

Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ

TÓM TẮT ĐIỀU HÀNH



Được nộp bởi:

Văn Phòng Dân Quyền (OCR)
Cơ Quan Giao Thông Vận Tải Thung Lũng Santa Clara
3331 North First Street, Building B-2
San Jose, CA 95134-1906
(408) 952-8901
www.vta.org

Mục Đích của Tóm Tắt Điều Hành

Tiêu Đề VI của Đạo Luật Dân Quyền 1964 quy định rằng không ai "vì lý do chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia, bị loại trừ khỏi việc tham gia, bị từ chối các lợi ích hoặc bị phân biệt đối xử theo bất kỳ chương trình hoặc hoạt động nào nhận được hỗ trợ tài chính của Liên bang."

Là người nhận quỹ liên bang, VTA hành động để tuân thủ những luật dân quyền này. Cứ ba năm một lần, VTA nộp Chương Trình Tiêu Đề VI (6) cho Cơ Quan Quản Lý Vận Tải Liên Bang (FTA). Báo cáo giám sát này đảm bảo rằng VTA tuân thủ Đạo luật Dân quyền 1964, nghiêm cấm phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia.

Không cung cấp quyền truy cập có ý nghĩa cho các cá nhân mà vì nguồn gốc quốc gia của họ có thể có trình độ tiếng Anh hạn chế (LEP)¹ là phân biệt đối xử dựa trên xuất xứ quốc gia của người đó. Mặc dù chỉ định LEP không được nêu rõ ràng trong Đạo Luật Dân Quyền 1964, Sắc Lệnh Hành Pháp 13166 của Tổng thống nhấn mạnh rằng các cơ quan công quyền phải đảm bảo rằng các chương trình và hoạt động, được cung cấp bằng tiếng Anh, có thể tiếp cận được với những người LEP.

Do đó, VTA có Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ (LAP) đưa ra các cách để bảo vệ chống phân biệt đối xử và cung cấp dịch vụ có ý nghĩa cho cộng đồng với Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP).

Tóm tắt điều hành sau đây tập trung vào những hiểu biết thu được từ một cuộc khảo sát nhân khẩu học của Hạt Santa Clara, cách VTA đã tham gia với cộng đồng và cách VTA dự định tiếp tục tiếp cận với các cộng đồng LEP. Nó được cung cấp như một bản tóm tắt tổng quát hơn về báo cáo đầy đủ và giới thiệu người đọc đến phiên bản đầy đủ của LAP. Các mục được đánh số giống như trong báo cáo đầy đủ, trừ khi có ghi chú khác về sự ngắn gọn.

¹ Những người có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP) đề cập đến những người mà tiếng Anh không phải là ngôn ngữ chính của họ và những người có khả năng đọc, viết, nói hoặc hiểu tiếng Anh hạn chế. Nó bao gồm những người đã báo cáo với Thống kê dân số Hoa Kỳ rằng họ nói tiếng Anh không tốt lắm, không tốt, hoặc hoàn toàn không. - Cục Quản Lý Giao Thông Liên Bang (FTA) ban hành Thông Tư 4702.1B.

Mục Lục

Mục Đích của Tóm Tắt Điều Hành	2
Giới Thiệu, Tiêu Đề VI, Cam Kết của Tổ Chức, Thẩm Quyền và Hướng Dẫn ..	4
Yếu Tố 1: Có Bao Nhiêu Người Có Kỹ Năng Nói Tiếng Anh Hạn Chế (LEP) Trong Khu Vực Dịch Vụ của VTA?.....	6
Yếu Tố 2: VTA Tiếp Xúc Với Những Cá Nhân LEP Bao Lâu Một Lần?	10
Yếu Tố 3: Tầm Quan Trọng của Chương Trình, Hoạt Động và Dịch Vụ đối với Những Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP).....	12
Yếu Tố 4: Nguồn Lực Có Sẵn Cho Người Nhận và Chi Phí	12
Kết Luận	14
Phụ Lục.....	16

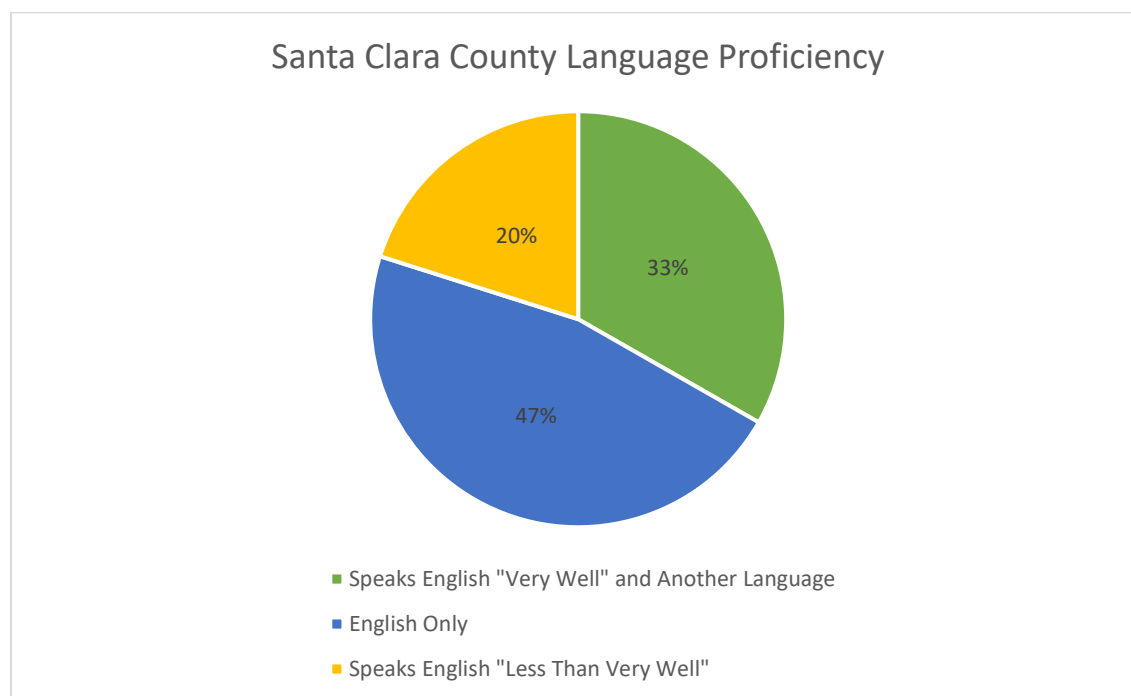
Giới Thiệu, Tiêu Đề VI, Cam Kết của Tổ Chức, Thẩm Quyền và Hướng Dẫn

Giới Thiệu

VTA là một đặc khu độc lập cung cấp các lựa chọn giao thông bền vững, dễ tiếp cận, tập trung vào cộng đồng. Đây là những lựa chọn sáng tạo, có trách nhiệm với môi trường và thúc đẩy sức sống của khu vực. VTA cung cấp các hoạt động xe buýt, đường sắt nhẹ và xe chở người khuyết tật; quản lý ùn tắc giao thông; các dự án cải thiện đường cao tốc và quy hoạch giao thông toàn quận. Cơ quan này cung cấp các dịch vụ này trên khắp Hạt Santa Clara và các khu vực lân cận, bao gồm các thành phố Campbell, Cupertino, Gilroy, Los Altos, Los Altos Hills, Los Gatos, Milpitas, Monte Sereno, Morgan Hill, Mountain View, Palo Alto, San Jose, Santa Clara, Saratoga và Sunnyvale.

Theo dữ liệu Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ (ACS) 2016–2020 được sử dụng trong Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ này, tỷ lệ dân số dịch vụ của VTA bao gồm những người có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP) là 20 phần trăm tổng dân số của Hạt Santa Clara (xem Hình 1). Vào năm 2022, 354,229 trong số 1,816,606 người sống ở Hạt Santa Clara là những cá nhân LEP. Điều này cho thấy dân số LEP đáng kể trong khu vực, xem xét tỷ lệ phần trăm cá nhân LEP ở California nói chung là 17.4 phần trăm và đối với Hoa Kỳ nói chung là 8.2 phần trăm.

Hình 1: Trình Độ Ngôn Ngữ ở Hạt Santa Clara



Nguồn: Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ, Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ 2016-2020 Ước Tính 5 Năm

Tiêu Đề VI Cam Kết của Tổ Chức

VTA cam kết đảm bảo các yêu cầu về quy định của mình theo Tiêu Đề VI được đáp ứng. Cơ quan này được cấu trúc theo cách mà việc tuân thủ, phát triển chính sách, đào tạo, báo cáo và giám sát tất cả các chính sách chống phân biệt đối xử vì nó liên quan đến Tiêu Đề VI và trình độ tiếng Anh hạn chế được tập trung trong một ban: Văn Phòng Dân Quyền. Văn phòng này được đặt theo tổ chức trực thuộc Văn phòng Tổng Giám đốc.

Đối với Tiêu đề VI, VTA sẽ:

- Đảm bảo rằng mức độ và chất lượng dịch vụ vận chuyển được cung cấp mà không phân biệt chủng tộc, màu da hoặc nguồn gốc quốc gia.
- Xác định và giải quyết, khi thích hợp, các tác động không tương xứng nhiều và bất lợi về môi trường và sức khỏe con người, bao gồm các tác động kinh tế và xã hội của các chương trình và hoạt động đối với các cộng đồng bị thiệt thòi và những người có thu nhập thấp.
- Thúc đẩy sự tham gia đầy đủ và công bằng của tất cả các nhóm dân cư bị ảnh hưởng trong việc ra quyết định về giao thông.
- Ngăn chặn việc từ chối, giảm hoặc trì hoãn các lợi ích liên quan đến các chương trình và hoạt động mang lại lợi ích cho các nhóm dân cư bị thiệt thòi hoặc dân số có thu nhập thấp.
- Đảm bảo quyền truy cập có ý nghĩa vào các chương trình và hoạt động của các cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế.

Thẩm Quyền và Hướng Dẫn

Trong phiên bản đầy đủ, phần này trong Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ trích dẫn các nguồn hướng dẫn khác nhau để hình thành LAP. Trong số đó có Đạo luật Dân quyền Tiêu Đề VI 1964, Lệnh Hành pháp 13166, Thông Tư 47021.B, ấn phẩm của Cơ quan Quản lý Giao thông Liên bang "Thực hiện Hướng dẫn Chính sách của Bộ Giao thông Vận tải Liên quan đến Trách nhiệm của Người nhận đối với Người có trình độ Tiếng Anh Hạn chế (LEP): Sổ tay dành cho Nhà cung cấp Dịch vụ Giao thông Công cộng" và Thông Tư 4703.1.

Phân Tích Bốn Yếu Tố

Kế hoạch Tiếp cận Ngôn ngữ của VTA nêu chi tiết kế hoạch phân tích và thực hiện bốn yếu tố được hoàn thành để tuân thủ các yêu cầu của hướng dẫn LEP của Bộ Giao thông Vận tải (DOT).

Phân tích bốn yếu tố xác định các biện pháp hỗ trợ ngôn ngữ cần thiết để cải thiện khả năng tiếp cận các dịch vụ và lợi ích VTA cho các cá nhân LEP. Phân tích bốn yếu tố cũng được sử dụng để đảm bảo rằng thông tin về khách hàng của VTA là LEP đã được xác thực giữa một số nguồn dữ liệu. Nó tiếp

tục thiết lập nhu cầu và mối quan tâm của các cá nhân LEP và sử dụng VTA được xem xét cho các dự án trong tương lai để duy trì và cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ của họ.

Để thiết lập các ngôn ngữ mà cần tìm kiếm ý kiến đóng góp, VTA dựa vào Điều Khoản Safe Harbor của FTA. Điều khoản này chỉ ra rằng các cơ quan vận chuyển dịch các tài liệu quan trọng sang ngôn ngữ được sử dụng bởi dân số LEP được đại diện bởi 5 phần trăm hoặc 1,000 cá nhân, tùy theo số lượng nào ít hơn. VTA đã tạo ra một Kế Hoạch Tài Liệu Quan Trọng, trong đó phác thảo cách ưu tiên các bản dịch (xem *Phụ Lục - C* trong phiên bản đầy đủ của LAP cho Kế Hoạch Tài Liệu Quan Trọng chi tiết).

Dân số đông đảo của Hạt Santa Clara đóng góp 18 ngôn ngữ đáp ứng các tiêu chí Safe Harbor này cho Hạt Santa Clara, phản ánh thêm sự đa dạng lớn trong khu vực dịch vụ của VTA. Các ngôn ngữ phù hợp với các tiêu chí này được liệt kê dưới đây:

- | | |
|----------------------|-----------------------------------|
| 1. Tiếng Tây Ban Nha | 10. Tiếng Tamil |
| 2. Tiếng Việt | 11. Tiếng Ả-rập |
| 3. Tiếng Trung Quốc | 12. Tiếng Farsi |
| 4. Tiếng Hàn Quốc | 13. Tiếng Nhật |
| 5. Tiếng Tagalog | 14. Tiếng Khmer (tiếng Campuchia) |
| 6. Tiếng Punjabi | 15. Tiếng Bồ Đào Nha |
| 7. Tiếng Hindi | 16. Tiếng Somali |
| 8. Tiếng Nga | 17. Tiếng Tigrinya |
| 9. Tiếng Telugu | 18. Tiếng Amhara |

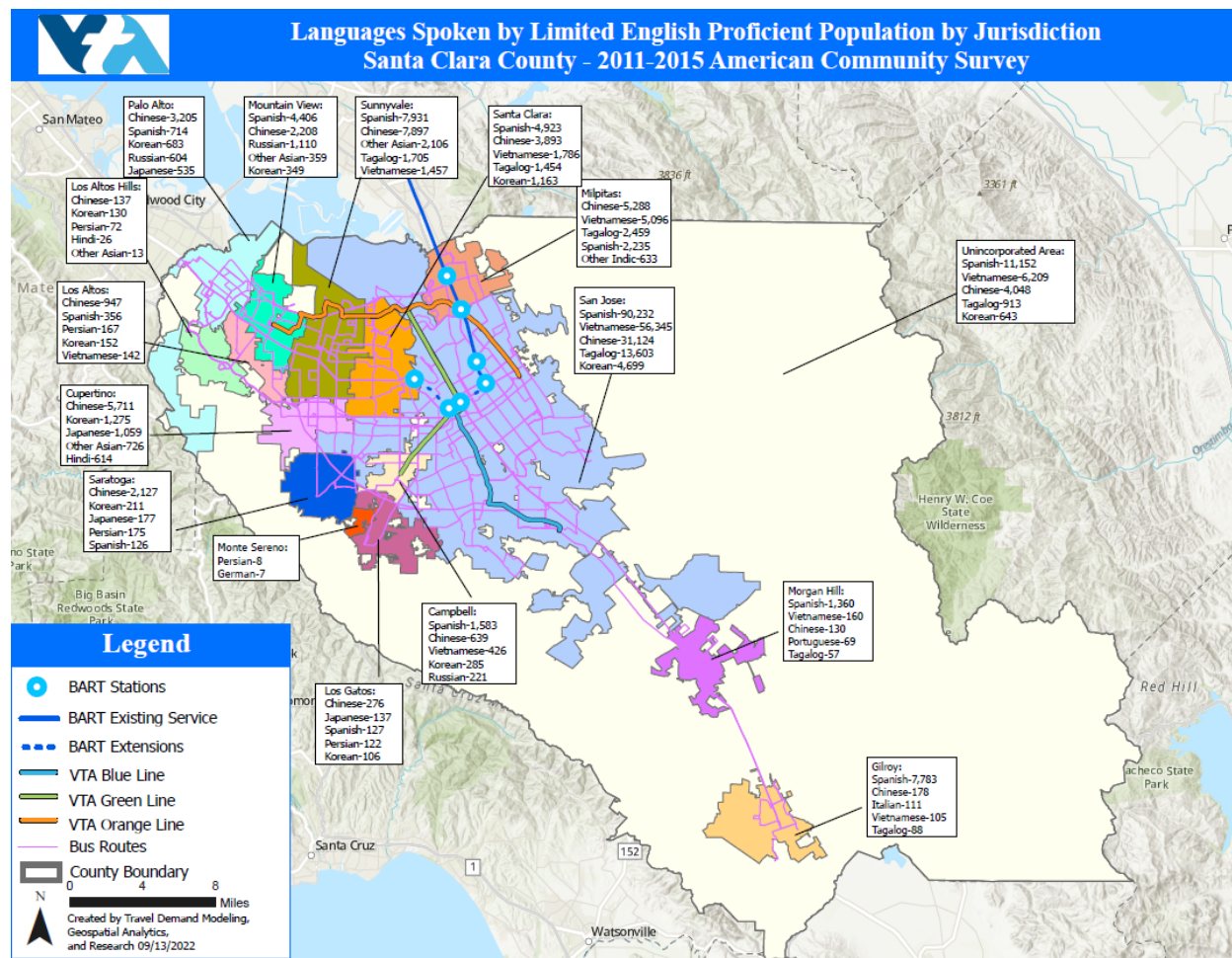
VTA đã tiến hành và tiếp tục tiến hành phân tích sau bằng cách sử dụng bốn yếu tố được xác định trong Hướng Dẫn LEP của Bộ Giao Thông Vận Tải:

Yếu Tố 1: Có Bao Nhiêu Người Có Kỹ Năng Nói Tiếng Anh Hạn Chế (LEP) Trong Khu Vực Dịch Vụ của VTA?

Điều tra dân số Hoa Kỳ có dữ liệu về những người tự báo cáo là "nói tiếng Anh không tốt lắm" (LEP) từ cuộc khảo sát năm 2020. Trong khu vực dịch vụ của VTA, 20 phần trăm được xác định như vậy. VTA có thông tin cũ hơn từ một cuộc khảo sát năm 2017 được thực hiện với hành khách VTA. Bốn mươi ba phần trăm những người được khảo sát cho biết họ nói một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh ở nhà và phần lớn nhóm này (81.3 phần trăm) nói rằng họ nói tiếng Anh "tốt" hoặc "rất tốt".

Bản đồ trong Hình 2 cung cấp thông tin chi tiết hơn về các ngôn ngữ được sử dụng bởi những người nói tiếng Anh không tốt lắm (LEP) ở tất cả 15 thành phố của Hạt Santa Clara:

Hình 3: Ngôn Ngữ Được Sử Dụng Bởi Dân Số Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế



Nguồn: Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ, Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ 2016-2020, Bảng B16001: Ước tính 5 năm dựa trên dữ liệu năm 2015

Bản đồ này mô tả các ngôn ngữ mà VTA rất có thể sẽ gặp ở những thành phố này. Dữ liệu cho thấy San Jose, thành phố có tổng dân số lớn nhất ở Hạt Santa Clara, cũng có số lượng cá nhân có trình độ tiếng Anh hạn chế lớn nhất. San Jose là thành phố duy nhất có dân số LEP nói tiếng Pháp-Creole và Hungary, và cùng với Mountain View là các thành phố duy nhất có dân số nói tiếng Yiddish. Tất cả các thành phố kết hợp, các cá nhân LEP đại diện cho 34 ngôn ngữ ngoài một số danh mục phụ của ngôn ngữ không được chỉ định trong Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ. Bản đồ này chỉ ra cách VTA nên lập kế hoạch

cho các nỗ lực tiếp cận cộng đồng của mình với sự nhấn mạnh đặc biệt vào các ngôn ngữ khác nhau mà VTA có thể gặp phải ở mỗi khu vực.

Thông tin thêm được thu thập từ các bảng cuộc gọi của Trung Tâm Dịch Vụ Khách Hàng của VTA, nơi cung cấp dịch vụ ngôn ngữ khi người gọi yêu cầu thông tin bằng ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. Từ tháng 3 năm 2020 đến tháng 6 năm 2022, 14 đến 19 ngôn ngữ khác nhau đã được yêu cầu mỗi năm khi các cá nhân tìm kiếm hỗ trợ sẽ gọi đến đường dây nóng Dịch vụ Khách hàng. Phần lớn các cuộc gọi này trong khung thời gian đó được thực hiện bằng tiếng Tây Ban Nha (60.3% -70.2%), tiếp theo là tiếng Việt (11.2% -15.9%) và tiếng Quan Thoại (10.1% -17.5%). Các ngôn ngữ còn lại chiếm 5.5% -7% số lượng cuộc gọi (xem Bảng 1).

Bảng 1: Ngôn Ngữ Được Yêu Cầu Trên Đường Dây Nóng Dịch Vụ Khách Hàng

Ngôn ngữ năm 2020	Số lượng cuộc gọi (%) trong năm 2020	Ngôn ngữ năm 2021	Số lượng cuộc gọi (%) trong năm 2021	Ngôn ngữ năm 2022	Số lượng cuộc gọi (%) trong năm 2022
Tiếng Tây Ban Nha	70.2%	Tiếng Tây Ban Nha	63.6%	Tiếng Tây Ban Nha	60.3%
Tiếng Việt	11.7%	Tiếng Việt	11.2%	Tiếng Việt	15.9%
Tiếng Phổ Thông	10.1%	Tiếng Phổ Thông	17.5%	Tiếng Phổ Thông	12.3%
Tiếng Quảng Đông	2.0%	Tiếng Tagalog	0.5%	Tiếng Quảng Đông	3.7%
Tiếng Nga	1.8%	Tiếng Quảng Đông	1.5%	Tiếng Nga	2.3%
Tiếng Farsi	1.4%	Tiếng Farsi	1.5%	Tiếng Farsi	2.0%
Tiếng Hàn Quốc	0.7%	Tiếng Amhara	0.5%	Tiếng Hàn Quốc	1.2%

Nguồn: Dữ Liệu Đường Dây Ngôn Ngữ VTA, từ tháng 3 năm 2020 đến tháng 6 năm 2022, một bảng văn tắt tham chiếu đến Bảng 1, 2 và 3 trong báo cáo đầy đủ

Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ đã công bố thông tin từ Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ hàng năm của họ (ACS, 2016-2020) cho thấy năm ngôn ngữ hàng đầu (ngoài tiếng Anh) được người dân ở Hạt Santa Clara sử dụng. (Xem Bảng 2)

Bảng 4: Năm Ngôn Ngữ Không Phải Tiếng Anh Hàng Đầu Được Nói ở Hạt Santa Clara

Ngôn Ngữ	Số Người Nói LEP theo Ước Tính	Tỷ Lệ Phần Trăm của Tổng Dân Số
1. Tiếng Tây Ban Nha	118,954	6.57%
2. Tiếng Trung Quốc (tiếng Quan Thoại và tiếng Quảng Đông)	78,198	4.32%
3. Tiếng Việt	75,218	4.15%
4. Tiếng Tagalog	19,062	1.05%
5. Tiếng Hàn Quốc	10,719	0.59%

Nguồn: Cục Điều Tra Dân Số Hoa Kỳ, Khảo Sát Cộng Đồng Hoa Kỳ 2016-2020, Ước Tính 5 Năm (Danh Mục Ngôn Ngữ: Những người trên 5 tuổi nói tiếng Anh "không tốt lắm")

Từ năm 2020 đến năm 2022, những thay đổi đáng chú ý chính nằm ở bảng xếp hạng, không phải ở chính ngôn ngữ. Tiếng Trung Quốc đã thay thế tiếng Việt trở thành ngôn ngữ được nói nhiều thứ hai bởi các cá nhân LEP trong quận, theo dữ liệu ACS.

VTA sử dụng công cụ lập bản đồ **Hệ Thống Thông Tin Địa Lý (GIS)** để tạo bản đồ mô tả sự tập trung của các cá nhân nói một trong năm ngôn ngữ không phải tiếng Anh hàng đầu ở Hạt Santa Clara. Các bản đồ này có sẵn trong Phụ Lục của Kế Hoạch Truy Cập Ngôn Ngữ (LAP) văn tắt này. Đó là Hình 4 đến 9 và Hình 11 đến 12.

Để xác định ngôn ngữ mà VTA nên cung cấp thông tin liên quan cho cộng đồng LEP, tiêu chí là 1,000 người hoặc 5 phần trăm tổng dân số dịch vụ tự xác định mình nói tiếng Anh không tốt lắm (LEP). Hai tiêu chí này giúp xác định **Ngôn Ngữ Safe Harbor** có liên quan đến bất kỳ tài liệu công khai nào, ở các mức độ khác nhau. Để biết thêm thông tin, vui lòng yêu cầu **Kế Hoạch Tài Liệu Quan Trọng** của VTA từ Văn Phòng Dân Quyền.

Trong khu vực dịch vụ của VTA, 985,845 người trên năm tuổi (54.27 phần trăm) nói một ngôn ngữ khác cộng với tiếng Anh ở các mức độ lưu loát khác nhau ở nhà. Tỷ lệ phần trăm sau đây dựa trên tổng số cá nhân LEP ở Hạt Santa Clara: Tây Ban Nha (37.20 phần trăm), Việt Nam (19.79 phần trăm),

Trung Quốc (17.68 phần trăm), Tagalog (5.34 phần trăm) và Hàn Quốc (3.31 phần trăm). Mặc dù nhiều người hơn trong khu vực dịch vụ của VTA nói tiếng Hindi, nhưng nhiều người nói tiếng Hàn Quốc hơn là LEP. Trong vòng sáu năm qua, ngôn ngữ được nói nhiều thứ hai của các cá nhân LEP đã thay đổi từ tiếng Việt sang tiếng Trung Quốc.

Tổ Chức Cộng Đồng

Các tổ chức dành cho cộng đồng (CBO), trung tâm văn hóa, nơi thờ cúng và cộng đồng dân cư giúp VTA kết nối với cơ sở khách hàng đa dạng của mình vì họ có thể tiếp cận cộng đồng của mình hiệu quả hơn và nhiều người trong số họ thường xuyên làm việc với dân số LEP. Để nắm bắt thông tin này, VTA dung hòa các tương tác với CBO theo dữ liệu để đảm bảo rằng toàn bộ bức tranh về cộng đồng LEP đang được hiển thị.

Yếu Tố 2: VTA Tiếp Xúc Với Những Cá Nhân LEP Bao Lâu Một Lần?

VTA đã thực hiện một cuộc khảo sát "Tiêu Đề VI 2022" với những cá nhân xác định là nói tiếng Anh "không tốt lắm" (LEP) để xác định cách thức và tần suất họ gặp các chương trình, hoạt động và dịch vụ của cơ quan. Cuộc khảo sát này đã được dịch sang 18 ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.

Các câu trả lời nhân khẩu học của các cá nhân LEP được khảo sát cho thấy một số xu hướng:

- 48 phần trăm người tham gia khảo sát từ 18 đến 44 tuổi và 17 phần trăm trên 65 tuổi.
- Hầu hết những người tham gia tự nhận mình là người gốc Tây Ban Nha hoặc La tinh (41 phần trăm) và một phần tư là người châu Á (25 phần trăm).
- 64 phần trăm những người tham gia kiếm được ít hơn \$50,000 và một phần ba số người tham gia kiếm được ít hơn \$25,000.

Gần một phần tư số người tham gia khảo sát gặp phải rào cản ngôn ngữ khi mua vé và khi sử dụng dịch vụ VTA. Hơn một phần ba số người được hỏi cảm thấy khó khăn trong việc lấy thông tin về phương tiện công cộng vì những hạn chế ngôn ngữ. Hơn một phần năm gặp rào cản ngôn ngữ khi tham dự các cuộc họp công cộng. Sáu phần trăm số người được hỏi mô tả khả năng nói tiếng Anh của họ là "không tốt lắm" hoặc "hoàn toàn không"; 34 phần trăm nói rằng khả năng hiểu của họ là "không tốt lắm" hoặc "hoàn toàn không". Nhiều người hơn cho biết rằng kỹ năng đọc và viết của họ là "khá tốt" hoặc "tốt". Trong số tất cả những người được hỏi, 55 phần trăm biết về các dịch vụ ngôn ngữ được cung cấp thông qua đường dây nóng Dịch Vụ

Khách Hàng và khi yêu cầu hỗ trợ ngôn ngữ trong các cuộc họp công khai, nhưng 39 phần trăm người tham gia cho biết họ không biết về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí của VTA.

Những người tham gia khảo sát được hỏi về sở thích vận chuyển của họ, điều này cho thấy 84 phần trăm sử dụng xe buýt VTA và 35 phần trăm sử dụng Đường Sắt Nhẹ VTA. Phần lớn 79 phần trăm thấy dịch vụ xe buýt rất quan trọng và 67 phần trăm thấy dịch vụ Đường Sắt Nhẹ rất quan trọng. Khi được hỏi về sở thích trong việc nhận và tìm kiếm thông tin, 75 phần trăm cho biết họ sử dụng các trang web VTA thường xuyên hoặc đôi khi. Ngược lại, 43 phần trăm sử dụng công cụ tìm kiếm của Google thường xuyên. Gần 30 phần trăm thỉnh thoảng gọi đến đường dây nóng Dịch vụ Khách hàng của VTA và gần một phần năm nhận được thông tin cập nhật của cộng đồng thông qua các trung tâm cộng đồng tương ứng của họ. Chỉ có 13 phần trăm đọc báo hoặc nghe radio hàng ngày, trong khi 32 phần trăm thường kiểm tra thông tin cập nhật trên Facebook hoặc LinkedIn. Mười sáu phần trăm nhận được thông tin của họ từ các nguồn tin tức truyền thống như TV, báo chí và đài phát thanh, nhưng phương tiện truyền thông xã hội đang bắt kịp. Mười phần trăm sử dụng phương tiện truyền thông xã hội hàng ngày như các nguồn tin tức và 14 phần trăm khác sử dụng các kênh này thường xuyên. Điều này có nghĩa là VTA sẽ tiếp tục sử dụng các kênh khác nhau (trang web và email VTA, các nguồn tin tức truyền thống và tiếp thị truyền thông xã hội) để tiếp cận nhiều đối tượng bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau và tạo cơ hội cho công chúng đưa ra phản hồi hoặc đặt câu hỏi bằng tiếng mẹ đẻ của họ.

Số lượng người tham gia khảo sát trực tuyến ít hơn số câu trả lời mà VTA có thể thu thập được trong bản cập nhật năm 2016 với sự hợp tác của các Tổ Chức Dựa Vào Cộng Đồng (CBO). Vì lý do này, một mục tiêu cho các nỗ lực tiếp cận cộng đồng trong tương lai là xây dựng mối quan hệ với các nhà lãnh đạo cộng đồng và các tổ chức dành cho cộng đồng. Để tiếp cận công bằng với công chúng, VTA phân phối một số tài liệu quảng cáo nhất định ở định dạng giấy thay vì cập nhật email hoặc trang web đến tay những người bị hạn chế hoặc không có khả năng tiếp cận internet và điện thoại thông minh. Sử dụng các tài liệu phát tay được dịch cho các khu dân cư gồm nhiều người LEP góp phần vào việc tiếp cận có ý nghĩa của công chúng đối với việc ra quyết định và thông tin về các dịch vụ và thực hiện dự án.

Yếu Tố 3: Tầm Quan Trọng của Chương Trình, Hoạt Động và Dịch Vụ đối với Những Người Có Trình Độ Tiếng Anh Hạn Chế (LEP)

Bước này liên quan đến việc xác định dịch vụ VTA nào có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng nếu rào cản ngôn ngữ ngăn cản một người truy cập chúng. Điều này được thực hiện bằng cách ghi lại tầm quan trọng của các dịch vụ khác nhau do VTA cung cấp cho các cá nhân là LEP, cũng như bao gồm các đề xuất và yêu cầu của các thành viên cộng đồng.

Hầu hết các khách hàng của VTA có trình độ tiếng Anh hạn chế được khảo sát cho Kế hoạch này đều sử dụng cả dịch vụ xe buýt lẫn đường sắt nhẹ, với tỷ lệ phần trăm cao hơn chỉ sử dụng dịch vụ xe buýt. Cuộc khảo sát Trên Xe năm 2017 của VTA cho thấy nhiều hành khách dựa vào VTA để đi đến các địa điểm quan trọng như nơi làm việc, trường học và các cuộc hẹn y tế. Nếu có sự gián đoạn đối với các dịch vụ xe buýt hoặc đường sắt nhẹ của chúng tôi và không có dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, khách hàng LEP của VTA sẽ không thể tiếp cận nhiều địa điểm quan trọng. Vì VTA cũng tham gia vào nhiều dự án xây dựng, việc thiếu các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cũng có thể dẫn đến nguy cơ về an toàn cho những khách hàng này.

Trong thời kỳ cao điểm của đại dịch COVID-19, VTA đã thực hiện cuộc khảo sát "Niềm tin vào phương tiện công cộng". Điều này đo lường nhận thức về các dịch vụ VTA, xác định lý do tại sao công chúng không sử dụng VTA và xác định các cơ hội để thuyết phục công chúng sử dụng các dịch vụ của VTA. Phần lớn những người trả lời đã làm như vậy bằng tiếng Trung Quốc và tiếng Hàn Quốc. Kết quả cho thấy cộng đồng nói tiếng Trung Quốc có nhiều khả năng đã giảm việc sử dụng phương tiện công cộng (43.3 phần trăm) so với cộng đồng chỉ nói tiếng Anh ở mức 33.7 phần trăm. Lý do không còn sử dụng các dịch vụ VTA mà dân số nói tiếng Trung Quốc cho biết là nỗi sợ nhiễm COVID-19 khi ở nơi công cộng. Cộng đồng nói tiếng Hàn Quốc cho biết nỗi sợ về khả năng nhiễm COVID-19 hơn 50 phần trăm một chút.

Yếu Tố 4: Nguồn Lực Có Sẵn Cho Người Nhận và Chi Phí

Yếu tố phân tích này liên quan đến việc tham khảo ý kiến nhân viên VTA về các nguồn lực sẵn có cho họ để tiếp cận với cộng đồng LEP. Điều này liên quan đến việc thu thập thông tin về các biện pháp hỗ trợ ngôn ngữ khác nhau và xác định xem có cần thêm nguồn lực để cung cấp quyền truy cập có ý nghĩa hay không. Tiếp theo, chúng tôi hỏi số tiền ngân sách của VTA đang được phân bổ cho các biện pháp hỗ trợ ngôn ngữ. Cuối cùng, chúng tôi đã

xem xét các phương pháp thực hành hiệu quả về chi phí để cung cấp các dịch vụ ngôn ngữ để tiếp cận trong tương lai.

Thống Kê Các Biện Pháp Hỗ Trợ Ngôn Ngữ

Một vài ví dụ về các nguồn mà VTA sử dụng để đảm bảo dân số LEP trong khu vực dịch vụ của mình có thể tiếp cận các dịch vụ của mình mà không gặp bất kỳ rào cản ngôn ngữ nào là:

- Dịch vụ đường dây ngôn ngữ có sẵn thông qua trung tâm cuộc gọi dịch vụ khách hàng của VTA. Từ tháng 3 năm 2020 đến tháng 6 năm 2022, các nhân viên đại diện của dịch vụ khách hàng, thông qua đường dây ngôn ngữ, đã cung cấp dịch vụ phiên dịch theo thời gian thực cho 2,585 khách hàng nói 25 ngôn ngữ khác nhau.
- Trang web Tiêu Đề VI của VTA đã dịch chuyên nghiệp các tài liệu cho Thông báo cho Công chúng, quy trình than phiền và biểu mẫu than phiền.
- VTA cung cấp cho nhân viên các lớp đào tạo về khả năng tiếp cận tài liệu.

Các dịch vụ bổ sung là cần thiết để cung cấp quyền truy cập có ý nghĩa

Kết quả của cuộc khảo sát Tiêu đề VI/LEP năm 2022 chỉ ra rằng 39 phần trăm người trả lời khảo sát không biết về các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí của VTA. Với một phần lớn công chúng không biết rằng VTA cung cấp dịch vụ này, nhiều cá nhân không thể tận dụng tối đa các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ của chúng tôi và do đó họ có thể phải đối mặt với rào cản ngôn ngữ khi tiếp xúc với VTA.

VTA đã đăng các thông báo Tiêu Đề VI ngắn gọn trên tất cả các xe buýt và tàu hỏa hạng nhẹ với bản dịch bằng tiếng Tây Ban Nha và tiếng Việt. Ngoài ra, các thông báo Tiêu Đề VI đầy đủ đã được dịch sang ngôn ngữ Safe Harbor được đăng trên các sân ga đường sắt nhẹ và nhà chờ dừng xe buýt nơi có chỗ, cũng như trên trang web VTA. VTA đã phát triển một Công cụ Tìm kiếm Ngôn ngữ Địa lý tùy chỉnh để hỗ trợ tiếp cận cộng đồng, để nhân viên có thể nâng cao nhận thức về sự năng động của cộng đồng và xác định xem các dịch vụ dịch thuật và phiên dịch có thể cần thiết cho các nỗ lực tiếp cận hiệu quả hay không. Nhân viên song ngữ VTA luôn sẵn sàng hỗ trợ khách hàng, cũng như đường dây ngôn ngữ nơi hành khách có thể truy cập vào thông tin xe buýt theo thời gian thực. Cần tăng cường nỗ lực để truyền bá nhận thức về các nguồn này, vì vậy dân số LEP biết rằng VTA đang làm việc để đáp ứng nhu cầu của họ.

Phân Tích Ngân Sách

Từ tháng 3 năm 2020 đến tháng 6 năm 2022, VTA đã chi \$259,719.85 cho việc tiếp cận cộng đồng, hỗ trợ ngôn ngữ và tăng khả năng cung cấp tài liệu cho người khuyết tật. Một trong những nỗ lực đã giảm kể từ lần gửi cuối cùng là số lượng các sự kiện trực tiếp. Điều này là cần thiết trong thời gian có phán lệnh ở nhà và sự gia tăng của các bệnh nhiễm trùng liên quan đến COVID-19.

Các phương pháp hiệu quả về chi phí để cung cấp dịch vụ ngôn ngữ

Đối với các dịch vụ thông dịch nói và viết, VTA trải qua một quy trình chính thức để chứng nhận nhân viên thông thạo các ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. Công việc của nhân viên đòi hỏi phải tiếp tục cung cấp và giải thích thông tin bằng một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh (hoặc bằng ngôn ngữ ký hiệu) cho công chúng.

Đối với tài liệu in, VTA đang trong quá trình cập nhật các biển báo liên quan đến Tiêu Đề VI với các biển báo chống tia cực tím, chống chịu thời tiết sẽ đảm bảo độ bền và thời gian sử dụng lâu hơn.

Trong tương lai, khi các dịch vụ và lượng hành khách tăng lên, VTA có kế hoạch tăng số lượng tài liệu có thể được dịch như lịch trình xe buýt và Take Ones (bản tin dành cho hành khách VTA) cho thành viên của các cộng đồng LEP nhỏ hơn, những người thường xuyên sử dụng dịch vụ của chúng tôi.

Ngoài ra, cơ quan này sẽ in các tài liệu có ý nghĩa, ví dụ: các bản tin Take-One của VTA. Vào đỉnh điểm của đại dịch, những tài liệu này được in ít hơn vì dịch vụ giảm và nhu cầu in ấn thông tin có liên quan giảm. Tuy nhiên, khi dịch vụ tăng lên trong tương lai, cơ quan sẽ dần dần tìm cách in nhiều tài liệu hơn cho các cộng đồng LEP khác nhau.

Kết Luận

LAP thể hiện các phương pháp để tiếp cận, cách tiếp cận tập trung vào cộng đồng và cam kết đáp ứng và vượt quá các yêu cầu của Thông Tư FTA 4702.1B, xem xét cộng đồng nói tiếng Anh hạn chế và giao điểm của họ với các yêu cầu của Cơ quan Quản lý Đường cao tốc Liên bang và Công Bằng Môi Trường. LAP đảm bảo rằng không ai, trên cơ sở bất kỳ danh mục được bảo vệ nào khác được mô tả bởi luật tiểu bang hoặc liên bang, bị loại trừ khỏi việc tham gia, bị từ chối các lợi ích hoặc bị phân biệt đối xử theo bất kỳ chương trình hoặc hoạt động VTA nào. Đây là một tài liệu sống có nghĩa là nó được cập nhật liên tục. Bản cập nhật tiếp theo sẽ được chuẩn bị vào năm 2025.

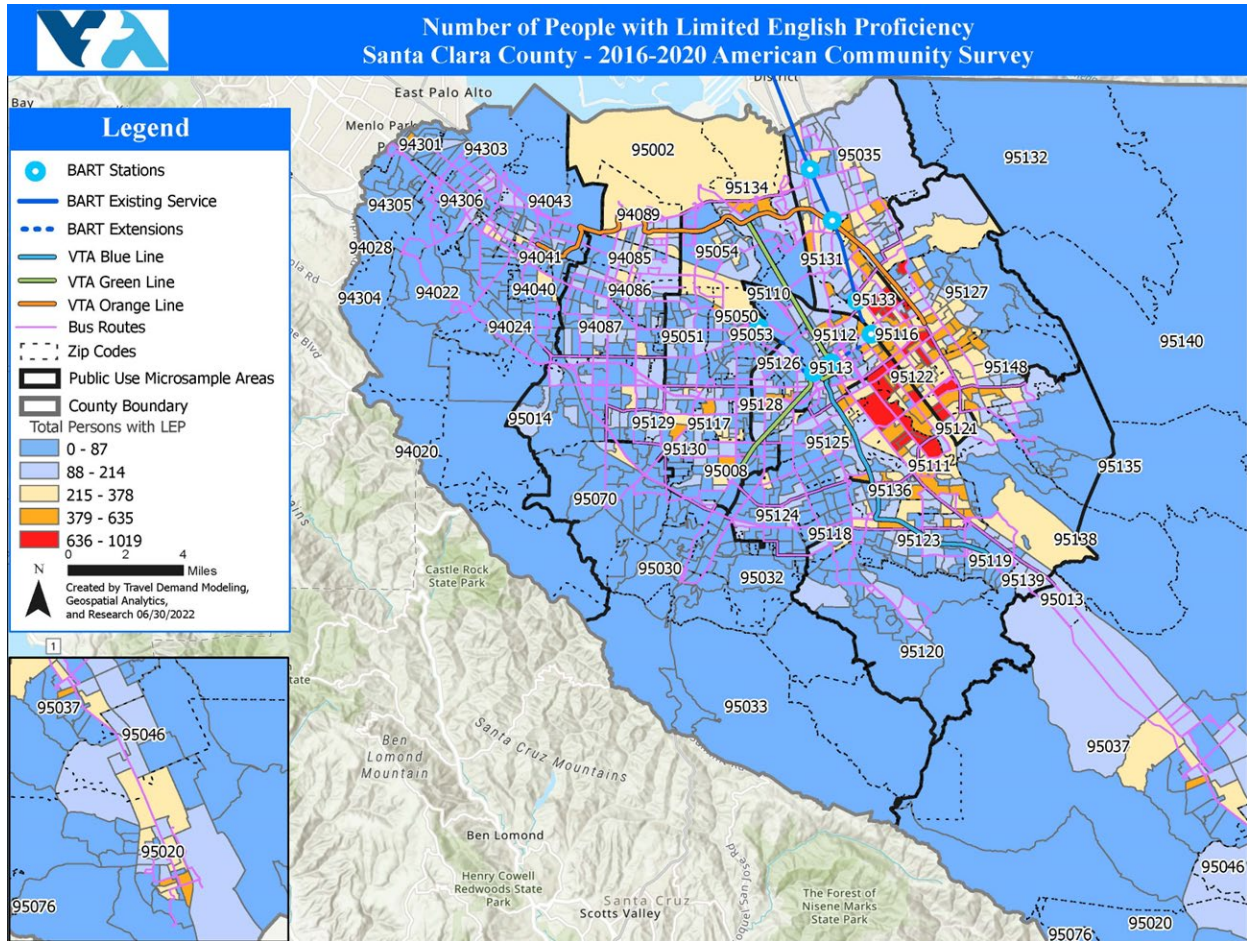
Nếu quý vị muốn cung cấp cho chúng tôi phản hồi hoặc ý kiến đóng góp để cải thiện hơn nữa, vui lòng liên hệ với Văn Phòng Dân Quyền:

Office of Civil Rights
Santa Clara Valley Transportation Authority
3331 North First Street, B-2
San Jose, CA 95134
(408) 952-8901

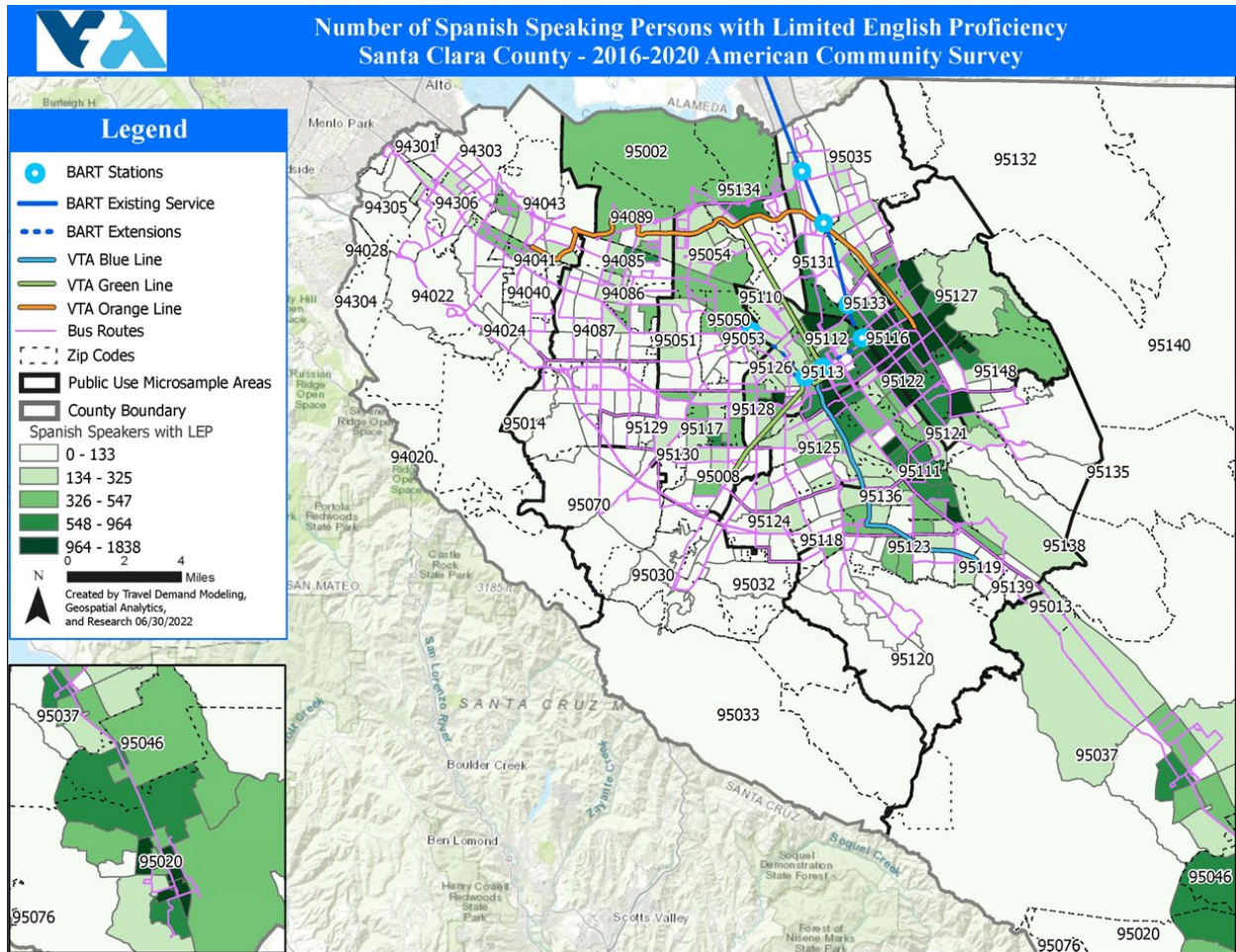
Phụ Lục

Số liệu được trích từ Kế Hoạch Tiếp Cận Ngôn Ngữ đầy đủ (2022)

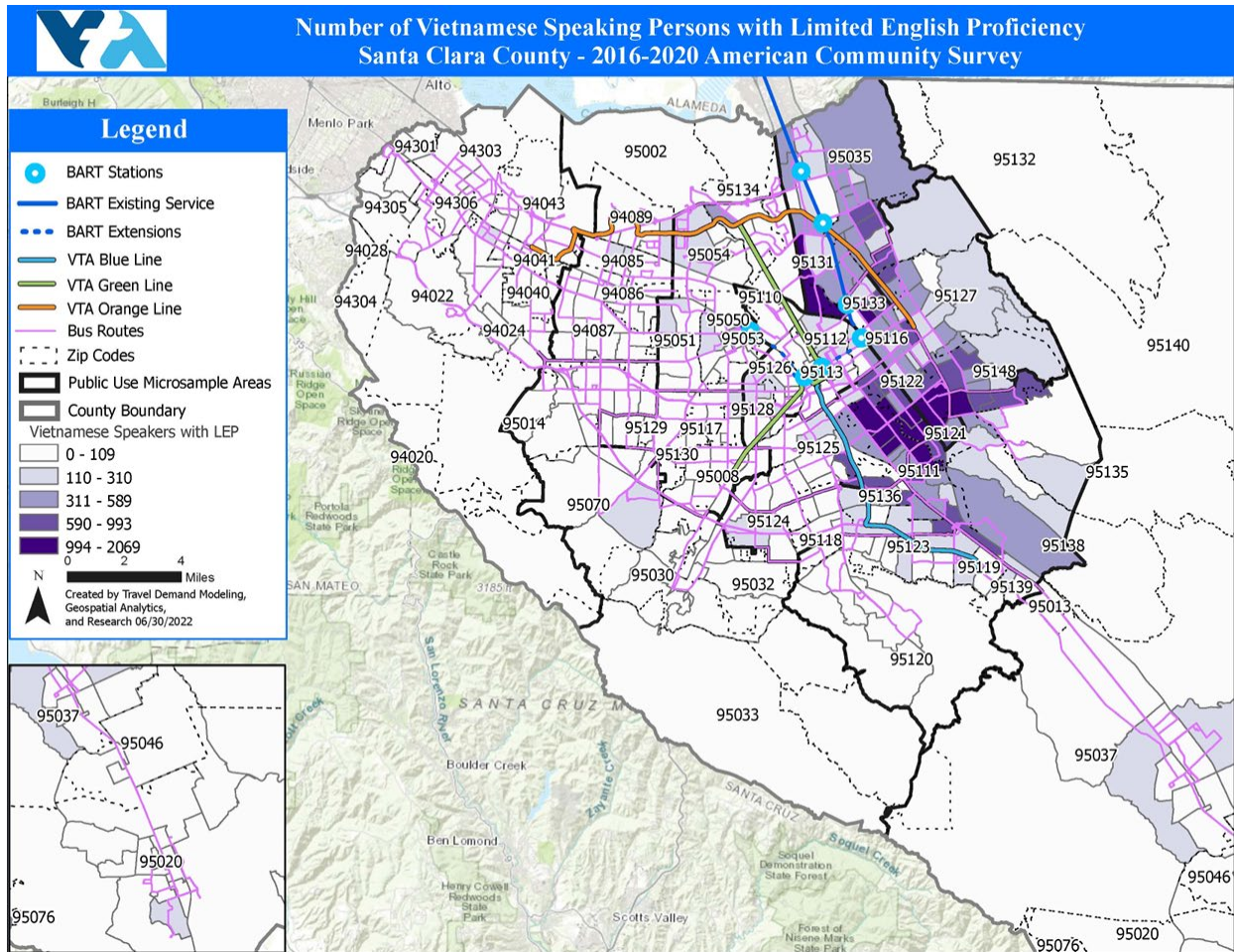
Hình 4: Tập Trung Số Người LEP Trên Toàn Khu Vực Dịch Vụ



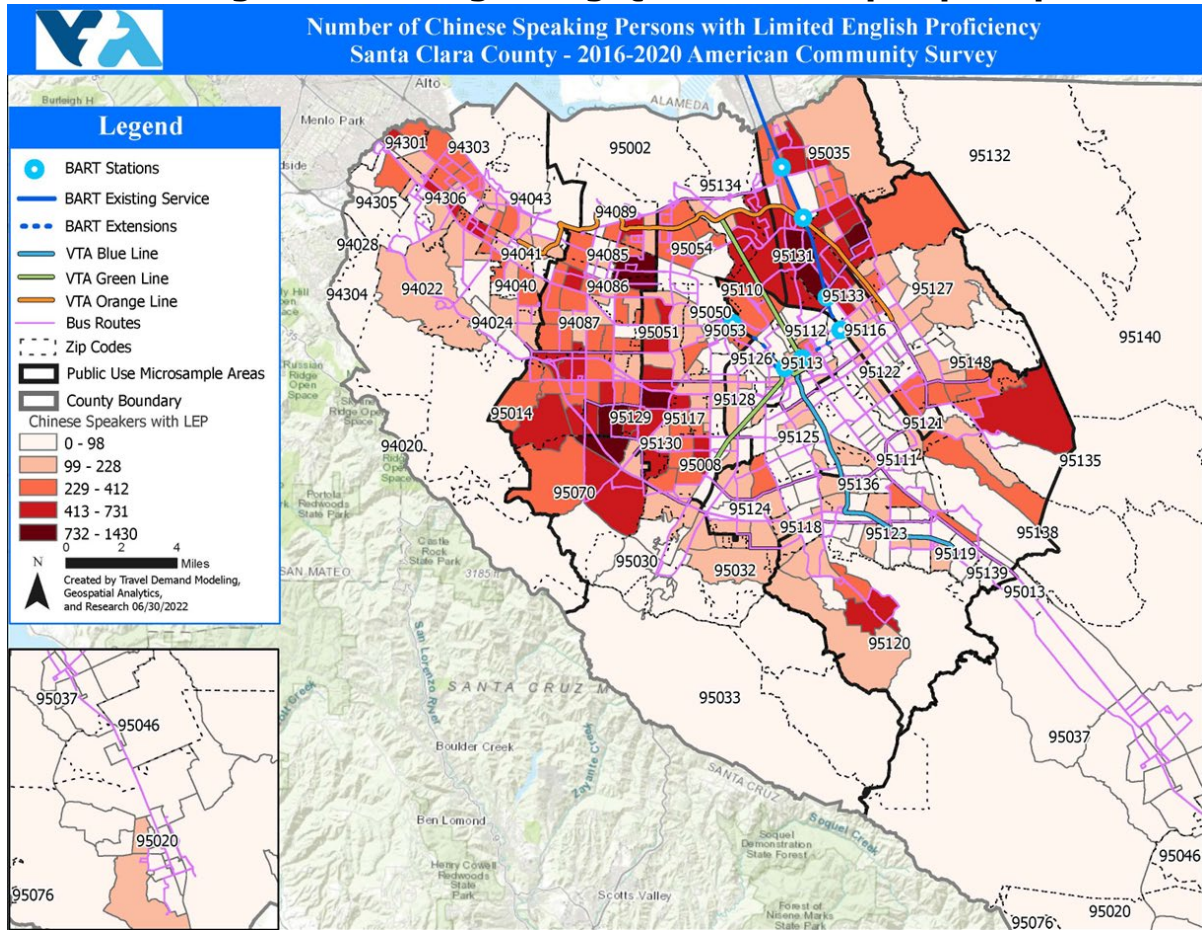
Hình 5: Số Người Nói Tiếng Tây Ban Nha - Khu Vực Dịch Vụ VTA



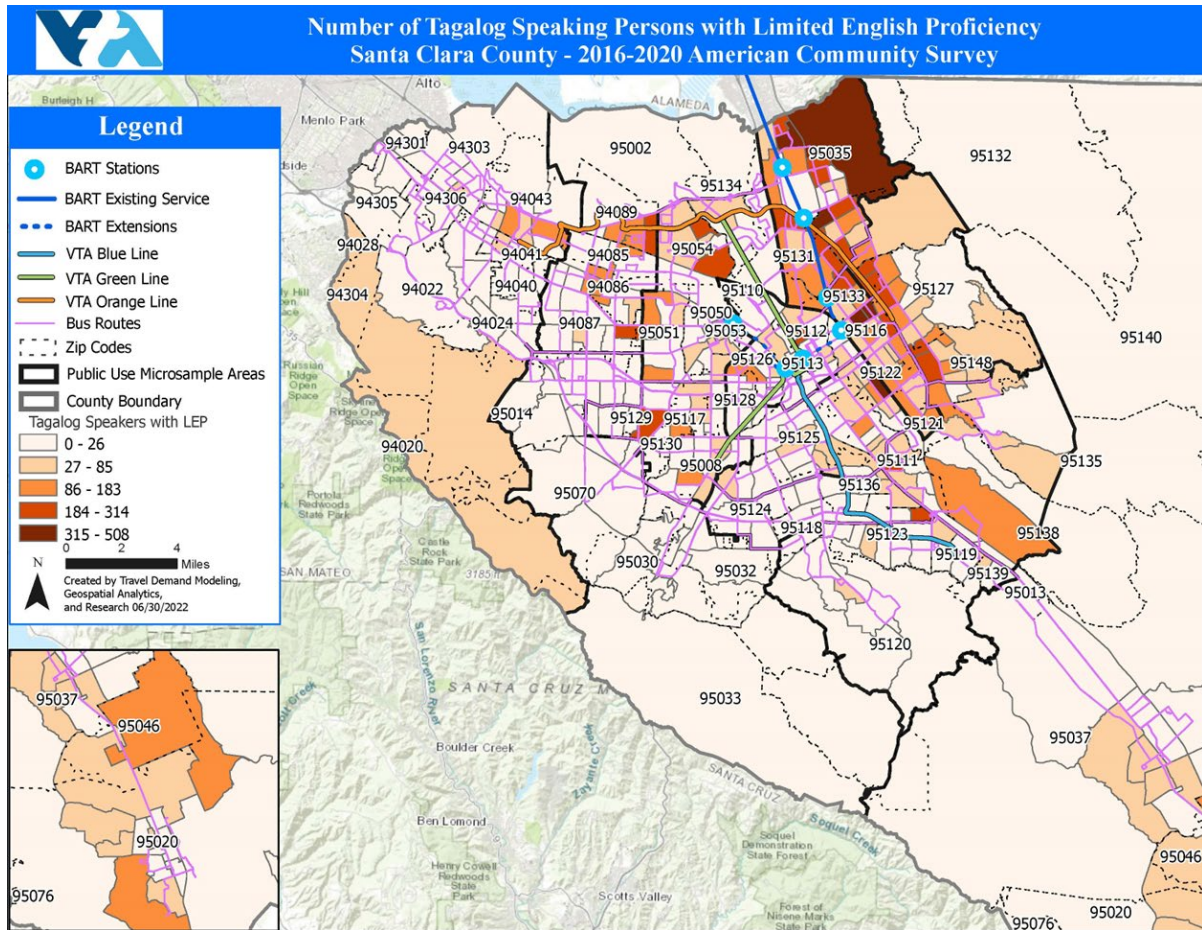
Hình 6: Số Người Nói Tiếng Việt – Khu Vực Dịch Vụ VTA



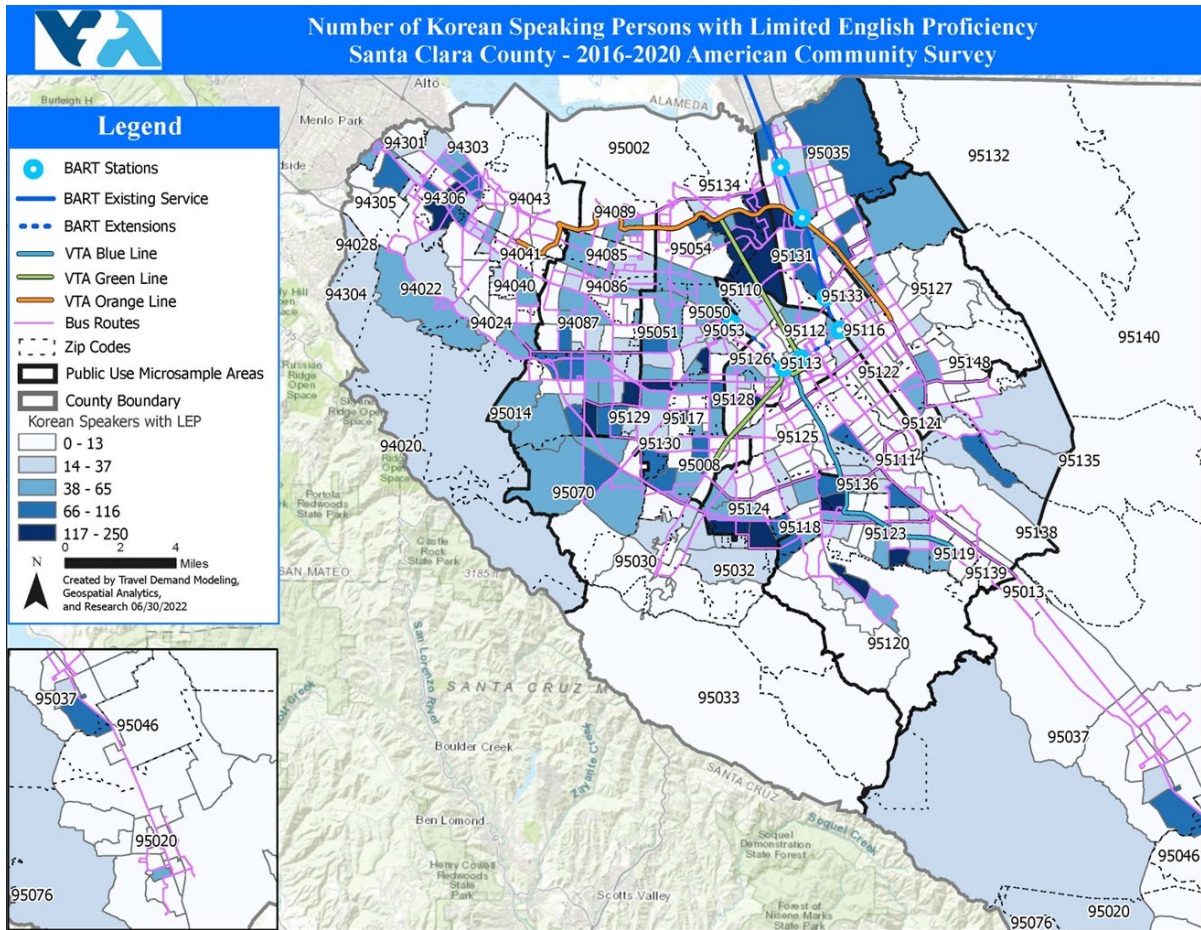
Hình 7: Số Người Nói Tiếng Trung Quốc – Khu Vực Dịch Vụ VTA



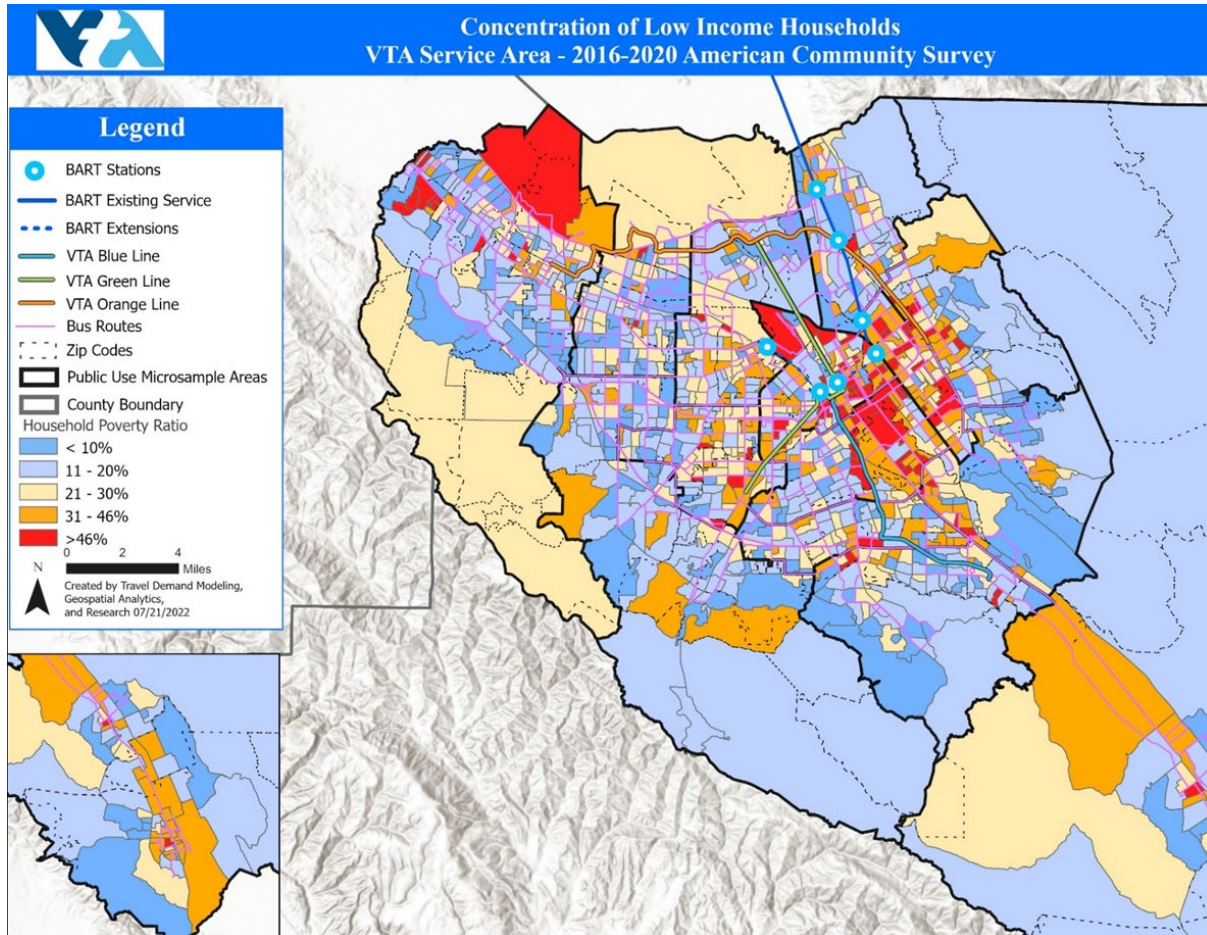
Hình 8: Số Người Nói Tiếng Tagalog – Khu Vực Dịch Vụ VTA



Hình 9: Số Người Nói Tiếng Hàn Quốc – Khu Vực Dịch Vụ VTA



Hình 11: Tập Trung Dân Số Có Thu Nhập Thấp – Khu Vực Dịch Vụ Phương Tiện Công Cộng VTA



Hình 12: Tập Trung Dân Số Thiểu Số – Khu Vực Dịch Vụ Phương Tiện Công Cộng VTA

