

# 語言使用計劃

## 一. 使命及背景

紐約市教育局（DOE）教育超過 1700 多所學校超過一百一十萬的學前班至 12 年年級的學生。學生及其家長用超過 180 種不同的語言溝通。教育局有責任確保所有家長<sup>1</sup> 都有有意義的機會參與子女的教育計劃。根據總監條例 A-663，教育局制訂了這個「語言使用計劃」（Language Access Plan），確保為英語能力不足（limited English proficient，簡稱 LEP）的家長提供翻譯和口譯服務。

## 二. 語言使用的目標

總監條例 A-663 制訂了程序，確保為英語能力不足的家長提供有意義的機會參與和接觸對其子女教育重要的課程和服務。總監條例 A-663 規定，提供紐約市學校學生家長在英語以外說的九種最普遍的語言的語言服務。根據教育局的「家庭語言調查表」（Home Language Identification Survey），這些語言分別是：阿拉伯語、孟加拉語、中文、法語、海地克里奧爾語、韓語、俄語、西班牙語和烏爾都語。這些語言，包括英語在內，解釋了超過 95% 的學生家庭。有合約的供應商提供額外語言的服務。

本條例提出以下要求：

- 把包含學生教育重要資訊的文件翻譯成每一種覆蓋的語言。
- 讓家長可以接觸翻譯及口譯服務。
- 每名學生註冊入讀學校時，無論這位家長是否要求語言協助與教育局溝通，也要收集該名家長的主要語言的資料。
- 提高家長對語言服務及有權使用這個服務的注意。
- 制訂學校的語言使用計劃。

## 三. 翻譯及口譯小組：

翻譯及口譯小組（T & I）負責在教育局擔任語言使用相關的帶頭工作。這個小組在家庭及社區參與處（FACE）內運作，確保語言使用是所有家庭參與計劃和溝通的重要考慮。這個小組：

- 監督教育局對英語能力不足的家長提供語言協助服務的情況；
- 與學校緊密合作，確保教育局的翻譯和口譯服務支援英語能力不足的家長群體的需要；
- 在持續的指導和支援上，擔任學校主要的聯絡；

---

<sup>1</sup> 「家長」一詞是指學生的父母或監護人，或任何與學生存在撫養或監護關係的人。

- 對翻譯和口譯服務相關的財政預算分配提出意見，監督並評估學校如何使用翻譯和口譯基金；
- 制訂訓練，並向相關學校職員提供這些訓練；
- 制訂語言使用資訊包，並為學校提供這個資訊包。資訊包裡有含有多種語言的歡迎海報、幫助決定家長說哪種語言的「家庭語言指南」、家長使用的「我說.....」(I Speak Card) 卡片範本、家長用的多種語言使用宣傳單張、翻譯及口譯小組提供的服務的資訊小冊子、給學校保安員使用的電話對話卡，上面概述了如何找到口譯員。
- 與學校設施辦公室合作，確保學校的語言協助標誌已在學校張貼；並且
- 保持教育局以外語言服務供應商的合約。

#### 四. 服務提供計劃

##### A. 口譯

總監條例 A-663 規定，教育局儘最大的可能，在正常的辦公時間，在家長尋求協助的學校/辦公室或電話上，為主要語言是覆蓋語言且要求這些服務的家長提供口譯服務，以便讓家長可就子女教育相關的重要資訊與教育局溝通。

電話口譯服務在正常辦公時間為所有學校和辦公室提供超過 150 種語言的口譯服務。可以聯絡翻譯及口譯小組取得這些服務，不過這些服務是由合約的外判供應商提供的。語言界定可以用以下方法完成：

- 教育局職員界定該種語言
- 英語能力不足家長從語言界定卡確認其語言
- 服務供應商在電話上運用專門的語言學家確認其語言。

口譯服務也必須在下列全市會議上提供：

- 教育政策專門小組會議
- 全市英語學習生(ELL)家長會議
- 全市/社區教育理事會會議
- 其他中央辦公室舉行的全市家長會議

這些是全市舉行的活動，口譯員通常由合約的外判服務供應商提供。提供的語言由下列方法先確定：

- 分析「家庭語言調查表」的數據或活動舉行地點的人口普查數據
- 回應期待參加者或活動組織人的特別語言的要求
- 分析上次在該地點舉行活動的數據

## B. 翻譯

總監條例 A-663 規定，包括學生教育重要資訊，由中央辦公室和學校提供的文件必須翻譯成覆蓋的語言。包括重要資訊要翻譯的文件包括但不限於下列範圍：

- 註冊、申請和挑選
- 標準和表現
- 操行和紀律
- 安全和健康
- 特殊教育和相關服務
- 任何特殊教育、英語學習生或非標準學術課程的公立教育或入學相關的應得權利
- 轉校和離校
- 法律或紀律處分事宜

翻譯及口譯小組負責把大部分這些文件譯成覆蓋語言。非覆蓋語言的譯本則由合資格的外判服務供應商負責翻譯。

所有由翻譯及口譯小組翻譯的譯本都由教育局僱用的翻譯員翻譯，通過品質控制檢查才作最後完稿。教育局的翻譯員有翻譯工具的幫助，例如翻譯記憶軟件、教育局詞彙的雙語對照表和外語的文體風格指南。

## 五. 外展

翻譯及口譯小組在每個學年開始時，向所有教育局公立學校和全市各學區辦公室派發多種語言海報。學校要把這些海報貼在很顯眼的地點。這些海報指導英語能力不足的家長在哪裡和如何得到口譯服務。翻譯及口譯小組也在其網站提供額外的多種語言標誌（包括指示標誌），讓學校和辦公室可以下載、打印和張貼。家庭及社區參與處在整年進行學校抽查，確保適當的譯本標誌能讓到校參觀的家長看到。

教育局讓家長拿到《家長權利法案》和《特殊教育家長指南》的覆蓋語言版本。這兩份文件讓家長察覺到自己有得到語言服務的權利。這些文件在每個學年會分派給家長，也可以在教育局網站找到（[www.schools.nyc.gov](http://www.schools.nyc.gov)）。

## 六. 訓練

訓練專業領域職員對教育局語言使用計劃的成功是很重要的。為適當的學校職員和專業領域工作人員提供總監條例 A-663 的要求和遵守這些要求的可用資源的訓練。

訓練的組件包括下列事宜的資訊：

- 學校促進提供語言使用服務的角色
- 使用翻譯及口譯小組的翻譯和電話口譯服務
- 取得用來張貼的翻譯了的標誌和語言分辨卡，以便確定家長的主要語言

- 翻譯及口譯小組可供使用的資源和支援
- 取得學校翻譯基金和使用這些基金的選擇

## 七. 監督

確保我們語言服務的質素對有效與英語能力不足的家長溝通是很重要的。翻譯及口譯小組與其他教育局辦公室合作，首次展開下列評估方法，確保其語言使用計劃得以成功執行：

- 校長滿意度調查——向所有學校校長分派的調查，評估中央辦公室提供給學校的支援，包括翻譯及口譯小組和局外語言服務提供者所提供的支援。
- 翻譯及口譯小組客戶滿意度調查——向所有翻譯及口譯小組客戶分派的調查，評估翻譯及口譯小組所提供的語言服務。
- 學校家長調查——向所有學齡學生的家長分派的調查，評估子女的學校，其中包括學校是否使用家長的母語與家長溝通。
- 監督多種語言歡迎海報——地點視察，確定學校是否把規定的多種語言歡迎海報張貼在設施入口顯眼的地方。

此外，翻譯及口譯小組保存收到的所有教育局學校和辦公室的書面翻譯服務、現場口譯服務和電話口譯服務的所有服務要求的記錄。