

1 этап технологии ПСА: формулировка проблемы

1) Характеристика организации: Институт биоинформатики (bioinf.me) – негосударственная организация, занимающаяся подготовкой высококвалифицированных специалистов в областях биоинформатики и биостатистики, научными исследованиями в тех же самых областях и популяризацией биоинформатики в русскоязычном сообществе. Офис находится в Санкт-Петербурге. Институт включает в себя 36 преподавателей в штате + 170 кураторов проектов (менее постоянные сотрудники) + студенты всякие.

2) Проверка выполнения необходимых условий:

- *Гарантия доступа к любым лицам, вовлеченным в проблемную ситуацию*: можно сказать, что это условие выполняется абсолютно, т.к. почти все сотрудники Института – обычные люди, а не какие-то чрезмерно "важные шишки" => их контакты находятся в открытом доступе: электронную почту любого из сотрудников (преподавателей) можно найти в публикующихся им статьях, а номера телефонов (ровно так же, как и электронные почты) студентов имеются у Института, как у образовательной организации. Если нашу команду системных аналитиков нанимает руководитель, то он же может надавить на любого из подчинённых ему сотрудников и уж тем более на любого из студентов в случае, если они не захотят идти нам навстречу с целью решения проблемной ситуации.
- *Гарантия доступа к любой необходимой информации*: это условие выполняется частично, т.к. официальные бумаги достать можно (финансовые отчёты и отчёты о научных исследованиях – в свободном доступе в интернете; отчёты об успеваемости и все сопутствующие статистики – у нанимающего меня руководителя), однако, доступ к личным данным, которые у Института есть, но которые он предоставить не может в силу конфиденциальности, или к различного рода чатам сотрудников/студентов и/или их личным чатам, где потенциально может содержаться огромное количество полезной для меня информации, у меня отсутствует.
- *Отказ от требования сформулировать заранее ожидаемый результат*: здесь я скажу, что это условие скорее выполняется, чем не выполняется. Причина тому: вероятнее всего, нанимающий меня руководитель Института (или отдельного его подразделения) будет человеком из академического сообщества, и он будет понимать особенности работы системного аналитика куда больше, чем бизнесмен и владелец ликёроводочного завода Вася Кастет (любые совпадения случайны).
- *Гарантия личного участия первых руководителей*: это условие выполняется частично, т.к., с одной стороны, среди руководителей нет людей, не связанных с профессиональной областью деятельности Института биоинформатики (т.е. нет одного большого директора-спонсора-крышевателя, без которого Институт не выживет, но который существует категорически вне контекста научной и образовательной сфер деятельности Института); с другой стороны, лица, стоящие достаточно высоко в иерархии правления, вероятнее всего, сейчас куда больше

занимаются всякой официальной и бумажной волокитой + возможно, преподают те или иные дисциплины (это добавляет кучу студентов, ответственность за них и обязанность отвечать и помогать им), поэтому если наш заказчик в иерархии правления стоит недостаточно высоко, то решаемая нами проблемная ситуация может показаться вышестоящим лицам недостаточно важной, и они не станут уделять нам время и внимание.

3) Постановка проблем (от лица заказчика; на основе ТОП-3) [уточним контекст и скажем, что наш заказчик является руководителем научного проекта в рамках Института биоинформатики]:

- "Эти студенты на парах ни черта не делают, валяют дурака, а потом, когда дедлайны по их работам всё ближе и ближе, начинают напisyвать моим ребятам [*под "ребятами" здесь понимаются участники научного проекта, многие из которых, помимо научной, занимаются также и образовательной деятельностью, т.е. являются преподавателями*] и отвлекать их от работы! А ведь у нас тоже есть свои дедлайны!"
- "Мой Васечка [*сын заказчика*] учится у нас на биостатистике, и её у него ведёт наш Пётр [*сотрудник; участник научного проекта*]. И мой Васечка постоянно жалуется мне, что Пётр подолгу ему не отвечает, когда он спрашивает у него что-то по поводу второй или, в особенности, третьей лабораторной. Что уж это за третья лабораторная такая, не знаю даже... А ведь Пётр не просто так молчит: он у нас старший научный сотрудник, и все эти неопытные МНС-ы [*младшие научные сотрудники*] – под его крылом! Не могу уже разрываться между моим Васечкой и Петром, а ведь мы с Петром вместе с самого первого курса!"
- "Эти Биба [*младший научный сотрудник; биолог*] и Боба [*младший научный сотрудник; биоинформатик*] уже достали меня: то ли Биба плохо объясняет, что ему нужно, то ли Боба не понимает, что от него хотят. Факт в следующем: Боба каждый день делает по 2-3 ненужных и бесполезных анализа или теста, иногда даже модельку обучает на нашем суперкомпьютере – но всё впустую. А почему он делает ненужное, бесполезное и впустую? Да потому что не могут эти два идиота в лице заказчика-Бибы и исполнителя-Бобы объясниться между собой: какую статистику нужно Бибе посчитать, какую клеточку ему в разрезе надо глянуть, какую нуклеотидную цепочку он хочет развернуть и изучить. Как будто на разных языках, говорят, блин... Хотя вроде оба русские."