

語言可用計畫

執行摘要



提交者：

民權辦公室 (OCR)

聖達卡拉穀交通局

3331 North First Street, Building B-2

San Jose, CA 95134-1906

(408) 952-8901

www.vta.org

執行摘要的目的

1964 年《民權法案》第六章規定，任何人不得“因種族、膚色或民族血統而被剝奪參與接受聯邦財政援助的任何項目或活動和享受應得利益的權利或受到歧視”。

作為聯邦資金的接受方，VTA 採取一切行動來遵守這些民權法。VTA 每三年向聯邦捷運系統管理局(FTA)提交一次第六章(6)計畫。這份監測報告確保 VTA 遵守 1964 年《民權法案》，該法案禁止基於種族、膚色或民族血統的歧視。

由於其民族血統，未能為可能英語水準有限(LEP)¹的個人提供有意義的機會，是基於個人原籍國的歧視。雖然在 1964 年的《民權法案》中沒有明確規定 LEP 的名稱，但第 13166 號“總統行政命令”強調，公共機構應確保以英語提供的專案和活動對 LEP 人士無障礙。

因此，VTA 有一個語言可用計畫(LAP)，該計畫概述了防止歧視的方法，並為英語水準有限者的社區提供有意義的服務。

下列執行摘要側重於從聖達卡拉縣的人口統計調查中所獲得的見解，VTA 如何與社區接洽，以及計畫如何繼續向 LEP 社區開展外聯服務。作為完整報告更概括性的總結呈現，並請讀者參考 LAP 的完整版本。除為簡潔而另有說明外，圖表的編號方式與完整報告的相同。

¹英語水準有限 (LEP) 的人士是指英語不是他們的主要語言，並且英語讀、寫、說或理解能力有限的人。其中包括那些向美國人口普查局報告說自己英語說得不太好、不好或根本不會說的人。”-聯邦捷運系統管理局(FTA)發佈了第 4702.1B 號通告。

目錄

執行摘要的目的.....	
引言，第六章，組織承諾、權力和指導.....	
因素 1：VTA 服務區內有多少英語口語能力有限（LEP）的人？.....	
因素 2：VTA 多久接觸一次 LEP 個人？.....	
因素 3：專案、活動和服務對英語水準有限（LEP）者的重要性.....	
因素 4：接受方的可用資源和費用.....	
結論.....	
附錄.....	

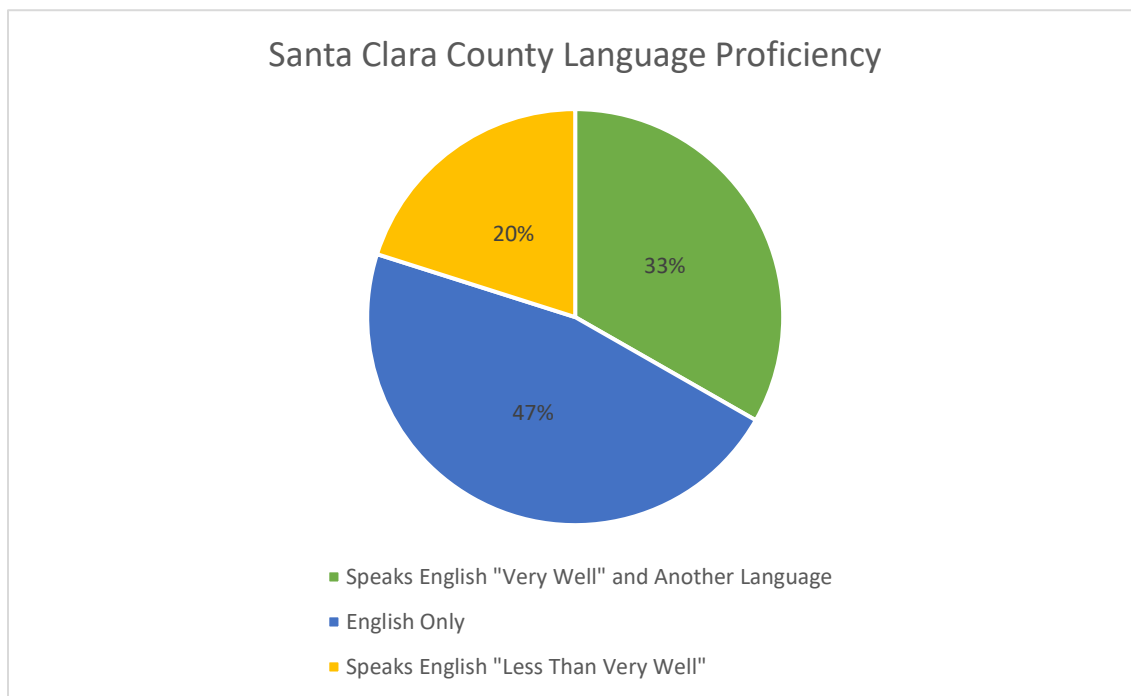
引言，第六章，組織承諾、權力和指導

引言

VTA 是一個獨立的特區，可提供可持續、無障礙、以社區為中心的交通選項。這些都是創新、環保、促進該地區活力的選項。VTA 可提供公車、輕軌和殘障人士運輸業務，擁堵管理，高速公路改善專案和全縣交通規劃。該機構在聖達卡拉縣及周邊地區（包括 Campbell、Cupertino、Gilroy、Los Altos、Los Altos Hills、Los Gatos、Milpitas、Monte Sereno、Morgan Hill、Mountain View、Palo Alto、San Jose、Santa Clara、Saratoga 和 Sunnyvale 等城市）提供這些服務。

根據本“語言可用計畫”中使用的 2016-2020 年美國社區調查 (ACS) 資料，由英語水準有限 (LEP) 的人組成的 VTA 服務人口比例占聖達卡拉縣總人口的 20% (見圖 1)。2022 年，聖達卡拉縣 1,816,606 人中有 354,229 人屬 LEP 個人。考慮到加利福尼亞州整體的 LEP 人口比例為 17.4%，而美國整體的 LEP 人口比例為 8.2%，這表明該地區的 LEP 人口數量相當可觀。

圖 1：聖達卡拉縣語言水準



來源：美國人口普查局，2016-2020 年美國社區調查 5 年估計

第六章組織承諾

VTA 承諾確保符合第六章的監管要求。該機構的組織結構是，所有與第六章和英語水準有限相關的反歧視政策的遵守、政策制定、培訓、報告和監督都集中在一個部門：民權辦公室。這個辦公室在組織結構上隸屬於總經理辦公室。

關於第六章，VTA 將：

- 確保提供的交通服務水準和品質不受種族、膚色或民族血統的限制。
- 查明並酌情處理項目和活動對人類健康和環境造成的不成比例高的嚴重影響和不利影響，包括對邊緣化社區和低收入群體造成的社會和經濟影響。
- 促進所有受影響人口充分、公平地參與交通決策。
- 防止剝奪、減少或延遲與惠及邊緣化人群或低收入人群的項目和活動相關的福利。
- 確保英語水準有限的個人有機會參加項目和活動。

權力和指導

在完整版本中，“語言可用計畫”中的這一部分引用了形成 LAP 的不同指導來源。其中包括 1964 年《民權法案》第六章、第 13166 號行政命令、第 47021.B 號通告、聯邦捷運系統管理局的出版物“實施交通部關於接受方對英語水準有限（LEP）人士的責任的政策指導：《公共交通提供商手冊》”和第 4703.1 號通告。

四因素分析

VTA 的“語言可用計畫”詳細介紹了為符合交通部（DOT）LEP 指南的要求而完成的四因素分析和實施計畫。

四因素分析確定了改善 LEP 個人獲得 VTA 服務和福利需要採取的語言援助措施。四因素分析還用於確保 VTA 的 LEP 客戶資訊已在多個資料來源中得到驗證。還進一步規定，在今後的項目中，要考慮到 LEP 和使用 VTA 的個人的需求和關切，以便既能維持也能改善他們獲得服務的機會。

為了確定應尋求輸入的語言，VTA 依賴于 FTA 的安全港條款。該條款表明，公共交通部門將重要檔翻譯成由 5% 或 1000 人（以較少者為準）代表的 LEP 人群所說的語言。

VTA 制定了一個“重要檔計畫”，該計畫概述了如何優先處理翻譯工作（詳細的“重要文件計畫”見 LAP 完整版本中的附錄-C）。

聖達卡拉縣人口眾多，有 18 種語言符合聖達卡拉縣的安全港標準，進一步反映了 VTA 服務區內的巨大差異。符合這些標準的語言如下所示：

- | | |
|---------|---------------|
| 1. 西班牙語 | 10. 泰米爾語 |
| 2. 越南語 | 11. 阿拉伯語 |
| 3. 漢語 | 12. 波斯語 |
| 4. 韓語 | 13. 日語 |
| 5. 他加祿語 | 14. 高棉語（柬埔寨語） |
| 6. 旁遮普語 | 15. 葡萄牙語 |
| 7. 印地語 | 16. 索馬里語 |
| 8. 俄語 | 17. 提格裡尼亞語 |
| 9. 泰盧固語 | 18. 阿姆哈拉語 |

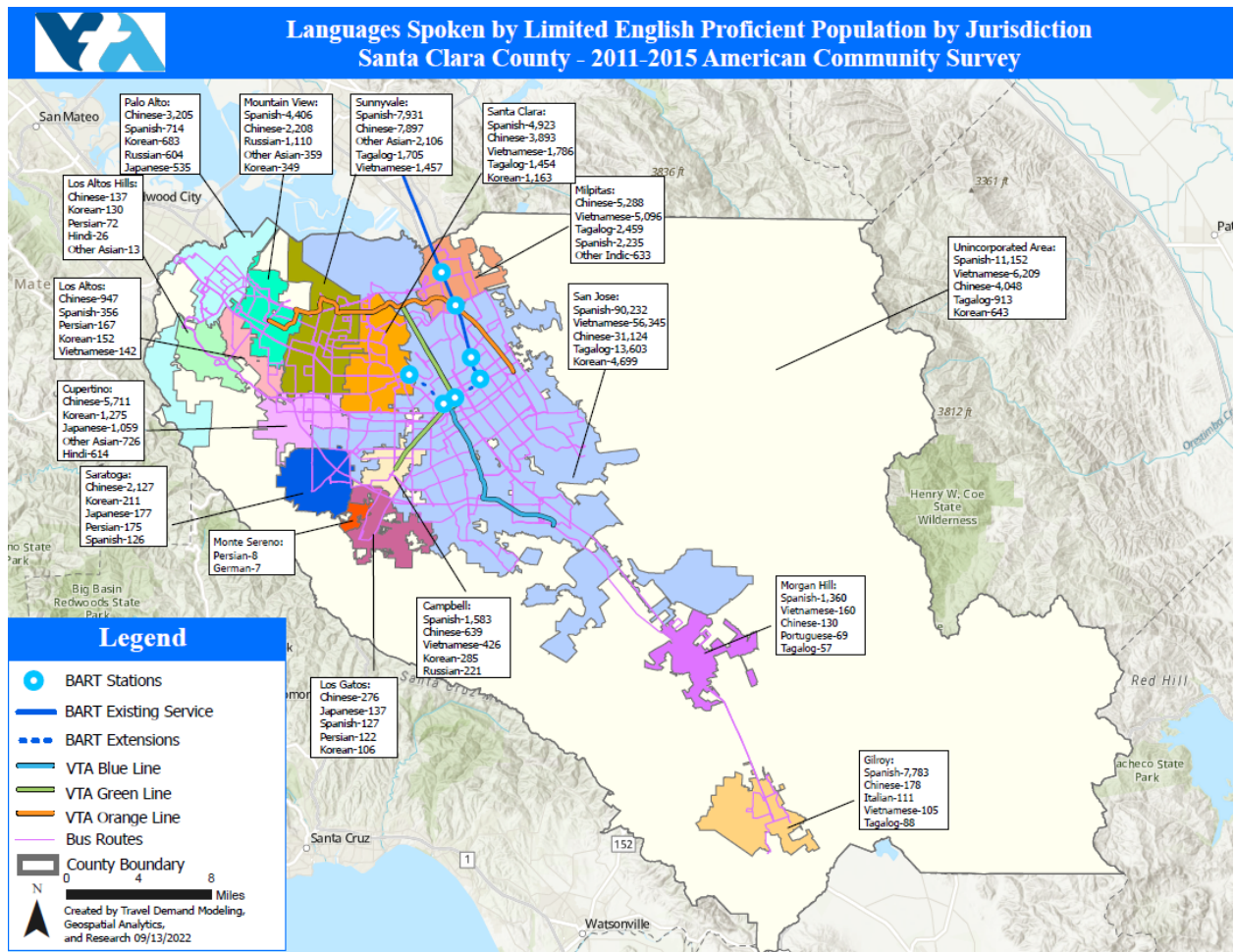
VTA 已經並將繼續使用交通部 LEP 指南中確定的四個因素進行以下分析：

因素 1：VTA 服務區內有多少英語口語能力有限（LEP）的人？

美國人口普查局有 2020 年調查中自稱“英語說得不太好” (LEP) 的人的數據。在 VTA 的服務區內，20% 的人被認定為此類人員。VTA 有 2017 年對 VTA 乘客進行調查的舊資訊。43% 的受訪者表示他們在家中不說英語，而這一群體中的大多數人(81.3%)表示，他們的英語說得“好”或“非常好”。

圖 2 中的地圖提供了聖達卡拉縣所有 15 個城市中英語說得不太好（LEP）的人所說語言的更詳細資訊：

圖 3：英語水準有限人口所使用的語言



來源：美國人口普查局，2016-2020 年美國社區調查，表 B16001：基於 2015 年資料的 5 年估計

這張地圖描繪了 VTA 在這些城市最有可能遇到的語言。資料顯示，聖達卡拉縣總人口最多的城市聖荷西，英語水準有限者的人數也最多。聖荷西是唯一一個擁有講法國-克裡奧爾語和匈牙利語的 LEP 人口的城市，與 Mountain View 一起，也是唯一擁有講意第緒語人口的城市。所有城市加起來，除了美國人口普查中未指定的幾個語言子類外，LEP 個人還代表 34 種語言。這張地圖表明 VTA 應該如何規劃其外聯工作，特別強調它在每個地區可能遇到的不同語言。

更多資訊將從 VTA 客戶服務中心的呼叫單中收集，當來電者要求以英語以外的語言提供資訊時，該中心便提供相關語言服務。在 2020 年 3 月至 2022 年 6 月期間，每年都會要求在尋求說明的個人撥打客戶服務熱線時使用 14 至 19 種不同的語言。在這段時間內，大多數電話是用西班牙語（60.3%-70.2%）提供服務，其次是用越南語（11.2%-15.9%）和普通話（10.1%-17.5%）提供服務。其餘語言占通話量的 5.5%-7%（見表 1）。

表 1: 客戶服務熱線所要求的語言

2020 年所要求的語言	2020 年的通話次數 (%)	2021 年所要求的語言	2021 年的通話次數 (%)	2022 年所要求的語言	2022 年的通話次數 (%)
西班牙語	70.2%	西班牙語	63.6%	西班牙語	60.3%
越南語	11.7%	越南語	11.2%	越南語	15.9%
普通話	10.1%	普通話	17.5%	普通話	12.3%
粵語	2.0%	他加祿語	0.5%	粵語	3.7%
俄語	1.8%	粵語	1.5%	俄語	2.3%
波斯語	1.4%	波斯語	1.5%	波斯語	2.0%
韓語	0.7%	阿姆哈拉語	0.5%	韓語	1.2%

來源：VTA 語言熱線資料，2020 年 3 月至 2022 年 6 月，縮略語表參考完整報告中的表 1、表 2 和表 3

美國人口普查局發佈了其年度美國社區調查（ACS，2016-2020）的資訊，該調查顯示了聖達卡拉縣居民使用的前五種語言（英語除外）。（見表 2）

表 4: 聖達卡拉縣居民使用的前五種非英語語言

語言	LEP 者的估計人數	總人口百分比
1. 西班牙語	118,954	6.57%
2. 漢語（普通話和粵	78,198	4.32%

語)		
3. 越南語	75,218	4.15%
4. 他加祿語	19,062	1.05%
5. 韓語	10,719	0.59%

來源：美國人口普查局，2016-2020 年美國社區調查，5-年估計（語言類別：5 歲以上英語說得“不太好”的人）

從 2020 年到 2022 年，發生主要明顯變化的是排名，而不是語言本身。根據 ACS 資料，漢語取代越南語成為該縣 LEP 個人使用的第二大語言。

VTA 使用地理資訊系統（GIS）繪圖工具繪製地圖，描繪聖達卡拉縣說前五種非英語語言之一的人口密度。這些地圖可以在這個縮寫的語言可用計畫（LAP）的附錄中找到，分別是圖 4 至圖 9 和圖 11 至圖 12。

確定 VTA 應以何種語言向 LEP 社區提供相關資訊，標準是 1000 人或總服務人口的 5% 將自己定義為英語說得不太好（LEP）。這兩個標準有助於定義安全港語言，這些語言在不同程度上與任何面向公眾的檔相關。欲瞭解更多資訊，請向民權辦公室索取 VTA 的重要文件計畫。

在 VTA 的服務區，985,845 名 5 歲以上的人(54.27%)在家裡講不同流利程度的英語和另一種語言。以下百分比基於聖達卡拉縣 LEP 的總人數：西班牙語（37.20%）、越南語（19.79%）、漢語（17.68%）、他加祿語（5.34%）和韓語（3.31%）。儘管 VTA 服務區有更多人說印地語，但更多說韓語的人 LEP。在過去的六年裡，LEP 個人所講的第二大語言從越南語變成了漢語。

社區組織

社區組織（CBO）、文化中心、禮拜場所和居住社區說明 VTA 與不同的客戶群建立聯繫，因為它們可以更有效地接觸到社區，其中許多組織經常與 LEP 人群合作。為了獲取這些資訊，VTA 根據該資料協調與 CBO 的接洽，以確保呈現 LEP 社區的全貌。

因素 2：VTA 多久接觸一次 LEP 個人？

VTA 對認為自己英語說得“不太好”（LEP）的個人進行了一項“2022 年第六章”調查，以確定他們如何以及以何種頻率接觸該機構的專案、活動和服務。這項調查被翻譯成除英語以外的 18 種語言。

接受調查的 LEP 個體的人口統計回復顯示出以下幾個趨勢：

- 48%的受訪者年齡在 18 歲至 44 歲之間，17%的受訪者年齡在 65 歲以上。
- 大多數參與者認為自己是西班牙裔或拉丁裔（41%），四分之一是亞裔（25%）。
- 64%的參與者收入低於 50,000\$，三分之一的參與者收入不足 25,000\$。

近四分之一的調查對象在購票和使用 VTA 服務時會遇到語言障礙。超過三分之一的受訪者發現，由於語言限制，很難獲得交通資訊。超過五分之一的受訪者在參加公開會議時會遇到語言障礙。36%的受訪者表示自己說英語的能力“不太好”或“一點也不好”；34%認為自己的理解能力“不是很好”或“一點也不好”。更多的受訪者認為自己的閱讀和寫作能力“相當好”或“不錯”。在所有受訪者中，55%瞭解通過客戶服務熱線以及在公開會議上請求語言援助時可提供的語言服務，但 39%的參與者表示自己不瞭解 VTA 的免費語言援助服務。

調查對象被問及他們的交通偏好，結果顯示 84%的人使用 VTA 公車，35%的人使用 VTA 輕軌。大多數（79%）認為公交服務和 67%認為輕軌服務非常重要。當被問及在接收和尋求資訊方面的偏好時，75%的人報告經常或有時使用 VTA 網站。相比之下，43%的人經常使用穀歌的搜尋引擎。近 30%的人不時撥打 VTA 的客戶服務熱線，近五分之一的人通過各自的社區中心接收社區最新消息。只有 13%的人每天看報紙或聽廣播，而 32%的人經常在臉書或領英上查看最新消息。16%的人從電視、報紙和廣播等傳統新聞媒體管道獲取資訊，但社交媒體正在迎頭趕上。10%的人每天使用社交媒體作為新聞管道，另有 14%的人經常使用這些管道。這意味著 VTA 將繼續利用各種管道（VTA 網站和電子郵件、傳統新聞媒體和社交媒體行銷），以不同的語言接觸廣泛的受眾，並為公眾提供機會，以他們的母語提供回饋或提問。

線上調查的參與者人數少於 VTA 在 2016 年更新期間與社區組織（CBO）合作能夠召集的應答人數。因此，未來外聯工作的一個目標是與社區領導人和社區組織建立關係。為了公平地向公眾宣傳，VTA 以紙張形式來代替電子郵件或網站更新分發某些宣傳材料，送達給那些使用互聯網和智慧手機受限或無法使用互聯網和智慧手機的人。對 LEP 密集的社區使用翻譯後的宣傳冊子有助於公眾有機會瞭解服務和專案執行的決策和資訊。

因素 3：專案、活動和服務對英語水準有限（LEP）者的重要性

這一步包括確定如果語言障礙使一個人無法獲得 VTA 的專案、活動和服務，哪些 VTA 服務專案可能會造成嚴重後果。這通過明確 VTA 向 LEP 個人所提供不同服務的重要性，以及納入社區成員的建議和要求來實現。

在這項計畫的調查中，大多數英語水準有限的 VTA 客戶既使用公車也使用輕軌服務，而只使用公車服務的比例更高。VTA 的 2017 年乘車調查顯示，許多乘客依靠 VTA 運輸到重要地點，如工作、學校和醫療預約地點。如果我們的公車或輕軌服務中斷，並且沒有語言援助服務，則 VTA 的 LEP 客戶將無法進入許多關鍵場所。由於 VTA 也參與了許多建築專案，缺乏語言援助服務也可能給這些客戶帶來安全隱患。

在新冠肺炎(COVID-19)疫情高發期間，VTA 進行了“交通信任”調查。這項調查衡量了公眾對 VTA 服務的看法，確定了公眾不乘坐 VTA 的原因，並確定了說服公眾使用 VTA 服務的機會。大多數回應者都是用漢語和韓語做了回復。結果顯示，與只說英語的

社區 33.7%相比，說漢語的社區更有可能減少公共交通的使用（43.3%）。說漢語的人群表示，不再使用 VTA 服務的原因是害怕在公共場合感染新冠肺炎。說韓語的社區表示，50%多一點的時間都在擔心可能感染新冠肺炎。

因素 4：接受方的可用資源和費用

這一分析因素涉及諮詢 VTA 工作人員，瞭解他們可以向 LEP 社區推廣的資源。這包括收集關於不同語言援助措施的資訊，並確定是否需要額外的資源來提供有意義的訪問。接下來，我們詢問 VTA 的預算中有多少用於語言援助措施。最後，我們考慮了為未來的外聯工作提供具有成本效益的語言服務。

語言援助措施清單

VTA 利用資源確保其服務區內的 LEP 人群能夠在沒有任何語言障礙的情況下獲得其服務的幾個例子是：

- 通過 VTA 的客戶服務呼叫中心提供語言熱線服務。在 2020 年 3 月至 2022 年 6 月期間，客戶服務代表通過語言熱線為 2,585 名說 25 種不同語言的客戶提供了即時口譯服務。
- VTA 的第六章網頁為其公眾通知、投訴流程和投訴表提供了專業翻譯的檔。
- VTA 為工作人員提供了檔易讀性培訓課程。

需要額外的服務來提供有意義的訪問

2022 年第六章/LEP 調查的結果表明，39%的調查對象不瞭解 VTA 的免費語言援助服務。由於大部分公眾不瞭解 VTA 提供這項服務，許多個人無法充分利用我們的語言援助服務優勢，因此他們在接觸 VTA 時可能會面臨語言障礙。

VTA 在所有公車和輕軌列車上都張貼了簡要的第六章通知，並提供了西班牙語和越南語翻譯。此外，已翻譯成安全港語言的完整第六章通知張貼在有空間的輕軌月臺和公車站候車亭以及 VTA 網站上。VTA 開發了一個定制地理語言搜索工具，以協助社區外聯工作，使工作人員能夠提高對社區動態的認識，並確定是否需要翻譯和口譯服務來進行有效的外聯工作。VTA 的雙語工作人員可以為乘客提供幫助，還有乘客可以通過語言熱線獲得即時的公車資訊。需要加大力度來傳播對這些資源的認識，讓 LEP 人群知道 VTA 正在努力滿足他們的需求。

預算分析

2020 年 3 月至 2022 年 6 月期間，VTA 花費了 259,719.85\$ 用於社區外聯、語言援助和提高向殘疾人提供檔的能力。自上次提交以來，減少的工作量之一是線下活動的數量。這在隔離令和新冠肺炎相關感染上升期間是必要的。

提供具有成本效益的語言服務

對於口頭和書面翻譯服務，VTA 通過正式流程來證明員工精通英語以外的語言。員工的工作需要不斷地用英語以外的語言（或手語）啟發公眾和向公眾解釋資訊。

至於印刷材料，VTA 正在用防紫外線、防風雨材料更新第六章相關標識，以確保相關標識具有更高的耐用性和壽命。

未來，隨著服務量和乘客數量的增加，VTA 計畫為經常使用我們服務的小型 LEP 社區成員增加可翻譯的檔數量，如公交時刻表和 **Take Ones** (VTA 乘客時事通訊)。

此外，該機構將在合理的地方印刷材料，例如 VTA 的 **Take One** 時事通訊。在疫情最嚴重的時候，由於服務量減少以及相關的印刷資訊需求減少，使得這些材料的印刷量也減少了。然而，隨著未來服務量的增加，該機構尋求逐步為各種 LEP 社區印刷更多材料。

結論

考慮到英語水準有限的社區及其與環境正義和聯邦公路管理局要求的交叉點，LAP 展示了 VTA 的可使用方法、以社區為中心的方法，以及滿足和超過 FTA 第 4702.1B 號通告要求的承諾。LAP 確保任何人不得以州或聯邦法律規定的任何其他受保護類別為由，被剝奪參與任何 VTA 項目或活動和享受應得利益的權利，或以其他方式受到歧視。這是一份動態檔，意味著它會不斷被更新。下一次更新將在 2025 年準備妥當。

如果您希望向我們提供進一步改進的回饋或建議，請聯繫民權辦公室：

民權辦公室

聖達卡拉穀交通局

3331 North First Street, B-2

San Jose, CA 95134

(408) 952-8901

附錄

完整語言可用計畫中保留的圖號 (2022)

圖 4：服務區範圍 LEP 密度

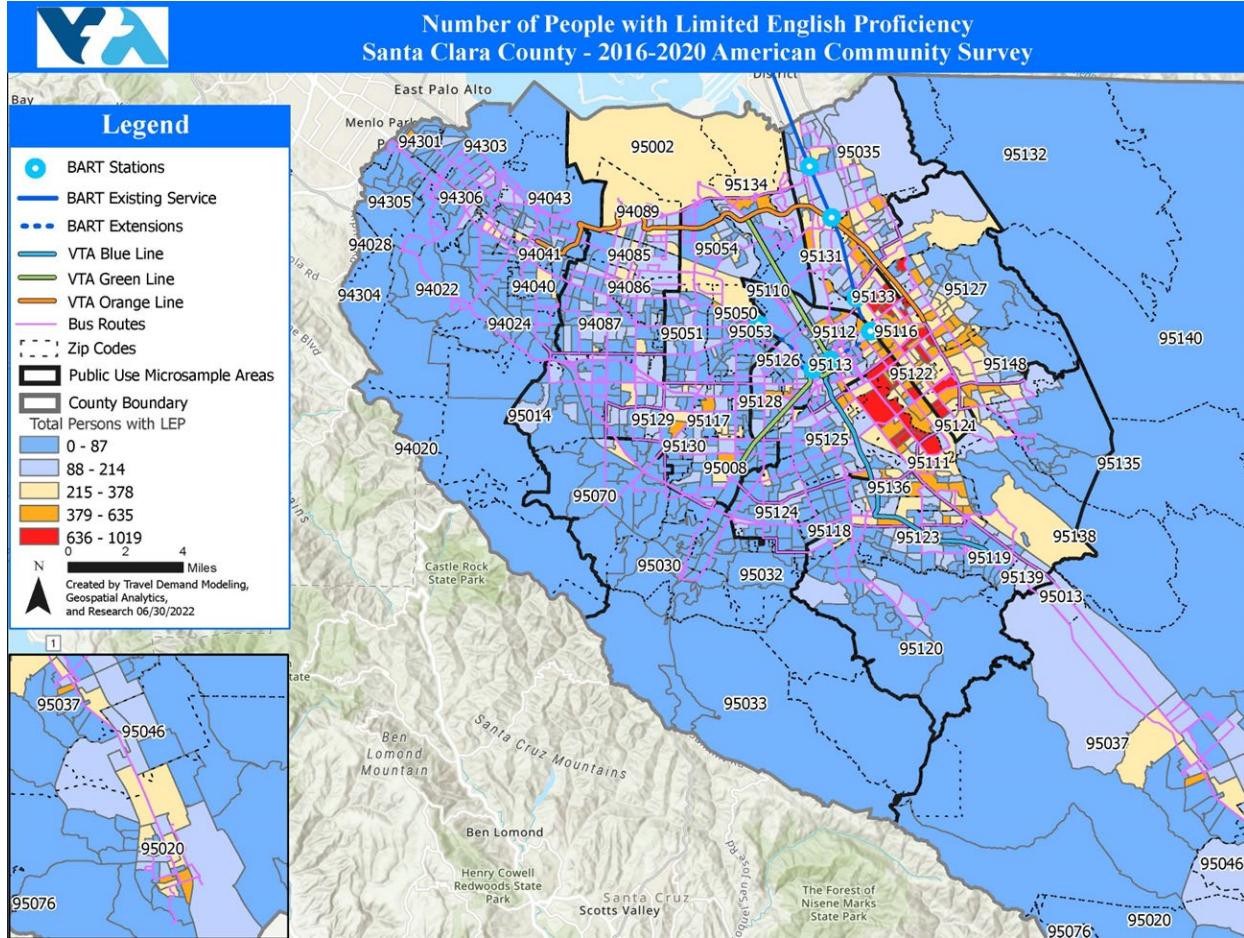


圖 5：講西班牙語的人數—VTA 服務區

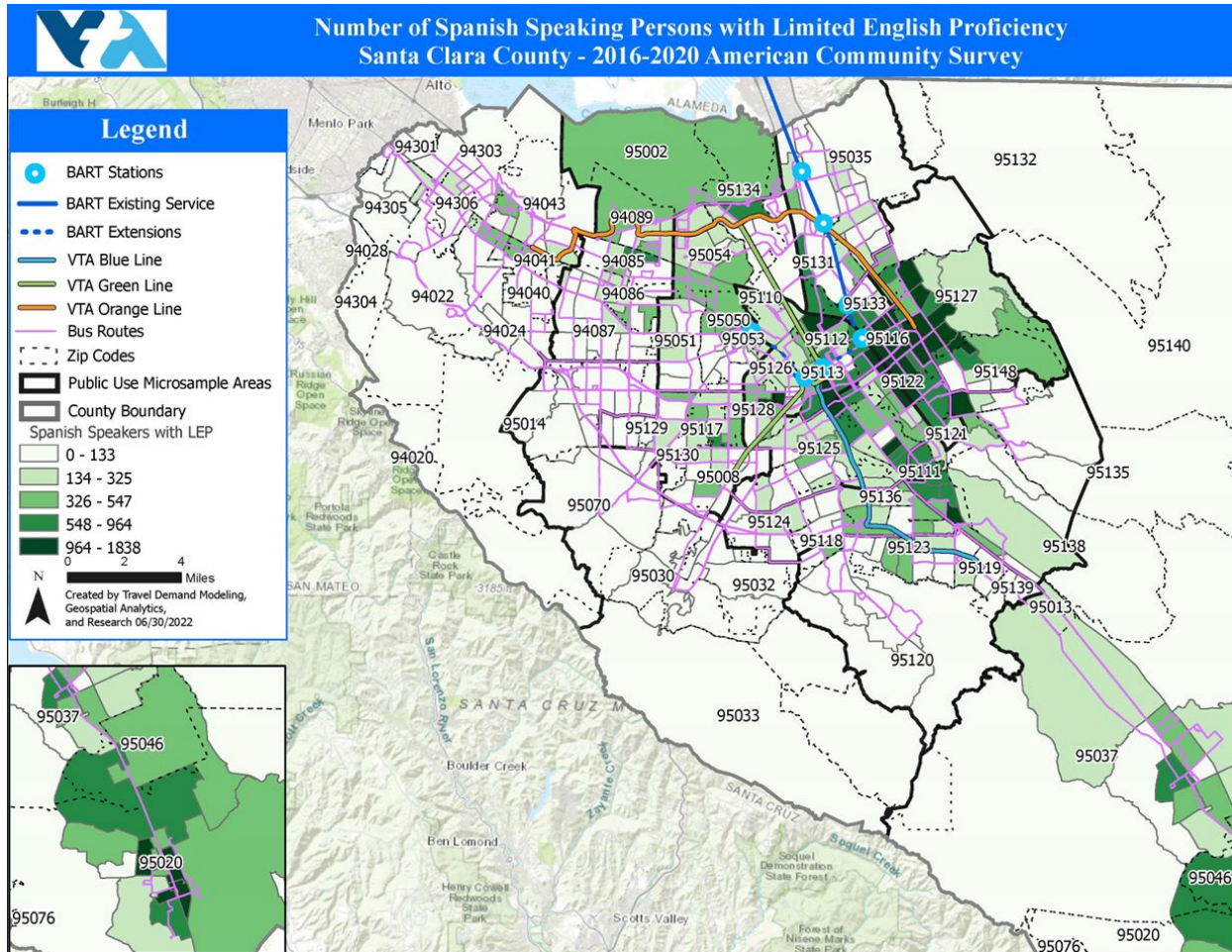


圖 6：講越南語的人數—VTA 服務區

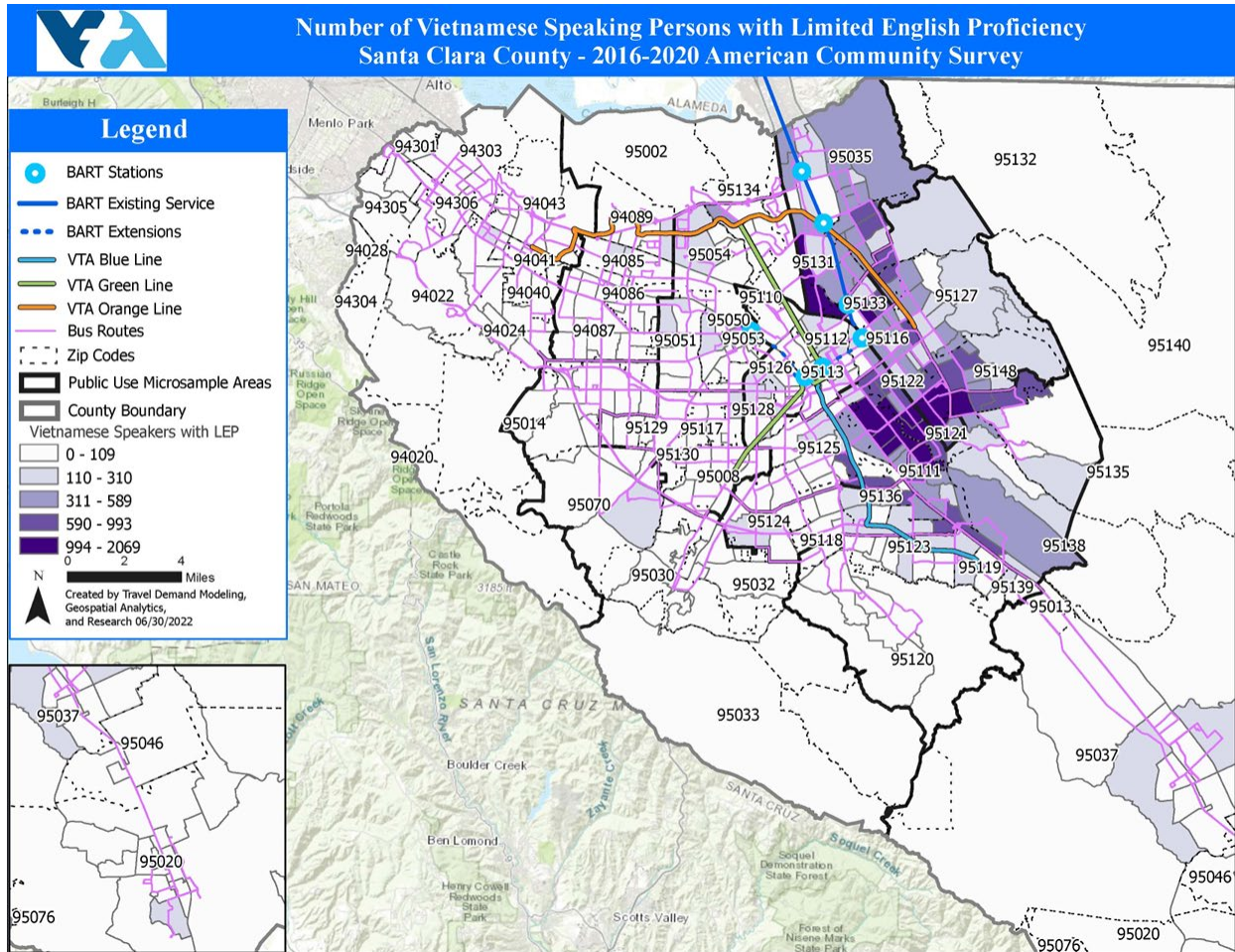


圖 7：講漢語的人數—VTA 服務區

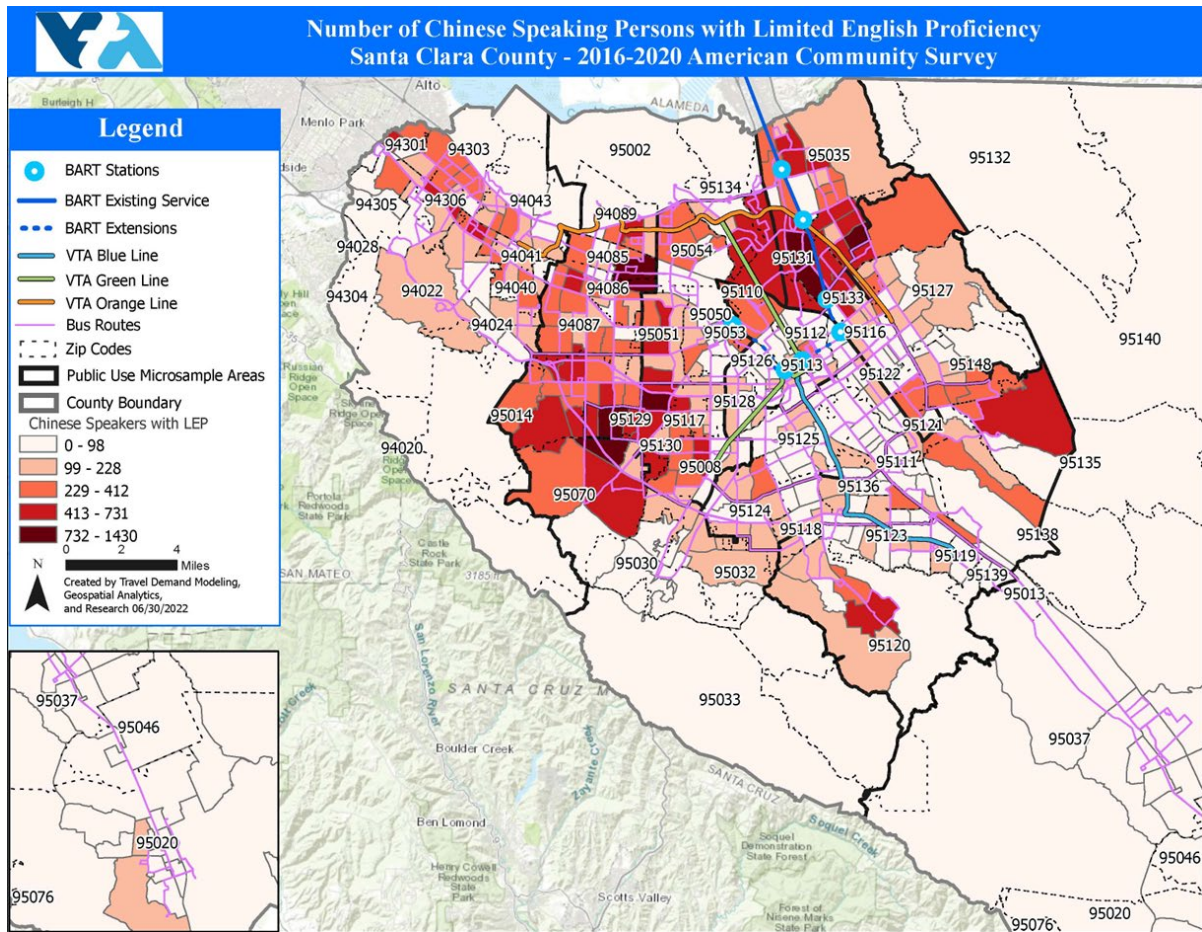


圖 8：講他加祿語的人數—VTA 服務區

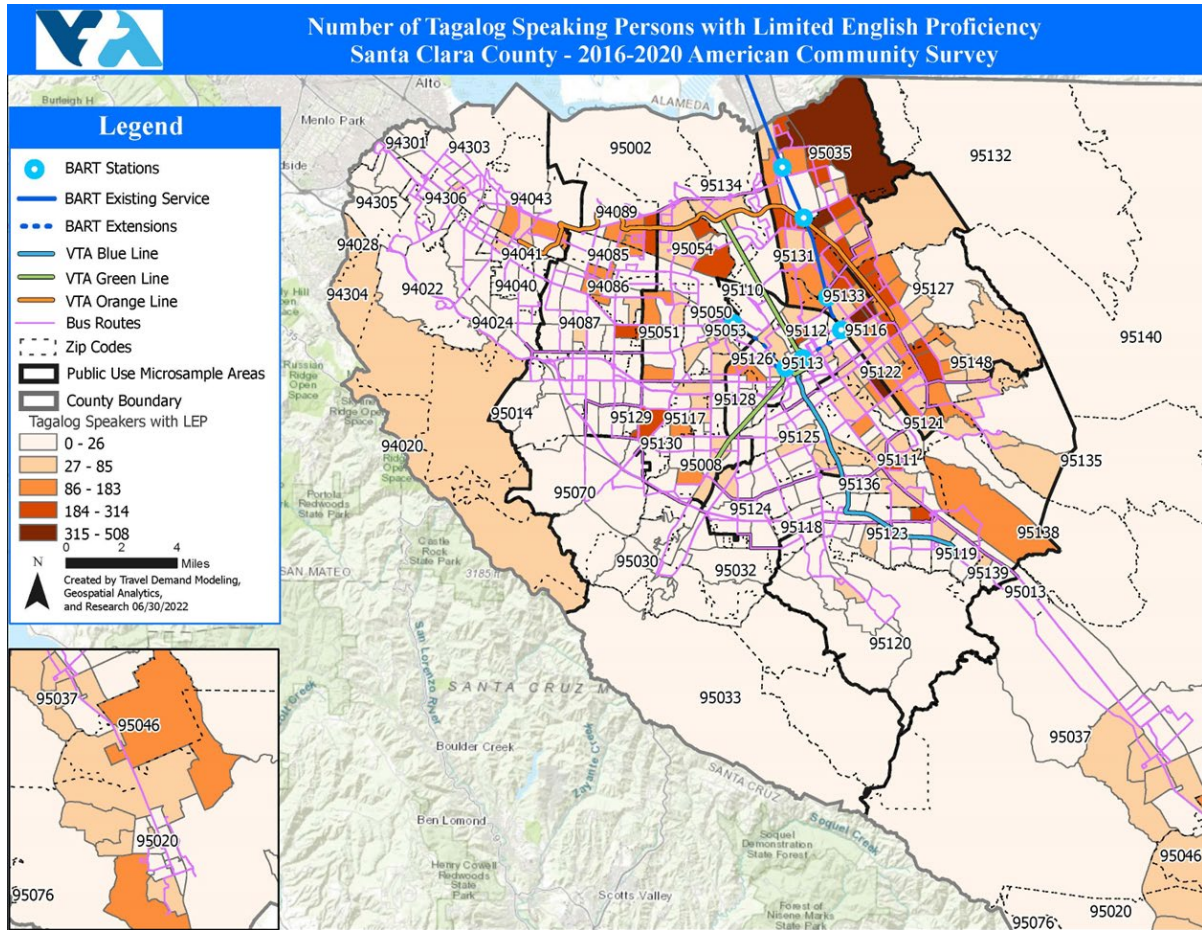


圖 9：講韓語的人數—VTA 服務區

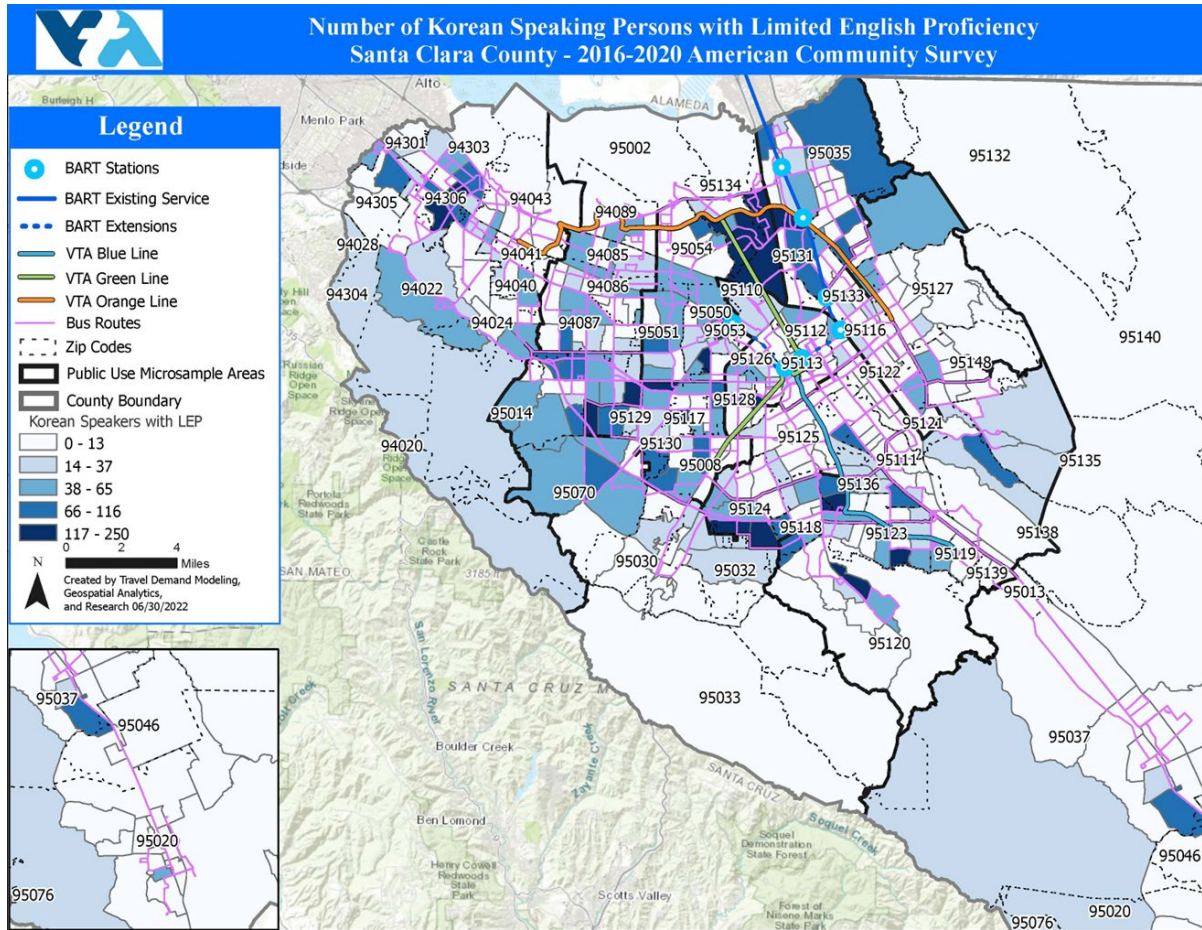


圖 11：低收入人口的密度—VTA 公交服務區

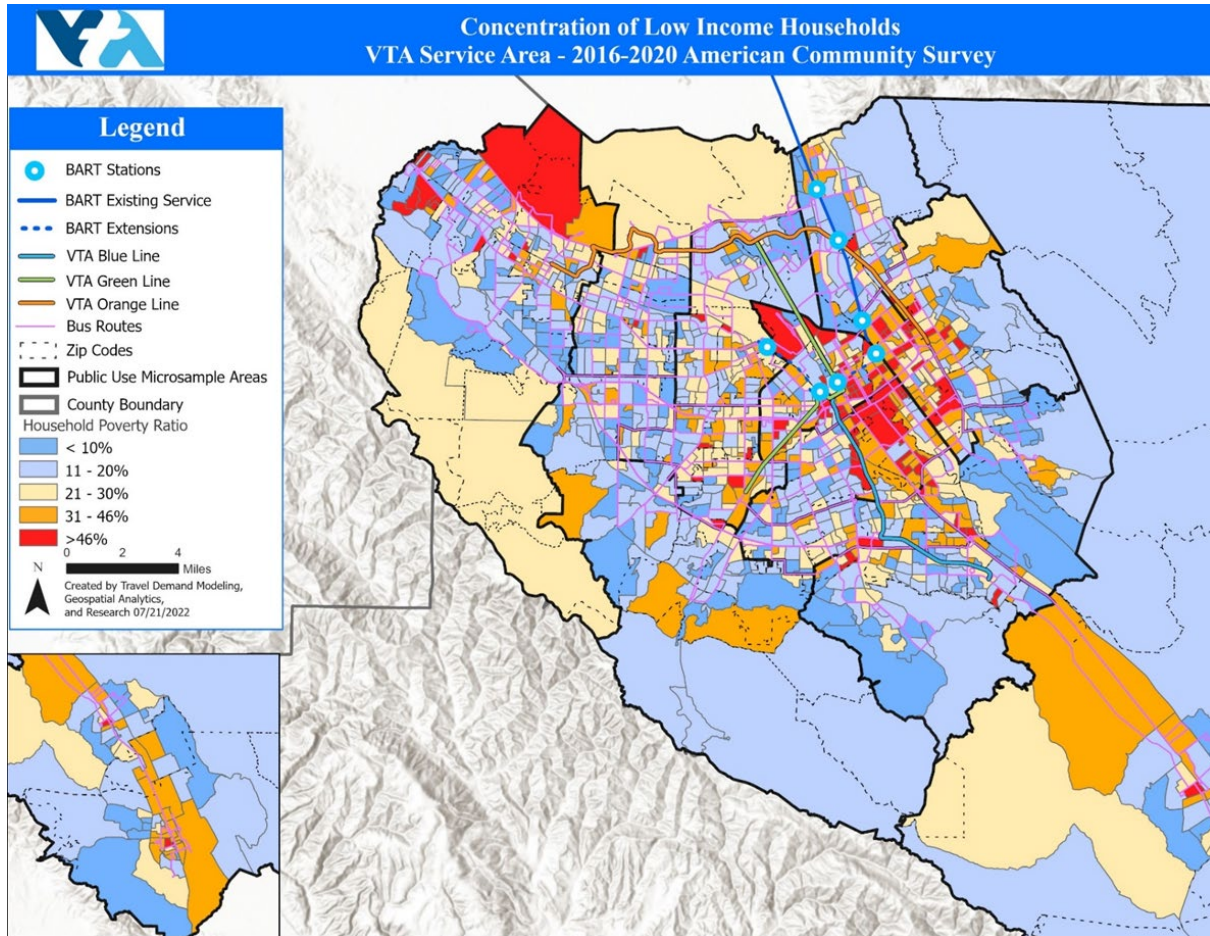


圖 12：少數族裔人口的密度—VTA 公交服務區



Concentration of Minority Population VTA Service Area - 2016-2020 American Community Survey

