

Évaluation du Service informatique FBM

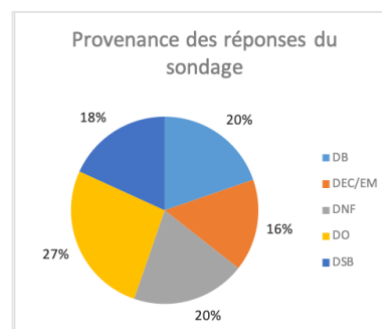
Rapport 2020 – Faculté de biologie et de médecine

Ce rapport présente les résultats de l'enquête de satisfaction 2020 relative à l'informatique menée dans les départements bénéficiant des prestations du Service informatique FBM.

Introduction

Cette enquête a été adressée à l'automne 2020 aux utilisateurs des départements suivants :

- Décanat FBM et Ecole de médecine (DEC/EM),
- Dpt. de biochimie (DB),
- Dpt. des neurosciences fondamentales (DNF),
- Dpt. d'oncologie (DO),
- Dpt. des sciences biomédicales (DSB).

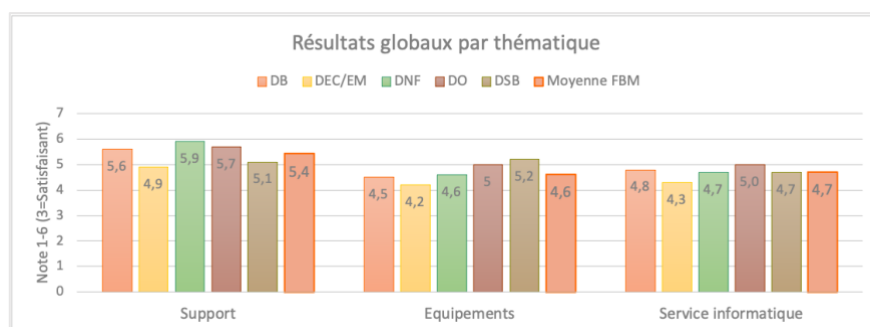


Environ 16% des utilisateurs contactés ont répondu au questionnaire de satisfaction. Les réponses proviennent à 57% des chercheurs, pour 38% pour le PAT et 4% pour les étudiants. 57% des utilisateurs ayant répondu à l'enquête utilisent les services et font appel au support FBM depuis plus de trois ans alors que 14% d'entre eux ont rejoint la FBM que depuis moins d'un an.

Résultats globaux de l'enquête

L'enquête se base sur trois indicateurs principaux pour dresser un état général de l'informatique :

- Qualité du support informatique local
- Équipements informatiques institutionnels
- Visibilité, transparence et communications du Service informatique FBM (Si)



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

Les moyennes FBM obtenues sont stables par rapport à l'enquête menée il y a deux ans, même pour le support informatique qui a été mené principalement à distance durant la majeure partie de l'année 2020. Plus en détail par département, l'ensemble des indicateurs sont en hausse au DNF et au DO alors que la baisse la plus importante est constatée sur le site du Bugnon 21 au Décanat FBM et à l'École de médecine pour l'ensemble des résultats. Le support au DB est quant à lui toujours évalué aussi bon alors que les autres indicateurs sont également notés à la hausse. Enfin, la tendance est à l'harmonisation du côté du DSB, produit de la fusion du DP et du DPT, qui est implémenté sur deux sites distincts (Bugnon 7 et Bugnon 27).

Malgré les efforts effectués (publications régulières dans la newsletter FBM, harmonisation des communications du service, présentation des prestations disponibles aux nouveaux utilisateurs, promotion des nouveaux outils à disposition), par les collaborateurs du Si durant les deux dernières années séparant les enquêtes de satisfaction, les indicateurs de transparence et de visibilité du Service informatique restent inchangés mais sont toujours jugés bons (4,5).

Constat et plan d'action

- Le Service informatique FBM a su maintenir la qualité de son **support informatique**, même en temps de crise lorsque la majeure partie des collaborateurs travaillaient à distance. Ce résultat est particulièrement encourageant.
- Le renouvellement des **ordinateurs individuels** opéré dans certains départements a permis d'améliorer la qualité et la fiabilité de leur parc informatique. Il est à noter cependant que cette opération ne peut être réalisée que lorsque les budgets sont disponibles, ce qui dépend généralement de la politique des responsables budgétaires, à savoir les Départements ou les groupes de recherche et non pas de l'informatique elle-même. C'est pourquoi plusieurs ordinateurs, notamment les **postes communs** dans les laboratoires de recherche n'ont pas pu être remplacés. Finalement, au vu de la situation actuelle, la tendance sera au renouvellement des postes fixes obsolètes par des ordinateurs portables afin de mettre à disposition des équipements les mieux adaptés au **télétravail**.
- De manière générale, le travail commencé pour remplacer les petites **imprimantes** de bureau par des multifonctions, si nécessaire équipées du système PrintUNIL, sera poursuivi dans les départements administratifs aussi bien que dans les départements de recherche. Ceci permet en effet de réduire la maintenance et les coûts liés aux impressions.
- Dans les départements de recherche, un nouveau standard sera appliqué sur les ordinateurs partagés afin de permettre aux **étudiants et stagiaires** de passage, non éligibles pour les logiciels distribués par l'UNIL, de pouvoir travailler avec des solutions logicielles alternatives. Les raccourcis vers le nouveau serveur de stockage seront également ajoutés sur ces postes afin de faciliter la sauvegarde des données de recherche.
- Afin de répondre à un besoin évoqué par plusieurs chercheurs, le Service informatique FBM portera une demande d'évolution des systèmes informatiques (DESI) devant le comité de pilotage des projets informatiques (COPRO) afin de demander l'acquisition de logiciels institutionnels de **gestion des tâches et de gestion de projets**. La mise en place d'une solution facultaire de **cahiers de laboratoires électroniques**, demandée par plusieurs groupes de recherche est actuellement évaluée par le Conseil de la Section des Sciences Fondamentales (SSF) qui en évalue un rapport coûts/bénéfices. Dans le cas où ce projet ne serait pas mené par la FBM, la demande devrait être portée au niveau de l'UNIL qui décidera d'y donner suite ou non. Enfin, pour éviter des dépenses trop importantes liées à l'acquisition de **logiciels très spécifiques** souhaités par un nombre trop faible d'utilisateurs, le Service informatique FBM redirigera ces derniers vers le site alternativeTo.net qui propose de nombreuses solutions équivalentes, souvent gratuites et *open source*.

Conclusion

En 2020, malgré le contexte particulier lié à la pandémie du COVID-19, le Service informatique FBM a su maintenir une excellente qualité de support, même dans l'urgence et à distance. Cependant, bien trop souvent les budgets alloués à l'informatique sont insuffisants ce qui ne permet pas de renouveler le parc pour garantir des postes de travail fiables et récents. Néanmoins, le Service informatique FBM va proposer une mesure corrective personnalisée pour chaque département afin d'améliorer dans l'ensemble la qualité des services fournis.