



دورة إدارة خدمات الترجمة بلغة الإشارة: وصول الصم وضعاف السمع والترجمة المرئية عن بعد والنص المباشر



دورة إدارة خدمات الترجمة بلغة الإشارة: وصول الصم وضعاف السمع والترجمة المرئية عن بعد والنص المباشر

مقدمة:

دورة إدارة خدمات الترجمة بلغة الإشارة ووصول الصم وضعاف السمع والترجمة المرئية عن بعد VRI والنص المباشر دورة تمتد أسبوع لمديري مراكز الخدمة وخدمات المرضى في المستشفيات وفرق الإتاحة في القنوات الإعلامية وبرامج الجمعيات غير الربحية، وتنتهي بإعداد خطة خدمة وصول الصم والترجمة بلغة الإشارة لجهة الحالة. فالمراجع الأصم يعاد من حيث أتى أو يخدم عبر أقاربه حين يتعذر حجز مترجم أو ينقطع الاتصال المرئي أو تتأخر الترجمة النصية الحية وتسقط كلماتها. ويشرف المشاركون أصلاً على خدمات الصف الأمامي أو الإتاحة، ويتدربون عبر دراسات حالة على سجلات الحجز والمكالمات وعينات النص المباشر. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- تصنيف المستفيدين الصم وضعاف السمع في الخدمة حسب تفضيلات التواصل، ومنهم مستخدمو لغة الإشارة وقارئو الشفاه ومستخدمو النص والصم المكفوفون
- اختيار المزيج المناسب من الترجمة الحضورية والترجمة المرئية عن بعد VRI وخدمة الترحيل المرئي VRS لكل نقطة تواصل ونوع موعد
- تحديد متطلبات تأهيل المترجمين وميثاق السلوك المهني والترجمة الثنائية ومشاركة المترجم الأصم في عقود الموردين وقواعد الحجز
- تشغيل مكتب حجز المترجمين وجدولتهم بما يؤكد الطلبات ويغطي الإلغاءات ويتابع نسب تلبية الطلبات
- التعاقد على الترجمة النصية الحية والمسجلة، ومنها CART وإعادة النطق، وفحص المخرجات من حيث الدقة والتوقيت والاكتمال والموضع
- قياس أداء وصول الصم وشكاواهم وإعداد خطة خدمة وصول الصم والترجمة بلغة الإشارة بمسؤولين ونقاط مراجعة محددة

الفئة المستهدفة:

- مديرو مراكز الخدمة الحكومية وصلات العملاء ومراكز الاتصال المسؤولون عن خدمة الجمهور وجها لوجه وعبر الهاتف
- قادة خدمات المرضى وتجربة المريض المسؤولون عن إتاحة المواعيد ودعم التواصل في المستشفيات والعيادات
- مديرو الإتاحة في القنوات الإعلامية المسؤولون عن نواخذ لغة الإشارة والترجمة النصية على الشاشة والنص الحي
- مديرو البرامج في المنظمات غير الربحية وجمعيات الصم المسؤولين عن الخدمات المجتمعية وإدالة المترجمين
- مسؤولو الإتاحة وجودة الخدمة المسؤولون عن معايير الوصول وأداء الموردين ومراجعة الشكاوى

محاور الدورة:

اليوم 1: احتياجات مجتمع الصم وخط الأساس الحالي للإتاحة

- مقارنة ملامح المستفيدين الصم وضعاف السمع والصم المكفوفين
- خريطة تفضيلات التواصل بلغة الإشارة وقراءة الشفاه والنص
- منظور مجتمع الصم حول الهوية اللغوية والثقة
- حصر نقاط التواصل عبر الشبائيك والهاتف والمواعيد
- مراجعة خط أساس الإتاحة للطلبات والرفض والشكاوى

اليوم 2: نماذج خدمة الترجمة وأساليب النص المكتوب والمواقف المهنية

- نماذج الترجمة الحضورية التتابعية والفورية بلغة الإشارة
- تجهيز الترجمة المرئية عن بعد VRI للشبائيك والأجنحة
- مسار مكاملة خدمة الترحيل المرئي VRS بين المستخدم الأصم والسامع
- صيغ الترجمة النصية المغلقة والمفتوحة والمنبثقة والمتدرجة
- موقف WFD و WASLI من الشخصيات الرقمية المترجمة والمخرجات الآلية

اليوم 3: حجز المترجمين والتعاقد على النص المباشر وخدمة العملاء الصم

- نموذج طلب المترجم ومهل الحجز وإجراء تأكيد الموعد
- قواعد قرار الترجمة الشائية ومشاركة المترجم الأصم
- ميثاق السلوك المهني للمترجم وبنود عقد المورد
- التعاقد على الكتابة الاختزالية CART وإعادة النطق للفعاليات الحية
- نص خدمة العملاء الصم في الاستقبال وإشارات الدور المرئية

اليوم 4: إخفاقات الخدمة وضبط الجودة ومخاطر الإتاحة

- خطة بديلة لغياب المترجم والإلغاء المتأخر والإرهاق
- قائمة فحص انقطاع الاتصال المرئي وسعة الشبكة وتأثير الكاميرا
- فحص عينات النص المباشر للدقة والتوقيت والاكتمال والموضع
- توجيه مكالمات الطوارئ وفجوات الوصول في Total Conversation
- بطاقة أداء وصول الصم بمؤشرات التلبية والشكاوى

اليوم 5: دراسة حالة لإعداد خطة خدمة وصول الصم والترجمة بلغة الإشارة

- مراجعة سجل الحجز وملف الشكاوى لجهة الحالة
- قرار مزيج القنوات للشبابيك والمكالمات والفعاليات في الحالة
- تدقيق عينات النص المباشر ونتائج أداء الموردين في الحالة
- مستهدفات بطاقة الأداء ولجنة آراء مجتمع الصم في الحالة
- استكمال خطة خدمة وصول الصم والترجمة بلغة الإشارة ومناقشتها

المهارات التي ستكتسبها:

- تصنيف تفضيلات التواصل
- اختيار قنوات الترجمة
- إدارة حجز المترجمين
- تحديد مواصفات موردي الترجمة
- التعاقد على النص الحي
- فحص عينات جودة النص
- قياس أداء وصول الصم
- تخطيط البدائل عند تعطل الخدمة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تقديم خطة خدمة وصول الصم والترجمة بلغة الإشارة لجهة الحالة إلى مدير الخدمة ولجنة تجربة العملاء أو تجربة المريض
- تحديد متى يحتاج الشباك أو الجناح أو المكالمات أو البث إلى مترجم حضوري أو مترجم مرئي عن بعد أو مكالمات ترحيل أو نص مكتوب
- تفادي رفض الزيارات والاستعانة بالأقارب مترجمين وفشل الجلسات المرئية وأخطاء النص الحي التي تولد الشكاوى وتكرار المراجعة

توجيه موظفي الصف الأمامي وموظفي الحجز والفرق الإعلامية إلى إجراء الحجز ونص خدمة العملاء الصم وفحوص النص المكتوب

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يعرض المشاركون خطة خدمة وصول الصم والترجمة بلغة الإشارة على مدير الخدمة ولجنة تجربة العملاء أو المرضى. وتعتمد اللجنة عليها في إقرار مزيج القنوات لكل نقطة تواصل وشروط موردي الترجمة والنص المكتوب ومهل الحجز ونص خدمة الاستقبال. ويطبق موظفو الحجز قواعدها البديلة عند تعطل الخدمة، وتطبق الفرق الإعلامية فحوص النص المكتوب. وبعد الربع الأول تقارن الجهة نسبة تلبية طلبات المترجمين وإخفاقات الجلسات المرئية ونتائج عينات النص وشكاوى العملاء الصم بخط الأساس، ثم تعدل الخطة مع لجنة آراء مجتمع الصم.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشاركون قبل دورة إدارة خدمات الترجمة بلغة الإشارة؟

يحتاج المشاركون إلى خبرة في إدارة خدمة جمهور أو خدمة مرضى أو فريق إتاحة إعلامي أو برنامج مجتمعي يستفيد منه الصم، ولا يشترط إتقان لغة الإشارة. ويساعده إحضار سجلات حجز أو شكاوى أو عينات نص بعد إخفاء الهوية على تطبيق تمارين الحالة على جودته.

بم تختلف دورة إدارة خدمات الترجمة بلغة الإشارة عن تدريب المترجمين أو دورات دمج ذوي الإعاقة العامة؟

تتناول هذه الدورة تنظيم خدمات الترجمة بلغة الإشارة والنص المكتوب وحجزها والتعاقد عليها وقياسها. أما تدريب المترجمين فيبني مهارة الإشارة والترجمة نفسها، وتعالج دورات دمج ذوي الإعاقة العامة خطط الدعم وتهيئة بيئة العمل لجميع الإعاقات لا قنوات وصول الصم.

متى تختار الخدمة الترجمة المرئية عن بعد بدلا من مترجم لغة الإشارة الحضور؟

تناسب الترجمة المرئية عن بعد المراجعات القصيرة أو المخطط لها أو العاجلة حين يتعذر وصول المترجم في الوقت ويكون الاتصال المرئي مستقرا. ويبقى المترجم الحضور الخيار للجلسات الطويلة أو العاطفية أو متعددة الأطراف وللصم المكفوفين وحيث لا يمكن ضمان تأطير الكاميرا أو سعة الشبكة.

ماذا يعود به المشارك من دورة إدارة خدمات الترجمة بلغة الإشارة؟

يعود المشارك بخطة خدمة وصول الصم والترجمة بلغة الإشارة لجهة الحالة، ومعها ملف تفضيلات التواصل وقرارات مزيج القنوات وقواعد الحجز والبدائل ومتطلبات الموردين وفحوص جودة النص وبطاقة أداء وصول الصم، يمكن تكييفها للخدمة التي يعمل بها.