

مكتب المساواة العرقية (تقرير حول برنامج الوصول للغة لعام ٢٠٢٣)

ملاحظات حول الكلمات الأفضل لاستخدامها بدلاً من " إتقان محدود للغة الانكليزية " LEP تصف الحكومة الفيدرالية الأشخاص الذين يجدون صعوبة في فهم اللغة الإنجليزية بأنهم " إتقان محدود للغة الإنجليزية ". يتم اختصار "إجادة اللغة الإنجليزية المحدودة" إلى LEP. قال الأشخاص الذين تحدثوا مع مكتب المساواة العرقية إنهم من غير المحترم وصف شخص ما بأنه " إتقان محدود للغة الإنجليزية ". يوصي مكتب المساواة العرقية بقول:

- "الأشخاص الذين لديهم احتياجات للوصول إلى اللغة."
 - "الأشخاص الذين لديهم احتياجات الوصول إلى الاتصالات."
 - "الأشخاص الذين يستخدمون لغات أخرى غير الإنجليزية."
- موظفو حكومة الولاية مسؤولون عن تقديم المساعدة اللغوية للناس.

يمكنك العثور على استخدام مصطلحات دالة على الاحترام للأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع على هذا الموقع:

<https://dail.vermont.gov/sites/dail/files/documents/HearingTerminology.pdf>.

يحتوي الملحق "ب" من التقرير الكامل على مزيد من المعلومات حول الأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع.

المقدمة

الغرض من مكتب المساواة العرقية هو تغيير أنظمة حكومة الولاية غير العادلة لأصحاب البشرة الملونة. الأنظمة الحكومية غير العادلة للأشخاص الملونين غير عادلة للجميع. يدور التقرير حول كيفية قيام حكومة الولاية بتحسين الوصول إلى اللغة للأشخاص الذين يستخدمون [OBI] لغة أخرى غير الإنجليزية. يجب على حكومات الولايات اتباع القواعد الفيدرالية المتعلقة بالوصول إلى اللغة. تضمن القواعد الفيدرالية أن يتمتع كل شخص بوصول هادف إلى نفس الخدمات الحكومية. حققت الحكومة الفيدرالية في جزأين من حكومة ولاية فيرمونت في السنوات الثلاث الماضية. وجدت الحكومة الفيدرالية أنهم لم يتبعوا قواعد الوصول إلى اللغة الفيدرالية. هذه التحقيقات كلفت الكثير من الأموال للدولة. إن توفير الوصول إلى اللغة هو الشيء الصحيح الذي يجب فعله للأشخاص الذين يستخدمون لغات أخرى غير الإنجليزية. عقد مكتب المساواة العرقية اجتماعين للمجتمعات المختصة بهذا الشأن في عام ٢٠٢٢. وتحدث الأشخاص في تلك الاجتماعات حول ما فعله حكومة الولاية لتوفير الوصول إلى اللغة. تحدث الأشخاص في الاجتماعات أيضاً عن كيفية تحسين الوصول إلى اللغة في فيرمونت. عقد الاجتماع الأول في أبريل ٢٠٢٢ في مدينة waterbury في ولاية فيرمونت وعبر الإنترنت مع ZoomGov. جاء الأشخاص في الاجتماع الأول بأفكار حول كيفية قيام حكومة الولاية بتحسين الوصول إلى اللغة. الملاحظات من الاجتماع الأول موجودة في الملحق "ف" من التقرير الكامل. عقد الاجتماع الثاني في أغسطس ٢٠٢٢. وناقش المشاركون في الاجتماع الثاني قائمة ٢٦ توصية من الاجتماع الأول. أعطى مكتب المساواة العرقية الناس استبياناً بعد كل اجتماع. يمكن للأشخاص استخدام الاستطلاع لإخبار مكتب المساواة العرقية بأفكارهم لتحسين الوصول إلى اللغة.

كما بحث مكتب المساواة العرقية في تكلفة ترجمة وثائق مهمة جدا الى لغات أخرى غير الإنجليزية. تسمى هذه الوثائق المهمة جدا بـ "المستندات المهمة جدا". تنص قواعد الحكومة الفيدرالية على تلك الولاية يجب على الحكومات ترجمة الوثائق الحيوية إلى لغات أخرى غير الإنجليزية. لم تقم حكومة الولاية بترجمة العديد من الوثائق المهمة. يصف الملحق ج من التقرير الكامل مشروع بحث الوثيقة المهمة.

الأجزاء الأساسية لخطة الوصول إلى اللغة

تصف خطة الوصول إلى اللغة كيف ستتأكد الوكالة الحكومية من أن الأشخاص الذين يتحدثون أي لغة يمكنهم الوصول إلى خدماتها. يحتوي التقرير الكامل على مزيد من المعلومات حول قواعد الحكومة الفيدرالية لخطة الوصول إلى اللغة. يجب على الوكالات الحكومية في الولاية التأكد من أن الأشخاص الذين يستخدمون أي لغة يمكنهم الوصول إلى نفس الخدمات. المساواة في الوصول إلى اللغة هي عندما يكون لدى الجميع ما يحتاجون إليه للوصول إلى خدمات حكومة الولاية، بغض النظر عن اللغة التي يستخدمونها. يحتوي الملحق "ب" من التقرير الكامل على المزيد من المواقع الإلكترونية والمقالات حول المساواة في الوصول إلى اللغة.

وثائق الحيوية المهمة

تحتوي "المستندات الحيوية المهمة" على معلومات مهمة يحتاج الناس إلى معرفتها للوصول إلى خدمات حكومة الولاية. فقط المستندات المتاحة للجميع في فيرمونت هي ضرورية يجب على أي شخص يحصل على أموال من الحكومة الفيدرالية اتباع القواعد المتعلقة بترجمة المستندات الضرورية. يتمتع الشخص دائما بالحق في التفسير المنطوق إذا احتاج إليها للوصول بشكل هادف. يحتوي التقرير الكامل على مزيد من المعلومات حول القواعد الأساسية لترجمة المستندات.

تساعد النسخ اللغوية البسيطة للوثائق الحيوية الأشخاص على فهم المعلومات المعقدة. يمكن أن تكون الملخصات اللغوية البسيطة للوثائق الضرورية أقصر من النسخة الأصلية. وثيقة أقصر هي أقل تكلفة لترجمتها إلى لغة أخرى. يحتوي الملحق "ب" من التقرير الكامل على مزيد من المعلومات حول المستندات بلغة بسيطة. من الصعب جدا معرفة عدد الأشخاص الذين يتحدثون كل لغة في ولاية فيرمونت. حسب الاستطلاع الخاص بالمجتمع الأمريكي لعام ٢٠٢١ أن حوالي ٧٧٠٥ شخصا لديهم احتياجات للوصول إلى اللغة ممن يعيشون في ولاية فيرمونت. ٧٧٠٥ شخصا يمثلون حوالي ١.٣٪ من جميع الأشخاص الذين يعيشون في فيرمونت.

لا ينبغي أن تكون بيانات استطلاع المجتمع الأمريكي هي المعلومات الوحيدة التي تستخدمها وكالات الدولة عند وضع خطط الوصول إلى اللغة. لا يحسب استطلاع المجتمع الأمريكي كل شخص لديه احتياجات للوصول إلى اللغة. من المحتمل أن يكون هناك ١٠٠٠ إلى ١٢٠٠ شخص في فيرمونت يتحدثون الإسبانية أو إحدى لغات السكان الأصليين في أمريكا اللاتينية. يجب على الوكالات الحكومية في فيرمونت دائما ترجمة المستندات الضرورية إلى اللغة الإسبانية.

يستخدم العديد من الأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع في ولاية فيرمونت لغة الإشارة الأمريكية للتواصل. يحتوي قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة على قواعد تتعلق بتقديم المساعدة اللغوية للأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع. يجب على الوكالات الحكومية في فيرمونت اتباع هذه القواعد. يوصي مكتب المساواة

العرقية بأن تقوم وكالات الدولة بترجمة كل ما هو مهم وضروري من المستندات إلى لغة الإشارة الأمريكية. تعني ترجمة لغة الإشارة الأمريكية إنشاء مقطع فيديو لشخص يوقع الكلمات في مستند.

عندما يضعون خطط للوصول الى اللغة، يجب على الوكالات الحكومية في الولاية معرفة عدد الأشخاص الذين يستخدمون برامجهم والذين يستخدمون كل لغة أخرى غير الإنجليزية.

إخبار الناس بالخدمات اللغوية المتاحة لهم

يجب على أي وكالة حكومية تحصل على أموال من الحكومة الفيدرالية أن تخبر الناس عن خدمات الوصول إلى اللغة في أي وقت يرسلون فيها اشعار للشخص بالرد. ان إخبار الأشخاص عن خدمات الوصول إلى اللغة "إشعار خدمات الوصول إلى اللغة".

يوصي مكتب المساواة العرقية بأن ترسل الوكالات الحكومية في فيرمونت إشعارات بخدمات الوصول إلى اللغة بـ ١٤ لغة:

- اللغة العربية
- اللغة البوسنية
- اللغة البورمية
- اللغة الداربه
- اللغة الفرنسية
- اللغة الكيروندي
- لغة الماندرين الصينية
- اللغة النيباليه
- لغه باشتو
- اللغة الصومالية
- اللغة الاسبانية
- اللغة السواحيلية
- اللغة الاوكرانيه
- اللغة الفيتناميه

يوصي مكتب المساواة العرقية أيضا بأن تتضمن إشعارات خدمات الوصول إلى اللغة شيئين آخرين:

- في جميع الاتصالات المكتوبة ، أخبر الأشخاص الذين يستخدمون التكنولوجيا المساعدة للإبلاغ عن وجود موارد يمكنهم استخدامها مجانًا.
- ضع مقطع فيديو بموقع لغة الإشارة الأمريكية يخبر الناس عن المساعدة اللغوية المجانية على جميع مواقع شبكة الالكترونية الحكومية التابعة للولاية والاتصالات الإلكترونية مثل رسائل البريد الإلكتروني.

تأتي قائمة اللغات من لجنة "إتقان اللغة الإنجليزية" التابعة لوكالة الموارد البشرية ومحادثات مجتمع مكتب المساواة العرقية. قبل ترجمة الوثائق الحيوية المهمة ، يجب على كل وكالة حكومية معرفة اللغات التي يتحدث بها الأشخاص الذين يستخدمون خدماتها.

سيطلب المزيد من الأشخاص خدمات اللغة بمجرد قيام الوكالات الحكومية بالولاية بعمل أفضل لإخبار الناس عن خدمات اللغة المجانية الكامل للحصول على مزيد من المعلومات حول لجنة إتقان اللغة الإنجليزية التابعة لوكالة الخدمات الإنسانية المحدودة. يناقش الملحق ج من التقرير الكامل عدد اللاجئين الذين أعيد توطينهم في فيرمونت بين ٢٠١٢-٢٠٢٢.

كتيبات عمليات الوصول إلى اللغة

يخبر دليل عمليات الوصول إلى اللغة موظفي الدولة بالمعلومات التي يحتاجونها للحصول على خدمات الوصول إلى اللغة للعملاء. يحتوي الملحق (هـ) من التقرير الكامل على مثال لدليل عمليات الوصول إلى اللغة من إدارة العمل في فيرمونت.

النتائج والتوصيات

تأتي معظم هذه التوصيات من محادثات المجتمع في أبريل وأغسطس ٢٠٢٢. تأتي بعض النتائج والتوصيات من أبحاث مكتب المساواة العرقية حول المستندات المهمة والضرورية. هناك ٦ فئات من النتائج والتوصيات. تم تنظيم القائمة حسب الفئة. القائمة غير مرتبة حسب الأهمية. يجب على حكومات الولايات والحكومات المحلية تنفيذ أكبر عدد ممكن من هذه التوصيات.

1. القيم والإطار والثقافة

تخبرنا قيمنا كيف يجب أن نتعامل مع الناس.

النتائج:

- ليس لدى حكومة الولاية بيان حول قيمنا المتعلقة بالوصول إلى اللغة.
- غالبا لا يحصل الأشخاص الذين لديهم وظائف خدمات لغوية على أموال كافية لإعالة أنفسهم. هذا غير منطقي لأن المترجمين الفوريين والمترجمين يحتاجون إلى الكثير من التدريب ليكونوا ناجحين.

التوصيات:

- قم بإنشاء بيان قيم رسمي حول الوصول إلى اللغة. يجب أن يذكر بيان القيم أن حكومة الولاية تتعهد بالتأكد من أن كل من يتحدث أو يوقع بلغة أخرى غير الإنجليزية في ولاية فيرمونت يمكنه الوصول

إلى الخدمات الحكومية للولاية. يوجد مثال على بيان القيم في الملحق د من الملخص بلغة بسيطة والتقرير الكامل.

- يجب أن تضع الهيئة التشريعية القوانين المتعلقة بخطط الوصول إلى اللغة. يجب أن يطلب القانون من وكالات الدولة أن يكون لديها خطة وصول إلى اللغة تكون على الأقل بنفس قوة خطة الوصول إلى اللغة في الملحق د من هذا التقرير.
- قال بعض الناس إنه يجب أن يكون هناك مكان واحد في حكومة الولاية حيث يمكن لأي شخص لديه احتياجات الوصول للغة الحصول على المساعدة. قال بعض الأشخاص إن مكتب المساواة العرقية يجب أن يكون المكان الذي يمكن لأي شخص الحصول فيه على المساعدة اللغوية. وقال بعض موظفي الدولة أن وكالة الخدمات الإنسانية يجب أن يكون حيث يذهب الناس للحصول على المساعدة اللغوية. هناك حاجة إلى مزيد من المناقشة لاتخاذ قرار نهائي.
- على حكومة الولاية زيادة المبلغ الذي تدفعه للشركات التي توظف مترجمين فوريين وتحريرين. بهذه الطريقة، يمكن للشركات أن تدفع أكثر للمترجمين الفوريين والتحريرين.

2. البيانات والتقييم والإبلاغ

البيانات هي معلومات يخبرنا التقييم عن مدى جودة أدائها في منح الناس إمكانية الوصول إلى اللغة. النتائج:

- ليس لدى حكومة الولاية معلومات كافية حول تكلفة خدمات الوصول إلى اللغة من المال. لا يتتبع موظفو الدولة اللغات التي يستخدمها الناس عندما يطلبون المساعدة اللغوية.
- ليس لدى حكومة الولاية معلومات كافية حول عدد الأشخاص الذين يستخدمون لغة أخرى غير الإنجليزية في ولاية فيرمونت.

التوصيات:

- يحتاج موظفو الدولة إلى تدريب لجمع المعلومات حول اللغات التي يستخدمها الناس.
- يجب أن يكتشف كل برنامج حكومي تكلفة ترجمة وثائقه المهمة الضرورية
- يجب على الهيئة التشريعية أن تضع القوانين التي تتطلب من جميع وكالات الدولة تتبع مقدار ما تنفقه على خدمات الوصول إلى اللغة.
- يجب ألا يحتفظ موظفو الدولة بالمعلومات الشخصية للأشخاص في نفس المكان الذي يحتفظون فيها بمعلومات الخدمات اللغوية. تتضمن المعلومات الشخصية أشياء مثل أسماء الأشخاص أو تواريخ الميلاد. هذا لحماية خصوصية الناس.

3. بروتوكولات العمليات والموظفين

ترتبط هذه التوصيات بكيفية قيام موظفي الدولة بإعطاء الناس خدمات الوصول إلى اللغة.

النتائج:

- بعض وكالات الدولة لا تمتلك موارد كافية لاتباع قواعد الوصول إلى اللغة للحكومة الفيدرالية. تشمل الموارد الموظفين والمال.
- لا تتبع معظم وكالات الولاية القواعد الفيدرالية الخاصة بإخبار الناس عن خدمات اللغة المجانية.

- معظم وكالات الدولة لا تتبع القواعد الفيدرالية حول ترجمة الوثائق المهمة الضرورية.
- تحتاج بعض المستندات المهمة الضرورية إلى ملخص بلغة بسيطة قبل ترجمتها إلى لغة أخرى.
- يمكن لموظفي الدولة تقديم المساعدة اللغوية للناس بشكل أسرع إذا استخدموا برامج الكمبيوتر لإخبارهم عندما يحتاج شخص ما إلى مساعدة لغوية.
- يتحدث معظم موظفي الدولة اللغة الإنجليزية فقط.
- يجب على موظفي الدولة الذين يمكنهم استخدام لغات أخرى غير الإنجليزية ألا يترجموا أو يترجموا إذا لم يكن لديهم تدريب.
- لا يملك معظم موظفي الدولة فرصاً كافية لممارسة منح الناس خدمات الوصول إلى اللغة.

التوصيات:

- يجب على مكتب الحاكم والهيئة التشريعية للولاية منح وكالات الولاية المزيد من الموارد حتى تتمكن من اتباع القواعد الفيدرالية للوصول إلى اللغة.
- يجب أن ترسل وكالات الدولة بصورة دائمة معلومات حول خدمات الوصول المجاني إلى اللغة مع البريد الذي يجب على الأشخاص الرد عليه.
- يجب على وكالات الدولة ترجمة الوثائق الحيوية إلى لغات أخرى غير الإنجليزية. يجب عليهم التأكد من ترجمة المستندات المهمة مرة أخرى كلما قاموا بتحديث المستندات الحيوية..
- يجب أن تجعل وكالات الدولة موظفا واحدا على الأقل في كل وكالة مسؤولاً عن تحديث المستندات المهمة والضرورية.
- يجب على موظفي الدولة عمل نسخ موجزة بلغة بسيطة من الوثائق الحيوية الطويلة.
- يجب على موظفي الدولة استخدام برامج الكمبيوتر لإخبارهم متى سيساعدون الأشخاص الذين يحتاجون إلى خدمات لغوية.
- يجب على موظفي الدولة استخدام بطاقات مع قائمة بالأسئلة المترجمة لمساعدة الناس على إخبار الموظفين باللغة التي يتحدثون بها. تسمى هذه البطاقات بطاقات "أنا أتكلم". يحتوي الملحق "ب" من التقرير الكامل على أمثلة لبطاقات "أنا أتكلم".
- يجب على موظفي الدولة استخدام جهاز مع مقطع فيديو لشخص يوقع لغة الإشارة الأمريكية لمساعدة الأشخاص الذين يوقعون لغة الإشارة الأمريكية.
- يجب على إدارة الموارد البشرية اختبار المهارات اللغوية للموظف قبل أن يتمكن الموظف من الترجمة الفورية والتحريرية. في الوقت الحالي ، لا يوجد لدى إدارة الموارد البشرية قواعد بشأن قيام موظفي الدولة والترجمة الفورية والتحريرية للعملاء.
- يجب على موظفي الدولة استخدام مترجمين فوريين مترجمين تحريريين محترفين حتى تضع إدارة الموارد البشرية قواعد حول قيام موظفي الدولة بالترجمة الفورية والتحريرية للعملاء.
- يجب أن تتأكد إدارة الموارد البشرية من أن موظفي الدولة الذين يقومون بالترجمة الفورية أو التحريرية يتلقون رواتب كافية للقيام بذلك.

- يجب على وكالات الدولة أن تدفع لمن يتحدثون العديد من اللغات لمساعدة موظفي الدولة على ممارسة مهارات المساعدة اللغوية. يجب على وكالات الدولة التأكد من أن موظفي الدولة يمارسون بانتظام.
- يجب أن تساعد وكالات الدولة موظفي الدولة على تعلم كيفية مساعدة الأشخاص الذين يحتاجون إلى خدمات لغوية إذا كان أداء موظفي الدولة غير جيد.

4. التكنولوجيا والموارد

تتعلق هذه التوصيات بالمواقع الإلكترونية الحكومية للولاية وبرامج اجتماعات الفيديو. تحتاج مواقع الاللكترونية الحكومية إلى تغييرات حتى يتمكن الأشخاص الذين يستخدمون لغات أخرى غير الإنجليزية من استخدامها.

النتائج:

- لا تعرض معظم المواقع الإلكترونية الحكومية للولاية روابط الكترونيه لمستندات مترجمة أو إخطارات للمساعدة اللغوية في أماكن يسهل قراءتها.
- معظم المواقع الإلكترونية الحكومية للولاية متاحة باللغة الإنجليزية فقط. تستخدم بعض مواقع الويب الحكومية التابعة للولاية ترجمة Google. غالباً ما ترتكب خدمة الترجمة من Google أخطاء في الترجمة يمكن أن تكون خطيرة.
- مواقع الويب الحكومية الحكومية حيث يمكن للأشخاص تقديم شكاوى حول الخدمات الحكومية كلها باللغة الإنجليزية.
- لا تعمل مواقع الويب الحكومية التابعة للولاية في بعض الأحيان إذا كنت تستخدم هاتفاً ذكياً أو جهاز كمبيوتر لوحي. يستخدم الأشخاص ذوو البشرة السوداء أو من أصل إسباني الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية أكثر من الأشخاص البيض وغير ذوي الأصول الإسبانية في الولايات المتحدة. - تكون معظم رسائل السلامة الصادرة عن حكومة الولاية باللغة الإنجليزية. لا تحتوي معظم رسائل السلامة الحكومية في الولاية على تسميات توضيحية أو نسخ مترجمة بلغات أخرى. - تستخدم أجزاء مختلفة من حكومة الولاية برامج كمبيوتر مختلفة لعقد اجتماعات الفيديو. استخدام برامج مختلفة مربك للأشخاص الذين يلتقون بموظفي الدولة. يحتوي Zoom / ZoomGov على أفضل الميزات للعمل مع المترجمين الفوريين.

التوصيات:

- يجب أن يتضمن كل موقع إلكتروني لحكومة ولاية فيرمونت ما يلي:
 - صفحة تشرح للأشخاص بكيفية الحصول على مساعدة لغوية مجانية.
 - إخلاء مسؤولية يخبر الناس بمخاطر استخدام الترجمة من Google. يجب أن يخبر إخلاء المسؤولية الناس عن كيفية الحصول على مساعدة لغوية مجانية.
 - صفحات الويب المترجمة إلى لغات أخرى تتيح للأشخاص تقديم شكاوى بشأن الخدمات الحكومية. يجب أن توضح صفحات الويب الخاصة بالشكاوى المترجمة كيفية تقديم الشكاوى.

- لا يستطيع الأشخاص الذين لا يتحدثون الإنجليزية فهم معنى ارتباط موقع الويب عندما يكون رابط موقع الويب مكتوبا باللغة الإنجليزية. يجب أن تعرض مواقع الويب الحكومية دائما روابط المستندات المترجمة باللغة التي تمت كتابة المستند بها.
- يجب أن يتأكد موظفو الدولة من أن مواقع الويب الحكومية تعمل عند استخدام هاتف ذكي أو جهاز لوحي. يجب عليهم التحقق من أن موقع الويب الخاص بالولاية يعمل على هاتف ذكي أو جهاز لوحي في كل مرة يضيفون فيها معلومات جديدة.
- يجب على وكالات الدولة ترجمة رسائل السلامة المهمة إلى لغات أخرى غير الإنجليزية. يجب على وكالات الدولة وضع رسائل أمان مهمة في مقاطع الفيديو لمساعدة الأشخاص الذين لا يستطيعون القراءة.
- يجب أن تتضمن رسائل أمان الفيديو تسميات توضيحية مفتوحة باللغة الإنجليزية وشرحا مغلقاً بلغة الفيديو. تظهر التعليقات المفتوحة دائما على الشاشة. ستساعد التعليقات المفتوحة الأشخاص الذين لا يفهمون كيفية تشغيل التسميات التوضيحية المغلقة.
- يجب على حكومة الولاية اختيار برنامج واحد لاستخدامهم في جميع اجتماعات الفيديو. إذا لم تختار حكومة الولاية برنامجا واحدا ، فيجب عليها نشر التعليمات الخاصة باستخدام كل برنامج مختلف. يجب أن تترجم حكومة الولاية تعليمات اجتماع الفيديو إلى ١٤ لغة مكتوبة أوصى بها هذا التقرير وفيديو بلغة الإشارة الأمريكية. -
- يجب على موظفي الدولة إرسال تعليمات اجتماع الفيديو مع جميع الدعوات إلى اجتماع الفيديو. يجب أن تخبر التعليمات الأشخاص عن المساعدة اللغوية المجانية.
- يحتوي الملحق ب من التقرير الكامل على مزيد من المعلومات حول أفضل طريقة لاستخدام Zoom مع المترجمين الفوريين.

5. التطوير المهني والمؤهلات

المترجم الفوري أو المترجم التحريري هو مقدم خدمة لغوية. ترتبط هذه النتائج والتوصيات بالتأكد من أن مقدمي الخدمات اللغوية جيدون في عملهم.

النتائج

- قد لا يعرف مقدمو خدمات اللغة الذين لا يعيشون في فيرمونت معلومات خاصة بولاية فيرمونت. يمكن أن تتضمن المعلومات الخاصة بولاية فيرمونت أسماء الأماكن.
- مقدمو الخدمات اللغوية الذين يطلب موظفو الدولة المساعدة اللغوية منهم ليسوا دائما جيدين في وظائفهم. عادة ، هم جيدون جدا في وظائفهم. شركات الخدمات اللغوية التي تعمل مع حكومة الولاية لديها برامج تدريب الموظفين الخاصة بها.
- من المهم جدا لمقدمي خدمات اللغة الحصول على تدريب محدد عندما يعملون في أماكن الرعاية الصحية أو الأماكن القانونية. المستشفى هو مثال على بيئة الرعاية الصحية. قاعة المحكمة هي مثال على الوضع القانوني. يمكن أن يكون لأخطاء الخدمة اللغوية في بيئة الرعاية الصحية أو البيئة القانونية عواقب وخيمة.

- إن مطالبة الأشخاص بالحصول على ترخيص أو شهادة يمكن أن يجعل من الصعب عليهم العمل كمقدمي خدمات لغوية. هذا لأن الترخيص أو الشهادات تكلف المال. يضع الموظفون في الفرع القضائي لحكومة الولاية قواعد للتأكد من أن مقدمي الخدمات اللغوية لديهم مهارات قانونية.
- تنص قواعد الوصول إلى اللغة الحكومية الفيدرالية على أنه يجب على وكالات الولاية ترجمة الاختبارات ومعلومات التدريب للوظائف التي لا يحتاج الناس فيها إلى معرفة اللغة الإنجليزية.

التوصيات:

- يجب على الهيئة التشريعية للولاية بذل المزيد من الجهد لتجنيد أشخاص للعيش والعمل في ولاية فيرمونت كمقدمي خدمات لغوية. ستعمل برامج التدريب الوظيفي لمقدم خدمات اللغة على تجنيد المزيد من الأشخاص من ثقافات مختلفة للعيش في فيرمونت. سيؤدي الدفع الأفضل لمقدمي خدمات اللغة إلى جذب المزيد من الأشخاص للعمل في فيرمونت. - يجب على الهيئة التشريعية للولاية أن تطلب من الأشخاص الذين يعرفون عن خدمات اللغة العمل معاً لوضع قواعد الترخيص أو الاعتماد لفيرمونت. يجب أن تسهل القواعد على الأشخاص الذين يعملون كمقدمي خدمات لغوية الاستمرار في أداء وظائفهم. المجموعات التي يجب أن تساعد في وضع القواعد تشمل:

* الشركات التي تقدم خدمات لغوية لوكالات الدولة

* مكتب المساواة العرقية

* مكتب التنظيم المهني

* الأشخاص الذين يحتاجون إلى خدمات الوصول إلى اللغة

- يجب أن تدفع حكومة الولاية لمقدمي خدمات اللغة للحصول على تراخيص أو شهادات. سيساعد هذا في التأكد من أن الناس يمكنهم الاستمرار في العمل كمقدمي خدمات لغوية.

- يجب أن تخلق حكومة الولاية طريقة للناس لتقديم شكوى إذا كانت لديهم تجربة سيئة مع مزود خدمة لغوية.

- يجب على الوكالات الحكومية بالولاية ترجمة معلومات التدريب والاختبارات للوظائف التي لا يحتاج الناس فيها إلى معرفة اللغة الإنجليزية. يمكنك قراءة قصة عن الأشخاص الذين تمكنوا من العمل كسائقي حافلات

مدرسية بعد حصولهم على معلومات بلغاتهم هنا: "مع نقص سائقي الحافلات ، تولى والدي المهاجرين وبنوسكي القيادة" ، تم نشره في ٢٩ ديسمبر ٢٠٢٢ ، بواسطة Auditi Guha على

<https://vtdigger.org/2022/12/29/with-bus-drivers-in-short-supply-winooskis-immigrant-parents-take-the-wheel>

6. توصيات لاتباع قواعد المساعدة اللغوية الخاصة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة

تتعلق هذه التوصيات بضمن أن حكومة الولاية تتبع قواعد الاتصال الخاصة بقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة. يتقدم مكتب المساواة العرقية بالشكر للقادة في قسم الإعاقة والشيخوخة والعيش المستقل على مساعدتهم في هذا القسم.

يعاني ما بين ٦٢٠٠٠ و ١٢٥٠٠٠ شخص في فيرمونت من بعض فقدان السمع. ٣٣٪-٥٠٪ من الأشخاص فوق سن ٦٥ يعانون من بعض فقدان السمع. يدعم مكتب المساواة العرقية الأشخاص من جميع الأجناس والأعراق الذين يعانون من إعاقات.

يجب على موظفي حكومة الولاية السماح للأشخاص ذوي الإعاقة بتحديد الطريقة التي يريدون التواصل بها. يحتوي هذا الموقع على مزيد من المعلومات حول قواعد قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة للوصول إلى اللغة: <https://www.ada.gov/resources/effective-comm/Communication>

النتائج:

- "تسهيلات الإعاقة" هي الأشياء التي يقوم بها موظفو الدولة لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة في الوصول إلى الخدمات الحكومية. قليل من مواقع الويب الخاصة بالولاية لديها صفحة ويب لطلب تسهيلات لذوي الاحتياجات الخاصة.
- يتم إنشاء مواقع الويب الخاصة بالولاية من قالب يمكن الوصول إليها للأشخاص الذين يستخدمون التكنولوجيا المساعدة. لم يعد الوصول إلى بعض مواقع الويب الحكومية متاحا بمجرد قيام موظفي الدولة بإضافة محتوى إلى مواقع الويب. يعني "المحتوى" أشياء مثل الصور والنصوص ومقاطع الفيديو.
- لا تترجم حكومة الولاية رسائل الطوارئ المهمة إلى لغة الإشارة الأمريكية.
- الاعتماد على برامج الكمبيوتر لعمل تسميات توضيحية لمقاطع الفيديو يؤدي إلى حدوث أخطاء. قد تكون أخطاء التسمية التوضيحية خطيرة للأشخاص الذين يحتاجون إلى تسميات توضيحية.
- تعد أنظمة حلقة السمع مهمة للأشخاص الذين يستخدمون المعينات السمعية أو غرسات القوقعة الصناعية. لا توجد أنظمة حلقات للسمع في أي مبنى حكومي للولاية في فيرمونت.

التوصيات:

- يجب أن يكون لكل موقع ويب خاص بالولاية صفحة ويب لطلب أماكن إقامة لذوي الاحتياجات الخاصة.
- يجب على حكومة الولاية ترجمة صفحة الويب الخاصة بطلب التسهيلات. سيساعد هذا الأشخاص ذوي الإعاقة الذين يستخدمون لغات أخرى غير الإنجليزية.
- يجب أن تجعل وكالات الدولة أشخاصا يضعون تعليقات على جميع رسائل الطوارئ المهمة. إن وجود شخص يقوم بالتعليقات التوضيحية يمنع الأخطاء الخطيرة.
- يجب على الشخص مراجعة التسميات التوضيحية التلقائية إذا استمرت وكالات الدولة في استخدام التسميات التوضيحية التلقائية.
- يجب أن تحتوي رسائل الفيديو على تسميات توضيحية مفتوحة مضافة باللغة الإنجليزية. تساعد التعليقات المفتوحة الأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع ولا يعرفون كيفية الوصول إلى التسميات التوضيحية المغلقة.
- يجب أن تحتوي رسائل الفيديو أيضا على تسميات توضيحية مغلقة. تساعد التعليقات المغلقة الأشخاص الذين يستخدمون شاشات برايل على قراءة الرسائل.
- يجب على حكومة الولاية ترجمة جميع رسائل الطوارئ إلى لغة الإشارة الأمريكية.
- يجب أن يتأكد موظفو الدولة من بقاء المواقع الإلكترونية الحكومية في متناول الأشخاص ذوي الإعاقة في كل مرة يضيفون فيها محتوى موقع الويب. يحتوي الملحق "ب" من التقرير الكامل على مزيد من المعلومات حول إمكانية الوصول إلى موقع الويب
- يجب على حكومة الولاية تركيب حلقات استماع في غرفة اجتماعات واحدة على الأقل في كل مبنى حكومي للولاية. يجب على حكومة الولاية التأكد من أن جميع المباني الحكومية تتبع قواعد قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة. هذا مهم حتى يتمكن الأشخاص ذوو الإعاقة من إخلاء مبنى حكومي بأمان.

توصية سياسة إضافية: تقييم احتياجات الاتصال متعدد اللغات

متعلمي اللغة الإنجليزية هم الطلاب الذين يستخدمون لغة أخرى غير الإنجليزية. الحكومة الفيدرالية لديها قواعد حول تعليم متعلمي اللغة الإنجليزية. يجب على متعلمي اللغة الإنجليزية الذهاب إلى نفس المدرسة مثل الطلاب الناطقين باللغة الإنجليزية. يجب أن يتعلم متعلمي اللغة الإنجليزية نفس الأشياء التي يتعلمها الطلاب الناطقون باللغة الإنجليزية. المتحدثون متعدّدو اللغات يتحدثون الإنجليزية ولغات أخرى. إنهم يعملون في المدارس لمساعدة طلاب متعلمي اللغة الإنجليزية. يساعد الاتصال متعدد اللغات أولياء أمور طلاب متعلمي اللغة الإنجليزية على فهم الأنظمة المدرسية. لا نعرف عدد جهات الاتصال متعددة اللغات التي تحتاجها ولاية فيرمونت لدعم جميع متعلمي اللغة الإنجليزية. يجب أن تدرس وكالة التعليم عدد جهات الاتصال متعددة اللغات التي تحتاجها فيرمونت. يجب على الهيئة التشريعية للولاية أن تمنح وكالة التعليم المال للقيام بذلك. "التقرير الأول لفريق العمل المعني بالمساواة العرقية" هذا في الصفحات من 11 إلى 12. الرابط إلى "التقرير الأول لفريق عمل المساواة العرقية" موجود هنا:

https://racialequity.vermont.gov/sites/reap/files/do_c_library/RETF%20Report%201%20FINAL.pdf

ملخص مبسط للملحقات:

الملحق أ: مسرد يحتوي المسرد على تعريفات للكلمات المستخدمة في التقرير.
يوجد ملخص بلغة واضحة لمسرد المصطلحات بعد هذا القسم.

الملحق ب: موارد إضافية

يحتوي الملحق "ب" من التقرير الكامل على روابط لمزيد من المعلومات. تشمل الموضوعات في الملحق ب ما يلي:

- موارد لتخطيط برامج الوصول إلى اللغة.
- موارد للوصول إلى اللغة للأشخاص الذين يعانون من ضعف السمع.
- موارد لاتباع قواعد قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة.
- موارد لاختبار مواقع الويب لمعرفة ما إذا كان بإمكان الأشخاص ذوي الإعاقة استخدامها.
- موارد لمطالبة الأشخاص بمشاركة آرائهم حول خطط الوصول إلى اللغة.
- أفضل طريقة لاستخدام Zoom / ZoomGov عند العمل مع مترجمي لغة الإشارة.

الملحق ج: تقديرات السكان للأشخاص الذين يستخدمون لغات أخرى غير الإنجليزية في فيرمونت

يسرد الملحق ج من التقرير الكامل عدد اللاجئين الذين انتقلوا إلى فيرمونت بين ٢٠١٢-٢٠٢٢. الملحق ج يتحدث عن لجنة إتقان اللغة الإنجليزية لوكالة الخدمات البشرية المحدودة. إن لجنة إجادة اللغة الإنجليزية التابعة لوكالة الخدمات الإنسانية المحدودة هي مجموعة من موظفي الدولة الذين يتبادلون المعلومات حول خدمات الوصول

إلى اللغة. يفكر أعضاء لجنة إجادة اللغة الإنجليزية في وكالة الخدمات الإنسانية المحدودة في تغيير اسم اللجنة. يريدون تغييره إلى شيء بدلاً من "إتقان اللغة الإنجليزية المحدود". سيؤدي تغيير الاسم إلى إظهار الاحترام للأشخاص الذين يستخدمون لغات أخرى غير الإنجليزية.

الملحق د: الحد الأدنى الموصى به لنموذج خطط الوصول إلى اللغة

الملخص بلغة بسيطة من الملحق د هو بعد الملخص بلغة بسيطة من الملحق أ. يحتوي الملحق د على مثال لخطة الوصول إلى اللغة التي يمكن لوكالات الولاية استخدامها. يستخدم نموذج خطة الوصول إلى اللغة التوصيات الواردة في تقرير الوصول إلى اللغة.

الملحق هـ: دليل عمليات الوصول إلى اللغة الخاص بوزارة العمل في SharePoint

يحتوي الملحق من التقرير الكامل على مثال على دليل عمليات الوصول إلى اللغة من إدارة العمل في فيرمونت. ويحتوي أيضا التقرير الكامل على مزيد من المعلومات حول العمل مع المترجمين الفوريين.

الملحق ف: أبريل ٢٠٢٢ مستند ملخص لبرنامج توصيل اللغة

يحتوي الملحق ف من التقرير الكامل على ملاحظات من اجتماع الوصول إلى اللغة في أبريل 2022. تشمل الملاحظات:

- الموضوعات التي نوقشت في الاجتماع.
- من كان في الاجتماع.
- كيف تم تنظيم الاجتماع.

الملحق ز: ملخص تقدير تكلفة ترجمة المستندات الحيوية لوكالات الفروع التنفيذية

يوضح الملحق "ز" من التقرير الكامل مشروع بحث الوثيقة الحيوية لمكتب المساواة العرقية. يبحث مكتب المساواة العرقية فقط عن الوثائق الحيوية في الفرع التنفيذي. يوضح الملحق "ز" مقدار الأموال التي قد تكلفها ترجمة المستندات الحيوية الفرع التنفيذي. الملحق "ز" يناقش مقدار الأموال التي أنفقتها أجزاء من حكومة الولاية على خدمات الوصول إلى اللغة في الماضي.

الملحق أ: المسرد (معاني المصطلحات المهمة)

قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة - قانون فيدرالي يصف كيف يجب على الحكومات والشركات وغيرها معاملة الأشخاص ذوي الإعاقة. راجع هذا الموقع لقواعد الوصول إلى لغة قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة:

<https://www.ada.gov/resources/effective-comm./Communication>

الاستقلالية الاتصالية - قدرة الشخص على التحكم في المعنى والمشاعر في كلماته أو إشاراتِه. يتمتع الشخص باستقلالية تواصلية عندما يعمل مع مترجم.

المترجم الفوري - يتم تدريب المترجم الفوري على توصيل المعاني والمشاعر من شخص يستخدم لغة إلى شخص يستخدم لغة أخرى. "التفسير" هو ما يفعله المترجم. مزيد من المعلومات حول الأنواع المختلفة للترجمة الشفوية على:

<https://www.ncihc.org/assets/documents/NCIHC%20Terms%20Final080408.pdf>

إتقان اللغة الإنجليزية المحدود (LEP)

يصف الأشخاص الذين لا يفهمون أو يتحدثون اللغة الإنجليزية وكذلك الشخص الذي يتحدث الإنجليزية كلغة أولى. خدمات الوصول إلى اللغة / خدمات المساعدة اللغوية

أشياء تساعد شخصا لا يتحدث لغة لفهم المعلومات.

- تتضمن أمثلة خدمات الوصول إلى اللغة / خدمات المساعدة اللغوية ما يلي:
- إخبار الناس أن الحكومة يمكنها دفع أجر مترجم لمساعدتهم على التواصل.
- طلب مترجم فوري لمساعدة موظف حكومي في التحدث مع شخص يستخدم لغة مختلفة.
- كتابة أو توقيع المستندات باللغة التي يفهمها الشخص. استخدام تقنية مثل أنظمة حلقة السمع لمساعدة شخص يعاني من ضعف السمع على السمع بشكل أفضل.
- استخدام بطاقات "أنا أتكلم" لمعرفة اللغة التي يستخدمها الشخص ، حتى يتمكن شخص ما من الاتصال بمترجم فوري نيابة عنه

الوصول الهادف - عندما يحصل الشخص الذي لا يفهم اللغة السائدة على نفس الخدمات الحكومية التي يحصل عليها الشخص الذي يتحدث اللغة السائدة. يحصل الشخص على وصول هادف عندما يكون لديه استقلالية تواصلية.

لغة مبسطة - طريقة للكتابة باللغة الإنجليزية يسهل قراءتها وفهمها. مزيد من المعلومات على: <https://www.plainlanguage.gov/resources/checklist>

الترجمة - تغيير مستند مكتوب أو صوتي أو فيديو من لغة إلى لغة أخرى. أنت بحاجة إلى مقطع فيديو للموقع لترجمة مستند مكتوب إلى لغة موقعة.

الترجمة الفورية بالفيديو - عندما يعمل مترجم في مكان مختلف عن الأشخاص الذين يساعدهم في التواصل. يستخدم المترجمون الفيديو كاميرا ويب أو هاتف ذكي لإرسال مقطع فيديو للمترجم الفوري. أنت بحاجة إلى اتصال إنترنت قوي وموثوق للقيام بترجمة الفيديو عن بعد. يجب ان يكون الشهص قادرا على رؤية الشخص الذي يقوم بالتوقيع. يمكن للناس القيام بترجمة الفيديو عن بعد للغات المنطوقة.

المستندات الحيوية - معلومات مكتوبة مهمة لفهم الخدمة الحكومية. راجع "المستندات الحيوية" لمزيد من المعلومات.

الملحق د: الحد الأدنى الموصى به لنموذج خطط الوصول إلى اللغة (ملخص بلغة بسيطة)

مكتب المساواة العرقية هو جزء من وكالة الإدارة. يستخدم المثال التالي لخطة الوصول إلى اللغة جميع التوصيات الواردة في تقرير الوصول إلى اللغة لعام ٢٠٢٣ التابع لمكتب المساواة العرقية. ستعمل خطة الوصول إلى اللغة النموذجية أو النموذجية لصالح وكالات الدولة المشابهة لوكالة الإدارة. "الخدمات المباشرة" أو "خدمة الشباك" هي عندما يمكن للأشخاص الذهاب إلى مكتب تابع للدولة وطلب المساعدة من الموظفين. معظم الإدارات والمكاتب في وكالة الإدارة لا تقدم خدمات فورية. قسم المكتبات هو الاستثناء. المكتبات هي أماكن مهمة للأشخاص للعثور على المساعدة فيما يتعلق بالخدمات الحكومية. يجب على قسم المكتبات إنشاء خطة الوصول إلى اللغة الخاصة به والتي تضيف الأجزاء المتعلقة بخدمات الحضور. توجد أجزاء اختيارية من خطة الوصول إلى اللغة بعد خطة الحد الأدنى للنموذج. الأجزاء الاختيارية تشمل:

- خدمات الدخول / خدمة الكاونتر.
- اتصالات الطوارئ.
- معلومات التدريب و الاختبار الوظيفي.

قد تتغير خطة الوصول إلى اللغة النموذجية هذه إذا قام المجلس التشريعي للولاية أو مكتب الحاكم بوضع قواعد جديدة للوصول إلى اللغة. يمكن للوكالات التي تستخدم هذا النموذج الحد الأدنى من الخطة إضافة المسرد من الملحق أ لتحديد الكلمات المهمة. آخر تحديث للخطة: الثلاثاء ٢٣ يناير ٢٠٢٣

١- بيان القيم تشرف وكالة الإدارة في فيرمونت على وظائف حكومة الولاية. وكالة الإدارة تضم ٩ إدارات ومكاتب. تقدم وكالة الإدارة الخدمات التي تؤثر على الجميع في ولاية فيرمونت. تعد وكالة الإدارة بتقديم خدمات المساعدة اللغوية لجميع الناس في فيرمونت. تعد وكالة الإدارة باحترام الاختلافات الثقافية لجميع الناس في فيرمونت عند تقديم المساعدة اللغوية.

٢- تقييم الاحتياجات / خطط التوعية لا تعرف وكالة الإدارة عدد الأشخاص في فيرمونت الذين يستخدمون لغات أخرى غير الإنجليزية. لا تعرف وكالة الإدارة عدد الأشخاص الذين يستخدمون كل لغة إلى جانب اللغة الإنجليزية. ستقوم وكالة الإدارة بتدوين البيانات التالية لمعرفة تلك المعلومات:

- ما هي اللغة التي يستخدمها الشخص عندما يطلب المساعدة اللغوية.
- نوع خدمات المساعدة اللغوية التي تقدمها لهم وكالة الإدارة.
- كم يكلف منح الناس خدمات الوصول إلى اللغة.

لن تقوم وكالة الإدارة بتدوين المعلومات الشخصية في نفس مكان معلومات خدمات المساعدة اللغوية. تتضمن المعلومات الشخصية أشياء مثل اسم شخص ما أو تاريخ ميلاده. يحمي الفصل بين المعلومات الشخصية خصوصية الأشخاص. ستقوم وكالة الإدارة بمراجعة خدمات الوصول إلى اللغة الخاصة بها مرة واحدة في السنة خلال السنوات الخمس الأولى. ستقوم وكالة الإدارة بمراجعة خدمات الوصول إلى اللغة مرة واحدة كل ٥ سنوات بعد أول ٥ سنوات. ستطلب وكالة الإدارة آراء الأشخاص الذين يحتاجون إلى الوصول إلى اللغة لتصميم برامج الوصول إلى اللغة الخاصة بها. الأشياء التي تخطط وكالة الإدارة للقيام بها للتواصل مع الأشخاص ذوي احتياجات الوصول إلى اللغة تشمل:

- استضافة الاجتماعات شخصيا وعبر الإنترنت لمناقشة احتياجات الوصول إلى اللغة لدى الأشخاص.
- توفير أي خدمات الوصول إلى اللغة التي يحتاجها الأشخاص للمشاركة في الاجتماعات.
- إخبار الأشخاص حول اجتماعات الوصول إلى اللغة على موقع الويب الخاص بوكالة الإدارة.
- ترجمة إعلانات الاجتماع إلى ١٤ لغة مكتوبة وفيديو بلغة الإشارة الأمريكية.
- يحتاج التحدث إلى مجموعات المجتمع التي تخدم الأشخاص الذين لديهم إمكانية الوصول إلى اللغة للمساعدة في الترويج للاجتماعات.
- ترجمة نماذج التعليقات والشكاوى المتعلقة بالوصول إلى اللغة عبر الإنترنت إلى ١٤ لغة بالإضافة إلى مقطع فيديو بلغة الإشارة الأمريكية.
- الاحتفاظ بالتعليقات المترجمة وصفحات الشكاوى على موقع الويب [www.irs.gov] الخاص بوكالة الإدارة للمساعدة في تحسين خطة الوصول إلى اللغة في المستقبل.

٣- إخطار الخدمات

ستخبر وكالة الإدارة الأشخاص بكيفية الوصول إلى خدمات المساعدة اللغوية بـ ١٤ لغة مكتوبة بالإضافة إلى مقاطع فيديو لغة الإشارة الأمريكية. تشمل اللغات المكتوبة الـ ١٤ ما يلي:

- عربي
- البوسنية
- البورمية
- داري
- فرنسي
- كيروندي
- الترجمات الصينية المبسطة للماندرين الصينية
- النيبالية
- الباشتو
- صومالي
- الأسبانية
- السواحيلية
- الأوكرانية
- فيتنامي

ستضع وكالة الإدارة إشعارا بخدمات المساعدة اللغوية على موقعها الإلكتروني. سيكون الإشعار أعلى الصفحة الرئيسية بخط كبير وسهل القراءة والكتابة. سيعرض موقع الويب رابطًا لكل إشعار مترجم للمساعدة اللغوية باللغة التي تمت الترجمة إليها. ستخبر وكالة الإدارة الناس عن خدمات المساعدة اللغوية المجانية في أي وقت ترسل فيه بريداً لشخص يطلب رداً. سيخبر إشعار خدمات المساعدة اللغوية المجانية الأشخاص ذوي الإعاقة بمصادر الاتصال المجانية التي يمكن الوصول إليها.

٤- خدمات المساعدة اللغوية

سيستخدم موظفو وكالة الإدارة موفري خدمات اللغة المدربين لمساعدة الأشخاص ذوي احتياجات الوصول إلى اللغة. لن يقوم موظفو وكالة الإدارة الذين يتحدثون لغات أكثر من اللغة الإنجليزية بالترجمة الفورية أو التحريرية لشخص ما ما لم تتأكد إدارة الموارد البشرية من قدرتهم على القيام بذلك. لن يضطر موظفو وكالة الإدارة الذين يتحدثون لغات أكثر من اللغة الإنجليزية إلى الترجمة الفورية أو التحريرية لشخص ما إذا كان ذلك سيخالف قواعد مدونة أخلاقيات موظفي ولاية فيرمونت. سيطلب كل قسم أو مكتب في وكالة الإدارة موظفين اثنين على الأقل ليكونا نقطة الاتصال لطلبات المساعدة اللغوية. سيكون موظف واحد هو أول شخص يمكن للأشخاص الاتصال به إذا كانوا بحاجة إلى خدمات المساعدة اللغوية. سيساعد الموظف الثاني في حالة عدم توفر الموظف الأول. ستسمح وكالة الإدارة للإدارات والمكاتب بتعيين موظفين جدد إذا لم يكن هناك موظفان كافيان.

سيرسل الموظفون تعليمات إلى الأشخاص بخصوص برنامج اجتماعات الفيديو كما عقدوا اجتماعات فيديو. ستترجم وكالة الإدارة تعليمات برنامج اجتماع الفيديو إلى ١٤ لغة مكتوبة بالإضافة إلى فيديو بلغة الإشارة الأمريكية. سيعرض موقع الويب الخاص بوكالة الإدارة الروابط لتعليمات برنامج اجتماعات الفيديو باللغة التي تمت الترجمة إليها.

وثائق حيوية

ستكتشف وكالة الإدارة الوثائق الأساسية التي تبدأ على الفور. ستتم دأى عما ترجمة المستندات الحيوية إلى لغة أخرى غير الإنجليزية عندما يكون هناك: ما لا يقل عن ١٠٠٠ شخص في فيرمونت يتحدثون اللغة. أو - يتحدث ٥٪ من إجمالي عدد الأشخاص في فيرمونت اللغة ، أيهما أقل. إذا طلب الناس ترجمة وثيقة حيوية ، فإن وكالة الإدارة إما: ترجمة الوثيقة الحيوية إلى اللغة المطلوبة. أو - قم بإنشاء ملخص بلغة بسيطة للمستند الحيوي ثم ترجمه. تقوم وكالة الإدارة بعمل ملخصات قصيرة بلغة بسيطة للوثائق الطويلة قبل ترجمتها. سيتأكد كل قسم أو مكتب من أن موظفًا واحدًا على الأقل مسؤول عن تحديث المستندات الحيوية. يقوم الموظف بمراجعة المستندات الحيوية مرة واحدة على الأقل كل عام. ستقوم وكالة الإدارة بتحديث الوثائق الحيوية المترجمة في كل مرة تقوم فيها بتحديث الوثيقة الحيوية الأصلية. س يظهر موقع الويب الخاص بوكالة الإدارة رابط الويب إلى مستند مترجم باللغة التي تمت ترجمة المستند إليها.

الموقع الإلكتروني والاتصالات الإلكترونية

ستقوم جميع الإدارات والمكاتب بتحديث مواقعها على الويب لتشمل إشعارًا بخدمات المساعدة اللغوية. ستقوم وكالة الإدارة بترجمة الإشعار إلى ١٤ لغة مكتوبة بالإضافة إلى فيديو بلغة الإشارة الأمريكية. سيعرض الموقع روابط رسائل الترحيب المترجمة بلغة رسائل الترحيب المترجمة. تعرف وكالة الإدارة أن ترجمة Google تتركب أخطاء في بعض الأحيان. ستضع وكالة الإدارة بيانًا يشرح مخاطر Google Translate على موقعها على الإنترنت. البيان الذي يشرح المخاطر هو "إخلاء المسؤولية". سيخبر إخلاء مسؤولية ترجمة Google الأشخاص عن خدمات الوصول المجاني إلى اللغة. سيكون إخلاء المسؤولية على موقع الويب بالقرب من زر الترجمة من Google. ستقوم وكالة الإدارة بترجمة إخلاء مسؤولية ترجمة Google إلى ١٤ لغة مكتوبة بالإضافة إلى فيديو بلغة الإشارة الأمريكية. سيعرض موقع الويب روابط إخلاء المسؤولية المترجمة من Google Translate بلغة إخلاء المسؤولية المترجم.

ستضمن وكالة الإدارة إمكانية الوصول إلى مواقع الويب الخاصة بها للأشخاص الذين يعانون من ضعف البصر أو إعاقات أخرى في أي وقت تقوم فيه بتحديث مواقعها على الويب.

٥. تدريب الموظفين على خدمات الوصول إلى اللغة

سيكون لكل إدارة أو مكتب دليل عمليات الوصول إلى اللغة. سيحتوي دليل عمليات الوصول إلى اللغة على المعلومات التي يحتاجها الموظفون لتقديم المساعدة اللغوية. سيقوم كل قسم أو مكتب بطباعة نسخة من دليل عمليات الوصول إلى اللغة. يمكن أن تساعد النسخة المطبوعة في حالة انقطاع التيار الكهربائي أو انقطاع خدمة الإنترنت. سيحصل جميع موظفي وكالة الإدارة على تدريب على الوصول إلى اللغة مرة واحدة سنوياً. سيشمل التدريب على الوصول إلى اللغة ما يلي:

- كيف تحترم الناس من ثقافات مختلفة.
- كيفية العمل مع المترجمين الفوريين والتحريريين.
- كيفية طلب خدمات المساعدة اللغوية من المتعاقدين الحكوميين.

سيضمن قائد واحد في كل قسم أو مكتب حصول جميع موظفيهم على تدريب على خدمات الوصول إلى اللغة. سيتم تدريب الموظفين الذين يقومون بالفوترة أو الفواتير على عمل فواتير لخدمات المساعدة اللغوية. سيساعد تدريب الموظفين في تتبع مقدار ما تنفقه وكالة الإدارة على خدمات المساعدة اللغوية. لن يقوم الموظفون بتسجيل المعلومات الشخصية في نفس المكان مثل معلومات الفواتير. تتضمن المعلومات الشخصية أشياء مثل أسماء الأشخاص وتواريخ الميلاد.

٦- تقييم برنامج الوصول إلى اللغة

تستخدم حكومة الولاية "المساءلة القائمة على النتائج" لمعرفة ما إذا كانت تنجح في تقديم الخدمات. ستستخدم وكالة الإدارة أسئلة المساءلة القائمة على النتائج لمعرفة ما إذا كانت برامج الوصول إلى اللغة ناجحة. أجزاء إضافية من خطط الوصول إلى اللغة: بطاقات "أنا أتكلم" يمكن لوكالات الدولة التي تقدم خدمة مضادة للأفراد إضافة الأقسام التالية.

إضافة اختيارية إلى القسم 4. خدمات المساعدة اللغوية: بطاقات "أنا أتكلم" سيستخدم الموظفون بطاقات "أنا أتكلم" لمعرفة اللغة التي يستخدمها الشخص.

أي مكتب به بطاقات "أنا أتكلم" سيكون لديه جهاز به فيديو بلغة الإشارة الأمريكية لبطاقة "أنا أتكلم". يمكن للموظفين استخدام بطاقة "أنا أتكلم" لفيديو لغة الإشارة الأمريكية إذا حضر شخص ما إلى المكتب الذي يوقع بلغة الإشارة الأمريكية.

اختياري لإضافة هذا إلى القسم ٥ . التدريب على خدمات المساعدة اللغوية: بطاقات "أنا أتكلم" سيتلقى الموظفون تدريباً على استخدام بطاقات (أنا أتكلم) أثناء تدريبهم السنوي على الوصول إلى اللغة. ستدفع وكالة الولاية للشخص الذي يتحدث لغات متعددة للذهاب إلى كل مكتب ولاية مرة كل ثلاثة أشهر. سيتظاهر الشخص بأنه لا يعرف اللغة الإنجليزية. سيرون كيف يساعد الموظفون الشخص في الحصول على

خدمات الوصول إلى اللغة. سيحصل الموظفون الذين لا يقومون بعمل جيد على مساعدة إضافية لتعلم كيفية منح الناس خدمات الوصول إلى اللغة.

اختياري لإضافة هذا إلى القسم ٦. تقييم برنامج الوصول إلى اللغة: بطاقات "أنا أتكلم"/مكتب الاستعلامات

ستقيس وكالات الدولة مدى نجاح خدمة العداد في استخدام أسئلة المساءلة القائمة على النتائج.

المزيد من الأجزاء الاختيارية لخطط الوصول إلى اللغة: اتصالات الطوارئ
تخبر بعض وكالات الدولة الناس بمعلومات تتعلق بسلامتهم في حالات الطوارئ. يتضمن الملحق (د) من تقرير الوصول إلى اللغة الكامل نصاً لخطة الوصول إلى لغة اتصالات الطوارئ.

المزيد من الأجزاء الاختيارية لخطط الوصول إلى اللغة: التعليم والتدريب الوظيفي
بعض وكالات الدولة لديها برامج ترخيص للوظائف التي لا يحتاج الناس فيها إلى استخدام اللغة الإنجليزية للقيام بهذه الوظائف. يتضمن الملحق (د) من تقرير الوصول إلى اللغة الكامل مثالاً للتدريب على العمل واختبار نص خطة الوصول إلى اللغة. تحتاج وكالات الولاية إلى ترجمة مواد التدريب والاختبار هذه لاتباع قواعد الوصول إلى اللغة الفيدرالية.