

Washington Metropolitan Area Transit Authority
(Cơ Quan Quản Lý Đi Lại Khu Vực Trung Tâm Washington, WMATA)
KẾ HOẠCH VỀ SỰ THAM GIA CỦA CỘNG ĐỒNG
NĂM 2017-2020
Tóm Tắt Chương Trình

Tổng Quan

Cơ Quan Quản Lý Đi Lại Khu Vực Trung Tâm Washington (WMATA) nỗ lực dẫn dắt sự tham gia của cộng đồng, tiếp cận và truyền thông hướng đến giao thông công cộng. Kế Hoạch Về Sự Tham Gia Của Cộng Đồng Của WMATA (PPP) là một công cụ hướng dẫn để đảm bảo liên lạc hai chiều có chất lượng cao, đem lại sự phản hồi từ mọi thành phần bị ảnh hưởng bởi các dự án chuẩn bị thực hiện và nhằm tuân thủ đầy đủ các nghĩa vụ liên bang.

Là một đơn vị nhận tài trợ của quỹ liên bang và theo Tiêu Mục VI của Đạo Luật Dân Quyền năm 1964, WMATA phải đệ trình cho Federal Transit Administration (FTA, Cơ Quan Quản Lý Đi Lại Liên bang) một Kế Hoạch Về Sự Tham Gia Của Cộng Đồng mô tả chi tiết các kế hoạch và chiến lược của Cơ Quan Quản Lý nhằm thu hút các cộng đồng thiểu số và Thành Thạo Anh Ngữ Hạn Chế (LEP) tham gia vào các hoạt động xây dựng kế hoạch và lập chương trình của mình. Mặc dù chương trình này được phát triển để đáp ứng yêu cầu của Tiêu Mục VI, khung chương trình được thiết kế để áp dụng cho mọi hoạt động tiếp cận của Cơ Quan Quản Lý, dù là "bắt buộc" hay không.

Nguyên Tắc Hướng Dẫn

Kế Hoạch Về Sự Tham Gia Của Cộng Đồng của WMATA đã thiết lập các nguyên tắc hướng dẫn, mục tiêu và mục đích thể hiện triết lý và sự cam kết bao quát hơn của Cơ Quan Quản Lý đối với sự tham gia của cộng đồng, sự công bằng và dịch vụ cộng đồng tuyệt vời. Đối với những dự án yêu cầu Kế Hoạch Về Sự Tham Gia Của Cộng Đồng, những nguyên tắc này phải được tuân thủ.

Bốn Nguyên Tắc Hướng Dẫn của WMATA Đối Với Sự Tham Gia Của Cộng Đồng



Bao gồm

Chủ động tạo điều kiện cho sự tham gia của mọi cộng đồng có thể chịu ảnh hưởng trong quá trình tham gia cộng đồng này.



Hợp tác

Phối hợp làm việc với cộng đồng trong suốt quá trình xây dựng kế hoạch và phát triển dự án.



Đáp ứng

Tích cực liên kết những ý kiến phản hồi với kết quả chương trình để xây dựng lòng tin.



Nhất quán

Đảm bảo những hướng dẫn được thiết lập từ Kế Hoạch Về Sự Tham Gia Của Cộng Đồng được tuân thủ trong toàn bộ WMATA.

Phát Triển Kế Hoạch Truyền Thông & Tiếp Cận của Dự án PPP

Dựa trên những khuyến nghị từ phiên bản PPP đầu tiên và những ý kiến đóng góp từ các bên tham gia, WMATA hiện tại đã áp dụng một quy trình lên kế hoạch tham gia của cộng đồng được tiêu chuẩn hóa. Bằng việc tuân theo quy trình này, sự tuân thủ và nhất quán được đảm bảo với mọi phương pháp truyền thông và cách thức tiếp cận của dự án được lên kế hoạch.

WMATA có hàng loạt các dự án và sáng kiến khác nhau giúp thúc đẩy tuân thủ Kế Hoạch Về Sự Tham Gia Của Cộng Đồng. Nhìn chung, bất kỳ dự án được lên kế hoạch nào có ảnh hưởng tới khách hàng hoặc một dự án yêu cầu phải có ý kiến của cộng đồng đều phải tuân theo hướng dẫn PPP.

Văn Phòng Đối Ngoại (Office of External Relations) của WMATA cùng với các văn phòng đối tác làm việc với các cán bộ quản lý dự án và đầu mối liên lạc của dự án của sở để đảm bảo một quy trình PPP đồng bộ và kịp thời. Điều này bao gồm việc thu thập các thông tin quan trọng về dự án, bao gồm thông tin về phạm vi/tiến độ, nhân khẩu học của cộng đồng bị ảnh hưởng, ngân sách, và mục đích truyền thông và ý kiến đóng góp. Sau khi thông tin dự án đã được chia sẻ, Văn Phòng Đối Ngoại

sẽ làm việc với Giám Đốc Dự Án và những người liên quan để thiết lập một Kế Hoạch Truyền Thông & Tiếp Cận Của Dự án (PCOP) được điều chỉnh đặc biệt riêng cho dự án đó. Mỗi kế hoạch sẽ chú ý đặc biệt tới những tác động với các cộng đồng thuộc Tiêu Mục VI và xác nhận rằng chương trình tuân thủ các yêu cầu của Kế Hoạch Tiếp Cận về Ngôn Ngữ của WMATA.

Kể từ khi áp dụng Kế Hoạch Về Sự Tham Gia Của Cộng Đồng năm 2015, WMATA đã theo dõi việc triển khai tất cả các Kế Hoạch Truyền Thông và Tiếp Cận Dự Án thông qua các đo lường báo cáo riêng biệt. Những đo lường hiệu quả này được theo dõi thông qua công cụ theo dõi trực tuyến PPP mới của WMATA được gọi là Hệ Thống Quản Lý Sự Tham Gia Của Cộng Đồng (PPMS), một công cụ cung cấp cách thức mới để theo dõi các dự án PPP và tạo một cơ sở dữ liệu lớn để FTA giám sát và báo cáo việc tuân thủ.

Xem Xét Giai Đoạn 2014-2017

Kế Hoạch Về Sự Tham Gia Của Cộng Đồng năm 2014-2017 của WMATA được phát triển thông qua một quá trình nhiều bước và kéo dài cả năm và được dẫn dắt bởi một nhóm liên ngành với đại diện từ các văn phòng và sở hiện có tham gia vào hoạt động tiếp cận cộng đồng.

Từ khi Kế Hoạch Về Sự Tham Gia Của Cộng Đồng được phát triển, hơn 35 dự án được lên kế hoạch đã tuân theo quy trình PPP với hơn 1.000 hoạt động được hoàn thành, bao gồm các sự kiện lưu động, chuyến thăm Tổ Chức Tại Cộng Đồng, khảo sát, buổi giới thiệu và các chiến dịch thu hút tham gia khác.

Những phát hiện chính có trong quá trình phát triển nguyên bản của Kế Hoạch Về Sự Tham Gia Của Cộng Đồng vẫn đúng trong phiên bản năm 2017-2020. Những phát hiện chính này đã được sử dụng để định hình các chương trình truyền thông và tiếp cận và cung cấp một nền tảng vững chắc cho nhiều thành công trong vài năm qua.

- 1 Để thu hút sự tham gia của các cộng đồng thuộc Tiêu Mục VI, hãy đến nơi có họ.** Tổ chức những sự kiện tại nơi các cộng đồng thiểu số, thu nhập thấp và Giao Tiếp Anh Ngữ Hạn Chế có mặt — như các trung tâm chuyển tiếp, CBO, trung tâm mua sắm và các lễ hội — là biện pháp tiếp cận những cộng đồng này hiệu quả nhất.
- 2 Thể hiện sự nhạy cảm về văn hóa.** Hiểu biết rõ về đối tượng của mình và cử những nhân viên WMATA phù hợp (chuyên môn về đối tượng, văn hóa, và ngôn ngữ) tới các sự kiện và cuộc gặp gỡ.
- 3 Tạo sự thuận lợi cho việc tham gia các sự kiện và tùy chỉnh chương trình sự kiện phù hợp với những sở thích của cộng đồng tham gia lấy ý kiến.** Chương trình gặp gỡ cần được tùy chỉnh theo các ưu tiên của những nhóm riêng lẻ hoặc cộng đồng — điều này bao gồm những cuộc tiếp xúc trực tiếp và gián tiếp. Cân nhắc để cả trẻ em cũng có thể tham gia, như có các hoạt động dành cho trẻ em cho phép phụ huynh tới dự và tham gia vào buổi gặp mặt.
- 4 Biên dịch các tài liệu và sử dụng các hình ảnh.** Những tài liệu thông tin nên có sẵn ở ngôn ngữ ưa thích của cộng đồng mục tiêu và cần được thiết kế phù hợp theo văn hóa bằng cách tính tới yếu tố đối tượng được hướng tới, và bằng cách tạo ra thông điệp rõ ràng thông qua việc sử dụng các hình ảnh và ngôn ngữ hiệu quả.
- 5 Sử dụng phương tiện truyền thông xã hội ở những ngôn ngữ khác nhau và các kênh phân phát đa dạng.** Nên phân phát tài liệu thông qua những kênh đa dạng và tới các địa điểm có nhiều người thường xuyên đi lại bằng phương tiện giao thông công cộng, bao gồm trên xe buýt, tại điểm chờ xe buýt, và tại các nhà ga tàu điện ngầm. Các tài liệu cũng nên được phân phát tại các địa điểm không nhất thiết phải là nơi trung chuyển công cộng, như các Tổ Chức Tại Cộng Đồng, thư viện, siêu thị và các khu dân cư. Quảng cáo trên báo vẫn có tác dụng và là một cách lấy thông tin cộng đồng được nhiều người ưa thích.
- 6 Ghi nhận và sử dụng ý kiến phản hồi.** Cần đưa ra bằng chứng rõ ràng về cách các ý kiến phản hồi của cộng đồng được sử dụng trong việc đưa ra quyết định.
- 7 Thiết lập một khung thể chế cho việc tham gia của cộng đồng có bao gồm một sở đứng đầu.** Một sở cần được giao nhiệm vụ chuyên trách bao quát sự tham gia của cộng đồng và/hoặc một quy trình thúc đẩy sự tham gia của một số sở.

tiếp ở trang sau

- 8 **Làm việc cùng các Tổ chức Tại Cộng đồng để xây dựng mối quan hệ và lòng tin trong các cộng đồng đa dạng.** Những nhóm phi lợi nhuận này hỗ trợ các cộng đồng địa phương và là một trong những nguồn lực hiệu quả nhất sẵn có với cơ quan trung chuyển để tạo các đầu mối liên lạc thường xuyên xuyên cần thiết để xây dựng lòng tin và mối quan hệ đôi bên cùng có lợi.
- 9 **Sử dụng những biện pháp đa dạng để truyền bá thông tin.** Cân nhắc áp dụng những biện pháp khác, như sử dụng những lần phân phát phiếu báo điểm học sinh để đưa thông tin tới các gia đình hoặc tiếp cận tại gia đình trong các khu vực mục tiêu.
- 10 **Sử dụng công nghệ phù hợp.** Mặc dù công nghệ có vị trí của mình trong quá trình thu hút sự tham gia của cộng đồng, nó nên hỗ trợ cho các hình thức tiếp cận khác.
- 11 **Sử dụng một diễn đàn công cộng định kỳ cho phép công chúng cung cấp ý kiến phản hồi tới WMATA về các vấn đề mà họ quan tâm.** Những ý kiến phản hồi này sẽ bổ sung cho các cơ hội hiện có để nhận xét về những dự án, đề xuất và kế hoạch cụ thể.

Khuyến Nghị Các Chiến Lược và Hoạt Động Triển Khai từ PPP Năm 2014-2017

Theo các yêu cầu của FTA đối với PPP, WMATA đã xác định những chiến lược chủ động thu hút các cộng đồng thiểu số, thu nhập thấp, và Thành Thọ Anh Ngữ Hạn Chế (LEP); đã xây dựng một quy trình và các thủ tục nhằm thúc đẩy quá trình tham gia hòa nhập; và phát triển một bộ các chỉ số đo lường hiệu quả theo dõi xem liệu cơ quan quản lý có đạt được kết quả mong muốn hay không. PPP năm 2014-2017 đã bao gồm bốn chiến lược chính đảm bảo các hoạt động thu hút sự tham gia của cộng đồng của WMATA có hiệu quả, hiệu suất cao và tuân thủ các yêu cầu của liên bang về sự tham gia hòa nhập của cộng đồng. PPP này cũng đã bao gồm những khuyến nghị thứ cấp bổ sung, mà nhiều trong số đó được thực hiện thông qua việc triển khai các chiến lược chính.

WMATA chịu trách nhiệm trước FTA trong việc đảm bảo rằng các chiến lược theo quy trình do Cơ Quan Phụ Trách áp dụng trong dự án PPP được triển khai thành công. Dưới đây là bốn khuyến nghị chính được đề xuất trong PPP năm 2014-2017 và một mô tả sơ lược cách WMATA đạt được những yêu cầu này trong giai đoạn báo cáo.

Bộ Công Cụ Tham Gia Của Cộng Đồng và Kế Hoạch Truyền Thông/Tiếp Cận của Dự Án

PPP đã khuyến nghị rằng WMATA thiết kế một bộ công cụ giúp nhân viên lên kế hoạch tiếp cận hiệu quả với một Kế Hoạch Truyền Thông/Tiếp Cận của Dự Án (PCOP) mà mọi dự án WMATA sẽ sử dụng để lên chương trình cho các hoạt động thu hút sự tham gia của cộng đồng. PPP cũng khuyến nghị WMATA thiết lập một Ủy Ban Tiếp Cận Tổ Chức Cộng Đồng (CBO) như một cách hợp tác với các CBO địa phương nhằm phát triển các chiến lược được điều chỉnh riêng theo các đề xuất dự án cụ thể, nhằm đảm bảo sự tham gia của cộng đồng mang tính thiết thực và sâu rộng, và để xây dựng một cơ sở chuyển giao kiến thức giữa WMATA và các CBO.

Văn Phòng Đối Ngoại phối hợp chặt chẽ với các Nhóm Ứng Dụng Trên Trang Web trong Sở Công Nghệ Thông Tin để chuyển đổi bộ công cụ được nêu trong PPP năm 2014-2017 thành dạng công cụ theo dõi dự án hoạt động trên môi trường trang web và dễ dàng sử dụng. Bộ công cụ này, được gọi là Hệ Thống Quản Lý Sự Tham Gia Của Cộng Đồng (PPMS), có khả năng xuất các dữ liệu đo lường hiệu quả và các báo cáo hoạt động theo yêu cầu, cung cấp cho người quản lý khả năng phối hợp với Văn Phòng Đối Ngoại xây dựng một PCOP, và cho phép nhập số liệu thông tin nhân khẩu học và số lượng tham gia. Dựa trên việc xem xét các thực hành tốt nhất của Cơ Quan Đồng Ngành, công cụ này có thể là ứng dụng đầu tiên loại này được triển khai liên quan đến sự tham gia của cộng đồng trong giao thông công cộng.

Việc xây dựng Ủy Ban Tiếp Cận Tổ Chức Cộng Đồng của WMATA bắt đầu từ năm 2015 như một sáng kiến được Văn Phòng Cơ Hội Việc Làm Bình Đẳng (OEEO) dẫn dắt. Buổi họp lập kế hoạch đầu tiên của Ủy Ban Tiếp Cận CBO đã được tổ chức vào tháng 12 năm 2015. Bảy đại diện tới từ các CBO địa phương đã tham dự và đóng góp những ý kiến chuyên môn về cách tiếp tục xây dựng và duy trì ủy ban này. Kể từ hai buổi họp lập kế hoạch đầu tiên, các buổi họp của Ủy Ban Tiếp Cận CBO đã tập trung vào các chủ đề về hệ thống tàu điện ngầm. Nhóm cũng liên lạc qua email và thường xuyên nhận những thông tin về dự án và các cơ hội đóng góp ý kiến.

Khuyến Nghị Chính Năm 2014-2017

1

Khuyến Nghị Chính
Năm 2014-2017

2

Dữ Liệu Đo Lường Hiệu Quả

PPP đã khuyến nghị các dữ liệu đo lường hiệu quả tập trung vào thông tin nhân khẩu học, ý kiến phản hồi, và ý kiến tiếp theo của người tham gia được thu thập trong từng dự án có sự tham gia của cộng đồng cùng với các báo cáo hiệu quả hàng năm tổng hợp các dữ liệu đo lường từ những dự án riêng biệt và các kết quả khảo sát hàng năm của các CBO.

Việc triển khai được bắt đầu vào giữa năm 2015 cùng với việc áp dụng Hệ Thống Quản Lý Sự Tham Gia Của Cộng Đồng (PPMS) mới. Hơn 1.000 hoạt động đã được theo dõi trong hệ thống PPMS trong năm 2015 và 2016. Mỗi hoạt động này bao gồm tất cả các chỉ số tương ứng về sự tham gia, loại phản hồi, và cách tiếp cận các cộng đồng Thành Thọ Anh Ngữ Hạn Chế bị ảnh hưởng. Dựa trên những dự án đã được theo dõi trong hệ thống PPMS mới này, WMATA đã đạt được điểm trung bình 98 phần trăm trong toàn bộ các dữ liệu đo lường hiệu quả được theo dõi.

Khuyến Nghị Chính
Năm 2014-2017

3

Đào Tạo Về Sự Tham Gia Của Cộng Đồng

Để đảm bảo việc áp dụng thành công và đồng bộ Công Cụ này và để toàn thể Cơ Quan Quản Lý hiểu rõ về các yêu cầu của Tiêu Mục VI đối với việc tham gia của cộng đồng, PPP khuyến nghị nhân viên WMATA tham gia vào việc tiếp cận cộng đồng phải sử dụng bộ Công Cụ và được đào tạo.

Từ khi triển khai PPP, WMATA đã đào tạo hơn 100 cán bộ quản lý dự án trong bốn đợt tập huấn theo kế hoạch giữa tháng 5 năm 2015 và tháng 8 năm 2016. Học viên được cấp phát bộ tài liệu đào tạo và các tài liệu, cùng với video "Giới Thiệu Kế Hoạch Về Sự Tham Gia Của Cộng Đồng" cũng có sẵn cho nhân viên WMATA trên Metroweb, mạng nội bộ của WMATA.

Văn Phòng Phụ Trách Sự Tham Gia Của Cộng Đồng Tập Trung

Khuyến Nghị Chính
Năm 2014-2017

4

Ngoài bộ Công Cụ, PPP cũng khuyến nghị WMATA thiết lập một văn phòng tập trung để quản lý tiếp cận cộng đồng. Văn Phòng Đối Ngoại (EREL) có nhiệm vụ cung cấp hỗ trợ chuyên gia cho các nhân viên dự án/kế hoạch cho từng dự án cụ thể, quản lý tất cả các hoạt động tham gia cộng đồng theo dự án, và cung cấp tổng quan và điều phối về sự tham gia của cộng đồng trong phạm vi WMATA. Văn Phòng Cơ Hội Tuyển Dụng Bình Đẳng (OEEO) được phân công với các chức năng bổ sung liên quan tới quản lý các mối quan hệ và tiếp cận Tổ Chức Cộng Đồng (CBO).

WMATA đã thành lập nhóm Chương Trình Tham Gia Của Cộng Đồng thuộc Văn Phòng Đối Ngoại bao gồm việc tái điều phối một nhân viên thực hiện quản lý chương trình và thuê hai nhân viên khác vào mùa xuân/mùa hè năm 2015. Bộ máy hiện tại trực thuộc Giám Đốc Đối Ngoại bao gồm một Quản Lý Chương Trình Tham Gia Cộng Đồng và hai Chuyên Viên Tiếp Xúc/Chuyên Gia Dự Án.

Từ khi triển khai nhóm này vào năm 2015, họ đã điều phối hơn 1.000 hoạt động truyền thông và tiếp cận của các dự án đã lên kế hoạch trong toàn bộ cơ quan, phối hợp chặt chẽ với các phòng ban nội bộ khác để điều phối dự án và đảm bảo sự tuân thủ yêu cầu. Hai vị trí bổ sung, một Điều Phối Viên Dịch Thuật và một Điều Phối Viên Dự Án, hy vọng sẽ được tăng cường cho nhóm nhưng hiện tại đang bị tạm dừng vì hạn chế ngân sách.

Văn Phòng Cơ Hội Tuyển Dụng Bình Đẳng cũng đã tuyển một nhân viên mới để quản lý hợp tác với các Tổ Chức Cộng Đồng và hiện đang gây dựng các hoạt động với CBO.

Hướng Đến Tương Lai: Các Khuyến Nghị Năm 2017-2020

Trong vài năm vừa qua, WMATA đã chuyển đổi cách giao tiếp và thu thập thông tin phản hồi từ công chúng. Với những dự án mới được bắt đầu mỗi tuần có tác động tới hàng ngàn người tham gia giao thông công cộng, WMATA tiếp tục nỗ lực tìm ra các cách giao tiếp hiệu quả, năng suất hơn với khách hàng, đặc biệt là những người thuộc các cộng đồng khó tiếp cận.

Là kết quả của việc đánh giá những bài học thu nhận được, việc xem xét những thực hành tốt nhất của các cơ quan đồng ngành, ý kiến phản hồi của người tham gia giao thông công cộng và các nhân viên, việc hiểu rõ định hướng của Metro và các ràng buộc về ngân sách, hai khuyến nghị mới đã được đề xuất.

Mở rộng các chiến lược và quy trình nội bộ để tiếp cận các cộng đồng Thành Thọ Anh Ngữ Hạn Chế (LEP).

WMATA đã đạt được tiến bộ to lớn với sự phát triển Kế Hoạch Về Sự Tham Gia Của Cộng Đồng Năm 2014-2017 trong việc tiếp cận các cộng đồng LEP. Với mọi dự án chuẩn bị triển khai, các cộng đồng mục tiêu được cân nhắc khi phát triển kế hoạch chương trình truyền thông và tiếp cận đồng thời tất cả các chương trình này đều có thành phần LEP.

Các nhóm tiếp cận song ngữ, ký hiệu, tài liệu quảng cáo được chuyển ngữ đã trở thành tiêu chuẩn cho mọi hoạt động của PPP. Tuy nhiên, do sự gia tăng khối lượng công việc, cần thiết phải áp dụng các chiến lược mới để quản lý việc thuê dịch cho nhiều dự án, kiểm tra chất lượng công việc, và hiểu rõ xu hướng của liên lạc và bố trí truyền thông cho các cộng đồng LEP. Để giải quyết những vấn đề này, cùng với những yêu cầu mới từ Kế Hoạch Tiếp Cận về Ngôn Ngữ, WMATA cần cân nhắc những chiến lược sau:

1. Xây dựng mối quan hệ chặt chẽ hơn và thu thập thông tin phản hồi về các khuyến nghị truyền thông và tiếp cận từ các Tổ chức Cộng đồng (CBO) chuyên về các cộng đồng Thành Thọ Anh Ngữ Hạn Chế. Điều này bao gồm việc khám phá công nghệ và truyền thông thay thế có thể thu hút tốt hơn những đại diện CBO bận rộn và hợp tác chặt chẽ hơn với Ủy Ban Tiếp Cận CBO để rà soát các chiến lược đối với các cá nhân cần trợ giúp ngôn ngữ.
2. Thiết lập vị trí Điều Phối Viên Dịch Thuật Dự Án để có một vị trí quản lý chung mọi hoạt động dịch thuật của PPP cũng như các yêu cầu về ngôn ngữ.
3. Đảm bảo sự hỗ trợ theo yêu cầu đối với các đơn vị cung cấp biên dịch và thông dịch chuyên nghiệp được ký hợp đồng với các dự án PPP.

Cân nhắc các phương thức mới và cải tiến để thu thập thông tin phản hồi và truyền thông về các dự án chuẩn bị triển khai với các cộng đồng khó tiếp cận, đặc biệt là những công nghệ giúp tiết kiệm nguồn lực.

Các công cụ truyền thông mới và cải tiến đã được phát triển trong vài năm trở lại đây đã được chứng nhận có hiệu quả với một số cộng đồng mục tiêu. Mặc dù việc tiếp cận trực tiếp đã được chứng minh là cách có hiệu quả hơn khi tiếp cận các cộng đồng thuộc Tiêu Mục VI, việc bị tách rời khỏi công nghệ số đang thu hẹp lại với tốc độ ngày càng nhanh do những công nghệ và chương trình rẻ hơn cho phép truy cập Internet. Có thể có những cách thức khác để "tiếp cận tận nơi" thông qua công nghệ.

Amplify, cổng thông tin cộng đồng trực tuyến của WMATA, đã cho thấy sự quan tâm đối với những dạng công nghệ về sự tham gia qua môi trường kỹ thuật số này. Dưới đây là một số chiến lược mà WMATA nên tìm hiểu:

1. Thêm lựa chọn sử dụng công nghệ định vị địa lý để phổ biến thông tin và thu thập phản hồi từ khách hàng trong một khu vực có tác động. Việc sử dụng công nghệ này, dù là thông qua các khảo sát hoặc thông báo, chính là tới tận nơi mọi người được định vị "ảo".
2. Xác định các cách thức mới để thu thập phản hồi, bao gồm những xu hướng mới nổi lên trong các diễn đàn thảo luận trực tuyến, các quầy ki-ốt màn hình cảm ứng và các diễn đàn Twitter.

Kết Luận

Kế Hoạch Về Sự Tham Gia Của Cộng Đồng của WMATA là một tài liệu toàn diện bao gồm những hướng dẫn chi tiết để thực hiện việc tiếp cận cộng đồng một cách rộng khắp, nhất quán, hợp tác và đáp ứng. Với việc xây dựng chương trình này, WMATA không chỉ đảm bảo việc tuân thủ những yêu cầu của FTA, mà còn trở thành đơn vị dẫn đầu về khuyến khích tích cực sự tham gia của cộng đồng.

2017-2020
Khuyến Nghị

1

2017-2020
Khuyến Nghị

2