

CONECT@DOS: UN PROYECTO COMUNITARIO DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL

CONNECTED: A COMMUNITY PROJECT OF DIGITAL LITERACY

Miguel Ángel Manchado Flores (1) y Amalia Berzosa Camacho (2)

(1) INTRESS

(2) Centro Municipal de Mayores La Platanera

Resumen: Descripción del origen y desarrollo de un proyecto intergeneracional y comunitario de alfabetización digital entre personas con trastorno mental grave y personas mayores para iniciarse en internet y en el uso del Smartphone a partir de sinergias vecinales en el distrito de Villaverde de Madrid, y de la confluencia de necesidades educativas entre dos grupos poblacionales diferentes que conviven en un mismo ámbito local.

Palabras Clave: Alfabetización digital, Trastorno mental, Personas mayores, Internet, Desarrollo comunitario.

Abstract: Description of the origin and development of an intergenerational and community digital literacy project between people with serious mental disorder and elderly people to get started on the Internet and the use of Smartphones from neighborhood synergies in the district of Villaverde in Madrid, and the confluence of educational needs between two different population groups that coexist in the same local area.

Keywords: Digital literacy, Mental disorder, Older people, Internet, Community development.

| Recibido: 09/03/2018 | Revisado: 28/04/2018 | Aceptado: 06/05/2018 | Publicado: 31/05/2018 |

Correspondencia: Miguel Ángel Manchado Flores. Educador social y trabajador social. INTRESS (Instituto de Trabajo Social y de Servicios Sociales). C/Télez, 60, 28007 (Madrid). España. Email: miguelangelmanchado@hotmail.com y mangel.manchado@intress.org. Amalia Berzosa Camacho. Educadora Social y Antropóloga Social. AOSSA. Centro Municipal de Mayores La Platanera. Ayuntamiento de Madrid. España.

Referencia normalizada: Manchado, M.A., y Berzosa, A. (2018). Conect@dos: un proyecto comunitario de alfabetización digital. *Trabajo Social Hoy*, 84, 7-30. doi: 10.12960/TSH.2018.0007

1. INTRODUCCIÓN

Se expone una experiencia comunitaria de alfabetización digital para personas con trastorno mental grave (TMG) y personas mayores desarrollada en el distrito de Villa-verde de Madrid. Este proyecto supone una colaboración formativa e intergeneracional entre dos grupos poblacionales a priori muy distintos y poco conectados en la práctica como son las personas con TMG y las personas mayores. Ambos colectivos suelen ser atendidos desde sistemas públicos muy diferentes en sus respectivas estructuras, misiones y funcionamientos; las personas con TMG reciben atención social desde la Administración Autonómica y las personas mayores desde la Administración Local. Cada grupo poblacional mencionado es atendido desde de su propia cartera de servicios y sus necesidades pueden ser muy específicas, máxime si se piensa que estas surgen de etapas vitales no coetáneas. Sin embargo, a pesar de poseer necesidades diferenciadas, también pueden tener intereses comunes, de forma que es posible facilitarles espacios compartidos de aprendizaje.

Un mal uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) podría llevar al aislamiento relacional y social, pero la tecnología no es mala ni buena en sí misma, sino que el tipo de uso que hagamos de ello puede determinar el significado que tiene para cada individuo, grupo y comunidad. Esta experiencia que se describe a continuación es un ejemplo del uso de la tecnología como un medio de encuentro comunitario entre ciudadanos que residen, viven y se desarrollan en un mismo entorno de convivencia. Aquí se muestra la tecnología como un medio y no como una finalidad, de forma que este aprendizaje de uso de la tecnología está al servicio de fines humanos participativos y relacionales. Esta conceptualización de lo tecnológico, entendiéndolo como una herramienta educativa de empoderamiento individual, de contacto social directo y de vinculación interpersonal puede facilitar que los diferentes perfiles de profesionales de la intervención social de los servicios sociales generales y especializados puedan apropiarse de las TIC como metodología para conseguir algunos fines de nuestras profesiones, uno de los cuales es la alfabetización digital e informacional de las comunidades, especialmente la de aquellos colectivos que se encuentran en situación de vulnerabilidad social.

En este artículo se explicará el concepto de brecha digital en el actual contexto de las TIC, el andamiaje y origen comunitario del proyecto de alfabetización digital y la metodología y la evaluación llevada a cabo. Finalmente, los autores reflejan sus reflexiones en un apartado a modo de conclusión y realizan unas propuestas de futuro. Para todo ello, se ha recurrido a la búsqueda bibliográfica en la base de datos Sumarios ISOC-Ciencias Sociales y Humanidades, se ha usado una encuesta online con la herramienta web SurveyMonkey y se ha utilizado la metodología cualitativa del testimonio mediante la grabación sonora de audios con valoraciones de los participantes, cuyas transcripciones aparecen aquí reflejadas.

2. LA NECESIDAD DE ESTAR CONECTAD@S A INTERNET

Internet y las TIC han empezado a formar parte de nuestras vidas desde hace unos años, pero muchas personas no saben aún manejarse con los diferentes dispositivos que dan acceso a internet, especialmente algunos colectivos que por sus circunstancias concretas quedan en una situación de exclusión digital que les impide participar y relacionarse mediante estas formas de comunicación. La alfabetización digital se ha convertido en un nuevo derecho y en una necesidad de última generación para poder comunicarse más y mejor con los demás y acceder a la información.

La literatura científica indica la existencia de una brecha digital en colectivos desfavorecidos o vulnerables, entre los que se hallan las personas mayores y las personas con TMG. En general, tienen más dificultad que el resto de la población para el “acceso a computadoras e internet y habilidades de uso de estas tecnologías”(Volkow, 2003, citado en Arriazu, 2015, p. 227). Por ello, Arriazu (2015) 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). De lo contrario, la brecha digital no hará más que aumentar.

Manchado afirma que “la Organización de Naciones Unidas, la Unión Europea, el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital y la Comunidad Autónoma de Madrid 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” (Manchado, 2017, pp. 130-131). Pavón (2002) señala que “las personas mayores suelen asistir pasivamente a la irrupción de las TIC y, en muchos casos, les negamos su acceso” (Pavón, 2002 citado en Pino et al., 2015, p. 340). Pino (2015) y otros autores también subrayan que “la utilización del teléfono móvil, internet y otras tecnologías puede cumplir un papel importante en la vida de las personas mayores garantizando un envejecimiento saludable por la posibilidad que ofrecen de interactuar y comunicarse con otros entornos o personas más o menos alejados del emisor, acceder a nuevas informaciones, aumentar su nivel de autoestima, ayudar a la superación del miedo a la soledad y al aislamiento de sus familiares, aumentar la posibilidad de interactuar y de aumentar su autonomía personal y social y fomentar las relaciones intergeneracionales” (Pino et al., 2015, p.340). En un estudio descriptivo realizado por estos mismos autores se obtuvieron unos resultados que indicaban que las personas mayores consideran pobre su dominio de las TIC y consideran “imprescindible favorecer el acceso de las personas mayores a las TIC ya que constituyen unas herramientas esenciales para la mejora de su calidad de vida” (Pino et al., 2015).

3. EL ORIGEN COMUNITARIO DE CONECTAD@S

Este proyecto se ha desarrollado en Madrid, en el distrito madrileño de Villaverde que está subdividido en diferentes barrios. Surge de una acción de desarrollo comunitario llamada Villaverde+ en la que diferentes entidades establecieron una alianza por barrios para hacer una identificación de los recursos de salud del distrito (centros o servicios públicos sanitarios y sociosanitarios, espacios de encuentro, calles, plazas, huertos, iniciativas participativas, etc.) como primer paso para impulsar otras acciones de transformación conjuntas, entre las que se encuentra este proyecto de alfabetización digital comunitario. Una de estas acciones barriales de Villaverde+ fue impulsada por el Centro de Rehabilitación Psicosocial (CRPS) Villaverde y la Asociación de Vecinos Los Rosales, ambos situados en el Barrio Butarque. Estas dos entidades comunitarias formaron un nutrido grupo de personas para visitar y conocer el Centro Municipal de Mayores La Platanera (CMMP) donde su dinamizadora describió los diferentes tipos de servicios que allí se prestan y les mostró las instalaciones y la dotación de recursos materiales de los que disponen, incluida una sala de informática con diez ordenadores de sobremesa con conexión a internet. Este espacio suele ser usado por las personas mayores para realizar talleres de informática, actividad que tiene una gran demanda en este centro. Al mismo tiempo, el CRPS Villaverde, que disponía de un proyecto de iniciación a las TIC dirigida a personas con TMG, precisaba de un número de equipos informáticos adecuados y suficientemente actualizados para desarrollar esta formación. El conocimiento de esta sala de informática en el CMMP propició la idea en el CRPS Villaverde de solicitar la cesión de su uso para continuar su propio proyecto de iniciación a las TIC. En una primera reunión de coordinación entre el educador social del CRPS y la educadora social del CMMP (autores de este artículo) se gestó la idea de llevar a cabo un proyecto algo más ambicioso en el que se vislumbró un taller de informática básica compartido entre personas mayores y personas con TMG, dos poblaciones que suelen ser atendidas y abordadas por separado desde sistemas de atención muy distintos, pero que tienen necesidades comunes que raramente se cubren de forma conjunta, como la de alfabetizarse digitalmente. Esta propuesta quedaba perfectamente alineada con la estrategia desarrollada por Villaverde+ para usar los activos de salud del distrito.

Los educadores sociales elaboraron un boceto de proyecto que comunicaron a sus respectivas direcciones técnicas con idea de organizar una reunión institucional en la que establecer una alianza formal entre los dos recursos. Dicha alianza se gestó en forma de un acuerdo para la realización de un proyecto piloto de duración trimestral a evaluar en una posterior reunión de coordinación al finalizar esta experiencia formativa para valorar los resultados y su posible continuidad en tiempo y forma. En definitiva, una iniciativa de colaboración entre recursos sociales de un mismo distrito que buscan sinergias en un espacio comunitario para propiciar encuentros intergeneracionales y oportunidades de aprendizaje.

Este proyecto de formación digital básica era importante en cuanto que fomentaba la inclusión digital, el contacto social directo y la participación social. Este matiz de fusión de poblaciones, a priori muy distintas, es precisamente lo que daba un valor añadido a esta iniciativa porque suponía ir más allá de los contenidos formales para lograr crear espacios comunitarios de encuentro en los que relacionarse con vecinos del barrio, potenciando el tejido social, el concimiento mutuo y eliminando posibles prejuicios y estigmas, tanto los que recaen sobre las personas mayores como sobre las personas con TMG.

Asimismo, se propuso que las personas que impartiesen la formación de este taller de iniciación digital también pudieran ser personas mayores y personas con TMG. Se consideró que podría ser muy positivo favorecer que las poblaciones destinatarias activaran sus propios recursos personales para enseñar a otras personas conocimientos digitales que de esta forma eran puestos en valor. Esta metodología permitía empoderar a las personas ofreciéndoles la posibilidad de ejercer roles significativos que a la vez sirviera de modelado a los destinatarios, quienes al observar el ejercicio de dichos roles, se podrían plantear que ellos y ellas también podrían tener otros recursos personales que ofrecer, sean de la naturaleza que sean. Así pues, se ofreció a cuatro personas de ambos colectivos la posibilidad de ejercer de formadores y formadoras voluntarios/as de informática básica por un período de tres meses, aceptando una mujer mayor del CMMP y tres personas con TMG del CRPS Villaverde.

4. EL ANDAMIAJE DEL PROYECTO

A partir del establecimiento formal de la alianza, el educador social del CRPS y la educadora social del CMMP se reunieron en varias ocasiones para elaborar un programa formativo que permitiría construir el contenido al nivel real del grupo que se acabara formando, adaptando al máximo las tareas digitales que condujeran a la consecución de los siguientes objetivos:

- Conocer qué es un “personal computer” (PC) y aprender a usar la interface de usuario (pantalla-ratón-teclado).
- Aprender a navegar por internet.
- Usar un móvil Smartphone y Whatsapp.
- Usar el email o correo electrónico.

La población destinataria se definió finalmente como personas mayores del CMMP y personas con TMG del CRPS Villaverde. Inicialmente se estableció un reparto de plazas al 50 % aunque posteriormente se ajustó a la demanda en cada servicio, quedando un 40 % de plazas para el CRPS y el 60 % restante al CMMP. Como ya se ha indicado, el lugar donde se impartió la formación fue una sala de informática del CMMP que está dotada con 10 equipos informáticos con conexión a internet. Los recursos

humanos que desarrollaron el proyecto han estado formados por un equipo formativo compuesto por un educador social del CRPS Villaverde, una educadora social del CMMP y cuatro personas formadoras voluntarias, una mujer mayor y tres personas con TMG del CRPS Villaverde. La temporalización fue de dos veces por semana los martes y los jueves de 16 a 18 horas y se desarrolló entre los meses de octubre y diciembre de 2017.

La expectativa de éxito de la acción no solo se centraba en los destinatarios de la formación digital sino en la participación de las personas voluntarias que saldrían beneficiadas en cuanto a empoderamiento, percepción de autoeficacia y contacto social. Así pues, el impacto de la acción sería inicialmente para 14 personas. El grupo estaba abierto a incorporaciones y nuevas aportaciones en las que pudiera existir un beneficio mutuo de forma que, al conocerse el proyecto, se propuso la incorporación de un formador más vinculado al Equipo de Apoyo Social Comunitario (EASC) Villaverde que apoya a personas con TMG en sus propios domicilios y entornos de vida, para dar una sesión sobre seguridad en internet. A tal efecto, el nuevo voluntario fue presentado al grupo y se acordó conjuntamente la aportación descrita.

5. METODOLOGÍA Y CONTENIDOS

Se usó una metodología de enseñanza teórico-práctica enfocada a las situaciones de la vida cotidiana e impartida por el personal voluntario con el apoyo del educador social del CRPS. Se planificaron dos sesiones semanales: una sesión teórico-práctica y una sesión de refuerzo posterior que se irían alternando a lo largo de tres meses. La sesión teórico-práctica se centraba en enseñar los contenidos programados vinculados al aprendizaje de la navegación por internet, uso del móvil Smartphone, uso de Whatsapp y uso del email. Esta sesión fue impartida por tres formadores voluntarios del CRPS y el educador social de este recurso. La sesión de refuerzo posterior se planteó como un día de práctica con asistencia no obligatoria e impartida solo por la mujer mayor voluntaria, ya que inicialmente se estimó que este día fuera menos intenso, a modo de repaso, en el que la voluntaria prestaría su apoyo a demanda de los asistentes. Sin embargo, justo antes de iniciar la primera sesión se pensó que sería positivo para el grupo pedirles que asistieran también a la sesión de refuerzo de forma constante, sin dejar margen a una asistencia discrecional para asegurar el entrenamiento de lo aprendido en las sesiones teórico-prácticas. El grupo respondió bien y se comprometió en ambas sesiones. Inicialmente se acordó que en la sesión de refuerzo la voluntaria se centraría en reforzar qué es un PC y aprender a usar la interface de usuario (pantalla-ratón-teclado) mediante dos aplicaciones on line:

- *Ratoneando* es una práctica y accesible aplicación web para ayudar a principiantes a familiarizarse con el uso del ratón y que fue elaborado en castellano

por el Sistema de Bibliotecas del Condado de Palm Beach de Florida (Estados Unidos) (Palm Beach County Library, 2017).

- *Aprende a escribir con el ordenador* es una aplicación web que sirve para aprender a escribir con el ordenador de una forma sencilla y que ofrece un excelente entrenamiento para aprender a usar el cursor y las funciones del teclado (Barrera, 2017).

Las sesiones de refuerzo se fueron transformando en un espacio de aprendizaje más activo ya que el uso de estas aplicaciones online permitía un entrenamiento en el uso de la interface de usuario sin agotar todo el horario previsto. Además, las necesidades de apoyo hacían aparición en todo el grupo de participantes, con lo que el concepto de refuerzo puntual a demanda se transformó en una participación más activa y generalizada por parte de la voluntaria que pasó, además de enseñar la interface de usuario, a proponer tareas de los contenidos que se avanzaban en las sesiones teórico-prácticas. Los contenidos para el aprendizaje de la navegación en internet estuvieron enfocados a conocer qué es internet, qué es un navegador web y tipos de navegadores, qué es un buscador web y tipos de buscadores, qué es la función de autocompletado, qué es la barra de direcciones, qué es una dirección url o dirección web y de qué partes se compone, qué significan las siglas www., http, https y qué es una palabra clave y para qué sirve en la navegación online. Además de explicarlo ampliamente, se aportó información por escrito a cada participante los contenidos impartidos para que pudieran consultarlo más detalladamente. La seguridad en la red y el uso crítico de internet se abordó en una sola sesión final para no alimentar la sensación de inseguridad y los miedos frente a lo tecnológico. Todo el grupo aprendió a abrir y gestionar una cuenta de correo electrónico con especial cuidado de guardar usuario y contraseña para poder realizar posteriores accesos y evitar tener que abrir una nueva cuenta de email. Del mail se enseñó a poner una dirección de correo electrónico, asunto, cuerpo del mensaje, adjuntar archivos, insertar enlaces web, responder, reenviar y conocer las distintas carpetas que suele ofrecer el servidor Gmail. Del Smartphone se impartieron contenidos para identificar las funcionalidades de cada símbolo y cómo acceder a ellos, gestionar los contactos, descargar aplicaciones, conocer la forma del almacenamiento de datos, diferenciar entre navegar con datos contratados o con wifi, cómo acceder a una wifi, etc.

Varias veces por semana y a través de la app Whatsapp instalada en cada dispositivo de cada participante y un Grupo de chat creado en esta aplicación y formado por todos los miembros de este proyecto, incluido el equipo de formación, se compartieron videos tutoriales de creación propia grabados con el programa Camtasia Studio sobre navegación en internet. También se usó un excelente curso online gratuito creado por la Fundación Vodafone en la que una “persona mayor digital” narra cómo aprender a usar los Smartphones y Whatsapp; este curso on line es accesible a través de Youtube. La estrategia que se ha usado para hacer llegar los contenidos fue usar la propia

aplicación de Whatsapp para enviar de una forma periódica y continua todos los videos didácticos. De esta forma, se reforzaba lo aprendido en las clases presenciales y el grupo se hacia consciente de que lo digital es una oportunidad de aprendizaje a distancia que no requiere necesariamente la presencia física en un aula. Para ello, se compartieron enlaces de Youtube a través de Whatsapp para que recibieran un total de 13 videos tutoriales sobre uso del Smartphone (Fundación Vodafone España, Curso de Smartphone, 2017), 8 videos tutoriales sobre uso del Whatsapp (Fundación Vodafone España, Curso de Whatsapp, 2017) y dos videos tutoriales de navegación en internet (Canal de Youtube Miguel Ángel Manchado, 2017)

La forma de enseñar los contenidos supuso un reto de adaptación de los ejercicios propuestos. Una constante fue la sencillez en la elaboración de las tareas digitales; una vez que se planificaban los ejercicios prácticos se analizaba su complejidad y se simplificaban al máximo para que estas tareas pudieran ser asimiladas sin temores ni bloqueos que pudieran llevar a autoinvalidaciones. Además, se ayudaba a quien lo necesitara a dirigir el cursor por la pantalla a la par que se explicaba verbalmente el proceso de alguna tarea concreta; para ello, la persona formadora fue entrenada para dejar caer su mano con delgadez sobre la mano de la persona que estuviera manejando el ratón para ayudarle así a que el puntero digital se desplazara por la pantalla haciendo el recorrido necesario para completar el ejercicio propuesto y, de esta forma, que tuviera la sensación de ser ayudada, pero sin dejar de acometer la tarea por sí misma.

6. RECURSOS DIGITALES Y TÉCNICOS DEL PROYECTO

Los recursos digitales utilizados para impartir el taller han sido *HiSuite*, *SurveyMonkey*, *Camtasia Studio*, *Whatsapp*, *Google Chrome*, *Google y Gmail*.

HiSuite es un programa que permitió conectar teléfonos marca Huawei con un PC portátil que, a su vez conectado a un proyector, ofreció una vista ampliada de la pantalla de un móvil usado por los formadores para que todo el grupo pudiera visualizar simultáneamente el manejo del Smartphone por parte de un formador y, al mismo tiempo, que cada participante realizara tareas específicas que se les pedía ejecutar, quienes eran apoyados por el resto del equipo de formación.

SurveyMonkey es una herramienta web que se usó para la creación de una encuesta online usada para evaluar el impacto de la formación y que respondieron los participantes.

Camtasia Studio es un programa informático que permite capturar y editar videos recogiendo como fuente lo que acontece en la pantalla del PC y que sirvió para hacer videotutoriales propios sobre navegación on line.

Whatsapp es una aplicación de mensajería instantánea para teléfonos inteligentes que permitió crear un grupo para enviar y recibir mensajes y compartir contenidos de la formación.

Google Chrome es un navegador de diseño fácil que permite a los internautas acceder a la World Wide Web o red informática mundial.

Google es un motor de búsqueda en internet que permite introducir en un campo términos o texto y mostrar un listado de enlaces basado en los criterios de búsqueda de información seleccionados por los internautas.

Gmail es un servicio de correo electrónico que permite enviar y recibir mensajes, archivos y enlaces digitales entre los internautas.

Otros medios técnicos que se usaron fueron un proyector, un PC portátil, un Smartphone, 10 PC de sobremesa con conexión a internet y unos altavoces. Además, se pidió a cada participante que llevara a las sesiones su Smartphone particular para que cada persona pudiera entrenar con su propio dispositivo en las sesiones dedicadas a conocer mejor su funcionamiento.

7. EL CLIMA GRUPAL COMO ESTRATEGIA DE APRENDIZAJE: APRENDER EN UN GRUPO

El grupo se reunía periódicamente para aprender los contenidos digitales (momento cognoscitivo) pero también para vivir o experimentar un proceso grupal (momento vivencial o experiencial). Tan importante resultaba adquirir conocimientos digitales como vivir una experiencia de contacto social y de conocimiento mutuo. Durante el proceso y el devenir de las sesiones, se tuvo un especial cuidado en fomentar un clima grupal afectuoso porque la vinculación interpersonal entre todas las personas participantes era un factor de mantenimiento y pertenencia grupal que permitiría conocerse mejor mutuamente y adquirir conocimientos digitales en un ambiente no competitivo. Al inicio de cada sesión se dedicaban unos minutos a charlar animadamente sobre cualquier tema haciendo uso del humor. También era una ocasión para expresar dudas y mitigar miedos e inseguridades frente al aprendizaje de los contenidos digitales que, al ser expresados, daban al resto del grupo la oportunidad de verbalizarlos y así redefinir las sensaciones negativas en dificultades comunes. Al finalizar cada sesión también se dedicaban unos minutos a sondear cómo se sentían tras haber realizado las tareas, qué dificultades habían surgido y celebrar los avances.

Se necesitó trabajar la identidad grupal desde una diversidad respetuosa en la que a cada persona se le reconoció su propio ritmo de aprendizaje. Mientras se otorgaba

una importancia esencial al grupo como un ente heterogéneo, se fueron formando identificaciones entre los participantes que ahora compartían el mismo ideal de adquirir conocimientos en torno a internet. Ya no eran individuos que se enfrentaban en soledad a una tarea de aprendizaje sino que era un grupo que encaraba un reto común y que era capaz de desplegar apoyo mutuo ante tareas específicas. Este recorrido se afianzaba con cada sesión, lo que fue forjando un núcleo de afectos y un profundo sentimiento de pertenencia.

El grupo de Whatsapp se creó con la intención de enviar contenidos formativos al grupo, pero también para estar “conectados” digitalmente a otras personas y experimentarlo como un medio de contacto interpersonal. Como símbolo y metáfora de pertenencia, el propio grupo eligió por votación el nombre del grupo de Whatsapp y eligieron “L@s Plataner@s”, en honor al CMMP, cuyo nombre se vincula a cierta época de la historia de Villaverde Bajo en relación al terreno en el que está construido y en el que se ubicó una nave de venta de plátanos.

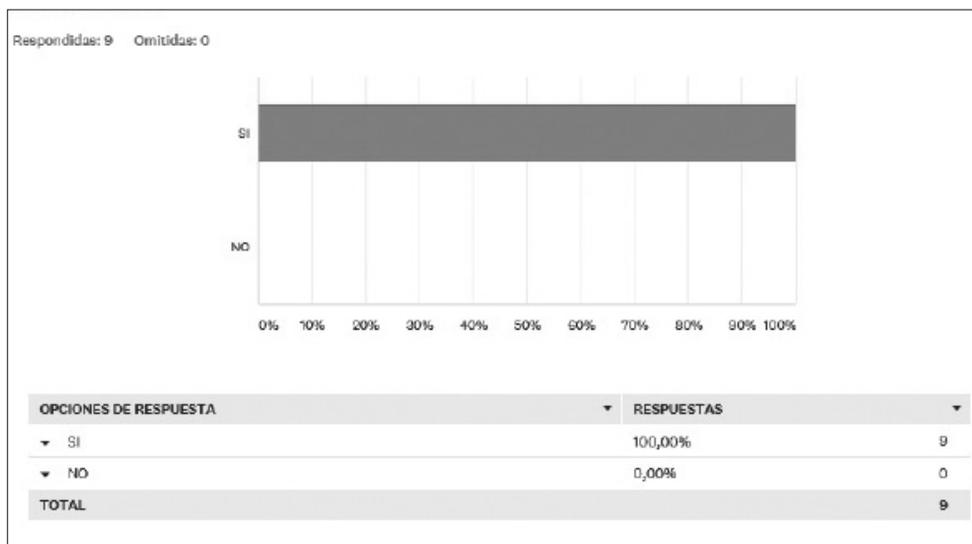
La celebración es una fase esencial en todo proceso grupal que sirve para afianzar un clima grupal positivo. Por ello, se pensó en asistir conjuntamente a una actividad cultural y realizar una fiesta para compartir otras vivencias más allá de lo formativo. Aprovechando la alianza que existía entre el Museo Thyssen-Bornemisza y el CRPS Villaverde, se contactó con su departamento EducaThyssen y se organizó una visita guiada aprovechando la magnífica metodología de sus educadores que conciben el museo como un espacio de aprendizaje dialógico y emocional accesible a todas las personas. En esta visita cultural el grupo pudo reflexionar y comentar sus impresiones frente a una serie de obras artísticas seleccionadas por el guía del museo. Como colofón y despedida, se celebró una fiesta de Navidad al final del proyecto. Todo ello sirvió para crear un clima grupal positivo que favoreciera la pertenencia.

8. EVALUACIÓN

El proyecto fue evaluado por los formadores, las instituciones involucradas y los participantes. Estos últimos realizaron una encuesta digital y unos testimonios. Como ya se ha mencionado, se usó SurveyMonkey para obtener datos anónimos del impacto de la acción formativa. El título de la encuesta digital fue *Encuesta Proyecto Comunitario de Alfabetización Digital en Villaverde Bajo*. Las encuestas fueron respondidas por el 100 % de los participantes destinatarios de la formación (nueve personas). Los resultados fueron los siguientes:

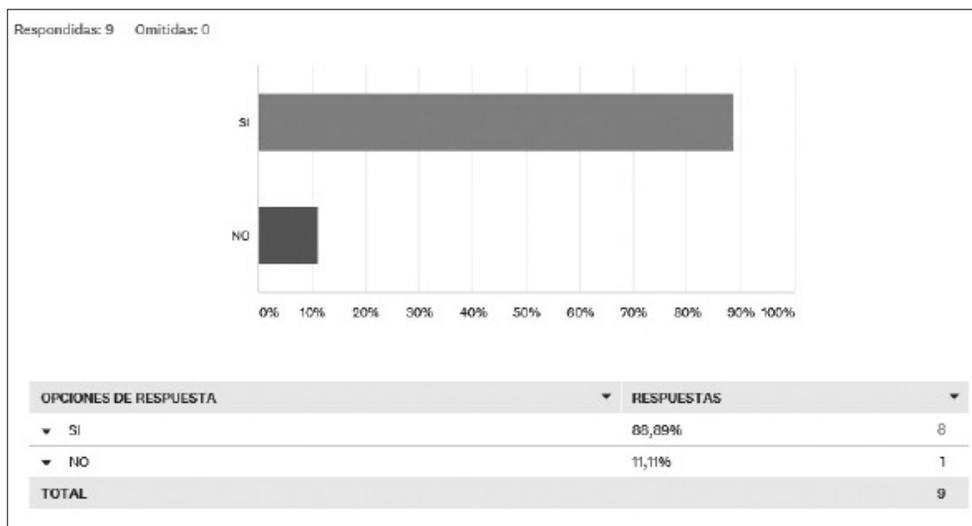
1. ¿Has aprendido a usar el ratón, el teclado y el cursor de la pantalla?

SI: 100 % NO: 0 %



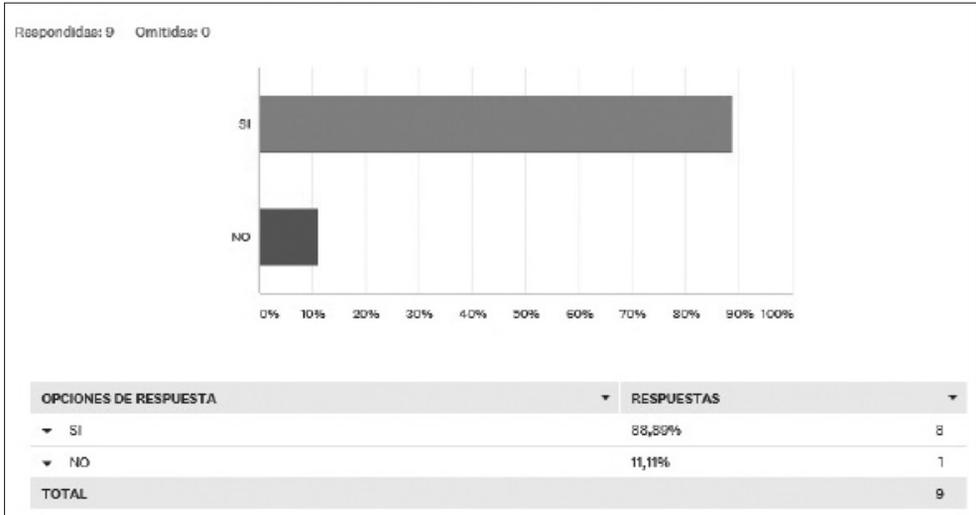
2. ¿Has aprendido a navegar por internet?

SI: 88,89 % NO: 11,11 %



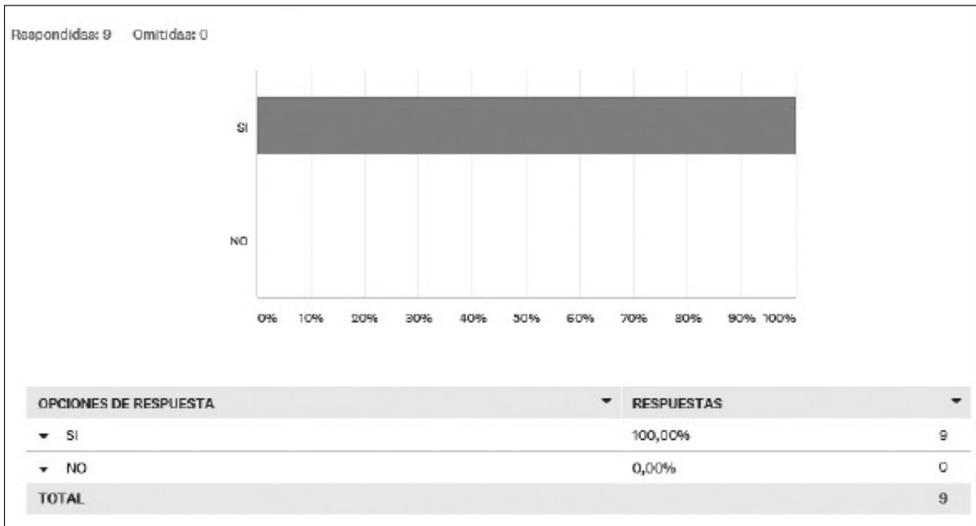
3. ¿Has aprendido a usar mejor tu Smartphone?

SI: 88,89 % NO: 11,11 %



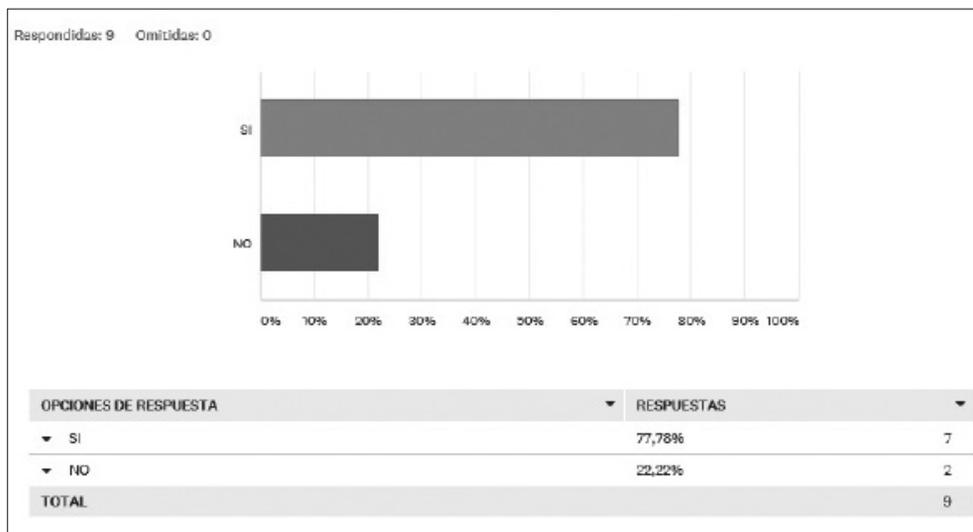
4. ¿Has aprendido a usar mejor Whatsapp?

SI: 100 % NO: 0 %

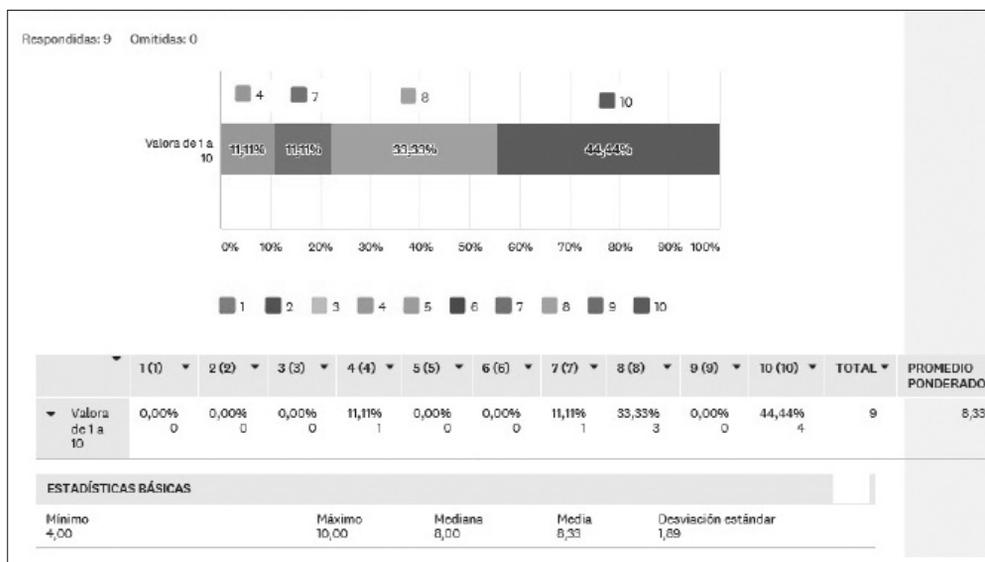


5. ¿Has aprendido a usar el correo electrónico?

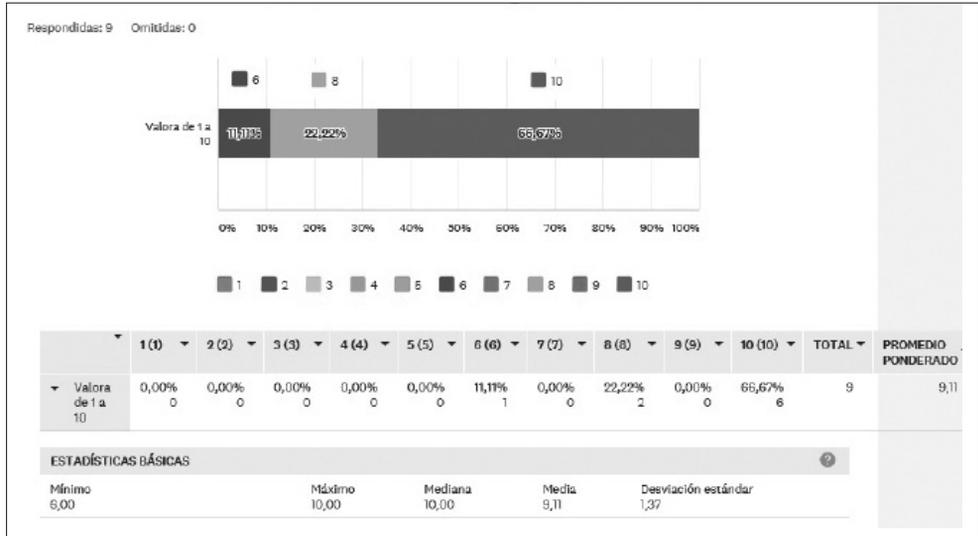
SI: 77,78 % NO: 22,22 %



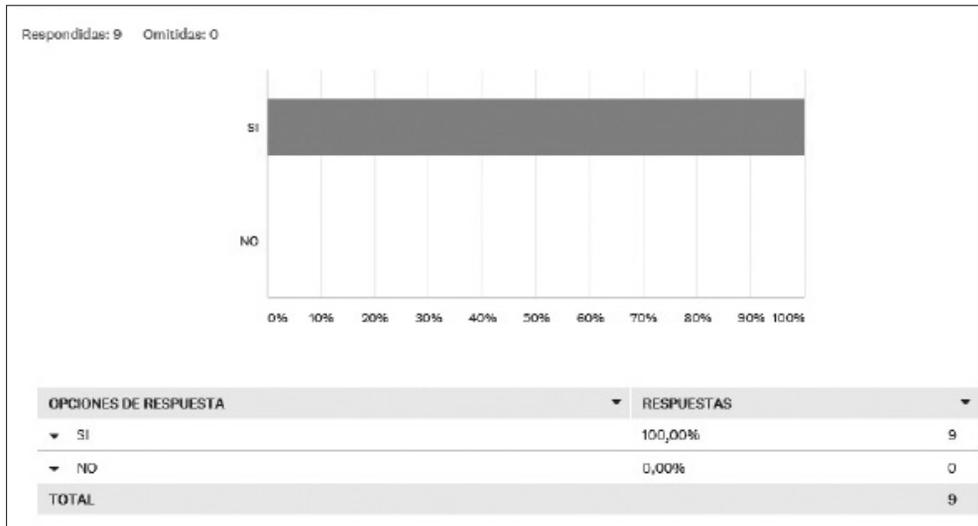
6. Indica tu satisfacción general con este proyecto comunitario de alfabetización digital (1-10) PROMEDIO PONDERADO (1-10): 8,33



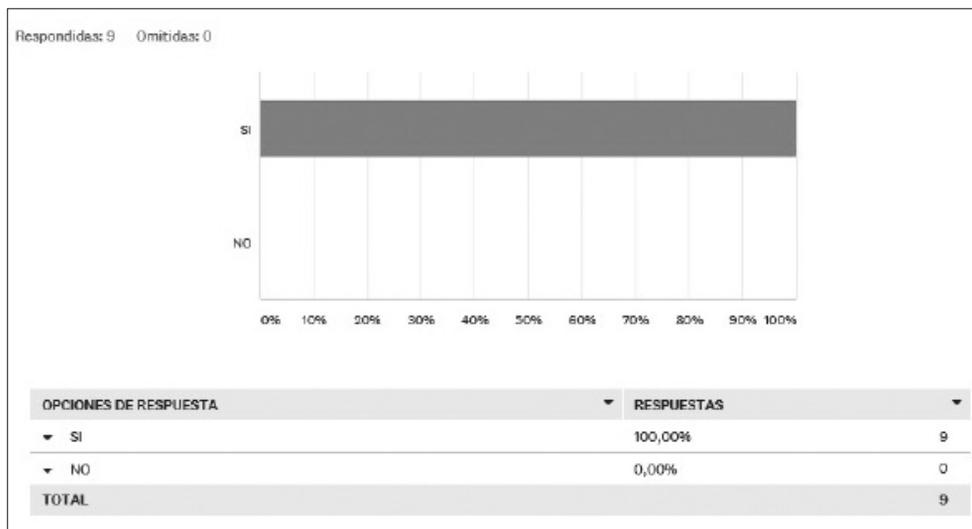
7. Indica tu nivel de satisfacción con l@s formador@s
(1-10) PROMEDIO PONDERADO (1-10): 9,11



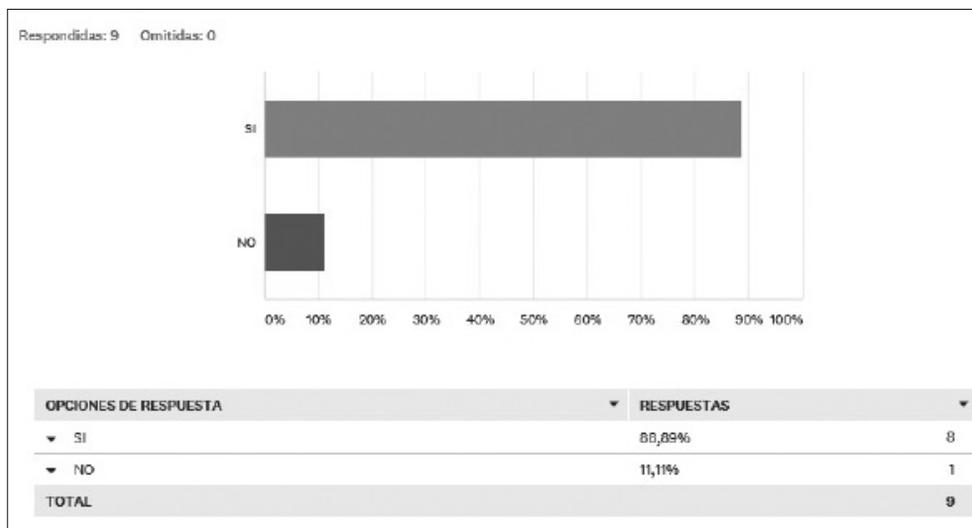
8. ¿Crees que ha aumentado tu confianza en tu capacidad para aprender cosas nuevas?
SI: 100 % NO: 0 %



9. ¿Crees que sería interesante que continúe realizándose este proyecto comunitario de alfabetización digital entre el CRPS Villaverde y el Centro de Mayores La Platanera?
 SI: 100 % NO: 0 %



10. ¿Crees que este proyecto ha mejorado la imagen que tenías de las personas mayores o de las personas con trastorno mental?
 SI: 88,89 % NO: 11,11 %



Analizando la asistencia desde una perspectiva de género hay que destacar que ha existido una mayoría de mujeres en el alumnado: ocho mujeres y un hombre. Esta asistencia de mujeres ha sido algo más significativa para el CRPS puesto que, de las cuatro plazas ofertadas a este centro, el 100 % fueron ocupadas por mujeres, hecho destacable porque se sabe que las mujeres con TMG suelen participar menos comparativamente con los hombres en las acciones de rehabilitación psicosocial debido a razones de género. La Asociación Madrileña de Salud Mental afirma que “las mujeres son aleccionadas en el rol de cuidadoras y asignadas a esta función en las distintas etapas del ciclo vital. Este legado no solo se traduce en una sobrecarga y responsabilización de todo lo referente a esta esfera, sino que condiciona aspectos tan centrales en su emancipación como las decisiones relacionadas con el acceso al mercado de trabajo” (Asociación Madrileña de Salud Mental, 2018) y, por extensión, a cualquier acción personal de autocuidado y emancipación de las mujeres vinculadas a la adquisición de nuevos aprendizajes.

El equipo formativo observó en el grupo la existencia de dificultad en la escritura digital por desconocimiento de las funciones del teclado. No sabían mecanografiar ni desarrollaron previamente ocupaciones o empleos que les facilitase soltura en el manejo del teclado. Los programas usados para aprender la interface de usuario estaban más centrados en la coordinación oculo-manual del ratón en combinación con la pantalla, pero no desarrollaban tanto el manejo del teclado. El resultado es que el grupo de participantes tenía que “buscar las letras” en el teclado, lo que hacía muy lenta la escritura digital. Tampoco conocían funciones básicas del teclado como el tabulador, los cursores de desplazamiento, la barra espaciadora, el bloqueo de mayúsculas, combinación de teclas para caracteres especiales y el retroceso para borrar. Es fundamental que las personas que se inician en la comunicación digital sean puestas en situación de combinar los aprendizajes de conectividad digital con el entrenamiento de las habilidades instrumentales que les permitan manejar las funciones básicas del teclado y adquirir con ello una progresiva mejora en la fluidez de la escritura digital, además del manejo del ratón y del trackpad o touchpad de los ordenadores portátiles.

El CMMP no disponía de WiFi. Una posibilidad que no pudimos desarrollar debido a que no pudimos acceder a internet mediante WiFi es que los y las participantes pudieran llevar al aula de informática sus ordenadores portátiles y conectarlos a internet de forma que pudieran realizar los entrenamientos y aprendizajes de alfabetización digital con sus propios dispositivos portátiles, lo que hubiera facilitado el mejor conocimiento de la propia herramienta y una sensación subjetiva de mayor dominio y control sobre ella.

Como mencionamos en el apartado del origen comunitario de Conectad@s, una persona voluntaria del EASC Villaverde con TMG se adhirió al proyecto con el objetivo de impartir una sesión sobre seguridad en internet. Finalmente, no pudo acudir a dicha

sesión. De igual manera, el resto de personas con TMG que participaban en el curso han manifestado ciertas situaciones personales relacionadas con su proceso de recuperación que han afectado puntualmente a su asistencia a algunas sesiones. Se hace mención a estos hechos porque son una muestra de la complejidad que supone para una persona con TMG manejar su propio malestar y sus dificultades al mismo tiempo que dar respuesta a los compromisos inherentes del entorno. Estas ausencias fueron comprendidas y admitidas por el resto del grupo, aceptando e integrando la diversidad como parte de la identidad del grupo.

La narrativa testimonial es un instrumento metodológico cualitativo que permite plasmar las voces de quienes son testigos de un acontecimiento. Iburgüen (1992) define el testimonio como “la narración hecha, generalmente en primera persona, por quien a su vez ha sido el protagonista o testigo de un suceso” (Iburgüen, 1992 citado en Colanzi, 2015:676). A tal efecto, se recogieron testimonios sonoros de las personas participantes en este proyecto de alfabetización digital cuya transcripción dejamos aquí plasmada junto a las preguntas que les fueron formuladas:

Educador Social: *“Quería preguntaros ¿para qué os ha servido el curso?”*

“Me ha servido de mucho porque he avanzado un poco más y conocer el ordenador y el móvil”; “Conocer el ordenador y el teclado, que no sabía nada”; “Yo también, me ha gustado mucho, pero corto, quiero más”; “Me he espabilado, todos los de mi alrededor saben de internet y en estas cosas, pues yo estaba la última. Ahora estoy más espabilada”; “Me defiendo un poco, no del todo, pero bueno”.

Educador Social: *“¿Has aprendido cosas diferentes a las que esperabas?”*

“Más de lo que esperaba, meterme en internet y en cosas que no las había visto por ningún lado”; “Buscar cosas de mi pueblo, de mi tierra”; “El correo electrónico, que no tenía ni idea”; “Lo del teclado me parecía imposible, y es lo que más me ha llamado la atención, me parecía a mí imposible”; “Soltarme un poco más”; “Me he puesto al día en cosas que desconocía y también salir de casa, encontrar nuevas amigas, nuevas realidades. He compartido mi tiempo, mi cariño su cariño con otras personas y además me he encontrado a gusto con ellas, tal es así que hoy venía con el propósito que yo tengo un familiar que tiene problemas de salud mental y ver la posibilidad de qué exactamente hacía allí”.

Educador Social: *“Habéis tenido contacto con personas con alguna dificultad en salud mental y con personas mayores, ¿ha cambiado la idea que teníais los unos de los otros?”*

“No, yo quiero estar con las personas, que nos ayudemos unos a otros. Y me ha llenado”; “No, pienso que todos somos capaces de hacer las cosas, con más esfuerzo..., no me ha cambiado”; “Somos todos iguales”; “No me ha cambiado”; “No, en cierta forma lo conocía de cerca, mejorarla”; “No, yo creo que no”.

Educador Social: “¿Recomendaríais este curso a otras personas?”

“Sí, porque puedes aprender como nosotras”; “Lo dais muy bien, si no llegas a todo lo que te gustaría llegar, llegas a donde puedas. Pero siempre vas cogiendo y eso es aprendizaje. Y a esta edad creo que tiene mucho mérito”; “Yo perdí el complejo, porque me parecía que ir a un sitio de estos, yo qué sé, yo qué pregunto... lloré cuando llegué a casa el primer día. Mi miedo ha bajado”.

Educador social: “¿Tu confianza?”

“Ha subido. Hombre, estoy diciendo que me voy a apuntar a sevillanas, pues ya está todo dicho”; “No solamente lo recomendaría, yo creo que esto lo reclamaría porque es muy bueno por muchos ámbitos, aprendes, por el ámbito social, porque además creo que ha habido muy buen ambiente”.

Educador social: “¿Cómo os habéis sentido?” (al profesorado voluntario)

“R. es una esponja, ha aprendido todo y enseña y ayuda, es genial”; “Más cómodo de lo que esperaba, me suelo poner bastante nervioso. Yo he aprendido cosas que no sabía siendo formador”; “Me ha cambiado la imagen de las personas mayores porque antes tenía una imagen no tan jovial y con tanta alegría como la que habéis demostrado”.

Finalmente, este proyecto fue evaluado en una reunión final de coordinación entre las coordinadoras del CRPS y el CMMP y los técnicos implicados en la que se revisaron los resultados del cuestionario digital, los testimonios y las impresiones del equipo de formación.

9. A MODO DE CONCLUSIÓN

El modelo comunitario de intervención social es una forma de desarrollo individual, grupal y local. Centrarnos en lo que nos diferencia no hace sino alejarnos, vivir compartimentados y no imaginarnos espacios de confluencia y encuentro en contextos de convivencia como son los distritos y los barrios de las ciudades. Este proyecto rompe esas fronteras invisibles que en ocasiones ponemos inconscientemente quienes trabajamos en la intervención social y que nos hacen dar respuestas específicas y especializadas orientadas a satisfacer las demandas que las instituciones derivantes nos encomiendan para atender a nuestra población diana. Y en esa misión, que debe ser cumplida y debidamente justificada, quizás pueda haber cierta tendencia a dirigir la mirada al segmento de personas que son objeto de nuestra intervención profesional (de forma que vemos “nuestros árboles” y nos olvidamos que forman parte de un bosque) en una inercia fragmentadora que adormece una mirada más sistémica y comunitaria de nuestro trabajo socioeducativo y ahoga nuestra imaginación y creatividad metodológica, olvidándonos que los centros en los que trabajamos son recursos locales que

no solo deben atender a una población destinataria concreta, sino que forman parte del patrimonio social de los barrios y que pueden ser activos de salud para toda la comunidad al ser articulados y conectados por la acción de profesionales que confíen en la creación de sinergias. Cuando se trabaja desde el modelo comunitario empiezan a surgir nuevas oportunidades de colaboración profesional, asociativa, vecinal e institucional; estas oportunidades son imposibles de imaginar si trabajamos de forma compartimentada. Es obligación del conjunto de profesionales y, muy especialmente desde la educación social y el trabajo social, estimular la ruptura de esos límites rígidos que poseen muchos sistemas en los que trabajamos y hacer que haya un cambio de mentalidad en ellos. No todos creen por igual en el modelo comunitario, lo que hace que puedan existir resistencias internas en los equipos de trabajo para desarrollarlo. A veces reconocidas y a veces no reconocidas, estas resistencias pueden ser férreas e incluso sanas y necesarias para estimular un debate técnico que incluya diferentes enfoques. En cualquier caso, el modelo de intervención comunitario tiene ganancias que, para hacerse efectivas, deben surgir de procesos internos de reflexión sobre el sentido de ese trabajo comunitario para las personas que atendemos en nuestros servicios.

Este taller de alfabetización digital comunitario se ha convertido en un espacio de aprendizaje colaborativo para todas las personas que hemos participado. Las personas formadoras hemos aprendido habilidades digitales que no teníamos y lo hemos hecho de dos formas: observando a los/as otros/as formadores/as e investigando nuevos métodos de enseñanza de fuentes de internet, especialmente de videos tutoriales que otras personas suben a la Red que han inspirado la creación de contenidos propios adaptados al grupo.

Respecto al aprendizaje de habilidades instrumentales en lo digital hay que subrayar la vital importancia de presentar los contenidos y las tareas de una forma muy sencilla para que resultara fácil realizarlas. Se hizo un esfuerzo continuo por adaptar los contenidos para que resultaran asimilables y que hubiera continuidad en el aprendizaje. Fue de suma importancia que las personas destinatarias aprendieran a usar la interface de usuario, es decir, a manejar de una forma combinada la percepción de la información que aparece en la pantalla con el uso del ratón y del teclado. En este curso, se entrenó mucho el uso del ratón, pero menos el uso del teclado, lo que repercutía en que existieran muchas dificultades en la escritura digital, incurriendo en numerosos fallos que hacían que la experiencia de navegación fuera lenta e infructuosa en muchas ocasiones, algo que se hizo más patente en el aprendizaje del correo electrónico. En conclusión y, a pesar de que en la encuesta el total del grupo respondió que había aprendido a manejar ratón-teclado-cursor, observamos que había que incidir más en la práctica de las funciones más importantes del cursor y el teclado y entrenar la escritura digital como prerrequisito para que la experiencia de navegación tuviera una mayor fluidez. En ese sentido, hubiera sido mejor dedicar más tiempo a entrenar con la aplicación de *Barreda Aprende a escribir con el ordenador* y con otras tareas para conseguir dicha finalidad.

Un aspecto psicológico que creemos que este proyecto ha conseguido es mejorar la percepción de autoeficacia en el grupo de participantes. Bandura está considerado uno de los autores que contribuyeron a la formulación de la Teoría del Aprendizaje Social en la que se mencionaba la importancia del constructo de autoeficacia como determinante del aprendizaje que realizan las personas. Básicamente, la percepción de autoeficacia está determinada por las creencias que las personas tienen en relación con sus habilidades y cómo se sienten respecto a una tarea; si se consideran habilidosas y se sienten seguras de alcanzar una meta o hacer una tarea, su percepción de autoeficacia es alta, lo que les acerca al objetivo que se proponen. Ahora bien, también ocurre a la inversa. Cuando una persona se enfrenta a un aprendizaje digital sin conocimientos previos puede llegar a sentirse insegura y abrumada por la complejidad de lo digital y el lenguaje tecnificado, repleto de anglicismos que no hacen sino aumentar la sensación de extrañeza frente a una herramienta nueva como el PC que inspira, al principio, más miedo y desconfianza que lo contrario. Aunque no en todos los casos, es frecuente observar una percepción de autoeficacia baja de las personas que se inician en una alfabetización digital y es preciso tener un especial cuidado con aquellas personas que han tenido en su pasado experiencias escolares o formativas frustradas puesto que cargan con una baja autoestima muy autoinvalidante que les puede llevar a bloqueos mentales y a un nuevo abandono en su recorrido de aprendizaje. Puede ser que uno de los efectos más importantes de este proyecto comunitario de alfabetización digital no sea aprender a usar el ordenador y el Smartphone sino el cambio mental que supone el hecho de recuperar la confianza en la propia capacidad de aprender. Una mujer mayor del grupo dijo: *“¡Quién me iba a decir a mí que iba a aprender a navegar por internet a mis 75 años!”*

Esta importancia de facilitar que las personas recuperen la confianza en la propia capacidad de aprender obliga a que el equipo formativo de este tipo de proyectos de alfabetización digital sepa adaptarse al nivel del grupo, personalizar la enseñanza mediante una ratio formador-alumno muy baja, usar un estilo educativo cercano y acogedor, intentar reunir a alumnado con diferente nivel para buscar el apoyo mutuo, preguntar periódicamente cómo se sienten los destinatarios frente a las tareas digitales, transmitir la idea de que el aprendizaje es un proceso lento para dar tiempo a que la progresiva adquisición de conocimientos digitales vaya calando en la autoeficacia de la persona y, sobre todo, utilizar el refuerzo positivo de forma recurrente. Todo ello construye un clima motivacional adecuado para el mantenimiento de la continuidad en la asistencia a las sesiones formativas. Si las personas que imparten la formación son capaces de alinear todas estas circunstancias didácticas, muy probablemente este tipo de alumnado será capaz de mejorar su percepción de autoeficacia frente a lo digital de forma que su sensación de extrañeza comience a diluirse y empiecen a sentir que tienen capacidad para aprender a usar la tecnología de una forma autónoma.

Más allá del aprendizaje del uso del ordenador, este proyecto comunitario ha servido como un medio de encuentro intergeneracional entre personas mayores y personas con

TMG que ha contado con docentes y discentes de ambos grupos poblacionales. Un solo grupo unido para aprender las herramientas tecnológicas que permiten la participación en la sociedad digital actual y que muestra que las acciones de inclusión digital pueden contribuir al desarrollo comunitario. Ejemplo de mezcolanza entre uso de tecnología y medio de encuentro y conocimiento mutuo es el grupo de WhatsApp “L@s Plataner@s” que ha conectado al grupo y les ha permitido conocer sus diferentes inquietudes, maneras de vivir y de pensar compartiendo información y opinando sobre ella.

Queremos resaltar la evolución de una de las alumnas con TMG que había participado en otras ocasiones en cursos de formación tecnológica y no había podido ser constante en la asistencia llegando a abandonarlos. Con esta experiencia, ha sido capaz de mantenerse en esta formación llegando a ser una de las alumnas que más conocimientos ha alcanzado en el plano digital. El logro de esta alumna, que supone la ruptura de un proceso previo autoinvalidante, está relacionado con el clima creado, el compromiso grupal y, muy especialmente, con el refuerzo positivo que recibía de mano de las personas mayores que han acompañado su aprendizaje.

Las personas mayores que han participado en este proyecto han manifestado una alta implicación en comparación a su participación habitual en el resto de las actividades del CMMP, algo que puede estar relacionado con el sentimiento de pertenencia. Consideramos que el hecho de haberse involucrado en un proyecto novedoso por su cariz intergeneracional, con profesorado y alumnado de otra institución, ha favorecido la participación y la asistencia. Haber formado parte del proyecto desde el inicio fijando unos objetivos claros y medibles en el tiempo también ha generado mucho interés y compromiso en las personas mayores. Además, el ambiente grupal de horizontalidad y el grupo de WhatsApp ha incentivado su implicación y colaboración en el curso.

La mayoría del alumnado, a excepción de un hombre, ha estado compuesto por mujeres mayores que, como se señaló anteriormente, han estado relegadas en otras etapas de sus vidas al espacio doméstico, así como por mujeres con TMG que suelen participar menos que los hombres en los recursos de rehabilitación psicosocial. El aprendizaje de TIC ha facilitado el empoderamiento de estas mujeres porque ha propiciado su presencia en el espacio público, la reducción de su propia vulnerabilidad y el incremento de sus capacidades. La valoración tan positiva que las alumnas otorgan a este proyecto puede estar relacionada con su necesidad de participar y desenvolverse en la sociedad. En este sentido, este proyecto también ha servido para reivindicar la necesidad del empoderamiento femenino y de su deseo y derecho de participar en todos los ámbitos de la sociedad, independientemente de sus dificultades de salud o su edad.

Aunque este proyecto fue de iniciación digital, lo ideal es que el alumnado termine realizando una apropiación tecnológica mediante el desarrollo de un uso crítico de las

TIC. Como dice Castro (2005) “No basta con aprender a manejar el teclado y el ratón, o conocer el manejo del procesador de texto, el correo electrónico o el navegador de internet [...]. Se necesitan pues otras habilidades sociales, culturales, que nos permitan hacer un uso con sentido de estas herramientas, de manera que contribuyan a mejorar nuestra autonomía, nuestra capacidad de comunicarnos, de trabajar, participar... y pasemos del uso a la apropiación de la herramienta” (Castro, 2005). Como se explica desde la Fundación Esplai “las nuevas tecnologías permiten dar voz a los sin voz, democratizar la cultura, posibilitar la igualdad de oportunidades, salir de la exclusión, movilizar la ciudadanía, generar opinión, aunar voluntades, incidir políticamente, producir nuevos servicios, generar bienestar, nuevas redes sociales...” (Fundación Esplai, 2010, p.91).

10. PROPUESTAS DE FUTURO

La primera propuesta de futuro fundamental, a petición unánime de los participantes, fue dar continuidad a este proyecto comunitario de alfabetización digital ya que manifestaron su gran satisfacción con esta formación y sentían la necesidad de seguir aprendiendo. En las semanas previas a la finalización, el grupo ya expresó su deseo de que se gestionara la continuidad de la formación, lo que quedó refrendado en la cumplimentación de las evaluaciones finales. Así pues, y puesto que el compromiso fue hacer una evaluación técnica final, se convocó una reunión de coordinación entre las direcciones técnicas del CRPS y el CMMP en la que se expusieron los resultados de las evaluaciones cumplimentadas y los testimonios recogidos, llegándose a la renovación del acuerdo y prolongando la formación hasta junio del 2018. Aunque la sensación general era de satisfacción, el total de participantes percibían que necesitaban más sesiones y que necesitaban aprender más, visión que el equipo de formación también compartía.

Sin embargo, no hay que dejarse arrastrar por la mera necesidad de aprender las habilidades instrumentales que permitan manejar un PC. Hay que encontrar la manera de transmitir en cada proyecto de alfabetización digital que debemos mirar internet de forma crítica; intentar deconstruir internet junto a los participantes comprendiendo mejor su alcance e investigando qué usos son los adecuados para cada fin, de forma que como internautas no permitamos que el uso y navegación por internet se convierta solamente en una experiencia ocupacional vacía de contenido o en una herramienta de consumo que mercantilice nuestras vidas. Es preciso entender que la World Wide Web puede servir, con la debida formación digital, para contribuir al desarrollo humano poniendo al alcance de la ciudadanía la llamada soberanía digital, es decir, el empoderamiento colectivo en el ámbito de las nuevas tecnologías que permitan que la ciudadanía haga un uso responsable y consciente de las TIC. Si ese uso es conquistado por cada individuo, grupo y comunidad, internet puede servir para conectar, no solo a ciudadanos y ciudadanas que

estén separados por miles de kilómetros, sino, lo más interesante desde nuestro punto de vista, para que las personas de una misma ciudad se encuentren vinculadas en otros proyectos locales y crear un capital social en los barrios.

11. BIBLIOGRAFÍA

- 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*, nº 19, 2015. (Ejemplar dedicado a Desigualdades y Exclusión Social), pp. 225-240.
- Asociación Madrileña de Salud Mental. (2018). <https://amsm.es/2018/01/20/avance-xi-congreso-de-la-amsm/> Extraído el 18 de febrero de 2018.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Castro, J. (2005). La alfabetización digital como factor de inclusión social. La experiencia de la Red Conecta. *Revista Teoría de la Educación*, 6. http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_06/n6_art_castro.htm Extraído el 5 de octubre, 2017.
- Colanzi, I. (2015). *Testimonios: nuevos desafíos de la metodología cualitativa en investigación*. Memorias del V Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata, p.676 <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/56317> Extraído el 18 de febrero de 2018.
- Labrador, F. J., Cruzado, J. A., y Muñoz, M. (2001). *Manual de Técnicas de modificación y terapia de conducta*. Madrid: Psicología Pirámide.
- Manchado, M. A. (2017). Hacia la inclusión digital: Una mirada a la rehabilitación psicosocial de personas con trastorno mental. *Revista Trabajo Social Hoy*, 82, 130-131.
- Pino, M. R., Soto, J. G., y Rodríguez, B. (2015). Las personas mayores ante las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación. Un compromiso para reducir la brecha digital social. *Revista Pedagogía Social Revista Interuniversitaria*, 26, 337-359. doi: https://doi.org/10.7179/PSRI_2015.26.13
- Palm Beach County Library. (2017). *Ratoneando*. <http://www.pbclibrary.org/raton/> Extraído el 5 de octubre, 2017.
- Barreda, J. (2017). *Aprende a escribir con el ordenador*. Extraído el 5 de octubre, 2017 <http://www.societatdelainformacio.com/alfabetitzacio/es/>
- Fundación Esplai. (2010). *Ciudadanía y globalización, una reflexión desde el tercer sector* <http://fundacionesplai.org/tercer-sector/debates-del-tercer-sector/ciudadania-y-globalizacion/> Extraído el 18 de febrero de 2018.
- Fundación Vodafone España. *Curso Smartphone Android*. Extraído el 5 de octubre, 2017. <http://www.fundacionvodafoneconlosmayores.com/curso-android/>

Fundación Vodafone España. *Curso de Whatsapp*. Extraído el 5 de octubre, 2017 <http://www.fundacionvodafoneconlosmayores.com/curso-de-whatsapp/>

Canal de Youtube Miguel Ángel Manchado. *Un canal creado para la alfabetización digital en el ámbito de la intervención social*. Extraído el 12 de diciembre, 2017 <https://www.youtube.com/channel/UCyTDDJdX0RXm4J5Ry2ggffQ>