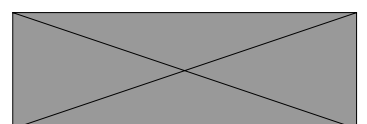
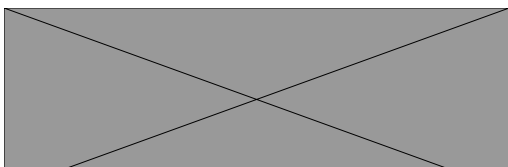


Tóm tắt về nhận thức hòa nhập kỹ thuật số từ phía người sử dụng – Những người từng là người tị nạn và tiếng Anh là ngôn ngữ thứ hai



1. Giới thiệu

Hòa nhập kỹ thuật số có thể được định nghĩa là trạng thái cuối cùng, khi mọi người đều có cơ hội bình đẳng để tham gia vào xã hội bằng cách sử dụng công nghệ kỹ thuật số (Digital Inclusion Research Group, 2017).

Báo cáo trải nghiệm người dùng (UX) này dành cho những người từng là người tị nạn (người tị nạn cũ) và những người di cư bị gạt ra bên lề xã hội (người di cư bị thiệt thòi) là một phần của loạt báo cáo về nhận thức hoà nhập kỹ thuật số từ phía người sử dụng do Te Tari Taiwhenua Bộ Nội vụ (DIA) thực hiện. Mục đích của loạt báo cáo này là để hiểu trải nghiệm thực tế của các nhóm người vốn thường không có cơ hội sử dụng công nghệ kỹ thuật số.

Những người từng là người tị nạn và những người di cư bị gạt ra bên lề xã hội cũng là một trong những nhóm người mục tiêu nhận được ít hỗ trợ hơn từ các sáng kiến của chính phủ so với các nhóm người khác như được báo cáo trong báo cáo của chính phủ về nhân khẩu học mục tiêu.

Đọc phần 2 của báo cáo: [Digital inclusion stocktake: What digital inclusion looks like across government.](#)

Nghiên cứu này có mục đích:

- xác định các rào cản, thách thức và điểm đau khổ của hành trình hòa nhập kỹ thuật số của những người tị nạn cũ và những người di cư bị thiệt thòi
- hiểu biết nhóm này được hoà nhập kỹ thuật số như thế nào trong khuôn khổ hoà nhập kỹ thuật số.

Nghiên cứu này có tính đến trải nghiệm định cư, hội nhập của nhóm này ở Aotearoa New Zealand tại hai mốc thời gian — sau 3 tháng đầu tiên và sau 3 năm đầu tiên.

Nghiên cứu này được thực hiện từ tháng 4 đến tháng 6 năm 2021 tại 6 địa điểm trên New Zealand. Tổng cộng có 41 người tham gia, đại diện cho 20 sắc tộc. Phỏng vấn chuyên sâu những người tham gia được tiến hành dưới hình thức phỏng vấn trực tiếp từng người một. Có hỗ trợ ngôn ngữ từ thông dịch viên trực tiếp có mặt hoặc qua điện thoại, khi người tham gia yêu cầu.

Lời cảm ơn

DIA gửi lời cảm ơn chân thành nhất đến tất cả những người đã chia sẻ câu chuyện của họ và đã tham gia vào dự án nghiên cứu UX này. Nhóm công tác Hòa nhập kỹ thuật số cũng muốn ghi nhận Bộ các Cộng đồng Sắc tộc đã làm việc với nhà nghiên cứu để làm việc với các cộng đồng, bao gồm các tổ chức phi chính phủ địa phương (NGO), để tổ chức các cuộc phỏng vấn và cung cấp hướng dẫn và phản hồi.

DIA muốn lưu ý rằng các thông tin và phát hiện trong báo cáo này phản ánh quan điểm của các cá nhân được phỏng vấn và các nhóm người khác nhau mà họ đại diện.

Thông tin Báo cáo

Được soạn thảo cho Te Tari Taiwhenua Bộ Nội vụ và Bộ các Cộng đồng Sắc tộc.

Người soạn thảo: Jas Hua.

Ngày: 30 tháng 11 năm 2021

Trích dẫn

Hua, J. (2021, tháng 11). 'Tóm tắt về nhận thức hòa nhập kỹ thuật số từ phía người sử dụng — Những người từng là người tị nạn và tiếng Anh là ngôn ngữ thứ hai.' Được dịch từ bản tiếng Anh 'Summary of Digital inclusion user insights — Former refugees and migrants with English as a second language.' Department of Internal Affairs.

<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. Những phát hiện chính

Phần này tóm tắt những phát hiện chính từ lược sử nghiên cứu (literature review) và nghiên cứu đã được thực hiện, cũng như các yếu tố khác ảnh hưởng đến việc hòa nhập kỹ thuật số của những người từng là người tị nạn và những người di cư bị gạt ra bên lề xã hội.

Khả năng tiếp cận (access) và kỹ năng (skills) là 2 rào cản chính trong việc hòa nhập kỹ thuật số của những người từng là người tị nạn và những người di cư bị gạt ra bên lề xã hội.

Các yếu tố khác tạo ra trở ngại trong việc hòa nhập kỹ thuật số của nhóm này là:

- trình độ tiếng Anh thấp
- các rào cản văn hóa
- tình trạng kinh tế – xã hội thấp.

2.1. Tóm tắt lược sử nghiên cứu (literature review)

Tìm kiếm các nghiên cứu đã có về hòa nhập kỹ thuật số của những người tị nạn cũ và người di cư sử dụng tiếng Anh như ngôn ngữ thứ hai (ESL) ở New Zealand và các quốc gia khác trên thế giới trong năm cơ sở dữ liệu. Quá trình sàng lọc ban đầu dựa vào phần tóm tắt của các nghiên cứu đó, tìm được 36 nghiên cứu. Từ đó, mỗi nghiên cứu được xem lại để xác định mức độ liên quan đến phạm vi của nghiên cứu này.

Các nhận thức (insights) cũng được sử dụng để định hướng cho kế hoạch của nghiên cứu này.

Sự khác biệt về định nghĩa và trải nghiệm giữa 'người tị nạn' và 'người di cư'

Có sự phân biệt pháp lý rõ ràng giữa người tị nạn và người di cư, điều này đã được Đại hội đồng Liên hiệp quốc thừa nhận trong Tuyên bố New York về người tị nạn và di cư (Đại hội đồng Liên hiệp quốc, 2016) và Cao ủy Liên hiệp quốc về Người tị nạn (UNHCR).

Những người tị nạn và di cư trải qua những trải nghiệm khác nhau khi họ đến một đất nước mới. Tại New Zealand, những nhóm này nhận được các hỗ trợ định cư, hội nhập khác nhau do Sở Di trú New Zealand (INZ) phối hợp với các cơ quan chính phủ khác và các nhà cung cấp bên thứ ba (third-party providers) cung cấp.

Những điểm tương đồng gợi ý giữa 'người tị nạn' và 'người di cư bị gạt ra bên lề xã hội'

Có một nhóm người di cư phải đối mặt với những thách thức tương tự với những thách thức mà người tị nạn cũ phải đối mặt trong hành trình định cư, hội nhập của họ. Bao

gồm những thách thức xã hội, kinh tế, văn hóa và chính trị. Nhóm này được 'Belong Aotearoa' và các tổ chức phi chính phủ khác ở New Zealand mô tả là 'những người di cư bị gạt ra bên lề xã hội'. (Belong Aotearoa, UMMA Trust, RASNZ, NZ Red Cross, Asylum Seekers Support Trust, Aotearoa Resettled Community Coalition, Family Action, 2020).

Tóm lại, có một mức độ tương đồng cao giữa những người từng là người tị nạn và những người di cư bị thiệt thòi cần tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ để định cư, hội nhập. Có ít điểm chung giữa những người từng là người tị nạn và các nhóm người di cư khác, chẳng hạn như những người di cư có tay nghề. Những người từng là người tị nạn và những người di cư bị gạt ra bên lề xã hội là trọng tâm chính của nghiên cứu này.

Các chủ đề chính được xác định từ lược sử nghiên cứu

- Những người tị nạn và di cư mới đến nơi gặp phải những rào cản trong việc sử dụng thông tin trực tuyến từ các nguồn chính thức.
- Công nghệ kỹ thuật số giúp cho người tị nạn và người di cư đáp ứng một trong những nhu cầu quan trọng của họ: giao tiếp được với mạng lưới xã hội của họ. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại những rào cản trong việc sử dụng các công cụ kỹ thuật số để phục vụ lợi ích của họ.
- Những người hoà nhập kỹ thuật số thành công có được sự hạnh phúc và hòa nhập xã hội tốt hơn.

Được xác định trong lược sử nghiên cứu, 3 chủ đề chính này giúp giải đáp một phần các câu hỏi trong [chương trình nghiên cứu hòa nhập kỹ thuật số](#) và định hướng phạm vi của nghiên cứu này.

Các rào cản trong việc hòa nhập kỹ thuật số của những người từng là người tị nạn và người di cư đi kèm với các yếu tố khác, bao gồm các thách thức xã hội, văn hóa, kinh tế và chính trị phát sinh khi định cư, hội nhập ở quốc gia bảo trợ mới của họ.

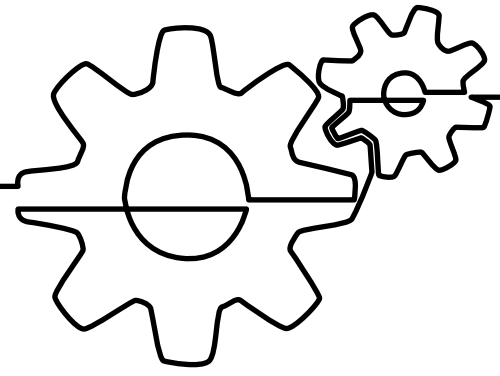
Dựng nên giả thiết rằng việc tăng cường các yếu tố hòa nhập kỹ thuật số — động lực, khả năng tiếp cận, kỹ năng và lòng tin (MAST) — sẽ cải thiện sự hòa nhập kỹ thuật số của nhóm này, và vì vậy cải thiện các yếu tố liên quan đến hành trình định cư, hội nhập của họ.

2.2. Tóm tắt các kết quả nghiên cứu

Các kết quả nghiên cứu được phân tích dựa trên khung MAST, bao gồm 4 yếu tố phụ thuộc lẫn nhau như sau: động lực, khả năng tiếp cận, kỹ năng và lòng tin.

Động lực

Một số người từng là người tị nạn và những người di cư bị thiệt thòi chưa từng trải nghiệm các thiết bị kỹ thuật số, mạng internet hoặc các dịch vụ trực tuyến trước khi đến NZ. Điều này tạo ra khoảng trống trong kiến thức của họ về những gì có thể đạt được thông qua các công nghệ kỹ thuật số.



Các nhu cầu trong cuộc sống có mức độ ưu tiên khác nhau, và ít có đầu óc sẵn sàng để học hỏi. Đối với những người hiểu được lợi ích kinh tế và xã hội của công nghệ kỹ thuật số, những lợi ích này không được hiện thực hoá vì thiếu khả năng tiếp cận với các thiết bị và kỹ năng có liên quan. Kết nối với gia đình và bạn bè ở nước ngoài là động lực lớn nhất và nhóm này thường xuyên sử dụng điện thoại thông minh nhất.

“Tôi đã thực sự mất một thời gian dài, mặc dù những người bạn hoặc bạn trong lớp nơi tôi từng học cùng, họ đã có điện thoại thông minh và họ bắt đầu dùng chúng. Tôi không có điện thoại thông minh ngay lúc đó. Nhưng rồi một lần nữa, tôi không nhận ra đó là một thách thức, bởi vì tôi không biết điện thoại thông minh có thể làm được gì. Và tôi đã khá quen với lối sống của mình cho đến khi chiếc điện thoại của tôi bị hỏng. Và sau đó tôi phải mua một cái mới. Và chúng tôi cuối cùng đã mua điện thoại thông minh cho mẹ tôi và cho chính tôi. Tôi đã mất 3 năm”.

— Người tham gia nghiên cứu

Khả năng tiếp cận

Chi phí là rào cản chính cản trở nhóm này tiếp cận các thiết bị lớn hơn như máy tính để bàn, máy tính xách tay, dữ liệu di động và các gói cước, cũng như internet không giới hạn trong nhà. Khả năng kết nối với wifi công cộng miễn phí được báo cáo là không nhất quán, tốc độ thấp hoặc bị giới hạn thời gian, hoặc tất cả những điều trên.

Để tiếp cận các dịch vụ của chính phủ, đến gặp trực tiếp vẫn được coi là một cách hiệu quả hơn để hoàn thành những việc quan trọng và giải quyết các vấn đề và thắc mắc.

Trong 3 tháng đầu tiên, các cuộc hẹn gặp trực tiếp hoặc các cuộc gọi điện thoại có thông dịch hỗ trợ là các phương thức tiếp cận dịch vụ được ưa thích sử dụng. Sự hỗ trợ của các mạng lưới xã hội như tình nguyện viên, nhân viên hỗ trợ định cư, hội nhập, các thành viên trong gia đình hoặc các thành viên trong cộng đồng là chìa khóa để nhóm này tiếp cận internet, các thiết bị và dịch vụ thiết yếu, cho dù đó là trực tuyến hay trực tiếp.

Tiếp cận dịch vụ trực tuyến tự phục vụ không được, vì rào cản ngôn ngữ tiếng Anh, thiếu các tài nguyên bằng ngôn ngữ thứ nhất (ngôn ngữ của người tị nạn, nhập cư), kỹ năng kỹ thuật số còn hạn chế, và không quen với cách thức các hệ thống trực tuyến

hoạt động. Xu hướng này hầu như không thay đổi trong 3 năm đầu tiên định cư tại NZ đối với phần lớn nhóm này.

Đối với những người sẵn sàng sử dụng dịch vụ tự phục vụ trực tuyến, việc này tốn nhiều thời gian vì họ cần sử dụng các công cụ dịch thuật trực tuyến để giúp họ hiểu nội dung và các đơn xin. Bất chấp những nỗ lực đó, vẫn cần trợ giúp giải đáp các câu hỏi, yêu cầu và thuật ngữ kỹ thuật.

“Chúng tôi không biết gì về New Zealand trước khi chúng tôi đến. Về cơ bản, ngay trước khi chúng tôi đến New Zealand, chúng tôi đã được cung cấp một chút thông tin về New Zealand. Thành thật mà nói, chúng tôi không biết New Zealand ở đâu. Khi tôi đến cơ quan hỗ trợ tái định cư ở đây, họ cung cấp cho tôi [một] nhân viên hỗ trợ tình nguyện, cô ấy gần như đã làm mọi thứ cho tôi, như cách thức đi mua sắm, cách sử dụng thẻ ngân hàng của bạn, cách thức đi đến cơ quan Việc làm và Thu nhập, hoặc cách để đi học, đi xe buýt như thế nào hay mọi thứ, là những gì nhân viên hỗ trợ này giúp tôi và hướng dẫn tôi, dẫn dắt tôi và hỗ trợ tôi ổn định trong một cộng đồng mới.”

— Người tham gia nghiên cứu

Kỹ năng

Có bằng chứng cho thấy việc đào tạo kỹ năng kỹ thuật số bằng ngôn ngữ thứ nhất tạo điều kiện thuận lợi cho quá trình đạt được các kỹ năng kỹ thuật số mà không phụ thuộc vào trình độ tiếng Anh. Tuy nhiên, cần có sự phân loại rõ ràng về các cấp độ kỹ năng kỹ thuật số để việc đào tạo có hiệu quả. Các cộng đồng đáng tin cậy sẽ là trung gian tốt nhất để giúp chuyển giao kiến thức, cung cấp hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi cho việc đào tạo kỹ năng kỹ thuật số.

3 lĩnh vực kỹ năng kỹ thuật số quan trọng nhất đối với nhóm này là:

1. kỹ năng giao dịch trực tuyến
2. kỹ năng an toàn và bảo mật trực tuyến
3. kỹ năng xử lý thông tin và nội dung trực tuyến.

5 kỹ năng kỹ thuật số cụ thể hàng đầu mà nhóm này muốn cải thiện là:

1. lưu trữ thông tin trên đám mây và truy cập nội dung đó từ các thiết bị khác nhau
2. cập nhật thiết bị thường xuyên để ngăn chặn vi rút và các rủi ro khác
3. quản lý tiền bạc và giao dịch trực tuyến một cách an toàn

4. tiếp cận và sử dụng các dịch vụ công trực tuyến, ví dụ, đăng ký xe, MyMSD
5. thanh toán hàng hóa hoặc dịch vụ trực tuyến.

Việc thiếu trình độ tiếng Anh là một rào cản đáng kể trong việc đạt được các kỹ năng kỹ thuật số vì hầu hết các khóa đào tạo được cung cấp bằng tiếng Anh.

“Lớp học miễn phí rất quan trọng đối với người lớn vì ý tôi là đối với người lớn, mặc dù chúng tôi có máy tính, hầu hết mọi người không biết mở [nó] lên, không biết cách sử dụng nó, vì vậy loại lớp học máy tính này rất quan trọng đối với họ. Nhưng vấn đề thứ hai là khóa học này giảng dạy bằng tiếng Anh. Có một vấn đề lớn khác. Vì vậy, nếu chúng tôi có ai đó có thể dạy bằng ngôn ngữ của chúng tôi, điều này sẽ rất được đánh giá cao. Bởi vì bây giờ, công nghệ ở khắp mọi nơi. Vì vậy, tại thời điểm đó, mọi người cần phải hiểu ít nhất là khóa học cơ bản. Và như chúng tôi đã nói, chính phủ hoặc rất nhiều tổ chức cung cấp các khóa học miễn phí này, nhưng điều đó vẫn khó khăn với chúng tôi. Bởi vì chúng tôi không biết, hầu hết mọi người không biết tiếng Anh. Các thuật ngữ máy tính thì càng khó hiểu hơn”.

— Người tham gia nghiên cứu

Sự tự tin thấp và ưu tiên lo cho các nhu cầu sinh hoạt cơ bản trước ảnh hưởng đến việc tham gia đều đặn các lớp đào tạo.

Phụ nữ trong nhóm này có nguy cơ bị loại khỏi thế giới kỹ thuật số cao hơn, do trình độ kỹ năng kỹ thuật số thấp hơn và thiếu cơ hội và sự hỗ trợ để tham gia các lớp đào tạo chủ yếu vì nhiệm vụ chăm sóc gia đình, sau đó là vì thương tích và bệnh tật.

Lòng tin

Nỗi sợ hãi về thông tin cá nhân — bao gồm thông tin thẻ tín dụng và tài khoản ngân hàng — bị theo dõi, gài bẫy và thu thập cho những mục đích không liên quan là nguồn gốc lớn nhất của sự mất lòng tin. Điều này tạo ra rào cản trong việc tiến hành các hoạt động trực tuyến như mua sắm trực tuyến, ngân hàng trực tuyến và thanh toán trực tuyến cho các dịch vụ quan trọng.

“Điều đáng lo ngại nhất và điều không đáng tin cậy nhất mà tôi không thích là hành vi trộm cắp danh tính (identity theft) và bạn biết đấy, đối với thông tin của bạn, hãy thận trọng vì bạn không biết những người này có định lấy cắp nó hay không và bạn cũng không chắc mình đã làm đúng hay không khi bạn điền vào biểu mẫu đó.”

— Người tham gia nghiên cứu

Những trải nghiệm trực tiếp hoặc nghe người khác kể lại trong quá khứ về tội phạm mạng như gian lận trực tuyến, lừa đảo và ‘hack’ cũng làm giảm lòng tin vào thế giới kỹ thuật số.

Mạng lưới xã hội được tin cậy nhất, tiếp theo là các trang web, kênh của chính phủ và các thương hiệu ngân hàng, công ty viễn thông và hãng tin tức nổi tiếng. Ảnh hưởng xã hội cũng là một yếu tố quan trọng tạo điều kiện thuận lợi cho việc áp dụng công nghệ kỹ thuật số.

2.3. Các yếu tố khác ảnh hưởng đến sự hòa nhập kỹ thuật số của nhóm này

Bên cạnh 4 yếu tố trong khuôn khổ hòa nhập kỹ thuật số, còn có các yếu tố khác ảnh hưởng đến sự hòa nhập kỹ thuật số của nhóm này.

Thiếu trình độ tiếng Anh và không biết có sẵn các dịch vụ

Thiếu trình độ tiếng Anh và tài nguyên bằng ngôn ngữ thứ nhất là những rào cản lâu dài trong việc hòa nhập kỹ thuật số của nhóm này.

Điều này càng trở nên trầm trọng hơn do thiếu nhận thức hoặc hiểu biết về cách mọi thứ hoạt động ở NZ, cũng như không biết về những thông tin và dịch vụ có sẵn của chính phủ, đặc biệt là đối với những người không đủ điều kiện tham gia các chương trình tái định cư của chính phủ.

“Ý tôi là, so với công nghệ có sẵn bây giờ, mọi thứ lúc trước đều rất khó khăn. Nhưng hồi đó, bởi vì tôi không biết hết các dịch vụ quan trọng là gì, bởi vì bạn không biết hết những gì bạn không có lúc đó, vì vậy bạn chỉ xoay xở với những gì bạn có và thậm chí không nghĩ ‘ò cái này khó quá’, bạn cứ thế mà làm.”

— Người tham gia nghiên cứu

Rào cản văn hóa

Các đặc điểm văn hóa cần được xem xét khi nâng cao nhận thức hoặc cung cấp các dịch vụ của chính phủ, hoặc thực hiện cả hai — đặc biệt nếu đó là trực tuyến. Một số nền văn hóa cho rằng việc đặt câu hỏi hoặc nhờ giúp đỡ là điều đáng xấu hổ. Một số người không muốn làm phiền người khác. Điều này dẫn đến việc thiếu phản hồi cho các nhà cung cấp dịch vụ, đặc biệt là khi các dịch vụ không được cung cấp tốt, trực tuyến hoặc trực tiếp — ví dụ: qua điện thoại hoặc tại trung tâm dịch vụ.

“Giống như đặt câu hỏi để được giúp đỡ hoặc đại loại như vậy . . . bởi vì văn hóa hơi ngại khi hỏi: bạn có thể giúp tôi được không? [Sau này ngẫm lại] Tôi nên làm theo cách khác, tôi nên hỏi ngay cả khi tôi không hiểu”.

— Người tham gia nghiên cứu

Tình trạng kinh tế — xã hội

Tình trạng kinh tế — xã hội thấp hơn tạo thành một rào cản khác trong việc hoà nhập kỹ thuật số của nhóm này, cụ thể là trong việc tiếp cận các thiết bị kỹ thuật số, dữ liệu di động và các gói cước, cũng như internet không giới hạn trong nhà. Điều này ảnh hưởng đến các yếu tố động lực, khả năng tiếp cận và kỹ năng trong khuôn khổ MAST bởi vì cần có thời gian để cải thiện các điều kiện kinh tế — xã hội.

Trình độ học vấn

Trình độ học vấn cao hơn dường như gắn liền với mức độ hoà nhập kỹ thuật số cao hơn, đặc biệt là trong yếu tố kỹ năng. Điều này được quan sát thấy ở những người từng là người tị nạn và đã, đang học bậc đại học ở NZ và ở một số người di cư có trình độ học vấn cao hơn.

2.4. Hoà nhập kỹ thuật số và sự hạnh phúc

Tiếp cận các dịch vụ xã hội

Hoà nhập kỹ thuật số ảnh hưởng một phần đến khả năng tiếp cận các dịch vụ xã hội của nhóm này trong dài hạn, đặc biệt khi ngày càng có nhiều dịch vụ tự phục vụ trực tuyến hơn. Đối với nhóm này, sự khác biệt trong việc tiếp cận các dịch vụ xã hội và phương thức tiếp cận giữa quốc gia trước đây của họ và NZ được phản ánh. Điều này cộng với việc thiếu kinh nghiệm truy cập internet và các thiết bị kỹ thuật số trước đây, và trình độ tiếng Anh thấp hơn đối với đa số người tị nạn cũ và người di cư. Điều này làm cho việc truy cập các dịch vụ xã hội trực tuyến trở nên khó khăn.

Trong 3 tháng đầu tiên ở NZ, sự hỗ trợ của các tình nguyện viên, nhân viên hỗ trợ định cư, gia đình, bạn bè và các thành viên trong cộng đồng là chìa khóa để tiếp cận các dịch vụ thiết yếu. Các phương thức truy cập được ưa thích là cuộc hẹn trực tiếp và qua điện thoại. Xu hướng này không thay đổi trong 3 năm đầu tiên.

Kết nối xã hội và sự hạnh phúc chủ quan

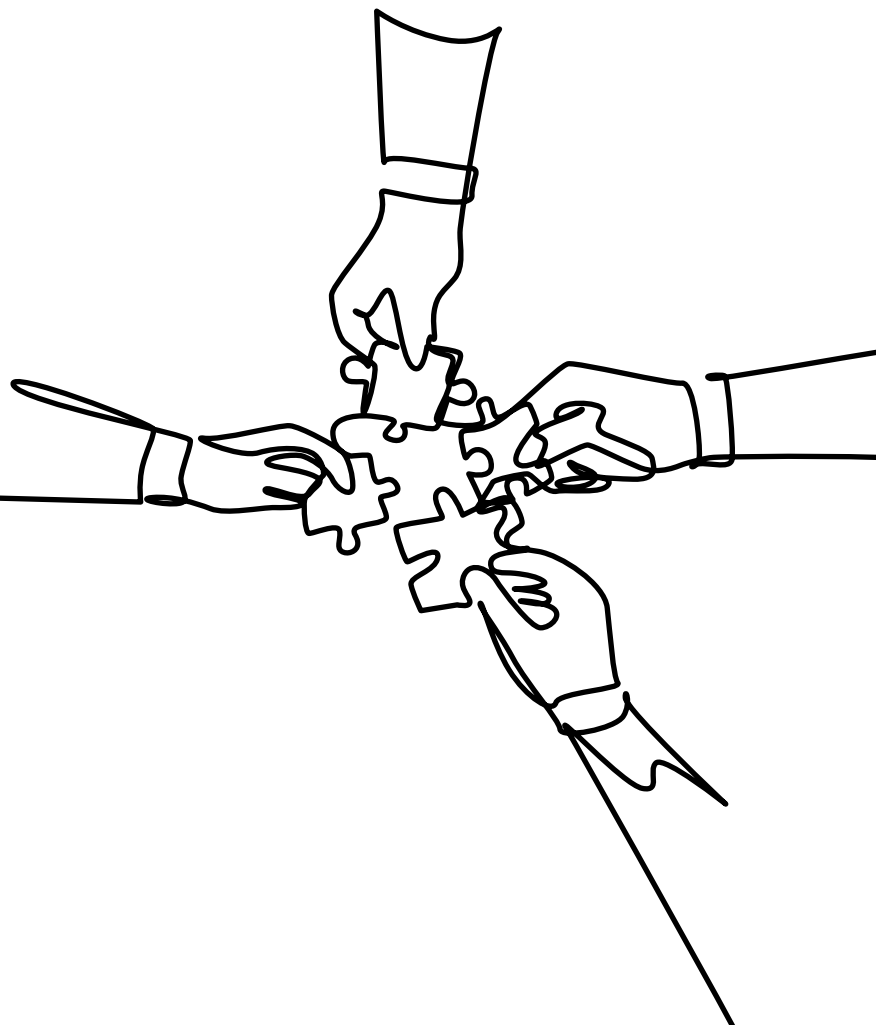
Giá cả hợp lý của điện thoại thông minh, được hỗ trợ bởi kết nối internet tương đối ổn định ở NZ, chẳng hạn như wifi tại nhà, tạo ra một cách tiết kiệm và nhất quán để nhóm này giữ liên lạc với gia đình của họ. Do đó, hoà nhập kỹ thuật số giúp nhóm này duy trì các kết nối gia đình và xã hội ở nước ngoài mà nếu không hoà nhập kỹ thuật số thì

không thể làm được. Điều này trực tiếp có lợi cho sự hạnh phúc của họ thông qua việc làm giảm bớt cảm giác cô đơn và cô lập, đặc biệt là đối với những người mới đến nơi.

Khi kết nối internet bị gián đoạn, sẽ có tác động tiêu cực đến sự hạnh phúc chủ quan của họ nếu nhóm này mất liên lạc với gia đình ở nước ngoài về tình hình của họ. Sự gián đoạn mạng ở NZ có thể vì đã dùng hết dữ liệu hoặc vì sự cố internet. Tại quốc gia nguyên quán của họ, cơ sở hạ tầng hoặc khả năng kết nối mạng có thể bị gián đoạn do các sự kiện chính trị – xã hội hoặc chi phí internet cao.

“Tôi còn có bố mẹ, anh trai và 2 chị gái ở nhà nữa. Thật không may, họ ở trong tình trạng không tốt vì có một cuộc chiến tranh đang diễn ra trong khu vực đó. Thật căng thẳng khi nghĩ về điều đó. Rất khó khăn vì mạng liên tục bị rớt. Vì vậy, tôi chỉ gọi trực tiếp cho họ. Tôi sử dụng một ứng dụng khác để gọi cho họ, vì các dịch vụ thông thường sẽ không hoạt động hoặc không kết nối được với tôi. Vâng, vì vậy tôi vừa cài đặt ứng dụng đó. Chúng tôi nạp tiền vào ứng dụng đó và gọi trực tiếp cho họ nếu được. Và hiện tại không dùng được”.

— Người tham gia nghiên cứu



3. Kết luận và khuyến nghị

Đối với phần lớn người trong nhóm này, không có nhiều tiến bộ trong việc hoà nhập kỹ thuật số của họ khi so sánh giữa mốc thời gian 3 tháng đầu tiên và 3 năm đầu tiên của quá trình định cư, hội nhập. Tuy nhiên, thấy được sự cải thiện trong việc hòa nhập kỹ thuật số ở những người định cư ở NZ trong một thời gian dài hơn — ví dụ hơn 10 năm.

Điều này tạo cơ hội để đẩy nhanh hành trình hòa nhập kỹ thuật số của nhóm này bằng cách giải quyết sớm các yếu tố về khả năng tiếp cận và kỹ năng trong hành trình định cư, hội nhập của họ.

Các mạng lưới xã hội như tình nguyện viên, nhân viên hỗ trợ định cư, hội nhập, các thành viên trong cộng đồng và thành viên trong gia đình là những nguồn đáng tin cậy nhất, tiếp theo là các kênh và trang web chính thức của chính phủ. Do đó, các mạng lưới này nên được tận dụng nhiều hơn nữa, các kênh và trang web nên được thiết kế toàn diện, hoà nhập để giúp cải thiện sự hoà nhập kỹ thuật số của nhóm này.

Các khuyến nghị dưới đây dựa vào kết quả của nghiên cứu này, không phải là khuyến nghị chính sách của chính phủ.

Cơ hội để giải quyết các vấn đề về khả năng tiếp cận

Để giúp giải quyết các vấn đề về khả năng tiếp cận, các biện pháp có ích bao gồm việc cung cấp:

- các thiết bị như máy tính xách tay thông qua các lựa chọn tài chính khác nhau và kết nối internet, nó đã được đánh giá là một cách tiếp cận hiệu quả. Chương trình Tiếp cận Kỹ thuật số Công bằng của Bộ Giáo dục là một ví dụ về giải pháp thành công
- không tốn phí dữ liệu (zero-rated data) khi truy cập các dịch vụ trực tuyến quan trọng, bao gồm các dịch vụ thiết yếu của chính phủ và các tổ chức phi chính phủ
- không gian cộng đồng như thư viện công cộng và cơ sở tôn giáo, nơi có thể tiếp cận các lớp học về kỹ năng kỹ thuật số và sử dụng máy móc, thiết bị.

Cơ hội để giải quyết các vấn đề kỹ năng

Để giúp giải quyết các vấn đề kỹ năng, các biện pháp có ích bao gồm cung cấp:

- đào tạo kỹ năng kỹ thuật số bằng ngôn ngữ thứ nhất thông qua các trung gian đáng tin cậy để giảm thời gian nhóm này bị loại khỏi thế giới kỹ thuật số
- hỗ trợ có mục tiêu và toàn diện cho phụ nữ trong các cộng đồng sắc tộc, đặc biệt hỗ trợ cho các nhiệm vụ chăm sóc gia đình để họ có thể tham gia các lớp đào tạo

- đào tạo kỹ năng kỹ thuật số với việc phân loại cấp độ lớp học rõ ràng sao cho đào tạo hiệu quả và cung cấp năng lực cho học viên, ví dụ: đào tạo kỹ năng kỹ thuật số dành riêng cho điện thoại thông minh như một điểm khởi đầu trước khi tiến tới đào tạo kỹ năng kỹ thuật số phức tạp hơn trên các thiết bị lớn hơn như máy tính xách tay
- đào tạo tập trung vào 3 lĩnh vực kỹ năng kỹ thuật số hàng đầu được xác định là quan trọng đối với nhóm này: kỹ năng giao dịch trực tuyến, kỹ năng an toàn và bảo mật trực tuyến và kỹ năng xử lý thông tin và nội dung trực tuyến. Điều này nên bao gồm đào tạo về cách tiếp cận các dịch vụ trực tuyến quan trọng như MyMSD, myIR, tài khoản di trú trực tuyến và ngân hàng trực tuyến.

Các cân nhắc khác

Để giúp tăng cường sự hoà nhập kỹ thuật số của những người từng là người tị nạn và những người di cư bị thiệt thòi đang định cư ở NZ, hãy xem xét:

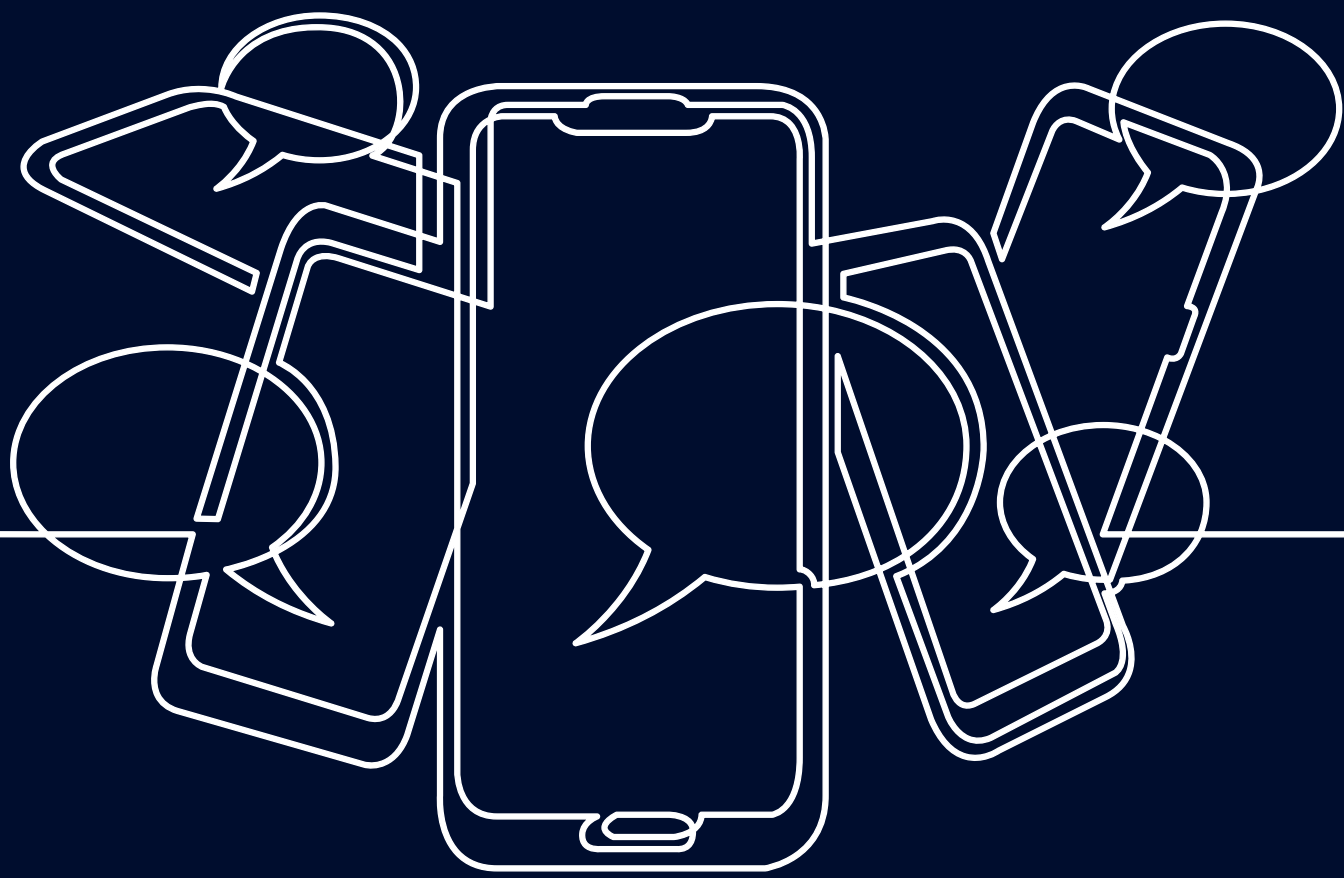
- tiếp tục ưu tiên đào tạo tiếng Anh
- cung cấp các tài nguyên bằng ngôn ngữ thứ nhất trên mạng, đặc biệt là thông tin về các dịch vụ quan trọng
- đưa công tác đào tạo hòa nhập kỹ thuật số thành một phần của chương trình tái định cư dành cho những người từng là người tị nạn và người di cư bị thiệt thòi, tiếng Anh là ngôn ngữ thứ hai (ESL)
- đầu tư nhiều hơn vào việc tăng cường hỗ trợ hòa nhập kỹ thuật số trong 3 đến 5 năm đầu tiên của quá trình định cư, hội nhập
- sử dụng các nghiên cứu dài hạn (longitudinal studies) để hiểu tác động của hỗ trợ hòa nhập kỹ thuật số sớm đối với kết quả định cư, hội nhập
- đo lường và theo dõi vị thế hòa nhập kỹ thuật số của nhóm này trong bối cảnh định cư, hội nhập và kết quả định cư, hội nhập của họ ở NZ.

“Tôi đến từ nước ngoài, bạn dạy tôi tiếng Anh, và tôi học ngôn ngữ của anh ấy, và tôi làm việc ở đây, tôi đóng thuế, tôi giúp chính phủ. Vì vậy, tôi sẽ không vô dụng, tôi sẽ có ích.

Khi bạn dạy tôi toán và tiếng Anh, tôi sẽ hữu dụng hơn.
Tôi có thể làm điều gì đó to lớn hơn trước giờ.

Khi bạn dạy tôi máy tính, cho nên tôi đã có những kiến thức cơ bản về CNTT, tiếng Anh và toán học. Tôi sẽ là một chuyên gia trong tương lai và tôi sẽ giúp New Zealand phát triển ngày càng nhanh hơn”.

— Người tham gia nghiên cứu



4. Tài liệu tham khảo

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

Department of Internal Affairs. (2019, tháng 5). '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, tháng 5). '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>

UN General Assembly. (2016, tháng 10 ngày 3). 'New York Declaration for Refugees and Migrants: resolution / adopted by the General Assembly.' Refworld. <https://www.refworld.org/docid/57ceb74a4.html>

UNHCR. (2018, tháng 8 ngày 31). 'Refugees' and 'Migrants'— Frequently Asked Questions (FAQs).' Refworld. <https://www.refworld.org/docid/56e81c0d4.html>



digital.govt.nz