



JORDAN  الأردن  
INVESTMENT COMMISSION هيئة الاستثمار

 USAID  
FROM THE AMERICAN PEOPLE

# الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

دراسة عن القطاع



”يعد الأردن مركزًا إقليميًا لشركات التكنولوجيا الناشئة التي تخدم منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا على نطاق واسع. إن النظام التعليمي الذي يركز على الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووجود رأس المال الاستثماري والبيئة الملائمة للأعمال والتكاليف المنخفضة للمشاريع الناشئة ليست سوى جوانب قليلة من قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن الذي يساهم في تسهيل ممارسة الأعمال في الأردن.“

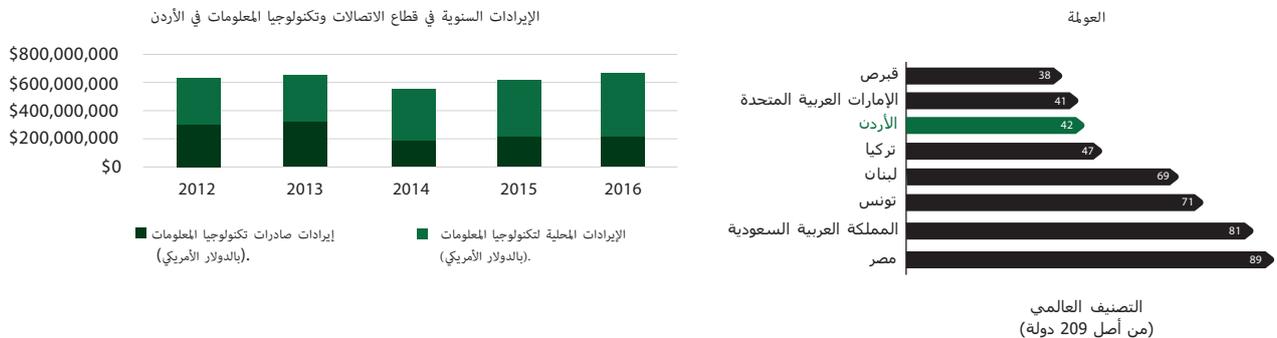
# نظرة عامة على قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن

نجح الأردن في إنشاء وتطوير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ("ICT") الذي يتميز بدرجة عالية من التنافسية ويعتبر أحد القطاعات الرائدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. يستقطب قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن ما معدله 150 مليون دولار أمريكي من الاستثمارات السنوية<sup>1</sup>. ويخدم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن أسواق التكنولوجيا والابتكار الأكبر في المنطقة، ويساهم بشكل كبير في العولمة المتزايدة في المملكة.

وتشجع هذه المبادرة التعاون بين القطاعين العام والخاص، مما يدفع المملكة نحو استخدام التكنولوجيا الرقمية للقطاعات الرئيسية الأخرى. حيث شهد القطاع معدل نمو الإيرادات السنوية بنسبة 7.23% في العام 2016-2017، وساهم بجزء كبير في النمو الشامل للنتائج المحلي الإجمالي في المملكة ذلك العام<sup>2</sup>. ونظرًا لتوظيف 17,412 فرد على مستوى قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الأردن ككل، أصبح القطاع يوفر فرصًا لا تعد من أجل الأعمال والاستثمارات الناجحة<sup>3</sup>.

يوفر الأردن بيئة تنافسية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، ويعد الأردن مركزًا إقليميًا للمشاريع التكنولوجية الناشئة التي تخدم منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا على نطاق واسع. ويعد النظام التعليمي الذي يركز على الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ووجود رأس المال الاستثماري والبيئة الملائمة للأعمال والتكاليف المنخفضة للمشاريع الناشئة ليست سوى جوانب قليلة من قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن الذي يساهم في تسهيل ممارسة الأعمال في الأردن. أطلقت الدولة في عام 2016 مبادرة ريتش 2025 (REACH 2025) لتبسيط عملية التحول الرقمي للاقتصاد الأردني.

## الإيرادات السنوية في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن



المصدر: المعهد الاقتصادي السويسري "KOF"، 2018، "مؤشر KOF للعولمة"



## الفرص الاستثمارية

شهد سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن تحولاً سريعاً نحو استخدام خدمة البيانات عبر خدمات الصوت والرسائل القصيرة التقليدية، وقد دعم ذلك توسيع الشبكة المتنقلة السريعة ذات النطاق العريض، مما كان له تأثيراً إيجابياً على القطاع<sup>4</sup>. وفي أوائل القرن العشرين، أثبتت المؤسسات الحاضنة وشركات رأس المال الاستثماري ومسرعات المشاريع الناشئة ومساحات العمل المشتركة، مثل 500 Oasis و iPark و V Business Center، وجودها القوي في الأردن<sup>5</sup>. فهناك أكثر من 600 شركة عاملة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات يعتبر الأردن مقرها الرئيسي، حيث توظف 16,000 موظف مباشرة، وتساهم بنحو 84,000 فرصة عمل في الاقتصاد الأوسع نطاقاً<sup>6</sup>. يمكن تقسيم قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى سبعة قطاعات فرعية، والتي توفر جميعها فرص استثمارية كبيرة.

### 1 - الاتصالات

تتوافر الفرص الاستثمارية في القطاعات الفرعية للاتصالات في الأردن للمشغلين الدوليين ومقدمي خدمات الإنترنت ومقدمي خدمات التطبيقات. وقد شملت صناعة الاتصالات في الأردن 4,225 وظيفة اعتباراً من 2017<sup>7</sup>. وأصبحت هيئة تنظيم الاتصالات أول هيئة تنظيمية مستقلة للاتصالات في المنطقة.

إحصاءات إيرادات الاتصالات	شبكة الهاتف العامة	الهاتف الجوال	خدمة الإنترنت	أخرى	الإجمالي
الإيرادات	٢٧٤.٣٩ مليون دولار أمريكي	٨٧٥.١٦ مليون دولار أمريكي	١٠١.١٦ مليون دولار أمريكي	١١٢.٠٩ مليون دولار أمريكي	١.٣٦ مليار دولار أمريكي

## 2- الخدمات الرقمية

لقد كانت حكومة الأردن تعمل على تعزيز عدد خدمات الحكومة الالكترونية المتاحة لزيادة فعالية حملة الأسهم ومشاركتهم مع الحكومة. ويتاح الآن ما يقرب من 150 خدمة من خدمات الحكومة الالكترونية في مختلف المؤسسات الحكومية. علاوة على ذلك، فإن الحكومة تعمل على استبدال جميع بطاقات الهوية التقليدية للمواطنين ببطاقات الهوية الذكية، مما يتيح إمكانية الوصول السريع والسهل إلى خدمات الحكومة الالكترونية<sup>8</sup>. يوفر قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن فرص استثمارية مختلفة، حيث إنه يوفر باقات البيانات مع خدمات OTT المحددة وخدمة انترنت الأشياء الذكية (IOTs) وخدمات التلفزيون القائم على الانترنت ومنصة استضافة سحابية للأعمال والتجارة الالكترونية، فضلاً عن خدمات التمويل الرقمي<sup>9</sup>.

## 3- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

فيما يتعلق بالأجهزة والبنية التحتية للشبكات، فإن الأردن تدعو المستثمرين<sup>10</sup> إلى تنفيذ مشاريع الأشغال وأعمال توصيل المعدات وأعمال الألياف لتوصيل الخدمات لعدد 990 من المدارس الحكومية و 217 مستشفى ومركز رعاية صحية و 126 جهة حكومية في اربد والمفرق وجرش وعجلون. بالإضافة إلى ذلك، هناك فرصة جيدة لتنفيذ شبكة وطنية واسعة النطاق تربط 1,318 مدرسة حكومية و 231 من المستشفيات العامة ومراكز رعاية صحية و 169 جهة حكومية في عمان والزرقاء و مادبا والبلقاء.

## 4- برامج تكنولوجيا المعلومات

تتوافر الفرص الاستثمارية في تقديم حلول تكنولوجيا المعلومات للقطاع المالي في الأردن وكذلك حلول المؤسسات والتطبيقات الناشئة. وتشهد الأردن تدفقاً للاستثمار من أجل إحداث المزيد من التطوير للقطاعات التي تعتمد على برامج تكنولوجيا المعلومات، مثل النقل والسياحة والطاقة والمياه، لا شك أنه سياترب على تنفيذ هذه المشاريع التنموية المزيد من الحاجة إلى توفير برامج تكنولوجيا المعلومات الموثوقة.

## 5- خدمات الانترنت والهاتف الجوال

يتم إنتاج 75٪ من محتوى الانترنت العربي من قبل قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن<sup>11</sup>. وتوفر الأردن عرضاً تنافسياً للاستثمار في تقديم تطبيقات المحتوى والتعلم الالكتروني مقابل توفر خدمة الانترنت ذات النطاق الترددي العريض بأسعار تنافسية على الصعيد الإقليمي، أي بسعر 42.7 دولار أمريكي شهرياً حسب أسعار تعادل القوة الشرائية<sup>12</sup> (PPP).

إحصاءات انتشار خدمات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات	المشركون	المشركون
الهاتف الجوال	٩,٨١٨,٠٠٠	١٠٠
خدمة الانترنت	١٠,١٢٩,٣٥١	١٠٣

Source: INT@J, 2016

## 6- مراكز التعاقد الخارجي

توفر مراكز التعاقد الخارجي في قطاع تكنولوجيا المعلومات مختلف الفرص الاستثمارية، مثل الاستعانة بمصادر خارجية في العمليات التجارية (BPO) والاستعانة بمصادر خارجية في العمليات المعرفية (KPO) ومراكز اتصال العملاء. يساعد وجود القوى العاملة الأردنية الماهرة للغاية للشركات العالمية في القيام بأعمال خدمات الدعم المكتبي وخدمات تكنولوجيا المعلومات والصادرات باستخدام مجمع خدمات الاستعانة بمصادر خارجية في العمليات التجارية في الأردن.

## 7 - قطاع تصميم الألعاب

يتم تصميم وانتاج 50% من ألعاب الهاتف الجوال في العالم في الأردن، كما يعتبر قطاع ألعاب الهاتف الجوال في الشرق الأوسط الأسرع نموًا في العالم ، حيث يبلغ معدل نموه السنوي 29%، وتوفر الأردن فرصًا استثمارية كبيرة في قطاع الألعاب على أجهزة الهواتف الجواله والانترنت وكذلك في استوديوهات التصميم التي تعمل في قطاع الألعاب والرسوم المتحركة وتعريب المحتوى. تستخدم المملكة استوديوهات التصميم القائمة على خدمة تكنولوجيا المعلومات لاستهداف الصناعات الناشئة المتعلقة بالرسوم المتحركة والتصاميم وتوسيعها لتسويقها إقليميًا ودوليًا.

## 8 - الاستعانة بمصادر خارجية في الأعمال التجارية المعلوماتية (BPO)

يعتبر الأردن من المراكز التقنية الرائدة في الشرق الأوسط، وكذلك وجهة مثالية لمجال الاستعانة بمصادر خارجية في العمليات التجارية. يعتبر الأردن وجهة ناشئة في مجال الاستعانة بمصادر خارجية في العمليات التجارية لتوفير الخدمات المالية وخدمات تكنولوجيا المعلومات والتأمين والصحة، كما أنها تعد موطنًا لمحركات المحتوى الرائدة في المنطقة المتخصصة في تطوير تطبيقات المحتوى التقليدي.



## لماذا تختار الأردن لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؟

### 1 - ازدهار قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن

يعتبر الأردن دولة رائدة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا فيما يتعلق بتحرر سوق الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالكامل. يشير ترتيب الأردن وفقاً لمؤشر التمكين الرقمي (EDI) إلى أن قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن يزداد قوة بمعدل يتجاوز الدول المجاورة له. وقد أصبح الأردن، بين عامي 2017 و 2018، واحداً من البلدان القليلة التي استطاعت تحسين ترتيبها في مؤشر التمكين الرقمي، وتفوقت بذلك على دولة الكويت بشكل خاص.



المصدر: المنتدى الاقتصادي العالمي، 2017، "تقرير التنافسية العالمي 2017 - 2018"

الدولة	ترتيب مؤشر التمكين الرقمي لعام 2018	ترتيب مؤشر التمكين الرقمي لعام 2017
المملكة العربية السعودية	00	02
الأردن	64	60
الكويت	60	61
لبنان	78	77
المغرب	77	76
مصر	80	83
تونس	83	82

المصدر: يولر هيرميس، 2018، "مؤشر التمكين الرقمي"

### 2 - التكاليف التنافسية والمواهب العالية

يزداد عدد القوى العاملة التي تعمل في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن سنوياً، حيث يستمر التدفق من 5000 إلى 6000 خريج جامعي إلى هذا القطاع. ويحتل القطاع المرتبة الأولى في المنطقة بفضل نسبة توافر العلماء والمهندسين للفرد الواحد. كما أن استثمارات الأردن في مجال التدريب في قطاعات التكنولوجيا الحديثة والصناعات التحويلية والخدمات تضيف قيمة إلى الاقتصاد الأردني، بينما تبقى تكلفة العمالة هي الأكثر قدرة على المنافسة في المنطقة<sup>14</sup>.

تتمتع القوى العاملة المؤهلة تأهيلاً عالياً والتي تتمتع بمرونة عالية وذات تكلفة تنافسية - وهي واحدة من أهم العناصر الأساسية اللازمة لأي شركة عالمية لإثبات وجودها القوي على الصعيد الإقليمي. وتعتبر القوى العاملة الشابة والديناميكية في الأردن واحدة من أكثر القوى الماهرة والمنافسة والإنتاجية في المنطقة. تستند مزايا القوى العاملة في المملكة إلى التكلفة المنخفضة نسبياً والعلاقات التعاونية بين الموظفين وأصحاب العمل والمرونة في تحديد الأجور وممارسات التوظيف والتسريح الفعالة، مما يجعل من السهل جذب الموظفين المناسبين والحفاظ عليهم. كما يؤدي المزج بين الاستثمار العام العالي في مجال التعليم الصناعي المتخصص والمؤسسات التي تلتزم بشدة بالتدريب المهني والتدريب أثناء العمل، إلى توافر القوى العاملة متعددة المواهب متعددة اللغات.

### 3- النظام الرقابي السليم

تطبق الأردن تشريعات قوية لحماية براءة الملكية الصناعية والعلامات التجارية وحقوق النشر والتأليف والتصميم الصناعية. وقد أصبحت إحدى الدول الموقعة على اتفاق جوانب حقوق الملكية الفكرية المتصلة بالتجارة (TRIPS) الذي تديره منظمة التجارة العالمية (WTO) في عام 2000.<sup>15</sup> وتتعترف الحكومة الأردنية بالأهمية الحيوية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في اقتصاد المملكة، وقد وضعت ونفذت استراتيجية الأردن الوطنية للمعلومات وتكنولوجيا الاتصالات 2013-2017. وفي عام 2003 صدر بيان سياسة الحكومة بشأن قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وقطاع البريد في سبيل تنفيذ الالتزامات الحكومية تجاه منظمة التجارة العالمية لتحرير قطاع الاتصالات، مما أكد على نية الحكومة لتحرير قطاع الاتصالات الثابتة بحلول عام ٢٠٠٤، ووضع حد للاحتكار الثنائي من قبل مزودي خدمات الهواتف الجواله بحلول بداية عام 2004.<sup>16</sup>

### 4- الحوافز التنافسية

توفر المناطق التنموية المعنية بقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات/مراكز التعاقد الخارجي البنية التحتية عالية الجودة والبيئة المبسطة لإدارة الأعمال المعززة بحزم الحوافز الجذابة.

### 5- شبكة الاتصال

يفتخر الأردن بوجود بنية تحتية حديثة على مستوى عالمي وذات شبكة اتصال جيدة لاستضافة مجموعة كبيرة من الشركات العاملة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، كما أن لديه شبكة اتصال دولي موثوقة مع العالم الخارجي، ويقدم الأردن البنية التحتية الراقية لقطاع الاتصالات والكهرباء والهامة بالنسبة للعمليات التجارية القائمة على الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. تساهم الهياكل اللوجستية الموثوقة، مثل خدمات النقل الفعالة أو شبكة اتصال الهواتف الخلوية القوية في تسهيل ممارسة الأعمال التجارية في الأردن بالنسبة للشركات العاملة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. يستند ترتيب شبكة الاتصال في الأردن إلى أربعة مؤشرات: نسبة مستخدمي الإنترنت واشتراكات خطوط الهواتف الثابتة والهاتف المحمول (لكل 100 شخص) وعدد الخوادم الأمنية (لكل 100 شخص).

الدولة	الكويت	الأردن	مصر	المملكة العربية السعودية	لبنان
ترتيب شبكة الاتصال (الأفضل = 100)	04.0	03.4	40.0	44.4	42.7

المصدر: بولر هيرميس، 2018، "مؤشر التمكين الرقمي"

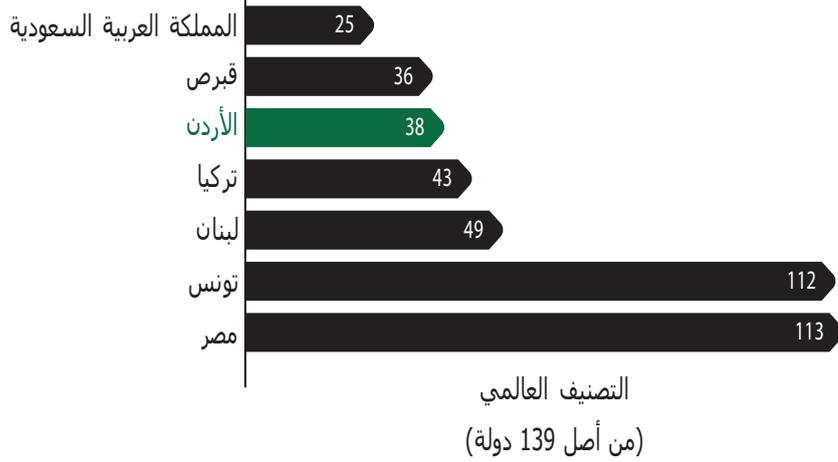
10 منظمة التجارة العالمية.

11 بولر هيرميس، 2018، "مؤشر التمكين الرقمي".

## 6 - حماس الشركات الناشئة

يمثل قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن، مع وجود 300 شركة من أصل 600 شركة تكنولوجيا توصف باعتبارها مشاريع ناشئة، نظامًا بيئيًا للتكنولوجيا مواتيًا لبدء المشاريع الناشئة. ويؤدي تقديم الدعم والحماس تجاه نظام بيئي للشركات الناشئة إلى توفير بيئة ملائمة للأعمال على المستوى العالمي. يشير الترتيب العالمي المرتفع للبلد فيما يتعلق ببيئة الأعمال والابتكار إلى وجود البيئة الجاهزة لبدء المشاريع في الأردن. وتضم المملكة العديد من الشركات الحاضنة والمسرعات، بما في ذلك مركز الملكة رانيا للريادة والحاضنة التكنولوجية الأردنية.

### بيئة الأعمال والابتكار



”المنتدى الاقتصادي العالمي، 2018. “تقرير التنافسية العالمي 2017-2018

علاوة على ذلك، يعد الأردن واحد من أكبر البلاد الجاذبة لرأس المال الاستثماري وصناديق الأسهم في المنطقة، حيث تستهدف بدء مشاريع تكنولوجيا المعلومات والشركات الناشئة في المنطقة (أي بدء الأعمال ونموها وما بعد ذلك). تبلغ قيمة رأس المال الاستثماري المتوفر في الأردن، كما يتضح من الجدول أدناه، أربعة (4) أضعاف الناتج المحلي الإجمالي للبلد.

رأس المال الاستثماري	الإمارات العربية المتحدة	الأردن	لبنان	مصر	البحرين	المملكة العربية السعودية
النسبة من الناتج المحلي الإجمالي (%)	030	400	100	40	3.7	0.7

”PitchBook - المصدر: تحليل ماكينزي، 2016. “قاعدة بيانات رأس المال الاستثماري



عناوين الاتصال

المبنى الرئيسي

الدوار الخامس: شارع موسى بن نصير، ص. ب. 893

عمان 11821، الأردن

الهاتف: +962(6)5608400

فاكس: +962(6)5608416

البريد الإلكتروني: [info@jic.gov.jo](mailto:info@jic.gov.jo)

الموقع الإلكتروني: [www.jic.gov.jo](http://www.jic.gov.jo)

