

Évaluation du Service informatique FBM

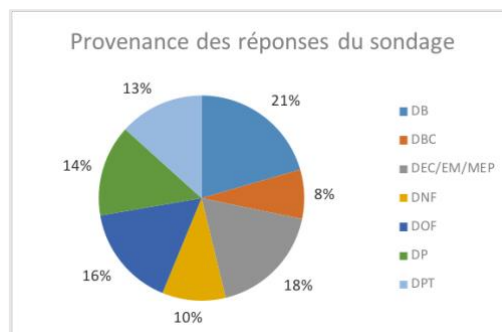
Rapport 2018 – Faculté de biologie et de médecine

Ce rapport présente les résultats de l'enquête de satisfaction 2018 relative à l'informatique pour les départements bénéficiant des prestations du Service informatique FBM.

Introduction

Cette enquête a été adressée aux utilisateurs des départements suivants :

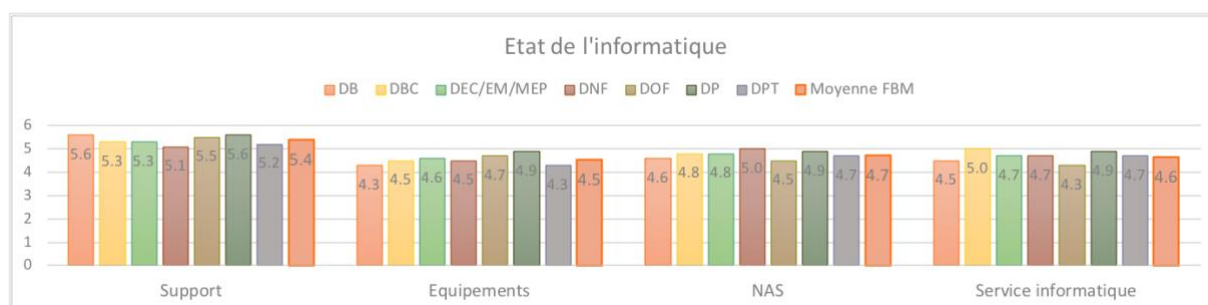
- Décanat FBM (DEC, EM, MEP),
- Dpt. de biochimie (DB)
- Dpt. de biologie computationnelle (DBC),
- Dpt. des neurosciences fondamentales (DNF),
- Dpt. d'oncologie fondamentale (DOF),
- Dpt. de physiologie (DP),
- Dpt. de pharmacologie et de toxicologie (DPT).



Environ **21%** des utilisateurs (180 personnes sur 856) ont participé à l'enquête. Les réponses proviennent à 56% des chercheurs, pour 39% pour le PAT et 5% pour les étudiants.

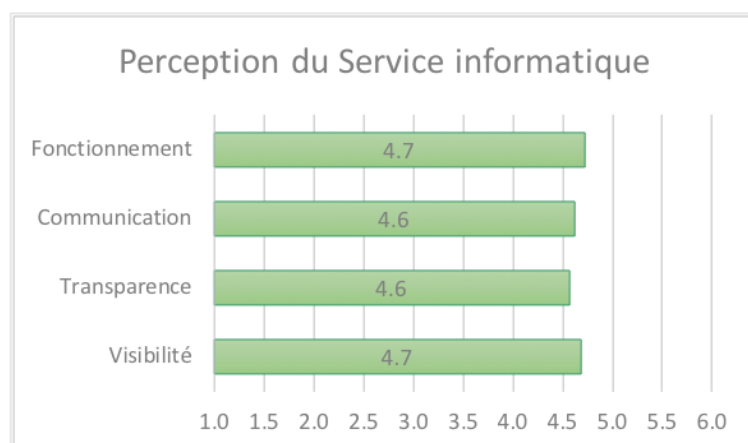
Résultats de l'enquête

L'enquête se base sur quatre indicateurs présentés dans le graphique ci-dessous pour dresser un état général de l'informatique. Le score FBM moyen pour les équipements informatiques reste inchangé par rapport à 2017. En revanche, le support gagne 0.2 point alors que le NAS perd 0.1.



Echelle : 1 = Très insuffisant ; 2 = insuffisant ; 3 = Suffisant ; 4 = Bon ; 5 = Très bon ; 6 = Excellent

Le sondage permet aussi de se faire une idée de la perception du Service informatique FBM (Si) par l'ensemble des utilisateurs du PFBM, selon quatre critères. Par rapport à 2017, la note obtenue par le Si en ce qui concerne sa visibilité reste inchangée alors qu'il gagne 0.1 point en transparence. Les scores généraux pour son fonctionnement (gestion des procédures, etc.) et sa communication (e-mails, wiki du Si, etc.) perdent tous deux 0.2 point.



Echelle
1 = Très insuffisant
2 = Insuffisant
3 = Suffisant
4 = Bon
5 = Très bon
6 = Excellent

Constat et plan d'action

- Le **support informatique** de proximité effectué par les correspondants informatiques est toujours très prisé des utilisateurs et le maintien de ce niveau de qualité est un des objectifs permanents du Service informatique FBM.
- La qualité du parc informatique diffère d'un département à l'autre, car cela dépendant de la politique de détenteurs des budgets de chaque organisation pour l'acquisition et le renouvellement des **équipements informatiques**. En général, les équipements obsolètes sont les petites imprimantes et des ordinateurs partagés. Afin d'avoir un meilleur aperçu de l'état du parc de chaque département, la mise en place d'un inventaire automatisé devient indispensable. Depuis quelque temps, le Si suit avec intérêt le projet MDM (Mobile Device Management) du Centre informatique de l'UNIL (Ci) et souhaite y prendre part si celui-ci est réalisé dans un délai convenable (été 2019). Cet outil permettrait également de faciliter la gestion des postes de travail (installations des logiciels, mises à jour, etc.).
- Le Service informatique FBM doit continuer à suivre et à participer aux discussions concernant les infrastructures et la politique de **stockage des données** de l'UNIL pour appuyer les besoins de la FBM et faire remonter les informations. Dès que le Ci donnera davantage de renseignements concernant ses services, le Si mettra à jour sa documentation sur son site (wiki) et se tiendra à disposition pour orienter les chercheurs. A l'heure actuelle, le Si ne peut pas répondre au besoin des laboratoires qui souhaitent acquérir un LIMS (Laboratory Inventory Management System), car il ne dispose pas des ressources humaines et financières nécessaires. Cependant le Décanat FBM laisse libre-choix aux chercheurs dans la mise en place d'un tel outil pour autant que les données soient stockées à l'UNIL.
- L'instabilité du **VPN** a été signalée par plusieurs utilisateurs dans différents départements. L'équipe du Service informatique FBM va effectuer des tests et fournir un rapport au Ci le cas échéant.
- Dans les **départements mixtes UNIL/CHUV**, les utilisateurs souhaiteraient plus de collaborations entre les équipements informatiques. Malheureusement, pour des questions de sécurité, les réseaux universitaires et hospitaliers n'ont pas les mêmes exigences et ces dialogues ne sont pas possibles.
- Les efforts réalisés cette année concernant la **communication**, en particulier avec les nouveaux collaborateurs (entretien de bienvenue), ont été très appréciés des utilisateurs. Le Si doit cependant encore travailler pour améliorer sa visibilité et celle de ses services dans plusieurs départements.

Conclusion

En 2018, malgré la participation d'un nouveau département (DB), le taux de réponse était en baisse. Au vu de certains commentaires, cette enquête de satisfaction est trop récurrente et les utilisateurs ne voient que trop peu de changements d'année en année. Le Service informatique FBM a donc pris la décision d'espacer ses sondages de deux ans.

Le Si est néanmoins satisfait des résultats de cette évaluation, en particulier en ce qui concerne l'appréciation du support informatique, qui est sa principale mission. Pour les besoins spécifiques de chaque département, le Si a proposé des mesures correctives personnalisées dans les rapports qui leur sont adressés.