

Research Article

Navigating Immigration as an Alien: A Critical Interface Analysis of the US Citizenship and Immigration Services Website

— JIANFEN CHEN (0000-0002-7529-1135), SHYAM PANDEY (0000-0001-7204-2136), AND SWETA BANIYA (0000-0001-8513-5673)

Abstract—Introduction: *This article provides a critical interface analysis of the United States Citizenship and Immigration Services (USCIS) website to reveal how systemic oppressions embedded in governmental websites create injustice among minoritized communities.* **Literature Review:** *We situate this research within the existing scholarship about the multilingual user interface, usability studies, and the issues of linguistic social justice as it intersects with technical and professional communication.* **Research Questions:** *1. How does the USCIS website’s content cater to diverse immigrant populations in terms of usability, specifically considering Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) guidelines for accessible websites? 2. From a user experience perspective, are the USCIS website navigation tools obtrusive in presenting information? Are there issues of power and privilege through the inclusion/exclusion of certain voices? 3. What ideological and cultural assumptions does its interface design impart to diverse website users through its tools, content organization logic, and visual style?* **Research Method:** *Working under the critical interface analysis framework and adopting a walkthrough approach, we analyze the official website of the USCIS.* **Results/ Discussion:** *The USCIS website prioritizes English or Spanish proficiency, potentially excluding users with other diverse language backgrounds. First-time users lack immediate access to essential features, and the site overlooks the needs of its diverse immigrant population, with limited language options, multimedia resources, and occasional discrepancies in content. Using terms like “alien” contradicts the inclusive image the U.S. aims for. The Multilingual Resource Center faces document translation shortages, contributing to a potential digital divide. Inclusive design choices are crucial for creating a welcoming environment and addressing these concerns.* **Conclusion:** *These findings have implications for understanding the rhetorics of immigration policy, power, identity, and government perceptions.*

Index Terms—Critical interface analysis, immigrant users, usability studies.

研究论文

作为“外星人”驾驭移民之路：美国公民与移民服务局网站的批判性界面分析

— JIANFEN CHEN (0000-0002-7529-1135), SHYAM PANDEY (0000-0001-7204-2136), AND SWETA BANIYA (0000-0001-8513-5673)

摘要

引言：本文对美国公民与移民服务局（USCIS）网站进行批判性界面分析，揭示政府网站中嵌入的系统性压迫如何在少数族群社区中造成不公正。**文献综述：**我们将本研究置于现有的多语言用户界面、可用性研究以及与技术和专业传播交叉的语言社会正义问题的学术背景中。**研究问题：**1. 从可用性角度考虑，USCIS 网站的内容如何满足多元移民群体的需求，特别是考虑到网页内容无障碍指南（WCAG）对可访问网站的指导原则？2. 从用户体验角度看，USCIS 网站的导航工具在信息呈现方面是否存在障碍？是否通过某些声音的包容/排除存在权力和特权问题？3. 其界面设计通过工具、内容组织逻辑和视觉风格向多元网站用户传递了哪些意识形态和文化假设？**研究方法：**在批判性界面分析框架下，采用演练法分析 USCIS 官方网站。**结果/讨论：**USCIS 网站优先考虑英语或西班牙语熟练程度，可能排除具有其他多样语言背景的用户。首次使用者无法立即获得基本功能，且网站忽视了其多元移民人口的需求，表现为有限的语言选项、多媒体资源以及内容中的偶尔不一致。使用“alien”（外星人）等术语与美国所追求的包容形象相矛盾。多语言资源中心面临文件翻译短缺，加剧了潜在的数字鸿沟。包容性设计选择对创建欢迎环境和解决这些问题至关重要。**结论：**这些发现对理解移民政策、权力、身份和政府认知的修辞策略具有重要启示。

索引词—批判性界面分析；移民用户；可用性研究

—Translated by Shijie Liu

Artículo de investigación

Navegando por Inmigración como extranjero: Análisis crítico de la interfaz del sitio web del Servicio de Ciudadanía e Inmigración de Estados Unidos

— JIANFEN CHEN (0000-0002-7529-1135), SHYAM PANDEY (0000-0001-7204-2136), Y SWETA BANIYA (0000-0001-8513-5673)

Resumen—Introducción: *El presente artículo presenta un análisis crítico de la interfaz del sitio web del Servicio de Ciudadanía e Inmigración de Estados Unidos (USCIS) que tiene por objeto revelar cómo los aspectos opresivos sistémicos integrados en los sitios web de las administraciones públicas generan injusticias entre las comunidades minoritarias.* **Revisión de la literatura:** *La presente investigación se enmarca en el actual conjunto de saberes en materia de interfaces de usuario multilingües, estudios de usabilidad y cuestiones de justicia social lingüística en su intersección con la comunicación técnica y profesional.* **Preguntas de investigación:** *1. ¿De qué manera el sitio web del USCIS atiende a las necesidades de las diversas poblaciones inmigrantes en términos de usabilidad, especialmente en lo que respecta a las pautas de accesibilidad para el contenido web (WCAG, por sus siglas en inglés)? 2. ¿Son las herramientas de navegación del sitio web del USCIS intrusivas desde el punto de vista del usuario? ¿Plantea la inclusión o exclusión de ciertas voces problemas relacionados con el poder y el privilegio? 3. ¿Qué supuestos ideológicos y culturales transmite el diseño de su interfaz a los diversos usuarios a través de sus herramientas, su lógica organizativa y su estilo visual?* **Metodología de investigación:** *Se analiza el sitio web oficial del USCIS mediante el marco de análisis crítico de interfaces y la adopción de un enfoque de recorrido cognitivo.* **Resultados y discusión:** *El sitio web del USCIS da prioridad al manejo del inglés o el español, excluyendo potencialmente a los usuarios de otros contextos lingüísticos. Los usuarios primerizos carecen de acceso inmediato a elementos esenciales y el sitio web no responde a las necesidades de la diversa población inmigrante, debido a la falta de opciones de idioma y recursos multimedia y a ocasionales discrepancias en cuanto al contenido. El uso de términos como «alien» [N. del T.: «extranjero», peyorativo] va en contra de la imagen inclusiva que buscan proyectar los Estados Unidos. El Centro de Recursos Multilingües del USCIS carece de suficientes documentos traducidos, lo que contribuye una posible brecha digital. Los elementos de diseño inclusivos son fundamentales para crear un entorno acogedor y resolver estos problemas.* **Conclusiones:** *Estas constataciones permiten entender mejor las retóricas en materia de políticas migratorias, poder, identidad y percepción de la administración pública.*

Términos índices—*Análisis crítico de interfaces, usuarios inmigrantes, estudios de usabilidad*

—Translated by Bruno Salgado