

Évaluation du Service informatique FBM

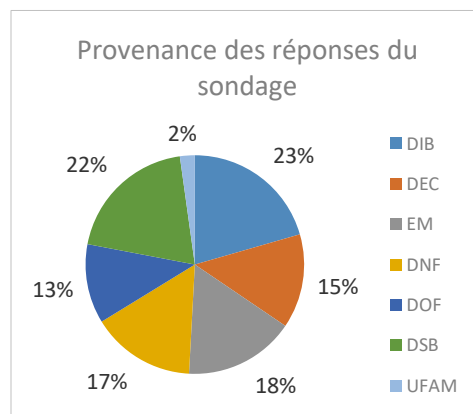
Rapport 2023 – Faculté de biologie et de médecine

Ce rapport présente les résultats de l'enquête de satisfaction 2023 relative à l'informatique pour les départements bénéficiant des prestations du Service informatique FBM.

Participation

Cette enquête a été adressée en début d'année 2024 aux utilisateurs des départements des quartiers CHUV et Epalinges suivants :

- Décanat FBM (DEC)
- École de médecine (EM)
- Dpt. d'immunobiologie (DIB)
- Dpt. des neurosciences fondamentales (DNF),
- Dpt. d'oncologie fondamentale (DOF),
- Dpt. des sciences biomédicales (DSB),
- Unité facultaire d'anatomie et de morphologie (UFAM).



Environ 17% des utilisateurs contactés ont participé à l'enquête. Les réponses proviennent à 52% du PAT contre 48 % des chercheurs. Deux tiers des répondants disposent d'une expérience de plus de trois ans auprès du Service informatique FBM (Si).

Indicateurs évalués

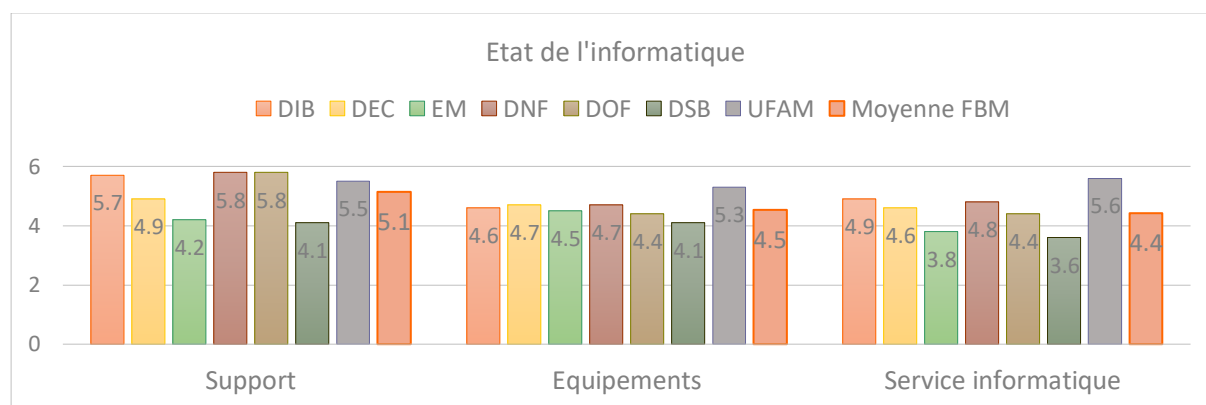
L'enquête se base sur trois indicateurs principaux pour dresser un état général de l'informatique dans les départements.

Le support fourni aux utilisateurs est évalué sur la serviabilité, la disponibilité, les connaissances, la réalisation et le suivi des interventions par les correspondants informatiques locaux.

Pour les équipements, les utilisateurs sont invités à se prononcer sur les ordinateurs personnels mis à leur disposition (configuration, fiabilité et modernité des postes de travail), mais également sur les ordinateurs partagés ainsi que sur les infrastructures d'impression comprenant aussi bien les imprimantes de bureau que les multifonctions du projet PrintUNIL.

Finalement, l'enquête s'intéresse à la perception du Si par les utilisateurs et leur demande d'évaluer le service sur sa visibilité, sa transparence, ses procédures et ses outils de communication, notamment son site web (wiki) ~~sur ce dernier point.~~

Résultats de l'enquête



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

Support

Dans la plupart des départements de recherche, le support informatique est toujours de très grande qualité selon les sondés. Une baisse a néanmoins été constatée au sein du DSB. Le département étant localisé entre deux sites distincts (Bugnon 7-7A et Bugnon 27), le support est assuré par deux correspondants informatiques qui prennent en charge davantage de tâches (gestion du site web, gestion de l'annuaire, etc.) que la moyenne des autres départements. Un constat similaire est observé entre le Décanat et l'École de médecine. Le support informatique étant assuré dans ce cas par la même personne, chaque unité souhaite une plus forte présence du support sur site alors que la personne en charge du support est régulièrement sollicitée par des activités chronophages spécifiques à l'École de médecine durant lesquelles le support fourni est réduit.

Équipements

Depuis la dernière évaluation de 2020, le projet PrintUNIL a été déployé au DSB, au DIB ainsi qu'au Décanat et à l'École de médecine. Dans ces départements, le taux de satisfaction concernant les infrastructures d'impression a augmenté de manière significative car les multifonctions sont plus robustes et plus fiables que les petites imprimantes de bureau et permettent de garantir la confidentialité des impressions tout en évitant le gaspillage de papier.

Au sein des départements de recherche, le renouvellement progressif des postes de travail depuis quelques années a également permis d'améliorer le taux de satisfaction des utilisateurs concernant les ordinateurs mis à leur disposition. La problématique demeure néanmoins lorsque les unités de recherche omettent de consacrer une part suffisante de leur budget à l'entretien et au renouvellement du parc informatique de leurs laboratoires.

Devenus incontournables depuis la période COVID, des systèmes de visioconférence de qualité ont été déployés dans la plupart des départements. À quelques exceptions près, ces outils sont jugés très bons par les utilisateurs.

Perception du Service informatique FBM

Dans l'ensemble, la perception du Service informatique par les utilisateurs est bonne. Un petit effort sur la transparence et les missions du Si est néanmoins demandé. Concernant le site web (wiki), sa visibilité a été renforcée et près de deux tiers des sondés le consulte régulièrement pour trouver de la documentation utilisateur ainsi que des informations générales en lien avec l'informatique à la Faculté.

Plan d'actions

- En période d'examens et d'activités de l'École de médecine, un compromis doit être trouvé afin que le support au Décanat puisse être garanti en termes de délais et de disponibilité. L'activation de la file téléphonique au 50 94 sera renforcée et plus systématique durant ces périodes pour éviter au maximum les interruptions de services puisqu'il s'agit de la ligne centrale pour l'ensemble des utilisateurs. Pour les usagers de l'École de médecine, les besoins informatiques spécifiques par unités seront rediscutés plus précisément avec le responsable du Service informatique et directement avec les intéressé(e)s.

Evaluation du Service informatique FBM

Rapport 2024 – FBM

- En 2024, plusieurs chercheurs ont réévoqué le souhait de pouvoir disposer d'une solution institutionnelle pour les cahiers de laboratoires électroniques. Cependant, le Service informatique FBM rappelle que ce point a déjà été porté devant le Décanat Recherche en 2018 et que la décision avait été prise à ce moment-là, de laisser libre choix aux groupes de recherche dans leur solution pour autant que les données soient stockées à l'UNIL. Le Service informatique FBM reste néanmoins à l'écoute de ses utilisateurs (chercheurs mais également PAT) dans le cas où il serait nécessaire d'acquérir de nouveaux logiciels ou applications pour combler un besoin, comme cela a été le cas fin 2023 avec la librairie BioRender.
- Le renouvellement du parc informatique dépend toujours de la politique du Département ou de celle des responsables de recherche ou fonds financiers, ce qui peut expliquer des disparités entre les unités ou les laboratoires. Néanmoins, le Si va continuer ses efforts de sensibilisation, qui ont par ailleurs déjà portés leurs fruits dans certains départements, afin d'encourager le renouvellement des postes individuels et communs les plus obsolètes. Il sera aussi recommandé d'opter pour des portables plutôt que des postes fixes pour les machines individuelles, rejoignant ainsi les recommandations émises par la Centrale d'achats du Centre informatique. Quant à la question de l'accès à un poste de travail fourni par l'institution pour chaque collaborateur de recherche, cette problématique est connue, mais il revient à chaque responsable de fond financier de fournir le matériel adéquat pour les collaborateurs.
- D'ores et déjà présent dans la rubrique « informatique » de la newsletter INFO FBM, le Service informatique FBM ne souhaite pas surcharger les boîtes e-mail des utilisateurs avec un autre type de newsletter pour évoquer ses actualités. Néanmoins, le Wiki du Si va faire l'objet d'une refonte complète afin de le rendre plus attractif et de mieux diffuser les informations relatives au Service. Les applications de support, à disposition de toute la communauté FBM (catalogue de prêt de matériel, logiciels, etc.), seront également mises en avant à cette occasion.
- Enfin, d'autres points plus spécifiques ont été soulevés dans certains départements (mise à jour du site web du département, mise à disposition d'un système de commande de produits de laboratoire, etc.). Le responsable informatique s'efforcera de rencontrer les Directions pour en discuter en bilatéral et définir un plan d'action.

Conclusion

Quatre ans après la dernière évaluation, le support est toujours autant apprécié dans les départements de recherche en particulier. Néanmoins, des problématiques sur lesquelles le Si ne peut exercer qu'une influence très limitée continuent d'être soulevées par les utilisateurs durant ces enquêtes de satisfaction. Le Service informatique FBM continuera cependant à rester à l'écoute des utilisateurs et à faire des propositions d'amélioration dans la limite de ses compétences.