



Universidad de Valladolid

**ASPECTOS INCLUSIVOS PRESENTES EN LAS REDES
SOCIALES Y MEDIOS DIGITALES DE LA ORQUESTA
SINFÓNICA DE CASTILLA Y LEÓN (OSCYL)**

Esther Palacios Martínez

Máster en Psicopedagogía

Tutora: Ada Freitas Cortina

Curso 2024-2025

RESUMEN

Este trabajo consiste en un estudio de caso en el que se indaga en las comunicaciones digitales de la Orquesta Sinfónica de Castilla y León (OSCyL) para conocer si tienen características accesibles para la población con las diferentes diversidades, incidiendo en las personas mayores. En ella se analizan medidas de accesibilidad digitales y las redes sociales digitales y página web de la OSCyL teniendo en cuenta la opinión y vivencias de los profesionales que trabajan en ellas. Los resultados muestran una clara necesidad institucional de tomar conciencia sobre las medidas de accesibilidad a medios digitales, empezando por la formación en las diferentes profesiones sobre aspectos como este, y adicionando pautas de accesibilidad en las comunicaciones digitales de la OSCyL, ya que escasean en aspectos básicos para ser comunicaciones completamente accesibles para todo tipo de poblaciones, incluyendo las personas mayores que más disfrutan de servicios socioculturales como este.

Palabras clave: accesibilidad, comunicación digital, personas mayores, OSCyL

ABSTRACT

This work consists of a case study in which the digital communications of the Orquesta Sinfónica de Castilla y León (OSCyL) are investigated to find out if they have accessible features for all population, including elderly people. It analyses digital accessibility measures in the OSCyL's digital social networks and website, taking into account the opinions and experiences of the professionals who work in them. The results show a clear need in today's society to become aware of digital media accessibility measures, starting with training in the different professions on aspects such as this, and adding accessibility guidelines in the digital communications of the OSCyL, as they are lacking in basic aspects to be fully accessible communications for all types of populations, including the elderly people who most enjoy sociocultural services such as this.

Key words: accessibility, digital communication, elderly people, OSCyL

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN.....	8
1.1. Justificación	8
1.2. Pregunta de investigación	10
1.3. Objetivos del estudio	10
1.3.1. Objetivo general	10
1.3.2. Objetivos específicos.....	11
1.4. Relación con las competencias del título	11
2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	13
2.1. La inclusión social en el contexto artístico-cultural	13
2.2. Redes sociales	15
2.3. Accesibilidad e inclusión digital con relación a la comunicación en redes sociales	15
2.4. La inclusión social en las redes sociales culturales en personas mayores	17
2.5. Los servicios socioculturales de la OSCyL	18
2.5.1. La Orquesta Sinfónica de Castilla y León.	18
2.5.2. Fundación Siglo para el turismo y las artes de Castilla y León.	19
2.5.3. Área Socioeducativa Miradas.	20
3. ESTUDIO DEL CASO.....	21
3.1. Contexto social	21
3.1.1. Forma de trabajo de la institución para publicar digitalmente.	21
3.1.2. Forma de acceder y manejar las redes por parte de abonados.....	21
3.2. Diseño metodológico	22
3.2.1. Muestra y participantes	23
3.2.2. Instrumentos de recogida de información	23
3.2.3. Procedimientos del estudio de caso y su análisis	25
3.3. Resultados.....	27
3.3.1. Análisis comparativo de la accesibilidad del contenido digital.....	27
3.3.2. Comunicación inclusiva por parte de profesionales: resultados de las entrevistas ...	39
4. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN	43
4.1. Justificación.....	43
4.2. Destinatarios y responsables	43
4.3. Objetivos	44
4.4. Contenidos.....	44

4.5. Metodología	44
4.6. Temporalización.....	45
4.8. Actividades.....	46
4.9. Recursos	51
4.10. Evaluación	52
5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	55
6. LIMITACIONES Y FUTURAS DIRECCIONES	59
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
8. ANEXOS.....	67
ANEXO I.	67
ANEXO II.....	67
Entrevista para profesional de la OSCyL acerca de aspectos accesibles de la página web con personas mayores.....	67
Entrevista para trabajador OSCyL acerca de redes sociales inclusivas con personas mayores.	69
Anexo III. Cuestionarios de evaluación utilizados en la propuesta de intervención. .	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma del proyecto de intervención	26
Tabla 2. Comparación de percepciones en los aspectos perceptibles de la página web de la OSCyL.....	27
Tabla 3. Comparación de percepciones en los aspectos perceptibles de las redes sociales de la OSCyL.....	30
Tabla 4. Comparación de percepciones en los aspectos operables de la página web de la OSCyL	32
Tabla 5. Comparación de percepciones en los aspectos operables de las redes sociales de la OSCyL.....	34
Tabla 6. Comparación de percepciones en los aspectos comprensibles de la página web de la OSCyL.....	36
Tabla 7. Comparación de percepciones en los aspectos comprensibles de las redes sociales de la OSCyL.....	37
Tabla 8. Comparación de percepciones en los aspectos robustos de la página web de la OSCyL	38
Tabla 9. Comparación de percepciones en los aspectos robustos de la página web de la OSCyL	38
Tabla 10. Temporalización del proyecto de intervención	45
Tabla 11. Recursos necesarios por actividad.....	51
Tabla 12. Análisis DAFO del proyecto de intervención.	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Alternativas de texto en página web de la OSCyL	28
Figura 2. Presentación página web OSCyL en ordenador.....	29
Figura 3. Presentación página web OSCyL en teléfono móvil	29
Figura 4. Imagen de texto en página web OSCyL	30
Figura 5. Imagen de texto en página web OSCyL	30
Figura 6. Imagen de texto en página web OSCyL	30

1. INTRODUCCIÓN

Las personas cada vez estamos más en contacto unas con otras por los grandes avances en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Estos avances en parte han ayudado a la sociedad a estar más conectada e informada acerca de los diferentes procesos que se dan en ella, pero por otra parte han creado brechas entre las personas que pueden acceder a la información y las que no pueden, separando de esta manera al mismo tiempo la sociedad.

Por este motivo es preciso analizar estas barreras y eliminarlas en la medida de lo posible para que los individuos de todas las edades y con todas las diversidades tengan las mismas oportunidades en todos los contextos incluyendo en ellos los contextos sociales donde las personas se relacionan de manera más informal para el entretenimiento, ocio y actividades culturales. Un ejemplo de contextos de relación entre personas son los espacios de creación y disfrute de la música, como los conciertos de la Orquesta Sinfónica de Castilla y León (OSCyL) donde se comparte música para que las personas pasen su tiempo disfrutando de ella, siendo la mayoría de las personas que disfrutan de esta música personas mayores. Para propagar su música, esta entidad al igual que otras tiene redes sociales en las que comparte los eventos que va realizando y llama a su público general para que vaya a disfrutar de ello.

El objetivo del presente trabajo fin de máster es analizar los aspectos inclusivos de los contenidos digitales de las redes sociales y la página web de la Orquesta Sinfónica de Castilla y León (OSCyL). Para ello, este trabajo dividirá su marco teórico en varios apartados, tratando de desarrollar los temas relacionados con el objetivo inicial del trabajo analizando lo que es una red social inclusiva para conocer en profundidad el tema principal sobre el que tratará el trabajo y sobre el que se basa la investigación. Además, hablaremos y analizaremos el contexto social en el que se enfoca el mismo, que en este caso será la OSCyL, y con ello ahondaremos en la Fundación Miradas ya que es la parte del programa socioeducativo de la misma.

1.1. Justificación

El paradigma social es cambiante y en la actualidad debido al aumento de posibilidades dentro de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) este cambio se

acentúa más, tomando fuerza en nuestra sociedad y convirtiéndose en herramientas clave para la vida en sociedad y para el proceso de comunicación entre personas y entidades. La introducción de nuevos recursos en relación a las TIC dentro de redes sociales permite la presencia de un enfoque más interactivo y personalizado, siendo esencial para atender a las necesidades de todo tipo de poblaciones, y más concretamente para personas con diversidad funcional (Fuentes et al., 2021).

Las TIC nos dan la posibilidad de adoptar variedad de recursos para aplicarlas en la adecuada exposición de información en redes sociales para una comunicación ajustada al público, haciendo que las entidades sean más accesibles para todo tipo de públicos y permitiendo a las entidades personalizar la información que quieren hacer llegar de diferentes formas a todos sus interlocutores, haciendo que las personas con diferentes diversidades puedan acceder a ellas, convirtiendo a estas entidades en espacios digitales inclusivos de comunicación e interacción social.

Las redes sociales desde hace ya varios años han obtenido importancia a nivel social cambiando la forma en la que las personas se comunican y consumen información. Anteriormente estas redes sociales se utilizaban generalmente por parte del público más joven para informar a amigos y familiares sobre aspectos de la vida de cada persona, pero actualmente esto se ha transformado y ya no solo sirven para eso si no que ahora también son utilizadas por personas más mayores y además se utilizan como herramientas para que entidades, empresas e instituciones expongan información sobre sus acciones a lo largo del tiempo, convirtiéndose la acción con las redes sociales en este caso en una estrategia de marketing y comunicación de cualquiera organización social, permitiendo a las diferentes instituciones acercarse a mayor audiencia y promover sus productos y servicios, incluidos las redes sociales (Navarrete & Vásquez, 2021). Sin embargo, la evolución de las redes sociales también ha provocado desafíos y problemáticas a la hora de cómo las personas utilizan la información dada o cómo otras personas no pueden acceder a ellas por problemas a la hora de recibir la información (Haz-Gómez et al., 2024), siendo inviable esta recepción por parte de algunas personas con diversidad funcional, de diferentes edades y en general diversos públicos que necesitan comunicarse de diferentes formas con diferentes lenguajes (De Souza et al., 2021).

La característica fundamental de las redes sociales es su capacidad para conectar personas, por lo que debemos asegurar que esta conexión se haga con personas con

diversidades de todo tipo y características diferentes, exponiendo la información de diferentes formas para que todos puedan acceder a ellas y empaparse de su contenido.

La OSCyL es una entidad que tiene como función acercar la música a todas las personas, por lo que tener una comunicación que incluya la llegada de información de sus actividades y programas a todas ellas es fundamental para su misión social. Por esto se considera necesario un análisis de los aspectos inclusivos de la comunicación y contenido de sus redes sociales y páginas web para comprobar si esta labor está siendo realmente realizada correctamente.

Un aspecto a destacar sobre el trabajo de estos aspectos es la singularidad del mismo, ya que muchos son los trabajos que analizan las TIC en diferentes entornos, pero pocos los que lo hacen en entidades como esta y menos en esta concretamente. Esto hace que el presente TFM sea útil para la literatura científica, satisfaciendo las necesidades que se presentan en la sociedad actual y en las personas con diversidad funcional.

1.2. Pregunta de investigación

La pregunta que se hace para la iniciación de esta investigación es:

- ¿Qué aspectos o elementos inclusivos están presentes en la comunicación y contenidos digitales de las redes sociales y la página web de la Orquesta Sinfónica de Castilla y León (OSCyL) para garantizar el acceso e interacción social de las personas mayores?

La intención del estudio es indagar sobre los elementos comunicación y lenguajes inclusos, así como los aspectos de accesibilidad de los contenidos publicados en las redes sociales y la página web de la OSCyL con relación a la población mayor.

1.3. Objetivos del estudio

1.3.1. Objetivo general

- Analizar los aspectos inclusivos de la comunicación y contenidos de las redes sociales y la página web de la Orquesta Sinfónica de Castilla y León (OSCyL), desde una perspectiva psicopedagógica, para garantizar el acceso y la interacción social a todos

los públicos y personas de diferentes diversidades funcionales, incidiendo en el público mayor.

1.3.2. Objetivos específicos

El objetivo general planteado en el anterior punto se desglosa en los siguientes objetivos específicos:

1. Conocer los elementos que caracterizan un contenido digital accesible a todas las personas con cualquier diversidad funcional.
2. Revisar e identificar los aspectos que constituyen una comunicación y lenguaje inclusivos en los medios digitales.
3. Analizar de forma sistemática los aspectos inclusivos de la comunicación y contenidos digitales publicados en las redes sociales y la página web del profesional de la OSCyL que trabaja estas plataformas digitales.
4. Conocer la percepción del colectivo de personas mayores dentro de los abonados de la OSCyL sobre la accesibilidad de la información disponible en sus redes sociales y su página web.
5. Conocer la percepción de las personas responsables de comunicación digital de la OSCyL sobre la accesibilidad y comunicación inclusiva en sus redes sociales y su página web.
6. Recomendar aspectos de mejora de la efectividad del proceso de comunicación y publicación de contenidos digitales más accesibles e inclusivos en los espacios digitales de las plataformas que utiliza la OSCyL

1.4. Relación con las competencias del título

El máster en psicopedagogía pretende desarrollar en el alumnado una serie de competencias asociadas a la profesión futura de psicopedagogo. Estas competencias del máster se dividen en dos grandes grupos, las competencias generales y las específicas.

De los dos grupos, el presente Trabajo de Fin de Máster (TFM) intenta aplicar y desarrollar todas ellas, pero algunas de estas competencias se ven más implicadas que otras a lo largo del desarrollo de este trabajo de iniciación de investigación. Para empezar, de las competencias generales, este TFM se relaciona en mayor medida con:

- **G.4. “Toma de conciencia de las creencias y estereotipos sobre la propia cultura y las otras culturas o grupos y de las implicaciones sobre su actuación profesional y potenciar el respeto de las diferencias individuales y sociales”.** Ya que dentro de este trabajo se trata con personas de diferentes culturas y se estudian las implicaciones de las redes sociales en diferentes colectivos.
- **G.5. “Responder y actuar de manera adecuada y profesional, teniendo en cuenta el código deontológico de la profesión, en todos los procesos de intervención”.** En este trabajo se ha tratado de seguir estos principios, siempre teniendo en cuenta las normas del código deontológico.
- **G.6. “Actualizarse de manera permanente en las TIC para utilizarlas como instrumentos para el diseño y desarrollo de la práctica profesional”.** Quiero resaltar esta competencia ya que en este trabajo tratamos de analizar la actualización de las redes sociales y página web de una entidad, procurando hacerlo con los instrumentos adecuados.

Por otro lado, existen competencias específicas que también se pueden relacionar en mayor medida con este TFM, de las cuales se pueden destacar:

- **E.2. “Asesorar y orientar a los profesionales de la educación y agentes socioeducativos en la organización, el diseño e implementación de procesos y experiencias de enseñanza aprendizaje, facilitando la atención a la diversidad y la igualdad de oportunidades”.** En este trabajo se colabora con y analiza las redes sociales y página web de la OSCyL incluyendo su parte socioeducativa de Miradas, además de atender a la diversidad de todas las personas que puedan querer tener acceso a estos medios.
- **E.5. “Planificar, organizar e implementar servicios psicopedagógicos”.** En este caso dentro de estas tres premisas se trata de organizar servicios psicopedagógicos, como es la organización inclusiva de sus redes sociales y página web
- **E.7. “Analizar, interpretar y proponer actuaciones, teniendo en cuenta las políticas educativas derivadas de un contexto social dinámico y en continua evolución”.** Ya que en este trabajo se trata de analizar los medios de comunicación sociales de esta entidad social.

- **E.8. “Formular nuevas propuestas de mejora de la intervención psicopedagógica, fundamentadas en los resultados de la investigación psicopedagógica”.** Además de analizar se añaden propuestas de mejora a estos sitios web.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. La inclusión social en el contexto artístico-cultural

La palabra inclusión se refiere a la acción y efecto de incluir. Por otro lado, una acción inclusiva se refiere a la acción que incluye o tiene virtud y capacidad para incluir. La UNESCO (2009) indicó que “la inclusión cultural implica el acceso equitativo a los bienes culturales, así como la capacidad de producir, expresar y participar en la vida cultural en condiciones de igualdad y respeto por la diversidad” (p. 18).

Para que exista inclusión social, es importante que todos los grupos de personas con sus diferentes características sean reconocidos constitucional y legalmente, reivindicando el bienestar y capacidad de tener un rol activo y con protagonismo en la sociedad donde participan (Chuaqui et al., 2016). Desde una perspectiva individual, esto se basa en la realización personal de cada individuo.

En contextos culturales, en ocasiones se da que las personas tienen dificultades a la hora de acceder a ellos por diversos motivos desarrollándose momentos de exclusión social. Kay et al. (2008) reúnen estas problemáticas en ocho puntos: el acceso físico o personal, el coste, el tiempo, el producto, el interés personal, la comprensión, la socialización y la información. Una de estas cuestiones es la problemática económica, lo que hace que las actividades culturales se conviertan en actividades elitistas y naturalizando las desigualdades sociales y culturales (Bourdieu, 1979). Otra de las cuestiones por las que se dificulta el acceso a la cultura a ciertos grupos de personas es por cuestiones del tipo de comunicación utilizado en estos ambientes, ya que algunos públicos no tienen capacidad para acceder a estos lenguajes, haciendo incomprensible la información comunicada (Pérez, 2021). Esto se puede dar por cuestiones de lenguaje excluyente en el que se utilizan jergas, usando un lenguaje demasiado técnico alejando a los públicos (Bourdieu, 1991); por falta de representación de ciertos grupos de población en espacios

culturales; o por la existente desigualdad a la hora de acceder a medios de expresión, ya que hay públicos que no pueden controlar o manejar ciertos medios (Hall, 1976).

Sin embargo, algunos de los profesionales que proporcionan servicios culturales, han visto la necesidad de adaptar sus trabajos para que llegue a todo tipo de poblaciones. Ha de ser admitido que a lo largo de los últimos años se ha creado conciencia en torno al acceso físico y personal de las personas a espacios culturales (Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, 2020), pero aún hay camino por recorrer. De la misma forma, particularmente en diferentes entidades se crean y desarrollan proyectos para mejorar la inclusión de todas las poblaciones en los entornos culturales, siendo ejemplos de ello:

- “El sistema Nacional de Orquestas y Coros Juveniles e Infantiles de Venezuela”, siendo esta una herramienta para rescatar a los jóvenes de las situaciones sociales más vulnerables a través de una educación musical colectiva (Verhagen et al., 2016).
- La plataforma “Apropa Cultura” en Madrid y otras ciudades españolas que une colectivos vulnerables con el mundo de la cultura relacionando y adaptando las visitas a museos con la formación de personas con diferentes diversidades (Muñoz, 2017).
- La promoción del concepto “Museo Inclusivo” y “Museo Accesible” por parte del ministerio de cultura español enfatizando la necesidad de reducir la desigualdad, la exclusión y la discriminación en museos, adaptando los programas a las necesidades del público (Ministerio de Cultura de España, s. f.).
- La Agrupación musical inclusiva del teatro real (España) que integra músicos con diversas capacidades en un proyecto común, basándose en el Modelo de Educación Musical para la Inclusión Educativa del Dr. Francisco Borro (Teatro Real, s. f.).
- La OSCyL, desde el año 2010 pasó de ser una orquesta que realizaba únicamente conciertos para público más interesado a introducirse en otros contextos sociales más desfavorecidos por diversidades funcionales, vulnerabilidad socioeducativa o problemáticas en torno a la edad, incluyendo todo esto en la fundación Miradas dedicada a ello, que se desarrollará más adelante (Orquesta Sinfónica de Castilla y León, s.f.).

2.2. Redes sociales

Una red social es el servicio de la sociedad de la información que ofrece a los usuarios una plataforma de comunicación a través de internet para que estos generen un perfil con sus datos personales, facilitando la creación de comunidades con base en criterios comunes y permitiendo la comunicación de sus usuarios, de modo que pueden interactuar mediante mensajes, compartir información, imágenes o vídeos, permitiendo que estas publicaciones sean accesibles de forma inmediata por todos los usuarios de su grupo.

Las redes sociales virtuales que existen en la actualidad se crearon a finales del siglo XX y principios del siglo XXI popularizándose en el año 2009 creciendo el número de usuarios en ellas. Sin embargo, desde su creación han sufrido una evolución a lo largo de los años en función a las necesidades de los usuarios que las consumen y sus usos más comunes, por lo que es importante estudiar esta evolución para conocer si las nuevas necesidades de los usuarios se van cubriendo (Ramos, 2019).

Dentro de las redes sociales online podemos encontrar varias como Instagram, X, Facebook, Whatsapp, TikTok, Snapchat, entre otras. Dentro de estas, cada una tiene características diferentes. Mientras que TikTok tiene características menos partisanas, Twitter tiene rasgos más dialógicos. Esto se puede deber ya que en TikTok el perfil de usuarios es más joven y hay menor presencia de debate intergeneracional (Fernández et al., 2023) abriendo en este momento la división en la utilización de redes sociales entre unas generaciones y otras. Siguiendo por esta línea Flores (2020) indica que las redes sociales mayormente utilizadas por las personas mayores son WhatsApp, Twitter y Facebook, aumentando su participación en ellas a raíz de la pandemia del Covid-19.

Las redes sociales online ayudan a la creación de vínculos y colaboraciones comunitarias además de compartir esquemas y conocimientos con las que se mejoran los proyectos personales de cada individuo y de organizaciones de diferentes fines como educativas o sociales (Arnaiz et al., 2018; Fuentes et al., 2021).

2.3. Accesibilidad e inclusión digital con relación a la comunicación en redes sociales

La palabra accesibilidad se refiere a un adjetivo que se aplica a la persona o cosa a la que se puede acceder o llegar sin dificultad. Este concepto en redes sociales hace alusión a la capacidad de las diferentes plataformas digitales para ser usadas y comprendidas por las

personas, haciendo que nadie se quede excluido de participar en estos espacios por la existencia de barreras. La accesibilidad se considera una característica de las redes sociales, o al menos en un principio, ya que muchas personas pueden utilizarlas para divulgar y educar a usuarios en todo tipo de temas, convirtiéndolas en una herramienta muy poderosa de comunicación (Gabarrón & Fernández-Luque, 2012). Sin embargo, no todos los usuarios que intentan usar las redes sociales hacen alusión a ellas con esta característica, ya que no son capaces de usarlas debido a sus diversidades funcionales particulares.

Relacionado también con la inclusividad y la inclusión en redes sociales aparece el concepto de inclusión digital. Según la Comisión Europea (2010), la inclusión digital consiste en que todas las personas puedan contribuir y beneficiarse de la economía y la sociedad digital. Esto supone trabajar en distintas vertientes como el acceso a las TIC y el desarrollo de competencias digitales.

Existe una necesidad clara de que las comunicaciones digitales sean accesibles para todos, teniendo que eliminar las barreras para garantizar la inclusión en todos los espacios, tanto culturales como de educación (Mejía & Vásquez, 2022).

Para lograr la inclusión digital hay varios aspectos a mejorar a nivel tanto social como digitalmente, ya que la inclusión digital no engloba todo el concepto de inclusión social, pero puede facilitarla (Travieso & Planella, 2008). Por un lado, se crean las llamadas redes sociales accesibles, las cuales se esfuerzan en eliminar barreras adaptando tanto el texto como elementos visuales y audiovisuales, asegurando la comprensión de la información y proporcionando una experiencia más inclusiva para todos los usuarios (Moreno, 2023).

Por otro lado, socialmente se crea la necesidad de alfabetización digital a la población, la cual consiste en la realización de formaciones para desarrollar en las personas una serie de habilidades en relación al mundo digital, como pueden ser técnicas, sociales o éticas. Esta alfabetización debe ir de la mano de agentes formadores realmente formados en el tema de las TIC, ya que no siempre es así, y de la individualización de las mismas para atender a las necesidades particulares de cada individuo (Travieso & Planella, 2008).

En relación a esto, es necesario formar a los profesionales de la educación en inclusión y accesibilidad digital para que ellos formen al resto de personas en sus diferentes etapas

educativas (Sánchez & Queralt, 2024). Por ello, se crean proyectos para fortalecer la capacidad de los docentes en relación con la inclusión social y digital (Torralba et al., 2023), sin embargo, las instituciones educativas a pesar de creer en la importancia de estas formaciones no siempre ofrecen experiencias pedagógicas sobre este tema (Sanz et al., 2023).

Algunas pautas que conlleva la creación de redes sociales accesibles en diferentes ámbitos son la creación de plataformas virtuales con diseños que funcionen para todos que incluyan lectores de pantalla, navegación por teclado, subtítulos en vídeos o adecuado contraste de colores, textos alternativos, vídeos subtítulos o textos sencillos entre otros. Por otro lado, el acceso a la información debe tener las características adaptadas en los diferentes dispositivos a utilizar, tanto en los que tienen conexiones lentas como los que tienen tecnologías de asistencia (Martínez, 2022). Por último, se considera que las redes sociales deben promover que todo tipo de edades pueda utilizar las plataformas, tanto personas con bajo nivel de alfabetización digital como personas en situaciones vulnerables, tratando de alfabetizar digitalmente a la mayoría de la población posible (Bonilla, 2023).

Algún ejemplo donde se puede observar cómo las redes sociales son espacios de inclusión social es en el estudio de Rey et al. (2023) donde analizan las dificultades de los estudiantes extranjeros en las relaciones sociales y ayudan a eliminar las ofensas y el abuso de confianza en ellas, además de la aplicación que hacen de las TIC para mejorar la comprensión y asimilación de conocimientos en el alumnado con dificultades. O en el estudio de Barroso et al. (2023) donde se describe como los días internacionales de varias discapacidades muchas, existe afluencia de personas que realizan publicaciones altruistas en torno a ellas comprendiéndolas y visualizándolas. Entre otros autores actuales que estudian el tema de redes sociales e inclusión social encontramos a Díaz & Alulima (2021), a Gomiz (2023) o Parra et al. (2016).

2.4. La inclusión social en las redes sociales culturales en personas mayores

El envejecimiento de la población es una realidad que enfrentan los países de todo el mundo, incluyendo a los países españoles (Instituto Nacional de Estadística, 2020). Por esto, se considera que hay que realizar acciones en consecuencia, entre las que se

encuentra la formación en diversos aspectos (Estrategia Española sobre Discapacidad, 2020), debiendo la población participar en el aprendizaje permanente.

Por otro lado, se encuentra la problemática que nos concierne en este estudio sobre las TIC y la sociedad digitalizada, incluyendo en ellas las redes sociales virtuales. En este aspecto se han observado mayores diferencias entre los jóvenes y los mayores (Casado & Lezcano, 2018).

Por todo esto, se considera de vital importancia incluir a las personas mayores en la vida social digital para generar bienestar en esta población. Los medios sociales, pueden ayudar a alfabetizar a la población mayor con relación a ellas mismas (Mora-Chavarría & González-Matamoros, 2021). Además, el uso de las redes sociales de diferentes ambientes culturales puede ayudar a la reactivación de la memoria individual y colectiva a lo largo del proceso de comunicación (González & Delgado, 2018)

Existen algunas barreras en el uso de las redes sociales por parte de personas mayores, como la conciencia de estas como espacios de pérdida de tiempo, en la que solo se comentan aspectos populares y nada específico que a esta población les pueda interesar, ya que la mayoría de las informaciones que en ellas vienen son desarrolladas para jóvenes y sus necesidades (González & Delgado, 2018). Además, las personas mayores se sienten inseguras en las redes sociales ya que no las conocen y tienen miedos a lo desconocido, por lo que evitan la exploración exhaustiva en canales de información tanto de salud, como de turismo y cultura (Barroso & Aguilar, 2015). Sin embargo, las personas mayores, en relación a su desinformación sobre las redes sociales, muestran interés a la hora de formarse en ellas y conseguir utilizarlas correctamente (Subiela et al., 2016) y acceder a los contenidos culturales disponibles en estos medios, por lo que se hace necesaria una vez más la formación de estas personas en temas digitales en relación a las redes sociales.

2.5. Los servicios socioculturales de la OSCyL

2.5.1. La Orquesta Sinfónica de Castilla y León.

La OSCyL (Orquesta Sinfónica de Castilla y León) es una orquesta sinfónica pública de la Comunidad de Castilla y León, España compuesta por músicos procedentes de diferentes nacionalidades que realiza actuaciones regulares por todo el territorio de Castilla y León, así como en principales salas y festivales de España y otros países. Su

primera actuación se dio en septiembre de 1991, y desde entonces se ha posicionado como una de las instituciones sinfónicas más prestigiosas del panorama español.

Nació con el objetivo principal de difusión de la música clásica y otras formas musicales a través de conciertos y proyectos colaborativos. Sin embargo, otros de sus principales objetivos son ofertar actividades socioeducativas y actividades en línea a través de sus redes sociales con la misión social de difundir la música clásica y otras formas musicales, fomentar el acceso a la cultura y fortalecer la identidad cultural de Castilla y León a todas las personas, sin exclusión social.

Su sede es el Centro Cultural Miguel Delibes de Valladolid y, a parte de sus más de tres mil quinientos abonados anuales, trabaja en grandes programas dentro del área socioeducativa Miradas donde colabora con entidades sociales y centros escolares, donde presentan conciertos didácticos, conciertos en colaboración con el alumnado y sus familias, realizan ensayos abiertos y además realizan talleres de música para la primera infancia, estimulando auditivamente y sensorialmente a bebés.

En cuanto a su participación en las plataformas virtuales, tiene por un lado página web www.oscyl.com/, en la que se puede encontrar información sobre la orquesta y actualizaciones sobre las actividades programadas de la orquesta, tanto dentro de los conciertos de abono, como conciertos extraordinarios y actividades socioeducativas en relación a la fundación MiraDas. Por otro lado, la orquesta está presente también en redes sociales online como Facebook, X (@OSCyl_) e Instagram (@oscyl_) donde actualizan sobre las actuaciones realizadas y las actividades programadas. Además de YouTube (@SinfonicadeCastillayLeon) lugar donde se pueden encontrar partes de los conciertos realizados para que las personas que los han visto en directo les vuelvan a ver o para que personas que no puedan escucharlos en directo vean parte de sus actuaciones.

2.5.2. Fundación Siglo para el turismo y las artes de Castilla y León.

La fundación Siglo para el Turismo y las Artes de Castilla y León es una organización pública sin ánimo de lucro creada para fines de interés general. Está relacionada con la Conserjería de Educación y Cultura de la Junta de Castilla y León y tiene fines de protección, fomento, financiación y desarrollo de actividades relacionadas tanto con la lengua como con la cultura, el pensamiento y las artes, haciendo especial hincapié a la

música. Por otro lado, también tiene el fin de difundir y promocionar el turismo de Castilla y León convirtiéndola en referente para viajeros de todo el mundo.

En cuanto a las actividades que realiza se encuentra prestar servicios para la difusión integral y promoción de las artes y actividades turísticas de Castilla y León; promoción y estudio de la lengua castellana y de los recursos culturales y turísticos de la comunidad; creación de recursos e infraestructuras relacionados con los fines de la Fundación; informar, documentar y asesorar a personas que se dediquen profesionalmente a las actividades artísticas; administración de información y alojamientos turísticos; y la gestión de la Orquesta Sinfónica de Castilla y León, entre otros.

2.5.3. Área Socioeducativa Miradas.

Dentro de las actividades que realiza la OSCyL, muchas de ellas se engloban dentro de lo que se llamó Área Socioeducativa Miradas que se encarga de crear una oferta de actividades y conciertos para públicos diferentes tanto en área educativa, haciendo conciertos didácticos y espectáculos relacionados con la música; como en el área social, donde se encargan de llevar la música a público generalmente joven que en su educación obligatoria no tiene medios para ponerse en contacto con el patrimonio de la música por su situación de vulnerabilidad socioeducativa o vulnerabilidad personal por diferentes condiciones físicas.

Dentro de las actividades que realizan se encuentran: el talleres para familias con bebés, donde tienen como fin estimular a los niños a través de los sentidos como la música o el movimiento; ensayos abiertos, en los que centros educativos pueden escuchar música en directo; maratón de actividades musicales accesibles en entornos sociales como centros de día, residencias de la tercera edad u hospitales, entre otras; el proyecto “Sentir la música”, en el que tienen como fin acercar la música y ayudar al proceso de enseñanza-aprendizaje a alumnado de centros de Educación Especial; o el programa “In Crescendo”, en el que acercan la música a centros educativos de Castilla y León con alumnado vulnerable socialmente en su etapa de educación primaria y ayudan a que conozcan otras realidades acercándoles al mundo de la música, encontrándose dentro de este programa la orquesta In Crescendo en la cual alumnado de educación primaria participa en una orquesta propia dentro del centro dando conciertos anuales.

Con todas estas actividades, se promueve la inclusión de la música, llevándola a otros ambientes musicales pasando de la consideración más elitista de la música a una versión más humana y cercana en la que se acerca la música de forma más fácil, llevándola a personas que inicialmente no tienen los recursos suficientes para adentrarse en ellos.

3. ESTUDIO DEL CASO

3.1. Contexto social

3.1.1. Forma de trabajo de la institución para publicar digitalmente.

El trabajo de la OSCyL generalmente se engloba dentro de la fundación siglo para el turismo y las artes de Castilla y León, para ser exactos se encuentra en la sección de las artes. Sin embargo, dentro de esta fundación no existe un departamento de comunicación, por lo que no hay personal interno que trabaje dentro de las redes sociales y la página web de la OSCyL. A pesar de no existir este departamento, existen las redes sociales y la página web de la OSCyL, por lo que desde la fundación siglo se contacta con empresas externas que se dedican a este tipo de actividades, y sus trabajadores son los encargados de seleccionar el material a publicar y publicarlo. Todo esto se hace manteniendo la comunicación con trabajadores de la OSCyL internos ya que, para publicar de la forma más adecuada, es necesario conocer los intereses y realizar el trabajo.

Las formas de comunicación digital son variadas, desde una página web que resume todos los servicios de la OSCyL y expone las actividades y eventos en relación a esta, hasta redes sociales variadas como Facebook, X o Instagram, donde a través de diversas formas de comunicación exponen su trabajo.

Por otro lado, a la hora de observar las formas de comunicación digital de la OSCyL, se puede ver la falta de aspectos inclusivos, es decir, las publicaciones y la información proporcionada a simple vista no ofrecen ningún tipo de característica adaptada, existiendo una única forma de transmisión de información, pudiendo únicamente una parte de la población acceder a los materiales publicados.

3.1.2. Forma de acceder y manejar las redes por parte de abonados.

La OSCyL ofrece su trabajo a público muy diverso, por lo que a sus redes sociales accede población de todo tipo de características, edades y diversidades.

El público que accede a los servicios de abono de la OSCyL, según la Junta de Castilla y León (2024) cada vez es mayor, convirtiéndose la temporada 2024/25 en la más popular con un total de 2053 abonados, siendo un 7% mayor que el año anterior. Esto se debe también a sus diferentes oportunidades de acceso, existiendo “Proximidad” un servicio que facilita el acceso a público que vive en otras localidades de la comunidad de Castilla y León. Además, dentro de las modalidades de abono también se encuentra el abono tipo “Sábado” o “Historias Musicales” que permiten al público participar en diversas actividades, y aumentando la participación e interacción en todas ellas.

El tipo de población que más accede a estos servicios son en su gran mayoría personas adultas, principalmente mayores, con gran interés por la cultura y más precisamente la música clásica. Sin embargo, en los últimos años el público ha incorporado a más jóvenes atraídos por las diversas iniciativas de mediación cultural que acercan la música a todos los públicos.

La forma en que este público se entera de las diferentes actividades es debido a las diversas iniciativas ya convertidas en populares, además de por las redes sociales y página web digital que exponen las actividades que se van a realizar en el futuro, al mismo tiempo que valoran o resumen las actividades ya realizadas.

El público puede acceder a las redes sociales en el caso que tengan una cuenta de usuario de cada una de ellas, o, por otro lado, puede acceder a la página web libremente buscando OSCyL en Google u otros servicios relacionados con la tecnología informática e internet. Si observamos, en las redes sociales la OSCyL se puede ver la cantidad de seguidores en cada una de ellas, existiendo en Instagram un total de 7406 seguidores, en X un total de 3268 y en Facebook 7732 seguidores. Además, en ellas se pueden ver las reacciones de la gente proporcionando muchos “me gusta” a las publicaciones, comentando en ellas y compartiéndolas con sus seguidores.

3.2. Diseño metodológico

El enfoque de esta investigación es un **estudio de caso** basado en el diseño de casos de estudio de Robert Stake (2010). Este caso se centra en el análisis de necesidades de la población mayor de la OSCyL en relación a su conexión en redes sociales y en la página web ya que es un caso de interés genuino en su singularidad. En definitiva, es un proceso

de análisis de información del caso citado que trata de identificar elementos dentro de estos dos aspectos de comunicación digital a los que las personas mayores no pueden acceder y en los que se puede realizar mejoras.

Por tanto, para resumir, en primer lugar, se exploró e identificó el caso de interés la relación de las personas mayores abonadas a los conciertos de la OSCyL con el uso de sus servicios de comunicación digital en los que incluimos la página web y las redes sociales de la OSCyL. Tras esto se recogió información sobre la comunicación digital inclusiva de la OSCyL realizando una serie de entrevistas y formularios a los profesionales encargados en ella.

Por último, se realizó una comparación de la visión personal investigadora sobre los medios de comunicación digital de la OSCyL, y la visión profesional de este tema recogida anteriormente. Esta comparación en todo momento se entiende como contextualizadora y enriquecedora, con el foco interpretativo del caso analizado.

3.2.1. Muestra y participantes

Las fuentes utilizadas para recopilar la información en este estudio fueron:

- Recursos humanos
 - 1 Trabajador principal de las redes sociales digitales de la OSCyL.
 - 1 Trabajador principal de la página web de la OSCyL.
- Recursos materiales
 - Página web de la OSCyL
 - Perfil de Instagram de la OSCyL
 - Perfil de Facebook de la OSCyL
 - Pautas de accesibilidad al contenido web (WCAG)

También se ha consultado el artículo de Parra Flórez et al. (2022). Comunicación inclusiva para la interacción efectiva y la convivencia en Santander. Y también la Guía de marketing y comunicación inclusiva de Ilunion Accesibilidad (2023).

3.2.2. Instrumentos de recogida de información

Los instrumentos de recogida de información utilizados para recabar información sobre accesibilidad digital fueron soportes de **bases de datos** de Internet como Google Scholar

o Dialnet en los que se indicaron palabras clave como accesibilidad digital, personas mayores, adaptabilidad o comunicación digital, que se indicaron para buscar literatura científica acerca del tema. Estas palabras clave se indicaron tanto en español como en inglés para recoger la mayor cantidad y calidad de información acerca del tema.

Los instrumentos utilizados para la recogida de información con los profesionales encargados de las comunicaciones digitales fueron dos entrevistas semiestructuradas y un formulario de Google Forms. Estos instrumentos fueron creados con pautas de varios tipos.

Para empezar los **formularios** se centraron en la recogida de información sobre las pautas de accesibilidad al contenido web (WCAB) que son pautas creadas con personas de todo el mundo organizadas para la creación de contenido único compartido que pueda satisfacer las necesidades de las personas, organizaciones y gobiernos. Estas pautas explican cómo hacer el contenido digital accesible para todas las personas incluyendo diversidades varias. Estas pautas se dividen en varios aspectos que se desarrollan en varias preguntas cada uno, estos son: perceptible, operable, comprensible y robusto.

Además, también se completó la información de las pautas WCAB con la Guía de Marketing y comunicación inclusiva que, creada desde la empresa Ilunion, y trata buenas prácticas para crear contenido accesible, aportando formas de adaptación de contenidos accesibles a los diferentes medios y formatos. Algunos aspectos que se valoran desde esta perspectiva son características de vídeo, imágenes, GIFs y Emojis, en relación a varios medios, entre ellos las redes sociales digitales y las páginas web.

Este material nos sirve para conocer el grado de accesibilidad que existe por parte de los recursos de comunicación digital de la OSCyL para las personas mayores, por lo que se preguntó por las diferentes pautas en el formulario para conocer estos aspectos. El cuestionario completo se encuentra en el **Anexo I**.

Por otro lado, en las **entrevistas** se procuró conocer aspectos sobre estrategias inclusivas aplicadas en las redes sociales digitales y la página web de la OSCyL. Para esto se realizaron dos formatos de entrevistas semiestructuradas para los diferentes trabajadores con los que se contactó. Estas se crearon con preguntas útiles para conocer este tipo de estrategias basadas en aspectos estudiados en la literatura científica que se han comprobado cómo ventajosas para lograr la interacción comunicativa efectiva en páginas

web y redes sociales digitales. A destacar resalto la estrategia inclusiva propuesta en el trabajo de Parra et al., (2022), de donde se sacaron recursos para la realización de las entrevistas. Las guías y protocolos de los temas y preguntas de las entrevistas se encuentran desarrolladas en el **Anexo II**.

3.2.3. Procedimientos del estudio de caso y su análisis

Los pasos seguidos para la realización de este estudio de caso son:

1. Para empezar, se realizó la **recogida de información** por una parte de las diversas redes sociales de la OSCyL. Para ello se indagó en las redes sociales en las que esta entidad estaba presente concluyendo su presencia en X, Instagram y Facebook, y se observaron las características de estas; y en la página web oficial de la OSCyL se analizaron los contenidos compartidos en función de la estructura de la misma y su accesibilidad.

Por otra parte, se recogió información sobre características de accesibilidad a sitios web y aspectos inclusivos a analizar en ellas, como son las pautas WCAG, la Guía de Marketing y comunicación inclusiva de la empresa Ilunion y la estrategia inclusiva creada por Parra et al., (2022) entre otro tipo de investigación empírica encontrada, para posteriormente analizar los diferentes rasgos de las redes sociales digitales y página web de la OSCyL.

2. Tras esto, se procedió al **análisis de información** recogida en las diversas redes sociales de la OSCyL en relación a aspectos recogidos como la interacción con los abonados mediante la observación de los seguidores en cada una de ellas, las reacciones a las publicaciones basadas en me gustas y comentarios.

Por otro lado, se hizo un análisis inicial sobre la accesibilidad de la información en relación a lenguaje utilizado, sencillez de los textos expuestos, tipo de materiales utilizados, entre otros.

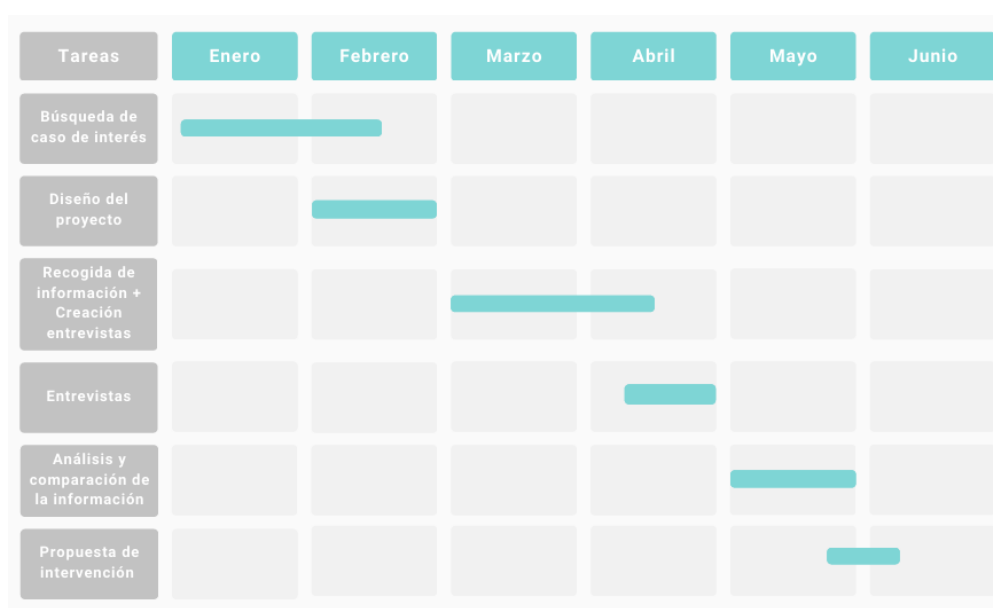
3. Se crearon **dos tipos de entrevistas** para la recogida de información con trabajadores implicados, una de ellas adaptada a la entrevista con el profesional responsable de las redes sociales digitales de la OSCyL y otra para el profesional responsable de la página web oficial de la OSCyL teniendo en cuenta aspectos observados en la literatura científica en relación al contenido inclusivo y accesible web.
4. Además, se creó un **cuestionario para la recogida de información** de aspectos más densos sobre las pautas de accesibilidad a sitios web con los trabajadores implicados.

Esto se hizo a través del recurso Google Forms que ayuda a la creación de estos cuestionarios.

5. Una vez realizados los cuestionarios se procedió a la recogida de información mediante **entrevista a los trabajadores implicados** en las redes sociales digitales y en la página web de la OSCyL. Se contactó con ellos mediante correo electrónico, y se concertó la entrevista mediante llamada telefónica ya que al ser trabajadores externos resulta más complicado encontrarles en el Centro Cultural Miguel Delibes (CCMD) que en este caso es la sede de la OSCyL.
6. Se procedió al **análisis de la información** recogida en las entrevistas y en los formularios. Se preparó y puso en relación a los aspectos a analizar.
7. Se procedió a **comparar la información** recogida en las entrevistas y formularios con las pautas de accesibilidad al contenido web y los aspectos recogidos anteriormente acerca de comunicación digital inclusiva.
8. Por último, se realizó una pequeña **propuesta de intervención** en relación a los aspectos que se han analizado y se pueden mejorar (recomendaciones concretas de intervención en la comunicación y accesibilidad de sus entornos virtuales) y una pequeña **reflexión** sobre la accesibilidad de las comunicaciones digitales en la interacción de las personas mayores con ellas.

Para mayor claridad, en el siguiente cronograma se puede observar las fases seguidas ordenadamente:

Tabla 1. Cronograma del proyecto de intervención



3.3. Resultados

3.3.1. Análisis comparativo de la accesibilidad del contenido digital

En este apartado se procede a comparar las percepciones personales y de los profesionales de la accesibilidad en las comunicaciones digitales de la OSCyL para resumir y sintetizar algún aspecto. Todo ello siempre haciendo hincapié en los aspectos que mayor relevancia pueden tener para las personas mayores.

A. Aspectos perceptibles

Página web

Tabla 2. Comparación de percepciones en los aspectos perceptibles de la página web de la OSCyL

Percepción personal	Percepción de los profesionales
En las <u>alternativas de texto</u>, no se muestran diferentes formas de acceder al contenido. En el caso de las personas mayores los sentidos pueden estar deteriorados, por lo que es positivo que tengan más de una forma de acceder a ellos a parte de lo visual.	En ninguna ocasión existen alternativas de texto para mostrar el contenido.
En cuanto a los <u>medios basados en el tiempo</u> no hay contenidos solo audio ni solo vídeo y no hay lenguajes alternativos. Al igual que en el anterior ítem es positivo que existan varias formas de acceder a los contenidos.	En cuanto a los <u>medios basados en el tiempo</u> no hay alternativa de vídeo ni de audio, además de no haber lenguajes alternativos.
En cuanto a lo <u>adaptable</u>, la información presentada no está disponible en diferentes formas al cambiar la pantalla.	En cuanto a lo <u>adaptable</u>, la información nunca está disponible en texto al cambiar el formato de pantalla.

Las instrucciones dadas se basan en características sensoriales y las personas con discapacidades cognitivas pueden entender el contenido con información clave. Las personas mayores a veces no utilizan bien algunos dispositivos tecnológicos, por lo que veo necesario que esté adaptado en varios para que puedan probar a utilizar varios y sea más fácil su acceso.	Las instrucciones nunca se basan solo en características sensoriales y las personas con discapacidades cognitivas nunca pueden entender el propósito de los controles con información clave.
En los aspectos <u>distinguibles</u> se usa el color para transmitir información pero casi siempre con contraste suficiente con el texto.	En los aspectos <u>distinguibles</u> se usa el color a veces para transmitir información, pero siempre con contraste suficiente con el texto.

Algunos ejemplos de los diferentes aspectos perceptibles de la página web:

- **Alternativas de texto.** En esta imagen se puede ver como *ejemplo* la pantalla principal de la página web de la OSCyL, y en ningún sitio se puede ver diferentes formatos de letra, lenguaje braille o voz que acompañe al contenido



Figura 1. Alternativas de texto en página web de la OSCyL

- **Medios basados en el tiempo.** Un ejemplo de aspectos como estos es el apartado de multimedia en el que sí que vienen apartados de sólo audio y sólo vídeo, pero no relacionados unos con otros. Es decir, cada apartado muestra un material diferente. Además de que en estos aspectos no hay lenguaje de signos ni descripción de los mismos.
- **Adaptable.** Un ejemplo de la presentación en diferentes formatos de la página web es esta. La de la izquierda es una página web desde un ordenador y la de la derecha en teléfono móvil, los materiales en vertical son más difíciles de manejar ya que no se puede ver la relación entre unos y otros:



Figura 2. Presentación página web OSCyL en ordenador



Figura 3. Presentación página web OSCyL en teléfono móvil

- **Distinguible.** Algún ejemplo de imagen de texto puede ser:



Figura 4. Imagen de texto en página web OSCyL



Figura 5. Imagen de texto en página web OSCyL

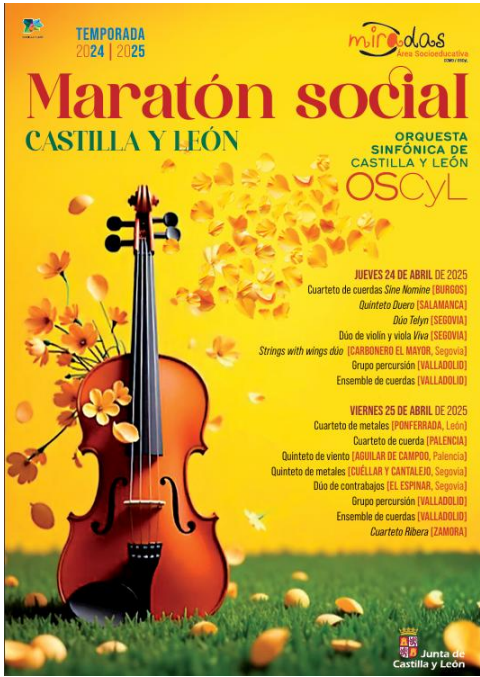


Figura 6. Imagen de texto en página web OSCyL

Redes sociales digitales

Tabla 3. Comparación de percepciones en los aspectos perceptibles de las redes sociales de la OSCyL

Percepción personal	Percepción de los profesionales
---------------------	---------------------------------

No existen <u>alternativas de texto</u>. Se proporciona la información por una vía sin alternativa. En el caso de las personas mayores los sentidos pueden estar deteriorados, por lo que es positivo que tengan más de una forma de acceder a ellos a parte de lo visual.	En ninguna ocasión existen <u>alternativas</u> para mostrar el contenido diferente al texto.
En cuanto a los <u>medios basados en el tiempo</u>, no hay alternativo de vídeo ni de audio, ni subtítulos. Al igual que en el ítem anterior, cuantos más tipos de acceso a la información mejor.	En cuanto a los <u>medios basados en el tiempo</u>, pocas veces hay alternativa de vídeo ni de audio, ni subtítulos o lengua de signos.
En cuanto a las características <u>adaptables</u>, la información no se presenta en diferentes formas al cambiar el formato de pantalla, no se dan las instrucciones solo sensorialmente, no se bloquea el contenido en una orientación. Las personas con discapacidad cognitiva no tienen información clave para entender.	En cuanto a las características <u>adaptables</u>, la información casi siempre está disponible en texto al cambiar el formato de pantalla, las instrucciones casi nunca se dan por características sensoriales, no se bloquea el contenido en una orientación. Las personas con discapacidades cognitivas casi nunca pueden entender el propósito de los controles con información clave
En cuanto a lo <u>distinguible</u>, en pocas ocasiones se utiliza el color como único medio visual para transmitir la información, no se puede duplicar el	En cuanto a las características <u>distinguibiles</u>, el color no se usa únicamente para transmitir información, sí se puede duplicar el tamaño del texto, no

tamaño del texto ni ajustar el espaciado ni ruidos de fondo.	se puede ajustar el espaciado y no hay ruidos de fondo.
Sí se puede apagar el audio automático y hay contraste entre texto y fondo.	Sí se puede apagar el audio automático y hay contraste entre texto y fondo.

Algunos ejemplos de los diferentes aspectos perceptibles de las redes sociales:

- **Medios basados en el tiempo.** Algún ejemplo de vídeo sin subtítulos es la publicación a la que conduce este enlace:

<https://www.instagram.com/reel/DHJgfn0AKXE/?igsh=anZhNjE2b3htMnZu>

- **Distinguible.** Ejemplos de imagen de texto son:

<https://www.instagram.com/reel/DKZZcljosFy/?igsh=N3huZG01MTk4dDZv>

<https://x.com/CCMDCyL/status/1922213450236690849?t=izxiKYMgEx9T3k08Nzyvrg&s=08>

B. Aspectos operables

Página web

Tabla 4. Comparación de percepciones en los aspectos operables de la página web de la OSCyL

Percepción personal	Percepción de los profesionales
El <u>teclado</u> no es accesible ya que las acciones con el puntero no tienen un equivalente en el teclado.	Las acciones del puntero no tienen equivalente en el <u>teclado</u>
A veces el teclado es más fácil de ver o utilizar para las personas mayores que las pantallas, por lo que sería preciso que se instaure.	

El <u>tiempo disponible</u> para realizar acciones se puede moldear para cada persona y no son interrumpidos. Esto es positivo ya que las personas mayores tardan un poco más que la media de la población para realizar las tareas por lo que disponer de tiempo necesario es muy positivo.	Las personas pueden estar el <u>tiempo</u> que deseen en cada pestaña o contenido sin ser interrumpidos.
Los contenidos por lo general no emiten <u>destellos</u> ni tienen <u>animación</u> que pueda provocar reacciones físicas. Por lo que es más agradables su uso para toda la población.	Nunca se exponen contenidos que puedan provocar <u>convulsiones/reacciones físicas</u> en el usuario. Sin embargo, la <u>animación</u> con movimiento no se puede desactivar
En cuanto a los contenidos sobre lo <u>navegable</u>, la página tiene títulos, encabezados y etiquetas que ayudan a identificar donde te encuentras. Las personas que solo pueden usar teclado no pueden seguir un orden correcto.	Las características <u>navegables</u>, no aplica que cada página tenga un título significativo. Casi siempre los encabezados y etiquetas describen el tema de cada página
En cuanto a las <u>modalidades</u> de entrada, las acciones con pantallas táctiles son difíciles de manejar con gestos simples y los puntos a clicar son suficientemente grandes.	En cuanto a las <u>modalidades de entrada</u>, las acciones con pantallas táctiles casi siempre se pueden llevar a cabo con gestos simples y los puntos a clicar son suficientemente grandes.

Algunos ejemplos de los diferentes aspectos operables de las redes sociales:

- **Teclado accesible.** Un ejemplo de acciones no equivalentes en el teclado es que al intentar acceder únicamente a la pantalla o al intentar usarla con las funciones del teclado, no funciona.

- **Navegable.** Un ejemplo de esto es que cuando entras a un apartado, el sitio donde se clic para entrar pasa de tener fondo blanco a tener fondo negro, esto permite saber dónde estás ubicado dentro de la página web.
- **Modalidades de entrada.** La dificultad a la hora de manejar pantallas táctiles, es porque no se entiende muy bien a donde te lleva cada sitio porque el formato de pantalla no es fácil de manejar.

Redes sociales digitales

Tabla 5. Comparación de percepciones en los aspectos operables de las redes sociales de la OSCyL

Percepción personal	Percepción de los profesionales
El <u>teclado no es accesible</u> ya que las acciones con el puntero no tienen equivalente en él. A la hora de intentar manejar el contenido con el teclado no todas las funciones están permitidas y resulta complejo. A veces el teclado es más fácil de ver o utilizar para las personas mayores que las pantallas de ordenador y más destacadamente de teléfono móvil ya que las redes sociales se suelen utilizar más desde este dispositivo, por lo que sería preciso que se instaure	Las acciones del puntero siempre tienen equivalente en el <u>teclado</u>.
Las personas pueden estar el <u>tiempo suficiente</u> en las pestañas y contenidos que quieren ver sin ser interrumpidos por actualizaciones. Esto es positivo ya que las personas mayores tardan un poco más que la media de la población para realizar las tareas por	Las personas pueden estar el <u>tiempo</u> que deseen en cada pestaña y casi nunca son interrumpidos por actualizaciones. Las personas no pueden controlar los cambios que ocurren.

lo que disponer de tiempo necesario es muy positivo.	
Los contenidos no producen <u>destellos</u>, por lo que no producen reacciones físicas en los usuarios. Sin embargo, la <u>animación</u> no se puede desactivar. Sería preciso poder desactivarla para posibles molestias en los usuarios mayores.	Casi nunca se exponen contenidos que puedan provocar convulsiones o <u>reacciones físicas</u> en el usuario. La animación se puede desactivar.
En cuanto a las características <u>navegables</u>, cada página no siempre tiene un título significativo, encabezados o etiquetas. Esto es muy importante para que las personas mayores se ubiquen en las redes sociales y puedan manejarlas más fácilmente por lo que es necesario que se instaure.	En cuanto a las características <u>navegables</u> siempre cada página tiene un título significativo que ayuda a identificarla. Siempre los encabezados y etiquetas describen el tema de cada página
En cuanto a las <u>modalidades de entrada</u>, las acciones con pantalla táctil se pueden llevar a cabo con gestos simples y los puntos a clicar son suficientemente grandes. Lo cual los usuarios agradecen para facilitar su uso.	En cuanto a las <u>modalidades de entrada</u>, las acciones con pantallas táctiles siempre se pueden llevar a cabo con gestos simples y los puntos a clicar son grandes.

Algunos ejemplos más relevantes de los diferentes aspectos operables de las redes sociales:

- **Navegables.** Algún ejemplo es cómo en algunas publicaciones no se incide en que tipo de actividad se está hablando, si es de abono o de otro tipo.

C. Aspectos comprensibles

Página web

Tabla 6. Comparación de percepciones en los aspectos comprensibles de la página web de la OSCyL

Percepción personal	Percepción de los profesionales
En cuanto a los aspectos <u>legibles</u>, la tecnología de asistencia puede determinar el idioma de la página, identificar abreviaturas y palabras inusuales. Los usuarios no pueden obtener una versión simplificada de la información compleja.	En cuanto las características <u>legibles</u>, la tecnología de asistencia nunca puede identificar el idioma de la página, ni aprender palabras inusuales, ni abreviaturas. Los usuarios no pueden obtener una versión simplificada de la información compleja.
Se puede navegar por el contenido de manera <u>predecible</u> y los usuarios tienen el control total de cambios importantes. Los mecanismos de navegación no van en el mismo orden en diferentes páginas.	No siempre se puede navegar de manera <u>predecible</u>, al igual que el orden de las páginas y su funcionalidad. Además, los usuarios nunca tienen el control total de los cambios importantes.
En cuanto a la <u>asistencia a la entrada</u>, no hay ayudas para prevenir errores. La información dada es bastante clara y simple, pudiendo prevenir errores.	En cuanto a la <u>asistencia a la entrada</u>, casi siempre se informa a los usuarios de los errores presentes, pero casi nunca se les presta ayuda para prevenirlos.

Algunos ejemplos más relevantes de los diferentes aspectos comprensibles de la página web:

- **Legibles.** En la página web podemos ver como ejemplo que el idioma es el castellano con un lenguaje no muy complicado, por lo que se puede identificar fácilmente y entender las pocas abreviaturas que existen. Sin embargo, no hay

versiones diferentes de la información dada, solo existe la información como se da a primera vista.

Redes sociales digitales

Tabla 7. Comparación de percepciones en los aspectos comprensibles de las redes sociales de la OSCyL

Percepción personal	Percepción de los profesionales
En cuanto a sus características <u>legibles</u>, la tecnología de asistencia puede determinar el idioma de la página y lo que significan las abreviaturas. Los usuarios no pueden obtener una versión simplificada de la información compleja.	En cuanto las características <u>legibles</u>, la tecnología de asistencia casi siempre puede identificar el idioma de la página, palabras inusuales o qué significan abreviaturas. Los usuarios casi nunca pueden obtener una versión simplificada de información compleja
Se puede navegar por el contenido de manera <u>predecible</u> y los mecanismos de navegación van en el mismo orden en diferentes páginas y tienen la misma funcionalidad. Los usuarios tienen control total sobre los cambios importantes.	Casi siempre se puede navegar de manera <u>predecible</u>, al igual que el orden de las páginas y su funcionalidad. Además, los usuarios no siempre tienen el control total sobre los cambios importantes
En cuanto a la <u>asistencia a la entrada</u>, los errores se comunican por lo que se da ayuda y se pueden prevenir.	En cuanto a la <u>asistencia a la entrada</u>, casi siempre se informa a los usuarios de los errores presentes, y siempre se les presta ayuda para prevenirlos.

Algunos ejemplos más relevantes de los diferentes aspectos comprensibles de las redes sociales:

- **Legibles.** Al observar las diferentes redes sociales se ve con claridad el idioma en el que se está hablando, siendo este el castellano, y el lenguaje usado es sencillo, por lo que es fácil identificar las abreviaturas. El problema está cuando se habla de piezas de música en otro idioma, donde resulta más difícil de identificar la pronunciación, pero únicamente porque se presentan en otro idioma

D. Aspectos robustos

Página web

Tabla 8. Comparación de percepciones en los aspectos robustos de la página web de la OSCyL

Percepción personal	Percepción de los profesionales
En cuanto a las características acerca de lo <u>compatible</u> , las personas no saben cambios importantes que ha habido en las páginas. En la página web no se puede observar ningún ejemplo de cambio.	Las personas casi nunca saben los cambios importantes que se dan en la página web.

Redes sociales digitales

Tabla 9. Comparación de percepciones en los aspectos robustos de la página web de la OSCyL

Percepción personal	Percepción de los profesionales
En cuanto a las características acerca de lo <u>compatible</u> , las personas no saben cambios importantes que ha habido en las redes sociales digitales.	Las personas no siempre saben los cambios importantes que se dan en las redes sociales digitales.

Resumiendo la comparación realizada, las pautas de accesibilidad web de la página web de la OSCyL tienen carencias en cuanto a las características tanto perceptibles, por la falta de alternativas al texto y las características del texto mostrado; como operables, por su falta de accesibilidad en temas de uso del teclado; y robustas fundamentalmente ya que las personas que acceden a ellas no saben cambios importantes de la página. Estas carencias son percibidas tanto por personas externas a la entidad (percepción personal), como por personas que trabajan en la página web de la misma.

En cuanto a las pautas de accesibilidad de las redes sociales digitales también tienen carencias en estos aspectos ya que en las características perceptibles tienen dificultades en las alternativas de texto y sus características; en características operables por problemas en el teclado y en las animaciones, y en el caso de la percepción del profesional de las redes sociales también es resaltaba la falta de control de cambios en los contenidos; en características comprensibles por la inexistencia de una versión simplificada y de previsión de los contenidos; y en características robustas ya que los usuarios no pueden conocer los cambios que van sucediendo en las páginas. Estas carencias son percibidas también por el profesional de las redes sociales digitales que trabaja en ellas.

3.3.2. Comunicación inclusiva por parte de profesionales: resultados de las entrevistas

En relación a la comunicación inclusiva y adaptaciones realizadas con el público mayor de los abonados de la OSCyL, en las entrevistas preguntamos sobre una serie de aspectos:

- **Público concreto para el que se realiza la publicación de contenido**

En redes sociales los contenidos publicados se realizan para atraer público joven ya que son los que más usan estos recursos, según aclararon los profesionales entrevistados.

En la página web el contenido es principalmente para el público abonado a la OSCyL, sin centrarse en ningún colectivo en concreto dentro de estos, aunque conscientes de que la mayor parte de ese público son personas mayores.

- **Planteamientos para visibilizar o incluir a las personas mayores en diferentes aspectos de la página web de la OSCyL**

En redes sociales digitales nos indican que el público de las personas mayores es activo y cada vez más, comenzando con la gran participación en Facebook, siguiendo por Instagram en crecimiento y por último X, por lo que no se han planteado de ninguna manera visibilizarlo. Esto lo dice de forma literal así: “poco a poco perciben que áreas que estaban solo en Facebook también en Instagram”.

Igualmente ven necesario publicar textos extensos que puedan explicar bien los contenidos para que puedan entender cada publicación.

En la página web se ha tenido más en cuenta la población mayor a la hora de intentar que la información que le llega no le perjudique, procurando trabajar de la manera más sencilla posible. En relación a esto el profesional de la página web comentó: “cuanto más sencillo mejor, para que a todo el mundo le entre el contenido”.

- **Posibles adaptaciones de los materiales a las personas mayores**

En redes sociales digitales no se han planteado adaptar los materiales a público joven porque siempre piensan que son un medio para atraer más a público joven y porque tienen mucho feedback ya de la población mayor en ellas a pesar de no haber hecho adaptaciones para ellos. Igualmente, les parece interesante poder hacer algún proyecto con ellos.

Desde la página web lo que se han planteado a adaptar y lo hacen es la utilización de un lenguaje sencillo y visual que sea fácil que llegue la información.

- **Dificultades de interacción de las personas mayores con las comunicaciones digitales**

En redes sociales digitales lo que se percibe en general es que tienen menos manejo de Instagram en comparación a Facebook, pero aun así lo utilizan para ir mejorando en su manejo.

En torno a esto se comenta: “Lo bueno de Facebook es que hay texto explicativo, sin embargo, su lenguaje en ambas redes sociales, tanto Facebook como Instagram, debe acaparar muchas generaciones, por lo que hacen un texto muy explicativo y extenso. Además, estos textos son similares en Facebook y en Instagram”.

Desde la página web no se permite mucha interacción con las personas como es el caso de las redes sociales digitales, pero no existe constancia de que haya habido mucha complicación con ella.

- **Contenido o proyectos específicos dirigidos para personas mayores**

No se ha publicado ningún tipo de contenido específico para persona mayores en redes sociales ni en la página web. Sin embargo, la base del trabajo en estas comunicaciones digitales es la temporada que es lo que más les interesa a estas personas mayores, por lo que la imagen principal de las mismas es la temporada de abono, que es lo que a este colectivo le interesa.

En relación a esto el profesional de la página web comentaba: “no hay que tratarles como si no supieran, sí saben, pero con un ritmo distinto, menos rápido que el resto del mundo”.

- **Respuesta significativa o no por parte de las personas mayores en la página web**

En redes sociales se han podido ver respuestas significativas en aumento en los últimos años. Hay una decadencia en la interacción en Facebook en la sociedad en general, pero hay mayor interacción en Instagram. Un ejemplo de esto es la interacción que las personas tienen con las historias de Instagram, que, a pesar de ser un contenido transitorio, recibe reacciones, al igual que los textos en comentarios de Instagram y los me gusta en las publicaciones.

En relación a la página web al no permitir tanta interacción, no tienen tantas reacciones, sin embargo, desde taquilla se agradece que materiales como el programa de mano de los conciertos se pueda descargar desde la página web aparte de tenerlo físico.

En relación a esto comentaba: “nunca hay quejas del programa de mano, se puede descargar de la página web o en físico. Igual sí se dan quejas a la hora de comprar entrada desde taquilla”.

- **Principales barreras para acceder a la comunicación digital**

Desde redes sociales digitales creen que la principal barrera es la falta de uso de este tipo de comunicación, esto les provoca más inseguridad y les cuesta más utilizarlas.

Sin embargo, desde la página web se habla de barreras a la hora de acceder a la página web desde el teléfono móvil, ya que considera que no está adaptada para ese formato y se vuelve más complejo.

- **Principales acciones positivas para personas mayores en comunicaciones digitales culturales**

En redes sociales digitales se ha podido ver desde otras entidades culturales proyectos interesantes como los proyectos de otras orquestas como las orquestas europeas donde incluyen a colectivos como las personas mayores a la hora de hacer acciones, interactuando más con ellos y creando una mejor relación.

Desde la página web el profesional encargado de la misma ve necesaria la acción de adaptar el contenido a los teléfonos móviles ya que en estos momentos se usa más que el ordenador y solo está adaptado para este último formato. Por otro lado, también se recomienda hacer un testeo para probar las páginas web antes de publicarlas como definitivas para así hacerlas a gusto de consumidor, y en este caso hacerla teniendo en cuenta las necesidades de las personas mayores.

- **Opinión personal de los profesionales en relación a esta reflexión**

Desde las redes sociales digitales apoyan este tipo de reflexiones, considerando necesario centrarse en todos los públicos, incluido el público mayor, ya que, al estar tan enfocados con atraer el público joven, se les olvida cubrir las necesidades de las personas mayores, que son los que realmente llenan las salas. Además, destaca que “cualquier sociomanager de la cultura puede responder que, están tan focalizados en atraer público joven ya que son los que están en redes sociales, que se les olvida hacer caso a las personas mayores que son realmente los que llenan las salas, ya que les dan más por sentado y no hacen campañas específicas para ellos, cuando realmente se lo merecen”

Desde la página web consideran la necesidad de tratar a las personas mayores como un sector más, con sus condicionantes del bagaje tecnológico, pero tratándoles igual que se trata al resto, pero a su medida. en relación a esto comentaba nuevamente: “Hay que tratarles como un sector más, no minimizados, con sus condicionantes el bagaje tecnológico. Igual que se trata al resto a su medida.”

En resumen, los contenidos en redes sociales buscan atraer a público joven, mientras que la página web busca satisfacer al público abonado con su lenguaje sencillo. Sin embargo, en ambos tipos de comunicaciones digitales hay público mayor activo que reacciona a los contenidos publicados y agradece los servicios, a pesar de no haber existido ninguna adaptación para público mayor o diverso en ellas.

Por otro lado, la opinión de estos profesionales acerca de adaptar las comunicaciones de la OSCyL es prácticamente unánime, considerando un buen punto de partida la toma de conciencia sobre las personas mayores en estas comunicaciones digitales, y creyendo necesario un cambio en la página web para que los contenidos sean más accesibles.

4. PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

Analizado el caso del estudio, parece conveniente hacer una propuesta de intervención que se pueda implementar en el espacio de las comunicaciones digitales de la OSCyL, por lo que aquí se plantean los diferentes aspectos de la misma.

4.1. Justificación

En el análisis de las comunicaciones digitales de la OSCyL hemos podido observar carencias a la hora de existir pautas implementadas en las mismas para que su uso sea accesible a toda la población, incluyendo la población mayor. Esto relacionado con los aspectos observados en la fundamentación teórica acerca de la necesidad de existencia de comunicaciones digitales en las diferentes entidades, hace que sea necesario un cambio en la estructura y las medidas adoptadas de accesibilidad de las comunicaciones digitales de la OSCyL.

Por todo esto, procedemos a dar unas recomendaciones para adoptar en estas comunicaciones, todo ello siguiendo las Pautas de Accesibilidad para el contenido Web (WCAG), pautas de comunicación inclusiva para la convivencia y adaptaciones para contenidos accesibles, particularmente con enfoque a las personas mayores que son el público más habitual.

4.2. Destinatarios y responsables

Los destinatarios iniciales de esta intervención serán el personal de la entidad responsable de las comunicaciones digitales, donde se encuentran principalmente los equipos responsables de comunicación: diseño gráfico, desarrollo web y redes sociales. Además, el resto de las personas de la entidad también serán beneficiadas ya que su trabajo será expuesto en los medios de comunicación de forma que más personas puedan acceder a él.

Los destinatarios finales de esta intervención serán las personas que acceden a los servicios de esta entidad, incluyendo en ello a todo el público con sus diversidades, incidiendo en las personas mayores. Otros destinatarios son entidades culturales relacionadas, que podrán tener un modelo para hacer sus comunicaciones digitales más accesibles e inclusivas.

El responsable en este caso de dar estas recomendaciones junto a los destinatarios iniciales es la misma autora del trabajo, como psicopedagoga formada y preparada para darles esta orientación y asesoramiento, comunicándoselas posteriormente a los profesionales responsables de las comunicaciones digitales de la entidad para que ellos las implementen en sus comunicaciones y compartan al resto de profesionales de la entidad.

4.3. Objetivos

El objetivo de esta propuesta de intervención es mejorar la accesibilidad a las comunicaciones digitales de esta entidad dando una serie de pautas de ayuda, y aumentar de esta manera la participación de las personas mayores en los medios de comunicación digital de la misma. Para su consecución, se propone algunos objetivos específicos:

- Sensibilizar a los profesionales sobre la necesidad de incluir aspectos de accesibilidad web en su entidad.
- Ofrecer pautas para cambios y modificaciones puntuales en las actuales página web y redes sociales.
- Diseñar y orientar en el uso de nuevas herramientas de comunicación inclusivas.

4.4. Contenidos

Los contenidos a desarrollar en esta propuesta son:

- Adaptaciones para la accesibilidad en las redes sociales digitales de la entidad.
- Adaptaciones para la accesibilidad en la página web de la entidad.
- Pautas de comunicación inclusiva con el público y personas mayores.

4.5. Metodología

Se trabajará siguiendo:

- Una metodología participativa en la que se promueve el compromiso, trabajando todos los usuarios activamente.
- Una metodología de cooperación: haciendo partícipes a todos los miembros en el proceso de realización de las diferentes acciones.
- Una metodología de investigación-acción en la que se trabajará continuamente en el diagnóstico, la acción y la evaluación de los procesos realizados por parte de la profesional psicopedagoga que realiza la intervención.

4.6. Temporalización

La intervención tiene establecida una duración de cinco meses en los que se repartirá la realización de las diferentes actividades en dos sesiones al mes. Dependiendo de la actividad se necesitarán dos sesiones o cuatro, viene concretado en la tabla 10 de este apartado. Cada una de las sesiones tendrá duración de una hora y se realizará al final de la mañana.

Se solicitará un espacio para la implementación del proyecto en el centro cultural Miguel Delibes ya que es la sede de la OSCyL y donde se encuentran la mayoría de trabajadores en relación a la misma. El lugar proporcionado deberá contar con suficientes espacios para todos los trabajadores de esta entidad.

Tabla 10. *Temporalización del proyecto de intervención*

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Sensibilizar sobre accesibilidad digital + Evaluación final actividad	X				
Rediseño y adaptaciones página web + Evaluación final actividad		X			

Herramientas de apoyo + Evaluación final actividad			X	X	
Herramientas de lectura fácil + Evaluación final actividad			X	X	
Asesoramiento sobre talleres de formación + Evaluación final actividad					X
Evaluación final intervención					X

4.8. Actividades

Una vez analizados anteriormente los diferentes aspectos de accesibilidad y los criterios para seguir para mejorar la accesibilidad para las personas mayores en la comunicación digital, además de analizar la percepción de los profesionales responsables de esta entidad en estos medios, procedemos a dar unas actuaciones a seguir para la mejora de estos sitios web. Las acciones a realizar se organizan en cuatro grupos:

Actividad I. Sensibilización sobre la accesibilidad digital

Esta actuación se realizará en dos sesiones dentro del mes de enero y va dirigida principalmente a los profesionales encargados de las comunicaciones digitales de la OSCyL, pero también se enviará al resto de personal de dicha entidad ya que puede ser útil la concienciación de todos ellos.

Las metodologías llevadas a cabo tendrán como base el enfoque participativo de todos los partícipes en las sesiones, además de intentar potenciar el análisis reflexivo y personal de cada uno de ellos. Esto se realizará a través de la muestra de términos y procedimientos

en relación al ámbito de la accesibilidad digital, la puesta en marcha de dinámicas grupales como el Philips 66 para la reflexión colectiva y el análisis de casos reales de otras entidades del sector.

La actuación consistirá en dos sesiones de una hora cada una en las que, la psicopedagoga (yo) tratará de concienciar a los profesionales de la entidad sobre la accesibilidad digital para que conozcan los beneficios y riesgos de hacer contenido digital accesible a todas las personas. todo esto respaldándonos en la fundamentación teórica que se ha comentado anteriormente. Por otro lado, se tratará de difundir buenas prácticas mostrando acciones de otras entidades que tienen características accesibles además de dar recursos a todos los profesionales para ser más accesibles digitalmente.

La primera sesión consistirá en la exposición de las pautas de accesibilidad digital (WCAG) y recaudación de conocimientos por parte de los participantes. Tras esto se hará una reflexión sobre la idoneidad de estas pautas y la propuesta de otras, tanto a nivel individual como grupal con la técnica Philips 66.

La segunda sesión expondrá las diversas dificultades de las personas para acceder a sitios no accesibles digitalmente incidiendo en la población mayor. Además, se expondrán casos de otras entidades que ayudan a la inserción de estas poblaciones diversas en los sitios de comunicación digital. Por último, se pedirá la opinión sobre estas otras actuaciones y se pedirá en grupos que propongan posibles actuaciones en relación a ello en las comunicaciones digitales de la OSCyL.

Tanto al principio como al finalizar se realizará una evaluación de los conocimientos previos y adquiridos y la satisfacción personal con lo aprendido para ver el antes y después de las actuaciones. Esto se realizará mediante un cuestionario en papel y puesta a disposición para sugerencias y futuras actuaciones.

Actividad II. Asesoramiento sobre talleres de formación en accesibilidad digital e inclusividad.

Esta actividad consiste en la realización de un asesoramiento dirigido al personal encargado de la comunicación digital de la OSCyL sobre recursos y entidades donde se pueden apoyar para aprender o resolver dudas sobre accesibilidad digital con diferentes colectivos. Esto aporta formación permanente a los profesionales de la entidad, por lo que es de ayuda y mejora para la entidad en general y no solo la comunicación digital.

Se realizarán dos sesiones similares en un mismo mes con duración de una hora. En cada una de ellas se aportarán recursos sobre accesibilidad web y entidades especializadas en este tema para que los profesionales tengan recursos donde continuar su formación sobre ello y puedan consultar sus dudas en futuras ocasiones al finalizar la intervención. La exposición de estos recursos se realizará a través de una presentación en la que se irá informando sobre cada uno de ellos y entre los partícipes irán realizando una tabla de aspectos positivos y negativos de cada uno de ellos. Para la presentación de las entidades se informará sobre cada uno de ellos y se proporcionará material sobre las mismas en vía digital por el correo electrónico.

Al finalizar se hará una evaluación mediante la realización de un cuestionario para conocer la satisfacción con el material expuesto y las sesiones asistidas. Este cuestionario se realizará en los últimos minutos de sesión en una hoja de papel que se les proporcionará.

Actividad III. Rediseño y adaptaciones de contenido en la página web

Esta actividad se realizará con los profesionales de las comunicaciones digitales de la OSCyL en los meses de marzo y abril con un total de dos sesiones por mes con una duración de una hora. La finalidad de estas es ayudar en la identificación y modificación de los aspectos de accesibilidad digital.

En la primera y segunda sesión se proporcionarán y explicarán los posibles aspectos que, desde profesionales externos a la OSCyL y con una perspectiva psicopedagógica se pueden modificar. Esto se realizará si es posible de manera presencial en el CCMD o de manera online con dispositivos electrónicos mediante videoconferencias.

Los aspectos pensados a mejorar se pueden resumir en:

Modificación del sitio web acorde a las pautas de accesibilidad para el contenido web (WCAG)

Proporcionaremos una serie de pautas a mejorar o cambiar para que la accesibilidad a las comunicaciones digitales de esta entidad sea completa:

- Perceptible
 - Letra grande como alternativa al contenido de la página web y de las redes sociales.

- Audio alternativo para los contenidos de vídeo en la página web y redes sociales.
- Vídeo alternativo para los contenidos de audio en la página web y redes sociales.
- Subtítulos para contenido pregrabado.
- Interpretación en lenguaje de signos para contenido de audio en la página web y redes sociales.
- Texto alternativo al contenido de audio en la página web y redes sociales.
- Adaptación del contenido de la página web a diferentes formatos de pantalla.
- Navegación ordenada de los contenidos.
- Texto con posibilidad de duplicar su tamaño en la página web.
- Texto alternativo a las imágenes con texto.
- Espaciado de texto ajustable en la página web
- Operable
 - Navegación por teclado en la página web
 - Control de cambios personal.
 - Posibilidad de desactivar animación con movimiento en la página web y redes sociales.
- Comprensible
 - Facilitar idioma aplicado en los contenidos en la página web.
 - Facilitar comprensión de palabras inusuales en la página web.
 - Facilitar comprensión de abreviaturas en la página web.
 - Facilitar pronunciación específica de palabras ambiguas en la página web y redes sociales.
 - Facilitar el control sobre los cambios que se producen en la página web y redes sociales.
 - Avisos sobre los errores existentes.
 - Ayuda para prevenir errores en la página web
- Robusto
 - Proporcionar información siempre de los cambios dados en redes sociales.
 - Proporcionar información siempre de los cambios dados en la página web.

En la tercera y cuarta sesión siguiendo la misma metodología, se supervisará la puesta en marcha de estas modificaciones teniendo en cuenta los aspectos dichos en las anteriores sesiones a mejorar, y se revisarán los contenidos y el lenguaje que anteriormente se utilizaba en las comunicaciones digitales y las que se utilizan ahora conjuntamente mediante la observación de los diferentes aspectos de las mismas. De esta forma para mejoraremos la estructura de los diferentes medios digitales y su lenguaje con tipologías accesibles.

Para finalizar, se realizará una evaluación para comprobar la satisfacción de los profesionales con las actuaciones realizadas. Este cuestionario se realizará en los últimos minutos de sesión mediante un formulario de google forms.

Actividad IV. Implementación de herramientas accesibles en las comunicaciones digitales

Esta actividad se llevará a cabo en cuatro sesiones en el mes de marzo y abril impartidas por la psicopedagoga para los profesionales de las comunicaciones digitales de la OSCyL. La **finalidad** de estas sesiones será:

1. Asesorar sobre aspectos necesarios para el desarrollo e implementación de una herramienta de apoyo que sirva para la asistencia en las comunicaciones digitales para ayudar a las personas que entran a ella con las preguntas que tengan sobre cómo navegar en ella o cómo encontrar diferentes contenidos en ella.
2. Elaborar una herramienta de lectura fácil con lenguaje simple de los contenidos en el sitio web de la OSCyL para que las personas que no pueden leer o no comprenden textos complicados puedan entender lo expuesto en la página web. Esta herramienta entre otros aspectos, deberá permitir la ampliación de sus textos.

Sesiones

Las **dos primeras sesiones** consistirán realizadas en el mes de marzo, consistirán en exponer a los profesionales de las comunicaciones digitales mediante documentos propios de la psicopedagoga como presentaciones online y carpetas de drive con recursos, los aspectos que debería incluir la herramienta de apoyo existente tanto en la página web como en las diferentes redes sociales. Tras esto, estos profesionales podrán con sus recursos y conocimientos digitales crear la herramienta de apoyo teniendo en cuenta los

aspectos necesarios para la accesibilidad de la misma, y siempre teniendo a la psicopedagoga para consultar posibles dudas.

En las **dos sesiones siguientes** en el mes de abril, en primer lugar, se realizará una reunión con los profesionales de las comunicaciones digitales de la OSCyL para que compartan con la psicopedagoga contenidos y estructura de las comunicaciones digitales.

Tras esto, la psicopedagoga creará un documento de lectura fácil con los diversos apartados y contenidos que las comunicaciones digitales incluyan. Esto en la segunda sesión lo expondrá a los profesionales de las comunicaciones digitales y facilitará recursos para que en futuras ocasiones puedan realizarlas ellos mismos con los cambios que se produzcan, además de ponerse a disposición para resolver dudas y sugerir mejoras.

Para finalizar, se realizará una **evaluación** para comprobar el cumplimiento de los objetivos y la finalidad de las sesiones. Se pasará un cuestionario de google forms por el correo electrónico a los profesionales de las comunicaciones digitales para que lo rellenen cuando puedan.

4.9. Recursos

En cuanto a los recursos disponibles con los que contamos son:

- **Recursos materiales:** guía de márketing y comunicación inclusiva, Pautas de Accesibilidad para el contenido Web (WCAG), comunicación inclusiva para la interacción efectiva y la convivencia y documentación bibliográfica.
- **Recursos tecnológicos:** correos electrónicos, redes sociales digitales de la OSCyL, página web OSCyL, plataforma para videollamadas.
- **Recursos humanos:** psicopedagoga, profesionales encargados de la comunicación digital en la OSCyL y resto de trabajadores en la OSCyL.
- **Recursos espaciales:** sala en el Centro cultural Miguel Delibes (CCMD),

La programación de estos recursos en función de las actividades será:

Tabla 11. *Recursos necesarios por actividad*

		Asesoramiento sobre talleres		
--	--	---	--	--

	Sensibilización sobre la accesibilidad digital	de formación en accesibilidad digital e inclusividad	Rediseño y adaptaciones de contenido en la página web	Implementación de herramientas
Recursos materiales	Sillas Cuadernos Bolígrafos	Sillas Mesas	Organizador de tareas Bolígrafos	Organizador de tareas Bolígrafos
Recursos tecnológicos	Ordenador Conexión Wifi	Ordenador Dispositivos electrónicos con acceso a internet de cada participante Conexión Wifi	Ordenador Dispositivos electrónicos con acceso a internet de cada participante Conexión Wifi	Ordenador Dispositivos electrónicos con acceso a internet de cada participante Conexión Wifi
Recursos humanos	Psicopedagoga Todos los profesionales de la OSCyL que puedan asistir a la intervención	Psicopedagoga Profesionales encargados de las comunicaciones digitales de la OSCyL	Psicopedagoga Profesionales encargados de las comunicaciones digitales de la OSCyL	Psicopedagoga Profesionales encargados de las comunicaciones digitales de la OSCyL
Recursos espaciales	Sala del CCMD	Sala del CCMD	Sala del CCMD	Sala del CCMD

4.10. Evaluación

Con la evaluación se responderán las preguntas:

¿Qué? La eficacia del asesoramiento y las actuaciones hechas y el grado de cumplimiento de los objetivos planteados.

¿Cuándo?

- Evaluación inicial: para empezar, se hará una recogida de información y percepción acerca de la comunicación digital. Para ello se preguntará a las diferentes partes implicadas: los profesionales de la entidad, los profesionales de las comunicaciones digitales, y las personas mayores usuarias de las diferentes comunicaciones digitales.
- Evaluación continua: durante el proceso de puesta en marcha de las diferentes actuaciones se realizarán evaluaciones finales de cada una de ellas en las que se comprobará su eficacia.
- Evaluación final: al finalizar el proceso de aplicación de las diferentes actuaciones propuestas se realizará una evaluación global del proceso seguido y los resultados producidos. Además, se extraerá una serie de conclusiones para los profesionales de la entidad

¿Cómo?

- Con profesionales de las comunicaciones digitales de la OSCyL: se realizará a través de entrevistas personales con todos los profesionales de la OSCyL participantes en la intervención al comenzar las actuaciones y al finalizar la intervención, además de reuniones finales para conocer personalmente la percepción de los mismos acerca de la actuación, y cuestionarios como los expuestos en el **Anexo III**.

Como criterios de éxito destacaríamos el grado en que sus respuestas reflejen el cumplimiento de los objetivos.

- Con público de la OSCyL: entrevistas personales y cuestionarios con los miembros del público que se pueda, incidiendo en las personas mayores al comenzar y terminar la intervención. Además, en estos mismos momentos publicaremos en las redes sociales **cuestionarios de satisfacción** para que el público que las usa pueda responder directamente de forma sencilla.

Como criterios de éxito destacaremos el grado en que las respuestas reflejan satisfacción en el uso de las redes sociales.

También se extraerá una serie de conclusiones a través del conocimiento del incremento o decrecimiento del uso de las comunicaciones digitales de la OSCyL, además del uso del resto de servicios de la misma. Estos datos estadísticos se solicitarán a los profesionales responsables de la OSCyL dos meses después de la intervención.

Por otro lado, en relación a la evaluación se hace necesario autoevaluarlo a través de un análisis DAFO. Con ello también vamos a poder evaluar la situación del proyecto teniendo en cuenta situaciones tanto internas (fortalezas y debilidades) como externas (oportunidades y amenazas) pudiendo dar una visión detallada del mismo. A continuación, planteamos como sería este análisis:

Tabla 12. Análisis DAFO del proyecto de intervención.

	ORIGEN INTERNO	ORIGEN EXTERNO
NEGATIVO	DEBILIDADES Falta de conexión entre profesionales por ser externos, no estando en la misma sede que el resto de trabajadores. Falta de recursos financieros para contratar profesionales internos. Desconocimiento en materia de comunicación digital accesible.	AMENAZAS Cambio en los directores responsables de la OSCyL. Modificación de pautas y legislaciones relacionadas con la accesibilidad digital. Elevada competencia de servicios de comunicación digital.
POSITIVO	FORTALEZAS Equipo de trabajo altamente capacitado para aprender sobre la accesibilidad digital. Equipo de trabajo con experiencia y conocimientos de la OSCyL.	OPORTUNIDADES Incremento del uso de nuevas tecnologías, entre ellas destacando las redes sociales digitales. Existencia de comunicaciones digitales de la entidad con posibilidades de cambio.

	Entidad con renombre reconocida.	
--	----------------------------------	--

5. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El estudio actual tenía como objetivo principal analizar los aspectos inclusivos de la comunicación y contenidos de las redes sociales y la página web de la Orquesta Sinfónica de Castilla y León (OSCyL), desde una perspectiva psicopedagógica, para garantizar el acceso y la interacción social a todos los públicos y personas de diferentes diversidades funcionales, incidiendo en el público mayor. Para el trabajo de este objetivo se planificaron y realizaron una serie de actuaciones y pautas dirigidas por unos objetivos específicos planteados posteriormente.

Para empezar, se planteó conocer los elementos que caracterizan un contenido digital accesible a todas las personas con cualquier tipo de diversidad funcional. Para ello, se realizó una búsqueda de materiales bibliográficos que estudiaban diferentes características útiles para la población en general incidiendo en aspectos accesibles digitalmente en proyectos culturales como la OSCyL, que ayudaban a la accesibilidad de todas las personas en los contenidos web. Algunos de los documentos que se analizaron fueron la plataforma “Apropa Cultura” en Madrid, los “Museos Accesibles” o los “Museos Accesibles” que adaptan las visitas a museos. Del mismo modo, para lograr este objetivo se analizaron aspectos incluidos en documentación bibliográfica sobre accesibilidad web, estudiando trabajos de la Comisión Europea, Travieso & Planella, Moreno o Martínez, concluyendo la necesidad de incluir una serie de aspectos de accesibilidad digital a los diferentes espacios online para que toda la población con sus diferentes características y capacidades pueda ser partícipe de los contenidos que se exponen en ellas, eliminando barreras.

Por otro lado, con este trabajo se pretendía revisar e identificar los aspectos que constituyen una comunicación y lenguaje inclusivos en los medios digitales. Por ello mismo, se analizaron y recopilaron los aspectos que incluían algunos de los documentos bibliográficos antes mencionados. Esto además incluyó la revisión de las pautas de

accesibilidad al contenido en la web y su síntesis para convertirlas en un método de análisis posterior de los contenidos digitales de la OSCyL. En este trabajo se concluyó la necesidad de analizar aspectos *perceptibles*, incluyendo alternativas de texto, medios basados en el tiempo, características adaptables y distinguibles; aspectos *operables*, incluyendo el uso del teclado accesible, el tiempo suficiente, posibles convulsiones y reacciones físicas provocadas, las características navegables, y las modalidades de entrada; aspectos comprensibles como características legibles, previsibles y la asistencia a la entrada; y por último, aspectos robustos de las comunicaciones digitales, en las que se incluían características compatibles de las comunicaciones digitales.

En tercer lugar, para llevar a cabo el objetivo específico de analizar de forma sistemática los aspectos inclusivos de la comunicación y contenidos digitales publicados en las redes sociales y la página web del profesional de la OSCyL que trabaja estas plataformas digitales, se realizó un análisis de las características de estas. Con ello se pudo concluir que no se encuentran del todo adaptadas, pudiendo mejorar en las características para que toda la población pueda acceder a ellas, incluyendo recursos y medidas adaptadas a diferentes capacidades y características de las personas.

Para conocer la percepción del colectivo de personas mayores dentro de los abonados de la OSCyL sobre la accesibilidad de la información disponible en sus redes sociales y su página web se intentó conseguir su contacto a través de profesionales de la fundación siglo más involucrados en la OSCyL, pero finalmente no se pudo contactar con ellos ya que los datos son confidenciales no pudiendo obtenerlos. Además, el contacto que se realiza con ellos a través del CCMD es para aspectos relacionados con el abono, no pudiendo comunicarnos a través de las redes sociales o página web para este fin.

Por otro lado, para conocer la percepción de las personas responsables de comunicación web de la OSCyL sobre la accesibilidad y comunicación inclusiva en sus redes sociales y su página web, se realizaron entrevistas y cuestionarios para comunicar a los profesionales que trabajan las comunicaciones digitales de la OSCyL. En los resultados de las mismas, se pudo conocer plenamente la opinión y perspectiva de los mismos. concluyendo que los medios de esta entidad tienen características que deberían mejorarse para convertirse en completamente accesibles, siendo los profesionales mismos muchas veces los que indican la falta de conciencia acerca de todo tipo de diversidades, incluyendo la población mayor en este caso. Esto último es más representativo en el caso

de las redes sociales, ya que, a través de las entrevistas pudimos ver cómo en este tipo de comunicaciones, más concretamente en Instagram, se tenía en cuenta mayormente al público joven a la hora del desarrollo de sus contenidos, a pesar de que en el estudio se observa como el público de la OSCyL tiende a ser de edades más avanzadas y el uso que le dan a las redes sociales cada vez es mayor.

Por otro lado, en el caso de la página web, el profesional encargado es el que nos dice que no es una página web fácil de manejar ni apta, ya que necesitaría cambios grandes para ser más accesible para todos. Sin embargo, estos cambios no siempre están de la mano de las personas que trabajan en esto particularmente, sino que necesitan respaldo mayor por parte de otros profesionales de la entidad para llevarse a cabo, por lo que el proceso a realizar es más lento. En cuanto a la adaptación de la página web para su uso por parte de las personas mayores, se indica como el lenguaje utilizado es claro y sencillo, pudiendo ayudar a la comprensión del orden de funcionamiento de la misma y a los apartados de cada contenido en ella.

Al mismo tiempo, comparando el análisis hecho con las opiniones de los profesionales encargados de estas comunicaciones digitales en la OSCyL, podemos concluir que es importante trabajar en la concepción de la diversidad y el tratamiento de la misma en entidades como estas y sus profesionales. Y no solo con personas que trabajan en el tema de la comunicación digital, sino también con profesionales de la cultura de la entidad, ya que sin ellos el trabajo del resto tampoco es posible, y por tanto la accesibilidad para todos no se puede dar. Tal como se propone en el asesoramiento psicopedagógico realizado en la propuesta de intervención, a la hora de educar a trabajadores del área de comunicación de este tipo de entidades culturales, se hace necesario hacer hincapié en tomar conciencia sobre la necesidad de accesibilidad en estos medios, siendo necesario recordarlo no solo en los estudios iniciales de estos futuros profesionales, sino en la formación permanente en la que se pueden añadir a la práctica del día a día medidas y recursos que mejoren la inclusividad en sitios culturales.

Por último, en relación al objetivo específico que pretendía recomendar aspectos de mejora de la efectividad del proceso de comunicación y publicación de contenidos digitales más accesibles e inclusivos en los espacios digitales de las plataformas que utiliza la OSCyL, se realizó una propuesta de intervención a llevar a cabo con los diferentes profesionales de la entidad para ayudar en esta misión. Las actividades

propuestas en esta intervención son la sensibilización sobre la accesibilidad digital, el asesoramiento sobre talleres de formación en accesibilidad digital e inclusividad, el rediseño y adaptaciones de contenido en la página web y la implementación de herramientas accesibles en las comunicaciones digitales. Todas ellas se plantearon con el objetivo de mejorar la accesibilidad a las comunicaciones digitales de esta entidad dando una serie de pautas de ayuda, y aumentar de esta manera la participación de las personas mayores en los medios de comunicación digital de la misma.

Para concluir, y sintetizar el trabajo hecho en relación con los objetivos de la investigación planteados en este estudio, se puede decir que el análisis de los aspectos inclusivos de la comunicación nos ha hecho ver que a pesar de que la OSCyL es una institución cultural pública y sus servicios debieran llegar a toda la población, sus recursos de comunicación digital no garantizan el acceso a todas las personas a ellos, incluyendo el acceso de la población mayor. Aspectos como alternativas al texto, alternativas de navegación o usos de diferentes plataformas de visionado para estos recursos digitales, son necesarios para la práctica de la inclusión, siendo la ausencia de estos una vulneración a los principios de igualdad. Por esto, se hace necesario replantear las estrategias puestas en marcha en esta entidad, adaptando los recursos expuestos para que las personas que quieran acceder a ellos no se encuentren barreras en su acceso, asegurando de esta manera el derecho de toda la población a disfrutar, comprender y poder formar parte de las actividades culturales.

6. LIMITACIONES Y FUTURAS DIRECCIONES

En cuanto a las limitaciones que se han podido observar a la hora de realizar este estudio de caso, principalmente es la incapacidad de entrevistar y tener en cuenta la opinión real de las personas mayores usuarias de los servicios y usos de las redes sociales y página web de la OSCyL. Este problema de acceso se debe a la dificultad a la hora de acceder a ellas ya que únicamente se puede contactar con ellas directamente en los momentos de escucha de conciertos, por lo que consideramos que estos eran momentos complicados y poco óptimos para realizar entrevistas. Además, a pesar de tener sus datos la mayoría de veces son confidenciales y no se pueden usar con intereses diferentes a los de la temporada de abono de la OSCyL. Esto ha hecho que el camino de la investigación lleve otros fines, reduciendo sus resultados.

Además, a la hora de llevar a cabo estudios como este, existen problemáticas a la hora de obtener participación de los usuarios sobre los que se estudia, debido a la falta de acceso directo a ellas. A pesar de eso, este tipo de estudios son muy enriquecedores ya que se centran en investigar un caso en particular por lo que la información sobre el mismo analizada es muy exhaustiva.

Una forma de eliminar esta barrera en una futura investigación sería realizando una investigación exhaustiva previa al estudio sobre la posibilidad de contactar con los usuarios a estudiar, realizando el estudio de usuarios que sí se pueda contactar asegurando su participación en el mismo. Igualmente, si a pesar de todo se quiere analizar casos con población de difícil acceso, sería necesario realizar un mayor análisis de formas de contacto para este tipo de población, ampliando este apartado de la investigación previamente a ella.

Por otro lado, la limitación principal se vio agravada por la problemática del tiempo disponible para su realización. Estudios como este precisan de tiempo para su desarrollo completo, ya que la información a recoger debe ser extensa, incluyendo la recogida de datos más extensa y lo más precisa posible. Además, en caso de haber existido algo más de tiempo para su realización, es posible que se hubieran conseguido usuarios disponibles para el estudio con una investigación más exhaustiva sobre las formas de contactar con ellas. Por todo esto, de haber tenido más tiempo, la investigación en su totalidad del estudio podría haber sido más precisa y completa.

Una posible solución a esta limitación para posibles investigaciones futuras sería por un lado aumentar el tiempo para la realización de este trabajo fin de máster en futuros cursos académicos del máster de psicopedagogía u otros estudios de máster, o, en caso de que no fuera posible, comenzar antes del comienzo de la asignatura a planificar y realizar el mismo, aumentando el tiempo de diseño del estudio y trabajo de campo a más meses.

En cuanto a la prospectiva de futuro de este estudio, considero que en futuras investigaciones se puede seguir investigando el tema del acceso a las comunicaciones digitales de las personas mayores ya que es un colectivo que muchas veces no tiene hábitos adquiridos sobre el uso de estos medios, pero que, se les debe tener en cuenta y deben igualmente poder acceder a ellos si les es necesario o si quieren, además de la necesidad que tienen de poder manejarlo con la mayor soltura posible.

Por otro lado, considero también necesaria la investigación en relación con el acceso a las comunicaciones digitales de entidades y servicios culturales para las personas con otras diversidades, cualesquiera que sean, ya que todas las personas merecen tener acceso a la cultura desde todos los medios, incluyendo los medios de comunicación digital que actualmente se usan con mayor frecuencia en la sociedad. Para que esto se dé, es necesario que se produzca investigación sobre las formas de acceso a los medios digitales, incidiendo en los diferentes estudios en las adaptaciones necesarias que se deben establecer para cada colectivo concreto.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arnaiz, P., De Haro, R., & Azorín, C. M. (2018). Redes de apoyo y colaboración para la mejora de la educación inclusiva. *Profesorado, Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 22(2), 29–49.
<https://revistaseug.ugr.es/index.php/profesorado/article/view/7848>
- Barroso, J., & Aguilar, S. (2015). Las personas mayores y las redes sociales, estudio de sus percepciones. *Revista científica electrónica de Educación y Comunicación en la sociedad del conocimiento*, 16(1), 16-36.
<https://doi.org/10.30827/eticanet.v15il.11965>
- Barroso-Moreno, C., del Fresno-García, M., & Rayón-Rumayor, L. (2023). Empleabilidad inclusiva y el papel de las redes sociales en la sociedad digital: Un caso de estudio en Twitter, Instagram y YouTube. *ICONO 14. Revista Científica de Comunicación y Tecnologías Emergentes*, 21(2).
<https://doi.org/10.7195/ri14.v21i2.2006>
- Bonilla, M. (2023). *Inclusión y discapacidad en la era digital* [Trabajo de investigación, Universidad de La Laguna]. Repositorio Institucional Universidad de La Laguna.
https://www.doctorado-comunicacion.es/ficheros/doctorandos/monica_C_281.pdf
- Bourdieu, P. (1979). *La distinción: Criterio y bases sociales del gusto*. Taurus.
- Bourdieu, P. (1991). *Language and symbolic power* (J. B. Thompson, Ed.; G. Raymond & M. Adamson, Trans.). Harvard University Press.
- Casado, R., & Lezcano, F. (2018). Inclusión digital y envejecimiento activo: la participación de los mayores en las redes sociales. *Aula abierta*, 47(1).
<https://doi.org/10.17811/rifie.47.1.2018.113-122>
- Casermeiro, P. (2020). *El projecte Edyta lluita per reduir l'esclètxa digital que afecta les dones gitanes*. Museu Virtual del Poble Gitano a Catalunya.
[https://www.museuvirtualgitano.cat/es/2020/01/24/el-projecte-edyta-lluïta-per-reduir-lesclètxa-digital-que-afecta-les-dones-gitanes/​;contentReference\[oaicite:0\]{index=0}](https://www.museuvirtualgitano.cat/es/2020/01/24/el-projecte-edyta-lluïta-per-reduir-lesclètxa-digital-que-afecta-les-dones-gitanes/​;contentReference[oaicite:0]{index=0})

- Chuaqui, J., Mally, D., y Parraguez, R. (2016). El concepto de inclusión social. *Revista De Ciencias Sociales*, (69). <https://doi.org/10.22370/rcs.2017.69.927>
- Comisión Europea. (2010). *Una Agenda Digital para Europa* (COM(2010) 245 final). <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0245:FIN:ES:PDF>
- Cuadrado Rodríguez, M. (2020). *La brecha digital en mujeres gitanas: una propuesta socioeducativa en un Centro de Acción Social (CEAS)* [Trabajo de fin de grado, Universidad de Valladolid]. UVaDOC. <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/42568>
- De Souza, S., Viviana, C., Oliveria, S., Marmo, J., & Launque, A. (2021). Educación inclusiva y accesibilidad digital. *Revista científica arbitrada de la fundación MenteClara*, 6, 1-33. <https://doi.org/10.32351/rca.v6.249>
- Díaz, D. M., & Alulima, L. D. (2021). Las redes sociales como medio de inclusión en la educación superior. *Runae*, (6), 13–27. Recuperado de <https://revistas.unae.edu.ec/index.php/runae/article/view/481>
- Flores, M. J. (2020). Las redes sociales se incrementan en las personas mayores durante el Covid-19. *Familia. Revista de Ciencia y Orientación Familiar*, (58), 161–171. <https://doi.org/10.36576/summa.131289>
- Fuentes, J. L., García-Pérez, F. F., & Rodríguez, J. (2021). Red, Comunidad, Organización. La Escuela como Ecosistema de la Innovación Educativa. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 19(4), 11–30. https://revistas.uam.es/reice/article/view/reice2021_19_4_002
- Fundación Secretariado Gitano. (2016, 7 de octubre). *Un filtro fotográfico para combatir el discurso de odio contra jóvenes gitanos en redes sociales*. https://www.gitanos.org/actualidad/un_filtro_fotografico_para_combatir_el_discurso_de_odio_contra_jovenes_gitanos_en_redes_sociales/
- Gabarrón, E., & Fernández-Luque, L. (2012). Las redes sociales como herramienta para la educación en salud. *Educación Médica*, 15(4), 230–235.

- Gomiz, M. del P. (2021). Ciudadanía inclusiva, redes sociales y mujeres con discapacidad: oportunidades y riesgos. *Intersticios: Revista sociológica de pensamiento crítico*, 15(2), 25–45.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8139611>
- González-Chávez, J. M., & Delgado, E. (2018). Uso y apropiaciones de las redes sociales digitales en adultos mayores. *Anuario de investigación CONEICC*, 25(1). 12-20.
<https://doi.org/10.38056/2018aiccXXV39>
- Grupo Social ONCE. (2025). ¿Qué es la inclusión digital y por qué es esencial hoy en día? Grupo Social ONCE. <https://gruposocialonce.com/b/inclusion-digital>
- Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. Anchor Books.
- Haz-Gómez, F. E., López-Martínez, G., & Manzanera-Román, S. (2024). La exclusión digital como una forma de exclusión social: una revisión crítica del concepto de brecha digital. *Studia Humanitatis Journal*, 4(1), 57-89.
<https://doi.org/10.33732/shj.v4i1.112>
- Instituto Nacional de Estadística. (2020). *An ageing population*. Recuperado de https://www.ine.es/prodyser/demografia_UE/bloc-1c.html?lang=es
- Junta de Castilla y León. (2024, 27 de septiembre). *La Orquesta Sinfónica de Castilla y León inicia la nueva Temporada superando por primera vez los 2.000 abonados, un 7 % más que el pasado año*.
<https://comunicacion.jcyl.es/web/jcyl/Comunicacion/es/Plantilla100Detalle/1284281873211/NotaPrensa/1285442884809/Comunicacion>
- Kay, P., Wong, E., & Polonsky, M. (2008). Understanding barriers to attendance and non-attendance at arts and cultural institutions: a conceptual framework. *Deakin University's institutional research repository*. 1-17.
- Martínez, Y. A., Naranjo, K. G., Torres, J. A., & Castro, C. P. (2022). La tiflotecnología, una herramienta para la construcción de identidad en el contexto sociocultural de personas con discapacidad visual. *Editorial UPTC*.
<https://doi.org/10.19053/9789586606332>

- Mejía, C. & Vásquez, M. (2022). Análisis de la accesibilidad de los recursos educativos digitales: una revisión sistemática. *Revista científica Kosmos*, 1(1), 27-38. <https://doi.org/10.62943/rck.v1n1.2022.37>
- Ministerio de Cultura de España. (s.f.). *Museo Inclusivo*. Recuperado de <https://www.cultura.gob.es/museosmassociales/que-hacemos/museo-inclusivo.html>
- Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030. (2020). Estrategia Española sobre Discapacidad 2020-2030. https://www.mdsocialesa2030.gob.es/ssi/discapacidad/estrategia_espanola_discapacidad/index.htm
- Ministerio de Educación y Formación Profesional. (2020). *Estudio sobre el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la educación*. REDINED. [https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/193181/Estudio.pdf​;contentReference\[oaicite:1\]{index=1}](https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/193181/Estudio.pdf​;contentReference[oaicite:1]{index=1})
- Mora-Chavarría, J. D., & González-Matamoros, R. A. (2021). Inclusión digital de la persona adulta mayor: una revisión documental. *Revista latinoamericana de derechos humanos*, 33(1). 211-234. <https://doi.org/10.15359/rldh.33-1.11>
- Moreno, A. (2023). Cómo hacer tus publicaciones en redes sociales más accesibles. Discapnet. <https://www.discapnet.es/accesibilidad/marketing-inclusivo/redes-sociales-accesibles>
- Muñoz, J. (2017). La inclusión social en los museos: Comparativa entre la plataforma Apropa Cultura y la gestión del ámbito social del Área Educativa del Museo Thyssen-Bornemisza. *Her&Mus. Heritage & Museography*, 1(18), 88-101. <https://raco.cat/index.php/Hermus/article/view/338104>
- Navarrete, A. N., & Vásquez, M. F. (2021). Estrategia de mercadeo social para formar pequeños ciudadanos en la fundación FUNAMCO a través de la utilización de los medios multimedia y digitales implementando las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). (Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios). Repositorio Institucional UNMINUTO.

<https://repository.uniminuto.edu/items/a350df9a-3c13-477b-a1d9-b10ac5686abc/full>

Orquesta Sinfónica de Castilla y León. (s.f.). *Guía Miradas*. <https://www.oscyl.com/area-socioeducativa/guia-miradas/>

Peña-Fernández, S., Larrondo-Ureta, A., & Morales-i-Gras, J. (2023). Feminismo, identidad de género y polarización en TikTok y Twitter. *Comunicar: Revista Científica de Comunicación y Educación*, 75, 49–60. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8867416>

Pérez, L. (2021). *La accesibilidad cognitiva como derecho cultural*. Fundación ONCE. <https://www.fundaciononce.es>

Ramos, I. (2019). El análisis de redes sociales en la investigación en salud pública: una revisión sistemática. *Revista de Salud Pública*, 21(1), 109–114. <https://doi.org/10.15446/rsap.v21n1.68530>

Rey, J., Martínez, L., & Gómez, A. (2023). TIC y su efecto en la motivación y rendimiento en educación plástica: Una propuesta de investigación-acción. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 25(2), 45-60. [https://www.researchgate.net/publication/365335194 TIC y su efecto en la motivacion y rendimiento en educacion plastica Una propuesta de investigacionaccion](https://www.researchgate.net/publication/365335194_TIC_y_su_efecto_en_la_motivacion_y_rendimiento_en_educacion_plastica_Una_propuesta_de_investigacionaccion)

Sanz, I., Lázaro, J. L., & Grimalt, C. (2023). La inclusión digital en la formación inicial del profesorado: una revisión sistemática. *Revista de Pedagogía Bordón*, 75(1), 127-146. <https://doi.org/10.13042/Bordon.2023.94541>

Sáenz, I. & Queralt, M. (2024). La importancia de formar en inclusión digital durante la formación inicial docente: una revisión narrativa de la literatura. *UTE Teaching & Technology (Universitas Tarraconensis)*, e3715 (2). 51-67. <https://doi.org/10.17345/ute.2024.3715>

Subiela, B. J., Martínez, J., & Hernández, F. (2016). Penetración y usos de redes sociales entre la población mayor de 64 años. *Communication Papers. Media Literacy and Gender Studies*, 5(10), 71–86. https://doi.org/10.33115/udg_bib/cp.v5i10.22037

Teatro Real. (s.f.). *Agrupación Musical Inclusiva*. Recuperado de <https://www.teatroreal.es/es/agrupacion-musical-inclusiva>

Torralba, A., Herrero, M., Díaz, D., Gutiérrez, S., Hernández, N., Aguado, S., & García-Sampedro, M. (2023). Accesibilidad e inclusividad en el diseño de recursos didácticos innovadores online para educación superior: proyecto OIR. En A. Torralba Burrial & M. García-Sampedro Fernández-Canteli (Coords.), *Compartiendo prácticas educativas innovadoras en contextos híbridos inclusivos* (pp. 20-26). Universidad de Oviedo. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/69634>

Travieso, J. L., & Planella, J. (2008). La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *UOC Papers: revista sobre la sociedad del conocimiento*, (6), 7. https://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf

UNESCO. (2009). *Invirtiendo en la diversidad cultural y el diálogo intercultural*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000184755>

Verhagen, F., Panigada, L., & Morales, R. (2016). El Sistema Nacional de Orquestas y Coros Juveniles e Infantiles de Venezuela: un modelo pedagógico de inclusión social a través de la excelencia musical. *Revista Internacional de Educación Musical*, (4), 35-46. <https://revistaeducacionmusical.org/index.php/rem1/article/view/90>

World Wide Web Consortium (W3C). (s. f.). *Pautas de accesibilidad para el contenido web (WCAG)*. Web Accessibility Initiative (WAI). Recuperado de <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/es>

8. ANEXOS

ANEXO I. Formulario sobre pautas de accesibilidad al contenido web

<https://forms.gle/vRVtvttVmd7ypdK2A>

ANEXO II. Guión de entrevistas utilizadas en el estudio de caso.

Entrevista para profesional de la OSCyL acerca de aspectos accesibles de la página web con personas mayores

1. INTRODUCCIÓN

Para empezar, le comento el objetivo de la entrevista que en este caso es conocer su percepción acerca de cómo se puede promover la inclusión de las personas mayores en las redes sociales y página web de su entidad desde la gestión de sus contenidos y estrategias digitales.

Además, le daré las gracias por participar y le daré la confidencialidad del proceso.

2. CONTEXTO PROFESIONAL

- ¿Cuál es exactamente tu trabajo dentro de la OSCyL en relación a las redes sociales? ¿Qué tipo de actividades promueves desde redes sociales?
- ¿Lo hacéis para algún público en concreto?
- ¿Consideras que la página web de sitios culturales como este son claves para la llegada de información a todos los públicos?

3. PERCEPCIÓN Y PRESENCIA DE PERSONAS MAYORES EN LAS PÁGINAS WEB DIGITALES

- ¿De alguna forma se ha planteado incluir o visibilizar a las personas mayores en diferentes aspectos de la página web de la OSCyL?
- ¿De alguna manera se ha planteado la adaptación de los materiales a las personas mayores? ¿Si no es así, crees que sería necesario? O ¿Qué aspectos crees que deberían adaptarse?
- ¿Han tenido alguna dificultad o problema con la interacción que las personas mayores tienen en relación a la página web?
- ¿Se ha planteado algún cambio en la página web?

- ¿Qué tipo de contenido se ha publicado dirigido específicamente a personas mayores? ¿O qué contenido ves necesario publicar en torno a ellas? Pon un ejemplo.
- ¿Has notado respuesta significativa por parte de personas mayores en la página web? ¿Tienes algún ejemplo?

4. ESTRATEGIAS Y ACCIONES CONCRETAS

- ¿Habéis realizado desde la OSCyL algún proyecto o colaboración con personas mayores que se haya difundido en la página web? ¿Puedes dar ejemplos?
- ¿Qué acciones crees que pueden hacer que las personas mayores se sientan incluidas en la comunicación digital de la OSCyL o de otras acciones culturales?

5. DESAFÍOS O PROPUESTAS

- ¿Cuáles consideras que son las principales barreras que se encuentran las personas mayores para acceder a la página web de sitios como la OSCyL?
- ¿Qué buenas prácticas recomiendas a otros sitios culturales para que sus redes sociales sean más accesibles o inclusivas para personas mayores?

6. CONCLUSIÓN

- ¿Algo más que te gustaría incluir en la relación a este tema de las personas mayores, el acceso a la cultura y la comunicación digital?

Entrevista para trabajador OSCyL acerca de redes sociales inclusivas con personas mayores.

1. INTRODUCCIÓN

Para empezar, le comento el objetivo de la entrevista que en este caso es conocer su percepción acerca de cómo se puede promover la inclusión de las personas mayores en las redes sociales y página web de su entidad desde la gestión de sus contenidos y estrategias digitales.

Además, le daré las gracias por participar y le daré la confidencialidad del proceso.

2. CONTEXTO PROFESIONAL

- ¿Cuál es exactamente tu trabajo dentro de la OSCyL en relación a las redes sociales? ¿Qué tipo de actividades promueves desde redes sociales?
- ¿Lo hacéis para algún público en concreto?
- ¿Consideras que las redes sociales son claves para la llegada de información a todos los públicos?

3. PERCEPCIÓN Y PRESENCIA DE PERSONAS MAYORES EN LAS REDES SOSICALES

- ¿De alguna forma se ha planteado incluir o visibilizar a las personas mayores en las redes sociales de la OSCyL?
- ¿Han tenido alguna dificultad o problema con la interacción que las personas mayores tienen en relación a redes sociales?
- ¿De alguna manera se ha planteado la adaptación de los materiales a las personas mayores? ¿Si no es así, crees que sería necesario? O ¿Qué aspectos crees que deberían adaptarse?
- ¿Qué tipo de contenido se ha publicado dirigido específicamente a personas mayores? ¿O qué contenido ves que necesario publicar en torno a ellas? Pon un ejemplo.
- ¿Has notado respuesta significativa por parte de personas mayores en las redes sociales? ¿Tienes algún ejemplo?

4. ESTRATEGIAS Y ACCIONES CONCRETAS

- ¿Habéis realizado desde la OSCyL algún proyecto o colaboración con personas mayores que se haya difundido en redes sociales? ¿Puedes dar ejemplos?

- ¿Qué acciones crees que pueden hacer que las personas mayores se sientan incluidas en la comunicación digital de la OSCyL o de otras acciones culturales?

5. DESAFÍOS O PROPUESTAS

- ¿Cuáles consideras que son las principales barreras que se encuentran las personas mayores para participar en las redes sociales de sitios como la OSCyL?
- ¿Qué buenas prácticas recomiendas a otros sitios culturales para que sus redes sociales sean más accesibles o inclusivas para personas mayores?

6. CONCLUSIÓN

- ¿Algo más que te gustaría incluir en la relación a este tema de las personas mayores, el acceso a la cultura y la comunicación en las redes sociales?

Anexo III. Cuestionarios de evaluación utilizados en la propuesta de intervención.

Cuestionario sobre accesibilidad digital para profesionales de la OSCyL

Apartado de datos generales

1. ¿Qué cargo tienes dentro de la OSCyL?

2. ¿Cuánto tiempo llevas trabajando alrededor de la OSCyL?

3. ¿Conoces los cambios producidos en las comunicaciones digitales de la OSCyL?
 - a. Sí
 - b. No

Apartado en relación a los cambios producidos

4. ¿Participaste en el diseño o gestión de las actividades realizadas para mejorar la accesibilidad de los medios digitales?
 - a. Sí
 - b. No
5. En el caso de que la respuesta anterior sea sí, ¿qué dificultades has encontrado para implementar mejoras?

-
6. ¿En cuáles de los siguientes medios piensas que ha existido una mejora de la accesibilidad?
- a. Página web
 - b. Redes sociales: Instagram
 - c. Redes sociales: X
 - d. Redes sociales: Facebook
 - e. Ninguno

Apartado en relación a la mejora en la accesibilidad

A continuación, responde las preguntas en el grado en el que consideres que se adecúa entre mucho, algo, poco o nada.

- 7. ¿Consideras que las alternativas de texto han mejorado?
- 8. ¿Consideras que las alternativas de audio han mejorado?
- 9. ¿Consideras que las alternativas de vídeo han mejorado?
- 10. ¿Consideras que los contenidos se adaptan en función del formato de pantalla utilizado?
- 11. ¿Consideras que el lenguaje utilizado en las comunicaciones digitales es fácil de entender?
- 12. ¿El color utilizado para presentar el contenido dificulta la transmisión de información?
- 13. ¿Consideras que los contenidos producen destellos?
- 14. ¿Consideras que es fácil navegar por los diferentes medios digitales?
- 15. ¿Las tecnologías de asistencia pueden adaptarse a estos contenidos?
- 16. ¿Los usuarios son informados de los errores?
- 17. ¿Los usuarios son informados de los cambios producidos?

Apartado final

- 18. ¿Qué sugerencias puedes añadir para la mejora de la accesibilidad digital?

19. ¿Algo a destacar en el proceso de cambio de los medios de comunicación digitales?

Muchas gracias por su colaboración.

Cuestionario sobre accesibilidad digital para usuarios de la OSCyL

Apartado de datos generales

1. ¿Qué uso haces de los servicios de la OSCyL?
 - a. Temporada de abono
 - b. Área socioeducativa
 - c. Conciertos extraordinarios
2. ¿Qué uso haces de las comunicaciones digitales de la OSCyL?
 - a. Página web
 - b. Redes sociales: Instagram
 - c. Redes sociales: X
 - d. Redes sociales: Facebook
 - e. Ninguno
3. ¿Tienes alguna necesidad específica?
 - a. Sí
 - b. No
 - c. Prefiero no decirlo
4. En el caso que la respuesta a la anterior pregunta sea sí, ¿qué necesidad es?

5. ¿Desde dónde accedes normalmente a los medios digitales?
 - a. Ordenador
 - b. Teléfono móvil
 - c. Tableta
 - d. Lector de pantalla
 - e. Otro: _____

Apartado en relación a la mejora en la accesibilidad

A continuación, responde las preguntas en el grado en el que consideres que se adecúa entre mucho, algo, poco o nada.

6. ¿Puedes acceder a los medios de comunicación digital de la OSCyL?
7. ¿Consideras que las alternativas de texto han mejorado?
8. ¿Consideras que las alternativas de audio han mejorado?
9. ¿Consideras que las alternativas de vídeo han mejorado?
10. ¿Consideras que los contenidos se adaptan en función del formato de pantalla utilizado?
11. ¿Consideras que el lenguaje utilizado en las comunicaciones digitales es fácil de entender?
12. ¿El color utilizado para presentar el contenido dificulta la transmisión de información?
13. ¿Consideras que los contenidos producen destellos?
14. ¿Consideras que es fácil navegar por los diferentes medios digitales?
15. ¿Las tecnologías de asistencia pueden adaptarse a estos contenidos?
16. ¿Los usuarios son informados de los errores?
17. ¿Los usuarios son informados de los cambios producidos?

Apartado final

18. ¿Has encontrado barreras o dificultades al acceder a los medios de comunicación digital de la OSCyL?
 - a. Sí
 - b. No
19. En el caso que la respuesta a la anterior pregunta sea afirmativa, ¿qué barreras han sido?

20. ¿Qué medidas te gustaría que se implementaran para mejorar la accesibilidad digital?

21. ¿Recomendarías los medios de comunicación digital a otras personas?
 - a. Sí
 - b. No

22. ¿Recomendarías los medios de comunicación digital a otras personas con necesidades de accesibilidad?

- a. Sí
- b. No

23. En caso de que la respuesta anterior sea negativa, explica por qué:

Muchas gracias por su colaboración.