

HACIA LA INCLUSIÓN DIGITAL: UNA MIRADA A LA REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL DE PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL

TOWARDS DIGITAL INCLUSION: A LOOK AT PSYCHOSOCIAL REHABILITATION IN PERSONS WITH MENTAL ILLNESS

Miguel Ángel Manchado Flores
INTRESS

Resumen: Tomando como punto de partida las declaraciones internacionales y los planes que pretenden impulsar la participación de la sociedad en las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se expone el problema de la brecha digital que afecta a los colectivos vulnerables y desfavorecidos y la necesidad de una alfabetización digital e informacional que transmita tanto habilidades instrumentales como críticas en el uso de internet. Se revisa la inclusión digital de las personas con trastorno mental grave (TMG) incidiendo en los tipos de usos de internet investigados sobre este colectivo y las acciones acometidas para fomentar su accesibilidad y alfabetización digital en una muestra de centros de la Red de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental de la Comunidad de Madrid (CM).

Palabras clave: TIC, Brecha digital, Inclusión digital, Alfabetización digital, Trastorno mental grave.

Abstract: Taking as its point of departure the international statements and plans that seek to increase society's participation in the Information and Communication Technologies (ICT), this paper discusses the problem of the digital gap that affects vulnerable and disadvantaged groups and the importance of ensuring digital and informational literacy that transmits both instrumental skills and a critical attitude regarding internet use. It examines the digital inclusion of persons with severe mental health disorders (SMHD), emphasising the types of internet use studied in this group and the actions undertaken to increase the group's access and digital literacy, using a sample of centres belonging to the network of social care centres for persons with mental illness in the Community of Madrid (CM).

Keywords: ICT, Digital gap, Digital inclusion, Digital literacy, Severe mental health disorder.

| Recibido: 17/03/2017 | Revisado: 23/04/2017 | Aceptado: 28/07/2017 | Publicado: 30/09/2017 |

Correspondencia: Miguel Ángel Manchado Flores. Educador Social y Trabajador Social. Centro de Rehabilitación Psicosocial Villaverde (Madrid). Email: miguelangelmanchado@hotmail.com

Referencia normalizada: Manchado, M. A. (2017). Hacia la inclusión digital: Una mirada a la rehabilitación psicosocial de personas con trastorno mental. *Trabajo Social Hoy*, 82, 111-134. doi: 10.12960/TSH.2017.0018

1. INTRODUCCIÓN

La aparición de internet supone una revolución tecnológica en la forma de comunicarnos y de acceder y usar la información que puede ofrecer nuevas oportunidades, pero también nuevas formas de exclusión social en colectivos vulnerables o desfavorecidos que están desconectados del mundo digital por motivos económicos, sociales o educativos. Las TIC no alcanzan a todos por igual generándose una brecha digital tanto en la accesibilidad como en la forma de uso, a pesar de la existencia de planes internacionales y nacionales que establecen compromisos para hacerlas llegar a toda la población.

Los profesionales de la intervención social apoyan y facilitan procesos de empoderamiento, inclusión y participación social en los colectivos desfavorecidos y vulnerables objeto de su intervención al mismo tiempo que observan cómo la rápida expansión de las TIC va aumentando su exclusión digital y creando una nueva demanda de atención social: una alfabetización digital e informacional crítica que enseñe las ventajas comunicativas y participativas de internet así como su no neutralidad y riesgos.

El presente artículo pretende exponer el marco institucional que apoya la eliminación de la brecha digital, las aportaciones de autores e investigadores en torno a los conceptos relacionados con la exclusión digital y una aproximación a la inclusión digital de un colectivo concreto considerado vulnerable, las personas con Trastorno Mental Grave (TMG), lo que se hará desde dos ángulos: sus formas habituales de uso de internet y las medidas generales de accesibilidad y alfabetización digital que existen actualmente en los Centros de Día (CD), Centros de Rehabilitación Laboral (CRL) y Centros de Rehabilitación Psicosocial (CRPS) que la Comunidad de Madrid (CM) pone a disposición de este colectivo.

2. METODOLOGÍA

La metodología empleada para realizar este artículo se basa en la búsqueda bibliográfica en la base de datos Sumarios ISOC- Ciencias Sociales y Humanidades, consulta de webs de organismos oficiales nacionales e internacionales y la elaboración de una encuesta online mediante la herramienta web SurveyMonkey en la que se aplicó un cuestionario digital a una muestra de 77 centros de la Red de Atención Social a personas con trastorno mental grave y duradero de la Comunidad de Madrid.

3. HITOS INSTITUCIONALES EN FAVOR DE LA INCLUSIÓN DIGITAL

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), la Unión Europea (UE) y el Gobierno de España han declarado en diversos foros internacionales y en el establecimiento de planes estratégicos su compromiso de acometer diversas acciones encaminadas a favorecer la inclusión digital de los ciudadanos.

A nivel mundial, la ONU estableció en la Declaración del Milenio del año 2000 acciones a tomar para la eliminación de la brecha digital como uno de los objetivos importantes en la lucha contra el subdesarrollo, en la que se mencionaba de forma expresa la necesidad de “velar porque todos puedan aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías, en particular de las tecnologías de la información y de las comunicaciones” (ONU, 2000). Tan solo unos años después y en las cumbres mundiales sobre la sociedad de la información celebradas en los años 2003 y 2005, la ONU y sus organismos especializados así como numerosos gobiernos nacionales, el sector privado y organizaciones de la sociedad civil, establecieron un objetivo común: eliminar la brecha digital existente en el acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones en el mundo, específicamente las Telecomunicaciones e Internet, y preparar planes de acción y políticas para reducir dicha desigualdad (UIT, 2003 y 2005).

En el marco europeo, la UE viene estableciendo diferentes compromisos de expansión de las TIC desde el año 1999 hasta culminar en la llamada Estrategia Europa 2020, que propone explotar al máximo las TIC mediante diferentes formas de crecimiento, entre ellas, un crecimiento integrador en el que se incluya el objetivo de lograr una cohesión social garantizando el derecho fundamental de las personas que sufren exclusión social a vivir con dignidad y desempeñar un papel activo en la sociedad. Esta estrategia europea también propone el desarrollo de una sociedad digital mediante una Agenda Digital para Europa en los próximos años que promueva entre otros objetivos, el acceso a Internet y su utilización por todos los ciudadanos europeos, especialmente mediante actividades que apoyen la alfabetización digital y la accesibilidad. Este compromiso europeísta establece que tanto la administración europea como las nacionales deben coordinar sus esfuerzos a fin de ayudarse mutuamente para conseguir este objetivo digital y acometer 101 acciones agrupadas en 7 pilares, uno de los cuales es el “Fomento de la alfabetización, la capacitación y la inclusión digitales” (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2013). La UE ha impulsado programas ambiciosos para el desarrollo de la sociedad de la información:

Tabla. 1. Relación de Planes de sociedad de la información de la UE

Año de aprobación	Plan
1999	Iniciative eEurope
2000	eEurope 2002
2002	eEurope 2005
2005	Estrategia i2010
2010	Agenda Digital Europea

Elaboración propia. Fuente Mesa y Martínez-Monje, 2015.

Mesa y Martínez-Monje (2015) revisan los diferentes planes europeos y afirman que “de todos los planes de la sociedad de la información de la UE, solo la Agenda Digital Europea [...] relata el potencial de las TIC para [...] la integración de todas las personas, [...] asocia la extensión de la banda ancha al fomento de la inclusión social, [...] expresa cómo la accesibilidad y la usabilidad resultan un problema para los grupos sociales desfavorecidos [...] y establece la necesidad de extender la alfabetización digital (Mesa y Martínez-Monje, 2015, p. 122-124). A pesar de que la UE ha elaborado dichas iniciativas, “se puede constatar que la puesta en marcha de los planes y los acuerdos adoptados en relación con la superación de la brecha digital [...] no han ido acompañados de una supresión de la fractura digital entre y dentro de los países de la UE” (Mesa y Martínez-Monje, 2015, p. 128). Estos autores afirman que, aunque se ha dado un cierto avance en la inclusión digital de los ciudadanos comunitarios, tales beneficios han quedado supeditados al desarrollo de infraestructuras y la provisión de redes de banda ancha, de forma que Europa aún se encuentra lejos de alcanzar una ciudadanía digital capaz de participar en línea.

España posee su propia Agenda Digital para incorporar a los colectivos más desfavorecidos y con menor nivel de utilización de internet. Para ello, y en el marco de la Estrategia de Inclusión Digital 2013-2015, el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital se planteó colaborar con las entidades no lucrativas del tercer sector de acción social y el sector empresarial para impulsar el acceso a internet a personas con algún tipo de discapacidad así como programas de formación para favorecer la alfabetización digital, en especial de los colectivos más desfavorecidos. La web ministerial publicó en julio de 2016 el Informe Anual de Seguimiento de la Agenda Digital para España en el que se afirma que los objetivos alcanzados con la Agenda Digital son bastante favorables. Este informe asegura que “se ha incrementado en más de 13 puntos el porcentaje de población más desfavorecida que usa internet, siendo ya actualmente el 58 % de esta población la que utiliza con frecuencia internet” (Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, 2016).

La Dirección General de Servicios Sociales y la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la CM (actualmente, Consejería de Políticas Sociales y Familia) afirmaba en el año 2009 que es necesaria “la inclusión de iniciativas destinadas a fomentar el acortamiento de la brecha digital [...] entre las personas que pueden o quieren acceder a las nuevas tecnologías y aquellas que por su situación de desprotección, falta de formación y motivación no participan en ellas” (Dirección General de Servicios Sociales y la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la CM, 2009, p. 303-304).

4. EL CONCEPTO TIC Y EL POTENCIAL COMUNICATIVO DE INTERNET

Grande y colaboradores realizaron una revisión de las diferentes conceptualizaciones de las TIC que han sido desarrolladas por diferentes autores desde 1985 hasta 2015 y concluyen que podría entenderse por TIC todas aquellas “herramientas tecnológicas

digitales que facilitan la comunicación y la información, cuyo perfil en los últimos años se define por su ubicuidad, su accesibilidad y su interconexión a las fuentes de información online". Estos autores indican que las TIC "poseen el potencial para mejorar la sociedad, pero sus desarrollos y avances no necesariamente están guiados por fines altruistas sino que están supeditados a intereses económicos" (Cabero, 1996 y 2007; UNESCO, 2005; Baelo y Cantón, 2009; Bautista, 2010; De Pablos, 2007 y Majó y Marqués, 2002, citados en Grande et al., 2016, p. 223), finalmente afirman que la evolución del concepto TIC en estas tres décadas ha variado con el tiempo y "va pasando de la mera recepción, información y almacenamiento, a la transformación de lo recibido para generar un conocimiento nuevo" (Grande et al., 2016, p. 227).

Algunos autores como Arriazu afirman que internet posee una gran potencialidad comunicativa y que ha generado "nuevas formas y espacios de comunicación dotando a las personas de un mayor protagonismo en la red" (Arriazu, 2015, p. 235). Internet "ha trastocado las reglas de juego tradicionales de elaboración, distribución y consumo de la cultura" "donde lo esencial son las conexiones entre los usuarios", convirtiéndose en un "sistema interactivo que sirve no solo para leer, sino para escribir" (Area y Pessoa, 2012; Acín, 2006 y Cremades, 2007, citados en Arriazu, 2015, p. 235). La evolución de internet hacia la Web 2.0 o Web social se produjo con la llegada de una nueva generación de tecnologías y aplicaciones interactivas online que permiten la fácil publicación, edición y difusión de contenidos, así como la creación de redes personales y comunidades en línea (Anderson, 2007, citado en Küster y Hernández, 2013, p. 104). Los ciudadanos 2.0 elaboran, distribuyen y consumen cultura gracias a las redes sociales, blogs, wikis, trackbacks, podcasting..., ofreciendo la posibilidad de la aparición de "grupos de personas que emprenden movilizaciones colectivas -políticas, sociales, económicas- gracias a que un nuevo medio de comunicación posibilita otros modelos de organización" (Navarro y García Matilla, 2011, citado en Arriazu, 2015, p. 232). Sin embargo, el potencial comunicativo de internet no llega a toda la población y muchas personas pueden quedar apartadas en situación de exclusión digital, especialmente colectivos vulnerables.

5. LA INCLUSIÓN DIGITAL EN EL MARCO DE LA INCLUSIÓN SOCIAL

Inclusión digital es un concepto acuñado en el año 2003 por los grupos de ciudadanos que impulsaron la campaña para promover los derechos de comunicación en la Sociedad de la Información [...] durante el desarrollo de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información celebrada en Ginebra. La inclusión digital es concebida como una forma de inserción social imprescindible para el crecimiento comunitario [...]. Se define como el "conjunto de políticas públicas relacionadas con la construcción, administración, expansión, ofrecimiento de contenidos y desarrollo de capacidades locales en las redes digitales públicas" (Agustín y Clavero, 2010, p. 149).

La inclusión digital es un derecho de última generación no planteado en la Declaración Universal de Derechos Humanos de 1948; se trata de “un nuevo derecho humano procedente del nuevo entorno tecnológico que ha creado la red” (López y Samek, 2009, p. 6). Los avances en información y comunicación deben ser disfrutados por todos los seres humanos y cabe considerar que en la actualidad exclusión digital equivale a exclusión social (Bustamante Donas, 2007, citado en López y Samek, 2009, p. 6). Pero no todos los seres humanos disfrutan de estos avances de forma que hay que “presionar para la creación, desarrollo y experimentación de proyectos de inclusión digital crítica que incluyan a las personas a menudo excluidas de la sociedad (y de la sociedad de la información); gente que vive y trabaja en circunstancias en las que son olvidados, marginados o negados por factores tales como su sexo, identidad de género, clase, orientación sexual, nacionalidad, origen étnico, ubicación geográfica, idioma, patrimonio, capacidad física o mental, educación, creencias, filosofía política, circunstancias económicas, raza y/o religión” (López y Samek, 2009, p. 7). En la misma línea se pronuncian Lázaro y colaboradores (2015) al afirmar que “la inclusión digital debe abordarse desde una perspectiva global y concebirse como el derecho de todos los individuos a no ser excluidos de la sociedad del siglo XXI” (Lázaro et al., 2015, p. 54).

Algunos autores analizan el interés de la ciudadanía por encaminarse hacia su inclusión digital desde un plano individual o colectivo. ¿De qué forma un ciudadano que se encuentra en una situación de exclusión digital puede interesarse por adquirir competencias digitales? Según Arriazu, “vendrá determinado [...] por los intereses, necesidades y objetivos de la persona”, y por “la existencia de una motivación potente (vinculada, por ejemplo, a la profesión, a las aficiones o a la necesidad de conectar con familiares o amigos lejanos)” (Ferrés; Aguaded y García Matilla, 2012, citados en Arriazu, 2015, p. 236). Para Ortoll Espinet, “la inclusión digital se puede entender desde una doble perspectiva: como el proceso que permite a las personas beneficiarse de las oportunidades que ofrecen las TIC y como proceso de promoción de cohesión social”. Esta autora puntualiza que “a la hora de promover la introducción de las TIC en un colectivo determinado es importante hacerlo en relación con una necesidad concreta de dicho colectivo, ya que la introducción de las TIC por sí misma no garantiza el proceso de inclusión” (Ortoll Espinet, 2007, citada en Caridad et al., 2011, p. 295).

Pero, ¿estar digitalmente incluido conlleva la inclusión social? Parece que no. Travieso y Planella realizaron una investigación cualitativa en las Islas Canarias en el año 2007 en la que analizaron 22 acciones de alfabetización digital dirigidas a diferentes colectivos desfavorecidos en situación de exclusión para averiguar si dichas acciones conducían a la inclusión social. Algunas de las conclusiones que extrajeron estos autores es que “la inclusión digital no supone inclusión social, si bien la alfabetización digital parece constituirse en un elemento que puede facilitarla, siempre que esta formación haga posible la incorporación de las personas en situación de exclusión social a la formación continua, el mercado de trabajo o a la actividad comunitaria próxima” (Travieso y Planella, 2008, p. 6).

6. BRECHA DIGITAL, BRECHA PARADIGMÁTICA Y TIC ENFOCADAS AL DESARROLLO HUMANO

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) define el concepto de brecha digital en términos de acceso a computadoras e Internet y habilidades de uso de estas tecnologías (Volkow, 2003, citado en Arriazu, 2015, p. 227). Se trata de una definición cuantitativa que permite “conocer estadísticamente el alcance de la brecha digital en una determinada zona, región o país (Arriazu, 2015, p. 227). Según este último autor, los datos de 2012 reflejan que queda un importante sector de la población mundial (70,8 %) sin acceso a internet; por otro lado, en los resultados generales del índice eEspaña que mide el grado de convergencia tecnológica de los países de la Unión Europea y Noruega, España aparece en el puesto 17 del “índice eEspaña”, respecto al resto de países en implementación de nuevas tecnologías (Arriazu, 2015, p. 229). Arriazu señala que en España las clases sociales más altas, son a su vez, las que más predisposición tienen a utilizar las TIC y las clases más bajas son las que menos usos hacen de las tecnologías, es decir, los colectivos considerados como vulnerables en la estructura social, son los más aislados o excluidos digitalmente, específicamente “mujeres de mayor edad, las amas de casa y los desempleados, siendo estos últimos el colectivo con mayor riesgo de exclusión digital en España”[...]; “a medida que se reduce el nivel de renta en los hogares españoles [...] se reduce también el nivel de acceso” (Gimeno, 2012, p. 193, citado en Arriazu, 2015, p. 232). Sin embargo, “el uso que se hace de Internet crece exponencialmente [...] y ante este panorama segregador, se reivindica la necesidad de articular mecanismos para formar y educar digitalmente a los colectivos más desfavorecidos con objeto de empoderarlos y hacerles sujetos activos y participativos de la comunidad” (Arriazu, 2015, p. 232).

Cabañes y Salanova (2009) afirman que no existe una única “brecha digital”, sino que “en realidad se debería estar hablando de brechas digitales y diferentes soluciones para cada grupo concreto en el que se da”; también sugieren que en los países desarrollados “los colectivos más desfavorecidos no tienen acceso a las tecnologías, no conocen cómo usarlas o les tienen miedo” (Cabañes y Salanova, 2009, p. 6). Estos autores consideran importante que toda la ciudadanía tenga acceso a la tecnología y se superen estas diferentes brechas digitales, pero dentro de este proceso “la formación crítica es esencial, no es parte añadida” (Alonso, 2009, citado en Cabañes y Salanova, 2009, p. 9).

Recientemente han surgido líneas de investigación que analizan los paradigmas de desarrollo y promoción comunitaria desde el enfoque del impacto social positivo de las TIC (Agustín y Clavero, 2010, p. 144). Desde su conceptualización inicial en 1995 hasta la actualidad, el concepto de brecha digital ha evolucionado y “se relaciona cada vez más, no solo con la posibilidad de acceso a internet, sino con la posesión de las habilidades y competencias necesarias para saber usarlo [...]. Por ello, cada vez más

insistentemente se vincula la brecha digital con las dinámicas sociales de inclusión/exclusión y de participación social y con la necesidad de poner en práctica políticas de alfabetización digital” (Agustín y Clavero, 2010, p. 148). Aunque referido a un territorio específico, resulta interesante el análisis de Lázaro y colaboradores (2015) sobre la situación digital en Cataluña que les lleva a afirmar que “la brecha digital se encuentra más en la capacidad de uso que en la desigualdad en el acceso, [...] entre los que son capaces de usar eficientemente la tecnología digital para generar y compartir conocimiento y los que no, así como en la capacidad para participar en una sociedad digitalizada de manera responsable y crítica” (Lázaro et al., 2015, p. 46).

Además de la brecha digital, Pimienta (2007) aporta el concepto de brecha paradigmática en relación con su afirmación de que existen tres enfoques sobre las TIC que determinan diferentes impactos sobre la sociedad. Un primer paradigma tecnológico que sobrevalora la existencia de infraestructuras y desatiende el uso y el impacto social. Un segundo paradigma más instrumental que concibe las TIC como herramienta de desarrollo de aplicaciones y contenidos, más sensibilizado con el uso que hacen las personas, pero con una tendencia a considerarlas cultural y económicamente neutras. Y un tercer paradigma que este autor defiende: unas TIC para el desarrollo humano que basadas en “la infocultura, la colaboración y los procesos participativos” [...] facilitan “cambios profundos que la sociedad requiere” (Pimienta, 2007, p. 9). Este tercer paradigma es uno de los caminos para pasar de un modelo democrático representativo a una auténtica democracia participativa. Este autor afirma que los Gobiernos están anclados en el primer paradigma tecnológico donde las TIC no son un medio para promover una ciudadanía participativa sino que la implementación de las TIC son un fin en sí mismo (Pimienta, 2007, p. 8). Por ello, Pimienta afirma que existe una “brecha paradigmática”, que amplifica la brecha digital en la ciudadanía; esta brecha paradigmática “ocurre cuando las personas que toman decisiones en políticas de Sociedad de la Información parten de un enfoque erróneo” (Pimienta, 2007, p. 3). Para este autor, la clave del éxito para lograr un impacto social positivo es eliminar esta brecha paradigmática y “enfocar las TIC para el desarrollo humano” (Pimienta, 2007, p. 2), lo que se logra permitiendo que las decisiones políticas en la sociedad de la información se tomen en foros de participación multisectorial formados por representantes del ámbito de la política, del sector privado y de la sociedad civil de forma que puedan consensuarse inversiones financieras que incluyan, además de infraestructuras tecnológicas, lo que Pimienta denomina “los tres pilares de las sociedades de los saberes compartidos” (Pimienta, 2007, p. 18): la educación, la ética y la participación.

7. ALFABETIZACIÓN DIGITAL E INFORMACIONAL

La accesibilidad a infraestructuras tecnológicas parece, por lo tanto, insuficiente para lograr la eliminación de la brecha digital. La ciudadanía debe apropiarse del manejo de la comunicación y de la información en red para participar en la sociedad de la infor-

mación. La apropiación es “el proceso de aprendizaje que lleva a personas, grupos y organizaciones a tener control sobre el uso de las TIC en coherencia con sus entornos propios” (Pimienta, 2007, p. 5). Esta apropiación tecnológica puede requerir de un acompañamiento específico en “personas, grupos y organizaciones que no han tenido la oportunidad por su historia o por su educación de llegar a esta relación estrecha con las TIC” (Pimienta, 2007, p. 5). Es aquí donde entra en juego la necesidad de una puesta en práctica de programas de alfabetización digital e informacional.

La alfabetización digital “es el proceso de dotar a la población sujeta de los conceptos y métodos TIC y ponerla en situación de realizar las prácticas que le permiten apropiarse de esas tecnologías” (Pimienta, 2007, p. 5). No debe confundirse con cursos de ofimática porque estos están orientados al manejo de aplicaciones informáticas de oficina. La alfabetización digital debe orientarse al aprendizaje de “capacidades de lectura/escritura con soportes multimedia digitales, las funcionalidades de las aplicaciones, métodos para el buen uso y el conocimiento de los usos y prácticas de este entorno. Los programas de este tipo suelen ser largos y progresivos” (Pimienta, 2007, p. 6). Arriazu reivindica “la educación/alfabetización digital como medio para lograr la inclusión social [...]. Una tecnología al alcance de todos y un modelo de formación y capacitación adaptado para todos los niveles y personas”. Continúa este autor afirmando que “el aprendizaje de las competencias digitales [...] es un proceso que requiere de una comprensión inicial técnica y, posteriormente, de una comprensión social e ideológica”, ya que “la tecnología se presenta a la sociedad como un conjunto de dispositivos orientados a mejorar la calidad de vida y el bienestar de las personas y, sin embargo, la idea que subyace a la expansión de la tecnología no es otra que su mera comercialización” (Arriazu, 2015, p. 232). Lázaro y colaboradores (2015) sostienen que “la sociedad de la información y conocimiento exige una alfabetización digital de sus ciudadanos [...] en ámbitos formales e informales, [...] puesto que ayuda a desarrollar competencias que permiten acceder, registrar, editar, publicar y compartir contenidos en la red, de manera autónoma, crítica y responsable” (Lázaro et al., 2015, p. 44).

Travieso y Planella (2008) afirman que las acciones de alfabetización digital, además del aprendizaje instrumental de las herramientas tecnológicas, deben ser acciones formativas que desarrollen “valores cooperativos y colectivos que fomenten la integración de las personas como sujetos críticos y activos, y trascender el concepto de simples consumidores de tecnologías y contenidos digitales” (Travieso y Planella, 2008, p. 1). Estos autores ven las Organizaciones No Gubernamentales como generadoras de acciones de alfabetización digital ya que su papel “es privilegiado en cuanto que favorecen la inclusión social debido a su carácter local y cercano a la realidad cotidiana de las personas que viven en situaciones de marginalidad o próximas a ella” (Travieso y Planella, 2008, p. 7).

Arriazu afirma que “educar digitalmente de manera continuada capacita, posibilita y abre nuevas vías no solo de integración social sino también de participación y empoderamiento ciudadano” (Arriazu, 2015, p. 236). Este autor afirma que “podemos ser

más o menos activos a la hora de participar socialmente en las comunidades digitales, sin embargo, la alfabetización digital es una responsabilidad del ciudadano de hoy y una tarea importante de los futuros docentes [...] en un proceso continuo a lo largo del tiempo”(Arriazu, 2015, p. 237).

Aunque hay autores que aúnan los conceptos de alfabetización digital y alfabetización informacional, por sus diferentes objetivos y contenidos, conviene matizar que la alfabetización informacional “es el proceso de dotar a la población sujeta de los conceptos y realizar las prácticas para el manejo y la transformación de datos en información, en conocimiento y en decisión” (Pimienta, 2007, p. 6). Su aprendizaje y apropiación requiere “métodos para la búsqueda y la evaluación de la información, los elementos de la cultura de la información y sus aspectos éticos para la comunicación en el mundo digital” (Pimienta, 2007, p. 6). Los programas de este tipo suelen ser muy largos y progresivos y requieren una mezcla oportuna de teoría y prácticas.

Tabla 2. Conceptos de Alfabetización digital y Alfabetización informacional

	OBJETIVOS	CONTENIDOS	DESTINATARIOS	DURACIÓN
Alfabetización digital	Aprender los diferentes usos del entorno digital	Lectura y escritura con soportes multimedia digitales Conocer las funcionalidades de las aplicaciones	Personas Grupos Comunidades	Programas muy largos y progresivos
Alfabetización informacional	Manejar y transformar datos en información conocimiento y decisión	Métodos para la búsqueda y la evaluación de la información Elementos de la cultura de la información Elementos metodológicos y éticos para la comunicación en el mundo digital	Personas Grupos Comunidades	

Fuente: Pimienta (2007) y elaboración propia.

Cuando los esfuerzos se encaminan hacia el paradigma que propone la apropiación tecnológica y social de unas TIC enfocadas al desarrollo humano y se ha transitado por el largo y complejo proceso de aprendizaje digital e informacional, las personas, grupos y comunidades pueden ser capaces de empoderarse y crear innovaciones sociales. En este nivel avanzado de inclusión digital, las personas pueden llegar a sentir el poder de transformar su realidad social.

La alfabetización digital e informacional debe tener siempre presente que las TIC no son neutras ni tienen porqué ser inocuas. Junto a las ventajas y oportunidades que ofrecen las TIC, existen variables en torno a sus formas de uso que han de estar presentes en toda acción de alfabetización digital e informacional como la hiperconectividad, la sobreabundancia de información, los ciberdelitos y los problemas derivados de la protección de la privacidad e intimidad. Por ello, “la alfabetización mediática no ha de limitarse al desarrollo de la competencia digital (entendida en su dimensión más instrumental), sino que debe priorizar el aprendizaje ético y crítico frente a las pantallas” (Serrano-Puche, 2013, p. 953). Este autor afirma que cualquier proyecto de alfabetización digital requiere “junto con las destrezas instrumentales, el desarrollo de competencias axiológicas, intelectuales y emocionales que han de ir encaminadas a educar en hábitos saludables en relación con los medios digitales” (Serrano-Puche, 2013, p. 961).

8. LAS FORMAS DE USO DE INTERNET INVESTIGADA EN PERSONAS CON TMG

Mateu y colaboradores (2015) presentaron un estudio que muestra tres formas de uso de las TIC en personas con TMG: búsqueda de información clínica, participación en foros, chats y webs de grupos de apoyo online y uso de las redes sociales. “Schrank y colaboradores (2010) realizaron un estudio cualitativo a 26 personas con TMG los cuáles informaron que el principal tema buscado en internet fue sobre medicación, concretamente los efectos secundarios, así como la existencia de nuevos medicamentos que pudieran tener menos efectos secundarios. El siguiente tema más buscado hacía referencia al diagnóstico y la génesis del trastorno. La necesidad de buscar estas temáticas en internet, además del miedo a ser estigmatizado, se corresponde con las quejas de desconocimiento acerca del trastorno debido a la información insuficiente aportada por los profesionales de la salud mental y/o la ausencia de respuestas a las cuestiones planteadas en consulta” (Guada y Venable; Dixon, Lucksted, Medoff, Burland y Stewart, 2011; Schrank et al., 2010 citados en Mateu et al., 2015, p. 87). Mateu y colaboradores (2015) recogen que diversos autores (p.ej., Berger et al., 2005; Schrank et al., 2010) indican que “la información recibida (en internet) suele ser sobreestimada por las personas con TMG [...]; suelen manifestar cierto temor de comentar la búsqueda a su sanitario por si este lo ve como una ofensa a su labor terapéutica”. Además, varios estudios revisados por Mateu y colaboradores (2015) muestran que la información sobre salud mental en internet puede ser incompleta o esconder intereses económicos de empresas farmacéuticas que “son propensas a explicar la génesis del trastorno a través de factores biogenéticos, omitiendo en muchos casos los factores psicosociales [...], la eficacia de las terapias psicológicas [...] y sobreestiman la eficacia de los medicamentos antipsicóticos sin mencionar los resultados negativos para ciertos síntomas o la tasa de abandonos debido a los efectos secundarios”. Por todo ello, Mateu y colaboradores (2015) afirman que los profesionales deberían “mejorar la información aportada a los usuarios de salud mental”; de esta manera, “las personas con

TMG podrían contrastar la veracidad de la información obtenida a través de medios electrónicos". Internet ha facilitado la aparición de grupos de apoyo online en foros y chats no estructurados y no moderados por ningún administrador que permiten el intercambio de experiencias entre personas con alguna enfermedad concreta. Los resultados de los estudios sobre grupos de apoyo online para personas con TMG muestran que en la mayoría de las ocasiones pueden ser beneficiosos (Hakeret et al., 2015; Kummervold, et al., 2001, citado en Mateu et al., 2015, p. 89) salvo cuando hay una gran implicación emocional por parte del participante (Kaplan et al., 2010, citado en Mateu et al., 2015, p. 89). Los foros suelen ser utilizados por las personas con TMG para la divulgación de experiencias personales y el intercambio de información sobre la medicación, los síntomas y las terapias psicológicas (Perron, 2002; Haker et al., 2005, citado en Mateu et al., 2015, p. 89). Mateu y colaboradores (2015) opinan que este intercambio de experiencias en muchos casos enriquece a los participantes aumentando su conocimiento e incluso teniendo esperanza cuando alguien expresa su mejoría (Mateu et al., 2015, p. 89).

Respecto al uso que hacen las personas con trastorno mental de las redes sociales de internet, "la literatura presente tiende a indicar que las redes sociales, en algunos casos, pueden tener efectos adversos para las personas con TMG (Krishna et al., 2010, citado en Mateu et al., 2015, p. 90). Sin embargo, "esos efectos negativos nos dirige a ciertas características de estos que pueden ser influyentes para que esta herramienta no haya sido beneficiosa para ellos. El principal elemento presente en la mayoría de casos desfavorables es la escasa alfabetización digital. La ignorancia hacia el funcionamiento de la comunicación online puede dar lugar a malas interpretaciones en las interacciones con los demás (Mateu et al., 2015, p. 91). Mateu y colaboradores (2015) mencionan un estudio reciente realizado por Naslund, Grande, Aschbrenner y Elwyn (2014) que analizó en Youtube 19 vídeos de personas que se identificaron como personas con TMG y sus 3 044 comentarios correspondientes. De este análisis se desprenden cuatro funciones que parecen ser positivas para los usuarios: búsqueda de apoyo, disminuir la sensación de aislamiento y aumentar la de normalidad, compartir estrategias de afrontamiento e información sobre la experiencia con medicamentos y la atención sanitaria (Mateu et al., 2015, p. 90).

9. UNA MIRADA HACIA LA INCLUSIÓN DIGITAL DE LAS PERSONAS CON TMG EN LA REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Uno de los propósitos de este artículo ha sido obtener datos actualizados sobre accesibilidad y acciones de alfabetización digital promovidas desde los CD, CRPS y CRL de la Red de Atención Social a personas con TMG de la CM. Para ello se elaboró una encuesta online mediante la herramienta web SurveyMonkey en la que se aplicó un cuestionario digital a una muestra de 77 centros de la Red de Atención Social a personas con trastorno mental grave y duradero de la CM cuya cumplimentación fue solicitada

a los directores y las directoras de dichos dispositivos, en concreto 22 CRL, 24 CRPS y 31 CD que en su conjunto prestan servicio a 3 902 personas con TMG. La duración de la encuesta fue de 30 días y los datos finales han sido obtenidos a febrero de 2017. Las variables analizadas fueron: accesibilidad, infraestructura, evaluación del nivel de alfabetización digital, respuestas técnicas frente a la detección de una necesidad o demanda de alfabetización digital y existencia de programas de alfabetización digital. Las escalas de medida de la encuesta fueron dicotómicas y cualitativas. La muestra incluyó a aquellos centros que por su tipología, diseño y características están especialmente preparados para poder ofrecer programas de atención a grupos, excluyendo a recursos residenciales o de atención en el medio. En la introducción de la encuesta se delimitó el concepto de alfabetización digital como “acciones educativas impulsadas y desarrolladas de forma interna por estos servicios que permiten a las personas con TMG que acuden a estos centros, aprender el uso de las nuevas tecnologías e internet con sus ventajas, riesgos e inconvenientes”. Los resultados aparecen en la Figura 1, que se añade a continuación.

La encuesta fue respondida por 72 centros de 77 encuestados, lo que supone un índice de respuesta del 93,5 % de la muestra seleccionada.

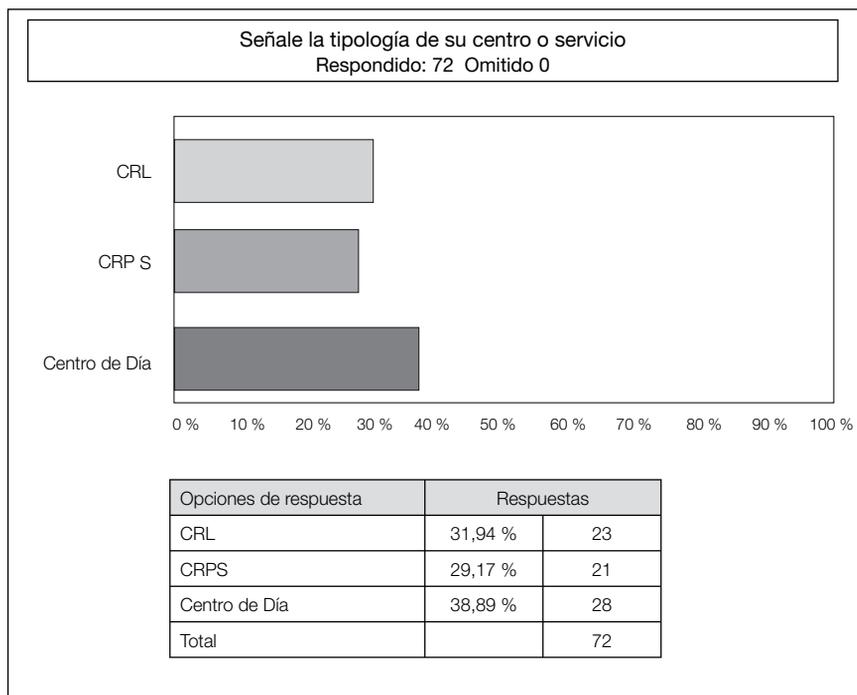


Figura 1. Resultados encuesta respecto a la tipología de centros.

Fuente: Elaboración propia.

Miguel Ángel Manchado

Existe una alta posibilidad de acceso a internet desde ordenadores que estos centros ponen a libre disposición de las personas con TMG.

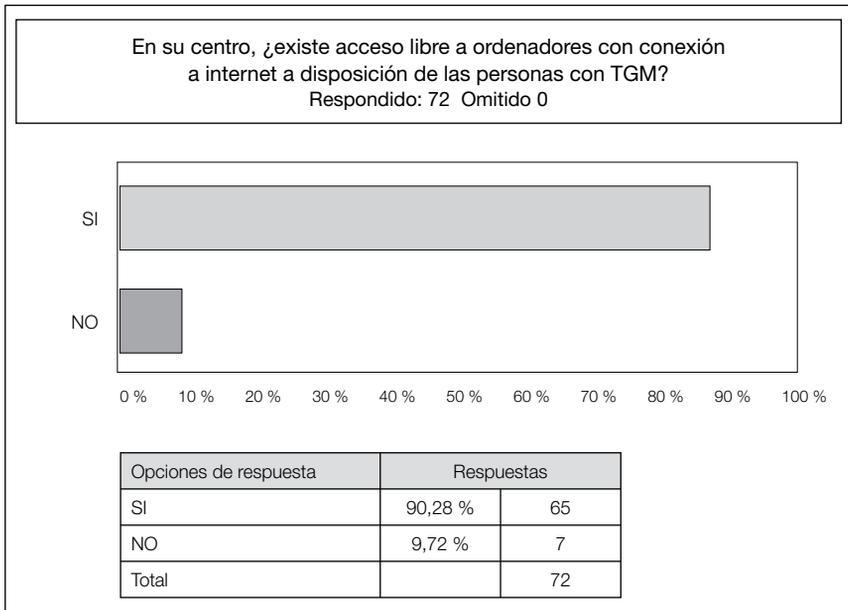


Figura 2. Resultados encuesta. Accesibilidad a internet.

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados muestran que estos centros ofrecen una baja accesibilidad a internet a través de red wifi.

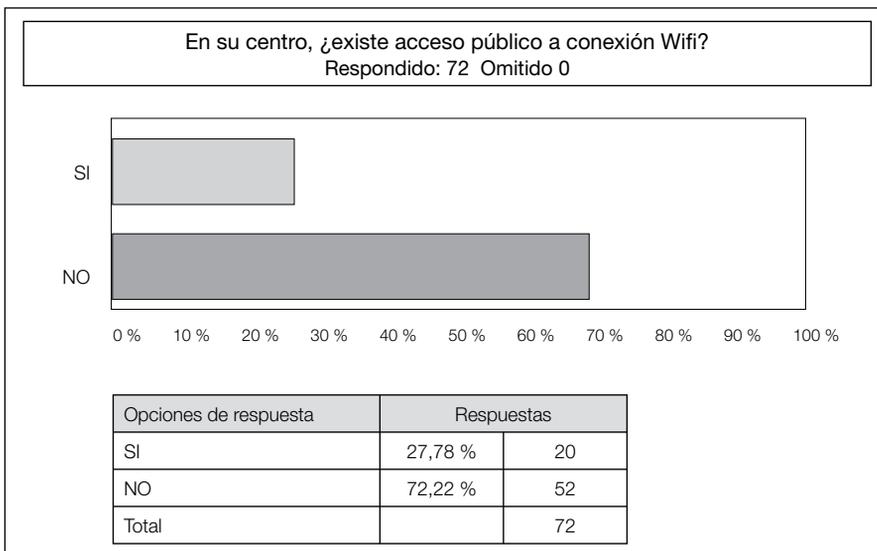


Figura 3. Resultados encuesta. Acceso público a conexión wifi.

Fuente: Elaboración propia.

Las respuestas obtenidas indican que existe una escasa medición de las competencias digitales de las personas con TMG atendidas en estos servicios.

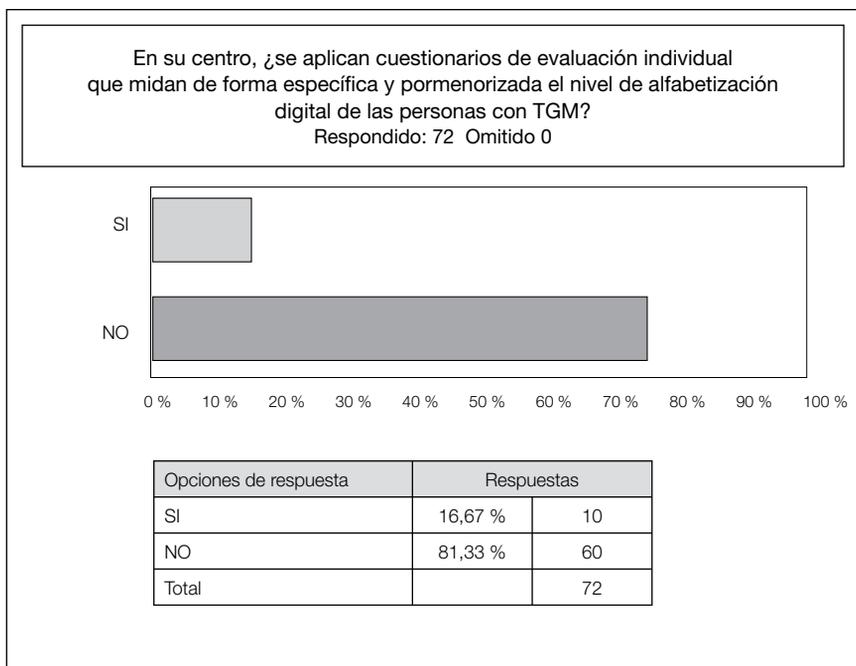


Figura 4. Resultados encuesta. Evaluación de alfabetización digital.

Fuente: Elaboración propia.

Miguel Ángel Manchado

Los resultados señalan una variedad de respuestas heterogéneas de los equipos técnicos cuando se detecta una necesidad o interés sobre alfabetización digital, aunque con una mayor tendencia a orientar a las personas con TMG a recursos comunitarios en los que acceder a formación digital.

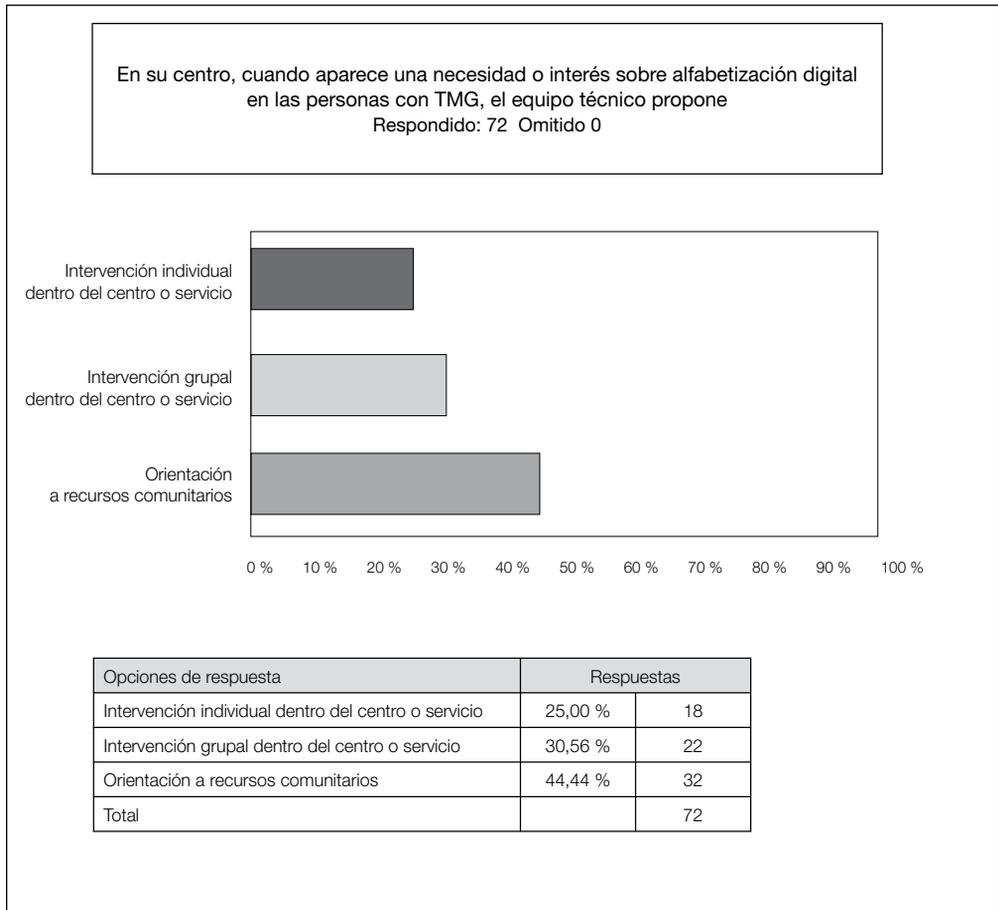


Figura 5. Resultados encuesta. Propuestas de equipo técnico ante una solicitud de alfabetización digital.

Fuente: Elaboración propia.

Los datos recogidos muestran que casi la mitad de los centros encuestados no disponen de un programa de alfabetización digital.

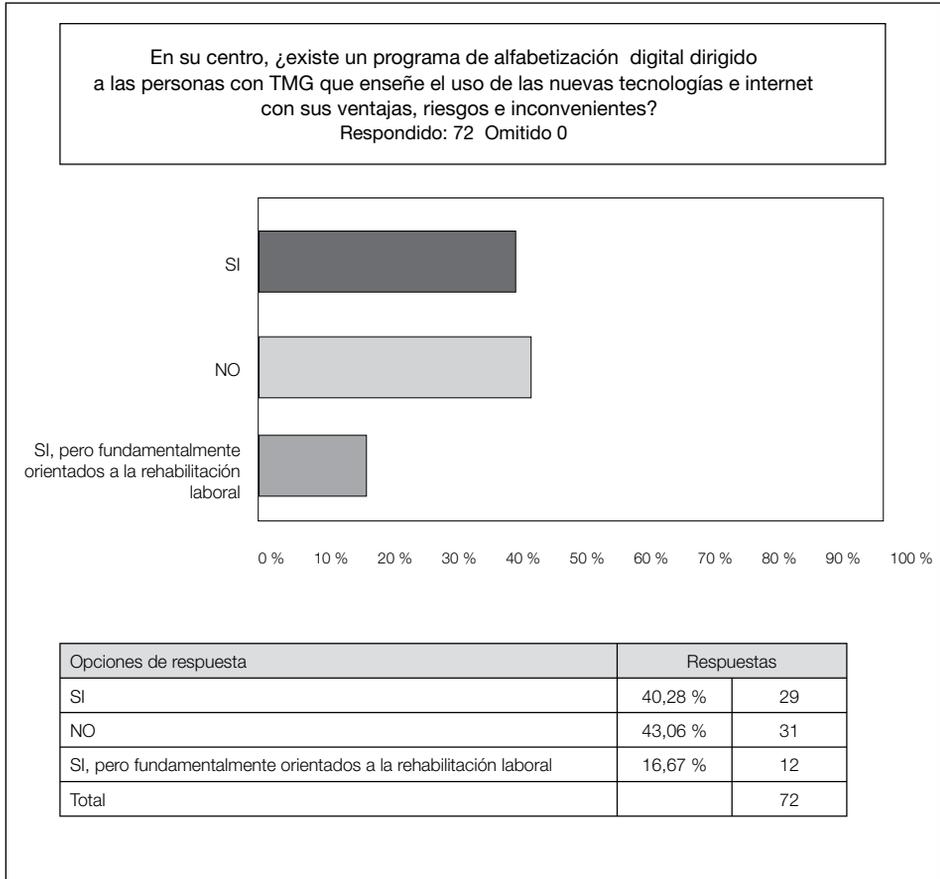


Figura 6. Resultados encuesta. Existencia de programa de alfabetización digital.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación de los datos de la encuesta

El alto índice de respuesta obtenido (93,5 %) sugiere un alto interés de los profesionales de la rehabilitación psicosocial en aumentar los conocimientos existentes en torno a la alfabetización digital de las personas con TMG que podría estar percibiéndose como una “necesidad de última generación”.

Los datos de accesibilidad a internet desde estos centros son muy dispares. Por un lado, existe un muy elevado porcentaje de servicios que ofrecen acceso a internet desde ordenadores (90,28 %); sin embargo, el acceso público a wifi desde los centros aún es muy bajo (27,78 %). Esto parece indicar que existe una extendida conciencia sobre la utilidad de internet, pero también una rémora en la modernización de la infraestructura, a tenor de la rápida expansión de los smartphones entre las personas con TMG. Por otro lado, habría que comprobar el grado de obsolescencia de los equipamientos informáticos de acceso libre en los centros y si se adecúan de forma óptima al tráfico de datos que requiere internet.

Se comprueba que la mayoría de los centros no mide el grado de alfabetización de las personas con TMG (83,33 %) ni dispone de un instrumento de evaluación que lo determine, lo que dificulta el conocimiento de las necesidades de las personas con TMG en esta área.

Aunque la tendencia de los equipos técnicos de estos centros encuestados tiende a ser la orientación a recursos comunitarios como respuesta a una necesidad de alfabetización digital, los profesionales analizan la realidad de cada usuario ofreciendo respuestas individualizadas, de forma que un mismo equipo técnico, adaptándose a la realidad de cada persona, ofrece una respuesta de alfabetización digital diferente y no estandarizada.

Existe un elevado porcentaje de centros encuestados que no dispone de un programa de alfabetización digital ofertado dentro del propio dispositivo (43,06 %) lo que no supone necesariamente una desafección hacia la inclusión digital de las personas con TMG puesto que estos dispositivos podrían estar ofreciendo respuestas individuales y comunitarias ante esta necesidad.

Como conclusión a la encuesta, puede afirmarse que los CD, CRPS y CRL de la CM tienen una clara conciencia de que sus servicios deben ofrecer accesibilidad a internet y medidas de alfabetización digital, pero esto último aún no lo han implementado de forma masiva en sus procesos de evaluación individual y procesos de intervención grupal.

10. CONCLUSIONES

Existe un amplio marco institucional a nivel internacional y nacional que expresa la necesidad de la eliminación de la brecha digital y el impulso de iniciativas de alfabetización digital, especialmente en colectivos vulnerables; sin embargo, diferentes autores parecen coincidir en que existe una tendencia general a tomar decisiones políticas y realizar más inversiones económicas sobre TIC en infraestructuras que en educación digital.

El Informe Anual de Seguimiento de la Agenda Digital para España publicado en julio del 2016 afirma que 50 000 personas de toda España pertenecientes a poblaciones desfavorecidas se han beneficiado de programas de alfabetización; no obstante, este informe no ofrece los datos desagregados ni por zona geográfica ni por colectivos desfavorecidos y no define qué entiende por “alfabetización digital” ni si los tipos de acciones desarrolladas en este sentido han sido para adquirir competencias instrumentales y/o críticas.

Las instituciones públicas educativas y sociales, las organizaciones no gubernamentales y sus profesionales afrontan el desafío de aprender y enseñar a integrar las TIC de una forma crítica, más allá de asimilarlas como algo intrínsecamente bueno. Específicamente, por el tema que aquí se desarrolla, las instituciones y servicios que apoyan a los colectivos vulnerables en riesgo de exclusión social y digital, como las personas con TMG, deberían promover más programas de alfabetización digital e informacional crítica para, en primer lugar, evitar nuevas situaciones de desadaptación social, evitar la asimilación automática de la nueva cultura digital, evitar la exposición inconsciente a los nuevos riesgos (privacidad, intimidad, etc.) y, en segundo lugar, poder integrar las TIC en sus vidas de forma que potencien su autonomía personal y su participación social, entendida esta en sentido amplio.

La alfabetización digital e informacional parece convertirse en una nueva necesidad no solo como medio para evitar nuevas formas de exclusión social sino como una nueva metodología de participación social. En este sentido, no se pueden reducir los aprendizajes digitales a los conocimientos de ofimática sino que deben abordarse en relación a la adquisición de competencias instrumentales y críticas que tengan en consideración una participación online caracterizada por aspectos educativos y éticos encaminados al crecimiento personal y al desarrollo comunitario.

Hay que presionar para crear proyectos de inclusión digital crítica porque internet también se muestra ante la ciudadanía como un escaparate globalizado en el que existe una mercantilización de la tecnología y un afán de lucro que estimula el consumo online de bienes y servicios en un mercado global. Hay otra versión del mundo digital; internet como una plataforma global que favorezca el desarrollo humano y los saberes compartidos. Quizás ambos enfoques hayan de convivir en internet,

Miguel Ángel Manchado

pero los proyectos de inclusión digital deben advertir de la mercantilización de la red y enfocarse hacia una ciudadanía crítica que comparta conocimientos para el desarrollo humano.

Los recursos de atención de servicios sociales especializados están en contacto directo con colectivos vulnerables y desde sus diferentes dispositivos se encuentran en una posición privilegiada para evaluar el impacto de la brecha digital sobre ellos, así como para emprender acciones de alfabetización digital crítica que favorezcan sus procesos de inclusión social. Si bien es cierto que puede resultar muy recomendable que estos colectivos utilicen las iniciativas de alfabetización digital ofertadas al público en general en espacios culturales de barrios y distritos para fomentar el contacto y la integración comunitaria, hay varias razones por las que podría considerarse que el ofrecimiento desde cada dispositivo es una medida específica esencial:

- a) Los profesionales de los servicios sociales especializados, especialmente educadores sociales y trabajadores sociales, se encuentran específicamente formados en Ciencias Sociales y en procesos educativos y grupales, lo que puede favorecer la adquisición de competencias críticas en el uso de internet.
- b) Los profesionales de la intervención social otorgan una importancia esencial a la participación comunitaria como una metodología que favorece el empoderamiento, la recuperación y la inclusión social de las personas y grupos objeto de su intervención.
- c) Los profesionales de la intervención social poseen un conocimiento profundo de las dificultades que cada persona y colectivo suelen manifestar según su problemática, lo que facilita que se puedan realizar acciones de alfabetización digital adaptadas a sus necesidades e intereses, enfocando la formación hacia áreas de aprendizaje clave.

La consulta bibliográfica llevada a cabo ha revelado que faltan estudios pormenorizados respecto a todos los usos que las personas con TMG hacen de internet. Actualmente comienza a observarse un aumento de la participación de personas con trastorno mental en diferentes redes sociales desde iniciativas individuales o bien en el marco de un movimiento de usuarios que despliegan un ciberactivismo en defensa de sus derechos. Suelen ser blogs y cuentas de redes sociales en las que, generalmente, se guarda el anonimato, quizás debido al estigma social hacia el TMG, pero que abiertamente describen y exponen sus dificultades en torno a la enfermedad mental así como opiniones personales de toda índole.

Como grupo social desfavorecido y vulnerable, la ONU, la UE, el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital y la CM sitúan a las personas con TMG como uno de los colectivos que precisa una especial atención mediante acciones que garanticen su acceso a las TIC. La brecha digital también afecta a las personas con TMG y supone

una nueva forma de exclusión social para este colectivo de forma que los CD, CRPS y CRL deben involucrarse en la reducción y eliminación de la brecha digital y ofertar formalmente la posibilidad de adquirir competencias digitales dentro de sus servicios lo que compromete a los profesionales de la rehabilitación psicosocial a capacitarse en lo digital y revisar las experiencias que se estén realizando en otros servicios y recursos para poner en marcha sus propios programas de alfabetización digital e informacional que faciliten los procesos de integración social y comunitaria de las personas con TMG.

11. PROPUESTAS DE FUTURO

Una propuesta de futuro es conocer de forma objetiva el impacto de la brecha digital en el colectivo de personas con TMG, aunque convendría realizarlo de forma local porque las variables económicas, sociales y culturales parecen ser determinantes en los resultados.

Sería interesante implementar en la evaluación de necesidades e intereses de las personas con TMG la medición de su alfabetización digital. Por ello, una propuesta de futuro para CRPS, CRL y CD es sistematizar el conocimiento del grado de exclusión/inclusión digital de las personas con TMG que acuden a estos servicios mediante la evaluación individualizada de sus competencias digitales. Para ello se pueden incorporar cuestionarios basados en unos “indicadores que se emplean para evaluar el alcance de la brecha digital [...] en torno a cuatro categorías” (Raya y Merino, 2004 citado en Agustín y Clavero, 2010, p. 156): infraestructuras y equipamientos, condiciones de accesibilidad, habilidades y conocimientos y usos de internet.

Una interesante propuesta de futura investigación podría ser la determinación de si la participación digital de las personas con TMG contribuye a su recuperación, resiliencia y empoderamiento, y a eliminar el autoestigma y el estigma social hacia el TMG.

La última y más importante propuesta de futuro que se realiza en este artículo es la expansión definitiva de programas de alfabetización digital e informacional dentro de los CD, CRPS y CRL como oferta de estos servicios que permitan poner al alcance de las personas con TMG la adquisición de aprendizajes digitales instrumentales y críticos sobre las TIC de una forma adaptada a sus necesidades. Dicha expansión no puede llevarse a cabo sin que los profesionales de la intervención social tengan formación digital por lo que sería conveniente poner a su alcance planes formativos para la reconversión profesional y el desarrollo continuo en materia de TIC.

12. BIBLIOGRAFÍA

- Agustín, M. C., y Clavero, M. (2010). Indicadores Sociales de inclusión digital: brecha y participación ciudadana. Derecho, gobernanza y tecnologías de la información en la sociedad del conocimiento. *Prensas Universitarias de Zaragoza*, 30, pp. 143-166.
- Arriazu Muñoz, R. (2015). La incidencia de la brecha digital y la exclusión social tecnológica: el impacto de las competencias digitales en los colectivos vulnerables. *Praxis Sociológica*, 19, 225-240.
- Bustamante, J. (2007). Los nuevos derechos humanos: gobierno electrónico e informática comunitaria. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, vol. 4(2), 13-27.
- Cabañes, E., y Salanova, M. (2009). De lo analógico a lo digital: problemas, retos y posibilidades del cambio de paradigma. *Actas del VI Congreso de la Sociedad de Lógica, Metodología y Filosofía de la Ciencia en España*.
- Caridad Sebastián, M., Calzada Prado, F. J., y García Reyes, C. J. (2011). *Propuesta de un modelo para la medición del impacto en políticas TIC hacia la inclusión social: avances del Proyecto IMPOLIS*. Ci. Inf., Brasilia, DF, 40 (2), 292-300 maio/ago., 2011.
- Dirección General de Servicios Sociales. Consejería de Familia y Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid. (2009). Nuevas Tecnologías e integración. Icade. *Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, 76, 299-312.
- Grande, M., Cañon, R., y Cantón, I. (2016). Tecnologías de la información y la comunicación: evolución del concepto y características. *International Journal of Educational Research and Innovation (IJERI)*, 6, 218-230.
- Küster, I., Hernández, A. (2013). De la Web 2.0 a la Web 3.0: antecedentes y consecuencias de la actitud e intención de uso de las redes sociales en la web semántica. *Revista Universia Business Review*, 37, 104-119.
- Lázaro, José L., Estebanell, M., y Tedesco, J. (2015). Inclusión y cohesión social en una sociedad digital. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*. 12 (2) Monográfico Universidad Oberta de Catalunya y University of New England. Barcelona, abril de 2015.
- López, P., y Samek, T. (2009). Inclusión digital: un nuevo derecho. *Educación y Biblioteca*, 172, 114-118.
- Mateu-Mateu, J. M^a, y Navarro Gómez, N. (2015). Claves y evidencias del uso de las TIC en trastorno mental grave. *Psychology, Society and Education*, 7(1), 85-95.
- Mesa, A., y Martínez-Monje, P. M. (2015). Directrices e impulso de la inclusión digital desde la Unión Europea. *Revista Española de Ciencia Política*. 38, 115-134.
- Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2013). *Agenda Digital Europea*. Recuperado de <http://blog.educalab.es/intef/2013/10/21/agenda-digital-europea/>.
- Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. (2016). *Informe Anual de Seguimiento de la Agenda Digital*. Recuperado de <http://www.agendadigital.gob.es/agenda-digital/noticias/Paginas/informe-anual-seguimiento.aspx>.

- ONU (2000). *Declaración del Milenio*. Organización de Naciones Unidas. Recuperado de <http://www.un.org/es/development/devagenda/millennium.shtml>.
- Pimienta, D. (2007). *Brecha digital, brecha social, brecha paradigmática*. Fundación RedesyDesarrollo. www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/brecha_paradigmatica.pdf.
- Serrano-Puche, J. (2013). La educación mediática en la era de la hiperconectividad: una apuesta por la desconexión digital periódica. *Actas del II Congreso Internacional Educación Mediática y Competencia Digital*. Editorial UOC. Barcelona, 953-964.
- Travieso, J.L., y Planellas, J. (2008). La alfabetización digital crítica como factor de inclusión social: una mirada crítica. *UOC Papers Revista sobre la sociedad del conocimiento*, 6, 1-9.
- UIT (2003). *Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, Primera Fase: 10-12 diciembre 2003*. Unión Internacional de Telecomunicaciones. Recuperado de <http://www.itu.int/net/wsis/geneva/index-es.html>.
- UIT (2005). *Segunda Fase de la CSMI, 16-18 noviembre de 2005*. Unión Internacional de Telecomunicaciones. Recuperado de <http://www.itu.int/net/wsis/index-es.html>.

