

Evaluation du Service informatique FBM

Rapport 2016 – FBM

Ce rapport synthétise et présente les résultats du sondage relatif à l'évaluation du Service informatique (Si) soumis par ce dernier en octobre 2016 aux utilisateurs du Programme informatique de la FBM (PFBM).

Table des matières

1. Introduction	3
2. Evaluation	3
2.1 Participation	3
2.2 Echelle	4
2.3 Résultats	4
2.3.1 Résultats globaux	4
2.3.2 Support informatique	4
2.3.3 Infrastructures informatiques	5
2.3.4 Applications FBM et offre de logiciels	5
2.3.5 Image et communication du Service informatique	5
2.4 Commentaires des utilisateurs	6
3. Constat	6
4. Plan d'action et mesures correctives	6
5. Conclusion	7

1. Introduction

Le sondage, élaboré durant le mois d'octobre 2016 par le Service informatique de la FBM (Si), a proposé aux utilisateurs des départements membres du Programme informatique de la FBM (PFBM) de s'exprimer sur les thématiques suivantes :

- Conseil et dépannage informatique
- Infrastructures informatiques mises à disposition
- Applications FBM et logiciels proposés
- Image et communication du Si

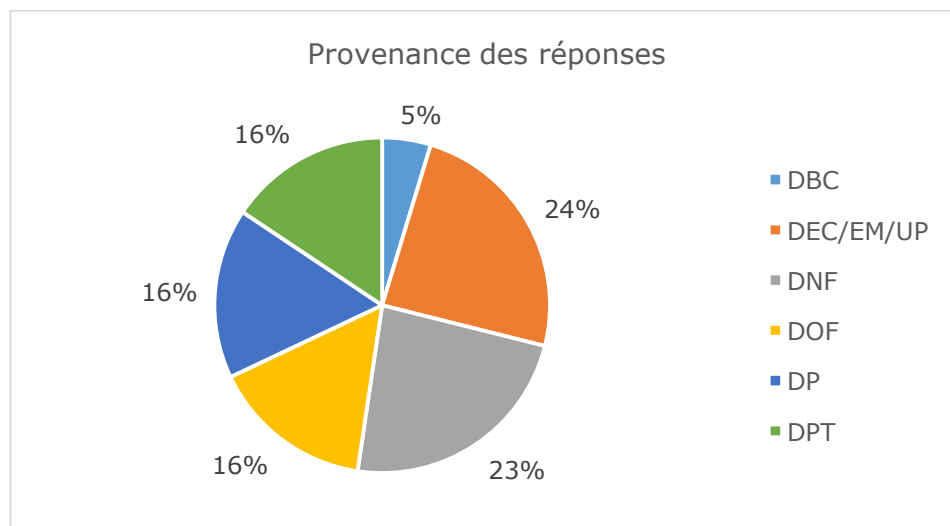
Ce rapport contient les résultats de cette évaluation pour l'ensemble des utilisateurs du Programme informatique de la FBM. Cela comprend :

- Le Décanat de la FBM (DEC), l'École de médecine (EM) et l'Unité pédagogique (UP)
- Le Département des neurosciences fondamentales (DNF)
- Le Département de physiologie (DP)
- Le Département de biologie computationnelle (DBC)
- Le Département d'oncologie fondamentale (DOF / LICR)
- Le Département de pharmacologie et de toxicologie (DPT)

2. Evaluation

2.1 Participation

Le taux de participation global sur l'ensemble des utilisateurs du PFBM s'élève à 21% (128 personnes sur 615). Les réponses proviennent à 44% du personnel administratif et technique de la FBM contre 56% appartenant au domaine de la recherche.



2.2 Echelle

Une échelle de 1 à 6 est utilisée :

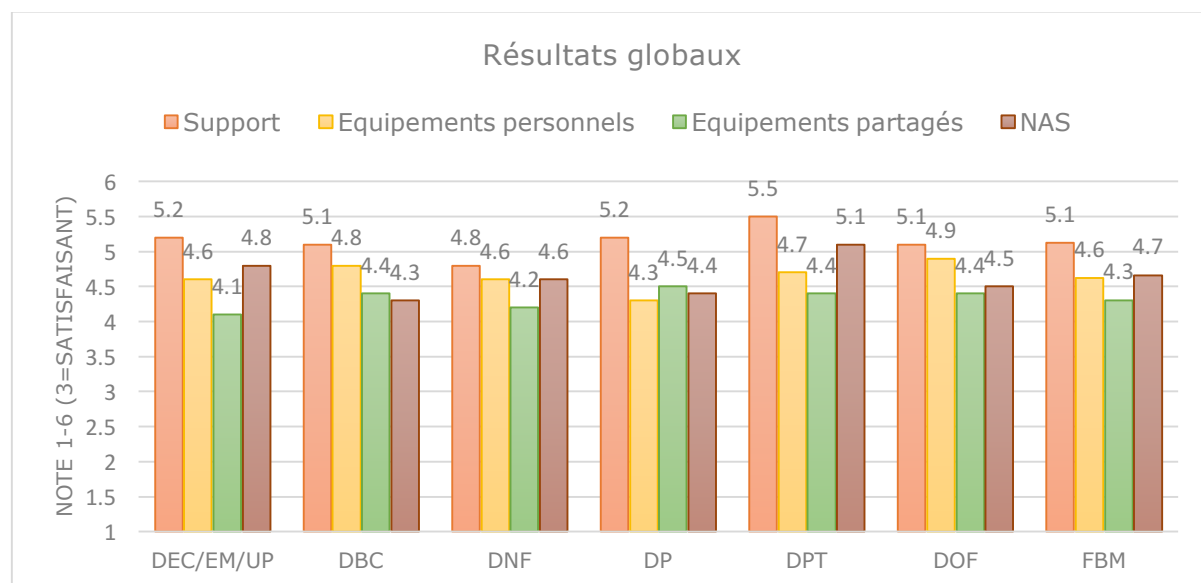
1. Très Insatisfaisant
2. Insatisfaisant
3. Satisfaisant
4. Bon
5. Très bon
6. Excellent

2.3 Résultats

2.3.1 Résultats globaux

Ci-dessous, les résultats globaux par département pour les catégories suivantes :

- Support informatique
- Équipements informatiques personnels fournis par le Si
- Équipements informatiques partagés mis à disposition par le Si
- Infrastructure commune de stockage de données (NAS)



2.3.2 Support informatique

Le support informatique de proximité est indispensable puisque près de 66% des sondés ont indiqué y faire appel au moins une fois par mois.

Sur l'ensemble des utilisateurs du PFBM, le support informatique est qualifié de *très bon* avec une note de 5.1 sur 6. L'accueil, la serviabilité et l'expertise technique des intervenants ont été particulièrement soulignés par les utilisateurs (5.3). Le suivi des demandes ainsi que le délai d'intervention peuvent, en comparaison, être encore améliorés (4.9).

2.3.3 Infrastructures informatiques

Évalués sur leur configuration et de leur degré de modernité et fiabilité, les équipements informatiques personnels sont qualifiés de *bon* à *très bon* par les utilisateurs avec une note de 4.6 sur 6.

En ce qui concerne les équipements partagés, la note s'élève à 4.3 (*bon*) pour l'ensemble des membres du PFBM. Cependant, la qualité des imprimantes a été signalée comme insuffisante au Décanat ainsi qu'au DNF. La modernité de certaines machines scientifiques, principalement au DP, au DNF ainsi qu'au DPT, a aussi été jugée juste suffisante par les utilisateurs.

Le sondage a également montré qu'actuellement le NAS ne convient pas toujours aux activités des chercheurs, car la vitesse de transfert est jugée trop lente pour le transfert de gros volumes de données (imagerie multicouche), en particulier depuis les réseaux externes de l'UNIL et depuis le VPN. Pour l'ensemble des chercheurs du PFBM, le NAS est tout de même qualifié de *bon* avec une note de 4.5 sur 6 contre 4.9 (*très bon*) pour le personnel administratif et technique. Par ailleurs, il s'agit du lieu de stockage privilégié pour 88% des sondés.

2.3.4 Applications FBM et offre de logiciels

93% des utilisateurs du PFBM se sont dits satisfaits par l'offre de logiciels proposée par le Si de la FBM.

En revanche, le sondage a permis de mettre en évidence que la communication autour des applications hébergées ou créées par le Si était insuffisante. Près de 38% des sondés ne connaissent pas le [système de réservation](#) (FBM Calendar), tandis que le projet [FBM Utility](#) pour les machines Windows est passé inaperçu auprès de plus de 71% des membres du PFBM.

Cependant, les utilisateurs de [FBM Utility](#) lui octroient la note de 5.2 sur 6 (*très bien*) contre seulement 4.4 sur 6 pour le [système de réservation](#) (FBM Calendar). Les problèmes fonctionnels et d'ergonomie de cette application expliquent cette note et une marge de progression importante peut être réalisée.

2.3.5 Image et communication du Service informatique

Dans son ensemble, le Si de la FBM est jugé *bon* à *très bon* avec une note de 4.6 sur 6. Le degré de confiance dans les membres du Si est *très bon* (4.9), mais les utilisateurs lui reprochent en particulier son manque de visibilité (4.3) et de transparence dans ses activités et missions (4.2).

En revanche, le manque de communication a été souligné comme une problématique très pesante par les utilisateurs. Le sondage a permis d'identifier qu'une partie de ces derniers peinait à voir le Si comme une unité à part entière et avait parfois encore tendance à l'assimiler au Centre informatique de l'UNIL (Ci).

Les outils de communication du Si, en particulier son [site Internet](#) et ses courriers électroniques de distribution, n'ont pas assez d'impact auprès des utilisateurs. Un travail de mise en avant du site et d'enrichissement des contenus sur celui-ci sera effectué.

2.4 Commentaires des utilisateurs

Les utilisateurs ont montré un intérêt à être mieux informés des projets informatiques en développement sur lesquels travaille le Si.

Ils soulignent également la valeur du Si qui est considéré comme un maillon nécessaire au bon fonctionnement de la FBM et qui par son expérience et par son expertise est en mesure de tester, développer ou implémenter des solutions informatiques répondant aux besoins des utilisateurs.

3. Constat

Ce sondage annuel permet d'identifier les tendances suivantes :

- Le support, activité n°1 du Si, est de très bonne qualité aux yeux des utilisateurs, aussi bien des chercheurs que du personnel administratif et technique.
- La modernité des équipements informatiques est inégale entre les départements.
- La lenteur du NAS pose des problèmes pour les chercheurs travaillant avec des volumes de données importants.
- Le Si manque de visibilité pour être connu et considéré comme un service à part entière.
- La communication émanant du Si peut être améliorée.

4. Plan d'action et mesures correctives

Pour remédier aux points à améliorer mis en évidence par le sondage, les actions du Si vont se concentrer sur :

I. Les équipements de travail obsolètes :

- En sensibilisant au maximum les responsables de recherche et les directeurs de département à remplacer les plus vieilles machines en fin de contrat de maintenance,
- En harmonisant ou en mettant à niveau la configuration des équipements,
- En évaluant le matériel d'impression et en remplaçant les imprimantes jugées de mauvaise qualité dans les départements concernés (DEC et DNF),

II. La communication :

- En rencontrant personnellement les nouveaux utilisateurs pour leur présenter les services informatiques à leur disposition,
- En mettant en œuvre le plan de communication qui prévoit entre autres l'organisation de séances informatives/formatives dans les départements concernant les projets et les ressources mises à disposition,

- En réorganisant et en complétant la documentation à disposition sur le [site Internet du Si](#) et en améliorant la visibilité de cet outil,
- En définissant une politique relative à l'envoi des courriers électroniques de distribution pour en améliorer l'impact,
- En affichant de manière plus marquée la séparation des domaines de compétences du Centre informatique de l'UNIL et du Service informatique de la FBM,

III. Les applications :

- En révisant l'interface de l'application FBM Calendar ([système de réservation](#)) pour répondre davantage aux besoins des utilisateurs en termes de fonctionnalités et d'ergonomie,
- En améliorant la documentation à disposition sur le site Internet du Si par rapport aux logiciels disponibles à la FBM,

IV. Les performances du NAS :

- En identifiant les problèmes de transfert sur le NAS auprès des utilisateurs et en collaborant avec le Centre informatique de l'UNIL afin de trouver des solutions.

Ces mesures s'inscrivent dans le développement du Programme informatique de la FBM.

5. Conclusion

L'évaluation du Si est utile pour les utilisateurs puisqu'elle leur permet d'exprimer leurs besoins et de donner leur appréciation de la gestion de l'informatique à la FBM.

Le Si est satisfait des résultats de cette évaluation qui ont mis en évidence, la qualité du support informatique de proximité fourni par le Si.

Cette évaluation a également souligné les points faibles du Si en matière de communication et de visibilité. Ceci constituera un des axes d'amélioration pour l'année 2017.

Afin de maintenir le niveau de satisfaction des utilisateurs du PFBM et d'évaluer les améliorations entreprises durant l'année 2017, l'évaluation du Si sera reconduite dans le même format en fin d'année 2017.