

## 语言不通: 特区语言使用法案未兑现的承诺

### 调查结果和建议总结

2004 特区语言使用法案旨在确保懂些英语(LEP) 和不懂英语(NEP) 人群能接受政府服务并参与项目活动。法律规定大多市级机构应向不懂英语人群提供口译服务, 重要文件应翻译成有相当大一部分人所使用的语言。法案对有重要公众接触的机构有更多附加规定。特区人权事务办 (OHR) 监督该法案遵从情况。

*语言不通* 代表大众所向, 决定哥伦比亚特区语言权现状。美国大学华盛顿法学院移民司法所和特区语言使用联合会调查了 258 名与市机构有互动的 LEP/NEP 个体, 还通过上门、网络和电话方式测试机构。尽管社区调查测试使用了很多语言, 报告数据集中于 OHR 所承认的六种最普遍语言: 阿姆哈拉文、中文、法文、朝鲜文、西班牙文和越南语。

通过数据收集, 报告取得以下结果:

- 58% 调查个体在与特区机构互动中有语言不通障碍。部分调查指出多种语言不通问题。
- 有语言不通障碍中的 74% 遭遇过翻译服务问题。
- 有语言不通障碍中的 30% 觉得缺乏文件翻译, 31% 找不到语言翻译标示。
- 70% 机构网站测试无翻译文件。
- 机构使用不一致的方法来记录其服务人群的语言需要。收集此类数据机构的很多信息通常是不完整不确定的。

这些结果显示机构要遵从法案要求还有很长的路要走。该报告建议下列辅助措施:

- 机构应采取更有效透明的措施以决定社区语言需要。
- 加强员工培训以确保其对法案要求的认识。
- 加强不单是西班牙语之外其他语言使用服务。
- 对通过电话网络互动的人群增加额外翻译服务。
- 确保重要文件的翻译符合各机构最起码的数量要求。
- OHR 应加强对机构遵纪守法的监督, 包括其本身的监督, 并向所需人群透明化简化投诉程序。