

موجز

عقب صدور الأمر التنفيذي للعمدة بشأن الوصول اللغوي وقرار الوصول اللغوي الصادر عن مجلس المدينة القرار رقم (R-21-231)، يعمل مكتب المساواة والإدماج (OEI)، من خلال مكتب شؤون اللاجئين والمهاجرين، بجد لتزويد الدوائر بالمساعدة الفنية، ومراجعة خطط الوصول اللغوي في الدوائر، وإجراء مراجعات دورية للدوائر للتحقق من إمكانية الوصول اللغوي في موادها الإعلامية المطبوعة ومواقعها الإلكترونية. ويقدم هذا التقرير تحديثاً لتقدم المدينة في استخدام خدمات الوصول اللغوي المتاحة. ويخطط مكتب المساواة والإدماج لإصدار تقارير ربع سنوية دورية توجز بيانات الوصول اللغوي. يتزايد استخدام دوائر المدينة لخدمات الوصول اللغوي تزايداً مطرداً؛ إذا يعمد المزيد والمزيد من دوائر المدينة وأقسامها إلى ترجمة الوثائق باستخدام الترجمة الفورية عبر الهاتف والترجمة الفورية بالحضور الشخصي للمساعدة على سد فجوات التواصل مع سكان المدينة من المجتمعات التي لا تحظى بخدمات كافية.

على مدار الأشهر الثلاثة الماضية، واصل مكتبنا تقديم:

- المساعدة الفنية عند الطلب من العديد من دوائر المدينة.
- عمليات المراجعة العشوائية للنشرات والكتيبات والمعلومات العامة
- عمليات مراجعة المواقع الإلكترونية لأغراض إمكانية الوصول اللغوي
- التدريب المخصص للوصول اللغوي

تحديثات التنفيذ

تقديم المساعدة الفنية للوصول اللغوي لكل الدوائر: خلال أشهر صيف عام 2022، قدّم فريق مكتب المساواة والإدماج المساعدة الفنية للوصول اللغوي إلى الدوائر والمكاتب التالية:

- دائرة Family and Community Services (خدمات الأسرة والمجتمع) للبرامج الشبابية الصيفية لديها من 13 يونيو إلى 5 أغسطس، وفعاليات Youth Connect (تواصل الشباب)
- الحدائق والاستجمام - و Open Space Division (قسم الفضاء المفتوح): نشرات لـ Neighborhood Open Space
- Visitors Center (مركز زوار الفضاء المفتوح في الجوار) ومهرجان Neighborhood Nature (الطبيعة في الجوار).
- الفنون والثقافة - اجتماعات مع المنسق الجديد للوصول اللغوي بشأن استبيان لتقييم الوصول اللغوي يجري تطويره للمساعدة على وضع الصيغة النهائية لخطة الوصول اللغوي لديهم.
- شؤون كبار السن - قدّمت المساعدة الفنية بغية تطوير نشرات توعوية لمعرض Ageless Artisan Craft، واليوم الوطني للصحة واللياقة البدنية لكبار السن لعام 2022.
- مكتب العمدة - قدّمت المساعدة الفنية إلى المتدربين في مكتب العمدة من كارولينا الشمالية بشأن موضوع برنامج Zero Fares (الرسوم الصفرية) التجريبي في المدينة. وعُقد اجتماعان ركّزا على الوصول اللغوي والثقافة والتوعية المجتمعية.
- مركز عمليات الطوارئ - قدّمت توصيات لنظام التنبيه ABQ الجديد بشأن إمكانية الوصول اللغوي للمستخدمين النهائيين للنظام الجديد.
- الصحة البيئية - قدّمت توصيات حول الممارسات الفضلى لترجمة الصياغة الفنية لمواد التوعية للجمهور.

أمثلة عن الممارسات الفضلى للوصول اللغوي لدى دوائر المدينة

- أمثلة عن الممارسات الفضلى على المواقع الإلكترونية لدوائر المدينة:
1. مكتب الحقوق المدنية: تُرجمت معلومات اعرف حقوقك المدنية والأسئلة المتكررة إلى 4 لغات منفصلة ونُشرت على الموقع

الإلكتروني للمكتب - <https://www.cabq.gov/civilrights/translated-documents>

2. مكتب حماية المستهلك: تُرجمت منشورات تنبيه المستهلكين والمعلومات إلى 4 لغات منفصلة ونُشرت على الموقع الإلكتروني للمكتب - <https://www.cabq.gov/office-of-consumer-protection/consumer-protection-resources/consumer-alerts-and-information-flyers>
3. دائرة شرطة البوكيرك: مثال عن نموذج شكوى أو توصية باللغتين الإنجليزية والإسبانية - <https://www.cabq.gov/cpoa/albuquerque-police-complaint-or-commendation-form/how-to-file-a-police-complaint-or-commendation>
4. برنامج التدخل في حالات العنف (VIP): نشرات بعدة لغات حول الموارد الأسرية لضحايا العنف المسلح - <https://www.cabq.gov/vip/resources-for-victims-of-gun-violence-their-families>

الجوانب التي تحتاج إلى تحسين

- يتوفر تطبيق Google translate على صفحات المواقع الإلكترونية لمُعظم دوائر المدينة وليس كلها. ويسمح توقّر هذا التطبيق لأفراد المجتمع محدودي الكفاءة في اللغة الإنجليزية بالتنقل والوصول إلى خدمات المدينة ومعلوماتها. وينبغي أن يكون لدى دوائر المدينة نص لغوي معياري على صفحاتها الإلكترونية يوجّه المستخدمين ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) إلى هذا التطبيق.
- وبالإضافة إلى تطبيق Google Translate، يتعين على كل دائرة إضافة إشعارات بصيغة أسطر وصفية على مواقعها الإلكترونية لإعلام المستخدمين ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) بتوقّر المعلومات بلغات أخرى غير الإنجليزية مجاناً وكيفية الوصول إلى الترجمة الفورية أو الترجمات النصية.
- وينبغي أن تكون هذه الإشعارات عبارات قصيرة باللغة الإنجليزية، فالمستخدمون ذوو الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية يألفون هذه العبارات.

استخدام خدمات الوصول اللغوي

يقدّم الجدول التالي بياناً مفصلاً عن استخدام الخدمات اللغوية حسب الدائرة ونوع الخدمة واللغة (اللغات) فضلاً عن المبلغ الإجمالي الذي أنفقته كل دائرة من مايو 2022 إلى يوليو 2022. وتُظهر البيانات أن المبلغ الإجمالي الذي أنفق خلال هذه الفترة بلغ 60183.36 دولارًا أمريكيًا. ويمثّل ذلك زيادةً في الاستخدام قيمتها 24013.86 دولارًا أمريكيًا بالمقارنة مع الفترة السابقة.

دائرة المدينة	نوع الخدمة	اللغات	النفقات الإجمالية
سلامة مجتمع البوكيرك	الترجمة الفورية عبر الهاتف الترجمة النصية الترجمة الفورية	الترجمة الفورية عبر الهاتف: الإسبانية، السواحيلية، الرومانية، الإيطالية، العربية، الماندرين، الدارية. الترجمات النصية: الإسبانية، الفيتنامية، الماندرين، السواحيلية، البشتونية،	2714.27 دولارًا أمريكيًا
دائرة شرطة البوكيرك	الترجمة الفورية عبر الهاتف	الإسبانية، العربية، الماندرين، الفيتنامية، السواحيلية، البشتونية، الدارية، الفارسية، الفرنسية، اليابانية، كينيارواندا، البرتغالية، الرومانية، نافاجو، النيبالية، التركية	3345.40 دولارًا أمريكيًا
الفنون والثقافة - Biopark (الحديقة الحيوية)	الترجمات النصية	الترجمات النصية: الإسبانية	2026.43 دولارًا أمريكيًا
مجلس المدينة	الترجمة الفورية	الإسبانية	2569 دولارًا أمريكيًا
مكتب مسؤول قلم المحفوظات	الترجمة النصية	الإسبانية	138.35 دولارًا أمريكيًا

			الصحة البيئية
3280.05 دولارًا أمريكيًا	الترجمة الفورية عبر الهاتف: الكاتونية، الماندرين. الترجمات النصية؛ الإسبانية الترجمة الفورية: الإسبانية	الترجمة الفورية عبر الهاتف الترجمة النصية الترجمة الفورية	
36143.06 دولارًا أمريكيًا	الترجمة الفورية عبر الهاتف: الإسبانية الترجمة النصية: الإسبانية، العربية، الصينية المبسطة، الصينية التقليدية، الدارية، الهندية، الباهستو، السواحيلية، الأردية، الفيتنامية، اليابانية، الهندية، البشتونية، الفارسية، الفرنسية، كيرياواندا. الترجمة الفورية: الإسبانية	الترجمة النصية عبر الهاتف الترجمة النصية الترجمة الفورية التدريب	المساواة والإدماج
50 دولارًا أمريكيًا	الترجمات النصية: الإسبانية	الترجمة النصية	خدمات الأسرة والمجتمع
28.04 دولارًا أمريكيًا	الإسبانية، لغات أخرى	الترجمة الفورية عبر الهاتف	الإطفاء
1617.65 دولارًا أمريكيًا	الإسبانية	الترجمة الفورية	الحداثق والاستحمام
7243.80 دولارًا أمريكيًا	الترجمات النصية: الإسبانية الترجمة الفورية: الإسبانية	الترجمة النصية الترجمة الفورية	التخطيط
29.90 دولارًا أمريكيًا	الإسبانية	الترجمة الفورية عبر الهاتف	مركز الاتصال على الرقم 311
997.63 دولارًا أمريكيًا	الترجمة الفورية عبر الهاتف: الإسبانية الترجمة الفورية: الإسبانية	الترجمة الفورية عبر الهاتف الترجمة النصية	شؤون كبار السن
60183.36 دولارًا أمريكيًا			المجموع الإجمالي

الخلاصة والخطوات التالية

الهدف من هذا التقرير هو قياس ما إذا كان استخدام خدمات الوصول اللغوي يتزايد أم يتناقص فضلاً عن تطوير استراتيجيات لتحسين استخدام الخدمات. ويوضح هذا التقرير أنه عقب الجهود التي بذلها مكتب المساواة والإدماج لتوفير مساعدة فنية إضافية بشأن الوصول اللغوي لدوائر المدينة، كانت هناك زيادة ملحوظة في استخدام الخدمات. ويواصل مكتب المساواة والإدماج تتبّع التقدّم الذي تحرزه كل دائرة في وضع الصيغة النهائية لخطط الوصول اللغوي لديها والعتور على طرق لتنفيذها على مستوى الدائرة. وبينما سيواصل مكتب المساواة والإدماج العمل مع كل دائرة لتقديم الدعم، سنواصل إعطاء الأولوية للإدارات التي لديها خدمات مواجهة كبيرة مع العامة مثل دائرة شرطة البوكيرك، والصحة البيئية، ومركز الاتصال على الرقم 311، ورعاية الحيوان، وخدمات الأسرة والمجتمع.

