

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DES UTILISATEURS DE L'IMAGOPOLE-PFID

Commentaire général sur le questionnaire :

Les utilisateurs ne connaissent pas tous « Imagopole » ni le regroupement de plateformes en son sein.

Sur une édition d'une autre année le nom obligatoire de l'utilisateur ou de l'unité serait peut être utile.

Il faudra essayer d'éviter les réponses concernant plusieurs plateformes sur la même feuille pour une meilleure lecture des résultats.

Total des réponses : 49 personnes certains peuvent être à la fois assistés et autonomes selon les systèmes.

Niveau d'accès : 12 Assistés /42 Autonomes. (plus de 10% de nos utilisateurs)

Voulez vous faire partie du Comité d'Utilisateurs : 15 (représentant 9 unités)

A Alcover, M Thoulouze , R Lasserre, E Mordelet, R Lo Man, E Deriaud, J Enninga, K Marin, E Colucci, S Lebreton, N Sauvonnet, S Thiberge, S Blasquez, P Gueirard, A El Amraoui.

Votre satisfaction en ce qui concerne :

	1	2	3	4	5
Le délai pour obtenir un rendez-vous assisté	32%	46%	12%	2%	6%
Le délai pour obtenir une formation	30%	38%	16%	2%	12%
Le délai pour utiliser un système	28%	52%	10%	2%	6%
La qualité de l'accueil	82%	14%			2%
La qualité des systèmes	56%	38%			4%
La qualité de la formation	60%	30%			8%
La qualité des conseils	72%	22%	2%		2%
La qualité de notre site Web	50%	42%			6%
Le niveau de satisfaction globale	48%	42%			8%

1 : très satisfait 2 : satisfait 3 : mécontent 4 : très mécontent 5 : sans opinion

Questions ouvertes :

Vos commentaires et vos suggestions d'amélioration :

Indiquez svp le domaine le plus important dans lequel vous voudriez voir améliorer la qualité de service ?

1 Systèmes d'acquisitions :

_ Le confocal LSM Méta est trop peu disponible, les délais de rendez vous sont trop longs, certains rendez vous ne sont pas utilisés, les équipes autorisées à travailler sont trop ciblées. Demande d'augmentation du nombre de systèmes de ce type.

Amélioration envisagée : former plus d'utilisateurs sur le confocal SP5 Leica ; vérifier le besoin réel des utilisateurs par rapport à cet équipement et rediriger si possible vers d'autres systèmes moins saturés (sauf l'équipe propriétaire du confocal), responsabiliser encore plus les utilisateurs dans la gestion de leur emploi du temps.

_ Upgrade du système d'acquisition Perkin Elmer pour obtenir une meilleure sensibilité. Amélioration possible : upgrade du système envisagé en attendant, pour les échantillons les plus faibles, passage à un autre système plus performant (Andor).

_ Amélioration de la configuration du système confocal SP5 Leica objectifs, filtres fluo pour la sélection des champs.

Amélioration en cours, objectifs et filtres en commande.

_ Améliorations pour travail sur cellules vivantes : chambre CO2 différente, platine chauffante et contrôle CO2 sur tous les systèmes d'acquisition.

Amélioration : mise en service d'une ligne CO2 air comprimé dans chaque pièce et rachat d'une platine chauffante supplémentaire.

2 Analyse des données :

_ Plus de postes d'analyse et en particulier Metamorph© ; beaucoup de demandes de formation en traitements de données.

_ Plus de disponibilités pour l'aide et l'apprentissage des logiciels de quantification, d'analyse des données.

_ Formations sur les outils de traitements d'images après acquisitions (avantages et biais).

Amélioration liée à une pièce supplémentaire pouvant accueillir de nouveaux postes d'analyse en cours de discussion, avec possibilité de mieux organiser les formations par la ou les personnes compétentes ; ces formations visent à donner une meilleure autonomie en analyse d'image.

3 Plus de personnel / plus de disponibilité pour l'assistance ou l'encadrement des utilisateurs non autonomes, pour répondre aux questions et raccourcir les délais d'attente surtout en matière de formation.

Améliorations possibles avec les personnes existantes:

Meilleure communication et rappel, il n'est pas forcément obligatoire de travailler de façon autonome, certains utilisateurs/unités ne semblent pas connaître la fonction d'utilisateur assisté.

Rappel des modalités en place :

Toutes les questions/demandes de rendez-vous/demandes de formations/ nouveaux projets doivent être formulés par mail à pfid@pasteur.fr, pour informer toute l'équipe et rediriger les demandes vers les divers spécialistes.

Calendrier de formations sur chaque système établi pour plusieurs utilisateurs si nécessaire.

4 Communication par le site Web ou Web Campus

_ Description de tout le matériel sur le site web.

_ Communication sur les types d'appareils du PFID, donner des éléments sur la finalité et ce que l'on peut accomplir en utilisant un appareil. ()*

_ Mise en commun de protocoles expérimentaux entre utilisateurs

Pages web à compléter au cours de l'année en fonction des nouveautés.

5 Demandes diverses :

_ Plus de machines pour réserver en dernière minute pour préparations vivantes sans être obligés de prendre des pré réservations à annuler si les échantillons ne conviennent pas.

Ce n'est pas le mode de fonctionnement de la plateforme.

_ Plus grande vitesse de transferts de gros fichiers Perkin ou Andor.

Vitesse de transfert sur les deux systèmes déjà à 1Gb.

_ Compétences en acquisitions d'images (expertise sur la qualité des diverses caméras)

En fonction des projets ou de leur évolution redirection des utilisateurs vers d'autres systèmes/caméras. (cf :* dans communication Web)

_ Objectifs > 100x pour acquisitions sur cellules vivantes.

Un test peut être envisagé si une compagnie accepte un prêt de matériel.

Etes-vous utilisateur de la plateforme actuellement :

Régulièrement **28**/souvent **11**/occasionnellement **10**

Avez-vous l'intention de l'utiliser dans le futur ?.....oui **48**/non **1**(départ de Pasteur).

Certains domaines ou certains équipements non disponibles aujourd'hui sur la plateforme seraient-ils importants pour vos recherches futures ?

Certains équipements ou certaines techniques sont déjà utilisables au PFID : (le nom ou le nom d'unité sur le questionnaire de satisfaction, permettrait une réponse plus personnalisée à ces demandes):

- _ Tri cellulaire
- _ FRET FLIM.
- _ FCS et GFP photoactivable.
- _ Microscopes pour timelapse en labo P2+ ou P3.
- _ TIRF.

Autres demandes dont certaines sont en cours :

- _ Renouvellement du système Xenogen.
- _ Stéréomicroscope.
- _ Microscopie à force atomique.
- _ Meilleurs équipements pour la microscopie automatique.
- _ Microscope pour acquisitions ultra rapides.
- _ Centrifugeuse dans le laboratoire de préparation.
- _ FRAP/Andor.
- _ Anisotropie ou pFRET