

無法接觸

必要改進紐約市房屋局給英語能力有限亞裔住客的翻譯服務

報告行政摘要

통역하자! 번역하자!

翻譯服務是我們的基本人權

আমরা বাংলা ভাষায় সেবা চাই

CAAHV: 組織亞裔社區
城市正義中心的社區發展項目

無法接觸：必要改進紐約市房屋局給英語能力有限亞裔住客的翻譯服務

報告行政摘要

40多萬紐約人生活在紐約市房屋局（NYCHA: New York City Housing Authority）經營的政府樓。[i]對他們來說，NYCHA是物業經理，業主和管理者。關於維修，租金，並且緊急信息等等的問題，都是需要透過NYCHA的系統和工作人員來接洽。

對英語能力有限的NYCHA住客來說，要弄清楚與住房相關的政策，手續和文件充滿了挑戰。語言翻譯服務的問題有嚴重的影響。租金上調不當，可能使欠租住客被告上房屋法庭，因他們無法與NYCHA溝通，解決錯失。住客也許必須時常從工作請假，因為他們必需按時反覆出席會議，溝通他們的需求。需要緊急轉移住房的家庭暴力被害人，也許無法表達他們的需求。住客的公寓在維修過程中的安全，不能因語言能力有限，遭到危險。關鍵性的住房信息，如緊協議，可能不能傳達給住客，因為沒有翻譯版本。缺乏語言翻譯服務，會影響到住客日復一日與NYCHA工作人員互動的經驗，並且障礙在NYCHA社區中有意義的參與，延續隔離。

CAAAY：組織亞裔社區與城市正義中心的社區發展項目合作，研究關於住在NYCHA英語能力有限的亞洲住客的經驗。研究結果顯示，NYCHA沒有全面執行其當前的語言翻譯服務政策，而且這些政策，就算完成，也不切合亞洲住客的需求。

在2015年的5月，市長白思豪(Bill de Blasio)和NYCHA主席兼首席執行官奧拉托耶(Shola Olatoye)宣布了一個為期十年的NYCHA改革計劃，稱為“下一代NYCHA。” [ii]此計劃的目標包括穩定NYCHA的財務狀況，經營為一體有高效率的業主，重建和維護住房，增加住客參與，並幫助住客連接到服務。這是一個提共審查和改革NYCHA的語言翻譯服務和流程的時機。由於NYCHA承擔起當前面臨的挑戰和未來的計劃，英語有限的住客不能掉隊。

研究成果

對於這項研究，CAAAY從221個住在NYCHA的十四棟發展樓的住客中取樣調查。補充調查數據的依據是通過資訊自由法（FOIL: Freedom of Information Law）以回到的問卷分析，次級資料和法律背景研究，及採訪英語有限的住客。主要調查結果包括：

1) NYCHA並不提供語言翻譯服務給大多數英語能力有限的亞洲住客。

- 在過去3年有需要口語解釋的住客中，只有約40%有連接到NYCHA請求服務。
- 在需要與住房有關的書面翻譯文件的住客中，不到五分之一（18%）有連接到NYCHA請求服務。

2) 家人和朋友都填充間隙。

雖然NYCHA的政策不鼓勵家庭成員，子女，或朋友做非正式的口譯和筆譯，但實踐上，住客必須依靠家人和朋友。

- 86%需要筆譯的非英語住客向非NYCHA工作的人以幫助翻譯。
 - 在這些住客中，有66%要求家庭成員翻譯，21%求朋友。
- 同樣，74%需要口譯的非英語住客向非NYCHA工作的人者尋求幫助翻譯。
 - 在這些住客中，有71%要求家庭成員翻譯，20%求朋友。

3) NYCHA不全面識別或追蹤需要語言翻譯服務的住客。

- NYCHA沒有做過全面的住客人口調查以確定語言需求。
- NYCHA職員應該使用的語言識別卡並沒有提供給英語能力有限的亞洲住客：超過90%的非英語住客沒有收到識別卡。

4) NYCHA未有效地通告英語能力有限的亞洲住客，關於語言翻譯服務。

- NYCHA的語言翻譯服務廣告在規模和範圍上是有限的。大部分的廣告只有三種非英語語言（西班牙文，中文和俄文），有時只有西班牙文，而且廣告不夠廣泛。

5) NYCHA的客戶聯絡中心（CCC: Customer Contact Center）和維修過程對英語能力有限的亞洲住客來說並不方便。

- 近三分之一（31%）非英語住客報告說，他們有時決定不通過客戶聯絡中心（CCC）請求修理，因為他們不認為有會說他們語言的人。
- 當非英語的住客向CCC請求修理，超過70%的人不能夠與會說他們語言的人說話。
- 當非英語的住客被要求簽署公寓維修的相關文件，有92%說相關文件不是以他們的語言書寫。

6) NYCHA的語言服務人員陣容不足以滿足英語能力有限的亞洲住客的需要。

- NYCHA的語言服務員工很少，只有六位員工為NYCHA所有的人口（超過40萬人）提供服務。只有兩位員工會說亞洲語言（粵語和普通話）。
- NYCHA的語言服務員工很少，只有六位員工為NYCHA所有的人口（超過40萬人）提供服務。只有兩位員工會說亞洲語言（粵語和普通話）。

7) NYCHA不具有機制來徵集，評估或利用住客關於語言翻譯服務的反饋。

- 超過三分之二（67%）接受調查的非英語住客，不認為NYCHA已採取足夠的措施，來與他們自己的語言溝通，但NYCHA目前沒有機制來徵集，評估或全面利用英語能力有限住客的回饋。

建議

語言翻譯服務問題的影響住客了解關鍵的住房問題的能力，並會影響他們的健康，安全，住房的穩定性，以及他們對於NYCHA社羣的歸屬感。我們的研究表明，缺乏語言翻譯服務，住客因此而受到的影響。主要建議要點如下，並在報告中充分說明。

我們呼籲NYCHA：

進行全面的評估和追蹤英文能力有限的人口。

- 採取額外的步驟，來識別和追蹤英文能力有限的住客，包括進行NYCHA住客使用語言的全面人口，調查和開發單一，集中的資料庫，來追蹤英語能力有限住客的語言服務需求。

通知住客有關語言的翻譯服務。

- 廣泛傳播有關語言翻譯服務的信息，並確保關於住客服務的信息，是使用相通的語言。
- 制定策略，以確保在主要語言閱讀能力較低的住客，也被通知關於NYCHA的政策和服。

通過有針對性的簡化系統以提供優質，專業的語言翻譯服務。

- 實際主動安排語言翻譯服務。
- 在英語有限住客的發展定制語言翻譯服務，包括把所有的標牌，文件和信息材料翻譯到發展住客會說的語言，並保持特定住客語言的“辦公時間”服務。
- 確保英語能力有限的人能夠成功地使用和瀏覽客戶聯絡中心/CCC，以及311系統，如果修理要求被轉移到311。
- 確保修復過程對英語能力有限住客方便。

確保住客社區的重點領域也得到語言翻譯服務：社區中心和住客協會。

- 支持擴展NYCHA社區中心和住客協會的語言翻譯服務。

[1] 注意，市長白思豪提出的NYCHA行政改革，可能包括關閉客戶聯絡中心，而請求城市的311系統以加工維修。在這樣的情況下，相關客戶聯絡中心的所有結論和建議應適用於311的系統，以確保英文能力有限的住客能夠有意義的獲得資源。

2 報告行政摘要

確保語言翻譯服務獲得相應的資源。

- 奉獻足夠的資源用於語言翻譯人員和服務，其中包括：
 - 增加語言服務部的工作人員，以滿足住客的需求。
 - 識別並分配足夠的資源，以提高語言翻譯服務。
 - 確保老年服務，為殘障人士，和其他NYCHA服務，提供充分的資源和裝備，及語言翻譯協助。
 - 在有10%以上英語能力有限住客的發展，為住客協會和社區中心提供口譯和筆譯補充資金。

確保清除的系統以保證質量，租客輸入，語言翻譯服務的協同評估。

- 更新和發布NYCHA的語言翻譯服務計劃。
- 廣泛宣傳新311的語言翻譯服務投訴系統。。
- 包括住客和社區團體作為評估和改進語言翻譯服務的合作夥伴。

尾注

- [i] 紐約市房管局網站。 “關於NYCHA。”
<http://www.nyc.gov/html/nycha/html/about/factsheet.shtml>（取自2015年6月3日）
- [ii] 紐約市，市長辦公室的官方網站。 “市長白思豪政府推出‘下一代NYCHA’：一個全面的計劃，以保證城市公共住房的未來。”
<http://www1.nyc.gov/office-of-the-mayor/news/325-15/de-blasio-administration-nextgeneration-nycha-comprehensive-plan-secure-future#/0>（取自2015年6月3日）
- [iii] 紐約市，市長辦公室的官方網站。 “下一代 NYCHA。”
<http://www1.nyc.gov/assets/nycha/downloads/pdf/nextgen-nycha-web.pdf>（取自2015年6月3日）。

作者簡介：



CAA AV：組織亞裔社區

CAA AV建立在紐約市不同低收入，勞工階層的亞洲移民，和難民社區的基層力量。通過五大核心元素的組織模式--建基層，領導力發展，宣傳活動，聯盟和組織發展-- CAA AV組織社區的制度變革，爭取並參與對種族，性別，和經濟正義更廣闊的運動。

URBAN
JUSTICE
CENTER



COMMUNITY DEVELOPMENT PROJECT

城市正義中心的社區發展項目

城市正義中心的社區發展項目（CDP: Community Development Project）加強基層組織在紐約市的低收入家庭和其他受排斥群體的影響。我們與社區組織夥伴合作贏得法律案子，發布社區領導的研究報告，幫助組建新組織和合作社，並提供技術和事務援助，以支持他們對社會正義的工作。