

## **NUEVOS RETOS DE LA PEDAGOGÍA SOCIAL: LA INCLUSIÓN DE LOS MAYORES COMO CIUDADANOS ACTIVOS EN LA SOCIEDAD DIGITAL**

**Limón Mendizábal, M<sup>a</sup> Rosario**

*Universidad Complutense de Madrid.*  
mrlimonm@edu.ucm.es

**Chalfoun Blanco, María Enriqueta**

*Universidad Complutense de Madrid.*  
marchalblanc@live.com

**Palabras clave:** educación integradora, Sociedad del Conocimiento, competencia digital, competencia ciudadana.

“...Una buena educación social debe alentar en la persona el espíritu de autenticidad y de creatividad, que le lleva a un inconformismo frente a los fallos de la sociedad y a la búsqueda de soluciones adecuadas a los problemas.”

José M<sup>a</sup> Quintana Cabanas (1984, p.171)

### **1. Introducción**

Actualmente nos encontramos ante el reto de afrontar profundas transformaciones en los distintos ámbitos de la sociedad provocadas por diversos factores derivados de un mundo globalizado e interconectado, de un desarrollo vertiginoso de las tecnologías de la información y de la comunicación, por el envejecimiento de la población y por crisis financiera que afecta especialmente a Europa. Estas modificaciones cualitativas y cuantitativas se hacen sentir en todas las esferas de la actividad humana, y requieren una adaptación continua en las que la acción socioeducativa juega un papel esencial.

Surgen nuevos paradigmas que buscan lograr un crecimiento económico sostenible, más empleo y cohesión social para superar estos momentos de incertidumbre. Desde Europa se fomenta un nuevo concepto: la cohesión social como síntoma de una sociedad equilibrada, sostenible, en progreso, solidaria e inclusiva.

Ahora bien, los índices para medir las desigualdades sociales han ido evolucionando con el tiempo. Los parámetros válidos para el siglo pasado no se adecúan al momento actual. Así, comprobamos cómo los parámetros establecidos por la Comisión Europea en 1975 dentro del Primer Programa de Pobreza destacaban que la pobreza afectaba a aquellos “individuos o familias cuyos recursos son tan débiles que resultan excluidos de los modos de vida mínimos que se consideran aceptables en el estado miembro en el que viven”. Se consideraba el umbral de pobreza en el 50% de la renta media, esto es, los índices respondían a una desigual participación económica con respecto al PIB.

Más adelante, a finales de los ochenta y con la publicación del documento de la Comisión “Programa de la Comunidad Europea para la Integración Económica y Social de los Grupos menos Favorecidos” (conocido también como “Pobreza 3”) se incluyen nuevos factores dentro del concepto de exclusión social; esto es, se considera que se sufre exclusión en términos de déficit en educación, habilidades, empleo, vivienda, recursos financieros, etc. Es lo que se conoce por pobreza relativa la cual resalta que la desigualdad afecta a sectores más amplios de la población y va más allá de las desigualdades en la renta.

En la clausura del Seminario *Luchar contra la Exclusión Social* que tuvo lugar en Copenhague en 1993, J. Delors incidía en la diferencia entre pobreza y exclusión social en los siguientes términos: “aunque exclusión incluye pobreza, pobreza no incluye exclusión”. La exclusión implica el riesgo de una sociedad dual y fragmentada que amenaza la cohesión social de la Unión Europea.

A comienzos del siglo XXI el Consejo Europeo del año 2000 aprueba en Lisboa su proyecto más ambicioso: convertir Europa en *leader* de la “Sociedad del Conocimiento”. Se puso en marcha la Agenda Digital con el fin de maximizar el potencial de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para incrementar la creación de empleo, la sostenibilidad y la inclusión social.

Se establecieron un número de programas y proyectos que a fecha de hoy no han logrado los resultados esperados, por ello, y movidos por una situación que pone en riesgo la quiebra de la tan anhelada cohesión social, se ha puesto en marcha la Estrategia Europa 2020. Su objetivo se asienta sobre tres vías de crecimiento: la inteligente (educación, investigación e innovación), la sostenible (medio ambiente) y la integradora (social). Estas vías de actuación implican nuevas estrategias dentro del campo del empleo, de la I+D, del cambio climático y energía, de la educación y de la lucha contra la pobreza y la exclusión social (EC).

Si en su orígenes la Pedagogía Social se constituyó en una disciplina que establecía la acción educativa como herramienta de ayuda al desarrollo de la comunidad así como el medio para solventar carencias y conflictos derivados del la revolución industrial. En ese momento, los cambios sociales producidos por el establecimiento de la sociedad industrial requerían respuestas educativo-sociales urgentes y eficaces (Pérez Serrano, 2002).

Desde esta perspectiva, la educación se convierte en instrumento de progreso social y de desarrollo personal para el conjunto de la humanidad, contribuyendo a vencer desequilibrios sociopolíticos y a responder a las demandas con una actuación conjunta.

La acción socioeducativa dirigida a grupos susceptibles de exclusión debe enmarcarse dentro del terreno de la capacitación en destrezas para desenvolverse en esta nueva Sociedad del Conocimiento. Es así, como la Pedagogía Social y la Alfabetización Mediática e Informacional (AMI), coinciden en sus objetivos para multiplicar su efectividad en la lucha contra las desigualdades.

## **2. Nuevos factores que aumentan el riesgo de exclusión en este siglo XXI: perspectivas demográficas, crisis económica y brecha digital**

Como hemos explicado con anterioridad, la pobreza económica no agota los mecanismos de exclusión social, existen otros factores vinculados a ella como pueden ser los de la educación, la salud, la vivienda, la participación política y la calidad de las relaciones sociales (su ausencia) que actúan como vectores de exclusión.

En la sociedad actual también son susceptibles de sufrir exclusión aquellas personas que, por distintas razones, no pueden acceder a la información, al conocimiento y al aprendizaje mediante las nuevas tecnologías. Las TIC están presentes cada vez más en nuestras vidas, en las tramitaciones con la administración, en la sanidad, en el ámbito cultural, etc. Una de las consecuencias que conlleva el vivir en una sociedad altamente tecnológica radica en la necesidad de mantener el nivel de formación de los ciudadanos para adaptarse de forma continua sino se quiere caer en la exclusión.

Esta nueva forma de exclusión denominada brecha digital afecta a diferentes personas de distintos ámbitos, como pueden ser:

- La brecha que separa a los países más desarrollados de los que están en vías de desarrollo, comúnmente separados por el eje Norte-Sur.
- La brecha generacional, que enfrenta a los nativos digitales frente a los que no lo son.
- La brecha que opone hombre/mujer. La discriminación en el terreno del género ha estado presente en todos los aspectos de la vida diaria siendo el tema de las nuevas tecnologías uno más de ellos.
- La brecha que enfrenta a las personas que tienen acceso a la formación para lograr una mayor capacitación profesional de aquellas que su profesión no ha requerido esta capacitación y que tienen grandes dificultades para formarse en ellas.

La necesidad de una nueva alfabetización en los medios y en la información es precisa tanto en la faceta personal de los individuos como en su faceta social. El acceso universal a la información es una premisa básica dentro de la Sociedad del Conocimiento pero es insuficiente, pues el mero acceso a la información no genera conocimiento, se debe capacitar a las personas a seleccionar, analizar y aplicar correcta y éticamente la información recibida en los medios.

Las personas mayores están expuestas a un riesgo de pobreza más alto que la población en general (del 19 %). Para 2030, el número de pensionistas en la UE habrá aumentado en más de 25 millones, lo que implica la falta de sostenibilidad de los sistemas de pensiones, de atención sanitaria y geriátrica. A más largo plazo, el riesgo de pobreza para los mayores también aumentará si la trayectoria laboral se hace más fragmentaria. Con el advenimiento de la crisis económica, las tendencias demográficas hacen que esté en peligro el estado de bienestar dentro del cual en gran medida los ciudadanos españoles se sentían protegidos por el ámbito público (Kleiber, 2012). Desde

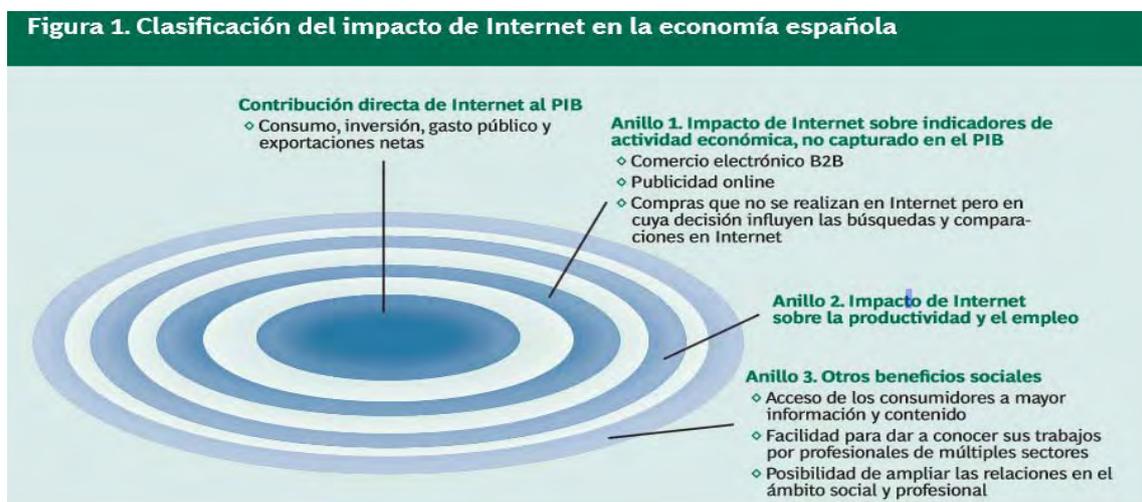
este punto de vista, ninguna jubilación anticipada es “demasiado anticipada” cuando la gente se siente protegida por el denominado Estado paternalista.

Según los últimos datos ofrecidos por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la brecha digital que aún afecta a 4.500 millones de personas, lo que representa que dos tercios de la población mundial aún no tienen acceso a Internet. Sin embargo, a fecha de 2013 el número de suscripciones de teléfonos móviles se equipara al número de personas en el mundo. El 40% de la población mundial está conectada a la red siendo el continente europeo el más conectado del mundo, con un 77% de penetración; seguido de América, con un 61%. Además, según informes publicados por consultoras empresariales, como la BCG (Boston Consulting Group), demuestran cómo Internet puede convertirse en palanca de productividad, impulsando nuevos negocios que convierten a la Red en un elemento determinante para ayudar a la economía española en los próximos años. Pero, destacan la necesidad de las nuevas alfabetizaciones mediáticas e informacionales.

Los datos ofrecidos en su informe de 2011, España cONecta, resaltan la relevancia que ya ha alcanzado Internet en la actividad social y económica españolas. Así tenemos que:

- El porcentaje de la población total española que utiliza Internet asiduamente ha pasado del 40% hace 5 años a más del 60% en la actualidad.
- Los empleados que utilizaban Internet en su trabajo eran un 34% en 2005 y hoy son cerca del 50%.
- Los españoles ya pasan en Internet una media de dos horas al día, dedicación que crece al 5% anual.

El impacto positivo e impulsador de Internet en la economía española va mucho más allá de lo estrictamente recogido en el PIB. En el cuadro realizado por BCG demuestra que son beneficiarios de efectos positivos otros ámbitos no ligados directamente con la renta. Así vemos cómo un buen aprovechamiento de Internet incrementa el crecimiento en la productividad y el empleo. También, aporta otros beneficios sociales como el acceso de los consumidores a mayor información y contenido y la posibilidad de extender las relaciones en el ámbito social y profesional.



Fuente: Análisis BCG.

El desigual acceso a las nuevas tecnologías y la carencia de las capacidades básicas digitales no son solo las causas más frecuentes de exclusión de ciertos colectivos de personas, la brecha digital afecta al desarrollo de la sociedad en su conjunto. La accesibilidad universal a la información debe manifestarse en conocimiento productivo y este propósito requiere que cada individuo encuentre su lugar desarrollando capacidades y competencias en esta sociedad digital. La llamada Sociedad del Conocimiento se caracteriza por utilizar el conocimiento como producto, que genera valor y riqueza por medio de su transformación a información, como en otro tiempo lo fueron el producto agrícola o industrial.

### 3. La lucha contra la pobreza y la exclusión social

Como se ha reflejado anteriormente, los parámetros para reflejar el desarrollo de los países ha cambiado. El crecimiento del PIB no es suficiente para resolver todos los problemas socioeconómicos

ni para asegurar el estado del bienestar. Un país puede tener el PIB más desarrollado del mundo pero presentar datos altos de pobreza absoluta. Las tasas altas de desempleo no solo influyen en la desaceleración de la economía de un país sino que afectan a los afectados y a sus familias. El trabajo es el principal mecanismo de socialización y autoestima de las personas y su ausencia tiene un efecto negativo sobre el bienestar de los desocupados.

El tránsito de la "Sociedad de la Información" a la "Sociedad del Conocimiento" implica un cambio en el funcionamiento de las sociedades. En las sociedades modernas, la mayor parte de los empleos ya no estarán asociados a las fábricas de productos tangibles, sino a la generación, almacenamiento y procesamiento de todo tipo de información. La sociedad del conocimiento concede a las tecnologías de la información y de la comunicación el poder de fomentar el desarrollo y el progreso en una economía global. Esto se ha comprobado por el hecho de que paradójicamente, el empleo de estas tecnologías permite que países más desaventajados progresen más rápidamente que los países desarrollados. De ahí todas las iniciativas tanto públicas como privadas que surgen para fomentar la inclusión digital.

La llamada conectividad social pasa por la alfabetización mediática e informacional, entendida la primera como: la capacidad interna de una sociedad para comunicarse consigo misma y con su entorno mundial mediante el uso de las telecomunicaciones, las tecnologías de la información y a través de los productos de sus industrias de contenidos. La conectividad fomenta el desarrollo social, económico y cultural de los países, ayuda a mantener los niveles del bienestar y mejora la calidad de vida de la población.

La necesidad de una nueva alfabetización mediática e informacional (AMI - MIL por sus siglas en inglés) es precisa tanto en la faceta personal de los individuos como en su faceta social, hecho este que está siendo debatido en el Foro Global de Socios de Alfabetización Mediática e Informacional 2013 organizado por la UNESCO. El acceso universal a la información en una Sociedad de la Información es insuficiente, pues el mero acceso a la información no genera conocimiento. Se debe capacitar a las personas mayores a utilizar las tecnologías de la comunicación como herramienta necesaria para aprender a lo largo de la vida y como herramienta facilitadora de nuevas oportunidades de participación social.

### *3.1. Cohesión social y las TIC*

Una sociedad cohesionada viene determinada por varios factores como son el respeto a la diversidad de las personas, su nivel de confianza en las instituciones, la percepción de un nivel alto de justicia social y el respeto a las leyes de la sociedad, el sentimiento de solidaridad, la conectividad, las redes sociales y la participación activa de todos sus miembros en la búsqueda del bien común. (Dragolov, G. et al., 2013).

La situación actual de las sociedades occidentales modernas dista de ser ejemplo de cohesión social. La crisis financiera, algunos de los efectos negativos de la globalización, la creciente desigualdad de clases, el paro laboral, el envejecimiento de la población no activa, la falta de recursos para mantener prestaciones sociales sostenibles, el riesgo de exclusión de sectores de la población como son los mayores, los discapacitados, los inmigrantes entre otros requieren de decisiones eficaces y adecuadas para reforzar la cohesión. Es indiscutible que estamos asistiendo a un cambio del modelo social y que esta nueva sociedad tecnológica avanzada no responde a los mismos parámetros de la sociedad industrial clásica. (Tezanos, F. J., 2011).

Desde la Comisión Europea, se es consciente de la necesidad de fomentar la cohesión social como palanca de progreso y como una de las premisas claves para superar este periodo de crisis. Es necesario un cambio de políticas desarrolladas con anterioridad las cuales son responsables, entre otros factores, de haber causado una regresión social, sobretudo en países desarrollados estableciendo un estado de malestar social. En 1993, la tendencia de los estados miembros de la UE fue reducir la inversión de los gastos destinados a la protección social. Estas políticas han derivado a la situación actual de aumento de los procesos de desigualdad y de exclusión social.

Entre los Estados Miembros se ha planteado un nuevo impulso que se concreta en una nueva Estrategia Europa 2020. Las acciones van dirigidas a luchar contra la pobreza y la exclusión social mediante la inversión en programas sociales que marcan una nueva tendencia: el regreso del sujeto como centro del proceso de desarrollo. Se trata de generar círculos virtuosos en los que el crecimiento y las políticas sociales se refuerzan uno a otro. (PNUD, 2013).

La Estrategia Europea para el 2020 plantea "una agenda para nuevas habilidades y empleos" pidiendo a los Estados Miembros de la UE que aseguren que las personas adquieren las habilidades

y competencias necesarias para el aprendizaje continuo a través de la educación general, profesional y superior, así como a través de la educación de adultos (Ministerio de Educación, 2011). Esta agenda señala, además, la importancia del aprendizaje a lo largo de la vida y sus estrategias de desarrollo como elementos claves en respuesta a la actual crisis económica. (Martínez Mediano, C.; Rioperez Losada, N.; Lord, S., 2013).

A finales del siglo pasado la OCDE puso en marcha un Proyecto de Definición y Selección de Competencias (Proyecto DeSeCo). Se plantearon ¿qué tipo de competencias son necesarias para el lograr el bienestar personal, social y económico?

“Para comprender y funcionar bien en este mundo, los individuos necesitan, por ejemplo, dominar las tecnologías cambiantes y comprender enormes cantidades de información disponible. También enfrentan desafíos colectivos como sociedades, –tales como el balance entre el crecimiento económico y la sostenibilidad ambiental, y la prosperidad con la equidad social. En estos contextos, las competencias que los individuos necesitan satisfacer para alcanzar sus metas se han ido haciendo más complejas, requiriendo de un mayor dominio de ciertas destrezas definidas estrechamente”. (OCDE, 2003).

Dichas competencias están basadas en los principios del aprendizaje permanente y las TIC, tal como apreciamos a continuación:

- La necesidad de mantenerse al día con la tecnología, de adaptar herramientas para sus propios propósitos y de conducir un diálogo activo con el mundo requiere un uso interactivo del lenguaje, la información, la tecnología y el conocimiento.
- La necesidad de tratar con una diversidad de sociedades plurales requiere de empatía y respeto por el otro, desarrollar valores como la solidaridad dando lugar al denominado *capital social* requiere aprender a relacionarse bien con otros, a cooperar y trabajar en equipo y saber resolver conflictos.
- La necesidad de descubrir la propia identidad y fijar metas en un mundo complejo, de ejercer derechos y asumir responsabilidades, de comprender el entorno y su funcionamiento requieren desarrollar competencias referidas para actuar dentro de la comunidad, de plantearse proyectos personales hacia donde conducir sus planes de vida y a defender y asegurar sus derechos e intereses en lo que se conoce como ciudadanía activa y participativa.

El papel del educador social cobra relevancia para ayudar a los grupos con alto riesgo de exclusión, entre los que se encuentran los adultos mayores, en los procesos de su desarrollo como aprendices a lo largo de la vida que les permitirá adquirir nuevas competencias en esta sociedad cambiante. Es fundamental partir de lo que se conoce como elaboración del plan de desarrollo personal y profesional - PDP - (Martínez Mediano, C. et al., 2013). Este PDP consistiría en realizar una auto-evaluación, con el propósito de obtener información basada en la comparación entre lo que necesitamos para resolver una tarea o un problema. Teniendo en cuenta las situaciones a las que se enfrentan los mayores en esta etapa como son:

- La evolución acelerada de los conocimientos científicos y técnicos.
- La movilidad de empleo y el paro laboral y también la salida del mercado laboral muy pronto, en algunas ocasiones. La etapa no laboral es mucho más amplia que la etapa laboral (en estos momentos) y hemos sido principalmente educados para trabajar, hay personas que salen del mercado laboral con 52, 55 años...
- El aumento de las posibilidades en el tiempo libre y de ocio.
- El riesgo de nuevos analfabetismos: informático, tecnológico, técnico y científico (por eso valoramos mucho el esfuerzo que muchas instituciones están haciendo para acercar las nuevas tecnologías a las personas mayores).
- La soledad, el aislamiento como consecuencia de la emigración de los jóvenes, formados en nuestras Universidades, y que salen a otros países en búsqueda de empleo (lo que ello implica que los padres se quedan aquí y cuándo ellos sean mayores y necesiten atención los hijos estarán fuera).
- La inmigración.
- El sedentarismo y la alimentación inadecuada.
- La crisis de las ideologías y de los modelos de vida.
- La longevidad. La Organización Mundial de la Salud (OMS), en su Informe sobre Salud en Europa 2012, ha confirmado que España, con una media de 82,2 años, tiene la mayor expectativa de vida de Europa.

El PDP les llevará a elaborar una lista de tareas y metas a conseguir en un tiempo marcado, buscando incluir los recursos necesarios de aprendizaje, actividades, cursos que ayuden a alcanzarlas y revisando el progreso hacia los objetivos establecidos.

La acción educadora les ayudará a implicarse en su comunidad, a fomentar el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y el asociacionismo. A su vez, el trabajar en equipo les permitirá aunar sus conocimientos y acciones para conseguir un objetivo común, lograr las metas propuestas y resolver los problemas comunes. Estar activo es vivir plenamente y mantener el cuerpo en una situación saludable y optimizada, que previene la dependencia. Se generan sinergias con personas de otras culturas y edades trabajando en proyectos comunes y asumiendo un papel activo y participativo en la sociedad. En definitiva, cada persona buscará el “dar más vida a los años”.

El aprendizaje sobre el uso de las TIC y sus diversas aplicaciones en el día a día es un objetivo prioritario en la inclusión de las personas mayores. La alfabetización mediática e informacional es crucial en la vida diaria de los ciudadanos, en su desarrollo personal potenciando sus habilidades dirigidas al mundo laboral y profesional, ampliando la información como consumidores y facilitando sus compras, en su relación con la administración realizando transacciones de forma segura, rápida y eficaz, en los momentos de ocio, en sus relaciones personales con amigos y familia, etc.

#### **4. Nuevas metas de la acción socioeducativa: nuevas formas de alfabetización**

Actualmente, los avances tecnológicos progresan de forma vertiginosa, los modelos tradicionales del aprendizaje están siendo sustituidos por otros nuevos que implican una mayor capacidad de innovación y flexibilidad, donde se aprende haciendo (learning by doing), y se aprende trabajando. Por ello los procesos de enseñanza y aprendizaje deben adecuarse a los procesos de modernización tecnológica.

La necesidad de ofrecer una educación y formación adecuada a este nuevo tipo de sociedad basada en el conocimiento depende cada vez más de un uso convincente, competente e innovador de las TIC. Las denominadas competencias digitales no son sólo aptitudes esenciales para cualquier trabajo futuro sino también aptitudes esenciales en la vida cotidiana. Las personas con poco acceso, que apenas utilizan las TIC y no tienen confianza para utilizarlas en sus vidas, se encuentran cada vez más excluidas de una sociedad cada vez más digitalizada y basada en la red.

Acabar con esas lagunas digitales es objetivo de la educación hoy en día. Muchos son los que incluyen las nuevas tecnologías como una herramienta de apoyo eficaz para fomentar el aprendizaje y la enseñanza en individuos con riesgo de exclusión como: personas sin estudios mínimos, niños inmigrantes, alumnos con necesidades especiales, etc. Estudios recientes sobre el uso e impacto de las TIC en la educación han puesto de manifiesto cómo las TIC no sólo tienen un impacto en la alfabetización digital de los alumnos, sino también en sus aptitudes de comunicación, lingüísticas, sociales y cognitivas.

La acción socioeducativa dirigida a grupos susceptibles de exclusión debe enmarcarse dentro del terreno de la capacitación en destrezas para desenvolverse en esta nueva Sociedad del Conocimiento. Es así como la Pedagogía Social y las nuevas alfabetizaciones en entornos digitales coinciden en sus objetivos para multiplicar su efectividad en la lucha contra las desigualdades.

La adquisición de estas nuevas destrezas permite al individuo funcionar de manera independiente, eficaz y participativa en la sociedad por lo que va mucho más allá que la simple capacitación para leer y escribir. La Sociedad del Conocimiento requiere que todas las personas adquieran una serie de habilidades y actitudes para gestionar de forma adecuada y eficaz toda la información ofrecida en diversos soportes - impresos, visuales, sonoros y multimedia. La Sociedad del Conocimiento debe ser inclusiva y garantizar un acceso democrático al conocimiento. De ahí la necesidad de implantar una nueva acción educadora con fines integradores en la potenciación del capital humano.

Esta nueva alfabetización se localizaría en el centro del aprendizaje permanente, pues van dirigidas a capacitar a las personas para que aprendan a aprender: buscar, evaluar, usar y crear información en forma efectiva para alcanzar sus metas personales, sociales, ocupacionales y educativas.

El establecimiento de la Sociedad del Conocimiento obliga a los ciudadanos y profesionales a recibir una formación y aprendizaje permanentes en las destrezas de las TIC. Esta actualización constante de las competencias han de realizarse dentro de todos los entornos del aprendizaje: formal, no formal e informal.

#### *4.1. La inclusión de los mayores mediante el aprendizaje permanente y las TIC*

El Dictamen de iniciativa del Comité Económico y Social Europeo sobre “La implicación y participación de las personas mayores en la sociedad” (2013/C 11/04) plantea la creciente importancia del uso de las TIC para todos los ciudadanos y en especial para los mayores:

- En sus relaciones familiares y de amistad: la utilización de internet y del correo electrónico permite a las personas mayores mantenerse en contacto con lo que sucede fuera de su casa y mantener una comunicación regular con miembros de la familia que no viven cerca. Permiten además a aquellas personas mayores que se ven forzadas a quedarse en casa a participar en foros y a comunicarse con otros con intereses compartidos minimizando los efectos negativos de inmovilidad y aislamiento.
- El poder beneficiarse de las ventajas de la 'sanidad electrónica' en cuanto al seguimiento de dolencias y para responder ante situaciones de emergencia evitando traslados y esperas en salas de urgencia hospitalarias.
- El saber desenvolverse dentro de los sistemas de supervisión personalizada en casas “inteligentes” para mantener una autonomía y no ser totalmente dependientes.
- Facilita el aprendizaje permanente. Aquellas personas mayores, que por diversas motivaciones, quieran ampliar estudios, las TIC ofrecen oportunidades para un aprendizaje más personalizado, adaptado a las necesidades de cada alumno, incrementando la motivación para aprender.
- Dentro de los aspectos laborales datos obtenidos de Eurofound 2011 (“Living Longer Working Better”) demuestran que el 60 % de los trabajadores se considera capaz de seguir ejerciendo su trabajo a los 60 años. Sin embargo, con la edad existe una disminución de la energía y los tiempos de productividad son diferentes pero no menos válidos. Las personas mayores aportan un cúmulo de experiencia y de capacidades al lugar de trabajo. Es preciso animar a las empresas a que desarrollen mejores prácticas en cuanto a estrategias de gestión de la edad.
- El emprendimiento es otro dato para reflexionar en cuanto a este colectivo. Las cifras de Eurostat del 2010 reflejan que el 50 % de la población laboral de más de 65 años trabajaba por cuenta propia. Internet y las TIC en general son grandes aliados para el trabajador autónomo, pues ofrecen un enorme potencial como herramienta de comunicación interactiva con los clientes y como soporte para el comercio electrónico.
- La contribución de los mayores a la economía del mercado. Las compras on-line hacen de este colectivo grandes y expertos consumidores. A través de las TIC pueden informarse de los distintos productos y elegir el más adecuado a sus necesidades. Internet se convierte así en el “gran escaparate” de las compras donde pueden averiguar las diversas prestaciones, precios, ventajas etc. de cada producto sin moverse de casa.
- La contribución social como voluntarios y trabajo solidario. Según una encuesta llevada a cabo en 2009 (Informe Gold Age Pensioners) el 78 % de la población de la UE-27 opinaba que las personas mayores realizan una importante aportación como voluntarios en organizaciones solidarias y comunitarias. Desde dentro de la familia ejercitando su papel como “súper abuelos” ayudando a los hijos a sacar adelante a la familia hasta la participación en la ayuda a otros a través de ONG y otras organizaciones. Las TIC se convierten en un gran facilitador para ayudar a colectivos que por sus características, demandan un mayor apoyo para su integración en la sociedad.
- Ciudadanía activa. Las TIC facilitan la participación de los mayores en las instituciones democráticas. Facilitan la comunicación y el asociacionismo, organizan eventos y conferencias creando opinión pública, ejerciendo como grupo de presión en la defensa de sus intereses y participando en la toma de decisiones. La Plataforma Europea de las Personas Mayores (Age Platform Europe) es un ejemplo de esto.

##### *4.1.1. De ALFIN a AMI*

Lo planteado con anterioridad, demuestra la importancia del uso de las TIC en la inclusión de los mayores en este nuevo tipo de sociedad, lo que conlleva a la necesidad urgente de alfabetizar en los medios digitales, para lograr una mayor inclusión y cohesión social.

En un principio, la Alfabetización Informacional (ALFIN) se encuadraba dentro de las tareas tradicionales de los bibliotecarios. El interés en esta nueva alfabetización surgió con más énfasis en la década de los 90 con el establecimiento de los ordenadores personales y el desarrollo de Internet. La toma de conciencia en este tema se ha traducido en la convocación de congresos, conferencias publicaciones organizadas por la UNESCO y las asociaciones de bibliotecarios. Así desde el año 2003 se han convocado una serie de reuniones de las que han emanado declaraciones

internacionales con ALFIN como centro temático. En la Declaración de Praga: “Hacia una sociedad alfabetizada en información” (La Comisión Nacional de Bibliotecas y la Documentación y el Foro Nacional de Alfabetización en Información de Norteamérica con el apoyo de la UNESCO se reunieron en Praga, República Checa, en septiembre de 2003) se sitúa a ALFIN como prerrequisito necesario para la participación eficaz en la Sociedad de la Información constituyendo parte del derecho humano básico al aprendizaje a lo largo de toda la vida. Además, el desarrollo de ALFIN conllevaría a la reducción de las desigualdades entre las personas y países al fomentar la tolerancia y la comprensión mediante el uso de la información en contextos multiculturales y multilingües.

En febrero del 2006 se reunieron en Toledo profesionales de la información y la educación del Estado español en un grupo de trabajo cuyas conclusiones dieron lugar a la Declaración de Toledo “Bibliotecas por el aprendizaje permanente”. Uno de los objetivos recogidos en este documento proponía la elaboración de una Agenda nacional de promoción de la alfabetización informacional, en contextos bibliotecarios, adecuados a distintos segmentos de población.

A medida que estos proyectos de iniciación de los usuarios a esta nueva alfabetización para el acceso a la información en contextos bibliotecarios (ALFIN) se demostró insuficiente con respecto a la información ofertada en medios digitales. Era necesaria una nueva capacitación digital para garantizar su uso la información obtenida en estos medios de forma correcta y potenciar con ello las posibilidades de las mismas. A este respecto existen discrepancias en cuanto a la terminología. Hay autores que establecen la alfabetización mediática y digital como parte de ALFIN. Desde la UNESCO se ha adoptado el término de AMI – Alfabetización Mediática e Informacional - con el fin de armonizar las diferentes posturas. (Wilson, et al., 2011)

El Artículo 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas incluye el derecho a la información – derecho que permite buscar, recibir y difundir información e ideas a través de cualquier medio. Ello nos lleva a afirmar que AMI es un derecho en sí pues promueve la capacitación de las personas en el mundo actual en su búsqueda de información para tomar decisiones dentro de su entorno, a la vez que les responsabiliza de su formación continua y les compromete activamente como ciudadanos. Es un derecho humano básico que promueve la inclusión social (Sturges, Gastinge, 2010). AMI se convierte pues en un compromiso social del cual se han de concienciar tanto pedagogos – en la formación de formadores, como educadores sociales mediante la acción educativa en grupos de exclusión.

Recientemente, la Declaración de Moscú de junio de 2012, redactada a partir de la Conferencia Internacional sobre AMI y la Sociedad del Conocimiento destaca la necesidad de desarrollar la conciencia pública, particularmente entre los profesionales de la educación, sobre la importancia de promoción de esta nueva alfabetización. Las respuestas y los objetivos alcanzados en este campo se consideran aun deficientes por lo que se debe insistir en el establecimiento de estrategias y políticas más eficaces.

La colaboración entre los diferentes actores (gobierno, educación, medios de comunicación y las organizaciones juveniles, bibliotecas, archivos, museos y organizaciones no gubernamentales) es imprescindible para incluir las reformas estructurales y pedagógicas en el desarrollo y mejora de esta nueva alfabetización en los medios y en la información. Estas reformas estructurales pasan por integrar estas nuevas alfabetizaciones en todos los niveles de la educación ya sea integrada en programas de aprendizaje permanente, en programas de formación laboral, en formación del profesorado e incluso en el programa curricular universitario.

Se debe además fomentar la investigación en este ámbito integrando modelos de nuevas alfabetizaciones en distintas prácticas dentro de un marco científico aplicando indicadores y técnicas de evaluación. Se promueve como necesario educar sobre la protección de los derechos de libertad de expresión, libertad de información, el derecho a la intimidad y a la confidencialidad, los principios éticos y los derechos de otros (propiedad intelectual) como parte de estas nuevas alfabetizaciones en los medios. La implantación de competencias mediáticas e informacionales en las Universidades Españolas es un tema de gran actualidad y representa un signo de calidad docente dentro del EEES.

## **5. AMI como el nuevo objetivo de la Pedagogía Social en el siglo XXI**

Es necesaria una mayor implicación en el proceso de AMI por parte de los docentes en el planteamiento de su labor diaria. Mediante este compromiso, los docentes actuarían como “aceleradores” en el proceso de esta alfabetización, para así afrontar la necesidad, cada vez más acuciante, de capacitar a un mayor número de personas a desenvolverse en esta nueva Sociedad del Conocimiento. Una colaboración transversal entre los diferentes agentes – bibliotecarios, profesores,

administradores, pedagogos, trabajadores sociales, etc. - es indispensable para lograr un proceso de ALFIN efectivo (Hope, Peterson, Durisin, 2002).

Estas competencias se deben adquirir de modo transversal, no sólo y exclusivamente a través de una asignatura específica, sino en el marco de la resolución de problemas y mediante la realización de proyectos que impliquen el uso, análisis y aplicación de información, con apoyo de tutoría, de recursos bibliotecarios, de medios tecnológicos, de trabajo colaborativo.

La actualización permanente y continua en estas destrezas que permiten identificar, utilizar y localizar la información mediante nuevos dispositivos tecnológicos en constante evolución se plantea como necesidad acuciante y se convierte en compromiso social para educadores. No se puede delimitar a un solo espacio - el de la biblioteca (donde los bibliotecarios se convierten en docentes ocasionales de algunos usuarios para instruirles en el acceso a los recursos a través del catálogo, bases de datos, meta-buscadores y buscadores), sino que debe hacerse extensivo a otros espacios.

### *5.1. Distintas iniciativas de AMI para mayores*

La aplicabilidad de AMI en el colectivo de mayores puede realizarse en diversos espacios de formación (bibliotecas, instituciones educativas, centros de mayores...) y enfocarse desde diversos aspectos concretos del vivir de los ciudadanos, la mejora de su calidad de vida o el ejercicio de su derecho a la información, tales como: búsqueda de empleo, emprendimiento, administración en línea, equidad de género, comunicación y socialización de las personas por medios digitales, apoyo rural, etc.

El aumento de la esperanza de vida ha llevado a los gobiernos de los países desarrollados a retrasar la edad obligatoria de jubilación (España tiene previsto establecer los 67 años para la jubilación obligatoria en 2027). El paro laboral de larga duración está afectando de manera muy especial al colectivo de mayores por ello, los programas de aprendizaje permanente en la utilización de TIC son efectivos en los proyectos de reciclaje y reinserción laboral.

Sin embargo, teniendo en cuenta que en la actualidad la etapa no laboral es mucho más amplia que la etapa laboral, la jubilación puede convertirse en un momento de compromiso activo y realización humana. La AMI puede ser utilizada como herramienta para aumentar las posibilidades en el tiempo libre y de ocio. El tiempo de ocio permite tener la oportunidad de hacer lo que uno más desea, desde aprender cosas nuevas a ayudar a otros en grupos de voluntariado e incluso a mantenerse activos profesionalmente como coaches (mentores) en ámbitos laborales favoreciendo las relaciones intergeneracionales. Las personas mayores aportan experiencia al lugar de trabajo que es esencial y que garantiza una contribución a la economía.

Las actividades de voluntariado pueden abarcar otros ámbitos como el bienestar y la salud, el ocio, el medio ambiente, las organizaciones religiosas, la cultura y la política. Este tipo de participación les permite mantener y desarrollar sus capacidades y el contacto social, impidiendo el aislamiento y la exclusión a la vez que prestan un servicio valioso y efectivo a la comunidad. La Fundación Cibervoluntarios con el apoyo de Fundación Telefónica llevan tiempo realizando experiencias que demuestran cómo las TIC mejoran las acciones de voluntariado a nivel mundial.

AMI influye en la actividad cívica de los mayores, pues contribuye a que las personas desarrollen comportamientos como ciudadanos activos conocedores de sus derechos y deberes. Se da un cambio cualitativo en la percepción de este colectivo que pasaría de ser un grupo susceptible de exclusión y dependiente a un lobby poderoso (el "poder gris"), mayoritario y exigente con sus derechos con la posibilidad de participación en decisiones relevantes.

AMI fomenta el asociacionismo, el trabajo colaborativo y la participación en las redes sociales con diversos fines, ya sea en las relaciones familiares y de amistad, ya sea para aprender sobre temas de salud (pedir hora para consulta médica), en acciones relacionadas con la administración (trámites, declaración de la renta, exponer protestas o reclamaciones etc.), y en la participación ciudadana mediante el voto electrónico (según el informe Eurostat de 2012 el 50 % de los ciudadanos de más de 55 años ejercen su derecho a voto y muestran un mayor interés por la política a una edad más avanzada).

A través de lo expuesto en esta comunicación, se demuestra el interés actual de las diversas iniciativas que se han puesto en marcha para el fomento de la inclusión de los mayores en la sociedad digital. Así, la Confederación Española de Organizaciones de Mayores, CEOMA y la Fundación Vodafone España llevan a cabo el Proyecto "CAMPUS SÉNIOR TECNOLOGÍA" con

intención de acercar a las personas mayores el uso de Internet como medio para mejorar su calidad de vida en aspectos tales como el ocio y la comunicación.

La Universidad Complutense a través del Departamento de Psicología de la Educación de la Facultad de Educación y la Fundación Orange colaboran en el Proyecto EDAD (Estimulación Dinámica Alfabetización Digital), con un doble objetivo: prevenir el deterioro cognitivo de las personas mayores y favorecer su integración social, a través del uso de sistemas tecnológicos.

Desde Europa la Plataforma Age constituye una red europea de alrededor de 165 organizaciones de y para personas mayores de 50 años. Participan activamente en distintos proyectos que incluyen las TIC en la inclusión de las personas mayores en distintas áreas como la educativa, la sanitaria, la domótica, la accesibilidad, etc. Proyectos todos ellos encaminados a mejorar la vida cotidiana de las personas en el uso de las tic para facilitarles el acceso a la información, la cultura, para mantener durante más tiempo su autonomía facilitándoles su labores cotidianas en viviendas adecuadas, tener acceso a la sanidad a través de servicios sociales eficientes y sostenibles en caso de enfermedades crónicas, a tener una mayor participación social en su comunidad disminuyendo el aislamiento y la exclusión, en fin mejorando de forma sustancial su calidad de vida.

## **6. Conclusiones**

Actualmente, existe una preocupación sobre el futuro incierto ante la pérdida del estado del bienestar en los países desarrollados como consecuencia de la actual crisis financiera, las altas tasas de desempleo y las políticas de austeridad que amenazan con la quiebra social.

Estas modificaciones cualitativas y cuantitativas se hacen sentir en todas las esferas de la actividad humana, y requieren una adaptación continua en las que la acción socioeducativa juega un papel esencial.

Surgen nuevos paradigmas que buscan lograr un crecimiento económico sostenible, más empleo y cohesión social para superar estos momentos de incertidumbre. Desde Europa se fomenta un nuevo concepto: la cohesión social como síntoma de una sociedad equilibrada, sostenible, en progreso, solidaria e inclusiva. Una sociedad cohesionada viene determinada por varios factores como son: el respeto a la diversidad de las personas, su nivel de confianza en las instituciones, la percepción de un nivel alto de justicia social y el respeto a las leyes de la sociedad, el sentimiento de solidaridad, la conectividad, las redes sociales y la participación activa de todos sus miembros en la búsqueda del bien común.

Un cambio de actitudes es necesario en dos aspectos fundamentales:

- Establecer un nuevo concepto de desarrollo social más acorde con los principios de la Sociedad del Conocimiento. Ello implica situar a las personas como objetivo del proceso de desarrollo, entendiéndolo como el potencial humano y no según el PIB de cada país. Actualmente, cuando se hace referencia al desarrollo social se debe entender como un proceso centrado en el aumento de las capacidades de los individuos para decidir su futuro. Lo anterior exige la reducción de las desigualdades en la sociedad buscando una cohesión para así poder progresar todos en conjunto.
- Cambiar la percepción del papel que juegan los mayores en la sociedad, tanto a medio como a largo plazo. Se debe considerar a las personas mayores como elementos dinámicos con gran potencial, para contribuir al desarrollo de las sociedades si se les prepara con las herramientas adecuadas (Fernández y Limón, 2012). Son transmisores de conocimientos, competencias y experiencia a las generaciones siguientes. De manera individual y colectiva contribuyen a nuestra economía, participan en nuestras comunidades y son un repositorio de nuestra historia. Como miembros de las familias las personas mayores son responsables de fomentar la cohesión y la solidaridad en nuestra sociedad.

Finalmente, estas herramientas relacionadas con las TIC, requieren de una nueva forma de alfabetización en la sociedad digital, que debe ser incluida dentro de la formación e investigación de la Pedagogía Social, cumpliendo así con el empleo de la acción socioeducativa como medio contra la exclusión. La alfabetización mediática e informacional se prefigura como uno de los objetivos prioritarios de la Pedagogía Social; es, en definitiva, un compromiso ineludible de la acción educativa, que busca la inclusión de todas las personas en la Sociedad del Conocimiento. Ésta, se nos ofrece, apunta el profesor y maestro José M<sup>a</sup> Quintana (1984:8) cómo un medio de ayudar a nuestro

desquiciado mundo a entrar en las vías de la concordia y de la paz...De esta manera, la Pedagogía Social, se suma a las aspiraciones de otros movimientos (UNESCO, Formación Permanente de Adultos, etc...) en ese acariciado empeño de construir una humanidad mejor.

## 7. Referencias Bibliográficas

- Area Moreira, M. (2007): *Adquisición de competencias en información. Una materia necesaria en la formación universitaria*. Documento Marco de REBUIIN para la CRUE. Extraído de <http://www.slideshare.net/SIBUVAL/adquisicin-competencias-presentation>.
- Arriba González de Durana, A. (2002). *El concepto de exclusión en política social*.
- Chalfoun Blanco, M<sup>a</sup> E. (2011). *Bases para una ciudadanía activa en la Unión Europea: aprendizaje permanente y nuevas tecnologías. (1992 - 2010)*. Tesis Doctoral. Madrid: Servicio de Publicaciones UCM.
- (2012). "El e Ciudadano: objetivo de la política educativa europea". Comunicación. XVII Congreso Internacional de Tecnologías para la Educación y el Conocimiento: Tecnologías Emergentes. UNED. Extraído de <http://www.uned.es/infoedu/CIE-2012/documentos/Programa-2012.pdf>
- Comisión Europea. (2010). Comunicación: *La Plataforma Europea contra la Pobreza y la Exclusión Social: Un marco europeo para la cohesión social y territorial*. Extraído de <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52010DC0758:ES:NOT>
- (2012). *Final Report: Second Annual Convention of the Platform against Poverty and Social Exclusion*. Extraído de <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=88&eventsId=804&furtherEvents=yes>
- Comité Económico y Social Europeo (2013). *Dictamen de iniciativa sobre La implicación y participación de las personas mayores en la sociedad. (2013/C 11/04)*. Extraído de <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2013:011:0016:0020:ES:PDF>
- De- Juanas, A., Limón, M<sup>a</sup> R. y Navarro, E. (2013). Análisis del bienestar psicológico, estado de salud percibido y calidad de vida en personas adultas mayores. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 22, 153-168.
- Dragolov, G. y otros (2013). *Social Cohesion Radar. Measuring Common Ground. An International Comparison of Social Cohesion*. Bertelsmann Stiftung. Extraído de [www.social-cohesion.net](http://www.social-cohesion.net).
- Durisin P. (Ed.) (2002). Information Literacy Programs: Successes and Challenges. *Journal of Library Administration*, 36(1/2), 244.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (2011). Report: *Living longer, working better –Work after retirement*. Extraído de <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2011/663/en/1/EF11663EN.pdf>.
- Eurostat. (2012). *Retrato estadístico de la Unión Europea 2012. Envejecimiento activo y solidaridad entre generaciones*.
- Fernandez, J.D. y Limón, M<sup>a</sup>R. (2012). El arte de envejecer con humor. Málaga: Aljibe.
- Gold Age Pensioners. (2011). March Report: *Valuing the Socio-Economic Contribution of Older People in the UK*. Extraído de <http://www.goldagepensioners.com/Uploads/PDF/main-report.pdf>.
- Hernández, C. (Coord.) (2011). *Innovación TIC para las personas mayores. Situación, requerimientos y soluciones en la atención integral de la cronicidad y la dependencia*. Informe del ISCIII.
- Kleiber, D.A.; Bayón Martín, F.; Cuenca Amigo, J. (2012). La educación para el ocio como preparación para la jubilación en Estados Unidos y España. *Revista Interuniversitaria de Pedagogía Social*, 20, 137-176.
- Limón, M<sup>a</sup> R. y Chalfoun, M<sup>a</sup> E. (2012) La Sociedad del Conocimiento: una sociedad para todas las edades. Comunicación. En G. Pérez Serrano (Coord.). *Envejecimiento activo y solidaridad intergeneracional. I Simposium Internacional sobre Envejecimiento Activo y Solidaridad Intergeneracional*. Madrid: UNED e IMSERSO

- Martín García, A.V. y Requejo Osorio, A., (2005). Fundamentos y propuestas de la educación no formal con personas mayores. *Revista de Educación*, 338. Extraído de [http://www.revistaeducacion.mec.es/re338/re338\\_05.pdf](http://www.revistaeducacion.mec.es/re338/re338_05.pdf).
- Martínez Pestaña, M.J. (2013) Políticas de información: desarrollo y estrategias de los programas de la UE e impacto en España. *Revista General de Información y Documentación*, 23(1), 9-25.
- Martínez Mediano, C.; Rioperez Losada, N. y Lord, S. (2013). Programa de desarrollo de competencias para el aprendizaje a lo largo de la vida para estudiantes de educación superior. *Revista Interuniversitaria de Pedagogía Social*, 22, 137-151.
- Muñoz de Bustillo Llorente, R. (Coord.) (2008). *La visión del desarrollo social en el siglo XXI*. En el VI Informe sobre exclusión y desarrollo social en España. FOESSA. Extraído de [http://www.foessa.es/publicaciones\\_periodicas.aspx](http://www.foessa.es/publicaciones_periodicas.aspx).
- (2013). La gran brecha: desigualdad personal de la renta en España. *Revista Temas para el debate*, 218-219, 25-28.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2003). Resumen ejecutivo: *La definición y selección de competencias clave*. Extraído de <http://www.deseco.admin.ch/bfs/deseco/en/index/03/02.parsys.78532.downloadList.94248.DownloadFile.tmp/2005.dscexecutivesummary.sp.pdf>.
- Pérez Serrano, G. (2002). Origen y Evolución de la Pedagogía Social. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 9, 193-231.
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD. (2013) *Informe sobre Desarrollo Humano: El ascenso del Sur: Progreso humano en un mundo diverso*. Extraído de [http://hdr.undp.org/hdr4press/press/report/hdr/spanish/HDR2013\\_ES\\_Complete.pdf](http://hdr.undp.org/hdr4press/press/report/hdr/spanish/HDR2013_ES_Complete.pdf).
- Quintana Cabanas, J. M<sup>a</sup>. (1984). *Pedagogía Social*. Madrid: Dykinson.
- Roegiers, X. (2007). *Pedagogía de la integración. Competencias e integración de los conocimientos en la enseñanza*. San José, Costa Rica: Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana y AECI. Colección IDER.
- Sturges, P. y Gastinger A., (2012). La alfabetización informacional como derecho humano. *Anales de Documentación*, 15(1). Extraído de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/147651/131701>
- Tezanos, J. F. (2011). *La sociedad dividida: estructuras de clases y desigualdades en las sociedades tecnológicas*. Biblioteca Nueva. Extraído de: [http://www.pymesonline.com/uploads/tx\\_ictcontent/tezanos.pdf](http://www.pymesonline.com/uploads/tx_ictcontent/tezanos.pdf)
- Úcar Martínez, X., (2004): *De la caridad a la inclusión: modelos de acción e intervención socioeducativa en el contexto europeo*. Barcelona: Universidad Autónoma de Madrid. Extraído de [http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/729/Modelos\\_de\\_intervencion.pdf](http://aprendeonline.udea.edu.co/lms/moodle/file.php/729/Modelos_de_intervencion.pdf).
- Unidad de Políticas Comparadas (CSIC) *Documento de Trabajo 02-01*. Extraído de <http://digital.csic.es/bitstream/10261/1495/1/dt-0201.pdf>
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT). *The World in 2013: ICT Facts and Figures*. Telecommunication Development Bureau. Extraído de <http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2013.pdf>
- VVAA. Informe del Boston Consulting Group (BCG). (2011). *España cONecta. Cómo transforma Internet la economía española*. Extraído de <http://www.thebostonconsultinggroup.es/documents/file78287.pdf>.
- VVAA (2004). Information Literacy provision for Social Work. *Social Policy and Social Work (SWAP)*. Extraído de <http://www.swap.ac.uk/docs/projects/ITliteracysw.pdf>
- Wilson, C.; Grizzle, A.; Tuazon, R.; Akyempong, K.; Chi-Kim Cheung. (2011). Media and Information Literacy. UNESCO. Extraído de <http://unesdoc.unesco.org/images/0019/001929/192971e.pdf>