

Recibido el 03\_05\_2018 | Aceptado el 22\_05\_2018

# EL USO DE LAS TIC EN LOS PROCESOS MIGRATORIOS: COMUNICACIÓN NACIONAL Y TRANSNACIONAL

ITC USE IN THE REFUGEES MIGRATION PROCESSES: NATIONAL AND TRANSNATIONAL COMMUNICATION

Mónica Ortiz-Cobo y Rosella Bianco

| monicaoc@ugr.es | rosellabianco@correo.ugr.es |

Universidad de Granada



**Resumen.** En este artículo presentamos una investigación de corte etnográfico sobre los procesos comunicativos que los refugiados mantienen a través del uso de las tecnologías. Concretamente nos han interesado tres cuestiones: la comunicación de los inmigrantes forzados durante el viaje a Europa como soporte del mismo, las comunicaciones con parientes y amigos del país de origen y la creación de nuevas redes de contactos en el país de acogida, todo ello mediatizado por las TIC. Las técnicas de recogida de la información empleadas han sido la entrevista semiestructurada y la observación virtual de los perfiles de Facebook de los informantes. Los resultados evidencian que las TIC son imprescindibles en todas las etapas de la experiencia migratoria. Las TIC no sólo sirven de apoyo instrumental en el viaje de los refugiados desde el país de origen al país de acogida, sino que permiten acortar las distancias con la red social del país de origen, lo que les proporcionan un importante apoyo emocional y seguir participando en la vida que dejaron atrás. Por último, las TIC permiten a los refugiados ampliar su capital social vinculante lo que no ocurre con el capital social puente, éste no parece que se incremente incluso pasados ya bastantes años de la llegada al país de acogida. **Palabras clave:** refugiados; TIC; comunicación; factor relacional; capital social.

**Abstract.** In this article we present an ethnographic research about the communication processes that refugees maintain through the use of technologies. Specifically, we focus on three issues: the communication of forced migrants as a support of their travel to Europe, the communications with the country of origin friends and family and, finally, the creation of new contacts networks in the host country. All these issues mediated by ICT. The research instruments have been the semi-structured interviews and the virtual observation of the informants Facebook profiles. The results show that the ICT are essentials in all stages of the migration experience. The ICT do not only serve as instrumental support during the refugees way from their country of origin to the host country, but they also allow shortening the distances with the social network in the country of origin. For this reason, ICT provide an important emotional support and allow refugees to keep participating in the life they have left behind. Finally, ICT allow refugees to extend their bonding social capital. Differently, their bridging social capital seems not to increase even after some years after the arrival to the destination country. **Keywords:** refugees; ICT; communication; relational factor; social capital.

## 1. Globalización, migraciones y las TIC

La actual era de la globalización se ha caracterizado por el predominio de flujos migratorios y la multiplicación de las interconexiones a nivel mundial (Bauman, 1998; Castell, 1997; Hannerz, 1996; Peñaranda 2008). Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han influido en los modos de relación y comunicación de la sociedad mundial y, por ende, también de la población migrante aunque de una manera particular. En el espacio virtual podemos hablar de un proceso de tecnosocialidad, es decir de nuevas formas de socialización que conllevan a su vez a un proceso de desterritorización (Olivera, 2014).

Hay quien ha utilizado la expresión «edad del migrante conectando» (Diminescu, 2008) para señalar cómo el migrante de este siglo está definido por dos elementos fundamentales, la movilidad y la conectividad. En este sentido, Peñaranda (2008) ha acuñado el término «presencia conectada» para referirse a «una nueva modalidad de presencia, a pesar de la distancia física, posibilitada y facilitada por un patrón continuo de interacciones mediadas por las TIC» (Peñaranda, 2008: 147).

En el estudio de los modos de relación y comunicación mediatizados por las TICs en los procesos migratorios es de interés el concepto de «capital social» recogido en el informe de Zinnbauer, sobre el capital social y las TIC, del siguiente modo: «El capital social se refiere a la extensión, naturaleza y calidad de los vínculos sociales que individuos y comunidades pueden movi-

lizar al gestionar sus asuntos» (Zinnbauer 2007: 16). Por su parte, Putnam (2002) distingue entre dos tipos de capital social:

→ *Bonding social capital* o capital social vinculante: formado por redes de relaciones entre personas afines o del propio grupo (de parentesco, de grupo étnicos, religioso, etc.).

→ *Bridging social capital* o capital social puente: formado por redes de relaciones entre personas de grupos o comunidades diversos (por ejemplo, del país de acogida).

Que las TIC están presentes en los procesos de comunicación de los inmigrantes (y de la población en general) es una afirmación que podemos mantener; ahora bien, de qué manera es la cuestión que nos planteamos en este trabajo. Desde esta propuesta de análisis se rompe con una aproximación unidireccional a los procesos migratorios donde el foco de atención tradicionalmente ha sido la integración del inmigrante en la sociedad de acogida.

## **2. TIC y refugiados**

El interés por el uso que hacen los refugiados de las TIC es muy reciente y se ha incrementado principalmente por la incidencia del fenómeno migratorio entre 2015-2016. La literatura a este respecto es aún muy limitada, por lo que con este trabajo se contribuye a la producción investigadora en este ámbito.

Entre los estudios existentes, hay aproximaciones discordantes sobre el uso de estas tecnologías entre los refugiados. Por un lado, hay trabajos que relatan que, a pesar de la difusión del uso de las tecnologías digitales, los refugiados utilizan estos medios exclusivamente para comunicarse y rara vez para tareas más complejas como, por ejemplo, aprender una lengua o buscar informaciones *online* (Mason y Buchmann, 2016; Zewdie, 2017). Desde otra perspectiva, hay quien afirma que el uso de Internet no está generalizado entre todos los refugiados. Esto porque hay quien prefiere no conectarse para evitar noticias sobre la guerra y las muertes en su país. Incluso hay quien suele conectarse a la web precisamente para escapar de estas noticias, utilizando este medio de manera lúdica (Twigt, 2018).

Por otro lado, varias investigaciones son testigos de un uso más amplio de las TIC por parte de los refugiados, que las emplean no sólo por objetivos inherentes a la comunicación sino como soporte al recorrido migratorio. De hecho, medios como Google, Facebook, Youtube, Whatsapp y Viber son para los refugiados las fuentes a través de las cuales obtener informaciones sobre

la migración (Borkert, Fisher y Yafi, 2018; Xu, 2016). Las noticias buscadas conciernen a las rutas, las fronteras cerradas, los contrabandistas y sus precios, también a los peligros presentes durante el viaje, así como a información sobre los países de destino que les permiten elegir el país más apropiado para sus propias exigencias (Díaz Andrade y Doolin, 2018; Frouws, Phillips, Hassan y Twigt, 2016; Kutshcer y Kreß, 2018).

A pesar del amplio uso de estos medios para este objetivo, algunos refugiados no confían totalmente en las informaciones de contactos desconocidos encontrados en la web y prefieren la experiencia de los contactos conocidos personalmente que ya han afrontado un recorrido migratorio similar (Borkert, Fisher y Yafi, 2018; Dekker, Engbersen, Klaver y Vonk, 2018).

Por otro lado, las informaciones sobre la migración compartidas por contactos realmente conocidos tienen también otro efecto, el de provocar en quien las lee el imaginar la vida en otra parte del mundo, generando esperanzas e ideas positivas sobre el futuro fuera del propio país de origen (Twigt, 2018). Así pues las TIC cumplen un papel fundamental a partir de los momentos en el que se empieza a planear la migración y, es más... pueden promoverla.

Por otro lado, estas tecnologías resultan vitales para los refugiados. A través de ellas es posible literalmente salvar la vida, como en el caso de que sea necesario contactar con los guardacostas para pedir ayuda en el mar. Por este motivo, asuntos como tener la batería cargada o garantizar una conexión a Internet son fundamentales para este tipo de usuarios (Gillespie, Osseiran y Cheeseman, 2018).

Estos medios, en cualquier caso, son para los refugiados de vital importancia, tanto como la comida, porque a través de ellos se pueden comunicar con la familia y recibir el apoyo social y emocional necesario para afrontar los aspectos negativos de la migración (Kutshcer y Kreß, 2018). Por este motivo, no importa qué aplicación se utilice, se usa una u otra según la disponibilidad de conexión y la que utilice la persona con quien se desea conectar (Twigt, 2018).

A través de redes sociales como Facebook, además, se pueden compartir fotos con la familia y acortar las distancias con los contactos del país de origen, participando también en los eventos importantes de la familia (Kutshcer y Kreß, 2018; Wilding, 2006). No obstante, en otro extremo los medios modernos de comunicación no sustituyen las comunicaciones cara a cara y, en caso de relaciones muy estrechas, el uso de dichos medios puede intensificar la distancia en lugar de acortarla, a causa del sufrimiento derivado por la imposibilidad de verse cara a cara (Wilding, 2006).

Además, estas tecnologías no sólo sirven de soporte para la comunicación con los contactos en el país de origen, sino que pueden ser un medio para

comunicarse con los locales (Díaz Andrade y Doolin, 2018) y favorecer la integración en el país de acogida. A este propósito, Alencar (2017) encuentra cómo en grupos de Facebook se ponen en comunicación la población autóctona y los ciudadanos refugiados gracias a la promoción de eventos con este objetivo, facilitando su integración, además del conocimiento de la lengua y cultura del país de acogida.

Al utilizar las TIC para entrar en contacto con la población autóctona no siempre es suficiente la voluntad del refugiado de aproximarse a la comunidad local, sino que son necesarias acciones por parte de las autoridades locales. De hecho, en ausencia de dichas actuaciones, los contactos creados por los refugiados son a través de sujetos que se encuentran en la misma situación o hablan la misma lengua, dado que el establecimiento de contactos con los autóctonos es difícil e incluso llegan a evitarse, tal y como apuntan en su trabajo Bacishoga, Hooper y Johnston (2016).

### **3. Metodología**

En el estudio de los procesos comunicativos de los ciudadanos inmigrantes es imprescindible hoy en día considerar todo el conjunto de relaciones que ellos tienen con las nuevas tecnologías, las cuales permiten una comunicación intercontinental en tiempo real y facilitan el mantenimiento de las relaciones con parientes y amigos en el país de origen, así como la creación de nuevos contactos en el país de destino. Por otro lado, estos medios sirven de soporte al proceso migratorio. Concretamente en el caso de los ciudadanos víctimas de migraciones forzadas los medios de comunicación de última generación pueden ser vitales. Para ellos, el viaje hacia Europa a veces es posible gracias a informaciones y a redes de contactos encontrados en la web o mantenidos gracias a contactos telefónicos y por redes sociales.

Bajo esta premisa, el objetivo de nuestro trabajo ha sido el investigar los procesos comunicativos que ciudadanos víctimas de migración forzada, refugiados o solicitantes de asilo en Italia, mantienen a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación. Para la consecución de este objetivo, nos hemos propuesto como objetivos específicos:

- Analizar la comunicación de los inmigrantes forzados durante el viaje a Europa, atendiendo a las comunicaciones que sirven de soporte del viaje.
- Investigar las comunicaciones con parientes y amigos del país de origen.

→ Estudiar la creación de nuevas redes de contactos a través de las TIC en el país de acogida.

A través de estos objetivos, no sólo ha sido posible analizar el uso de las TIC por parte de refugiados o solicitantes de asilo<sup>1</sup> en Italia, sino también la relación TIC-proceso migratorio/relación con el país de acogida. A través de los datos recogidos, emerge la mirada sociológica de la migración, que a veces se refleja en el desánimo y otras veces en un espíritu más resiliente.

Para llevar a cabo este trabajo, hemos optado por la etnografía como metodología, en la que a través de un análisis en profundidad nos permitirá conocer e interpretar los procesos comunicativos de los inmigrantes forzados, aproximándonos lo más posible a la realidad cotidiana. Los instrumentos utilizados han sido las entrevistas en profundidad y la observación virtual en las redes sociales.

Las entrevistas en profundidad nos han permitido recoger datos detallados sobre las experiencias de los informantes en su relación con el uso de las TIC, concretamente sobre sus conductas, pensamientos y sentimientos en relación a la comunicación, ya sea transnacional o con el país de acogida.

Por otro lado, hemos realizado una etnografía virtual, entendida por Hine (2000) como una metodología ideal para iniciar estudios en torno a Internet, ya que con ella se pueden explorar las interrelaciones entre las tecnologías y la vida cotidiana de las personas en cualquier parte del mundo. Por lo tanto, la perspectiva etnográfica, puede adaptarse para la comprensión de los fenómenos en Internet en contextos migratorios. Particularmente, en este trabajo hemos observando los perfiles de Facebook de los participantes en el estudio. En este caso, gracias a este tipo de plataforma, que hace visibles contenidos anteriores al día de conexión, la observación no se ha limitado al periodo del estudio, sino que ha sido posible observar todos los contenidos publicados o compartidos en el muro de Facebook por los participantes. Centrándonos en los publicados a partir del inicio del proceso migratorio.

Para finalizar, los participantes en nuestro estudio han sido siete refugiados de diferentes nacionalidades, todos ellos residen en Italia, donde han solicitado asilo. En la tabla 1 presentamos los perfiles de los informantes:

---

[01] Para facilitar la lectura del texto, en los siguientes apartados nos referiremos a ellos con el término de 'refugiados' ya que, independientemente de que su solicitud de asilo esté pendiente o ya aprobada, se trata de inmigrantes forzados que han encontrado refugio en Italia.

**Tabla 1: Perfil de los informantes.**

Informante	País de origen	Edad	Sexo	En Italia hace
R1	Nigeria	34	Hombre	3 años
R2	Pakistán	30	Hombre	6 meses
R3	Pakistán	27	Hombre	6 meses
R4	Nigeria	22	Hombre	1 año y 6 meses
R5	Nigeria	32	Hombre	1 año y 9 meses
R6	Pakistán	24	Hombre	1 año y 5 meses
R7	Senegal	35	Hombre	1 año y 2 meses

**Fuente:** elaboración propia a partir de los datos recogidos en el campo.

Como podemos ver en el tabla 1, los siete informantes son jóvenes hombres de edades comprendidas entre 27 y 35 años, cuatro proceden de África Subsahariana, concretamente tres de Nigeria y uno de Senegal; los tres restantes proceden de Asia, todos ellos de Pakistán. En cuanto al tiempo que llevan residiendo en Italia tenemos mayor heterogeneidad: el rango estaría entre tres años y seis meses, concretamente uno llevaría tres años, dos seis meses y los cuatro restantes no llegan a dos años.

Para identificar y diferenciar a los informantes utilizaremos un código (ejemplo: R1, R2, etc.), empleado al presentar tanto los fragmentos de las entrevistas como los contenidos de sus perfiles de Facebook.

Para seleccionar los informantes, hemos empleado un muestreo no probabilístico a través de la técnica de bola de nieve que «sustenta que los miembros de la población tienen una red social, a la cual podremos contactar» (Espinosa *et al.*, 2018: 4). Permite identificar a los sujetos potenciales en estudios en donde los sujetos son difíciles de encontrar. Los individuos seleccionados para ser participantes en el estudio pueden identificar o facilitar el acceso a otros nuevos participantes, con un rasgo similar de interés, entre ellos conocidos. Así pues, primero hemos entrado en contacto con un informante (R2) dentro del contexto de un aula de italiano como segunda lengua. El curso de italiano en cuestión forma parte de las actividades organizadas por un centro de acogida para solicitantes de asilo en Salento, Italia. Una vez añadido el contacto de Facebook de R2, hemos contactado en cadena con los otros informantes, encontrados a través de los amigos en común. El que el contexto haya sido informal en unos casos nos ha facilitado el acercamiento a los informantes fuera del contexto habitual de la vida de los refugiados ligados a factores legales-policiales que hace que puedan resultar hostiles. Sin embargo, en otras ocasiones nos lo ha dificultado, especialmente con aquellos sujetos más reacios a confiar en personas que no se conocen físicamente de su vida coti-

diana. La procedencia europea de las investigadoras también ha dificultado el contacto con algunos informantes porque por su trayectoria migratoria y su situación actual está conectada con la policía y abogados de procedencia europea. La situación legal de los inmigrantes forzados, por la cual se relacionan con la policía y abogados, es para ellos un motivo de gran estrés, sea por las continuas tensiones derivadas del posible rechazo de la solicitud de asilo o por el largo periodo de tiempo que ésta comporta. Además, viviendo en una situación de aislamiento con respecto a la población autóctona, la solicitud de amistad que les hemos mandado a través de Facebook ha sido percibida con sospechas ya que el único trato que mantienen con la población autóctona es la que implica su solicitud de asilo y acogida institucional.

Por este motivo, realizar una etnográfica con el perfil de estos informantes no ha sido fácil y ha requerido un gran esfuerzo y tiempo para establecer una relación de confianza.

#### **4. Presentación de resultados y análisis de datos**

En nuestra aproximación a la relación entre las TIC y los refugiados hemos obtenido una serie de datos que clasificamos en tres categorías. Estas servirán para ordenar y presentar el análisis de los mismos. En primer lugar, expondremos los resultados referidos al empleo de las TIC en el trayecto migratorio, es decir, en el viaje desde el país de origen al de acogida. En los dos siguientes apartados recogemos las evidencias vinculadas al empleo de las TIC en la comunicación que los refugiados mantienen con su red social (o lo que es lo mismo su capital social), diferenciado, tal y como hace Putnam (2002), entre capital social vinculante (personas con las que mantiene una vinculación por procedencia, lengua materna, condición de refugiado...) y capital social puente (personas con las que no guarda una vinculación de ese tipo como es la población autóctona del país de acogida). En este sentido, hablamos de una comunicación transnacional para el primer caso y nacional para el segundo.

##### **4.1. El papel de las TIC en las trayectorias migratorias forzadas**

El proceso migratorio de los inmigrantes forzados es netamente diferente al de otras tipologías de inmigrantes, como los económicos o los que migran por motivos familiares. El recorrido migratorio de un refugiado implica viajes casi siempre peligrosos e ilegales, a menudo realizados con compañeros de viaje encontrados por el camino y que tienen nacionalidades e historias diferentes. En la esfera de los contactos relacionados con el viaje, se añaden también los contrabandistas.

En el mantenimiento de estas relaciones resulta indispensable el uso de dispositivos de comunicación y de redes sociales. Estas últimas se han conver-



tido en el medio para conseguir información útil para migrar —véase grupos de Facebook como Karajat Almshantateen (نہيطنشملہ تاجارڪ) que cuenta con 327.329 inscritos<sup>2</sup>—, también se convierten en un medio para pedir asilo, nos referimos por ejemplo al método empleado en Grecia para pedir el asilo *online* a través de la plataforma Skype.

Las palabras de uno de nuestros refugiados nos muestran la importancia del uso de las TIC durante el viaje, así como la preocupación por el correcto funcionamiento de estas tecnologías, que como ya apuntaban Gillespie, Osseiran y Cheeseman (2018) son vulnerables, ya que una batería no cargada o la ausencia de red de Internet suponen la imposibilidad de su uso. Es el caso de R2, refugiado pakistaní que durante su viaje a Irán conoció una persona que le pasó el contacto telefónico de un individuo que a él le ayudó en su viaje a Turquía. Una vez que R2 llegó a Irán contactó con él pero el móvil estaba apagado... Recogemos a continuación el relato del informante R2:

“... You know, when I have reached Iran, the time was, I think, 11.30, it was so, so cold. I made a call to someone, his phone was off! So you can understand what my feeling was. You know? [...] The snow falling, the weather was not good. I said to someone please dial this number, I want to call this person but his phone was closed. Oh my God! I don't know why. But at that time you can understand what my feeling was. [...] In the morning I called again, sorry in the... almost in the morning, at 4.30 I called again. [...] I was alone, no one with me and I am new, if I say... how can I approach someone to help me? There is no no no one. There is nobody here and there. [...] When I hired a taxi, I said to the taxi driver ‘please dial this number, I want to talk to this person because he will tell you where you drop me and he can speak Irani with you, because he's Irani person’<sup>3</sup>” (R2).

---

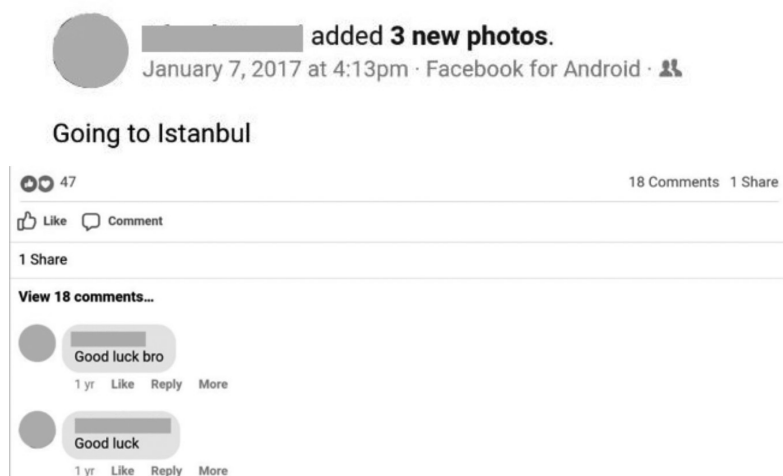
[02] Inscritos al día 19 de abril 2018.

[03] Los fragmentos de entrevistas se mantendrán en la lengua original en la que se realizaron y la traducción se presentará a pie de página. En este caso la traducción de este párrafo sería: Sabes, cuando llegué a Irán, eran, pienso, las 11.30, hacia tan, tanto frío. He llamado a alguien ¡su teléfono estaba apagado! Entonces, puedes comprender como me sentía. ¿Sabes? [...] La nieve caía, el tiempo no era bueno. Dije a alguien por favor marque este número, quiero llamar a esta persona. Pero su teléfono estaba cerrado. ¡Dios mío! No sé porqué. Pero puedes entender cómo me sentía en aquel momento. [...] Por la mañana llamé otra vez, perdona por la... casi por la mañana, a las 4.30 llamé otra vez. [...] Estaba solo, nadie conmigo y soy nuevo, si digo... ¿Cómo puedo acercarme a alguien para pedir ayuda? No hay nadie nadie nadie. No hay nadie aquí y allá. [...] Cuando tomé un taxi, dije al conductor «por favor marque este número, quiero hablar con esta persona porque le va a decir donde tiene que hacerme bajar y puede hablar farsi con usted, porque es iraní».

Lo único que R2 podía hacer en esa situación era esperar a que esa persona contestara, por lo que esperó y realizó un nuevo intento, siendo su única opción, porque no tenía ningún otro contacto. La comunicación con esta persona era pues vital para continuar con el viaje.

El uso de las tecnologías de la comunicación durante el viaje adquiere también una dimensión afectiva y de apoyo al viaje. A través de las redes sociales se comparten las distintas etapas del viaje, con fotos y estados que utilizan la función de localización, gracias a la cual es posible comunicar su propia posición en un momento dado. Por lo que un medio de comunicación como Facebook vuelve a ser testigo del viaje de los refugiados y, a través de él, los parientes y amigos del inmigrante lo siguen y apoyan. Son los casos que mostraremos a continuación en las figuras 1 y 2, en las que dos refugiados pakistaníes (R2 y R3) que comunican su localización en Turquía en su trayecto hacia Barcelona (puntualizar que actualmente ambos se encuentran en Salento, Italia, pero originalmente la intención de ambos era llegar a Barcelona):

**Figura 1. Pasaje por Turquía – estado de Facebook de R2<sup>4</sup>.**



**Fuente: datos extraídos a través de la etnografía virtual.**

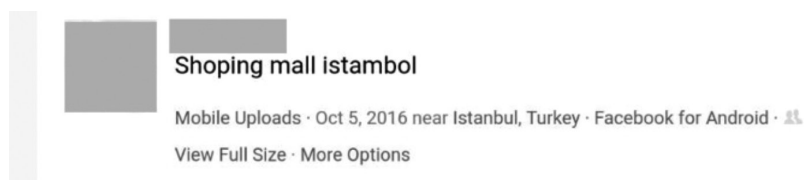
A través del estado en la figura 1, R2 publica en su muro de Facebook tres fotos de él en Turquía en su trayecto en autobús hacia Barcelona, utilizando el medio para comunicar a su red social dónde se encuentra y que todo está bien. El estado recibe muchos comentarios de apoyo (18 concretamente), deseán-

[04] Traducción del estado: Ha añadido tres nuevas fotos. 7 de enero, 2017 a las 4.13. Yendo a Estambul. Primer comentario: buena suerte hermano. Segundo comentario: Buena suerte.

dole buena suerte y dándole a «me gusta». Facebook sirve pues de apoyo y soporte emocional a la migración, como apuntan Kutshcer y Kreß (2018).

De manera similar, R3 comunica su ubicación en Turquía, mostrando que todo marcha bien y que se encuentra en un centro comercial (véase figura 2):

**Figura 2. Pasaje por Turquía – estado de Facebook de R3<sup>5</sup>.**



**Fuente: datos extraídos de la etnografía virtual.**

A través de los muros de Facebook de los refugiados pakistaníes R2 y R3 es posible trazar casi completamente la ruta migratoria que han seguido para llegar al país de destino, pudiendo seguirla en tiempo real por todos los parientes y amigos conectados a través de esta red.

En la trayectoria migratoria no sólo son de ayuda las redes sociales y las comunicaciones telefónicas sino también la posibilidad de utilizar mapas geográficos en línea como soporte a la ruta que se debe seguir. El uso conjunto de las dos tecnologías sirve de apoyo a este tipo de inmigración ‘ilegal’ y nos muestra que los refugiados utilizan estas tecnologías también para buscar información, al contrario de lo que señalan Mason y Buchmann (2016) y Zewdie (2017) al considerar la comunicación el único uso que hacen de los medios. Sirva como ejemplo el relato de R2 cuando nos cuenta su intención de proseguir el viaje, una vez hubiera llegado a Italia:

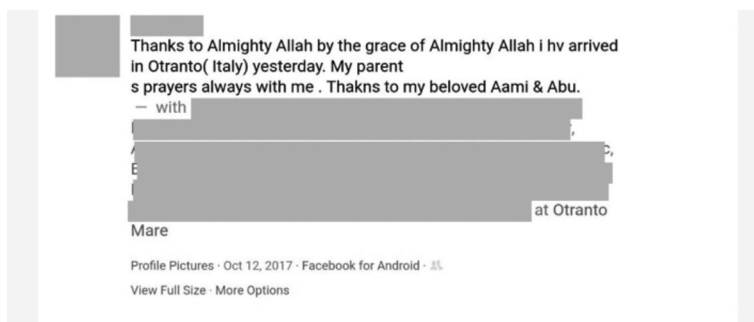
“...When I arrived here, we escaped not to be caught by the police. I started to look on the mobile for a station or bus stop. My friends were looking somewhere else and we agreed to call if we found. Then some found taxi [...] If I was alone they would never stop me, maybe I would have reached Rome or Milan or even Spain...<sup>6</sup>” (R2).

[05] Traducción del estado: Centro comercial Estambul. 5 de octubre de 2016, cerca de Estambul, Turquía.

[06] Traducción: Cuando llegué aquí, nos escapamos para no ser cogidos por la policía. Empecé a buscar en el móvil una estación de trenes o buses. Mis amigos estaban buscando en otra zona y estábamos de acuerdo en llamarnos si uno de nosotros encontraba algo. Después uno encontró un taxi [...] Si hubiera estado solo no me habrían nunca parado, quizás habría llegado hasta Roma o Milán o tal vez a España...

En este caso, el informante nos dice que una vez llega a la costa de Puglia, en Italia, el deseaba continuar su viaje y que por ello buscó una parada de bus o estación de trenes. No obstante, por aceptar la decisión de los otros compañeros de viaje de tomar un taxi, la policía los paró y el viaje terminó en Otranto, ciudad de la costa de Puglia, bien conocida por los desembarques. A pesar de la voluntad de proseguir el viaje, esta ciudad representa el fin del mismo, compartiendo ese momento en las redes sociales, como podemos ver en la captura de pantalla en la figura 3:

**Figura 3. Llegada a Otranto, Italia – estado de Facebook de R3<sup>7</sup>.**



**Fuente: datos extraídos a través de la etnografía virtual.**

Además de compartir su localización a través de la opción que permite Facebook, indica con quién está en dicho lugar. R3 comparte este estado con los contactos más allegados, como familiares y amigos, acortando de alguna manera la distancia con ellos y haciéndoles partícipes de su viaje. R2 también comunica su llegada a Otranto, tal y como se refleja en la figura 4:

---

[07] Traducción del estado: Gracias a Dios todopoderoso por la gracia de Dios he llegado a Otranto (Italia) ayer. Las oraciones de mis padres siempre conmigo. Gracias a mi querida mamá y papá. Con (nombres eliminado por motivos de privacidad) en Otranto, mar. 12 de octubre de 2017.

**Figura 4. Llegada a Otranto, Italia – estado de Facebook de R2<sup>8</sup>.**



**Fuente:** datos extraídos a través de la etnografía virtual.

La llegada a la costa italiana representa un momento a celebrar por los contactos de Facebook de nuestros refugiados que participan de él con un «me gusta» y comentarios de felicitaciones, como se muestra en las figuras 4 y 5.

Por supuesto, el publicar y celebrar de algún modo determinados momentos de la trayectoria migratoria puede servir de *input* para futuras posibles migraciones de quien vea y lea dichas publicaciones. Como apunta Twigt (2018), a través de las redes sociales se puede imaginar la vida en otro lugar, creando expectativas sobre ella. Por lo que estos estados en Facebook pueden potencialmente promover la migración. Véase la siguiente figura:

**Figura 5. Comentarios al estado de llegada a Otranto de R3<sup>9</sup>.**



**Fuente:** datos extraídos a través de la etnografía virtual.

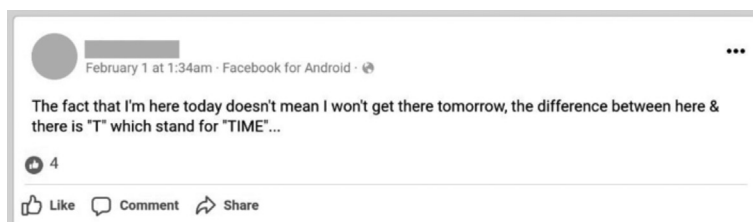
[08] Traducción del estado: 11 octubre, 2017. Otranto Italia. Primer comentario, en urdu (lengua hablada en Pakistán): felicitaciones, larga vida a todos. Segundo comentario, en inglés y urdu: gracias amigo.

[09] Traducción del primer comentario: Dios te bendiga hermano. (palabras en urdu)... Llegarás a tu país de destino. Segundo comentario: Gracias hermanooo.

En este caso, R3 recibe felicitaciones y bendiciones por haber llegado a Italia, aunque éste no fuera el destino previsto, por lo que llega a compartir su voluntad de proseguir el viaje hasta Barcelona. Esta voluntad queda reflejada en el comentario realizado por uno de los contactos de R3 que le hace llegar su deseo de que llegue finalmente al destino deseado. De esta manera, el viaje de los refugiados queda representado en la red social no sólo bajo forma de estados que testimonian los países por los que va pasando en su ruta de viaje, sino también a través de la expresión de las intenciones y expectativas sobre el trayecto migratorio.

Por otro lado, Facebook sirve también como válvula de alivio para liberar la desesperación y angustia debido al carácter forzado de la migración y el deseo de volver o irse a otros países, como manifiesta R5 en su muro (figura 6):

**Figura 6. Captura de pantalla desde el perfil Facebook de R5<sup>10</sup>.**



**Fuente: datos extraídos a través de la etnografía virtual.**

R5 quiere transmitir a través de esta publicación su intención de volver a su país en cuanto pueda; ello probablemente le permita mantenerse fuerte y con ánimo, sentir aún ese lazo de unión con los suyos, fruto probablemente de la desazón por encontrarse lejos de su país y de su gente. A través de este estado de Facebook, R5 nos muestra cómo la migración en algunos casos es un proceso circular caracterizado por el retorno planificado.

#### **4.2. Refugiados y capital social vinculante: comunicación transnacional**

El uso del teléfono y de las tecnologías basadas en Internet son los únicos medios a través de los cuales los inmigrantes pueden mantenerse en contacto con su país de origen. Esto representa un gran paso en el mantenimiento de las relaciones transnacionales si pensamos que los que emigraban antes de la existencia de estas tecnologías no contaban con tanta facilidad para estar conectados con los familiares y amigos que dejaron allá. Nuestros informantes declaran mantener

[10] Traducción del estado: el hecho de estar aquí hoy no significa que no estaré allí mañana, la diferencia entre 'here' (aquí) y 'there' (allí) es «T», que representa el «TIEMPO»...

regularmente contacto con su propia familia y amigos del país de origen. Las conversaciones se efectúan a través de diferentes aplicaciones cuya elección depende esencialmente de que funcione una u otra aplicación en el momento en que se desea utilizar y de la aplicación que su interlocutor utilice o suela manejar. Sirva como ejemplo lo que nos dice R6:

«Most friends use IMO and Whatsapp for calling, Messenger sometimes, or Viber [...] Sometimes when Whatsapp does not work I use Messenger. [...] Not all use the same app, so for each person I use different app<sup>11</sup>» (R6).

Esto demuestra la idea de intercambiabilidad de las aplicaciones recogida por Twigt (2018). Por supuesto, hay aplicaciones más utilizadas que otras, según el país de origen o simplemente por elección personal. Las aplicaciones que utilizan de manera regular nuestros informantes para llamar al país de origen son: Whatsapp (siete de siete), casi todos Messenger (seis de siete) y algunos Skype y Viber (ambas usadas por cuatro de siete refugiados); sólo en dos casos IMO. Utilizan más Messenger para comunicarse con los amigos (seis de siete los usan con los amigos), así como IMO (dos de siete), mientras que para comunicarse con los amigos utilizan Whatsapp (siete de siete), Skype (cuatro de siete) y Viber (cuatro de siete).

Los contactos con la familia son generalmente muy regulares y frecuentes gracias al empleo de estas tecnologías también en el país de origen, no siendo tan frecuentes con los amigos, tal y como manifiestan las palabras de R7 y R6:

«Je téléphone chaque jour à ma famille au Sénégal, sur Whatsapp, ça fonction bien<sup>12</sup>» (R7).

«My friends, I call them once per month, I have not much to tell them... We can talk for a fifteen minutes maximum<sup>13</sup>» (R6).

No obstante, las relaciones tanto con los parientes como con los amigos, al menos con los que utilizan Facebook, son constantes, compartiendo estados

---

[11] Traducción: La mayoría de los amigos utiliza IMO y Whatsapp para llamar, a veces Messenger, o Viber [...] A veces cuando Whatsapp no funciona uso Messenger. [...] No todos utilizan las mismas aplicaciones, entonces para cada persona uso una aplicación diferente.

[12] Traducción: Llamo cada día a mi familia en Senegal, con Whatsapp, funciona bien.

[13] Traducción: [A] mis amigos los llamo una vez por mes. No tengo mucho que decirles... Podemos hablar por quince minutos máximo.

y a través de breves comentarios. Facebook vuelve a ser en este caso el medio para mantener la proximidad con los contactos del país de origen y participar de manera virtual en la vida social que se ha dejado atrás. Todos los informantes participan en importantes eventos familiares a través de sus muros de Facebook. Sirva como ejemplo la siguiente figura:

Figura 7. Estado que acompaña la foto de la fiesta de compromiso del hermano de R3<sup>14</sup>.



Fuente: datos extraídos a través de la etnografía virtual.

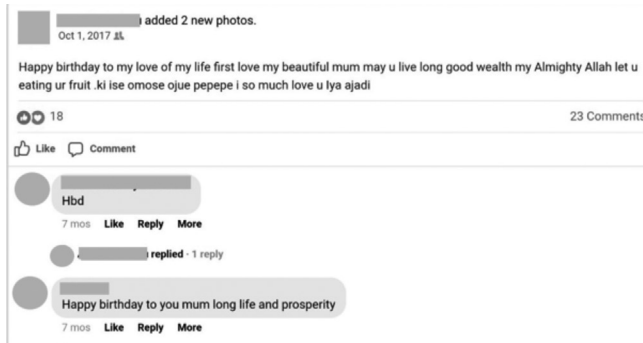
R3 al compartir una foto de la fiesta de compromiso de su hermano participa virtualmente en la fiesta y también hace participes a sus contactos, quienes pueden felicitarlos a él y a su familia. Además, como se ve en la figura 7 hay más de 2.000 ‘me gusta’, lo que implica que el número de usuarios con los que R3 puede compartir un estado o una foto en Facebook puede ser increíblemente grande y potencialmente infinito. De hecho, el número de ‘me gusta’ recibido por este estado refleja el potencial social que esta red social tiene para este informante.

[14] Traducción estado: se siente feliz con... y 55 otros. Mi hermano con mi padre y mi tío en la fiesta de compromiso. Traducción de los comentarios: Dios los bendiga. / Felicitaciones. / Dios los bendiga.



De igual modo, a través de la red Facebook se puede desear un feliz cumpleaños a los parientes lejanos (véase la figura 8):

**Figura 8. Felicidades para cumpleaños de la madre lejana de R1<sup>15</sup>.**



**Fuente: datos extraídos a través de la etnografía virtual.**

También en este caso, el informante comparte unas fotos, a las que acompañan las felicitaciones del cumpleaños de su madre. Se trata obviamente de una manera de acortar las distancias y ser parte de un momento familiar importante. Aquí también, compartiendo el evento, los contactos participan en el mismo, dejando sus felicitaciones y deseos. Como comprobamos en las últimas capturas el compartir los estados en Facebook es para los refugiados, que han dejado a sus familias en el país de origen, una manera de aminorar la nostalgia y sentirse de alguna manera a casa. Por lo tanto, esta red social vuelve a ser en algunos casos una válvula para aliviar el malestar y la nostalgia. La figura 9 bien demuestra estos sentimientos:

**Figura 9. Representación en Facebook de la nostalgia por los parientes próximos (R1)<sup>16</sup>.**



**Fuente: datos extraídos a través de la etnografía virtual.**

[15] Traducción estado: Feliz cumpleaños al amor de mi vida primer amor mi maravillosa madre que tu puedas vivir mucho buena salud mi poderoso Dios dejándote comer tu fruto (palabras en su lengua de origen) Te amo muchísimo (palabras en su lengua). Traducción de los comentarios: Feliz cumpleaños. / Feliz cumpleaños a tu madre larga vida y prosperidad.

[16] Traducción: Oh, mi querida mamá te echo muchísimo de menos (oración para la madre en la lengua de origen) Te quiero muchísimo mamá y te echo de menos.

En este caso, el refugiado R1 siente una fuerte nostalgia por su madre y la manifiesta en la red, acompañada de una oración en su lengua materna, para que Dios la proteja. Al respecto Wilding (2006) apunta que este tipo de tecnología a veces enfatiza la distancia provocando aún más sufrimiento.

Por otro lado, también la preocupación de los familiares por la situación del pariente refugiado se hace llegar a través de las comunicaciones por teléfono. Es el caso de R2, que al hablar por teléfono con su hermano y contarle que al llegar a Italia ha encontrado un trabajo de carácter manual, el hermano reacciona con sorpresa y tristeza pues en su país realizaba trabajos intelectuales:

«Yesterday my brother called me and when he knew that I was doing frames (door frames), using this tool, grinder, he told me ‘oh my brother, this is your work? You had good job in Pakistan, why you are doing this?’<sup>17</sup>» (R2).

El teléfono es en este caso la manera para expresar proximidad al pariente lejano, para hablar de sus problemas y de su nueva vida en el país de acogida, e intentar resolver problemas normalmente discutidos en familia. No obstante, hay noticias que no se pueden comunicar a través de ninguno de los medios de comunicación, como refleja el discurso del mismo refugiado:

«My family does not know anything about how I got here, I cannot tell them. They would be so worried. It’s something I can’t tell them<sup>18</sup>» (R2).

Se pone de manifiesto que contar los detalles y adversidades del viaje aportaría más dolor a los parientes lejanos, por lo que los inmigrantes forzados tienden a seleccionar la información que pueden comunicar, contar, priorizando las noticias buenas, las celebraciones de eventos y compartiendo fotos positivas sobre el viaje.

#### **4.3 Refugiados y capital social puente: comunicación nacional**

Del análisis de los comentarios de los muros de Facebook identificamos que los contactos de los refugiados son de su misma procedencia y, cuando no es así, se trata de otros sujetos de otra procedencia pero con la misma condición de refu-

---

[17] Traducción: Ayer me llamó mi hermano y cuando ha sabido que estaba haciendo marcos (marcos para puertas), usando esta herramienta, la amoladora, me ha dicho ‘oh, hermano mío, ¿este es tu trabajo? Tenías un buen trabajo en Pakistán, ¿porque estás haciendo esto?’.

[18] Traducción: Mi familia no sabe nada de cómo he llegado aquí, no se lo puedo decir, estarían tan preocupados. Es algo que no puedo decirles.

giados. Esta tendencia se da también para aquellos refugiados que llevan más de dos años en Italia. Por lo que podemos apuntar que un cambio de residencia no comporta un cambio sustancial en las procedencias de los contactos del refugiado en Facebook. Al respecto es de interés recoger las palabras de R5 al preguntarle por qué no tiene contactos con personas italianas entre sus amigos virtuales:

«Italians hardly make friendship with black skin people, especially Nigerians but you can't know who deserves a space in your life and who doesn't because you can't know someone well without getting close to them<sup>19</sup>» (R5).

Pese a su disponibilidad para hacer amigos independientemente de la procedencia, él percibe cierta discriminación racial ya que los italianos no parece que «deseen hacer amigos negros».

Así pues los nuevos contactos virtuales creados en Italia reflejan la vida social de los refugiados. Quien hace amigos los hace con ciudadanos de la misma procedencia o con otras procedencias pero con la misma condición de refugiado, como ya hemos señalado. Esto se pone de manifiesto en las publicaciones de Facebook de R3, que comparte imágenes de su vida en Italia con sus «nuevos amigos», así como la celebración de eventos como el cumpleaños de los amigos conocidos en Italia, compañeros de la experiencia de asilo. Véase la siguiente figura 10:

**Figura 10. Celebraciones de cumpleaños entre refugiados en Italia, desde el Facebook de R3<sup>20</sup>.**



**Fuente: datos extraídos a través de la etnografía virtual.**

En este caso, R3, refugiado pakistaní, comparte un video con las fotos de la celebración del cumpleaños que los compañeros del campo de refugiados han organizado para su nuevo amigo pakistaní que ha conocido en Italia.

Por otro lado, la gestión de los perfiles y los contactos de Facebook puede estar condicionada por el proceso migratorio. Al respecto, el informante R5 manifiesta haberse abierto otra cuenta una vez en Italia:

[19] Traducción: Los italianos difícilmente hacen amigos con gente de piel negra, especialmente nigerianos, pero tú no puedes saber quién merece un espacio en tu vida y quien no porque no puedes conocer a alguien bien sin aproximarte a él.

[20] Traducción del estado: Hoy feliz cumpleaños a mi amigo (nombre eliminado por privacidad).

«I had another Facebook when I was in Nigeria, but I have closed it, some of my friends they want to ask silly questions about the situation in Italy, you know... Since I'm here I opened another Facebook and that's all<sup>21</sup>» (R5).

R5 cambia de cuenta porque considera que está siendo molestado por sus amigos nigerianos que le piden con insistencia noticias acerca de la situación en Italia, y por este motivo él decide abrir una nueva cuenta. En este caso, la llegada al país de acogida se asocia a su nuevo y actual perfil en Facebook, de manera que la historia del muro de esta red social empieza con su historia en Italia. No obstante, el que él haya cambiado de perfil a causa de sus amigos nigerianos no supone un cambio en la procedencia de los contactos en su nueva cuenta.

Con estos datos, tal y como apuntan Bacishoga, Hooper y Johnston (2016), sin la intervención de las autoridades, en este sentido, los refugiados difícilmente tienen o podrán tener contactos con ciudadanos del país de acogida, manteniendo en su círculo de amistades a quien se encuentra en la misma situación o habla la misma lengua.

En definitiva, esta red social refleja la vida social de los refugiados en Italia, vida que queda reducida al ámbito del refugio, aún en el caso de aquellos refugiados que llevan más tiempo en el país. El establecimiento de amistades, virtuales o no, con los italianos es muy rara y se limita al círculo de la asociación de acogida o del ámbito laboral, lo que perpetúa en este sentido una situación de exclusión social de esta categoría de inmigrantes.

## **5. Conclusiones**

Como han puesto de manifiesto los resultados de nuestra investigación, las TIC son importantes y están presentes en todas las etapas de la experiencia migratoria. En primer lugar, en relación a las TIC y el trayecto migratorio, podemos destacar la importancia que tienen estas tecnologías para los inmigrantes forzados ya que sirven de soporte al viaje desde el país de origen al país de acogida (por ejemplo, al poder visualizar el mapa de la zona en Internet y contactar con los contrabandistas). La importancia de estas tecnologías ha quedado evidenciada por el estrés y preocupación que los refugiados experimentan cuando las TIC fallan y complican la ruta de viaje. A pesar de la vulnerabilidad de estas tecnologías, ellas resultan vitales en esa primera etapa de la experiencia migratoria. Los

---

[21] Traducción: Tenía otro Facebook cuando estaba en Nigeria, pero lo he cerrado. Algunos de mis amigos querían hacer preguntas tontas sobre la situación en Italia, sabes... Desde que estoy aquí he abierto otro Facebook y ya está.

resultados obtenidos respaldan los trabajos de Díaz Andrade y Doolin (2018), Frouws, Phillips, Hassan y Twigt (2016) y Kutshcer y Kreß (2018).

Desde otra perspectiva, podemos decir que además de servir de soporte al viaje migratorio las TIC sirven de diario de ruta donde los inmigrantes forzados dejan huella de la misma a través de fotos y localizaciones en el muro de Facebook. Ello permite llegar a trazar la trayectoria del viaje desde el país de origen hasta el país de acogida. El proceso migratorio, no sólo el viaje sino los momentos que siguen a la llegada al país de acogida, es seguido por familiares y amigos, que como señala Twigt (2018) puede generar en ellos ideas positivas hacia la vida en otro país y estimular el deseo de querer también migrar.

En lo que se refiere al segundo ámbito de estudio, el uso de las tecnologías de la comunicación por los refugiados, podemos afirmar que este tipo de inmigrantes utiliza estas tecnologías esencialmente para comunicarse con parientes y amigos del país de origen, que se conocen ya antes de la migración y con otros refugiados o connacionales conocidos en el país de acogida, en definitiva, con su capital social vinculante. Aun residiendo en un nuevo país, difícilmente tienen contactos con autóctonos (capital social puente) que no sean los relacionados con su proceso de asilo (profesionales, técnicos, médicos, psicólogos, abogados, policías...). Por el contrario, establecen nuevas relaciones, sean de amistad o de apoyo recíproco, con personas que se encuentran en la misma situación de refugio o que comparten la lengua de origen. Cabe señalar cierta diferencia con respecto al inmigrante no forzado. Al respecto, como señala Riezu (2013), el que se genere mayor cantidad de capital social vinculante que cantidad de capital social puente, en el caso de los inmigrantes no forzados, remite con el tiempo. Como hemos observado no es así en los refugiados que aun llevando tres años en el país de acogida su capital social puente es prácticamente nulo; ello se debe fundamentalmente a que a menudo sus vidas se reduce al centro de acogida... y sus relaciones a las que se establecen con el resto de personas que viven y trabajan en el centro.

En cuanto al empleo de los procesos de comunicación transnacional (con la red social del país de origen), encontramos que ésta es regular en el tiempo, concretamente con parientes y amigos, siendo diaria con parientes y menos frecuente con los amigos. La manera de contactar con ellos dependerá esencialmente de la disponibilidad de la conexión y de la posibilidad de utilizar una u otra aplicación según la que emplee el interlocutor; de hecho son varias las aplicaciones que suelen usar.

El uso de las redes sociales permite la participación virtual en los eventos familiares del país de origen, como cumpleaños y ceremonias. De la misma manera, los contactos en el país de origen participan en la vida del refugiado,

apoyándole en su día a día y preocupándose por sus experiencias. La dimensión afectiva en los procesos de comunicación de los refugiados a través de la tecnologías de la comunicación juega un papel fundamental. El apoyo emocional en la distancia o virtualmente de la familia y amigos en todas las etapas de la experiencia migratoria les ayuda a afrontar los duros momentos de miedo, angustia e impotencia.

En definitiva, la importancia de tender puentes que acerquen y aproximen a las personas queridas, así como de construir «presencias conectadas» que den continuidad al ser familia, al ser amigo, al ser miembros de una comunidad, etc.; el poder compartir la vida cotidiana, estar al tanto del otro y brindar apoyo afectivo, poder compartir lo que se piensa y siente, de manera inmediata o rápida, son algunas de las prácticas que se llevan a cabo para estar sin estar y hacerse presente; maneras de seguir formando parte de la vida del otro y el otro participe en la vida propia (Peñaranda, 2008: 244).

## 6. Bibliografía

- ALENCAR, A. (2017). Refugee integration and social media: a local and experiential perspective. *Information, Communication & Society*, 20 1-16. Doi: <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1340500>
- BACISHOGA, K. B.; HOOPER, V. A. y JOHNSTON, K. A. (2016). The Role Of Mobile Phones In The Development Of Social Capital Among Refugees In South Africa. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 72(1), 1-21.
- BAUMAN, Z. (1998). *Globalització. Les conseqüències humanes*. Barcelona: Edicions de la Universitat Oberta de Catalunya. Pòrtic.
- BORKERT, M.; FISHER, K. E. y YAFI, E. (2018). The Best, the Worst, and the Hardest to Find: How People, Mobiles, and Social Media Connect Migrants In (to) Europe. *Social Media + Society*, 4(1).
- CASTELLS, M. (1997). *La era de la información. Vol. I. La sociedad red*. Madrid: Alianza Editorial.
- DEKKER, R.; ENGBERSEN, G.; KLAVER, J. y VONK, H. (2018). Smart Refugees: How Syrian Asylum Migrants Use Social Media Information in Migration Decision-Making. *Social Media + Society*, 4(1).
- DÍAZ ANDRADE, A. y DOOLIN, B. (2018). Temporal enactment of resettled refugees' ICT-mediated information practices. *Information Systems Journal*, s/n. Doi: <https://doi.org/10.1111/isj.12189>
- DIMINESCU, D. (2008). The connected migrant: an epistemological manifesto. *Social Science Information*, 47, 565-579.

- ESPINOSA, P.; HERNÁNDEZ, H.; LÓPEZ, R. y LOZANO, S. (2018): *Muestreo de Bola de Nieve*. México: Departamento de Probabilidad y Estadística. Recuperado de: [goo.gl/8sZ1AJ](http://goo.gl/8sZ1AJ)
- FROUWS, B.; PHILLIPS, M.; HASSAN, A. y TWIGT, M. (2016). Getting to Europe the ‘WhatsApp’ way: The Use of ICT in Contemporary Mixed Migration Flows to Europe. Nairobi: Regional Mixed Migration Secretariat.
- GILLESPIE, M.; OSSEIRAN, S. y CHEESMAN, M. (2018). Syrian refugees and the digital passage to Europe: Smartphone infrastructures and affordances. *Social Media + Society*, 4(1).
- HANNERZ, U. (1996). *Conexiones transnacionales. Cultura, gentes, lugares*. Madrid: Ediciones Cátedra.
- HIME, C. (2000). *Etnografía virtual*. Barcelona, Universitat Orbeta de Catalunya.
- KUTSCHER, N. y KRESS, L. M. (2018). The ambivalent potentials of social media use by unaccompanied minor refugees. *Social Media + Society*, 4(1).
- MASON, B. y BUCHMANN, D. (2016). *ICT4Refugees*. Bonn, Germany: Federal Ministry for Economic Cooperation and Development.
- OLIVERA, M. N. (2014). E-migración: ¿nuevos actores, espacios y políticas? *Odisea. Revista de Estudios Migratorios*, 1, 1-21.
- PEÑARANDA, M. (2008). Te escribe aquí al lado. Usos de las tecnologías de la información y la comunicación en los contextos migratorios transnacionales. *Athenea Digital. Revista de Pensamiento e investigación e Investigación Social*, 9, 239-248.
- PUTNAM, R. D. (2002). *Solo en la bolera*. Barcelona: Galaxia Gutenberg-Círculo de Lectores.
- RIEZU, X.; OIARZABAL, P. J.; ARETXABALA, M<sup>a</sup>. E. y MAIZTEGUI, C. (2103). El uso de las TIC por parte de los migrantes y sus consecuencias para el capital social. XI Congreso Español de Sociología ‘Crisis y Cambio: Propuestas desde la Sociología’ - Grupo nº 35 (Sociología de los Valores). Universidad Complutense de Madrid, 10-12 de julio de 2013. Recuperado de: [goo.gl/fl4D16](http://goo.gl/fl4D16)
- TWIGT, M. A. (2018). The mediation of hope: Digital technologies and affective affordances within Iraqi refugee households in Jordan. *Social Media + Society*, 4(1).
- WILDING, R. (2006). Virtual’intimacies? Families communicating across transnational contexts. *Global networks*, 6(2), 125-142.
- XU, Y. y MAITLAND, C. (2016). Communication Behaviors When Displaced: A Case Study of Za’atari Syrian Refugee Camp. En ACM (Ed.), *Eighth International Conference on Information and Communication Technologies and Development* (p. 58). Ann Arbor.

ZEWIDIE, H. N. (2017). IT strategic considerations regarding refugees and asylum seekers: A study of digital practices among asylum seekers in Umeå, Sweden: University of Umea.

ZINNBAUER, D. (2007). What can Social Capital and ICT do for Inclusion, Sevilla, Joint Research Centre, Institute for Prospective Technological Studies (IPTS). Recuperado de: <ftp://s-jrcsvqpx101p.jrc.es/pub/EURdoc/eur22673en.pdf>

---

**Para citar este artículo:** Ortiz-Cobo, M. y Bianco, R. (2018). El uso de las TIC en los procesos migratorios: comunicación nacional y transnacional. *index.comunicación*, 8(2), 59-82.