



J. Ignacio Criado¹, Vicente Pastor² y Julián Villodre³

Internet y discapacidad.

Un análisis de las oportunidades y de los desafíos de las redes sociales digitales en el ámbito de la discapacidad

Sumario

1. Introducción
2. Las RSD: una visión desde el sector público
3. RSD y discapacidad: una alianza para la sociedad
4. Análisis del uso de las redes sociales en organizaciones ligadas a la discapacidad
5. Redes sociales verticales: buenas prácticas y estudio de caso
6. Discusión: ¿es viable una red social vertical en el ámbito de la discapacidad?
7. Ideas finales
8. Bibliografía

Extracto:

Este artículo acerca el mundo de las redes sociales digitales (RSD) al espacio de la discapacidad. En particular, se pretende conocer las implicaciones que están teniendo estas nuevas herramientas tecnológicas (RSD) para las personas que tienen una discapacidad y los colectivos que operan a su alrededor (organizaciones públicas, asociaciones, organizaciones no gubernamentales [ONG], etc.). Adicionalmente, este artículo ofrece datos y un exhaustivo análisis de las principales organizaciones españolas relacionadas con la discapacidad, tanto ONG, como federaciones, asociaciones o instituciones que realizan políticas públicas relacionadas con la discapacidad, así como sobre planes o programas concretos que cuentan con sus propias RSD, tales como aplicaciones móviles destinadas a personas con discapacidad, ofreciendo evidencias actualizadas sobre las principales plataformas en uso (Twitter y Facebook). Todo ello se completa con los resultados de un análisis de redes sociales (ARS) de la topología de las comunidades digitales en torno a la discapacidad y una muestra de buenas prácticas (junto con un estudio de caso) donde las tecnologías sociales y la discapacidad interactúan y representan avances destacados. En suma, lo anterior sirve para abrir una discusión sobre la posibilidad de construir una plataforma social sectorial relacionada con la discapacidad, así como para identificar líneas de trabajo futuras en torno a este tema, tanto desde un punto de vista académico como desde un plano social.

Fecha de entrada: 03-05-2018

Fecha de aceptación: 04-06-2018

Palabras clave: discapacidad, tecnología, comunicación, análisis de redes sociales (ARS), estudio de caso.

¹ J. I. Criado, profesor contratado doctor (titular acreditado) del Departamento de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM).

² V. Pastor, investigador del Departamento de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM).

³ J. Villodre, investigador del Departamento de Ciencia Política y Relaciones Internacionales de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM).

Este artículo se enmarca dentro de la Convocatoria de Ayudas a Proyectos de I+D+i 2016 de la Fundación Hergar (categoría: Investigación aplicada y tecnológica en ciencias sociales, jurídicas y humanidades).

Internet and disability: analyzing the opportunities and challenges of digital social networks in the field of disability

Abstract:

This article brings the world of digital social networks (DSN) to the space of disability. In particular, it is intended to know the implications that these new technological tools are having for people who have a disability and the groups that operate around them (public organizations, associations, non-governmental organization [NGOs], etc.). Additionally, offers data and an exhaustive analysis of the main Spanish organizations related to disability, both non-governmental organizations, federations, associations or institutions, that carry out public policies related to disability, as well as specific plans or programs that have their own digital social networks, such as mobile applications aimed at people with disabilities, offering up-to-date evidence on the main platforms in use (Twitter and Facebook). All this is completed with the results of a Social Network Analysis (SNA) of the topology of digital communities around disability. It also presents good practices (and a case of study) where social technologies and disability interact and represent outstanding advances. In short, the above serves to open up a discussion about the possibility of building a sectoral social platform related to disability, as well as to identify future lines of work around this issue, both from an academic point of view and from a social dimension.

Keywords: disability, technology, communication, social network analysis (SNA), case study.



1. INTRODUCCIÓN

La difusión de las RSD se ha producido de una forma muy rápida desde su aparición. Las RSD representan un espacio muy dinámico en el que las tendencias de uso pueden variar de forma muy notable, de manera que, en los últimos años, se han consolidado como una nueva forma de comunicación que no ha sido ajena ni a la Administración pública ni tampoco al ámbito de la discapacidad. Tal y como menciona Bascones (2014), las RSD son una combinación de herramientas que, por su funcionalidad y por la modalidad de sus mensajes, evocan la tesis de McLuhan «el medio es el mensaje»: se recrea la cultura social, con nuevas formas de pensar, de expresarse y de relacionarse, de ahí el potencial que presentan tanto en el ámbito de la Administración pública como en el mundo relacionado con la discapacidad. Aun teniendo en cuenta las limitaciones que pueden presentar, las redes sociales se han convertido en uno de los canales de comunicación e interrelación social más potentes de los que las sociedades disponen hoy en día. Ello viene derivado de sus propias características: inmediatez, mejora constante de facilidad en su acceso y uso, así como una expansión constante en su utilización. La red multiplica los estilos de mensaje, abriendo un amplio abanico a la medida de las orientaciones y de las preferencias entre los usuarios (Suriá, 2015). Sin embargo, todavía queda mucho camino para conocer sus consecuencias y resultados en las sociedades actuales; los análisis realizados hasta el momento presentan limitaciones que deberán ser resueltas con el desarrollo de nuevas investigaciones que profundicen en el tema.

En el presente trabajo se pretende indagar por ese camino con la finalidad de identificar el potencial de las RSD para las personas con discapacidad y su entorno.

Además, se realizará un mapeo con las principales organizaciones relacionadas con la discapacidad y el uso que realizan de las redes sociales en el ámbito de habla hispana. Seguidamente, se identificarán casos de buenas prácticas de organizaciones públicas relacionadas con la discapacidad en el uso de las RSD y se analizará la viabilidad de una red social vertical enfocada al ámbito de las personas con discapacidad; en otras palabras, se reflexionará sobre los requisitos necesarios para la creación de una comunidad 2.0 en el ámbito de la discapacidad.

El artículo se estructura en siete epígrafes, además de este en el que estamos. En primer lugar, nos encontraremos con un apartado en el que se desarrolla el estudio de las redes sociales desde la perspectiva de la gestión pública. Seguidamente, se centrará el tema en el estudio de las redes sociales y la discapacidad y de qué forma la alianza entre los dos ámbitos es positiva para la sociedad en general y para las personas con discapacidad en particular. En tercer lugar, se realizará un análisis y mapeo de las principales organizaciones nacionales relacionadas con la discapacidad, tanto organizaciones no gubernamentales como federaciones,

asociaciones o instituciones que realizan políticas públicas relacionadas con la discapacidad, así como sobre planes o programas concretos que cuentan con sus propias redes sociales, tales como aplicaciones móviles destinadas a personas con discapacidad. De estas organizaciones se realizará un análisis con las principales estadísticas de Twitter, lo cual proporcionará datos importantes para el desarrollo de la investigación. A continuación, se procederá al estudio de caso de una red social vertical que haya destacado por su implantación exitosa en la red. Una vez analizados los casos y los datos recogidos, se procederá a reflexionar sobre la viabilidad de la creación de una red social digital vertical dirigida al ámbito de la discapacidad a través de la recopilación de todos los datos anteriores y el establecimiento de conclusiones que nos proporcione el análisis de los mismos, siendo el objetivo, por tanto, establecer los primeros pasos para la creación de una comunidad digital de personas interesadas y relacionadas con la temática de la discapacidad. Finalmente, se completará el artículo con unas ideas finales a modo de resumen que ofrecen líneas de trabajo de cara al futuro, así como con una amplia relación de referencias bibliográficas.

2. LAS RSD: UNA VISIÓN DESDE EL SECTOR PÚBLICO

Las RSD se refieren a una realidad compleja de herramientas que es necesario conocer y clasificar de forma adecuada según sus propias características. Se pueden considerar RSD las herramientas de *microblogging* (como Twitter), multimedia (como YouTube, Instagram, Pinterest, Vimeo o Flickr), aplicaciones móviles, plataformas de *crowdsourcing* y retos (como Challenge.gov), comunidades profesionales de colaboración entre empleados públicos de carácter generalista (como GitHub o LinkedIn) o sectoriales (GovLoop o NovaGov), portales de datos abiertos (como open.data.eu, datos.gob.es o data.gov), plataformas de mensajería social a través de dispositivos móviles (como WhatsApp, Telegram o Line), redes sociales masivas (como Facebook), *websites* de edición colaborativa (como Wikipedia), aplicaciones web basadas en la extracción de contenido procedente de fuertes estructuras con metadatos estandarizados, entre otras herramientas (*widgets*, mundos virtuales, sistemas de etiquetado, etc.) (Criado y Rojas-Martin, 2013). La an-

Las RSD se han ido introduciendo de forma notable en diferentes sectores de la vida humana, incluyendo las Administraciones públicas; se podría decir que de forma paralela a la extensión de su uso en la sociedad

terior clasificación deja entrever un complejo mundo que mezcla lo social con lo tecnológico, por lo que es necesario clarificar el concepto de «red social» y especificar en qué tipos de redes se va a centrar el estudio.

Aunque no es posible disponer de un concepto totalmente cerrado, se pretende ofrecer una definición lo más precisa de la noción de las RSD. Estas se definen

como un grupo de «tecnologías sociales derivadas de la Web 2.0, que permiten la generación de comunidades virtuales a partir de la generación, conexión, interacción e intercambio de información de un colectivo ilimitado de personas que comparten intereses comunes» (Criado y Rojas-Martín, 2015b, p. 28). En este caso concreto se trataría de aquellas personas que comparten intereses en la temática de la discapacidad, sean personas vinculadas con el entorno de la discapacidad, académicos o cualquier persona con inquietudes en esta cuestión.

Las RSD se han ido introduciendo de forma notable en diferentes sectores de la vida humana, incluyendo las Administraciones públicas; se podría decir que de forma paralela a la extensión de su uso en la sociedad. Sin embargo, el conocimiento sobre su uso y potencialidades es más bien limitado. Aunque cada vez son más numerosas las investigaciones y publicaciones científicas sobre el tema de las RSD, lo son mucho menos si se trata conjuntamente con la discapacidad. La introducción de las redes sociales en el sector público ha seguido un proceso informal –se podría decir que de experimentación en muchas ocasiones–, de forma muy sectorizada, al mismo tiempo que con un ritmo de difusión elevado (Criado, 2016; Criado y Rojas-Martín, 2013; Criado, Pastor y Villore, 2018).

La adopción y el uso de las redes sociales ha dado como resultado un escenario en el que la colaboración, la transparencia y la rendición de cuentas cobran una verdadera importancia y vienen precedidos de un contexto más favorable en el que los ciudadanos tienen mayor facilidad para producir contenidos web, en el que percibimos la constatación de que los límites de las organizaciones se amplían al contexto de las redes, facilitando de esta manera la innovación y, finalmente, un entorno con una creciente supresión de intermediarios en las relaciones entre ciudadanía y Administraciones, es decir, con una situación de desintermediación cada vez mayor.

¿De qué forma se relacionan las Administraciones con la ciudadanía? Las Administraciones públicas tienen diferentes estrategias en redes sociales para relacionarse con los ciudadanos y con otros agentes. De hecho, las estrategias de uso dependerán del canal a través del cual se realicen las comunicaciones, es decir, de la propia red social. Teniendo en cuenta este criterio, Mergel (2013) y Mergel y Bretschneider (2013) clasifican las estrategias de las Administraciones en tres tipologías: *push*, *pull* y *networking*. Hay que tener en cuenta que los modelos se basan en la evolución de

las propias redes, por lo que se limitan a aproximarnos a las características más relevantes de la estrategia, pero no en la profundidad deseada.

La estrategia *push* se basa en la utilización unidireccional de las redes, como una parte más de las páginas web. La estrategia *pull* conlleva cierto tipo de interacción con la audiencia de sus redes. La estrategia *networking* tiene como elemento fundamental su alta tasa de interactividad y su principal objetivo es que los ciudadanos reutilicen la información con la finalidad de innovar y generar valor público, además de profundizar en la interacción a través del uso de estrategias en red que contribuyan a ello.

A través de las diferentes estrategias, las RSD promueven la generación de servicios públicos o la ampliación de los mismos. Este es el elemento más innovador que presentan y que, para el presente caso, resulta muy relevante. La utilización de las RSD para la creación y la mejora de los servicios públicos que se prestan a las personas con discapacidad resulta un factor innovador y de importancia creciente. Las Administraciones pueden generar soluciones novedosas para las diferentes políticas públicas a través de distintos medios, como redes sociales accesibles, aplicaciones móviles o adaptación de los propios contenidos de sus redes generalistas. Este ámbito se encuentra, como ya se ha avanzado, poco desarrollado científicamente y resulta un campo con un importante margen de innovación a la hora de mejorar la vida diaria y las prestaciones de servicios públicos a las personas con discapacidad.

La literatura existente hasta el momento certifica la capacidad innovadora de las RSD. En esta dirección se manifiestan diferentes autores (Bailey y Singleton, 2010; Bertot, Jaeger y Hansen, 2012; Bonsón, Torres, Royo y Flores, 2012; Criado y Rojas-Martín, 2013; Dixon, 2010), cuyas teorías consideran que contribuyen a conocer mejor los patrones sociales y las dinámicas ciudadanas, a generar confianza en las instituciones públicas, a crear información pública, a aumentar la percepción de la transparencia, a incrementar la eficiencia, a impulsar la participación y a contribuir a la coproducción de materiales y servicios públicos (Criado y Rojas-Martín, 2015a).

Vemos, por tanto, que la Administración burocrática tradicional se ha ido transformando en una Administración en red. Esta situación ofrece grandes oportunidades tanto para la Administración como para la ciudadanía y, especialmente, para las personas con algún tipo de discapacidad; aunque, para que estas oportunidades

se den, la Administración debe ser proactiva, es decir, ha de estar atenta a aquello que la ciudadanía conversa, a la opinión que tiene la gente sobre las instituciones, sus necesidades, etc. Las RSD son el canal óptimo para proporcionar respuestas inmediatas a los ciudadanos, extendiendo estas respuestas a otros agentes que presenten cuestiones similares a las solicitadas con la finalidad de aumentar las visitas a las webs instituciona-

les, al redirigir a los visitantes en redes a las mismas, y facilitar la creación de redes temáticas de usuarios, que, a su vez, producen conocimiento, con el objetivo de que la Administración conozca sus intereses y la información que se genera en estas redes (Ramilo y Graells, 2013). En este contexto, la creación de redes temáticas de usuarios relacionados con la discapacidad se configura como el factor central de nuestra investigación.

3. RSD Y DISCAPACIDAD: UNA ALIANZA PARA LA SOCIEDAD

Los datos de uso y difusión de las RSD en la sociedad no han hecho más que dispararse durante los últimos años. Siguiendo los datos obtenidos por el Centro de Investigaciones Sociológicas (2016), un 46,3% de la población española había utilizado redes sociales virtuales durante los últimos 6 meses, prácticamente la mitad de la población, y, más de un 70%, la plataforma social WhatsApp (u otras como Telegram, Line, etc.). De ellos, un 75% se conectaba una o más veces al día a sus redes sociales. Estos datos nos proporcionan una información muy importante, y es que una gran parte de los usuarios de las RSD están diariamente conectados a la comunidad *online*, con el potencial que ello puede conllevar a la hora de compartir conocimientos, experiencias u opiniones.

Es cierto que no todas las percepciones por parte de la sociedad son tan positivas como se podría esperar. Un 60% de la población encuestada considera que las RSD han hecho disminuir la relación entre padres e hijos; un 44% afirma que las redes 2.0 han contribuido a aumentar los conflictos familiares y un 79% alerta de que se ha reducido notablemente la protección de la intimidad. Lamentablemente, los datos no se refieren a la situación de las personas con discapacidad y cómo estarían afectando las RSD en su vida cotidiana, sino que se refieren a la población en general. Por tanto, sobre esta cuestión no es posible hacer aseveraciones cerradas.

Aparentemente, esta pequeña muestra de datos incluso podría parecer contradictoria: un elevado uso de las RSD y un porcentaje alto de encuestados que tienen opiniones negativas sobre algunos aspectos. Sin embargo, una visión global nos permite apreciar la realidad actual de la sociedad. Una realidad en la que estas nuevas tecnologías forman parte del día a día de los individuos, principalmente entre los más jóvenes, y

Las RSD se configuran como un canal fundamental a través del cual ejercer las relaciones sociales tradicionales sin las exigencias físicas y temporales que estas nos demandan

son un cauce fundamental en lo que respecta a las relaciones sociales, incluso laborales (Bascones, 2014). De hecho, las RSD son un ámbito cada vez más integrado en diferentes aspectos de la vida humana.

Las RSD se configuran como un canal fundamental a través del cual ejercer las relaciones sociales tradicionales sin las exigencias físicas y temporales que estas nos demandan. De hecho, un 51% de los usuarios son miembros activos con la finalidad de mantener el contacto con las personas que no pueden ver de forma más frecuente; asimismo, un porcentaje muy similar afirma hacer uso de las redes sociales para curiosear y estar al corriente de lo que dicen y hacen el resto de miembros de dicha red social. Vemos, por tanto, que la sociedad considera las relaciones a través de las RSD como un tipo de relación paralela que sustituye, con una perspectiva creciente, a las relaciones sociales tradicionales.

En torno al estudio de las RSD, siempre han convivido dos posturas claramente antagónicas a pesar de la diversidad de disciplinas por las que han sido estudiadas a lo largo de su existencia (como el derecho, la ciencia política, la economía, la ciencia de la computación o la sociología). Cada una de estas ciencias comparte

un objetivo con el resto: entender la nueva ola de innovación tecnológica, cuyo carácter social la convierte en algo potencialmente disruptivo. De forma general, aunque centrándonos en el mundo de la discapacidad, podemos encontrar dos posturas claramente diferenciadas en lo que respecta a las RSD. Según Bascones (2014), las posiciones oscilan entre quienes ven en estas tecnologías la oportunidad de ampliar contactos e información, y quienes, del otro lado, perciben demasiados agujeros en las plataformas como para aventurarse en ellas o son partidarios de mantener una mayor privacidad. Por tanto, por una parte, encontramos a los firmes defensores del actual estadio de las redes. Estos autores destacan las ventajas que presenta el uso de las redes sociales, cuyas características favorecen la expansión de los espacios, la facilidad para acceder a cualquier hora del día, los bajos costes, la respuesta rápida y las recompensas inmediatas (Suriá, 2012).

En el otro grupo, encontramos autores que ponen el acento en la parte negativa de las potencialidades. Entre esos puntos negros, cabría destacar la ausencia de señalizaciones no verbales, el anonimato para encubrir amenazas o insultos o la vinculación del uso de internet con el aislamiento social. Sin embargo, esta última asociación no tiene una respuesta clara. No se ha demostrado con certeza si puede haber una asociación entre el aumento del uso de las redes sociales y el sentimiento de soledad o, al contrario, entre la existencia de un sentimiento de soledad que posteriormente provoque un aumento en el uso de las RSD. El debate se encuentra abierto en este sentido. De todos modos, lo que sí queda claro son las nuevas formas de relaciones sociales que se establecen a través de este tipo de herramientas 2.0.

La mención de los beneficios de la participación de las personas con discapacidad en las RSD, incluso teniendo en cuenta los desafíos a los que se pueden en-

frentar, ha recibido poca atención en la investigación científica. Para las personas con discapacidad, las potencialidades que presentan las RSD se disparan. Se sustituyen materiales en soporte físico por contenido digital, lo cual implica un acceso sin necesidad de hacer operaciones de manipulación o de requerir el sentido de la vista. Además, a través de estas herramientas, es posible realizar operaciones con mayor autonomía y evitar la dependencia de terceros para el acceso a la información (Bascones, 2014); de ahí el interés que despierta aunar ambos conceptos (discapacidad y redes sociales), para así mejorar su interrelación.

Existen posiciones encontradas sobre la necesidad de RSD sectoriales o especializadas. Autores como Bascones (2014) auguran escaso éxito a las plataformas de red que se mantienen en niveles minoritarios de implantación, como algunas iniciativas temáticas, en las que cabe mencionar las redes virtuales especializadas en discapacidad. Sin embargo, a lo largo de estos últimos años, se ha podido constatar un afianzamiento en su nicho de redes especializadas. De hecho, existen ciertos ejemplos paradigmáticos, como son los casos de GovLoop y NovaGob (la red social de la Administración pública en español), que con solo unos años de actividad cuentan con miles de usuarios registrados en el ámbito de habla inglesa y española, respectivamente. Este mismo hecho justifica la necesidad de estudiar el ámbito de la discapacidad y plantear posibles mejoras que multipliquen las potencialidades de forma óptima para las personas con discapacidad y su entorno, lo que después denominaremos «ecosistema de la discapacidad». Lo anterior se fundamenta en el hecho de que numerosas organizaciones relacionadas con la discapacidad cuentan con perfiles en RSD, de manera que es importante conocer su potencial, así como las posibilidades que presenta una plataforma social para el ecosistema de la discapacidad.

4. ANÁLISIS DEL USO DE LAS REDES SOCIALES EN ORGANIZACIONES LIGADAS A LA DISCAPACIDAD

Siguiendo con el desarrollo del itinerario marcado en este artículo, en este epígrafe se presenta un mapeo y una clasificación de las organizaciones relacionadas con la discapacidad en sus diferentes perfiles en RSD dentro del sector público y privado. Lo anterior se centra en identificar las organizaciones clave de

la discapacidad de cara a mostrar su presencia en RSD dentro de las principales plataformas, esto es, Twitter y Facebook. Junto a ello se realiza un ARS que permite identificar las redes de actores que se sitúan en torno a conceptos como «accesibilidad» o «discapacidad».

4.1. Mapeo de organizaciones relacionadas con la discapacidad en las RSD

Tanto a nivel nacional como internacional existen instituciones, entidades, ONG e incluso aplicaciones móviles enfocadas a las personas con discapacidad que son referentes en esta materia, a través de la prestación de servicios, de la mejora de la accesibilidad o de la cooperación e intercambio de experiencias en el

ecosistema de la discapacidad. En la tabla 1 encontramos un resumen con los principales datos de las RSD relacionadas con la discapacidad. Se han elegido las redes sociales más representativas del sector, que suman un total de 30 cuentas y de 250.000 seguidores. Los datos han sido actualizados al año 2017.

Tabla 1. **Presencia en las redes sociales de las principales instituciones, organizaciones y aplicaciones relacionadas con el ámbito de la discapacidad**

Organización	Twitter	Tuits	Siguiendo	Seguidores	Me gusta	Facebook	Klout
Fundación Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE)	@fundacion_once	22.500	1.020	46.600	17.200	20.272	80
Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER)	@FEDER_ONG	54.600	8.680	26.400	2.540	43.036	62
Portal especializado en discapacidad	@Discapnet	4.230	222	25.400	434	11.378	60
Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)	@cermi_estatal	26.300	6.850	21.200	10.800	4.352	63
Down España (DE)	@DownEspana	3.232	211	17.500	229		57
Confederación Española de Personas con Discapacidad Física y Orgánica (COCEMFE)	@COCEMFE_	8.872	1.756	12.700	2.590	7.177	56
Plena Inclusión Madrid (PIM)	@PlenaMadrid	10.700	2.568	12.700	5.702	7.701	ND*
Fundación Bertin Osborne (FBO)	@fundaberosborne	2.304	3.684	10.800	3.358	29.766	50
Centro de Referencia Estatal de Discapacidad y Dependencia, Deporte, Rehabilitación y Nuevas Tecnologías (CRE)	@Cre Discapacidad	2.645	448	9.347	32	-	44
Federación Española de Daño Cerebral (FEDACE)	@fedaceorg	7.029	953	8.394	374	5.709	50
Confederación Española de Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral (ASPACE)	@ConfeAspace	5.687	1.636	7.846	6.396	10.890	61
Confederación Estatal de Personas Sordas (CNSE)	@CNSEinfo	12.100	356	6.484	1.349	14.143	58
Fundación Vodafone España (FVE)	@FVESP	2.579	879	5.666	4.699	11.659	58
Real Patronato sobre Discapacidad (RPD)	@RPDiscapacidad	1.842	451	5.581	545	859	54
Plataforma Representativa Estatal de Personas con Discapacidad Física (PREDIF)	@Predif_Estatal	8.275	2.180	5.481	6.941	4.180	59
Centro Español de Documentación sobre Discapacidad (CEDD)	@CEDD_dis	5.377	878	4.915	3.993	1.561	58

.../...

Tabla 1. **Presencia en las redes sociales de las principales instituciones, organizaciones y aplicaciones relacionadas con el ámbito de la discapacidad (cont.)**

Organización	Twitter	Tuits	Siguiendo	Seguidores	Me gusta	Facebook	Klout
...							
Oficina de Atención a la Discapacidad del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social (OADIS)	@OADIScapacidad	8.613	582	3.990	87	-	47
Confederación Española de Autismo (FESPAU)	@AutismoFESPAU	4.357	686	3.426	3.538	-	46
Comitè Català de Representants de Persones amb Discapacitat (COCARMI)	@cocarmi	9.721	789	2.714	2.225	-	52
Asociación de Personas con Lesión Medular y otras Discapacidades Físicas (ASPAYM)	@ASPAYMNACIONAL	3.479	552	2.371	2.893	2.438	49
Federación Española de Espina Bífida e Hidrocefalia (FEBHI)	@FEBHI_ORG	19.100	1.950	2.141	5.624	2.575	49
Institut Municipal de Persones amb Discapacitat (IMPD)	@BCN_Accessible	6.966	330	1.568	1.041	-	-
Fundación CERMI Mujeres	@FCermiMujeres	3.715	871	1.469	1.812	-	51
Asociación de Sordociegos de España (ASOCIDE)	@ASOCIDE_org	1.444	17	1.341	567	1.554	46
Federación Española de Deportes para Personas con Discapacidad Intelectual (FEDDI)	@FEDDI_DI	914	399	844	2.326	1.177	49
Observatorio sobre Discapacidad y Mercado de Trabajo en España (ODISMET)	@Odismet	905	163	796	164	-	40
Por Igual Más	@PorIguarMas	1.572	1.031	754	495	5.825	39
APP de Turismo Accesible	TUR4all	344	414	716	399	4.180	48
Asociación Balear de Personas con Discapacidad Física (ASPROM)	@Asprom_Baleares	428	580	572	191	1.625	40
Federación de Coordinadoras y Asociaciones de Personas con Discapacidad de las Comunidades Autónomas de España (COAMIFICOA)	@Coamificoa	5.955	318	262	-	9	-

* ND (no disponible)

Fuente: elaboración propia (fecha de observación: 7 de noviembre de 2017).

La tabla 1 permite disponer de una visión integral de una serie de indicadores relevantes sobre el nivel de uso de las RSD de las organizaciones identificadas. En la primera columna se menciona la organización; en la segunda columna se expone el perfil de Twitter de cada organización con su correspondiente URL para

poder acceder a él. De la tercera a la sexta columna encontramos, respectivamente, el número de tuits, el número de usuarios a los que sigue, sus seguidores y el número de «me gusta» de los tuits. Finalmente, en las dos últimas columnas se visualizan los datos relativos al número de «me gusta» de sus páginas en Facebook y

el índice Klout. El Klout es un índice comprendido entre 0 y 100 que mide la influencia de los usuarios en las RSD. Cuanto mayor sea el índice, la influencia de la organización en el espacio digital evaluado aumenta y, por tanto, la repercusión que tiene la actividad en redes de dicho perfil es más efectiva.

Algunos datos son especialmente importantes. Como cifras destacadas podemos mencionar las que tiene el perfil de la Fundación ONCE, con 46.600 seguidores y un índice Klout de 80, lo cual lo convierte en el perfil más influyente en materia de discapacidad dentro de Twitter. A pesar de ello, no es la cuenta que más tuits ha emitido hasta la observación de los datos. En este lugar se encuentra la FEDER, con un total de 54.600 tuits, 26.400 seguidores y un índice Klout de 62. No hay ninguna organización ni entidad que tenga un índice Klout menor a 39, lo cual indica que, dentro de

sus posibilidades, existe una influencia importante de la muestra de cuentas en redes escogidas para realizar el estudio.

Otros datos son también importantes para calibrar el nivel de densidad de la actividad de las organizaciones. Como cifras de referencia, se debe destacar que el número medio de tuits emitidos por el conjunto de las organizaciones es de 8.193, su número medio de seguidores es de 8.333, mientras que sus perfiles siguen de media a un total de 1.382 usuarios. En Facebook poseen un total de 8.730 usuarios que siguen el día a día en sus redes. El índice Klout medio se sitúa en 53, una cifra nada despreciable teniendo en cuenta el público potencial que puedan presentar el conjunto de organizaciones estudiadas. Ciertas celdas no contienen datos debido a la falta de disponibilidad de los mismos. Sin embargo, es destacable que no interfieren en el conjunto final.

4.2. Análisis de redes. Monitorización de las palabras «discapacidad», «accesibilidad» y «#haccesibilidad» en Twitter

Con el objetivo de detectar las principales comunidades que interactúan en las RSD en torno a la discapacidad y la accesibilidad, hemos acudido al ARS. El ARS es una técnica de investigación idónea para la exploración de interacciones, que acude a la representación visual de redes de actores para estudiar un fenómeno social desde una perspectiva relacional (Hennig, Brandes, Pfeffer y Mergel, 2012), siendo muy empleada en las ciencias sociales y en el estudio de los actores y de la acción colectiva (Hennig *et al.*, 2012).

En este informe, empleamos el ARS para detectar las principales comunidades en torno a la discapacidad y la accesibilidad en Twitter. Para ello, utilizamos el concepto de «modularidad», uno de los más sencillos para la detección de comunidades. Este método se basa en el análisis de las particiones de la red, buscando y optimizando las mismas para dibujar comunidades más o menos definidas (Danon, Díaz-Guilera, Duch y Arenas, 2005). La elección de Twitter para el análisis se realizó no solo por su gran expansión como red social, sino también por las capacidades de alta interacción que ofrece a través de respuestas rápidas y retuits (Boiy y Moens, 2009), así como por las facilidades necesarias para el análisis y el acceso a sus datos.

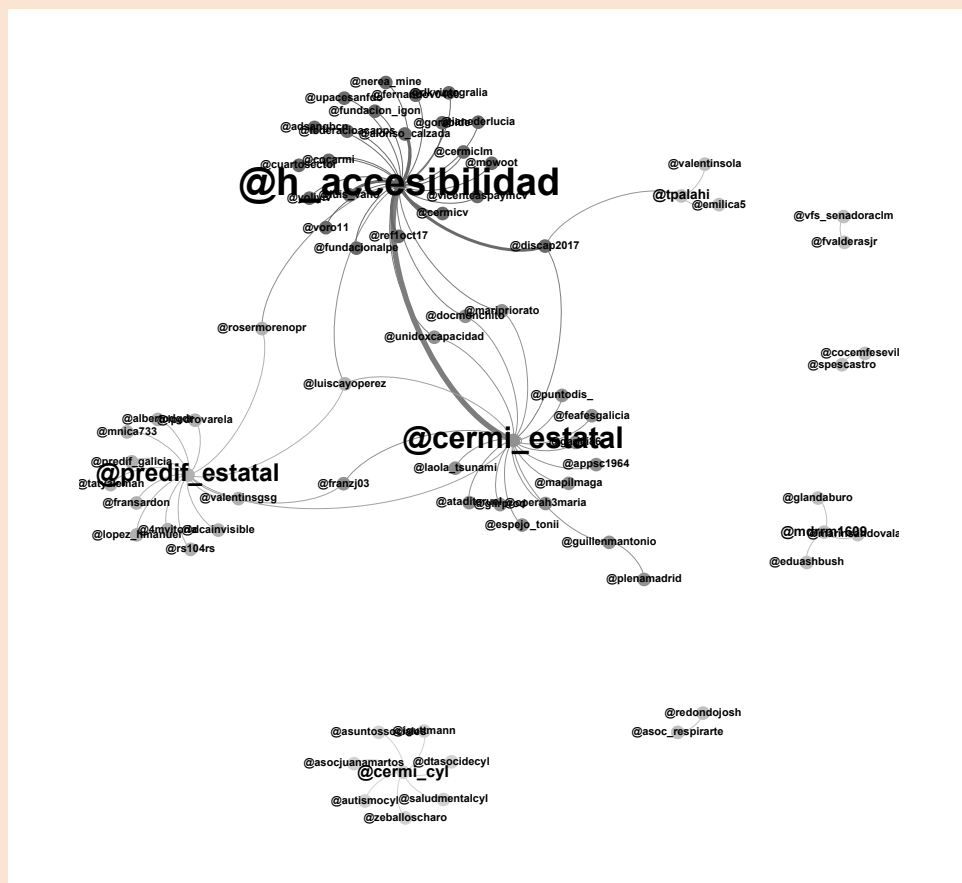
Para el análisis se empleó la herramienta T-Hoarder, un *software* de código abierto, especializado en la ex-

tracción de datos de Twitter y conversión a topologías de análisis ARS. La extracción y el posterior análisis se realizaron en tres fases diferenciadas:

- En primer lugar, se efectuó una descarga de tuits para el hashtag «#haccesibilidad» (empleado por el CERMI para la toma de conciencia de la accesibilidad universal), capturando tuits entre el 2 y el 10 de noviembre de 2017.
- En segundo lugar, se realizó una descarga de los tuits en torno a las palabras clave «discapacidad» y «accesibilidad» para la semana del 30 de octubre al 5 de noviembre de 2017, momento en que se procedió a la actualización de datos.
- Finalmente, se monitorizaron todas las palabras claves («accesibilidad», «#haccesibilidad» y «discapacidad») para la semana del 6 al 12 de noviembre de 2017 (coincidiendo con la modificación de la Ley orgánica del régimen electoral general [LOREG] para posibilitar el voto de las personas con discapacidad intelectual). Los análisis y las visualizaciones se generaron mediante el *software* Gephi.

A continuación, en la figura 1, mostramos los resultados más llamativos.

Figura 1. Comunidad en torno al hashtag «#hacesibilidad»



Fuente: elaboración propia a partir de datos de Twitter (fecha de observación: del 6 al 12 de noviembre de 2017).

La figura 1 nos muestra una primera exploración para el hashtag «#hacesibilidad» en el periodo temporal seleccionado, momento en que se actualizaron los datos. Como se aprecia, se trata de una red reducida, integrada por 75 nodos (actores). La red está formada por tres comunidades fuertemente relacionadas y cohesionadas, y por aportaciones más dispersas, que configuran islas desconectadas de los núcleos centrales de conversación.

Las tres principales comunidades giran en torno a tres actores, que parecen dirigir y coordinar la conversación. El primero de ellos es la cuenta @h_accesibilidad, gestionada desde el CERMI como proyecto horizonte para la toma de conciencia sobre discapacidad y

accesibilidad. No es por ello extraño que encontremos muy próxima a esta comunidad la propia cuenta del CERMI (@cermi_estatal). Cerca también se encuentra otra pequeña comunidad en torno a la cuenta @predif_estatal, de la plataforma para personas con discapacidad. El resto de comunidades se agrupan en el extrarradio de la red, formando pequeñas islas aisladas de la conversación principal, integradas por actores vinculados a secciones regionales del CERMI e incluso blogueros que defienden los derechos de las personas con diversidad funcional (@mdrrm1609, de la madre de un niño con síndrome de Joubert y creadora del blog <<http://www.cincosentidosymedio.com/blog>>).

Figura 2. Comunidad en torno a las palabras «discapacidad» y «accesibilidad»



Fuente: elaboración propia (fecha de observación: del 30 de octubre al 5 de noviembre de 2017).

La figura 2 nos muestra la exploración en torno a las palabras clave «discapacidad» y «accesibilidad» en toda la red Twitter. Al ser palabras más generalistas, aplicadas a todo el ámbito de habla hispana, el mapeo nos permite detectar no solo comunidades en España, sino en toda Latinoamérica. Una simple observación nos permite ver la enorme red de actores que activamente conversaron sobre estos temas en la semana seleccionada, dibujando una red caracterizada por su alta conexión y cohesión entre comunidades.

En este grafo debemos distinguir dos núcleos de conversación diferenciados, aunque conectados. El primero de ellos mapeó una gran conversación en torno a las elecciones presidenciales chilenas y estuvo presidido

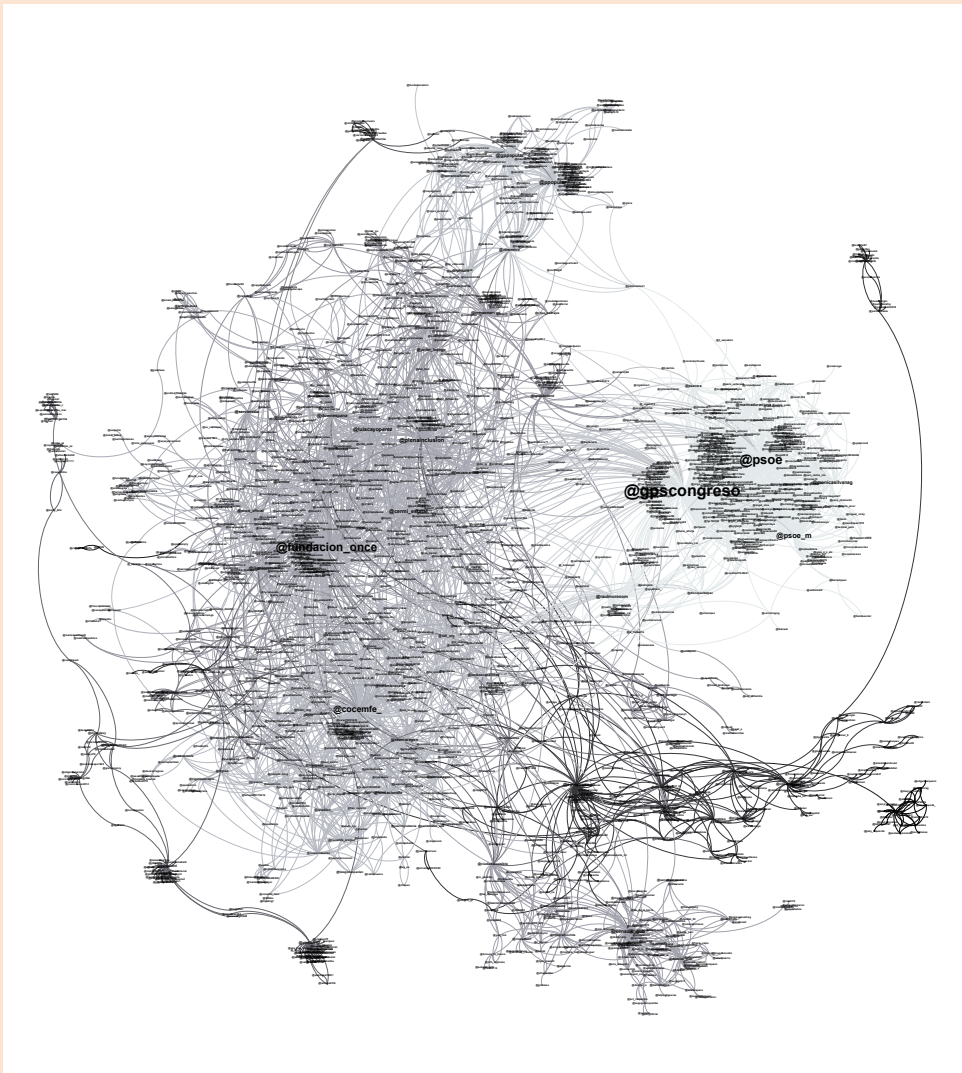
por el candidato independiente @joseantoniokast (José Antonio Kast), que introdujo en la agenda electoral la cuestión de la accesibilidad y que la impulsó a través de una red de actores muy fidelizados, muchos de ellos probablemente automatizados (Bot). En esta red, podríamos ubicar también a una de las periodistas que entrevistó al candidato (@tv_monica) y que conforma una pequeña comunidad en la periferia de la red.

La segunda gran comunidad se refiere a actores más habituales en la conversación sobre discapacidad. Entre los más destacados aparecen los que enumeramos a continuación: @fundacion_once (junto a las propias de @cermi_estatal, @once_oficial, @cocemfe_, @centac_ [Centro Nacional de Tecnologías de Acce-

sibilidad]), @mies_zona5 (Ministerio de Inclusión Económica y Social, en Ecuador), @sindromedown, @agusmarte (activista mexicano por los derechos de los discapacitados), @alejandrohlemius (presidente de la Fundación Discapacitados, Chile), @manuelasguas (defensa de discapacitados en Ecuador) y @gise-llamoreiral (activista).

Finalmente, la figura 3 nos muestra una conversación similar a la capturada durante el anterior análisis, pero en un momento temporal marcado por la reforma de la LOREG para la inclusión del voto de las personas con discapacidad intelectual. Asombra la rapidez con la que desaparece el tema de la accesibilidad de la agenda chilena y se sitúa el tema de la reforma,

Figura 3. Comunidad en torno a las palabras «discapacidad», «accesibilidad» y «haccesibilidad»



Fuente: elaboración propia (fecha de observación: del 6 al 12 de noviembre de 2017).

capitalizado especialmente por la interacción entre las comunidades de los principales partidos políticos españoles y de las principales organizaciones sobre discapacidad y accesibilidad.

Así, por una parte, encontramos dos comunidades diferenciadas, con baja interacción entre ellas, pertenecientes a los principales partidos políticos (@gps_

congreso y @PSOE [del Partido Socialista Obrero Español] y @gppopular y @ppopular [del Partido Popular]), sin embargo, ampliamente conectadas a un núcleo de diferentes comunidades muy cohesionado e interconectado, como @fundacion_once, @cocemfe_, @cermi_estatal, así como otros actores, principalmente @plenainclusion y @downespaña.

5. REDES SOCIALES VERTICALES: BUENAS PRÁCTICAS Y ESTUDIO DE CASO

Este epígrafe consta de dos fases. Por un lado, se identifican casos de referencia en el uso de las RSD de organizaciones relacionadas con la discapacidad, en función de los niveles de los modelos de madurez disponibles (información/comunicación, generación de comunidad y prestación de servicio público). Una vez concretados los casos de referencia, se selecciona un caso para su análisis en mayor profundidad, de manera que esta actividad implicará conocer en detalle el modelo organizativo y de gestión de las RSD de la organización seleccionada.

5.1. Buenas prácticas

Respecto a la primera fase, se han elegido cinco casos de buenas prácticas en plataformas sociales digitales relacionadas con el ecosistema de la discapacidad. Dentro de estas buenas prácticas podemos encontrar distintos ejemplos a través de páginas, redes sociales o aplicaciones móviles.

A) Experiencia: Discapnet

- **Descripción.** Se trata de una iniciativa de la Fundación ONCE e Ilunion enfocada al fomento de la integración social y laboral de las personas con discapacidad. Discapnet está compuesto por un servicio de información para las organizaciones, las personas con discapacidad, los profesionales y los familiares, así como por una plataforma para el desarrollo de acciones dirigidas a promover la participación en la vida social, económica y cultural de las personas con discapacidad. Ofrece actualidad informativa, un extenso fondo documental, agenda de convocatorias de cuestiones relacionadas con la

Discapnet, Por Igual Más, Conectados por la Accesibilidad, Youreable, IrisBond o Guremintza son ejemplos de uso de RDS en la discapacidad

discapacidad e información sobre empleo y comunidades virtuales para trabajar en red y compartir conocimientos y experiencias.

- **Clasificación.** Se trata de una herramienta mixta en la que se combina tanto la información y la comunicación como la generación de comunidad.
- **Localización.** España.
- **Acceso.** <<http://www.discapnet.es/>>.

B) Experiencia: Por Igual Más

- **Descripción.** Es una fundación que trabaja proporcionando herramientas de comunicación para la inclusión social de las personas con discapacidad. Desde esta fundación se gestiona la red social con el mismo nombre, con el fin de dar voz a las personas con discapacidad y a sus familias para que puedan compartir inquietudes, reflexiones, necesidades, experiencias e información. Producen contenido e investigan sobre accesibilidad e inclusión social en diferentes ámbitos: educación, nuevas tecnologías, deporte, leyes, arte, recreación (películas, revistas y libros), turismo, empleo, cursos y formaciones.

- **Clasificación.** Se trata de una herramienta mixta, en la que se combina tanto la información y comunicación como la generación de comunidad, dando especial importancia a esta segunda vertiente.
- **Localización.** Argentina.
- **Acceso.** <<https://www.porigualmas.org/>>.

C) Experiencia: Conectados por la Accesibilidad

- **Descripción.** Es una comunidad de personas, entidades y organizaciones que sirve de punto de encuentro para conseguir, a través del uso de soluciones y herramientas TIC (tecnologías de la información y la comunicación), ser un referente para los procesos de transformación digital en los entornos de vida de las personas con discapacidad que favorezcan su plena inclusión y participación en la sociedad. Su objetivo principal es el de crear un espacio de encuentro que sirva para conectar y compartir retos con la finalidad de contribuir con la tecnología a la mejora de la vida de las personas con discapacidad y aumentar sus posibilidades de inclusión y de autonomía personal; cocrear soluciones para todos a la medida de las necesidades de cada uno; covalidar resultados útiles para toda la comunidad, y comunicar y apoyar la difusión e impacto de los resultados dentro y fuera de la comunidad. Está impulsada por la Fundación Vodafone.
- **Clasificación.** Se trata de una herramienta enfocada a la generación de comunidad, en la que las aportaciones de las organizaciones a través del intercambio de experiencias son fundamentales.
- **Localización.** España.
- **Acceso.** <<http://conectadosportaaccesibilidad.com/>>.

D) Experiencia: IrisBond

- **Descripción.** Consiste en un sistema informático que permite el control de los ordenadores con el movimiento de los ojos. Es compatible con una gran variedad de programas y aplicaciones a modo de herramientas de comunicación aumentativa y alternativa (CAA). Esta herramienta proporciona la capacidad de comunicarse de manera cómoda, eficaz y precisa a personas que padecen diferentes trastornos neurológicos progresivos, enfermedades de la neurona motora o parálisis cerebral, entre otros.

Este sistema de comunicación se adapta a usuarios con diferentes limitaciones y niveles de capacidad cognitiva, permitiéndoles expresar sus ideas y sentimientos e interactuar con amigos, familiares y entorno educativo.

- **Clasificación.** Enfocada a cumplir un servicio público. En resumen, a mejorar la comunicación, el aprendizaje y el trabajo diario de las personas que sufren estos tipos de discapacidad.
- **Localización.** España.
- **Acceso.** <<http://www.irisbond.com/>>.

E) Experiencia: Youreable

- **Descripción.** Es una comunidad *online* perteneciente a la Disabled Living Foundation (DLF) que ofrece información, asesoramiento, capacitación e información de eventos de interés con la finalidad de facilitar a las personas mayores y discapacitadas soluciones para la vida cotidiana. El foro tiene 300 usuarios activos, que inician sesión en el sitio al menos una vez a la semana para responder preguntas y brindar orientación, y hay 60.000 visitantes al sitio cada año.
- **Clasificación.** Se trata de una comunidad *online* destinada a compartir cualquier información relativa al mundo de la discapacidad, así como para recibir asesoramiento por parte de los usuarios.
- **Localización.** Reino Unido.
- **Acceso.** <<http://www.youreable.com/>>.

5.2. Estudio de caso: Guremintza

Junto con las experiencias detalladas, se ha realizado un análisis de un caso de éxito que resulta pertinente para completar este estudio exploratorio. Se trata de la red social Guremintza. Para el conocimiento de la red se realizó un examen exploratorio de la propia red social a través de su página web y se visitó la sede de la empresa Gureak, desde donde surge la idea, para realizar dos entrevistas en profundidad al grupo de personas que impulsaron la creación de la red.

Guremintza es una red social que se fundamenta en la sencillez, dado que contiene funcionalidades básicas, cumple con todas las pautas de accesibilidad web y se adapta a quienes tienen una discapacidad cognitiva. El proyecto se inició en 2008 y partió desde la necesi-

dad de diversificar las actividades relacionadas con la alfabetización digital que se ofertaban a las personas con discapacidad intelectual o cognitiva. Se pretendía mejorar la vida diaria de estas personas facilitando su acceso a la red. En concreto, la puesta en marcha de esta red social estaba proyectada y adaptada para los trabajadores con discapacidad cognitiva de la División Industrial del Grupo Gureak, lo cual estaba previsto que contribuyera en su formación digital, en la socialización y en la autonomía personal. De la misma manera, la previsión era que Guremintza se convirtiera también en una herramienta de comunicación interna entre los diferentes trabajadores de la empresa que se encuentran en los distintos talleres repartidos por el País Vasco.

En Guremintza se pueden llevar a cabo prácticamente las mismas acciones que en otras redes sociales generalistas, pero teniendo en cuenta la adaptación específica de la misma. Está creada con *software* libre, por lo que su diseño puede ser reutilizado por otras

organizaciones. En esta red social podemos encontrar tres espacios diferenciados cuya presentación se encuentra en la misma pantalla: el perfil digital, donde los usuarios crean su propio perfil con sus aficiones, gustos, fotos y videos; el espacio en la red, que se corresponde con el muro, donde se encuentran las novedades de la red; y el espacio desde el que se gestionan los amigos y en el que se puede chatear y hacer videoconferencias, así como crear grupos según aficiones o intereses. La creación de grupos, de amistades y las demás actividades dentro de la red son totalmente libres de realizar por parte de los usuarios, pero hay que destacar la figura del administrador general de la red. Esta figura es la encargada de supervisar los contenidos que se publican, la existencia de posibles perfiles falsos o los usos inadecuados de la red. Para facilitar esta tarea, existen una serie de alertas que avisan al administrador de posibles usos inadecuados. En este sentido, cuando el sistema de alertas detecta ciertas palabras, expresiones o incluso fotos que no deberían haber sido publicadas, se emite un mensaje

Figura 4. Imagen de inicio de la red social Guremintza



Fuente: <www.guremintza.net>.

alertando a los administradores para que verifiquen la situación. Además de cumplir con todas las pautas de accesibilidad web, también cuenta con protocolos de navegación y lectura fácil.

Para la creación y puesta en marcha de Guremintza tuvieron lugar de forma simultánea diferentes situaciones que se deben tener en cuenta a la hora de explicar su viabilidad:

- Por una parte, un grupo de investigación de la Facultad de Informática de la Universidad del País Vasco estaba desarrollando un proyecto con el que estudiar diferentes interfaces webs enfocadas a una serie de colectivos sociales y obtener datos sobre uso de redes sociales por parte de personas con discapacidad intelectual, por lo que se disponía de recursos y la previsión de crear una red social.
- Por otra parte, la empresa Gureak, cuyos trabajadores son en un alto porcentaje personas con discapacidad intelectual. En la empresa pretendían, entre otros objetivos, mejorar la alfabetización digital de sus trabajadores, así como sus competencias personales en internet.

En la elaboración del proyecto participaron los propios usuarios con discapacidad a través de una serie de actividades participativas. Se trataba de formarlos como agentes activos para el diseño y el desarrollo de la herramienta, dando sus opiniones y validando lo que el grupo iba realizando. En este grupo de trabajo fue donde se desarrolló al detalle la red social, desde el logo hasta el formato en que debía presentarse ante los usuarios.

De forma general, se planteó un problema:

¿La creación de esta red social iba a fomentar la integración o favorecería la segregación al mantenerla cerrada exclusivamente a los usuarios de la empresa Gureak?

En este sentido, desde el equipo de creación de la red social se determinó que lo mejor sería mantenerla cerrada para uso de los trabajadores y trabajadoras de la empresa y utilizarla en los talleres de formación que se llevaran a cabo en el servicio ocupacional como un trampolín para aquellas personas que estuvieran preparadas para dar el salto a las redes sociales generalistas.

Entre los desafíos concretos que se plantearon inicialmente destacaron la complejidad de recordar las contraseñas de los usuarios, los problemas que dan las webs que poseen *scroll*, así como las que tienen submenús. Por otro lado, también se planteó la necesidad de que los enlaces presentaran iconos que reforzaran el texto y la acción. Ante estos retos se plantearon una serie de cuestiones como posibles soluciones para los contenidos: un diseño simple, claro e intuitivo; diferentes colores por cada sección; todo el contenido en una sola pantalla; exclusión de menús desplegados y complejos; una tipografía clara y un acceso a través de USB o clave gráfica. Como soluciones de contenido se sugirieron textos simples y de lectura fácil, menús y botones con elementos gráficos y siempre visibles, ayudas por pantalla y solicitud de confirmaciones de acciones, así como la verificación de las mismas.

6. DISCUSIÓN: ¿ES VIABLE UNA RED SOCIAL VERTICAL EN EL ÁMBITO DE LA DISCAPACIDAD?

Los epígrafes anteriores han realizado un recorrido sobre diferentes aspectos relacionados con las RSD y la discapacidad. En concreto, se han centrado en analizar algunos casos de éxito en RSD verticales, es decir, en comunidades 2.0 vinculadas a ciertos temas en concreto, como la discapacidad o la Administración pública, u otro tipo de temáticas. De este modo, podemos acercarnos, de forma general, a las características que debe cumplir una red social para ser útil a sus usuarios directos y potenciales. Con la finalidad de co-

nocer este último punto, se pueden extraer, a modo de resumen y conclusiones, varias ideas generales:

- Uno de los principales retos a los que se enfrenta cualquier red social o proyecto innovador enfocado a la discapacidad es la accesibilidad. Es fundamental que cualquier herramienta, ya esté enfocada a las personas con discapacidad o no, cuente con un entorno digital accesible. La accesibilidad puede abrir cualquier herramienta 2.0 al conjunto de usuarios potenciales, sin dejar de lado a las personas con disca-

pacidad. En caso de que una red social, por ejemplo, no sea accesible, las personas con discapacidad se verán limitadas a la hora de acceder a las mismas.

- La creación de una red social para personas con discapacidad y su entorno es una idea viable, que necesita de un desarrollo tecnológico y procedimental amplio, pero al mismo tiempo conlleva un importante retorno social en beneficio de las personas con discapacidad. Por tanto, aunque se pueda dudar de su rentabilidad, no se duda de su utilidad social.
- Si bien es positiva la idea sobre la creación de una red social para personas con discapacidad, esta red no hay que limitarla a las personas con discapacidad. Debe ser una red abierta a la sociedad y accesible para las personas con discapacidad, así como a todo su ecosistema humano (familiares, amistades, cuidadores, etc.). Con ello se pretende evitar la creación de un espacio limitado a personas con discapacidad; por ello se habla de hacer accesible y más simple aquello que, en otras redes, resulta mucho más complejo.
- Recientemente ha crecido la concienciación respecto a la discapacidad, y la mayoría de las RSD generalistas se encuentran accesibles, si bien existe un importante potencial para la generación de un espacio propio en forma de plataforma social para la comunidad de la discapacidad. Tanto a nivel individual como asociativo se percibe una cada vez más amplia concienciación pública y empresarial para apoyar este tipo de proyectos, así como la importancia que tienen las redes sociales a la hora de mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad. Por otra parte, es importante mencionar la situación de las personas con discapacidad por lo que respecta a su relación con las redes sociales. En este sentido, normalmente, aquellas personas que sufren mayor grado de discapacidad son las que en mayor medida utilizan las redes sociales, por lo que esto nos da a entender las posibilidades que ofrecen.
- Es importante también la idea de concienciación, ya que, si una red social no se encuentra accesible al 100 %, deberán ser los propios usuarios de la red los que hagan accesibles sus contenidos. En este sentido, destaca la directiva europea para accesibilidad de webs y *app* como oportunidad para mejorar la accesibilidad (Directiva (UE) 2016/2102 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 2016, sobre la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones

para dispositivos móviles de los organismos del sector público). Cualquier *app* o página web debe cumplir con estos requisitos. Twitter sería un ejemplo de red social accesible debido a la API (interfaz de programación de aplicaciones) abierta que presenta.

- Las RSD rompen con las barreras existentes hasta el momento respecto a costes y tiempo, y contribuyen a fomentar las redes de apoyo social que el espacio físico impide o dificulta a las personas con discapacidad. Lo anterior es especialmente relevante para personas que cuentan con barreras de todo tipo para poder relacionarse fuera de su espacio de referencia más cercano (sobre todo familia). De esta manera, las RSD ofrecen un espacio especialmente relevante para la comunidad de la discapacidad, que merece la pena ser explorado.

En resumen, una de las debilidades que puede presentar la viabilidad de una red social para personas con discapacidad es la relativa al número de usuarios, la permanencia en el tiempo o la participación de los miembros de la comunidad. A ello se puede sumar el posible desconocimiento de la red social; la complejidad de llevar a cabo la creación de la red social teniendo en cuenta la necesidad de la organización. Adicionalmente, respecto a las amenazas se puede prever una falta de apoyo del tercer sector para el desarrollo de la red, la falta de interés del público objetivo, la sostenibilidad del proyecto, el hecho de convertirse en un espacio cerrado. Las fortalezas de un proyecto así residirían en la divulgación del conocimiento que conllevaría, la facilidad de uso, los contenidos útiles y la mejora de la vida diaria de las personas con discapacidad. Como oportunidades se destacaría la incorporación permanente de la accesibilidad a la agenda pública, la creación de redes personales y la oportunidad de colaboración entre personas.

Las RSD rompen con las barreras existentes hasta el momento respecto a costes y tiempo, y contribuyen a fomentar las redes de apoyo social que el espacio físico impide o dificulta a las personas con discapacidad

En este epígrafe se han resumido una serie de conclusiones establecidas a partir del análisis de la información disponible a lo largo de la investigación. De este modo, se puede afirmar que parece existir un contexto apropiado para desarrollar una red social enfocada a las personas con discapacidad, pero su viabilidad es compleja debido a las limitaciones que presentan las RSD enfocadas, como en este caso, a un público concreto y su entorno. En este sentido, la alianza entre actores públicos, empresariales y del tercer sector sería esencial para lograr llevar adelante un problema conjunto, al margen de identidades organizativas singulares y con potencial incluyente de todas las personas que se encuentran en las diferentes dimensiones de la discapacidad.

7. IDEAS FINALES

Este artículo ha tratado de ofrecer luz sobre el universo de las RSD y su relación con el ámbito de la discapacidad. Este documento ha presentado conceptualmente qué son las RSD, teniendo en cuenta estudios previos en el ámbito de las organizaciones públicas, así como su presencia en el ámbito de la discapacidad, considerando el potencial para las personas con alguna discapacidad, así como su ámbito de referencia. Desde un plano más analítico, se ha realizado un estudio de las principales organizaciones españolas relacionadas con la discapacidad (ONG, asociaciones o instituciones que realizan políticas públicas relacionadas con la discapacidad), así como sobre planes o programas concretos que cuentan con sus propias redes sociales, tales como aplicaciones móviles destinadas a personas con discapacidad, ofreciendo datos actualizados sobre las principales plataformas en uso (Twitter y Facebook). Adicionalmente, se han ofrecido los resultados de un ARS de cara a caracterizar algo más concretamente cuál es la topología de las comunidades digitales en torno a la discapacidad. Complementariamente, se han mostrado buenas prácticas relacionadas con las tecnologías sociales y la discapacidad que actualmente se encuentran operativas y que representan avances destacados, señalando el caso de Guremintza como modelo a seguir por su nivel de sofisticación y responsabilidad con la discapacidad en el ámbito profesional. Todo lo anterior ha servido para abrir una discusión en tor-

no a la posibilidad de construir una plataforma social sectorial relacionada con la discapacidad, idea sobre la que los autores de este trabajo han identificado diferentes argumentos que lo hacen plausible, sin dejar de tener en cuenta los potenciales desafíos existentes.

Todo lo anterior supone poner sobre la mesa un debate necesario en torno al fenómeno de las RSD en nuestra sociedad, así como el valor que ofrecen a las personas. Por encima de los argumentos catastrofistas que se han venido señalando como consecuencia de los recientes acontecimientos ligados a Cambridge Analytica o las injerencias rusas en procesos electorales, entre otros desafíos a la privacidad, nadie puede negar el potencial de las RSD para facilitar la comunicación de las personas o difundir el conocimiento entre cada vez más sectores sociales. Y no solo no se puede negar, sino que, convenientemente regulado y orientado al bien común, se puede decir que el desarrollo futuro de las plataformas sociales podría seguir generando nuevos beneficios al conjunto de las sociedades, sobre todo a las personas más vulnerables. En este sentido, los colectivos ligados a la discapacidad han experimentado muchas de estas ventajas, pero también se encuentran ante nuevos desafíos que es necesario acometer en el futuro próximo.

En definitiva, el futuro de las RSD no es algo que se debería dejar en manos de los responsables y propietarios de las plataformas más populares, sino que, dada su trascendencia, debería interesar e involucrar a las autoridades públicas y al conjunto de la sociedad. En los próximos años no solo habría que centrarse en cómo irán evolucionando las RSD, algo que forma parte de expertos y académicos interesados en el tema, sino que las personas deberían tener algo que decir en esa evolución. Desde luego, las personas con discapacidad son uno de los públicos con más oportunidades en este terreno, si bien también más habituado a ser menos tenido en cuenta en procesos de esta trascendencia social, cultural o política. En nuestras manos está que esta situación se transforme, no solo con la posible creación de una plataforma social para la discapacidad, sino también logrando que las necesidades de este colectivo se tengan en cuenta. Este trabajo ha aspirado a colaborar en ese camino ofreciendo evidencias sobre cuál es la situación de este tema en el momento actual.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Bailey, C. y Singleton, R. (2010). *National Survey of Social Media Use in State Government*. Lexington: NASCIO.
- Bascones Serrano, L. M. (2014). Compartir la vida. En torno a la adopción de las redes sociales en Internet entre las personas con discapacidad y mayores. *Revista Española de Discapacidad*, 2(1), 175-191.
- Bertot, J. C., Jaeger, P. T. y Hansen, D. (2012). The impact of policies on government social media usage: issues, challenges, and recommendations. *Government Information Quarterly*, 29(1), 30-40.
- Boiy, E. y Moens, M. (2009). A machine learning approach to sentiment analysis in multilingual web contexts. *Information Retrieval*, 12(5), 526-558.
- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S. y Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(2), 123-132.
- Centro de Investigaciones Sociológicas. (Febrero 2016). *Estudio 3128*.
- Criado, J. I. (2016). Las Administraciones públicas en la era del Gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública. *Revista de Estudios Políticos*, 173, 245-275.
- Criado, J. I. y Rojas-Martín, F. (Eds.). (2013). *Las redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas*. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya.
- Criado, J. I. y Rojas-Martín, F. (2015a). Estrategias y realidades en la difusión de las redes sociales en las Administraciones públicas. Análisis desde una perspectiva institucionalista. *Revista Innovar*, 25(57), 45-62.
- Criado, J. I. y Rojas-Martín, F. (2015b). El impacto de las redes sociales digitales en las Administraciones locales. Mitos y realidades en el caso español. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, 20, 25-42.
- Criado, J. I., Pastor, V. y Villodre, J. (2018). Measuring social media diffusion in local governments from a longitudinal perspective: adoption, barriers, and perceptions. En M. H Sobaci, e I. Hatipoğlu (Eds.), *Sub-National Democracy and Politics Through Social Media* (pp. 3-27). San Antonio, Texas: Springer.
- Danon, L., Díaz-Guilera, A., Duch, J. y Arenas, A. (2005). Comparing community structure identification. *Journal of Statistical Mechanics*. Recuperado de <stacks.iop.org/JSTAT/2005/P09008> (consultado el 18 de noviembre de 2017).
- Dixon, B. E. (2010). Towards e-Government 2.0: an assessment of where e-government 2.0 is and where it is headed. *Public Administration & Management*, 15(2), 418-454.
- Hennig, M., Brandes, U., Pfeffer, J. y Mergel, I. (2012). *Studying Social Networks: A Guide to Empirical Research*. Frankfurt: Campus.
- Mergel, I. (2013). A framework for interpreting social media interactions in the public sector. *Government Information Quarterly*, 30, 327-334.
- Mergel, I. y Bretschneider, S. I. (2013). A three-stage adoption process for social media use in government. *Public Administration Review*, 73(3), 390-400.
- Ramilo, M. C. y Graells J. (2013). *Ciudadanía y administraciones en red. La Administración pública ante la nueva sociedad*. A Coruña: INAP y Netbiblio, SL.
- Shpigelman, C. y Gill, C. J. (2014). Facebook use by persons with disabilities. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 19, 610-624.
- Suriá Martínez, R. (2012). Redes sociales online y su utilización para mejorar las habilidades sociales en jóvenes con discapacidad. *Escritos de Psicología*, 5(3), 16-23.
- Suriá Martínez, R. (2015). Redes sociales online y perfiles resilientes en estudiantes universitarios con discapacidad. *Anuario de Psicología/The UB Journal of Psychology*, 45(3), 317-330.



'Different'

Instituto de Idiomas

Una enseñanza orientada al mercado laboral

El Instituto de Idiomas de la **UDIMA** (IIU), ante la gran necesidad e interés reciente por el aprendizaje de lenguas extranjeras, ofrece a su comunidad universitaria y al público en general una enseñanza de idiomas orientada al mercado laboral.

Metodología personalizada con resultados de aprendizaje garantizados

La formación en lenguas extranjeras se lleva a cabo dentro de la normativa vigente de la enseñanza de idiomas en España y en la Unión Europea. Todos los cursos presentan un diseño adaptado al Marco Común Europeo de Referencia para las lenguas y a la metodología propia de la **UDIMA**: un sistema de enseñanza cercano, flexible, actual, dinámico y personalizado.

Los cursos se desarrollan con metodología *online* aplicada a la enseñanza de idiomas; un sistema de enseñanza basado en la personalización del aprendizaje, la tecnología de vanguardia y la utilización de herramientas que permitan la comunicación en tiempo real con el alumnado.

La enseñanza se imparte por profesores universitarios cualificados en idiomas extranjeros y expertos en la enseñanza de idiomas *e-learning*.

Los alumnos, después de ser evaluados favorablemente, reciben un diploma acreditativo del nivel completo superado (A1.2, A2.2, B1.2, B2.2, C1.2) con los créditos correspondientes reconocidos por el IIU.

Oferta académica adaptada al profesional del siglo XXI

El IIU tiene previsto ampliar su oferta formativa y servicios progresivamente. Para ver los cursos que se ofrecen en la actualidad consulte:

www.udima.es/es/instituto-idiomas-udima.html

El instituto de idiomas te ofrece

- Un programa formativo que ayuda para la superación de los exámenes de habilitación que algunas comunidades exigen para poder ser profesor de asignaturas de contenidos lingüísticos en inglés en centros concertados bilingües.
- La posibilidad de formarse para obtener el certificado oficial de nivel Cambridge ESOL, al ser centro asociado por el Programa BEDA. Dicha certificación es válida en todas las comunidades para la solicitud de habilitación como profesor de idiomas en primaria o secundaria en centros privados concertados bilingües.
- Certificación BEDA CUM LAUDE, otorgada por Escuelas Católicas de Madrid y la Universidad de Cambridge por la implantación de la docencia universitaria en inglés.
- La posibilidad de examinarse del TOEIC (del que **UDIMA** es centro autorizado formador y examinador) y obtener la certificación oficial válida para la solicitud de habilitación como profesor de idiomas en primaria o secundaria en centros concertados bilingües.
- Poder examinarse del Oxford Test of English (OTE), ya que es centro formador y examinador, reconocido por ALTE y EALTA como acreditación para los niveles B1 y B2.
- Obtener la certificación Teaching Knowledge Test (TKT) CLIL Module de Cambridge, ya que la formación recibida en el Curso de Experto en Enseñanza Bilingüe (título propio de **UDIMA**) capacita al candidato para superar con éxito la certificación.
- Formación para la realización de exámenes oficiales de español como lengua extranjera (DELE) del Instituto Cervantes.

Más información en:

www.udima.es