

# خلاصه حقوق کاربران در مورد شمول دیجیتال — پناهندگان سابق و مهاجرانی که انگلیسی زبان دوم آنهاست



# ۱. مقدمه

شمول دیجیتال را می‌توان به عنوان یک وضعیت نهایی تعریف کرد که در آن همه فرصت‌های عادلانه‌ای برای سهیم شدن در جامعه با استفاده از فناوری‌های دیجیتال دارند (گروه تحقیقاتی شمول دیجیتال، ۲۰۱۷).

این گزارش تجربه کاربری (UX) برای پناهندگان سابق و مهاجران به حاشیه رانده شده، بخشی از مجموعه گزارش‌های دیدگاه‌های کاربر در مورد شمول دیجیتال بوده که توسط Te Tari Taiwhenua سازمان امور داخله (DIA) سفارش داده شده است. هدف این مجموعه درک تجربه زیسته گروه‌هایی است که اغلب به صورت دیجیتالی به حساب نمی‌آیند.

آنطور که در گزارش دولت در مورد جمعیت هدف گزارش شده است، پناهندگان سابق و مهاجران به حاشیه رانده شده نیز یکی از گروه‌های هدفی هستند که در مقایسه با سایرین از حمایت کمتری از طرح‌های دولت برخوردار شده‌اند.

بخش ۲ گزارش را بخوانید: [Digital inclusion stocktake: What digital inclusion looks like across government](#).

اهداف این تحقیق بدین شرح است:

- شناسایی موانع، چالش‌ها و دغدغه‌های پناهندگان سابق و مهاجران به حاشیه رانده شده در مورد فرایند شمول دیجیتال‌شان
- درک میزان شمول دیجیتالی این گروه در چارچوب شمول دیجیتال.

این تحقیق تجربه استقرار این گروه در آئوتزوا نیوزیلند را در بازه‌های زمانی ۳ ماه اول و ۳ سال اول در نظر می‌گیرد.

این تحقیق از آوریل تا ژوئن ۲۰۲۱ در ۶ مکان در نیوزیلند انجام شد. در مجموع، ۴۱ شرکت کننده از ۲۰ گروه قومی حضور داشتند. مصاحبه با شرکت‌کنندگان به صورت عمقی، تک به تک و رو در رو بود. در صورت لزوم از مترجم حضوری یا تلفنی کمک گرفته می‌شد.

## تقدیر و تشکر

DIA از همه کسانی که تجربه‌های خود را به اشتراک گذاشتند و در این پروژه تحقیقاتی UX شرکت کردند، صمیمانه تشکر می‌کند. تیم شمول دیجیتال همچنین از وزارت جوامع قومی برای همکاری با محقق جهت تعامل با جوامع محلی از جمله سازمان‌های مردم‌نهاد محلی (NGO) برای سازمان‌دهی مصاحبه‌ها و ارائه راهنمایی و بازخورد قدردانی می‌کند.

DIA مایل است متذکر شود که اطلاعات و یافته‌های ارائه شده در این گزارش منعکس کننده دیدگاه‌های مصاحبه شونده‌ها و گروه‌های مختلفی که آنها نمایندگی می‌کنند است.

## اطلاعات گزارش

این گزارش برای Te Tari Taiwhenua سازمان امور داخله و وزارت جوامع قومی آماده شده است.

تهیه شده توسط جاس هوآ.

تاریخ: ۳۰ نوامبر ۲۰۲۱

## یادکرد

(۲۰۲۱, Hua, J. (نوامبر). خلاصه حقوق کاربران در مورد شمول دیجیتال — پناهندگان سابق و مهاجرانی که انگلیسی زبان دوم آنهاست 'Summary of Digital inclusion user insights — Former refugees and migrants with English as a second language'. سازمان امور داخله. <https://www.digital.govt.nz/dmsdocument/195~summary-of-digital-inclusion-user-insights-former-refugees-and-migrants-with-english-as-a-second-language/html>



## ۲. یافته‌های کلیدی

این بخش یافته‌های کلیدی از بررسی منابع پیشین و تحقیقات انجام شده، و سایر عوامل مؤثر بر شمول دیجیتال پناهندگان سابق و مهاجران به حاشیه رانده شده را بطور خلاصه ارائه می‌کند.

دسترسی و مهارت‌ها ۲ مانع اصلی برای شمول دیجیتال برای پناهندگان سابق و مهاجران به حاشیه رانده شده هستند.

عوامل دیگری که مانع شمول دیجیتال این گروه می‌شوند عبارتند از:

- تسلط کمتر به زبان انگلیسی
- موانع فرهنگی
- موقعیت اقتصادی-اجتماعی پایین.

### ۲.۱. خلاصه مرور تحقیقات پیشین

پنج پایگاه داده برای تحقیقات موجود در مورد شمول دیجیتال برای پناهندگان سابق و مهاجرانی که انگلیسی زبان دوم آنهاست (ESL) در نیوزیلند و سایر کشورهای جهان جستجو شد. فیلتر اولیه بر روی چکیده‌ها ۳۶ مورد بازگرداند. سپس، هر کدام از موارد برای تعیین ارتباط با حوزه تحقیق بررسی شد.

از دیدگاه‌ها نیز برای آگاهی بخشی در طرح تحقیق استفاده شد.

### تفاوت در تعاریف و تجربیات بین "پناهندگان" و "مهاجران"

تمایزات حقوقی واضحی بین پناهندگان و مهاجران وجود دارد که توسط مجمع عمومی سازمان ملل متحد در بیانیه نیویورک برای مهاجران و پناهجویان (مجمع عمومی سازمان ملل، ۲۰۱۶) و کمیساریای عالی سازمان ملل متحد برای پناهندگان (UNHCR) تأیید شده است.

پناهندگان و مهاجران با ورود به کشور جدید تجربیات مختلفی خواهند داشت. در نیوزیلند، این گروه‌ها پشتیبانی استقرار متفاوتی که توسط اداره مهاجرت نیوزیلند (INZ) با مشارکت سایر سازمان‌های دولتی و ارائه‌دهندگان شخص ثالث ارائه می‌شود، دریافت می‌کنند.

### شباهت‌های پیشنهادی بین "پناهندگان" و "مهاجران به حاشیه رانده شده"

گروهی از مهاجران وجود دارند که با چالش‌هایی مشابه با چالش‌هایی که پناهجویان سابق در طول فرآیند استقرار خود با آن مواجه بوده‌اند، مواجه می‌شوند. این مهم شامل چالش‌های اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی است. این گروه توسط *Belong Aotearoa* [متعلق به آوتِروا] و سایر سازمان‌های مردم‌نهاد در نیوزیلند به عنوان "مهاجران به حاشیه رانده شده" توصیف می‌شوند. (*Belong Aotearoa, UMMA Trust, RASNZ, NZ Red Cross, Asylum Seekers Support Trust, Aotearoa Resettled Community Coalition, Family Action*, 2020).

در نتیجه، سطح بالایی از اشتراک بین پناهندگان سابق و مهاجران به حاشیه رانده شده که نیاز به دسترسی به خدمات پشتیبانی برای استقرار خود دارند وجود دارد. بین پناهندگان سابق و سایر گروه‌های مهاجر، مانند مهاجران ماهر، اشتراک کمتری وجود دارد. پناهندگان سابق و مهاجران به حاشیه رانده شده تمرکز اصلی در این تحقیق هستند.

## موضوعات کلیدی شناسایی شده از مرور تحقیقات پیشین

- موانعی برای استفاده از اطلاعات آنلاین از منابع رسمی توسط پناهندگان و مهاجران تازه وارد وجود دارد.
- فناوری‌های دیجیتال پناهندگان و مهاجران را قادر می‌سازد تا یکی از نیازهای کلیدی خود را برآورده کنند: ارتباط مقرون‌به‌صرفه با شبکه‌های اجتماعی خود. با این حال، هنوز موانعی برای استفاده از ابزارهای دیجیتال به نفع‌شان وجود دارد.
- افرادی که از شمول دیجیتال بهره‌مند شده‌اند به شمول اجتماعی و رفاه بهتری دست می‌یابند.

این ۳ موضوع کلیدی که در بررسی تحقیقات پیشین شناسایی شده‌اند، تا اندازه‌ای به پاسخ به سؤالات موجود در [دستور کار تحقیق شمول دیجیتال](#) و همچنین آگاهی بخشی به حوزه این تحقیق کمک می‌کنند.

موانع شمول دیجیتال برای پناهندگان و مهاجران سابق با عوامل دیگری از جمله چالش‌های اجتماعی، فرهنگی، اقتصادی و سیاسی که هنگام استقرار در کشور میزبان جدید به وجود می‌آیند، بیشتر می‌شوند.

فرض بر این است که افزایش عناصر شمول دیجیتال — انگیزه، دسترسی، مهارت‌ها و اعتماد (MAST) — شمول دیجیتال این گروه و در نتیجه عوامل مرتبط با فرآیند استقرار آنها را بهبود می‌بخشد.

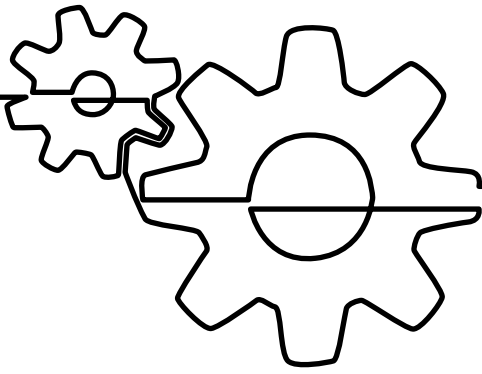
## ۲.۲ خلاصه یافته‌های تحقیق

یافته‌های تحقیق بر اساس چارچوب MAST، که شامل ۴ عنصر وابسته به هم انگیزه، دسترسی، مهارت‌ها و اعتماد است مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### انگیزه

برخی از پناهندگان سابق و مهاجران به حاشیه رانده شده هیچ تجربه قبلی از دستگاه‌های دیجیتال، اینترنت یا خدمات آنلاین پیش از آمدن به نیوزیلند ندارند. این مهم باعث ایجاد شکاف در دانش آنها در مورد آنچه می‌توان با فناوری‌های دیجیتال به دست آورد می‌شود.

سلسله مراتب نیازها اولویت پیدا می‌کند و در دسترس بودن ذهنی برای یادگیری کم است. برای کسانی که مزایای اجتماعی و اقتصادی فناوری‌های دیجیتال را درک می‌کنند، این مزایا به دلیل عدم دسترسی به دستگاه‌ها و مهارت‌های مربوطه تحقق نمی‌یابند. ارتباط با خانواده و دوستان خارج از کشور بزرگترین انگیزه و بیشترین میزان استفاده از گوشی‌های هوشمند برای این گروه است.



"مدت زیادی طول کشید، حتی مثل دوستان یا همکلاسی‌هایی که قبلاً با آنها درس می‌خواندم، آنها قبلاً تلفن‌های هوشمند گرفتند و شروع به ظاهر شدن کردند. من بلافاصله گوشی هوشمند نگرفتم. اما باز هم متوجه نشدم که این یک چالش است، زیرا نمی‌دانستم یک گوشی هوشمند چه کاری می‌تواند انجام دهد. و من کاملاً به سبک زندگی خودم عادت کرده بودم تا زمانی که تلفنم خراب شد. و بعد مجبور شدم یک گوشی جدید بگیرم. و در نهایت یک گوشی هوشمند برای مادرم و خودم گرفتیم. ۳ سال برای من طول کشید."

— شرکت‌کننده در پژوهش

### دسترسی

هزینه اصلی‌ترین مانع دسترسی این گروه به دستگاه‌های بزرگتر مانند کامپیوترهای رومیزی، لپ‌تاپ، بسته‌های اینترنت همراه و اینترنت نامحدود خانگی است. گزارش شده است که اتصال به وای‌فای عمومی رایگان نامناسب بوده، با سرعت کم یا زمان محدود بوده، یا همه موارد فوق را در بر می‌گیرد.

برای دسترسی به خدمات دولتی، مراجعه حضوری همچنان به عنوان روشی مؤثرتر برای انجام کارهای مهم و حل مسائل و سؤالات تلقی می‌شود.

در ۳ ماه اول، قرار ملاقات حضوری یا تماس تلفنی با خدمات ترجمه، حالت‌های ترجیحی دسترسی به خدمات است. پشتیبانی شبکه‌های اجتماعی مانند داوطلبان، مددکاران استقرار، اعضای خانواده یا اعضای جامعه محلی برای این گروه برای دسترسی به اینترنت، دستگاه‌ها و خدمات ضروری چه به صورت آنلاین و چه غیر آنلاین کلیدی می‌باشد.

دسترسی آنلاین سلف سرویس به دلیل عدم تسلط به زبان انگلیسی، کمبود منابع در زبان‌های قومی، مهارت‌های دیجیتال محدود و ناآشنایی با نحوه عملکرد سیستم‌های آنلاین امکان‌پذیر نیست. این روند در ۳ سال اول استقرار در نیوزیلند برای اکثریت افراد این گروه عمدتاً بدون تغییر باقی می‌ماند.

برای کسانی که تمایل به استفاده از سلف سرویس آنلاین را دارند، این مهم وقت گیر است زیرا باید از ابزارهای ترجمه آنلاین برای درک محتوا و برنامه‌های کاربردی کمک بگیرند. علی‌رغم این تلاش‌ها، هنوز در مورد سؤالات، الزامات و شرایط فنی به کمک نیاز است.

"ما قبل از آمدن چیزی در مورد نیوزیلند نمی‌دانستیم. کلاً درست قبل از آمدن ما به نیوزیلند، اطلاعات کمی در مورد نیوزیلند به ما داده شد. صادقانه بگویم، ما نمی‌دانیم نیوزیلند کجاست. وقتی به آژانس اسکان مجدد در اینجا رسیدم، آنها به من [یک] مددکار پشتیبانی داوطلب ارائه کردند، او تقریباً همه کارها را برای من انجام داد، مانند اینکه چگونه به خرید بروم، چگونه از کارت بانکی خود استفاده کنم، چگونه به سازمان تأمین اجتماعی بروم، یا چگونه به مدرسه بروم، چگونه اتوبوس سوار شوم یا همه چیزهای دیگری که این مددکار پشتیبانی در آن به من کمک می‌کند و من را راهنمایی و رهبری می‌کند و از من حمایت می‌کند تا در یک جامعه جدید مستقر شوم."

— شرکت‌کننده در پژوهش

## مهارت‌ها

شواهدی وجود دارد که نشان می‌دهد آموزش مهارت‌های دیجیتال ارائه شده به زبان قومی، فرآیند کسب مهارت‌های دیجیتالی مستقل از مهارت زبان انگلیسی را تسهیل می‌کند. با این حال، باید در سطوح مهارت دیجیتال تفکیک واضحی وجود داشته باشد تا آموزش بتواند مؤثر واقع شود. جوامع مورد اعتماد به عنوان بهترین واسطه برای کمک به انتقال دانش، ارائه پشتیبانی و تسهیل آموزش مهارت‌های دیجیتالی هستند.

۳ عدد از مهمترین حوزه‌های مهارت‌های دیجیتال برای این گروه عبارتند از:

۱. مهارت‌های تراکنش‌های آنلاین
۲. مهارت‌های ایمنی و امنیت آنلاین
۳. مهارت‌های مدیریت اطلاعات و محتوای آنلاین.

۵ عدد از مهمترین مهارت خاص دیجیتالی که این گروه می‌خواهد آنها را بهبود بخشد عبارتند از:

۱. ذخیره اطلاعات در ابر و دسترسی به آن محتوا از دستگاه‌های مختلف
۲. به روز رسانی منظم دستگاه‌ها برای جلوگیری از ویروسی شدن و سایر خطرات
۳. مدیریت ایمن پول و تراکنش‌هایشان به صورت آنلاین
۴. دسترسی و استفاده از خدمات عمومی آنلاین، به عنوان مثال، ثبت خودرو، MyMSD
۵. پرداخت آنلاین برای کالا یا خدمات.

عدم تسلط به زبان انگلیسی مانع مهمی برای کسب مهارت‌های دیجیتال است زیرا اکثر آموزش‌های ارائه شده به زبان انگلیسی هستند.

"کلاس رایگان برای بزرگسالان بسیار مهم است، زیرا برای بزرگسالان، حتی اگر ما یک کامپیوتر داشته باشیم، اکثر مردم نمی‌توانند آن را روشن کنند، نمی‌دانند چگونه از آن استفاده کنند، بنابراین این نوع دوره‌های کامپیوتر برای آنها بسیار مهم است. اما مشکل دوم این است که این دوره به زبان انگلیسی تدریس می‌شود. یک مشکل بزرگ دیگر هم هست. اگر کسی را داشته باشیم که بتواند به زبان ما تدریس کند، بسیار ارزشمند خواهد بود. زیرا در حال حاضر، فناوری در همه جا وجود دارد. بنابراین در آن مرحله، همه باید حداقل دوره اولیه را بفهمند. و همانطور که گفتیم دولت یا بسیاری از سازمان‌ها این دوره‌های رایگان را ارائه می‌دهند اما هنوز برای ما سخت است. چون ما نمی‌دانیم، اکثر مردم انگلیسی نمی‌دانند. درک اصطلاحات کامپیوتری دشوارتر است."

— شرکت‌کننده در پژوهش

اعتماد به نفس پایین و اولویت رفع نیازهای اولیه زندگی بر حضور مستمر در کلاس‌های آموزشی تأثیر می‌گذارد. زنان این گروه به دلیل سطوح پایین‌تر مهارت‌های دیجیتال و کمبود فرصت و حمایت برای حضور در کلاس‌های آموزشی عمدتاً بخاطر وظایف مراقبتی خانگی و به دنبال آن آسیب‌ها و بیماری‌ها، در معرض خطر بیشتری از حذف دیجیتال هستند.

## اعتماد

ترس از ردیابی، به دام افتادن و جمع‌آوری اطلاعات شخصی - از جمله جزئیات کارت اعتباری و حساب بانکی - برای اهداف نامرتبب بزرگترین منبع بی‌اعتمادی است. این امر موانعی را برای انجام فعالیت‌های آنلاین مانند خرید آنلاین، بانکداری آنلاین و پرداخت‌های آنلاین برای خدمات کلیدی ایجاد می‌کند.

"نگران‌کننده‌ترین و غیرقابل اعتمادترین چیزی که من دوست ندارم سرقت هویت است و شما می‌دانید، برای اطلاع شما، محتاط باشید زیرا نمی‌دانید که آیا این افراد قرار است این اطلاعات را بدزدند یا نه و مطمئن نیستید که وقتی آن فرم را پر کردید آیا کار درستی کردید."

— شرکت‌کننده در پژوهش

تجربیات دست اول یا دست دوم قبلی از جرایم سایبری مانند کلاهبرداری آنلاین، شیادی و هک نیز باعث کاهش اعتماد در دنیای دیجیتال می‌شود. شبکه‌های اجتماعی بیشترین میزان اعتماد را دارند و پس از آن وبسایت‌های دولتی، کانال‌ها و برندهای معروف بانک‌ها، مخابرات و خبرگزاری‌ها قرار دارند. نفوذ اجتماعی نیز عامل مهمی در تسهیل پذیرش فناوری‌های دیجیتال است.



## ۲.۳. عوامل دیگری که بر شمول دیجیتال این گروه تأثیر می‌گذارد

علاوه بر ۴ عنصر موجود در چارچوب شمول دیجیتال، عوامل دیگری نیز بر شمول دیجیتال این گروه تأثیر می‌گذارند.

### عدم تسلط به زبان انگلیسی و آگاهی از در دسترس بودن خدمات

فقدان مهارت زبان انگلیسی و منابع در زبان‌های قومی موانعی بلندمدت برای شمول دیجیتال این گروه است.

این مهم با فقدان آگاهی یا درک از نحوه کارکرد در نیوزیلند، و اطلاعات و خدمات دولتی در دسترس، به ویژه برای کسانی که واجد شرایط اجرای برنامه‌های اسکان مجدد دولتی نیستند، تشدید می‌شود.

"منظورم این است که در مقایسه با فناوری موجود، همه چیز بسیار دشوار بود. اما در آن زمان، چون من به صورت کامل از خدمات کلیدی اطلاع نداشتم، زیرا شما کاملاً از چیزهایی که در آن زمان ندارید آگاه نیستید، بنابراین فقط به چیزهایی که دارید بسنده می‌کنید و حتی فکر هم نمی‌کنید. <اوه این سخت است>، شما فقط آن را انجام می‌دهید."

— شرکت‌کننده در پژوهش

### موانع فرهنگی

هنگام آگاهی افزایشی یا ارائه خدمات دولتی، یا انجام هر دو - به خصوص اگر آنلاین باشند، باید ویژگی‌های فرهنگی در نظر گرفته شود. برخی از فرهنگ‌ها پرسیدن سؤال یا درخواست کمک را شرم آور می‌دانند. برخی از افراد نمی‌خواهند برای دیگران در دسرساز به نظر بیایند. این منجر به عدم بازخورد برای ارائه‌دهندگان خدمات می‌شود، به خصوص زمانی که خدمات به خوبی به صورت آنلاین یا غیر آنلاین ارائه نمی‌شوند - به عنوان مثال، از طریق تلفن یا در یک مرکز خدمات.

"مثل پرسیدن سؤال برای کمک یا چیزی شبیه به آن... زیرا این فرهنگ به نوعی شرم آور است که بپرسیم: آیا می‌توانید به من کمک کنید؟ [با پس‌نگری] من این کار را طور دیگری انجام می‌دادم، حتی اگر متوجه نمی‌شدم، می‌پرسیدم."

— شرکت‌کننده در پژوهش

## موقعیت اقتصادی-اجتماعی

موقعیت اقتصادی-اجتماعی پایین مانع دیگری برای شمول دیجیتال این گروه است، به ویژه در دسترسی به دستگاه‌های دیجیتال، بسته‌های اینترنت همراه و اینترنت نامحدود خانگی. این مهم بر عناصر انگیزه، دسترسی و مهارت در چارچوب MAST تأثیر می‌گذارد زیرا بهبود شرایط اجتماعی-اقتصادی به زمان نیاز دارد.

## دستیابی به آموزش

به نظر می‌رسد که دستیابی به تحصیلات عالی با سطح بالاتری از شمول دیجیتال به ویژه در عنصر مهارت همراه است. این امر در پناهندگان سابق که تحصیلات عالی را در نیوزیلند دنبال کرده یا در حال دنبال آنند و در برخی از مهاجران با پیشینه تحصیلات عالی مشاهده می‌شود.

## ۲.۴. شمول دیجیتال و رفاه

### دسترسی به خدمات اجتماعی

شمول دیجیتال تا حدی بر دسترسی این گروه به خدمات اجتماعی در درازمدت به ویژه با حرکت به سمت خدمات آنلاین بیشتر تأثیر می‌گذارد. برای این گروه، تفاوت در دسترسی به خدمات اجتماعی و شیوه‌های دسترسی بین کشور قبلی آنها و نیوزیلند قابل تأمل است. این امر با فقدان تجربه قبلی در دسترسی به اینترنت و دستگاه‌های دیجیتال و تسلط کمتر به زبان انگلیسی برای اکثر پناهندگان و مهاجران سابق تشدید شده است. این مهم دسترسی به خدمات اجتماعی آنلاین را چالش برانگیز می‌کند.

در ۳ ماه اول حضور در نیوزیلند، حمایت داوطلبان، مددکاران استقرار، خانواده، دوستان و اعضای جامعه کلید دسترسی به خدمات ضروری است. حالت‌های ترجیحی دسترسی، قرار ملاقات‌های حضوری و تماس تلفنی هستند. این روند در ۳ سال اول بدون تغییر باقی می‌ماند.

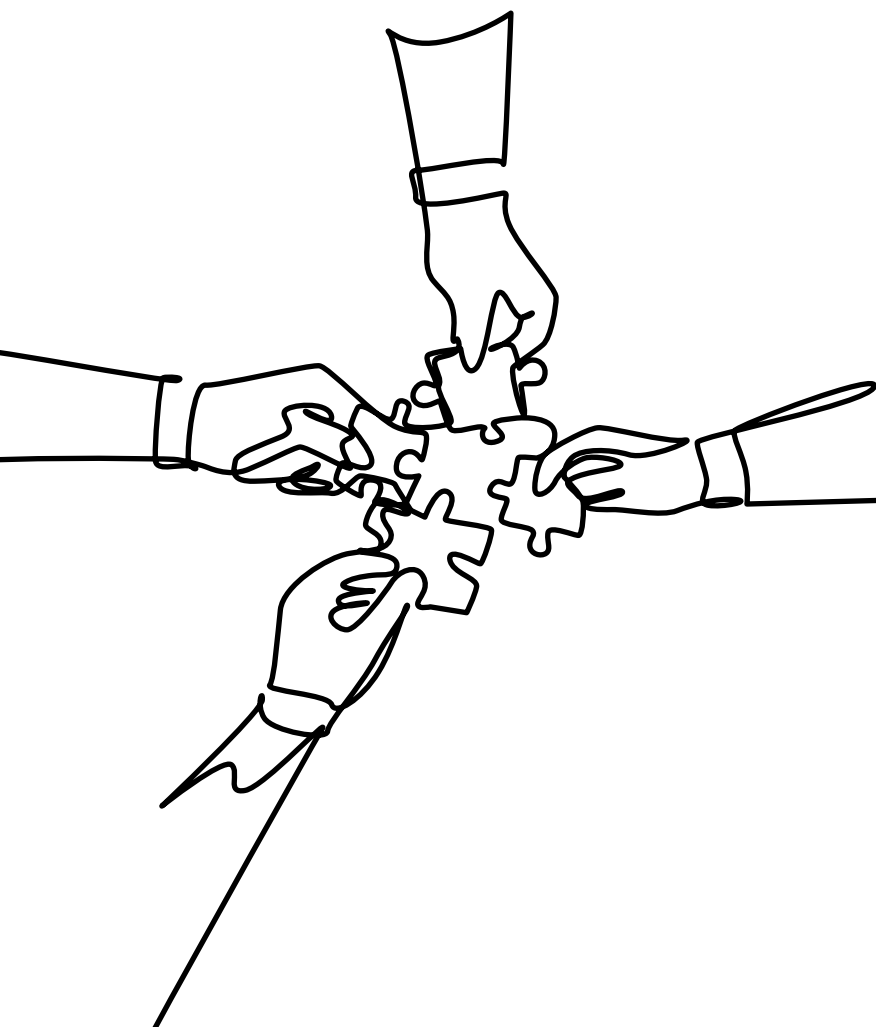
### ارتباط اجتماعی و رفاه خود انگاشتی

مقرون به صرفه بودن تلفن‌های هوشمند، به کمک اتصال اینترنتی نسبتاً پایدار در نیوزیلند، مانند وای فای در خانه، راهی مقرون به صرفه و ثابت را جهت تماس با خانواده برای این گروه ایجاد می‌کند. بنابراین، شمول دیجیتال این گروه را قادر می‌سازد تا ارتباطات خانوادگی و اجتماعی را در خارج از کشور حفظ کنند که در غیر این صورت غیرممکن است. این مهم به طور مستقیم با کاهش احساس تنهایی و انزوا، به ویژه برای تازه واردان، به سلامت آنها کمک می‌کند.

در صورت اختلال در اتصالات اینترنتی، اگر این گروه ارتباط خود را با خانواده‌هایشان در خارج از کشور در مورد وضعیت خود قطع کنند، این امر تأثیر منفی بر سلامت ذهنی خود انگاشتی آنها خواهد داشت. اختلال در نیوزیلند ممکن است به دلیل اتمام حجم بسته اینترنتی یا قطعی در اینترنت باشد. زیرساخت شبکه اینترنت یا اتصال به آن ممکن است به دلیل رویدادهای سیاسی-اجتماعی یا هزینه‌های بالای اینترنت در کشور مبدأ مختل شود.

"من والدینم، برادرم و ۲ خواهرم را نیز در خانه دارم. متأسفانه آنها در وضعیت خوبی نیستند زیرا جنگ در آن منطقه جریان دارد. فکر کردن به آن استرس‌زا است. خیلی سخت است زیرا شبکه مدام خراب می‌شود. بنابراین من مستقیماً با آنها تماس می‌گیرم. من از برنامه دیگری برای تماس با آنها استفاده می‌کنم، زیرا سرویس‌های معمولی کار نمی‌کنند یا من را متصل نمی‌کنند. بله، من برنامه را نصب کردم. ما آن را شارژ می‌کنیم و اگر کار کرد، مستقیماً با آنها تماس می‌گیریم. و در حال حاضر کار نمی‌کند."

— شرکت‌کننده در پژوهش



## ۳. نتیجه‌گیری و توصیه‌ها

برای اکثریت افراد این گروه، پیشرفت زیادی در شمول دیجیتال آنها در ۳ ماهه اول در مقایسه با ۳ سال اول دوره استقرار آنها وجود ندارد. با این حال، احساس بهبود شمول دیجیتال برای کسانی که برای مدت طولانی تری در نیوزیلند ساکن هستند - برای مثال، بیش از ۱۰ سال وجود دارد.

این مهم فرصتی را برای تسریع روند شمول دیجیتال این گروه با پرداختن به عناصر دسترسی و مهارت در اوایل فرآیند استقرار آنها ایجاد می‌کند.

شبکه‌های اجتماعی مانند داوطلبان، مددکاران استقرار، جامعه و اعضای خانواده قابل اعتمادترین منابع هستند و به دنبال آن کانال‌ها و وبسایت‌های رسمی دولتی قرار دارند. بنابراین، این شبکه‌ها باید بیشتر مورد استفاده قرار گیرند و کانال‌ها و وبسایت‌ها باید به طور فراگیر طراحی شده تا به بهبود شمول دیجیتال این گروه کمک کنند.

توصیه‌های زیر بر اساس یافته‌های پژوهشی است، نه توصیه‌های سیاست‌گذاری دولت.

### فرصت‌هایی برای حل مسائل دسترسی

اقداماتی که می‌توانند برای کمک به حل مشکلات دسترسی انجام شوند شامل موارد زیر هستند:

- ارائه دستگاه‌هایی مانند لپ‌تاپ از طریق گزینه‌های مختلف مالی و اتصالات اینترنتی که به عنوان یک رویکرد مؤثر ارزیابی شده‌اند. برنامه دسترسی دیجیتالی عادلانه وزارت آموزش و پرورش نمونه‌ای از یک رویکرد موفق است
- ارائه دسترسی به خدمات کلیدی آنلاین از جمله خدمات ضروری دولتی و غیر دولتی بدون استفاده از حجم اینترنت
- ارائه فضاهای اجتماعی مانند کتابخانه‌های عمومی و عبادتگاه‌هایی که می‌توان در آنها به آموزش مهارت‌های دیجیتال و دستگاه‌ها دسترسی داشت.

### فرصت‌هایی برای حل مسائل مهارت‌ها

اقداماتی که می‌توانند برای کمک به حل مشکلات مهارت‌ها انجام شوند شامل موارد زیر هستند:

- ارائه آموزش مهارت‌های دیجیتال به زبان‌های قومی از طریق واسطه‌های مورد اعتماد برای کاهش زمان محرومیت این گروه از شمول دیجیتال
- ارائه حمایت هدفمند و همه جانبه از زنان در جوامع قومی، به ویژه در زمینه وظایف مراقبتی خانگی تا آنها بتوانند در کلاس‌های آموزشی شرکت کنند
- ارائه آموزش مهارت‌های دیجیتال با سطوح دستاوردی واضح به طوری که مؤثر و توانمند باشد، به عنوان مثال، آموزش مهارت‌های دیجیتال مخصوص گوشی‌های هوشمند به عنوان نقطه شروع قبل از پیشرفت به آموزش مهارت‌های دیجیتال پیچیده‌تر در دستگاه‌های بزرگتر مانند لپ‌تاپ

- ارائه آموزش متمرکز بر روی 3 حوزه مهم مهارت‌های دیجیتال که برای این گروه مهم شناخته شده اند: مهارت‌های تراکنش آنلاین، مهارت‌های ایمنی و امنیت آنلاین، و مهارت‌های مدیریت اطلاعات و محتوای آنلاین. این مهم باید شامل آموزش دسترسی به خدمات آنلاین کلیدی مانند MyMSD، myIR حساب آنلاین مهاجرت و بانکداری آنلاین باشد.

## سایر ملاحظات

برای کمک به افزایش شمول دیجیتال پناهندگان سابق و مهاجران به حاشیه رانده شده در نیوزیلند، موارد زیر را منظور کنید:

- تداوم اولویت دادن به آموزش مهارت زبان انگلیسی
- در دسترس قرار دادن منابع به زبان‌های قومی به صورت آنلاین، به ویژه برای خدمات کلیدی
- تبدیل آموزش شمول دیجیتال به بخشی از برنامه اسکان مجدد برای پناهندگان سابق و مهاجران به حاشیه رانده شده با ESL
- سرمایه‌گذاری بیشتر در افزایش پشتیبانی از شمول دیجیتال برای 3 تا 5 سال اول استقرار
- استفاده از مطالعات طولی برای درک تأثیر حمایت از شمول دیجیتال سریع بر نتایج استقرار
- اندازه‌گیری و رهگیری موقعیت شمول دیجیتال این گروه در زمینه استقرار و نتایج استقرار آنها در نیوزیلند.

"من از خارج می‌آیم، شما به من انگلیسی یاد می‌دهید، و من این زبان را یاد می‌گیرم، و اینجا کار می‌کنم، مالیات می‌پردازم، به دولت کمک می‌کنم. پس بی‌فایده نخواهم بود، مفید خواهم بود.

وقتی به من ریاضی بعلاوه انگلیسی یاد می‌دهید، مفیدتر خواهم بود.  
من می‌توانم کاری بزرگتر از همیشه انجام دهم.

وقتی شما به من کامپیوتر یاد می‌دهید، بنابراین من اصول فن‌آوری اطلاعات، انگلیسی و ریاضی را می‌آموزم.  
من در آینده یک متخصص خواهم بود و به نیوزیلند کمک خواهم کرد تا خیلی سریعتر رشد کند."

— شرکت‌کننده در پژوهش



## ٤. منابع

Belong Aotearoa, UMMA Trust, RASNZ, NZ Red Cross, Asylum Seekers Support Trust, Aotearoa Resettled Community Coalition, and Family Action. (2020). 'Understanding social work provision to former refugees and marginalised migrant communities in Auckland.' (PDF, 1.650 MB). [https://static1.squarespace.com/static/5cca54599e483d0001fff53b/t/5f10c712d863ea7a41fc368a/1594935071412/Social+Work+Research+Report+FINAL\\_2020.pdf](https://static1.squarespace.com/static/5cca54599e483d0001fff53b/t/5f10c712d863ea7a41fc368a/1594935071412/Social+Work+Research+Report+FINAL_2020.pdf)

Department of Internal Affairs. (2019, مه). 'Digital inclusion stocktake: What digital inclusion looks like across government.' <https://www.digital.govt.nz/dmsdocument/155-digital-inclusion-stocktake-what-digital-inclusion-looks-like-across-government/html#executive-summary>

Digital Inclusion Research Group. (2017, مه). 'Digital New Zealanders: The Pulse of our Nation.' MBIE and DIA. <https://www.mbie.govt.nz/dmsdocument/3228-digital-new-zealanders-the-pulse-of-our-nation-pdf>

General Assembly. (2016, 3 اكتوبر). 'New York Declaration for Refugees and Migrants: resolution/ adopted by the General Assembly.' Refworld. <https://www.refworld.org/docid/57ceb74a4.html>

UNHCR. (2018, 31 اوت). 'Refugees' and 'Migrants'— Frequently Asked Questions (FAQs).' Refworld. <https://www.refworld.org/docid/56e81c0d4.html>



[digital.govt.nz](https://digital.govt.nz)