

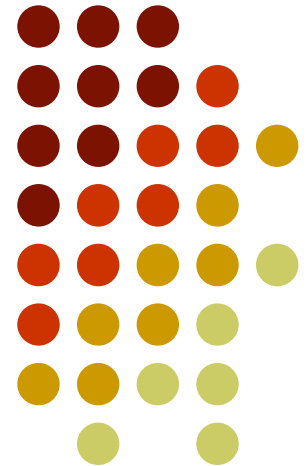
# Using Technology to Reach LEP Populations: Developing & Managing Multilingual Websites



Laura Godfrey  
Bilingual Web Content Manager,  
GobiernoUSA.gov

# GobiernoUSA.gov

Connecting Spanish-speakers to  
Government Information & Services





## Servicios por Internet

- [Busque trabajos en el Gobierno federal](#)
- [Encuentre programas de ayuda del Gobierno](#)

- [Haga una cita con la oficina de inmigración de los EE. UU.](#)
  - [Verifique el estatus de su caso de inmigración](#)
- Más servicios por Internet... >>**



Tamaño de texto: [A](#) [A](#) [A](#)

- > [Envíe esta página](#)
- > [Imprima esta página](#)
- > [Reciba actualizaciones gratis](#)
- > [RSS de GobiernoUSA.gov](#)
- > [Tour virtual de GobiernoUSA.gov](#)

## Temas

### [Empleo](#)

(Employment)

Trabajo, derechos de los trabajadores, discriminación, seguridad en el trabajo...

### [Beneficios y ayuda financiera](#)

(Benefits and Financial Assistance)

Becas, beneficios y préstamos federales, Seguro Social, medicare...

### [Ciencia y tecnología](#)

(Science and Technology)

El espacio, la naturaleza, computadoras, la Internet...

### [Desastres y emergencias](#)

(Disasters and Emergencies)

Huracanes, terrorismo, incendios, asistencia...

### [Dinero e impuestos](#)

(Money and Taxes)

Problemas de crédito, recursos para préstamos, inversiones, protección al consumidor, impuestos y tributación...

### [Educación](#)

(Education)

Ayuda financiera, estudiar en EE. UU., bibliotecas públicas...

### [Agricultura, energía y medio ambiente](#)

(Agriculture, Energy and Environment)

Recursos naturales, desarrollo rural, protección ambiental, calidad del aire y agua...

### [Inmigración y ciudadanía](#)

(Immigration and Citizenship)

Su caso de inmigración, visas, cómo hacerse ciudadano, noticias...

### [Leyes, datos y estadísticas](#)

(Laws, Data and Statistics)

Leyes, historia, sus derechos...

### [Protección al consumidor](#)

(Consumer Protection)

Robo de identidad, fraudes, reclamos, quejas, comprar con seguridad...

### [Salud, nutrición y seguridad](#)

(Health, Nutrition and Safety)

Enfermedades, nutrición, prevención, seguro médico, publicaciones, guías médicas...

### [Viajes, turismo y recreación](#)

(Travel, Tourism and Recreation)

Licencias de manejar/conducir, arte, cultura, viajes domésticos e internacionales...

### [Vivienda y familia](#)

(Housing and Family)

Cómo comprar o alquilar una vivienda, recursos para padres, personas de edad avanzada...

### [Votaciones y elecciones](#)

(Voting and Elections)

Inscríbese para votar, elecciones, campañas...

## Noticias e información de interés



[Septiembre es el mes nacional de preparación](#)



[Regreso a la escuela: recursos para estudiantes, padres y maestros](#)



[Viaje y diviértase este verano con seguridad](#)

[Más noticias >>](#)

## Directorio del Gobierno

- ▶ [Agencias federales](#)
- ▶ [Agencias estatales y locales](#)
- ▶ [Organizaciones internacionales](#)
- ▶ [Embajadas](#)



Vea videos del Gobierno de los EE. UU.

[El contenido continúa abajo ↓](#)



# GobiernoUSA.gov at a glance



- Official U.S. Portal Government in Spanish
- Not a direct translation of its English counterpart, USA.gov
- Launched in 2003
- Has grown significantly in the past 5 years
- Provides centralized access to information & services
- Facilitates communication with the government (feedback form, 1-800 FED-INFO, e-mail alerts, RSS Feeds, social media channels, etc...)
- Complete make-over in 2007: change name from FirstGov en español to GobiernoUSA.gov and look to its current design

# Why we changed the name?



- FirstGov en español was not an intuitive name and it was difficult to pronounce
- Gobierno is the Spanish word for government
- Issues with previous URL and special character
- Conducted online survey among potential Spanish-dominant site users
  - Favorite option was GobiernoUSA.gov
- Our name and URL are now the same
- Needed a better name for marketing and branding purposes

# Marketing and Outreach Efforts to Spanish Speakers

Strategically – Have a plan!



## Within the organization

- Prominent placement of the “Español” link on the English-language site
- Bi-directional toggle feature
- Cross-promotion

## Within government

- External linking strategy with government sites
  - Federal, state, and local government Spanish-language sites should link to [GobiernoUSA.gov](http://GobiernoUSA.gov)

## Outside the government:

- Presence in national conferences and other forums – NCLR, NAHJ
- Relationship with media – both Spanish and English media targeting Hispanics
- Partnerships with online portals and Hispanic organizations
  - Univision.com – *El Gobierno te ayuda*
  - Other media – Terra.com, Starmedia.com, newspapers online
- Use of Social Media – Facebook, Widgets, Twitter, and other tools

# How we are serving the LEP population



- LEP Interagency Working Group initiatives and efforts
- Federal Multilingual Websites Committee
- Spanish Language Style Guide
- Directory of official Spanish Federal agencies names
- Collaboration with other organizations

# Federal Multilingual Websites Committee



- Interagency group of federal, state and local web managers working to expand and improve web content in languages other than English
- Three sub-committees
  - Multilingual Websites 101 – Getting Started, Standards, Guidelines, Research and Mandates
  - Translation/Adaptation/Localization of Content
  - Marketing, Outreach, Education, Training



# Spanish Language Style Guide



- Effort to standardize the use of Spanish across government websites
  - Spanish language use of capitalization, abbreviations, punctuation, diacritics and much more.
  - Glossaries of commonly mistranslated terms
  - Glossaries on health, technology, government terminology
  - Available online on <http://www.webcontent.gov>
- Directory of official names of Federal agencies in Spanish (in the making)

# Language Collaboration



- GobiernoUSA.gov and the North American Academy of the Spanish Language have joined forces with one common goal:
- To improve Spanish language communications in the United States

# Contact Information



Laura Godfrey and Leilani Martínez  
Bilingual Web Content Managers of  
GobiernoUSA.gov

[Laura.godfrey@gsa.gov](mailto:Laura.godfrey@gsa.gov)

[Leilani.martinez@gsa.gov](mailto:Leilani.martinez@gsa.gov)