

## عبر عن آرائك حول الخطط المتعلقة بإعادة تصميم مركز العملاء في سيفيك سنتر Civic Centre

### الملخص

لقد تم إغلاق خدمة العملاء الشخصية (وجها لوجه) في مركز سيفيك Civic Centre بسبب انتشار وباء فيروس كورونا Covid-19. وقبل أن تقوم البلدية بإعادة فتح مركز سيفيك Civic Centre فلقد وضعت البلدية خطط لنقل المزيد من الخدمات لتصبح خدمات الكترونية ، وتقديم المساعدة والدعم للأشخاص الذين يعانون من مشاكل تتعلق بكيفية استخدام الإنترنت وطرح الإجراءات المتعلقة بالتباعد الاجتماعي. ونحن نخطط لإعادة فتح المركز المزود بالخدمات الجديدة في شهر ديسمبر / كانون أول 2020 ، ونود أن نسمع آرائكم حول هذه الاقتراحات.

### لماذا نخطط لإجراء التغييرات في المركز

لقد اخبرنا السكان بأن مركز سيفيك Civic Centre مزعج جدا وذو تصميم مفتوح على نحو زائد عن اللزوم ، ويواجه الكثير من الأشخاص صعوبة في معرفة الأماكن التي يتوجب عليهم الذهاب إليها في المركز. ولقد واجهنا صعوبة بأن نقدم خدمات ذات جودة عالية على نحو مستمر إلى الأشخاص الذين يحتاجون هذه المساعدة بسبب ارتفاع عدد الزوار إلى المركز.

وخلال فترة الإغلاق بسبب الحظر الصحي الناجم عن انتشار وباء فيروس كورونا ، فلقد طرحت البلدية طرقا ليتواصل معنا السكان والأعمال التجارية من دون الحاجة إلى زيارة موقعنا ، حيث يستطيع السكان والأعمال التجارية الاتصال بنا عبر المكالمات الهاتفية والمكالمات التصويرية والرسائل الإلكترونية. ولقد استثمرنا الكثير من الوقت في تطوير موقعنا الإلكتروني وتحسين مركز الاتصالات الخاص بنا ليتمكن عملائنا من استخدامه بمنتهى السهولة والسرعة عند رغبتهم بالحصول على المعلومات اللازمة.

ونحن نعتقد بأنه كلما زاد عدد الأشخاص الذين يستطيعون التواصل معنا من منازلهم ، كلما أصبحت هذه الخدمة ملائمة لاحتياجاتهم ، وذلك نظرا لقلّة تكلفة الخدمات التي تقدمها البلدية عبر الموقع الإلكتروني والهاتف مقارنة مع تقديمها هذه الخدمات وجها لوجه ، مما يساعد البلدية في ادخار الأموال وإعادة استثمار هذه الأموال في الخدمات الأخرى التي يحتاجها المجتمع الذي يعيش في بلدية لامبث Lambeth.

### ما هي الأمور التي نخطط بإجراء التغييرات عليها

- تشتمل مقترحاتنا على تقديم خدمة جديدة قائمة على التواصل الشخصي (وجها لوجه) خصيصا للأشخاص الذين:
- لا يستطيعون على الإطلاق أو يجدون صعوبة بالغة في الوصول إلى خدمات البلدية عبر الإنترنت أو عبر الهاتف ويحتاجون الحصول على الخدمة القائمة على التواصل الشخصي (وجها لوجه) وذلك لأسباب تتعلق بعدم كون اللغة الإنجليزية هي لغتهم الأم ، أو لأسباب تتعلق بإصابتهم بحالات مرضية تتعلق بالحالة النفسية أو معاناتهم من صعوبات في التعلم أو معاناتهم من العجز في النطق أو العجز في الحواس .
- لا يوجد لديهم كمبيوترات أو آلات التصوير الضوئي (سكانر scanner) في المنزل أو يحتاجون الحصول على المساعدة في استخدامها
- معرضين لخطر التشرد
- يوجد لديهم مواعيد مع أحد الخدمات الموجودة في البلدية.

وسيساعد هذا الأمر أن تستخدم الخدمات أسلوبا شخصيا وذو جودة عالية عند تعاملهم مع مجموعة صغيرة من العملاء أكثر من السابق. ونحن نخطط إلى إعادة تصميم الطابق الأرضي في مركز سيفيك Civic Centre والاستثمار في تطوير الموظفين والتكنولوجيا لنتمكن من توفير الأمور التالية:

- بيئة آمنة وهادئة ومرحبة
- التواصل واللافتات الواضحة التي تشرح كيفية قيامنا بالأمور
- تحسين الخصوصية للعملاء
- وجود موظفين حاصلين على التدريب العالي والقادرين على تقديم جودة ممتازة في رعاية العملاء والاستجابة بشكل جيد مع كافة الاحتياجات الفردية
- التكنولوجيا المتطورة التي تساعد العملاء على استخدام الخدمات بسهولة
- المساحة التي تلبى احتياجات الأشخاص الذين يعانون من صعوبات في الحركة والتنقل
- المساحة التي تضمن الحفاظ على سلامتك وحمایتك من انتشار الفيروسات
- وسيطر هذا الاستبيان عليك بعض الأسئلة حول كيفية تواصلك مع خدمات بلدية لامبث Lambeth ووسائل التواصل التي تستخدمها والتغييرات التي نرغب بإجرائها على هذه الخدمة وتصميم المساحة. ولا يتوجب أن يستغرق إكمال هذا الاستبيان أكثر من 15 دقيقة ، ونحن نرغب باستخدام هذه النتائج لتحسين مقترحاتنا. ونود أن نشكرك على المشاركة في هذا الاستبيان!

1. \* هل تسكن في بلدية لامبث? Lambeth?

نعم

لا

2. \*يرجى منك كتابة رمزك البريدي

3\* إذا لم تكن أحد السكان في بلدية لامبث ، ما هو سبب الاتصال الرئيسي بينك وبين بلدية لامبث? Lambeth

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

أنا أعمل في بلدية لامبث Lambeth

أنا أعمل لصالح حكومة أخرى أو منظمة في القطاع العام

أنا أعمل في منظمة مجتمعية أو منظمة تطوعية

أنا أعمل هنا (أخرى)

أنا أزور أقاربي أو أصدقائي هنا

أنا أعمل بصفتي مقدم للرعاية هنا

أنا متطوع هنا

أنا أدرس هنا

أخرى (يرجى التحديد)

4. ما اسم المنظمة التطوعية أو المجتمعية؟

5. ما هو النوع الأخر من المنظمات التي تعمل فيه

6\* ما مدى راحتك في استخدام الهاتف والإنترنت؟

غير مرتاح على الإطلاق غير مرتاح محايد (لست مرتاحا أو غير مرتاح) غير مرتاح

	مرتاح جدا	مرتاح	محايد (لست مرتاحا أو غير مرتاح)	غير مرتاح	غير مرتاح على الإطلاق
الهاتف	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
الإنترنت	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. إذا كنت تشعر بعدم الراحة في استخدام الإنترنت أو الهاتف ، ما هي المشاكل التي تواجهها عند استخدامك للإنترنت أو الهاتف؟



8. \* ما هي الطرق التي استخدمتها للتواصل مع بلدية لامبث Lambeth في الأشهر الـ 12 الأخيرة؟

- الهاتف
- الرسائل الإلكترونية
- الموقع الإلكتروني العائد للبلدية
- منصات التواصل الاجتماعي
- البريد العادي
- 
- 
- عن طريق مجموعة مجتمعية
- عن طريق موظف البلدية
- لم أتواصل مع البلدية في آخر 12 شهر
- أخرى (يرجى التحديد)

شخصيا عن طريق زيارتي مركز سيفيك civic centre

شخصيا عن طريق زيارتي مباني البلدية الأخرى

9. ما اسم المبنى الذي زرته؟

10. \*إذا تواصلت مع البلدية خلال الأشهر الـ 12 الأخيرة ، فيرجى منك إعلامنا حول الخدمات التي تواصلت مع البلدية بخصوصها

- ضريبة البلدية
- المعونات المالية
- التصاريح الإسكانية في البلدية
- أمور أخرى تتعلق بإسكان البلدية
- منع التشرذ
- القمامة وإعادة التدوير
- العناية بالشوارع
- البطاقات الزرقاء ، تصاريح حرية المرور ، بطاقات سيارات الأجرة (التاكسي)
- القبول في المقاعد المدرسية
- سجل الأحوال المدنية
- التخطيط
- التراخيص
- الرعاية الاجتماعية للبالغين
- الرعاية الاجتماعية للأطفال
- الصحة العامة
- أخرى (يرجى التحديد)

عبر عن آرائك حول الخطط المتعلقة بإعادة تصميم مركز العملاء في سيفيك سنتر Civic Centre

ما مدى موافقتك على التغييرات التالية في التصميم المساهمة في حصول عملائنا على تجربة عملاء أفضل؟

يمكنك الاطلاع على الصور المتعلقة بالتصميم المقترح أدناه ، ويرجى منك الاطلاع عليها وإعلامنا حول آرائك المتعلقة بها.

الصورة من داخل مركز سيفيك Civic Centre



11. ما مدى موافقتك مع التغييرات المقترحة على التصميم التي تهدف الى حصول عملائنا على تجربة عملاء أفضل؟

أعارض بشدة      أعارض      محايد (لا أوافق أو أعارض)

أوافق بشدة      أوافق

1. مكتب الاستقبال: سنحتاج أن نتحكم بعدد العملاء المتواجدين في هذه المساحة وبالتالي فسيتم حجز الأدوار عند الباب أو عبر الهاتف أو عبر الإنترنت . مما يعني بأنه في حالة وصولك إلى Civic Centre مركز سيفيك من دون أن تحجز موعد مسبق ، فمن الممكن أن يتم إعطائك موعد متأخر .

2. تحسين التكنولوجيا مثل تكنولوجيا الترجمة عبر الهواتف الذكية (بما في ذلك الترجمة باستخدام لغة الإشارة البريطانية الخاصة بفاقدى النطق والسمع) tablets واستخدام التابلت لمساعدة العملاء في تأكيد حضورهم إلى مواعيدهم والتأكد من حضورهم إلى المواعيد في الأوقات المحددة.

3. مدخل باتجاه واحد عن طريق الباب الأوتوماتيكي مؤدي الى منطقة خدمة العملاء

4. مخرج باتجاه واحد عن طريق الباب الأوتوماتيكي من منطقة خدمة العملاء

5. دورات المياه المخصصة للعملاء . سيتوجب على العملاء أن يطلبوا من الموظفين السماح لهم باستخدام دورات المياه - ويعتبر هذا الأمر جزءا من الخطوات المتخذة للمساعدة في تقليل خطر انتشار العدوى.

6. تحسين اللافتات الدالة على الأماكن التي يتوجب عليك الذهاب إليها

عبر عن آرائك حول الخطط المتعلقة بإعادة تصميم مركز العملاء في سيفيك سنتر Civic Centre

ما مدى موافقتك على التغييرات التالية في التصميم المساهمة في حصول عملائنا على تجربة عملاء أفضل؟

الصورة من داخل مركز خدمة العملاء



12. ما مدى موافقتك مع التغييرات المقترحة على التصميم التي تهدف الى حصول عملائنا على تجربة عملاء أفضل؟

أعارض بشدة أعارض محايد (لا أوافق أو أعارض) أوافق بشدة

أوافق بشدة أوافق

1. أجهزة الكمبيوتر ذاتية الخدمة  
وسيتجول الموظفون في الطابق  
لمساعدة أي من العملاء الذين  
يحتاجون الحصول على المساعدات  
الإضافية

2. استخدام مساحات ضوئية ذاتية الخدمة  
لتتمكن من إرسال الوثائق إلينا

3. مقصورات لاستخدام العملاء  
مع إعطاء الأولوية إلى العملاء  
الذين يتوجب عليهم الانتظار لفترات  
زمنية طويلة

4. شاشات طويلة لاستدعاء  
العملاء عند اللزوم ليتمكنوا من  
الذهاب إلى مكتب الموعد المحدد

5. مساحة هادئة مخصصة لحل  
المشاكل الصعبة بمنتهى  
الخصوصية

6. منطقة الانتظار العامة

7. مكاتب الخدمات التي سيتم عقد  
المواعيد فيها





عبر عن آرائك حول الخطط المتعلقة بإعادة تصميم مركز العملاء في سيفيك سنتر Civic Centre

14. لخلق مساحة أكثر هدوءًا وتقديم المساعدة عالية الجودة ، فإننا نحتاج إلى تركيز تقديم خدماتنا إلى السكان الذي يواجهون صعوبات في الوصول إلى البلدية عبر طرق الاتصال الأخرى ، والحد من تقديم خدماتنا المباشرة (وجها لوجه) للأشخاص الذين يستطيعون استخدام جميع طرق التواصل الأخرى المتاحة. يرجى منك إبداء آرائك حول هذا الأمر.

15. يرجى منك إبداء الملاحظات الأخرى الموجودة لديك حول اقتراحنا المتعلق بتحسين مركز العملاء الجديد.

16. إذا كنت ترغب بالمشاركة في هذه الاقتراحات عبر مجموعات التركيز أو عن طريق إبداء المزيد من آرائك حول التصميم وإنشاء خدمات جديدة مباشرة قائمة على التواصل الشخصي (وجها لوجه) ، فيرجى منك كتابة تفاصيل الشخصية أدناه وسنقوم بالاتصال بك.

الاسم

عنوان البريد الإلكتروني

رقم الهاتف

للتأكد من أننا نقدم خدمات عادلة لجميع مجتمعات لامبث Lambeth المتنوعة ، وتلبية احتياجات المجموعات المختلفة ، فيعتبر من المهم أن نطرح عليك بعض الأسئلة المتعلقة بك. ولا تعتبر ملزم بالإجابة على المعلومات المطلوبة منك ولكن سيساعدنا هذا الأمر كثيرا اذا أجبت عليها. وسيتم استخدام المعلومات لمساعدتنا في تخطيط الخدمات التي تلبي احتياجات جميع مستخدميها. وسيتم الاحتفاظ بسرية إجاباتك وسيتم عدم الإفصاح عن هوية الأشخاص عند نشر المعلومات حيث سيتم نشرها بهويات مجهولة. وسيتم اطلاع كابيتا Capita التي تدير مركز خدمتنا على البيانات المقدمة في هذا الاستبيان ، لتتمكن كابيتا من إجراء التغييرات على الخدمة. ولن يتم اطلاع أي منظمة أخرى من دون الحصول على موافقتك المسبقة على أي معلومات يمكن أن تساعد في الكشف عن هويتك أو منزلك أو أسرته. وسيتم الاحتفاظ ببياناتك على نحو يتماشى مع إخطار الخصوصية العائد لبلدية لامبث Lambeth تنويه. <https://www.lambeth.gov.uk/elections-and-council/privacy/privacy-notice>

يرجى الملاحظة بأنه اذا قمت بالرد على هذا الاستبيان بأي لغة أخرى غير اللغة الإنجليزية ، فقد نحتاج إلى اطلاع شركة الترجمة (ذا بيج وورد "The Big Word" على هذه المعلومات لخدمة أهداف الترجمة فقط. وسنقوم باطلاع خدمة الترجمة فقط على إجاباتك على الأسئلة المتعلقة بتغيير الخدمة ولن يتم اطلاعها على إجاباتك المساعدة في تحديد مكان سكنك أو رمزك البريدي أو عنوان بريدك الإلكتروني.

17. ما هي فننك العمرية؟

- أقل من 18 عاما
- ما بين 18 الى 24 عاما
- ما بين 25 الى 34 عاما
- ما بين 35 الى 44 عاما
- ما بين 45 الى 54 عاما
- ما بين 55 الى 64 عاما
- ما بين 65 الى 74 عاما
- ما بين 75 الى 84 عاما
- أكثر من 85 عاما
- افضل عدم الذكر

18. ما هي الأنشطة التي تصف النشاط الذي تقوم به في الوقت الحالي؟

موظف بدوام كامل (30 ساعة عمل أو أكثر في الأسبوع الواحد)

موظف بدوام جزئي (أقل من 30 ساعة عمل في الأسبوع الواحد)

عمل حر بدوام كامل

عمل حر بدوام جزئي

ضمن برنامج التدريب الحكومي (على سبيل المثال التدريب الصناعي الحديث أو التدريب للحصول على العمل)

في التعليم في المدرسة أو الكلية أو الجامعة ضمن دوام كامل

عاطل عن العمل أو غير متوفر لممارسة العمل

مريض أو معاق على نحو دائم

متعاقد عن العمل

اعتني بالمنزل

أفضل عدم القول

لا أعرف

أخرى (يرجى التحديد)

19. ما هي لغتك الأم؟

الإنجليزية

البرتغالية

اليوروبا

البولندية

الإسبانية

الفرنسية

الإيطالية

الصومالية

توي

أخرى (يرجى التحديد)

20. ما هي أقليتك العرقية؟

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ابيض إنجليزي / ويلزي / اسكتلندي/ من إيرلندا الشمالية / بريطاني | <input type="checkbox"/> آسيوي / آسيوي بريطاني هندي      |
| <input type="checkbox"/> أبيض إيرلندي   | <input type="checkbox"/> آسيوي / آسيوي بريطاني باكستاني  |
| <input type="checkbox"/> ابيض برتغالي   | <input type="checkbox"/> آسيوي / آسيوي بريطاني بنجلاديشي |
| <input type="checkbox"/> ابيض إسباني  | <input type="checkbox"/> آسيوي / آسيوي بريطاني صيني      |
| <input type="checkbox"/> ابيض بولندي  | <input type="checkbox"/> إفريقي اسود                     |
| <input type="checkbox"/> ابيض عجري  | <input type="checkbox"/> كاريبي اسود                     |
| <input type="checkbox"/> مختلط ابيض واسود كاريبي  | <input type="checkbox"/> لاتيني أمريكي                   |
| <input type="checkbox"/> مختلط ابيض واسود أفريقي  | <input type="checkbox"/> عربي                            |
| <input type="checkbox"/> مختلط ابيض وآسيوي  |  |

أخرى (يرجى التحديد)

21. ما هي ديانتك؟

- ملحد
- بوذي
- مسيحي
- هندوسي
- يهودي
- مسلم
- سيخ
- لا أدين بأي ديانة
- افضل عدم الذكر / لا اعرف

أخرى (يرجى التحديد)

22. هل تواجه صعوبة في القيام بنشاطاتك اليومية بسبب وجود مشكلة صحية أو إعاقة استمرت أو من المتوقع أن تستمر لمدة 12 شهر؟ يرجى منك ذكر أيضا المشاكل المتعلقة بكبر السن

- نعم ساهمت هذه المشاكل في خلق صعوبات كبيرة في قيامي بالنشاطات اليومية
- نعم ساهمت هذه المشاكل في خلق بعض الصعوبات في قيامي بالنشاطات اليومية

لا

23. ما هو جنسك أو هويتك الجنسية؟

ذكر

أنثى

أخرى

ثنائي الجنس

أفضل عدم الذكر

24. ما هي أفضل جملة من الجمل التالية التي تصف كيفية سكنك في مسكنك؟

Lambeth leaseholder –ساكن مالك ضمن نظام الملك المؤقت العائد لبلدية لامبث

ساكن مالك – خاص

مستأجر من مؤسسة إسكانية

( بما في ذلك منظمة إدارة المستأجرين Lambeth مستأجر من بلدية لامبث )

مستأجر من المالك الخاص

الملكية المشتركة

دار المسنين

النزل / المسكن المزود بالخدمات

أفضل عدم الذكر

أخرى (يرجى التحديد)

نود أن نشكرك على الوقت الذي استغرقته في إكمال هذا الاستبيان ، يرجى منك الضغط على ( Done ) لإرسال إجاباتك.