

ESTUDIO DEL PERFIL DEL USUARIO/A DE DBUS 2017

1. Introducción

Dbus cuenta con un perfil de usuario/a muy determinado, en su mayoría femenino y concentrado en las franjas de edades de entre 49 y 78 años, que realizan aproximadamente el 50% de los viajes de la tarjeta Mugi personalizada. En esta línea, una franja de edad muy significativa la constituyen las personas mayores a partir de los 60 años. Atendiendo a la evolución de la población de San Sebastián, cada día más envejecida, se prevé que las personas usuarias de los servicios de Dbus van a ser cada vez más mayores.

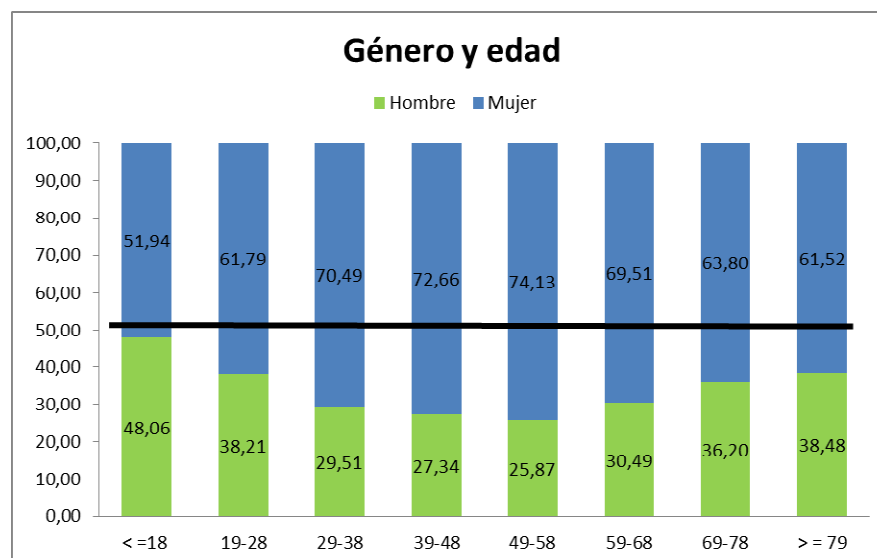
En ese contexto, se ha decidido estudiar el perfil de los usuarios y las usuarias, según los datos a cierre de 2017, para analizar y plantear estrategias de acercamiento que permitan mejorar nuestro servicio. Este estudio se ha realizado ahora por primera vez y la voluntad es que sea un estudio que se realice periódicamente para poder conocer la evolución del perfil del usuario/a y sus necesidades a lo largo del tiempo.

Para realizar este estudio se han analizado los datos provenientes de las tarjetas Mugi personalizadas, que representan el 70% de los viajes aproximadamente.

2. Principales datos del estudio

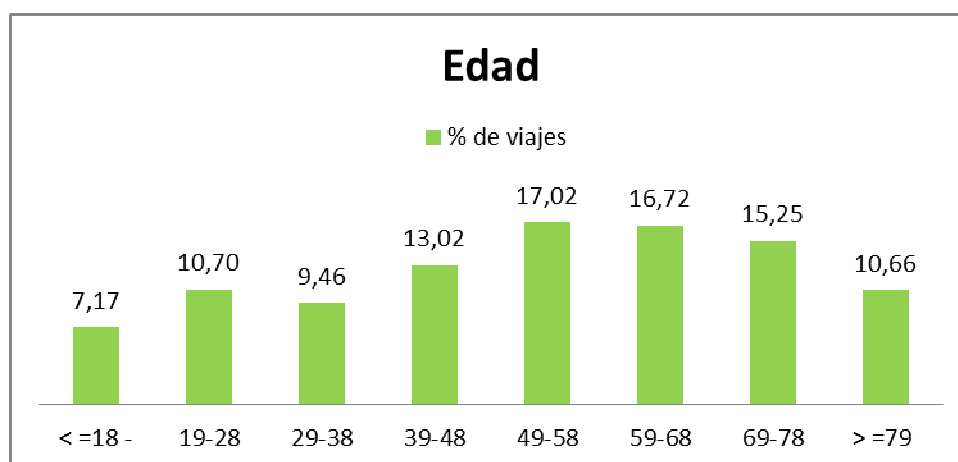
2.1. Uso del autobús por género y edad

Actualmente, de los viajes analizados, el 70% corresponden a mujeres, mientras que el 30% restante son hombres.



En cuanto a la edad media de las personas usuarias, se observa que casi la mitad de los viajes realizados, el 49%, son realizados por personas de entre 49 y 78 años, de lo que se concluye que

la persona usuaria de Dbus es de edad media-alta. En concreto, la edad media se sitúa en los 51,37 años.



A partir de los 18 años, y hasta los 79, el grupo que menos viajes realiza en autobús es el grupo comprendido entre los 29 y 38 años (9,46%). Tanto el grupo anterior de 19-28 años (10,70%) como el siguiente de 39-48 años (13,02%) reflejan porcentajes más altos de uso. Este grupo de edad media rompe, por tanto, la dinámica ascendente.

Como se indicaba anteriormente, el uso del autobús por parte de las mujeres es significativamente mayor que el de los hombres. El grupo de edad donde la diferencia entre géneros es mayor es en la franja de 49-58 años, con una representación del 74,13% de mujeres y un 25,87% de hombres.

La tendencia del uso por parte de las mujeres es ascendente hasta los 49-58 años y descendente a partir de esa edad. La tendencia de los hombres, sin embargo, es descendente hasta esos mismos años y ascendente a partir de ese momento.

Cabe destacar que en la primera franja de edad, hasta los 18 años, el uso realizado por mujeres y hombres es el más equilibrado de todas las franjas de edad, con un 51,94% de mujeres y un 48,06% de hombres.

2.2. Uso del autobús por tipo de tarjeta

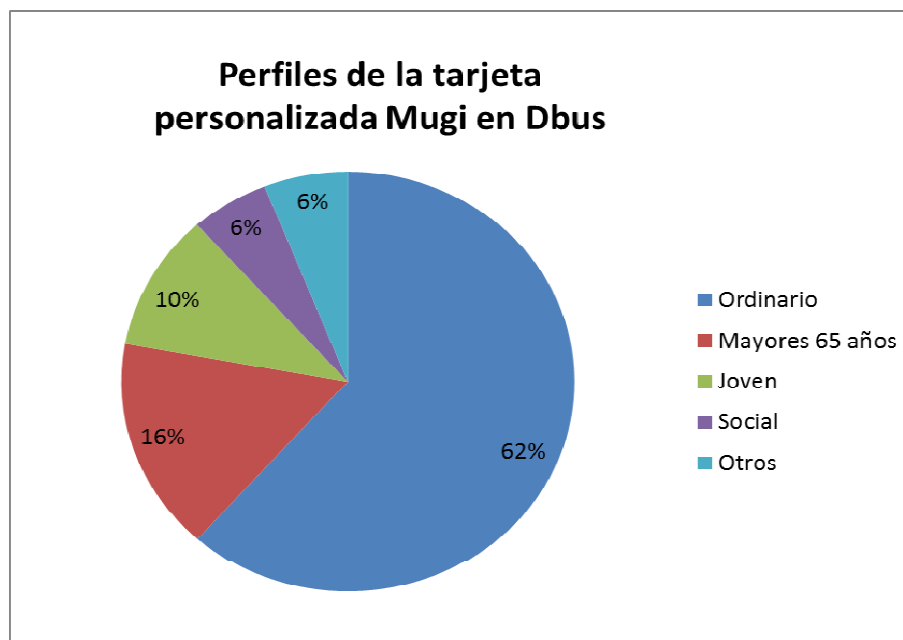
Respecto al tipo de tarjeta con el que se abona el viaje analizado en el presente estudio, el 62% de los viajes se realiza con la tarjeta ordinaria. A ésta le siguen la tarjeta para personas mayores de 65 años, la tarjeta joven y la tarjeta social. Los viajes realizados con todas las demás tarjetas son más reducidos.

Del total de viajes realizados con las distintas tarjetas, en prácticamente todas las modalidades las mujeres registran más viajes que los hombres, con porcentajes por encima del 60%, aunque la diferencia entre los dos géneros varía de un tipo de tarjeta a otra.

En el resto de tarjetas personalizadas Mugi, es reseñable la diferencia en los viajes realizados con la tarjeta Personas con Discapacidad FNE (Familia Numerosa Especial), donde casi la totalidad de los viajes los han efectuado hombres (90%). También en el caso de los pagos con tarjeta Personas con Discapacidad FNG (Familia Numerosa General) tienen una representación mayor

los hombres con un 58% y un 42% las mujeres, así como los pagos con tarjeta de Personas con Discapacidad suponen un 56,5% de hombres con respecto a un 43,5% de mujeres.

En el gráfico inferior se aprecia la distribución de los viajes en función del tipo de tarjeta personalizada Mugi en Dbus:



2.3. Uso del autobús por lugar de residencia

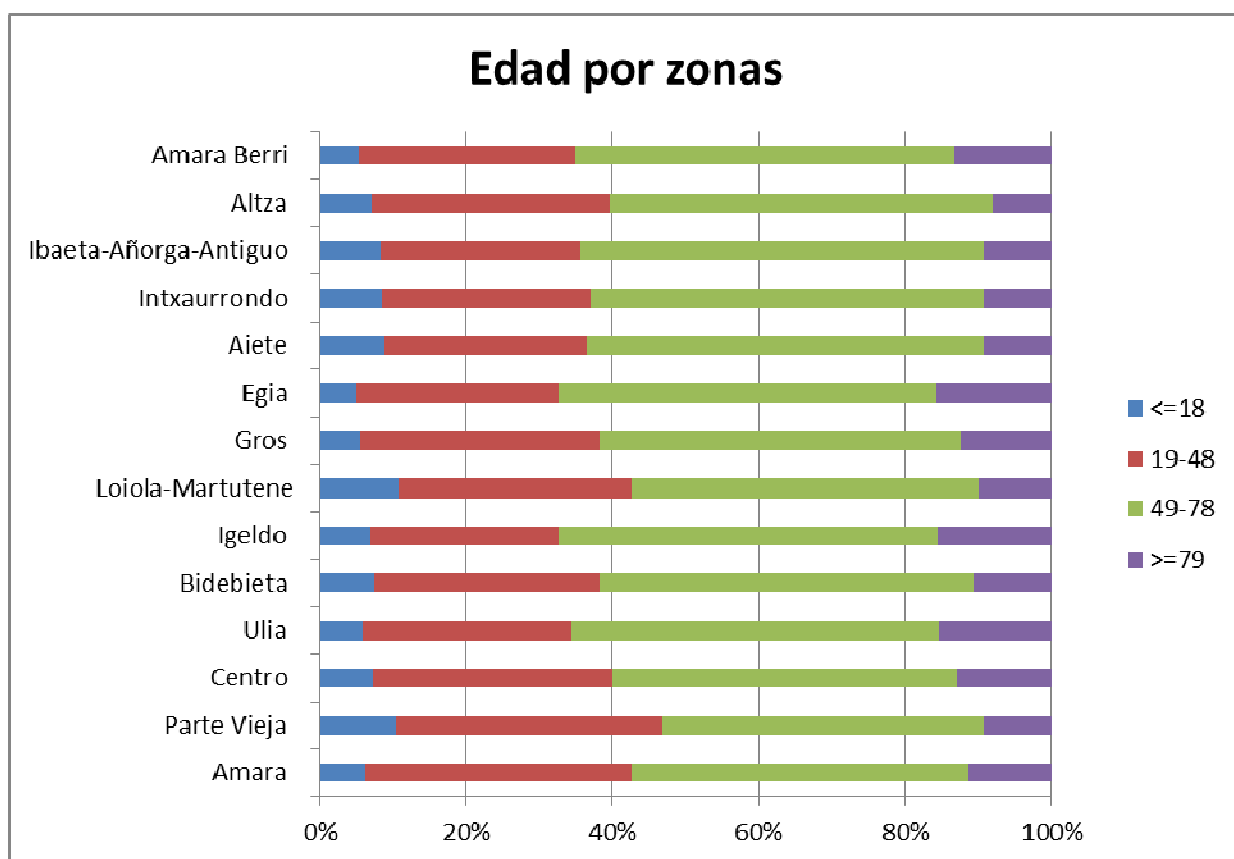
Analizando los viajes realizados por las personas usuarias según la zona en la que residen (Amara Berri, Altza, Ibaeta-Añorga-Antiguo, Intxaurre, Aiete, Egia, Gros, Loiola-Martutene, Igeldo, Bidebieta, Uli, Centro, Parte Vieja y Amara), cabe destacar que los usuarios y las usuarias que más viajes realizan son los y las que residen en las zonas de Amara Berri, seguidas de las residentes en Altza e Intxaurre.

Las personas residentes en el Centro de la ciudad (Centro, Parte Vieja, Amara) son las que menos viajes realizan. Se desprende, por tanto, que las personas que residen a las afueras de la ciudad realizan más viajes en autobús.

2.4. Uso del autobús por edad y lugar de residencia

En cuanto a zonas y edad, en general la cantidad de viajes realizados por los distintos grupos de edad es similar. Sin embargo, es interesante mencionar que las personas residentes en zonas como Intxaurre, Loiola-Martutene y Parte Vieja son usuarios/as más jóvenes que las personas residentes en el resto de las zonas. Por el contrario, las personas residentes en zonas como Egia o Igeldo corresponden a un perfil de usuario/a mayor que los usuarios y usuarias residentes en el resto de zonas.

En el siguiente gráfico se recoge la distribución de personas usuarias en función de las zonas de residencia y franja de edad.



- **Menores de 18 años:** los usuarios y usuarias de Loiola-Martutene son los que más viajan en autobús en esta franja de edad, con un 10,81% de viajes que se realizan en la zona, y los que menos viajan son los de Egia con un 5,1%.

- **Entre 19 y 48 años:** el mayor número de viajes en esta franja los realizan las personas usuarias de Amara, con un 36,35%, y las que menos viajes realizan son las de Igeldo, con un 25,84% de los viajes que se realizan en la zona.

- **Entre 49 y 78 años:** en esta franja de edad, el mayor porcentaje de viajes se da en Ibaeta-Añorga-Antiguo, con un 55,02% de los viajes que se dan en la zona. Por el contrario, en la Parte Vieja, con un 43,44% es la zona donde esta franja de edad tiene menos peso. Es reseñable que en todos los barrios esta franja de edad es la que más viajes realiza.

- **Mayores de 79 años:** Egia es el barrio donde esta franja de edad realiza más viajes en relación a todos los viajes que se realizan en la zona, con un 15,75%. Altza es la zona donde se dan menos viajes en esta franja de edad, un 7,99%.

Asimismo, la edad media de los/as usuarios/as en cada zona, ordenadas de menos a más edad, son las siguientes:

ZONA	EDAD MEDIA
Parte Vieja	48 años
Loiola-Martutene	49,23 años
Altza	50,33 años
Amara	50,52 años
Centro	51,26 años
Intxaurreondo	51,38 años
Aiete	51,43 años
Bidebieta	51,47 años
Ibaeta-Añorga-Antiguo	51,49 años
Gros	52,10 años
Amara Berri	53,2 años
Ulia	53,53 años
Igeldo	53,8 años
Egia	54,22 años

La edad media más baja corresponde a la zona de la Parte Vieja, situada en los 48 años, mientras que la edad media más alta se da entre las personas usuarias de Egia, con 54,22 años.

2.5. Uso de las líneas por edad y género

2.5.1. Líneas diurnas

Las líneas con mayor número de viajes siguen siendo las líneas 28-Amara-Ospitakeak (14,29%), 13-Altza (12,55%) y 5-Benta Berri (10,68%). Las siguientes líneas con mayor número de viajes son las líneas 17-Gros-Amara-Miramón, 26-Amara-Martutene, 33-Altza-Intxaurreondo-Antiguo-Berio, 14-Bidebieta y 9-Egia-Intxaurreondo.

2.5.1.1. Líneas diurnas: uso por género

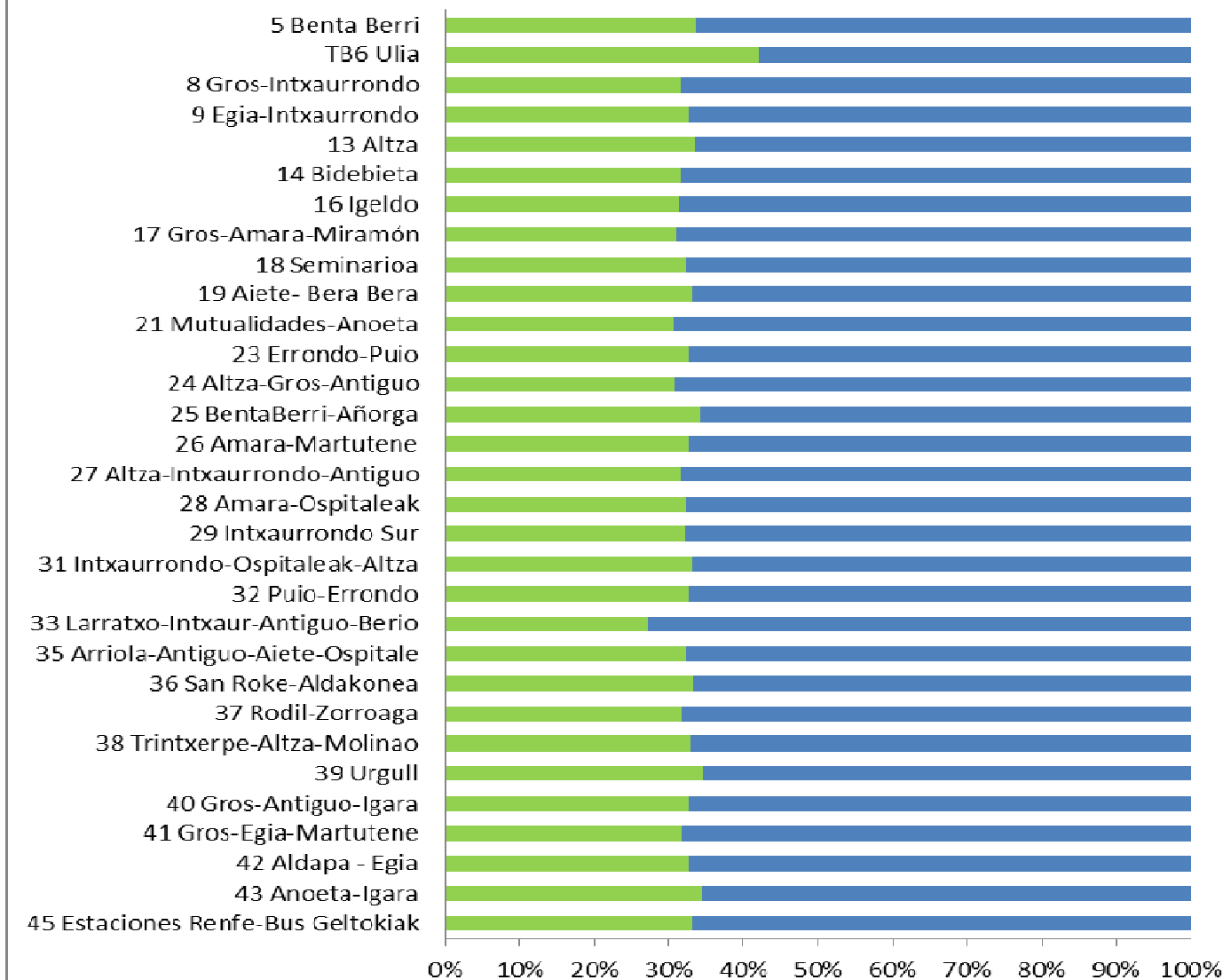
En cuanto al género, los viajes realizados por mujeres suponen un 70% del total, mientras que los hombres realizan un 30% aproximadamente.

Es significativo que en la línea 33-Altza-Intxaurreondo-Antiguo-Berio el número de viajes realizados por mujeres es superior al de resto de líneas, con un 72,91%. A su vez, en la línea TB6 Taxibús Ulia sucede lo contrario. Si en el resto de líneas los hombres representan el 31-33%, en la esta línea los hombres son el 42% de las personas usuarias.

Esta distribución se puede apreciar en el siguiente gráfico.

Líneas y género (%)

■ Hombre ■ Mujer



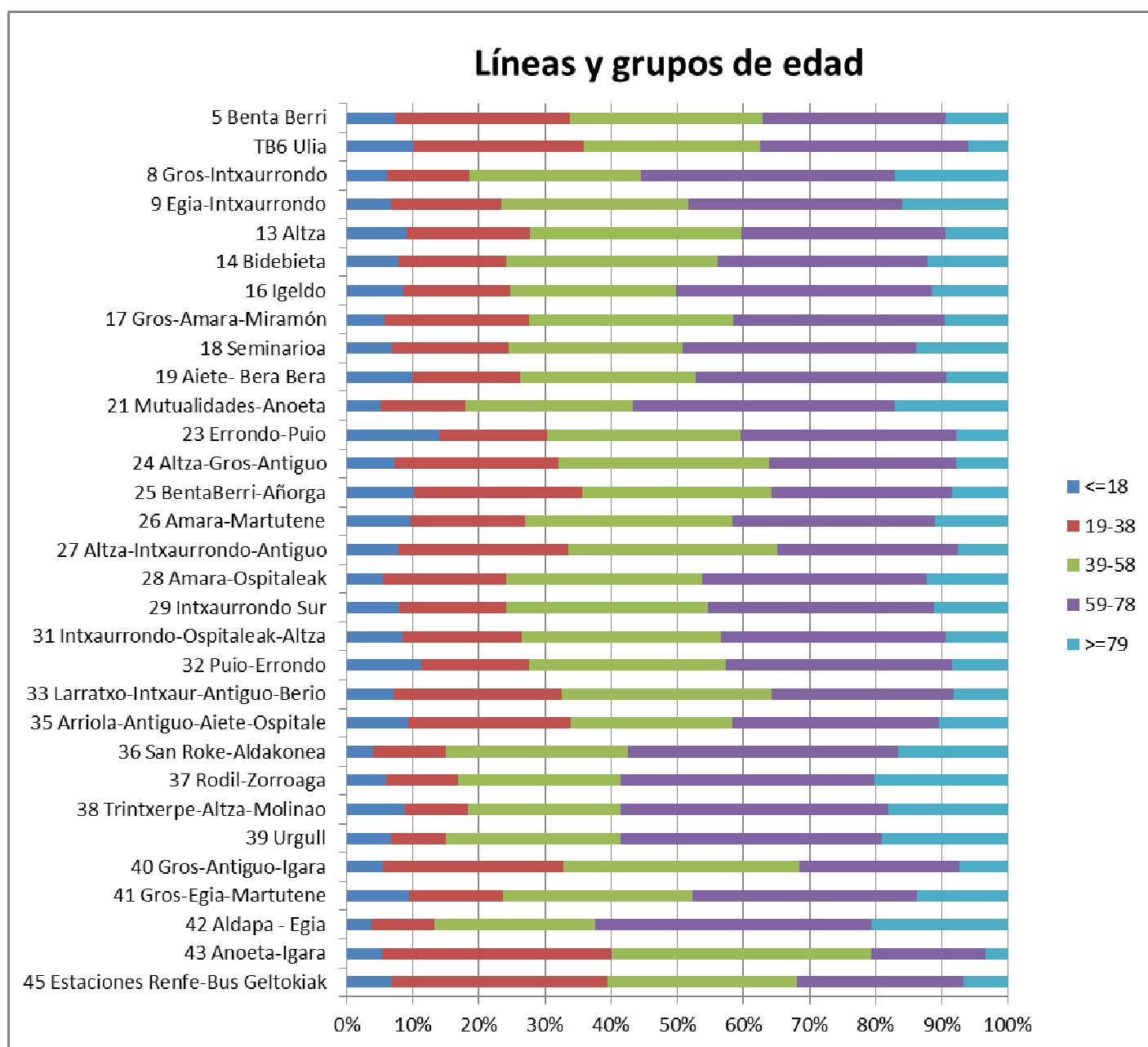
2.5.1.2. Líneas diurnas: uso por edad

Respecto a la edad media de las personas usuarias, aproximadamente la mitad de los viajes realizados, el 49%, son realizados por personas de entre 49 y 78 años, con una edad media de 51,37 años.

Las líneas con usuarios/as de mayor edad son las siguientes: 42-Aldapa-Egia, 37-Rodil-Zorroaga 36-San Roke-Aldakonea y 39-Urgull.

Por el contrario, las líneas con los/as usuarios/as más jóvenes son: 43-Anoeta-Igara, TB6 Taxibús Uliá, 45-Estaciones Renfe-Bus-Antiguo-Aiete y 25-Benta Berri-Añorga.

En el siguiente gráfico se recoge el reparto de usuario/as por líneas y edad.



Analizando el gráfico anterior, a continuación se recogen las líneas de autobús en las que los usuarios y usuarias de cada franja de edad tienen más y menos peso respecto al número de viajes que se registran en cada una:

- **Menores de 18 años:** en la línea 23-Errondo-Puio el 14% de los usuarios y las usuarias tienen menos de 18 años. Por el contrario, en la línea 42-Aldapa-Egia el porcentaje de personas usuarias de esta edad es de un 3,78%, el más bajo de entre todas las líneas.

- **Entre 19 y 38 años:** la línea 43-Anoeta-Igara tiene un 34,76% de usuarios/as de esta edad. La línea que menos usuarios/as registra con esta franja de edad es la línea 39-Urgull, con un 8,19%.

- **Entre 38 y 58 años:** en esta franja de edad la línea 43-Anoeta-Igara registra un 39,25% de personas usuarias. La línea 38-Trintxerpe-Altza-Molinao tiene un 23,11% de usuarios/as de esta edad.

- **Entre 58 y 78 años:** en esta franja de edad es la línea 42-Aldapa-Egia la que mayor porcentaje de usuarios/as registra, con un 41,83% y la línea 43-Anoeta-Igara la que menos registra, con un 17,25%.

- **Mayores de 79 años:** vuelve a ser la línea 42-Aldapa-Egia la línea que entre sus usuarios y usuarias esta franja tiene mayor peso, con un 20,60%. La línea en la que estos/as usuarios/as meno peso tienen es la línea 43-Anoeta-Igara, en la que suponen un 3,36%.

Línea a línea, esta es la edad media de los/as usuarios/as:

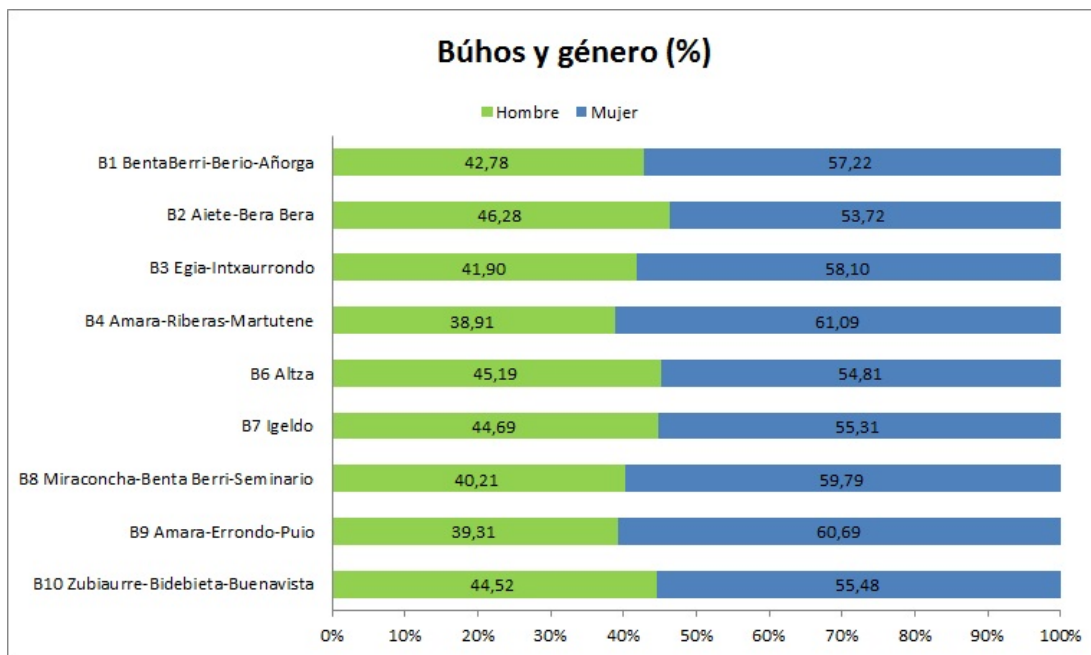
LÍNEA	EDAD MEDIA
5-Benta Berri	48,95 años
8-Gros-Intxaurreondo	55,43 años
9-Egia-Intxaurreondo	53,73 años
13-Altza	49,57 años
14-Bidebieta	51,74 años
16-Igeldo	52 años
17-Gros-Amara-Miramón	51,26 años
18-Seminarioa	52,87 años
19-Aiete-Bera Bera	51,24 años
21-Mutualidades-Anoeta	55,88 años
23-Errondo-Puio	48,44 años
24-Altza-Gros-Antiguo	49 años
25-Benta Berri-Añorga	47,53 años
26-Amara-Martutene	50,16 años
27-Altza-Intxaurreondo-Antiguo	48,37 años
28-Amara-Ospitaleak	52,95 años
29-Hego Intxaurreondo Sur	52,56 años
31-Intxaurreondo-Ospitaleak-Altza	50,79 años
32-Puio-Errondo	49,55 años
33-Larratxo-Intxaurreondo-Antiguo-Berio:	49,05 años
35-Arriola-Antiguo-Aiete-Ospitaleak	49,23 años
36-San Roke-Aldakonea	57,07 años
37-Rodil-Zorroaga	56,71 años
38-Trintxerpe-Altza-Molinao	55,73 años
39-Urgull	56,58 años
40-Gros-Antiguo-Igara	48,57 años
41-Gros-Egia-Miramón:	51,80 años
42-Aldapa-Egia	58,77 años
43-Anoeta-Igara	44,72 años
45-Estaciones Renfe-Bus-Antiguo-Aiete	47,04 años
TB6 Taxibús Ulia	45,48 años

2.5.2. Líneas nocturnas

Los servicios búho que más viajes registran son los siguientes: B4-Amara-Riberas-Martutene, B6-Altza, B1-Benta Berri-Berio-Añorga y B3-Egia-Intxaurrondo.

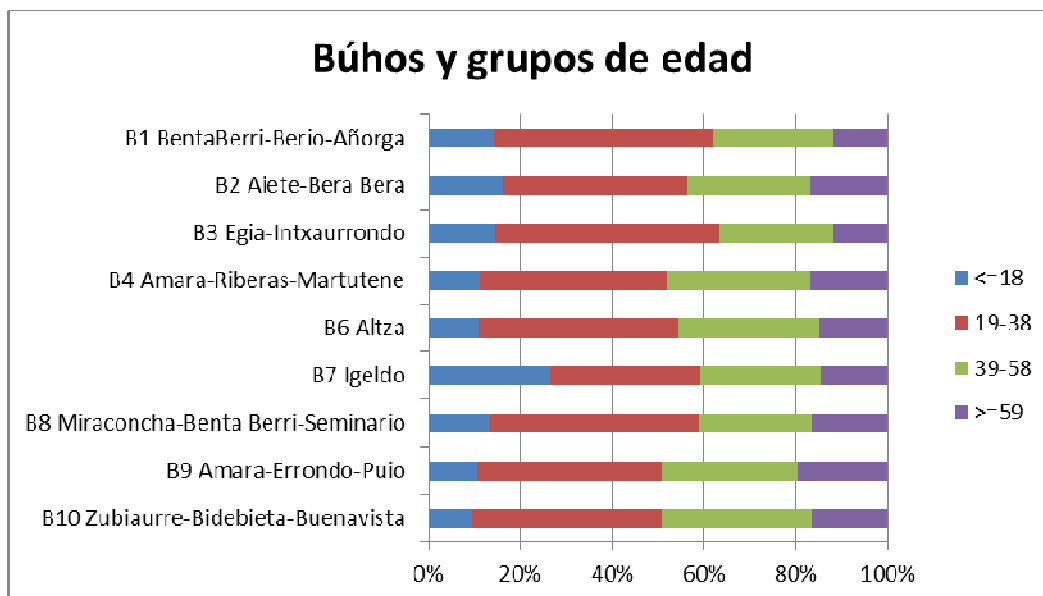
2.5.2.1. Líneas nocturnas: uso por género

En los servicios búhos el número de viajes de hombres y mujeres es más equilibrado que en las líneas diurnas, con un 57,36% de mujeres y un 42,64% de hombres, tal y como se recoge en el gráfico inferior.



2.5.2.2. Líneas nocturnas: uso por edad

Las líneas búho son líneas con un perfil de usuario/a más joven que las líneas diurnas. La franja de edad que más viajes registra es la de 19-38 años. La edad media de sus usuarios y usuarias se sitúa en los 39,43 años.



Analizando el gráfico anterior, a continuación se recogen las líneas de servicios búho en las que los usuarios y usuarias de cada franja de edad tienen más y menos peso respecto al nº de viajes que se registran en cada una:

- **Menores de 18 años:** en esta franja de edad es la línea B7-Igeldo la que más porcentaje de usuarios/as registra del total de sus usuarios y usuarias, con un 26,6%. Se trata de una cifra muy superior al de resto de líneas. Por el contrario, el porcentaje más bajo en esta franja corresponde a la línea B10-Zubiaurre-Bidebieta-Buenavista, con un 9,57%.
- **Entre 19 y 38 años:** la línea B3-Egia-Intxaurre tiene un 48,95% de usuarios/as de esta edad. La línea que menos usuarios/as registra con esta franja de edad es la línea B7-Igeldo, con un 32,74%.
- **Entre 38 y 58 años:** en esta franja de edad la línea B10-Zubiaurre-Bidebieta-Buenavista un 32,99% de personas usuarias. La línea B3-Egia-Intxaurre tiene un 24,80% de usuarios/as de esta edad.
- **A partir de 59 años:** en esta franja de edad es la línea B9-Amara-Errondo-Puio la que mayor porcentaje de usuarios/as registra, con un 19,40%, y la línea B3-Egia-Intxaurre la que menos registra, con un 11,67%.

A continuación se recoge la edad media de los/as usuarios/as en las diferentes líneas búho:

LÍNEA	EDAD MEDIA
B1-Benta Berri-Berio-Añorga	38,06 años
B2-Aiete-Bera Bera	38,83 años
B3-Egia-Intxaurre	38,10 años
B4-Amara-Riberas-Martutene	40,82 años
B6-Altza	39,99 años
B7-Igeldo	36,50 años
B8-Miraconcha-Benta Berri-Seminario	39,37 años
B9-Amara-Errondo-Puio	41,98 años
B10-Zubiaurre-Bidebieta-Buenavista	41,26 años

Cabe destacar que en el servicio B7-Igeldo la cantidad de viajes que realizan personas de 18 años o menos es bastante mayor que en los demás búhos, tal y como se aprecia en el gráfico. Asimismo, las personas usuarias de la línea B7-Igeldo son las personas usuarias con una edad media más baja, situada en los 36,50 años.

Por el contrario, la edad media más alta corresponde a la línea B9-Amara-Errondo-Puio, con 41,98 años.

3. Conclusiones

- Prácticamente la mitad de los viajes realizados, el 49%, son realizados por personas de entre 49 y 78 años. En concreto, la edad media de las personas viajeras de Dbus se sitúa en los 51,37 años. Asimismo, el 70% de los viajes los realizan mujeres, frente a un 30% de hombres.
- La tendencia del uso por parte de los hombres es descendente hasta los 49-58 años y ascendente a partir de ese momento.
- Los/as usuarios/as que más viajes realizan son los/as que residen en las zonas de Amara Berri, Altza e Intxaurre. Por otro lado, las personas residentes en zonas como Intxaurre, Loiola-Martutene y Parte Vieja son usuarios/as más jóvenes que las personas residentes en el resto de las zonas. De hecho, la edad media más baja corresponde a la zona de la Parte Vieja, situada en los 48 años, mientras que la edad media más alta se da entre las personas usuarias de Egia, con 54,22 años.
- La línea con la edad media más baja es la 43-Anoeta-Igara, que se sitúa en los 44,72 años. Por el contrario, la línea con la edad media más alta es la 42-Aldapa-Egia, con 58,77 años. Confirmando los datos anteriores que sitúan a los usuarios y usuarias de Egia como personas de más edad, la siguiente línea con una edad media más alta es la 36-San Roke-Aldakonea, con 57,07 años.
- Las líneas búho son líneas con un perfil de usuario/a más joven que las líneas diurnas. La franja de edad que más viajes registra es la de 19-38 años y la edad media se sitúa en los 39,43 años. Las diferencias de viajes entre mujeres y hombres están también más equilibradas: 57,36% de mujeres frente a un 42,64% de hombres
- Respecto al tipo de tarjeta con el que se abona el viaje, el 61% de los viajes se realiza con la tarjeta ordinaria. A ésta le siguen la tarjeta para personas mayores de 65 años, la tarjeta joven y la tarjeta social. Los viajes realizados con todas las demás tarjetas son más reducidos. En prácticamente todas las modalidades las mujeres registran más viajes que los hombres, con porcentajes por encima del 60%, aunque la diferencia entre los dos géneros varía de un tipo de tarjeta a otra.