

ملخص الادمج الرقمي "ديجيتال انكلوجن" – مع اللاجئين والمهاجرين السابقين الذين يتحدثون الإنجليزية كلغة ثانية



1. مقدمة

يمكن تعريف الإدماج الرقمي على أنه حالة نهائية حيث يتمتع كل فرد بفرص متساوية للمشاركة في المجتمع باستخدام التقنيات الرقمية 2017.

يعد تقرير تجربة المستخدم (UX) للاجئين السابقين والمهاجرين المهمشين جزءاً من سلسلة تقرير رؤى المستخدم عن الإدماج الرقمي بتكليف من aTe Tari Taiwhenu وزارة الشؤون الداخلية (DIA) الغرض من هذه السلسلة هو فهم التجربة الحية للمجموعات التي غالباً ما يتم استبعادها من المشاركات الرقمية.

اللاجئون السابقون والمهاجرون المهمشون هم أيضاً من الفئات المستهدفة التي تلقت دعماً أقل من المبادرات الحكومية مقارنة بالآخرين كما ورد في تقرير الحكومة عن التركيبة السكانية المستهدفة.

اقرأ القسم 2 من التقرير: تقسيم الإدماج الرقمي: كيف يبدو الإدماج الرقمي لدى الهيئات الحكومية.

يهدف البحث إلى:

- تحديد العوائق ونقاط التحديات والمتاعب في رحلة الإدماج الرقمي للاجئين والمهاجرين المهمشين
- فهم كيف يتم تضمين هذه المجموعة في المشاركات الرقمية في إطار الإدماج الرقمي.

يأخذ البحث في الاعتبار تجربة الاستيطان لهذه المجموعة في أوتياروا نيوزيلندا خلال هذه الفترات الزمنية – أول 3 أشهر وأول 3 سنوات.

تم إجراء البحث من أبريل إلى يونيو 2021 في 6 مواقع في جميع أنحاء نيوزيلندا. في المجموع ، كان هناك 41 مشاركاً يمثلون 20 مجموعة عرقية. كانت المقابلات المتعمقة مع المشاركين بشكل كل شخص على حدة ووجهاً لوجه. وتوفر دعم الاستعانة بالمتترجمين الفوريين بشكل شخصي أو عبر الهاتف عند الحاجة.

الإقرار

تتقدم وزارة الشؤون الداخلية DIA بالشكر الجزيل لكل من شارك بقصصه وساهم بمشاركته في مشروع بحث تجربة المستخدم هذا. كما ويود فريق الإدماج الرقمي أيضاً أن يعرب عن تقديره لوزارة الجاليات العرقية للعمل مع الباحث للمشاركة مع جالياتهم بما في ذلك المنظمات غير الحكومية المحلية (NGOs) لتنظيم المقابلات ولتقديم التوجيه ولجمع الملاحظات والمقترحات.

تود DIA الإشارة إلى أن المعلومات والنتائج الواردة في هذا التقرير تعكس آراء الأفراد الذين تمت مقابلتهم والمجموعات المختلفة التي يمثلونها.

معلومات التقرير

أعدت ل Te Tari Taiwhenua وزارة الشؤون الداخلية ووزارة الجاليات العرقية.

من إعداد جاس هوا.

التاريخ: 30 نوفمبر 2021

الاقتباس

هوا، ج. (2021، نوفمبر). "ملخص الادمج الرقمي "ديجيتال انكلوجن" – مع اللاجئيين والمهاجرين السابقين الذين يتحدثون الإنجليزية كلغة ثانية. وزارة الشؤون الداخلية. <https://www.digital.govt.nz/dmsdocument/195~summary-of-digital-inclusion-user-insights-former-refugees-and-migrants-with-english-as-a-second-language/html>



2. النتائج الرئيسية

يلخص هذا القسم النتائج الرئيسية من مراجعة المؤلفات والبحوث التي تم إجراؤها، والعوامل الأخرى التي تؤثر على الإدماج الرقمي للاجئين السابقين والمهاجرين المهمشين.

سبل الوصول والمهارات هي العائقان الرئيسيان الذان يواجهان الإدماج الرقمي للاجئين السابقين والمهاجرين المهمشين.

والعوامل الأخرى التي تشكل عقبات للإدماج الرقمي لهذه المجموعة هي:

- ضعف في اللغة الإنجليزية
- الحواجز الثقافية
- الوضع الاجتماعي والاقتصادي المنخفض.

1.2. ملخص مراجعة المؤلفات والأبحاث

تم البحث في خمس قواعد بيانات عن المؤلفات الموجودة حول الإدماج الرقمي للاجئين والمهاجرين السابقين الذين يستخدمون اللغة الإنجليزية كلغة ثانية (ESL) في نيوزيلندا ودول أخرى حول العالم. نتج عن التصنيفية الأولية للملخصات 36 سجلاً. من هناك، تمت مراجعة كل سجل لتحديد مدى ملاءمته لنطاق البحث.

تم استخدام الرؤى أيضاً لإرشاد خطة البحث.

الاختلافات في التعاريف والتجارب بين "اللاجئين" و "المهاجرين"

هناك اختلافات قانونية واضحة بين اللاجئين والمهاجرين، وهو ما أقرته الجمعية العامة للأمم المتحدة في إعلان نيويورك بشأن اللاجئين والمهاجرين 2016 والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين (UNHCR).

يمر اللاجئون والمهاجرون بتجارب مختلفة عند وصولهم إلى بلد جديد. في نيوزيلندا، تتلقى هذه المجموعات دعماً مختلفاً للاستقرار تقدمه دائرة الهجرة النيوزيلندية (INZ) بالشراكة مع الوكالات والهيئات الحكومية الأخرى وأطراف ثالثة من مقدمي الخدمات.

أوجه التشابه المحتملة بين "اللاجئين" و "المهاجرين المهمشين"

توجد مجموعة من المهاجرين تواجه تحديات مماثلة لتلك التي يواجهها اللاجئون السابقون خلال رحلة توطينهم. وتشمل هذه تحديات اجتماعية واقتصادية وثقافية وسياسية. ووصفت بيلونغ أوتيروا (Belong Aotearoa) وغيرها من المنظمات غير الحكومية في نيوزيلندا هذه المجموعة بـ "المهاجرين المهمشين". (Belong Aotearoa و UMMA Trust و RASNZ و NZ Red Cross و Asylum Seekers Support Trust و Aotearoa Resettled Community Coalition و Family Action , 2020).

وفي الختام، توجد العديد من القواسم المشتركة بين اللاجئين السابقين والمهاجرين المهمشين الذين يحتاجون إلى الوصول إلى خدمات الدعم من أجل توطينهم. وهناك قواسم مشتركة قليلة بين اللاجئين السابقين ومجموعات المهاجرين الأخرى، مثل المهاجرين المهرة. في هذا البحث، يشكل اللاجئون السابقون والمهاجرون المهمشون محور التركيز الرئيسي.

الموضوعات الرئيسية التي تم تحديدها من مراجعة المؤلفات والأبحاث

- هناك عوائق تحول دون استخدام اللاجئين والمهاجرين الوافدين حديثاً للمعلومات الواردة من مصادر رسمية عبر الإنترنت.
- تمكّن التقنيات الرقمية اللاجئين والمهاجرين من تلبية أحد احتياجاتهم الرئيسية: التواصل بأسعار معقولة مع شبكاتهم الاجتماعية. ومع ذلك، لا تزال هناك حواجز أمام انتفاعهم في استخدام الأدوات الرقمية.
- الأشخاص المشمولون بالخدمات الرقمية يحققون اندماجاً اجتماعياً ورفاهية أفضل.

تم تحديد هذه الموضوعات الرئيسية الثلاثة في مراجعة المؤلفات والأبحاث، وهي تساعد في الإجابة بشكل جزئي على الأسئلة الواردة في [جدول أعمال بحث الإدماج الرقمي](#) بالإضافة إلى تحديد نطاق هذا البحث.

تتفاقم الحواجز التي تحول دون الإدماج الرقمي للاجئين والمهاجرين السابقين بسبب عوامل أخرى، بما في ذلك التحديات الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسياسية التي تنشأ عند الاستقرار في البلد المضيف الجديد.

من المفترض أن تعزيز عناصر الإدماج الرقمي – التحفيز والوصول والمهارات والثقة (MAST) – سيحسن الإدماج الرقمي لهذه المجموعة وبالتالي العوامل المرتبطة برحلة الاستقرار الخاصة بهم.

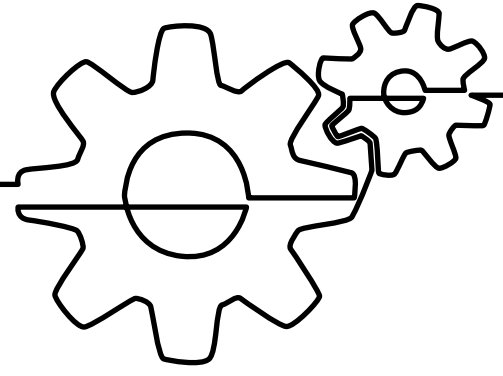
2.2. ملخص نتائج البحث

تم تحليل نتائج البحث وفقاً لإطار عمل MAST، والذي يتضمن العناصر الأربعة المترابطة التالية: التحفيز، وإمكانية الوصول، والمهارات، والثقة.

التحفيز

بعض اللاجئين السابقين والمهاجرين المهمشين ليس لديهم خبرة سابقة في استخدام الأجهزة الرقمية أو الإنترنت أو الخدمات عبر الإنترنت قبل قدومهم إلى نيوزيلندا. وهذا يخلق فجوات في معرفتهم ما يمكن تحقيقه باستخدام التقنيات الرقمية.

الأولوية هي للتسلسل الهرمي للاحتياجات، وأما الحضور الذهني للتعلم فهو نادر. بالنسبة لأولئك الذين يفهمون الفوائد الاجتماعية والاقتصادية للتقنيات الرقمية، فإن هذه الفوائد لا تتحقق بسبب نقص الوصول إلى الأجهزة والمهارات ذات الصلة. يعد التواصل مع العائلات والأصدقاء في الخارج هو الدافع الأكبر والأكثر استخداماً للهواتف الذكية لدى هذه المجموعة.



"لقد استغرق الأمر مني وقتاً طويلاً حقاً، على الرغم من أني، مثلي مثل أصدقائي أو زملائي الذين كنت أدرس معهم، قد حصلوا بالفعل على الهواتف الذكية وبدؤوا في الظهور. لم يكن لدي هاتف ذكي مباشرة. لكن بعد ذلك ومرة أخرى، لم أدرك أن ذلك كان صعباً، لأنني لم أكن أعرف ما الذي يمكن أن يفعله الهاتف الذكي. وكنت معتاداً على أسلوب حياتي حتى تعطل هاتفي. ثم اضطررت للحصول على هاتف جديد. وانتهى بنا الأمر بالحصول على هاتف ذكي لي ولأمي. استغرق الأمر مني 3 سنوات".

أحد المشاركين في البحث

إمكانية الوصول

التكلفة هي العائق الرئيسي أمام هذه المجموعة للوصول إلى أجهزة كبيرة الحجم مثل أجهزة الكمبيوتر المكتبية وأجهزة الكمبيوتر المحمولة وبيانات الجوال وخطط دفع تكاليفه والإنترنت المنزلي غير المحدود. تم الإبلاغ عن أن الاتصال بشبكة واي فاي العامة المجانية غير متسق أو منخفض السرعة أو محدد زمنياً أو كل ما سبق.

للوصول إلى الخدمات الحكومية، لا يزال يُنظر إلى الزيارة الشخصية على أنها طريقة أكثر فاعلية لإنجاز الأشياء المهمة وحل المشكلات والأسئلة.

في الأشهر الثلاثة الأولى، تعد المواعيد الشخصية أو المكالمات الهاتفية مع الاستعانة بخدمات الترجمة الفورية هي الأنماط المفضلة للوصول إلى الخدمات. يعد دعم الشبكات الاجتماعية مثل المتطوعين والعاملين في دعم الاستيطان وأفراد الأسرة أو أفراد المجتمع أمراً أساسياً لهذه المجموعة للوصول إلى الإنترنت والأجهزة والخدمات الأساسية سواء عبر الإنترنت أو بدونه.

لا يمكن الوصول إلى الخدمات عبر الإنترنت بشكل ذاتي بسبب حاجز اللغة الإنجليزية، ونقص الموارد في اللغات العرقية، والمهارات الرقمية المحدودة، وعدم الإلمام بكيفية عمل أنظمة الإنترنت. وبظل هذا الحال دون تغيير على الأغلب خلال السنوات الثلاثة الأولى من الاستيطان في نيوزيلندا بالنسبة لغالبية هذه المجموعة.

بالنسبة لأولئك الذين لديهم الاستعداد لاستخدام الخدمة الذاتية عبر الإنترنت، فإن الأمر يستغرق وقتاً طويلاً لحاجتهم إلى استخدام أدوات الترجمة عبر الإنترنت لمساعدتهم على فهم المحتوى والتطبيقات. على الرغم من هذه الجهود، لا تزال هناك حاجة للمساعدة في الأسئلة والمتطلبات والمصطلحات التقنية.

"لم نكن نعرف أي شيء عن نيوزيلندا قبل مجيئنا إليها. في الأساس، قبل مجيئنا إلى نيوزيلندا مباشرة، حصلنا على القليل من المعلومات عنها. بصراحة، لا نعرف أين تقع نيوزيلندا. عندما وصلت إلى هنا في وكالة إعادة التوطين، قدمت لي الوكالة عاملة متطوعة للمساعدة، فقامت بكل ما يقتضي إجراءه من أجلي، مثل كيفية الذهاب للتسوق، وكيفية استخدام البطاقة المصرفية، وكيفية مراجعة دائرة العمل والدخل، أو كيفية الذهاب إلى المدرسة، أو ركوب الحافلة وكل شيء يقوم به موظف الدعم لتوجيهي وإرشادي ودعمي للاستقرار في مجتمع جديد".

أحد المشاركين في البحث

المهارات

هناك دليل على أن التدريب على المهارات الرقمية المقدم باللغة العرقية للأشخاص من شأنه أن يسهل عملية اكتسابهم المهارات الرقمية المستقلة عن إتقان اللغة الإنجليزية. ومع ذلك، يجب أن يكون هناك فواصل واضحة في مستويات المهارات الرقمية، ليكون التدريب فعالاً. من الأفضل وضع الجاليات الموثوق بها كوسطاء للمساعدة في نقل المعرفة وتقديم الدعم وتسهيل التدريب على المهارات الرقمية.

أهم 3 مجالات للمهارات الرقمية لهذه المجموعة هي:

1. مهارات المعاملات عبر الإنترنت
2. مهارات الأمن والسلامة على الإنترنت
3. مهارات التعامل مع المعلومات والمحتوى عبر الإنترنت.

أهم 5 مهارات رقمية محددة تريد هذه المجموعة تحسينها هي:

1. تخزين المعلومات في السحابة والوصول إلى هذا المحتوى من أجهزة مختلفة
2. تحديث الأجهزة بانتظام لحمايتها من الفيروسات والمخاطر الأخرى
3. إدارة أموالهم ومعاملاتهم عبر الإنترنت بشكل آمن
4. الوصول إلى الخدمات العامة واستخدامها عبر الإنترنت، على سبيل المثال، تسجيل المركبات، والتسجيل للدخول على معلوماتك لدى وزارة التنمية الإجتماعية MyMSD
5. الدفع مقابل السلع أو الخدمات عبر الإنترنت.

بشكل الافتقار إلى إتقان اللغة الإنجليزية عائقاً كبيراً أمام اكتساب المهارات الرقمية حيث يتم توفير معظم التدريبات المقدمة باللغة الإنجليزية.

"الفصول الدراسية المجانية مهمة جداً للبالغين لأنه على الرغم من وجود جهاز كمبيوتر لدى البالغين، إلا أن معظم الناس لا يمكنهم فتحه واستخدامه، أنا لا أعرف كيفية استخدامه، لذا فإن هذا النوع من دورات الكمبيوتر مهم جداً بالنسبة لهم. لكن المشكلة الثانية هي أن هذه الدورة تُدرس باللغة الإنجليزية. وهناك مشكلة كبيرة أخرى. لذلك إذا تم تخصيص شخص يمكنه تدريبنا بلغتنا، فسيلقي هذا موضع تقدير كبير بالنسبة لنا. فالتكنولوجيا الآن في كل مكان. لذلك ففي هذه المرحلة، يحتاج الجميع إلى فهم الدورة التدريبية الأساسية على الأقل. وكما ذكرنا، فإن الحكومة والكثير من المنظمات تقدم هذه الدورات المجانية، لكنها لا تزال صعبة علينا. لأننا لا نعرف اللغة الإنجليزية، ومعظم الناس لا يعرفونها. من الصعب فهم مصطلحات الكمبيوتر."

أحد المشاركين في البحث

قلة الثقة بالنفس وأولوية تلبية الاحتياجات المعيشية الأساسية يؤثران على الحضور المستمر للدورات التدريبية.

تتعرض النساء في هذه المجموعة بشكل أكبر لخطر الاستبعاد الرقمي بسبب انخفاض مستويات المهارات الرقمية ونقص الفرص والدعم لحضور الفصول التدريبية بشكل رئيسي بسبب واجبات تقديم الرعاية المنزلية، تليها الإصابات والأمراض.

الثقة

الخوف من تزويد المعلومات الشخصية - بما في ذلك تفاصيل بطاقة الائتمان والحساب المصرفي - ومن أن يتم تعقبها وحجزها وجمعها لأغراض غير ذات صلة هو أكبر مصدر لعدم الثقة. هذا يخلق حواجز أمام إجراء الأنشطة التي تُجرى عبر الإنترنت مثل التسوق عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والدفع للخدمات الرئيسية عبر الإنترنت.

"الشيء الأكثر إثارة للقلق والغير موثوق به والذي لا أحبه هو سرقة الهوية وكما تعلم، يجب أن تحرص على معلوماتك، لأنك لا تعرف ما إذا كان هؤلاء الأشخاص سيستخدمونها، ولست متأكداً ما إذا كنت تملأ النموذج بالشكل الصحيح."

أحد المشاركين في البحث

كما أن التجارب السابقة المباشرة أو غير المباشرة للجرائم الإلكترونية، مثل عمليات النصب والاحتيال والقرصنة عبر الإنترنت، من شأنها أن تقلل الثقة في العالم الرقمي.

الشبكات الاجتماعية هي الأكثر ثقة، تليها المواقع الحكومية والقنوات والبنوك المعروفة والاتصالات والأخبار. التأثير الاجتماعي هو أيضاً عامل مهم يسهل من اعتماد التقنيات الرقمية.

3.2. العوامل الأخرى التي تؤثر على الإدماج الرقمي لهذه المجموعة

إلى جانب العناصر الأربعة في إطار الإدماج الرقمي، هناك عوامل أخرى تؤثر عليه لدى هذه المجموعة.

عدم إتقان اللغة الإنجليزية والوعي حول الخدمات المتاحة

يعد افتقار كفاءة اللغة الإنجليزية ونقص توفير الموارد باللغات العرقية حواجز طويلة الأمد أمام الإدماج الرقمي لهذه المجموعة.

يتفاقم هذا بسبب نقص الوعي أو الفهم لكيفية عمل الأشياء في نيوزيلندا، وما هي المعلومات والخدمات الحكومية المتاحة، وخاصة لأولئك الذين ليسوا مؤهلين في برامج إعادة التوطين الحكومية.

"أعني، مقارنةً بالتكنولوجيا المتاحة الآن، كان كل شيء صعباً للغاية. لكن في ذلك الوقت، لأنني لم أكن على علم تام بما هي الخدمات الرئيسية، ولست على دراية كاملة بما ليس لديك في ذلك الوقت، لذا فأنت تكتفي بما عندك ولا تفكر فيه على "أن هذا صعب"، وما عليك سوى القيام بالشيء".

أحد المشاركين في البحث

الحواجز الثقافية

يجب مراعاة الخصائص الثقافية عند تقديم الوعي أو الخدمات الحكومية أو القيام بالأمرين معاً – خاصةً إذا كان ذلك عبر الإنترنت. تعتبر بعض الثقافات أنه من المعيب طرح الأسئلة أو طلب المساعدة. بعض الناس لا يريدون أن يظهرهم على أنهم مزعجون للآخرين. يؤدي هذا إلى نقص الآراء والمقترحات لمقدمي الخدمة، خاصةً عندما لا يتم تقديم الخدمات بشكل جيد عبر الإنترنت أو بدونه – على سبيل المثال، عن طريق الهاتف أو في مركز الخدمة.

"مثل طرح أسئلة للحصول على مساعدة أو شيء من هذا القبيل ... لأن من المعيب نوعاً ما في ثقافتني أن تسأل: هل يمكنك مساعدتي؟ (بعد فوات الأوان) كنت سأفعل ذلك بشكل مختلف، ولا أسأل حتى لو لم أفهم."

أحد المشاركين في البحث

الوضع الاجتماعي والاقتصادي

يشكل الوضع الاجتماعي والاقتصادي المنخفض حاجزاً آخر أمام الإدماج الرقمي لهذه المجموعة، وخصوصاً في الوصول إلى الأجهزة الرقمية وبيانات الجوال وخطط الدفع له والإنترنت المنزلي غير المحدود. يؤثر هذا على عناصر التحفيز وإمكانية الوصول والمهارات في إطار MAST لأن تحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية يستغرق مزيداً من الوقت.

التحصيل الدراسي

يبدو أن التحصيل العلمي العالي مرتبط بمستوى أعلى من الإدماج الرقمي خاصة في عنصر المهارات. لوحظ هذا لدى اللاجئين السابقين الذين تابعوا أو يتابعون تعليمهم العالي في نيوزيلندا ولدى بعض المهاجرين من ذوي الخلفيات التعليمية العليا.

4.2. الإدماج الرقمي والرفاهية

الوصول إلى الخدمات الاجتماعية

يؤثر الإدماج الرقمي جزئياً على المدى الطويل في وصول هذه المجموعة إلى الخدمات الاجتماعية، خاصة عند الانتقال إلى المزيد من الخدمة الذاتية عبر الإنترنت. بالنسبة لهذه المجموعة، ينعكس الاختلاف في الوصول إلى الخدمات الاجتماعية وأنماط الوصول إليها بين بلدهم السابق ونيوزيلندا. يتفاقم هذا بسبب الافتقار إلى الخبرة المسبقة في الوصول إلى الإنترنت والأجهزة الرقمية، وانخفاض الكفاءة في اللغة الإنجليزية لغالبية اللاجئين والمهاجرين السابقين. هذا يجعل الوصول إلى الخدمات الاجتماعية عبر الإنترنت أمراً صعباً.

في الأشهر الثلاثة الأولى في نيوزيلندا، يعد دعم المتطوعين وموظفي دعم التوطين والأسرة والأصدقاء وأفراد الجالية أمراً أساسياً للوصول إلى الخدمات الأساسية. والسبل المفضلة للوصول هي المواعيد الشخصية والمكالمات الهاتفية. ويظل هذا الاتجاه دون تغيير خلال السنوات الثلاث الأولى.

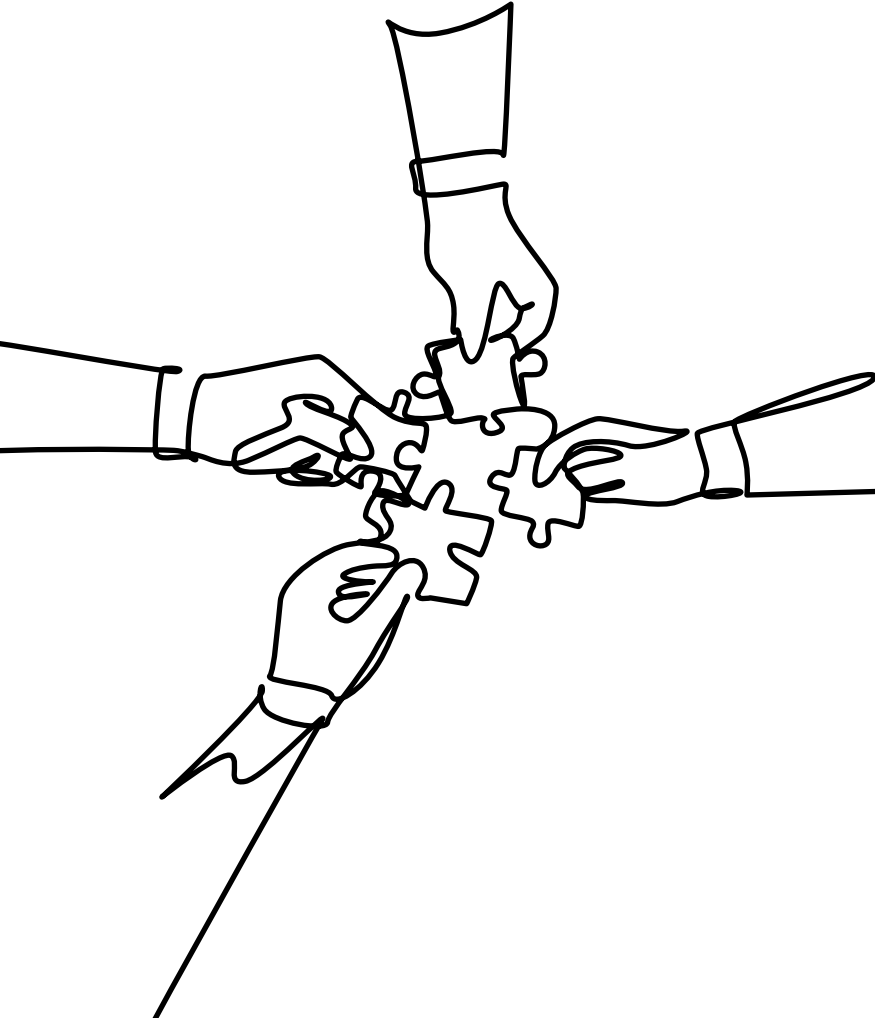
الروابط الاجتماعية والرفاهية الشخصية

القدرة على تحمل تكاليف الهواتف الذكية، مدعومة بأساليب اتصال بالإنترنت مستقرة نسبياً في نيوزيلندا، مثل شبكة واي فاي في المنزل، تخلق طريقة اقتصادية ومتسقة لهذه المجموعة للتواصل مع عائلاتهم. لذلك، فإن الإدماج الرقمي يمكن هذه المجموعة من الحفاظ على الروابط الأسرية والاجتماعية في خارج البلاد والتي قد تكون بدونها مستحيلة. هذا يفيد رفاهيتهم بشكل مباشر من خلال تقليل شعورهم بالوحدة والعزلة، خاصة بالنسبة للوافدين حديثاً.

عندما تتعطل اتصالات الإنترنت، يكون هناك تأثير سلبي على رفاهيتهم الشخصية إذا فقدت هذه المجموعة الاتصال بأسرهم في الخارج للاطمئنان عن وضعهم. قد يكون التعطيل في نيوزيلندا ناتج بسبب الوصول إلى الحد الأقصى للبيانات أو لانقطاع في الإنترنت. في بلدهم الأصلي، قد تتعطل البنية التحتية للشبكة أو الاتصال بسبب الأحداث الاجتماعية والسياسية أو ارتفاع تكاليف الإنترنت.

"لدي أيضاً في بلدي والدي، وأخي وأخواتي الاثنتين. لسوء الحظ، هم ليسوا في وضع جيد بسبب ظروف الحرب المستمرة في تلك المنطقة. من المجهد التفكير بحالهم. و صعب للغاية لأن شبكة الاتصالات تتدهور باستمرار. لذلك أنا أتصل بهم مباشرة. أستخدم تطبيقاً مختلفاً للاتصال بهم، لأن الخدمات العادية لا تعمل أو توصلني بهم. نعم، لقد قمت للتو بتثبيت التطبيق. نحن ندفع رسوماً له ونتصل بهم مباشرةً إذا نجحنا بذلك. وهو حالياً لا يشتغل".

أحد المشاركين في البحث



3. الاستنتاجات والتوصيات

بالنسبة لغالبية هذه المجموعة، لا يوجد تقدم كبير في إدماجهم الرقمي عند مقارنة أول 3 أشهر من فترة استيطانهم مع أول 3 سنوات منها. إلا أن، هناك شعوراً بتحسين الإدماج الرقمي لأولئك الذين يستقرون في نيوزيلندا لفترة أطول – على سبيل المثال، أكثر من 10 سنوات.

وهذا يخلق فرصة لتسريع رحلة الإدماج الرقمي لهذه المجموعة من خلال معالجة عناصر الوصول والمهارات في وقت مبكر من رحلة استقرارهم.

الشبكات الاجتماعية مثل المتطوعين والموظفين الداعمين على الاستيطان والجالية وأفراد الأسرة هي المصادر الأكثر ثقة، تليها القنوات والمواقع الحكومية الرسمية. لذلك، يجب استخدام هذه الشبكات بشكل أوسع، ويجب تصميم القنوات والمواقع الإلكترونية بشكل دامج وشامل للمساعدة في تحسين الإدماج الرقمي لهذه المجموعة.

تستند التوصيات الواردة أدناه على نتائج البحث، وليس على توصيات السياسة الحكومية.

فرص لحل مشاكل الوصول

تتضمن الإجراءات التي من شأنها حل مشكلات الوصول، توفير التالي:

- أجهزة مثل أجهزة الكمبيوتر المحمولة من خلال خيارات التمويل المختلفة واتصالات الإنترنت حيث تم تقييمها كنهج فعال. ويعد برنامج الوصول الرقمي العادل التابع لوزارة التربية والتعليم مثلاً على نجاح هذا النهج
- بيانات بدون أجور للوصول إلى الخدمات الرئيسية عبر الإنترنت بما في ذلك الخدمات الأساسية الحكومية وغير الحكومية
- المرافق الاجتماعية مثل المكتبات العامة ودور العبادة حيث يمكن الوصول إلى دورات التدريب على المهارات الرقمية ومحطات الأجهزة الإلكترونية.

فرص لحل مشاكل المهارات

تتضمن الإجراءات التي من شأنها حل مشكلات المهارات، توفير التالي:

- التدريب على المهارات الرقمية في اللغات العرقية من خلال وسطاء موثوق بهم لتقليل الوقت الذي تبقى فيه هذه المجموعة مستبعدة رقمياً
- دعم هادف وشامل للنساء في الجاليات العرقية، وخاصة فيما يتعلق بواجبات الرعاية المنزلية ليتمكنوا من حضور الدورات التدريبية
- التدريب على المهارات الرقمية بمستويات إنجاز واضحة بحيث يكون فعالاً ومفيداً، على سبيل المثال، المباشرة في تدريب المهارات الرقمية الخاصة بالهواتف الذكية كنقطة انطلاق قبل المضي بالتدريب على المهارات الرقمية على الأجهزة الأكبر والأكثر تعقيداً مثل أجهزة الكمبيوتر المحمولة

- تدريب مركز على مجالات المهارات الرقمية الثلاثة الأولى التي تم تحديدها على أنها مهمة لهذه المجموعة: مهارات المعاملات عبر الإنترنت، ومهارات الأمان والسلامة في استخدام الإنترنت، ومهارات التعامل مع المعلومات والمحتوى عبر الإنترنت. يجب أن يشمل ذلك التدريب على الوصول إلى الخدمات الرئيسية عبر الإنترنت مثل MyMSD وmyIR وحساب الهجرة عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

اعتبارات أخرى

للمساعدة في زيادة الإدماج الرقمي للاجئين السابقين والمهاجرين المهمشين الذين يستقرون في نيوزيلندا، ضع في اعتبارك:

- الاستمرار في إعطاء الأولوية للتدريب على إتقان اللغة الإنجليزية
- إتاحة الموارد باللغات العرقية على الإنترنت، وخاصة في ما يتعلق بالخدمات الرئيسية
- جعل التدريب على الإدماج الرقمي جزءاً من برنامج إعادة التوطين للاجئين السابقين والمهاجرين المهمشين باستخدام برنامج اللغة الإنجليزية كلغة ثانية ESL
- استثمار أكبر في زيادة دعم الإدماج الرقمي لـ 3 إلى 5 سنوات الأولى من فترة الاستيطان
- استخدام الدراسات البيانية الطولية لفهم تأثير دعم الإدماج الرقمي المبكر على نتائج الاستيطان
- قياس وتتبع موضع الإدماج الرقمي لهذه المجموعة في سياق الاستيطان ونتائجه في نيوزيلندا.

"أنا قادم من الخارج، أتم تدرسوني اللغة الإنجليزية، وأتعلّمها، وأنا أعمل هنا، وأدفع الضرائب، وأساعد الحكومة. وبذلك لن أكون عديم الفائدة، وسأكون مفيداً."

عندما تعلمني الرياضيات بالإضافة إلى اللغة الإنجليزية، سأكون أكثر فائدة. وأستطيع أن أفعل شيئاً أعظم من أي وقت مضى.

عندما تعلمني استخدام الكمبيوتر، فأنا عندها أكون قد حصلت على أساسيات تكنولوجيا المعلومات واللغة الإنجليزية والرياضيات. سأكون خبيراً في المستقبل وسأساعد نيوزيلندا على النمو بشكل أسرع وأسرع."

أحد المشاركين في البحث



4. مراجع

(Belong Aotearoa, UMMA Trust, RASNZ , NZ Red Cross, Asylum Seekers Support Trust, Aotearoa Resettled Community Coalition, Family Action, 2020).

"فهم توفير العمل الاجتماعي للاجئين السابقين ومجتمعات المهاجرين المهمشين في أوكلاند."

(PDF, 1.650 MB). [https://static1.squarespace.com/static/5cca54599e483d0001fff53b/t/5f10c712d863ea7a41fc368a/1594935071412/](https://static1.squarespace.com/static/5cca54599e483d0001fff53b/t/5f10c712d863ea7a41fc368a/1594935071412/Social+Work+Research+Report+FINAL_2020.pdf)

[Social+Work+Research+Report+FINAL_2020.pdf](https://static1.squarespace.com/static/5cca54599e483d0001fff53b/t/5f10c712d863ea7a41fc368a/1594935071412/Social+Work+Research+Report+FINAL_2020.pdf)

وزارة الشؤون الداخلية. (2019، مايو). "تقييم الإدماج الرقمي: كيف يبدو الإدماج الرقمي عبر الحكومة."

<https://www.digital.govt.nz/dmsdocument/155-digital-inclusion-stocktake-what-digital-inclusion-looks-like-across-government/html#executive-summary>

[digital-inclusion-looks-like-across-government/html#executive-summary](https://www.digital.govt.nz/dmsdocument/155-digital-inclusion-stocktake-what-digital-inclusion-looks-like-across-government/html#executive-summary)

مجموعة أبحاث الإدماج الرقمي. (2017، مايو). "النيوزيلنديون الرقميون: نبض أمتنا". وزارة الأعمال

والابتكار والاقتصاد، ووزارة الشؤون الداخلية. [https://www.mbie.govt.nz/dmsdocument/3228-](https://www.mbie.govt.nz/dmsdocument/3228-digital-new-zealanders-the-pulse-of-our-nation-pdf)

[digital-new-zealanders-the-pulse-of-our-nation-pdf](https://www.mbie.govt.nz/dmsdocument/3228-digital-new-zealanders-the-pulse-of-our-nation-pdf)

الجمعية العامة للأمم المتحدة. (3 أكتوبر 2016). بيان نيويورك للاجئين والمهاجرين: قرار / الذي

اعتمده الجمعية العامة. Refworld. <https://www.refworld.org/docid/57ceb74a4.html>

مفوضية شؤون اللاجئين. (31 أغسطس 2018). "اللاجئون" و "المهاجرون" – أسئلة شائعة (FAQs)

Refworld. <https://www.refworld.org/docid/56e81c0d4.html>



digital.govt.nz