

डिजिटल समावेशीकरण प्रयोगकर्ता अन्तर्दृष्टिको सारांश —
अंग्रेजी दोस्रो भाषाको रूपमा भएका पूर्व शरणार्थीहरू
र आप्रवासीहरू



1. परिचय

डिजिटल समावेशीकरणलाई अन्त्य-अवस्थाको रूपमा परिभाषित गर्न सकिन्छ जहाँ सबैसँग डिजिटल प्रविधिको प्रयोग गरेर समाजमा भाग लिने समतामूलक अवसरहरू छन् (डिजिटल समावेशीकरण अनुसन्धान समूह, 2017)।

पूर्व शरणार्थी र सीमान्तकृत प्रवासीहरूका लागि यो प्रयोगकर्ता अनुभव (UX) पूर्व शरणार्थी र सीमान्तकृत प्रवासीहरूका लागि report (रिपोर्ट) Te Tari Taiwhenua आन्तरिक मामिला विभाग (DIA) द्वारा कमिसन गरिएको डिजिटल समावेशीकरण प्रयोगकर्ता अन्तरदृष्टि report (रिपोर्ट) श्रृंखलाको भाग हो। यस श्रृंखलाको उद्देश्य अक्सर डिजिटल रूपमा बहिष्कृत समूहहरूको जीवित अनुभव बुझ्नु हो।

पूर्व शरणार्थी र सीमान्तकृत प्रवासीहरू पनि लक्षित समूहहरू मध्ये एक हुन् जसले लक्षित जनसांख्यिकी सम्बन्धी सरकारको Report (रिपोर्ट) मा reported (रिपोर्ट गरे) अनुसार अन्यको तुलनामा सरकारी पहलबाट कम समर्थन प्राप्त गरे।

Report (रिपोर्ट)को भाग 2 पढ्नुहोस्: डिजिटल समावेशीकरण स्ट्रटेजि: सरकारभरि डिजिटल समावेशीकरण देखिए जस्तो।

अनुसन्धानले निम्न कार्यहरू तय गरेको छ:

- पूर्व शरणार्थीहरू र सीमान्तकृत प्रवासीहरूको डिजिटल समावेशीकरण यात्राको अवरोध, चुनौती र पीडाका बिन्दुहरूको पहिचान गर्ने
- डिजिटल समावेशीकरण प्रेमवर्कमा यो समूह कसरी डिजिटल रूपमा समावेश गरिएको छ भन्ने कुरा बुझ्ने।

अनुसन्धानले अओटेरोआ न्युजिल्याण्डमा भएको यस समूहको बसोबास अनुभवलाई ध्यानमा राख्दछ- यो समय अवधिमा – पहिलो 3 महिना र पहिलो 3 वर्ष ध्यानमा राख्दछ।

यो अनुसन्धान अप्रिल देखि जून 2021 सम्म न्युजिल्याण्डभरि 6 स्थानहरूमा गरिएको थियो। जम्मा 20 जातिको प्रतिनिधित्व गर्ने 41 जनाको सहभागिता रहेको थियो। सहभागीहरूसित गहन अन्तर्वार्ताहरू एक-एक गरी र आमनेसामने गरिएको थियो। आवश्यक परेको बेला व्यक्तिगत वा फोन अनुवादकहरूको समर्थन थियो।

स्वीकृति

DIA ले आफ्नो कथा बाँड्ने र यस UX अनुसन्धान परियोजनामा भाग लिने सबैलाई हार्दिक धन्यवाद गर्दछ। डिजिटल समावेशीकरण टोलीले अन्तरवार्ताहरू व्यवस्थित गर्न र मार्गदर्शन र प्रतिक्रिया प्रदान गर्न स्थानीय गैरसरकारी संगठनहरू (NGOs) लगायत समुदायहरूसँग सहभागिता गर्न अनुसन्धानकर्तासँग काम गर्नका लागि जातीय समुदाय मन्त्रालयलाई पनि स्वीकार गर्न चाहन्छ।

यस report (रिपोर्ट) मा प्रस्तुत गरिएका जानकारी र खोजले अन्तरवार्ता लिएका व्यक्तिहरू र तिनीहरूले प्रतिनिधित्व गर्ने विभिन्न समूहहरूको दृष्टिकोण झल्काउँछ भनी DIA नोट गर्न चाहन्छ।

Report (रिपोर्टको) जानकारी

Te Tari Taiwhenua आन्तरिक मामिला विभाग र जातीय समुदाय मन्त्रालयका लागि तयार।

Jas Hua द्वारा तयार गरिएको।

मिति: 30 नोभेम्बर 2021

उद्धरण

Hua, J. (2021, नोभेम्बर). 'डिजिटल समावेशीकरण प्रयोगकर्ता अन्तर्दृष्टिको सारांश — दोस्रो भाषाको रूपमा अंग्रेजी भएका पूर्व शरणार्थी र प्रवासीहरू।' Translated from the English report '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. मुख्य खोजहरू

यस खण्डले गरिएका साहित्य समीक्षा र अनुसन्धानका मुख्य खोजहरू र पूर्व शरणार्थी तथा सीमान्तकृत प्रवासीहरूको डिजिटल समावेशीकरणलाई असर गर्ने अन्य कारणहरूको सारांश दिन्छ।

पहुँच र सीपहरू पूर्व शरणार्थी र सीमान्तकृत प्रवासीहरूका लागि डिजिटल समावेशीकरणका 2 मुख्य अवरोधहरू हुन्।

यस समूहका लागि डिजिटल समावेशीकरणमा अवरोध उत्पन्न गर्ने अन्य कारकहरू यसप्रकार छन्:

- अंग्रेजी भाषाको न्यून प्रवीणता
- सांस्कृतिक अवरोधहरू
- न्यून सामाजिक-आर्थिक स्थिति।

2.1. साहित्य समीक्षाको सारांश

न्युजिल्याण्ड र विश्वभरका अन्य देशहरूमा अङ्ग्रेजी भाषा (ESL) को रूपमा पूर्व शरणार्थीहरू र प्रवासीहरूका लागि डिजिटल समावेशीकरणमा सम्बन्धी विद्यमान साहित्यका लागि पाँच डाटाबेसहरू खोजी गरियो। एब्सट्रक्टमा प्रारम्भिक फिल्टरले गर्दा 36 वटा रेकर्डहरू तयार भए। अनुसन्धानको दायरासित यसको सम्बन्ध छ कि छैन भनी पत्ता लगाउन त्यहाँबाट प्रत्येक रेकर्डको पुनरावलोकन गरियो।

अनुसन्धान योजनाबारे जानकारी दिन पनि अन्तरदृष्टि प्रयोग गरियो।

‘शरणार्थी’ र ‘प्रवासी’ बीच परिभाषा र अनुभवमा भिन्नता

शरणार्थी र प्रवासीबीच स्पष्ट कानुनी भिन्नता छ, शरणार्थी र आप्रवासीहरूका लागि न्यूयोर्क घोषणा पत्रमा (संयुक्त राष्ट्रसंघको महासभा, 2016) र संयुक्त राष्ट्र संघीय उच्चआयोगको शरणार्थी (UNHCR) मा संयुक्त राष्ट्रसंघको महासभाले त्यसलाई स्वीकार गरेको थियो।

नयाँ देशमा आइपुग्दा शरणार्थीहरू र प्रवासीहरूले फरक-फरक अनुभव ब्यहोर्छन्। न्युजिल्याण्डमा यी समूहहरूले अन्य सरकारी निकायहरू र तेस्रो पक्षका प्रदायकहरूको साझेदारीमा अध्यागमन न्यूजिल्याण्ड (INZ) द्वारा प्रदान गरिएको विभिन्न बसोबास (समर्थन) प्राप्त गर्दछन्।

‘शरणार्थी’ र ‘सीमान्तकृत प्रवासी’ बीच सुझावात्मक समानताहरू

प्रवासीहरूको एउटा समूह छ जसले उनीहरूको बसोबास यात्राको क्रममा पूर्व शरणार्थीहरूले सामना गरेजस्तै चुनौतीहरूको सामना गर्छन्। यसमा सामाजिक, आर्थिक, सांस्कृतिक र राजनैतिक चुनौतीहरू समावेश छन्। यो समूहलाई न्यूजिल्याण्डको बिलोंग अओटेरोआ र अन्य गैर सरकारी संस्थाहरूले ‘सीमान्तकृत प्रवासी’ भनी वर्णन गरेका छन् (Belong Aotearoa, UMMA Trust, RASNZ, NZ Red Cross, Asylum Seekers Support Trust, Aotearoa Resettled Community Coalition, Family Action, 2020)।

अन्तमा, पूर्व शरणार्थीहरू र सीमान्तकृत प्रवासीहरूबीच तिनीहरूको बसोबासका लागि सहयोग सेवाहरू प्राप्त गर्न उच्च स्तरका समानताहरू छन्। पूर्व शरणार्थीहरू र दक्ष प्रवासीहरूजस्ता प्रवासीहरूका अन्य समूहहरू बीच त्यति समानता छैन। यस अनुसन्धानमा पूर्व शरणार्थी र सिमान्तकृत प्रवासीहरू मुख्य ध्यानको केन्द्रबिन्दु हुन्।

साहित्य पुनरावलोकनबाट पहिचान गरिएका मुख्य विषयवस्तु

- हालै आइपुगेका शरणार्थी तथा प्रवासीहरूले आधिकारिक स्रोतहरूबाट प्राप्त अनलाइन जानकारी प्रयोग गर्न बाधाहरू छन्।
- डिजिटल प्रविधिले शरणार्थी र प्रवासीहरूलाई तिनीहरूको एउटा प्रमुख आवश्यकता पूरा गर्न सक्षम बनाउने कारण हो: तिनीहरूको सामाजिक नेटवर्कहरूसँग सस्तो सञ्चार। यद्यपि तिनीहरूको फाइदाका लागि डिजिटल उपकरणहरू प्रयोग गर्न अवरोधहरू अझै अवस्थित छन्।
- डिजिटल रूपमा समावेश गरिएका मानिसहरूले राम्रो सामाजिक समावेशीकरण र सुस्वास्थ्य प्राप्त गर्छन्।

साहित्य समीक्षामा पहिचान गरिएका यी 3 मुख्य विषयवस्तुले [डिजिटल समावेशीकरण अनुसन्धानका एजेण्डा](#) मा रहेका प्रश्नहरूको आंशिक उत्तर दिन का साथै यस अनुसन्धानको कार्यक्षेत्रबारे जानकारी दिन मद्दत गर्दछ।

आफ्नो नयाँ होस्ट देशमा बसोबास गर्दा उत्पन्न हुने सामाजिक, सांस्कृतिक, आर्थिक र राजनैतिक चुनौतीहरू लगायत अन्य कारणहरूले गर्दा पूर्व शरणार्थी तथा प्रवासीहरूका लागि डिजिटल समावेशीकरणमा बाधाहरू झनै बढ्छन्।

यो परिकल्पना गरिएको छ कि प्रेरणा, पहुँच, सीप र विश्वास (MAST) — डिजिटल समावेशीकरण तत्वहरूलाई बढाउनु ले यस समूहको डिजिटल समावेशीकरण र त्यसकारण तिनीहरूको बसोबास यात्रासँग सम्बन्धित कारकहरूमा सुधार गर्नेछ।

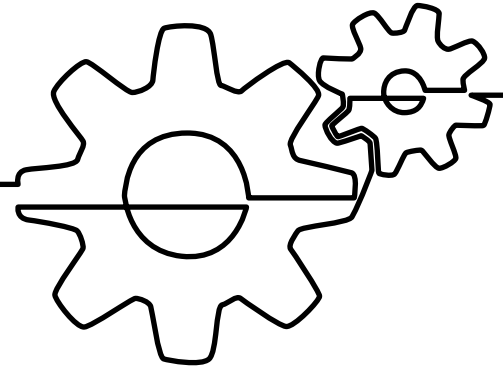
2.2. अनुसन्धान खोजको सारांश

अनुसन्धान खोजहरू MAST फ्रेमवर्कको विरुद्ध विश्लेषण गरिएको थियो, जसमा निम्न 4 परस्पर निर्भर तत्वहरू समावेश छन्: प्रेरणा, पहुँच, सीप र विश्वास।

प्रेरणा

केही पूर्व शरणार्थी र सीमान्तकृत प्रवासीहरूलाई NZ आउनुअघि डिजिटल उपकरणहरू, इन्टरनेट वा अनलाइन सेवाहरूको कुनै पूर्व अनुभव छैन। यसले डिजिटल प्रविधिबाट के हासिल गर्न सकिन्छ भन्ने कुराको तिनीहरूका ज्ञानमा अन्तरहरू सृजना गर्छ।

आवश्यकताको क्रमले प्राथमिकता लिन्छ र सिक्नका लागि मानसिक उपलब्धता कमै हुन्छ। डिजिटल प्रविधिको सामाजिक र आर्थिक फाइदा बुझ्नेहरूका लागि सम्बन्धित उपकरण तथा सीपहरूका पहुँचको कमीका कारण यी फाइदाहरू प्राप्त हुँदैनन्। विदेशमा परिवार र साथीहरूसँग सम्पर्क गर्नु सबैभन्दा ठूलो प्रेरणा हो र यस समूहका लागि स्मार्टफोनको सबैभन्दा बढी प्रयोग हुन्छ।



"मैले अध्ययन गर्ने साथी वा सहपाठीहरूले जस्तै तिनीहरूले स्मार्टफोन पाइसकेका थिए र तिनीहरू पपअप गर्न थाले तापनि मलाई धेरै समय लाग्यो। मसँग त्यति बेला स्मार्टफोन थिएन। तर, फेरि पनि मलाई त्यो एउटा चुनौती हो भन्ने थाहा थिएन, किनकि, स्मार्टफोनले के गर्न सक्छ मलाई थाहा थिएन। र मेरो फोन नबिग्रिएसम्म मलाई मेरो जीवनशैलीको बानि भइसकेको थियो। र त्यसपछि मैले नयाँ कुरा प्राप्त गर्नुपर्थ्यो। र हामीले मेरी आमा र मेरा लागि स्मार्टफोन लियोँ। यसका लागि मलाई 3 वर्ष लाग्यो।"

— अनुसन्धान सहभागी

पहुँच

यस समूहका लागि डेस्कटप, ल्यापटप, मोबाइल डेटा र योजनाहरू र असीमित गृह इण्टरनेट जस्ता ठूला उपकरणहरूमा पहुँच प्राप्त गर्न लागत मुख्य अवरोध हो। सार्वजनिक वाइफाई निःशुल्क गर्न कनेक्टिभिटी कम गति वा समय-सीमा वा माथिका सबैको असंगत भएको रिपोर्ट गरिएको छ।

सरकारी सेवाहरूमा पहुँच प्राप्त गर्नका लागि अझै पनि महत्वपूर्ण कामहरू सम्पन्न गर्न र समस्या र प्रश्नहरूको समाधान गर्न का लागि व्यक्तिगत रुपमा भ्रमण गर्नु लाई अझ प्रभावकारी तरिकाको रुपमा हेरिन्छ।

पहिलो 3 महिनामा, अनुवाद सेवाहरू सहितको व्यक्तिगत भेटघाट वा फोन कल सेवा पहुँचको रुचाइएका साधन हुन्। यस समूहका लागि अनलाइन होस् वा अफलाइन, इण्टरनेट, उपकरणहरू र आवश्यक सेवाहरू पहुँच प्राप्त गर्न स्वयंसेवकहरू, बसोबास कामदार, परिवारका सदस्यहरू वा सामुदायिक सदस्यहरू जस्ता सामाजिक सञ्जालहरूको समर्थन महत्वपूर्ण छ।

अंग्रेजी भाषाको अवरोध, जातीय भाषाहरूमा स्रोतको अभाव, सीमित डिजिटल सीप र अनलाइन प्रणालीहरूले कसरी काम गर्दछन् भन्ने कुरासँग अपरिचितताको कारणले स्व-सेवा अनलाइन पहुँच सम्भव छैन। यो प्रवृत्ति धेरै जसो यस समूहका लागि एनजेडमा बसोबासको पहिलो 3 वर्षका लागि अपरिवर्तित रहन्छ।

अनलाइन स्व-सेवा प्रयोग गर्न इच्छा भएकाहरूका लागि, यो समय खर्च हो किनभने तिनीहरूलाई सामग्री र अनुप्रयोगहरू बुझ्न मद्दत गर्न अनलाइन अनुवाद उपकरणहरू प्रयोग गर्न आवश्यक छ। यस्ता प्रयासहरूको बावजुद प्रश्नहरू, आवश्यकताहरू र प्राविधिक शब्दावलीहरूको साथ अझै मद्दत आवश्यक छ।

"हामी आउनु भन्दा पहिले हामीलाई न्यु जिल्याण्डको बारेमा केही थाहा थिएन। वास्तवमा, हामी न्यु जिल्याण्ड आउनु भन्दा पहिले हामीलाई न्यु जिल्याण्डको बारेमा अलिकति जानकारी दिइयो। इमानदारीपूर्वक भन्ने हो भने, न्यु जिल्याण्ड कहाँ छ हामीलाई थाहा छैन। जब म यहाँ पुनः स्थापना एजेन्सी मा आइपुगे, तिनीहरूले मलाई [एक] स्वयंसेवक समर्थन कार्यकर्ता प्रदान गरे, उनले मेरो लागि सबै कुरा गरिन्, जस्तै कसरी शपिंग गर्न जाने, तपाईंको बैंक कार्ड कसरी प्रयोग गर्न, कसरी काम र आय मा जाने, वा कसरी स्कूल जाने, बस वा सबै कुरा कसरी समात्ने यो समर्थन कार्यकर्ता मलाई मदत गर्छिन् र मलाई मार्गदर्शन गर्न र मलाई नेतृत्व गर्न र नयाँ समुदायमा बसोबास गर्न मलाई समर्थन गर्छिन्।"

— अनुसन्धान सहभागी

सीप

जातीय भाषामा प्रदान गरिएको डिजिटल सीप प्रशिक्षणले अंग्रेजी भाषा दक्षताबाट स्वतन्त्र डिजिटल सीप प्राप्त गर्ने प्रक्रियालाई सुविधा प्रदान गर्दछ भन्ने प्रमाण छ। तथापि, डिजिटल सीप स्तरहरूमा स्पष्ट विभाजन हुनु आवश्यक छ, ताकि प्रशिक्षण प्रभावकारी हुन सकोस्। विश्वसनीय समुदायहरूलाई ज्ञान हस्तान्तरण गर्न, समर्थन प्रदान गर्न र डिजिटल सीप प्रशिक्षणको सुविधा प्रदान गर्न मध्यस्थको रूपमा सर्वोत्तम स्थान दिइएको छ।

यस समूहका लागि डिजिटल सीपका शीर्ष 3 महत्वपूर्ण क्षेत्रहरू यसप्रकार छन्:

1. अनलाइन कारोवार सीप
2. अनलाइन सुरक्षा र सुरक्षा सीप
3. अनलाइन जानकारी र सामग्री ह्याण्डल गर्ने सीप।

यस समूहले सुधार गर्न चाहेको शीर्ष 5 विशिष्ट डिजिटल सीपहरू यसप्रकार छन्:

1. क्लाउडमा जानकारी भण्डारण गर्ने र विभिन्न उपकरणहरूबाट त्यो सामग्री पहुँच गर्ने
2. भाइरस र अन्य जोखिमहरू रोकन नियमित रूपमा उपकरणहरू अपडेट गर्ने
3. तिनीहरूको पैसा र कारोवार सुरक्षित रूपमा अनलाइन प्रबन्ध गर्ने
4. सार्वजनिक सेवाहरू अनलाइन पहुँच र प्रयोग गर्ने, उदाहरणका लागि, सवारी दर्ता, MyMSD
5. सामान वा सेवाहरूका लागि अनलाइन भुक्तानी गर्ने।

अंग्रेजी भाषाको प्रवीणताको अभाव डिजिटल सीप प्राप्त गर्न एउटा महत्वपूर्ण बाधा हो किनकि प्रायः जसो प्रशिक्षणहरू अंग्रेजीमा प्रदान गरिन्छ।

"वयस्कहरूका लागि निःशुल्क कक्षा धेरै महत्त्वपूर्ण छ किनभने मेरो भनाइ वयस्कहरूका लागि हो, यद्यपि हामीसँग कम्प्युटर छ, तर धेरैजसो मानिसहरूले [यसलाई] खोल्न सक्दैनन्, यसलाई कसरी प्रयोग गर्ने भन्ने कुरा जान्दैनन्, त्यसैले यस प्रकारको कम्प्युटर पाठ्यक्रम तिनीहरूका लागि धेरै महत्त्वपूर्ण छ। तर दोस्रो समस्या के हो भने, यो पाठ्यक्रमले अंग्रेजीबाट पाठ सिकाउँछ। अर्को ठूलो समस्या छ। त्यसैले हाम्रो भाषामा सिकाउन सक्ने कोही छ भने यसको निकै सराहना गरिनेछ। किनभने अहिले प्रविधि जताततै छ। त्यसैले, त्यतिखेर सबैले कम्तीमा पनि आधारभूत पाठ्यक्रम बुझ्नुपर्छ। र हामीले भनेझैं, सरकार वा धेरै संगठनहरूले यी निःशुल्क पाठ्यक्रमहरू प्रदान गर्छन्, तर यो अझै हाम्रा लागि गाह्रो छ। किनकि हामीलाई थाहा छैन, धेरैजसो मानिसहरूले अङ्ग्रेजी भाषा जान्दैनन्। कम्प्युटरका शब्दहरू बुझ्न गाह्रो छ।"

— अनुसन्धान सहभागी

न्यून आत्मविश्वास र आधारभूत जीवन आवश्यकताहरू पूरा गर्ने प्राथमिकताले प्रशिक्षण कक्षाहरूको निरन्तर उपस्थितिलाई असर गर्छ।

मुख्यतया घरेलु हेरचाह कर्तव्यका कारण, चोटपटक लागेकोले र बिरामी परेको हुनाले, डिजिटल सीपको न्यून स्तर र प्रशिक्षण कक्षामा भाग लिन अवसर र समर्थनको अभावले गर्दा यस समूहका महिलाहरू डिजिटल बहिष्कारको बढी जोखिममा छन्।

विश्वास

क्रेडिट कार्ड र बैंक खाताको विवरणलगायत व्यक्तिगत जानकारीको डर, असम्बन्धित उद्देश्यका लागि ट्यूनाक गरिएको, फन्डामा पुर्नु र सङ्कलन गरिएको नै अविश्वासको सबैभन्दा ठूलो स्रोत हो। यसले अनलाइन शपिंग, अनलाइन बैंकिङ र प्रमुख सेवाहरूका लागि अनलाइन भुक्तानीहरू जस्ता अनलाइन क्रियाकलापहरू सञ्चालन गर्न बाधाहरू सृजना गर्छ।

"सबैभन्दा चिन्ताजनक कुरा र सबैभन्दा अविश्वासनीय चीज जुन मलाई मनपर्दैन त्यो पहिचान चोरी हो र तपाईंलाई थाहा छ, तपाईंको जानकारीको लागि होसियार हुनुहोस् किनभने यी मानिसहरूले यसलाई लिइरहेका छन् कि भनेर तपाईंलाई थाहा छैन र त्यो फारम भर्दा तपाईंले सही काम गर्नुभयो कि भएन पक्का हुनुहुन्ना।"

— अनुसन्धान सहभागी

अनलाइन ठगी, घोटाला र ह्याक जस्ता साइबर अपराधको अधिल्लो पहिलो वा दोस्रो हातको अनुभवले पनि डिजिटल संसारमा भरोसा कम गर्छ।

सामाजिक नेटवर्कहरू सबैभन्दा विश्वासिलो हुन्, त्यसपछि सरकारी वेबसाइटहरू, च्यानलहरू र बैंक, दूरसञ्चार तथा समाचार माध्यमका प्रख्यात ब्राण्डहरू हुन्। सामाजिक प्रभाव पनि डिजिटल प्रविधि अपनाउने सुविधा प्रदान गर्ने एक महत्त्वपूर्ण कारक हो।

2.3. यस समूहको डिजिटल समावेशीकरणलाई असर गर्ने अन्य कारकहरू

डिजिटल समावेशीकरण फ्रेमवर्कमा 4 तत्वहरू बाहेक, यस समूहको डिजिटल समावेशीकरणलाई असर गर्ने अन्य कारकहरू पनि छन्।

अंग्रेजी भाषा प्रवीणता र सेवा उपलब्धताको बारेमा जागरूकता को अभाव

जातीय भाषाहरूमा अंग्रेजी भाषाको प्रवीणता र स्रोतहरूको अभाव यस समूहको डिजिटल समावेशीकरणका लागि दीर्घकालीन अवरोधहरू हुन्।

NZ मा परिस्थितिले कसरी काम गर्छ भन्ने बारेमा जागरूकता वा समझको कमी र सरकारी जानकारी तथा सेवाहरू उपलब्ध छन्, विशेष गरी सरकारी पुनर्स्थापना कार्यक्रमहरू मार्फत जान योग्य नभएकाहरूका लागि यो झनै चर्किएको छ।

"मेरो मतलब, अहिले उपलब्ध प्रविधिको तुलनामा सबै कुरा धेरै गाह्रो थियो। तर त्यतिबेला, किनभने मलाई मुख्य सेवाहरू के हुन् भन्ने कुरा राम्ररी थाहा थिएन, किनभने त्यो समयमा तपाईंसँग नभएको कुराको बारेमा तपाईंलाई पूर्ण रूपमा थाहा छैन, त्यसैले यस प्रकार तपाईंसँग जे छ त्यसले मात्र बनाउनुहोस् र 'ओह यो गाह्रो छ' भन्ने समेत नसोच्नुहोस्, तपाईंले गरेर हेर्नुहोस्।"

— अनुसन्धान सहभागी

सांस्कृतिक अवरोध

विशेष गरी यो अनलाइन छ भने, जागरूकता बढाउदा वा सरकारी सेवाहरू प्रदान गर्दा वा दुवै कार्य गर्दा सांस्कृतिक विशेषताहरूलाई विचार गर्नु आवश्यक छ। कुनै-कुनै संस्कृतिहरूले प्रश्नहरू सोध्नु वा मद्दत माग्नु लाजमर्दो कुरा ठान्छ। केहि मानिसहरू अरूको समस्या भएर आउन चाहँदैनन्। यसले सेवा प्रदायकहरूलाई प्रतिक्रियाको अभावमा पुर्याउँछ, विशेष गरी अनलाइन वा अफलाइनबाट सेवाहरू राम्रोसँग डेलिभर नहुँदा, उदाहरणका लागि फोन द्वारा वा सेवा केन्द्रमा।

"मद्दतका लागि प्रश्नहरू सोधेजस्तै वा यस्तै केही ... किनभने निम्न प्रश्न सोध्नु यो संस्कृतिका लागि एक प्रकारको लाजमर्दो कुरा हो: के तपाईं मलाई मद्दत गर्न सक्नुहुन्छ? [पछाडिको दृष्टिमा] म यो कुरा बेग्लै तरिकाले गर्थे, यदि मैले नबुझे पनि सोध्थे।"

— अनुसन्धान सहभागी

सामाजिक-आर्थिक स्थिति

तल्लो सामाजिक-आर्थिक स्थितिले यस समूहको डिजिटल समावेशीकरणका लागि अर्को अवरोध खडा गर्छ, विशेष गरी डिजिटल उपकरणहरू, मोबाइल डेटा र योजनाहरू र असीमित गृह इन्टरनेट पहुँच गर्ना। यसले MAST प्रेमवर्कमा उत्प्रेरणा, पहुँच र सीप तत्वहरूलाई असर गर्छ किनभने सामाजिक-आर्थिक अवस्था सुधार गर्न समय लाग्छ।

शिक्षा प्राप्ति

उच्च शिक्षा प्राप्ति विशेष गरी सीप तत्वमा डिजिटल समावेशीकरणको उच्च स्तरसँग सम्बन्धित देखिन्छ। जुन पूर्व शरणार्थीहरूले NZ मा उच्च शिक्षा हासिल गरेका वा हासिल गरिरहेका छन् र उच्च शिक्षा हासिल गरेका केही प्रवासीहरूमा यो कुरा देखिएको छ।

2.4. डिजिटल समावेशीकरण र सुस्वास्थ्य

सामाजिक सेवामा पहुँच

डिजिटल समावेशीकरणले यस समूहको सामाजिक सेवाहरूको पहुँचलाई दीर्घकालीन रूपमा आंशिक तरिकाले प्रभाव पार्छ, विशेष गरी धेरै अनलाइन स्वयं सेवामा सर्नको साथ। यस समूहका लागि, सामाजिक सेवाहरूको पहुँच र उनीहरूको अधिल्लो देश र NZ बीच पहुँचको मोडहरूमा भिन्नता प्रतिबिम्बित हुन्छ। इन्टरनेट र डिजिटल उपकरणहरूमा पहुँच प्राप्त गर्ने अधिल्लो अनुभवको कमी र अधिकांश पूर्व शरणार्थी तथा प्रवासीहरूका लागि कम अंग्रेजी भाषा प्रविज्ञताको कमीले गर्दा यो झनै प्रभावित भएको छ। यसले अनलाइन सामाजिक सेवाहरूको पहुँचलाई चुनौतीपूर्ण बनाउँदछ।

NZ मा आफ्नो पहिलो 3 महिनामा, स्वयंसेवकहरू, बसोबास कार्यकर्ता, परिवार, साथीहरू र समुदाय सदस्यहरूको समर्थन आवश्यक सेवाहरू पहुँच गर्न महत्वपूर्ण छ। पहुँचको रुचाइएका मोडहरू व्यक्तिगत भेटघाट र फोन कलहरू हुन्। यो प्रवृत्ति पहिलो 3 वर्षका लागि अपरिवर्तित रहन्छ।

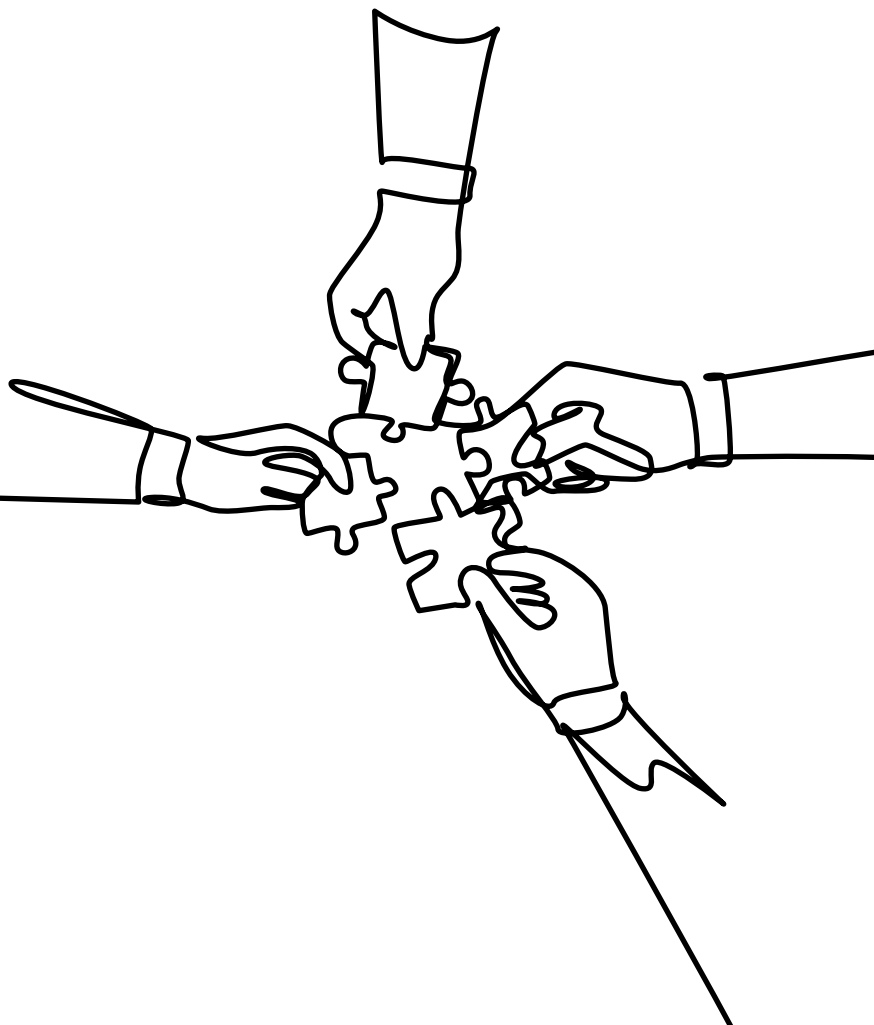
सामाजिक सम्बन्ध र व्यक्तिपरक सुस्वास्थ्य

घरैमा वाईफाई जस्ता NZ मा तुलनात्मक रूपमा स्थिर इन्टरनेट जडानद्वारा सहायता प्राप्त स्मार्टफोनको किफायतीताले यस समूहलाई उनीहरूको परिवारसँग सम्पर्क राख्न आर्थिक र लगातार तरिका सृजना गर्दछ। तसर्थ, डिजिटल समावेशीकरणले यस समूहलाई विदेशमा पारिवारिक तथा सामाजिक सम्पर्क कायम राख्न सक्षम बनाउँछ जुन अन्यथा असम्भव हुनेछ। विशेष गरी भर्खर आइपुगेकाहरूका लागि एकलोपन र आइसोलेसनको भावनालाई कम गर्नु ले तिनीहरूको सुस्वास्थ्यमा प्रत्यक्ष फाइदा पुर्याउँछ।

इन्टरनेट जडानमा बाधा पुग्दा, यदि यस समूहले आफ्नो स्थितिको बारेमा आफ्ना विदेशी परिवारसँग सम्पर्क गुमायो भने उनीहरूको व्यक्तिपरक सुस्वास्थ्यमा नकारात्मक प्रभाव पर्छ। NZ मा अवरोध डाटा क्याप पुगेको वा इन्टरनेटको आउटलेजको कारणले हुन सक्छ। तिनीहरूको मौलिक देशमा, सामाजिक-राजनीतिक घटनाहरू वा इन्टरनेटको उच्च लागतले गर्दा नेटवर्क को आधारभूत संरचना वा जडानमा बाधा पुग्न सक्छ।

"मेरा आमाबाबु, मेरा भाइ र 2 जना बहिनीहरू पनि घरमा छन्। दुर्भाग्यवस, तिनीहरू राम्रो स्थितिमा छैनन् किनकि त्यस क्षेत्रमा युद्ध चलिरहेको छ। यो सोच्नु तनावपूर्ण छ। यो धेरै गाह्रो छ किनकि नेटवर्क बारम्बार जाँदै छ। त्यसैले म तिनीहरूलाई सीधै फोन गर्छु। म तिनीहरूलाई फोन गर्न फरक एप प्रयोग गर्दछु, किनभने सामान्य सेवाहरूले काम गर्दैन वा मलाई कनेक्ट गर्दैन। हो, त्यसैले मैले भर्खर एप इन्ष्टल गरें। हामी यसलाई चार्ज गर्छौं र यदि त्यसले काम गर्छ भने तिनीहरूलाई सीधै फोन गर्दछौं। र यो हाल यसले काम गरिरहेको छैन।"

— अनुसन्धान सहभागी



3. निष्कर्ष र सिफारिसहरू

यस समूहको बहुमतका लागि, पहिलो 3 महिना र पहिलो 3 वर्षको बसोबास अवधि तुलना गर्दा तिनीहरूको डिजिटल समावेशीकरणमा धेरै प्रगति भएको छैन। तथापि, लामो समय सम्म NZ मा बसोबास गर्नेहरूका लागि डिजिटल समावेशीकरणमा सुधार आएको आभास पाइन्छ, उदाहरणका लागि, 10 वर्षभन्दा बढी।

यसले तिनीहरूको बसोबास यात्राको प्रारम्भमा पहुँच र सीप तत्वहरूलाई सम्बोधन गरेर यस समूहको डिजिटल समावेशीकरण यात्रालाई गति दिने अवसर सृजना गर्दछ।

स्वयंसेवकहरू, बसोबास कामदार, समुदाय र परिवारका सदस्यहरू जस्ता सामाजिक नेटवर्कहरू सबैभन्दा विश्वासिलो स्रोत हुन्, त्यसपछि आधिकारिक सरकारी च्यानलहरू र वेबसाइटहरू पनि छन्। तसर्थ, यी नेटवर्कहरूलाई थप उपयोग गर्नुपर्छ र यस समूहको डिजिटल समावेशीकरण सुधार गर्न मद्दत गर्न च्यानलहरू र वेबसाइटहरू समावेशी रूपमा डिजाइन गर्नुपर्छ।

तलका सिफारिसहरू सरकारी नीतिगत सिफारिसहरू नभई अनुसन्धानका निष्कर्षहरूमा आधारित छन्।

पहुँच सम्बन्धी समस्या समाधान गर्ने अवसर

पहुँच सम्बन्धी समस्या समाधान गर्न मद्दतका लागि प्रदान गर्न सक्ने, उपायहरूमा समावेश छन्:

- विभिन्न वित्त विकल्पहरू र इन्टरनेट जडान मार्फत ल्यापटप जस्ता उपकरणहरू जहाँ यसलाई प्रभावकारी दृष्टिकोणको रूपमा मूल्याङ्कन गरिएको छ। शिक्षा मन्त्रालयको समतामूलक डिजिटल पहुँच कार्यक्रम सफल दृष्टिकोणको एक उदाहरण हो
- अत्यावश्यक सरकारी तथा गैरसरकारी सेवाहरू लगायतका मुख्य अनलाइन सेवाहरू पहुँच गर्न शून्य मूल्याङ्कन गरिएको तथ्यांक
- सार्वजनिक पुस्तकालयहरू र पूजा गर्ने ठाउँहरू जस्ता सामुदायिक स्थानहरू जहाँ डिजिटल सीप प्रशिक्षण र उपकरण स्टेशनहरू पहुँच गर्न सकिन्छ।

सीप सम्बन्धी समस्या समाधान गर्ने अवसर

सीप सम्बन्धी समस्या समाधान गर्न मद्दतका लागि प्रदान गरिने उपायहरूमा समावेश छन्:

- यो समूहलाई डिजिटल रूपमा समावेश नगरिएको समयलाई कम गर्न विश्वसनीय मध्यस्थहरू मार्फत जातीय भाषाहरूमा डिजिटल सीप प्रशिक्षण
- जातीय समुदायहरूमा महिलाहरूका लागि लक्षित र समग्र समर्थन, विशेष गरी घरेलू हेरचाह-दिने कर्तव्यहरू वरिपरि त्यसैले तिनीहरू प्रशिक्षण कक्षमा उपस्थित हुन सक्न्
- स्पष्ट उपलब्धि स्तरहरू संग डिजिटल सीप प्रशिक्षण त्यसैले यो प्रभावकारी र सशक्त हुन्छ, उदाहरणका लागि, ल्यापटप जस्तै ठूलो उपकरणहरूमा अधिक जटिल डिजिटल सीप प्रशिक्षणमा प्रगति अघि सुरु बिन्दु रूपमा स्मार्टफोन-विशिष्ट डिजिटल सीप प्रशिक्षण

- यस समूहका लागि महत्वपूर्ण को रूपमा पहिचान गरिएको शीर्ष 3 डिजिटल सीप क्षेत्रहरूमा केन्द्रित प्रशिक्षण: अनलाइन कारोवार सीप, अनलाइन सुरक्षा र सुरक्षा सीप, र अनलाइन जानकारी र सामग्री ह्याण्डल गर्ने सीप। यसमा MyMSD, myIR, अनलाइन अध्यागमन खाता, र अनलाइन बैंकिंग जस्ता मुख्य अनलाइन सेवाहरूको पहुँच सम्बन्धी प्रशिक्षण समावेश हुनुपर्दछ।

अन्य विचारहरू

NZ मा बसोबास गर्ने पूर्व शरणार्थी र सीमान्तकृत प्रवासीको डिजिटल समावेशीकरण बढाउन मद्दत गर्न, निम्न कुराहरू विचार गर्नुहोस्:

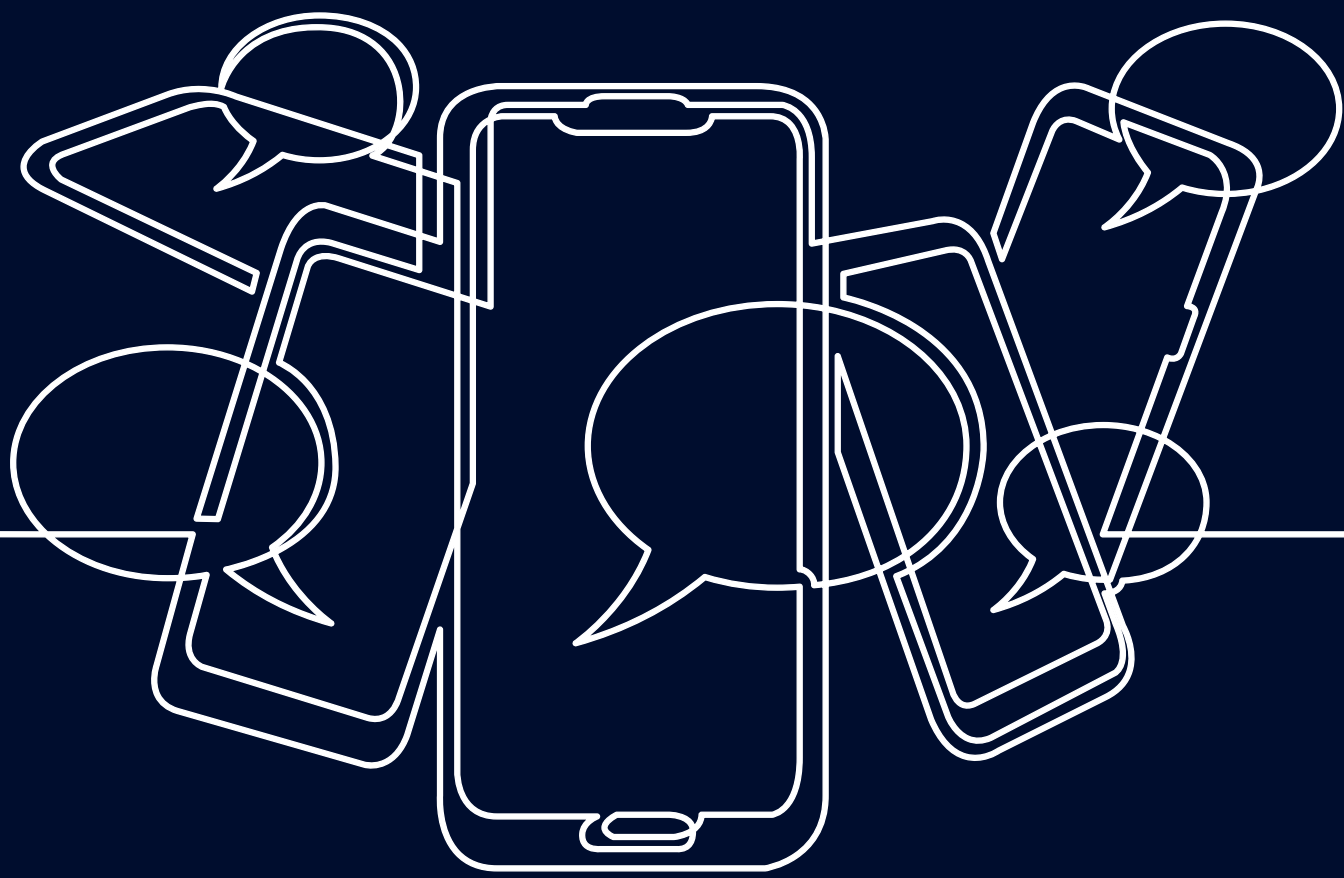
- अंग्रेजी भाषा प्रविष्टता तालिमलाई प्राथमिकता दिने कार्यलाई निरन्तरता दिने
- विशेष गरी मुख्य सेवाहरूका लागि, अनलाइन जातीय भाषाहरूमा स्रोतहरू उपलब्ध गराउने
- पूर्व शरणार्थीहरू र ESL सँग सीमान्तकृत प्रवासीहरूका लागि पुनर्स्थापना कार्यक्रमको डिजिटल समावेशीकरण प्रशिक्षण भाग बनाउँदै
- सम्झौताको पहिलो 3 देखि 5 वर्षसम्म को लागि डिजिटल समावेशीकरण समर्थन बढाउन बढी लगानी
- सम्झौता परिणामहरूमा प्रारम्भिक डिजिटल समावेशीकरण समर्थन को प्रभाव बुझ्न अनुदैर्घ्य अध्ययनहरू प्रयोग गर्दै
- NZ मा उनीहरूको बस्ती र बस्ती परिणामहरूको सन्दर्भमा यस समूहको डिजिटल समावेशीकरण स्थिति मापन र ट्र्याकिङ।

"म विदेशबाट आउँदै छु, र तपाईं मलाई अंग्रेजी सिकाउनुहुन्छ, र म उहाँको भाषा सिक्छु, र म यहाँ काम गर्छु, कर तिर्छु, सरकारलाई मद्दत गर्छु। त्यसैले म बेकार हुने छैन, म उपयोगी हुनेछु।"

जब तपाईं मलाई गणित प्लस अंग्रेजी सिकाउनुहुन्छ, म अझ उपयोगी हुनेछु। म पहिलेभन्दा अझ ठूलो काम गर्न सक्छु।

जब तपाईंले मलाई कम्प्युटर सिकाउनुहुन्छ, त्यसैले मैले IT, अङ्ग्रेजी र गणितका आधारभूत कुराहरू पाउँ। म भविष्यमा विशेषज्ञ हुने छु र न्यु जिल्याण्डलाई छिटो भन्दा छिटो बढ्न मद्दत गर्ने छु।"

— अनुसन्धान सहभागी



4. सन्दर्भ

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

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



digital.govt.nz