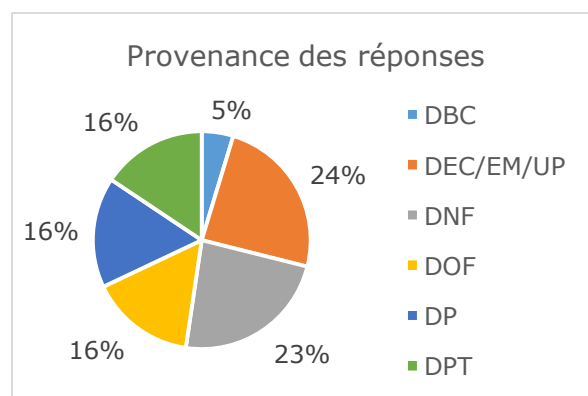


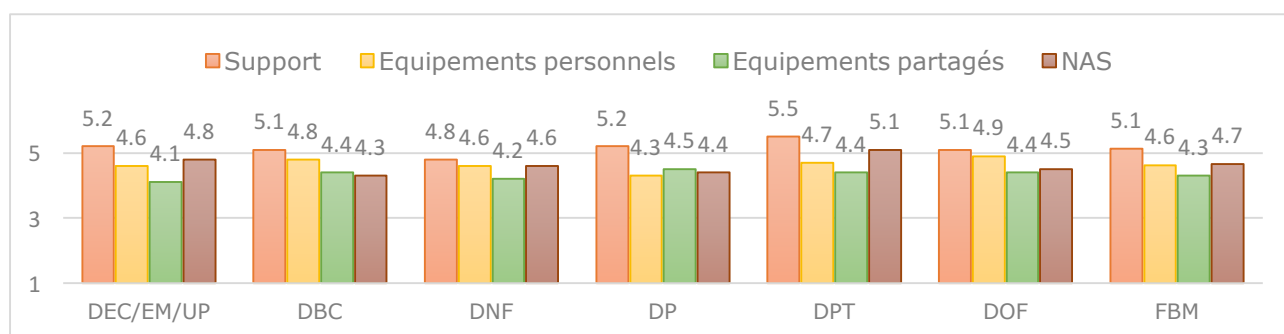
Evaluation 2016 du Service informatique FBM (SI)

Participation

Le taux de participation au sondage du **Service informatique (SI)** s'élève à 21% (128 personnes sur 615) pour l'ensemble des départements membres du Programme informatique de la FBM (PFBM) : DEC, EM, UP, DNF, DP, DBC, DOF/LICR, DPT. Les réponses proviennent à 44% du personnel administratif et technique contre 56% appartenant au domaine de la recherche.



Résultats de la FBM



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

Constat

- Aux yeux des utilisateurs, la qualité du support informatique est qualifiée de très bonne. L'objectif 2017 sera de garder/améliorer ce standard.
- Les équipements partagés sont qualifiés de bons, mais obsolètes (équipements souvent hors maintenance). Un travail de promotion de renouvellement du parc sera effectué dans tous les départements. Les systèmes d'impression au Décanat et au DNF sont jugés juste suffisants. Une évaluation du parc d'impression dans ces deux départements sera effectuée afin d'identifier les problèmes.
- Les services FBM ([FBM Utility](#), [FBM Calendar](#)) proposés aux utilisateurs sont peu connus. La communication du SI (e-mails, [site Internet du Si](#)) ainsi que la différenciation entre le Centre informatique de l'UNIL et le SI est aussi à améliorer. Une séance par année dans chaque département sera organisée pour présenter les services FBM à disposition. Le [système de réservation](#) (FBM Calendar) sera retravaillé pour offrir une meilleure expérience utilisateur.
- La vitesse de connexion au NAS a été identifiée comme problématique lors des transferts de gros volumes de données (imagerie). Une évaluation avec Centre informatique sera effectuée en 2017.

Conclusion

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.