

# L'enquête [English on page 2]

Année	2022	2023
Personnes questionnées	400	300
Taux de réponses	15%	17 %

Le taux de réponses croit mais reste en dessous des 24 % observés en 2021.

## **Nos meilleurs points :**

Ce sont ceux qui remportent plus de 80 % de réponses « très bon » ou « bon »

La disponibilité du personnel d'accueil, le temps nécessaire pour obtenir un dosimètre, les communications envoyées par le service et la qualité des informations sont jugées bonnes ou très bonnes par nos utilisateurs, comme l'an dernier.

Bien que jugée bonne ou très bonne, l'opinion générale sur le service de dosimétrie diminue fortement, tout comme la facilité d'utilisation des lecteurs. Cette baisse est attribuée aux nombreuses pannes rencontrées en 2023 (explications au dernier point).

## **Nos points à surveiller :**

Ce sont ceux qui reçoivent entre 60 et 80 % de réponses « très bon » et « bon ».

Le taux de satisfaction lié à l'emplacement des lecteurs est en baisse. Cela est vraisemblablement encore lié au nombre important de pannes rencontrées en 2023.

La satisfaction relative concernant l'accessibilité (parking, lieu) du service continue de croître, en effet de nouvelles places de parking ont été mises à disposition devant le bât. 55.

## **Nos points à corriger :**

Ce sont les items qui reçoivent moins de 60 % de réponses « très bon » et « bon ».

La satisfaction vis-à-vis de la disponibilité des lecteurs continue de décroître, en raison du nombre croissant de casse des têtes de lectures de ces derniers. Ceci est dû à un défaut mécanique du constructeur sur les pièces de rechange. Un nouveau design sera proposé par le fournisseur début 2024.

Chaque panne rend indisponible les lecteurs (200 changements de têtes en 2023 contre 40 en année normale). L'utilisateur n'ayant pas d'autre lecteur disponible est insatisfait du service.

Cette enquête montre encore que la satisfaction vis à vis des horaires continue de se dégrader. Une action en vue de son amélioration doit être envisagée. Une action corrective est à l'étude (intégrer le futur nouveau CERN Service Support Centre au bât 33).

**Toute autre réponse peut être obtenue auprès du service de dosimétrie.**

# The survey

Year	2022	2023
Surveys sent	400	300
Rate of reply	15%	17 %

The rate of replies increases and stays below 24% which is 2021 value.

## Our best points:

These are the items which receive more than 80 % of “very good” and “good” answers

The availability of front desk personnel, the time needed to obtain dosimeter information’s from the service and the quality of service are evaluated as good or very good, as last year.

Though deemed good or very good, the general opinion of the dosimetry service decreases drastically, mostly concerning the effectiveness of the dosimeter reading procedure. This decrease is attributed to the many breakdowns of the readers encountered in 2023.(see last point).

## Our points to be monitored:

These are the items which receive between 60 and 80 % of “very good” and “good” answers.

‘Reader locations’ satisfaction rates decrease. This is likely still linked to the significant number of breakdowns encountered in 2023.

Satisfaction concerning accessibility (car park, location) to the service continues to increase as there are now additional parking slots available in front of building 55.

## Our points to be corrected:

These are the items which receive less than 60 % of “very good” and “good” answers.

Satisfaction concerning readers availability continues to decrease, due to the increasing number of broken reader heads. This is due to a mechanical design problem on all new spare parts received from the contractor, we exchanged >200 reader heads in 2023 instead of 40 in a usual year. The unavailability of the readers causes harassment to our clients. A new design to overcome this weakness will be sent to CERN for test beginning of 2024.

This survey further shows that satisfaction with schedules continues to deteriorate. Action to improve it are considered as there will be a new CERN service support Center in building 33 in 2024.

**All other answer can be obtained by the dosimetry service.**