

DailyMaily גיליון 4331 יום ו', 10.11.2006

מזל עורכר אחראי: פלי הנמר | עורכר ראשי: יהודה קונפורטס | עורכר: אור יעקב | סגן עורכר: יובל בן טוב

הפקולטה למדעי השירותים

זו לא טעות דפוס; על פי החזון של יבמ, בדומה לתעשיית ה-IT שעברה מחומרה לשירותים, סבורים ביבמ כי גם האקדמיה צריכה לשנות את דפוס הלימודים שלה ובעתיד יצאו מהקמפוסים האקדמיים מומחים ואנשי אקדמיה בתחום השירותים והנדסת השירותים • אתמול הוצגה בפני הסגל האקדמי של מוסדות אקדמיים בישראל התוכנית הבינלאומית של יבמ לעידוד מוסדות אקדמיים לייצר מומחים לשירותים

יהודה קונפורטס, מערכת DailyMaily, אנשים ומחשבים



ד"ר סטיוארט פלדמן, סגן נשיא חטיבת המחקר של יבמ העולמית לתחום מדעי המחשב

הדילמה הכמעט קבועה של הכשרת סטודנטים באקדמיה היא הפער הקבוע תמיד בין החומר האקדמי הטהור לבין המציאות בשוק. נכון הוא שאקדמיה לא יכולה להדביק לעולם את המקצועות הקיימים בשוק, אבל באיזשהו מקום מצפים ממנה, כי המסגרות הלימודיות, המחלקות והפקולטות יכילו תוכניות לימודיות שתואמות את המגמות בכלכלה העולמית ולו רק כדי לספק את הציפייה הטבעית מהאקדמיה, כספק ראשי של כוח אדם למשק הלאומי.

אחת המגמות היותר בולטות שקורות במדינות מערביות היא המעבר לממשק מונחה ייצור - תעשייה קונבציונלית לשירותים. תחום זה נמצא כמעט בכל מגזר במשק פרטי והציבורי. חלקם של השירותים באופי הפעילות של הארגונים הולכים וגדלים, ותעשיית ה-IT באופן טבעי מתכוונת לשם.

סוד גלוי הוא כיום, שכמעט 50% מההכנסות של יבמ באות משירותים, בכל תחום שהוא. יבמ היתה החלוצה בתחום זה, אבל כיום היא אינה בודדה במערכה. קחו כל חברת מיחשוב גדולה ותוכלו לזהות אצלה מעבר ברור לשירותים, באריזה זו או אחרת. אף אחת לא מוותרת, כמובן, על נכסי הליבה, אבל אם תסרקו את המאפיין של פיטורי עובדים בענף ה-IT בעשור האחרון, ברור שהוא מגיע מכיוונים של תפעול ותחזוקת מערכות מורשת, מקצועות מסורתיים שקשורים יותר לחומרה ועוד.

לעומת זאת, חל גידול מרשים במספר העובדים בתחום השירותים. הצמיחה העולמית של התחום יוצרת דרישה של מומחים, אשר באים מדיספלינות שונות באקדמיה, ומבינים את נושא החדשנות בשירותים, כולל הטכנולוגיה. הציפייה היא שהמוסדות האקדמיים יעשו שינוי מסויים במינון של הלימודים הקשורים במדעי המחשב, למשל, וילמדו יותר את תחום השירותים. כך גם במקצועות של מינהל ומקצועות ספציפיים.

זו אינה משימה קלה והיא אינה נעשית ביום אחד. יבמ, ברמה העולמית, לקחה על עצמה להעמיק את השת"פ עם המוסדות האקדמיים בכל מדינה, לקידום העיסוק בתחום אקדמי ומקצועי חדש של מדעי השירותים והנדסת השירותים.

אתמול (ה') נערך באודיטוריום של יבמ בפתח תקווה, מפגש מיוחד במינו שבו התארחו כמה עשרות מרצים ואנשי אקדמיה ממוסדות אקדמיים בישראל, כדי לשמוע מפי בכירי יבמ העולמית, שהגיעו במיוחד לכנס, מה ניתן לעשות כדי להעמיק את היכולת של מדעי השירותים בכל הפקולטות באוניברסיטאות, ועל אחת כמה וכמה במדעי המחשב.

פיני בורטמן, מנהל תפעול עסקי ביחידת הטכנולוגיה של יבמ (GTU), אמר כי מדובר במהלך ארוך טווח, שדורש הרבה מאוד תהליכים ושינויים בתפיסה האקדמית. תפקידה של יבמ, אומר בורטמן, הוא אינו ללמד את האוניברסיטאות מה ללמד ("את זה הם יודעים טוב יותר מאיתנו"), אלא לתת לראשי המוסדות האלו כלים, ידע ולחלוק איתם מידע רלבנטי, שיאפשר להם לפתח תוכניות לימודים, שיציאו בסופו של דבר לשוק בוגרים שיכולים לתפעל ולנהל את תחומי השירותים מבוססי הטכנולוגיה, כמו בבכל המגזרים והתחומים של החיים.

מנכ"ל יבמ ישראל, **מאיר ניסנסון**, אמר בדבריו הפתיחה שלו, כי יבמ פועלת במדינות כמו ישראל לטווח ארוך. "באנו לכאן ב-1949 והדבר האחרון שאפשר היה להאשים אותנו בו זה באופורטיניזם", אמר ניסנסון. "במשך כל השנים, האקדמיה היתה אחד המקורות העיקריים לכוח האדם שאנו מעסיקים בתחומי המחקר והפיתוח, וללא הרמה הגבוהה של האוניברסיטאות והבוגרים המוכשרים שיצאו לשוק, לא היינו מצליחים להגיע לאן שהגענו".

כעת, שוב פונה יבמ ל"ספקי חומר הגלם" - ההון האנושי, ומציעה להם ללכת יד ביד כדי להכשיר מדעני שירותים. ישראל איננה הראשונה שהולכת לכיוון זה. מדובר במגמה כלל עולמית, מסתבר, ובכנס נמסר לסגל האקדמי שהגיע, כי שורת אוניברסיטאות ברחבי העולם כבר נענו למאמץ של יבמ, והן משלבות הוראה בתחום מדעי השירותים במסגרת פקולטות שונות - בין אם כקורס, כלימודי תעודה או אפילו כתואר אקדמי. מומחים בתחום השירותים במעבדת המחקר של יבמ בחיפה מלמדים השנה לראשונה קורסים בנושא

במרכז הרב-תחומי בהרצליה, ובאוניברסיטת תל-אביב.

יבמ, כנראה, רואה בתחום זה נושא אסטרטגי. זו הסיבה ששיגרה לישראל שני בכירים שלה מהמטה בארצות הברית - ד"ר **סטיוארט פלדמן**, סגן נשיא חטיבת המחקר של יבמ העולמית לתחום מדעי המחשב, ו**ג'ינה פול**, המרכזת את קשרי יבמ עם מוסדות אקדמיה. ד"ר פלדמן אמר, בין היתר, כי בעידן שבו שלושה רבעים של הכלכלה המודרנית מבוססים על שירותים, וכאשר ברוב המדינות החלק הצומח של הכלכלה שייך לשירותים מבוססי מידע - אך הגיוני הוא, **שהמיקוד העסקי העתידי יהיה בשאלות הנוגעות להנדסת שירותים ומדעי השירותים.**

"יותר ויותר בעיות יגיעו מפעילויות בתחום השירותים. סוגיות של אופטימיזציה של מידע, ניהול והחלפת נתונים יעמדו בעדיפויות גבוהה. ניהול תזמון העבודה של עובדי ידע שונה במהותו מזה של עובדי קווי הרכבה, שבהם התמקדה הנדסת התעשייה המסורתית - ולכן הצורך בהכשרת דור חדש של מומחים שידעו להתמודד עם הבעיות האלה ולהשתמש במיטב פתרונות מערכות המידע על מנת להצליח בתפקידיהם".

הוא חזר ואמר, כי ביבמ רואים את האוניברסיטאות כשותפים העיקריים במאמץ לגיבוש הדיסציפלינה החדשה: "זו ההזדמנות הגדולה של מוסדות ההוראה והמחקר להתמודד עם צורכי שוק העבודה ברבע המאה הבאה - ועם הציפיות של הסטודנטים למצוא עבודה שתעשה שימוש בידע אותו הם רוכשים". מבחינת יבמ, מדגיש פלדמן, ברור כי קיים שפע של הזדמנויות בתעשיית השירותים. "רבים מהארגונים שאנחנו מייצגים להם מעוניינים ביישום רמות חדשות של טכניקה, טכנולוגיות ומתודולוגיות הנוגעות לשירותים". כמו יבמ, גם ספקי שירותי יעוץ גדולים יהיו גם הם מעוניינים בהתקדמות הפן המדעי של התחום.

דוברת אחרת בכנס היתה, כאמור, ג'ינה פול, המרכזת את קשרי יבמ עם מוסדות אקדמיה. היא ציינה כי זהו הביקור השלישי שלה בישראל ובכל פעם היא נפעמת מהיכולת הטכנולוגית של החברות הישראליות. "חדשנות זה באזורד מאוד נפוץ כיום", אמרה, "אבל ככול שאני חושבת על זה יותר, ברור לי שזו מילת מפתח מרכזית. אי אפשר בלעדיה". אחד המנועים להעצמת נושא החדשנות הוא האינטרנט, אמרה פול. "האינטרנט, כשדרה המרכזית של הטכנולוגיה, פתח את כל נושא החדשנות להרבה מאוד תחומים. בכלל, **80% מעיסוקינו כיום הוא בשירותים.**"

השורה התחתונה

המעבר לשירותים הוא ללא ספק מגמה שבולטת בכל מגזרי המשק בישראל ובעולם. יבמ כבר עברה לעבוד במוד הזה לפני כמה שנים, כאשר החלה לקבל על עצמה להפעיל מערכות שלמות בארגונים, כמו שכר, כוח אדם, רכש וכדומה. את החיבור בין הידע הטכנולוגי שנדרש במקרים אלו לבין הידע המקצועי, עשתה יבמ בעזרת 60 אלף מומחים שעברו אליה מחברת **פרייס ווטר האוס**, שנרכשה על ידה. אבל גם המאגר הבלתי נדלה הזה זקוק לרענון. יבמ בעולם, ובמיוחד בישראל, מבינה כי חלק גדול מבוגרי הפקולטות למינהל עסקים, מדעי החברה וגם מחשבים, יכולים בקלות להסב את המומחיות שלהם לחדשנות וניהול, כשם שמהפכת ה-IT חדרה לפקולטות השונות והיום מלמדים אותה כמעט בכל חוג. ביבמ סבורים, כי כך יהיה בכל מה שקשור למדעי השירותים.

 **בניית אתרים Daronet**