

اسأل مجرب ولا تسأل حكيم

كيف يمكن لقرار سان فرانسيسكو لتوفير الخدمات اللغوية LAO أن يحقق حاجات الذين لا يتحدثون الانجليزية بطلاقة في حالات السعي للحصول على الخدمات المقدمة من مدينة سان فرانسيسكو

الملخص



LANSF

LANGUAGE ACCESS NETWORK
OF SAN FRANCISCO

في عام ٢٠١٩، قامت شبكة سان فرانسيسكو لتوفير الخدمات اللغوية LANSF باستضافة سلسلة من حلقات النقاش للوصول إلى المزيد من المعلومات عن تجارب الذين لا يتحدثون الانجليزية بطلاقة عندما يسعون للحصول على الخدمات التي تقدمها مدينة سان فرانسيسكو. مهّدت إحدى المشاركات في حلقة من هذه الحلقات برواية تجربة مرّت بها في عام ٢٠١٢، حيث

“

اضطرت للذهاب إلى مخفر للشرطة لأسجل تقريراً عن اعتداء تعرّض له ابني الذي كان في المرحلة المدرسيّة المتوسطة وقتها. كنت بحاجة ملحة لتقديم هذه الشكوى ولكن لم يتواجد أحد في المخفر ليساعدني فأنا أتحدّث باللغة الإسبانيّة. للأسف لم يقدّم أحد بمساعدتي، وطلبوا منّي العودة في اليوم التالي ولم يتواجد مترجم ليؤدّي الترجمة بيني وبين المخفر. طلبوا من ابني القيام بالترجمة. لكن لم تبد لي تلك فكرة جيّدة حيث كان ابني في الصف السادس بعمر ١٢ وفي حالة نفسيّة سيئة. شعرت بأنّه ليس من الصواب أن يقدّم ابني بالترجمة لي واضطرت للعودة في وقت لاحق بصحبة أحد ليقم بالترجمة لأتمكّن من تقديم تقرير لدى الشرطة وذلك بسبب عدم توقّر مترجم من الإسبانيّة. كانت تجربة سيئة وشعرت بالأسى وأنا أفكّر بمئات النساء، أمّهات لأطفال في مثل حالي.

حتّى بعد مرور سنوات طويلة عن هذه الحادثة ما يزال أثرها عميقاً في نفس المتحدّثة. حرّمت من حقّها في الحصول على الخدمة المقدّمة للعامة بغضّ النظر عن قدراتها اللغوية وتمّ تعويق حقّها في السعي لتحقيق العدالة لعائلتها. وهكذا، تحدّثت مشاركتها في الآخر وسرعان ما أصبح من الواضح أنّ حال العديد ممن لا يتحدثون الانجليزية بطلاقة في سان فرانسيسكو من حال المتحدّثة الأولى ولم تكن قصتها نادرة الحدوث بل على العكس.

النتائج الأساسية:



تمّ تصميم قرار سان فرانسيسكو لتوفير الخدمات اللغوية لمراقبة استجابة دوائر المدينة للقرار وليس لتقييم جودة الخدمات اللغوية التي يحصل عليها أفراد الجاليات المعنية والذين لا يتحدثون الانجليزية بطلاقة. بالتالي، فشل القرار في ضمان حصول الخدمات اللغوية المناسبة من حيث الجودة والعدالة والسهولة للجاليات المعنية وذلك للأسباب التالية:

١) لا يتوافق تصميم القرار مع الجاليات المعنية

صُمم القرار لمراقبة تجاوب دوائر المدينة مع القرار ولا ينصّ على تقييم الخدمات المقدمة من حيث الجودة أو الكفاءة من وجهات نظر الجاليات المعنية.

٢) نقص في آليات المراقبة والتقييم

تعتمد تقارير قرار سان فرانسيسكو لتوفير الخدمات اللغوية السنوية على التقييم الذاتي لدى دوائر المدينة باستخدام مناهج جمع البيانات الخاصة بهم. تقييم تجاوب الدوائر المعتمد على التقييم الذاتي منهج غير كافي وغير عادل في تقييم كفاءة وتأثير قرار سان فرانسيسكو لتوفير الخدمات اللغوية على الجاليات المعنية.

٣) تقصير في التطبيق

قرار سان فرانسيسكو لتوفير الخدمات اللغوية قرار غير مدعوم مادياً مما يجعل إخضاع دوائر المدينة للمساءلة فيما يخصّ التطبيق أمر صعب جداً. في حال خرق القرار فإن عملية الشكاوى أثبتت أنها عملية تنقصها الشفافية والمساءلة، ولا تتناول المشاكل الأساسية في صلب النظام فيما يتعلّق بتمكّن أي دائرة من دوائر المدينة بتنفيذ القرار.

٤) عدم دعوة المعنيين من المجتمع المدني للمشاركة

في حين أنّ منظمات المجتمع المدني على اتصال مباشر مع الجاليات المعنية وتقدّم العديد من الخدمات لها فيما يتعلّق بحقوق هذه الجاليات اللغوية، إلاّ أنّه لا يتمّ دعوة هذه المنظمات للمساهمة في مراجعات المخططات السنوية التي تقدّمها دوائر المدينة، كما لا تتم رؤيتها كطرف ثالث مساهم يمكن استشارته.

٥) نقص في اعتبار اللغات التي لا تحقق الحد الأدنى لاعتبارها من لغات المدينة

تغيب في قرار سان فرانسيسكو لتوفير الخدمات اللغوية المساحة لاعتبار جاليات اللغات الأكثر تهميشاً في المدينة ولا يأخذ بعين الاعتبار التنوع اللغوي الحقيقي في المدينة.

إزالة عوائق اللغة حقّ إنسانيّ أساسيّ، والفشل في تحقيق هذا الحق والدفاع عنه فشل في تحقيق مجتمع عادل وشموليّ. يسلّط هذا التقرير الضوء على أنّ توفير خدمات اللغة من أجل الوصول إلى الخدمات أمر قد يكون الفصل ما بين الحياة والموت أحياناً بالنسبة لمن لا يتحدثون الانجليزية بطلاقة. بغضّ النظر عن الظروف، لا بدّ من أن يكون جميع سكّان مدينة سان فرانسيسكو قادرين على الحصول على الخدمات التي تقدّمها المدينة بغضّ النظر عن قدراتهم اللغوية.

شبكة سان فرانسيسكو لتوفير الخدمات اللغوية هي لقاء تعاونيّ يجمع ٧ منظمات مجتمعية متعددة الأعراق واللغات تخدم الجاليات المهاجرة. تأسست في عام ٢٠١٢ لرفع الوعي ضمن الجاليات غير المتحدثة بالإنجليزية في سان فرانسيسكو فيما يتعلّق بحقوقها حسبما ينصّ عليه قرار سان فرانسيسكو لتوفير الخدمات اللغوية LAO. ينص هذا القرار على أن جميع دوائر مدينة ومحافظة سان فرانسيسكو، التي تخدم العامة، ملزمة بتوفير خدمات لغوية للذين لا يتحدثون الانجليزية بطلاقة وذلك عندما تصل مجموعة من متحدّثي لغة مشتركة غير الإنجليزية إلى عدد معيّن! اللغات التي تحقق شرط الحد الأدنى هذا حالياً هي الصينية والفلبينية والاسبانية.

تقدّر شبكة سان فرانسيسكو لتوفير الخدمات اللغوية الجهود العظيمة التي استثمرتها مدينة سان فرانسيسكو في السير قدماً نحو تحقيق حاجات الجاليات التي لا تتحدّث الانجليزية بطلاقة وذلك من خلال مكتب التفاعل المدني وشؤون المهاجرين OCEIA والعمل بالتعاون مع منظمات المجتمع المدني وأقسام المدينة وتطبيقها لقرار سان فرانسيسكو لتوفير الخدمات اللغوية. في حين نجحت المدينة في تحقيق متطلبات القرار بجهود مكتب التفاعل المدني وشؤون المهاجرين، إلاّ أنّ هدف هذا التقرير هو تسليط الضوء على الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق متطلبات جاليات سان فرانسيسكو المعنية بشكل أفضل. تهدف هذه الدراسة إلى وضع تصوّر لواقع تجارب الجاليات المعنية فيما يتعلّق بسهولة الوصول إلى الخدمات التي تتلقاها من دوائر المدينة وجودتها وأشكال التفاعل التي تحدث عند الوصول إليها كما ينصّ عليه القرار. استخدمت هذه الدراسة أساليب ثلاثة في جمع البيانات:

- ١) مراجعة التقارير السنوية عن قرار سان فرانسيسكو لتوفير الخدمات اللغوية،
- ٢) فحص ميداني،
- ٣) روايات من أفراد الجاليات المعنية لتقييم كيفية تحقيق القرار لحاجاتها.

بالرغم من الخطوات التي اتّخذتها المدينة في تطبيقها للقرار، إلاّ أنّ هذه الدراسة تكشف عن واقع تطبيق القرار حيث يمكن العمل على تحسينه ليكون أكثر فاعلية في تناول الحاجات اللغوية لدى الجاليات المعنية والتجاوب معها.

¹ <https://sf.gov.org/oceia/sites/default/files/FileCenter/Documents/2015%20Amendments%20Final.pdf>، آخر تعديل ٢٤ فبراير ٢٠١٥



التوصيات:

توصّلت هذه الدراسة إلى أن على قرار سان فرانسيسكو لتوفير الخدمات اللغوية أن يحقق ما يلي من أجل توفير خدمات لغوية جيدة وعادلة وسهلة:

دعم آليات التطبيق:

ليحقق قرار سان فرانسيسكو لتوفير الخدمات اللغوية مدى استيعاب كامل ومن أجل حماية التنوع اللغوي في مدينة سان فرانسيسكو على القرار أن يُعدّل بحيث:

١) أن يشمل على عمليات مراجعة دورية ومستقلة

على مدينة سان فرانسيسكو أن تأخذ بعين الاعتبار وضع آلية مراجعة مستقلة لجودة الخدمات المقدّمة من دوائر مدينة سان فرانسيسكو وكفاءة بنود القرار بحيث يؤدي إلى خدمات لغوية ذات جودة عالية للجاليات التي لا تتحدّث الانجليزية بطلاقة.

٢) وضع معايير إدارية موحّدة

يجب استخدام هذه المراجعات نحو وضع معايير التزام وتعيين مخصصات في ميزانيات دوائر المدينة من أجل الخدمات اللغوية.

٣) وضع مبادرة إصلاح وإشراف تشريعي

يجب أن يصبح التزام دوائر المدينة بالقرار من الأولويات من خلال آليات التطبيق والالتزام بالتحسين المستمرّ والمساءلة.

الاعتماد على تصميم يعتمد الإنسان في مركزه:

على قرار سان فرانسيسكو لتوفير الخدمات اللغوية أن يدعو ويرحّب بالحصول على المراجعة من والاستماع لوجهات نظر العاملين من أطراف المجتمع المدني المعنّين بالخدمات اللغوية وإدراك أهميتها مثل شبكة سان فرانسيسكو لتوفير الخدمات اللغوية LANSF وغيرها العاملة بشكل مباشر مع الجاليات التي لا تتحدّث الانجليزية بطلاقة في المدينة، والتي لها باع طويل في الدفاع عن حقوق هذه الجاليات في الحصول على الخدمات اللغوية. بتوظيف نموذج يعتمد الإنسان في مركزه، يضع القرار العاملين من المجتمع المدني في صلب عملية تصميم الإجراءات لتحقيق حاجات الجاليات التي لا تتحدّث الانجليزية بطلاقة. من أجل ذلك يجب أن

١) تحديد أولوية مساهمة العاملين من المجتمع المدني وضمّهم

من أجل تحقيق حاجات الجاليات المعنية يجب ضمّ العاملين من المجتمع المدني في المراجعة السنوية لخطط دوائر المدينة وذلك من أجل أخذ مراجعاتهم بعين الاعتبار نحو تصميم يعتمد الإنسان في مركزه. اعتماد تصميم يعتمد الإنسان في مركزه يضمن أن يكون لدى الحكومة الأدوات لتحسين مستوى الاستجابة لحاجات من يسعى للحصول على الخدمات. بالاستجابة لمساهمات العاملين من المجتمع المدني والاستمرار بشدب وصل تجارب المستخدمين، يمكن أن يؤدي التصميم المعتمد على الإنسان في مركزه إلى صلة مباشرة ما بين مستخدمي الخدمة ودوائر المدينة وأن تصبح المعلومات المتعلقة بهذه الخدمات أكثر وضوحا وفعالية ويكون الوصول إليها أسهل.

٢) وضع بنود خاصة باللغات التي لم يصل عدد المتحدثين بها إلى الحد الأدنى

بها إلى الحد الأدنى الذي يؤهلها لتصبح من اللغات المخدومة لدى الدوائر. بتوظيف كفاءات منظمات المجتمع المدني والتصميم الذي يعتمد الإنسان في مركزه، يمكن تناول قضية اللغات المتنوعة الموجودة في مختلف المقاطعات للتأكد من حصول أهلها على جميع الخدمات بشكل عادل بغض النظر عن لغاتهم. يجب أن يتمحور قرار سان فرانسيسكو لتوفير الخدمات اللغوية حول حاجات الذين لا يتحدّثون الانجليزية بطلاقة حسب تغيّرها. بإعادة صياغة هذا القرار آخذا بعين الاعتبار التصميم الذي يعتمد الإنسان في مركزه ووضع آليات تقييم ومراقبة أقوى، ستصبح مقاييس الالتزام أكثر موافمة مع حاجات المجتمع ككل.



LANSF

LANGUAGE ACCESS NETWORK
OF SAN FRANCISCO

Speaking from Experience

©2021 Language Access Network of San Francisco