

Resumen de las opiniones de los usuarios de la inclusión digital: exrefugiados y migrantes con inglés como segunda lengua



1. Introducción

La inclusión digital se puede definir como un estado final en el que todas las personas tienen las mismas oportunidades de participar en la sociedad por medio de las tecnologías digitales (Digital Inclusion Research Group, 2017).

El presente informe de experiencia del usuario correspondiente a los exrefugiados y migrantes marginados forma parte de la serie de informes sobre las opiniones de los usuarios de la inclusión digital encargada por el Departamento de Asuntos Internos (DIA) o Te Tari Taiwhenua. La serie tiene por objeto comprender la experiencia vivida por los grupos que quedan excluidos del mundo digital con mayor frecuencia.

Los exrefugiados y migrantes marginados constituyen también uno de los grupos objetivo que recibieron menos asistencia del Gobierno en comparación con otros, tal y como se recoge en el informe del Gobierno sobre las poblaciones objetivo.

Véase la sección 2 del siguiente informe: [Digital inclusion stocktake: What digital inclusion looks like across government.](#)

La investigación se llevó a cabo con los siguientes propósitos:

- identificar las barreras, los retos y los puntos débiles de la experiencia de los exrefugiados y migrantes marginados respecto de la inclusión digital;
- comprender hasta qué grado este grupo está digitalmente incluido en el marco de la inclusión digital.

En la investigación se considera la experiencia del grupo a la hora de establecerse en Aotearoa–Nueva Zelanda en estos períodos: los tres primeros meses y los tres primeros años.

La investigación se realizó entre abril y junio de 2021 en seis lugares de Nueva Zelanda. En total, se contó con 41 participantes que representaban 20 etnias. Se realizaron entrevistas en profundidad con los participantes de forma presencial e individual. Se contó con el apoyo de intérpretes en persona o por teléfono cuando fue necesario.

Reconocimiento

El Departamento de Asuntos Internos agradece sinceramente a todos los que compartieron su historia y participaron en este proyecto de investigación de la experiencia del usuario. El equipo de Inclusión Digital también desea agradecer al Ministerio de Comunidades Étnicas por ayudar al investigador a establecer un vínculo de colaboración con las comunidades, entre ellas las organizaciones no gubernamentales (ONG) locales, para organizar las entrevistas y obtener orientación y comentarios.

El Departamento de Asuntos Internos desea señalar que la información y las conclusiones que figuran en el presente informe reflejan la opinión de las personas entrevistadas y de los distintos grupos a los que ellas representan.

Información sobre el documento

Elaborado para el Departamento de Asuntos Internos–Te Tari Taiwhenua y el Ministerio de Comunidades Étnicas.

Elaborado por Jas Hua.

Fecha: 30 de noviembre de 2021.

Cita

Hua, J. (2021, noviembre). "Resumen de las opiniones de los usuarios de la inclusión digital: exrefugiados y migrantes con inglés como segunda lengua". Traducido del informe redactado en inglés "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. Principales conclusiones

En esta sección se resumen las principales conclusiones del análisis bibliográfico y la investigación que se llevaron a cabo, así como otros factores que afectan la inclusión digital de los exrefugiados y migrantes marginados.

El acceso y las competencias son los dos principales obstáculos para la inclusión digital de los exrefugiados y los migrantes marginados.

Existen otros factores que obstaculizan la inclusión digital de este grupo, a saber:

- menor dominio del inglés;
- barreras culturales;
- un nivel socioeconómico bajo.

2.1. Resumen del análisis bibliográfico

Se utilizaron cinco bases de datos para buscar publicaciones sobre la inclusión digital de los exrefugiados y los migrantes con inglés como segunda lengua en Nueva Zelanda y otros países del mundo. El filtro inicial se aplicó en los resúmenes y se obtuvieron 36 registros. A partir de allí, se analizó cada registro a los efectos de determinar su pertinencia para el ámbito de la investigación.

Esta información también se utilizó para elaborar el plan de investigación.

Diferencias en las definiciones y experiencias de los refugiados y los migrantes

Existen claras diferencias jurídicas entre los refugiados y los migrantes, lo que fuera reconocido por la Asamblea General de las Naciones Unidas en la Declaración de Nueva York para los Refugiados y los Migrantes (UN General Assembly, 2016) y por la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR).

Los refugiados y los migrantes viven experiencias diferentes al llegar a un nuevo país. En Nueva Zelanda, estos grupos reciben diferentes tipos de asistencia para establecerse por intermedio del Departamento de Inmigración (Immigration New Zealand, INZ) en colaboración con otros organismos públicos y proveedores externos.

Similitudes sugerentes entre los refugiados y los migrantes marginados

Existe un grupo de migrantes que enfrenta retos similares a los de los exrefugiados durante el proceso de establecimiento en el país. retos que son de carácter social, económico, cultural y político. Belong Aotearoa y otras ONG neozelandesas describen a este grupo como “migrantes marginados”. (Belong Aotearoa, UMMA Trust, RASNZ, NZ Red Cross, Asylum Seekers Support Trust, Aotearoa Resettled Community Coalition, Family Action, 2020).

En conclusión, existe una gran similitud entre los exrefugiados y los migrantes marginados que necesitan acceder a servicios de asistencia para establecerse en el país. Hay menos coincidencias entre los exrefugiados y otros grupos de migrantes, como los migrantes especializados. Los exrefugiados y los migrantes marginados constituyen el principal objetivo de estudio de la presente investigación.

Principales temas identificados en el análisis bibliográfico

- Hay barreras que impiden a los refugiados y los migrantes recién llegados utilizar la información en línea procedente de fuentes oficiales.
- Las tecnologías digitales permiten a los refugiados y a los migrantes satisfacer una de sus principales necesidades: comunicarse de forma asequible con sus contactos sociales. Sin embargo, persisten algunas barreras que no les permiten aprovechar las herramientas digitales.
- Las personas que participan en el mundo digital logran una mejor inclusión social y un mayor bienestar.

Estos tres temas principales que se identificaron en el análisis bibliográfico ayudan a responder parcialmente las preguntas de la [agenda de investigación sobre la inclusión digital](#) y a determinar el alcance de la investigación.

Los barreras que enfrentan los exrefugiados y los migrantes para alcanzar la inclusión digital se ven agravadas por otros factores, como los retos sociales, culturales, económicos y políticos que surgen en el momento de establecerse en el nuevo país de acogida.

En teoría, mejorar los elementos que promueven la inclusión digital —la motivación, el acceso, las competencias y la confianza— fomentará la inclusión digital de este grupo y, por tanto, los factores asociados a su experiencia a la hora de establecerse.

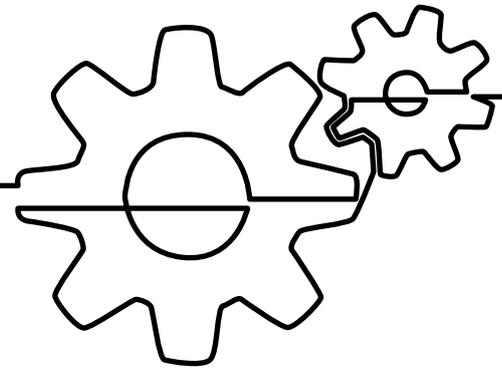
2.2. Resumen de las conclusiones de la investigación

Los resultados de la investigación se analizaron en función del marco constituido por los cuatro elementos interdependientes que promueven la inclusión digital: la motivación, el acceso, las competencias y la confianza.

Motivación

Algunos exrefugiados y migrantes marginados nunca habían utilizado dispositivos digitales, Internet o servicios en línea antes de llegar a Nueva Zelanda. Por ese motivo, desconocen lo que se puede hacer con las tecnologías digitales.

Las personas dan prioridad a otras necesidades que consideran más importantes y tienen poca disponibilidad mental para aprender. Algunos sí comprenden los beneficios sociales y económicos de las tecnologías digitales, pero esos beneficios no se materializan por la falta de acceso a los dispositivos y las competencias que se necesitan. Conectarse con familiares y amigos en el extranjero es la mayor motivación y la razón más frecuente por la que este grupo usa los teléfonos inteligentes.



“Me llevó mucho tiempo, a pesar de que algunos amigos o compañeros de clase con los que estudiaba antes ya tenían teléfonos inteligentes y este tipo de teléfonos empezaron a aparecer. No tuve un teléfono inteligente de inmediato, pero no me daba cuenta de que eso constituía una dificultad porque no sabía lo que se podía hacer con un teléfono de ese tipo. Me había acostumbrado a mi estilo de vida, hasta que un día se me rompió el teléfono y tuve que comprar uno nuevo. Terminamos comprando un teléfono inteligente para mi madre y para mí. Me llevó tres años”.

Participante del estudio

Acceso

El costo es la principal barrera que impide a este grupo acceder a dispositivos de mayor tamaño, como computadoras de escritorio o portátiles, así como a datos y planes móviles, y a Internet ilimitado en el hogar. Se señala que la conectividad a la red wifi pública gratuita no es estable, es de baja velocidad o tiene límite de tiempo, o todo lo anterior.

En cuanto al acceso a los servicios públicos, se sigue considerando que concurrir en persona es la forma más eficaz de llevar a cabo trámites importantes, de resolver problemas y de obtener respuesta a las preguntas.

En los primeros tres meses, las consultas en persona o las llamadas telefónicas con servicios de interpretación son las modalidades preferidas para acceder a los servicios. La asistencia que brindan los contactos sociales, como los voluntarios, los trabajadores que asisten a las personas a la hora de establecerse, los familiares o los miembros de la comunidad, es fundamental para que este grupo pueda acceder a Internet, a los dispositivos y a los servicios esenciales, ya sea en línea o fuera de ella.

El acceso en línea de autoservicio no es posible por la barrera del idioma inglés, la ausencia de recursos ofrecidos en idiomas étnicos, la limitación en cuanto a las competencias digitales y la falta de conocimiento sobre cómo funcionan los sistemas en línea. Para la mayoría de las personas del grupo, esta situación se mantiene casi incambiada durante los tres primeros años de vida en Nueva Zelanda.

Quienes están dispuestos a utilizar el autoservicio digital necesitan mucho tiempo porque tienen que utilizar herramientas de traducción en línea para entender el contenido y las aplicaciones. A pesar del esfuerzo realizado, siguen necesitando ayuda con las preguntas, los requisitos y los términos técnicos.

“No sabíamos nada de Nueva Zelanda antes de venir. Nos dieron algo de información sobre el país justo antes de llegar, pero la verdad es que no sabíamos ni dónde quedaba. Cuando llegué aquí, en el organismo de reasentamiento me asignaron una trabajadora voluntaria de asistencia que hacía casi todo por mí y me enseñaba, por ejemplo, cómo ir de compras, cómo usar la tarjeta bancaria, cómo ir al Departamento de Trabajo e Ingresos, cómo ir a la escuela o cómo tomar el autobús. Esa trabajadora me ayudaba con todo y me orientaba, guiaba y apoyaba para que pudiera establecerme en la nueva comunidad”.

Participante del estudio

Competencias

Existen pruebas de que la formación en competencias digitales impartida en un idioma étnico facilita el proceso de adquisición de dichas competencias sin importar qué nivel de dominio del inglés tenga la persona. Sin embargo, para que la formación sea eficaz es necesario establecer una división clara entre los distintos niveles de competencia digital. Las comunidades de confianza son las que están mejor posicionadas para ayudar a transmitir conocimientos, brindar asistencia y facilitar la formación en competencias digitales.

Para este grupo, las tres áreas más importantes de competencia digital son las siguientes:

1. las competencias para realizar transacciones en línea;
2. las competencias relacionadas con la seguridad en línea;
3. las competencias para manejar información y contenidos digitales.

Las cinco principales competencias digitales específicas que este grupo desea mejorar son las siguientes:

1. almacenar información en la nube y acceder a ese contenido desde diferentes dispositivos;
2. actualizar los dispositivos con frecuencia para evitar virus y otros riesgos;
3. gestionar el dinero y las transacciones en línea de forma segura;
4. acceder a los servicios públicos digitales, por ejemplo, a la matriculación de vehículos o al servicio MyMSD, y utilizar esos servicios;
5. pagar productos o servicios por Internet.

La falta de dominio del inglés constituye un gran obstáculo para la adquisición de competencias digitales, ya que la mayor parte de la formación se imparte en dicha lengua.

“Las clases gratuitas son muy importantes para los adultos porque, aunque tengamos una computadora, la mayoría no sabemos abrirla ni usarla, así que este tipo de curso de informática es muy importante. Pero el segundo problema es que el curso se da en inglés: ese es otro gran problema. Si hubiera alguien que pudiera enseñarnos en nuestro idioma, estaríamos muy agradecidos, porque ahora la tecnología está en todas partes y todo el mundo necesita entender al menos el curso básico. Y como hemos dicho, el Gobierno o muchas organizaciones ofrecen estos cursos de forma gratuita, pero nos sigue resultando difícil, porque la mayoría de nosotros no sabemos inglés. Los términos informáticos son más difíciles de entender”.

Participante del estudio

La poca confianza en las habilidades propias y el hecho de que se debe priorizar la satisfacción de las necesidades básicas llevan a que la asistencia a las clases de formación no sea continuada.

Las mujeres de este grupo corren más riesgo de quedar excluidas del mundo digital porque tienen menos competencias digitales y porque les faltan oportunidades y apoyo para asistir a las clases de formación, sobre todo debido a las tareas domésticas de cuidado, pero también a las lesiones y las enfermedades.

Confianza

La mayor fuente de desconfianza es el temor a que alguien rastree, capte y recopile la información personal, por ejemplo, los datos de las tarjetas de crédito y las cuentas bancarias, y la utilice con otros fines. Esto lleva a que las personas no quieran utilizar servicios en línea como hacer compras, usar los servicios bancarios o pagar servicios básicos.

“Lo que más me preocupa y más desconfianza me da es el robo de identidad; ya sabes, hay que ser precavido con la información de uno, porque uno no sabe si esta gente se la va a llevar ni si uno hizo bien en completar aquel formulario”.

Participante del estudio

Las experiencias previas propias o de terceros relacionadas con los ciberdelitos, como los fraudes, las estafas y la piratería en línea, también disminuyen la confianza en el mundo digital.

Las redes sociales son las que generan más confianza, seguidas de los sitios web o canales públicos, y las marcas conocidas de bancos, servicios de telecomunicaciones y medios de comunicación. La influencia social también es un factor importante que facilita la adopción de tecnologías digitales.

2.3. Otros factores que afectan la inclusión digital de este grupo

Además de los cuatro elementos que constituyen el marco de inclusión digital, existen otros factores que afectan la inclusión digital de este grupo.

Falta de conocimiento de la lengua inglesa y de los servicios disponibles

La falta de dominio del inglés y de recursos en lenguas étnicas constituyen barreras permanentes para la inclusión digital de este grupo.

Esto se ve agravado por la falta de conocimiento o comprensión de cómo funcionan las cosas en Nueva Zelanda y de qué información y servicios públicos están disponibles, sobre todo para quienes no pueden acogerse a los programas de reasentamiento del Gobierno.

“En comparación con la tecnología que hay ahora, antes todo era muy difícil. Pero en ese entonces, como no sabía bien cuáles eran los servicios principales, porque no me daba cuenta de todo lo que no tenía, me conformaba con lo que tenía y ni siquiera pensaba en que algo era difícil: simplemente lo hacía”.

Participante del estudio

Barreras culturales

Hay que tener en cuenta las características culturales a la hora de sensibilizar o prestar servicios públicos, o al hacer ambas cosas, sobre todo si se hace en línea. En algunas culturas se cree que hacer preguntas o pedir ayuda es vergonzante. Algunas personas no quieren resultar molestas para los demás. Esto hace que los proveedores de servicios no se enteren de si algo no está saliendo bien, sobre todo de si los servicios no se están prestando de forma correcta en línea o fuera de ella, por ejemplo, por teléfono o en un centro de servicios.

“Como hacer preguntas o algo así... porque en mi cultura da un poco de pena preguntar: ¿me ayudas? [En retrospectiva] lo haría de otra manera, preguntaría aunque no entendiera”.

Participante del estudio

Nivel socioeconómico

El menor nivel socioeconómico constituye otra barrera para la inclusión digital del grupo, sobre todo para acceder a los dispositivos digitales, a los datos y planes de telefonía móvil, y a Internet ilimitado en el hogar. Esto afecta la motivación, el acceso y las competencias, tres de los elementos del marco que promueve la inclusión digital, porque mejorar la situación socioeconómica lleva tiempo.

Nivel educativo

A mayor nivel educativo, mayor parece ser el nivel de inclusión digital, en particular en el área de las competencias. Esto se observa en los exrefugiados que cursaron o cursan estudios superiores en Nueva Zelanda y en algunos migrantes con estudios superiores.

2.4. Inclusión digital y bienestar

Acceso a los servicios sociales

La inclusión digital incide de forma parcial en el acceso a largo plazo de este grupo a los servicios sociales, sobre todo porque cada vez se ofrecen más autoservicios en línea. Este grupo se ve afectado por la diferencia entre su país anterior y Nueva Zelanda en cuanto al acceso a los servicios sociales y el modo de acceder a ellos. A esto se suma la falta de experiencia previa en el acceso a Internet y los dispositivos digitales, y el menor dominio del inglés de la mayoría de los exrefugiados y migrantes. Esto hace que les resulte difícil acceder a los servicios sociales en línea.

En los primeros tres meses en Nueva Zelanda, la asistencia de voluntarios, de trabajadores que asisten a las personas a la hora de establecerse, y de familiares, amigos y miembros de la comunidad es fundamental para que este grupo pueda acceder a los servicios esenciales. Las modalidades de acceso preferidas son las consultas en persona y las llamadas telefónicas. Esta tendencia se mantiene incambiada en los tres primeros años.

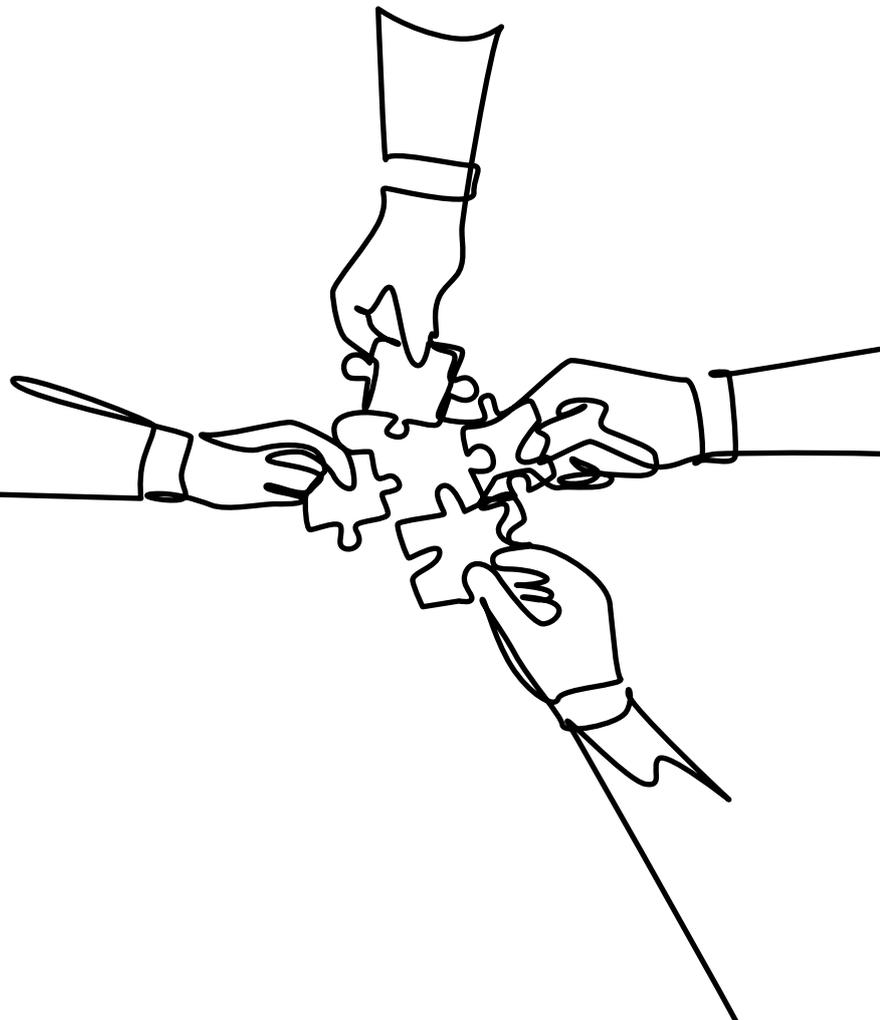
Contacto social y bienestar subjetivo

El hecho de que en Nueva Zelanda los teléfonos inteligentes sean asequibles y de que la conexión a Internet, por ejemplo, el wifi en el hogar, sea relativamente estable permite que este grupo permanezca en contacto con su familia de forma económica y constante. Por lo tanto, la inclusión digital permite a este grupo mantener vínculos familiares y sociales en el extranjero que de otro modo sería imposible mantener. Esto fomenta directamente su bienestar porque alivia los sentimientos de soledad y aislamiento, sobre todo en los recién llegados.

Cuando se interrumpe la conexión a Internet, el bienestar de este grupo se ve afectado si pierde contacto con su familia en el extranjero y ya no puede contarle sobre su situación. En Nueva Zelanda, la interrupción del servicio puede deberse a que se ha alcanzado el límite de datos o a una interrupción general del servicio de Internet. En los países de origen, la infraestructura de red o la conectividad pueden verse alteradas por acontecimientos sociopolíticos o por el elevado costo de Internet.

“También tengo a mis padres, mi hermano y dos hermanas en casa. Por desgracia no están en una buena situación porque la región está en guerra. Me estresa mucho pensar en ello. Es muy difícil porque la red se cae de forma permanente. Así que los llamo directamente. Utilizo una aplicación diferente para llamarlos, porque los servicios normales no funcionan ni me conectan. Así que acabo de instalar la aplicación. La cargamos y los llamamos directamente, cuando funciona. Actualmente no funciona”.

Participante del estudio



3. Conclusiones y recomendaciones

En lo que respecta a la inclusión digital, la mayoría de los integrantes de este grupo no consideran que hayan avanzado mucho si comparan los primeros tres meses y los primeros tres años del período de establecimiento en el país. Los que han vivido más tiempo en Nueva Zelanda, por ejemplo, más de diez años, no obstante, sí opinan que han avanzado en cuanto a su inclusión digital.

Esto significa que existe la oportunidad de acelerar el proceso de inclusión digital de este grupo si el acceso y las competencias se fomentan al inicio del período de establecimiento.

Los contactos sociales, como los voluntarios, los trabajadores que asisten a las personas a la hora de establecerse, la comunidad y los familiares son las fuentes en quienes este grupo más confía, seguidas de los canales oficiales y los sitios web del Gobierno. Por lo tanto, estos contactos deberían utilizarse más, y los canales y sitios web deberían diseñarse de forma inclusiva para promover la inclusión digital de estas personas.

Las recomendaciones que figuran a continuación se basan en los resultados de la investigación, no en las recomendaciones del Gobierno respecto de las políticas.

Oportunidades para resolver los problemas de acceso

A continuación figuran algunas medidas que ayudarían a resolver los problemas de acceso:

- Proporcionar dispositivos, como computadoras portátiles, a través de diferentes opciones económicas y conexiones a Internet cuando se haya determinado que estas constituyen una medida eficaz. El Programa de Acceso Digital Equitativo del Ministerio de Educación constituye un ejemplo de un procedimiento eficaz.
- Ofrecer datos con tarifa cero para acceder a los principales servicios en línea, incluidos los servicios esenciales públicos y no públicos.
- Disponer espacios comunitarios, como bibliotecas públicas y lugares de culto, donde se pueda acceder a formación en competencias digitales y a dispositivos.

Oportunidades para resolver los problemas en materia de competencias

Para ayudar a resolver los problemas relacionados con las competencias, se podría ofrecer lo siguiente:

- Formación en materia de competencias digitales en lenguas étnicas a través de intermediarios de confianza para reducir el tiempo que estas personas permanecen excluidas del mundo digital.

- Asistencia integral y específica dirigida a las mujeres de las comunidades étnicas, sobre todo en lo que respecta a las tareas de cuidado doméstico, para que puedan asistir a las clases de formación.
- Formación en competencias digitales dividida en niveles claramente definidos para que sea eficaz y empodere a las personas. Por ejemplo, se podría comenzar ofreciendo formación específica sobre teléfonos inteligentes, para luego pasar a una formación más compleja que se refiera a dispositivos de mayor tamaño, como las computadoras portátiles.
- Formación centrada en las tres principales áreas de competencia digital identificadas como importantes para este grupo: transacciones en línea, seguridad en línea, y manejo de información y contenidos en línea. Esto debería incluir capacitación sobre cómo acceder a los principales servicios en línea, como MyMSD, myIR, una cuenta de inmigración en línea y la banca en línea.

Otras consideraciones

Para mejorar el nivel de inclusión digital de los exrefugiados y migrantes marginados que se establecen en Nueva Zelanda, es necesario hacer lo siguiente:

- seguir dando prioridad a la formación en lengua inglesa;
- ofrecer recursos en línea que estén redactados en idiomas étnicos, sobre todo en lo que respecta a los principales servicios;
- hacer que la formación destinada a promover la inclusión digital forme parte del programa de reasentamiento de los exrefugiados y migrantes marginados que tienen inglés como segunda lengua;
- invertir más para brindar más asistencia destinada a promover la inclusión digital en los primeros tres a cinco años de establecimiento en el país;
- llevar a cabo estudios longitudinales para comprender el impacto de la asistencia destinada a promover la inclusión digital temprana en los resultados obtenidos durante el proceso de establecimiento de las personas en el país;
- medir el nivel de inclusión digital de este grupo y darle seguimiento en el contexto de su proceso de establecimiento y de los resultados de este en Nueva Zelanda.

“Vengo del extranjero: ustedes me enseñan inglés y yo aprendo su idioma, y trabajo aquí, pago impuestos y ayudo al Gobierno. No voy a ser inútil: voy a ser útil.

Si me enseñan matemáticas e inglés, seré más útil. Puedo hacer algo mejor de lo que nunca he hecho.

Si me enseñan informática, tendré los conocimientos básicos de informática, inglés y matemáticas. Seré un experto en el futuro y ayudaré a Nueva Zelanda a crecer cada vez más rápido”.

Participante del estudio



4. Referencias

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

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



digital.govt.nz