

Diciembre 2019

Mapa de accesibilidad en Twitter

Citibeats, contratada por Fundación ONCE, analiza las opiniones de los ciudadanos para identificar las potenciales barreras a las que se enfrentan las personas con discapacidad en España.

Número de opiniones

Más de 10.000
voces analizadas

Análisis

Cuatro barreras,
cuatro tipos de
discapacidad

Barrera más predominante

Social y cultural

Análisis de opiniones ciudadanas sobre accesibilidad

Las opiniones ciudadanas son una rica fuente de información para identificar barreras y problemas de accesibilidad para distintos colectivos de personas con discapacidad.

Los ciudadanos y sus opiniones son los mejores sensores para identificar problemas y necesidades sociales. La digitalización de la sociedad, los canales de participación ciudadana y las redes sociales se han convertido en plataformas para expresar las demandas ciudadanas. Eso convierte a las opiniones ciudadanas en una rica fuente de información para identificar aquellos problemas que más preocupan a la sociedad.

El modelo de inteligencia artificial y procesamiento de lenguaje natural de Citibeats permite capturar y estructurar las opiniones ciudadanas para detectar necesidades y retos a los que se enfrentan las personas.

La colaboración entre la Fundación ONCE y Citibeats ha lanzado un proyecto de escucha ciudadana para identificar y localizar en el mapa las distintas barreras a las que se enfrentan los colectivos de personas con discapacidad.

Este informe presenta los primeros resultados del análisis de los meses de octubre y noviembre. Las más de 100.000 opiniones recogidas y categorizadas nos permiten identificar a qué barreras se enfrentan con más frecuencia los ciudadanos españoles con discapacidad, qué diferencias existen entre colectivos y cómo éstas varían entre las regiones y ciudades más importantes.

Mapa de accesibilidad

El proyecto

El mapa de accesibilidad de Citibeats para la Fundación Once es una herramienta de escucha ciudadana que permite capturar y estructurar las conversaciones ciudadanas sobre discapacidad para identificar las barreras a las que se enfrentan los diferentes colectivos de personas con discapacidad y las soluciones implementadas.

Estructurar y visualizar las opiniones ciudadanas permite a los responsables de la toma de decisiones incluir la voz de los ciudadanos en el diseño de programas e iniciativas, para que estas sean más sensibles a las necesidades sociales de sus usuarios.

Las opiniones ciudadanas recogidas a través de canales digitales se han estructurado en cuatro colectivos de personas con discapacidad y cuatro tipos de barreras.

Metodología

Citibeats es una plataforma de análisis de texto de IA que se adapta para comprender los contextos locales. Comienza analizando texto no estructurado, como tweets, mensajes SMS o conversaciones de chatbot, y lo transforma en ideas estructuradas.

Citibeats combina procesamiento del lenguaje natural y aprendizaje automático (NLP y ML por sus siglas en inglés, respectivamente) para filtrar contenido relevante, clasificar las opiniones en diferentes categorías, extraer conceptos y patrones automáticamente.

Las fuentes de datos para este proyecto son: comentarios públicos en twitter.



Tipos de discapacidad

- Visual
- Auditiva
- Cognitiva
- Física



Tipos de barreras

- Entorno construido
- Transporte
- Comunicación e interacción
- Social y cultural

Este informe

En este informe encontrarás



Gráficos - qué barreras son más predominantes?



Insights - Qué opinan los ciudadanos?



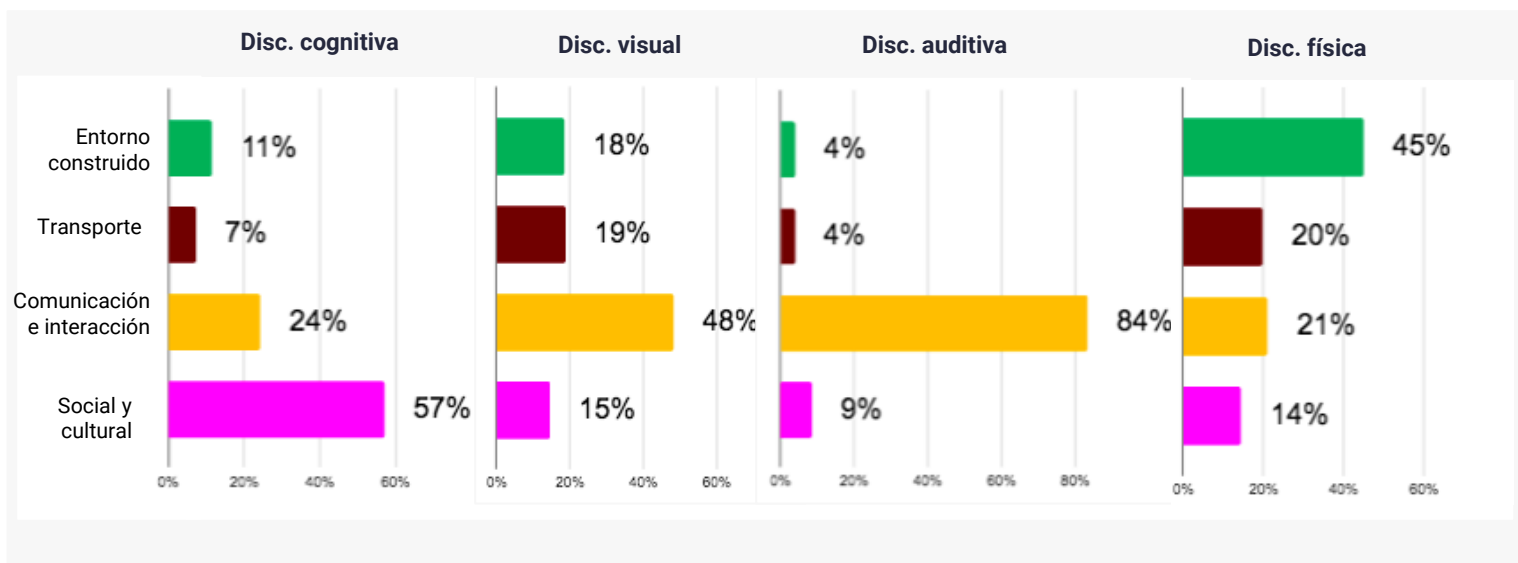
Mapas - comparación entre provincias

En el dashboard ofrecido por Citibeats se puede consultar la información con más detalle y en tiempo real.

¿Qué tipo de barreras predominan?

Los siguientes gráficos muestran la proporción de opiniones y comentarios sobre cada barrera para cada tipo de discapacidad durante los meses de octubre y noviembre de 2019.

Gráfico 1. Volumen de opiniones por barreras y tipos de discapacidad



Los resultados muestran una imagen completa sobre qué tipos de barreras predominan para los distintos tipos de discapacidades:

- **Disc. cognitiva:** las mayores barreras a las que se enfrentan son culturales y sociales (57%), seguidas de dificultades en comunicación (24%).
- **Disc. visual:** la mayor barrera es de comunicación e interacción (48%), seguido de barras en el transporte (19%) y el entorno (18%).
- **Disc. auditiva:** la principal barrera es la de comunicación e interacción (54%).
- **Disc. física:** barreras en el entorno construido son que más predominan (45%).

¿Qué opinan los ciudadanos?

A continuación se muestran un conjunto de insights o píldoras de conocimiento que nos aportan información sobre barreras o soluciones concretas que mencionan los ciudadanos en las redes sociales para cada uno de los cinco tipos de discapacidades.

Discapacidad cognitiva

Comunicación e interacción



A raíz de la reforma de la Ley Orgánica de Régimen Electoral General por la cual se reconoce el derecho a voto de las personas con discapacidad intelectual, este colectivo ha expresado en las redes la necesidad unas elecciones accesibles: programas electorales, las papeletas y los colegios electorales más fáciles de entender.

Transporte



Distintos ayuntamientos han incorporado programas para que las personas con discapacidad intelectual puedan superar barreras de comprensión y ser más en sus desplazamientos en transporte público.



Ciudadanos de otras ciudades, como Donosti, han pedido medidas similares a la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa.

Discapacidad visual

Comunicación e interacción



Distintos colectivos de personas con discapacidad visual reclaman unas oficinas de correos más accesibles, puesto que a menudo la atención al público invidente no está adaptada: pantallas sin audio, falta de apoyo para rellenar documentación escrita, etc.

Transporte



El metro de Barcelona ha empezado a incorporar puertas rojas para mejorar la accesibilidad a las personas con problemas de visión y cumplir con la normativa de la UE.





Ciudadanos de otras ciudades como Bilbao, reclaman que se mejore la accesibilidad en el metro y trenes de cercanías con señalización en Braille y megafonía adecuada.

¿Qué opinan los ciudadanos?


Discapacidad auditiva

Comunicación e interacción

 La Comunidad Valenciana incorpora SVisual (servicio de video-interpretación en LSE) en sus hospitales para cubrir las urgencias médicas.


 Ciudadanos de Andalucía piden que además del servicio ordinario de ILSE en horario diurno, también se incorpore el SVisual para cubrir el servicio nocturno.

Sociales y culturales


 FIAPAS y distintos colectivos de ciudadanos denuncian que un alto porcentaje de alumnos con problemas auditivos no cuenta con el suficiente apoyo en las aulas, lo que dificulta su integración y aprendizaje.

Discapacidad física


Entorno construido

 A raíz del boom de los patinetes eléctricos de alquiler en las ciudades, son muchas las personas que se quejan de aquellos aparcados o caídos en medio de la acera, dificultando el paso a peatones y especialmente a personas con movilidad reducida.

Transporte

 En Madrid se ha puesto en marcha una recogida de firmas para conseguir que todas las estaciones de metro estén adaptadas a personas en silla de ruedas y personal formado para atender sus necesidades especiales.

Social y cultural

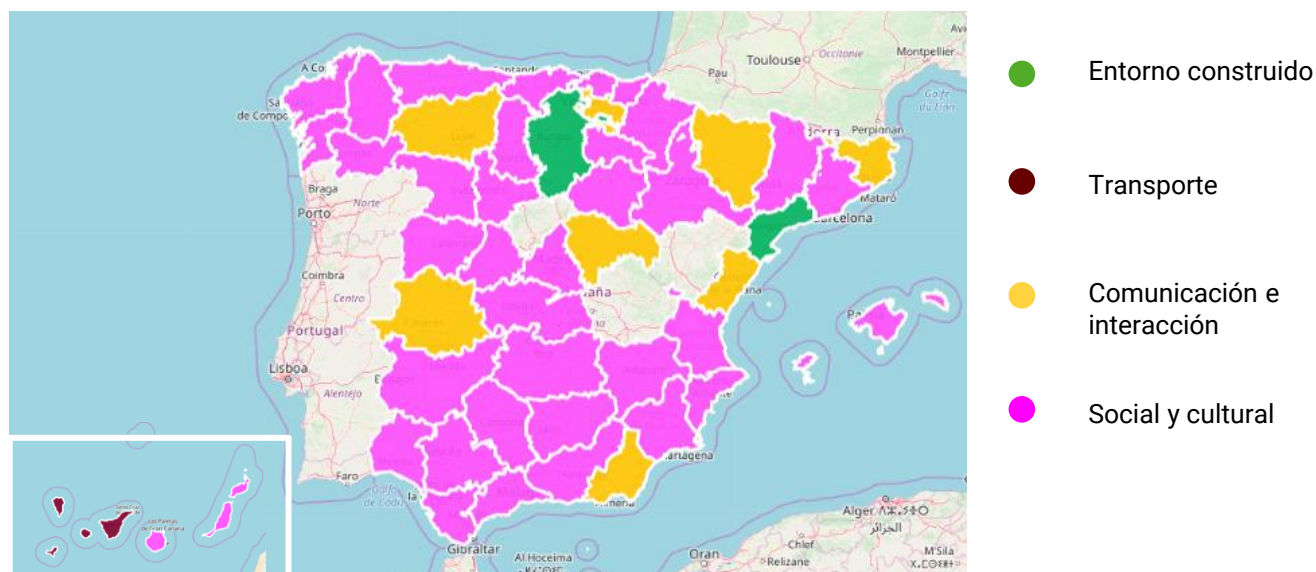
 A pesar de que el deporte es una vía de integración para las personas con discapacidades físicas, el coste financiero de las prótesis y sillas de ruedas para el deporte sigue siendo una barrera importante para muchas personas.

¿Cómo varían las barreras por provincias?

Comparación provincial de las barreras más predominantes

El mapa de comparación de prioridades muestra la categoría, en este caso barrera, con más volumen en cada provincia. Esto se mide como la proporción de tweets que corresponde a cada categoría en cada provincia.¹

Mapa 1. Comparación de prioridades por provincias para todos los tipos de discapacidad (agregado)



Madrid - barreras sociales y culturales



Los ciudadanos denuncian la falta de apoyos a alumnos con discapacidad así como supuestas prácticas segregadoras en algunos colegios públicos de la capital.

Barcelona - barreras sociales y culturales



Se genera una conversación abierta entre un grupo de personas con TDAH y otros tipos de discapacidad cognitiva que denuncian a través de sus propias experiencias los episodios de bullying hacia niños en situaciones similares.

Burgos - barreras en el entorno construido



A pesar de las obras para mejorar la accesibilidad en el centro de la ciudad, los ciudadanos demandan mejoras en otras zonas, donde muchas personas mayores con problemas de movilidad tienen dificultades para desplazarse.

Málaga - barreras sociales y culturales



Varias personas hacen campaña para que se deje de usar el término "autista" como insulto.

¹ Nota metodológica: las provincias que no cuentan con más de cinco documentos por área.

¿Cómo varían las barreras por provincias?

Comparación provincial del nivel de intensidad de cada barrera

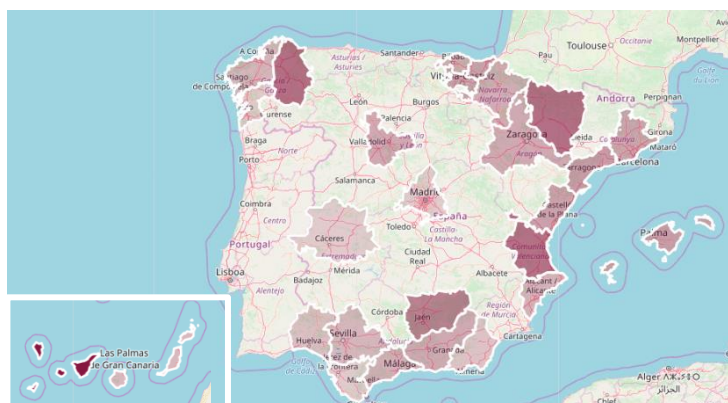
El mapa de calor compara el nivel de intensidad de cada barrera entre las distintas provincias. Esta información permite explorar e identificar qué lugares precisan de mayor atención e investigación.¹

Mapa 2. Comparación provincial de nivel de intensidad para todos los tipos de discapacidad (agregado)

a. Barreras en el entorno construido



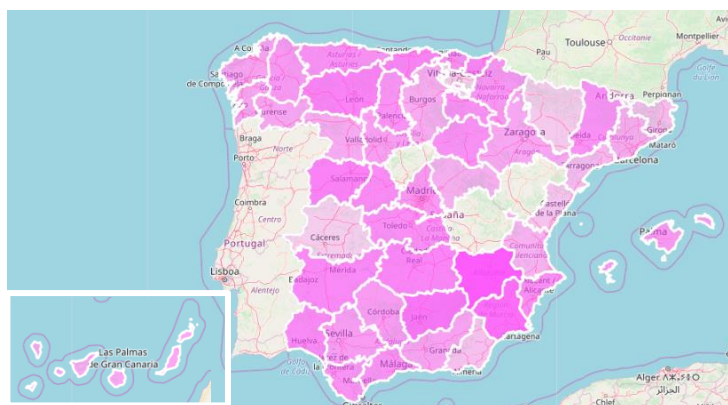
b. Barreras en el transporte



c. Barreras de comunicación e interacción



d. Barreras sociales y culturales



¹ Nota metodológica: las provincias que no cuentan con más de cinco documentos por área.



 Citibeats

 @theCitibeats

 thecitibeats

 socialcoin

www.citibeats.net

Our mission: powering a responsive society, by
distilling concerns and making them measurable