

درباره برنامه های ما برای طراحی مجدد مرکز مشتریان در سویک سنتر نظر دهید

خلاصه

به علت بیماری همه گیر کوید - 19 خدمات مدنی رو در رو در سویک سنتر ما بسته شده است. پیش از بازگشایی مجدد سویک سنتر ، شهرداری طرح هایی در دست اجرا دارد تا بسیاری از خدمات به صورت آنلاین ارائه گردند و از افرادی که مشکلات دسترسی دیجیتالی دارند ، پشتیبانی و اقدامات مربوط به رعایت فاصله اجتماعی معرفی شود. ما قصد داریم در دسامبر سال 2020 مرکز را با خدمات جدید مجدداً بازگشایی کنیم و مایل هستیم نظرات شما را درباره پیشنهادات مان جویا شویم.

چرا ما قصد تغییر داریم

ساکنین به ما گفتند که سویک سنتر بسیار پر سر و صدا ، بسیار باز و دانستن این که کجا باید رفت دشوار بود. تعداد کثیری از بازدیدکنندگان نیز ما را برای ارائه خدمات با کیفیت بالا دچار مشکل کرده بودند، بویژه برای کسانی که به کمک ما بیشتر نیاز داشتند.

شهرداری برای ساکنین و بیزنس ها در طی دوران قرنطینه ، شیوه هایی را معرفی کرده بود تا بدون نیاز به مراجعه به ما ، عمدتاً از طریق تماس تلفنی و ویدئویی و ایمیل با ما ارتباط برقرار کنند. ما همچنین در وب سایت خود سرمایه گذاری و خدمات مرکز تماس را بهتر کرده ایم تا مشتریان بتوانند اطلاعات مورد نیاز خود را سریع تر بدست آورند.

ما معتقدیم که هرچه مردم بتوانند از خانه کار بیشتری انجام دهند ، شرایط راحت تر خواهد شد زیرا هزینه خدمات ارائه شده از طریق وب سایت و تلفن برای شهرداری بسیار کمتر از ارائه خدمات رو در رو است و به شهرداری کمک می کند تا پس انداز و بتواند برای سایر خدمات مورد نیاز جامعه لمبت سرمایه گذاری کند.

قصد تغییر چه مواردی را داریم

پیشنهاد ما این است که خدمات جدید رو در رو بطور اخص برای کسانی ارائه شود که:

- دسترسی به خدمات شهرداری از طریق وب سایت یا تلفن برایشان بسیار دشوار یا غیرممکن باشد و به حمایت رو در رو نیاز داشته باشند ، به دلایلی از جمله اینکه انگلیسی زبان اول آنها نباشد، مشکلات بهداشت روانی ، مشکلات یادگیری ، اختلالات حسی یا گفتاری داشته باشند
- در منزل کامپیوتر و اسکنر ندارند ، یا برای استفاده از آنها به کمک نیاز دارند
- در معرض خطر پی خانمان شدن هستند
- با یکی از خدمات شهرداری قرار ملاقات داشته باشند

این کار باعث می شود تا در مقایسه با گذشته برای گروه کوچکتری از مشتریان ، خدمات با کیفیتی بالاتر و رویکردی شخصی ارائه گردند.

ما قصد داریم طبقه همکف سویک سنتر را مجدداً طراحی کنیم و روی کارمندان و تکنولوژی سرمایه گذاری کنیم تا بتوانیم:

- یک محیط استقبال کننده ، ایمن و آرام فراهم کنیم
- ارتباطات و هرگونه علائم ارتباطی در مورد چگونگی انجام کارها واضح تر باشد
- حفظ حریم خصوصی برای مشتریان بهتر شود
- کارکنان آموزش دیده و خیره با کیفیت عالی به مشتریان خدمات ارائه خواهند داد و به نیازهای مختلف اشخاص رسیدگی خواهد شد
- تکنولوژی ارتقاء یافته کمک می کند تا مشتریان به راحتی بتوانند از خدمات استفاده کنند
- فضایی که پاسخگوی نیاز افراد با مشکل تحرک باشد
- فضایی که ایمن باشد و از شما در برابر شیوع ویروس ها محافظت نماید

در مورد ارتباط شما با خدمات شهرداری لمبت ، روش های تماسی که استفاده می کنید و تغییراتی که می خواهیم در این خدمات ایجاد کنیم و چیدمان و طراحی فضا در این نظر سنجی از شما سؤالاتی پرسیده خواهد شد. پاسخگویی بیش از 15 دقیقه طول نمی کشد و ما می خواهیم برای بهبود پیشنهادات از این نتایج استفاده کنیم. با سپاسگزاری از شما که در نظر سنجی شرکت کردید!

درباره برنامه های ما برای طراحی مجدد مرکز مشتریان در سویک سنتر نظر دهید

*1. آیا شما ساکن لمبت هستید؟

بله

نخیر

2* . لطفاً کد پستی خود را ارائه دهید:

* 3. اگر شما ساکن لمب نیستید ، ارتباط اصلی شما با لمبت چیست؟

من برای شهرداری لمبت کار می کنم

من برای یک دولت یا سازمان بخش دولتی کار می کنم

من برای یک سازمان داوطلبانه یا سازمان اجتماعی کار می کنم

من اینجا کار می کنم (سایر)

من در اینجا به دیدار اقوام یا دوستان خود می آیم

من در اینجا یک مراقب هستم

من در اینجا کار داوطلبانه می کنم

من در اینجا تحصیل می کنم

سایر موارد (لطفاً مشخص کنید)

درباره برنامه های ما برای طراحی مجدد مرکز مشتریان در سویک سنتر نظر دهید

*4- نام سازمان داوطلبانه یا سازمان اجتماعی چیست؟

* 5 . برای چه نوع سازمان دیگری کار می کنید؟

درباره برنامه های ما برای طراحی مجدد مرکز مشتریان در سویک سنتر نظر دهید

* 6. تا چه اندازه در استفاده از تلفن و اینترنت راحت هستید؟

	بسیار راحت	راحت	نه راحت و نه ناراحت	ناراحت	بسیار راحت
تلفن	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
اینترنت	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

* 7. اگر در استفاده از تلفن یا اینترنت راحت نیستید ، با چه موانعی مواجه می شوید؟

* 8. در 12 ماه گذشته چگونه و از چه طریق با شهرداری لمبت تماس گرفته اید؟

تلفن

ایمیل

سایت شهرداری

رسانه های اجتماعی

از طریق پست

شخصاً" در سویک سنتر

شخصاً" در یک ساختمان دیگر شهرداری

از طریق گروه های اجتماعی

از طریق یک مشاور

در 12 ماه گذشته با شهرداری تماس نگرفته ام

موارد دیگر (لطفاً شرح دهید)

* 9. در کدام ساختمان بود؟

درباره برنامه های ما برای طراحی مجدد مرکز مشتریان در سویک سنتر نظر دهید

* 10. اگر در 12 ماه گذشته با شهرداری تماس گرفته اید ، لطفاً به ما اطلاع دهید که در مورد کدام خدمت/ خدمات با ما تماس گرفته اید

- | | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | مالیات شهرداری |
| <input type="checkbox"/> | مزایای دولتی |
| <input type="checkbox"/> | تعمیرات مسکن شهرداری |
| <input type="checkbox"/> | سایر امور مسکن شهرداری |
| <input type="checkbox"/> | جلوگیری از بی خانمان شدن |
| <input type="checkbox"/> | زیاله و بازیافت مواد |
| <input type="checkbox"/> | مراقبت از خیابان ها |
| <input type="checkbox"/> | نشان آبی ، کارت رایگان برای سفر شهری یا کارت تاکسی |
| <input type="checkbox"/> | پذیرش در مدرسه |
| <input type="checkbox"/> | ثبت نام کنندگان |
| <input type="checkbox"/> | برنامه ریزی |
| <input type="checkbox"/> | ارائه مجوز |
| <input type="checkbox"/> | مراقبت اجتماعی برای بزرگسالان |
| <input type="checkbox"/> | مراقبت اجتماعی برای کودکان |
| <input type="checkbox"/> | بهداشت عمومی |
| <input type="checkbox"/> | موارد دیگر (لطفاً شرح دهید) |

درباره برنامه های ما برای طراحی مجدد مرکز مشتریان در سویک سنتر نظر دهید

تا چه اندازه قبول دارید که تغییرات طراحی زیر از هدف ما برای دستیابی به تجربه بهتر برای مشتریان پشتیبانی می کند؟

می توانید تصاویر طراحی مجدد پیشنهادی را در زیر مشاهده کنید ، لطفاً نگاهی بیندازید و نظر خود را به ما اطلاع دهید.

تصویر داخل سویک سنتر



11. تا چه اندازه موافق هستید که تغییرات طراحی زیر از هدف ما برای دستیابی به تجربه بهتر برای مشتریان پشتیبانی می کند؟

کاملاً موافق

موافق

نه موافق و نه ناموافق

ناموافق

کاملاً ناموافق

1. میز پذیرش: ما باید تعداد مشتریانی را

را که در این فضا حضور دارند کنترل کنیم ، بنابراین اسلات های زمانی یا نزدیک در ورودی ، از طریق تلفن یا به صورت آنلاین رزرو خواهند شد. این امر بدان معنی است که اگر شما بدون داشتن اسلات زمانی از پیش رزرو شده وارد سوئیک سنتر شوید ، ممکن است بعداً یک اسلات زمانی به شما ارائه دهیم.

2. تکنولوژی ارتقاء یافته ، مانند

خدمات ترجمه از طریق تلفن های هوشمند (از جمله زبان اشاره انگلیسی برای افراد کرو لال) و استفاده از تبلت ها برای کمک به مشتریان جهت تعیین وقت در جلسات خود و نظارت بر اینکه قرار ملاقات ها به موقع اجرا شوند.

3. ورودی یک طرفه ، از طریق در

اتوماتیک قابل دسترسی ، به منطقه خدمات مشتری

4. خروجی یک طرفه ، از طریق در

اتوماتیک قابل دسترسی ، از منطقه خدمات مشتری

5. توالی های مشتریان. مشتریان باید

از کارمندان بخواهند که به توالی دسترسی پیدا کنند ، این بخشی از اقدامات ما برای به حداقل رساندن خطر ابتلا به بیماری است

6. علائم ارتباطی ارتقاء یافته

به شما نشان می دهند که باید کجا بروید

تا چه اندازه موافق هستید که تغییرات طراحی زیر از هدف ما برای دستیابی به تجربه بهتر برای مشتریان پشتیبانی می کند؟

تصویر داخل مرکز خدمات مشتریان



12. تا چه اندازه موافق هستید که تغییرات طراحی زیر از هدف ما برای دستیابی به تجربه بهتر برای مشتریان پشتیبانی می کند؟

	کاملاً موافق	موافق	نه موافق و نه ناموافق	ناموافق	کاملاً ناموافق
1. کامپیوترهای سلف سرویس. در هر طبقه کارمندی هستند که در آن ناحیه قدم می زنند و مشتریانی که به کمک بیشتری نیاز داشته باشند شناسایی و به آنها کمک می کنند.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. دستیابی به اسکرینهای سلف سرویس به شما اجازه می دهد تا برای ما مدارک ارسال نمائید.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. بوت هایی در اختیار مشتریان برای استفاده قرار داده می شود و اولویت به مشتریانی داده می شود که لازم بوده زمان طولانی در انتظار بمانند.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. صفحات نمایشگر بزرگ برای صدا زدن مشتریان و در صورت لزوم میزی که برای آنها قرار ملاقات تعیین شده است.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. فضایی آرام برای رفع مشکلات دشوار با حفظ حریم خصوصی	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. سالن عمومی انتظار	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. میزهای ارائه خدمات در جایی که قرارهای ملاقات صورت می گیرند.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

درباره برنامه های ما برای طراحی مجدد مرکز مشتریان در سوئیک سنتر نظر دهید

14. برای ایجاد فضایی آرام و ساکت تر با پشتیبانی با کیفیت بالا ، نیاز است خدمات خود را بر روی آن دسته از ساکنینی متمرکز کنیم که برای دستیابی به شهرداری از طریق روش های دیگر تماس دچار مشکل هستند و همچنین دسترسی افرادی که می توانند از سایر روش های موجود استفاده کنند را محدود نمائیم. لطفاً نظر خود را در این باره بیان نمائید.

15. لطفاً اگر درباره پیشنهادات ما جهت بهبود مرکز مشتریان جدید ، نظر دیگری دارید به ما اطلاع دهید

16. اگر مایل هستید مشارکت بیشتری داشته باشید، می توانید از طریق گروه های تمرکز نظرات و ایده های خود را در مورد طراحی و ایجاد خدمات جدید رو در رو با ما به اشتراک بگذارید ، لطفاً مشخصات خود را در زیر ذکر نمائید و ما با شما تماس خواهیم گرفت.

نام

آدرس ایمیل

شماره تلفن

درباره شما

جهت حصول اطمینان از این که ما به تمامی جوامع متنوع لمبت خدمات عادلانه ارائه می دهیم و نیازهای گروه های مختلف را بر آورده می کنیم ، بسیار مهم است که در مورد خود شما چند سوال پرسیم. شما موظف نیستید به این اطلاعات خواسته شده پاسخ دهید اما اگر این کار را بکنید به ما بسیار کمک خواهید کرد. از این اطلاعات برای کمک به ما استفاده خواهد شد و آنها در راستای برنامه ریزی خدماتی است که پاسخگوی نیاز کلیه کاربران باشد. پاسخ های شما به صورت محرمانه نگاه داشته خواهند شد و هرگونه اطلاعات انتشار یافته بدون ذکر نام یا به صورت ناشناس خواهد بود. داده های این نظر سنجی با شرکت کپیتا به اشتراک گذاشته می شوند و این شرکت مرکز خدمات ما را اداره می کند تا بتواند در خدمات اطلاعات تغییراتی ایجاد نماید. بدون کسب اجازه از شما هیچ گونه اطلاعاتی که بتوان شما، خانه شما یا خانواده شما را شناسایی کند، با سازمان ها دیگر به اشتراک گذارده نخواهد شد. اطلاعات شما مطابق با اختاریه حفظ حریم خصوصی لمبت نگاه داشته خواهد شد.

[notice. https://www.lambeth.gov.uk/elections-and-council/privacy/privacy-notice](https://www.lambeth.gov.uk/elections-and-council/privacy/privacy-notice)

لطفاً توجه داشته باشید که اگر به این نظرسنجی به زبانی غیر از زبان انگلیسی پاسخ دهید ، ممکن است نیاز باشد تا پاسخ های شما را تنها به قصد ترجمه با پیمانکار شخص ثالث ما - "شرکت بیگ ورد" به اشتراک بگذاریم. ما فقط پاسخ های شما در ارتباط با سؤالات مربوط به تغییر خدمات را به اشتراک خواهیم گذاشت و پاسخ های مربوط به جمعیت شناختی ، کدپستی یا آدرس ایمیل شما را در اختیار این سازمان نخواهیم گذارد.

17. شما در کدام رده گروه سنی قرار دارید؟

زیر 18

18-24

25-34

35-44

45-54

55-64

65-74

75-84

85+

ترجیح می دهم نگویم

18. کدام یک از این فعالیت ها به بهترین نحو توصیف می کند که در حال حاضر مشغول به چه کاری هستید؟

کارمند تمام وقت (30 ساعت به اضافه در هفته)

کارمند نیمه وقت (کمتر از 30 ساعت در هفته)

کار آزاد یا خویش فرما تمام وقت

کار آزاد یا خویش فرما نیمه وقت

روی یک برنامه آموزشی کار می کنید که از طرف دولتی پشتیبانی شده (به عنوان مثال کارآموزی مدرن / کارآموزی برای کار)

تحصیل تمام وقت در مدرسه ، کالج یا دانشگاه

بیکار و برای کارکردن در دسترس هستید

بیمار دائمی / معلول و ناتوان

کاملاً بازنشسته از کار

به دنبال کار کردن از خانه هستید

ترجیح می دهید نگویید

نمی دانم

سایر موارد (لطفا مشخص کنید)

19. زبان اصلی شما چیست؟

انگلیسی

پرتغالی

یوروبا

لهستانی

اسپانیایی

فرانسوی

ایتالیایی

سومالی

تویی

سایر موارد (لطفا مشخص کنید)

20. از چه گروه قومیتی یا نژادی هستید؟

انگلیسی / ویلزی / اسکاتلندی / ایرلند شمالی سفید پوست

ایرلندی سفیدپوست

پرتغالی سفیدپوست

اسپانیایی سفیدپوست

لهستانی سفیدپوست

کولی سفید پوست یا مسافر ایرلندی

نژاد مخلوط سفید و سیاه پوست کارائیبی

نژاد مخلوط سفید و سیاه پوست آفریقائی

نژاد مخلوط سفید آسیائی

سایر موارد (لطفا مشخص کنید)

آسیایی / آسیائی بریتانیائی هندی

آسیایی / آسیائی بریتانیائی پاکستانی

آسیایی / آسیائی بریتانیائی بنگلادشی

آسیایی / آسیائی بریتانیائی چینی

سیاهپوست آفریقائی

سیاهپوست کارائیبی

آمریکای لاتین / لاتینکس

عرب

21. کدام یک از این مذاهب دین شما را توصیف می کند؟

خدا ناباور

بودائی

مسیحی

هندو

یهودی

مسلمان

سیک

بدون مذهب

ترجیح می دهم نگویم

سایر موارد (لطفاً مشخص کنید)

22. آیا به دلیل مشکلات سلامتی یا معلولیت، فعالیت های روزانه شما حداقل 12 ماه محدود شده است یا انتظار دارید حداقل 12 ماه طول بکشد؟ لطفاً مشکلات مربوط به سالخوردگی را ذکر نمایید

بله ، بسیار محدود شده است

بله کمی محدود شده است

نخیر

23. جنسیت یا هویت جنسی شما چیست؟

مذکر

مونث

سایر موارد

نه مذکر و نه مونث

ترجیح می دهم نگویم

24. کدام یک از موارد زیر به بهترین نحو توصیف می کند که چگونه در این خانه زندگی می کنید؟

مالک خانه - لیس هولدر لمبت

مالک خانه - خصوصی

کرایه کرده از اتحادیه مسکن

کرایه شده از شهرداری لمبت (از جمله سازمان مدیریت مستاجرین)

کرایه کرده از صاحبخانه خصوصی

مالکیت مشترک

یک خانه مسکونی

هاستل / مسکن تحت حمایت

سایر موارد (لطفاً مشخص کنید)

با سپاس از شما برای صرف وقت و تکمیل این نظرسنجی ، لطفاً برای ارسال پاسخ های خود ، بر روی انجام شد Done to submit کلیک کنید.