

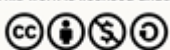
Resumen de la investigación: Hallazgos de los socios en Europa

Principales conclusiones sobre la inclusión digital de grupos vulnerables en toda Europa – Bases para el programa educativo INCLUDE ME+ (2025)



www.includemedia.eu

This work is licensed under



Creative Commons
Attribution-NonCommercial-
ShareAlike 4.0 International

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them



01

Página 3

Introducción

02

Página 4

Metodología



03

Página 7

¿Qué es el contenido inclusivo en los medios?

04

Página 13

Convivencia respetuosa y discurso de odio



05

Página 19

Inclusión social a través de los medios digitales



06

Página 26

Lecciones aprendidas, desafíos y oportunidades

07

Página 30

Conclusiones sobre la inclusión digital de comunidades vulnerables, migrantes y refugiados



08

Página 32

Sugerencias finales relacionadas con el trabajo sobre competencias y habilidades

01

Introducción



INCLUDE ME+ utiliza la inclusión a través de la mediación para **desarrollar un nuevo programa educativo** y empoderar al profesorado de educación superior, a los proveedores de medios digitales, a las organizaciones de la sociedad civil y al alumnado **para que se conviertan en colaboradores responsables y activos en la construcción del futuro de los medios digitales**, de modo que estos contribuyan a la inclusión, la participación y la construcción de paz en toda Europa.

Este informe forma parte del WP2, que se centra en identificar los elementos más relevantes implicados en la inclusión digital de los grupos vulnerables. Su objetivo es recoger los principales elementos de debate y reflexión en el marco del complejo proceso de inclusión digital de los grupos en riesgo de exclusión, especialmente refugiados y migrantes.

La identificación de estos elementos permitirá establecer una línea de base para aportar nuevas ideas sobre la creación de contenidos, trabajando con creadores de contenido e instituciones clave como las instituciones de educación superior (HEI) y las organizaciones de la sociedad civil (CSO).

Los resultados de este informe constituirán la base del programa educativo IncludeMe+.

Este informe es una recopilación de los principales resultados del informe centrado en el contexto europeo y de siete informes nacionales (Dinamarca, Finlandia, Alemania, Irlanda, España, Turquía y Ucrania) elaborados por los socios del proyecto IncludeMe+ en el marco de una investigación documental realizada entre mayo y diciembre de 2024.



Para el desarrollo de este estudio sobre medios digitales e inclusión, los socios del proyecto han **adoptado un enfoque metodológico cualitativo que combina una revisión de la literatura con entrevistas en profundidad a expertos en el ámbito.**

Este enfoque tiene como objetivo garantizar un análisis integral, proporcionando tanto una visión general del estado de la cuestión como un enfoque detallado basado en el conocimiento especializado de expertos en el ámbito.

Revisión de la literatura

pagina 5

Entrevistas en profundidad

pagina 5

Triangulación y análisis de datos

pagina 6

Revisión de la literatura

En primer lugar, se llevó a cabo una **revisión sistemática de la literatura** con el objetivo de comprender el estado actual de la investigación sobre los medios digitales y la inclusión en siete países, por orden alfabético: **Dinamarca, Finlandia, Alemania, Irlanda, España, Turquía y Ucrania**. También se incluye un informe sobre el contexto europeo en su conjunto.

Este proceso se llevó a cabo en varias fases:

01

Búsqueda y recopilación de fuentes:

Bases de datos académicas, documentos institucionales y de políticas públicas, estudios de organismos gubernamentales y entidades independientes, informes

02

ONG especializadas:

Se consultaron ONG especializadas en derechos digitales y medios de comunicación, así como publicaciones científicas en revistas especializadas.

03

Selección y clasificación:

Se establecieron criterios de inclusión y exclusión para seleccionar los estudios más relevantes, priorizando aquellos que abordaban específicamente el tema de los medios digitales, así como cuestiones relacionadas con la representación y la participación de los grupos en riesgo de exclusión.

04

Análisis y síntesis de la información:

Se llevó a cabo una lectura crítica y comparativa de las fuentes seleccionadas, identificando tendencias clave, desafíos y oportunidades en torno a la inclusión digital. Los resultados se organizaron en categorías temáticas para facilitar el análisis y la discusión.

Entrevistas en profundidad

Para complementar los resultados de la revisión de la literatura y enriquecer la investigación con perspectivas expertas, **se realizaron entrevistas semiestructuradas** con tres expertos en el ámbito de la comunicación digital y la inclusión social.

Las entrevistas semiestructuradas se diseñaron para explorar en mayor profundidad las percepciones, experiencias y análisis de los participantes en relación con la inclusión de los grupos en riesgo de exclusión en los medios digitales. Se abordaron cuestiones como las barreras de acceso a la información, la representación de estos grupos en el ámbito digital y las iniciativas que buscan fomentar su participación activa.

Triangulación y análisis de datos

La **combinación de estas dos estrategias metodológicas** —revisión de la literatura y entrevistas en profundidad— permitió una triangulación de datos que refuerza la validez y la fiabilidad del estudio.

La información obtenida de la revisión de la literatura sirvió de base para contextualizar y contrastar las opiniones y experiencias de los expertos entrevistados, lo que permitió identificar convergencias, divergencias y nuevas líneas de reflexión. Este enfoque integral no solo ofrece un diagnóstico actualizado de la inclusión en los medios digitales, sino que también aporta elementos valiosos para el desarrollo de estrategias y políticas que favorezcan una representación más equitativa de los grupos infrarrepresentados en el entorno digital.

La estructura del **informe nacional**, que seguirá esta recopilación, consiste en:

01	¿Qué son los medios digitales inclusivos? - Definición y alcance según los datos nacionales (expertos, artículos, etc.) - El papel de los medios digitales en la promoción de la diversidad y la inclusión
02	Convivencia respetuosa en los medios digitales - Fomento de interacciones respetuosas en línea - Abordaje del discurso de odio y el acoso en línea - Construcción de comunidades digitales basadas en el respeto mutuo
03	Inclusión social a través de los medios digitales - Brecha digital y desigualdad social - Diseño accesible y principios de diseño universal - Empoderamiento de comunidades marginadas a través de plataformas digitales
04	Lecciones aprendidas, desafíos y oportunidades - Iniciativas a nivel nacional. Experiencias e impactos. Lecciones aprendidas - Tendencias y orientaciones futuras - Lecciones aprendidas y factores de éxito
05	Conclusión - Resumen de los principales resultados - Implicaciones para el PAR Los socios desarrollaron la investigación documental adaptándola al contexto geográfico y temático. El presente informe es la sistematización de los datos y de los principales elementos de discusión de los informes de contexto nacional y europeo.



03

¿Qué son los medios inclusivos?

3.1 Conceptos previos: inclusión digital y discriminación interseccional

Antes de introducir las definiciones de medios digitales inclusivos y el potencial de los medios digitales en términos de inclusión, es importante abordar el concepto de **inclusión digital**.

¿Qué es la inclusión digital?

Las Naciones Unidas definen la inclusión digital como “el acceso equitativo, significativo y seguro para usar, liderar y diseñar tecnologías digitales, servicios y oportunidades asociadas para todas las personas, en todas partes.”

En este sentido, la Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales para la Década Digital, en su Capítulo II – Solidaridad e Inclusión, reconoce que: “La tecnología debe utilizarse para unir a las personas, no para dividir las. La transformación digital debe contribuir a una sociedad y una economía justas e inclusivas y debe beneficiar a todas las personas. Debe beneficiar a todo el mundo, alcanzar la igualdad de género e incluir, en particular, a las personas mayores, a quienes viven en zonas rurales, a las personas con discapacidad o a personas marginadas, vulnerables o desfavorecidas, así como a quienes actúan en su nombre. También debe promover la diversidad cultural y lingüística”.¹

¹ European Declaration on Digital Rights and Principles for the Digital Decade [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023C0123\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023C0123(01))

Es importante señalar que parte de la literatura consultada y las personas expertas entrevistadas introdujeron un elemento clave en la inclusión digital que no se menciona explícitamente en ninguna de las definiciones anteriores y que resulta fundamental para el desarrollo de estrategias orientadas a promover la inclusión digital. Este elemento clave es la interseccionalidad. Tanto la literatura como las personas expertas señalaron que los patrones de discriminación y desigualdad que se producen en el ámbito físico se reproducen y replican en el entorno digital:

«Existe discriminación, racismo y acoso en las redes sociales porque son un reflejo de lo que vivimos como sociedad. El mundo virtual se convierte en un espejo, un reflejo, del mundo físico».

De este modo, se entiende que la superposición de situaciones de desigualdad (interseccionalidad) dificulta el ejercicio de una “dieta mediática” saludable y permite reflexionar sobre el espacio en el que cada persona (en función de sus privilegios o de la acumulación de desigualdades) accede, produce, consume contenidos y se relaciona en el ámbito digital.



¿Qué es la discriminación interseccional?

El término discriminación interseccional es definido por el Consejo de Europa como “refleja la comprensión de que la interacción de dos o más motivos de discriminación puede producir una desventaja cualitativamente distinta a la que resulta de la actuación de esos motivos por separado”.

Se diferencia de la “discriminación múltiple”, que es un término general que abarca todos los casos de discriminación por varios motivos: la discriminación interseccional incorpora la idea de que la interacción entre esos motivos tiene un carácter sinérgico. La edad, el género, el color de la piel, el nivel de ingresos, la religión o la orientación sexual, entre otros, son factores que, al superponerse, pueden dar lugar a una acción discriminatoria. Por ejemplo, el discurso de odio dirigido a mujeres negras lesbianas.

El término discriminación interseccional es definido por el Consejo de Europa como “refleja la comprensión de que la interacción de dos o más motivos de discriminación puede producir una desventaja cualitativamente distinta a la que resulta de la actuación de esos motivos por separado. Se diferencia de la ‘discriminación múltiple’, que es un término general que abarca todos los casos de discriminación por varios motivos: la discriminación interseccional incorpora la idea de que la interacción entre esos motivos tiene un carácter sinérgico”. La edad, el género, el color de la piel, el nivel de ingresos, la religión o la orientación sexual, entre otros, son factores que, al superponerse, pueden dar lugar a una acción discriminatoria. Por ejemplo, el discurso de odio dirigido a mujeres negras lesbianas.

². Council of Europe <https://www.coe.int/en/web/committee-antidiscrimination-diversity-inclusion/intersectional-discrimination>

3.2 Definiciones de medios digitales inclusivos

Los elementos comunes incluyen:



Los informes nacionales reflejan la riqueza y diversidad en la comprensión de los fenómenos relacionados con los medios digitales y la inclusión. Esto se extiende a la propia definición de medios digitales inclusivos. Existen similitudes y diferencias en las definiciones.

01

Accesibilidad para todas las personas:

Las tres definiciones enfatizan la necesidad de garantizar que los medios digitales sean accesibles para todas las personas, independientemente de sus capacidades o su contexto.

02

Diversidad e inclusión:

Cada definición destaca la necesidad de representar a los grupos marginados o infrarrepresentados, garantizando una participación equitativa.

03

Eliminación de barreras:

Todas reconocen la importancia de eliminar obstáculos —ya sean tecnológicos, sociales o sistémicos— para fomentar un entorno digital inclusivo.

04

Promoción de perspectivas diversas

Las definiciones subrayan la necesidad de que los contenidos digitales reflejen una amplia variedad de voces, incluidas las de las minorías..





Entre las diferencias:

01

Algunas definiciones se centran en la transformación digital y en el papel de las personas expertas e investigadoras en la promoción de la inclusión. Aunque se menciona la accesibilidad, el énfasis es más amplio, destacando la necesidad de incorporar perspectivas diversas en los entornos digitales.

02

Otras definiciones señalan la importancia de los marcos normativos nacionales, que configuran activamente la inclusión en los medios de comunicación públicos.

03

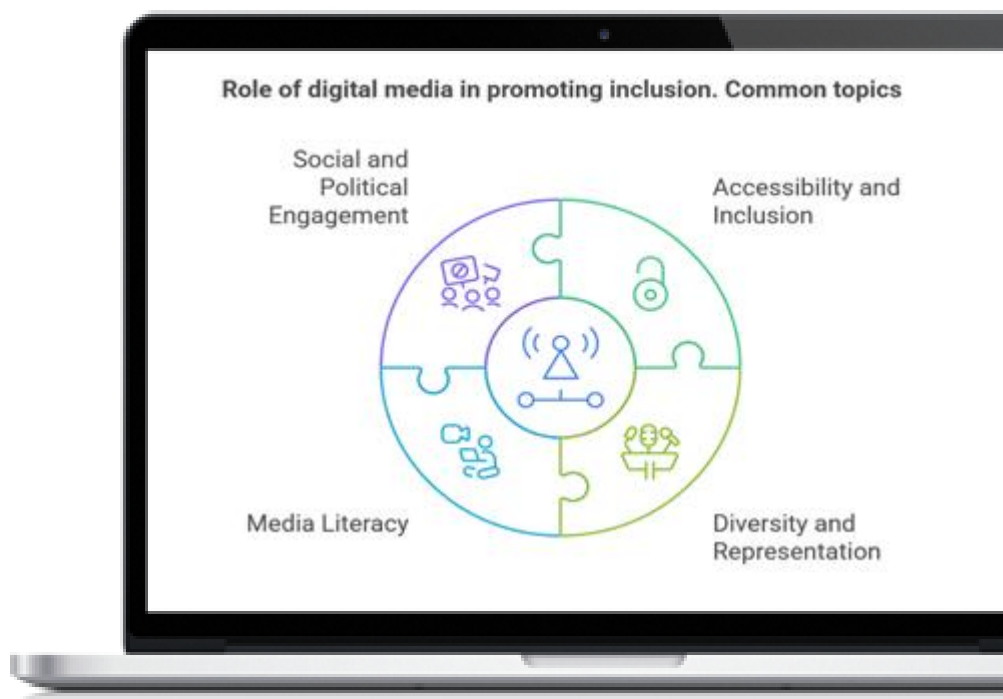
Otras definiciones ofrecen un enfoque más detallado y completo, abordando explícitamente las barreras tecnológicas, la inclusión socioeconómica y la evitación de estereotipos. Van más allá de la representación, al enfatizar la integración de la diversidad en todos los aspectos de los medios digitales y fomentar la participación activa de las comunidades marginadas.

Para este informe, las características de los medios digitales inclusivos se definirán en los siguientes términos: los medios digitales inclusivos son plataformas, herramientas y contenidos digitales diseñados para garantizar el acceso equitativo a la información y la participación de todas las personas, independientemente de su capacidad, identidad, etnia, género, edad o situación socioeconómica. Se basan en la eliminación de barreras tecnológicas y sociales, asegurando que los entornos digitales sean accesibles, diversos y representativos de todas las comunidades.

Estos medios no solo deben reflejar la diversidad, sino integrarla activamente en su diseño, producción y difusión, promoviendo la equidad, la representación de los grupos en riesgo de exclusión y el respeto a la pluralidad de perspectivas. Asimismo, deben estar respaldados por marcos normativos y políticas que fomenten la inclusión en el ecosistema digital, impulsando prácticas que reduzcan la brecha digital y eviten la reproducción de estereotipos, prejuicios y desigualdades.

En última instancia, los medios digitales inclusivos buscan crear un entorno digital accesible, participativo y justo, donde todas las personas puedan expresarse, contribuir y beneficiarse.

3.3 El papel de los medios digitales en la promoción de la diversidad y la inclusión



Los elementos comunes incluyen



01

Accesibilidad e inclusión digital

- Se enfatiza la necesidad de garantizar la accesibilidad a las plataformas digitales, asegurando que todas las personas puedan participar no solo como consumidoras, sino también como creadoras de contenido. Asimismo, se destaca el vínculo entre el papel de los medios digitales en el fomento de la participación cívica y la educación..

02

Diversidad y representación

- Se pone el foco en aumentar la representación de los grupos marginados en los medios digitales.
- Papel de los medios en la configuración de las perspectivas sociales y culturales.

03

Alfabetización digital y pensamiento crítico

- Se prioriza la inversión y el desarrollo de habilidades de alfabetización digital para desenvolverse eficazmente en los entornos en línea
- Asimismo, se señalan riesgos como la personalización de contenidos basada en algoritmos y el uso de la desinformación, que pueden reforzar sesgos, prejuicios y estereotipos.

04

El papel de los medios digitales en la participación social y política

- Identificación del potencial de los medios digitales para promover el diálogo, el activismo político y la concienciación sobre cuestiones sociales.

La siguiente tabla muestra las principales características y el potencial de los medios digitales en términos de inclusión para cada país analizado.

		Características principales	Potencial
	España	Acceso inmediato a la información, interactividad con la audiencia, personalización de contenidos, riesgo de desinformación y noticias falsas, democratización de los medios y formatos emergentes (podcasts, streaming).	Gran potencial para los medios digitales independientes y la participación de la audiencia, pero enfrenta riesgos como la desinformación, la polarización y la fragmentación digital.
	Unión Europea (EU)	Las herramientas digitales pueden promover la actividad de los movimientos sociales, la mediación, la construcción de paz y el activismo, pero también conllevan riesgos de desinformación.	Puede ser una herramienta poderosa para promover la diversidad, la inclusión y la paz duradera, así como la participación ciudadana y la resolución de conflictos, pero el ecosistema digital también puede difundir desinformación y noticias falsas.
	Alemania	Los medios desempeñan un papel clave en la formación de opiniones, el discurso político y la comprensión cultural.	Puede ser un motor de la participación democrática y la inclusión si las perspectivas diversas están adecuadamente representadas.
	Turquía	Las plataformas digitales pueden promover la representación, el diálogo cultural y la sensibilización educativa sobre la inclusión.	Potencial para conectar a diversos grupos étnicos y sociales, reforzar los derechos de las minorías y ofrecer educación digital accesible.
	Dinamarca	Los medios digitales en Dinamarca sirven como una plataforma para fomentar la diversidad y la inclusión al amplificar las voces de los grupos infrarrepresentados.	Las sólidas políticas mediáticas garantizan la inclusión y la cohesión social a través de narrativas diversas.
	Irlanda	Programas de alfabetización digital dirigidos a comunidades marginadas; énfasis en la accesibilidad digital.	Mejorar las competencias digitales puede reducir la desigualdad y promover la inclusión económica.
	Finlandia	Los medios digitales son una herramienta para la educación, el pensamiento crítico y la participación cívica.	Un ecosistema mediático bien desarrollado puede fomentar una ciudadanía informada y la cohesión social.

Los distintos informes muestran las múltiples perspectivas y enfoques sobre las redes sociales como una herramienta poderosa para promover la diversidad y la inclusión. El desafío común entre ellos sigue siendo encontrar el equilibrio entre la accesibilidad, la diversidad y la reducción de los riesgos de reproducir desigualdades sociales y económicas, estereotipos, desinformación y polarización..

Convivencia respetuosa y discurso de odio

4.1

Fostering Respectful Interactions Online

El contexto europeo y los informes nacionales muestran las experiencias de los distintos países en la promoción del respeto y la inclusión en los medios digitales. Los principales elementos identificados en estos informes incluyen los marcos jurídicos, la educación y la alfabetización digital, los esfuerzos de inclusión social, la participación digital de las comunidades y el impacto del discurso de odio y el acoso en línea.

Fomentar interacciones respetuosas en línea



01

Elementos comunes entre los países

- Todos los informes evidencian la existencia de marcos jurídicos o mecanismos legales para abordar el discurso de odio y garantizar la rendición de cuentas en el comportamiento en línea. A nivel europeo, la Digital Services Act, la Directive on Corporate Sustainability Due Diligence y la Artificial Intelligence Act establecen obligaciones para que las plataformas digitales y las empresas mitiguen y prevengan el discurso de odio en línea. A nivel nacional, los códigos penales también contemplan el discurso de odio.
- Asimismo, todos los informes identifican importantes desafíos en la aplicación de estas normativas. Es un hecho que el discurso de odio a menudo se difunde casi libremente debido a la falta de supervisión, al uso insuficiente de herramientas específicas para identificar y eliminar contenidos dañinos y a la existencia de anonimato. Resulta especialmente preocupante la escalada del discurso de odio y de otras formas de discriminación en el entorno digital, así como la persistencia del acoso en línea, que afecta de manera desproporcionada a personas en función de su género, color de piel, orientación sexual, religión, entre otros factores. Por otro lado, es relevante el debate existente entre la libertad de expresión y la regulación de los discursos dañinos, presente tanto en la Unión Europea como en Turquía.
- Entre las estrategias identificadas para abordar el discurso de odio, la desinformación y otros riesgos, se incluyen el uso de recordatorios sobre el tono de las discusiones, el reconocimiento de críticas negativas y la incorporación de aclaraciones basadas en hechos, manteniendo siempre un tono respetuoso, honesto y sincero en la comunicación por parte de las personas moderadoras hacia el público.

Elementos comunes entre los países

02

La educación y la alfabetización digital como pilar para una interacción respetuosa en línea

- Los informes destacan la educación en ciudadanía digital, orientada a fomentar una participación responsable en el entorno digital y a combatir la desinformación. Finlandia y Dinamarca son países pioneros en la integración de la alfabetización mediática en sus políticas educativas. No obstante, la implementación de estas medidas no ha logrado frenar la presencia del discurso de odio ni del acoso digital.

03

Medios digitales, inclusión social y comunidades marginadas

- Los medios digitales desempeñan un papel clave en amplificar las voces de los grupos marginados, al tiempo que reconocen el riesgo de reforzar desigualdades. Se trata de un fenómeno ambivalente en el que la rendición de cuentas legal de las plataformas digitales, la participación comunitaria, la alfabetización digital, la brecha digital y el compromiso activo de las personas creadoras de contenido son elementos clave.

También se destaca el potencial de los medios digitales en términos de diplomacia cultural y diálogo cívico. Se observa un impacto positivo en el uso de plataformas digitales para promover la convivencia entre grupos étnicos y religiosos. No obstante, todos los informes reconocen la existencia de una brecha digital que afecta, en particular, a los grupos en situación de vulnerabilidad.



Country-Specific Characteristics and key challenges

		Áreas principales de enfoque	Principales desafíos
	España	Protección de los derechos digitales y lucha contra la desinformación; los medios digitales como herramienta para la inclusión y la diversidad; importancia de la alfabetización mediática.	Las plataformas digitales pueden reforzar sesgos y desigualdades. Es clave promover a personas influyentes responsables en el entorno digital para contrarrestar las narrativas de odio.
	Unión Europea (EU)	Marcos jurídicos para regular el discurso de odio y promover el respeto en línea.	El anonimato en línea alimenta la intolerancia y la incitación a la violencia. La aplicación de las normativas y el equilibrio entre la libertad de expresión y el discurso de odio siguen siendo un desafío.
	Alemania	Énfasis en una comunicación clara para prevenir malentendidos y promover la empatía.	Necesidad de un compromiso social más amplio con un discurso digital respetuoso.
	Turquia	Fomenta el diálogo cívico y la diplomacia cultural a través de plataformas digitales. Introduce la educación en ciudadanía digital.	Equilibrar la libertad de expresión con la regulación del discurso de odio sigue siendo un desafío. Es necesario reforzar la colaboración entre gobiernos y ONG para identificar y seguir las tendencias del discurso de odio.
	Dinamarca	Digital Dannelsen integra la enseñanza de una participación respetuosa en línea.	Esfuerzos continuos para garantizar su eficacia en la reducción del acoso en línea.
	Irlanda	Los programas de inclusión digital tienen como objetivo reducir la brecha digital en las comunidades marginadas.	El anonimato en línea aumenta el riesgo de racismo y xenofobia. Los grupos marginados enfrentan dificultades en el acceso y la alfabetización digital. Las diferencias lingüísticas y las normas culturales complican la identificación y regulación de comportamientos perjudiciales.
	Finlandia	Las leyes y políticas apoyan la inclusión social y la democracia en los espacios digitales. También se promueven estrategias de contranarrativa para hacer frente a los discursos de odio.	El discurso de odio contra periodistas está en aumento y las acciones legales son difíciles de llevar a cabo. Se están ampliando las contranarrativas basadas en el arte para hacer frente a estos discursos.

Las estrategias eficaces para promover una convivencia digital respetuosa requieren un enfoque integral en el que la educación, las políticas públicas y el apoyo de las administraciones públicas o la participación comunitaria (con la implicación activa de las personas en situación de vulnerabilidad) desempeñen un papel fundamental. Por otro lado, la libertad de expresión debe equilibrarse con la responsabilidad (tanto de las plataformas como de las personas), al tiempo que se refuerza la alfabetización digital para permitir analizar críticamente la información que se consulta y/o se crea, así como gestionar las interacciones en línea.

4.2 Construyendo comunidades digitales basadas en el respeto mutuo. Empoderando a comunidades marginadas a través de plataformas digitales.

Los informes nacionales han identificado múltiples experiencias desarrolladas para fomentar entornos digitales inclusivos, respetuosos y educativos.

Los diferentes países cuentan con políticas públicas específicas, algunas de ellas relacionadas con estrategias para superar la brecha digital. La colaboración transversal entre distintas organizaciones públicas, privadas y comunitarias es clave en la construcción de experiencias de comunidades digitales. Algunos ejemplos de estas experiencias son:

Inclusividad y respeto:



01

Mødrehjælpen y Børns Villkår promueven la inclusión en Dinamarca mediante plataformas que crean espacios digitales de apoyo para comunidades vulnerables y la infancia.

02

Irlanda pone énfasis en la ciudadanía digital, fomentando el respeto mutuo en las comunidades en línea.

03

España apoya espacios de debate moderados y la formación de creadores de contenido para prevenir estereotipos.

04

En Alemania, las plataformas digitales vinculadas a los barrios y las redes sociales han surgido como espacios diversos y en constante evolución para fomentar la conexión. Estas plataformas permiten a las personas conectarse, compartir información y participar en iniciativas locales, a menudo tendiendo puentes entre distintos grupos sociales y fomentando un sentido de comunidad.

05

La campaña #ATodoColor se lanzó para combatir el discurso de odio dirigido a personas migrantes y otros grupos marginados en los medios digitales. Reconociendo el papel clave de la juventud, la campaña les empodera no solo como consumidores de contenido, sino también como creadores de mensajes que promueven la tolerancia, la igualdad y el respeto.

Educación digital y desarrollo profesional:



01

El programa “UndiMeS” de Alemania ofrece una formación digital flexible y modular para el profesorado, que combina unidades de microaprendizaje con una comunidad de práctica, mejorando su capacidad para interactuar con el alumnado en la era digital.

02

La BTK de Turquía, junto con colaboraciones con instituciones educativas, ofrece formación estructurada sobre etiqueta en línea, seguridad y comportamiento digital ético.

03

Digital4All se centra en fortalecer la capacidad de las universidades para diseñar y ofrecer experiencias de aprendizaje digital inclusivas.

Seguridad y concienciación en línea:



01

Turquía integra la educación en ética digital en los programas nacionales y en los planes de estudio universitarios.

02

España e Irlanda promueven un comportamiento responsable en línea a través de debates estructurados e iniciativas específicas.

03

Børns Vilkår (Bienestar Infantil) se centra en crear espacios seguros en línea para la infancia, promoviendo el desarrollo de entornos digitales respetuosos e inclusivos.

04

La campaña #ATodoColor se lanzó para combatir el discurso de odio dirigido a personas migrantes y otros grupos marginados en los medios digitales. Reconociendo el papel clave de la juventud, la campaña les empodera no solo como consumidores de contenido, sino también como creadores de mensajes que promueven la tolerancia, la igualdad y el respeto.

Educación digital y desarrollo profesional:



01

El programa “UndiMeS” de Alemania ofrece formación digital flexible y modular para el profesorado, que combina unidades de microaprendizaje con una comunidad de práctica, mejorando su capacidad para interactuar con el alumnado en la era digital.

02

La BTK de Turquía, en colaboración con instituciones educativas, ofrece formación estructurada sobre etiqueta en línea, seguridad y comportamiento digital ético.

03

Se centra en fortalecer la capacidad de las universidades para diseñar y ofrecer experiencias de aprendizaje digital inclusivas.

Seguridad y concienciación en línea:



01

Turquía integra la educación en ética digital en los programas nacionales y en los planes de estudio universitarios.

02

España e Irlanda promueven un comportamiento responsable en línea a través de debates estructurados e iniciativas específicas.

03

Børns Vilkår (Bienestar Infantil) se centra en crear espacios seguros en línea para la infancia, promoviendo el desarrollo de entornos digitales respetuosos e inclusivos.



05

Inclusión social a través de los medios digitales



5.1

Brecha digital y desigualdades

La brecha digital sigue siendo un desafío significativo en diversos países europeos, afectando a distintos grupos sociales y áreas geográficas, especialmente las zonas rurales. Según el informe de la UNESCO «Digital Inclusion for Low-skilled and Low-literate People. A landscape review...»³

Las principales barreras para aumentar la inclusión digital son:

- Falta de infraestructuras
- Bajos ingresos y problemas de asequibilidad
- Falta de competencias digitales (incluyendo alfabetización básica y alfabetización digital)
- Falta de incentivos para utilizar herramientas digitales, lo que se conoce como falta de apropiación de internet. Esto puede deberse a una baja aceptación cultural y social del uso de internet, a la falta de conocimiento y comprensión sobre su funcionamiento o a que los contenidos en línea no se perciben como atractivos.

Unequal access to technology perpetuates the exclusion of certain groups. This disparity in access to and use of information and communication technologies limits their full participation in the digital society

Las redes sociales y el capital social influyen significativamente en la inclusión digital.

³. Zelezny-Green, R, Vosloo, S, Conole, G & Curran, S (eds) 2018, A landscape review: digital inclusion for low-skilled and low-literate people, UNESCO, Paris, <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000261791>

Se identifican tres tipos de brecha digital:

01

Una primera brecha digital centrada en el acceso a la tecnología. El acceso a la tecnología está condicionado por la situación socioeconómica de las personas en la sociedad. En este sentido, cuanto peor es la situación socioeconómica, mayores son las dificultades para acceder a la tecnología y a la infraestructura necesaria para utilizarla: acceso a un ordenador, acceso a la conexión a internet, calidad del material tecnológico o mantenimiento de la tecnología..

02

La segunda brecha digital está relacionada con las actitudes hacia la tecnología, la motivación para utilizarla o la dificultad o utilidad percibida.

03

La tercera brecha digital está relacionada con la apropiación de la tecnología, su uso y las “posibilidades desiguales de las personas para aprovechar las nuevas tecnologías”.

La Unión Europea ha diseñado un marco estratégico específico para hacer frente a la brecha digital. El Parlamento Europeo, en su Resolución de 13 de diciembre de 2022 sobre la brecha digital, reconoció las diferencias sociales generadas por la digitalización y subrayó la necesidad de abordar tanto la brecha digital como la exclusión financiera de los grupos sociales vulnerables, con el fin de que la transformación digital no deje a nadie atrás. En particular, se hace hincapié en aquellas personas con mayor riesgo de no disponer de las competencias digitales necesarias para aprovechar plenamente el potencial de la digitalización de los servicios públicos y privados, permitiendo así la inclusión de toda la ciudadanía en la sociedad digital, independientemente de sus ingresos, situación social, ubicación geográfica, salud o edad. En este marco, la Unión Europea ha impulsado la Estrategia de la Década Digital 2030 y la Declaración Europea sobre los Derechos y Principios Digitales, que establece el compromiso de la UE con “una transformación digital segura, protegida y sostenible que sitúe a las personas en el centro, en consonancia con los valores fundamentales y los derechos fundamentales de la Unión”.

En este marco, los informes nacionales reconocen la existencia y prevalencia de una brecha digital entre grupos vulnerables, como las personas migrantes y refugiadas con bajo nivel socioeconómico. La brecha digital entre migrantes y refugiados está determinada por la discriminación interseccional, es decir, por la combinación de factores como el género, la edad, la situación socioeconómica, el nivel educativo, el conocimiento del idioma, la alfabetización digital, las redes sociales o el capital social, todos los cuales influyen en su acceso, uso y apropiación de las tecnologías digitales. El género desempeña un papel clave, ya que las mujeres migrantes y refugiadas suelen enfrentarse a barreras adicionales debido a normas culturales, responsabilidades familiares y una menor independencia económica, lo que limita su exposición y confianza en el uso de herramientas digitales. La edad también influye en la inclusión digital: las personas migrantes más jóvenes suelen estar más familiarizadas con la tecnología, mientras que las de mayor edad pueden encontrar más dificultades debido a la falta de experiencia digital previa y de oportunidades de aprendizaje.

La situación socioeconómica es un factor determinante, ya que las personas migrantes con menores ingresos suelen carecer de acceso a conexiones de internet fiables y a formación en competencias digitales, lo que limita su capacidad para obtener el máximo beneficio de internet y de los recursos disponibles en él. El nivel educativo también influye en las habilidades digitales: quienes cuentan con mayor formación tienen más probabilidades de adaptarse rápidamente a los entornos digitales, mientras que las personas con menor escolarización pueden enfrentar dificultades para navegar por internet, especialmente si existen barreras lingüísticas. Las redes sociales y el capital social influyen significativamente en la inclusión digital. Las conexiones sociales sólidas ayudan a las personas migrantes a obtener apoyo para aprender competencias digitales y acceder a oportunidades en línea, mientras que quienes cuentan con redes limitadas pueden tener mayores dificultades para integrarse digitalmente, reforzando así la exclusión social y económica. Las plataformas de redes sociales pueden ser herramientas clave para la comunicación, la búsqueda de empleo y el acceso a servicios esenciales, pero el acceso desigual a estas redes contribuye a profundizar la brecha digital.

En última instancia, la intersección de estos factores (discriminaciones interseccionales) determina cómo las personas migrantes y refugiadas pueden interactuar con el mundo digital. Sin políticas específicas para reducir esta brecha, existe el riesgo de que queden aún más marginadas, limitando su acceso a la educación, el empleo y los servicios públicos esenciales. Por ello, son fundamentales estrategias integrales de inclusión digital que aborden estas desigualdades y garanticen su plena participación en la sociedad.

Los informes nacionales muestran que los países han implementado distintas políticas y enfoques para abordar la brecha digital, centrándose en el acceso a la conectividad y a los dispositivos, la mejora de las competencias digitales y el fomento de la participación digital. En Dinamarca, a pesar de contar con una infraestructura digital avanzada, la brecha digital sigue afectando a las personas mayores y a aquellas con menor nivel socioeconómico. Telecentre Denmark desempeña un papel clave al ofrecer formación en alfabetización digital y acceso a la tecnología para grupos desfavorecidos. Finlandia utiliza los medios digitales para promover la inclusión social, proporcionando plataformas para la educación, la comunicación y la participación cívica. Sin embargo, las desigualdades digitales persisten, con diferencias en el acceso, las competencias y las actitudes hacia la tecnología que continúan agravando la exclusión social, lo que pone de relieve la necesidad de iniciativas que mejoren la alfabetización digital y garanticen un acceso equitativo a los recursos.

Ucrania enfrenta importantes desafíos en las zonas rurales y entre las personas mayores, donde el acceso limitado a internet de alta velocidad y a dispositivos digitales restringe la participación en la economía y la sociedad digital. En Alemania, el Digital Pact for Schools de 2019 representa un paso importante para mejorar la infraestructura digital en la educación, proporcionando financiación y apoyo para modernizar la tecnología en los centros educativos y reducir la brecha digital entre el alumnado. En España, las desigualdades sociales fuera de línea se reflejan en el ámbito digital, dando lugar a lo que se ha denominado “estratificación digital”, que afecta especialmente a migrantes y refugiados en situación de vulnerabilidad económica. Las barreras lingüísticas, la falta de competencias digitales y el acceso limitado a dispositivos y conectividad dificultan su integración y el acceso a servicios esenciales. Irlanda, a través de su National Digital Strategy, aborda múltiples dimensiones de la brecha digital garantizando el acceso a banda ancha e internet de alta velocidad para comunidades rurales y de bajos ingresos, al tiempo que ofrece formación en competencias digitales mediante el programa Digital Skills for Citizens Scheme. Además, se promueve la conexión entre las competencias digitales y las oportunidades de empleo, especialmente para comunidades marginadas. Turquía ha adoptado un enfoque proactivo para reducir las desigualdades digitales mediante la expansión de infraestructuras, la implementación de programas de alfabetización digital, la oferta de servicios de administración electrónica inclusivos y el apoyo específico a grupos desfavorecidos para crear un entorno digital más equitativo.

Un enfoque integral e interseccional dentro de una estrategia transversal es esencial para promover la inclusión digital entre las personas en situación de exclusión digital. Este enfoque garantiza la colaboración entre distintos actores de la sociedad (administraciones públicas, ONG, organizaciones privadas, plataformas digitales, movimientos sociales, ciudadanía, etc.) para reducir la brecha digital, evitando la reproducción de desigualdades del mundo offline y abordando no solo el acceso a la tecnología, sino también las competencias y la confianza necesarias para participar activa y eficazmente en el entorno digital.

En cuanto a la promoción del acceso a la tecnología y a internet, resulta clave reducir los costes de los dispositivos y de la conectividad, así como ampliar los puntos de acceso gratuito (como bibliotecas), especialmente para las personas en riesgo de exclusión digital. En relación con el desarrollo de competencias digitales, los programas de formación, talleres e iniciativas educativas deben diseñarse teniendo en cuenta la diversidad de contextos sociales y las discriminaciones interseccionales, garantizando que las barreras lingüísticas no impidan a las personas migrantes y refugiadas adquirir competencias digitales esenciales.

Asimismo, es fundamental reforzar la participación digital y el sentido de apropiación implicando a las comunidades en situación de vulnerabilidad en el diseño de herramientas digitales, asegurando que se tengan en cuenta sus necesidades y desafíos específicos. Además, es clave sensibilizar sobre la xenofobia y la misoginia en los espacios digitales, especialmente en el contexto de la desinformación. Fomentar contranarrativas y apoyar perspectivas alternativas puede contribuir a cuestionar estereotipos y prejuicios existentes. Por último, promover la participación de grupos marginados en los espacios digitales puede favorecer representaciones más positivas y humanizadas, impulsando la empatía, el respeto y una mayor inclusión social.

Diseño accesible y principios de diseño universal

La Unión Europea ha implementado una serie de medidas legislativas para garantizar un entorno digital inclusivo.

La Unión Europea ha desarrollado diversas medidas legislativas para garantizar un entorno digital inclusivo. La Directiva de Accesibilidad Web de la UE establece requisitos de accesibilidad para los sitios web y aplicaciones móviles del sector público, asegurando estándares uniformes entre los Estados miembros.

La Directiva de Servicios de Comunicación Audiovisual mejora la accesibilidad en los servicios de medios tradicionales y bajo demanda, mientras que el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas garantiza servicios equivalentes y acceso asequible a equipos especializados para personas con discapacidad. El Reglamento eIDAS asegura las transacciones digitales transfronterizas mediante servicios de identidad digital accesibles. La Directiva y Reglamento de Marrakech mejora el acceso a materiales impresos para personas con discapacidad, y la Acta Europea de Accesibilidad elimina barreras en productos y servicios accesibles, incluyendo la accesibilidad web y de sistemas operativos. En este contexto, la accesibilidad digital implica que los contenidos web (textos, imágenes, formularios, sonidos, etc.) sean accesibles y comprensibles para el mayor número de personas posible, sin discriminación.

Dinamarca destaca en el diseño digital accesible mediante la aplicación de las Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG). Los diseñadores daneses integran principios de diseño universal, garantizando que los productos y servicios digitales sean utilizables por todas las personas, especialmente aquellas con discapacidad, reforzando así el compromiso del país con la inclusión digital.

Finlandia aplica la Acta Europea de Accesibilidad, exigiendo tanto al sector público como al privado ofrecer servicios digitales accesibles, incluyendo telecomunicaciones, comercio electrónico y terminales de autoservicio. La Ley sobre la provisión de servicios digitales garantiza que las plataformas digitales públicas sean accesibles para toda la ciudadanía. Las políticas nacionales finlandesas ponen el énfasis en la igualdad, la no discriminación y la participación activa de las personas con discapacidad, bajo la supervisión del Ministerio de Asuntos Sociales y Salud de Finlandia, que incorpora las aportaciones de distintos actores para construir un marco integral.

Alemania prioriza la educación digital inclusiva mediante la aplicación de los principios del Diseño Universal para el Aprendizaje en las universidades, garantizando que el estudiantado, independientemente de sus capacidades, tenga igualdad de acceso a la educación digital. El profesorado requiere recursos adicionales para crear materiales digitales accesibles, fomentando así un entorno de aprendizaje más inclusivo. El enfoque más amplio de “Design for All” impulsa el desarrollo de tecnologías que se adapten a diversas necesidades, mejorando la accesibilidad en la educación digital y en los medios.

España pone el acento en el diseño digital accesible y la alfabetización mediática. Las plataformas digitales integran funcionalidades como subtítulos, lectores de pantalla y opciones de lenguaje inclusivo. Las iniciativas de alfabetización mediática educan a la ciudadanía en la identificación de sesgos en los algoritmos y en la verificación de la credibilidad de la información. Asimismo, programas educativos, inducidos aquellos apoyados por la Unión Europea, dotan al alumnado de competencias para identificar la desinformación y relacionarse de manera crítica con los contenidos digitales.

Irlanda promueve la inclusión digital mediante la colaboración entre el gobierno y la comunidad. La National Digital Strategy mejora la conectividad, las competencias digitales y el acceso a la tecnología. El programa Digital Skills for Citizens Scheme ofrece formación gratuita a personas con baja alfabetización digital, especialmente personas mayores y grupos desfavorecidos. Media Literacy Ireland impulsa la alfabetización mediática, mientras que la Data Protection Commission establece estándares de accesibilidad para los contenidos digitales. Además, los servicios de Citizens Information apoyan a comunidades marginadas en el acceso y uso de servicios públicos y plataformas digitales.

Ucrania utiliza los medios digitales para proporcionar información accesible a las personas desplazadas internas (IDP), ayudándoles a integrarse en nuevas comunidades. Garantizar la accesibilidad digital en los servicios de información permite a estas personas acceder a recursos esenciales, facilitando su transición y promoviendo la inclusión social. Estas estrategias diversas demuestran que la combinación de legislación, educación y participación comunitaria es fundamental para lograr la accesibilidad digital para toda la ciudadanía en Europa.

CEDEFOP defines digital literacy as the "ability to use information and communication technologies to find, critically assess, create, and communicate information, requiring both cognitive and technical skills".

This concept has three dimensions:

- 01

Practical skills:
The ability to read, write, and understand different types of digital content, such as text, images, videos, and sounds. This also includes knowing how to use digital tools to communicate effectively.
- 02

Cultural Awareness:
Understanding how to use digital media appropriately in different situations, like building relationships online for social, educational, or work purposes.
- 03

Critical Thinking :
Being truly digitally literate means not just using digital media well but also questioning and improving the way it works, "developing the ability to transform them actively and creatively".

In the European context, digital literacy is recognised as an essential skill for full participation in society, including technical, cognitive, social, civic, and creative competencies. These skills should allow individuals to engage in the economic, social, and cultural aspects of life while playing an active role in democratic processes

Media literacy, and, in particular, the dimension of critical thinking, is closely linked to democracy, ensuring that individuals can critically evaluate digital content and participate responsibly in digital spaces.

The Council of Europe reinforces this concept through digital citizenship, which promotes responsible and respectful online engagement, access to reliable information, and the defence of human rights. The European Commission highlights the importance of media literacy and has responded with initiatives such as the Digital Education Action Plan (2021-2027), which aims to create high-quality, inclusive, and accessible digital education, and the Digital Citizenship Education Handbook, which provides guidance for educators and policymakers on fostering responsible digital engagement.

Denmark's digital strategy prioritizes inclusion, ensuring digital literacy for all citizens. Initiatives like Digital Post, which mandates digital communication with the public sector, have faced challenges, particularly among older adults and immigrants. As a result, Denmark has increased investment in digital skills training to bridge the literacy gap and ensure broader participation in the digital economy.

Finland integrates media literacy into its national education system, ensuring that individuals develop critical digital skills from early childhood to adulthood. The National Audiovisual Institute leads media literacy initiatives, fostering responsible media consumption and civic engagement. Public libraries and social organisations support lifelong media education, helping adults and seniors improve their digital literacy. The government also emphasizes media literacy to combat misinformation, particularly in areas



Alemania promueve la alfabetización mediática a través de campañas a gran escala organizadas por los estados federales. Estas campañas sensibilizan sobre la participación responsable en entornos digitales y proporcionan a la ciudadanía herramientas para desenvolverse de forma segura en el entorno digital. El enfoque no se limita al acceso a la tecnología, sino que también busca dotar a las personas de habilidades críticas para evaluar la información y protegerse frente a amenazas digitales.

España ha implementado un enfoque integral para la inclusión digital. Desde 2013, el país ha desarrollado iniciativas centradas en la accesibilidad, la alfabetización digital, la igualdad de género y la empleabilidad. La España Digital 2026 prioriza la alfabetización mediática y algorítmica, ayudando a las personas usuarias a comprender los sesgos de los contenidos digitales y a relacionarse de forma crítica con la información en línea. Los programas educativos enseñan al alumnado a evaluar la credibilidad de las fuentes y a detectar la desinformación, fomentando una participación cívica informada.

Irlanda fomenta la alfabetización digital mediante la colaboración entre el gobierno, organizaciones sin ánimo de lucro y entidades comunitarias. Media Literacy Ireland promueve la evaluación crítica de los medios, mientras que la Data Protection Commission establece estándares de accesibilidad para los contenidos digitales. La National Digital Strategy pone el acento en la conectividad, las competencias digitales y el acceso a la tecnología. El programa Digital Skills for Citizens Scheme ofrece formación gratuita a grupos desfavorecidos, garantizando que toda la ciudadanía pueda beneficiarse de los avances digitales. Ucrania subraya la importancia de la alfabetización digital para promover la inclusión, especialmente entre las personas desplazadas internas (IDP). Los medios digitales ayudan a las personas a integrarse en nuevas comunidades al proporcionar información accesible sobre servicios esenciales. Programas integrales de alfabetización digital, con especial atención a la infancia y la adolescencia, buscan fortalecer las competencias mediáticas críticas y fomentar una participación digital responsable.

Mediante la aplicación de leyes de protección y el apoyo a iniciativas de base comunitaria, Ucrania aprovecha los medios digitales para construir una sociedad informada y conectada.

Turquía ha puesto en marcha el Digital Turkey Project para mejorar la infraestructura digital y la alfabetización. Las plataformas de medios digitales desempeñan un papel clave en el debate público y la inclusión social, especialmente para grupos infrarrepresentados como minorías étnicas, mujeres y personas con discapacidad. Las iniciativas gubernamentales se centran en ampliar el acceso a recursos digitales, mientras que las organizaciones de la sociedad civil promueven la inclusión mediática y programas de alfabetización para reducir las brechas sociales.

Each country carries out different strategies to improve media literacy and digital inclusion using a policy and strategic framework and focusing on educational initiatives and, in some cases, creating and fostering community development opportunities. These diverse approaches highlight the overall importance of media literacy in fostering democratic participation, critical thinking and digital resilience. In this context it is key to underline that the challenges faced by these policies are linked to the risk of perpetuating inequalities. For this reason, an intersectional approach is essential to address the 'bone' of digital inequalities.

La alfabetización digital es fundamental para empoderar a las comunidades vulnerables. Además, puede fomentar la creación de comunidad y la acción colectiva, mejorando el capital cultural y social de las personas en situación de vulnerabilidad. La capacidad de utilizar los medios digitales de manera efectiva permite compartir experiencias, defender derechos y colaborar en proyectos orientados a mejorar su situación social. Abordar el capital cultural y social a través de la construcción de comunidad es clave para generar oportunidades equitativas y promover una sociedad digital más inclusiva, en la que todas las voces sean escuchadas y representadas.

5.3 Empoderando a las comunidades marginadas a través de plataformas digitales

Internet y las plataformas digitales desempeñan un papel fundamental en el fortalecimiento de las conexiones comunitarias y la inclusión. Diferentes países han desarrollado iniciativas que aprovechan la tecnología para empoderar a grupos marginados, facilitar la construcción de paz y fortalecer las redes locales.

En Alemania, las plataformas digitales actúan como herramientas para la inclusión social a nivel local. Las plataformas vinculadas a los barrios, que van desde blogs gestionados por voluntariado hasta redes profesionales de alcance nacional, crean espacios donde las personas pueden conectarse, compartir información y participar en iniciativas locales. Estas plataformas ayudan a reducir las brechas sociales al reunir a distintos miembros de la comunidad, permitiendo que personas previamente excluidas de los debates locales participen activamente. Dinamarca ha identificado a Red Barnet Ungdom y Ungdommens Røde Kors como plataformas clave centradas en la mentoría para jóvenes en situación de riesgo.

En Finlandia, la tecnología se utiliza para la gestión de conflictos y la construcción de paz. La Crisis Management Initiative (CMI) emplea análisis de redes y big data para modelizar conflictos, mejorando los procesos de análisis y toma de decisiones. Además, desarrolla herramientas web para favorecer una toma de decisiones más inclusiva y con visión de futuro.

La inclusión social a través de los medios digitales durante los procesos de paz es un elemento central. El ecosistema finlandés de peacetechnology se basa en la colaboración, el aprendizaje continuo y la evaluación de impacto, constituyendo un enfoque altamente innovador para la construcción de paz.

En España, los esfuerzos de construcción de comunidad se centran en el empoderamiento social. Las personas expertas destacan la importancia del trabajo colectivo para amplificar las voces de comunidades excluidas. Plataformas como Afrofeminas y Afrocolectiva generan contenido propio para cuestionar narrativas dominantes y promover la representación. Los estudios muestran que las plataformas digitales son clave para mejorar la inclusión social, económica y cultural de las comunidades marginadas.

En Irlanda, varias iniciativas promueven la inclusión digital y la resolución de conflictos. El programa SICAP ofrece apoyo específico a personas en situación de desventaja, ayudándolas a acceder a herramientas y servicios digitales. La New Communities Partnership (NCP) organiza talleres de alfabetización digital para personas refugiadas y migrantes, enseñando habilidades prácticas como la búsqueda de empleo en línea y el acceso a servicios públicos. En Irlanda y en Irlanda del Norte, los medios digitales también se utilizan para promover la construcción de paz, la cohesión social y una interacción respetuosa en línea. Estas iniciativas se centran en reducir la negatividad, la desinformación y el discurso de odio en internet, al tiempo que garantizan que los grupos marginados puedan participar plenamente en la sociedad digital.

En Turquía, las plataformas digitales permiten la acción colectiva y la incidencia social. Los estudios de caso muestran que la juventud, las mujeres y otros grupos desfavorecidos utilizan las redes sociales y los foros en línea para crear comunidades de apoyo. Estos espacios digitales permiten a las personas compartir experiencias, defender sus derechos y colaborar en iniciativas que contribuyen a mejorar sus condiciones sociales.

Las iniciativas seleccionadas muestran enfoques únicos e innovadores de construcción de comunidad, centrados en el uso del big data y la construcción de paz; la creación de contenidos para la representación de voces infrarrepresentadas; la alfabetización digital dirigida a personas refugiadas y migrantes; y la movilización de comunidades de base para fomentar la inclusión. Todas ellas evidencian el impacto positivo de las plataformas digitales y del entorno en línea en términos de cambio social significativo y de fortalecimiento de la inclusión social en las comunidades locales. Sin embargo, como se ha señalado reiteradamente en este informe, la tendencia de internet y de las plataformas digitales es reproducir las desigualdades y discriminaciones que existen en la vida fuera de línea.

06

Lecciones aprendidas, retos y oportunidades



Las iniciativas de inclusión digital ponen de relieve la importancia de la accesibilidad, la alfabetización digital, la participación comunitaria, la colaboración entre distintos actores y la participación equitativa. Cada informe nacional ha presentado aprendizajes valiosos y afronta desafíos específicos en la promoción de espacios digitales inclusivos.

Lecciones aprendidas

Dinamarca destaca la necesidad de una estrategia digital estructurada que garantice la accesibilidad y la alfabetización digital.

La implementación de Digital Post puso de manifiesto la necesidad de formación en competencias digitales, especialmente para las personas mayores, demostrando que los esfuerzos de inclusión deben ser continuos y adaptativos. Finlandia muestra cómo la combinación de interacciones digitales y presenciales, junto con el uso de redes sociales para la incidencia, puede favorecer eficazmente la inclusión, la participación y la construcción de paz. No obstante, garantizar un uso responsable de los medios digitales y reforzar las capacidades digitales en todos los grupos sociales sigue siendo un reto clave.

Alemania subraya la importancia de la alfabetización mediática y la educación digital en todos los niveles. Las campañas a escala nacional y los programas de aprendizaje digital demuestran que la inclusión va más allá del mero acceso a la tecnología, requiriendo competencias adecuadas e infraestructuras que respalden la educación y el desarrollo de la fuerza laboral.

Ucrania destaca los riesgos asociados a la desinformación, las vulneraciones de la privacidad y la exclusión. La alfabetización digital, marcos regulatorios sólidos y los movimientos de base desempeñan un papel clave para mitigar estos desafíos, al tiempo que maximizan el potencial de los medios digitales para la inclusión y la participación.

España subraya la importancia de la alfabetización digital, el acceso equitativo a los recursos tecnológicos y la accesibilidad de las plataformas digitales. La inclusión de comunidades marginadas en los procesos de toma de decisiones y en la creación de contenidos fomenta el empoderamiento y contrarresta las narrativas dominantes. Irlanda destaca el papel fundamental de la alfabetización digital para las comunidades marginadas, enfatizando la necesidad de programas adaptados y de una colaboración sostenida entre entidades gubernamentales y no gubernamentales.

Turquía demuestra cómo las plataformas digitales pueden actuar como herramientas poderosas para la creación de comunidad y la incidencia social, permitiendo a los grupos marginados compartir experiencias y defender sus derechos.

Ucrania destaca los riesgos asociados a la desinformación, las vulneraciones de la privacidad y la exclusión. La alfabetización digital, marcos regulatorios sólidos y los movimientos de base desempeñan un papel clave para mitigar estos desafíos, al tiempo que maximizan el potencial de los medios digitales para la inclusión y la participación.

España subraya la importancia de la alfabetización digital, el acceso equitativo a los recursos tecnológicos y la accesibilidad de las plataformas digitales. La inclusión de comunidades marginadas en los procesos de toma de decisiones y en la creación de contenidos fomenta el empoderamiento y contrarresta las narrativas dominantes. Irlanda destaca el papel fundamental de la alfabetización digital para las comunidades marginadas, enfatizando la necesidad de programas adaptados y de una colaboración sostenida entre entidades gubernamentales y no gubernamentales.

Turkey demonstrates how digital platforms can serve as powerful tools for community-building and advocacy, enabling marginalised groups to share experiences and advocate for their rights

Challenges

A pesar de los esfuerzos en materia de inclusión digital, persisten diversas barreras, entre ellas: el discurso de odio, la desinformación, el acoso en línea, la xenofobia, la falta de representación en el espacio virtual y la brecha digital.

Dinamarca enfrenta dificultades para reducir la brecha de alfabetización digital entre personas mayores y población migrante, mientras que el acoso en línea sigue siendo un problema relevante. Finlandia y Ucrania se enfrentan a desafíos para garantizar un acceso digital equitativo y mitigar la desinformación. Alemania aún necesita mejorar la infraestructura digital para la educación y la formación, con profesorado que expresa insatisfacción respecto a los recursos y la capacitación. España encuentra obstáculos para lograr un acceso tecnológico equitativo y abordar la discriminación digital, lo que pone de relieve la necesidad de seguir mejorando las infraestructuras para reforzar la inclusión digital.

Irlanda sigue enfrentando desigualdades en la infraestructura digital, especialmente en las zonas rurales, al tiempo que busca garantizar un acceso equitativo a los recursos. Turquía debe reforzar las alianzas público-privadas.

Oportunidades

Los países pueden aprovechar tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y las soluciones de código abierto, para mejorar la inclusión digital. El enfoque de Dinamarca en herramientas de accesibilidad basadas en IA ofrece un modelo para otros países. El compromiso de Finlandia con una transformación digital inclusiva pone de relieve el potencial de los medios digitales para crear sociedades más participativas. En Alemania, el Digital Pact for Schools representa una oportunidad para fortalecer la educación digital mediante inversiones en infraestructuras. En España, el énfasis en políticas intersectoriales puede contribuir a una sociedad digital más inclusiva. El enfoque de Irlanda, basado en el fomento del empoderamiento digital a través de la innovación y la colaboración, puede servir como modelo para iniciativas de inclusión digital a nivel global. Turquía puede beneficiarse de mejoras sostenidas en infraestructuras y de iniciativas de alfabetización digital para maximizar el impacto de las herramientas digitales.

Oportunidades

Los países pueden aprovechar tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y las soluciones de código abierto, para mejorar la inclusión digital.

El enfoque de Dinamarca en herramientas de accesibilidad impulsadas por inteligencia artificial ofrece un modelo para otros países. El compromiso de Finlandia con una transformación digital inclusiva pone de relieve el potencial de los medios digitales para crear sociedades participativas. El “Pacto Digital para las Escuelas” de Alemania presenta una oportunidad para fortalecer la educación digital mediante inversiones en infraestructuras. El énfasis de España en políticas intersectoriales puede conducir a una sociedad digital más inclusiva. El enfoque de Irlanda para fomentar el empoderamiento digital a través de la innovación y la colaboración puede servir como modelo para los esfuerzos globales de inclusión digital. Turquía puede beneficiarse de mejoras sostenidas en infraestructuras y en alfabetización digital.

Áreas clave de acción



01

Educación, educación, educación. Ampliación de los programas de alfabetización digital:

Garantizar que todas las personas, en particular aquellas que forman parte de grupos en situación de vulnerabilidad o en los que se superponen distintas desigualdades, reciban una formación significativa y práctica para desenvolverse eficazmente en entornos digitales y desarrollar el pensamiento crítico. Introducir el DUA (Diseño Universal para el Aprendizaje) y la competencia digital en el núcleo del currículo (tanto en la educación formal como no formal), fomentar el aprendizaje a lo largo de la vida, incorporar el enfoque interseccional y la apropiación de internet son también aspectos clave.

02

Participación comunitaria::

Las iniciativas exitosas suelen implicar una participación comunitaria activa, en la que los grupos en situación de vulnerabilidad están involucrados en el diseño.

03

Mejora de las infraestructuras y la accesibilidad:

Reducir las brechas en la infraestructura tecnológica, especialmente en las zonas rurales, y garantizar que las herramientas digitales sean accesibles para todas las personas.

04

Refuerzo de los derechos y las protecciones digitales:

Desarrollar políticas para mitigar el acoso en línea, la desinformación y las vulneraciones de la privacidad, al tiempo que se fomenta un entorno digital seguro.

05

Fomento de la creación de contenidos inclusivos:

Apoyar a los grupos en riesgo de exclusión o marginados para que produzcan y controlen narrativas digitales que representen sus experiencias y perspectivas es clave. La existencia de voces diversas, altamente formadas en competencias interculturales y digitales —y conscientes de la discriminación interseccional—, que creen contenidos digitales y generen y difundan contra-narrativas que combatan estereotipos y prejuicios, permite lograr una representación más diversa en el espacio virtual y enriquecerlo en términos de mediación, democracia y pluralidad de aportaciones.

Áreas clave de acción



06

Fomento de la colaboración multiactor:

La gran mayoría de las iniciativas compartidas tienen en común la implicación y el compromiso de gobiernos, organizaciones sin ánimo de lucro y organizaciones de la sociedad civil (en algunos casos, grupos comunitarios de base). En algunos casos, también han participado organizaciones privadas en proyectos y actividades. Un enfoque integral garantiza que se tengan en cuenta diversas perspectivas y puede crear las condiciones ideales para estrategias de inclusión digital sostenibles y eficaces.

07

Seguimiento y evaluación de las iniciativas digitales:

Establecer marcos para evaluar la eficacia de los programas de inclusión digital y adaptar las estrategias en función de resultados basados en evidencia.

08

Políticas estratégicas que aborden las barreras estructurales:

Identificar y abordar las barreras estructurales desde una perspectiva interseccional, incorporando elementos como los patrones culturales, las desigualdades socioeconómicas y los problemas de accesibilidad, es fundamental para garantizar que todas las personas puedan beneficiarse de los medios digitales y desenvolverse de forma segura. Las políticas orientadas a reducir estas barreras han demostrado ser eficaces para promover la inclusión.

Si bien cada país presenta desafíos y soluciones particulares, emergen temas comunes: la necesidad de políticas estratégicas para superar la brecha digital, la importancia de una formación continua en alfabetización digital, la inversión en infraestructuras, la protección frente al discurso de odio, el racismo o la discriminación, la identificación de estrategias para evitar la perpetuación de las desigualdades sociales fuera de línea, y la promoción de la participación activa de los grupos marginados. Al centrarse en las áreas mencionadas, las sociedades pueden construir un futuro digital más inclusivo, donde todas las personas, independientemente de su origen o circunstancias, tengan igualdad de acceso a las oportunidades digitales.

Estas lecciones aprendidas ponen de relieve la importancia de la adaptabilidad, la colaboración y el enfoque en los contextos locales para desarrollar estrategias eficaces de inclusión social a través de los medios digitales en distintos países.



Conclusiones sobre la inclusión digital de comunidades vulnerables, personas migrantes y refugiadas



El informe sobre el contexto europeo muestra avances significativos en la inclusión digital, pero persisten desafíos para garantizar una mediación plena que favorezca la participación, la construcción de paz y la diversidad. La Unión Europea (UE) ha implementado políticas, marcos legales y proyectos orientados a fomentar la inclusión social y reducir la brecha digital. Iniciativas como #ATodoColor y ALL DIGITAL Weeks ponen de relieve el compromiso de la UE con la alfabetización digital.

Sin embargo, estas iniciativas priorizan la inclusión y las competencias digitales más que un enfoque centrado en la mediación. El desarrollo de estrategias de mediación como herramienta para la inclusión y la construcción de paz sigue siendo un ámbito que requiere mayor exploración.

El enfoque de Dinamarca hacia los medios digitales inclusivos es progresista, con sólidas colaboraciones entre el sector público y privado para abordar la brecha digital, el discurso de odio y el acoso en línea. Sin embargo, son necesarios mayores esfuerzos para apoyar a las personas mayores y a la población inmigrante, garantizando un acceso equitativo a los recursos digitales y a los programas de alfabetización digital.

Finlandia pone énfasis en el potencial transformador de los medios digitales, al tiempo que reconoce sus riesgos, incluidos la desinformación, las preocupaciones sobre la privacidad y la exclusión de las personas con discapacidad. El país se centra en la educación, la legislación protectora, la asequibilidad y el activismo digital de base para mitigar estos riesgos. Sin embargo, la transformación digital puede resultar excesivamente optimista si no se evalúan adecuadamente el alcance digital y los niveles de competencia entre los grupos destinatarios. Cuestiones como la propiedad de las plataformas digitales, los intereses comerciales y las diferentes interpretaciones de la democracia también influyen en la eficacia de los medios digitales para fomentar la inclusión.

Alemania ha avanzado de forma constante en la integración de los medios digitales en distintos sectores, con un fuerte énfasis en la alfabetización mediática, la infraestructura digital y la educación inclusiva. Aunque persisten desafíos en materia de infraestructuras y formación del profesorado, el compromiso del país con la inclusión digital presenta importantes oportunidades para construir una sociedad digital más equitativa.

Ucrania pone el acento en la alfabetización digital, los marcos legales de protección y los movimientos de base para fomentar la inclusión y la participación. Garantizar un uso responsable de los medios digitales es clave para promover una sociedad informada y conectada.

España destaca tanto el potencial como los riesgos de los medios digitales en la inclusión social. Si bien las plataformas digitales ofrecen oportunidades de visibilidad y participación, también pueden perpetuar desigualdades si no se gestionan de manera eficaz. El país prioriza la alfabetización digital y algorítmica, la regulación de contenidos y una participación digital responsable. Entre las recomendaciones se incluyen la integración de la alfabetización digital en la educación formal y no formal, la creación de espacios accesibles de participación digital y el fomento de una mayor responsabilidad por parte de las plataformas digitales en la moderación de contenidos perjudiciales. España también subraya el papel de los Recursos Educativos Abiertos (REA) en la promoción de la inclusión digital y en el apoyo a comunidades marginadas mediante el acompañamiento entre iguales y programas comunitarios de acceso digital.

Irlanda presenta un enfoque particular en materia de inclusión digital, especialmente en la atención a las necesidades de personas migrantes y refugiadas. El país ha puesto en marcha iniciativas como el programa Digital Skills for Citizens, que tiene como objetivo proporcionar formación en competencias digitales básicas a quienes se encuentran en riesgo de exclusión. Irlanda también hace hincapié en los programas de alfabetización digital basados en la comunidad, aprovechando organizaciones locales y bibliotecas para llegar a poblaciones vulnerables. Sin embargo, persisten desafíos para garantizar un acceso constante a herramientas digitales asequibles y a internet de alta velocidad, especialmente en zonas rurales. Además, Irlanda está trabajando en reforzar las protecciones legales frente a la desinformación y el discurso de odio en línea, reconociendo la necesidad de un enfoque equilibrado que salvaguarde la libertad de expresión al tiempo que prevenga los daños digitales.

En general, las decisiones estratégicas para convertir Internet en un espacio diverso, seguro e inclusivo deben tener en cuenta la persistencia de la brecha digital, especialmente en las zonas rurales y su impacto negativo en los grupos vulnerables (que pueden verse afectados por discriminaciones interseccionales); la falta de programas integrales de alfabetización digital y de un enfoque interseccional; la limitada representación de voces diversas en el espacio virtual; y el hecho de que el desarrollo actual de las plataformas contribuye a reproducir y perpetuar estereotipos, prejuicios y desigualdades sociales.

Los cambios llegarán a través de la participación comunitaria, la colaboración multiactor y el desarrollo de iniciativas sostenibles a largo plazo, así como mediante la educación. El papel de una educación inclusiva y crítica — formal, no formal e informal— en la reducción de las desigualdades digitales y en la formación en competencias y habilidades digitales clave, así como en la creación de entornos de aprendizaje accesibles, atractivos y diversos, es fundamental para el futuro de los medios digitales inclusivos. Al abordar estos elementos, las sociedades pueden avanzar hacia un futuro digital más inclusivo, participativo y equitativo para las comunidades vulnerables, las personas migrantes y refugiadas.



08

Sugerencias finales relacionadas con el trabajo en competencias y habilidades



A partir de los principales hallazgos del informe, la siguiente sección tiene como objetivo identificar los elementos clave que pueden trabajarse en el ámbito de las competencias y habilidades digitales utilizando el marco de Competencia Digital (DigComp) de la Unión Europea. Las siguientes competencias y habilidades digitales son esenciales para fomentar la inclusión digital entre comunidades vulnerables, en particular personas migrantes y refugiadas.

Las siguientes competencias y habilidades digitales son esenciales para fomentar la inclusión digital entre comunidades vulnerables, en particular personas migrantes y refugiadas.

01 Alfabetización en información y datos

- Capacidad para buscar, evaluar y analizar críticamente contenidos digitales.
- Pensamiento crítico: identificar la desinformación, las noticias falsas y los riesgos relacionados con la privacidad.

02 Comunicación y colaboración

- Uso adecuado de las herramientas digitales.
- Conocimiento y uso de herramientas y estrategias de comunicación, por ejemplo, el storytelling.
- Competencia intercultural o conciencia de las diferencias culturales en la comunicación digital.

03 Creación de contenidos digitales:

- Habilidades para producir, modificar y compartir contenidos digitales de manera culturalmente inclusiva.
- Uso ético de las plataformas digitales, respetando los derechos de autor y la propiedad intelectual.

04 Seguridad y ciberseguridad

- Protección de los datos personales y de los derechos de privacidad.
- Conciencia sobre los riesgos en línea, las estafas y el ciberacoso.

05 Resolución de problemas en entornos digitales

- Adaptación a nuevas herramientas digitales y superación de barreras técnicas.
- Uso de recursos digitales para la educación, el empleo y la participación cívica.

Competencias y habilidades para creadores de contenido orientadas a fomentar la inclusión digital

01

Intercultural Communication and Awareness

- Comprender las sensibilidades culturales y las diversas perspectivas.
- Adaptar los contenidos para que sean inclusivos y accesibles para distintas comunidades.

02

Narrativa inclusiva y representación

- Representación ética y responsable de las comunidades vulnerables.
- Involucrar a grupos en situación de vulnerabilidad, como personas migrantes y refugiadas, en la creación de contenidos para amplificar sus voces.

03

Accesibilidad digital y diseño universal

- Garantizar que los contenidos sean plenamente accesibles.
- Utilizar lenguaje claro, texto alternativo para imágenes y opciones de voz en off.

04

Alfabetización mediática y pensamiento crítico

- Identificación de la desinformación y las noticias falsas.
- Fomento de una participación digital positiva y de la seguridad en línea.

05

Participación comunitaria y co-creación

- Involucrar a los grupos marginados en el proceso de creación de contenidos.
- Fomentar una participación digital respetuosa a través de medios interactivos.

Los creadores de contenido digital desempeñan un papel clave en la promoción de la inclusión digital. Según el marco DigComp, deben priorizarse o abordarse las siguientes competencias:

01

Alfabetización en información y datos

- Navegación, búsqueda y filtrado de datos, información y contenidos digitales
- Evaluación de datos, información y contenidos digitales
- Gestión de datos, información y contenidos digitales

02

Communication and collaboration

- Interacción a través de tecnologías digitales
- Compartir a través de tecnologías digitales
- Participación ciudadana a través de tecnologías digitales
- Colaboración a través de tecnologías digitales
- Netiqueta

03

Gestión de la identidad digital

- Creación de contenidos digitales
- Desarrollo de contenidos digitales
- Integración y reelaboración de contenidos digitales
- Derechos de autor y licencias

04

Seguridad

- Protección de los datos personales y la privacidad
- Protección de la salud y el bienestar
- Resolución de problemas
- Identificación de brechas en la competencia digital

Al integrar estas competencias y habilidades, tanto las comunidades vulnerables como los creadores de contenido digital pueden contribuir a un entorno digital más inclusivo y equitativo.

Nota para reducir residuos: imprima este documento en escala de grises o en blanco y negro en lugar de en color. Imprima a doble cara (dúplex) y, si es posible, varias diapositivas o páginas en una sola hoja.

Sigue nuestro recorrido

www.includememedia.eu



This work is licensed under



Creative Commons
Attribution-NonCommercial-
ShareAlike 4.0 International

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them