



**ESTRECHANDO
LA BRECHA
DIGITAL PARA
PERSONAS
MIGRANTES Y
REFUGIADAS**

DigitALL4Migrants
Guía metodológica

Guía metodológica

Colaboradores

Kista Folkhögskola (Suecia)

Consorzio di Cooperativas l'Arcolaio (Italia)

Asociación Progestión (España)

Center for Knowledge Management (Macedonia del Norte)



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

El apoyo de la Comisión Europea a la producción de esta publicación no constituye un respaldo de los contenidos, que reflejan únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.

Resumen

En la actualidad, el proceso de digitalización se está desarrollando de forma acelerada y las **competencias digitales son cada vez más esenciales en la vida cotidiana** en la mayoría de los países europeos; sin embargo, los grupos vulnerables, como es el caso de las personas migrantes, solicitantes de asilo y refugiadas, corren el riesgo de quedar excluidos de la transformación digital debido a que tienen menos oportunidades de desarrollar competencias digitales. Por lo tanto, podrían enfrentarse a más dificultades a la hora de ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones por el simple hecho de no ser capaces de manejar herramientas electrónicas o virtuales por sí mismos.

Partiendo de esta premisa, el proyecto **DigitALL4Migrants** pretende reducir la brecha entre las plataformas ya existentes y las personas migrantes, solicitantes de asilo y refugiadas mediante la **elaboración de herramientas innovadoras** y realistas que puedan favorecer su proceso de inclusión en los países de acogida. Al mismo tiempo, se pretende **dotar a los profesionales que trabajan en el ámbito de la migración de diferentes herramientas digitales** que les permitan apoyar a la población migrante, solicitante de asilo y refugiada en sus tareas cotidianas. **La Guía Metodológica de DigitALL4Migrants** contiene un marco adaptado generado a través de su aplicación en varios países y recoge diversos contextos legales y digitales, principalmente los de los países de los que proceden los socios del proyecto: Suecia, España, Italia y Macedonia del Norte. **La combinación de la metodología Max-Neef y otros métodos de investigación seleccionados para adaptarse a los contextos** de cada país (por ejemplo, entrevistas y encuestas) permitió **detectar las necesidades digitales que se les presentan a los distintos grupos de personas migrantes**, solicitantes de asilo y refugiadas a lo largo de su proceso de adaptación en los países de acogida. Los resultados generados por la aplicación del marco Max-Neef se presentan en la Tabla 1. **Este Marco surgió como una herramienta importante para apoyar a las profesionales que trabajan en el campo de la migración en la identificación de las necesidades específicas** cuando se trata de utilizar herramientas digitales o funcionar en el entorno digital por parte de las personas migrantes, solicitantes de asilo y refugiadas en las sociedades de acogida de la UE.

Tabla de contenidos

Resumen	3
1 PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	5
1.1 Antecedentes: ¿cuáles son las necesidades que planeamos abordar?	5
1.2 Objetivos: ¿qué queremos conseguir con la puesta en marcha del proyecto?.....	5
1.3 Implementación: ¿qué actividades se implementan?	6
1.4 Resultados: ¿qué resultados del proyecto y otros resultados esperamos que nuestro proyecto logre? ..	6
1.5 La asociación: ¿quiénes somos?	7
2 INTRODUCCIÓN A LA GUÍA.....	8
2.1 ¿Por qué esta metodología es tan útil e importante para los formadores?	8
3 MARCO TEÓRICO.....	9
3.1 La matriz de Max-Neef.....	9
3.2 Enfoque de Eventos de Vida	11
4 METODOLOGÍA	15
4.1 Entrevistas.....	15
4.2 Encuestas y entrevistas con el Target Group	17
5 Marco DigitALL4Migrants	18
6 CONCLUSIÓN.....	20
BIBLIOGRAFÍA y REFERENCIAS.....	21

1 PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

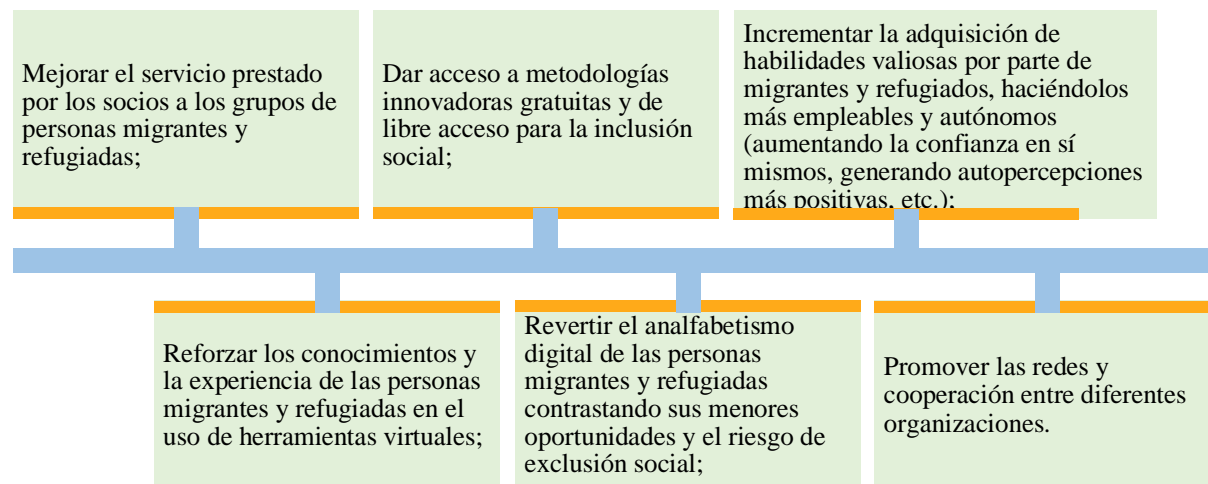
1.1 Antecedentes: ¿cuáles son las necesidades que planeamos abordar?

El actual proceso de digitalización que se está llevando a cabo en casi todos los países europeos se desarrolla a un ritmo acelerado que hace que algunos grupos específicos queden excluidos de la transformación digital. Los grupos más vulnerables, como los inmigrantes y los refugiados, debido a las menores oportunidades para desarrollar habilidades digitales, se enfrentan a más dificultades para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones por el simple hecho de no ser capaces de manejar herramientas electrónicas o virtuales por sí mismos. DigitAll4Migrants se centra en estos retos, mientras que sus resultados establecen la solución para esa falta de conexión entre las herramientas virtuales ya existentes y nuestros beneficiarios. Nuestro objetivo es producir resultados innovadores y realistas que puedan mejorar los esfuerzos de los trabajadores sociales, así como facilitar el proceso de inclusión de los migrantes y refugiados que viven en los países de acogida de la UE. Esto se ha logrado reforzando las habilidades de los grupos de migrantes y refugiados en el uso de herramientas en línea y recursos digitales que son esenciales en la vida diaria. Al mismo tiempo, nos hemos propuesto capacitar al personal de nuestras organizaciones asociadas (formadores, educadores, psicólogos, trabajadores sociales) con diferentes herramientas de intervención, que les permitan dirigirse a los grupos de migrantes y refugiados en las tareas de la vida diaria, y apoyar su participación cívica y su ciudadanía activa en las sociedades europeas.

1.2 Objetivos: ¿qué queremos conseguir con la puesta en marcha del proyecto?

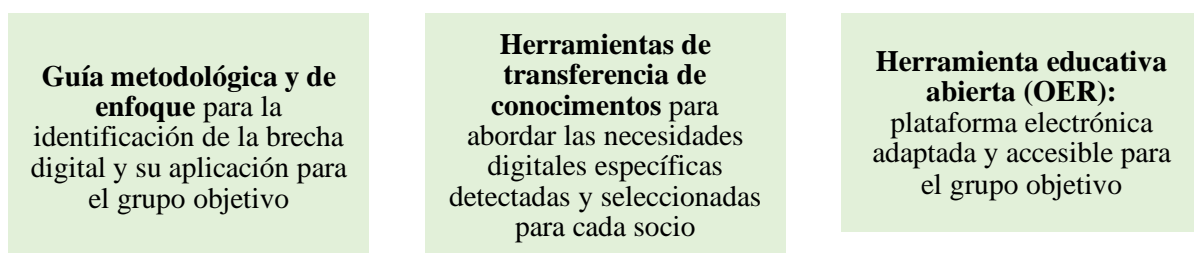


1.3 Implementación: ¿qué actividades se implementan?



1.4 Resultados: ¿qué resultados del proyecto y otros resultados esperamos que nuestro proyecto logre?

Nuestro proyecto crea materiales útiles para profesionales que trabajan en estrecho contacto con personas migrantes y refugiadas y que pueden contribuir a una mayor inclusión:



Además de esto, impartiremos seminarios, talleres y presentaciones para que formadores, educadores, trabajadores sociales, etc. conozcan y se familiaricen con los recursos que se producirán en el proyecto.

1.5 La asociación: ¿quiénes somos?

El proyecto DigitAll4Migrants está dirigido por cuatro organizaciones asociadas que trabajan con personas migrantes, solicitantes de asilo y refugiadas en Italia, España, Suecia y Macedonia del Norte.

Consorzio

l'Arcolaio (Italia)



Consorzio l'Arcolaio es una empresa social que participa en proyectos que vinculan los servicios públicos y el sector privado con una amplia experiencia en el apoyo a la autonomía, la prestación de servicios educativos y la promoción de la inclusión de las personas en riesgo de exclusión. Colabora con el Ayuntamiento de Bolonia como socio del Sistema Italiano de Acogida e Inclusión de refugiados y solicitantes de asilo (SAI) y gestiona centros de primera y segunda acogida para adultos, tanto hombres como mujeres, personas LGBTIQ+, familias, menores extranjeros no acompañados y personas vulnerables. Ofrece servicios de educación, orientación y formación en el mercado laboral, clases de italiano, digitalización, apoyo jurídico y psicológico, atención sanitaria y vivienda, promoviendo actividades en favor de la inclusión y la cohesión social.

Asociación Progestión (España)



La Asociación Progestión es una organización sin ánimo de lucro creada en mayo de 1990. Su misión es proporcionar recursos y habilidades a las personas más vulnerables para que puedan alcanzar sus objetivos de manera autónoma y responsable, buscando el mejor acceso posible al ejercicio de sus derechos y la mejora de su calidad de vida. Trabajamos con diferentes colectivos en situación de exclusión social: personas migrantes, refugiadas y solicitantes de asilo, personas sin hogar, mujeres víctimas de violencia de género, desempleados o jóvenes, etc. Llevamos a cabo proyectos en las siguientes áreas: asesoramiento jurídico, atención psicosocial, orientación laboral, atención residencial, protección internacional, acciones socioeducativas, intervención comunitaria y desarrollo de formaciones y talleres (formación de formadores para profesionales del ámbito social y para nuestros grupos destinatarios). Progestión cuenta con oficinas en las provincias de Madrid, Valladolid y Badajoz.

Kista Folkhögskola (Suecia)



Kista folkhögskola (en adelante, KFHS) es una organización sin fines de lucro que comenzó en 2007. Es una escuela secundaria popular, un tipo de colegio comunitario que ha existido en los países nórdicos desde mediados del siglo XIX. KFHS se encuentra en un suburbio de Estocolmo donde la mayor parte de los habitantes son personas migrantes y refugiadas de primera y segunda generación, lo que significa que este grupo es el principal grupo objetivo de KFHS. La escuela tiene cursos generales equivalentes a los niveles de primaria y secundaria superior, y ofrece clases de “sueco desde el primer día”, “sueco para personas inmigrantes”, así como cursos de acogida y cursos vocacionales.

CKM (Macedonia del Norte)



CKM es un centro de investigación y educación de Macedonia del Norte establecido en 2008. A nivel macro, lleva a cabo investigaciones y análisis en el área del desarrollo local, nacional y regional con el fin de explorar las políticas, medidas y proyectos actuales en el área del desarrollo económico, la ciencia, la innovación, y la digitalización, con un enfoque particular en los servicios públicos, desarrollando nuevas propuestas. A nivel micro, trabaja para apoyar la transferencia de tecnología, la innovación y la competitividad en las industrias y sectores dominantes en el país y la región de Europa sudoriental. A nivel individual/organizativo, trabaja con jóvenes, mujeres y otros grupos marginados, innovadores, emprendedores, pymes en el área del fortalecimiento del capital humano disponible con un enfoque especial en el fortalecimiento de las habilidades digitales y el apoyo a la mentalidad empresarial.

2 INTRODUCCIÓN A LA GUÍA

La Guía incorpora un enfoque global que incluye la experiencia de los trabajadores sociales, las personas migrantes y refugiadas. Su objetivo es permitir a los profesionales apoyar el proceso de empoderamiento personal de este grupo, aumentando su acceso a herramientas y recursos digitales. Este camino facilita el liderazgo y la toma de decisiones para el desarrollo de su autonomía social.

La metodología implementada permite identificar barreras, problemas y brechas reales en el aprendizaje digital para nuestro grupo diana, teniendo en cuenta los eventos actuales de la pandemia de Covid-19. El marco está configurado para abordar diferentes aspectos al mismo tiempo, lo que le da a los resultados del proyecto un valor agregado, aportando una imagen actualizada de la realidad que los trabajadores sociales y el grupo diana manejan en la vida cotidiana. Escribir un marco metodológico claro permite el acceso igualitario a la educación de aprendizaje digital con educadores / profesionales / formadores calificados, en diferentes tipos de organizaciones. El marco metodológico se centra en la Matriz de Necesidades Humanas (Smith & Max-Neef 2012), pero también considera algunos de los eventos de la vida más importantes expresados en el Informe de Antecedentes de eGovernment Benchmark 2020 (Comisión Europea 2020), como se explica en el párrafo 3 "Marco teórico". El objetivo es captar las brechas reales en las habilidades digitales del grupo diana que limitan su acceso a los recursos e información digitales, y construir un marco verdaderamente multidimensional para evaluar su bienestar. En el desarrollo de este marco metodológico participaron miembros del personal de organizaciones asociadas y terceras organizaciones (formadores, psicólogos, educadores y técnicos), así como nuestro grupo diana. El enfoque garantiza que "la muestra" del grupo objetivo sea diversa y representativa, lo que permite la aplicación de la metodología en otras organizaciones de toda Europa.

2.1 ¿Por qué esta metodología es tan útil e importante para los formadores?

El proceso de investigación y la metodología creada son importantes porque a través de ellos los formadores pueden potenciar su intervención, conociendo de forma precisa a las personas con las que trabajan, sus necesidades específicas, y aprender a través de ese proceso la mejor manera de abordarlas. Esto es esencial cuando se trata de trabajar con grupos como personas migrantes, solicitantes de asilo o refugiadas que aún no tienen los conocimientos necesarios para acceder a herramientas digitales esenciales para las actividades de la vida cotidiana en nuestras sociedades. Los pone en una situación de mayor vulnerabilidad y les impide desarrollar una ciudadanía activa, integrarse y participar plenamente en la comunidad y la sociedad.

Nuestro objetivo era asegurarnos de que se incluyeran las voces de todos, haciendo un mapeo preciso de las necesidades y respondiendo a través de una enseñanza y capacitación adaptadas, lo que permitirá al grupo objetivo expresar plenamente su potencial y mejorar su calidad de vida. Una indicación importante se refiere al nivel de conocimiento de la lengua del país de acogida: es necesario un nivel suficiente para no relacionar las brechas digitales con problemas en la comprensión de la lengua, o con la dependencia de otras personas mientras se utiliza las herramientas digitales.

El trabajo realizado es un escaparate que permite mostrar cómo definir las necesidades más urgentes y qué tipo de eventos de la vida tienen las consecuencias más graves en las personas. Nos da orientación sobre cómo integrar el conocimiento digital para mejorar el bienestar y la inclusión de las personas migrantes en la sociedad.

A partir de conversaciones, entrevistas, grupos focales, encuestas, reuniones, materiales de lectura, etc., creemos que hemos encontrado formas posibles de entrar en el núcleo de los problemas mediante el uso de algunas herramientas específicas.

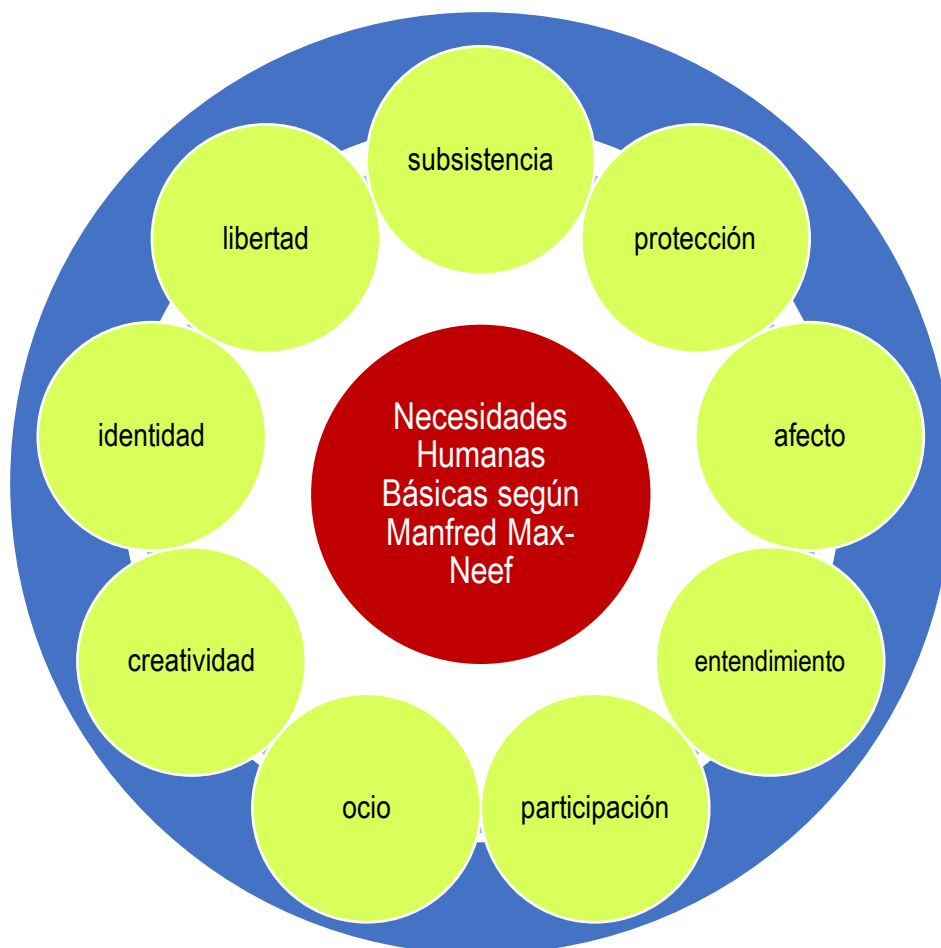
A través de nuestras encuestas, es primero el propio grupo objetivo, y segundo los trabajadores sociales, profesores y formadores experimentados, quienes han identificado los problemas u obstáculos que tienen el mayor impacto negativo en sus vidas.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, creemos que nuestro método es muy útil en la tarea de identificar los obstáculos digitales que son los más urgentes que resolver. El marco DigitalAll4Migrants es un mapa de los problemas que el propio grupo objetivo ha identificado como más importantes en los cuatro países que participan en el proyecto y, por lo tanto, hay razones para creer que puede aplicarse a toda la UE.

3 MARCO TEÓRICO

3.1 La matriz de Max-Neef

El contenido de la metodología está tomado de la teoría del Desarrollo a Escala Humana y la Matriz de Necesidades Humanas desarrolladas por Manfred Max-Neef. El objetivo del proyecto es construir un marco multidimensional para evaluar el bienestar y definir las brechas reales y las carencias de las personas migrantes, refugiadas y solicitantes de asilo al acceder a los recursos e información digitales. Esta teoría define las necesidades desde una perspectiva ontológica (propia de la condición del ser humano), siendo pocas, finitas y bien clasificables (a diferencia de la idea económica convencional que defiende que son infinitas e insaciables). Son también constantes a través de todas las culturas humanas y de todos los periodos históricos, siendo las estrategias de satisfacción de esas necesidades las que cambian con el tiempo y entre las culturas. Las necesidades humanas pueden ser entendidas como un sistema en el que no existen jerarquías, a diferencia de los postulados de psicólogos occidentales como Maslow. La simultaneidad, la complementariedad y la no comercialidad son características del proceso de satisfacción de necesidades.



Max-Neef también formuló un proceso a través del cual las comunidades pueden identificar "riquezas" y "carencias" de acuerdo con la forma en que se satisfacen las necesidades (satisfactores), y subraya el hecho de que las necesidades también se definen de acuerdo con las categorías existenciales de ser, tener, hacer e interactuar. A partir de estas dimensiones, se desarrolla una matriz de 36 celdas y se puede llenar con ejemplos de satisfactores para esas necesidades (Smith y Max-Neef 2012).

Matriz de Necesidades Humanas Manfred Max-Neef

	Ser	Tener	Hacer	Interactuar
Subsistencia	Salud, adaptabilidad Sentido del humor	Comida, refugio, trabajo	Alimentar, procrear, descansar, trabajar	Entorno social, entorno
Protección	Cuidado, equilibrio, solidaridad	Derechos, seguridad social, familia	Cooperar, planificar, ayudar	Espacio habitable, vivienda
Afecto	Autoestima, respeto, pasión	Amistades, familia, relación con la naturaleza	Hacer el amor, compartir, cultivar, apreciar	Privacidad, intimidad, hogar, unión
Entendimiento	Conciencia crítica, curiosidad, disciplina	Literatura, profesores de educación	Investigar, experimentar, meditar	Grupos, comunidad, escuelas, familia
Participación	Dedicación, respeto, receptividad	Derechos, responsabilidad, deberes, trabajo	Cooperar, disentir, ponerse de acuerdo, interactuar	Asociaciones, iglesias, familia
Ocio	Curiosidad, tranquilidad, imaginación	Paz interior, juegos, fiestas	Soñar despierto, relajarse recordar, criar	Privacidad, intimidad, tiempo libre, paisaje
Creatividad	Pasión, intuición, imaginación,	Habilidades, destrezas, método, trabajo	Trabajar, inventar, construir, componer, diseñar	Entornos productivos, talleres, tiempo
Identidad	Sentido de pertenencia, autoestima	Idioma, símbolos, religión, valores	Comprometerse, crecer, reconocer	Ritmos sociales, etapas de maduración
Libertad	Autonomía, audacia, pasión	Igualdad de derechos	Disentir, elegir, desobedecer, correr riesgos	Plasticidad temporal/espacial

3.2 Enfoque de Eventos de Vida

En consonancia con la teoría del Desarrollo a Escala Humana aplicada y la Matriz de Necesidades Humanas, adoptamos el Enfoque de los Acontecimientos de la Vida para comparar las necesidades declaradas por las personas migrantes al utilizar las herramientas digitales con el conjunto de ocho acontecimientos de la vida o "Trayectos del Usuario". Estos acontecimientos vitales, o trayectos, se han elaborado a partir del punto de referencia de la administración electrónica de la UE (Comisión Europea, 2020) que comprende los servicios digitales comunes que probablemente adquiera el ciudadano medio de la UE.

Estos eventos de la vida son:



Los acontecimientos de la vida incluidos en el índice de referencia de la administración electrónica publicado cada año por la Comisión Europea muestran cómo se están desarrollando los diferentes países en el ámbito de la administración electrónica, y se evalúan en cuatro puntos de referencia de alto nivel (centrado en el usuario, transparencia, habilitadores clave y movilidad transfronteriza), aunque cada evento de la vida tiene sus propias situaciones e historias concretas que cada ciudadano experimenta, como se muestra en la imagen de ejemplo del informe de trasfondo eGovernment Benchmark 2020.



Creación de empresas

Carl, de 45 años, ha hecho planes para abrir su propio restaurante. ¿Cómo puede ayudarle la administración electrónica a que su start-up sea un éxito?

97%

Carl estaba feliz de poder registrar su nueva compañía en línea.

99%

Carl podía registrar fácilmente su empresa como empleador para comenzar a contratar personas como empleadas.

85%

Carl disfruta de una autenticación segura en línea con su Certificado Digital para cumplir con sus obligaciones fiscales.

Este evento de la vida cubre 33 servicios, que van desde hacer un primer plan de negocios hasta contratar a los primeros empleados.



Vida familiar

Fiona, de 34 años, está embarazada y se casará pronto. 30 años después quiere jubilarse. ¿La administración electrónica la ayuda durante estos importantes eventos?

90%

Fiona está feliz de poder obtener fácilmente un nuevo certificado de nacimiento para su pequeño, después de que el original se perdiera durante los agitados primeros meses.

58%

Al esposo de Fiona, Peter, le hubiera gustado más ayuda en línea al obtener la autoridad parental.

49%

Años más tarde, al final de su carrera, Fiona solicitó su pensión en línea, pero encontró que el proceso no era transparente.

Este evento de la vida consta de 11 servicios relacionados con el nacimiento, el matrimonio y la jubilación



Perder y encontrar empleo

Marc, de 29 años, perdió recientemente su trabajo. ¿Puede obtener prestaciones por desempleo en línea? ¿La administración electrónica le ayuda a encontrar un nuevo trabajo?

84%

Marc se alegra de poder registrarse para recibir prestaciones por desempleo en línea

100%

Marc está feliz de poder acceder a una base de datos de búsqueda de empleo en línea.

78%

Marc se alegra de que la mayor parte de la comunicación con las autoridades responsables se pueda hacer completamente en línea.

Este evento de la vida consta de 18 servicios relacionados con la pérdida y la búsqueda de un trabajo



Estudiar

María, de 20 años, quiere inscribirse en una licenciatura en Administración de Empresas. ¿Es capaz de presentar la solicitud en línea?

92%

A María le gusta poder inscribirse fácilmente en línea para sus nuevos estudios

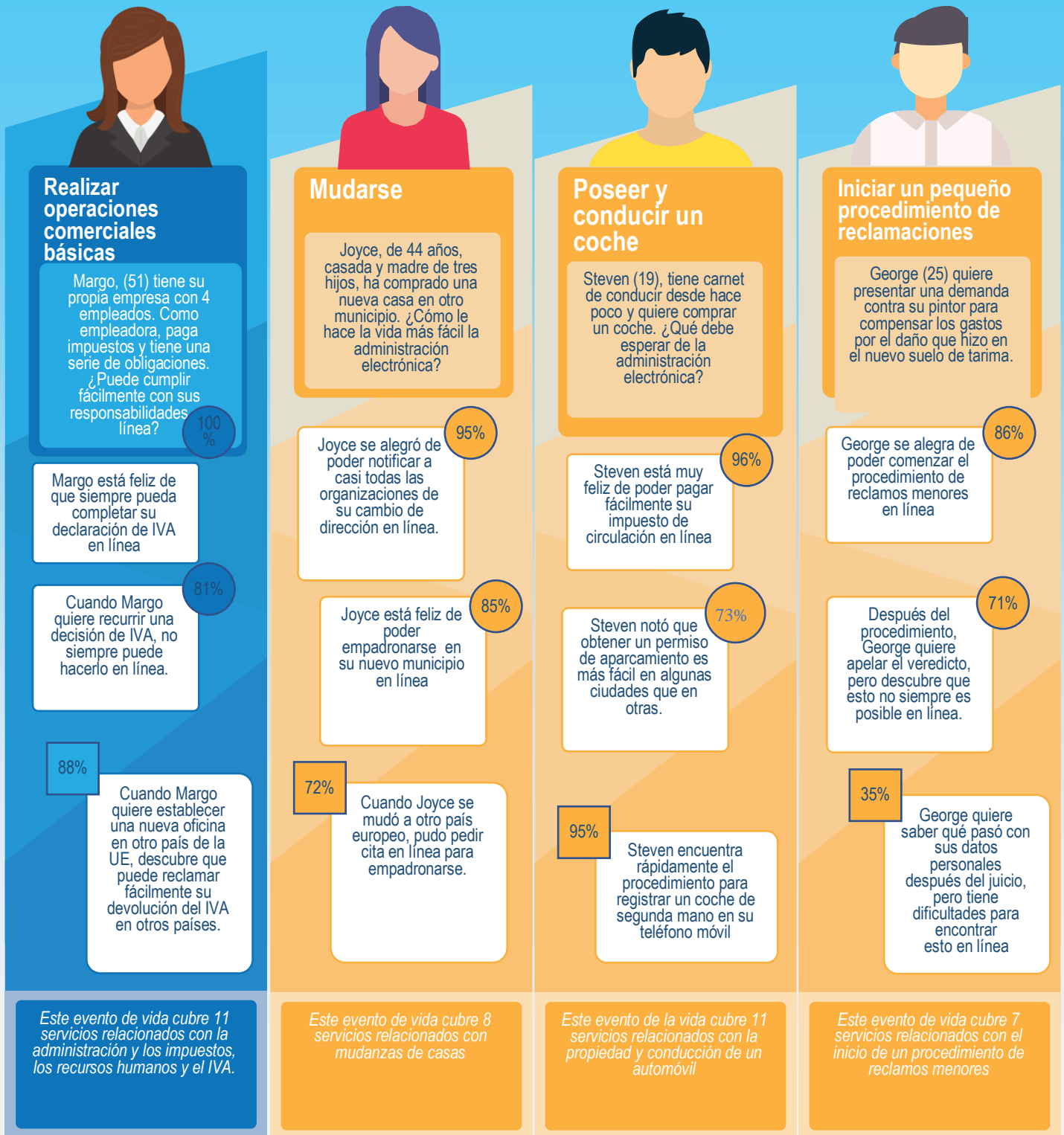
80%

Debido a dificultades financieras, María solicita beneficios adicionales. La mayoría de las veces esto se puede hacer en línea

67%

Cuando María solicitó una beca de estudios, parte de su información fue prellenada en el formulario en línea.

Este evento de vida consta de 14 servicios relacionados con la orientación, matrícula y apoyo al estudio



4 METODOLOGÍA

4.1 Entrevistas

Durante la primera fase de la investigación, revisamos la bibliografía de fuentes de información y realizamos entrevistas formales y/o no formales, de forma individual, en grupos de enfoque y por parejas, tanto con personas migrantes como con profesionales que trabajan en diferentes servicios, con el fin de detectar las preguntas más frecuentes relacionadas con el uso de las herramientas digitales. También realizamos algunas entrevistas y talleres con actores de la sociedad civil para mapear las necesidades comunes que tienen las personas migrantes cuando tienen que tratar con organizaciones de la sociedad civil. Este proceso fue esencial para detectar las necesidades de la población migrante y entender sus retos en el uso de las herramientas digitales. Estas necesidades se denominaron entonces Necesidades Humanas Fundamentales según la Matriz de Max-Neef y se insertaron en las categorías específicas (subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creatividad, identidad y libertad). El proceso produjo una imagen clara, como se muestra a continuación, útil para comprender las principales necesidades y actividades diarias dependientes del uso de las herramientas digitales:

NECESIDADES HUMANAS FUNDAMENTALES	SER (Cualidades)	TENER (Cosas)	HACER (Acciones)	INTERACTUAR (Actividades diarias que implican el uso de herramientas digitales)
1. SUBSISTENCIA	Salud física y mental	Comida, refugio, trabajo, dinero, cuenta bancaria...	Alimentación, ropa, descanso, trabajo, deporte...	<ul style="list-style-type: none"> Obtener una identificación digital Usar cuentas bancarias en línea y pagar facturas Encontrar un empleo y usar sitios web de búsqueda de empleo Encontrar un alojamiento Obtener información a través de las redes sociales, noticias, podcasts Poder solicitar estudios y becas manutención/subvenciones
2. PROTECCIÓN	Adaptabilidad, autonomía, cuidado	Seguridad social, sistema sanitario, trabajo...	Cooperar, planificar, cuidar o ayudar...	<ul style="list-style-type: none"> Elegir un médico de familia y reservar visitas médicas Buscar medios de transporte Tener un refugio Poder confiar en alguien en tiempos difíciles (llamadas telefónicas, números de emergencia, guías, mapas) Buscar información sobre los servicios sociales disponibles y tomar citas Proteger los datos personales y la privacidad y estar protegido ante los fraudes digitales
3. AFECTO	Respeto, sentido del humor, generosidad, sensualidad	Amistad, familia, relaciones...	Compartir, cuidar, hacer el amor, expresar emociones...	<ul style="list-style-type: none"> Mantener contacto con familiares y amigos Expresar sentimientos Buscar actividades y conocer a gente nueva Registrarse y participar en actividades sociales, poder averiguar su ubicación y las formas de llegar allí Tener una red social segura

NECESIDADES HUMANAS FUNDAMENTALES	SER (Cualidades)	TENER (Cosas)	HACER (Acciones)	INTERACTUAR (Actividades diarias que implican el uso de herramientas digitales)
4. ENTENDIMIENTO	Capacidad crítica, curiosidad, intuición	Políticas y sistemas educativos, profesorado, acceso a la información...	Analizar, estudiar, informarse, interactuar con el colegio y los profesores...	Encontrar espacios donde ir y pedir información Búsqueda y acceso a información en línea, estudios o formaciones Buscar y usar bibliotecas virtuales o bibliotecas municipales o de la comunidad
5. PARTICIPACIÓN	Receptividad, dedicación, interacción	Responsabilidades, deberes y derechos, trabajo...	Cooperar, disentir, expresar opiniones...	Estar al día, compartir puntos de vista y poder ejercer el derecho a la protesta Búsqueda de actividades y asociaciones Acceso y uso de DNI electrónico/certificado digital Desarrollar contenido digital Interactuar, colaborar y comprometerse con la ciudadanía a través de las tecnologías digitales Reservar cita/participación online para diversos eventos Mantenerse en contacto con familiares y amigos Acceder al sistema educativo e informarse sobre la escolaridad de los niños
6. OCIO	Imaginación, espontaneidad, tranquilidad	Juegos, fiestas, libros, conciertos...	Relajarse, socializar, divertirse...	Hacer nuevos amigos Tener tiempo para cuidarse Formar parte de grupos (deporte, música...) y compartir experiencias Viajar y compartir la experiencia (fotos, videos) Buscar lugares, eventos, parques y cómo ir allí Reserva entradas online
7. CREATIVIDAD	Imaginación, capacidad de inventar, curiosidad	Habilidades, destrezas, técnicas de trabajo...	Inventar, construir, diseñar, compartir...	Buscar nuevas actividades Seguir intereses, aspiraciones y compartirlos Búsqueda de talleres, grupos culturales, espacios de expresión Inscribirse en las actividades
8. IDENTIDAD	Sentido de pertenencia, autoestima, consistencia	Idioma, religión, valores, hábitos, normas...	Comprometerse con algo, rezar, cocinar, hablar...	Sentirse libre de participar en ceremonias religiosas Compartir hábitos y experiencias sin sentirse avergonzado Invitar a amigos a eventos Búsqueda de eventos culturales o religiosos y comunidades con las que interactuar
9. LIBERTAD	Autonomía, pasión, autoestima, apertura mental	Igualdad de derechos y acceso a oportunidades...	Elegir, correr riesgos, desarrollar conciencia, disentir...	Expresar cualquier idea libremente y poder defenderla Tener acceso a todos los medios de información y transportes Denunciar amenazas o insultos Navegar, buscar, filtrar datos, conseguir información y contenido digital y evaluarlos Superar las barreras lingüísticas/culturales a la alfabetización informacional y de datos Expresar opiniones de forma segura

Estas categorías resumen las necesidades que los entrevistados reportaron como las más importantes en sus actividades diarias. Por lo tanto, se convirtieron en el punto de partida para producir los cuestionarios.

4.2 Encuestas y entrevistas con el Target Group

Realizamos entrevistas y encuestas en línea con grupos de 10 a 20 personas en cada país asociado, tanto refugiadas como solicitantes de asilo: hombres y mujeres que vivían en familia o solos, procedentes de diferentes países y de diferentes edades, para tener una visión lo más amplia posible de las necesidades reales, teniendo en cuenta las diferencias relacionadas con las situaciones y experiencias personales. Otro aspecto era el nivel de conocimiento del idioma del país de acogida: era necesario un nivel suficiente para recoger los datos y no relacionar las brechas digitales con problemas de comprensión del idioma o con la dependencia de otras personas al utilizar las herramientas digitales. Todos los participantes fueron informados sobre las cuestiones de privacidad y el anonimato de la encuesta y las entrevistas.

Decidimos abordar a las personas encuestadas individualmente o en grupo, con grupos de reflexión o individualmente, en línea o cara a cara..

Entrevistas individuales

Se eligió este método para que las personas pudieran sentirse seguras y libres de expresar y compartir sus experiencias y opiniones personales. La mayoría de las personas entrevistadas dijeron abiertamente que se sentían más relajadas para responder a las preguntas de forma individual. Las entrevistas se organizaron en lugares conocidos por el público objetivo para que las personas se sintieran lo más cómodas posible.

Entrevistas grupales

Se eligió como método las entrevistas realizadas en grupo para dar a las personas la oportunidad de interactuar y debatir el tema, aunque la mayoría de ellas compartieran las necesidades más básicas. Además, un entorno de grupo era adecuado para las personas con escasos conocimientos lingüísticos, que requerían la presencia de un guía lingüístico que pudiera traducir para todo el grupo.

Los cuestionarios

Los cuestionarios tenían una parte común destinada a recoger datos demográficos (sexo, edad, familiar o vive solo, país de origen y años vividos en el país de acogida), para tener una visión general del grupo meta y tratar de detectar las primeras necesidades (por ejemplo, las mujeres y los hombres con hijos informaron de que la inscripción de los niños en la escuela era una cuestión importante). La segunda parte de los cuestionarios tenía como objetivo detectar las dificultades a las que se enfrentan las personas (si las hubiera) y el nivel de seguridad que sienten al utilizar las herramientas digitales en diferentes aspectos de la vida cotidiana. Cada socio diseñó el cuestionario de forma que pudiera contener tanto preguntas abiertas como cerradas, como se muestra en las tablas siguientes:

Preguntas abiertas

Tras la primera parte referente a los datos personales, se formularon las preguntas sobre distintos ámbitos de la vida cotidiana (por ejemplo, vivienda, trabajo, atención sanitaria, estudios...). Se eligieron preguntas abiertas para que los participantes se sintieran cómodos y libres de expresarse, de compartir experiencias y sugerencias. Por otro lado, este tipo de cuestionario requería mucho tiempo y las respuestas eran a veces difíciles de comparar con otras y de normalizar.

Preguntas cerradas

Se pidió a las personas encuestadas que respondieran a las preguntas con un "sí" o un "no" y que eligieran en una escala del 1 al 5 la dificultad a la que se enfrentaban y la importancia de adquirir determinadas competencias digitales según sus experiencias personales y sus actividades diarias. Para las personas con escaso conocimiento del idioma, este tipo de cuestionario evitó las preguntas abiertas que, de otro modo, requerirían un buen nivel de conocimiento y fluidez del idioma local.

Gracias a las encuestas y a las entrevistas, pudimos detectar el nivel de independencia y autonomía que tenían y sentían las personas al utilizar las herramientas digitales en diferentes ámbitos de la vida cotidiana: el trabajo, la vivienda, la salud, la inscripción de los hijos en la escuela, la búsqueda de medios de transporte, así como las actividades de ocio y sociales, y la interacción con otras personas, o grupos. Las sugerencias, ideas y consejos fueron fundamentales para empezar a pensar en las competencias digitales necesarias en los ámbitos identificados y para el desarrollo de herramientas.

Como se describe en el apartado 3 "Marco teórico", adoptamos el enfoque de los acontecimientos vitales como metodología para comparar las necesidades con las competencias digitales descubiertas en las encuestas, con el conjunto de acontecimientos vitales que consiste en las actividades digitales comunes que el ciudadano medio puede llevar a cabo (operaciones comerciales habituales, mudarse, poseer y conducir un coche, iniciar un procedimiento de reclamaciones de menor cuantía, creación de empresas, vida familiar, perder y encontrar un empleo y estudiar).

5 Marco DigitALL4Migrants

La correspondencia entre la matriz Max-Neef, el enfoque de acontecimientos de vida con el punto de referencia de la administración electrónica y los cuestionarios realizados por cada organización asociada condujo a la producción del "Marco de trabajo de DigitALL4Migrants", como se muestra a continuación:

Tabla 1. Marco DigitALL4Migrants

Necesidades atendidas: subsistencia, protección, afecto, comprensión, participación, ocio, creación, identidad, libertad

	Vida familiar	Búsqueda de empleo	Estudiar	Mudanza, reubicación, inclusión	Seguridad en el mundo digital
Habilidades previas:	Matrimonio Certificado de nacimiento Obtención de un pasaporte/DNI Atención médica Amigos y familiares	Gestión de la presencia digital Identificación y solicitud de empleo	Preparación para el trabajo y la carrera profesional Inscribir a los hijos en la escuela	Encontrar un lugar para vivir Mantenerse en contacto con familiares y amigos Inclusión en la nueva comunidad	Fraudes en línea Búsqueda de asesoramiento legal
Sabe cómo abrir y administrar una cuenta de correo electrónico. Sabe cómo descargar y cargar documentos.	Saber cómo: registrarse en portales gubernamentales para servicios electrónicos. rellenar formularios en línea y solicitar documentos. buscar información en línea sobre los servicios sociales disponibles y concertar citas. concertar citas en portales oficiales, obtener documentos oficiales, consultar requisitos. obtener y utilizar la identificación digital. programar en línea una visita médica, consultar resultados y descargar recetas. descargar aplicaciones. usar bancos en línea, pagar facturas y cuotas escolares. solicitar subsidios. usar apps para contactar con amigos y familiares.	Saber cómo: convertir archivos en diferentes formatos (word, pdf, jpg). crear una cuenta en línea en portales de empleo populares como LinkedIn. rellenar la plantilla en línea del CV o recuperar datos de portales de empleo como LinkedIn. supervisar y presentar candidatura para los puestos disponibles en los portales de empleo. escanear documentos utilizando diferentes dispositivos, incluidos los teléfonos móviles. eliminar una cuenta en línea en cualquier momento. guardar anuncios de trabajo o casa de interés para su posterior referencia. proteger los derechos personales sobre la privacidad de los datos.	Saber cómo: registrarse a sí mismo o a sus hijos en la escuela. buscar programas escolares en línea. registrarse en línea para los exámenes universitarios. consultar los sitios web de las escuelas, los horarios de las clases y las notificaciones. responder a doodles o solicitudes de calendario. mantenerse en contacto con los profesores a través de correo electrónico y notificaciones. enviar solicitudes de dieta especial a través del formulario en línea de la escuela. cambiar de curso escolar o universitario. informar a la escuela cuando los niños no asistan a clases.	Saber cómo: utilizar mapas digitales identificar los medios de transporte y las direcciones. usar aplicaciones en línea para hablar con familiares y amigos. hacer búsqueda en línea de actividades o eventos sociales. regístrarse en línea para participar en actividades. interactuar, compartir, colaborar y mantenerse involucrado a través de las tecnologías digitales. buscar en línea actividades, asociaciones, comunidades, grupos. buscar online lugares de ocio, eventos, parques o parajes naturales. reservar entradas a eventos online. buscar en línea talleres, espacios de expresión, eventos religiosos.	Saber cómo: navegar, buscar, filtrar datos, información y contenido digital. distinguir las solicitudes de datos obligatorias u opcionales. contactar con el servicio de soporte en caso de necesidad (correo electrónico, chat, notificación...). enviar solicitudes en línea. proteger los dispositivos electrónicos protegerse de los fraudes digitales. buscar y acceder a información en línea, estudios o capacitación. buscar y utilizar bibliotecas virtuales, ubicación y programación de bibliotecas. evaluar datos, información y contenido digital.

6 CONCLUSIÓN

En conclusión, esta Guía presenta la metodología desarrollada para detectar las necesidades digitales que las personas migrantes, solicitantes de asilo y refugiadas pueden tener al recorrer su itinerario de inclusión en las sociedades de acogida. Pueden ser utilizadas por las entidades de la sociedad civil, trabajadores sociales y profesionales para estudiar las carencias digitales de las poblaciones migrantes.

A efectos de este proyecto, esta guía se utilizará para desarrollar herramientas y contenidos electrónicos en la plataforma electrónica DigitAll4Migrants con el fin de reducir esta brecha digital. Sin embargo, también pueden utilizarse de diferentes maneras para lograr métodos innovadores y eficaces de apoyo a todos los grupos de personas migrantes, solicitantes de asilo y refugiadas para mejorar su calidad de vida y su inclusión social.

BIBLIOGRAFÍA y REFERENCIAS

Anónimo. (s.f.). *Max-Neef sobre las necesidades humanas y el desarrollo a escala humana*. Selva. Consultado el 6 de septiembre de 2022 en <http://www.rainforestinfo.org.au/background/maxneef.htm>

Arale, S. (s.f.). *Es – ikapp*. Consultado el 8 de septiembre de 2022 en <http://www.it-ikapp.se/filer/itikapp101.pdf>

Cruz, I., Stahel, A., & Max-Neef, M. (2009). *Hacia un enfoque sistémico del desarrollo: Construir sobre el paradigma del desarrollo a escala humana*. *Economía Ecológica*, 68 (7), 2021–2030. <https://doi.org/10.1016/j.ecolecon.2009.02.004>

Comisión Europea. (s.f.). *EGovernment benchmark 2020: Administración electrónica que funciona para las personas*. Configurar el futuro digital de Europa. Consultado el 8 de septiembre de 2022 en <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2020-egovernment-works-people>

Max-Neef, M. (s.f.). *Desarrollo a escala humana-max-Neef - WTF.TW*. Consultado el 8 de septiembre de 2022 en <http://www.wtf.tw/ref/max-neef.pdf>

Regione Emilia-Romagna. (s.f.). *Valle de datos Bene Comune*. Consultado el 8 de septiembre de 2022 en <https://digitale.regione.emilia-romagna.it/dvbc>

Smith, P. B., & Max-Neef, M. (2012). *Economía desenmascarada: Del poder y la codicia a la compasión y el bien común*. Libros Verdes.

Vuorikari, R., Kluzer, S., & Punie, Y. (2022, 17 de marzo). *DigComp 2.2: El Marco de Competencias Digitales para los Ciudadanos - con nuevos ejemplos de conocimientos, habilidades y actitudes*. Repositorio de publicaciones del CCI. Consultado el 8 de septiembre de 2022 en <https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/handle/JRC128415>

Zuddas, P. (s.f.). *Www.osservatorioaic.it*. Consultado el 8 de septiembre de 2022 en https://www.osservatorioaic.it/images/rivista/pdf/2020_3_17_Zuddas.pdf



DIGIT *all* 4 MIGRANTS



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

El apoyo de la Comisión Europea a la producción de esta publicación no constituye un respaldo de los contenidos, que reflejan únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en ella.