

07 FEB 2024

**EL TRABAJO
SOCIAL ANTE
LOS DESAFÍOS
DEL SIGLO
XXI DESDE
UNA
PERSPECTIVA
IBEROAMERICANA.
1ª ed., octubre
2018**

ARANZADI

Este PDF contiene

**CAPÍTULO 9 TECNOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL: NUEVOS RETOS, NUEVAS
HERRAMIENTAS, NUEVAS OPORTUNIDADES**

07 FEB 2024

EL TRABAJO SOCIAL ANTE LOS DESAFÍOS DEL SIGLO XXI DESDE UNA PERSPECTIVA IBEROAMERICANA. 1ª ed., octubre 2018

CAPÍTULO 9 TECNOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL: NUEVOS RETOS, NUEVAS
HERRAMIENTAS, NUEVAS OPORTUNIDADES

Capítulo 9

Tecnología y trabajo social: nuevos retos, nuevas herramientas, nuevas oportunidades

JOAQUÍN CASTILLO DE MESA

Universidad de Málaga

jcastillodemesa@uma.es

ANTONIO LÓPEZ PELÁEZ

Universidad Nacional de Educación a Distancia

alopez@der.uned.es

SUMARIO: 1. INTRODUCCIÓN. 2. PERSPECTIVAS SOBRE LA BRECHA DIGITAL. 3. EL TRABAJO SOCIAL ANTE EL RETO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL. 3.1. *El Trabajo Social y la brecha digital de acceso*. 3.2. *Trabajo Social y la brecha digital de Uso Estratégico 2.0*. 4. CONCLUSIÓN. 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Resumen

La permanente revolución tecnológica en la que estamos inmersos redefine nuestra profesión, el Trabajo Social, en una triple dimensión: redefine el contexto social en el que intervenimos, redefine nuestras propias herramientas de trabajo y las competencias y habilidades que necesitamos para abordar los procesos de exclusión social y también las trayectorias vulnerables de nuestros conciudadanos. El Trabajo Social como profesión y como disciplina científica no puede quedarse al margen de la transformación digital de la sociedad. En este capítulo, presentamos distintas perspectivas sobre la brecha digital que los trabajadores sociales deben prestar atención y así como los retos que plantean al Trabajo Social.

I. INTRODUCCIÓN

No hay nada más humano que una máquina. Y precisamente por eso, las tecnologías, desde el ordenador personal o el teléfono móvil hasta las estrategias organizacionales, el urbanismo o internet, no son neutrales. Las tecnologías, como productos nuestros, reproducen, aceleran y potencian conflictos y consensos sociales que están ya incorporados en su diseño. A la vez, como señala el dilema de Collindridge (Liebert y Schmidt, 2010), una vez que alcanzan un estado de madurez, las tecnologías (duras, como los embalses o las carreteras, o blandas, como el software o nuestros modelos organizacionales) generan un efecto difícil de reconducir, no son fácilmente modificables, y suelen tener efectos inesperados, que van más allá de los inicialmente tomados en consideración por sus diseñadores. Como nosotros mismos, la tecnología nos constriñe y posibilita, admite diversas orientaciones, y genera ventajas e inconvenientes.

El Trabajo Social, como disciplina científica y como profesión de ayuda, desde sus orígenes ha estado vinculado al cambio tecnológico y organizacional. En sus inicios, afrontando la vulnerabilidad asociada a los procesos de industrialización, las migraciones (en Chicago en las primeras décadas del siglo XX), y estableciendo como prioridad incorporar los avances tecnológicos en los procesos de acompañamiento y ayuda a las personas. Por ejemplo, con la incorporación de los grupos telefónicos para, mediante la conversación telefónica, desarrollar dinámicas de grupo con personas que no podían desplazarse o tenían problemas relacionados con la interacción cara a cara. Hoy en día el Big Data, las redes sociales online, el Internet de las cosas o la automatización, también se han convertido en un ámbito de reflexión e intervención para el Trabajo Social, demandando una actualización constante en el ámbito profesional, un rediseño de los sistemas de servicios sociales, y una ampliación de los contenidos, competencias y habilidades que se transmiten en las universidades.

II. PERSPECTIVAS SOBRE LA BRECHA DIGITAL

Para el Trabajo Social es fundamental detectar las necesidades derivadas de la transformación digital de la sociedad. Para poder convertir estas necesidades en oportunidades para los ciudadanos es imprescindible, en primer lugar, analizar y entender los retos que nos plantea un fenómeno que, como otros anteriores, genera visiones utópicas y distópicas. Superado el escepticismo inicial y la resistencia de parte de la sociedad por adaptarse y aceptar la actual realidad digital, hoy día hay cierto consenso en la asunción de que internet y los servicios generados en su seno han configurado un universo complementario de socialización, espejo social de la realidad offline, que cuenta con ventajas e inconvenientes (Castillo de Mesa, 2017).

Una de las desventajas que se ha reproducido en internet ha sido la desigualdad. En la década de los noventa del siglo XX surgió el concepto de brecha digital para referirse a «la distancia entre aquellas personas que tienen y no tienen acceso a Internet» (Dijk, 2006, p. 221). Esta concepción de brecha digital valoraba la capacidad de acceder o no a dispositivos con conexión a la red. Aunque esta orientación al acceso ha sido prevalente, Van Dijk (2006) manifestaba que era una cuestión de tiempo el desplazamiento hacia otro enfoque, indicando que esta idea de brecha digital plantea

una división dicotómica, entre los que tienen o no tienen acceso, que es demasiado limitada, ya que el «no acceso a internet» no implica el «no uso de internet», y viceversa. Por tanto, no tarda en aparecer un segundo enfoque de la brecha digital que trata de entender el «por qué» se usa, subrayando como determinante el reflejo de las variables sociales, raciales (Hoffman et al., 2001), de género (Bimber, 2000) o definidas a partir del nivel educativo (Bonfadelli, 2002), en el uso distinto que hacen los ciudadanos de este medio.

Más tarde emerge un tercer enfoque de la conceptualización de la brecha digital que atiende a la importancia del uso, del «para qué». Van Dijk (2006) considera que Internet es una herramienta que permite realizar actividades que generan un conjunto de ventajas competitivas. El efecto desigualitario del uso distinto de Internet se produce cuando ayuda a unos ciudadanos y no a otros a empoderarse (Van Dijk, 2006). Por ejemplo, las personas que cuentan con suficientes capacidades digitales pueden usar las tecnologías para pedir una cita online al médico, para hacer una transferencia bancaria desde el móvil o para inscribirse de forma inmediata a las ofertas de empleo que se publican. Por el contrario, estar en el lado desfavorecido de la brecha digital significa no poder usar muchas de estas ventajas, e incluso verse perjudicados. Por ejemplo, aquellas personas que, por carecer de las capacidades digitales suficientes, se ven obligadas a pedir cita presencialmente, soportando largas lista de espera para resolver un sencillo trámite administrativo. Si no verse excluidas, como por ejemplo cuando se intenta encontrar trabajo repartiendo currículum en mano, tocando a la puerta de las empresas, siendo invitados, sin otra opción, a enviarlo por correo electrónico. Estas personas, que no están pudiendo beneficiarse de las ventajas digitales, viven desconectadas, excluidas de la conversación global, en las antípodas de las cuentas Premium de Amazon, por falta no solo de acceso a la tecnología, sino especialmente por falta de educación digital.

La desigualdad digital radica, entonces, en la diferencia entre los ciudadanos que hacen uso de este tipo de servicios y herramientas de Internet y aquellos ciudadanos que no cuentan con recursos para hacer uso de ellos (DiMaggio y Hargittai, 2001), evidenciándose la importancia de un conjunto de variables relacionadas con las capacidades para manejar Internet: las habilidades digitales (Deursen y Dijk, 2009). La disposición o no de habilidades digitales condiciona la accesibilidad a recursos, siendo la tecnología la que empodera a aquellos con capacidad para tomar ventaja de ellos y deja atrás a los que no saben hacer uso de estos recursos (Van Dijk, 2006).

La exclusión social digital no se produce únicamente porque unos ciudadanos y no otros tienen acceso a internet, así como a sus usos beneficiosos (UBAI), sino principalmente porque unos más que otros pueden transformar estos recursos en ventajas gracias a sus capacidades o habilidades digitales. (Torres y Robles, 2015, p. 1606)

A partir de la consolidación de internet, y especialmente tras la aparición de los servicios de redes sociales online, se ha generado una nueva vertiente de la brecha digital de uso, la denominada brecha digital 2.0 (Robles Morales, Antino, De Marco y Lobera, 2016). La masiva adopción y uso frecuente de las redes sociales online ha dado lugar a un marco de socialización paralelo y complementario en el universo online que está afectando a nuestra manera de relacionarnos, de mantenernos en contacto y de comportarnos. La mayor conectividad que posibilitan las redes sociales online ha permitido que se minoren las distancias sociales y, por tanto, se incremente la cercanía (Edunov, Diuk,

Filiz, Bhagat, y Burke, 2016). Estas posibilidades de conexión están transformando, a su vez, la manera de pensar de la sociedad. Las personas, las organizaciones y las cosas se perciben y son percibidas potencialmente conectadas en red. La metáfora de redes está omnipresente en la sociedad (Castells, 1997) y acaba condicionando la forma en que se llevan a cabo muchas actividades y servicios.

La emergencia de una nueva lógica de acción conectiva, basada en compartir contenidos personalizados por medio de redes digitales (Bennett y Segerberg, 2012) refuerza un «mecanismo básico de construcción de poder en la sociedad red: *el poder de la interconexión*» (Castells, 2015, p. 29). Este poder ha posibilitado dinámicas interactivas, hasta hace poco desconocidas, que facilitan la mayor capacidad de acceso a información y conocimiento a nivel global. Sin embargo, se da la paradoja que en el momento histórico de mayor capacidad de acceso a información y conocimiento están surgiendo problemas «de *infoxicación* y de *infosaturación*» (Dias, 2014, p. 8), derivados de la dificultad para gestionar la constante y masiva corriente de información que llega través de internet. En el denominado enjambre digital (Han, 2014) donde todos hablan a la vez y bien alto, los usuarios de internet, siendo conscientes de ello o no, adoptan filtros con sus propias conductas viéndose envueltos en burbujas filtro o cámaras eco (Pariser, 2011). Estar inmersos en estas burbujas supone que cuando se busca información en la red es habitual encontrar información y conocimiento monolítico que refuerza las propias creencias y condiciona la capacidad prerreflexiva de los usuarios (Han, 2014), que terminan creyendo que el contenido que les llega de la red constituye la realidad que viven.

Desde esta ausencia de reflexividad, y a partir de las posibilidades tecnológicas, los usuarios de estos servicios ya no solo consumen, sino que participan en la producción y reproducción de contenidos digitales, en un proceso de autocomunicación de masas (Castells, 1997) que desafía a las estructuras convencionales y potencia el empoderamiento de aquellos que lo hacen (Hoffman, Lutz y Meckel, 2014). Frente a estos, aquellos que se quedan al margen aparecen al otro lado de la brecha digital de participación (Blank, 2013). Sin embargo, no solo quedarse excluido es el problema. Participar sin criterio es, quizás, más peligroso aún, ya que puede dañar la identidad digital de las personas, lo que afecta especialmente a las más desfavorecidas, que suelen tener menor nivel de educación.

La identidad *online* consiste en la representación online de uno mismo en internet, que se construye no solo por la persona en sí misma y a partir de su propia actividad en la red (Baym, 1998), sino también en relación con los otros miembros de su red (Pempek, Yermolayeva, y Calvert, 2009). Esto significa que los contenidos que se comparten y la explícita articulación relacional con la que cuentan quedan expuestos ante el resto de usuarios. De esto, aunque parezca una obviedad, no parecen ser muy conscientes las personas que hacen uso de las redes. No es extraño poder ver contenidos excesivos (comentarios groseros, fotos de personas en circunstancias íntimas, fotos de menores) compartidas explícitamente en las redes online sin apenas filtro. Sin menoscabo de la libertad de cada uno por compartir lo que quiera, es necesario reflexionar acerca de los riesgos de exponerse perjudicialmente en las redes online. El no saber cómo participar genera una serie de riesgos especialmente para las personas más desfavorecidas, que son aquellas que cuentan con bajos niveles educativos y edad avanzada en muchos casos

y, por tanto, son más vulnerables a los peligros de la red.

I. EL TRABAJO SOCIAL ANTE EL RETO DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El Trabajo Social tiene ante sí el reto de adaptarse a la transformación digital. Desde diferentes perspectivas teóricas, en los últimos años se han abordado los grandes retos que afronta el Trabajo Social. Recientemente, la American Academy of Social Work and Social Welfare ha seleccionado 12 grandes desafíos que afrontaremos en los próximos años. Estos desafíos representan una agenda social dinámica, enfocada en mejorar el bienestar individual y familiar, fortalecer el tejido social y ayudar a crear una sociedad más justa (Brown et al., 2016). En todos ellos, desde el aislamiento social hasta la respuesta al cambio climático, la tecnología juega un papel fundamental (como generadora de posibilidades, y también como nuevo entorno en el que se generan desigualdades). Por otra parte, el Council on Social Work Education (en adelante CSEW), desde la perspectiva de análisis de la formación que reciben los trabajadores sociales en las universidades, ha publicado un reciente informe sobre el futuro del Trabajo Social, planteando cuatro escenarios en los que la tecnología juega un papel muy relevante, tanto para la intervención social, como para el liderazgo y la formación (CSEW, 2018). En nuestro caso, a lo largo de los últimos años hemos desarrollado una línea de investigación en el ámbito del Trabajo Social y la tecnología (en un amplio espectro, desde el e-Social Work hasta la metodología prospectiva o los nuevos sistemas de ayuda automatizada a personas dependientes) (López Peláez, Pérez García y Aguilar-Tablada, 2017; López Peláez y Díaz, 2015; López Peláez, 2014) o mediante el desarrollo de estrategias de intervención social mediante las redes sociales online (Castillo de Mesa, 2017). A continuación, analizamos brevemente algunos de las oportunidades de intervención que se generan a partir de los distintos niveles de brecha digital analizados en el anterior apartado.

3.1. TRABAJO SOCIAL Y LA BRECHA DIGITAL DE ACCESO

En la actual fase de consolidación de internet, dado que progresivamente un número mayor trámites solo puede realizarse a través de medios electrónicos, el apoyo a los usuarios de los servicios sociales en su relación electrónica con la Administración debe formar parte de las tareas que llevan a cabo los trabajadores sociales.

El acceso debe ser contemplado desde el punto de vista del diseño de servicios (Stickdorn, Horness, Lawrence y Schneider, 2017). La tecnología debe estar al servicio de las personas. El diseño para todos es una filosofía que impregna el diseño de políticas digitales en el contexto de la estrategia digital de la Unión Europea, que intenta que la tecnología esté a disposición de todos y sea usable por todas las personas independientemente de sus capacidades, edad, situación económica, educación, localización geográfica, cultura o lenguaje. El diseño de servicios para la inclusión digital trata de comprender la experiencia de usuario y las necesidades de cada individuo dentro de una comunidad para diseñar soluciones digitales inclusivas y disruptivas (Brown y Wyatt, 2010). El Trabajo Social debe buscar la inclusión digital, la usabilidad y la accesibilidad universal, enfatizando esta última en las personas con discapacidades-personas con impedimentos auditivos, cognitivos, neurológicos, físicos,

discursivos y visuales.

3.2. TRABAJO SOCIAL Y BRECHA DIGITAL DE USO ESTRATÉGICO 2.0

En el marco de la brecha digital de uso estratégico, en su versión 2.0., especialmente relacionada con la adopción masiva y uso frecuente de las redes sociales online por parte de la sociedad, se identifican cuatro variables fundamentales desde las que poder intervenir: la conectividad digital, el acceso a información y conocimiento, la participación digital y la identidad digital.

La mayor conectividad digital debe ser aprovechada por el Trabajo Social para abordar dos de las principales epidemias de esta era: la soledad y el aislamiento. Conectar a los desconectados es fundamental para que las personas más desfavorecidas puedan acceder a oportunidades. Es posible utilizar las redes sociales online como un instrumento que permita generar lazos entre las personas, potenciar comunidades. Conectar digitalmente a los usuarios entre sí, con los propios trabajadores sociales y con el resto de la sociedad permite que se dé la secuencia inversa a la clásica, la secuencia online-offline. Es decir, una vez que se conocen entre sí en el universo online pueden llegar a conocerse en el offline, sirviendo las redes online como vasos comunicantes que catalizan las relaciones entre ambos universos, offline y online. Para aprovechar esta conectividad es necesario desplegar estrategias de movilización de capital social (Lin, 2001) desde las que poder construir redes de apoyo especializadas. Las estrategias de intervención en red (Valente, 2012) proponen nuevas oportunidades para el Trabajo Social, también en el universo online. Los trabajadores sociales deben implicarse en proveer a sus usuarios de estrategias de conectividad y participación. Deben ser capaces de analizar las redes personales de sus usuarios, no solo las offline, detectando en las redes externalidades positivas y también negativas que den explicación y solución a los problemas que presentan. Se trata de poder intervenir en las redes online, siendo capaces de generar lazos que formen comunidades de apoyo mutuo para estas personas desfavorecidas, que les proponga un nuevo escenario de sociabilidad y, por ende, de oportunidades. Por supuesto, siempre atendiendo a criterios éticos adecuados (Reamer, 2013), pero sin complejos. Si la policía investiga las redes online de las personas para mejorar nuestra seguridad, siendo comprensible, los trabajadores sociales tenemos que reivindicar que también tenemos que hacerlo para mejorar la vida de nuestros usuarios. Desde el Trabajo Social ya se viene haciendo de forma offline, por tanto, no hay que escandalizarse si se hace en entornos online también, siempre que se haga con consentimiento informado, confidencialidad y protección a los datos personales. Para ello Reamer (2013) plantea hacerlo desde un perfil online neutral, que evita intromisiones personales mutuas.

A pesar de la mayor cohesión y de las posibilidades de conectividad en esta era (Watts, 2003), es conocido que uno de los principales problemas en la actualidad es la soledad, especialmente incidente a medida que las personas se van haciendo más mayores. Se conoce que cuanto mayor es la edad de las personas, es más probable que no se conecten y participen de forma digital (Robles Morales et al., 2016). A estas personas, en la medida de lo posible, cabe formarlas para que puedan participar en el universo online, para que cuando lleguen a ser más mayores y más dependientes puedan usar estas herramientas como instrumentos mediadores de la creciente soledad.

Pero no solo hay que tener en cuenta el envejecimiento, también el incremento de los procesos de individualización (Zabludovsky, 2013) está afectando a las sociedades occidentales. Por eso el Trabajo Social no debe permitirse el lujo de no intervenir en los nuevos espacios de sociabilidad online. Es posible articular comunidades online en torno a determinadas afinidades. Por ejemplo, hay experiencias de buenas prácticas de intervención en red, en el espacio digital, en torno al problema social del desempleo (Castillo de Mesa, 2018). Existe evidencia de que las personas que pierden su empleo, a medida que pasa el tiempo, también pierden el nivel de sociabilidad y se aíslan. Ya no acuden diariamente a un lugar que compartir con otros, el del trabajo. Al principio, suele vivirse como una liberación de obligaciones, pero está constatado que, progresivamente, también por no tener recursos económicos suficientes, estas personas desempleadas se van recluyendo y aislando cada vez más en sus hogares. Esto conduce a un problema de aislamiento que produce desánimo y que además incide negativamente en la capacidad de encontrar trabajo, ya que está comprobado que la principal forma de encontrar trabajo es a través de los contactos, del capital social (Centro de Investigaciones Sociológicas, 2016). Desde este enfoque, cabe poder intervenir desde el Trabajo Social con estas personas desfavorecidas, formando comunidades online de afinidades e intereses comunes desde la que puedan promover un modelo de búsqueda de empleo basado en el apoyo mutuo (Castillo de Mesa, 2018), que permita buscar información de forma y en el intercambio colaborativo de información y conocimiento.

El acceso e intercambio de información y conocimiento está muy relacionado con la manera en que uno aparece imbricado en escenarios de intercambio, como pueden ser las redes sociales online. El beneficio de la conectividad en las redes sociales online no sólo es poder acceder en pocos saltos a otros y compartir información sino también mantener la escucha activa sobre lo que ocurre con los contactos (Bakshy, Rosenn, Marlow y Adamic, 2012). Al representar la mera conectividad un canal de comunicación pasiva (Burke y Kraut, 2013) que da acceso a información, recursos y conocimiento de los contactos, más allá de que exista interacción o no, resulta importante que las personas estén conectadas. Pero no de cualquier forma, la elección de personas y organizaciones con las que estar conectados determina el ancho de banda social (Stutzman, Vitak, Ellison, 2012), determinando la cantidad y la calidad de información a la que se puede acceder. Ya no se trata de la cantidad de contactos con los que se establece un lazo y a los que se puede alcanzar con la información que se comparte sino, más bien, de la calidad de la información a la que se accede en función de los contactos que se establecen. Los trabajadores sociales deben ser convertirse en facilitadores de pautas estratégicas para la conectividad que promuevan el conocimiento sobre cómo y con quién conectar para alcanzar mayor información de calidad. El reto para los trabajadores es llegar a convertirse en radares y curadores de información que promuevan los procesos de participación digital que potencian el empoderamiento de los ciudadanos (Shirsky, 2008).

Pero además de las oportunidades, también existen efectos perniciosos del uso de las redes online. Esto tiene que ver con la brecha digital de uso, con el «para qué» se usa. Tiene una clara afectación a la identidad digital de los usuarios de estos servicios, que no son conscientes del riesgo de usar estos servicios sin prudencia. En este sentido, los trabajadores sociales tienen la responsabilidad de advertir y sensibilizar a las personas más desfavorecidas del riesgo que conlleva el uso que hacen de las redes. Asimismo, hay

que concienciar del alto nivel de convergencia que ofrecen las redes y, por tanto, de cómo las distintas facetas de la vida se mezclan en estos servicios. También hay que avisar de los posibles efectos perjudiciales derivados de compartir información sensible.

I. CONCLUSIÓN

El Trabajo Social tiene que asumir el cambio tecnológico como una oportunidad profesional, redefiniendo sus metodologías y promoviendo el bienestar de la población en sociedades de nativos digitales. Es una oportunidad profesional, y es una exigencia ética: no es posible apoyar y fortalecer las trayectorias vitales de los ciudadanos si no tenemos en cuenta que las vulnerabilidades que les afectan están vinculadas con la tecnología de cada momento histórico. Para lograrlo, hay que estar bien posicionado en el ámbito de la innovación tecnológica (incorporando metodologías, contenidos y competencias en la formación de los trabajadores sociales), en los procesos de planificación y decisión estratégica, e incorporar metodologías de diseño que detecten las vulnerabilidades existentes, mediante estrategias de intervención social adecuadas.

II. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bakshy, E., Rosenn, I., Marlow, C., Adamic, L. (2012). The role of social networks in information diffusion. In *Proceedings of the 21st international conference on World Wide Web* (pp. 519-528). ACM.
- Baym, N. K. (1997). Interpreting soap operas and creating community: Inside an electronic fan culture. En S. Kiesler (Ed.), *Culture of the Internet* (pp. 103-120). Mahweh, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Blank, G. (2013). Who Creates Content? Stratification and Content Creation on the Internet. *Information, Communication and Society*, 16(4), 590-612.
- Bennett, W. L., y Segerberg, A. (2012). The logic of connective action: Digital media and the personalization of contentious politics. *Information, Communication & Society*, 15(5), 739-768.
- Bimber, B. (2000). Measuring the Gender Gap on the Internet. *Social Science Quarterly*, 81: 868-876.
- Bonfadelli, H. (2002). The Internet and Knowledge Gaps. A Theoretical and Empirical Investigation. *European Journal of Communication*, 17(1), 65-84.
- Brown, S., Casey, E. A., Crewe, S. E., Gironda, M., Johnson, C., Lubben, J., Tracy, E. (2016). *Policy recommendations for meeting the Grand Challenge to Eradicate Social Isolation* (Grand Challenges for Social Work Initiative Policy Brief No. 5). Cleveland, OH: American Academy of Social Work & Social Welfare.
- Brown, T., Wyatt, J. (2010). Design thinking for social innovation. *Development Outreach*, 12(1), 29-43.
- Burke, M., Kraut, R. (2013). Using Facebook after losing a job: Differential benefits of

- strong and weak ties. In *Proceedings of the 2013 conference on Computer supported cooperative work*, 1419-1430. ACM.
- Castells, M. (1997). *La Era de la Información. Vol. I: La Sociedad Red*. Madrid: Alianza Editorial.
- Castells, M. (2015). *Redes de indignación y esperanza*. Madrid: Alianza Editorial.
- Castillo de Mesa, J. (2017). *El Trabajo Social ante el reto de la transformación digital*. Madrid: Aranzadi. Thomson Reuters.
- Castillo de Mesa, J. (2018). Redes sociales online aplicadas a la intervención social. *Revista Servicios Sociales y Política Social*. (Forthcoming).
- Castillo de Mesa, J., Palma García, M. de las O., y Gómez Jacinto, L. (2018). Analysis of social innovation on social networking services. *European Journal of Social Work*, 1-14.
- Centro de Investigaciones Sociológicas. Estudio n.º 3128. Febrero de 2016. Recuperado el 18 de marzo de 2017 de: http://www.cis.es/cis/export/sites/default/Archivos/Marginales/3120_3139/3128/es3128mar.pdf.
- Deursen, A. V. y Dijk, J. V. (2009). Improving Digital Skills for the Use of Online Public Information and Services. *Government Information Quarterly*, 26(2): 333-340.
- Dias, P. (2014). From «infoxication» to «infosaturation»: a theoretical overview of the cognitive and social effects of digital immersion. *Ámbitos*, (24), 8-12.
- DiMaggio, P., Hargittai, E. (2001). From the Digital Divide to Digital Inequality. Studying Internet Use as Penetration Increase. 15. *Centre for Arts and Cultural Policy Studies*.
- Edunov, S.; Diuk, C.; Filiz, I. O.; Bhagat, S. y Burke, M. (2016). Three and a half degrees of separation. Recuperado el 18 de marzo de 2017 de: <https://research.facebook.com>.
- Han, Byung-Chul. (2014). *En el Enjambre*. Barcelona: Paidós.
- Hoffmann, C. P., Lutz, C., Meckel, M. (2014). Content Creation on the Internet a Social Cognitive Perspective on the Participation Divide. *ICA Annual Conference 2014*, CAT Panel Digital Divides Seattle, 26 de mayo.
- Hoffman, D., Novak, T. P., Schlosser, A. E. (2001). The evolution of Digital divide: Examining de Relationship of Race to Internet Access and Usage over Time. En Compaine, B. M. (ed.), *The Digital Divide. Facing a Crisis or Creating a Myth?* (pp. 47-97). Cambridge, Mass: The MIT Press.
- Liebert, W., Schmidt, J. C. (2010). Collingridge's dilemma and technoscience. *Poiesis & Praxis*, 7(1-2), 55-71.
- Lin, N. (2001). *Social capital: a theory of social structure and action*. Cambridge:

University Press.

- López Peláez, A. (ed.). (2014). *The Robotic Divide. A new frontier in the XXI Century?* London: Springer.
- López Peláez, A., Díaz, H.L. (2015). Social work challenges in the XXI Century: Citizenship, Technology and e-Social work. En López Peláez, A. (ed.). *Social work challenges in the XXI century: Perspectives from the USA* (pp. 29-55). Pamplona: Thomson-Reuters Aranzadi.
- López Peláez A., Pérez García, R., Aguilar-Tablada Massó, M.V. (2017). E-Social Work: building a new field of specialization in social work? *European Journal of Social Work*.
- Pariser, E. (2011). *The filter bubble: What the Internet is hiding from you*. Penguin UK.
- Pempek, T. A., Yermolayeva, Y. A., Calvert, S. L. (2009). College students' social networking experiences on Facebook. *Journal of Applied Developmental Psychology* 30(3), 227-238.
- Reamer, F. G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social work* 58 (2), 163-172.
- Robles Morales, J. M., Antino, M., De Marco, S., Lobera, J. A. (2016). La nueva frontera de la desigualdad digital: la brecha participativa. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* 156, 97-116.
- Shirky, C. (2008). *Excedente cognitivo. Creatividad y generosidad en la era conectada*. Barcelona: Ediciones Deusto.
- Stickdorn, M., Horness, M., Lawrence, A., Schneider, J. (2017). *This is service design doing: Applying service design thinking in the real world* (Vol. 1). O'Reilly Canadá: Sebastopol.
- Stutzman, F., Vitak, J., Ellison, N. B. (2012). Privacy in Interaction: Exploring Disclosure and Social Capital in Facebook. *Proceedings of international conference on weblogs and social media* (ICWSM '12), 4-7 June 2008, Dublin, Ireland.
- Torres Albero, C., Robles, Morales, J.M. (2015). Brecha y desigualdad digital. En Torres Albero, C. (ed.). *España 2015. Situación social*. Pp. 1595-1606. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Valente, T. W. (2012). Network interventions. *Science* 337(6090), 49-53.
- Van Dijk, J. (2006). Digital Divide Research, Achievements and Shortcomings. *Poetics*, 34(4), 221-235.