



## Language and Communication Access（语言和残障服务渠道计划）是为谁服务？

马丁·华殊（Martin J. Walsh）市长在 2016 年签署了名为《为市政服务建立语言和残障服务渠道计划》的市政法令。我们非常激动地在这个每月连载文章中与您分享该项目已经取得的进展。我们希望得到您的支持，我们一起将波士顿建设成一个更便于人们在这里安居乐业和休闲娱乐的城市。

**哪些人会从 Language and Communications Access（语言和残障服务渠道计划）中受益呢？**简而言之就是，任何在与波士顿市政府沟通的过程中需要协助的居民。此处包括波士顿的住户、业主、游客、社区成员等。

具体而言，我们的计划注重向两个主要人群提供有效的协助：使用英语之外其他语言的人和残障人士。以下是截至 2016 年波士顿市关于这两类人群的情况。如果你想更详细了解全市情况或各个社区的数据情况，请查看我们的“[语言](#)和[残障](#)人口统计数据报告”。

### 语言

大约 37% 的波士顿居民在家中使用除英语之外的语言。有些人可流利地说多种语言，包括英语。大约 17% 的人表示自己在英语的听说读写方面存在一些困难。对英语的理解，与任何技能一样，存在各种不同的熟练程度。有些人可能处于语言学习的开始阶段，另一些人可能已经比较流利但在特定情况下仍需要一些支持，例如法律或医疗场合。重要的是需要认识到这些情况和环境是因人而异的。

波士顿市政府会向讲其他语言帮助的人提供口译和笔译的方面支持。

波士顿市最常要求提供服务的主要 10 种语言是：

- |            |             |
|------------|-------------|
| 1. 西班牙语    | 6. 佛得角克里奥尔语 |
| 2. 海地克里奥尔语 | 7. 俄语       |
| 3. 中文普通话   | 8. 阿拉伯语     |
| 4. 越南语     | 9. 葡萄牙语     |
| 5. 中文粤语    | 10. 法语      |

### 残障

我们的目标是减少可能影响残障人士听说读写和/或理解能力的阻碍。我们所期待的提升交流便利包括使用辅助技术、调整信息的呈现方式以及提供帮助人们表达意见和理解他人的服务。

波士顿市有 84,000 多名残障人士。其中大约 22% 的人是聋人或听力障碍者，21% 的人是盲人或视力障碍者。重要的是，人们需要认识到残障表现为不同的形式，或许是可见的，或者不可见的。残障或许对个人的活动能力、独立生活或交流能力带来或多或少的挑战。此外，某个人的残障对这个人的生活造成的影响可能与另一个具有相同残障的人的体验截然不同。



因此，波士顿市正在努力采用多项标准提高残障人士在全市范围内的服务利用。具体而言，我们将会：

- 1) 宣传 American Sign Language (美国手语) 和 Communications Access Real-Time Translation (实时语音转文本服务计划/简称CART) 服务
- 2) 用八年级阅读水平撰写文件，避免使用难懂的专业术语
- 3) 使用简单明了的设计，即较少的文字和更多的图像和图标
- 4) 为所有媒体提供视频字幕、图像说明、音频脚本、替代格式和 PDF 辅助阅读文件的选择

### 下一步呢？

我们明白人们的经历不能总是简单地归纳为一个标签或类别。人们遇到语言或交流障碍的方式可能多种多样。因此，我们正在全市范围内开展反馈收集工作，以便更好地了解语言、残障、年龄和其他详细类别的交汇点。请在此处了解有关[语言、残障和幼儿看护调查问卷](#)（有中文翻译）的更多详情。

我们更好的提供服务的最佳方式是听取曾经获得这些服务的人的反馈。我们很想知道我们做得怎样、我们可以如何改进、此类服务便利如何改变了您与波士顿市政府之间的互动。您可以[写信给我们](#)或[提交匿名](#)反馈。

您的反馈意见将有助于改变我们今天所做的工作，并指导今后数年的发展方向。

Language and Communication Access Program (语言和残障服务渠道计划) 致力于让波士顿市更强大，这样就可以让全体市民都能以更有意义的方式获取市政府的所有服务、项目和活动。如需了解更多详情，请访问我们的网站[Language and Communications Access](#) (语言和残障服务渠道计划)。

Español | Kreyòl ayisyen | 繁體中文 | 简体中文 | Tiếng Việt | kriolu | العربية | Português |  
Русский | Français