

Évaluation du Service informatique FBM

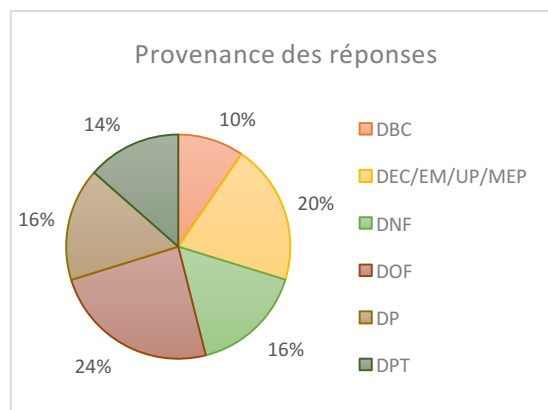
Rapport 2017 – Faculté de biologie et de médecine

Ce rapport présente les résultats de l'enquête de satisfaction 2017 relative à l'informatique pour les départements bénéficiant des prestations du Service informatique FBM.

Introduction

Cette enquête a été effectuée selon le même modèle (format, échelle, anonymat) que celle de 2016. Elle était adressée aux utilisateurs des départements suivants :

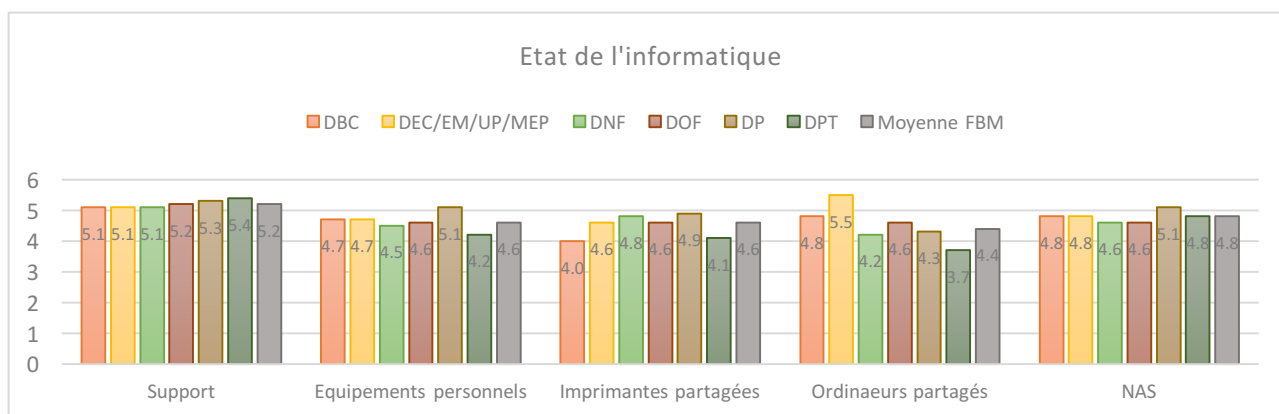
- Décanat FBM (DEC, EM, UP, MEP),
- Dpt. de biologie computationnelle (DBC),
- Dpt. des neurosciences fondamentales (DNF),
- Dpt. de physiologie (DP),
- Dpt. de pharmacologie et de toxicologie (DPT),
- Dpt. d'oncologie fondamentale (DOF).



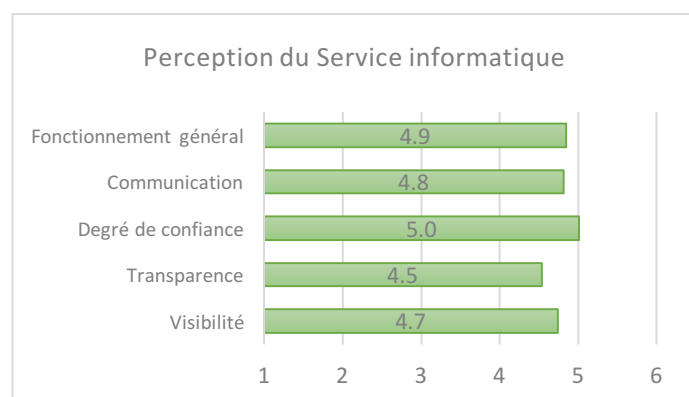
Environ **27%** des utilisateurs (178 personnes sur 655) ont participé à l'enquête. Les réponses proviennent à 61% des chercheurs contre 39% pour le personnel administratif et technique.

Résultats de l'enquête

L'enquête se base sur cinq indicateurs présentés dans le graphique ci-dessous pour dresser un état général de l'informatique. A l'exception des équipements personnels dont le score reste inchangé, les moyennes FBM ont subi une très légère hausse par rapport à 2016 : support (+0.1), équipements partagés (+0.2), NAS (+0.1).



Echelle : 1 = Très insatisfaisant ; 2 = Insatisfaisant ; 3 = Satisfaisant ; 4 = Bon ; 5 = Très bon ; 6 = Excellent



Le sondage permet aussi de se faire une idée de la perception du Service informatique FBM par les utilisateurs, selon cinq critères :

Echelle
 1 = Très insatisfaisant
 2 = Insatisfaisant
 3 = Satisfaisant
 4 = Bon
 5 = Très bon
 6 = Excellent

Constat et plan d'action

- Le **support informatique** de proximité est un service toujours très apprécié par les tous utilisateurs de la Faculté. Le maintien de ce niveau de qualité est un des objectifs principaux et permanents du Service informatique FBM.
- Malgré le **renouvellement des équipements** débuté l'an dernier (p. ex : imprimantes au DNF, ordinateurs personnels au DP), le parc informatique de plusieurs départements est toujours jugé obsolète. Le Service informatique va continuer à promouvoir le remplacement des machines hors maintenance et travailler sur l'implémentation d'un inventaire automatisé afin de pouvoir identifier plus facilement les équipements obsolètes.
- De manière générale, le **serveur NAS de l'UNIL** convient aux exigences des chercheurs (accès, arborescence des fichiers, disponibilité). Ces derniers sont néanmoins très inquiets concernant les capacités de stockage de cette infrastructure commune et la politique de facturation qui sera mise en place prochainement par le Centre informatique de l'UNIL (Ci). Pour anticiper et rassurer les chercheurs, le Service informatique va continuer à s'entretenir de manière régulière avec le Ci afin d'appuyer les besoins de la FBM.
- Les chercheurs manquent d'information concernant les **bonnes pratiques de stockage** et d'archivage des données. Le Service informatique aura pour tâche de conseiller les utilisateurs ou de les rediriger vers les personnes compétentes (p. ex : BIUM). Il fera remonter au Décanat le besoin évoqué par plusieurs de collaborateurs de pouvoir disposer d'un outil pour la gestion informatisée des données de laboratoire.
- Les efforts réalisés cette année concernant la **communication** (site internet, e-mail, ateliers informatiques) seront poursuivis dans le futur. Afin d'améliorer sa visibilité et sa transparence, le Service informatique FBM va notamment renforcer sa présence auprès des nouveaux arrivants pour leur présenter les services disponibles.

Conclusion

Le taux de participation, en hausse, a permis d'avoir des résultats plus représentatifs. Le Service informatique FBM est satisfait de cette évaluation qui a à nouveau mis en évidence la qualité du support de proximité fourni par les différents correspondants informatiques. Les résultats obtenus concernant la communication montrent que le Service informatique est sur la bonne voie.

Sans surprise, les interrogations liées au stockage (capacité des infrastructures, bonnes pratiques, etc.) seront une des priorités pour le Service informatique FBM en 2018, qui fait office d'intermédiaire entre les fournisseurs (Centre informatique de l'UNIL) et les utilisateurs (chercheurs FBM). Enfin, les efforts pour renouveler les équipements obsolètes doivent également être poursuivis.