

# PAGPAPAHAYAG MULA SA AMING **KARANASAN**

Paano makapagsilbi ng mas mabuti ang Ordinansa sa Pag-Akses sa Wika (Language Access Ordinance-LAO) sa mga pangangailangan ng mga taong limitado ang kakayahang magsalita ng Ingles sa pagabot ng mga serbisyong pampubliko sa San Francisco

---

## Buod ng Pagpapaganap



**LANSF**

LANGUAGE ACCESS NETWORK  
OF SAN FRANCISCO

Noong 2019, ang Language Access Network ng San Francisco (LANSF) ay naglunsad ng serye ng mga talakayan sa mga pokus na grupo para makakuha ng opinyon/saloobin ng mga limitadong nakapagsasalita ng ingles [Limited-English Proficient (LEP)] na dinedetalye ang kanilang mga karanasan sa pagkuha ng mga serbisyong pampubliko sa San Francisco. May isang nagsimula ng talakayan sa pagbabahagi ng kanyang karanasan noong 2012,

**“** *Nagpunta ako sa estasyon ng polisya sa X para ireport ang agresyon sa aking anak na nasa middle school. Kailangan kong maibigay ng report, pero walang makatulong sa akin sa wikang espanyol. Sa kamalasan, hindi nila ako natulungan at sinabihan akong bumalik na lamang sa ibang araw, at wala pa rin silang taong pwedeng makapagsalin para sa akin. Pinakiusapan ang anak ko kung pwede na siya ang magsalin para sa akin. Para sa akin parang hindi magandang ideya ito. Nasa 6th grade ang anak ko noon, at hindi maganda ang kanyang pang-emosyonal na kalagayan. Parang hindi naman tama para sa akin na hayaan ko na siya ang makapagsalin para sa akin. Napilitan akong maghanap ng ibang taong maisasama sa pagbalik ko doon para makapag-file na ako ng police report dahil walang makatulong sa akin doon sa wikang espanyol. Hindi maganda ang karanasan kong iyon, at sa pakiramdam ko, palagay ko daan-daang kababaihan, mga nanay ng mga pamilya ang nasa parehong sitwasyon.*

Pagkalipas ng maraming taon, nananatili pa rin ang matagalang impresyong ito sa taong ito. Ang kanilang karapatan sa pag-akses sa wika ay nalabag at ang kanilang kakayahan na kamtin ang katarungang sibil ay nahahadlangan. Habang dumadami ang nagsasalita tungkol sa kanilang mga karanasan, nagiging maliwanag na ang mga karanasan katulad ng inilinearawan ng unang nagsalita ay hindi bihira para sa mga hindi nagsasalita ng Ingles sa San Francisco.

Ang pag-akses sa wika ay isang batayang karapatang pantao, at ang pagkukulang sa pagtanggol ng karapatang ito ay pagkukulang sa pagtaguyod ng patas at masaklaw na lipunan. Nais ipahayag ng ulat na ang pagkakaroon ng mga serbisyong pangwika ay maaring maging usapin ng buhay-at-kamatayan sa mga taong limitado ang kakayahang magsalita ng Ingles. Anuman ang sirkumstansya, ang lahat ng taga San Francisco, anuman ang kakayahan sa pagsalita ng Ingles, ay may karapatang pakinabangan ang mga serbisyo ng siyudad na ito.

Ang LANSF ay isang pambihirang maramihang wika, maramihang etniko, at maramihang lahi na pagtutulungan na binubuo ng pitong nakabase sa komunidad na mga organisasyon (Community-Based Organization – CBO) na nabibigay serbisyo sa mga imigrante. Ang LANSF ay itinayo noong 2012 para magsagawa ng edukasyon sa komunidad sa kanilang mga karapatan ayon sa itinatakda ng LAO (Language Access Ordinance – Ordinansa sa Pag-akses ng Iyong Lenggwaha). Inaatasan ng LAO ang lahat ng nagsisilbi sa publiko na mga Departamento ng Syudad at County ng San Francisco na magbigay ng mga serbisyong pangwika sa mga limitado ang kakayahang makapagsalita ng wikang ingles kapag mayroong malaking bilang ng mga residente ng syudad na may pinagsasaluhang wika liban sa wikang ingles.<sup>1</sup> Sa kasalukuyan, ang mga wikang umabot na sa puntong ito ay ang mga wikang Intsik, Filipino at Espanyol.

Pinahalagahan ng LANSF ang napakalaking pagunlad na naisagawa ng San Francisco tungo sa pagtugon sa pangangailangan ng mga ibat ibang LEP na mga komunidad nito sa pamamagitan ng pagkilos at pakikipagugnayan ng OCEIA (Office of Civic Engagement and Immigrant Affairs – Opisina para sa Sibikong Pakikipagugnayan at mga Gawaing Pang-imigrante) sa mga CBO at mga Departamento ng Syudad, at ang pagpapatupad nito ng LAO. Habang nagagawa ng San Francisco sa bawat taon

ang rekisito ng LAO kaugnay ng pagakses sa wika, salamat sa trabaho ng OCEIA, ang intensyon ng ulat na ito ng LANSF ay maipahayag kung paano mas mapipino pa ng LAO ang mas mahusay na pagsisilbi sa mga pangangailangan ng populasyong LEP ng Syudad. Ang layunin ng batayang pagaaral na ito ay maunawaan ang samutsaring mga karanasan ng San Francisco kaugnay ng kalidad ng mga serbisyong natatanggap, kabilang na ang kanilang karanasan bilang kumukuha ng at nakikipagugnayan sa mga serbisyong pang-LEP na ibinibigay ng mga Departamento ng Syudad sa atas ng LAO. Ang pagaaral na ito ay gumamit ng tatlong pangunahing mga pamamaraan sa pagkolekta ng mga datos:

1. Pagbalik-aral sa mga sumada ng taunang mga ulat ng LAO;
2. Mga spot-check; at
3. Mga kalitatibong salaysay ng mga komunidad sa pagtatasa kung paano tumutugon ang LAO sa mga pangangailangan ng mga mananalitang LEP.

Kahitpaman ang Syudad ay umusad sa pagpapatupad ng LAO, napagalaman ng pagaaral na ito na kailangang magpakahusay pa ang LAO para matamang nasasagot at natutugunan ang mga pangangailangan sa mga serbisyong pangwika ng mga target nitong madla.

<sup>1</sup> S.F., Cal., Admin Code §§ 91.4a.

<sup>2</sup> Ibid, 91.17.

<sup>3</sup> San Francisco Office of Civic Engagement and Immigrant Affairs, “2021 Language Access in San Francisco: SF Language Access Ordinance Summary Report” (Jan, 2021): 11, <https://joom.ag/Yfpl>.



## MGA SUSING NATUKLASAN

Ang Ordinansa sa Pag-akses sa Wika (Language Access Ordinance – LAO) ay ginawa para subaybayan ang pagtalima ng mga Departamento sa LAO sa halip na tasahin ang kalidad ng mga serbisyong pangwika na natatanggap ng mga target na populasyon ng mga mananalitang LEP. Bilang resulta, nabigo ang LAO sa pagtitiyak na mabigyan ng kakayahang maabot, ng patas, at may kalidad na mga serbisyong pangwika ang mga mananalitang LEP dahil sa mga sumusunod:

### 1. Ang patakarang disenyo ay di nakalap sa target na populasyon

Ang LAO ay ginawa para subaybayan ang pagtalima ng mga Departamento at hindi maaaring tasahin ang kalidad ng mga serbisyong ibinibigay o ang pagkaepektibo nito mula sa perspektiba ng target na populasyon;

### 2. Kulang sa mga mekanismong pangsubaybay at pangebawasyon

Ang taunang mga Ulat ng Pangkabuuang Pagtalima sa LAO ay mayroong mga sariling ebalwasyon ng mga Departamento gamit ang kanikanilang pamamaraan ng pangongolekta ng mga datos. Ang pagtukoy ng pagtalima sa LAO batay sa sariling pagtatasa ng mga Departamento ay di sapat at di patas na pamamaraan para masuri ang tagumpay at epekto ng LAO sa komunidad na LEP;

### 3. Di sapat na pagpapatupad

Ang LAO ay walang pondong mandato kaya napakahirap na panagutin ang mga Departamento sa pagpapatupad nito. Ang proseso ng pagrereklamo ay walang katapatan at walang nananagot kapag ang LAO ay nilabag, at hindi nito hinaharap ang mas malaking mga isyung pangсистема sa loob ng mga Departamento kaugnay sa kakayahan nitong ipatupad ang LAO;

### 4. Kakulangan sa pagpapaloob ng mga interesado at apektado – mga stakeholder

sa mga komunidad. Ang mga CBO ay nakaluklok na sa mga komunidad at nagbibigay na ng mga serbisyo sa mga mananalitang LEP kaugnay ng mga karapatan sa pag-akses sa wika. Kahit ganito na, hindi kabilang ang mga CBO sa taunang pagbabalik-tanaw sa mga plano ng mga Departamento tungkol sa pag-akses ng wika at sa pangkabuuang sila ay hindi nagagamit bilang ikatlong partidong mga konsultant; at

### 5. Kakulangan sa pagbibigay serbisyo sa mga lenggwaheng di nakaabot sa isang takdang bilang ng residente (non-threshold)

Walang probisyon ang LAO para sa mga pangangailangan sa akses sa wika ng mga pinaka-marginalized na mga kasapi ng komunidad sa usapin ng lenggwaha at hindi nito kinakatawan ang pagkakaiba-iba ng mga wika na matatagpuan sa San Francisco.



## MGA REKOMENDASYON

Napagalaman sa pagaaral na ito na, para matiyak ang pagkakaroon ng maaaring maabot, pantay at mayroong kalidad na mga serbisyong pangwika, kailangan ng LAO na:

### **Palakasin ang mga Mekanismo sa Pagpapatupad**

Para buong makuha at maprotektahan ang maraming pagkakaiba-iba sa lenggwahe sa San Francisco, kinakailangang amyendahan ang LAO sa pamamagitan ng:

#### **1. Pagsasama ng mga regular at nagsasariling mga awdit**

Dapat isaalang-alang ng syudad ng San Francisco ang pagsasagawa ng isang nagsasariling awdit para regular na matasa ang kalidad ng mga serbisyo ng LAO na ipinapaabot ng mga departamento ng Syudad at matasa ang epektibidad ng pagbibigay nito ng mga serbisyong pang wika sa mga mananalitang LEP.

#### **2. Pagsasagawa ng pareparehong mga pamantayang pang administratibo**

Dapat gamitin ang mga awdit para sa pagpapaunlad ng mga pamantayan sa pagpapatupad nito at pagtatakda ng mga badyet sa mga Departamento kaugnay ng akses sa wika.

#### **3. Pangunahan ang repormang panglehislatiba at superbisyon**

Kinakailangan maiprayoritisa ang pagtalima sa LAO sa pamamagitan ng mga mekanismo at komitment sa tuloy-tuloy na pananagutan at pagpapaunlad.

## **Isama ang Pamamaraang Nakasentro ang Tao na disenyo**

Kinakailangang kilalanin ng LAO, suportahan at tanggapin ang kinakailangang mga ideya mula sa mga interesado at apektado – stakeholder – tulad ng LANSF at iba pang mga organisasyon sa komunidad (CBO) na aktibo sa syudad at nakikipagtulungan sa mga komunidad na LEP at isinusulong ang kanilang mga pangangailang serbisyong pangwika. Sa pagsasama ng pamamaraang nakasentro sa tao na disenyo (Human-centered design – HCD), mapanghahawakan ng LAO ang mga stakeholder sa komunidad sa proseso ng pagdesenyo para matugunan ang mga pangangailangan ng komunidad na LEP. Nabibilang dito ang:

### **1. Pagprayoritisa at pagsasama ng mga stakeholder sa komunidad**

Para matugunan ang dapat mapagsilbihang LEP ng LAO, dapat na maisama ang mga stakeholder sa komunidad sa taunang pagbalik-aral sa mga plano ng mga Departamento para maisama ang kanilang mga feedback sa pagpapaunlad ng mas angkop na desenyong nakasentro sa tao. Sa pagpapatupad ng ganitong pamamaraan matitiyak na ang guberno ay mas mainam na naaarmasan para tumugon sa mga pangangailangan ng mga mamamayan na nais makakuha ng kanilang mga serbisyo. Sa pagsasaalang-alang at pagtugon sa mga ideya at sinasabi ng mga stakeholder sa komunidad at sa tuloy-tuloy na pagpipino ng karanasan ng mga kustomer at ng mga gumagamit nito, ang pamamaraang HCD ay maaaring maiugnay ang mga departamento ng syudad sa kanilang mga kliyenteng LEP at matiyak na ang mga impormasyon tungkol sa kanilang mga serbisyo ay mas madaling naaabot, mas nagagamit, at mas kapakipakinabang; at

### **2. Isama ang mga probisyon sa mga lenggwaheng di pa nakaabot sa threshold**

Sa paggamit sa potensyal ng mga CBO, maaaring makatulong ang HCD na pamamaraan para maharap ang ibat ibang mga pangangailang pangwika sa saklaw ng mga distrito ng mga superbisor para matiyak ang patas na pag-akses sa mga serbisyong pampubliko anuman ang wika o lenggwaheng gamit. Kailangang sumentro ang LAO sa umuunlad na mga pangangailangan ng mga mananalitang LEP. Sa pagbabago ng disenyo ng LAO na isinasama ang pamamaraang nakasentro sa tao na disenyo at sa pagpapatupad ng mas malakas na pagsusubaybay at mga hakbanging pangebalwasyon, ang sukatan ng pagtalima ay uunlad sa pagiging mas sumasalamin sa pangangailangan ng komunidad na maakses ang mga serbisyong pangwika na dapat maipaabot.

<sup>4</sup> Nick Sinai, David Leftwich, Ben McGuire, "Human-Centered Policymaking: What Government Policymaking Can Learn from Human-centered Design and Agile Software Development," Belfer Center Paper, (Apr, 2020): 14, <https://www.belfercenter.org/sites/default/files/2020-04/HumanPolicyMaking.pdf>.



**LANSF**

LANGUAGE ACCESS NETWORK  
OF SAN FRANCISCO

**Pagpapahayag Mula sa Karanasan**

©2021 Language Access Network of San Francisco