنوع والمساواة والشمول</b>	تساعد عملية بناء بيئة عمل متنوعة وشاملة على تحسين تجربة العملاء، مع احترام حقوق الأطراف المعنية.	فعلي	إيجابي
	سيكون لعدم القدرة على استقطاب الموظفين الموهوبين وتطويرهم ومكافأهم والاحتفاظ بهم تأثير سلبي على قدرتنا على تلبية احتياجات عملائنا، كما ستؤثر على مقاييس الاستدامة والمسؤولية البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.	محتمل	سلب
<b>الابتكار والتحول الرقمي</b>	تعمل الرقمنة والابتكار على تحسين حياة عملائنا وتحقيق الكفاءة في عملياتنا، مما يتيح رؤى قيمة ويساهم في تعزيز الربحية.	فعلي	إيجابي
	يعد الفشل في رحلة التحول الرقمي مكلفاً للغاية من حيث إهدار الأموال والموارد والوقت والمصادقية.	محتمل	سلب
<b>علاقات العملاء ورضاهم</b>	من خلال الابتكار، يمكننا تحسين المنتجات والخدمات وتعزيز استدامتها بما يثري حياة عملائنا.	فعلي	إيجابي
	عدم وجود تواصل واضح وشفاف وشامل بشأن معلومات الأعمال.	محتمل	سلب
<b>إدارة المواهب</b>	ضمان بيئة عمل محفزة ومحترمة لموظفينا.	فعلي	إيجابي
	انخفاض فرص العمل بسبب عدم كفاية الدعم المؤسسي.	محتمل	سلب
<b>المساهمة المجتمعية والتنمية</b>	إشراك المجتمعات التي نعمل فيها، وتلبية احتياجاتها وتعزيز تنميتها الاجتماعية والاقتصادية، والتي بدورها تعمل على تحسين صورتنا العامة وسمعتنا، والمساهمة في أهداف التنمية المستدامة والرؤى الوطنية، مما قد يعوض بعض الجوانب السلبية لعملياتنا.	فعلي	إيجابي
	لا تحقق المجتمعات الفوائد التي كانت تتوقعها.	محتمل	سلب

الركيزة الأولى للإطار (البيئة): الأداء البيئي والمناخ [GRI 3-2] [GRI 3-1]			
محور الإطار	نظرة عامة على آثار المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة	فعلي/محتمل	إيجابي/سلب
<b>الطاقة وتغير المناخ</b>	تقليل الانبعاثات واستهلاك الطاقة بسبب عملياتنا المباشرة من خلال زيادة القدرة والكفاءات المتجددة، ونسعى إلى مساعدة عملائنا على الحد من أثرهم البيئي وخاصة الانبعاثات، من خلال منتجاتنا وخدماتنا الرقمية والمبتكرة.	فعلي	إيجابي
	عند العمل مع شركات ذات سمعة بيئية ضعيفة، نختار الموردين والمشاريع بشكل مناسب، مع مراعاة المخاوف البيئية.	محتمل	سلب
<b>إدارة الموارد</b>	يُعد الهدر الإلكتروني من أسرع أنواع الهدر نمواً، وتلتزم مجموعة stc بإعادة تدوير الهدر الإلكتروني وإعادة استخدامه. ونتخذ تدابير لزيادة كمية الهدر المُعاد تدويرها، بما في ذلك الهدر الإلكتروني.	فعلي	إيجابي
	نظراً لأن الماء مورد نادر في المملكة، فإن عدم اتخاذ إجراءات لإدارة استخدام المياه وكفاءتها قد يأتي بآثار سلبية، مثل الزيادة في فواتير المرافق، والتأثير السلبي على الصورة العامة.	محتمل	سلب
الركيزة الثانية للإطار (المجتمع): تنمية رأس المال البشري من خلال الابتكار الرقمي [GRI 3-2] [GRI 3-1]			
محور الإطار	نظرة عامة على آثار المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة	فعلي/محتمل	إيجابي/سلب
<b>خصوصية البيانات وأمنها وحمايتها</b>	تركز مجموعة stc على خصوصية البيانات وأمنها وحمايتها كأول موضوع جوهري لها ضمن الركيزة الثانية (اجتماعية). وفيما يتعلق بمستوى نضج الأمن السيبراني، تحمي stc الأصول المعلوماتية الخاصة بها، مما يضمن سرية البيانات الحساسة وحمايتها لعملاء stc.	فعلي	إيجابي
	تُعدّ تهديدات الأمن السيبراني التي تستهدف سلامة بيانات stc وعملياتها مصدر قلق بالغ. ولا يقتصر هذا التهديد على stc فحسب، بل يمتد إلى المتعاقدين الخارجيين أيضاً، والذين يُعتبرون أكثر عرضة للهجمات الإلكترونية. وللمحد من الأضرار الناجمة عن التهديدات السيبرانية وتهديدات البيانات (مثل فقدان بيانات العملاء/الشركة)، يجب اتخاذ التدابير الوقائية المناسبة على مستوى المجموعة وعبر سلسلة القيمة بأكملها.	محتمل	سلب
<b>إمكانية الوصول والشمول الرقمي</b>	ضمان الوصول إلى منتجات وخدمات تقنية المعلومات والاتصالات في المناطق النائية لتخدم جميع مجموعات الأشخاص، بما في ذلك الفئات الضعيفة، وذلك بفضل تحسينات الجودة.	فعلي	إيجابي
	قد يكون للحد من فرص إمكانية الوصول والشمول الرقمي آثار على السمعة وقد يقلل من فرص تعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية وبناء قاعدة عملائنا.	محتمل	سلب

## تقييم مصفوفة الأهمية النسبية تنمة

## مصفوفة الأهمية النسبية لمجموعة stc



الترتيب	الموضوع الجوهرية	ESG	الترتيب	الموضوع الجوهرية
7	الابتكار الرقمي وتجربة المستخدم	G	1	خصوصية البيانات وأمنها وحمايتها
8	إدارة سلسلة التوريد	E	2	الطاقة وتغير المناخ
9	علاقات ورعا العملاء	S	3	الصحة والسلامة والرفاهية
10	إدارة مياه الصرف، والنفايات الإلكترونية، والمياه	S	4	إمكانية الوصول والشمول الرقمي
11	حقوق الإنسان	G	5	أخلاقيات العمل والحوكمة
12	إدارة المواهب	S	6	التنوع والمساواة والشمولية
13	المساهمة المجتمعية والتنمية			

بيئة E مجتمع S حوكمة G

محور الإطار	نظرة عامة على آثار المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة	فعلي/محتمل	إيجابي/سلب	الركيزة الثالثة للإطار (الحوكمة): الحوكمة الفعالة والتميز الأخلاقي [GRI 3-2] [GRI 3-1]
أخلاقيات العمل والحوكمة	ضمان حوكمة فعالة وفقاً للمتطلبات الدولية والوطنية؛ ومشاركة أداء المجموعة بشفافية مع الأطراف المعنية الرئيسيين مثل المستثمرين والمقرضين والشركاء والموردين والجهات التنظيمية والعملاء والمجتمعات التي نعمل فيها.	فعلي	إيجابي	
خصوصية البيانات وأمنها وحمايتها	عدم القدرة على الاستجابة لتوقعات الأطراف المعنية المتزايدة بشأن المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة قد يؤثر سلباً على مشاركات العملاء، ودعم المستثمرين، واستقطاب المواهب، والالتزام التنظيمي.	محتمل	سلب	
إدارة سلسلة التوريد	الحرص على تطبيق ممارسات قوية في خصوصية البيانات وأمنها وحمايتها، بما يضمن حماية معلومات أصحاب المصلحة وتعزيز ثقتهم، بما يسهم بشكل إيجابي في دعم الصمود الرقمي والاستقرار الاقتصادي في البلدان التي نعمل بها.	فعلي	إيجابي	
حقوق الإنسان	عدم الالتزام بمعايير صارمة لخصوصية البيانات وأمنها وحمايتها قد يؤثر بشكل كبير على ثقة العملاء والمستثمرين، وقدرة المجموعة على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها، بالإضافة إلى التعرض لمخاطر عدم الالتزام بالمتطلبات التنظيمية المتغيرة.	محتمل	سلب	
	ضمان ممارسات المشتريات المستدامة، ودعم الإنفاق على المشتريات المحلية، ودعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة للمساهمة بشكل إيجابي في الناتج المحلي الإجمالي الوطني للبلدان التي نعمل فيها.	فعلي	إيجابي	
	زيادة الآثار البيئية بسبب عدم تبني موردينا لسياسات الإدارة البيئية.	محتمل	سلب	
	تقييم مخاطر حقوق الإنسان ومعالجتها؛ إلى جانب معالجة الآثار عبر عملياتنا وسلسلة التوريد لدينا.	فعلي	إيجابي	
	إن زيادة الوعي بالانتهاكات المرتبطة بحقوق الإنسان يفرض ضغطاً متزايداً من جانب المستثمرين والحكومات والأطراف المعنية الأخرى لدفع الشركات إلى اتخاذ إجراءات فاعلة، وهذا يتطلب فهماً أفضل للمخاطر القانونية والمخاطر على السمعة. وفي بعض الحالات، قد تفتقر المجموعة إلى القدرات اللازمة لمعالجة مثل هذه التحديات بالشكل المطلوب.	محتمل	سلب	

[stc.com.sa](http://stc.com.sa)