



كلية التجارة
الدراسات العليا
قسم الاقتصاد

تقييم الآثار الاقتصادية لتعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات على الدول المتقدمة والنامية مع إشارة خاصة لمصر

مقدم من الباحثة

شيماء أحمد عبد الحميد الشاعر

للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في الاقتصاد

تحت إشراف

أ.د/ إيهاب عزالدين نديم

أستاذ الاقتصاد بالكلية

د/ إيمان هاشم

مدرس الاقتصاد بالكلية

2010

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
المقدمة.....	أ
مشكلة الدراسة.....	ب
أهداف الدراسة.....	ج
فروض الدراسة.....	ج
أهمية الدراسة.....	د
منهج الدراسة.....	د
محتويات الدراسة.....	هـ
قائمة الاختصارات.....	ح
الباب الأول: صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات في العالم.	1
الفصل الأول: الوضع العالمي لصناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا	
المعلومات.....	2
مقدمة.....	2
المبحث الأول: المفاهيم الخاصة بتعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات	4
أولاً: المقصود بتعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات.....	4
ثانياً: الأنشطة التي يتم التعهيد بها في صناعة خدمات	
تكنولوجيا المعلومات.....	7
ثالثاً: مدى توافر المهارات والكفاءات في تعهيد خدمات	
تكنولوجيا المعلومات.....	9
المبحث الثاني: الدراسات التحليلية حول تعهيد خدمات تكنولوجيا	
المعلومات.....	11
أولاً: دراسات تحليلية حول تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات	11
ثانياً: تحليل شكل العلاقة بين الدول المتقدمة والنامية في	

13 صناعة التعهيد
	المبحث الثالث: وضع الدول المتقدمة في تعهيد خدمات تكنولوجيا
17 المعلومات
18 أولاً: دول أمريكا الشمالية
21 ثانياً: دول غرب أوروبا
28 ثالثاً: دول آسيا والباسيفيك
	رابعاً: تحليل أسباب إختيار الولايات المتحدة الأمريكية كنموذج
30	للدول المتقدمة في صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات.
	المبحث الرابع: وضع الدول النامية في تعهيد خدمات تكنولوجيا
32 المعلومات
33 أولاً: دول آسيا والباسيفيك
36 ثانياً: دول شرق ووسط أوروبا
38 ثالثاً: دول أمريكا الجنوبية
39 رابعاً: دول الشرق الأوسط وأفريقيا
	تحليل أسباب اختيار الهند كنموذج للدول النامية في صناعة تعهيد
41	خدمات تكنولوجيا المعلومات
42 الخلاصة
	الفصل الثاني: مؤشرات صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات
43 في العالم
43 مقدمة
44 المبحث الأول: دليل الإستعداد الشبكي
46 أولاً: دليل بيئة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات
	ثانياً: دليل الإستعداد لإستخدام والإستفادة من تكنولوجيا الاتصالات
51 والمعلومات
56 ثالثاً: دليل إستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات

	المبحث الثاني: المؤشر العالمي لأفضل دول العالم توفيراً لخدمات التعهيد
63GSLI
67الخلاصة
68خلاصة الباب الأول
	الباب الثاني: تقييم الآثار الإقتصادية لتعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات
69على الدول المتقدمة
	الفصل الأول: صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات في الولايات
70المتحدة الأمريكية
70مقدمة
	المبحث الأول: العوامل الدافعة للولايات المتحدة الأمريكية لتعهيد خدمات
72تكنولوجيا المعلومات
	أولاً: الطلب على العمالة الأمريكية في تخصصات خدمات
72تكنولوجيا المعلومات أكثر من المعروض منها
	ثانياً: ارتفاع تكاليف خدمات تكنولوجيا المعلومات في الولايات
73المتحدة الأمريكية
75ثالثاً: الوصول إلى الكفاءات
75رابعاً: الجودة
76خامساً: تخفيف عبء المخاطرة
76سادساً: سرعة النفاذ إلى السوق
77سابعاً: توفير الخدمات على مدار الـ24 ساعة
77ثامناً: القدرة على التركيز على أعمال أخرى
	المبحث الثاني: أثر صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات على
79التعليم في الولايات المتحدة الأمريكية
	أولاً: أثر صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات على التعليم
81في مجال تكنولوجيا المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية....

	ثانياً: أثر صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات على سوق
85	العمل في الولايات المتحدة الأمريكية.....
88	ثالثاً: هجرة الكفاءات الأمريكية.....
	المبحث الثالث: تحديات صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات
90	في الولايات المتحدة الأمريكية.....
90	أولاً: نقص فرص العمل للعمالة الأمريكية.....
90	ثانياً: تأمين البيانات وحماية حقوق الملكية الفكرية.....
91	ثالثاً: التكاليف الخفية.....
91	رابعاً إصدار قوانين مضادة للتعهيد.....
92	خامساً: النظام المؤسسي لا يسمح بالتحكم والسيطرة عن بعد.....
92	سادساً: الأزمة المالية العالمية.....
93	سابعاً: قرصنة البرمجيات.....
	SWOT Analysis لصناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات
94	في الولايات المتحدة الأمريكية.....
95	الخلاصة.....
	الفصل الثاني: تقييم الآثار الاقتصادية لتعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات
97	على الولايات المتحدة الأمريكية.....
97	مقدمة.....
98	المبحث الأول: مؤشرات صناعة تكنولوجيا المعلومات الأمريكية.....
98	أولاً: دليل الإستعداد الشبكي للولايات المتحدة الأمريكية.....
	دليل بيئة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات للولايات
99	المتحدة الأمريكية.....
	دليل الإستعداد لإستخدام والإستفادة من تكنولوجيا
101	الاتصالات والمعلومات للولايات المتحدة الأمريكية.....
	دليل إستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات للولايات

102المتحدة الأمريكية
	ثانياً: المؤشر العالمي لأفضل الدول توفيراً لخدمات التعهيد
104بالنسبة للولايات المتحدة الأمريكية
	ثالثاً: الربط بين دليل الإستعداد الشبكي NRI والمؤشر العالمي لأفضل
106	الدول توفيراً لخدمات التعهيد GSLI للولايات المتحدة الأمريكية...
	المبحث الثاني: الآثار الإقتصادية لتعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات
107على الولايات المتحدة الأمريكية
	أولاً: أثر صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات على الناتج
107المحلي الإجمالي GDP
108	ثانياً: أثر صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات على التصدير
	ثالثاً: أثر صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات على
109الإستثمار الأجنبي المباشر
110	رابعاً: أثر صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات على التوظيف
	خامساً: أثر الأزمة المالية العالمية على صناعة تعهيد خدمات
112تكنولوجيا المعلومات في الولايات المتحدة الأمريكية
114الخلاصة
116خلاصة الباب الثاني
	الباب الثالث: تقييم الآثار الإقتصادية لتعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات
117على الدول النامية
118الفصل الأول: صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات في الهند
118مقدمة
	المبحث الأول: مراحل تطور صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات
120الهندية
122أولاً: الفترة من (1986/1985) إلى (1991/1990) ...
123ثانياً: الفترة من (1992/1991) إلى (2001/2000) ...

125	ثالثاً: الفترة من (2002/2001) إلى (2009/2008) ...
	المبحث الثاني: عوامل نجاح صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات
127	الهندية.....
127	أولاً: أزمة Y2K العالمية.....
128	ثانياً: توافر رأس المال البشري.....
	ثالثاً: انخفاض تكلفة العمالة الهندية في خدمات تكنولوجيا
128	المعلومات.....
130	رابعاً: تحرير قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.....
131	خامساً: انشاء حدائق تكنولوجيا البرمجيات الهندية STPs..
132	سادساً: الجودة.....
132	سابعاً: تنوع خدمات تكنولوجيا المعلومات التي تقدمها الهند....
	ثامناً: التوزيع الجغرافي لصادرات الهند من البرمجيات وخدمات
133	تكنولوجيا المعلومات وأعمال الـBPO.....
	تاسعاً: إنتشار صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات
134	في أنحاء الهند.....
135	عاشراً: إستقطاب العمالة الهندية من الخارج.....
135	الحادي عشر: فتح مراكز تابعة للهند في بعض الدول النامية....
	المبحث الثالث: أثر صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات على
136	التعليم في الهند.....
137	التعليم والتدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات.....
140	هجرة الكفاءات الهندية.....
	المبحث الرابع: التحديات التي تواجه صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا
141	المعلومات الهندية.....
	أولاً: الطلب المتزايد على العمالة الهندية سيؤدي إلى نقص
141	العمالة المدربة في مجالات تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات..

141 ثانياً: فقدان ميزة انخفاض التكلفة
142 ثالثاً: إرتفاع معدل فقد العمل
	رابعاً: إنتهاء فترة الإعفاء الضريبي في حدائق تكنولوجيا
142 البرمجيات الهندية عام 2010
142 خامساً: إرتفاع مستوى المنافسة الدولية
143 سادساً: قوانين مضادة للتعهيد
143 سابعاً: الأزمة المالية العالمية
144 ثامناً: قرصنة البرمجيات
144 تاسعاً: إنخفاض الإنفاق على البحث والتطوير
	SWOT Analysis لصناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات
145 في الهند
146 الخلاصة
	الفصل الثاني: تقييم الآثار الإقتصادية لتعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات
147 على الهند
147 مقدمة
148 المبحث الأول: مؤشرات صناعة تكنولوجيا المعلومات الهندية
148 أولاً: دليل الإستعداد الشبكي للهند
149 دليل بيئة تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات الهندية....
	دليل الإستعداد لإستخدام والإستفادة من تكنولوجيا
151 الإتصالات والمعلومات الهندية
152 دليل إستخدام تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات الهندية..
	ثانياً: المؤشر العالمي لأفضل الدول توفيراً لخدمات التعهيد
154 بالنسبة للهند
	ثالثاً: الربط بين دليل الإستعداد الشبكي NRI والمؤشر العالمي
157 لأفضل الدول توفيراً لخدمات التعهيد GSLI بالنسبة للهند....

	المبحث الثاني: الآثار الاقتصادية لتعهد خدمات تكنولوجيا المعلومات
158	على الهند.....
158	تحليل قطاعات تكنولوجيا المعلومات الهندية.....
	إستراتيجية صناعة البرمجيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات
167	الهندية.....
168	الآثار الاقتصادية لتعهد الخدمات على الهند.....
	أولاً: أثر صناعة تعهد خدمات تكنولوجيا المعلومات على
168	الناتج المحلي الإجمالي.....
	ثانياً: أثر صناعة تعهد خدمات تكنولوجيا المعلومات على
169	السوق المحلي.....
	ثالثاً: أثر صناعة تعهد خدمات تكنولوجيا المعلومات على
170	التصدير.....
	رابعاً: أثر صناعة تعهد خدمات تكنولوجيا المعلومات على
171	الاستثمار الأجنبي المباشر.....
	خامساً: أثر صناعة تعهد خدمات تكنولوجيا المعلومات على
173	التوظيف.....
	سادساً: أثر الأزمة المالية العالمية على صناعة تعهد خدمات
175	تكنولوجيا المعلومات الهندية.....
177	الخلاصة.....
178	خلاصة الباب الثالث.....
	الباب الرابع: تقييم الآثار الاقتصادية لتعهد خدمات تكنولوجيا المعلومات
180	على مصر.....
181	الفصل الأول: صناعة تعهد خدمات تكنولوجيا المعلومات في مصر...
181	مقدمة.....
183	المبحث الأول: وضع مصر التنافسي في سوق التعهد العالمي.....

183	أولاً: تحليل التكلفة مميزة تنافسية في صناعة التعهيد.....
	ثانياً: تحليل توافر المهارات مميزة تنافسية في صناعة
186	التعهيد.....
	ثالثاً: تحليل بيئة الأعمال والبنية الأساسية مميزة تنافسية
188	في صناعة التعهيد.....
	المبحث الثاني: مقومات صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات
190	في مصر.....
190	أولاً: توافر رأس المال البشري.....
	ثانياً: انخفاض التكاليف اللازمة للقيام بأعمال تعهيد خدمات
192	تكنولوجيا المعلومات في مصر.....
194	ثالثاً: توافر المهارات اللغوية وخاصة في مراكز الإتصال....
194	رابعاً: توافر البنية الأساسية المعلوماتية.....
	خامساً: توفير الإطار القانوني والتشريعي والمؤسسي لتكنولوجيا
195	الإتصالات والمعلومات.....
	سادساً: توفير التسهيلات الحكومية لتشجيع الإستثمار في
197	تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات.....
199	سابعاً: الإلتزام بالمعايير العالمية للجودة.....
199	ثامناً: تقديم خدمات التعهيد القريب Nearshoring
	المبحث الثالث: أثر صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات على
200	التعليم في مصر.....
201	أولاً: التعليم في مجال تكنولوجيا المعلومات.....
204	ثانياً: التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات.....
208	ثالثاً: هجرة الكفاءات المصرية.....
	المبحث الرابع: التحديات التي تواجه صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا
211	المعلومات في مصر.....

	أولاً: عدم توافر بعض تخصصات خدمات تكنولوجيا المعلومات
211	وخاصة الأعمال عالية المستوى.....
	ثانياً: زيادة الطلب على العمالة المصرية سيؤدي إلى ارتفاع
211	الأجور.....
212	ثالثاً: ضعف تركيز أعمال تطوير البرمجيات في صناعة التعهيد
212	رابعاً: ضعف التمويل.....
213	خامساً: ارتفاع مستوى المنافسة الدولية في صناعة التعهيد...
213	سادساً: القرصنة.....
213	سابعاً: الفساد.....

SWOT Analysis لصناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا

216	المعلومات المصرية.....
217	الخلاصة.....
	الفصل الثاني: تحليل الآثار الاقتصادية لتعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات
219	على مصر.....
219	المقدمة.....
221	المبحث الأول: مؤشرات صناعة تكنولوجيا المعلومات المصرية..
221	أولاً: دليل الإستعداد الشبكي لمصر.....
222	دليل بيئة تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات المصرية.
	دليل الإستعداد لإستخدام والإستفادة من تكنولوجيا
224	الاتصالات والمعلومات المصرية.....
225	دليل استخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات.....
	ثانياً: المؤشر العالمي لأفضل الدول توفيراً لخدمات التعهيد
228	بالنسبة لمصر.....
	ثالثاً: الربط بين دليل الإستعداد الشبكي NRI والمؤشر العالمي
230	لأفضل الدول توفيراً لخدمات التعهيد GSLI بالنسبة لمصر...

المبحث الثاني: الآثار الاقتصادية لتعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات

231 على مصر
231 الخطة القومية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
233 تقييم تنفيذ الخطة القومية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات..
237 الآثار الاقتصادية لتعهيد الخدمات على مصر
	أولاً: أثر صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات على الناتج المحلي الإجمالي.....
237 ثانياً: أثر صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات على التصدير.....
239 ثالثاً: أثر صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات على الإستثمار الأجنبي المباشر.....
240 رابعاً: أثر صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات على التوظيف.....
242 خامساً: أثر الأزمة المالية العالمية على صناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات المصرية.....
244 سادساً: كيفية إستفادة مصر من التحديات التي تواجهها الهند من الأزمة المالية العالمية.....
245
	المبحث الثالث: مقارنة إجمالي تكاليف تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات بين كل من الولايات المتحدة الأمريكية والهند ومصر.....
247 أولاً: خدمات الدعم الفني.....
247 ثانياً: تعهيد أعمال الـBPO.....
248 ثالثاً: تطوير البرمجيات.....
250 رابعاً: إستراتيجية تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات المصرية على المدى القصير والمتوسط والطويل.....
251
255 الخلاصة.....

256 خلاصة الباب الرابع
258 النتائج
275 التوصيات
275 قصيرة الأجل
277 متوسطة الأجل
278 طويلة الأجل
279 قائمة المراجع

فهرس الجداول والأشكال

أولاً: الجداول

45	دليل الإستعداد الشبكي خلال عام (2008-2009)	جدول رقم (1)
47	دليل بيئة تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات (2008-2009)	جدول رقم (2)
48	الدليل الفرعى للبيئة السوقية لتكنولوجيا الإتصالات والمعلومات خلال عام (2008-2009)	جدول رقم (3)
49	الدليل الفرعى للبيئة التنظيمية والسياسية لتكنولوجيا الإتصالات والمعلومات (2008-2009)	جدول رقم (4)
50	الدليل الفرعى لبيئة البنية التحتية لتكنولوجيا الإتصالات والمعلومات (2008-2009)	جدول رقم (5)
52	دليل الإستعداد لإستخدام والإستفادة من تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات خلال عام (2008-2009)	جدول رقم (6)
53	الدليل الفرعى لإستعداد الأفراد لإستخدام والإستفادة من تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات خلال عام (2008-2009)	جدول رقم (7)
54	الدليل الفرعى لإستعداد قطاع الأعمال لإستخدام والإستفادة من تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات (2008-2009)	جدول رقم (8)
55	الدليل الفرعى لإستعداد الحكومات لإستخدام والإستفادة من تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات (2008-2009)	جدول رقم (9)
57	دليل إستخدام تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات (2008-2009)	جدول رقم (10)
58	الدليل الفرعى لإستخدام الأفراد لتكنولوجيا	جدول رقم (11)

	الإتصالات والمعلومات (2008-2009)	
59	الدليل الفرعى لإستخدام قطاع الأعمال لتكنولوجيا الإتصالات والمعلومات (2008-2009)	جدول رقم (12)
60	الدليل الفرعى لإستخدام الحكومات لتكنولوجيا الإتصالات والمعلومات (2008-2009)	جدول رقم (13)
65	أفضل دول العالم توفيراً لخدمات التعهيد لعام 2009	جدول رقم (14)
74	التغير في متوسط أجور العمالة الأمريكية في صناعة خدمات تكنولوجيا المعلومات (2005 - 2009)	جدول رقم (15)
80	تطور دليل التنمية البشرية في الولايات المتحدة الأمريكية خلال الفترة (1980-2007)	جدول رقم (16)
86	مساهمة المهندسين وأخصائي تكنولوجيا المعلومات في قوة العمل في الولايات المتحدة الأمريكية	جدول رقم (17)
88	تطور الولايات المتحدة الأمريكية في مؤشر هجرة الكفاءات خلال الفترة (1996/2009)	جدول رقم (18)
94	SWOT Analysis لصناعة تعهيد خدمات تكنولوجيا المعلومات الأمريكية	جدول رقم (19)
111	تطور العمالة الأمريكية في التخصصات المختلفة لخدمات تكنولوجيا المعلومات والأعمال المرتبطة بها خلال الفترة (2001-2007)	جدول رقم (20)
121	تطور صادرات البرمجيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات الهندية خلال الفترة (1985/1986)-(2008/2009)	جدول رقم (21)