

Bonjour

Merhaba

Hola

Reaching Out to Non-native Speakers of English

Kate Sicola

Fairfax County Division of Solid Waste Collection & Recycling

July 15, 2004

Zdravo

สวัสดี

Guten
Tag

What is Language Access About?

■ It's not just about language

- Idioma Langue Sprache Lingua De taal Linguagem Språk Язык 语言

■ It's not just about culture

- Cultura Culture Kultur Cultura Cultuur Cultura Kultur Культура 文化

■ It's about communication

- Comunicación Communication Kommunikation Comunicazione
De communicatie Comunicação Kommunikasjon Связь 交流

Some key questions:

- Why does Fairfax County need a formalized language access program?
- What does Fairfax County do currently?
- How does this relate to Recycling?
- What are some challenges?
- What more can we do?



Why a language access program?

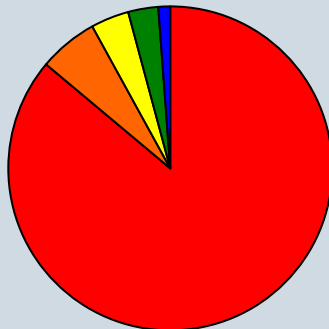
Abstracted from 2000 U.S. Census Data

RACE	NUMBER	PERCENT	LANGUAGE
WHITE	677,098	69.90%	English
ASIANS*	126,038	13.00%	(see below)
<i>Korean</i>	<i>28,028</i>	<i>2.90%</i>	<i>Korean</i>
<i>Asian Indian</i>	<i>25,700</i>	<i>2.70%</i>	<i>Farsi, Urdu</i>
<i>Vietnamese</i>	<i>23,044</i>	<i>2.40%</i>	<i>Vietnamese</i>
<i>Other Asians</i>	<i>19,878</i>	<i>2.00%</i>	<i>Arabic, Other</i>
<i>Chinese</i>	<i>17,756</i>	<i>1.80%</i>	<i>Chinese</i>
<i>Filipino</i>	<i>11,632</i>	<i>1.20%</i>	<i>Spanish, Other</i>
HISPANIC/LATINO	106,958	11.00%	Spanish
BLACK/AFRICAN-AMERICANS	83,098	8.60%	English
SOME OTHER RACE	44,019	4.50%	Other
TWO OR MORE RACES	35,478	3.70%	Other
TOTAL POPULATION	969,749	100+ %	39 Languages

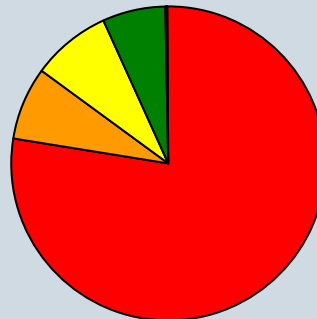
Increasingly Diverse Population

Race/Ethnic Origin	1980	1990	2002
White (Non-Hispanic)	86.2%	77.5%	62.2%
Black (Non-Hispanic)	5.8%	7.6%	7.8%
Asian/Pacific Islander	3.8%	8.3%	15.0%
Hispanic	3.3%	6.3%	12.3%
Other	1.0%	0.3%	2.6%

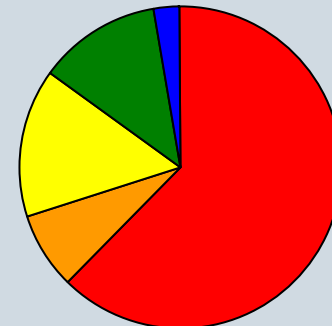
1980



1990



2002



What happens currently?

- Language Access Initiative and Language Access Coordinator in County Executive's office



- LAI resources on employee intranet



- Training courses for employees



Language Access Initiative

Vision and Policy of Fairfax County

- “Quality County services will be provided equally to all, regardless of the customer’s English language proficiency.”
- “No person will be denied equal access to county services based on his/her inability, or limited ability, to communicate in the English language.”

Language Access Initiative

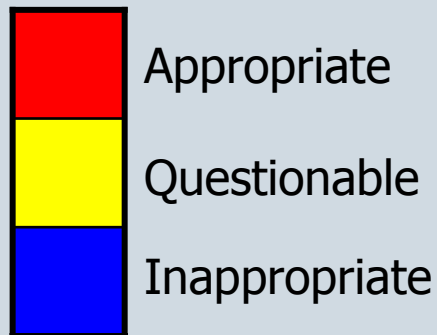
- The mission of the Language Access Initiative is:
 - To increase employee knowledge of language issues;
 - To provide access to available language resources; and
 - To describe trends, demographics & social/cultural norms having an impact on services to limited-English-proficient customers

Employee Survey, 11/02

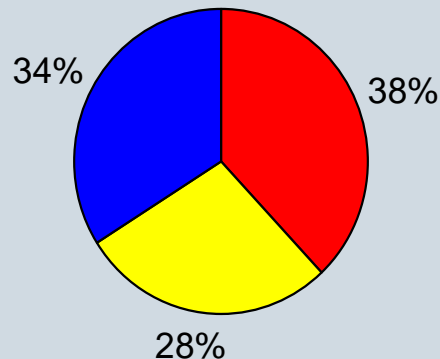
- Employee attitudes
 1. They wanted to know more about language resources, and how to access them;
 2. They recognized the need for recruitment of more bilingual employees to provide direct services to LEP customers;
 3. They asked for increased agency support for improving their language skills (English *and* other languages).

Employee Survey, 11/02

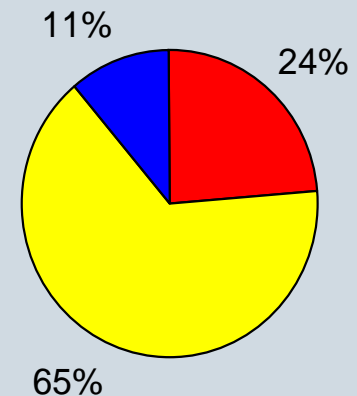
- Employees were asked how they were currently meeting the needs of LEP customers:



Front-line Customer Service



Written Materials



Language Access Resources

- Frequently Asked Questions
- Policy: Procedural Memorandum 02-08
- Tools
 - Language Identification Card
 - <http://www.usdoj.gov/crt/cor/Pubs/ISpeakCards.pdf>
 - Languages & Countries
 - <http://www.infoplease.com/ipa/A0855611.html>
- General Training

What about recycling?

- Outreach is just as important to our business as operations and markets.
- We're not reaching out effectively to a lot of our citizens.
- For example: citizens from other countries may be accustomed to diverting waste but not to recycling, exactly.

Examples: Printed materials






KOREAN

재생 이용의 권리(Recycle Right) - 변화를 가져올 수 있는 쉬운 방법입니다

(여러분이 거주하고 계시는 단지에서 운영하는 재생 이용 프로그램에 관한 정보들을 바로 이 자리에다 입력하십시오(밑에 쓰십시오). 특별한 재생 프로그램에 관해 주민들께서 갖고 계신 질문들을 직접 문의할 수 있도록 소유자 책임자나 쓰레기 수거인들의 전화 번호도 함께 제공하기도 합니다. 만약 여러분이 유리병, 캔 그리고 플라스틱 병들과 손잡이가 달린 목부분이 잘못된 병들을 수집하지 않을 경우에는, 주민들로 하여금 이러한 폐품들을 수거 센터 (Drop Off Center)로 직접 가져가시도록 안내하실 수 있습니다. 더 자세한 정보를 원하시면, (703) 324-5052로 전화하시거나, <http://fairfaxcounty.gov/dpwes> 웹사이트를 방문하실 수 있습니다.)

유리병들과 유리 단지병들	캔들 (음식캔들과 소다캔들)	플라스틱 병들과 목 부분이 잘못된 병들 (목 부분을 점검함)	신문지들
------------------	--------------------	---	------

Recycle Correcto - Es Facil Hacer Una Diferencia
Lo puedes quedar gráfico para referencia en el futuro

	Botellas de Vidros	Latas de Acero u Aluminio	Botellas de Plastico con Cuello Pequeno	Papeles Variados y Materias de Carton	Yard Debris
QUE					
SI	Botellas de vidrios transparente, café y verde	Todos tipo de latas de metal de comida y bebida	Botellas de plástico con cuello pequeño (#1 y #2 botellas de leche, botellas de sodas y botellas de detergente, etcétera.	Periódicos solamente. Revistas, guías telefónicas o papeles variados puede llevar a Drop-off Centro	Recortes de la hierba, hojas, flores, plantas, verduras, fruta, calabazas, tallos de maíz, corteza moide de hojas, maiz hierba, paja, heno, etcétera ese that can be securely tied, bundled or contained
NO	Vidrios rotos, platos o adornos de, vidrio cilindrado, otra vidrios materiales (utensilios de cocina, bombilla, espejos, vidrio de ventana, etc. Contiene materiales peligrosos*	Otros de metal, papel de aluminio, y cacerola de etcétera. Contiene materiales peligrosos*	Otros clase de plásticos. No se acepta contenedor de yogurt, contenedor de margarina, platos y juguete de plásticos, Styrofoam, bolsa o carrete de plásticos	Plástico o cero papal, de comida de animales, de leche, toalla de papel, libros, alfileres, caja de pizza, o otros contenedores con residuo de comida	Stumps, debris (i.e. rocks, bricks, garden pots, etc.) Individual pieces of brush cannot exceed 4 feet in length.
COMO	Enjuagar las botellas y tarros, no tiene que quitar la etiqueta	Enjuagar, no tiene que quitar la etiqueta.	Enjuagar y luego aplastarlas para reducir su tamaño	Poner en una bolsa de papel o atar con cuerda.	Compost or chip in your own backyard. If you must bag your yard debris, use transparent plastic bags or paper bags.

*유리 기판, 유해물질, 살충제, 살균제 등의 농약, 기타) 일반 쓰레기용에 넣을 수 없음. 처리 방법을 위해 (703) 324-5058로 전화하십시오.

더 자세한 정보를 원하시는 분들은 (703) 324-5052로 전화하시거나 웹사이트인 <http://fairfaxcounty.gov/dpwes>를 방문하십시오.

Examples: PSAs and TV


- Spanish-language PSA:
“El Detective de Reciclaje”



Examples: SWMP

- Solid Waste Management Plan
(*Plan Administrativo de Desechos Solidos*)
 - Citizen survey
 - Available online and on paper in Spanish;
 - Available on paper in Korean.
 - Web content in Spanish
 - Introductory materials
 - Schedule of public meetings

Citizen Survey in 3 languages


FAIRFAX COUNTY
 VIRGINIA

Desarrollo del Condado de Fairfax
 Plan Administrativo de Desechos Sólidos
Encuesta Pública

El propósito de esta encuesta es recibir su opinión sobre el Programa de Administración de Desechos Sólidos del Condado de Fairfax, que incluye la recolección, el transporte, la disposición y el reciclaje de la basura. Sus respuestas y comentarios ayudarán a formar las metas, los programas, y los planes de la Administración de Desechos de 20 años del Condado. Apreciamos su tiempo y su respuesta.

1. ¿Es usted residente del Condado de Fairfax? SI NO

ESTA ENCUESTA ES PARA LOS RESIDENTES DEL CONDADO DE FAIRFAX. SI USTED NO ES UN RESIDENTE, POR FAVOR NO COMPLETE LA ENCUESTA.

2. ¿Cuánto tiempo ha vivido usted en el Condado de Fairfax? _____

3. ¿Cuál es su código postal? (e.g., 22310) _____

4. ¿Usted recoge, acarrea o dispone de la basura sólida como negocio? SI NO

5. ¿Usted participa rutinariamente en el reciclaje al borde de la acera? SI NO

6. ¿Usted recicla en los Centros de Reciclaje? SI NO

7. ¿El personal del Condado (o BFI bajo contrato al Condado) recoge su basura? SI NO

8. ¿Usted vive en: Casa Separada Casa Urbana Apartamento/Condado

9. ¿Qué tan familiarizado está usted con los requisitos y guía de recolección de basura sólida y reciclaje?

1	2	3	4	5
No familiarizado	Levemente familiarizado	Sobre promedio	Bastante familiarizado	Muy familiarizado

10. El Condado de Fairfax tiene amplias opciones para los servicios de manejo de la recolección de basura y reciclaje dentro del Condado. ¿Cuál prefiere usted que sea el papel del Condado (elijá uno)

El Condado provee todos los servicios de la recolección con personal del Condado.	El Condado proporciona todos los servicios de la recolección usando contratistas y personal del Condado.	El Condado proporciona todos los servicios de la recolección usando contratistas.	Sistema actual: El Condado y las compañías privadas proporcionan la recolección.	El Condado sirve como regulador solamente y las compañías comerciales proporcionan todos los servicios de recolección.	El Condado tiene ningún papel o supervisa la recolección.
---	--	---	--	--	---

11. ¿Preferiría usted que la recolección de basura/dispersión y el reciclaje fuera incluido en su factura de impuesto? SI NO

12. ¿Ha utilizado usted las instalaciones de disposición localizadas en la I-66 o I-95 dentro del último año (basura, desechos peligrosos de la casa, reciclaje, neumáticos, etc.)? SI NO
 (Si no, continúe en la pregunta 14)

13. ¿Cuántas veces ha visitado usted las instalaciones de disposición anualmente? (Marque uno)

____ 1-5 ____ 6-15 ____ 16-30 ____ 31-50 ____ más de 50


14. ¿Está usted enterado de que la mayoría de la basura en el Condado de Fairfax se dispone en una facilidad de desechos - a energía, donde se quema como combustible para generar la electricidad que se vende a la compañía de energía Dominion Virginia Power (suficiente para 70,000 hogares)? SI NO

15. ¿Ha utilizado usted la página de internet de la basura sólida del Condado de Fairfax en los últimos 12 meses? SI NO
 (Si no, continúe en la pregunta 18)

16. ¿Cómo clasificaría la navegación sobre la información la página de internet? (utilice una escala que es difícil y 5 es extremadamente fácil)

1	2	3	4	5
Difficil				Extremadamente facil

Pagina 1 de 2


FAIRFAX COUNTY
 VIRGINIA

Development of the Fairfax County
 Solid Waste Management Plan
Public Survey

The purpose of this survey is to receive your feedback about Fairfax County's solid waste management program, which includes trash collection, transportation, disposal, and recycling. Your answers and comments will help shape the County's 20-year solid waste management goals, programs, and plans. We greatly appreciate your time and responses.

1. Are you a resident of Fairfax County? YES NO

THIS SURVEY IS INTENDED FOR RESIDENTS OF FAIRFAX COUNTY. IF YOU ARE NOT A RESIDENT, PLEASE DO NOT COMPLETE THE SURVEY.

2. How long have you lived in Fairfax County? _____ Years

3. What is your zip code? (e.g., 22310) _____

4. Do you collect, haul, or dispose of solid waste as a business? Yes No

5. Do you routinely participate in curbside recycling? Yes No

6. Do you recycle at Dropoff Centers? Yes No

7. Do County crews (or BFI under contract to County) collect your trash? Yes No

8. Do you live in: Single Family Detached House Townhouse Apt/Condo

9. How familiar are you with solid waste collection and recycling guidelines or requirements?

1	2	3	4	5
Not at all	Slightly familiar	About average	Fairly familiar	Very familiar

10. Fairfax County has a wide range of options for managing trash collection/recycling services within the County. What do you prefer the County's role to be? (circle one)

County provides all collection services with County crews.	County provides all collection services, using contractors and County crews.	County provides all the collection services using contractors.	Current system: County and private companies provide collections.	County serves as a regulator only and commercial companies provide all collection services.	County has no role or oversight of collection.
--	--	--	---	---	--

11. Would you prefer your residential trash collection/disposal and recycling costs be included on your tax bill? Yes No

12. Have you used the Citizens' Disposal Facilities at the I-66 or I-95 locations within the past year (trash, household hazardous waste, recycling, tires, etc.)? Yes No
 If no: Skip to Question 14

If yes:

13. How many times do you visit the Citizen's Disposal Facility annually? (check one)

____ 1-5 ____ 6-15 ____ 16-30 ____ 31-50 ____ More than 50

14. Are you aware that most trash in Fairfax County is disposed of in a waste-to-energy facility, where waste is burned as fuel to generate electricity that is sold to Dominion Virginia Power (enough for 70,000 homes)? Yes No

15. Have you used the Fairfax County Solid Waste website within the last 12 months? Yes No
 If no: Skip to Question 18


If yes:

16. How would you rate the navigation to the information on the website? (Use a scale 1-5 and select one)

1	2	3	4	5
Difficult				Extremely easy

17. How would you rate the usefulness of the website information? (Use a scale of 1-5 and select one)

1	2	3	4	5
Not Useful				Extremely Useful


FAIRFAX COUNTY
 VIRGINIA

웨어팩스 카운티의 고행 폐기물 관리 계획 제정을 위한 주민 대상의 설문 조사

시의 목적은 웨어팩스 카운티의 쓰레기 수거, 운송, 처리, 그리고 재활용을 포함한 고행 및 프로그램에 관한 여러분의 의견을 얻기 위한 것입니다. 여러분의 응해주신 답장과 앞으로 향후 20년간 카운티의 고행 폐기물 관리 목적, 프로그램, 그리고 계획들을 실현하는 데 필요할 것입니다. 시간을 내셔서 응해주신 여러분께 진심으로 감사드립니다.

웨어팩스 카운티 주민이신지요? 예 아니오

다음은 웨어팩스 카운티 주민들을 대상으로 하는 조사입니다. 가 웨어팩스 카운티의 주민이 아니시라면, 이 설문 조사를 참여하지 마십시오.

웨어팩스 카운티에 얼마 동안 거주하셨는지요? _____ 년수: _____

살고 계시는 지역의 zip 코드는 (후면 번호)를 기재하여주세요. (예, 22310) _____

사업상 고행 폐기물들을 수거, 운반, 또는 처리하시는지요? 예 아니요

모아놓은 재활용품들을 정기적으로 집앞에 보도에 내놓아 수거해가도록 하시지요? 예 아니요

재활용품들을 수거 센터들(Dropoff Centers) 직접 가져가시는지요? 예 아니요

쓰레기들을 수거 직원들(또는 카운티와 계약을 맺고 일하는 BFI 직원들)이 쓰레기들을 수거해 가는지요? 예 아니요

살고 계시는 주거 형태에 표기하십시오: 단독주택 (단독 주택) 연립주택 아파트/콘도

고행 폐기물 수거 그리고 재활용에 대한 지침들 또는 요구 사항들에 대해 얼마나 알고 계신지요?

1	2	3	4	5
아무것도 모름	조금 알고 있음	보통 정도	꽤 알고 있음	아주 잘 알고 있음

웨어팩스 카운티는 카운티내에서도 고행 폐기물 수거/재활용 서비스를 관리에 대해 아주 광범위한 선택을 가지고 있습니다. 귀하는 카운티가 어떤 역할을 담당할지 것을 선호하시는지요? (하나만 선택)

카운티가 모든 수거 서비스를 제공한다.	카운티가 모든 수거 서비스를 제공한다, 그리고 카운티와 계약한 민간 회사가 수거 서비스를 담당한다.	현재 시스템: 카운티와 민간 회사들이 수거 서비스를 제공한다.	카운티는 규제 역할만 하고 민간 회사가 수거 서비스를 담당한다.	카운티는 수거 서비스를 규제하는 역할만 하고 민간 회사가 수거 서비스를 담당한다.	카운티는 수거 서비스에 아무런 역할도 하지 않는다.
-----------------------	---	------------------------------------	-------------------------------------	---	------------------------------

거주지의 쓰레기 수거/처리 및 재활용에 대한 비용들이 귀하가 지불하는 데 포함되는 것을 선호하시는지요? 예 아니요

지난 과거 몇년동안 1-66 또는 I-95 에 있는 시민들을 위한 폐기물 (Citizens' Disposal Facilities) 을 이용하신 적이 있는지요 (쓰레기, 시안운 위험 폐기물, 재활용품들, 타이어들, 기타등등)? 예 아니요

예 표기하셨으면 14번 질문으로 넘어가십시오

1년에 몇번이나 시민들을 위한 폐기물 처리장 (Citizens' Disposal Facilities) 에 가시는지요? (한 표기)

____ 1-5 ____ 6-15 ____ 16-30 ____ 31-50 ____ 50 번 이상

웨어팩스 카운티에 있는 대부분의 쓰레기들이 쓰레기들을 에너지로 쓰는 (waste-to-energy: WTE) 시설에서 전기 발전을 위한 연료로 연소 후, 다시 도미니언 버지니아 전력 회사 (70,000 가정들에게 충분한 정도) 되고 있다는 사실을 알고 계셨는지요? 예 아니요

지난 12 개월내에 웨어팩스 카운티 고행 폐기물 웹사이트를 이용하신 적이신지요? (아니오에 표기하셨으면, 18번 질문으로 넘어가십시오)

18번 질문들은 웹사이트에 대한 여러분 의견들 1-5 등급으로 구분하여 연고자 합니다:

1은 있는 정보들을 찾는 일이 수월했는지 또는 어려웠는지에 대한 귀하의 평가를 표기하십시오. 5는 매우 어려움이며 1은 매우 유용함

1	2	3	4	5
매우 어려움				매우 유용함

2에서 제공되는 정보들의 유용성에 대한 귀하의 평가를 표기하십시오. (1-5까지의 등급으로, 1 유용하지 않음이며 5는 매우 유용함)

1	2	3	4	5
유용하지 않음				매우 유용함

Page 1 of 2

SWMP Web Content



you are here: [homepage](#) > [public works and utilities](#) > solid waste management plan - spanish version

[Calendario de Eventos](#)

Condado de Fairfax
Plan Administrativo de Desechos Sólidos
2003-2023

El Departamento de Calidad Ambiental de Virginia requiere que ciudades, condados y municipios en Virginia presenten un nuevo Plan Administrativo de Desechos Sólidos antes del 1 de Julio de 2004.

El Plan Administrativo de Desechos Sólidos es una planificación a largo plazo para toda la basura y reciclaje para los próximos 20 años. Esto incluye casi todo lo que tiramos ó reciclamos, incluyendo desechos de pasto y hojas, ramas de árboles, basura de la casa, botellas y latas , basura de negocio/empresas, desecho industrial y residuos de construcción. El Plan Administrativo de Desechos Sólidos cubrirá todo lo relacionado con los desechos sólidos: recolección, transferencia, reciclaje y disposición. El Plan Administrativo de Desechos Sólidos identificará y planificará un sistema de alta calidad para el Condado de Fairfax.

Calendario
El Condado de Fairfax presentará su Plan Administrativo de Desechos Sólidos al Departamento de Calidad Ambiental antes de Junio del 2004

Reuniones de la comunidad	abril-noviembre 2003
Circulación del borrador para comentarios del público Traductores en Español estan disponible con notificación previa. Llámenos 703-324-5230 o envíenos por correo electrónico el División de Recolección de Basura y Reciclaje .	enero-marzo 2004
Audiencia Pública	marzo ó mayo 2004
Presentación del Plan Administrativo de Desechos Sólidos al Departamento de Calidad Ambiental	junio 2004

El Plan Administrativo de Desechos Sólidos mantendrá nuestro medio ambiente seguro y proporcionará servicios que el público necesita y desea para la recolección de basuras, reciclaje y para todos los otros desechos, desde su fuente de origen hasta el sitio final de disposición.

Challenges to outreach

- Costs

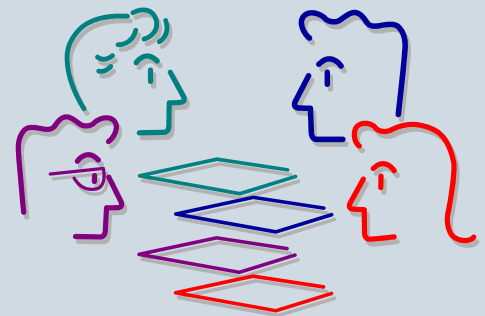


- Large number of languages spoken

- Cultural sensitivities

- Lack of close ties to some ethnic communities

- Lack of staff expertise



What more can we do?

- Fairfax County recycling needs to expand outreach to other languages, at a minimum
- Make sure to include cultural sensitivity, not just translation of materials
- Pool regional resources to reach out to non-native speakers, especially for smaller communities
- Keep trying to learn more and improve