

Isang Pag-aaral sa Kamalayan at Kasiyahan ng mga Etnikong Minorya sa mga Piniling Serbisyong Pampubliko

Ehekutibong Buod

Panimula

Mga Layunin ng Pag-aaral

1. Ang layunin ng Pag-aaral ay upang masuri ang kamalayan at kasiyahan ng mga etnikong minorya (mga EM) patungo sa mga pangunahing serbisyong pampubliko at tukuyin ang pinagbabatayan ng mga sanhi ng pangyayari na natukoy sa pag-aaral. Higit na partikular, ang pag-aaral ay hinabol batay sa mga sumusunod na tuntunin: -
 - (a) sa mga interes ng pagkakaroon ng isang naaayos na saklaw na walang pagkompromiso sa kalaliman ng pag-aaral, dapat sakupin ang pag-aaral ng mga piling pampublikong serbisyo na mas may kaugnayan sa pagsasama ng mga EM. Ipinasiya na ang sumusunod na apat na pampublikong serbisyo ay sasakupin sa pag-aaral, katulad ng
 - (i) mga serbisyong pantrabaho sa Kagawaran ng Paggawa (LD), kabilang ang paghahanap sa trabaho, mga serbisyo sa pagpapayo at pagsangguni sa trabaho na ibinibigay sa pamamagitan ng mga sentro ng trabaho nito;
 - (ii) mga programa ng pagsasanay / muling pagsasanay na ibinibigay ng mga Lupon ng Muling Pagsasanay ng mga Empleyado (ERB) sa pamamagitan ng mga hanay ng pagsasanay nito;
 - (iii) mga serbisyo sa kapakanan ng pamilya at bata, mga serbisyo para sa mga kabataan, mga serbisyo sa pagpapaunlad ng komunidad, at mga serbisyo para sa matatanda na ipinagkaloob sa pamamagitan ng Sentro ng Pinagsamang Serbisyo Para sa Pamilya (IFSCs) / Sentro ng Pinagsamang mga Serbisyo (ISCs), Sentro ng Pinagsamang mga Serbisyo Para sa mga Bata at Kabataan (ICYSCs), Sentro ng Distrito Para sa Nakatatanda ng Komunidad / Sentro ng mga Nakatatanda sa Kapitbahayan na pinatatakbo o sinusuporthan ng Kagawaran ng Kapakanang Panlipunan (SWD); at
 - (iv) mga serbisyong pang-integrasyon na ibinibigay ng Home Affairs Department (HAD) sa pamamagitan ng mga suporta ng sentro ng serbisyo at mga napapasailalim na mga sentro para sa EMs (mga sentro ng EM), kabilang ang Sentro Para sa Pagkakaisa at Pagpapahusay ng mga Residente ng Etnikong Minoriya (CHEER Centre) na nagbibigay ng pangkalahatang interpretasyon at mga serbisyong pagsasalin bilang karagdagan sa mga pangunahing serbisyo nito.
 - (b) ang pakay na mga grupong EM ay ang mga EM ng mga katutubo sa Timog Asya (mga Indiyano, Nepalís at Pakistani) bilang ang Pag-Uulat sa Kahirapan ng EM ay nakilala ang etnikong grupong ito na mas malapit sa kahirapan. Maaari silang magkaroon ng mas malaking pangangailangan para sa mga pampublikong serbisyo sa kanilang pagsasama sa lokal na komunidad; at
 - (c) bilang isa sa mga layunin na kilalanin ang pinagbabatayanang mga sanhi o mga kadahilanan para sa mga antas ng kamalayan at kasiyahan na may pananaw

upang bumuo ng mga hakbang sa pagpapabuti, isang kwalitatibong pag-aaral ang gagawin sa pamamagitan ng mga talakayan sa pokus na pangkat o mga panayam sa mga taong apektado rito. Ang mga pagsisikap ay dapat gawin upang matiyak na ang mga kalahok na EM ay sumasaklaw nang may sapat na lawak na natutugma sa seksyon ng mga pakay na katugon na EM batay sa mga parametro tulad ng edad, etnisidad, kasarian, katayuan sa lipunan-ekonomiya at haba ng paninirahan sa Hong Kong.

Pamamaraan

Palakad

2. Sa pagsasagawa ng pag-aaral na ito, ang pagtatangka ay ginawa upang maabot ang mga EM na may iba't ibang katayuan sa pang-ekonomiyang aktibidad, kakayahan sa wika at antas ng edukasyon upang epektibong masukat ang mga problema na nahaharap sa kanila sa paglapit sa mga pampublikong serbisyo. Ang mga hakbang na pinagtibay ay binuod sa ibaba:
 - a) Ang mga nakatira sa iba't ibang distrito ay nilapitan sa pamamagitan ng mga NGO na naglilingkod sa mga EM sa iba't ibang distrito;
 - b) Ang isang balanseng pagsasama ng mga EM sa mga tuntunin ng edad, pang-edukasyon na kakayahan at pang-ekonomiyang aktibidad ng katayuan (kung nagtatrabaho, naghahanapbuhay habang nasa loob ng bahay, walang trabaho at retirado) ay iniimbitahan sa mga talakayan ng pokus na grupo;
 - c) Ang mga pagsisikap ay ginawa upang maabot ang mga EM na mahirap makipag-ugnayan na hindi nakilahok sa mga aktibidad na inorganisa ng mga NGO. Ang mga halimbawa ng gayong mga pagsisikap ay pagpalapit sa kanilang pasukan ng mga relihiyosong lugar na kadalasan ay binibisita ng mga EM, at mga rekomendasyon ng iba pang mga EM na gumagamit ng isang diskarte sa pagsampol ng snow-ball o niyebeng binilo;
 - d) Upang mapaglabanan ang mga hadlang sa wika, ang mga EM ay nagtatrabaho bilang mga tagasalin / taga-pagpagaan ng mga talakayan sa pokus na pangkat kung saan ang mga kasali sa talakayan ay hindi nagsasalita ng Kantonis, Mandarin o Ingles;
 - e) Upang higit na mabawasan ang pag-aatubili sa bahagi ng babaeng mga EM upang lumahok sa mga talakayan sa pokus na diskusyon, ang mga babaeng mananaliksik mula sa Koponan ng Proyekto ay itinalaga upang maging mga tagapangasiwa ng mga talakayan sa pokus na pangkat kapag mayroong mga babaeng mga EM na kasalukuyan;
 - f) Nakahiwalay ang mga talakayan sa pangkat na pokus na nakaayos para sa mga talakayan ng Indyano at Pakistani.

Sinanggunian ang mga taong apektado

3. May 30 na malalim na panayam at 16 na diskusyon sa pangkat na pokus na ginanap na kinasasangkutan ng 179 taong apektado. Ang isang lista ng mga panayam at talakayan ay itinakda sa ibaba: -

Kinakapanayam/ Katalakayan	Bilang ng mga malalim na	Bilang ng mga malalim na talakayan	Bilang ng mga sumaling taong
-----------------------------------	---------------------------------	---	-------------------------------------

		panayam	sa pokus na grupo	apektado
Pinagkukunan ng batayan		6	-	6
Kagawaran ng pamahalaan / ahensya		11	-	23
Mga nagbibigay ng serbisyo	Sentro ng serbisyong nagbibigay suporta	4	-	6
	Iba pang mga NGO	7	-	9
	Mga organisasyon ng EM	2	-	5
Mga kalahok na EM*		-	16	130
Kabuuan		30	16	179

*Ang mga kalahok na EM ay sumasaklaw sa magkakaibang karanasan sa edad, kasarian, edukasyon, trabaho at haba ng paninirahan sa Hong Kong.

4. Sa 130 kalahok na EM, 34 ang Indiyano, 57 ang Pakistani at 39 Nepalis. Mga 65% sa kanila ay babae. Humigit-kumulang 72% ng mga kalahok ay may edad na 25-64, na may 16% na nasa pagitan ng 15-24 at ang natitirang 12% na may edad na 65 o higit pa. Halos 58% ng mga kalahok sa EM ay naninirahan sa Hong Kong sa loob ng higit sa 10 taon, habang 21% pa ang nanirahan sa Hong Kong sa loob ng wala pang 7 taon.
5. Sa 130 kalahok na EM, 7 lamang ang gumagamit ng lahat ng mga napiling pampublikong serbisyo, samantalang 22 ang hindi gumagamit ng alinman sa mga piniling pampublikong serbisyo. Sa lahat ng mga kalahok, mas mababa sa kalahati ay mga gumagamit ng serbisyo ng LD, ERB at SWD, na humigit-kumulang 31%, 14% at 44% ayon sa pagkakabanggit. Tinatayang 62% ng mga indibidwal na tumugon na EM ang gumagamit ng mga serbisyo na ibinibigay ng HAD sa pamamagitan ng mga sentro ng EM nito.

Mga Limitasyon

6. Dahil sa saklaw at likas na katangian ng pag-aaral, mayroong mga limitasyon tulad ng sumusunod: -
 - (a) Ang mga pananaw na ipinahayag ng mga taong apektado sa pag-aaral na ito ay kumakatawan sa kanilang mga indibidwal na komento at mga pananaw. Ang pangkat ng pananaliksik ay wala sa posisyon upang beripikahin ang mga pahayag / komento na ginawa ng mga sumali talakayan.
 - (b) Karamihan sa mga EM na kinonsulta ng koponan ng pananaliksik ay hindi mga gumagamit ng mga pampublikong serbisyo.
 - (c) Dahil ang isang tumutugon ay maaaring gumagamit ng mga serbisyo ng isa sa mga samahan at hindi isa pang uri nito, mahirap gawin ang mga balangkas ng mga gumagamit ng serbisyo laban sa mga hindi gumagamit ng serbisyo kapag kinokolekta ang kanilang mga pananaw sa panahon ng mga talakayan sa pokus na pangkat.
 - (d) Ang mga kinunsulta na hindi taong apektado na EM ay maaaring magkaroon ng mabuting kaalaman sa mga pangangailangan ng mga EM sa pamamagitan ng kanilang mga taon ng pananaliksik at pakikipag-ugnayan sa mga EM. Gayunpaman, sila ay madalas na hindi unang gumagamit ng mga serbisyong pang-EM.

Mga serbisyong ibinibigay ng HAD

7. Ang HAD ay nagbibigay ng mga serbisyo ng suporta para sa mga EM upang matulungan silang maisama sa komunidad. Ito ay nagbigay ng karapatan sa mga NGO upang mapatakbo ang anim na sentro ng serbisyong nagbibigay-suporta at dalawang sumasailalim na sentro para sa EMs (mga sentro ng EM) upang magbigay ng pasadyang mga klase, pagsasama-sama ng mga programa, atbp. Ang lahat ng sentro ng EM ay tumatakbo nang maayos. Ang katugunan mula sa mga tumatanggap ng serbisyo ay naging positibo at iniisip nila na maaaring matugunan ng mga serbisyo ang kanilang mga espesyal na pangangailangan.
8. Bukod sa mga sentro ng EM, ipinapatupad din ng HAD ang iba pang mga programa, kabilang ang mga komunidad ng mga koponan ng suporta, kinatawan ng panukala, Programang ng pagsasama base sa distrito, Panukala sa Pagka-iskolar ng Pagkakatugma-tugma, at iba pa upang makakatulong sa mga EM para sa maagang pagsasama sa komunidad.
9. Upang magpakalat ng kapaki-pakinabang na impormasyon sa mga EM, ang HAD ay nag-isponsor ng programa sa radyo sa limang EM na wika, nagpapakatao ng isang nakatuong website at nagpapalathala ng mga aklat na gabay sa anim na wikain ng EM at Ingles, at nagbibigay ng karapatan sa isang NGO na ipamahagi ang impormasyon sa mga bagong dating na mga EM at pangasiwaan ang mga katanungan sa paliparan. Upang i-taas ang pagkakatugma-tugma ng pangkat na panlahi, ang mga EM at mga kawaning Tsino ng Yunit ng Relasyong Panglahi (RRU) sa ilalim ng HAD ay nagsagawa ng pakikipag-usap sa paaralan at may umiikot na eksibisyon tungkol sa mga kultural na pagkakaiba-iba at mga pangkat ng pagkakatugma-tugma ng lahi.

Pananaw ng mga taong appektado sa mga serbisyo ng HAD

10. Karamihan sa mga kinunsultang EM ay may pagtingin na ang mga kurso sa wika ay itinayo sa pinakasimulang antas na kinakailangan para sa "pamumuhay". Ang klase sa computer ay isa ring panimula. Ang mga EM ay nabalitaan ang tungkol sa pagkakaroon ng mga kurso sa pagsasanay ng may maikling abiso. Bilang isang resulta, maraming mga EM ang may mga kahirapan sa pag-iiskedyul muli ng kanilang mga pananagutan na dumalo sa mga kurso. Tungkol sa pagtuturo sa mga paaralan pagkatapos ng klase ng mga bata, ang pangangailangan ay mahusay ngunit ang bilang ng mga lugar na magagamit ay hindi sapat.
11. Ang ilang mga kinunsultang EM ay nadama na ang maraming mga gawain na inayos ng mga sentro para sa EM ay mga aktibidad na panlibangan. Hindi ito nakakatulong sa kung gaano kahalaga ang pagsasama gayong ang pangunahing bilang na kalahok ay mga EM. Tinuturo nito na ang tunay na mga layunin ay dapat pangasiwaan ang pagsasama ng mga EM sa lokal na komunidad at upang mapahusay ang pagkakasundo sa mga residente ng iba't ibang mga etniko. Ang mga aktibidad na inorganisa ng mga sentro ng EM upang tipunin ang mga EM ay tanging ang unang hakbang.

12. Karagdagan pa rito, ilang bilang ng mga kinunsultang mga EM ay nagpahayag na ang mga aktibidad na inorganisa ng mga sentro ng EM ay walang mga partikular na pakay na grupo sa loob ng komunidad ng EM, at hindi na isinasaalang-alang ang iba't iba at magkakaibang mga pangangailangan ng mga EM. Ang mga EM na kamakailan-lamang ay dumating sa Hong Kong ay may iba't ibang pangangailangan kumpara sa mga nasa Hong Kong na sa loob ng ilang taon. Iminungkahi na mangolekta ng impormasyon sa mga EM na bagong dating sa Hong Kong upang makapagbigay ng mga serbisyo sa pagsubaybay sa kanila.

Mga kahirapang hinaharap ng mga tagapagbigay ng serbisyo

13. Sa pag-oorganisa ng mga aktibidad para sa mga EM, ang sentro ng mga EM ay nahihirapan sa paghahanap ng mga lugar na may maginhawang lokasyon. Ang mga paupahang may mataas na arkila ay hinihigpitan ang uri ng mga aktibidad na maaaring organisahin ng mga sentro ng EM. Higit pa rito, ang ilang mga sentro ng EM na hindi kayang bayaran ang pagtaas ng upa kung kaya kailangang lumipat sa malalayong lugar na may mas mabababang renta. Naapektuhan nito ang kakayahan ng mga sentro na panatilihin ang mga miyembro na at maakit ang mga bago.
14. Higit pa rito, ang mga sentro ng EM ay iginawad lamang ng dalawang taon na may aprubadong kasunduan sa pamamagitan ng HAD. Mahirap para sa mga sentro ng EM na magsagawa ng mga pangmatagalang plano. Para sa mga aktibidad sa paaralan, na karaniwan nang pinlano nang isang taon nang maaga, ang mga sentro ng EM ay may mas mababa sa isang taon upang magplano at magsagawa ng mga aktibidad. Nagbibigay ito ng mga tauhan sa mga sentro ng EM ng napakakaunting oras upang maitayo ang kaugnayan nito at makisali sa mga mag-aaral ng EM, na nakakaapekto sa kalalabasan ng pagiging epektibo ng kanilang mga programa.

Magandang pagsasanay na pinagtibay ng mga sentro ng EM

15. Upang matugunan ang mga problema ng mga EM sa paghahanap ng mga trabaho, ang ilang mga sentro ng EM ay nag-oorganisa ng pangangalap ng empleyo at tanghalan ng trabaho para sa mga EM na naghahanap ng trabaho, kung saan ang mga taga-empleyo ay maaaring magsagawa ng mga interbyu sa trabaho at gumawa ng mga alok na trabaho sa mismong lugar na iyon. Ang mga sentro ay nagsasaayos din ng mga naghahanap ng mapapasukan upang sumali sa mga tanghalan ng trabaho at mga eksibisyon na may kinalaman sa trabaho na inorganisa ng iba pang mga NGO at LD. Sa pamamagitan ng mga pagsisikap ng mga sentro ng EM, hinihikayat ang mga tagapag-empleyo na mag-alok ng mga posisyon sa trabaho na may mas kaunting hinihiling na mga kinakailangan sa pasasalita ng Kantonis. Ang suporta sa pagtatrabaho ay itinuturing na epektibo sa pagtulong sa EMs na makahanap ng mga trabaho.

Mga serbisyon ibinibigay ng LD

16. Ang LD ay nagbibigay ng malawak na libreng serbisyo sa mga naghahanap ng trabaho, kabilang ang EMs, sa pamamagitan ng koneksyon ng 13 sentro ng trabaho,

tatlong mga sentro ng pangangalap para sa pangongontrata ng pakain, tingian at ahensya ng pagtatayo ng gusali, isang Sentro ng Pagpoproseso ng mga Nababakanteng Trabaho at Sentro ng Serbisyo sa Empleyo ng Telepono. Ang mga naghahanap ng trabaho ay maaari ring makakuha ng pinakabagong impormasyon na bakante sa pamamagitan ng website ng Pakikipag-ugnayang Serbisyong Pang-Empleyo (iES), ang kumikilos na aplikasyon nito pati na rin ang mga hantungan ng paghahanap ng bakante na matatagpuan sa buong teritoryo.

17. Mula noong Setyembre 2014, ipinatupad ng LD ang Embahador ng Serbisyong Pang-empleyo (ESA) Programa para sa mga Etnikong Minorya upang mag-empleyo ng mga magsasanay ng Empleyo para sa mga Kabataan at Programa ng Pagsasanay (YETP) na maaaring makipag-usap sa mga wika ng EM bilang ESA sa mga sentro ng trabaho, mga sentro ng pangangalap ng industriya at mga tanghalan ng trabaho para sa anim na buwan. Bukod pa rito, mula Mayo 2017, ang LD ay nakipag-ugnayan sa dalawang mga Kawani ng Empleyo na mahuhusay sa mga wika ng EM sa Sentro ng Trabaho sa Kanluran ng Kowloon sa Sham Shui Po at ang Pag-empleyo sa Isang-Hinto sa Tin Shui Wai na isang batayan ng pag-aaral upang palakasin ang suporta sa trabaho para sa mga naghahanap ng trabahong EM, lalo na sa mga nagmula sa Timog Asya.
18. Higit pa rito, ang LD ay nagsagawa ng isang eksklusibong e-platform, dedikadong webpage para sa mga naghahanap ng trabaho na EM sa website ng iES (www.jobs.gov.hk/EM). Ang webpage na nagtatampok ng mga bakanteng trabaho na inilathala ng mga taga-empleyo na tinatanggap ang mga naghahanap ng trabaho na EM at wala o kakaunting pangangailangan sa wikang Tsino, ay naglalathala rin ng mga tagumpay na istorya ng empleyo ng EMs.

Ang pagpapalawig ng LD ng mga serbisyong pantrabaho para sa mga EM

19. Upang maitaguyod ang kamalayan ng mga EM sa mga serbisyo sa trabaho ng LD, ang mga pampromosyong leaflet ay inihanda sa Ingles at anim na wika ng EM. Bukod pa rito, sa tulong ng ESA at mga Katuwang sa Pag-empleyo na mga miyembro rin ng mga komunidad ng EM, ang LD ay may positibong pag-uugali sa pag-abot ng EMs sa kanilang mga popular na lugar ng pagtitipon tulad ng mga moske, mga organisasyon na nakabase sa distrito, mga tindahan ng pang-araw-araw na gamit, mga establisimiyento ng pagkain, mga aktibidad na pakay ang mga EM, atbp. at namamahagi ng mga pampromosyong polyetong ito. Bilang karagdagan, ang patuloy na pag-uusap ay pinananatili sa mga NGO na naglilingkod sa mga EM sa pamamagitan ng mga koneksyon ng Konseho ng Serbisyong Panlipunan ng Hong Kong.

Ang pagpapakilala ng LD sa mga nagpapatrabaho

20. Patuloy ang LD na nagpapaalala sa mga taga-empleyo upang isaalang-alang ang tunay na mga kwalipikasyon sa trabaho ng mga pwesto kapag tinukoy ang mga kinakailangan sa wika at hinihikayat ang mga ito na magbigay ng impormasyon sa bakanteng impormasyong baylinggwat. Kinakailangan din ng mga taga-empleyo na tukuyin ang apat na aspeto ng mga kinakailangan sa wikang Tsino (ibig sabihin, pagbabasa at pagsusulat ng Intsik, pagsasalita ng Kantonis at Mandarin) at

hinihikayat na buksan ang kanilang mga bakante sa mga naghahanap ng trabahong EM na walang gaanong kaalaman sa nakasulat na Tsino hanggang sa maaari. Higit pa rito, ang mga sesyon ng pagbabahagi ng karanasan ay nakaayos para sa mga tagapag-empleyo upang ipagbigay-alam sa kanila ang mga kultura ng EM at ang mga kasanayan upang makipag-usap sa kanila.

21. Bilang karagdagan, ang LD ay patuloy na nagsisikap upang mabuo ang mga bakante na naangkop para sa mga naghahanap ng trabahong EM upang mapahusay ang kanilang mga oportunidad sa trabaho. Ang LD ay nag-oorganisa ng malakihan at nakabatay sa distrito sa napapabilang na tanghalan ng trabaho kung saan ang mga naghahanap ng trabaho ay mga EM at maaaring magsumite ng mga aplikasyon sa trabaho at dumalo sa mga interbyu sa mga taga-empleyo sa lugar. Sa pangangalap ng trabahante ng mga taga-empleyo na sumali sa mga tanghalan ng trabaho o job fairs, ang mga espesyal na pagsisikap ay ginawa upang hikayatin ang mga taga-empleyo na magpalubay ng kinakailangan sa wikang Tsino.

Mga pananaw ng taong apektado sa mga serbisyo ng LD

22. Maraming mga EM na kinunsulta ang nagpahiwatig na kadalasan ay nakakakuha sila ng impormasyon kung may bakanteng trabaho sa pamamagitan ng mga miyembro ng pamilya at mga kaibigan. Ang mga ito ay may pananaw na ang mga trabaho na inaalok sa pamamagitan ng LD ay karaniwang manu-manong manggagawa sa mga kinalalagyan ng konstruksiyon o mga manggagawa sa serbisyo. Ang mga bakante sa trabaho ay hindi sapat na magkakaiba upang matugunan ang mga pangangailangan sa pagtatrabaho ng mga EM na may iba't ibang antas ng edukasyon at kasanayan. Karagdagan pa, ang pangangailangan ng wikang Intsik ng maraming trabaho na inaalok sa mga EM, kabilang ang pagtuturo sa wikang Ingles, pag-iingat ng libro at mga trabaho sa IT, ay napakataas.
23. May ilang mga komento na ang mga kawani ng LD na nagmamay-ari ng “hotline” na serbisyo ng telepono sa trabaho ay hindi ganap na nakikipag-usap sa mga EM sa Ingles, na binabawasan ang pagiging epektibo ng “hotline”. Ang ilang mga EM ay nagpahayag na kung minsan ang EM na mga gumagamit ay dapat na maghintay ng isang mahabang oras para sa serbisyo ng interpretasyon. Habang karamihan sa mga kinunsultang mga EM ay nagsasabing ang kawani ng LD sa mga sentro ng trabaho ay magigiliw at magagalang, kung ang pag-uusapan ay paghahanap ng trabaho, ang serbisyong ito ay hindi nakatutulong. Ipinahayag ng ilang mga gumagamit na EM na kung minsan ay kailangang maghintay sila ng mahabang oras bago makakuha ng anumang tugon mula sa LD. Ang negatibong karanasang ito marahil ay isa sa mga dahilan kung bakit ang ilang mga EM ay nag-aatubiling gumamit ng mga serbisyo sa trabaho ng LD.
24. Higit pa rito, limitado ang papel ng ESA. Tinutulungan lamang nila ang pagbasura ng mga hadlang sa wika kapag sinubukan ng mga naghahanap ng trabaho na EM na gamitin ang mga pasilidad at serbisyo sa mga sentro o mga tanghalan sa trabaho. Wala silang kaalaman tungkol sa lokal na merkado ng trabaho. Kinakailangang buong maghapon ang kawani ng i-empleyo. Ang mga taong apektado, sa kabilang banda, ay natutuwa na ang LD ay may dalawang kawani na nagtatrabaho nang maghapon na mahuhusay sa mga wika ng EM simula Mayo 2017.

25. May naitalang mga tagapag-empleyo sa mga EM na kinunsulta na walang sapat na kamalayan sa kultura ng EM, kabilang ang kanilang mga relihiyosong ritwal tulad ng pag-aayuno sa panahon ng Ramadan at mga panalangin sa relihiyon (hal. Salah limang beses sa isang araw), at maaaring nag-aatubili na baguhin ang kanilang trabaho o pag-ayos ng opisina (hal. isang tahimik na silid para sa panalangin).

Mga mungkahi para sa LD

26. Upang matulungan ang mga tagapag-empleyo, iminungkahi na ang LD ay dapat may pakikipagtulungan sa mga NGO upang ayusin ang mga seminar para sa mga taga-empleyo upang mapahusay ang kanilang pananaw sa kultura sa pamamagitan ng pagpapaliwanag sa mga taga-empleyo ng mga gawi sa pagtatrabaho at mga gawi sa relihiyon ng mga EM. Mapapadali nito ang pag-aangkop ng mga mabuting gawi na nakakatulong sa mas mahusay na ugnayan sa pagitan ng mga EM at ng kanilang mga lokal na katuwang na Tsino sa lugar ng trabaho. Sa katulad na paraan, ang mga pag-uusap o seminar sa mga lokal na kondisyon sa pamilihan, kabilang ang karaniwang pag-uugali sa trabaho at inaasahang mga tagapag-empleyo, ay dapat ding isinaayos para sa mga naghahanap ng trabahong EM.

Itinuturing na epektibong mga gawi ng mga NGO

27. Ang isang NGO na binisita ay nagbibigay ng mga pagsubaybay na serbisyo pagkatapos na matagumpay nilang matamo ang trabaho para sa EMs. Kasama sa mga follow-up na serbisyo ang pagbibigay ng mga tagapag-empleyo ng impormasyon sa mga kultura ng EM at tulungan ang parehong mga empleyado at empleyado ng EM upang maunawaan at makapagpatuloy sa mga kasanayan at inaasahan ng bawat isa. Ang ilang mga NGO ay nagbahagi rin ng pananaw na ang mga serbisyong pansubaybay ay kapaki-pakinabang sa parehong empleyado at EM na empleyado. Nalaman nila na ang isang listahan ng "dapat at hindi dapat gawin" sa lugar ng trabaho ay kadalasa'y lubhang kapaki-pakinabang sa parehong empleyado at EM na empleyado.

Mga serbisyong ibinibigay ng ERB

28. Ang ERB ay nakikipagtulungan, nagpopondo at nagmonitor ng mga kurso sa pagsasanay at mga serbisyo na nakabase sa merkado at nakatuon sa trabaho upang matugunan ang mga nagbabagong pangangailangan ng merkado sa empleyo. Mula noong 2007, ang ERB ay nagbibigay ng nakalaang mga kurso sa pagsasanay na inihahatid sa Ingles upang umakma sa mga aspirasyon at pangangailangan ng mga EM. Mula Oktubre 2016, tinutustusan din ng ERB ang mga sangay ng pagsasanay upang bumuo ng karagdagang mga materyales sa pagsasanay at magbigay ng mga serbisyo ng suporta sa pag-aaral upang mapadali ang mga EM na maaaring magsalita at maunawaan ang Kantonis na dumalo sa 500 mga kurso sa pagsasanay na ibinibigay sa mga miyembro ng publiko.
29. Upang mapadali ang mga EM na hindi makapagsagawa ng kanilang oras para sa buong haba ng kurso, ang Modular Certificates Accumulation Scheme ay inilunsad noong 2016 upang ang mga EM pati na rin ang iba pang mga mag-aaral ay

makakapagtipon ng mga sertipiko na nakuha sa pamamagitan ng ilang mas maikling mga kurso upang makakuha ng isang ganap, kinikilalang kwalipikasyon na posible lamang dati sa pamamagitan ng pagdalo sa isang kurso na mas mahaba ang itatagal na oras.

30. Nirerepaso ng ERB paminsan-minsan ang mga kurso sa pagsasanay at mga serbisyo para sa mga EM, at hinahanap ang mga pananaw ng mga taong apektado sa proseso. Sa isang pana-panahon na batayan, ang ERB ay nakakatugon sa Pokus na Grupo sa Pagsasanay para sa mga Etnikong Minorya upang talakayin, bukod sa iba pang mga bagay, ang mga pangangailangan sa pagsasanay at pagtatrabaho ng EMs. Binubuo ng Pokus na Grupo ang mga kinatawan ng mga grupong EM, mga organisasyong panlipunan, mga pagsasanay sa katawan, mga tagapag-empleyo at mga kaugnay na katawan ng pamahalaan.

Pagbabalita sa mga serbisyo ng ERB

31. Upang maitaguyod ang programa sa komunidad ng EM, ang mga polyeto sa wikang Ingles at anim na wika ng etnikong minorya (kabilang ang Hindi, Urdu, Nepali, Indonesyan, Tagalog at Thai) ay inilathala. Ang Prospektus ng Kurso ay inihanda sa Ingles, at ang mga patalastas ay inilalagay sa mga pahayagan sa Ingles, Urdu at Nepali upang itaguyod ang mga kurso para sa mga EM. Ang mga polyeto ng promosyon at Prospektus ng Kurso ay ipinamamahagi sa pamamagitan ng iba't ibang mga sangay.
32. Bukod pa rito, ang mga isponsor ng ERB ay nagtuturo ng mga sangay ng pagsasanay upang maisaayos ang mga aktibidad na nakabatay sa distrito, kabilang ang mga paglalakbay kasama ang gabay ng distrito, kurso at mga eksibisyon ng industriya pati na rin ang mga tanghalan ng trabaho upang ipalaganap ang impormasyon sa pagsasanay at pagtatrabaho sa mga miyembro ng publiko, kasama ang mga EM, upang mapalaki ang kanilang mga pagkakataon sa trabaho.

Pananaw ng mga taong apektado sa mga serbisyo ng ERB

33. Ang ilang mga kinunsulta na mga EM ay nagpahayag na hindi nila alam ang mga serbisyo ng ERB. Nang ipakita sa mga ito ang mga ERB na polyeto ng promosyon sa mga talakayan sa pokus na grupo, sila ay interesado. Ang mababang antas ng kamalayan sa mga kinonsulta sa mga EM ay maaaring ipaliwanag ang kanilang mababang pakikilahok sa mga kurso sa pagsasanay na inaalok ng ERB.
34. Para sa mga kurso sa wika, ang mga pagkakasalungat na komento sa kalidad ng pagsasanay ay ibinibigay sa pamamagitan ng maraming mga EM na kinunsulta. Halimbawa, itinuturo nila na ang mga pagbabago ng mga lecturer ay makakaapekto sa pagkakaugnay at pagiging epektibo ng ilang mga kurso.
35. Ito ay nagkomento sa pamamagitan ng ilang kinunsultang mga EM na mayroong paghihigpit sa bilang ng mga kurso ng ERB na maaaring magamit ng aplikante. Kung ang isang kurso na inilapat ng isang aplikante ay kinansela dahil sa hindi sapat na bilang ng mga aplikasyon, kinakailangang kanselahin ng aplikante ang kanyang

aplikasyon bago siya mag-aplay para sa isa pang kurso ng ERB.

36. Nagkomento ang ilang mga taong apektado na maraming mga posisyon sa trabaho ang hindi nangangailangan ng mga sertipiko ng pagsasanay mula sa ERB bilang isang rekisito. Nakita ng mga sinasanay na EM na kahit na matapos ang kanilang pagsasanay sa ERB, maaari pa rin nilang makita ang parehong mga uri ng mga posisyon sa trabaho tulad ng bago pa ang pagsasanay. Maaari din nitong ipaliwanag kung bakit may kakulangan ng interes sa mga EM sa pagdalo sa mga kurso sa ERB.
37. Nabigyang diin na ang tagal ng 6-8 oras araw-araw para sa karamihan ng mga kurso para sa mga EM ay hindi nakatuon sa mga kasanayan sa buhay ng maraming mga EM. Para sa mga EM na may mga per orang trabaho o kailangang mag-alaga sa kanilang mga anak na dumadalo sa mga paaralan, maaari lamang silang makapaglaan ng 2-3 na oras upang dumalo sa mga klase.
38. Sa bahagi ng mga tagapagkaloob ng kurso, ito ay personal na opinyon na ang pinakamaliit ng klase ay lumikha ng kawalan ng katiyakan para sa kanila, dahil madalas na hindi posible na punan ang klase nang sapat na bilang ng mga naghahasang EM.

Mga serbisyong ibinibigay ng SWD

39. Sa pagpapalano at pagpapatupad ng mga serbisyo ng kapakanan, inilarawan ng SWD ang istatistika at impormasyon sa mga EM upang mas maunawaan ang mga panlipunang pangangailangan ng mga etnikong minoritya. "Ang mga puntos sa pagbibigay ng mga serbisyo sa kapakanan para sa mga etnikong minoritya" ay ibinibigay sa mga manggagawang panlipunan / mga kawani sa seguridad na panlipunan ng mga nababahaging yunit upang magbigay ng sanggunian para sa paghahatid ng mga EM, kabilang ang mga kultural na kasanayan ng iba't ibang mga grupo ng EM at mga paraan upang maayos ang angkop na interpretasyon at pagsasalang serbisyo, at iba pa. Mayroong isang itinalagang tao sa bawat distrito ng administrasyon upang magbigay ng panloob na suporta sa mga kasamahan sa distrito para sa pagbibigay ng mga serbisyo sa kapakanan sa mga etnikong minoritya.
40. Upang itaguyod ang pagkakapantay-pantay ng lahi at pagbutihin ang pantay na pag-abot sa mga kaugnay na serbisyo sa kapakanan, ang mga polyeto para sa susi sa serbisyong SWD ay inaalok sa 6 na wika ng EM. Mayroon ang mga ito sa mga sentro ng serbisyo at online. Bukod pa, ang isang kapansin-pansing aykon na "Impormasyon para sa EM" ay isinama sa "homepage" ng SWD sa internet upang mapagaan ang madaling pag-abot sa impormasyon ng EMs. Nagbigay ang SWD hotline ng mga tumatawag sa mga grupo ng EM na may agarang pag-abot sa serbisyong interpretasyon ng telepono sa 7 karaniwang wika ng EM upang mapadali ang kanilang pagtatanong sa serbisyo sa kapakanan. Bilang karagdagan, nagtatrabaho ang SWD ng mga EM bilang Suporta sa Kapakanan at Katuwang sa Pag-uugnayan sa IFSCs upang tulungan ang mga EM na humingi ng tulong doon.

Pananaw ng mga taong apektado sa mga serbisyo ng SWD

41. Maraming mga EM na kinunsulta ang nagpahayag na alam nila ang SWD kapag nag-aplay sila para sa Ayuda na May Malawak na Saklaw ng Panlipunang Seguridad (CSSA) o Rasyon Para sa mga Katandaan. Gayunpaman, hindi nila alam ang ibang mga serbisyong ibinibigay ng SWD.
42. Bilang karagdagan, para sa mga aktibidad na pinapatakbo ng mga NGO, ang mga polyeto ng impormasyon at mga abiso ay nakasulat sa Tsino. Para sa mga nakakapagsalita ng Kantonis, nabawasan nang malaki ang pagkakataon ng mga EM upang makilahok sa mga aktibidad na hindi partikular na nakaayos para sa mga EM, sa gayo'y higit pang naharangan ang pagsasama ng mga EM sa lokal na komunidad sa pamamagitan ng mga aktibidad kung saan ang mga EM at ang kanilang lokal na mga katuwang na Tsino ay lumalahok.
43. Bukod pa rito, tulad ng ipinahayag ng mga EM, kapag tinutungo nila ang mga lamesa ng serbisyo ng mga sentro na pinatatakbo o naimpluwensyahan ng SWD, bihirang inaalok sila ng mga serbisyo ng interpretasyon kahit na may mga kapansin-pansin na mga puwang ng komunikasyon sa pagitan ng mga serbisyo sa paghahanap ng mga EM sa isang banda at mga kawani na nasa pambungad na nagbibigay ng mga serbisyo. Higit na partikular, maraming kinunsulta sa mga EM ang nagpapahiwatig na ang mga serbisyong ipinagkakaloob ng mga sangay na sentro ng kabataan tulad ng pagpapayo ay pangunahing isinasagawa sa Kantonis. Ito ay nagpapahina sa mga EM na humingi ng tulong mula sa mga sentro ng kabataan.
44. Ilang mga EM ang nagbahagi ng kanilang karanasan na humihiling ng tulong mula sa mga IFSC. Tulad ng maraming mga EM, may nakaraang karanasan o sinabi ng kanilang mga kaibigan na ang serbisyong interpretasyon ay hindi madaling magagamit, kailangan nilang tanungin ang kanilang mga miyembro ng pamilya, mga kaibigan ng EM o mga manggagawang panlipunan para sa EM upang samahan sila sa IFSC. Ang mga tauhang EM na nasa NGO na kinunsulta ay nagbahagi rin ng kanilang karanasan na hiniling na samahan ang mga EM sa SWD upang maglingkod bilang "tagapagsalin".

Mga Rekomendasyon

Pangkalahatan

Rekomendasyon 1

45. *Habang nabanggit na ang ilang mga senyales ay inilagay sa pamamagitan ng mga kagawaran na may kinalaman upang mapadali ang pagsusuri ng mga kinalabasan ng mga serbisyong ibinibigay nila sa mga EM, at upang masuri kung ang mga resulta ay makatutulong sa pantay na pag-abot sa mga serbisyong pampubliko, inirerekomenda na dapat na isaalang-alang ng LAD, LD, ERB at SWD ang pagsusuri at, kung naaangkop, pinipino ang kanilang mga tagapagpahiwatig mula sa oras-oras na pagsasaalang-alang ng pagbabago ng mga pangangailangan ng mga EM, upang mas mahusay na masuri ang mga kinalabasan ng kanilang mga serbisyo para sa karagdagang pagpapabuti ng serbisyo.*

Rekomendasyon 2

46. *Inirerekomenda na ang isang pinagsamang pagsisikap ay gawin ng HAD, LD, ERB at SWD upang ipahayag sa isang kapalagayang-loob na paraan ang kanilang mga serbisyo, lalo na ang mga bagong hakbang na ipinakilala sa mga nakaraang taon upang matulungan ang mga EM, na nagbibigay-diin sa partikular na mga kuwento ng tagumpay.*

Rekomendasyon 3

47. *Inirerekomenda na sa paghahatid ng mga pampublikong serbisyo, dapat isaalang-alang sa pagpopondo ng mga NGO upang ibigay ang mga serbisyo at paghahatid ng mga serbisyo sa pakikipagsosyo sa mga NGO na naglalaro ng papel na ginagampanan ng mga EM at pinadali ang pag-unlad ng mutwal na pagtitiwala sa pagitan ng mga EM at ang mga naghahandog ng serbisyo.*

Rekomendasyon 4

48. *Inirerekomenda na sa paghahatid ng mga pampublikong serbisyo, dapat isaalang-alang ang pag-oorganisa ng pagsasanay sa trabaho para sa mga EM, sa pamamagitan ng mga pagsisikap ng mga tagapag-empleyo, mga kaugnay na kagawaran ng pamahalaan, at mga NGO na may suporta sa pagpopondo mula sa pamahalaan, na may pagtingin sa pagbuo ng magkaparehong tiwala sa pagitan ng mga EM at taga-empleyo.*

Mga ispesipikong rekomendasyon

Mga serbisyong ibinibigay ng HAD

Rekomendasyon 5

49. *Inirerekomenda na ang pagsasaalang-alang ay dapat ibigay sa mga sentro ng EM upang suriin ang pagpapatakbo ng mga sentro ng EM upang makita kung natutugunan nila ang iba't ibang at magkakaibang mga pangangailangan ng mga EM upang mapadali ang pagsasama sa komunidad.*

Rekomendasyon 6

50. *Inirerekomenda na dapat isaalang-alang ng HAD ang paglikha ng isang mekanismo para sa mga sumusunod na mga EM na bagong dating sa Hong Kong at mga komisyong NGO upang sa simula pa lamang ay maayos na makipag-ugnayan sa mga EM at bigyan sila ng mga serbisyo kabilang ang mga programa ng oryentasyon at mga klase ng wika na nakatuon sa mga pangangailangan ng bagong dating na mga EM.*

Rekomendasyon 7

51. *Inirerekomenda na dapat aktibong isaalang-alang ng HAD ang pagpopondo ng higit pang mga NGO sa pagbibigay ng mga serbisyo sa mga EM, batay sa isang sistematikong pagtatasa ng pangangailangan, na may pangunahing pagbibigay diin*

sa pagsasama sa pamamagitan ng mga aktibidad na kinasasangkutan ng mga EM at lokal na Tsino.

Rekomendasyon 8

52. *Inirerekomenda na nararapat na repasuhin ng HAD na sapat ang pagpopondo sa mga sentro ng EM at isaalang-alang ang pagpapalawak ng kontrata sa mga sentrong EM sa higit sa dalawang taon.*

Mga serbisyong ibinibigay ng LD

Rekomendasyon 9

53. *Inirerekomenda na ang mga pinahusay na serbisyo ng pagsubaybay ay ipagkakaloob sa EM na naghahanap ng trabaho at mga taga-empleyo na gumagamit ng mga EM. Ang ganitong mga serbisyo ng pagsubaybay ay maaaring ibilang ang pagbibigay ng mga tagapag-empleyo ng impormasyon sa mga kultura ng EM at tulungan ang parehong mga empleyado at empleyado na EM na maunawaan at umangkop sa mga kasanayan at inaasahan ng bawat isa.*

Mga serbisyong ibinibigay ng ERB

Rekomendasyon 10

54. *Inirerekomenda na ang ERB ay dapat gumawa ng hakbang upang hikayatin at pangasiwaan ang iba't ibang mga sentro na bawat isa ay tumatanggap ng napakakaunting mga aplikante upang pagsamahin ang kanilang mga aplikasyon tulad ng isang sentro na maaaring magsimula ng klase na may sapat na bilang ng mga aplikante. Bilang karagdagan, dapat isaalang-alang ng ERB ang mga kurso sa pag-aalok sa isang mas may kakayahang umayon na pamamaraan, sa mga tuntunin ng paghahatid at oras ng klase.*

Mga serbisyong ibinibigay ng SWD

Rekomendasyon 11

55. *Inirerekomenda na ang SWD ay dapat bumuo ng mga tagapagpahiwatig ng pagsasakatuparan sa kinalabasan ng mga serbisyo nito sa pamamagitan ng mga EM na isinasaalang-alang ang aktwal na paggamit ng mga serbisyo.*

Mga serbisyo ng interpretasyon

Rekomendasyon 12

56. *Alinsunod sa Mga Patnubay sa Pamamahala, inirerekomenda na ang mga kaugnay na departamento ng gobyerno ay dapat na lumapit at magpondo ng mas maraming NGO, na mas mabuting matatagpuan sa iba't ibang distrito, upang magbigay ng mga serbisyo ng interpretasyon sa mga EM upang masiguro ang kanilang pantay na pag-abot sa mga serbisyong pampubliko.*

Tugon ng mga tagapagbigay ng serbisyo

57. Ang tugon mula sa LAD, LD, ERB at SWD sa mga pananaw ng mga taong apektado at rekomendasyon ay itinakda sa Appendix 3 ng buong ulat.