



Usos, barreras y apoyos en el uso del teléfono móvil:

un estudio participativo
con personas con discapacidad intelectual
y/o problemas de salud mental



Observatorio
Brechas
Digitales

Fundación Esplai Ciudadanía Comprometida

C/ Latina, 21 local 10 28047 Madrid
C/ Riu Anoia, 42-54 08820 El Prat de Llobregat (Barcelona)
Rúa do Arenal, 138, oficina 7, 36201 Vigo (Pontevedra)
Calle Huerto de los Claveles, 8 29011 Málaga

www.fundacionesplai.org
fundacion@fundacionesplai.org

Directora OBD: Núria Valls Carol

Coordinador operativo: Guillem Porres Canals

Coordinadora de investigación: Caterine Fagundes Vila

Equipo de Investigación:

Dra. Caterine Fagundes Vila, Dra. Maria Teresa Castilla Mesa, Dr. Francisco Javier Poleo
Gutiérrez, Me. Raquel Poch Pallarols, Me. Antía Rivera Nieto.

Diseño y maquetación: El Vallenc, sl.

Esta obra está distribuida bajo una licencia Creative Commons Atribución-No Comercial-Compartir igual
4:0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) La versión electrónica de esta publicación se puede descargar en
www.observatoriobrechasdigitales.org



Índice

1

Introducción.....5

2

Objetivos del estudio.....9

2.1. Objetivo general.....9

2.2. Objetivos específicos.....9

3

Metodología.....11

3.1. Diseño del estudio.....11

3.2. Participantes y contexto.....12

3.3. Técnicas e instrumentos de recogida de información.....13

3.3.1. Cuestionario estructurado (componente cuantitativo).....13

3.3.2. Grupos de discusión participativos (componente cualitativo).....13

3.4. Procedimiento.....15

3.5. Análisis de datos.....15

3.5.1. Análisis cuantitativo.....15

3.5.2. Análisis cualitativo.....16

3.6. Consideraciones éticas.....16

4

Resultados cuantitativos.....17

4.1. Edad.....17

4.2. Género.....18

4.3. Provincia.....18

4.4. Uso del móvil o Tablet.....19

4.5. Facilidad de uso de móvil o Tablet.....19

4.6. Facilidad de uso de aplicaciones.....20

4.7. Apoyo de otras personas en el uso de dispositivos.....20

4.8. Uso del móvil o la tablet para la comunicación con otras personas.....21

4.9. Uso recreativo del móvil o Tablet.....	21
4.10. Miedo o inseguridad al usar internet o las redes sociales	22
4.11. Interés por aprender más sobre el uso del móvil y la Tablet.....	22
4.12. Relación entre la percepción de facilidad de uso y el apoyo recibido.....	23
4.13. Relación entre la percepción de facilidad de uso y el miedo o la inseguridad al usar internet.....	24
4.14. Relación entre la percepción de facilidad de uso y el interés por aprender más	25
4.15. Conclusión.....	26

5

Resultados cualitativos.....27

5.1. Usos cotidianos del móvil y la tablet.....	27
5.2. Apoyos humanos y contextos de aprendizaje	29
5.3. Barreras de uso: complejidad, idioma, contraseñas y sobrecarga de notificaciones.....	30
5.3.1.Descarga y actualización de aplicaciones.....	31
5.3.2. Idioma e interfaces no adaptadas.....	31
5.3.3. Contraseñas y autenticación	31
5.3.4. Notificaciones, publicidad y llamadas spam.....	31
5.4. Emociones ambivalentes: disfrute, frustración y miedo.....	32
5.5. Demandas de formación y móvil “ideal”	33
5.6. Conclusión.....	34

6

Discusión.....35

7

Conclusión.....37

8

Implicaciones y recomendaciones.....39

8.1. Implicaciones para el diseño de formaciones en competencias digitales.....	39
8.2. Implicaciones para los apoyos y los servicios de atención.....	40
8.3. Implicaciones para el diseño de dispositivos y aplicaciones	40
8.4. Implicaciones para la prevención de riesgos y la seguridad digital....	41
8.5. Implicaciones para políticas públicas y enfoque de derechos.....	41

9

Bibliografía.....42

1

Introducción

En las últimas décadas, la digitalización se ha consolidado como un rasgo estructural de la vida cotidiana. Los dispositivos digitales, y, de manera muy destacada, el teléfono móvil inteligente, se han convertido en herramientas casi indispensables para comunicarse, informarse, realizar gestiones administrativas, acceder a recursos de salud, mantener vínculos afectivos y participar en la comunidad.

La Unión Internacional de Telecomunicaciones ha subrayado que, aunque la conectividad global continúa creciendo, las desigualdades en el acceso efectivo y en el uso significativo de las tecnologías siguen siendo marcadas entre países, territorios y grupos sociales (International Telecommunication Union [ITU], 2023). Estas brechas no son solo tecnológicas, sino también sociales y de derechos: inciden directamente en la posibilidad de ejercer una ciudadanía plena en un entorno crecientemente digital. En este sentido, la brecha digital se configura también como una cuestión de derechos humanos, tal como señala el informe *Brecha digital social y defensa de los derechos humanos* (Gómez Crespo & de la Torre Cuéllar, 2021), que subraya que las desigualdades en el acceso y el uso de las tecnologías tienen implicaciones directas en la participación social y en el ejercicio efectivo de derechos fundamentales.

El concepto de “brecha digital” ha evolucionado desde una preocupación inicial por el acceso físico a dispositivos y conexión (primera brecha), hacia la consideración de las diferencias en habilidades, formas de uso y capacidad crítica (segunda brecha) y, más recientemente, hacia la desigual distribución de los beneficios y oportunidades asociadas al uso de las tecnologías (tercera brecha) (Vicente & López-Menéndez, 2010). Desde esta perspectiva, no basta con disponer de un teléfono móvil o conexión a internet: es necesario poder



usarlo de forma competente, segura y alineada con los propios proyectos de vida para que la inclusión digital tenga un efecto real en la inclusión social.

Diversos trabajos han puesto de relieve la existencia de una “**brecha digital de la discapacidad**” que se superpone y **agrava otras desigualdades** preexistentes (Vicente & López-Menéndez, 2010). Las personas con discapacidad intelectual y las personas con problemas de salud mental se encuentran con frecuencia en una posición de desventaja: menor probabilidad de disponer de dispositivos actualizados, conexiones de calidad o apoyos estables para aprender a utilizarlos; entornos digitales poco accesibles; y mayores barreras económicas, cognitivas y contextuales (Castro-Sánchez et al., 2016; European Disability Forum, 2021). En el caso de la discapacidad intelectual, se añaden dificultades relacionadas con el diseño de interfaces complejas, el uso de lenguaje técnico y la sobrecarga de información, que pueden hacer que tareas aparentemente simples, como descargar una aplicación, gestionar contraseñas o ajustar la configuración de privacidad, se vuelvan especialmente desafiantes (Chadwick et al., 2013).

A ello se suman actitudes ambivalentes o abiertamente restrictivas por parte de familias, profesionales y servicios de apoyo. Las preocupaciones en torno a la seguridad, la exposición a contenidos inadecuados, el riesgo de abuso o de estafa, o el miedo a “**perder el control**” del dispositivo, pueden traducirse en un acceso muy limitado o fuertemente supervisado, incluso cuando la persona expresa interés y motivación por utilizar tecnologías digitales (Caton & Chapman, 2016; Gómez Crespo & de la Torre, 2021). Esta tensión entre protección y autonomía recorre buena parte de la literatura sobre discapacidad y entorno digital.

No obstante, cuando se dispone de **apoyos adecuados**, las evidencias señalan que las personas con discapacidad intelectual utilizan internet, redes sociales y mensajería instantánea con finalidades muy similares a las de la población gene-

ral: **comunicarse con amistades y familiares, entretenerse, aprender cosas nuevas o expresar sus intereses y opiniones** (Caton & Chapman, 2016; Chadwick et al., 2013). El teléfono móvil inteligente, en particular, puede funcionar como una potente tecnología de apoyo: permite gestionar citas, recordar medicación, orientarse en la ciudad, acceder a información de salud, realizar compras o mantener contacto con recursos comunitarios y servicios (European Disability Forum, 2021). En contextos rurales o con transporte limitado, el móvil puede ser, además, una ventana clave a recursos y redes que no están disponibles de manera presencial.

En el ámbito de la salud mental, las tecnologías móviles y las intervenciones digitales (mHealth, telepsiquiatría, aplicaciones para el autocuidado, etc.) se han expandido de forma notable. Se han utilizado, por ejemplo, para apoyar la comunicación entre personas con trastorno mental grave y los servicios sanitarios, hacer seguimiento de síntomas, facilitar recordatorios de medicación o promover estrategias de afrontamiento (Spanakis et al., 2021). Sin embargo, las revisiones sistemáticas muestran que las personas con problemas de salud mental, y especialmente quienes presentan trastorno mental grave, siguen encontrando barreras significativas para acceder y beneficiarse plenamente de estas herramientas: dificultades de usabilidad, escasa adaptación a sus necesidades, falta de dispositivos propios, requisitos de conexión constante o de altas competencias digitales, así como desconfianza sobre el uso de sus datos (Spanakis et al., 2021, 2022).

Los dispositivos móviles tampoco están exentos de riesgos. La literatura ha descrito asociaciones entre el uso problemático del smartphone y síntomas de ansiedad y depresión, así como con niveles elevados de estrés o interferencia en las actividades cotidianas (Elhai et al., 2017). En el caso de personas con discapacidad intelectual y/o problemas de salud mental, se añaden riesgos específicos: **mayor vulnerabilidad** frente a estafas, suplantaciones de identidad, discursos de odio o desinformación; dificultades añadidas para interpretar notificaciones, ventanas emergentes o mensajes engañosos; y retos importantes para gestionar la privacidad, las contraseñas o la configuración de seguridad (Gómez Crespo & de la Torre, 2021; Spanakis et al., 2022). En muchos casos, estos riesgos se ven amplificados por la falta de apoyos formativos continuados y por la ausencia de materiales accesibles que permitan tomar decisiones informadas.

Frente a esta realidad, diversas organizaciones y marcos normativos internacionales han subrayado la necesidad de garantizar la accesibilidad y la inclusión digital como cuestión de derechos. Informes del movimiento europeo de la discapacidad subrayan que la digitalización solo será verdaderamente inclusiva si incorpora el diseño universal, la participación directa de las personas con discapacidad y el despliegue de apoyos y ajustes razonables que hagan posible un uso autónomo de la tecnología (European Disability Forum, 2021). Desde una perspectiva de derechos, el acceso significativo a la tecnología no se concibe solo como un recurso instrumental, sino como una condición para ejercer el derecho a la información, a la participación, a la educación, al trabajo o a la vida independiente.

En paralelo, se ha consolidado un amplio movimiento de investigación inclusiva y participativa con personas con discapacidad intelectual y otros colectivos históricamente situados en posiciones de subordinación dentro del propio campo

investigador. La investigación inclusiva plantea que las personas directamente afectadas deben participar activamente en la definición de las preguntas, el diseño metodológico, la recogida de datos y la interpretación de los resultados, no solo como informantes, sino, cuando sea posible, como co-investigadoras (Nind, 2014; Walmsley & Johnson, 2003). Este enfoque cuestiona la idea de que las personas con discapacidad intelectual o problemas de salud mental carecen de capacidad para opinar sobre aquello que les afecta, y subraya el valor epistemológico y ético de sus experiencias y saberes situados.

Walmsley y Johnson (2003) argumentan que la investigación inclusiva es, al mismo tiempo, una estrategia metodológica y una postura política: busca redistribuir el poder en el proceso investigador, reforzar la agencia de las personas participantes y producir conocimientos que sean relevantes y útiles para sus vidas, no solo para la comunidad académica. Nind (2014) subraya, además, que la investigación inclusiva requiere ajustar tiempos, lenguajes, herramientas y espacios para que la participación sea real y no meramente simbólica, así como reconocer la diversidad interna de las personas con discapacidad intelectual y de sus contextos de vida.

Aplicado al ámbito de la tecnología, un enfoque participativo permite desplazar la mirada desde lo que “las personas no saben hacer” hacia lo que hacen, desean hacer y podrían hacer con apoyos adecuados. En lugar de centrarse únicamente en déficits de competencias, se prioriza la identificación de facilitadores y barreras tal como son vividos y nombrados por las propias personas: qué les resulta útil de los móviles y otros dispositivos, qué situaciones les generan miedo o frustración, qué estrategias han encontrado para resolver problemas, a quién piden ayuda y qué cambios imaginarían en los dispositivos o en los servicios de apoyo para que se adapten mejor a sus necesidades. Este cambio de enfoque es especialmente relevante en el caso de personas con discapacidad intelectual y/o problemas de salud mental, cuya voz ha sido históricamente poco escuchada en debates sobre innovación digital y brecha tecnológica (Caton & Chapman, 2016; Chadwick et al., 2013).

En este contexto, el presente estudio se inscribe en la intersección entre brecha digital, discapacidad intelectual, salud mental y derechos de ciudadanía digital. Se trata de una investigación de carácter participativo con personas con discapacidad intelectual y/o problemas de salud mental, centrada en el uso cotidiano de dispositivos, especialmente el teléfono móvil, y en los facilitadores y barreras que las propias personas identifican en su experiencia. Al apoyarse en grupos de discusión y en dinámicas colectivas, el estudio busca generar un espacio seguro en el que compartir prácticas, miedos, estrategias y deseos en torno a la tecnología, y producir un conocimiento que sirva tanto para comprender mejor la realidad de este colectivo como para orientar el diseño de formaciones, apoyos y políticas más accesibles e inclusivas.

2

Objetivos del estudio

2.1. Objetivo general

Analizar, desde una perspectiva de investigación participativa, cómo las personas con discapacidad intelectual y/o con problemas de salud mental utilizan los dispositivos digitales, especialmente el teléfono móvil, en su vida cotidiana, identificando los principales facilitadores y barreras que condicionan dicho uso, así como sus propuestas para mejorar la accesibilidad, la seguridad y el acompañamiento digital.

2.2. Objetivos específicos

- **Describir el acceso y uso cotidiano** de los dispositivos digitales (tipo de dispositivo, frecuencia, principales actividades) entre personas con discapacidad intelectual y/o problemas de salud mental participantes en recursos comunitarios y asociativos.
- **Identificar los facilitadores percibidos** en el uso de dispositivos digitales, incluyendo apoyos humanos (familia, profesionales, compañeros/as), características de los dispositivos y experiencias positivas asociadas (autonomía, comunicación, ocio, acceso a servicios, salud, etc.).
- **Explorar las barreras y dificultades** que encuentran las personas participantes en el manejo de móviles y otras tecnologías, incluyendo aspectos técnicos (configuración, descargas, actualizaciones, contraseñas), cognitivos, emocionales (miedo, frustración, desconfianza) y contextuales (falta de cobertura, recursos o apoyos).
- **Analizar las vivencias, emociones y estrategias** de afrontamiento que emergen cuando la tecnología “no funciona” o resulta confusa, prestan-

do especial atención a las experiencias de descontrol, enfado, miedo a ser engañadas o a “meter la pata”.

- **Recoger las propuestas y recomendaciones** de las propias personas participantes para mejorar el diseño de los dispositivos, las aplicaciones y las estrategias de acompañamiento formativo, con el fin de favorecer un uso más seguro, autónomo y significativo de la tecnología.
- **Triangular la información cuantitativa y cualitativa procedente del cuestionario** estructurado y de los grupos de discusión, con el fin de obtener una comprensión más rica y profunda del uso de los dispositivos, especialmente teléfonos móviles, en personas con discapacidad



Metodología

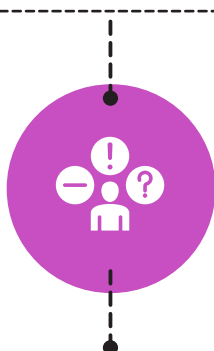
3.1. Diseño del estudio

Se llevó a cabo un estudio de enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo) con una orientación de investigación participativa, en el que las personas con discapacidad intelectual y/o problemas de salud mental participaron no sólo como “informantes”, sino como protagonistas y co-intérpretes de su experiencia digital (Cornwall & Jewkes, 1995; Chevalier & Buckles, 2019). Para ello, narran sus experiencias digitales y proponen soluciones tecnológicas accesibles.

El diseño combinó:



Una fase **cuantitativa descriptiva**, basada en un breve cuestionario estructurado de elaboración propia.



Una fase **cualitativa participativa**, basada en grupos de discusión adaptados, en los que se generaron dinámicas de conversación guiada, ejemplos prácticos y apoyo continuo por parte de la mediadora.



La **integración de ambas fases responde a una lógica de triangulación convergente**, en la que los datos cuantitativos ayudan a contextualizar los perfiles de uso y los cualitativos permiten comprender en profundidad las vivencias, significados y propuestas de las personas participantes (Creswell & Plano Clark, 2018).

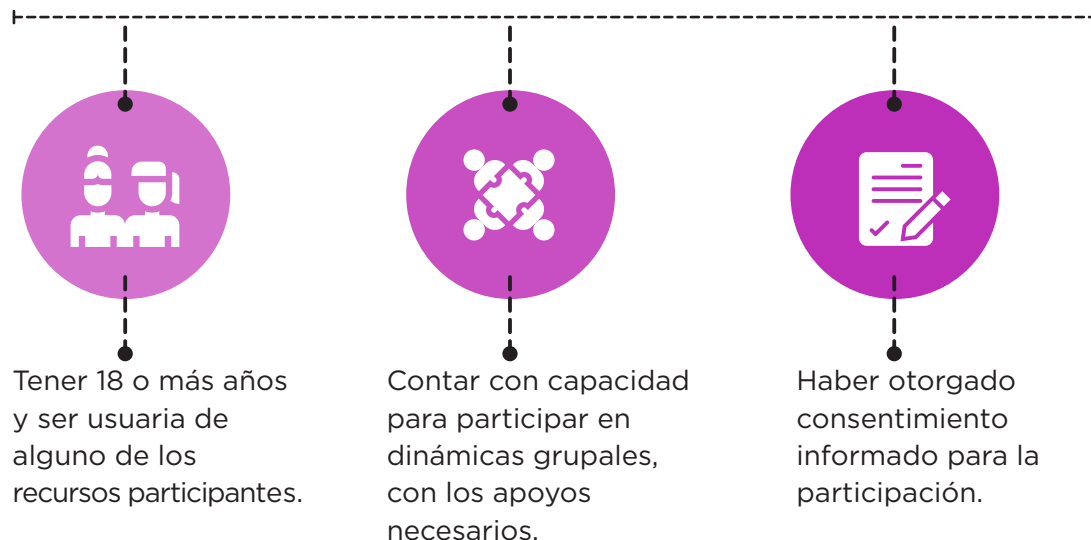
3.2. Participantes y contexto

El estudio se desarrolló en el marco de **entidades sociales de Galicia**. De la provincia de Ourense participa “**Portas Abertas**”; de la provincia de Lugo participa “**Asociación Albores**” y de provincia de Pontevedra participan “**Asociación Alba**”, “**Asociación Avelaiña**” y “**Aceesca**”.

Participaron personas adultas usuarias de estos recursos, con trayectorias diversas de uso de la tecnología (desde quienes no utilizan móvil propio hasta quienes usan cotidianamente aplicaciones como WhatsApp, YouTube, TikTok, Facebook o apps de salud).

Los grupos combinaron perfiles con distintos niveles de apoyo, diferentes grados de autonomía digital y experiencias previas de formación en competencias digitales.

Los criterios de inclusión fueron:



Las entidades colaboradoras y el equipo profesional desempeñaron un papel clave como **punto de confianza**, facilitando el reclutamiento, la adaptación del lenguaje y el acompañamiento durante las sesiones, en línea con las recomendaciones de la investigación participativa en salud y discapacidad (Cargo & Mercer, 2008; Nind, 2014).

3.3. Técnicas e instrumentos de recogida de información

13

3.3.1. Cuestionario estructurado (componente cuantitativo)

Como complemento al enfoque cualitativo, se aplicó un cuestionario breve y estructurado, diseñado en **formato accesible** y de lectura fácil.

El cuestionario incluía:

- Un bloque inicial de información y consentimiento informado.
- Tres preguntas sociodemográficas de opción única:
 - Edad (rangos: 16-34, 35-54, 55-64, 65-74, más de 75 años).
 - Género (mujer, hombre, no binario, otros).
 - Provincia de residencia (A Coruña, Pontevedra, Ourense, Lugo).
- Ocho ítems dicotómicos (Sí/No) sobre:
 - Uso de móvil o tablet.
 - Facilidad percibida para usar el dispositivo y sus aplicaciones.
 - Disponibilidad de apoyo cuando no se entiende cómo usar el dispositivo.
 - Uso para la comunicación social (mensajes, redes sociales).
 - Uso para el ocio (ver vídeos, escuchar música, editar fotos).
 - Miedo o inseguridad al usar internet o redes sociales.
 - Motivación para aprender más sobre el uso de móvil y tablet.

Las preguntas se formularon con frases cortas, lenguaje claro y opciones de respuesta con iconos (👍 / 👎) para facilitar la comprensión y reducir la carga cognitiva, de acuerdo con las recomendaciones para la elaboración de instrumentos accesibles para personas con discapacidad intelectual.

La administración se realizó en los propios recursos, de forma autoaplicada o con apoyo puntual del equipo (lectura en voz alta, aclaración de términos), respetando el ritmo y las necesidades de cada persona participante.

3.3.2. Grupos de discusión participativos (componente cualitativo)

Se realizaron **tres grupos de discusión** con personas usuarias de los recursos participantes. Las sesiones fueron conducidas por una mediadora de Fundación Esplai y en dos de las sesiones se contó con la presencia de profesionales de referencia de cada recurso como apoyo.

Los grupos siguieron una guía semiestructurada, flexible, que abordaba, entre otros, los siguientes ejes:

- **Dispositivos que utilizan** (móvil, tablet, ordenador, televisión conectada) y en qué contextos (casa, recurso, calle).
- **Para qué usan el móvil:** comunicación (llamadas, WhatsApp), ocio (música, películas, vídeos cortos), redes sociales, salud (aplicaciones relacionadas con la diabetes u otras condiciones), gestiones y citas médicas, etc.

2025

Usos, barreras y apoyos en el uso del teléfono móvil:
un estudio participativo con personas con discapacidad intelectual y/o problemas de salud mental

Observatorio
Brechas
Digitales



- **Experiencias de dificultad:** descarga y actualización de aplicaciones, gestión de contraseñas, memoria llena, idioma de las apps, falta de cobertura, publicidad invasiva, mensajes sospechosos, llamadas de spam.
- **Reacciones emocionales ante los problemas tecnológicos** (enfado, frustración, miedo, desconfianza, sensación de “perder el control”).
- **Apoyos y redes de ayuda** (familiares, personas vecinas, profesionales, compañeros/as, etc.).
- **Propuestas de mejora** dirigidas a empresas tecnológicas, diseñadores de apps y servicios públicos digitales (menos pasos, lenguaje más claro, traducción al castellano, posibilidad de borrar apps preinstaladas, mayor control sobre notificaciones y llamadas no deseadas, etc.).

Las sesiones fueron grabadas en audio (con consentimiento), y se tomaron notas de campo sobre la dinámica grupal, las formas de apoyo entre pares y las expresiones no verbales relevantes, siguiendo orientaciones para grupos focales con personas con discapacidad (Kroll et al., 2007).



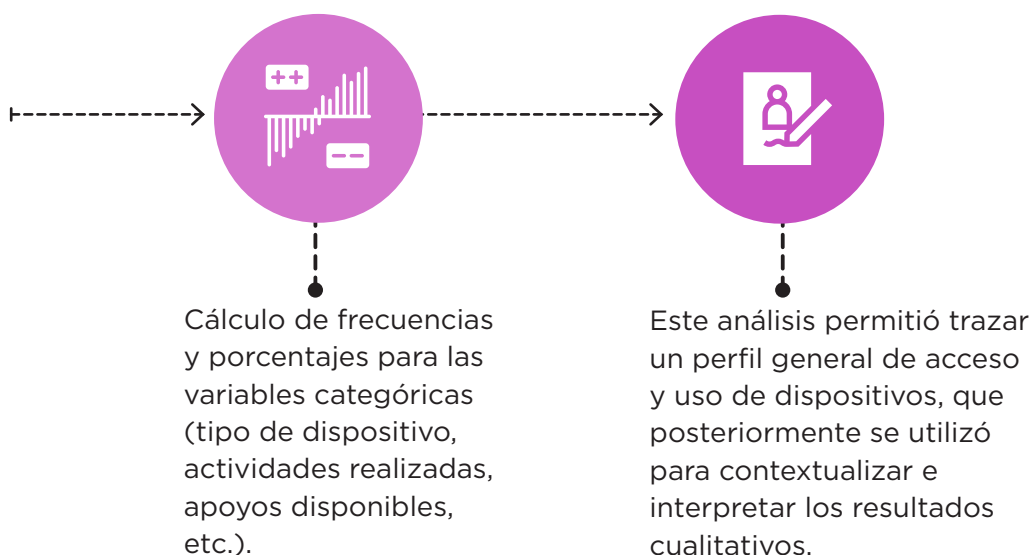
3.4. Procedimiento

- **Contacto y coordinación con las entidades participantes:** se realizó una primera fase de coordinación con los equipos profesionales de los recursos implicados para explicar los objetivos del estudio, acordar el calendario de aplicación del cuestionario y de los grupos de discusión.
- **Información y consentimiento:** las personas participantes recibieron una explicación en lenguaje claro y accesible sobre el propósito del estudio, qué implicaba participar y cómo se protegerían sus datos. Se utilizaron hojas de consentimiento adaptadas (lectura fácil, tiempo para preguntas, posibilidad de comentar con familiares o tutores/as legales).
- **Aplicación del cuestionario:** el cuestionario se administró en el propio recurso, en sesiones breves, cuidando el ritmo y ofreciendo apoyo individual cuando fue necesario.
- **Realización de los grupos de discusión:** los grupos se organizaron en espacios conocidos para las personas, en horarios habituales de actividad. Se favoreció un clima relajado y de confianza, recordando que “no hay respuestas incorrectas” y promoviendo que todas las voces pudieran ser escuchadas, siguiendo principios de participación inclusiva (Nind, 2014).
- **Devolución preliminar:** de forma informal, al cierre de cada grupo se realizó una mini devolución de lo hablado, comprobando que el resumen recogía adecuadamente lo expresado y generando así un primer nivel de validación participativa de los hallazgos.

3.5. Análisis de datos

3.5.1. Análisis cuantitativo

Los datos del cuestionario estructurado se introdujeron en una hoja de cálculo y se realizó un análisis descriptivo:



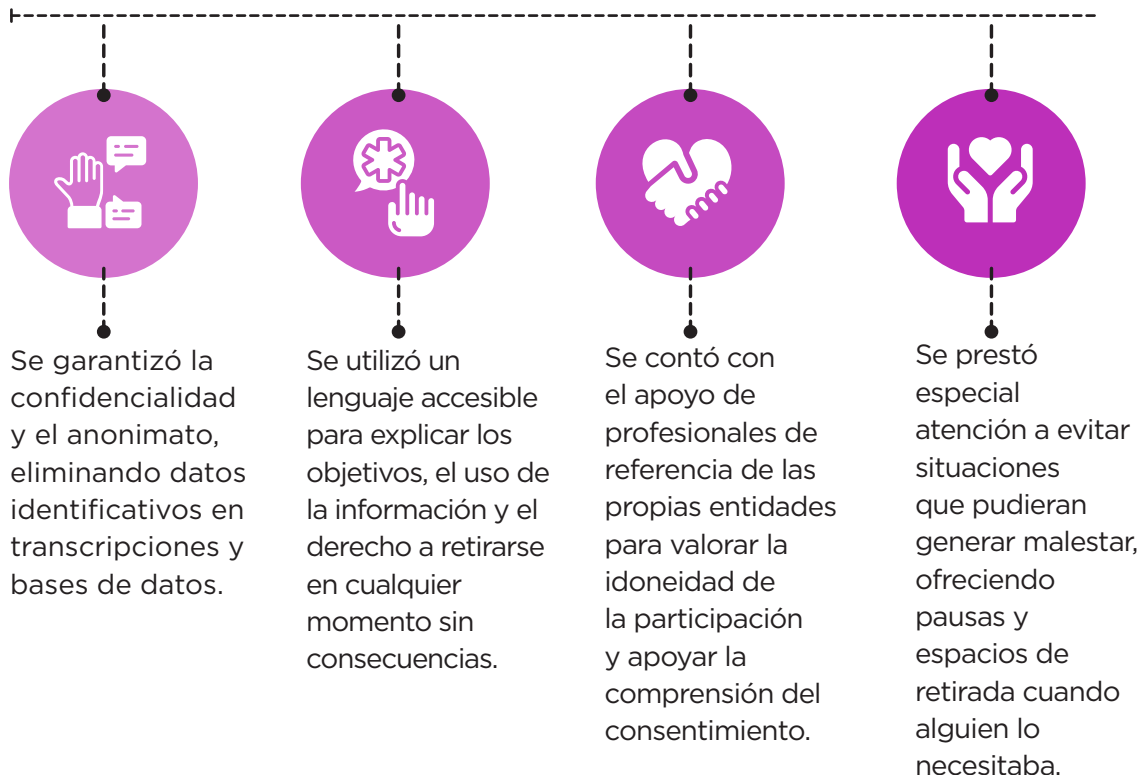
3.5.2. Análisis cualitativo

Las grabaciones de los grupos de discusión fueron transcritas de forma literal, preservando en la medida de lo posible el lenguaje propio de las personas participantes. Se llevó a cabo un análisis temático (Braun & Clarke, 2006), combinando:

- **Una aproximación inductiva**, que permitió que emergieran categorías desde los propios relatos (por ejemplo, “miedo a ser engañadas”, “rabia cuando no funciona”, “dependencia de personas concretas para resolver problemas”).
- **Una aproximación deductiva**, guiada por los ejes teóricos del estudio (facilitadores, barreras, apoyos, propuestas de mejora).
- **El proceso siguió las fases recomendadas**: familiarización con los datos, generación de códigos iniciales, búsqueda de temas, revisión y definición de temas, y elaboración del relato analítico. El análisis fue realizado por el equipo investigador, contrastando interpretaciones y recurriendo a fragmentos textuales que ilustran las categorías identificadas.
- Cuando fue posible, se compartieron de forma sintética algunos resultados con profesionales y participantes, incorporando sus comentarios para refinar la interpretación, en coherencia con la lógica de investigación participativa (Cornwall & Jewkes, 1995; Chevalier & Buckles, 2019).

3.6. Consideraciones éticas

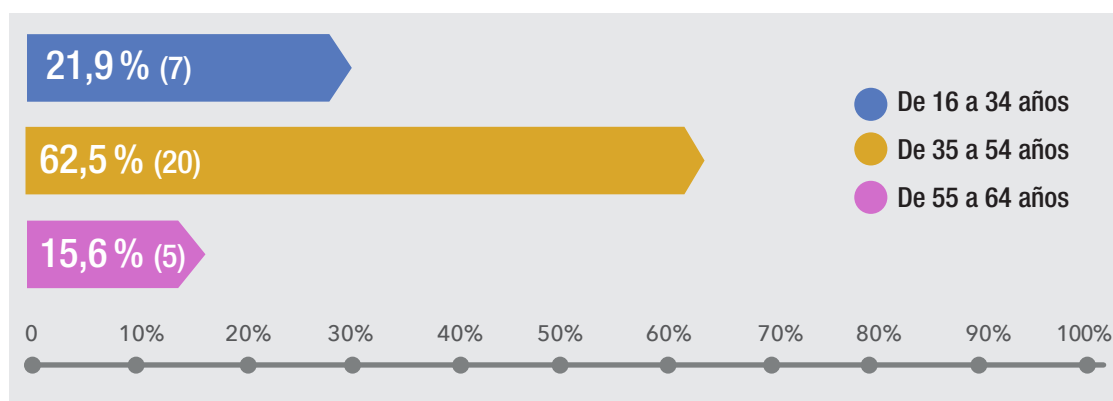
El estudio se desarrolló siguiendo los principios éticos fundamentales de la investigación social y en salud con colectivos en situación de vulnerabilidad (dignidad, autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia):



4

Resultados cuantitativos

4.1. Edad



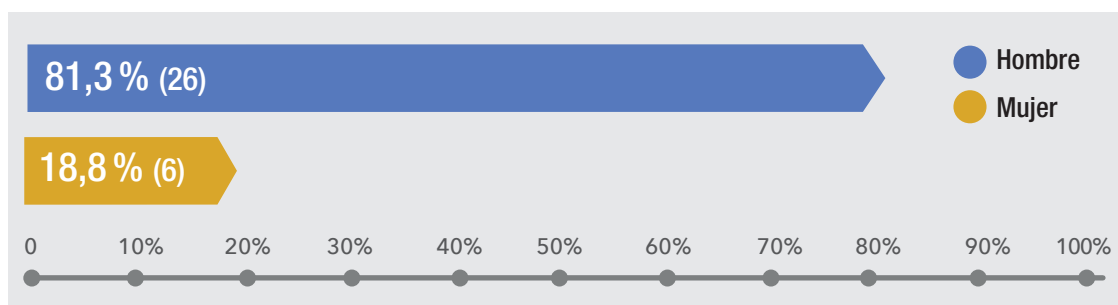
Fuente: Elaboración propia OBD 2025

La distribución por edad de las personas participantes permite contextualizar los resultados cuantitativos sobre uso y percepción de la tecnología, dado que la edad puede influir en las trayectorias de aprendizaje digital y en la relación cotidiana con los dispositivos.

Del total de **32 personas participantes**, la mayoría se concentra en el tramo de 35 a 54 años, con 20 personas, lo que representa el **62,5%** de la muestra. El grupo de 16 a 34 años está formado por 7 personas (**21,9%**), mientras que el tramo de 55 a 64 años incluye 5 participantes (**15,6%**). No se registran respuestas de personas mayores de 65 años.

Esta distribución indica que la muestra está compuesta mayoritariamente por personas adultas en edad activa, lo que resulta relevante para interpretar los resultados posteriores sobre uso funcional del móvil y la tablet, necesidades de apoyo y motivación para el aprendizaje digital.

4.2. Género



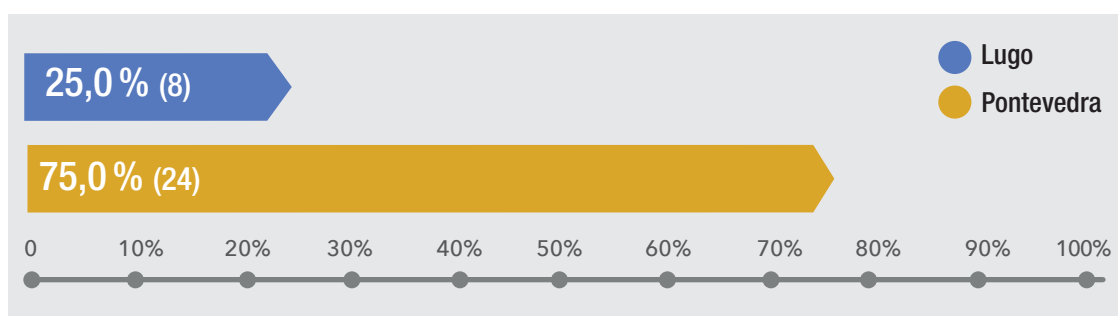
Fuente: Elaboración propia OBD 2025

El análisis de la variable género permite contextualizar los resultados del estudio desde una perspectiva de diversidad y equidad, ya que las experiencias digitales, las oportunidades de acceso y las barreras percibidas pueden verse condicionadas por desigualdades de género preexistentes.

En la muestra analizada, compuesta por **32 personas**, la mayoría se identifica como hombres, con **26 participantes**, lo que supone el **81,3%** del total. Las **mujeres** representan **6 personas**, equivalentes al **18,8%** de la muestra. No se registraron respuestas en las categorías de género no binario u otras.

Esta distribución refleja una presencia claramente mayoritaria de hombres, lo que debe tenerse en cuenta en la lectura de los resultados posteriores, especialmente en relación con la percepción de facilidad de uso, las emociones asociadas a la tecnología y las demandas formativas, ya que las experiencias digitales no siempre se distribuyen de forma homogénea entre géneros.

4.3. Provincia



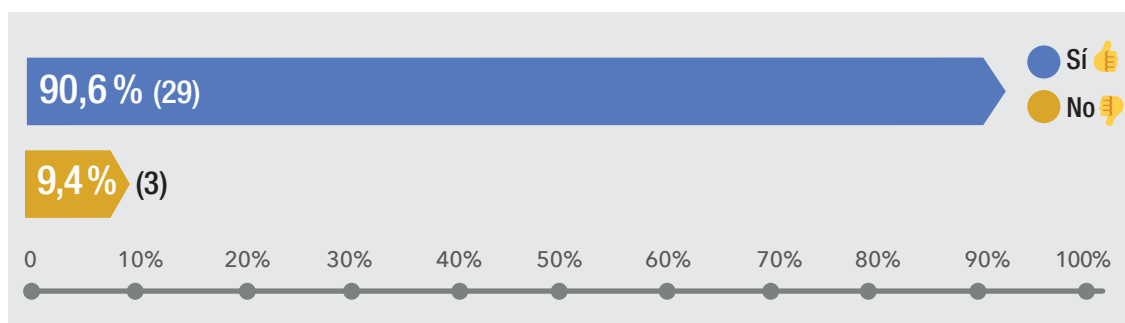
Fuente: Elaboración propia OBD 2025

La variable provincia de residencia permite situar territorialmente a las personas participantes y aporta contexto sobre los entornos en los que se desarrollan sus experiencias digitales, que pueden verse influidas por factores como la disponibilidad de recursos, los servicios de apoyo o el grado de conectividad.

Del total de **32 personas participantes**, **24** residen en la provincia de **Pontevedra**, lo que representa el **75,0%** de la muestra. Por su parte, **8 personas** proceden de la provincia de **Lugo**, equivalentes al **25,0%**. No se registraron respuestas de personas residentes en A Coruña u Ourense.

Esta distribución muestra una concentración significativa de participantes en Pontevedra, por lo que los resultados del estudio reflejan mayoritariamente la realidad de esta provincia.

4.4. Uso del móvil o Tablet



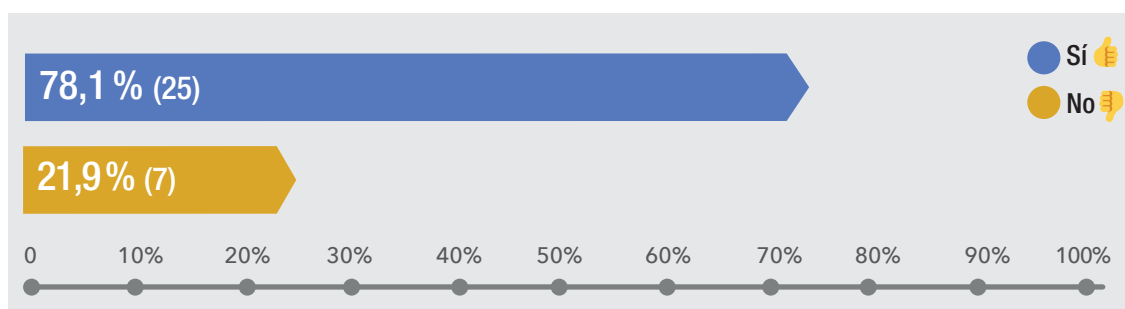
Fuente: Elaboración propia OBD 2025

Este apartado analiza el grado de acceso efectivo a dispositivos móviles o tablets entre las personas participantes, como condición básica para la participación en el entorno digital y el ejercicio de derechos en línea.

Los resultados muestran que **una amplia mayoría de la muestra utiliza el móvil o la tablet**. En concreto, **29 personas**, que representan el **90,6%** del total, indican que **sí usan** este tipo de dispositivos. Por el contrario, **3 personas (9,4%)** señalan que **no los utilizan**.

Estos datos evidencian que el acceso a dispositivos móviles está ampliamente extendido entre las personas participantes, aunque persiste un pequeño porcentaje que permanece al margen del uso directo de la tecnología. Este grupo minoritario resulta especialmente relevante desde una perspectiva de inclusión digital, ya que puede requerir apoyos específicos o estrategias diferenciadas para garantizar su acceso y participación.

4.5. Facilidad de uso de móvil o Tablet



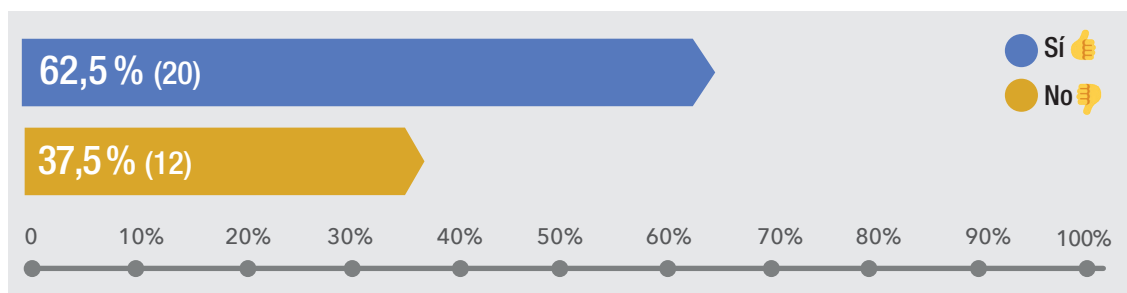
Fuente: Elaboración propia OBD 2025

Este indicador permite aproximarse a la experiencia subjetiva de uso de los dispositivos móviles, más allá del mero acceso, y resulta clave para comprender los niveles de autonomía digital de las personas participantes.

La mayoría de las personas encuestadas perciben el uso del móvil o la tablet como **fácil**. En concreto, **25 personas**, que suponen el **78,1%** de la muestra, responden **afirmativamente** a esta cuestión. Sin embargo, **7 personas (21,9%)** indican que **no les resulta fácil** utilizar estos dispositivos.

Estos resultados muestran que, aunque el acceso y el uso están ampliamente extendidos, existe un grupo significativo de participantes que experimenta dificultades en la interacción cotidiana con la tecnología. Este dato refuerza la importancia de considerar no solo la disponibilidad de dispositivos, sino también la adecuación de las interfaces y la necesidad de apoyos formativos y de accesibilidad para favorecer un uso autónomo y satisfactorio.

4.6. Facilidad de uso de aplicaciones

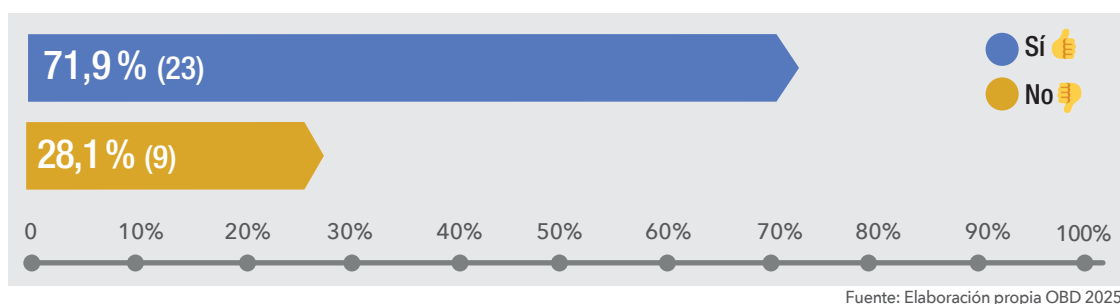


Este indicador profundiza en la experiencia de uso más específica de las aplicaciones, que suelen concentrar la mayor parte de las interacciones digitales cotidianas (mensajería, ocio, trámites, servicios), y que a menudo presentan mayores niveles de complejidad que el manejo básico del dispositivo.

Los resultados muestran una **percepción más dividida** que en el uso general del móvil o la tablet. **20 personas**, equivalentes al **62,5%** de la muestra, consideran que las aplicaciones son **fáciles** de usar. No obstante, un porcentaje relevante, **12 personas (37,5%)**, señala que **no les resultan fáciles**.

Esta distribución pone de manifiesto que las principales barreras no se sitúan tanto en el acceso al dispositivo, sino en el diseño y funcionamiento de las aplicaciones. La proporción de personas que experimentan dificultades refuerza la necesidad de avanzar hacia aplicaciones con mayor accesibilidad cognitiva, menos pasos y mensajes más claros, así como de ofrecer apoyos formativos orientados al uso práctico de las apps más habituales.

4.7. Apoyo de otras personas en el uso de dispositivos

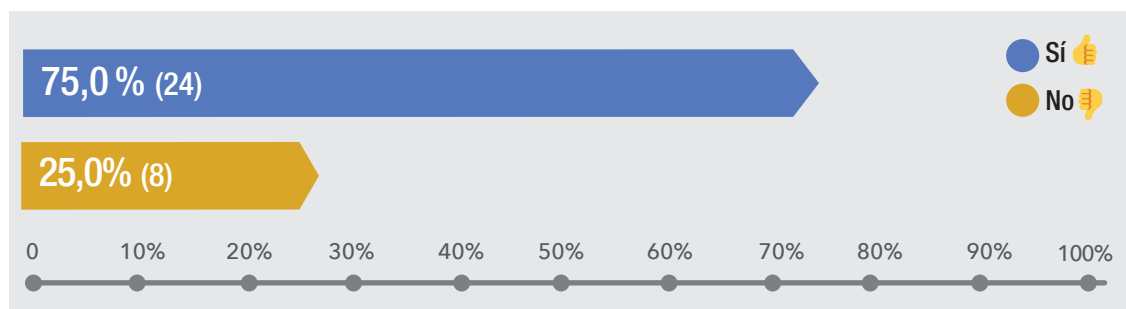


Este apartado analiza la presencia de apoyos humanos como elemento clave para la comprensión y el uso de la tecnología, especialmente relevante en contextos de diversidad funcional y salud mental.

Los resultados muestran que una mayoría significativa de las personas participantes recibe ayuda cuando no entiende cómo usar el móvil o la tablet. En concreto, **23 personas**, que representan el **71,9%** de la muestra, indican que **sí cuentan con apoyo**. Por el contrario, **9 personas (28,1%)** afirman que **no reciben ayuda** en estas situaciones.

Estos datos evidencian que el uso de la tecnología se apoya en gran medida en redes de apoyo informales o profesionales, lo que confirma que la autonomía digital no es únicamente una cuestión individual, sino un proceso relacional. Al mismo tiempo, el porcentaje de personas que no cuentan con apoyo plantea un posible factor de vulnerabilidad, especialmente cuando se combina con dificultades de uso, subrayando la importancia de reforzar tanto los apoyos **disponibles como las estrategias formativas que favorezcan una mayor autonomía**.

4.8. Uso del móvil o la tablet para la comunicación con otras personas



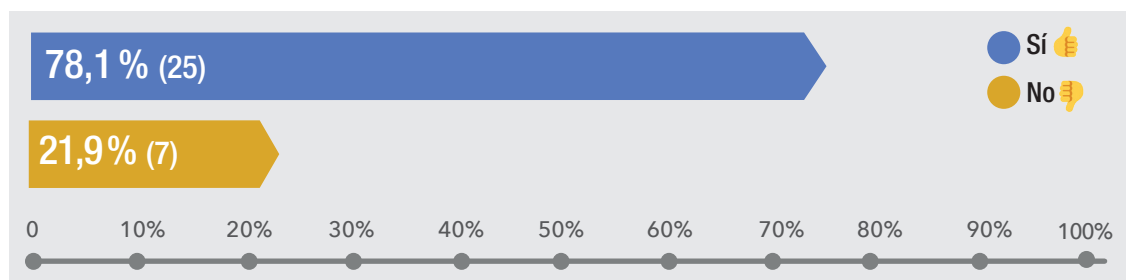
Fuente: Elaboración propia OBD 2025

Este indicador permite analizar el papel del móvil y la tablet como herramientas de relación social, a través de mensajes, redes sociales o aplicaciones de mensajería instantánea, elementos clave para la participación social y la reducción del aislamiento.

Los resultados muestran que la mayoría de las personas participantes disfrutaban comunicándose con otras personas por medios digitales. En concreto, **24 personas**, que suponen el **75,0%** de la muestra, afirman que les gusta hablar con otras personas por mensajes o redes sociales. Por su parte, **8 personas (25,0%)** indican que no les resulta atractivo este tipo de comunicación.

Estos datos evidencian que la comunicación digital es una práctica habitual y valorada por una parte importante del grupo, aunque no universal. El porcentaje de personas que no disfrutaban de este tipo de interacción recuerda la necesidad de evitar enfoques homogéneos y de reconocer distintas preferencias y estilos de relación, garantizando que el uso de la tecnología sea una opción de inclusión y no una imposición.

4.9. Uso recreativo del móvil o Tablet



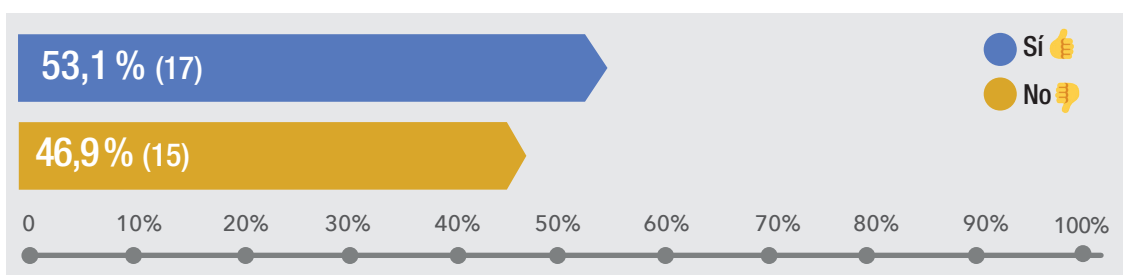
Fuente: Elaboración propia OBD 2025

Este apartado analiza el uso de la tecnología con fines lúdicos y de entretenimiento, como ver vídeos, escuchar música o editar contenidos, prácticas que suelen ser una puerta de entrada al entorno digital y un espacio clave de disfrute y motivación.

Los resultados muestran que el uso recreativo está ampliamente extendido entre las personas participantes. En concreto, **25 personas**, que representan el **78,1%** de la muestra, indican que utilizan el móvil o la tablet para actividades recreativas. Por el contrario, **7 personas (21,9%)** señalan que no utilizan la tecnología con fines lúdicos.

Este patrón confirma que el ocio digital constituye una dimensión central del uso tecnológico, funcionando no solo como entretenimiento, sino también como espacio de aprendizaje informal y familiarización con las herramientas digitales. Al mismo tiempo, el grupo que no hace uso recreativo de la tecnología puede requerir propuestas adaptadas que conecten con sus intereses o alternativas que respeten sus preferencias personales.

4.10. Miedo o inseguridad al usar internet o las redes sociales

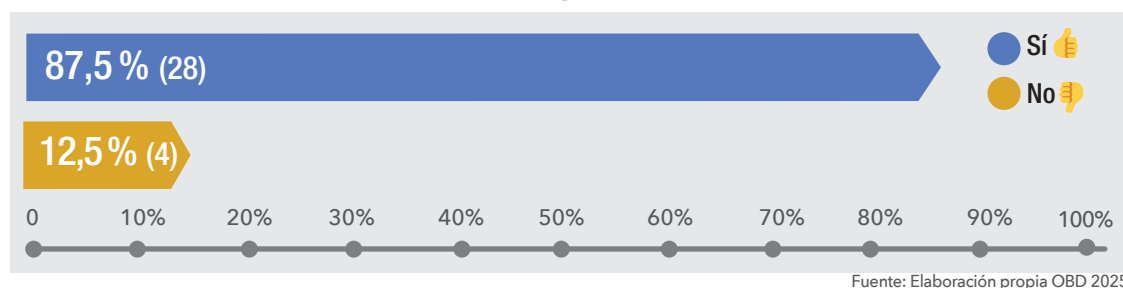


Este apartado explora la dimensión emocional del uso de la tecnología, en concreto la presencia de sentimientos de miedo o inseguridad al interactuar con internet o las redes sociales, un factor que puede condicionar tanto la autonomía como la frecuencia y el tipo de uso.

Los resultados muestran una distribución muy equilibrada entre las personas que experimentan este tipo de emociones y las que no. En concreto, **17 personas**, que representan el **53,1%** de la muestra, indican que **sí sienten miedo o inseguridad** al usar internet o las redes sociales. Por su parte, **15 personas (46,9%)** señalan que **no experimentan este tipo de sensaciones**.

Este equilibrio pone de relieve que el uso de la tecnología se vive de manera ambivalente: para una parte significativa de las personas participantes, el entorno digital genera preocupación, desconfianza o temor a cometer errores, mientras que para otras se percibe como un espacio de confianza y control. Estos datos subrayan la importancia de incorporar la educación digital segura y el acompañamiento emocional como ejes centrales de las estrategias de inclusión digital, especialmente en colectivos con mayor vulnerabilidad.

4.11. Interés por aprender más sobre el uso del móvil y la Tablet



Este indicador recoge la **disposición de las personas participantes a continuar formándose** en el uso de la tecnología, y constituye un elemento clave para orientar futuras acciones de capacitación y acompañamiento digital.

Los resultados muestran un **interés muy elevado por seguir aprendiendo**. En concreto, **28 personas**, que representan el **87,5%** de la muestra, manifiestan que **les gustaría aprender más** sobre cómo usar el móvil y la tablet. Por el contrario, solo **4 personas (12,5%)** indican que no tienen interés en profundizar en este aprendizaje.

Este dato pone de relieve una actitud mayoritariamente abierta y motivada hacia la formación digital, incluso entre personas que experimentan dificultades o inseguridades en el uso de la tecnología. La alta demanda formativa refuerza la pertinencia de diseñar programas accesibles, progresivos y adaptados a distintos niveles de competencia, que permitan consolidar la autonomía digital y reducir las brechas detectadas en los apartados anteriores.

4.12. Relación entre la percepción de facilidad de uso y el apoyo recibido

Facilidad de uso x Apoyo	NÚM.	%
 Sí	25	78,1%
 Sí	19	59,4%
 No	6	18,8%
 NO	7	21,9%
 Sí	4	12,5%
 No	3	9,4%
Total general	32	100,0%

Fuente: Elaboración propia OBD 2025

Este cruce **analiza la relación entre la percepción de facilidad de uso del móvil o la tablet y la disponibilidad de apoyo** por parte de otras personas, con el objetivo de profundizar en cómo se construye la experiencia de uso y la autonomía digital.

De las **25 personas** que indican que el uso del móvil o la tablet les resulta **fácil (78,1% del total)**, **19 personas (59,4%)** señalan que **sí reciben apoyo** cuando tienen dificultades, mientras que **6 personas (18,8%)** afirman que **no cuentan con ayuda**. Esto indica que, incluso entre quienes se perciben como competentes, el apoyo sigue siendo un recurso habitual.

Por otro lado, entre las **7 personas** que consideran que **el uso no es fácil (21,9%)**, **4 personas (12,5%)** manifiestan que **sí reciben apoyo**, mientras que **3 personas (9,4%)** indican que **no cuentan con ningún tipo de ayuda**, situándose en una posición de mayor vulnerabilidad digital.

En conjunto, este cruce muestra que el apoyo no actúa únicamente como compensación ante la dificultad, sino como un elemento estructural del uso cotidiano de la tecnología. Al mismo tiempo, identifica un pequeño grupo de personas que combina dificultades de uso con ausencia de apoyo, lo que refuerza la necesidad de estrategias específicas de acompañamiento y formación adaptada.

4.13. Relación entre la percepción de facilidad de uso y el miedo o la inseguridad al usar internet

Facilidad de uso x Apoyo	NÚM.	%
 SÍ	25	78,1%
 Sí	12	37,5%
 No	13	40,6%.
 NO	7	21,9%
 Sí	5	15,6%
 No	2	6,3%
Total general	32	100,0%

Fuente: Elaboración propia OBD 2025

Este cruce analiza la relación entre la percepción de **facilidad de uso del móvil o la tablet y la presencia de miedo o inseguridad** al utilizar internet o las redes sociales, con el objetivo de explorar cómo se combinan la competencia percibida y las emociones asociadas al entorno digital.

Entre las **25 personas** que **consideran que el uso del móvil o la tablet es fácil (78,1% del total)**, se observa una división clara: **12 personas (37,5%)** manifiestan que sí sienten miedo o inseguridad, mientras que **13 personas (40,6%)** indican que no experimentan este tipo de sensaciones. Estos datos muestran que la percepción de facilidad de uso no elimina necesariamente la presencia de emociones negativas asociadas al entorno digital.

Por otro lado, entre las **7 personas** que señalan que **el uso no es fácil (21,9%)**, la mayoría, **5 personas (15,6%)**, declara sentir miedo o inseguridad, frente a **2 personas (6,3%)** que no lo perciben así. Esta distribución sugiere que las dificultades técnicas tienden a intensificar la sensación de inseguridad.

En conjunto, este cruce pone de relieve que el miedo o la inseguridad no dependen exclusivamente de la competencia técnica percibida, sino que constituyen una dimensión transversal de la experiencia digital. Los resultados refuerzan la necesidad de abordar la inclusión digital no solo desde la formación en habilidades, sino también desde el acompañamiento emocional y la educación para un uso seguro y confiado de la tecnología.

4.14. Relación entre la percepción de facilidad de uso y el interés por aprender más

25

Facilidad de uso x Apoyo	NÚM.	%
 SÍ	25	78,1%
 Sí	22	68,8%
 No	3	9,4%
 NO	7	21,9%
 Sí	6	18,8%
 No	1	3,1%
Total general	32	100,0%

Fuente: Elaboración propia OBD 2025

Este cruce analiza la relación entre la **percepción de facilidad de uso del móvil o la tablet** y el **interés por seguir aprendiendo**, con el objetivo de explorar si la motivación formativa está asociada a las dificultades percibidas o si, por el contrario, es transversal a distintos niveles de competencia digital.

Entre las **25 personas** que consideran que el uso del móvil o la tablet es **fácil** (**78,1%** del total), una amplia mayoría, **22 personas** (**68,8%**), manifiestan que les gustaría aprender más, mientras que solo **3 personas** (**9,4%**) indican que no tienen interés en profundizar en su aprendizaje. Este resultado muestra que la percepción de competencia no reduce la motivación por seguir aprendiendo, sino que convive con ella.

Por otro lado, entre las **7 personas** que señalan que el uso **no es fácil** (**21,9%**), prácticamente todas, **6 personas** (**18,8%**), expresan interés por aprender más, frente a **1 persona** (**3,1%**) que no lo manifiesta. Este patrón refuerza la idea de que las dificultades no generan desinterés, sino que, en la mayoría de los casos, activan una demanda formativa.

En conjunto, este cruce pone de manifiesto que el interés por aprender más sobre el uso del móvil y la tablet es muy elevado y transversal, independientemente del nivel de facilidad percibido. Los datos refuerzan la pertinencia de diseñar acciones formativas continuas, flexibles y adaptadas, que respondan tanto a necesidades de refuerzo como a deseos de profundización y mejora de la autonomía digital.

2025

Usos, barreras y apoyos en el uso del teléfono móvil:
un estudio participativo con personas con discapacidad intelectual y/o problemas de salud mental

Observatorio
Brechas
Digitales



4.15. Conclusión

El análisis conjunto de los cruces realizados permite profundizar en la comprensión de la experiencia digital de las personas participantes, mostrando cómo se entrelazan la **percepción de competencia**, los **apoyos disponibles**, las **emociones asociadas al uso de la tecnología** y la **motivación por seguir aprendiendo**.

En primer lugar, los cruces confirman que la **facilidad de uso percibida no equivale necesariamente a autonomía plena**. Incluso entre las personas que consideran que el uso del móvil o la tablet es fácil, el apoyo de otras personas sigue estando muy presente. Este patrón refuerza la idea de que el uso de la tecnología se construye de forma relacional y que la autonomía digital no puede entenderse únicamente desde una lógica individual, sino como un proceso sostenido por redes de apoyo formales e informales.

En segundo lugar, la relación entre facilidad de uso y miedo o inseguridad pone de manifiesto que las **emociones negativas asociadas al entorno digital atraviesan distintos niveles de competencia**. El hecho de que una parte relevante de las personas que se perciben como competentes experimente miedo o inseguridad indica que estas emociones no dependen exclusivamente de las habilidades técnicas, sino también de factores como la percepción del riesgo, la complejidad de los entornos digitales o la exposición a contenidos y situaciones no deseadas.

Por último, el cruce entre facilidad de uso e interés por aprender muestra un **alto grado de motivación formativa transversal**. Tanto las personas que perciben el uso como fácil como aquellas que experimentan mayores dificultades manifiestan, en su mayoría, el deseo de seguir aprendiendo. Este hallazgo sugiere que las dificultades no generan desafección, sino que, en muchos casos, actúan como motor de demanda formativa, y que incluso los perfiles más competentes mantienen una actitud de mejora continua.

En conjunto, los cruces refuerzan una visión de la inclusión digital que va más allá del acceso y del manejo básico de los dispositivos. Los resultados apuntan a la necesidad de estrategias integrales que combinen **formación técnica, acompañamiento humano, educación para la seguridad digital** y **apoyo emocional**, adaptadas a distintos niveles de competencia y a las experiencias subjetivas de las personas participantes.



Resultados cualitativos

En la realización de los grupos Focales han participado un total de 25 personas. En la provincia de Pontevedra, han dado su testimonio 7 hombres y 1 mujer usuarias de “Asociación Alba”, y 8 hombres usuarios en “Asociación Avelaiña”; en la provincia de Ourense la participación ha sido de 7 hombres y 2 mujeres que acuden a Asociación “Portas Abertas”.

5.1. Usos cotidianos del móvil y la tablet

Este apartado explora los **usos cotidianos que las personas participantes hacen del móvil y la tablet**, atendiendo tanto a las prácticas más frecuentes como a los significados que atribuyen a estos dispositivos en su vida diaria. El análisis se centra en identificar **qué hacen con la tecnología, para qué la utilizan y en qué momentos y contextos aparece**, con el objetivo de comprender el lugar que ocupa el móvil en sus rutinas, relaciones y necesidades prácticas. Lejos de una visión dicotómica entre “uso” y “no uso”, los testimonios muestran formas diversas de apropiación tecnológica, condicionadas por intereses personales, accesibilidad cognitiva y contextos de apoyo.

En los tres grupos focales, el móvil aparece como el dispositivo central de acceso a la tecnología. Esta centralidad se manifiesta tanto en usos básicos de comunicación como en consumos audiovisuales y, en menor medida, en usos funcionales vinculados a la salud, el consumo o la gestión de trámites. Este patrón coincide con la literatura que identifica el smartphone como principal “ventana de acceso” al entorno digital para personas con discapacidad intelectual y/o problemas de salud mental.

En **Portas Abertas**, el uso principal se describe de forma directa y orientada a la utilidad inmediata:

“Para llamar. Y de vez en cuando puedes buscar cosas... para buscar muchas.” (Asociación Portas Abertas)

Además, aparecen usos de ocio asociados a vídeo y música:

“La tablet, para ver películas, un poco de todo.” (Asociación Portas Abertas)

“TikTok... miro vídeos. Escucho música.” (Asociación Portas Abertas)

En **Avelaíña**, la centralidad del móvil se articula con especial fuerza en torno a WhatsApp como práctica cotidiana compartida:

“La que más usas es de WhatsApp.” (Asociación Avelaíña)

“WhatsApp.” (Asociación Avelaíña)

Este uso intensivo se acompaña de una demanda explícita de ampliación de competencias:

“Me gustaría saber más funciones del WhatsApp.” (Asociación Avelaíña)

En **Asociación Alba**, el patrón dominante combina comunicación y ocio:

“Yo todo por WhatsApp.” (Asociación Alba)

“Yo las dos cosas, por teléfono y Whatsapp.” (Asociación Alba)

El consumo audiovisual aparece como actividad frecuente, especialmente en YouTube:

“Youtube y llamar. Whatsapp.” (Asociación Alba)

“YouTube también.” (Asociación Alba)

En relación con el ocio digital, **Avelaíña** amplía el abanico de plataformas y contenidos:

“Spotify.” (Asociación Avelaíña)

“Yo lo uso para ver el fútbol.” (Asociación Avelaíña)

“Y para conectarme y ver la Fórmula 1...” (Asociación Avelaíña)

y confirma nuevamente el papel central de YouTube:

“YouTube.” (Asociación Avelaíña)

Junto a estos usos recreativos, emergen prácticas funcionales vinculadas a la salud y el autocuidado. En **Portas Abertas**, se describe el uso de aplicaciones y sensores para el control de la diabetes:

“El mundo diabético... tengo otro sensor...” (Asociación Portas Abertas)

En **Avelaíña**, aparecen usos ligados a la gestión sanitaria:

“Yo puedo ver las citas médicas y esas cosas.” (Asociación Avelaíña)

Asimismo, en Avelaíña se identifican usos relacionados con consumo y servicios:

“Quería saber cómo puedo hacerme el Lidl Plus y todo esto.” (Asociación Avelaíña)

“Yo compras.” (Asociación Avelaíña)

así como con la búsqueda de empleo:

“Vale, búsqueda de empleo.” (Asociación Avelaíña)

Finalmente, **Avelaíña** introduce una dimensión contextual del uso del móvil, vinculada a la gestión del tiempo, el aburrimiento y las rutinas de descanso:

“Cuando no estoy entretenido.” (Asociación Avelaíña)

“Yo uso antes de quedarme dormido el móvil.” (Asociación Avelaíña)

“A veces me despierto de noche y cojo el móvil.” (Asociación Avelaíña)

Los tres grupos muestran una inserción clara en los ecosistemas digitales dominantes, pero con usos centrados en la funcionalidad inmediata y el consumo pasivo. Avelaíña destaca por verbalizar con mayor claridad la necesidad de profundizar en competencias sobre prácticas ya instaladas y por situar el móvil como parte de rutinas emocionales y de descanso, lo que amplía la comprensión del papel del dispositivo en la vida cotidiana.

5.2. Apoyos humanos y contextos de aprendizaje

Este apartado analiza el papel de los **apoyos humanos y los contextos de aprendizaje** en el uso cotidiano de la tecnología. A partir de los discursos de las personas participantes, se examina **quién ayuda, en qué momentos, para qué tipo de dificultades y cómo se vive esa ayuda**. El foco no se sitúa únicamente en la dependencia, sino en comprender los apoyos como mediaciones necesarias en un entorno digital diseñado sin criterios suficientes de accesibilidad cognitiva, así como en identificar espacios y dinámicas que favorecen el aprendizaje y la confianza en el uso tecnológico.

El análisis revela que el uso efectivo del móvil y la tablet no puede entenderse como un proceso exclusivamente individual, sino como una práctica sostenida por **redes de apoyo** formales e informales. Familiares, profesionales, amistades, personas del entorno comunitario y servicios técnicos actúan como mediadores clave.

En **Portas Abertas**, los apoyos aparecen como múltiples y cercanos:

“Bueno, si está mi hermano...” (Asociación Portas Abertas)

“Normalmente Andrea, Antonio... Si no está Andrea, está Nati... Siempre hay alguien aquí.” (hace alusión a personal de la entidad) (Asociación Portas Abertas)

Incluso se mencionan figuras del entorno cotidiano:

“Fue el panadero que me... para que me arreglara.” (Asociación Portas Abertas)

En **Alba**, se repite este esquema de mediación cercana:

“A mí una sobrina.” (Asociación Alba)

“Alejandro.” (Asociación Alba)

“Me ayudan aquí cuando no sé algo” (hace referencia a la entidad) (Asociación Alba)

En **Avelaíña**, la red de apoyos combina familia, amistades con conocimientos tecnológicos y recursos del mercado:

“Yo los hermanos.” (Asociación Avelaíña)

“A mi padre.” (Asociación Avelaíña)

“Tengo un amigo que entiende mucho...” (Asociación Avelaíña)

“...voy a a una tienda de telefonía.” (Asociación Avelaíña)

Avelaíña incorpora además apoyos más formalizados, como el soporte técnico remoto:

“La aplicación remota del móvil.”

“Es de Samsung.” (Asociación Avelaíña)

Los dispositivos se utilizan también en contextos formativos protegidos (centros, talleres, aulas), que funcionan como espacios de aprendizaje y ensayo seguro. En **Portas Abertas**, se menciona el uso situado:

“Ordenador aquí.” (Asociación Portas Abertas)

En **Avelaíña**, el aprendizaje se describe como una combinación de iniciativa personal y búsqueda de ayuda:

“Claro, yo lo intento solucionarlo solo.” (Asociación Avelaíña)

“Yo me pongo a fuchicar ahí a ver si es esto.” (Asociación Avelaíña)

y se asocia a satisfacción cuando se logra resolver el problema:

“Realizado.” (Asociación Avelaíña)

La autonomía digital emerge como un proceso relacional y situado. Los apoyos humanos y técnicos funcionan como traductores de interfaces, filtros de riesgo y motores de aprendizaje. Avelaíña muestra una doble capa de apoyo, personal y técnico, que incrementa la seguridad percibida, pero que también puede reforzar dinámicas de dependencia ante cambios o incidencias.

5.3. Barreras de uso: complejidad, idioma, contraseñas y sobrecarga de notificaciones

En este apartado se abordan las **principales barreras percibidas** por las personas participantes en el uso del móvil y la tablet. El análisis se centra en las dificultades que generan mayor bloqueo, frustración o abandono de tareas, prestando atención a elementos estructurales del diseño digital como la complejidad de los procesos, el uso de idiomas no accesibles, la gestión de contraseñas y la saturación de estímulos. Estas barreras se analizan no como fallos individuales, sino como fricciones entre las exigencias del entorno digital y las capacidades, ritmos y necesidades de las personas.

La experiencia digital de las personas participantes está atravesada por barreras estructurales que dificultan el uso autónomo y generan frustración, inseguridad y abandono de tareas.

5.3.1. Descarga y actualización de aplicaciones

En **Alba**, la descarga y actualización de aplicaciones aparece como una de las principales fuentes de dificultad:

“Bajar aplicaciones.” (Asociación Alba)

“Actualizarlo... no me da llegado al cien por cien... está como una hora... y nada.” (Asociación Alba)

A ello se suma la gestión del almacenamiento:

“La memoria está llena... tendrías que quitar alguna cosa... pero no sé cómo se hace.” (Asociación Alba)

En **Avelaíña**, aunque la instalación inicial puede parecer sencilla, las dificultades surgen en los pasos posteriores:

“Hay que poner los datos y poco más, pero no soy capaz. Lo intenté varias veces y no, no soy capaz.” (Asociación Avelaíña)

5.3.2. Idioma e interfaces no adaptadas

El idioma aparece como barrera en **Alba**:

“No entiendo... porque está en inglés.” (Asociación Alba)

En **Avelaíña**, la escritura en el móvil se identifica como dificultad relevante:

“Escribir en el WhatsApp.” (Asociación Avelaíña)

“Porque tienes que estar ahí dale que te pego.” (Asociación Avelaíña)

“Sí, tienes que corregir todo el tiempo.” (Asociación Avelaíña)

El dictado por voz se percibe como poco fiable:

“...pone lo que quiere.” (Asociación Avelaíña)

“No lo soporto.” (Asociación Avelaíña)

5.3.3. Contraseñas y autenticación

Las contraseñas constituyen una barrera transversal. En **Alba**:

“No me metía bien las contraseñas, no soy capaz de recuperarlo.” (Asociación Alba)

“Debo tener diez o veinte (cuentas) de correo.” (Asociación Alba)

En **Avelaíña**, se expresan de forma directa:

“Acordarme de la contraseña.” (Asociación Avelaíña)

“A recuperar las contraseñas.” (Asociación Avelaíña)

5.3.4. Notificaciones, publicidad y llamadas spam

La sobrecarga de estímulos es especialmente visible en **Alba**:

“Me saltan cosas que a lo mejor no viene al caso... propaganda...” (Asociación Alba)

“A mí de los “spanes” también, que me llaman...” (Asociación Alba)

En **Avelaíña**, se describen aprendizajes preventivos:

“Al responder una llamada, valen todas las opciones que dijisteis menos sí.”
(Asociación Avelaíña)

y dificultades asociadas a trámites digitales complejos:

“...cargar el currículum y tener que rellenar los datos...” (Asociación Avelaíña)

Las barreras identificadas responden a fricciones estructurales entre el diseño digital y las necesidades de accesibilidad cognitiva. No se trata de falta de interés o motivación, sino de interfaces, procesos y exigencias que incrementan la carga cognitiva y erosionan la autonomía.

5.4. Emociones ambivalentes: disfrute, frustración y miedo

Este apartado se centra en las **emociones asociadas al uso de la tecnología**, entendidas como un componente clave de la experiencia digital. A través de los testimonios, se analizan sentimientos de disfrute, utilidad y empoderamiento, junto con emociones negativas como la frustración, el nerviosismo o el miedo. El objetivo es comprender cómo estas emociones influyen en la relación con la tecnología, en la toma de decisiones (usar, evitar, pedir ayuda) y en la percepción de seguridad y control en el entorno digital.

La relación con la tecnología se caracteriza por una fuerte ambivalencia emocional, donde conviven disfrute y utilidad con frustración, nerviosismo y miedo.

En **Portas Abertas**:

“Cabreado, sí.” (Asociación Portas Abertas)

En **Alba**:

“Me pongo tan nervioso que... digo: házmelo tú.” (Asociación Alba)

En **Avelaíña**, algunas personas optan por abandonar la tarea:

“Pues dejo de hacerlo.” (Asociación Avelaíña)

mientras otras prueban estrategias técnicas:

“...lo reinicio.” (Asociación Avelaíña)

El miedo aparece vinculado tanto a contenidos perturbadores como a estafas.

En **Alba**:

“Estaba viendo y me aparecieron vídeos violentos y ya no me gusta.” (Asociación Alba)

“Me salió una alerta de DGT... eso es mentira.” (Asociación Alba)

En **Avelaíña**, el miedo se asocia a cometer errores:

“Da miedo, da miedo a meter la pata.” (Asociación Avelaíña)

y a la privacidad:

“Porque escuché que te graba la voz.” (Asociación Avelaíña)

Al mismo tiempo, se desarrollan estrategias de autoprotección:

“No suelo coger spam ni números desconocidos.” (Asociación Alba)

“Lo comprobamos...” (Asociación Alba)

“Yo no cojo a los números.” (Asociación Avelaíña)

Avelaíña introduce además una tensión entre conectividad y aislamiento, cuando se le pregunta por las relaciones sociales con las amistades. Si el tipo de interacción se produce en persona o utilizan únicamente los medios digitales:

“Yo menos... ya no salgo de casa...” (Asociación Avelaíña)

Las emociones asociadas al uso tecnológico son un componente central de la inclusión digital. El miedo y la frustración emergen cuando se pierde el control, mientras que el disfrute se asocia a comunicación y ocio. Avelaíña visibiliza el riesgo de sustitución del contacto presencial por interacción digital, reforzando la necesidad de acompañamiento.

5.5. Demandas de formación y móvil “ideal”

Este último apartado recoge las **propuestas, demandas y deseos expresados por las personas participantes** en relación con la formación digital y con las características que debería tener un móvil más accesible. El análisis se orienta a identificar **qué aprendizajes consideran prioritarios, qué cambios proponen en el diseño de dispositivos y aplicaciones y qué condiciones facilitarían un uso más autónomo y seguro**. Estas aportaciones se interpretan como conocimiento situado, relevante para orientar acciones formativas, intervenciones sociales y criterios de diseño inclusivo.

En los tres grupos se expresa el deseo de seguir aprendiendo. En **Portas Abertas**:

“A mí, ordenador.”

“Un poco de todo.” (Asociación Portas Abertas)

En **Avelaíña**, la necesidad se formula como proceso continuo:

“Tengo que aprender mucho.” (Asociación Avelaíña)

y se concreta en aprendizajes prioritarios:

“A recuperar las contraseñas.”

“A navegar en Internet.”

“Saber usar mejor las redes sociales.” (Asociación Avelaíña)

En **Alba**, se describen características del móvil “ideal”:

“Que no fueran tantos pasos.”

“Que se actualizase solo.”

“Me gustaría borrar el Facebook o aplicaciones que no uso...” (Asociación Alba)

Avelaíña aporta demandas de diseño accesible:

“Las letras más grandes.”

“Que nos dejen desinstalar aplicaciones.”

“Que te explique para qué sirve cada aplicación.” (Asociación Avelaíña)

y propuestas formativas paso a paso:

“Un vídeo... paso a paso.” (Asociación Avelaíña)

Las demandas formativas y de diseño se alinean con las barreras detectadas y apuntan a la necesidad de interfaces más simples, controlables y explicativas, así como a procesos formativos continuos, guiados y adaptados. También, la sobrecarga de aplicaciones en los dispositivos. Aplicaciones que no pueden desinstalar, de las que desconocen su utilidad y le generan ansiedad y miedo por cometer errores.

5.6. Conclusión

Los resultados cualitativos muestran que las personas con discapacidad intelectual y/o problemas de salud mental participan activamente en el ecosistema digital, pero lo hacen desde una posición de **alta exposición a barreras cognitivas, emocionales y estructurales**. El acceso al móvil no garantiza una experiencia de uso autónoma, segura ni satisfactoria. La inclusión digital emerge, así como un proceso relacional y acompañado, que requiere no solo formación, sino también **diseño accesible, apoyos sostenidos y estrategias de bienestar digital**, para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos digitales.



Discusión

Los resultados de esta investigación ofrecen una visión compleja y matizada de la relación que las personas con discapacidad intelectual y/o problemas de salud mental mantienen con la tecnología digital, evidenciando avances significativos en términos de acceso y uso, pero también la persistencia de barreras estructurales que condicionan el ejercicio efectivo de sus derechos digitales.

En primer lugar, los datos cuantitativos confirman que el **uso del móvil o la tablet está ampliamente extendido** entre las personas participantes: más del 90 % declara utilizar estos dispositivos de forma habitual. Este dato se ve claramente reforzado por los testimonios recogidos en los grupos focales, donde el móvil aparece de manera reiterada como una herramienta cotidiana, integrada en la vida diaria:

“Para llamar. Y de vez en cuando puedes buscar cosas...” (Portas Abertas) o “Yo todo por WhatsApp.” (Asociación Alba).

En Avelaíña, esta centralidad se expresa incluso en términos de rutina diaria y acompañamiento: “cuando no estoy entretenido” o “antes de quedarme a dormir uso el móvil”.

Sin embargo, el análisis cualitativo permite matizar este elevado nivel de uso. Aunque el 78,1 % de las personas participantes considera que usar el móvil o la tablet es fácil, esta percepción de facilidad se asocia principalmente a **usos concretos, repetitivos y muy delimitados**, como llamar, enviar mensajes o consumir contenidos audiovisuales. Tal como expresan varias personas, el uso se centra en acciones básicas: “YouTube y llamar. WhatsApp.” (Asociación Alba) o “Spotify... y ver el fútbol.” (Avelaíña). Cuando las tareas implican mayor carga cognitiva o procesos no lineales, descargar aplicaciones, registrarse, gestionar contraseñas o configurar el dispositivo, emergen dificultades que cuestionan esa facilidad percibida: “La memoria está llena... pero no sé cómo se hace.” (Asociación Alba) o “Hay que poner los datos... lo intenté varias veces y no soy capaz.” (Avelaíña).

Este contraste entre percepción de facilidad y dificultades reales se refleja también en el hecho de que solo el 62,5 % considera que las aplicaciones son fáciles de usar, evidenciando una brecha entre el manejo del dispositivo y la comprensión de los entornos digitales que lo habitan. El idioma, la escritura y la complejidad de los menús

aparecen como barreras persistentes: “Porque está en inglés.” (Asociación Alba) o “Escribir en el WhatsApp... tienes que estar ahí dale que te pego.” (Avelaíña).

Un segundo eje central de la discusión es el **papel estructural de los apoyos humanos**. Los resultados cuantitativos muestran que cerca del 72 % de las personas recibe ayuda cuando no entiende cómo usar el móvil o la tablet, un dato que adquiere pleno sentido al analizar los relatos cualitativos. Familiares, profesionales, amistades e incluso personas del entorno comunitario actúan como mediadores tecnológicos: “Si está mi hermano...” (Portas Abiertas), “A mí una sobrina.” (Asociación Alba) o “Tengo un amigo que entiende mucho...” (Avelaíña). Estos apoyos no se viven como excepcionales, sino como parte normalizada del uso tecnológico.

Los cruces de variables refuerzan esta idea al mostrar que incluso entre quienes consideran fácil el uso del móvil, el apoyo sigue siendo frecuente. La autonomía digital aparece así como **una autonomía acompañada**, sostenida por redes de apoyo que permiten resolver bloqueos, reducir frustraciones y mantener el uso. A la inversa, el pequeño grupo que combina dificultades de uso con ausencia de apoyo se sitúa en una posición de mayor vulnerabilidad, lo que apunta a la necesidad de intervenciones específicas para evitar procesos de exclusión digital silenciosa.

La dimensión emocional emerge como otro eje clave. Aunque el uso recreativo es elevado (78,1 %), más de la mitad de las personas participantes reconoce sentir miedo o inseguridad al usar internet o las redes sociales. Este dato se ve claramente reflejado en los testimonios, donde aparecen experiencias de exposición a contenidos no deseados (“estaba viendo vídeos violentos y ya no me gusta”, Asociación Alba), alertas falsas (“me salió una alerta de la DGT... eso es mentira”, Asociación Alba) o temor a cometer errores: “Da miedo, da miedo meter la pata.” (Avelaíña).

Los cruces entre facilidad de uso y miedo confirman que estas emociones no desaparecen con la competencia técnica. Incluso personas que se perciben como usuarias hábiles expresan inseguridad, lo que sugiere que el miedo se vincula más a la **percepción del entorno digital como poco controlable** que a la falta de habilidades. Frente a ello, las personas desarrollan estrategias de autoprotección aprendidas: “No suelo coger spam ni números desconocidos.” (Asociación Alba) o “Lo comprobamos... vamos a preguntar si era ella.” (Asociación Alba). Estas prácticas muestran capacidades de aprendizaje y agencia que deben ser reconocidas y fortalecidas.

Finalmente, uno de los hallazgos más relevantes es el **alto interés por seguir aprendiendo**, expresado por el 87,5 % de las personas participantes. Este interés aparece con fuerza en los relatos: “Tengo que aprender mucho.” (Avelaíña), y se mantiene incluso entre quienes ya se sienten competentes. El cruce entre facilidad de uso e interés por aprender muestra que la motivación formativa es transversal, cuestionando enfoques basados exclusivamente en el déficit.

Las demandas formuladas, menos pasos, explicaciones claras, posibilidad de borrar aplicaciones innecesarias, mayor control sobre actualizaciones, mejoras en escritura y voz, conectan directamente con los principios de accesibilidad cognitiva y diseño universal. Como resume una persona participante: “Que no lo compliquen tanto.” (Asociación Alba).

En conjunto, la discusión pone de relieve que la inclusión digital de las personas con discapacidad intelectual y/o problemas de salud mental no puede reducirse al acceso ni al uso frecuente de dispositivos. Requiere entornos digitales comprensibles, apoyos humanos significativos, formación continua y un enfoque que sitúe la autonomía, la seguridad y el bienestar en el centro del ejercicio de los derechos digitales.

Conclusión

Este estudio muestra que las personas con discapacidad intelectual y/o con problemas de salud mental participan activamente en el entorno digital, especialmente a través del uso del teléfono móvil.

El móvil se consolida como el dispositivo central para la comunicación, el ocio y, en menor medida, para la realización de gestiones cotidianas, confirmando su papel como herramienta clave de acceso a la ciudadanía digital.

Los resultados cuantitativos indican que la mayoría de las personas participantes utiliza el móvil o la tablet y percibe su uso como relativamente fácil. No obstante, una parte significativa experimenta dificultades, especialmente en el manejo de aplicaciones, contraseñas y configuraciones. Estas dificultades no impiden el uso, pero sí condicionan el grado de autonomía y generan dependencia de apoyos externos.

La investigación confirma que la inclusión digital se produce de forma claramente relacional. La presencia de apoyos humanos, familiares, profesionales y personas del entorno comunitario, resulta determinante para facilitar el aprendizaje, resolver incidencias y reducir la inseguridad. La falta de estos apoyos se asocia a mayores niveles de dificultad y miedo, así como a un menor aprovechamiento de las posibilidades del dispositivo.

Asimismo, el estudio evidencia una experiencia emocional ambivalente con la tecnología. Junto al disfrute y la utilidad cotidiana, aparecen frustración, cansancio e inseguridad, especialmente ante el riesgo de fraudes, errores

o pérdida de control. A pesar de ello, las personas participantes desarrollan estrategias de autoprotección y muestran capacidad para identificar riesgos y buscar soluciones.

Un hallazgo especialmente relevante es el **alto interés por seguir aprendiendo**, incluso entre quienes expresan mayores dificultades. Las demandas formativas se centran en aprendizajes prácticos y contextualizados, orientados a resolver problemas reales y a ganar autonomía progresiva en el uso del móvil.

En conjunto, los resultados permiten concluir que la inclusión digital de las personas con discapacidad intelectual y/o con problemas de salud mental no depende únicamente del acceso a dispositivos, sino de la combinación entre tecnologías accesibles, apoyos adecuados y oportunidades de aprendizaje significativo. Desde una perspectiva de derechos, avanzar en ciudadanía digital implica no solo reducir riesgos, sino ampliar capacidades y garantizar condiciones para un uso autónomo, seguro y con sentido para las propias personas.

8

Implicaciones y recomendaciones

Los resultados de este estudio ponen de manifiesto la necesidad de avanzar hacia una inclusión digital que vaya más allá del acceso a dispositivos y conectividad, incorporando de forma sistemática criterios de accesibilidad, apoyos y participación. A partir del análisis conjunto de los datos cualitativos y cuantitativos, se derivan las siguientes implicaciones y recomendaciones.

8.1. Implicaciones para el diseño de formaciones en competencias digitales

Los resultados muestran que existe un alto interés por seguir aprendiendo, incluso entre personas que experimentan dificultades o inseguridad en el uso del móvil. Sin embargo, este interés se orienta a **aprendizajes prácticos, situados y directamente vinculados a la vida cotidiana**.



Se recomienda que las acciones formativas:

- **Prioricen contenidos funcionales** (comunicación, seguridad, contraseñas, privacidad, trámites básicos) frente a enfoques abstractos o excesivamente técnicos.
- **Utilicen metodologías paso a paso**, con tiempos lentos, repetición y posibilidad de ensayo y error en entornos seguros.

- **Incorporen materiales accesibles** desde el punto de vista cognitivo (lenguaje claro, apoyos visuales, ejemplos concretos).
- **Reconozcan y partan de los saberes previos de las personas**, evitando enfoques deficitarios.

8.2. Implicaciones para los apoyos y los servicios de atención

La investigación confirma que la inclusión digital es un proceso relacional, sostenido por redes de apoyo humanas. No obstante, la dependencia constante de terceros para tareas básicas limita la autonomía digital.



En este sentido, se recomienda:

- **Fortalecer el papel de profesionales** y entidades sociales como mediadores tecnológicos, dotándolos de tiempo, formación y recursos específicos.
- Promover apoyos orientados a la **autonomía progresiva**, evitando la sustitución sistemática de la persona en la resolución de problemas.
- **Reconocer y valorar los apoyos comunitarios** informales, integrándolos en estrategias más amplias de inclusión digital.

8.3. Implicaciones para el diseño de dispositivos y aplicaciones

Las barreras identificadas no se deben únicamente a las capacidades de las personas, sino a entornos digitales poco accesibles. Por ello, se refuerza la necesidad de avanzar hacia un diseño más inclusivo.



Se recomienda:

- **Reducir la complejidad de los procesos** (menos pasos, menos decisiones simultáneas).
- **Facilitar la comprensión** de las aplicaciones preinstaladas y permitir su desinstalación cuando no sean relevantes.
- **Mejorar la accesibilidad** del teclado, el dictado por voz y los sistemas de escritura.
- **Ofrecer controles claros y comprensibles** sobre notificaciones, privacidad y seguridad.

8.4. Implicaciones para la prevención de riesgos y la seguridad digital

El miedo a cometer errores, a ser estafado o a exponerse a contenidos dañinos aparece como un factor clave que condiciona el uso de la tecnología. Frente a enfoques restrictivos, el estudio muestra que las personas desarrollan estrategias de autoprotección cuando cuentan con apoyos adecuados.



Se recomienda:

- **Incorporar la educación en seguridad digital** como parte central de las formaciones, desde un enfoque capacitador.
- **Trabajar la identificación de fraudes**, la gestión de llamadas y mensajes sospechosos y la protección de la privacidad.
- **Evitar discursos alarmistas** que refuercen el miedo y la evitación, y promover la confianza informada.

8.5. Implicaciones para políticas públicas y enfoque de derechos

Desde una perspectiva de derechos, los resultados subrayan que la inclusión digital es una condición necesaria para el ejercicio efectivo de la ciudadanía en contextos cada vez más digitalizados.



Se recomienda:

- **Integrar la accesibilidad cognitiva** como criterio obligatorio en servicios digitales públicos y privados.
- **Promover enfoques participativos** en el diseño, evaluación y mejora de tecnologías y servicios digitales.

En conjunto, este estudio pone de relieve que avanzar hacia una ciudadanía digital inclusiva requiere **escuchar activamente a las personas**, reconocer sus prácticas, miedos y estrategias, y traducir ese conocimiento en acciones concretas. La tecnología, lejos de ser neutral, puede convertirse en una herramienta de exclusión o de empoderamiento según cómo se diseñe, se enseñe y se acompañe su uso. Incorporar la perspectiva de las propias personas con discapacidad intelectual y/o problemas de salud mental no es solo una opción metodológica, sino una condición ética y política para una digitalización verdaderamente inclusiva.

9

Bibliografía

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Cabero-Almenara, J. (2008). TIC para la igualdad: La brecha digital en la discapacidad. *Anales de la Universidad Metropolitana*, 8(2), 15-43.
- Cargo, M., & Mercer, S. L. (2008). The value and challenges of participatory research: Strengthening its practice and usefulness. *Annual Review of Public Health*, 29, 325-350. <https://doi.org/10.1146/annurev.publhealth.29.091307.083824>
- Caton, S., & Chapman, M. (2016). The use of social media by people with intellectual disabilities: A qualitative study. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 41(2), 125-139. <https://doi.org/10.3109/13668250.2016.1153052>
- Chadwick, D. D., Quinn, S., & Fullwood, C. (2017). Perceptions of the risks and benefits of internet and social media use for people with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 30(2), 300-311. <https://doi.org/10.1111/jar.12209>
- Chadwick, D. D., Wesson, C., & Fullwood, C. (2013). Internet access by people with intellectual disabilities: Inequalities and opportunities. *Future Internet*, 5(3), 376-397. <https://doi.org/10.3390/fi5030376>
- Chevalier, J. M., & Buckles, D. J. (2019). *Participatory action research: Theory and methods for engaged inquiry*. Routledge.
- Cornwall, A., & Jewkes, R. (1995). What is participatory research? *Social Science & Medicine*, 41(12), 1667-1676. [https://doi.org/10.1016/0277-9536\(95\)00127-S](https://doi.org/10.1016/0277-9536(95)00127-S)
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). Sage.
- European Disability Forum. (2021). *Digital accessibility in the European Union*. <https://www.edf-feph.org>
- European Commission. (2021). *Union of Equality: Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030*. Publications Office of the European Union.
- Elhai, J. D., Levine, J. C., Dvorak, R. D., & Hall, B. J. (2017). Problematic smartphone use: A conceptual overview and systematic review. *Computers in Human Behavior*, 66, 135-148. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.09.059>

Foro de Derechos Digitales. (2022). Manifiesto por los derechos digitales. <https://foroderechosdigitales.org/manifiesto-por-los-derechos-digitales/>

Gómez Crespo, M., & de la Torre, J. (2021). Brecha digital, discapacidad intelectual y derechos en el entorno digital. *Revista Española de Discapacidad*, 9(2), 45–63.

International Telecommunication Union. (2023). *Measuring digital development: Facts and figures 2023*. ITU.

Kitzinger, J. (1995). Qualitative research: Introducing focus groups. *BMJ*, 311(7000), 299–302.

Kroll, T., Barbour, R., & Harris, J. (2007). Using focus groups in disability research. *Qualitative Health Research*, 17(5), 690–698. <https://doi.org/10.1177/1049732307301910>

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage.

Nind, M. (2014). *What is inclusive research?* Bloomsbury Academic.

Selwyn, N. (2004). Reconsidering political and popular understandings of the digital divide. *New Media & Society*, 6(3), 341–362. <https://doi.org/10.1177/1461444804042519>

Spanakis, P., et al. (2021). Technology-based interventions in mental health: A systematic review. *Journal of Medical Internet Research*, 23(9), e28701. <https://doi.org/10.2196/28701>

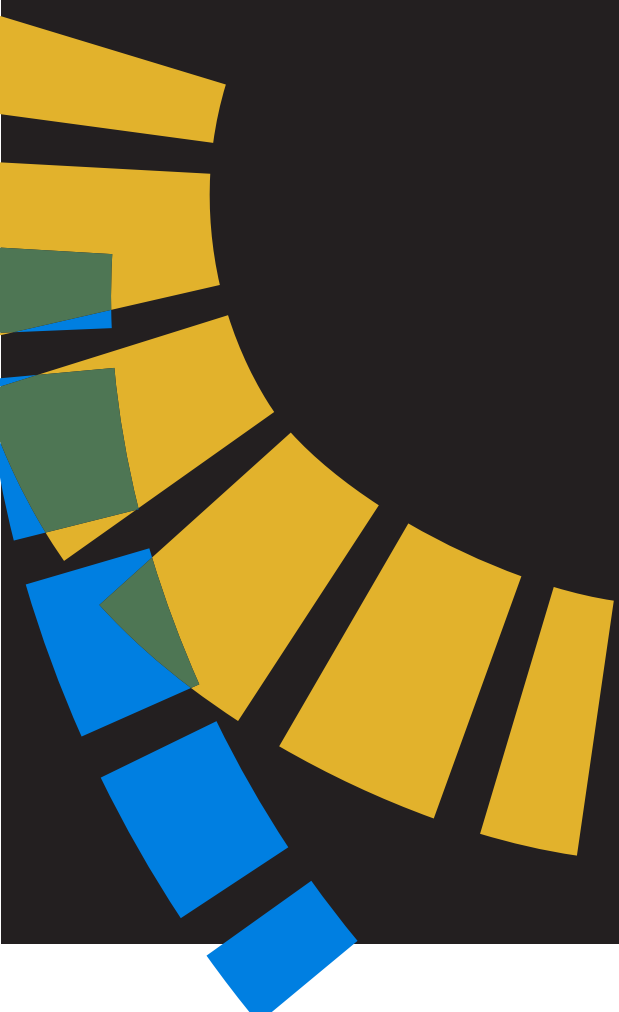
Spanakis, P., et al. (2022). Digital mental health for severe mental illness. *The Lancet Psychiatry*, 9(3), 219–231. [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(21\)00330-1](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(21)00330-1)

United Nations. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. United Nations.

Vicente, M. R., & López-Menéndez, A. J. (2010). A multivariate framework for the analysis of the digital divide. *Information & Management*, 47(7–8), 295–304. <https://doi.org/10.1016/j.im.2010.08.001>

World Health Organization. (2001). *International classification of functioning, disability and health (ICF)*. WHO.

World Health Organization, & World Bank. (2011). *World report on disability*. WHO.



Observatorio
Brechas
Digitales

Elaborado por:



Financiado por:



XUNTA
DE GALICIA

CONSELLERÍA DE
POLÍTICA SOCIAL
E IGUALDADE