



METROPOLITAN
TRANSPORTATION
COMMISSION

Joseph P. Bort MetroCenter
101 Eighth Street
Oakland, CA 94607-4700
TEL 510.817.5700
TTY/TDD 510.817.5769
FAX 510.817.5848
EMAIL info@mtc.ca.gov
WEB www.mtc.ca.gov

針對英語能力有限(LEP)人士的 特殊語言服務修訂計劃

2013 年五月

有英文和西班牙語版本

**Para solicitar una copia en español del Plan de Servicios Especiales
del Lenguaje para Poblaciones con Conocimiento Limitado del Inglés
llame al 510.817.5757.**

為了滿足英文程度有限的人士的需要，此報告有提供中文‘版本。請致電
510.817.5757 索取副本。

目錄

內容提要.....	1
1.0 導言	3
1.1 權威指南.....	3
2.0 四因素分析	5
2.1 因素 1 分析：有資格被服務的 LEP 人士或可能符合條件人士的數目或比例.....	5
2.2 因素 2 分析：LEP 人士參與 MTC 的計劃，活動或服務的頻率.....	7
2.3 因素 3 分析：在 LEP 人士的生活中，MTC 程序，活動和服務的性質和重要性.....	18
2.4 因素 4 分析：可用的 MTC 資源和提供語言協助整體成本.....	16
2.5 四因素分析結論.....	17
3.0 語言協助措施	18
3.1 目前語言協助措施.....	18
3.2 未來語言協助措施.....	19
4.0 重要文件指南	21
4.1 語言翻譯臨界點.....	21
4.2 重要文件分類.....	22
5.0 員工培訓	24
6.0 通知 LEP 人士	26
7.0 計劃監督和更新	27
8.0 參考文獻	28

表格目錄

表 1: 在家使用的語言，根據講英語的能力.....	6
表 2: MTC 針對 LEP 人士的方案，活動和服務	8
表 3: 呼叫 Clipper®語言熱線服務，2012 年 1 月至 2012 年 12 月	11
表 4: Clipper®自動電話服務（交互式語言應答(IVR)選擇，2012 年 1 月至 2012 年 12 月 ...	11
表 5: 平均每月 FasTrak®客戶服務中心語言熱線呼叫量.....	11
表 6: MTC 網站翻譯頁瀏覽量，2009-2013.....	12
表 7: 翻譯需求，2009-2012.....	15
表 8: 翻譯需求 2009-2012	16

圖片目錄

圖 1: LEP 人士調查回復，根據縣統計	13
圖 2: LEP 人受訪者 MTC 程序和服務接觸頻率.....	14
圖 3: 對於 LEP 受訪者，MTC 方案和服務的重要性.....	15

附錄目錄

附錄 A: 在家使用的語言，根據講英語的能力, 2007-2011	29
附錄 B: 英語能力有限人士分布地圖	31
附錄 B - 1: 總體英語能力有限 (LEP) 人士分布地圖	32
附錄 B - 2: 西班牙裔英語能力有限 (LEP) 人士分布地圖	33
附錄 B - 3: 中国裔英語能力有限 (LEP) 人士分布地圖	34
附錄 B - 4: 越南裔英語能力有限(LEP)人士分布地圖	35
附錄 B - 5: 菲律賓裔英語能力有限 (LEP) 人士分布地圖	36
附錄 B - 6: 韓裔英語能力有限 (LEP) 人士分布地圖	37

首寫字母縮寫詞和縮略詞

ACS	American Community Survey 美國社區調查
BATA	Bay Area Toll Authority 灣區收費管理局
CBO	Community-Based Organization 以社區為主體的機構
CSC	Customer Service Center 客戶服務中心
FTA	Federal Transit Administration 聯邦公交管理局
IVR	Interactive Voice Response 交互式語音應答
LEP	Limited English Proficient 英語能力有限
MPO	Metropolitan Planning Organization 大都會規劃機構
MTC	Metropolitan Transportation Commission 大都會交通運輸委員會
U.S. DOT	United States Department of Transportation 美國交通部

執行概要

大都會交通運輸委員會是舊金山灣區九縣交通規劃，協調和撥款的機構。MTC 也是該地區的聯邦政府指定的大都市規劃組織（MPO）。因此，它支持美國交通部的英語能力有限指導條令的目標，從而幫助那些英語能力有限的人士有意義的接觸到服務，方案和活動。那些英語不是他們主要使用語言和那些有讀，寫，說或理解英語障礙的人被歸類為英語能力有限，或“LEP。”該項針對 LEP 人群的特殊語言服務計劃旨在確保 MTC 的語言協助措施反映了舊金山灣區九個縣 LEP 人群的需求。

美國交通部 LEP 指導要求了一個四因素分析，或稱為 LEP 需求評估，來判斷應該採取哪些可行步驟去保證接受者可以有意義的使用服務。

因素 1： 有資格被服務的 LEP 人士或可能符合條件人士的數目或比例。

因素 2： LEP 人士參與 MTC 的計劃，活動或服務的頻率。

因素 3： 在 LEP 人士的生活中，MTC 程序，活動和服務的性質和重要性，。

因素 4： 可用的 MTC 資源和提供語言協助整體成本。

繼美國交通部指引，MTC 探索多數據源並進行了有針對性的推廣發展四因素分析。MTC 分析美國人口普查美國社區調查數據以確定三藩灣區的 LEP 人口。此外，數據收集和推廣包括 MTC 員工調查和第三方的承包商，以社區為基礎的組織（CBO）的訪談，LEP 人士焦點小組和 LEP 人群調查。MTC 回顧並分析了與 LEP 人士以往的互動，包括呼叫中心和語言數據，網站數據和 LEP 人群翻譯請求。四個因素分析的主要結果塑造 MTC 針對 LEP 人群的特殊語言服務發展計劃。

根據美國人口普查局的美國社區調查數據（2007-2011），因子分析 1 確定了 1197125 個超過五歲的個體說英語程度達不到“很好”。這個數字占三藩灣區人口總數百分之 18。MTC 確定三十一種語言，被超過 1000 的 LEP 人士使用。在三藩灣區，五個最經常使用的英語以外的語言是西班牙語（三藩灣區人口的 8.1%），中文（3.9%），越南文（1.4%），菲律賓語（1.2%）和韓語（0.5%）。

根據四個因素的分析結果，該報告將詳細介紹，MTC 總結，確定為 1 級至關重要的文件，在沒有任何特殊要求情況下，將被翻譯成西班牙語和漢語。提供西班牙語和漢語語言協助將給兩個最大的人口群體中被確定為說英語程度低於“很好，”的人群足夠的信息和服務。在現有資源和/或申請允許的情況下，MTC 將提供重要的文件或其他文件除中文和西班牙語之外的其他語言翻譯。

作為承諾的一部分，為確保 LEP 人士得到合理的獲得語言支持，MTC 建立重要的書面材料或重要文件的翻譯準則。這些重要的文件或是對於獲得服務和利益至關重要的，或是法律要求的。用於識別和翻譯重要文件的三級系統在第 4 節重要文件的指導方針中被詳細闡明，。

此外，MTC 為LEP人群提供範圍廣泛的工具，包括書面和口頭的語言幫助，社區外展和當地媒體的應用。作為評估以往與LEP人士經驗的一部分，該機構開發語言支持服務目前提供的庫存也確定了附加語言支持服務，可以根據預算的可用性-進一步為LEP人士提供有意義的訪問（見2.4節，4因子分析，和3節，語言的援助措施）。

MTC盡力確保其員工和第三方的承包商對於LEP人士需求敏感。MTC開發了多種材料和指南以確保工作人員在服務LEP人群的步驟上得到訓練。具體的培訓內容在本報告中討論（見5節，員工培訓）。

MTC通過各種方式向LEP人群提供關於語言協助的通知，，在本報告中有所闡述（見3節，語言的援助措施）。

MTC將監測和更新特殊語言服務計劃，以確保LEP人士能夠有意義的使用項目和服務，采用定性和定量相結合的方法來監測特殊語言服務計劃是否有效地滿足九縣三藩灣區LEP人群的需要。在一個三年期的基礎上，MTC將審查三藩灣區LEP人群的人口統計數據和征求MTC員工，LEP人士，和服務LEP人群的CBO的反饋。MTC也將在機構更新其特殊語言服務計劃時，評估其通知LEP人群的方式。

1.0 導言

大都會交通運輸委員會是舊金山灣區九縣交通規劃，協調和撥款的機構。MTC 同時作為區域交通規劃機構——一個加州指定的——並且，具有聯邦目的，也是區域內的大都市規劃組織（MPO）。

MTC 服務著一個有著獨特的多樣性地區。在區域內有二十五個公共運輸商，每年運載近 500000000 人次左右。海灣地區覆蓋著臨舊金山灣的九個縣，（Alameda, Contra Costa, Marin, Napa, San Francisco, San Mateo, Santa Clara, Solano and Sonoma），包括 101 個直轄市。超過 7000000 人居住在該地區的 7000 平方公裏，有超過九十（90）種英語之外的語言在該地區使用。

作為聯邦基金的接受者，MTC 遵循美國交通部政策導向(U.S. DOT 2005)，有關接受者對於英語能力有限（LEP）人士的職責。對於那些英語不是主要語言和讀，寫，說或理解英語能力有限的個體，成為英語能力有限，或 ‘ ‘LEP.’ ” “MTC 的針對英語能力有限（LEP）人群的特別服務語言計劃的目的是引導機構為 LEP 人群提供有意義的服務，項目和活動。

除了針對 LEP 人群的特殊語言服務，另一個單獨，相關的文件，MTC 的三藩灣區公眾參與計劃，描述了公眾參與交通規劃過程中的機會。公眾參與計劃的英語，西班牙語和漢語副本可以在 MTC 的網站上獲取：www.mtc.ca.gov/get_involved/participation_plan.htm.

1.1 權威指南

聯邦法規要求接受政府救助資金採取合理的步驟確保那些英語能力有限的個人可以有意義的接受服務，利益，信息和程序活動的其他重要部分。在 1964 年民權法標題 VI 及其實施條例中規定，在美國沒有人因為種族，膚色或國籍被排除在外，剝奪利益或在接受聯邦財政援助的任何程序或活動中受到歧視。

2000 年 8 月，總統行政命令針對 LEP 人群向聯邦機構發出，行政命令 13166，一改善英語能力有限的人群接受的服務——表明根據一個人的說，讀，寫或理解英語能力不同而不同處理是一種形式的民族歧視。

2007 年，FTA 的民事權利辦公室發布手冊——實施交通部的政策指導有關接受者對英語能力有限 (LEP) 人士的責任——為接受者提供技術支持從而實施聯邦指導方針。美國交通部 LEP 指引指出，有效的實施計劃一般包括以下五個要素：

1. 確認需要語言協助的 LEP 個體
2. 提供語言協助措施
3. 員工培訓

4. 為 LEP 人士提供通知
5. 監督和更新計劃

聯邦公交運輸管理局更新標題 VI 通函 4702.1B — 標題 VI 和標題 VIFTA 接受者相關指南 — 在 2012 十月。這個修訂的通函提供了指導承授人如何遵守標題 VI 法規和指定保證承授人對那些英語能力有限的人提供有意義的語言幫助。

MTC 開發了該計劃，根據美國交通部指導為 LEP 人士提供有意義的幫助，解決九縣三藩灣區的 LEP 人群的需要。這些資源被用於指導四因子分析的發展和針對 LEP 群體的特殊語言服務這一計劃。

2.0 四分子分析

為了準備針對 LEP 群體的特殊語言服務這一計劃，MTC 完成美國交通部的四因素分析，確定合理的應采取措施確保 LEP 人群有意義的使用服務。這四個因素考慮為以下：

- 因素 1：有資格被服務的 LEP 人士或可能符合條件人士的數目或比例。
- 因素 2：LEP 人士參與 MTC 的計劃，活動或服務的頻率。
- 因素 3：在 LEP 人士的生活中，MTC 程序，活動和服務的性質和重要性，。
- 因素 4：可用的 MTC 資源和提供語言協助整體成本。

繼美國交通部指引，MTC 探索多數據源並進行了有針對性的推廣發展四因素分析。MTC 分析美國人口普查美國社區調查數據以確定三藩灣地區的 LEP 人口。此外，數據收集和推廣包括 MTC 員工調查和第三方的承包商，以社區為基礎的組織（CBO）的訪談，LEP 人士焦點小組和 LEP 人群調查。MTC 回顧並分析了與 LEP 人士以往的互動，包括呼叫中心和語言數據，網站數據和 LEP 人群翻譯請求。

這一章講述了從四個因素分析得出的主要結果和方法論，其塑造了 MTC 針對 LEP 人群的特殊語言服務發展計劃。完整的四個因素分析報告可以通過索要獲取。

2.1 因素 1 分析：有資格被服務的 LEP 人士或可能符合條件人士的數目或比例。

對於因素分析 1，MTC 分析了美國人口普查局的美國社區調查（ACS）的數據，從 2007 年至 2011 年確定了三藩灣區的 LEP 人口。ACS 是一個連續的每月由美國人口普查局進行全國範圍內的地址調查。它是用來測量在循環的基礎上不斷變化的社會經濟特點和人口條件。

ACS 報告基於英語口語能力的四類數據：“很好，”“好”，“不好，和“一點也不”。MTC 定義的 LEP 人口是講英語程度低於“很好”這個標準的個體。這與美國交通部的指導方針一致。

1 因子分析結果表明，三藩灣區百分之 18 的人口講英語程度低於“很好”。ACS 數據確定了三十一種（31）超過 1000 人或更多的居民使用的語言，那些居民使用該語言並且英語水平低於“很好”，將被視為 LEP 人群。五個最常用的英語以外的語言是西班牙語，中文，越南語，菲律賓語和韓文。（見下面的表 1 中的細節）。

表 1: 在家使用的語言，根據講英語的能力，
年齡在 5 歲以上的人，2007-2011
說英語程度低於“很好”*

縣	西班牙語	中文	越南語	菲律賓語	韓文	其他語言	說英語程度低於“很好”的人群總數	說英語“很好”的人數	總計
Alameda	113,945	66,243	15,354	15,904	8,563	46,892	266,901	1,129,926	1,396,827
	8.2%	4.7%	1.1%	1.1%	0.6%	3.4%	19.1%	80.9%	100.0%
Contra Costa	78,185	13,914	3,254	7,758	3,430	24,642	131,183	839,679	970,862
	8.1%	1.4%	0.3%	0.8%	0.4%	2.5%	13.5%	86.5%	100.0%
Marin	15,363	908	633	446	430	3,963	21,743	214,852	236,595
	6.5%	0.4%	0.3%	0.2%	0.2%	1.7%	9.2%	90.8%	100.0%
Napa	17,810	280	143	1,324	194	1,205	20,956	106,332	127,288
	14.0%	0.2%	0.1%	1.0%	0.2%	0.9%	16.5%	83.5%	100.0%
San Francisco	39,628	94,696	6,471	10,507	3,701	24,872	179,875	582,813	762,688
	5.2%	12.4%	0.8%	1.4%	0.5%	3.3%	23.6%	76.4%	100.0%
San Mateo	65,028	21,794	1,570	13,999	2,038	21,246	125,675	539,685	665,360
	9.8%	3.3%	0.2%	2.1%	0.3%	3.2%	18.9%	81.1%	100.0%
Santa Clara	140,809	59,770	65,464	18,855	12,278	58,781	355,957	1,281,949	1,637,906
	8.6%	3.6%	4.0%	1.2%	0.7%	3.6%	21.7%	78.3%	100.0%
Solano	27,500	1,580	1,231	8,321	713	5,702	45,047	339,606	384,653
	7.1%	0.4%	0.3%	2.2%	0.2%	1.5%	11.7%	88.3%	100.0%
Sonoma	40,753	1,069	1,448	892	537	5,089	49,788	400,692	450,480
	9.0%	0.2%	0.3%	0.2%	0.1%	1.1%	11.1%	88.9%	100.0%
Bay Area	539,021	260,254	95,568	78,006	31,884	192,392	1,197,125	5,435,534	6,632,659
	8.1%	3.9%	1.4%	1.2%	0.5%	2.9%	18.0%	82.0%	100.0%

來源：美國人口普查，美國社區調查 2007-2011。

* MTC 運用 ACS 數據來進行 LEP 人士英語程度低於“好”的因素分析 1，按 LEP FTA 通函 4702.1b 提供的定義。

在 MTC 服務的九縣區域中，西班牙裔占 LEP 人口的最大份額，為 8.1%，其次是中國裔占 3.9%。越南裔 LEP 人士占 LEP 人口的 1.4%，菲律賓裔 1.2%，韓國裔 0.5%。根據講英語能力，附錄 A 中提供一個完整的家庭中所使用語言的解析。

MTC 創建 GIS 地圖中顯示在 MTC 的服務區域內，LEP 人士五個最經常使用的英語以外的其他語言的密集程度（在附錄 B）。GIS 地圖闡述了 LEP 人口在三藩灣區的地理分布。

根據美國交通部指導，MTC 還將安全港條款包括進因子 1 分析。FTA 第六章通函（4702.1B）安全港條款陳述：

“美國交通部採納了司法部的安全港條款，概述了在一定情況下可以為接受者對於書面材料的翻譯提供一個“安全港”。安全港條款規定，如果接受者為每個符合條件的占總體符合條件的可以或可能影響的總人口條件人口的百分之五（5%）或 1000 人（以最少為準）LEP 語言組提供重要文件書面翻譯，那麼這種行為將被視為接受者履行書面翻譯義務的強有力證據。翻譯的非重要的文件，如果需要的話，可以口頭提供。如果有一個語言組到達百分之五的臨界值，但少於 50 人，接受者不需要翻譯重要書面材料，但應向 LEP 語言組提供書面該種語言的通知，闡明他們有免費獲取該書面材料口頭翻譯的權力。”

基於因素 1 的分析，結果表明，MTC 的九縣服務區內，有三十一種（31）語言被超過 1000 的 LEP 人群使用。基於完整的四因素分析，MTC 總結，提供西班牙語和漢語定期語言援助被確定給予說英語程度低於“很好”的人口組。

2.2 因素 2 分析: LEP 人士參與 MTC 的計劃，活動或服務的頻率。

四個因素 LEP 需求評估的第二步，，MTC 分析多種數據源評估英語能力有限（LEP）的個人接觸到 MTC 程序和服務的頻率。按照美國交通部指引，MTC 收集的數據和分析的結果從下列來源：

- MTC 服務和方案呼叫中心數據
- MTC 服務和方案網絡數據
- MTC 服務和方案口譯請求
- MTC 服務和方案翻譯請求
- MTC 員工調查
- MTC 第三方員工調查
- LEP 人士調查
- LEP 人士焦點小組

對三種不同的調查，基於四類互動頻率測定：“非常頻繁”，“經常”，“有點頻繁，”和“不”。這些類別沒有特定的相對時間間隔，如每天，每周或每月的頻率。然而，MTC 探索了廣泛的數據源，發展了一個全面的了解對於 LEP 人士的總體接觸情況，包括呼叫中心的數據，網站的數據，口譯請求，翻譯請求和 LEP 人士焦點小組。總的來說，這些數據源幫助 MTC 評估 LEP 人士與 MTC 服務和項目的聯系頻率。MTC 更新其特殊的語言服務計劃，該機構將使未來的數據收集原型更加精準，從而確定接觸頻率的精確估計。

繼美國交通部指導，MTC 進行徹底審查它的方案，活動和服務。表 2 列出的服務和方案是 MTC 提供給 LEP 人群的。

表 2: MTC 針對 LEP 人士的方案，活動和服務

方案，活動或服務	LEP 評論
MTC 會議，重要規劃和撥款活動	● 重點規劃文件包括，但不限於，區域交通規劃和交通改善計劃。 ● MTC 與公司合約翻譯重要文件（或文件的摘要）和/或提供必要的口譯協助。 ● 主要社區研討會和類似的會議包括說明如何要求翻譯服務的傳單。在適當的社區報紙上登關於主要公眾參與機會的廣告。 ● MTC 的網站包括西班牙和中國語言的內容，包括翻譯版本或選定的文件的摘要。 ● 公眾參與計劃 MTC 的長期計劃包括尋找 LEP 群體的意見，例如，使用其他語言開會和設計適應低文化程度人群需要的內容。 ● 會議通知包括多語言的通知關於如何請求翻譯服務。
司機援助電話亭	● 西班牙語和英語的呼叫電話亭指導；可以在任何時間在調度中心免費的找到英語和西班牙語調度人員。 ● 其他語言，調度人員會接線至翻譯服務（任何時間）。
高速公路巡邏隊 (FSP)	● 卡車拖車司機配有一張有多語言顯示的卡（西班牙語，中文，越南語和菲律賓語）。 ● 可通過致電調度中心尋求翻譯服務。
FasTrak®	● 網站上有西班牙語和中文的申請表。 ● 網站上有西班牙語和中文的手冊。 ● 網站上有西班牙語和中文常問問題。 ● 網站上有西班牙語和中文客戶手冊。 ● 網站上有西班牙語和中文許可協議。 ● 網站上有西班牙語和中文隱私政策。 ● 網站上有西班牙語和中文廣告和新聞發布。 ● FasTrak® 客戶服務中心有雙語工作人員。
Clipper® 通用公交卡	● 程序提供英語，西班牙語和中文。材料通過這三種語言印刷（在每種語言有不同版本）。同樣地，廣告語也有三種語言（在每種語言有不同版本），電話服務（自動服務）有三種語言；在自助服務“增值”機上，客戶在交易時可以選擇自己的語言偏好。 ● 網站是英文的，有少量西班牙語和中文的項目概況介紹。 ● 客戶服務中心即時支持可轉接到翻譯服務。 ● 由於屏幕大小的關係，讀卡器只有英文顯示。

表 2: MTC 針對 LEP 人士的方案，活動和服務

方案，活動或服務	LEP 評論
511 旅客信息	• 511.org 首頁-Google 翻譯下拉菜單，可選擇中文和西班牙語翻譯。 • 交通路況頁面-Google 翻譯下拉菜單，可選擇中文和西班牙語翻譯。 • Transit page - includes professionally translated summary of Transit site services in Chinese and Spanish as well as Google translator for Chinese and Spanish. 公共交通頁面--包括了專業公共交通網站總結的西班牙語和中文翻譯，以及 Google 翻譯的西班牙語和中文版本。 • 公乘頁面---包括公乘項目服務的專業西班牙語和中文翻譯總結。這兩個翻譯頁面將訪客鏈接到 Google 翻譯的 511RMS 註冊頁面。Google 翻譯的中文和西班牙語版本在每個頁面底部。 • 騎車頁面-Google 翻譯連接到中文和西班牙語版本。 • 語言聲明-所有網站包括了一個語言聲明，說明機器翻譯是不完美的。 • 511 電話-共乘和騎車的菜單有西班牙語提示。當被轉接到接線員，顧客可以直接同共乘、騎車的使用第三方語言翻譯服務的接線員通話。另一個電話菜單選擇不包括其他語言的提示。 • 511 RideMatch 服務-Google 的“選擇語言”下拉菜單功能已被安裝，提供西班牙語和中文翻譯。 • 511 SchoolPool-Google 的“語言選擇”下拉菜單功能已經被安裝，可以選擇 65 種語言。在主頁，打印、下載有中文，西班牙語，韓文，越南語和菲律賓語的傳單。
區域公交樞紐標牌項目	• 指路和公共交通信息標牌依靠通用標誌和圖片來解決語言障礙。 • 但是有限的標牌文字空間使得大多數情況下無法展示英語之外的其他語言。

表 2 確定了 MTC 通過第三方承包商提供的運行方案。兩個最大的運行項目是 Clipper® 和 FasTrak®。MTC 調查第三方承包商人員提供直接的客戶服務在 Clipper® and FasTrak® 客戶服務中心（CSC），代表 MTC 有可能接觸到 LEP 個體。調查人員包括為 MTC 提供服務整個地區的客戶服務代表，服務人員和項目經理。

確定與 LEP 個體接觸的頻率，MTC 用各種方法包括審查呼叫中心處理的語言熱線服務請求，翻譯的關於 MTC 項目和服務相關的網站瀏覽量。

Clipper® 通用公交卡

Clipper® 是一個一體化的公交卡，可記錄月票，折扣票，票本和現金值，運用所有適用的票價，折扣及轉車規律。Clipper® 已在七個最大的三藩灣區運輸機構實施，Clipper® 項目繼續擴展到 MTC 服務區域內九個縣的其他運輸機構。MTC 負責 Clipper® 公交卡和 Clipper® CSC 的操作。

表 3 顯示 MTC 的 Clipper® 卡項目語言調用次數。西班牙語和漢語熱線只占 Clipper® 卡程序百分之四的總要求。

表 4 顯示 Clipper®語言電話熱線交互式語音應答（IVR）的數量。IVR 是一種技術，允許一臺計算機通過聲音和音調的輸入通過電話鍵盤與人類互動。西班牙和中文 Clipper®卡 IVR 選擇占約百分之四的總 IVR 選擇

表 2: 呼叫 Clipper®語言熱線服務，2012 年月至 2012 年 12 月		
語言	語言熱線電話數量	百分比
西班牙語	10,575	3%
中文	4,722	1%
英語	334,738	96%
總計	350,035	100%

表 3: Clipper®自動電話服務（交互式語言應答（IVR）選擇），2012 年 1 月至 2012 年 2 月		
語言	語言熱線電話數量	百分比
西班牙語	14,165	3%
中文	6,537	1%
英語	488,352	96%
總計	509,054	100%

FasTrak®

FasTrak®電子收費系統允許客戶避免收費站停止付過橋費電子。FasTrak®在所有七座三藩灣區國有收費橋梁上運用，以及金門大橋，自 2000 年十二月以來，至少有一個電子收費專用收費亭在每一座橋上來緩解交通擁堵和加快速度。三藩灣區收費管理局(BATA)負責 FasTrak®和 FasTrak®CSC 電子收費系統的操作。請注意，盡管 FasTrak®不接收任何聯邦資金，MTC 將 FasTrak®數據包括在四個因素的分析中，因為它是由 LEP 人群使用的一個重要的客戶服務。

表 5 顯示了 MTC 的 FasTrak®程序平均每月語言電話熱線調用的次數。FASTRAK®非英語電話呼叫量占不到總數電話的百分之一。

表 4: 平均每月 FasTrak®客戶服務中心語言熱線呼叫量
2012 年 1 月至 2012 年 12 月

語言	語言熱線電話數量	百分比
西班牙語	60	0.05%
中文	69,455	56.33%
英語	53,794	43.63%
總計	123,309	100%

MTC 網站

MTC 為不同的項目和服務研究網站的數據，估計非英語頁面瀏覽數。該網站 www.mtc.ca.gov -提供服務，程序和機構的活動的信息。該網站提供了西班牙語和中文個人網頁與關鍵的信息和重要的公告總結。

表 6 顯示，MTC 的網站在過去的四年中每年收到的總頁面訪問量（和相應的百分比）分別針對西班牙語和中文翻譯的網頁。西班牙語和中文的網頁瀏覽量總數占 MTC 網站頁面瀏覽量總數不到百分之一。

表 5: MTC 網站翻譯頁面瀏覽量，2009-2013

年	語言	頁面瀏覽量	百分比
2013 (1 月-2 月)	總頁面瀏覽量*	158,367	100%
	中文頁面瀏覽量	162	0.0010%
	西班牙語頁面瀏覽量	52	0.0003%
2012	總頁面瀏覽量*	1,133,602	100%
	中文頁面瀏覽量	1174	0.0010%
	西班牙語頁面瀏覽量	504	0.0004%
2011	總頁面瀏覽量*	1,104,660	100%
	中文頁面瀏覽量	1257	0.0011%
	西班牙語頁面瀏覽量	663	0.0006%
2010	總頁面瀏覽量*	1,294,300	100%
	中文頁面瀏覽量	2053	0.0016%
	西班牙語頁面瀏覽量	946	0.0007%
2009	總頁面瀏覽量*	1,069,553	100%
	中文頁面瀏覽量	645	0.0006%
	西班牙語頁面瀏覽量	224	0.0002%
Total	總頁面瀏覽量*	6,502,519	100%
	中文頁面瀏覽量	7073	0.0011%
	西班牙語頁面瀏覽量	2961	0.0005%

*總頁面瀏覽量包括英語，西班牙語，和中文。

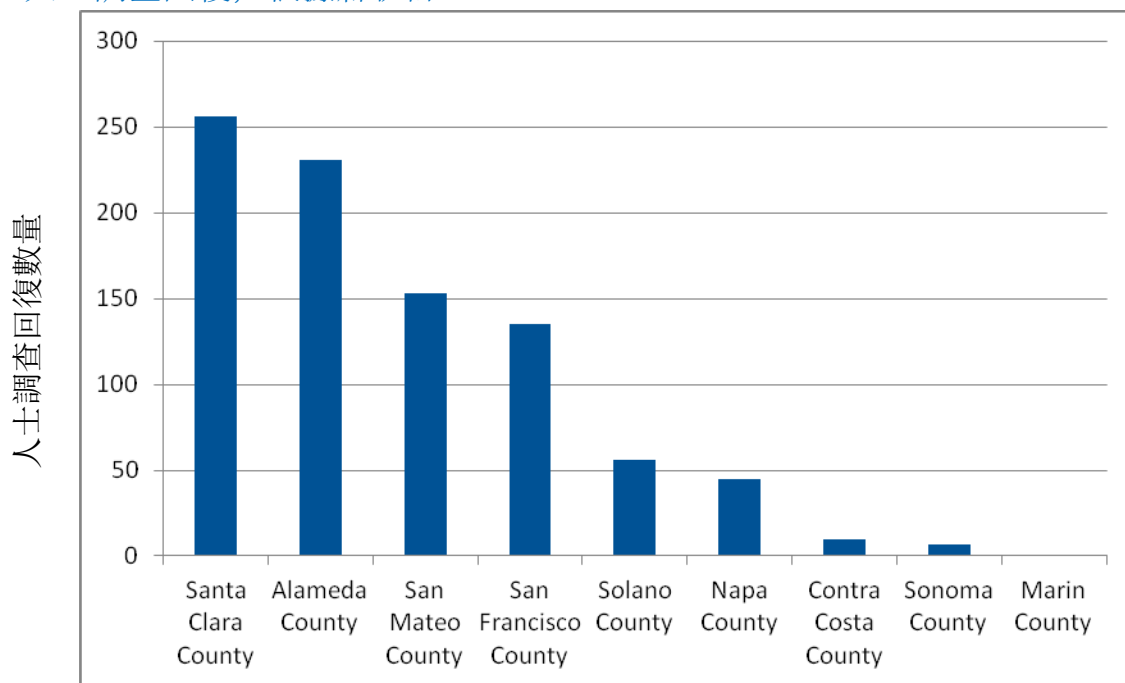
調查

此外，MTC 進行機構廣泛的員工調查確定 LEP 個人與所有的 MTC 部門聯系的頻率和重要性。MTC 提供大部分的運行項目，如表 2 確定，通過第三方承包商。第三方承包商包括客戶服務代表，服務人員和項目經理，提供 MTC 跨區域服務，諸如 Clipper®，FasTrak®和高速公路巡邏隊。MTC 調查第三方承包商人員，他們提供代表 MTC 直接參與客戶服務從而接觸到 LEP 人群。

MTC 也與那些直接與 LEP 社區接觸的 CBOs 合作，分發和管理向 LEP 人群的調查。除了英語，LEP 人群調查被翻譯成五種語言（西班牙語，中文，越南語，菲律賓語，韓文）和分配到在九個縣 MTC 區超過二十一個社區組織。LEP 人群調查一個英文版被分發以允許其他語言群體 LEP 人士（例如，柬埔寨，法國，俄羅斯，阿姆哈拉語和日本）向特殊語言服務計劃提供反饋。

MTC 進行針對性的 LEP 調查外展，收集地理和語言多樣化的 LEP 種群意見。整個三藩灣區九縣 LEP 受訪者返回了共 945 個調查。圖 1 顯示了不同縣 LEP 受訪者人數。圖 2 說明了 LEP 人群與 MTC 程序，服務和活動的接觸頻率。為了與 LEP 個人直接咨詢，MTC 還舉行了四個 LEP 人士焦點組評價當前語言援助措施。

圖 1: LEP 人士調查回復，根據縣統計



基於因素 2 分析，MTC 確定，西班牙語和漢語的 LEP 人群是與 MTC 的計劃和服務聯系緊密的大多數人群。然而，從不同的數據源合並後的結果表明，LEP 人群與 MTC 程序，

活動和服務的聯系頻率，取決於項目或活動。MTC 確定那些利用 MTC 服務的 LEP 人群與一類特定程序和服務有更多的接觸，特別是 Clipper® 和 FasTrak®。總的來說，LEP 人士不太可能請求協助去訪問 MTC 的政策或財務文件，如區域交通規劃和交通改善計劃。

圖 2: LEP 受訪者 MTC 程序和服務接觸頻率				
	非常頻繁	頻繁	有點頻繁	從不
511	1.41%	3.59%	9.53%	85.47%
Clipper® Card	9.70%	5.01%	9.39%	75.90%
FasTrak®	5.92%	5.76%	11.68%	76.64%
高速路服務巡邏隊	1.82%	1.82%	10.73%	85.64%
路邊電話亭	2.30%	1.15%	8.39%	88.16%

大部分 MTC 的員工和 MTC 承包商遇到的 LEP 人士說西班牙語，其次是中文。根據數據源的不同，與接觸最多的語言組是西班牙語和漢語（粵語和普通話），其次是越南語，菲律賓語和韓文。

2.3 因素 3 分析：在 LEP 人士的生活中，MTC 程序，活動和服務的性質和重要性。

繼美國交通部指南，MTC 綜述了各種數據源和結合因素 2 分析調查結果，確定由 MTC 提供的項目在 LEP 個人生活中的性質和重要性。MTC 通過審查下列數據源確定 LEP 人士關鍵服務：

- MTC 員工調查
- MTC 承包商調查
- LEP 人士調查
- LEP 人士焦點小組

這個因素 3 個分析的結果，包括在圖 3 中，描述了 MTC 程序和服務對於 LEP 社區的性質和重要性。經過徹底的審查和分析人員的調查和 LEP 人群調查，結果表明，MTC 的程序，服務和活動對於 LEP 人群是重要的。

圖 3: 對於 LEP 受訪者，MTC 方案和服務的重要性				
	非常重要	重要	有點重要	不重要
511	28.67%	29.52%	17.58%	24.23%
Clipper® 卡	23.40%	30.32%	17.20%	29.08%
FasTrak®	22.70%	28.83%	18.38%	30.09%
高速路服務巡邏隊	40.50%	25.33%	13.83%	20.33%
路邊電話亭	40.23%	24.50%	15.07%	20.20%

作為交通規劃機構，MTC 起著至關重要的作用，確定和實施未來投資和長期策略來維護，管理和改善整個地區的交通。關於 MTC 項目的重要性和針對 LEP 人士參與規劃過程活動，總的來說，將以長期的和非直接的方式影響居民。

雖然大多數 LEP 受訪者表示遠程運輸規劃是“重要”或“非常重要”，LEP 人士很少要求這些文件的口譯或翻譯。值得註意的是，在 LEP 居民參與政策的討論中這些並不是一個顯著需求。

MTC 回顧該機構的各種程序翻譯和口譯請求記錄 2009 – 2012，發現 LEP 人士要求很少。表 7 顯示了 LEP 人士的口譯服務要求。共有四個口譯服務要求，包括兩個西班牙和兩個中文要求（普通話和廣東話）。

表 6: 翻譯需求, 2009-2012			
日期	要求者	會議/時間	語言
7/10/2012	LEP 個體	July 11 Programming & Allocations Committee Meeting	粵語
5/7/2011	LEP 個體	FTA Title VI Information Session	西班牙語
5/5/2011	LEP 個體	Alameda County Plan Bay Area Public Workshop	西班牙語
3/8/2011	LEP 個體	San Francisco County Transportation Authority (SFCTA) Meeting	普通話

表 8 顯示了 LEP 人士的翻譯請求。至今，只有一個翻譯請求（西班牙語）被收到。

表 7: 翻譯請求, 2009-2012			
日期	要求者	文件	語言
7/21/2010	LEP 个体	- Public Participation Plan - Plan for Special Language Services to Limited English Proficient Populations	西班牙語

MTC 的公共信息部門也為了適應預期的語言訪問需求開始發起口譯和翻譯請求。因此，譯員也會出席除上述列出的其他會議；這些會議的大部分是在與 MTC 的長期運輸計劃公眾參與活動相關的。

儘管 MTC 在整個三藩灣區有關鍵作用和獨特的地位，公眾缺乏對於 MTC 的規劃和投資活動的意識。LEP 人群焦點小組的結果表明，許多的焦點小組的參與者不熟悉 MTC 和許多機構的程序或服務（例如，511 的旅客信息，高速公路巡邏隊）。

一些 MTC 項目有一個更大的範圍，包括 Clipper®卡，511 的旅客信息系統，區域運輸樞紐標誌計劃，司機援助電話亭，高速公路服務巡邏和 FasTrak®。基於 LEP 人群調查，這些程序和服務-由 MTC 運行-被發現對於 LEP 人群是至關重要的。然而，因為很多的項目和服務 MTC 有自己的名字和品牌（例如，Clipper® and FasTrak®），公眾往往不會將它們與 MTC 聯繫起來。

2.4 因素 4 分析：可用的 MTC 資源和提供語言協助整體成本

按照美國交通部指引，MTC 結合從前三個因素的研究結果和一系列與社區組織的訪談。與 CBOs 的訪談提供了關於和 LEP 人群最有效的溝通方式信息，這反過來，將協助 MTC 開發高性價比的語言援助措施。

因素 4 分析中考慮 MTC 可用資源和翻譯服務的成本。這些資源和成本影響 MTC 翻譯為多種語言的能力。除了翻譯成本，MTC 考慮其它因素如員工人數的員工時間百分與提供語言協助相關。

此外，需要註意的是，CBO 訪談結果表明，一些 LEP 人士本國語言的識字水平低，並推而廣之，翻譯文件可能不是最有用語言協助形式。

目前，MTC 提供 LEP 人群一系列工具去訪問程序，服務和活動，包括在 3.1 節。通過四因素 LEP 需求評估要求信息收集的努力，MTC 確定 LEP 人士和其他利益相關者滿意當前語言援助措施。然而，與每一個更新的針對 LEP 人士的特殊語言服務計劃，MTC 將繼續尋找加強和改進其語言協助策略。

2.5 四因素分析結論

MTC 確定重要文件和訪問服務的翻譯理所當然應是西班牙語和中文。根據要求和現有資源，MTC 將提供其他語言翻譯。基於四因素分析發現，MTC 還發展了“重要文件指南”，建議員工去使用機構翻譯原型（見 4 節，重要文件指南）。

3.0 語言協助措施

MTC 使用了大量的技術和實踐提供有意義的，早期和持續的機會，為所有感興趣的三藩灣區居民，無論是否有語言障礙，參與那些涵蓋關鍵決策的對話。本章以下部分包括 MTC 的當前語言援助措施的審閱，和對今後語言援助措施的建議。

3.1 當前語言協助措施

作為 MTC 評價與 LEP 人士以往經驗的一部分，該機構開發了語言援助服務庫存，目前正在被提供。一個 MTC 計劃，活動和服務的完整審查，和當前的 LEP 組成部分可在表 2 中找到。

對於那些更直接服務於三藩灣區的居民的 MTC 的計劃，（例如，Clipper®, 511 的出行者信息和 FasTrak®），措施已被整合，從而為 LEP 人群提供使用。MTC 定期檢查被翻譯的資料，以確保它們被準確的翻譯，並且要求筆譯和口譯人員達到能力要求。MTC 目前為 LEP 人群提供廣泛的工具，包括書面和口頭語言的幫助，以及社區外展和當地媒體的應用。這些語言支持的工具和策略如下：

書面語言協助

- 為 MTC 提供的各種旅客服務翻譯特定印刷品（例如，Clipper®, FasTrak®, 高速路服務巡邏隊，電話亭），常規翻譯為西班牙語和中文，或其他被要求的語言。
- 將新聞發布，手冊，事實表，和長期交通規劃文件的一部分翻譯為西班牙語和中文，或其他被要求的語言。
- 利用第三方，多語言網站翻譯功能（例如，Google 翻譯），將 MTC 項目和服務網上資源進行翻譯。
- 通過人工更正被翻譯的文字對中文和西班牙語第三方翻譯網站服務進行優化。
- 宣傳通知 MTC 會議和活動的多語言翻譯服務
- 在中文和西班牙語社區報紙上宣傳重要的公眾參與機會。
- 避免過分復雜的術語，使用清晰，緊湊的語言和恰當的書寫風格

口語語言協助

- 運行語言熱線服務，為 MTC 項目和服務提供口語語言協助
- 雇用多語言 MTC 員工和顧客服務人員
- 將語言翻譯即時協助承包給語言翻譯公司，在需要的基礎上（例如，公眾會議的口譯人員）
- 將現場口譯協助承包給語言翻譯公司，在需要的基礎上（例如，協助那些將除了中文和西班牙語之外的呼叫者）

- 評估翻譯的水平
- 利用錄音設備獲取關鍵公眾研討會和會議的口頭評論
- 利用雙語員工去翻譯那些必要的信息。

社區拓展

- 在 LEP 社區擴展活動中提供雙語員工
- 在社區會議中提供口譯人員，在需要的情況下
- 發展與 LEP 人士主張有意義的夥伴關係
- 與 MTC 的政策諮詢委員會諮詢，其中包括膚色和低收入社區的代表（通常包括 LEP 人士的群體，）
- 社區非營利團體形成夥伴關係，可以協助修改演講，會議材料、會議通知使其符合當地 LEP 參與者的語言需要
- 提供財政援助（對於建議的競爭要求）給社區為基礎的組織，使其開展多語言會議並且協助識別 LEP 個體，使其參與焦點小組或公共會議

媒體公眾關係

- 要求公共服務公告在非英語語言的社區報紙，電臺或電視臺，宣布長期區域交通規劃的公共會議，研究主幹道，或其他重要的交通消息
- 在非英語語言社區報紙購置付費廣告，宣布關於公眾參與的重要機會
- 與非英語語言媒體合作（印刷或電子媒體），安排有關MTC的工作或宣傳參與機會的文章或公眾服務通告

3.2 未來語言協助措施

MTC 已確定附加語言支持服務，可以實現進一步為 LEP 人士提供有意義的訪問。這些未來語言協助服務的建議基於 MTC 的員工和承包商，社區組織，LEP 人焦點小組和 LEP 群體的調查與訪談。此外，這些建議考慮機構的資源和人員的時間。

MTC 將考慮的未來 LEP 群體擴展努力包括下列：

- 利用“重要文件指導”決定翻譯需求和恰當語言種類（見第四章）
- 告知 LEP 群體關於 MTC 的語言協助服務
- 為 MTC 員工創建記錄 LEP 人士參與 MTC 的會議和活動的機制（例如，登記表和調查）
- 擴展員工對於語言協助指南的意識，詳細介紹代理協議如何互動和為 LEP 群體提供服務
- 提高員工對於可用翻譯材料的意識
- 使用強大的可視化技術，包括象形文字，地圖，圖表和圖片說明指令（例如，Clipper®車費支付）和運輸系統信息（例如，運輸樞紐區域標識項目）
- 創建一個區域常用交通屬於和相應翻譯的詞匯表

這些語言支持的建議，除了MTC已經實踐的行動，旨在幫助MTC精簡其LEP的努力和判斷語言協助服務的正確組合。

4.0 重要文件指導

MTC 致力於全面配合第六章和行政命令 13166，提供有意義的訪問和減少英語能力有限（LEP）人群的服務和福利壁壘。按照美國交通部指導，MTC 必須確定哪些“重要文件”應被翻譯，為滿足 MTC 的翻譯臨界值。

協助員工決定翻譯關鍵信息和文件，MTC 創建了“重要文件指南”。一個文檔分類的重要性取決於程序，信息，服務，或參與程度，和如果問題中的信息不及時準確的提供而對於 LEP 人群的影響。

4.1 語言翻譯臨界值

因素 1 分析，第 2.1 節中描述的，發現 1197125 名的五歲以上的人講英語程度低於“很好”（美國人口普查局的數據顯示，2007 年至 2011 年美國社區調查）。這一數字占了三藩灣區人口百分之 18。採用美國社區調查數據，MTC 確定三十一種語言，有超過 1000 的 LEP 人使用（見附錄 A）。

講西班牙語的 LEP 人群代表總 LEP 人口百分之 8.1。漢語 LEP 人群代表三藩灣區的有限的英語人群百分之 3.9。在三藩灣區的其他 LEP 語言剩余的百分之六的範圍內，沒有任何一種語言有超過百分之二的 LEP 人口使用。基於四因素分析 1) 有資格被服務的 LEP 人士或可能符合條件人士的數目或比例，2) LEP 人士參與 MTC 的計劃，活動或服務的頻率 3) M2.3 因素 3 分析：在 LEP 人士的生活中，MTC 程序，活動和服務的性質和重要性 4) 可用的 MTC 資源，該機構已確定，只有西班牙語和中文滿足了語言翻譯臨界值。

MTC 總結，提供西班牙語和漢語的援助會給予兩個最大的人口群體被確定為說英語程度低於“很好，”用他們在家中使用的語言來接受信息和服務。確定為重要的文件將被翻譯成西班牙語和漢語，而無須特殊要求。

4.2 重要文件分類

MTC 的重要文件被定義如下：

1. 任何獲得服務和利益的關鍵文件。一個文檔分類的重要取決於程序，信息，服務，或參與程度的重要性，和如果問題中的信息不及時準確地提供對 LEP 人群造成的後果。
2. 所有被法律要求的文件。

對於 LEP 人士來講 MTC 文件的重要性取決於包括時間的敏感性和合法權益的影響等多重因素。MTC 已經將至關重要的文件分為三類，根據上面的定義。MTC 將在一個持續的基礎上重新評估這些類別，隨著語言支持的需求發展。

雖然有些文件可能被列為重要，MTC 不需要提供逐字的翻譯。相反，相關信息的總結可能是足夠的。權衡是否重要的文件將需考慮到可用的資源和人員能力。MTC 將繼續修訂這些指南，在機構更新其特殊語言服務計劃的同時。

類別 1: 關鍵文件

具有機構最高優先權，MTC 將在無特殊通知的情況下翻譯所有類別 1 文件。類別 1 文件包括：

- 在沒有翻譯的情況下，這些文件將嚴重影響 LEP 人士使用 MTC 的服務和項目。
- 在沒有翻譯的情況下，這些文件將剝奪 LEP 人士的合法權益，特別是在語言協助上的權益。

類別 1 文件包括第六章信息，法律和公眾聽證會通知和 MTC 服務信息例如：

- 對於第六章受益人保護的通知
- 第六章申訴表
- 那些如果沒有翻譯，有著危及生命後果的文件，如施工項目，包括關於施工安全，影響的信息
- Clipper®項目的車費和服務更改通知

類別 2: 那些會加強 MTC 服務和項目的文件

類別 2 文件包括那些增強或促進 LEP 個人客戶體驗的信息。MTC 將在要求的情況下翻譯任何類別 2 重要文件，但一些類別 2 重要文件，在 MTC 的自由裁量權下，在現有資源下會無須特殊要求而被翻譯。這些文件可包括以下內容：

- MTC 一般信息
- MTC 會議通知，議程，和其他 MTC 委員，委員會會議和政策諮詢委員會信息
- 為 MTC 顧客提供利益的宣傳活動(例如，免費或折扣 Clipper®卡)

類別 3: 那些可以加強和支持 LEP 人士參與交通決策的文件

類別 3 包括那些鼓勵 LEP 人士參與 MTC 交通規劃的文件。在要求的基礎上，MTC 將翻譯任何類別 3 重要文件，但一些類別 3 重要文件，在 MTC 的自由裁量權下，在現有資源下會無須特殊要求而被翻譯。這些文件可包括以下內容：

- 關於長期，區域交通規劃的信息
- 關於交通撥款投資長期長期計劃
- 環境影響報告
- 對於多種文件或其他規劃相關的項目在報紙上提供的公眾評論階段的法律公告

5.0 員工培訓

MTC 盡力灌輸其員工和第三方的承包商對於 LEP 人士需要的意識和敏感性。MTC 通過第三方服務提供商提供其運營項目，如表 2 所確定那些。

MTC 的員工和第三方承包商—代表 MTC 直接進行客戶服務的員工--有可能通過程序如 Clipper®, FasTrak®和高速公路巡邏隊接觸到 LEP 個人—他們通過程序化訓練來幫助 LEP 群體。MTC 采用多種方法，為員工提供針對 LEP 的培訓，描述如下。

培訓資料

MTC開發了一個網絡研討會培訓告知員工如何符合第六條法規和準則。一些包括在培訓項目的內容有，關於如何為英語能力有限的人提供有意義使用，和如何通知向公眾第六章的權益。研討會拓展了員工對於MTC語言協助指導的意識，詳細介紹了機構對於在當面或通過電話服務LEP人士人員時的步驟。培訓還概述了為LEP人群提供文件翻譯和口譯服務的協議。

MTC將繼續開發和修改訓練材料的人員與LEP的人群。這些材料包括說明如何應對電話查詢和LEP人書面溝通。培訓材料也會包括有關如何安排翻譯服務和如何利用“重要文件的指南”。

特殊項目

特殊項目在公眾參與和公眾信息活動開發的同時，MTC提供員工培訓，留意那些需求和低文化水平的人士的需求。例如，那些出席公開研討會來回答問題並且得到反饋的規劃人員通過訓練，要尋找出令參與者由於語言障礙不願發表意見的方法。當使用顯示板時，規劃者被教導要註意參與者可能難以讀懂復雜的材料和與他們交談，如果合適的話，他們的觀點的材料而不是認為他們能夠讀取所有的材料。

“Brown Bag” 午飯系列

MTC 進行了“brown bag”系列，為員工提供各種問題的指導活動。每隔一段時間，一個會議會針對特別的多樣性問題，包括 LEP 人群需求的敏感性。

6.0 通知 LEP 人群

第六章的規定，公眾必須被告知他們的權利。MTC通過各種措施來提供通知LEP人士，包括：

- 在MTC網站上通知可用的語言協助和翻譯服務
- MTC圖書館提供的通知，面向公眾開放
- 文件（例如，傳單，新聞發布和手冊），這些描述了LEP人群使用MTC服務的權利，相應翻譯成其他語言。
- 對於公眾研討會重點規劃工作印刷或電子公告常用語言，提示感興趣的個人如何請求翻譯服務
- 在少數族裔媒體上刊登廣告，促進語言協助服務
- 與社區為主體的組織形成合作夥伴關係，這些組織可以向LEP群體發放可用的語言協助服務通知
- 通過公共服務宣傳來促進語言協助

另外，MTC還應告知LEP人群，這些語言服務協助都是免費的。

7.0 計劃監督和更新

MTC 在需要的情況下，將監測和更新其特殊語言服務計劃的，確保 LEP 人群有意義的訪問項目和服務。MTC 將利用定性和定量相結合的方法來監測為特殊語言服務計劃是否有效地滿足跨越九個縣三藩灣區 LEP 人群的需要。在一個三年期的基礎上，MTC 將審查三藩灣區的 LEP 人口統計數據和征求 MTC 員工反饋，LEP 人士和為 LEP 個人服務的社區組織，從而評價其特殊語言服務計劃的有效性。

通過建立特殊語言服務計劃的評估審查，MTC 可以評估其語言協助服務是否有效和影響了 LEP 社區關係。MTC 將定期監測實施方案，征求從員工和第三方承包商，以社區為基礎的組織和 LEP 人群的反饋。

依從美國交通部指南，MTC 將通過審查以下信息來監測和評估特殊語言服務計劃：

- 服務區域內 LEP 人群數量和比例的變化
- 來自美國人口普查和美國社區調查的新的人口數據
- 與 LEP 語言組接觸頻率的變化（例如，語言熱線的使用，和翻譯網頁的瀏覽量）
- 這些項目，服務和活動對於 LEP 人群的性質和重要性
- 服務和項目的擴展（例如，Clipper®項目擴展）
- 可用資源的變化，包括科技進步和/或額外的金融資源。
- 現階段語言協助措施對於滿足 LEP 人群需求的有效性
- 由 LEP 人群反饋的關於現階段語言協助服務的有效性
- 員工對於特殊語言服務計劃的理解和認識，以及如何實施這個計劃
- 員工 LEP 培訓的效率和機構範圍內語言協助協議的效率(例如，“重要文件指導“)

8.0 參考文獻

Federal Transit Administration. Circular 4702.1B: *Title VI and Title VI-Dependent Guidelines for Federal Transit Administration Recipients* (October 2012).

Federal Transit Administration, Office of Civil Rights. *Implementing the Department of Transportation's Policy Guidance Concerning Recipients Responsibilities to Limited English Proficient (LEP) Persons: A Handbook for Public Transportation Providers*. (April 2007).

Metropolitan Transportation Commission. *Four-Factor Analysis: Limited English Proficient Needs Assessment* (March 2013).

The White House, Office of the Press Secretary. Executive Order 13166: *Improving Access to Services for Persons with Limited English Proficiency*. (August 2000).

U.S. Census Bureau, American Community Survey (2007-2011).

U.S. Department of Transportation. *Policy Guidance Concerning Recipients Responsibilities to Limited English Proficient Persons*. (December 2005).

附錄 A：在家使用的語言，根據講英語的能力，2007–2011

在家使用的語言，根據講英語的能力，年齡在 5 歲以上，2007 - 2011
講英語程度低於“很好”

	Alameda	Contra Costa	Marin	Napa	San Francisco	San Mateo	Santa Clara	Solano	Sonoma	Bay Area
African languages:	2,676	789	30	27	242	188	1,991	224	303	6,470
Arabic:	2,001	1,176	54	17	977	2,577	1,440	259	135	8,636
Armenian:	292	190	155	8	240	291	586	13	6	1,781
Chinese:	66,243	13,914	908	280	94,696	21,794	59,770	1,580	1,069	260,254
French (incl. Patois, Cajun):	983	467	289	162	1,408	309	1,681	76	331	5,706
French Creole:	44	109	59	0	0	9	5	0	70	296
German:	428	540	242	29	382	481	960	193	191	3,446
Greek:	305	167	42	38	62	284	377	76	0	1,351
Gujarati:	1,578	194	46	16	167	250	1,237	80	108	3,676
Hebrew:	169	68	16	60	118	32	860	0	0	1,323
Hindi:	4,295	1,118	59	59	415	1,235	3,701	718	134	11,734
Hmong:	283	65	0	11	31	49	174	121	76	810
Hungarian:	201	66	5	19	45	99	169	55	14	673
Italian:	708	557	189	44	876	891	1,166	67	246	4,744
Japanese:	3,345	948	413	139	2,773	2,323	5,974	383	198	16,496
Korean:	8,563	3,430	430	194	3,701	2,038	12,278	713	537	31,884
Laotian:	911	921	4	18	117	31	763	39	437	3,241
Mon-Khmer, Cambodian:	2,067	544	81	19	743	83	2,381	26	346	6,290
Navajo:	18	0	0	0	0	0	10	0	0	28
Persian:	4,364	3,625	625	42	467	1,061	5,311	218	243	15,956
Polish:	465	319	0	0	342	198	476	28	64	1,892
Portuguese or Portuguese Creole:	1,775	1,651	461	22	602	934	3,110	171	367	9,093
Russian:	2,136	2,858	385	24	8,762	1,968	4,836	88	272	21,329
Scandinavian languages:	98	136	103	0	96	117	205	0	49	804

**在家使用的語言，根據講英語的能力,年齡在 5 歲以上, 2007 - 2011
講英語程度低於 “很好”**

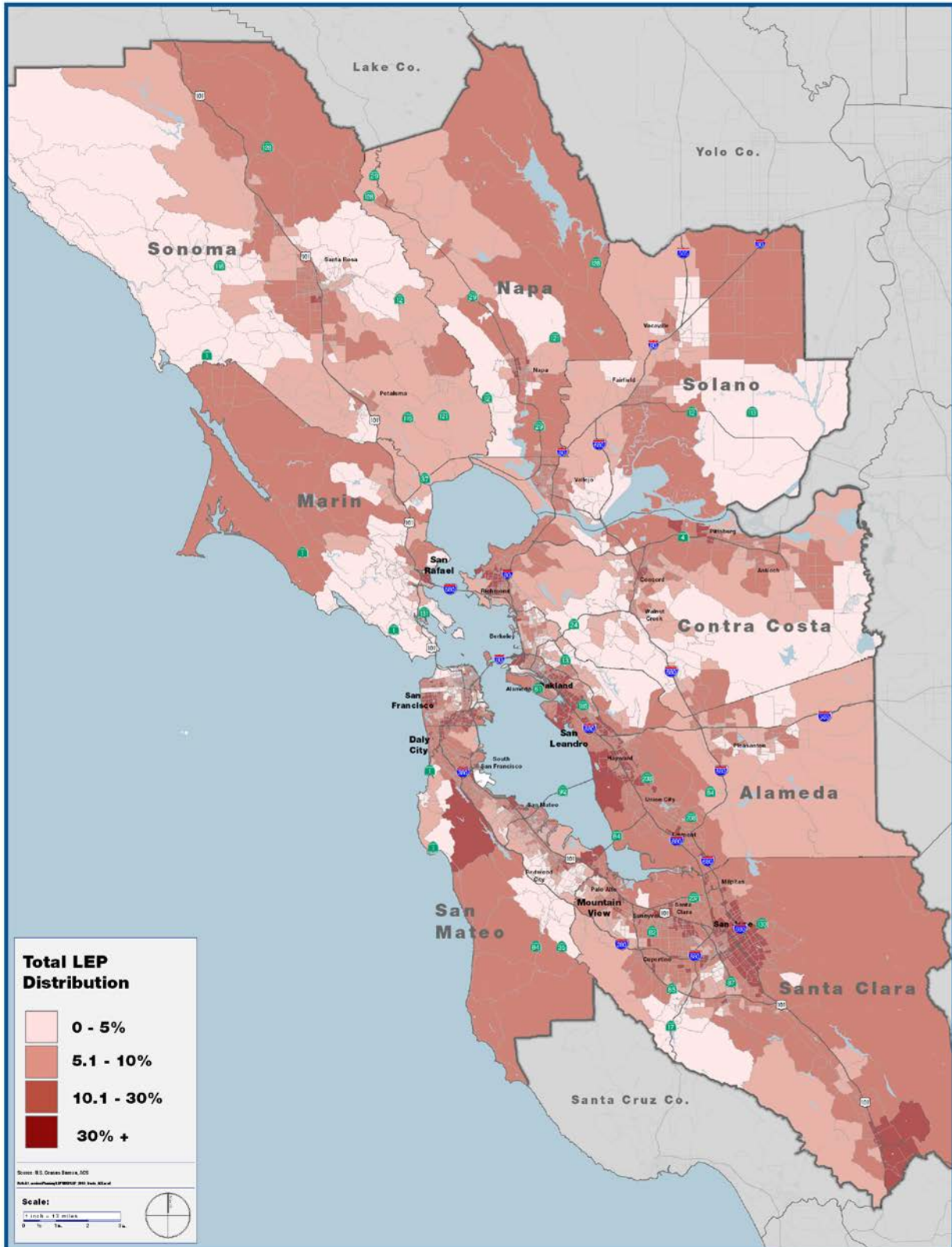
	Alameda	Contra Costa	Marin	Napa	San Francisco	San Mateo	Santa Clara	Solano	Sonoma	Bay Area
Serbo-Croatian:	333	166	40	15	303	192	1,283	10	0	2,342
Spanish or Spanish Creole:	113,945	78,185	15,363	17,810	39,628	65,028	140,809	27,500	40,753	539,021
Tagalog:	15,904	7,758	446	1,324	10,507	13,999	18,855	8,321	892	78,006
Thai:	892	396	116	0	1,210	435	604	183	341	4,177
Urdu:	1,178	310	26	75	182	110	958	128	28	2,995
Vietnamese:	15,354	3,254	633	143	6,471	1,570	65,464	1,231	1,448	95,568
Yiddish:	7	0	0	41	73	0	38	14	0	173
Other Asian languages:	5,832	2,730	139	14	1,665	2,800	5,883	491	202	19,756
Other Indic languages:	5,742	2,602	0	88	557	1,290	6,843	1,064	164	18,350
Other Indo-European languages:	769	227	218	0	276	235	446	60	94	2,325
Other Native North American languages:	1	8	0	0	0	38	70	13	95	225
Other Pacific Island languages:	2,584	1,328	87	218	1,263	2,309	3,250	829	288	12,156
Other Slavic languages:	116	208	36	0	330	303	588	15	98	1,694
Other West Germanic languages:	149	87	0	0	72	53	238	31	124	754
Other and unspecified languages:	147	72	43	0	76	71	1,167	29	65	1,670

來源：美國人口普查，美國社區調查 2007-2011.

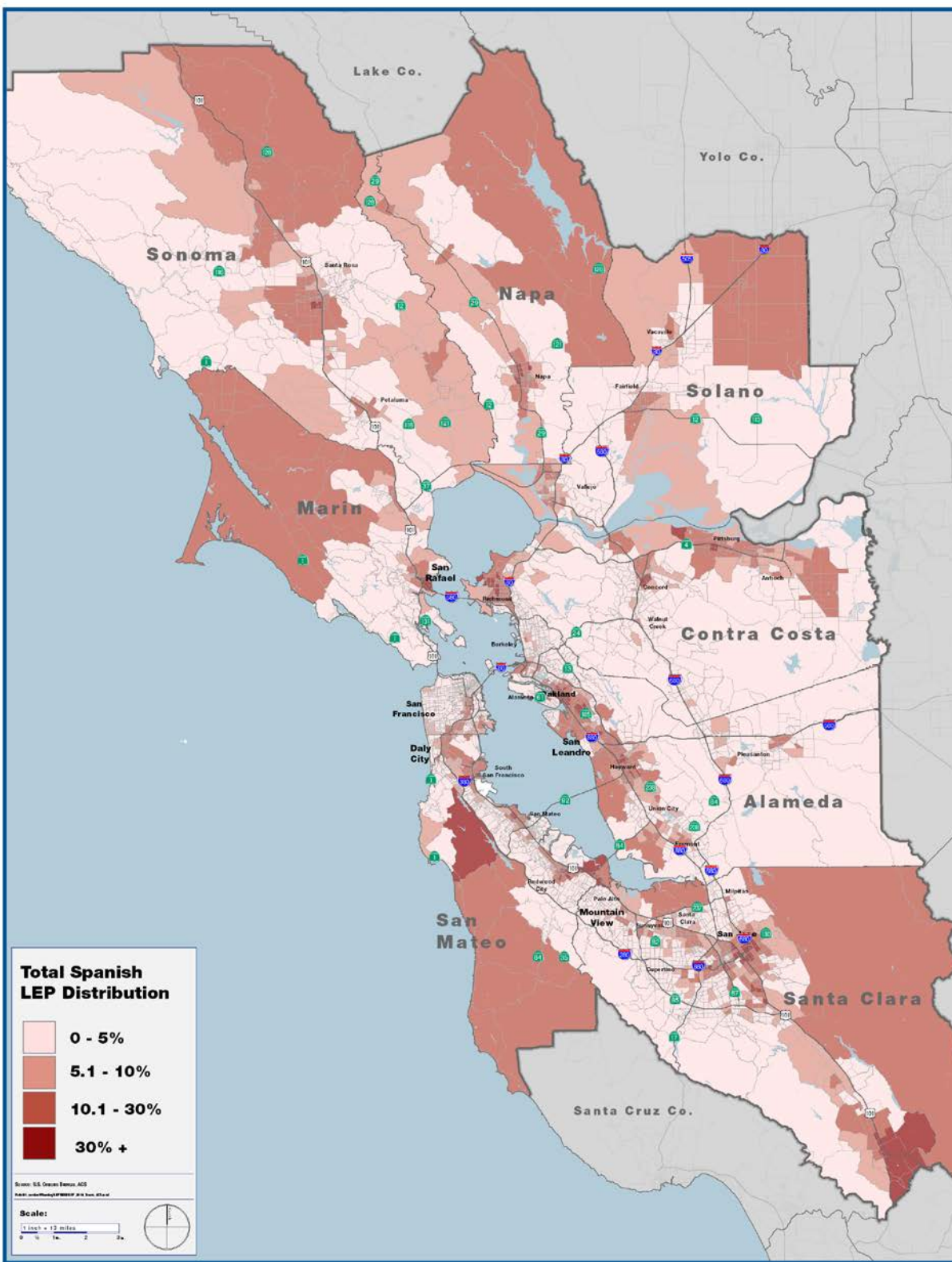
*MTC 使用 ACS 數據和 LEP 人群說英語程度低於 “很好”，來進行因素 1 分析，按照 FTA 通函 4702.1B 中定義的 LEP 人群。

附錄 A: 英語能力有限人士分布地圖

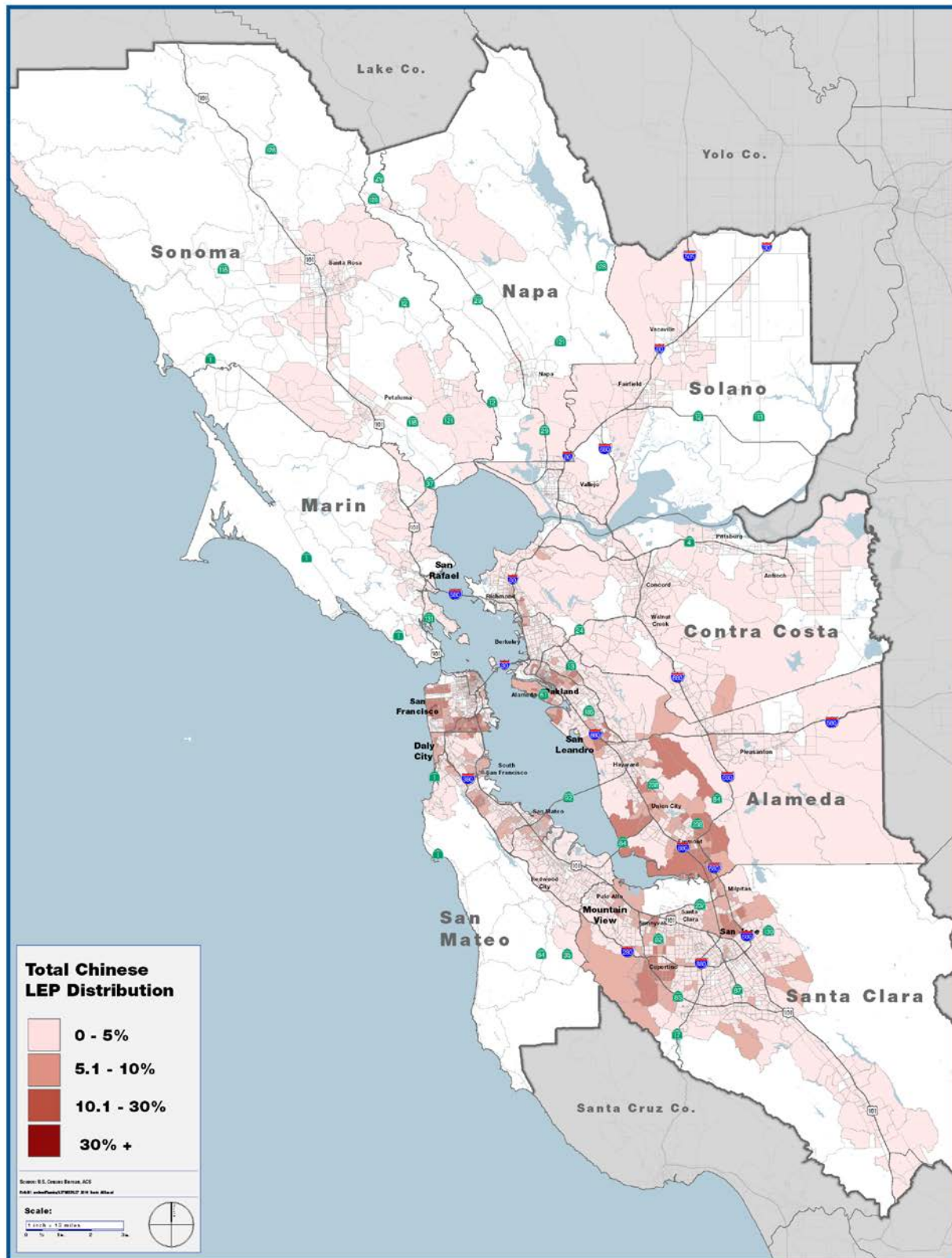
附錄 B - 1: 總體英語能力有限人士 (LEP) 分布地圖



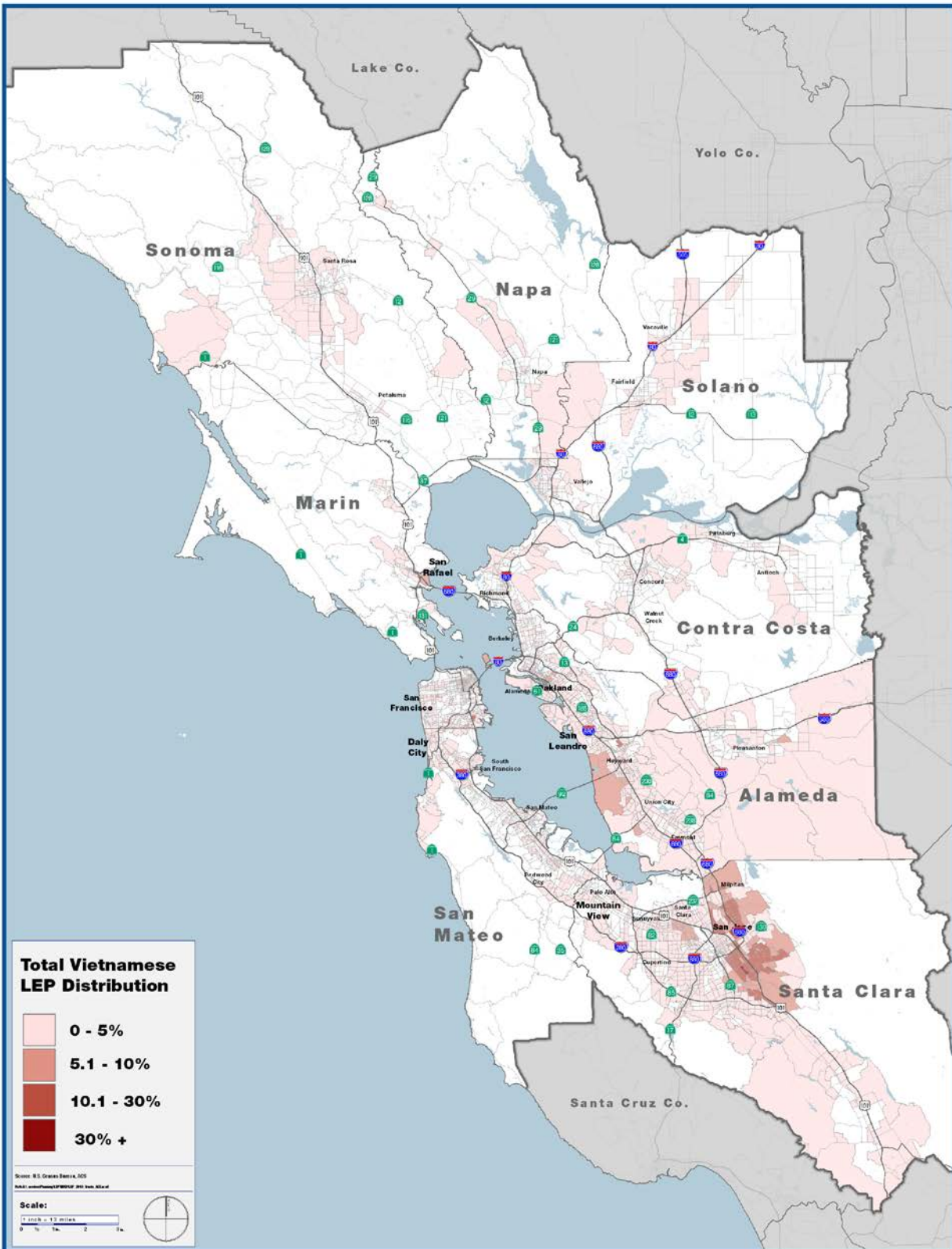
附錄 C - 2: 西班牙裔英語能力有限人士 (LEP) 分布地圖



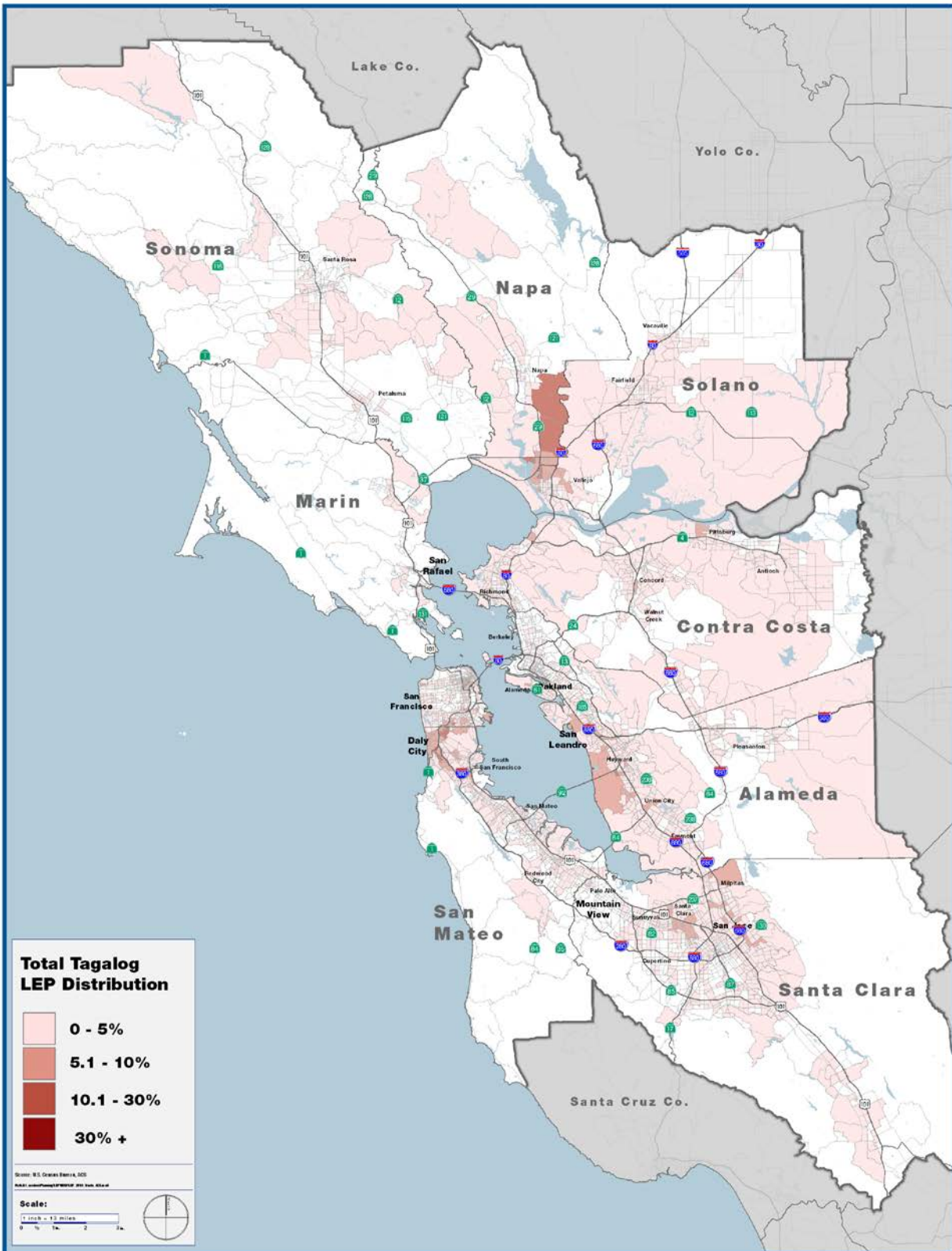
附錄 D - 3: 中國裔英語能力有限人士 (LEP) 分布地圖



附錄 E - 4: 越南裔英語能力有限人士 (LEP) 分布地圖



附錄 F - 5: 菲律賓裔英語能力有限人士 (LEP) 分布地圖



附錄 G - 6: 韓裔英語能力有限人士(LEP)分布地圖

