

القسم 6 | تحليل الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية وخطة المساعدة اللغوية

مقدمة

ينص الباب السادس من Civil Rights Act (قانون الحقوق المدنية) لعام 1964 المادة 42 U.S.C. 2000d وما يليها واللوائح التنفيذية الخاصة بها على أنه: "لا يجوز استبعاد أي شخص في الولايات المتحدة، على أساس العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، من المشاركة في، أو الحرمان من مزايا، أو التعرض للتمييز بسبب أي برنامج، أو نشاط يتلقى مساعدة مالية فيدرالية". في أثناء قضية Lau v. Nichols, 414 U.S. 563 (1974)، فسرت المحكمة العليا في الولايات المتحدة لوائح الباب السادس على أنها تحظر الممارسات التي لها تأثير متباين في الأشخاص ذوي (LEP) Limited English Proficiency، الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية؛ نظرًا إلى أن هذه الممارسات تمثل تمييزًا على أساس الأصل القومي.

لتحليل المجموعات السكانية التي تعاني من LEP والوفاء باحتياجاتها، قامت STA بوضع خطة مساعدة لغوية توضح إستراتيجيات التوعية لضمان وصول الأشخاص الذين يعانون من LEP إلى برامجها وخدماتها بشكل هادف. تم وضع إستراتيجيات التوعية هذه عبر إجراء تحليل العوامل الأربعة بالتوافق مع توجيهات Department of Transportation (إدارة النقل) الفيدرالية حول LEP.

ملخص العوامل الأربعة

داخل منطقة خدمة STA، يمثل الأشخاص الذين يعانون من LEP ما يصل إلى 2.5% من إجمالي المجموعات السكانية. يتنقل 4.7% يوميًا من هذه المجموعات السكانية التي تعاني من LEP، بشكل أساسي عبر وسائل النقل. استنادًا إلى هذه النتائج، توصلت STA إلى أن جهود التوعية المكثفة للمجموعات السكانية التي تعاني من LEP تؤدي إلى نتائج ضئيلة. يوجد عدد قليل من الأشخاص الذين يعانون من LEP داخل منطقة خدمة STA، وجزء قليل منهم فقط يستخدم وسائل النقل العام. هناك العديد من الخدمات داخل المجتمع التي تعمل مع المجموعات السكانية التي تعاني من LEP لمساعدتهم في التعرف على كيفية استخدام الحافلات. نتيجة لذلك، يكون مستوى التوعية المناسب ضئيلاً، لكنه يتضمن عمليات إخطار مستهدفة لمنظمات LEP (وفقًا للمشروع)، وترجمة لغوية عند الطلب، وترجمة مواقع الويب، وتدريب العاملين.

تحليل العوامل الأربعة

سيقوم هذا التحليل بتحديد والإجابة عن أربعة أسئلة للمساعدة على وضع خطة المساعدة اللغوية وتحديد مستوى مساعدة LEP اللازم. الأسئلة الأربعة هي كالآتي:

- ما عدد ونسبة الأشخاص الذين يعانون من LEP ممن تمت خدمتهم أو مصادقتهم في مجموعة الخدمة المؤهلة؟
- ما معدل تكرار تعرض الأفراد الذين يعانون من LEP لأحد برامج، أو أنشطة، أو خدمات STA؟
- ما طبيعة وأهمية البرنامج، أو النشاط، أو الخدمة المقدمة من STA إلى مجتمع LEP؟
- ما الموارد المتاحة من أجل Spokane Transit Authority (STA)، هيئة Spokane Transit (Spokane Transit) والتكاليف الإجمالية؟

تغطية الخدمة

تشمل منطقة الخدمة المحددة لخطة Title VI في STA مدن Spokane، وAirway Heights، وCheney، وLiberty Lake، وMedical Lake، وMillwood، وSpokane Valley، إضافة إلى مناطق محددة غير مدمجة في مقاطعة Spokane. للحصول على فهم أفضل للمجموعات السكانية الموجودة في (PTBA) Public Transportation Benefit Area، منطقة الانتفاع من خدمات النقل العام) لدى STA، تم جمع البيانات باستخدام قطاعات التعداد الإحصائي في الولايات المتحدة بشكل جزئي أو كلي داخل حدود PTBA. بينما لا يعمل أسلوب القياس هذا على توضيح عدد صغير من الأفراد خارج حدود PTBA الجغرافية، إلا أنه كان من الضروري تضمين تلك القطاعات، للتأكد من تضمين المجموعات السكانية التي تعاني من LEP في التحليل الديموغرافي. قد يستخدم الأشخاص الذين يعانون من LEP وسائل النقل للوصول إلى وجهات في أرجاء PTBA، بما في ذلك مناطق العمل، والكليات والجامعات، والعيادات الصحية، والمناطق السكنية.

أساليب جمع البيانات والمعلومات:

- جمع بيانات تعداد حول المجموعات السكانية التي تعاني من LEP حسب قطاع التعداد (الجدول 4)، واللغة المتحدثة (الجدول 5)، ووسيلة النقل (الجدول 6) من أجل PTBA
- إرسال خطاب إلكتروني إلى قائمة من مقدمي الخدمة الذين يعملون مع المجموعات السكانية التي تعاني من LEP في مقاطعة Spokane ومطالبتهم بالمشاركة في استبيان على الإنترنت عبر Survey Monkey. وقد تلقت STA استجابات من 29 منظمة مختلفة. تم تضمين الخطاب الذي تم إرساله إلى مقدمي الخدمة مع نموذج الاستبيان والنتائج في الملحق ج.

العامل 1: عدد ونسبة الأشخاص الذين يعانون من LEP ممن تمت خدمتهم أو مصادقتهم في مجموعة الخدمة المؤهلة.

نظرة عامة على التعداد

يعد الأفراد الذين يُظهرون قدرة محدودة على قراءة اللغة الإنجليزية، أو كتابتها، أو التحدث بها، أو فهمها ممن يعانون من كفاءة محدودة من اللغة الإنجليزية. استنادًا إلى ACS (American Community Survey)، استبيان المجتمع الأمريكي لعام 2021، أفادت التقارير بأن 12450 من أصل 500322 شخص في حدود PTBA يتحدثون بالإنجليزية "أقل من جيد جدًا" أو 2.5% (الجدول 4). توضح الخريطة 4 النسبة المئوية للمجموعة السكانية التي تعاني من LEP داخل حدود PTBA حسب قطاع التعداد.

الجدول 4. المجموعة السكانية التي تعاني من LEP في PTBA حسب قطاع التعداد

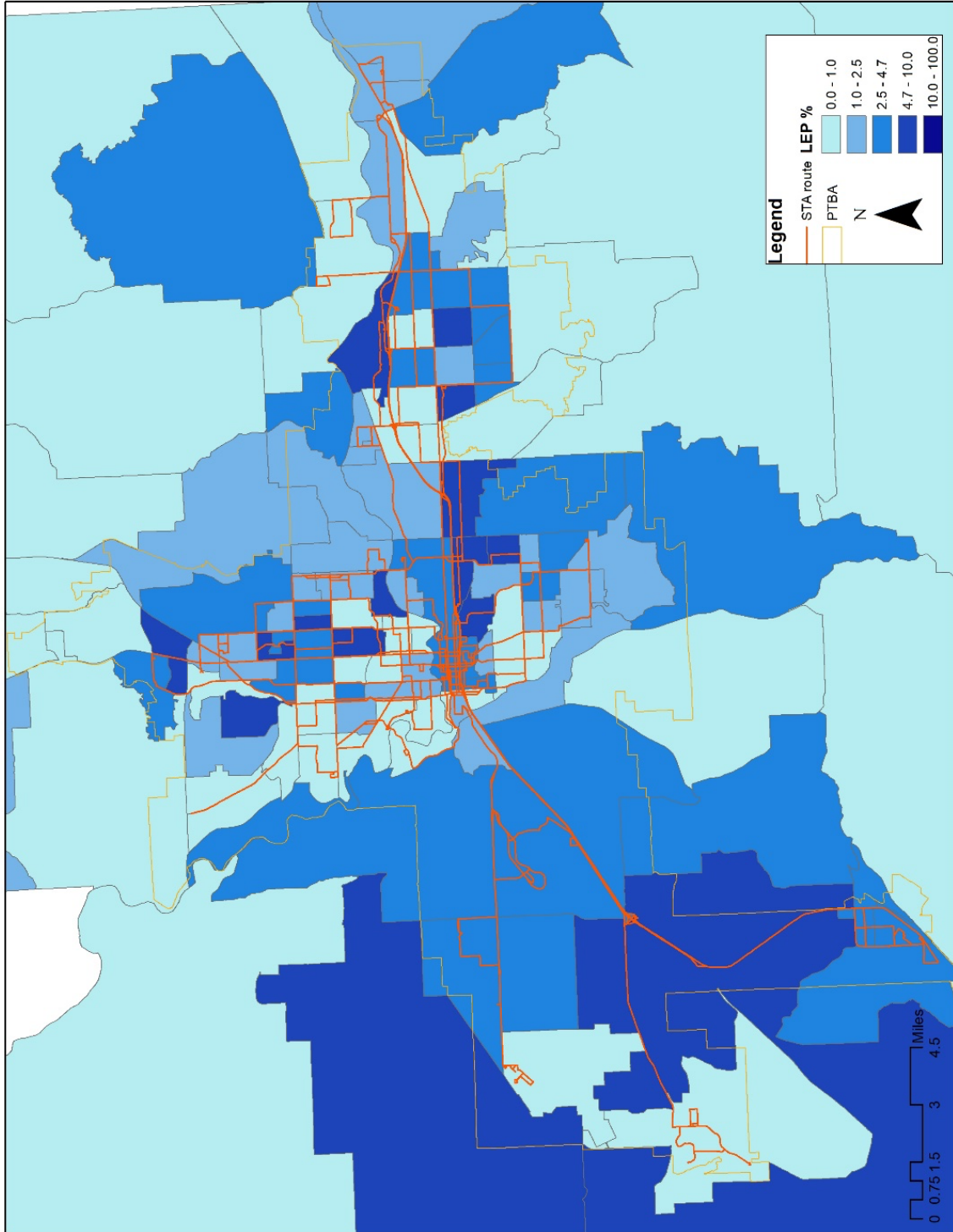
قطاع التعداد	إجمالي عدد الأشخاص في المجموعة السكانية	العدد المقدر لمن يتحدثون الإنجليزية بمستوى أقل من جيد جدًا	النسبة المئوية
2.01	2586	38	1.5%
2.02	1267	23	1.8%
3.01	2532	106	4.2%
3.02	2536	185	7.3%
4	3600	168	4.7%
5	3225	95	2.9%
6	3023	27	0.9%
7	4987	8	0.2%
8	5110	30	0.6%
9	5839	11	0.2%
10	5058	19	0.4%
11	3128	44	1.4%
12	2220	78	3.5%

النسبة المئوية	العدد المقدر لمن يتحدثون الإنجليزية بمستوى أقل من جيد جداً	إجمالي عدد الأشخاص في المجموعة السكانية	قطاع التعداد
%0.4	12	3238	13
%7.6	441	5815	14
%0.3	18	5505	15
%11.6	361	3114	16
%6.0	163	2727	18
%0.6	21	3294	19
%1.8	71	3884	20
%1.0	24	2476	21
%0.0	0	4697	23
%2.3	66	2827	24
%0.3	9	3073	25.01
%0.9	22	2388	25.02
%0.9	29	3205	25.03
%13.3	604	4525	26
%6.5	196	3012	29
%6.5	153	2366	30
%7.6	353	4630	31
%4.2	117	2816	32
%2.7	70	2638	35
%0.3	6	2143	36.01
%1.3	30	2298	36.02
%1.2	20	1661	38
%2.5	51	2078	39
%3.4	92	2695	40.01
%0.0	0	2232	40.02
%1.8	38	2112	41
%0.6	27	4412	42
%0.8	26	3230	43
%1.1	52	4582	44
%0.6	21	3442	45
%2.4	89	3727	46.01
%6.2	183	2938	46.02
%2.1	62	3005	47.01
%3.1	112	3572	47.02
%2.9	112	3855	48
%1.6	89	5515	49
%1.4	58	4074	50
%4.5	159	3555	101.01
%0.0	0	2631	101.02

النسبة المئوية	العدد المقدر لمن يتحدثون الإنجليزية بمستوى أقل من جيد جداً	إجمالي عدد الأشخاص في المجموعة السكانية	قطاع التعداد
%0.2	10	4192	102.01
%0.3	10	3964	102.03
%0.0	0	2958	102.04
%1.4	59	4358	103.01
%2.2	73	3267	103.03
%0.6	29	5189	103.04
%0.6	45	7342	103.05
%4.2	299	7149	104.01
%5.8	184	3166	104.03
%0.8	25	2944	104.04
%0.4	14	3262	105.04
%5.0	170	3418	105.05
%2.8	146	5123	105.06
%0.0	0	3930	105.07
%0.0	0	3980	105.08
%2.8	102	3694	106.01
%1.0	40	4117	106.03
%0.4	14	3369	106.04
%5.2	202	3918	107.01
%1.9	66	3442	107.02
%1.5	33	2233	108
%1.8	39	2112	109.01
%0.1	4	3259	109.02
%3.1	101	3287	110
%1.2	46	3928	111.02
%8.3	223	2697	111.03
%2.8	86	3037	111.04
%2.3	89	3862	112.02
%4.3	224	5214	112.03
%20.2	374	1856	112.04
%3.0	110	3633	113.01
%1.3	60	4728	113.02
%0.6	32	5024	114
%1.0	15	1464	115
%1.2	19	1606	116
%0.8	17	2179	117.01
%6.6	450	6820	117.02
%0.9	46	5359	118
%2.7	130	4779	119

النسبة المئوية	العدد المقدر لمن يتحدثون الإنجليزية بمستوى أقل من جيد جداً	إجمالي عدد الأشخاص في المجموعة السكانية	قطاع التعداد
%0.4	14	3765	120
%0.6	15	2450	121
%1.0	23	2199	122
%5.7	317	5528	123
%0.6	33	5615	124.01
%0.8	52	6143	124.02
%6.1	210	3424	125
%1.4	52	3799	126
%7.0	251	3563	127.01
%3.4	91	2672	127.02
%3.4	139	4032	128.01
%4.4	154	3484	128.02
%3.6	107	2960	129.01
%2.8	197	7079	129.02
%0.7	7	1057	130.01
%3.0	83	2731	130.02
%2.3	136	5888	130.03
%1.2	77	6414	131.01
%0.7	31	4768	131.02
%0.6	42	6985	132.01
%1.1	29	2632	132.03
%1.1	46	4373	132.04
%3.1	99	3175	132.05
%0.5	17	3204	133
%2.7	138	5193	134.01
%2.8	43	1561	135.01
%3.4	76	2203	135.02
%0.0	0	5554	135.03
%3.7	177	4730	136
%4.5	134	2968	137
%0.6	18	2897	138
%0.5	25	5323	139
%3.6	186	5117	140.01
%3.0	180	6042	140.02
%5.1	291	5705	141
%0.8	27	3447	142
%0.4	13	2894	143
%1.7	71	4113	144
%3.5	67	1932	145

الخريطة 1. المجموعة السكانية التي تعاني من LEP في PTBA حسب قطاع التعداد



المصدر: 2017-2022 ACS 5-Year Estimates

تم جمع البيانات على مستوى المقاطعة لتحديد اللغات المتحدثة بواسطة المجموعات السكانية التي تعاني من LEP. تم توفير بيانات ACS على مستوى المقاطعة في الجدول الخاص بمكتب التعداد في الولايات المتحدة C16001: اللغة المتحدثة في المنزل للمجموعات السكانية لمدة 5 أعوام وأكثر كتقدير على مدار 5 أعوام، 2017-2021. يوضح الجدول 5 اللغات المتحدثة بواسطة المجموعات السكانية التي تعاني من LEP داخل مقاطعة Spokane. بشكل إجمالي، يتحدث 2.6% من المجموعات السكانية في مقاطعة Spokane لغة أخرى بخلاف الإنجليزية في المنزل بينما يتحدثون الإنجليزية أيضاً بمستوى أقل من "جيد جداً".

الجدول 5. اللغة المتحدثة في المنزل حسب القدرة على التحدث بالإنجليزية

اللغة	التقدير	النسبة المئوية للمجموعات السكانية في المقاطعة	يتحدثون الإنجليزية بمستوى "جيد جداً"	يتحدثون الإنجليزية أقل من "جيد جداً"	النسبة المئوية للمجموعات السكانية التي تتحدث الإنجليزية أقل من "جيد جداً"	النسبة المئوية للمجموعات السكانية لمتحدثي اللغة الإنجليزية الذين يتحدثون الإنجليزية أقل من "جيد جداً"
الإجمالي:	500322					
يتحدثون الإنجليزية فقط	463525	92.6%				
الإسبانية	12164	2.4%	8896	3268	0.7%	26.9%
الروسية، أو البولندية، أو لغات سلافية أخرى 92	6599	1.3%	3939	2660	0.5%	40.3%
لغات أخرى آسيوية وخاصة في جزر المحيط الهادئ	3863	0.8%	2598	1265	0.3%	32.7%
لغات هندية أوروبية أخرى	3409	0.7%	2125	1284	0.3%	37.7%
العربية	1895	0.4%	1010	885	0.2%	46.7%
الفيتنامية	1760	0.4%	610	1150	0.2%	65.3%
الألمانية واللغات الجرمانية الغربية الأخرى	1614	0.3%	1416	198	0.0%	12.3%
لغات أخرى وغير محددة	1527	0.3%	1041	486	0.1%	31.8%
التغالوغية (بما في ذلك الفلبينية)	1218	0.2%	808	410	0.1%	33.7%
الصينية (بما في ذلك المندرينية، والكانتونية)	1006	0.2%	488	518	0.1%	51.5%
الفرنسية، أو الهايتية، أو الكاجونية	981	0.2%	894	87	0.0%	8.9%
الكورية	761	0.2%	522	239	0.0%	31.4%

المصدر: U.S. Census Bureau 2017-2021 American Community Survey 5-Year Estimates Language Spoken at Home (مكتب التعداد في الولايات المتحدة لعام 2017-2021 استبيان المجتمع الأمريكي تقديرات 5 سنوات، اللغة المستخدمة في المنزل)

الإدخالات من منظمات المجتمع

استنادًا إلى إجابات الاستبيان، كانت اللغات الأكثر شيوعًا التي تصادفها منظمات المجتمع هي الإسبانية، والروسية، ثم المارشالية، والأوكرانية، والفارسية، والعربية، والفيتنامية، والسواحلية.

العامل 2: معدل تكرار تعرض الأفراد الذين يعانون من LEP لأحد برامج، أو أنشطة، أو خدمات STA

نظرة عامة على التعداد

تشتمل تقديرات ACS لعام 2021 على مدار 5 أعوام على بيانات حول وسيلة الانتقال الرئيسية إلى العمل بين المجموعات السكانية التي تعاني من LEP وتلك التي لا تعاني من LEP. توضح هذه البيانات لمنطقة الخدمة، أن 2.5% (6179 من 242600) من إجمالي عدد العاملين الأكبر من 16 عامًا يعانون من LEP. ويمثل العاملون الذين يعانون من LEP من عمر 16 عامًا والأكبر الذين يذهبون يوميًا إلى العمل بشكل أساسي باستخدام وسائل النقل 1% (292 من 242600) من إجمالي عدد الذين يذهبون إلى العمل يوميًا من عمر 16 عامًا فأكثر. من بين كل الأشخاص الذين يعانون من LEP والذين ينتقلون في منطقة الخدمة بشكل يومي، يستخدم 4.7% فقط (292 من 5330) وسائل النقل العام للذهاب إلى العمل يوميًا. يوضح الجدول 6 أدناه النسب المئوية للركاب الذين يعانون من LEP لكل نوع من أنواع التنقل.

الجدول 1. وسائل النقل المستخدمة للذهاب إلى العمل والقدرة على التحدث بالإنجليزية

الوصف	تقدير PTBA	تقدير LEP داخل PTBA عدد الأشخاص
العاملون من عمر 16 عامًا فأكثر	242600	6179
سيارة، أو شاحنة، أو عربة - رحلة فردية	179798	4009
سيارة، أو شاحنة، أو عربة - تقاسم السيارة	21853	1300
وسيلة نقل عام (باستثناء سيارات الأجرة)	5330	292
سيرًا على الأقدام	6583	119
سيارة أجرة، أو دراجة نارية، أو دراجة هوائية، أو وسائل أخرى	3441	142
العمل من المنزل	25595	317

المصدر: U.S. Census Bureau, 2021 American Community Survey 5-Year Estimates. Table B08113: Means of Transportation to Work by Language Spoken at Home and Ability to Speak English

الإدخالات من منظمات المجتمع

- أشار 74% من المستجيبين للاستبيان إلى أن عملاءهم الذين يعانون من كفاءة محدودة في اللغة الإنجليزية والذين قاموا بخدمتهم اعتمدوا على خدمة النقل للوفاء باحتياجات وسائل النقل الخاصة بهم.
- كانت المواقع التي عادة ما كان ينتقل العملاء الذين يعانون من LEP منها وإليها «Downtown Spokane» و «Northwest Spokane» و «Northeast Spokane».

طلبات الترجمة

تم تلقي عدد هائل من طلبات الترجمة خلال فترة التقييم 2020 - 2022. في عام 2020، كان عدد طلبات خدمات الترجمة 25 طلبًا، وفي 2021 كان عدد الطلبات 13 طلبًا، وفي عام 2022 كان عدد الطلبات 88 طلبًا. ورد العديد من هذه الطلبات من قسم خدمة العملاء والأمن، الموجود في STA Plaza في وسط المدينة. يوضح الجدول 7 أدناه المساعدات اللغوية المطلوبة حسب العام.

اللغة	2020	2021	2022	النسبة المئوية للغة المطلوبة
الإسبانية	1	2	81	67%
الروسية	20	7	6	26%
الأمهرية	3			2.4%
الأوكرانية	1			0.8%
العربية		1		0.8%
البوسنية		1		0.8%
البورمية		1		0.8%
المندرينية		1		0.8%
الفيتنامية			1	0.8%
الإجمالي	25	13	88	

العامل 3: طبيعة وأهمية البرنامج، أو النشاط، أو الخدمة المقدمة من STA إلى مجتمع LEP

وصف الخدمات

بوصفها وكالة إقليمية للنقل العام، توفر STA أنظمة توصيل حيوية بين السكان وجهات العمل، والمؤسسات التعليمية، والمراكز الطبية، والمراكز التجارية، ومراكز النقل متعدد الوسائط مثل Spokane International Airport، وFairchild Air Force Base. بسبب خدمة منطقة وسط مدينة Spokane، وSpokane Valley، وخمس مدن أخرى داخل PTBA، تعمل STA في منطقة تمتد على مساحة 248 ميلاً مربعاً، وتشتمل على 467839 من السكان، أو 84.9% من عدد سكان المقاطعة (وفقاً لتقديرات Office of Financial Management (مكتب الإدارة المالية) في ولاية واشنطن للمجموعات السكانية في PTBA لعام 2022، وتقديرات المجموعات السكانية في المقاطعة في أبريل 2022).

إضافة إلى خدمات المسار الثابت، توفر STA خدمات Paratransit، وVanpool بالتوافق مع Americans with Disabilities Act (ADA)، قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة. Paratransit عبارة عن خدمة من الباب إلى الباب يتم توفيرها ضمن منطقة خدمة محددة، في مسار ثابت وخلال ساعات عمل ثابتة، إلى الأفراد المؤهلين الذين تمنعهم إعاقاتهم من استخدام خدمة الحافلات ذات المسار الثابت. Vanpool (تقاسم الرحلة) عبارة عن خدمة تضاعف نظام النقل العام لدى STA من خلال تخصيص عربات الركاب إلى مجموعات vanpool.

العامل 4: الموارد المتاحة من أجل STA والتكاليف الإجمالية

تتيح هذه الخطوة قيام STA بتقدير حجم الحاجة إلى مساعدة لغوية في مقابل مواردها المالية والبشرية الحالية والمتوقعة. سيساعد هذا التحليل على تحديد ما إذا كانت خدمات اللغة التي تقدمها حالياً فعالة من حيث التكلفة، كما سيساعد على التخطيط لاستثمارات مستقبلية من شأنها توفير المساعدة الضرورية لأكثر عدد من الأشخاص الذين يعانون من LEP ضمن حدود موارد STA.

الموارد المتاحة حاليًا

- موقع STA على الويب قابل للترجمة باستخدام Google Translate.
- يوجد موظف خدمة عملاء واحد على الأقل يجيد اللغة الإسبانية.
- بإمكان برنامج Mobility Training (تدريب الحركة) لدى STA الاستفادة من خدمات المترجمين الفوريين عبر الهاتف عند تعليم شخص يعاني من LEP كيفية ركوب الحافلة.
- تتعاقد STA مع شركة Corporate Translation Services (CTS)، خدمات الترجمة للشركات LanguageLink لتوفير الترجمة الفورية عبر الهاتف. تُستخدم هذه الخدمات بواسطة أقسام الحجز، والأمن، وخدمة العملاء، وأمين المظالم في Paratransit.
- تتعاقد STA مع NWI Global لتوفير خدمات الترجمة المكتوبة عند قيام أحد الأفراد بالطلب. تتوفر هذه الخدمات أيضًا عند قيام STA بممارسة أنشطة توعية مكتوبة مستهدفة.
- يوفر أمين المظالم التدريب لمشغلي المسار الثابت وparatransit، والعاملين في الأمن، وممثلي خدمة العملاء حول كيفية مساعدة الأشخاص الذين يعانون من LEP على طلب المساعدة اللغوية.

التكاليف

- تقوم مجموعة من المنظمات المحلية بخدمة المجموعات السكانية التي تعاني من LEP بمختلف الوسائل، بما في ذلك الترجمة، وتدريب الإنجليزية كلغة ثانية، وتصميم الشبكات، والتدريب على الوظائف، والإسكان، وغير ذلك من الخدمات الأساسية.
- تكلفة الترجمة عبر الهاتف من CTS LanguageLink للفترة الزمنية 2020-2022 بلغت 550.15 دولارًا.

تحديد الحاجة إلى مساعدة LEP

داخل منطقة خدمة STA، يمثل الأشخاص الذين يعانون من LEP ما يصل إلى 2.5% من إجمالي المجموعات السكانية. يتنقل 4.7% يوميًا من هذه المجموعة السكانية التي تعاني من LEP، بشكل أساسي عبر وسائل النقل. استنادًا إلى هذه النتائج، توصلت STA إلى أن جهود التوعية المكثفة للمجموعات السكانية التي تعاني من LEP تؤدي إلى نتائج ضئيلة. يوجد عدد قليل من الأشخاص الذين يعانون من LEP داخل منطقة خدمة STA، وجزء قليل منهم فقط يستخدم وسائل النقل العام.

خطة لمساعدة الأفراد والمجموعات السكانية التي تعاني من LEP

تم تصميم هذه الخطة بالتوافق مع تحديد مساعدة LEP المطلوبة في منطقة خدمة STA استنادًا إلى تحليل العوامل الأربعة. فيما يأتي الإستراتيجيات التي يمكن استخدامها بواسطة STA عند مساعدة الأشخاص الذين يعانون من قدرة محدودة في اللغة الإنجليزية.

عمليات إخطار مستهدفة لمنظمات LEP

- وفقًا لنطاق المشروع والمجموعات السكانية ذات الصلة، قد تقوم STA بأي من الآتي:
- إرسال معلومات محدثة حول تغييرات الأجرة، أو التغييرات المهمة في الخدمة إلى منظمات المجتمع (كما تم التحديد في قائمة التوزيع) التي تخدم المجموعات السكانية التي تعاني من LEP.
- تحديث قائمة التوزيع كما يلزم.
- إرسال استبيانات إلى منظمات المجتمع للاستعلام عن الخصائص السكانية للمجموعات السكانية التي تعاني من LEP والتي تخدمها والخدمات المقدمة.
- العمل مع منظمات المجتمع لتوزيع معلومات STA باللغات المطلوبة.

تدابير المساعدة اللغوية

سيتم نشر إخطار المساعدة اللغوية في Plaza وعلى موقع STA على الويب، وأيضًا على مركبات نقل الركاب من STA. سيتم توفير إخطار خدمة الترجمة باللغات الإسبانية، والروسية، والفيتنامية، لغات "الملاذ الأمن" الثلاث المحددة. من أمثلة إخطار المساعدة اللغوية:

عند الحاجة إلى المعلومات بلغة أخرى، اتصل على الرقم 325-6094 (509).

Si necesita información en otro idioma, comuníquese al (509) 325-6094.

Для получения информации на другом языке звоните по тел. (509) 325-6094.

Nếu quý vị cần thông tin bằng một ngôn ngữ khác, xin vui lòng gọi số (509) 325-6094.

ترجمة اللغة عند الطلب

سيوفر أمين مظالم STA خطط، ونماذج، ومستندات STA الأخرى باللغات المطلوبة من الأفراد الذين يعانون من LEP. ستعمل STA مع مترجم عند الحاجة إلى مساعدة لغوية للتواصل الشفهي.

أدناه نسخة من ملصق "حدد لغتك" المستخدم بواسطة خدمة العملاء كأداة لمساعدة الأفراد الذين يحتاجون إلى خدمة الترجمة (الشكل 1).

بعد معرفة اللغة اللازمة، سيتواصل قسم خدمة العملاء مع CTS LanguageLink للحصول على خدمات الترجمة.

Over 240 languages 24|7|365

TRUSTEDMULTILINGUALCOMMUNICATION

Point to your language

Amharic አማርኛ	Hebrew עברית	Portuguese Português
Arabic العربية	Hindi हिन्दी	Punjabi ਪੰਜਾਬੀ
Bosnian (Serbo-Croatian) Bosanski	Hmong Hmoob	Romanian Română
Burmese မြန်မာစာ	Italian italiano	Russian Русский
Cambodian ខ្មែរ	Japanese 日本語	Somali Soomaali
Cantonese 廣東話	Karen ကရင်	Spanish Español
Haitian Creole Kreyòl Ayisyen	Kirundi Ikirundi	Swahili Kiswahili
Farsi فارسی	Korean 한국어	Tagalog Tagalog
French Français	Laotian ພາສາລາວ	Thai ภาษาไทย
French-Canadian français canadien	Mandarin 國語	Tigrinya ትግርኛ
German Deutsch	Nepali नेपाली	Urdu اردو
Turkish Türkçe	Polish Polski	Vietnamese Tiếng Việt

twitter.com/CTSlanguagelink
facebook.com/ctslanguagelink
 Find us online: [ctslanguagelink](https://ctslanguagelink.com)
 Telephone: 1.800.208.2620

CTS
languagelink
 We speak your customer's language

ترجمة موقع الويب

يأتي موقع STA على الويب مجهزًا ببرنامج Google Translate لمساعدة المجموعات السكانية التي تعاني من LEP عند التصفح عبر الإنترنت. يشتمل هذا البرنامج على خدمات الترجمة لكل لغة من لغات الملاذ الأمن المدرجة في هذه الخطة.

تدريب العاملين

يتم توزيع خطة LEP على جميع موظفي خدمة عملاء STA. ستكون هذه المعلومات جزءًا من عملية توجيه العاملين لدى STA لجميع الموظفين الجدد في خدمة العملاء. تشتمل موضوعات التدريب على:

- سياسة وإجراءات LEP بموجب Title VI في STA.
- المساعدة اللغوية المزودة من STA.
- الإجراءات الخاصة بالوصول إلى مترجم فوري.

يتم تدريب مشغلي النقل على إجراءات STA الخاصة بمساعدة المجموعات السكانية التي تعاني من LEP. يشتمل هذا التدريب على الآتي:

- التصرف على نحو يتسم بالاحترام.
- استخدام جمل قصيرة وبسيطة؛ ما يمثل سهولة أكبر للشخص الذي يتحدث إليه.
- التحدث باستخدام كلمات مفردة؛ ما قد يساعد العميل.
- إذا كان المشغل يتحدث من خلال مترجم فوري، فينبغي توجيه الحديث إلى العميل، لا إلى المترجم الفوري.
- لا تتظاهر بالفهم إذا كنت تواجه صعوبة في فهم أسلوب تواصل العميل. وبدلاً من ذلك، اطلب منه التحدث ببطء أو تكرار المعلومة؛ حيث إنها قد تكون مهمة.
- حاول استخدام الوسائل البصرية بأن تجعل الشخص يقوم بالكتابة أو الإشارة إلى خريطة. كن مبدعًا. فكر بشكل خُرّي.
- للحصول على مساعدة لغوية، راجع ملصق "قواعد الطريق" في كل حافلة ركاب على الجانب الخلفي من مقعد السائق. قم بإحالة الأشخاص إلى أمين مظالم STA على الرقم 325-6094 (509) إذا لزم الأمر.
- عند الحاجة إلى مزيد من المساعدة، تواصل مع جهة الإرسال، أو إذا كنت في Plaza، فقم بتوجيههم إلى خدمة العملاء أو الأمن للحصول على خدمة الترجمة.

مراقبة وتحديث خطة LEP

تم تصميم هذه الخطة لتكون مرنة وسهلة التحديث. على أقل تقدير، ستنبع STA جدول تحديث برنامج Title VI لخطة LEP.

يجب أن يقوم كل تحديث بالتحقق من كل مكونات الخطة، مثل:

- كم عدد الأشخاص الذين يعانون من LEP الذين تمت مصادفتهم؟
- هل تم الوفاء باحتياجاتهم؟
- ما المجموعة السكانية التي تعاني من LEP الموجودة حاليًا في منطقة الخدمة؟
- هل حدث تغيير في أنواع اللغات حيثما كانت هناك حاجة إلى خدمات الترجمة؟
- ألا تزال هناك حاجة إلى مساعدة لغوية مستمرة لبرامج STA التي تم تحديدها سابقًا؟ هل توجد برامج أخرى يجب تضمينها؟
- هل حدث أي تغيير في موارد STA المتاحة، مثل التكنولوجيا، وفريق العمل، والتكاليف المالية؟
- هل قامت STA بالوفاء بأهداف خطة LEP؟
- هل تم تلقي أي شكاوى؟

حكم الملاذ الآمن

وفقاً لحكم الملاذ الآمن الخاص بـ Department of Justice (DOJ)، وزارة العدل) في الولايات المتحدة والمستخدم بواسطة Department of Transportation (DOT) الأمريكية، إذا قام أحد متلقي التمويل الفيدرالي بتوفير خدمات الترجمة المكتوبة للمستندات الضرورية لكل مجموعة لغة LEP تشكل خمسة بالمائة (5%) أو 1000 شخص من إجمالي المجموعة السكانية التي تخدمها الوكالة، فسيتم عد مثل هذا الإجراء دليلاً قوياً على الامتثال لالتزامات الترجمة المكتوبة للمتلقى. بداية من تقديرات ACS لعام 2021 على مدار 5 أعوام، تم عد اللغات الإسبانية، والروسية، والعربية، والفيتنامية، والتغالوغية، والصينية من لغات "الملاذ الآمن" في مقاطعة Spokane. وستنظر STA إلى هذه بوصفها لغات "الملاذ الآمن" في Public Transportation Benefit Area (PTBA) في Spokane.

نشر خطة LEP الخاصة بـ STA

ستنشر STA خطة LEP على موقع الويب الخاص بها كجزء من برنامج Title VI الشامل في STA، الذي يمكن العثور عليه هنا:
<https://www.spokanetransit.com/projects/title-vi-non-discrimination-policy-and-plan/>

يمكن أن يحصل أي شخص يعاني من LEP على نسخ من الخطة عند الطلب. يجب توجيه أي أسئلة أو تعليقات حول هذه الخطة إلى:

Community Ombudsman and Accessibility Officer
1230 W. Boone Avenue
Spokane, WA 99201
(509) 325-6094
رقم ترحيل الهاتف النصي 711
ombudsman@spokanetransit.com