

Enquête support auprès des sites France Grilles

Restitution des résultats aux « opérations », visioconférence du 23 avril 2013

(liste opération)

Relations communautés d'utilisateurs
Geneviève Romier
février-mars 2013

Objectif du sondage :

Pour avancer sur le projet de support aux utilisateurs et aussi mieux connaître les utilisateurs. Enquête à renseigner pour les services « grille » et pour les services « cloud »

Réalisation du sondage :

Par message électronique à la liste operations-l@france-grilles.fr puis après 2 relances et seulement une petite moitié de réponses attendues, une sollicitation directe de chaque site à travers l'adresse générique accessible dans la GOCDB.

La liste des sites contactés correspond à celle du wiki opérations en mars 2013 (sauf IBCP).

L'ensemble des sites a répondu à l'enquête. Une réponse au téléphone, quelques réponses très succinctes. Stratuslab et Tidra n'ont pas encore été sollicités.

A noter :

Réponse globale de GRIF après une réponse de LPNHE très complète et une réponse du CEA, en étudiant les réponses, on voit que les outils et façons de travailler sont différents entre les sites GRIF.

Résultats du sondage par question :

Combien d'utilisateurs environ bénéficient des services de votre site ? (hors VO globales)

Sites acceptant uniquement des VO globales :

Sur plusieurs sites, aucune VO locale n'existe. Les utilisateurs sont donc accueillis uniquement dans des VO globales, il n'y a pas de prise en charge des utilisateurs pour le support qui est apporté essentiellement par les Vos.

Sites dont la/les VO locales n'ont pas ou plus d'utilisateurs :

Quelques sites n'ont pas ou ont très peu d'utilisateurs dans leurs VO locales actuellement

D'autres sites ont un plus grand nombre d'utilisateurs dans les VO locales.

Remarque : Il est à noter que les valeurs annoncées dans le portail des opérations ne correspondent pas toujours à ces réponses. Un « nettoyage » des VOMS serait sans doute utile, la fermeture d'une ou deux VOs qui n'ont plus d'utilisateurs à envisager peut-

être.

Disposez-vous d'un outil vous permettant de contacter facilement l'ensemble de vos utilisateurs ?

L'outil 'User tracking' fourni par le portail des opérations est cité par 2 sites, les mailing listes pour 6 (quelque fois pour un usage plus large que la grille), rien pour d'autres (ceux qui ont peu d'utilisateurs hors VO globales en général)

Remarque : Il pourrait probablement être utile de faire connaître un peu plus les outils fournis par le portail des opérations. Envisager un slot dans une réunion opération ?

Quel support leur apportez-vous ?

Le support apporté est très varié selon les sites.

Les outils pour le support :

Téléphone : plus de oui que de non !

Messagerie : toutes les réponses renseignées à cette question sont oui, adresse générique pour la plupart mais pas tous et pas toujours obligatoire.

Tickets : la plupart des sites qui ont répondu utilisent un système de ticket qui est souvent commun à d'autres services ou utilisations. Un site est en cours d'installation d'un système de tickets.

Forum : seuls DIRAC et le CEA utilisent un forum

Listes : peu d'utilisation, souvent mis en place quand il n'y a pas d'outil de tickets

Démarche pro-active intéressante du LPSC : « nous tenons des réunions annuelles avec les utilisateurs, des réunions tri-mestrielles avec le comité technique informatique ou les autres services et groupes du labo sont représentés, des réunions mensuelles informelles avec les membres des autres services/groupes (« café informatique » où tout le monde est convié autour d'un café), et les membres du labo n'hésitent pas à se déplacer dans le service de support pour reporter leur problème. ». Le LPSC signale également tous les types de formation.

Beaucoup de sites font du suivi personnalisé ou en petits groupes des utilisateurs.

Il semble y avoir souvent des personnes qui apportent du support à leurs collègues bien que cela ne soit pas toujours organisé.

Précision : la question « Le souhaitez-vous ? » était ambiguë et après vérification auprès de quelques sites, il apparaît que **l'ensemble des sites qui se sont exprimés est favorable à cette entraide même si certains sites ne souhaitent pas s'impliquer dans l'organisation de l'entraide.**

Évaluation de la proportion d'utilisateurs qui font souvent appel au support ou peu appel au support.

Les réponses sont très variable.

Documentation :

La plupart des sites ont une documentation en ligne mais ces documentations ne sont pas mutualisées. Les documentations ne sont pas modifiables par les utilisateurs. Il n'existe pas de FAQ.

Indicateurs :

Peu de sites ont mis en place des indicateurs. De façon assez logique, ceux qui l'ont fait

trouvent ça utile et les autres non.

Conclusion :

La plupart des sites répondent positivement à la question : « Seriez-vous intéressé en tant que site par une mutualisation de certains moyens / outils / méthodes / indicateurs ... ? ». Certains donnent des pistes (en particulier la documentation).

Proposition suite au sondage :

Une piste de progression serait d'avoir une documentation commune à partir de celle des sites qui seraient volontaires pour une mutualisation, avec une partie modifiable par les utilisateurs (au moins sous forme de commentaires) et la constitution d'une FAQ.

Ceci permettrait probablement d'avoir une documentation plus complète, à jour avec moins d'effort pour chaque site.

La proposition a été acceptée par le CTE et le groupe de travail est en cours de constitution. Pour participer, contacter Geneviève Romier