

Plano sa Pag-access ng Wika

EHEKUTIBONG BUOD



Isinumite ng:

**Office of Civil Rights (OCR) (Tanggapan ng mga Karapatang Sibil)
Santa Clara Valley Transportation Authority
3331 North First Street, Building B-2
San Jose, CA 95134-1906
(408) 952-8901
www.vta.org**

Layunin ng Executive Summary (Ehekutibong Buod)

Ang Title VI ng Civil Rights Act of 1964 ay naglalaan na walang taong dapat "dahil sa lahi, kulay, o bansang pinagmulan, mapagkaitan ng paglahok, matanggihan ng mga benepisyo, o makaranas ng diskriminasyon sa ilalim ng anumang programa o aktibidad na tumatanggap ng tulong pinansyal ng Pederal."

Bilang isang tumatanggap ng mga pondo ng pederal, gumagawa ng mga pagkilos ang VTA upang masunod ang mga batas sa karapatang sibil na ito. Tuwing tatlong taon, nagpapasa ang VTA ng Title VI (6) Program sa Federal Transit Administration (FTA) (Administrasyon sa Transit ng Pederal). Tinitiyak ng ulat ng pagsubaybay na ito na nasusunod ng VTA ang Civil Rights Act of 1964, na nagbabawal sa diskriminasyon batay sa lahi, kulay, o bansang pinagmulan.

Ang hindi pagbibigay ng makabuluhang access sa mga indibidwal, dahil sa kanilang bansang pinagmulan, na maaaring limited English proficient (LEP) (limitado ang kasanayan sa Ingles)¹, ay gawaing diskriminasyon batay sa bansang pinagmulan ng taong iyon. Bagaman ang pagtukoy sa LEP ay hindi malinaw na binanggit sa Civil Rights Act of 1964, idinidiin ng Executive Order 13166 (Ehekutibong Utos) ng Pangulo na titiyakin ng mga pampublikong ahensya na ang mga programa at aktibidad na ibinibigay sa Ingles ay available sa mga indibidwal na (LEP).

Dahil dito, mayroon Language Access Plan (LAP) (Plano sa Pag-access sa Wika) ang VTA na nagsasaad ng mga paraan upang maprotektahan laban sa diskriminasyon at magbigay ng makabuluhang serbisyo sa pamayanan na Limited English Proficiency (LEP).

Ang sumusunod na Executive Summary ay nakatuon sa mga natutuhan mula sa isang demographic survey ng Santa Clara County, kung paano nakipag-ugnayan ang VTA sa komunidad, at kung paano nito pinaplanong patuloy na makipag-ugnayan sa mga komunidad ng LEP. Iniaalok ito bilang isang higit na pangkalahatang buod ng buong ulat at nag-uudyok sa mambabasa na tingnan ang buong bersyon ng LAP. Ang mga eksibit ay nakanumero kapareho ng nasa buong ulat, maliban kung iba ang nakasaad para sa pagiging maikli.

¹Ang mga indibidwal na Limited English Proficient (LEP) ay tumutukoy sa mga taong hindi Ingles ang kanilang pangunahing wika at limitado ang kakayahang bumasa, sumulat, magsalita, o umunawa ng Ingles. Kabilang dito ang mga taong inireport sa U.S. Census na hindi sila gaanong mahusay, hindi mahusay, o hindi talaga nakakapagsalita ng Ingles." - inilabas ng Federal Transit Administration (FTA) ang Circular 4702.1B.

Talaan ng mga Nilalaman

Purpose of Executive Summary	2
Introduction, Title VI, Organizational Commitment, and Authority and Guidance	4
Factor 1: How Many People with Limited English-Speaking Skills (LEP) are within VTA's Service Area?.....	1
Factor 2: How Often Does VTA Come Into Contact with Individuals who are LEP?	10
Factor 3: The Importance of Program, Activities and Services to Persons who have Limited English Proficiency (LEP)	12
Factor 4: Resources Available to the Recipient and Costs.....	13
Conclusion.....	15
Appendix	16

Introduksyon, Title VI, Paninindigan ng Organisasyon, at Awtoridad at Gabay

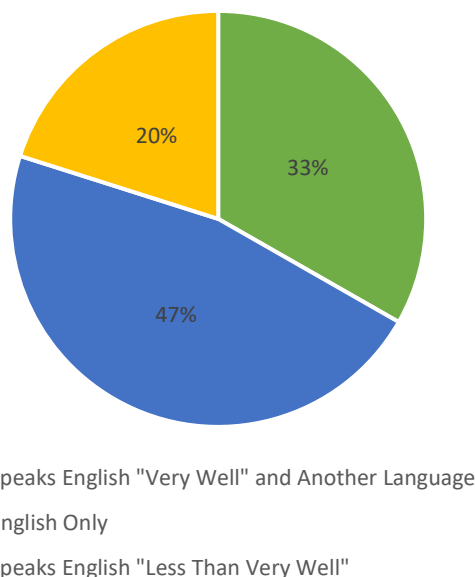
Introduksiyon

VTA ay isang malayang espesyal na distrito na nagbibigay ng tuloy-tuloy, naa-access, nakatuon sa komunidad na mga pagpipilian sa transportasyon. Ito ang mga pagpipilian na makabago, responsable sa kapaligiran, at nagsusulong ng kasiglahan sa rehiyon. Nagbibigay ang VTA ng mga serbisyong bus, light rail, at paratransit; pamamahala sa pagsikip ng trapiko; mga proyekto sa pagpapabuti ng highway; at pagpapalano ng transportasyon sa buong county. Ibinibigay ng ahensya ang mga serbisyong ito sa buong Santa Clara County at mga nakapalibot na lugar, kasama ang mga lungsod ng Campbell, Cupertino, Gilroy, Los Altos, Los Altos Hills, Los Gatos, Milpitas, Monte Sereno, Morgan Hill, Mountain View, Palo Alto, San Jose, Santa Clara, Saratoga, at Sunnyvale.

Ayon sa ginamit na data ng 2016-2020 American Community Survey (ACS) (Survey sa Pamayana ng mga Amerikano) sa Language Access Plan na ito, ang tamang pagkakahati ng populasyon ng serbisyo ng VTA ay binubuo ng mga taong Limited English Proficient (LEP) ay 20 porsyento ng kabuuang populasyon ng Santa Clara County (tingnan ang Figure 1). Noong 2022, 354,229 mula sa 1,816,606 katao na nakatira sa Santa Clara County ay mga indibidwal na LEP. Ipinapakita nito na marami ang LEP sa rehiyon, kung isasaalang-lang ang porsyento ng mga indibidwal na LEP sa California, lahat-lahat ay 17.4 porsyento at sa U.S. Lahat-lahat ay 8.2 porsyento.

Figure 1: Kasanayan sa Wika sa Santa Clara County

Kasanayan sa Wika sa Santa Clara County



Mapagkukunan: US Census Bureau, 2016-2020 American Community Survey Tinatayang 5-Taon

Pang-organisasyong Commitment sa Title VI

Nakapangako ang VTA sa pagtiyak nito na natutugunan ang mga kinakailangang pangregulasyon sa ilalim ng Title VI. Inorganisa ang ahensya sa paraang ang pagsunod, pagbuo ng patakaran, pagsasanay, pag-uulat, at pagsubaybay ng lahat ng mga patakaran sa laban sa diskriminasyon habang inire-relate sa Title VI at sa limitado ang kasanayan sa Ingles ay naka-centralized sa isang departamento: sa Office of Civil Rights. Ang opisinang ito ay inilagay sa ilalim ng Opisina ng Pangkalahatang Tagapamahala.

May kinalaman sa Title VI, gagawin ng VTA na:

- Tiyakin na ang antas at kalidad ng serbisyong transportasyon ay mailalaan nang hindi isinasaalang-alang ang lahi, kulay, o bansang pinagmulan.
- Tukuyin at tugunan, kung angkop, ang hindi patas na mataas at masamang mga epekto sa kalusugan ng tao at kapaligiran, kabilang na ang panlipunan at ekonimiyang epekto ng mga programa at aktibidad sa mga kominidad na napagkaitan, at ang mga mabababa ang kinikita.
- Nagsusulong ng ganap at patas na pakikibahagi ng lahat ng apektadong mga tao sa pagdedesisyon may kinalaman sa transportasyon.

- Hadlangan ang pagkakait, pagbabawas, o pag-antala ng mga benepisyong nauugnay sa mga programa at aktibidad kung saan makikinabang ang mga napagkaitang mamamayan o mga mamamayan na mababa ang kinikita.
- Titiyakin na makakakuha ng makabuluhang access sa mga programa at aktibidad ang mga indibidwal na limitado ang kasanayan sa Ingles.

Awtoridad at Gabay

Sa buong bersyon, sinisipi ng seksyong ito sa Language Access Plan ang iba't ibang mga pinagkukunan ng gabay para sa pagbuo ng LAP. Kabilang sa mga ito ang Civil Right Act of 1964 ng Title VI, Executive Order 13166, Circular 47021.B, publikasyon ng Federal Transit Administration na "Pagpapatupad ng Gabay sa Patakaran ng Kagawaran ng Transportasyon na May kinalaman sa mga Pananagutan ng Tatanggap sa mga Taong Limited English Proficient (LEP): Isang Handbook para sa mga Tagapaglaan ng mga Pampublikong Transportasyon," at C 4703.1.

Apat na Salik na Pagsusuri

Dinidetalye ng Language Access Plan ng VTA ang apat na salik na pagsusuri at nakumpleto na ang plano sa pagpapatupad upang masunod ang mga kinakailangan ng gabay sa LEP ng Department of Transportation (DOT).

Tinutukoy ng apat na salik na pagsusuri ang kailangang hakbang sa tulong sa wika upang mapasulong ang access sa mga serbisyo at benepisyo ng VTA para sa mga indibidwal na LEP. Ginagamit din ang apat na salik na pagsusuri upang matiyak na na-validate ang impormasyon ng mga customer na LEP ng VTA, kasama ng ilang pinagkunan ng data. Higit pa nitong pinagtibay na ang mga pangangailangan at alalahanin ng mga indibidwal na LEP at isinasaalang-alang ang paggamit ng VTA para sa mga proyekto sa hinaharap upang mapanatili at mapabuti ang kanilang access sa mga serbisyo.

Upang matukoy ang mga wika na dapat hanapan ng mga input, umaasa ang VTA sa tinatawag na Safe Harbor Provision ng FTA. Sinasabi sa probisyong ito na isalin ng mga ahensya ng transit ang mahahalagang dokumento sa mga wikang sinasalita ng mga mamamayang LEP na kinakatawan ng 5 porsyento o 1,000 indibidwal, alinman dito ang mas kaunti. Lumikha ang VTA ng isang tinatawag na Vital Documents Plan na nagbabalangkas kung paano nito isinasaprayoridad ang mga pagsasalin (tingnan ang *Apendise - C* sa buong bersyon ng LAP para sa detalyadong Vital Documents Plan).

Ang malaking populasyon ng Santa Clara County ang siyang bumubuo sa 18 wika na tumutugon sa batayang itinakda ng Safe Harbor para sa Santa Clara County, na nagpapakita ng malaking pagkakaiba-iba sa loob ng lugar ng serbisyo ng VTA. Makikita sa ibaba ang mga wika na angkop sa mga batayang ito:

- | | |
|---------------|---------------------------|
| 1. Espanyol | 11. Arabic |
| 2. Vietnamese | 12. Farsi |
| 3. Intsik | 13. Hapon |
| 4. Korean | 14. Khmer (taga-Cambodia) |
| 5. Tagalog | 15. Portuguese |
| 6. Punjabi | 16. Somalian |
| 7. Hindi | 17. Tigrinya |
| 8. Russian | 18. Amharic |
| 9. Telugu | |
| 10. Tamil | |

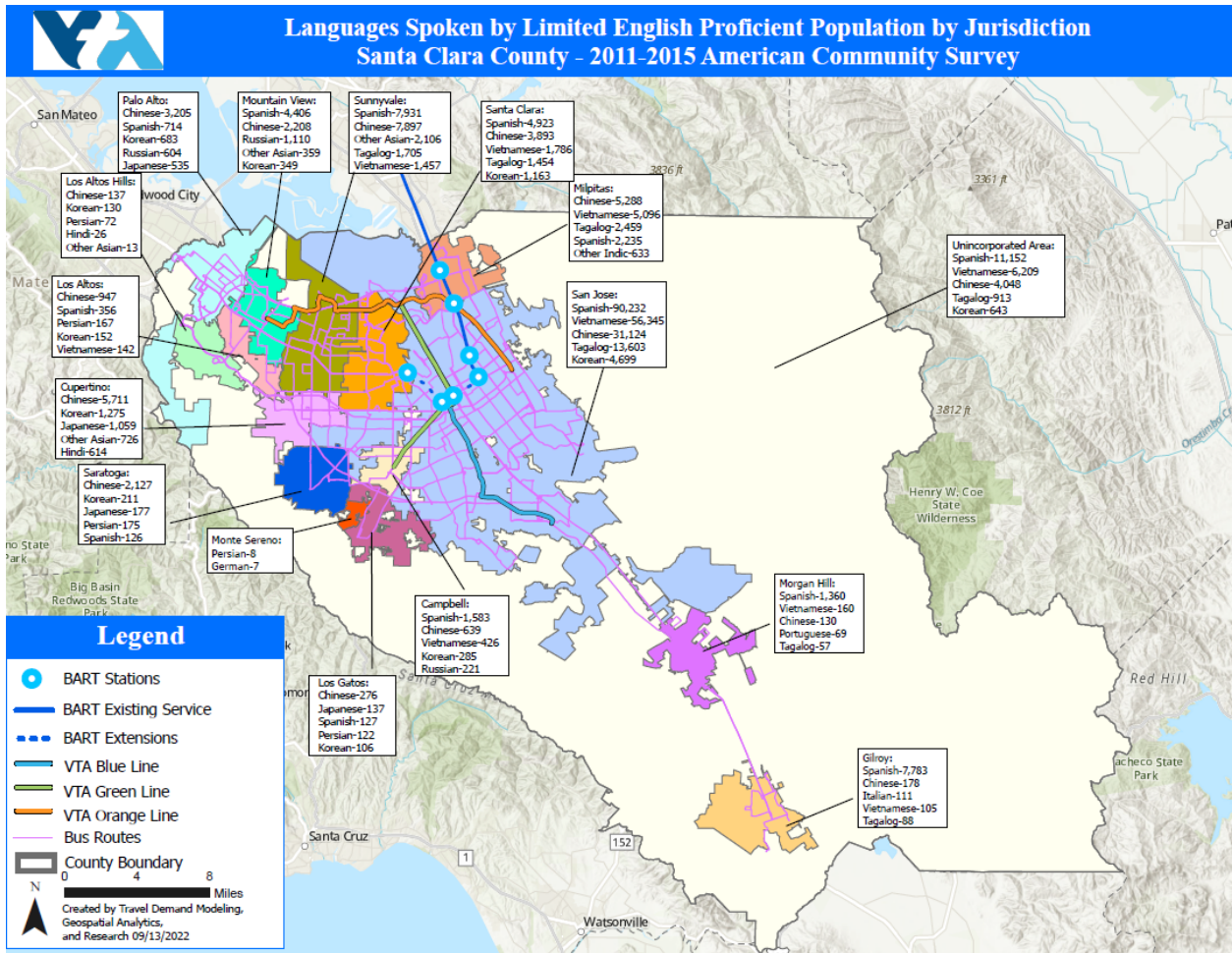
Nagsagawa ang VTA at patuloy na magsasagawa ng sumusunod na pagsusuri gamit ang apat na salik na tinukoy sa Department of Transportation LEP Guidance :

Salik 1: Ilang Katao na Limitado ang Kasanayan sa Pagsasalita ng Ingles (LEP) ang nakatira sa loob ng Lugar ng Serbisyo ng VTA?

Mayroong mga data ang U.S. Census hinggil sa mga taong nag-ulat ng kanilang sarili na "hindi gaanong mahusay magsalita ng Ingles" (LEP) mula sa survey noong 2020. Sa loob ng lugar ng serbisyo ng VTA, 20 porsyento ang natukoy na gayon. May mas lumang impormasyon ang VTA mula sa isinagawang survey noong 2017 sa mga pasahero ng VTA. Apatnapu't tatlong porsyento ng mga na-survey ang nagsabi na ibang wika na hindi Ingles ang sinasalita nila sa bahay, at ang kaharamihan sa grupong ito (8.1 porsyento) ang nagsabi na nakakapagsalita nang "mahusay" o "napakahusay" sa Ingles.

Ang mapa sa Figure 2 ay nagbibigay ng mas detalyadong impormasyon sa mga wika na sinasalita ng mga taong hindi gaanong mahusay magsalita ng Ingles (LEP) sa lahat ng 15 lungsod ng Santa Clara County:

Figure 3: Wikang Sinasalita ng mga Mamamayang Limitado ang Kasanayan sa Ingles



Mapagkukunan: US Census Bureau, 2016-2020 American Community Survey, Table B16001: 5-Taong pagtaya batay sa 2015 data

Ipinapakita ng mapang ito ang mga wika na malamang makatagpo ng VTA sa mga lungsod na ito. Ipinapakita ng data na sa San Jose, ang lungsod na may pinakamalaking kabuuang populasyon sa Santa Clara County, ay may malaking bilang din ng mga may limitadong kasanayan sa Ingles. San Jose lamang ang lungsod na may mga mamamayan na nagsasalita ng Pranses-Creole at Hungarian na LEP, at kasama ng Mountain View na tanging mga lungsod na may mga mamamayang nagsasalita ng Yiddish. Lahat ng pinagsama-samang lungsod, ang mga indibidwal na LEP ay kumakatawan sa 34 wika dagdag pa sa ilang subkategorya ng mga wika na hindi tinukoy sa US Census. Ipinapakita ng mapang ito kung paano dapat magplano ang VTA ng mga pagsisikap sa pag-abot na may partikular na pagbibigay-pansin sa iba't ibang wika na maaring makatagpo nito sa bawat lugar.

Higit pang impormasyon ang kinokolekta mula sa mga talaan ng mga tawag sa Customer Service Center ng VTA na nag-aalok ng mga serbisyo sa wika

kapag humiling ang tumatawag ng impormasyon sa ibang wika bukod sa Ingles. Sa pagitan ng Marso 2020 hanggang Hunyo 2022, mga 14 hanggang 19 iba't ibang wika ang hiniling bawat taon kapag tumatawag ang mga indibidwal na humihingi ng tulong sa Customer Service hotline. Karamihan ng mga tawag sa nasabing panahong iyon ay isinagawa sa wikang Espanyol (60.3%-70.2%), sinusundan ng Vietnamese (11.2%-15.9%), at Mandarin (10.1%-17.5%). Ang natitirang mga wika ay bumubuo sa 5.5%-7% ng mga tawag (tingnan ang Talahanayan 1).

Talahanayan 1: Mga Wika na Hiniling sa Customer Service Hotline

Wika 2020	Bilang ng mga Tawag (%) noong 2020	Wika 2021	Bilang ng mga Tawag (%) noong 2021	Wika 2022	Bilang ng mga Tawag (%) noong 2022
Espanyol	70.2%	Espanyol	63.6%	Espanyol	60.3%
Vietnamese	11.7%	Vietnamese	11.2%	Vietnamese	15.9%
Mandarin	10.1%	Mandarin	17.5%	Mandarin	12.3%
Cantonese	2.0%	Tagalog	0.5%	Cantonese	3.7%
Russian	1.8%	Cantonese	1.5%	Russian	2.3%
Farsi	1.4%	Farsi	1.5%	Farsi	2.0%
Korean	0.7%	Amharic	0.5%	Korean	1.2%

Pinagkunan: Data ng VTA Language Line, Marso 2020 hanggang Hunyo 2022, isang pinaikling talahanayan kaugnay ng mga Talahanayan 1, 2, at 3 sa buong ulat

Naglabas ang U.S. Census Bureau ng impormasyon mula sa kanilang taunang American Community Survey (ACS, 2016-2020) na nagsisiwalat ng nangungunang limang wika (maliban sa Ingles) na sinasalita ng mga tao sa Santa Clara County. (Tingnan ang Talahanayan 2)

Talahanayan 4: Nangungunang Limang Wika na Hindi Ingles na Sinasalita sa Santa Clara County

Wika	Tinatayang Bilang ng mga Nagsasalita na LEP	Porsyento ng Kabuuang Populasyon
1. Espanyol	118954	6.57%

2.	Intsik (Mandarin at Cantonese)	78198	4.32%
3.	Vietnamese	75218	4.15%
4.	Tagalog	19062	1.05%
5.	Korean	10719	0.59%

Mapagkukunan: US Census Bureau, 2016-2020 American Community Survey, 5-Taong Pagtaya (Kategorya ng Wika: Mga indibidwal na edad 5 taon pataas na "hindi gaanong mahusay" magsalita ng Ingles.

Mula 2020 hanggang 2022, ang mga pangunahing kapansinpansing pagbabago ay sa ranking, hindi sa mga wika mismo. Ayon sa mga data ng ACS, napalitan ng Intsik ang Vietnamese bilang pangalawa sa wika na sinasalita ng karamihang indibidwal na (LEP) sa loob ng county.

Gumamit ang VTA ng tool sa pagmamapa na tinatawag na Sistema ng Panghiyograpikong Impormasyon o **Geographic Information System (GIS)** upang lumikha ng mga mapa na nagpapakita ng mga konsentrasyon ng mga indibidwal na nagsasalita ng isa sa mga nangungunang limang wika na hindi Ingles sa Santa Clara County. Available ang mga mapang ito sa Apendise nitong pinaikling Language Access Plan (LAP). Ang mga ito ay Figure 4 hanggang 9, at Figure 11 hanggang 12.

Upang matukoy ang mga wika na kailangan ng VTA na bigyan ng kaugnay na impormasyon sa mga komunidad ng LEP, ang batayan ay na ang alinman sa 1,000 katao o 5 porsiyento ng kabuuang siniserbisyuhang populasyon ay nagpapakilala ng kanilang sarili na hindi gaanong mahusay magsalita ng Ingles (LEP). Nakakatulong ang dalawang batayang ito sa pagpapakahulugan ng mga **Safe Harbor Language** na may kahalagahan para sa anumang dokumentong available sa publiko, sa iba't ibang antas. Para sa higit pang impormasyon, mangyaring humiling ng **Vital Documents Plan** ng VTA mula sa Office of Civil Rights.

Sa lugar ng serbisyo ng VTA, 985,845 katao ang limang taong gulang pataas (54.27 porsiyento) ang nagsasalita sa kanilang tahanan ng ibang wika at Ingles sa magkakaibang antas ng kasanayan sa tahanan. Ang mga sumusunod na porsiyento ay batay sa kabuuang bilang ng mga indibidwal na LEP sa Santa Clara County: Espanyol (37.20 porsiyento), Vietnamese (19.79 porsiyento), Chinese (17.68 porsiyento), Tagalog (5.34 porsiyento), at Korean (3.31 porsiyento). Bagaman mas maraming tao sa lugar ng serbisyo ng VTA ang nagsasalita ng Hindi, mas marami sa mga nagsasalita ng Korean ang (LEP). Sa loob ng huling anim na taon, ang wika na pangalawa sa pinakamaraming sinasalita ng mga indibidwal na (LEP) ay nagbago mula sa Vietnamese tungo sa Chinese.

Mga Organisasyon ng Komunidad

Ang mga organisasyong nakabase sa komunidad o Community-based organizations (CBOs), mga cultural center, mga lugar ng pagsamba, at mga residensyal na komunidad ay tumutulong sa VTA na maikonekta sa iba't ibang uri ng customer nito dahil mas epektibo silang makakaabot sa kanilang mga komunidad at madalas na nakikipagtulungan sila sa mga pamayanan ng (LEP). Upang makuha ang impormasyong ito, isinama ng VTA ang mga pakikipag-ugnayan sa mga CBOs at inihambing sa data upang matiyak na isang buong larawan ng komunidad na LEP ang maihatid.

Salik 2: Gaano Kadalas Nagkakaroon ng Ugnayan ang VTA sa mga Indibidwal na LEP?

Nagsagawa ang VTA ng isang survey na tinatawag na "Title VI 2022" sa mga indibidwal na nagpapakilala na "hindi gaanong mahusay magsalita" ng Ingles (LEP) upang matukoy kung paano at gaano kadalas sila nakakasalamuha sa mga programa, aktibidad, at serbisyo ng ahensya. Isinalin ang survey na ito sa 18 wika maliban sa Ingles.

Ang mga demograpikong tugon ng mga LEP na indibidwal na sumagot sa survey ay nagpakita ng ilang mga trend:

- 48 porsiyento ng mga sumagot sa survey ay nasa edad na 18 hanggang 44 taong gulang at ang 17 porsiyento naman ay higit sa 65 taong gulang.
- Karamihan sa mga kalahok ay nagpapakilala bilang Hispanic o Latino (41 porsiyento) at isang-kapat na bahagi bilang Asian (25 porsiyento).
- 64 na porsiyento ng mga kalahok ang kumikita ng mas mababa sa \$50,000 at isang ikatlong bahagi ng mga kalahok ang kumikita ng mas mababa sa \$25,000.

Halos isang-kapat ng mga sumagot sa survey ay nakaranas ng mga hadlang sa wika kapag bumibili ng tiket at kapag gumagamit ng mga serbisyo ng VTA. Higit sa isang-katlo ng lahat ng mga respondent ang nahihirapang makakuha ng impormasyon tungkol sa transit dahil sa mga limitasyon sa wika. Higit sa isang-kalimang ang nakaranas ng mga hadlang sa wika kapag dumadalo sa mga pampublikong pagpupulong. Tatlumpu't anim na porsiyento ng mga tumugon ang naglalarawan ng kanilang kakayahan na magsalita ng Ingles bilang "hindi gaanong mahusay" o "hindi talaga mahusay"; 34 na porsiyento naman ang nagsabi ng kanilang kakayahan na umunawa bilang "hindi gaanong mahusay" o "hindi talaga mahusay". Mas mataas na bilang ang nag-ulat ng kanilang kasanayan sa pagbasa at pagsusulat bilang "katamtaman ang husay" o "mahusay". Sa lahat ng mga

sumagot, 55 porsiyento ang may kaalaman sa mga serbisyo sa wika na inaalok sa pamamagitan ng Customer Services hotline at kapag humihiling ng tulong sa wika sa mga pampublikong pagpupulong, ngunit 39 porsiyento ng mga kalahok ang nagsabi na hindi nila alam ang libreng mga serbisyo sa wika ng VTA.

Tinanong ang mga sumagot sa survey tungkol sa kanilang mga gustong transportasyon, na nagsiwalat na 84 porsiyento ang gumagamit ng mga bus ng VTA at 35 porsiyento ang gumagamit ng Light Rail ng VTA. Ang karamihan na 79 porsiyento ay nagtuturing na napakahalaga ang mga serbisyong bus, samantalang 67 porsiyento ang nagtuturing na napakahalaga ang mga serbisyong Light Rail. Nang tanungin tungkol sa mga kagustuhan sa pagtanggap at paghahanap ng impormasyon, 75 porsiyento ang nagsabing madalas o paminsan-minsan nilang ginagamit ang mga website ng VTA. Sa kabaligtaran, 43 porsiyento ang madalas gumamit ng search engine ng Google. Halos 30 porsiyento ang tumatawag sa hotline ng Customer Service ng VTA paminsan-minsan, at halos isang-kalimang bahagi ang nakakatanggap ng mga update ng komunidad sa pamamagitan ng kanilang mga kinauukulang community centers. Tanging 13 porsiyento lamang ang araw-araw na nagbabasa ng pahayagan o nakikinig sa radyo, samantalang 32 porsiyento ang madalas na nagche-check ng mga update sa Facebook o LinkedIn. Labing-anim na porsiyento ang nakakakuha ng kanilang impormasyon mula sa tradisyonal na mga news outlet tulad ng telebisyon, pahayagan, at radyo, ngunit humahabol na ang social media. Sampung porsiyento ang araw-araw na gumagamit ng social media bilang news outlet at karagdagang 14 porsiyento ang madalas na gumagamit ng mga channel na ito. Ito ay nangangahulugan na patuloy na gagamitin ng VTA ang iba't ibang mga channel (mga website ng VTA at emails, tradisyonal na mga news outlet, at social media marketing) upang maabot ang malawak na audience sa iba't ibang wika at magbigay ng mga pagkakataon sa publiko na magbigay ng feedback o magtanong gamit ang kanilang sariling wika.

Ang bilang ng mga kalahok sa online na survey ay mas mababa kaysa sa bilang ng mga tugon na nakuha ng VTA sa panahon ng 2016 update sa pakikipagtulungan ng mga Community-Based Organizations (CBOs). Dahil dito, isa sa mga layunin ng mga susunod na pagsisikap sa pag-abot ay ang pagbuo ng ugnayan sa mga pinuno ng komunidad at mga organisayong pangkomunidad. Upang magkaroon ng patas na pag-abot sa publiko, namamahagi ang VTA ng ilang promotional materials sa format ng papel sa halip na mga update sa email o website upang maabot ang mga tao na may limitado o walang access sa internet at mga smartphone. Ang paggamit ng mga salin ng mga nasa kopyang papel para sa mga lugar na malaki ang

populasyon ng mga taong LEP ay naglalayong magbigay ng makabuluhang access ng publiko sa paggawa ng desisyon at impormasyon sa mga serbisyo at pagpapatupad ng mga proyekto.

Salik 3: Ang Kahalagahan ng Programa, Aktibidad, at Serbisyo sa mga Indibidwal na Limited English Proficiency (LEP)

Sa hakbang na ito, kinakailangan matukoy kung aling mga serbisyo ng VTA ang maaaring magdulot ng malubhang di magandang kahihinatnan kung dahil sa mga hadlang sa wika, mapipigilan ang isang tao na ma-access ang mga. Ginagawa ito sa pamamagitan ng paglilista ng kahalagahan ng iba't ibang mga serbisyo na ibinigay ng VTA sa mga indibidwal na LEP, pati na rin ang pagtatala ng mga mungkahi at kahilingan ng mga miyembro ng komunidad.

Karamihan sa mga customer ng VTA na may limitadong kasanayan sa pag-ingles na sinurvey para sa Plano na ito, ay gumagamit ng mga serbisyo ng bus at light rail, na may mas mataas na porsyento ng mga gumagamit ng mga serbisyo ng bus lamang. Sa Onboard survey ng VTA noong 2017, natuklasan na maraming mga pasahero ang umaasa sa VTA para sa transportasyon patungo sa mga mahahalagang lugar tulad ng trabaho, paaralan, at mga medikal na appointment. Kung may mga pagkagambala sa aming serbisyo ng bus o light rail at walang available na mga serbisyong tulong sa wika, ang mga customer ng VTA na LEP ay hindi makakapunta sa maraming mahahalagang lugar. Dahil nakikilahok din ang VTA sa maraming proyekto ng konstruksiyon, ang kakulangan sa mga serbisyong tulong sa wika ay maaaring magresulta sa mga panganib sa kaligtasan para sa mga customer na ito.

Sa kasagsagan ng pandemya ng COVID-19, isinagawa ng VTA ang "Trust in Transit" survey. Inalam nito ang mga pananaw hinggil sa mga serbisyo ng VTA, natukoy ang mga dahilan kung bakit hindi sumasakay ang publiko sa VTA, at natukoy ang mga oportunidad upang hikayatin ang publiko na gamitin ang mga serbisyo ng VTA. Ang karamihan ng mga sumagot ay nagpahayag ng kanilang saloobin sa wikang Intsik at Korean. Inihayag ng mga resulta na mas malamang na nagbawas ng paggamit ng pampublikong transportasyon ang mga nagsasalita ng Intsik (43.3 porsyento) kumpara sa mga nagsasalita ng Ingles lamang na may 33.7 porsyento. Ang dahilan na binanggit ng mga nagsasalita ng Intsik kung bakit hindi na sila gumagamit ng mga serbisyo ng VTA ay ang takot na mahawa sa COVID-19 habang nasa pampublikong lugar. Binanggit ng nagsasalita ng Korean ang takot na

maaaring mahawa ng COVID-19 na mas mataas ng konte sa 50 porsiyento ng mga pagkakataon.

Salik 4: Mga Available na Mapagkukunan para sa mga Tatanggap at Gastos

Nagsasangkot ang salik ng pagsusuri na ito ng pagsangguni sa mga tauhan ng VTA tungkol sa mga mapagkukunan na available sa kanila upang maabot ang komunidad ng LEP. Sangkot dito ang ang pagkolekta ng impormasyon ukol sa iba't ibang mga hakbang sa tulong sa wika at pagtukoy kung kailangan ng karagdagang mapagkukunan upang magkaroon ng makabuluhang access. Kasunod, ay nagtanong kami kung magkano ang badyet ng VTA na inilaan para sa mga pagsulong sa tulong sa wika. Sa huli, tiningnan namin ang mga mabisang pamamaraan ng pagbibigay ng serbisyo sa wika na matipid para sa mga susunod na pagsisikap sa pag-abot sa komunidad.

Imbentaryo ng mga pagsulong ng tulong sa wika

Ang ilang halimbawa ng mga mapagkukunan na ginagamit ng VTA upang matiyak na ang mga populasyon na LEP sa kanilang lugar ng serbisyo ay makaka-access ng kanilang mga serbisyo nang walang anumang hadlang sa wika ay ang mga sumusunod:

- Ang serbisyong Language line ay available sa pamamagitan ng customer service call center ng VTA. Mula Marso 2020 hanggang Hunyo 2022, ang mga customer service representative, sa pamamagitan ng language line, ay nagbigay ng pagsasalin sa real-time sa 2,585 customer na nagsasalita ng 25 iba't ibang wika.
- Nakapagsalin ng mga dokumento sa propesyonal na paraan ang Title VI webpage ng VTA para sa Abiso sa Publiko, proseso ng reklamo, at form ng reklamo.
- Ang VTA ay nagbibigay ng mga pagsasanay na klase sa pag-access ng dokumento sa mga tauhan nito.

Kinakailangan ang karagdagang mga serbisyo upang magbigay ng makabuluhang pag-access.

Ang mga resulta ng 2022 Title VI/LEP survey ay nagpapakita na 39 porsiyento ng mga sumagot sa survey ay hindi nakakaalam ng libheng serbisyong tulong sa wika ng VTA. Dahil sa malaking bahagi ng publiko ang hindi nakakaalam na nag-aalok ang VTA ng ganitong serbisyo, maraming indibidwal ang hindi nakikinabang nang husto sa aming serbisyong tulong sa wika, dahil dito, maaari silang makaranas ng mga hadlang sa wika kapag sila ay nakikipag-ugnayan sa VTA.

Nag-post ang VTA ng mga maikling abiso ng Title VI sa lahat ng mga bus at tren ng light rail na may mga salin sa wikang Espanyol at Vietnamese. Bukod dito, ang mga buong abiso ng Title VI na isinalin sa mga wika ng "safe harbor" ay naka-post sa mga plataporma ng light rail at mga silungan sa mga hintuan ng bus kung may espasyo na magagamit, pati na rin sa website ng VTA. Ginawa ng VTA ang isang pasadyang Geographical Language Search Tool upang makatulong sa pag-abot sa komunidad, upang ang mga tauhan ay magkaroon ng mas malawak na kaalaman sa dynamics ng komunidad at upang matukoy kung ang mga serbisyo ng pagsasalin at pagsasalin-wika ay posibleng kinakailangan para sa epektibong mga pagsisikap sa pag-abot. Available ang mga tauhan ng VTA na nagsasalita ng dalawang wika upang tumulong sa mga customer, kasama na rin ang language line kung saan maaaring makakuha ang mga pasahero ng real-time na impormasyon ng bus. Kailangan ng mas malaking pagsisikap upang palaganapin ang kaalaman tungkol sa mga mapagkukunang ito, upang malaman ng mga populasyong LEP na ang VTA ay gumagawa ng paraan upang tugunan ang kanilang mga pangangailangan.

Pagsusuri sa badyet

Mula Marso 2020 hanggang Hunyo 2022, gumastos ang VTA ng \$259,719.85 para sa pag-abot sa komunidad, tulong sa wika, at pagpapahusay sa kakayahan ng mga taong may kapansanan na ma-access ang mga dokumento. Isa sa mga pagsisikap na nabawasan mula noong huling pagpasa ay ang bilang ng in-person na mga kaganapan. Ito ay kinakailangan sa panahon ng mga utos na manatili sa tahanan at pagtaas ng mga kaso ng impeksyon na may kaugnayan sa COVID-19.

Matipid pero mabisang paraan ng pagbibigay ng mga serbisyong pangwika

Para sa mga serbisyong pagsasalin sa pagsasalita at pagsusulat, dumadaan ang VTA sa pormal na proseso ng pagpapatuna ng mga empleyado na may kasanayan sa ibang mga wika bukod sa Ingles. Ang trabaho ng empleyado ay nangangailangan ng pagkuha at pagpapaliwanag sa publiko ng impormasyon sa isang wika bukod sa Ingles (o sa wikang pasenyas) sa paraang tuloy-tuloy.

Tungkol naman sa mga nakaimprintang babasahin, ang VTA ay kasalukuyang nagpapanibago ng mga karatula na nauugnay sa Title VI gamit ang mga materyales na may proteksyon laban sa UV at init ng araw at ulan, na titiyak na ito ay matibay at magtatagal.

Sa hinaharap, habang dumadami ang mga serbisyo at mga pasahero, pinaplano ng VTA na dagdagan ang bilang ng mga dokumento na maaaring

isalin tulad ng mga iskedyul ng bus at mga kopya ng Take Ones (newsletter para sa mga pasahero ng VTA) para sa mga miyembro ng mga mas maliit na komunidad na LEP na madalas na gumagamit ng aming mga serbisyo.

Bukod pa rito, mag-iimprinta ang ahensiya ng mga kopya ng mga babasahin kung saan mahalagang gawin ito, halimbawa, ang mga Take-One newsletters ng VTA. Sa kasagsagan ng pandemya, kaunti ang naimprintang mga ganitong babasahin dahil sa pagbaba ng serbisyo at kaugnay na pagbaba sa pangangailangan ng mga impormasyong nakaimprenta. Gayunpaman, habang dumadami ang serbisyo sa hinaharap, hinahangad ng ahensiya na mag-imprinta ng mas marami pang babasahin para sa iba't ibang komunidad ng LEP sa paraang unti-unti.

Konklusyon

Ipinamamalas ng LAP ang mga pamamaraan ng VTA sa madaling pag-, nakatuon sa komunidad na pagharap, at pangako na tutuparin at hihigitan ang mga kinakailangan ng FTA Circular 4702.1B, sa pagsasaalang-alang sa mga komunidad ng limitadong kakayahan sa Ingles at ang kanilang interaksyon sa Katarungang Pangkapaligiran at mga kinakailangan ng Administrasyong Pang-highway ng Pederal. Itinitiyak ng LAP na walang taong masasaisangtabi, batay sa anumang iba pang kategoryang pinoprotektahan na inilarawan ng mga batas ng estado o pederal, mula sa pakikilahok, hindi mabigyan ng mga benepisyo, o kaya ay makaranas na madiskrimina sa ilalim ng anumang mga programa o aktibidad ng VTA. Ito ay isang buhay na dokumento na nangangahulugang patuloy itong ina-update. Ang kasunod na update ay ihahanda sa taong 2025.

Kung sakaling gusto mong magbigay sa amin ng feedback o opinyon para sa higit pang pagpapabuti, mangyaring makipag-ugnayan sa Office of Civil Rights:

Office of Civil Rights
Santa Clara Valley Transportation Authority
3331 North First Street, B-2
San Jose, CA 95134

(408) 952-8901

Apendise

Ang mga numero ay kinuha mula sa buong Language Access Plan (2022)

Figure 4: Konsentrasyon ng mga taong LEP sa buong Lugar ng Serbisyo

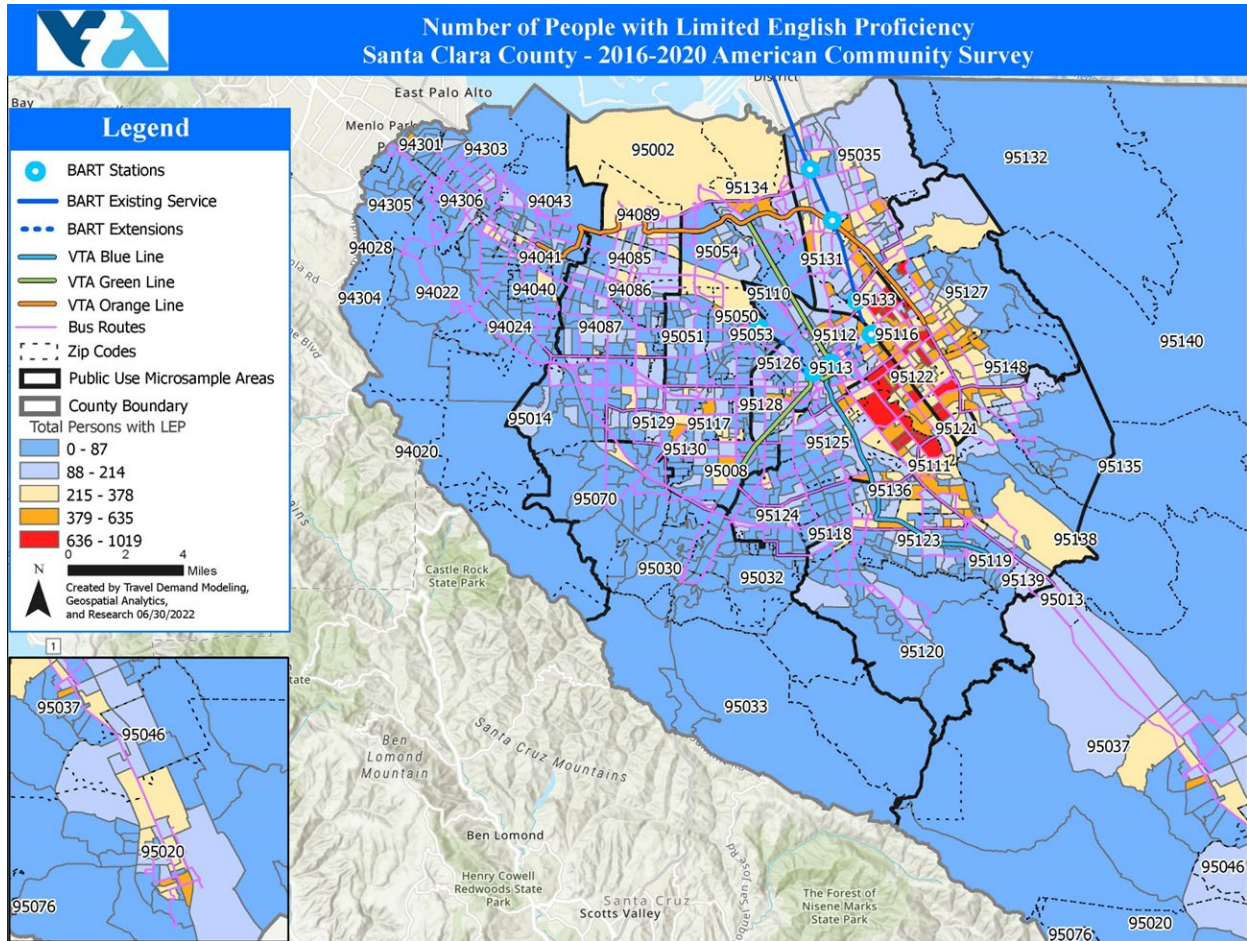


Figure 5: Bilang ng mga Taong Nagsasalita ng Espanyol - Lugar ng Serbisyo ng VTA

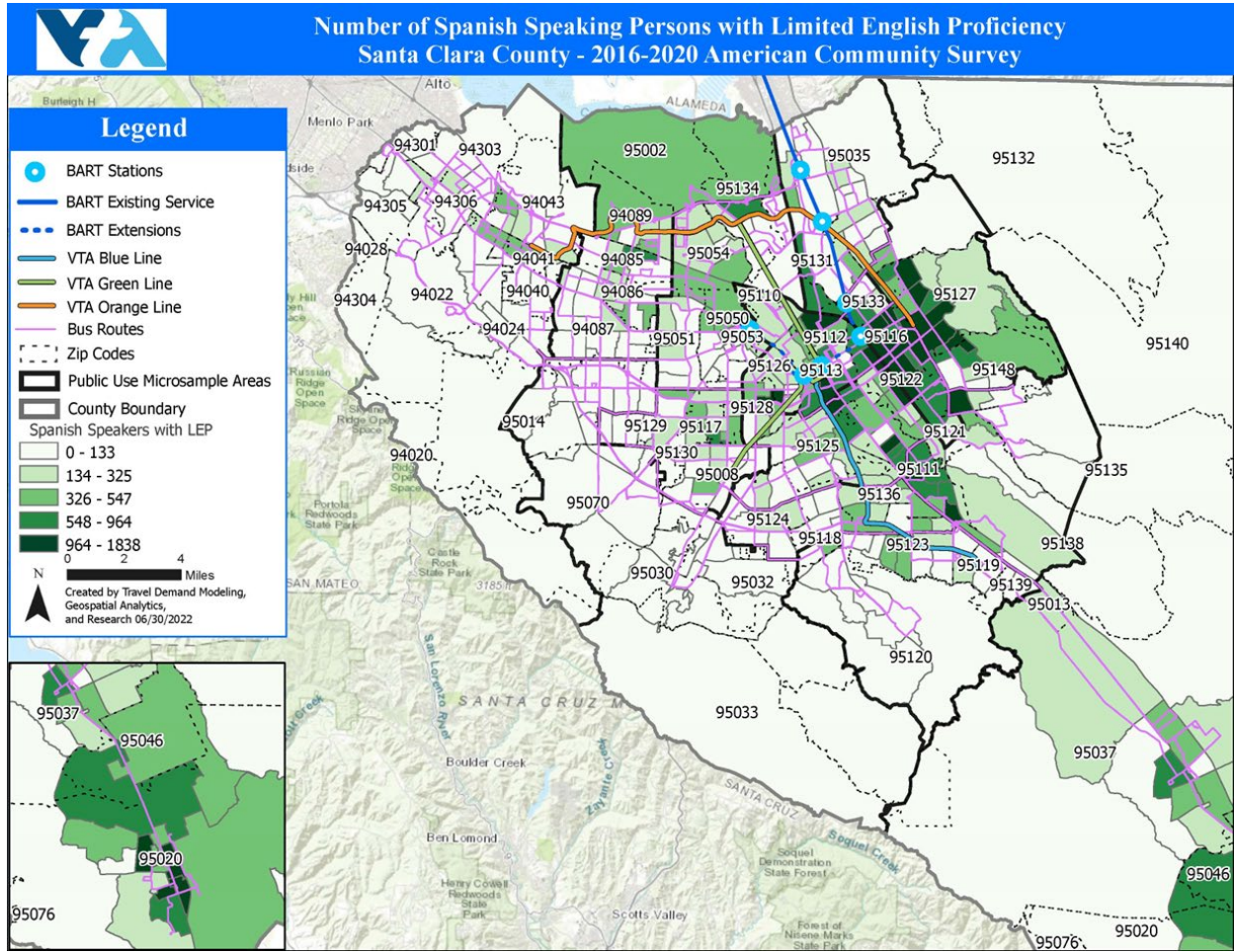


Figure 6: Bilang ng mga Taong Nagsasalita ng Vietnamese - Lugar ng Serbisyo ng VTA

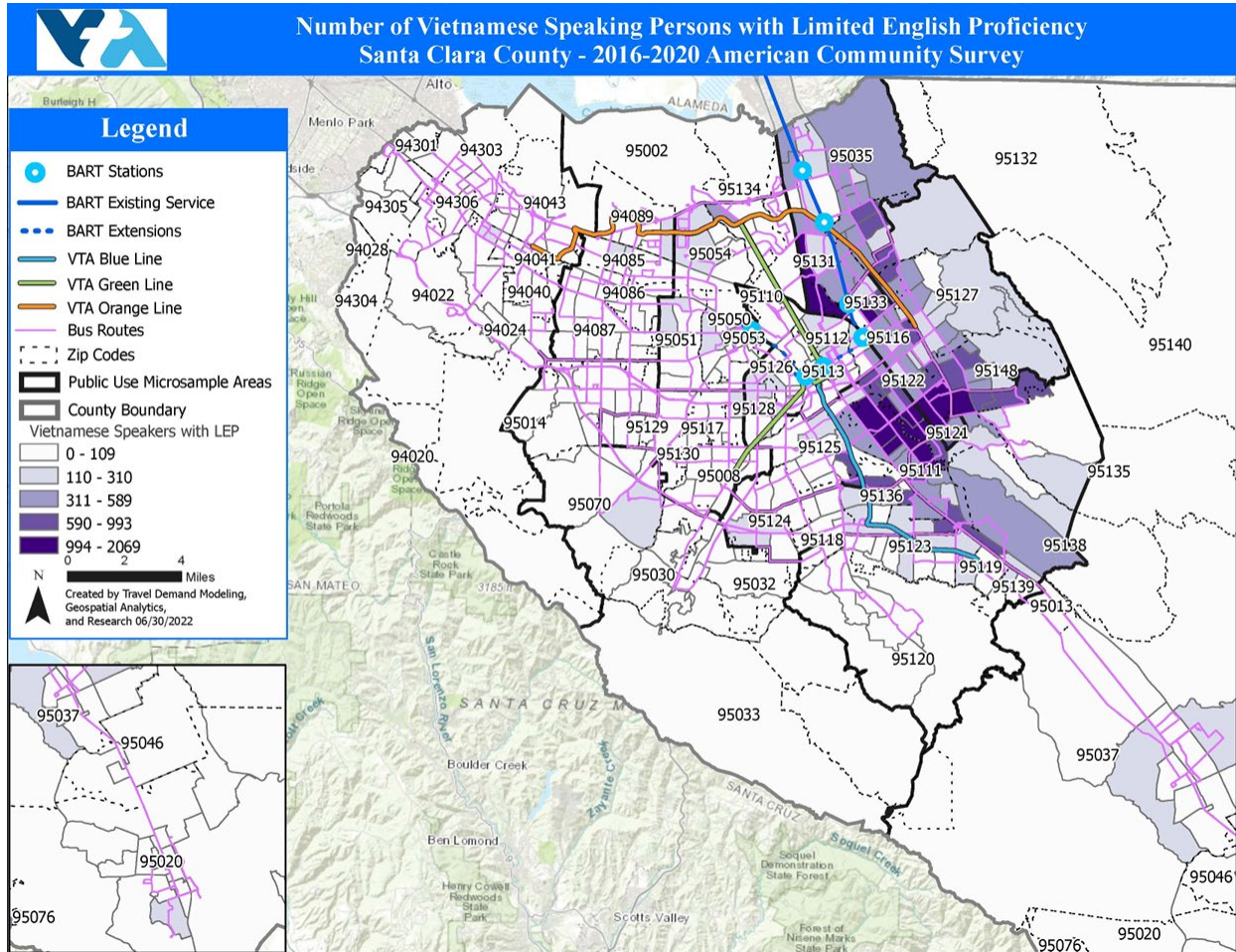


Figure 7: Bilang ng mga Taong Nagsasalita ng Intsik - Lugar ng Serbisyo ng VTA

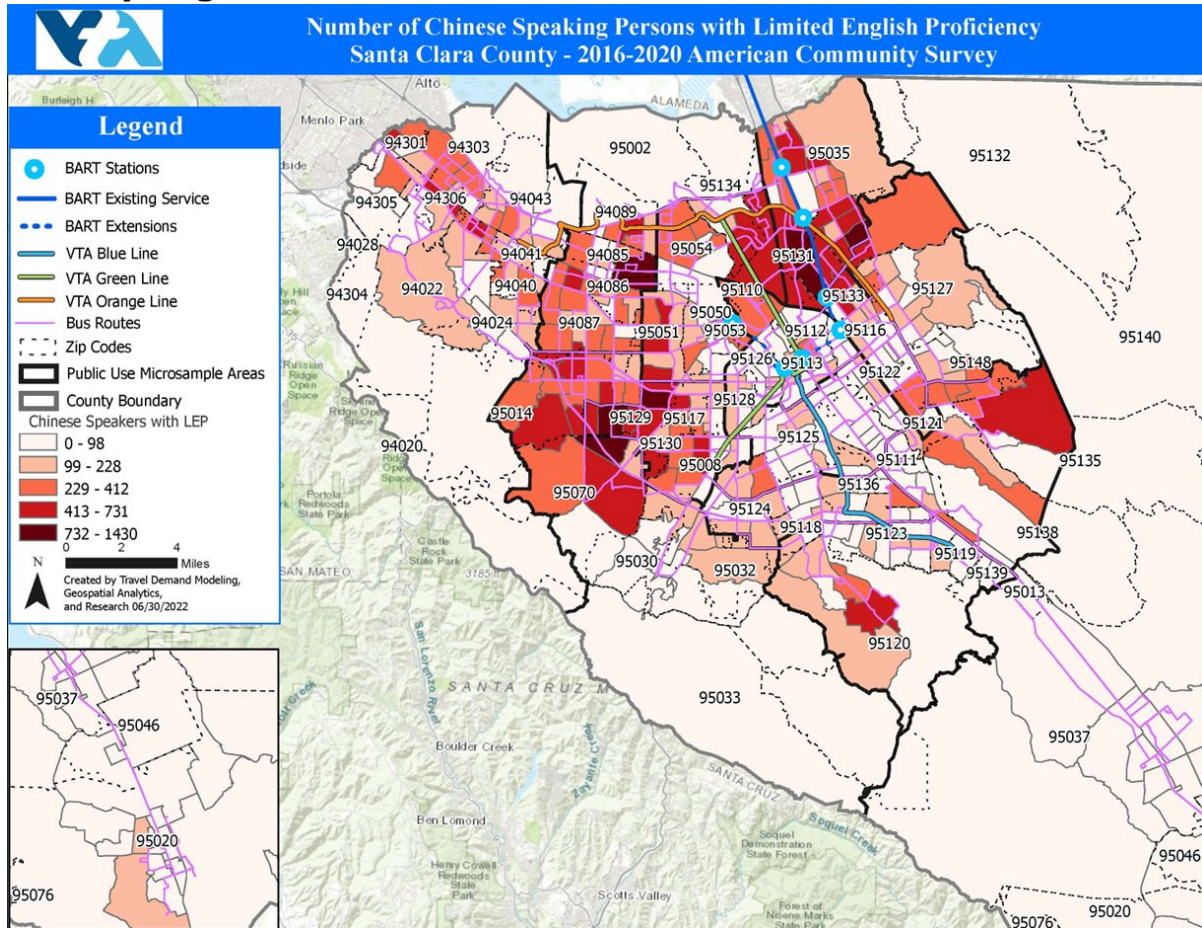


Figure 8: Bilang ng mga Taong Nagsasalita ng Tagalog - Lugar ng Serbisyo ng VTA

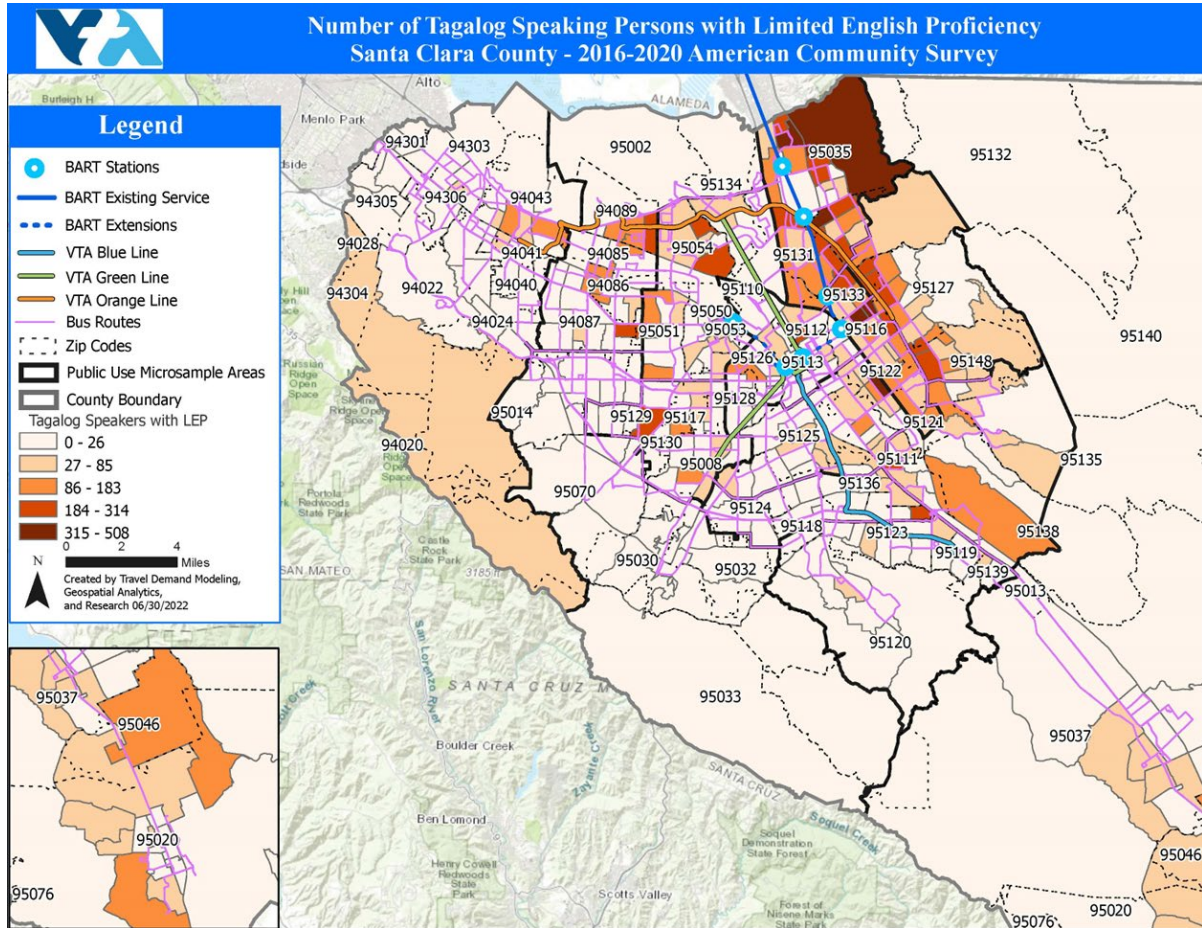


Figure 9: Bilang ng mga Taong Nagsasalita ng Korean - Lugar ng Serbisyo ng VTA

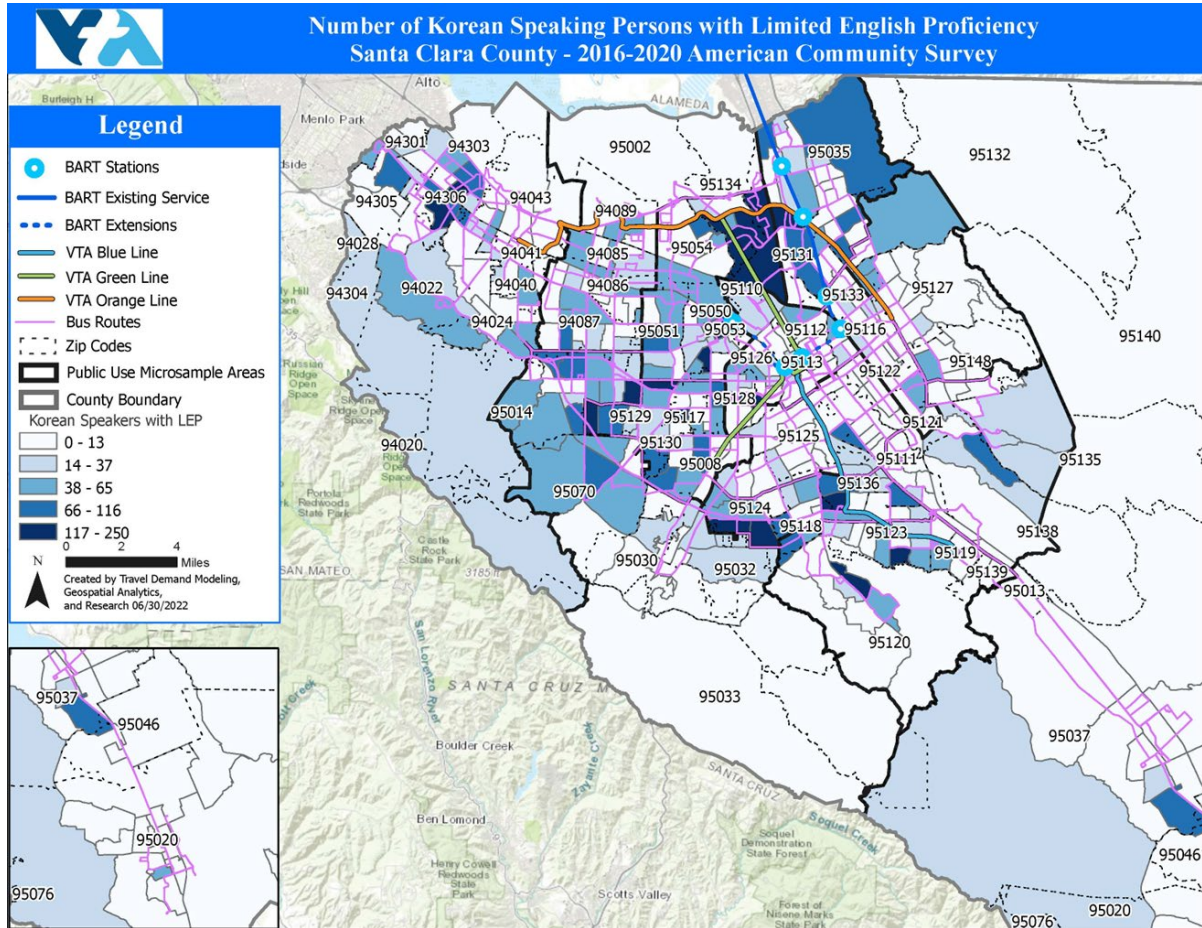


Figure 11: Konsentrasyon ng mga Mamamayan na Mababa ang Kita - Lugar ng Serbisyo ng Transit ng VTA

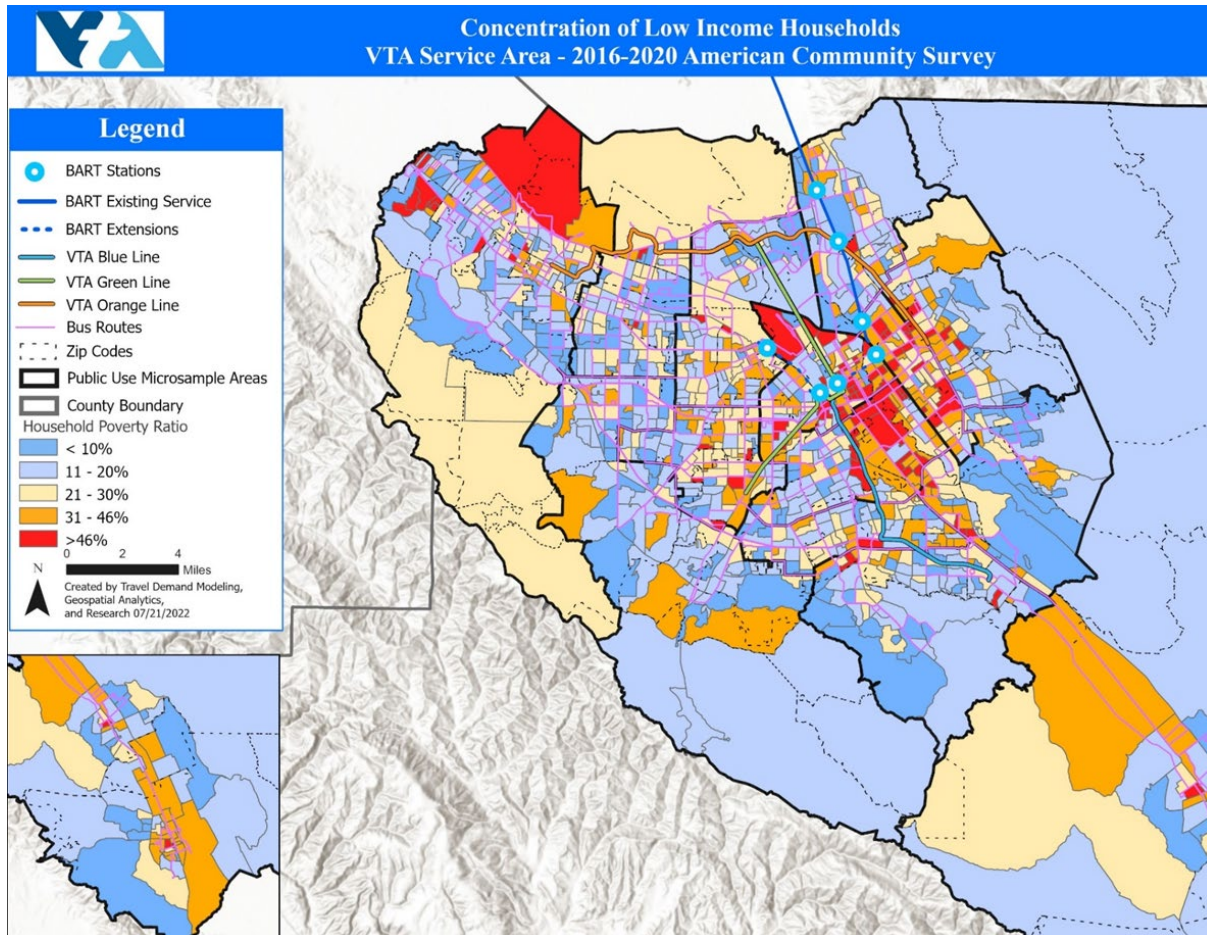


Figure 12: Konsentrasyon ng mga Menoryang Mamamayan - Lugar ng Serbisyo ng Transit ng VTA

