

Arquetipos de Usuario. Una herramienta para la planificación estratégica de la movilidad activa.

El caso de los ciclistas del casco urbano de la ciudad de La Plata, Argentina

Camilo Vázquez Wlasiuk

Diseñador en Comunicación Visual, Universidad Nacional de La Plata. Profesor en Diseño en Comunicación Visual, Universidad Nacional de La Plata. Becario doctoral de investigación Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas. Instituto de Investigación y Políticas del Ambiente Construido. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (IIPAC-CONICET-UNLP).
vvcamilo@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1976-9154>

Camila Arregui

Arquitecta, Universidad Nacional de La Plata. Becaria doctoral de investigación Consejo Nacionales de Investigaciones Científicas y Técnicas. Instituto de Investigación y Políticas del Ambiente Construido. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (IIPAC-CONICET-UNLP).
arreguicamila@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4063-6930>

Laura Cristina Aón

Doctora en urbanismo, UNLP. Magíster en Paisaje, medio ambiente y ciudad, Universidad de Chile. Arquitecta, Universidad Nacional de La Plata. Profesora investigadora UNLP Categoría III. Instituto de Investigación y Políticas del Ambiente Construido. Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (IIPAC-CONICET-UNLP).
laura.aon@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8155-7091>


Irene Martini

Doctora en Ciencias. Investigadora independiente, CONICET. Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Arquitectura y Urbanismo. Instituto de Investigaciones y Políticas del Ambiente Construido (IIPAC-CONICET-UNLP).
irenemartini@conicet.gov.ar
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9427-8497>



ISSN 1666-6186. Volumen 36 - N.º 36 (Diciembre de 2023) Pp. 031-056
Recibido: 03/0/23. Evaluado y aprobado: 02/10/23

<https://doi.org/10.30972/crn.36367223>



Camilo Vázquez Wlasiuk, Camila Arregui,
Laura Cristina Aón e Irene Martini

CUADERNO URBANO
ESPACIO, CULTURA, SOCIEDAD

ARTÍCULOS

VOL. 36 - N.º 36
(DICIEMBRE DE 2023)
PP. 031-056
ISSN1666-6186

Arquetipos de Usuario. Una herramienta para la planificación estratégica de la movilidad activa. El caso de los ciclistas del casco urbano de la ciudad de La Plata, Argentina

Resumen

En los últimos años ha proliferado el uso de la bicicleta en Argentina. Ciudades de diversos tamaños comenzaron a desarrollar infraestructura específica para impulsar la movilidad ciclista. Estos cambios generan una transformación en el reparto modal de viajes acorde con las propuestas de sostenibilidad de los organismos internacionales, lo que mejora, además del ambiente urbano, las posibilidades de viaje de las personas. En este sentido, es importante que estas políticas se impulsen de manera generalizada, como parte de una planificación integral, a fin de producir proyectos eficientes para la población. Este trabajo plantea la caracterización de cuatro tipologías de usuarios de bicicleta, analizando en profundidad sus experiencias de viaje cotidiano y reconociendo aspectos positivos y problemáticos, tomando como caso de estudio el casco urbano de la ciudad de La Plata. Como resultado se construyeron arquetipos de usuario, que tienen el potencial de ser utilizados como herramienta de planificación integral, a la hora de generar diseños y proyectos, en pos de promover una planificación estratégica.

Palabras clave

Arquetipos de usuario; movilidad sustentable; comunicación; ciclismo urbano.

User Archetypes. A tool for strategic planning of active mobility. The case of cyclists in the urban area of the city of La Plata, Argentina

Abstract

In recent years, the use of bicycles has proliferated in Argentina. Cities of various sizes have begun to develop specific infrastructure to promote cycling mobility. These changes generate a transformation in the modal share of trips in accordance with the sustainability proposals of international organizations, improving the urban environment as well as people's travel possibilities. However, not all cities tend to promote these policies as part of comprehensive planning. In response to this problem, this work proposes the characterization of four types of bicycle users, analyzing in depth their daily travel experiences and recognizing positive and problematic aspects, taking the urban area of the city of La Plata as a case study. As a result, user archetypes were obtained, which are intended to be used as a comprehensive planning tool, when generating designs and projects, in order to promote strategic planning.

Keywords

User archetypes; sustainable mobility; communication; urban cycling.

Arquétipos de usuário. Uma ferramenta para planejamento estratégico de mobilidade ativa. O caso dos ciclistas na zona urbana da cidade de La Plata, Argentina

Resumo

Nos últimos anos, o uso de bicicletas proliferou na Argentina. Cidades de vários tamanhos começaram a desenvolver infraestrutura específica para promover a mobilidade ciclável. Estas mudanças geraram uma transformação na distribuição modal das viagens de acordo com as propostas de sustentabilidade dos organismos internacionais, melhorando, além do ambiente urbano, as possibilidades de viagem das pessoas. Neste sentido, é importante que estas políticas sejam promovidas de forma geral, como parte de um planejamento integral, a fim de produzir projetos eficientes para a população. Este trabalho propõe a caracterização de quatro tipologias de usuários de bicicletas, analisando em profundidade suas experiências diárias de viagem e reconhecendo aspectos positivos e problemáticos, tomando como estudo de caso a zona urbana da cidade de La Plata. Como resultado, foram construídos arquétipos de usuário, que têm o poder de serem utilizados como ferramenta de planejamento abrangente, na geração de desenhos e projetos, a fim de promover o planejamento estratégico.

Palavras-chave

Arquétipos de usuário; mobilidade sustentável; comunicação; ciclismo urbano.

1. Introducción

El impulso al uso de la bicicleta se intensificó durante los últimos años y ganó protagonismo en la movilidad urbana, con un doble efecto positivo. Por un lado, la mejora del ambiente urbano a partir de la reducción en el uso del automóvil, la disminución del consumo de combustibles, la producción de emisiones contaminantes y la liberación del espacio público circulatorio. Por otro lado, ha generado mayores oportunidades de acceso a la movilidad para más población, siendo de los medios de transporte económicamente más accesibles (SALAS, 2018).

A nivel mundial, el contexto de pandemia producto de la *COVID-19* impuso repensar y modificar las formas de movilidad de la población urbana (AGENCIA NACIONAL DE SEGURIDAD VIAL, 2021) e impulsó el desarrollo de una movilidad individual. En los últimos años, en Latinoamérica, se implementaron planes y proyectos de ciclovías con alto potencial para reducir la congestión de tráfico, mejorar la calidad del aire y reducir las emisiones de gases contaminantes. Las agendas de movilidad sustentable incluyen además la promoción de la bicicleta, integrada al transporte público masivo, como forma de mejorar la accesibilidad, reducir los tiempos de viaje y contribuir al desarrollo y competitividad de las ciudades (BID, 2015).

El auge de la movilidad en bicicleta tiene alcance global. En Europa se observa un compromiso más temprano con la movilidad en bicicleta, y se han implementado medidas concretas para mejorar la seguridad y la accesibilidad de este medio de transporte desde hace varias décadas¹. Entre las ciudades que más destacan al respecto podemos mencionar **Copenhague**, en Dinamarca, considerada una de las más amigables para los ciclistas, con una amplia red de carriles exclusivos y una cultura de la bicicleta fuerte y establecida, donde aproximadamente el 30 % del total de viajes diarios se realizan en bicicleta² y de ese total, el 62 % son viajes al trabajo. Otro caso emblemático es **Ámsterdam** en Países Bajos, que cuenta con una extensa red urbana de carriles para bicicletas. En esta ciudad el 36 % del total de viajes diarios se realizan en bicicleta (Special Eurobarometer 422, 2019³), de los cuales el 44 % son viajes de trabajo y el 16,5 % son para ir a estudiar. **Berlín**, por su parte, ha implementado una serie de medidas para mejorar la movilidad en bicicleta desde los años 90, incluyendo carriles exclusivos y estacionamiento seguro y accesible, y hoy tiene un 16 % del total de sus viajes diarios realizados en bicicleta. En Estados Unidos existen algunas iniciativas también emblemáticas, como el caso de la ciudad de **Portland**, Oregon, que está a la vanguardia en materia de movilidad en bicicleta, con una amplia red de carriles exclusivos, y logró que aproximadamente el 10 % del total de sus viajes diarios urbanos se realicen en bicicleta, lo que es significativo para una ciudad norteamericana. **Curitiba**, Brasil, ha experimentado una significativa evolución en materia de movilidad en bicicleta en las últimas décadas, aunque su porcentaje de viajes totales en este medio de transporte es del 1 %. En Latinoamérica, **Bogotá** (Colombia) y **Rosario** (Argentina) son las ciudades que han demostrado

1. <https://benidormenbici.wordpress.com/2017/06/21/dinamarca-holanda-su-movilidad-no-es-tan-idilica-como-parece/>

2. <https://madridciclista.org/viaje-copenhague-reparto-del-espacio/>

3. https://data.europa.eu/data/datasets/s2017_82_2_422a_422b?locale=en

Arquetipos de Usuario. Una herramienta para la planificación estratégica de la movilidad activa.

El caso de los ciclistas del casco urbano de la ciudad de La Plata, Argentina

mayor uso de la bicicleta, con un 5,5 % del total de viajes diarios⁴.

Santiago de Chile presenta infraestructuras denominadas “multipropósito” desarrolladas no solo para ciclistas, sino también para transportes alternativos a los motorizados, tales como monopatines, *rollers* y *skates*, entre otros. Cabe aclarar que estas infraestructuras no son similares en toda la región, por lo tanto responden a diversas necesidades de usuarios específicos.

Del mismo modo en varias ciudades argentinas se implementaron sistemas de bicicletas públicas, para estimular su uso⁵, como en los casos de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Rosario, Neuquén, La Plata y Mendoza. Como consecuencia, aumentó la demanda de estudios urbanos para la movilidad activa en ciudades, reconociendo desde el punto de vista político el posicionamiento de la bicicleta como medio de transporte eficaz, accesible y sustentable para el ambiente, la salud y la economía. El impulso al uso de la bicicleta presenta una serie de desafíos que tienen relación con las características de las ciudades y con los patrones de comportamiento y la preferencia de los usuarios.

La **Ciudad Autónoma de Buenos Aires**, con una población de 3.120.000 de habitantes (INDEC, 2022), en los últimos años, avanzó en la construcción de 260 km de ciclovías urbanas y 5000 espacios para estacionamiento de bicicletas públicas, ofreciendo un servicio de alquiler de bicicletas, de manera gratuita (ANSV, 2021). La ciudad de **Rosario**, provincia de Santa Fe, desde 2004 lleva a cabo políticas para favorecer el uso de la bicicleta. Con una población dos tercios menor que Buenos Aires, cuenta en la actualidad con 196 km de vialidades para bicicletas, enmarcadas en el “Plan de Ciclovías” (ENTE DEL

TRANSPORTE DE ROSARIO, 2010). Actualmente los viajes en bicicleta en Rosario alcanzan el 5,3 % del total de viajes, y si se incluye el Área Metropolitana ascienden al 8,4 %, lo que constituye el mayor porcentaje de uso de bicicleta en ciudades argentinas (ANSV, 2021). Para su sistema de “bici-pública”, Rosario implementó una *app* móvil para los usuarios que incluye inscripción al sistema, consulta de viajes realizados y tiempos, visualización de bicicletas y anclajes disponibles en mapa, entre otras.

La ciudad de **Mendoza** cuenta con un sistema de bici pública y una red de ciclovías de 167 km de extensión, que unen los siete municipios del Área Metropolitana, cuya población asciende hoy a 1.075.737 de habitantes (INDEC, 2022). El proyecto general se integra al Sistema de Movilidad Polimodal de la provincia, con el objetivo de facilitar el ciclismo urbano en el Área Metropolitana para desincentivar el uso del automóvil y descongestionar las áreas centrales. El gobierno de Mendoza acompañó con *apps* de comunicación y acceso a información al usuario, lo que incentivó e impulsó su uso: de 30.000 usuarios en 2010 (PROYECTO DE TRANSPORTE URBANO PARA ÁREAS METROPOLITANAS [PTUMA], 2010) se pasó a 50.235 usuarios de bicicletas públicas en la actualidad.

En **La Plata**, provincia de Buenos Aires, ciudad con aproximadamente 772.000 habitantes (INDEC,

4. <https://porven.com.ar/rosario-es-la-ciudad-con-mayor-porcentaje-de-viajes-en-bicicleta-de-america-latina/4087>

5. Se trata de sistemas que en algunas ciudades son gratuitos y en otras son pagos. Básicamente consisten en desplegar una serie de estaciones de bicicletas públicas en lugares urbanos estratégicos, donde los usuarios pueden tomarlas o dejarlas y resolver sus viajes cotidianos.

2022), existe una activa política orientada a la producción de circuitos segregados para bicicletas. En la actualidad existe un Proyecto de Ordenanza que concede la prestación, modernización, operación, mantenimiento y explotación del Sistema Público de Bicicletas. Durante los confinamientos de 2020, el 56,49 % de los habitantes que salían diariamente de su casa se desplazan en bici o a pie. En la actualidad la práctica de uso de bicicleta se consolidó de diversas formas. Según una encuesta reciente (OBSERVATORIO DE MOVILIDAD URBANA DEL GRAN LA PLATA, 2022), el 64,7 % de los usuarios utilizan la bicicleta para realizar actividades de ocio y recreación, seguido de un 53,3 % que la utiliza para ir a trabajar. Incluso un 50 % de los usuarios proclama que es su principal medio de transporte. La distribución de infraestructura ciclista, cuya extensión actualmente asciende a 67 km, predominantemente concentrados en el casco fundacional (WLASIUK ET AL., 2021), produce desigualdades en las experiencias de usuarios acorde con su localización territorial, combinada con sus motivaciones y condicionantes particulares.

Un estudio del Observatorio Vial de la Agencia Nacional de Seguridad Vial Argentina (ANSV) realizado en 2021 sobre 17.428 ciclistas, se focalizó en el comportamiento de los usuarios de bicicleta, y concluyó que este modo de transporte es utilizado para realizar todo tipo de actividades cotidianas urbanas. El estudio indica que los principales usuarios son jóvenes de entre 18 y 35 años, que representan el 46,7 %, seguido por usuarios de entre 36 y 49 años, que son el 19 %. En relación al género, el estudio reconoce un 71 % de usuarios hombres y un 29 % de usuarias mujeres. En cuanto a los tipos de uso, el estudio muestra principalmente que los desplazamientos en bicicleta se realizan predominantemente con fines recreativos (42 %), seguido de trabajo (22

%) y estudios (9 %). La elección de la bicicleta para estos motivos de viaje se relaciona con factores tales como las distancias relativamente cortas para transitar, la idea del beneficio que supone andar en bicicleta para la salud personal y para el cuidado del medio ambiente, el disfrute de su uso recreativo o incluso como rutina deportiva, así como también existen razones de tipo económico y de practicidad (ANSV, 2021).

En función de lo expuesto, el presente artículo aborda el estudio de los usuarios de bicicleta en el caso histórico de La Plata y sus experiencias de viaje cotidiano urbano, tipificándolos a los efectos de construir nuevos instrumentos de proyecto, diseño y planificación estratégica de la movilidad activa en ciudades. La investigación parte de la hipótesis de que es posible tipificar patrones de usuarios y de experiencia de movilidad en bicicleta, como herramientas de planificación, útiles para la toma de decisión generalizada sobre aspectos recurrentes que permitan mejorar el nivel de uso de las nuevas infraestructuras ciclistas en etapas actuales y futuras de la ciudad.

2. De la planificación de la movilidad a la experiencia de los usuarios

El contexto histórico de fines del siglo XX hasta iniciado el XXI se caracterizó por una ausencia de planificación de la movilidad de bicicletas en las ciudades de nuestro país y nuestro continente. En este sentido, CEBOLLADA Y AVELLANEDA señalan que “Las políticas de transporte desarrolladas en Latinoamérica durante las últimas décadas, consistentes fundamentalmente en la promoción de la movilidad individual (automotora) y en la liberalización del transporte colectivo, han tendido a potenciar el

Arquetipos de Usuario. Una herramienta para la planificación estratégica de la movilidad activa.

El caso de los ciclistas del casco urbano de la ciudad de La Plata, Argentina

transporte privado” (CEBOLLADA & AVELLANEDA, 2008, p. 270). En las ciudades argentinas la movilidad individual motorizada se compone fundamentalmente de automóviles y motos, mientras que la bicicleta constituye un modo de transporte que hace parte de la movilidad individual, sin perjuicio energético ambiental, pero que se encuentra limitado, por las malas prácticas de manejo, la violencia vehicular y por la falta de integralidad y conectividad de los circuitos segregados.

En el año 2016, con el inicio de una nueva gestión ejecutiva municipal, en la ciudad de La Plata, se desarrolló un Plan Estratégico para el año 2030, uno de cuyos principales ejes es el de movilidad y transporte, que focaliza en la movilidad activa, proponiendo una red de ciclovías completa para la ciudad.

De acuerdo con información publicada por el municipio de la ciudad de La Plata en 2016, el Plan Estratégico se vincula con la Agenda-2030 de las Naciones Unidas, con el objetivo de hacer frente al cambio climático (MUNICIPALIDAD LA PLATA 2030, 2016, p. 10). El municipio generó un diagnóstico basado en prácticas participativas abiertas a expertos académicos y consultores, donde se recogieron ideas y propuestas de tipo físico espacial, que en general no abordan la experiencia de los usuarios de bicicletas.

La experiencia de los usuarios ciclistas es particularmente sensible en relación con su desconsideración histórica, por el contexto de preeminencia de la automovilidad como principal factor de riesgo y por su percepción calificada por ser quienes viajan, conducen, experimentan la ciudad, la movilidad y las obras. El BID sostiene que las políticas públicas de ciclovías deberían “incluir la partici-

pación ciudadana en la implementación de políticas ciclo-inclusivas, la planeación de infraestructura y la operación del uso de la bicicleta. De esta manera se evitan proyectos que no están pensados para el usuario” (BID, 2015, p. 10).

Los usuarios de bicicleta son actores fundamentales en el cambio modal hacia la priorización de movilidad no motorizada, y sus observaciones no solamente responderán a sus propias subjetividades y diversidades personales, sino que además estarán sujetas a factores de localización residencial. En efecto, las condiciones urbanas de los territorios influyen en las prácticas de movilidad cotidiana tanto como en la elección modal de personas y hogares.

La elección modal para el viaje cotidiano implica varios factores clave decisivos, desde el lugar de residencia, la disponibilidad de vehículos, la proximidad al transporte público y el tamaño del grupo familiar, hasta cuestiones relativas al deseo y expectativas de las personas, ligadas a una conciencia ecológica, económica o relativa a su salud. La bicicleta presenta, como todo modo de transporte, algunas restricciones, sujetas a distancias a recorrer o número de pasajeros, y algunas posibilidades, relacionadas a evitar la espera, tanto de un transporte público como del paso de automóviles en áreas de congestión vehicular. “La tensión y lucha por el uso del espacio se define por los tiempos de espera... La tensión se da en términos de seguridad, pero también de derechos: quién tiene más derecho a circular y esperar menos” (ZUNINO SING *ET AL.*, 2023).

Esta tensión se suele dar para los usuarios de todos los modos de transporte que transitan áreas centrales en horarios pico. La diferencia con los ciclistas radica en la distancia y tiempo que estén dispuestos

a involucrar en su viaje, a costa de su esfuerzo físico, lo cual incide en la elección de actividades que realizan quienes viajan en bicicleta.

Los usuarios de bicicleta que viajan por **motivos** de trabajo o estudio tienen un comportamiento diferente de quienes usan bicicleta por deporte, paseo o salud (BID, 2018). Estas diferencias se relacionan con el **motivo** de viaje ligado a la **frecuencia** de uso de bicicleta y con la preocupación por reducir **tiempo** de viaje y de espera para acceder a sus **actividades**, y son aspectos clave que determinan distintos perfiles de usuarios de bicicleta, los cuales vamos a explorar.

3. Desarrollo de técnicas para la construcción de arquetipos de usuarios

La construcción de Arquetipos⁶ tiene la finalidad de representar una síntesis de significados, conceptos, e ideas acerca de las experiencias de usuarios de un servicio o producto. Es importante que estas construcciones se realicen ignorando prejuicios y premisas subjetivas de quien lleva la investigación adelante, ya que la construcción de arquetipos debe estar basada en datos cuantitativos y cualitativos, articulados con rigurosidad metodológica. “Para

6. “Los arquetipos de personas son documentos basados en investigaciones que describen a los usuarios típicos. Cada arquetipo contiene un nombre, edad, ocupación y una breve descripción de la persona en términos de rasgos generales y hábitos. Los arquetipos son una herramienta que brinda una visión compartida de usuarios específicos y brindan a las partes interesadas, un punto de referencia común, ayudando a la toma de decisiones para impulsar el uso de un producto o servicio. En definitiva, los arquetipos hacen que la gente hable sobre las experiencias del usuario” (Box, 2011, p. 35).

introducir al concepto de arquetipo, se trata de una expresión que no es nueva sino que ya aparece en la antigüedad como sinónimo de ‘Idea’ en el sentido platónico” (JUNG, 1970, p. 70). El trabajo realizado por JUNG, pondera el trabajo empírico en el campo y por lo tanto la aplicación de diversas técnicas. Si bien se focaliza en un análisis puramente psicológico, se trata de un término que tempranamente adopta el campo científico de la comunicación y de la economía en estudios de racionalidad económica y tipos de clientes para estudios de mercado. Basados en la exploración de usuarios y sus experiencias, se construyen tipificaciones generalizables para orientar la producción. Este abordaje se utilizará para el presente estudio, en el que se efectúan entrevistas, encuestas y observaciones para la generación de múltiples tipos de información como insumos para la construcción de arquetipos que sirvan como instrumento planificador para el diseño de proyectos de ciclovías, bicisendas e infraestructura ciclista.

Los arquetipos que se plantean en este trabajo se basan en construcciones complejas que expresan diversos perfiles de usuarios/experiencias de bicicleta para la ciudad de La Plata. En ellos se caracterizan diferentes atributos de **localización residencial, composición del hogar, grupo etario, tiempos de recorridos, tipo de uso** que cada uno hace de la bicicleta como modo de transporte, teniendo en cuenta las **motivaciones y problemáticas ligadas a su viaje**. En cuanto al recorte etario, además de los resultados obtenidos en las técnicas llevadas adelante, se complementará con el rango de edad del informe realizado por el Instituto de Seguridad Vial, que afirma que “El grupo etario que más utiliza la bicicleta es el de los jóvenes entre 18 y 35 años (46,7 %)” (DIRECCIÓN NACIONAL DE OBSERVATORIO VIAL, 2021, p. 29).

Arquetipos de Usuario. Una herramienta para la planificación estratégica de la movilidad activa.

El caso de los ciclistas del casco urbano de la ciudad de La Plata, Argentina

Cabe resaltar que la creación de Arquetipos de Personas es una técnica que ayuda a describir perfiles de usuarios y contextos de uso en relación con un determinado servicio. Resulta útil para conocer a la audiencia para la cual se está diseñando el servicio (CARRARO & DUARTE, 2015 p. 95).

A partir de la combinación de técnicas cuantitativas basadas en encuestas, con técnicas cualitativas, basadas en entrevistas, observación participante y observación pasiva, se propone caracterizar a los usuarios y sus experiencias de viaje de manera general y particular, sintetizándolos en fichas estandarizadas que visualizan la información de manera clara y permiten entender las lógicas de quienes utilizan la bicicleta en la ciudad.

Para el trabajo de recopilación y análisis de información para este propósito, se definen los ejes de preguntas de encuestas y entrevistas, garantizando el registro de **“actividades”**, **“tiempo”**, **“motivo”** y **“frecuencia”** como hipotéticos determinantes de arquetipos, replicados en los ejes de registro de la observación participante y pasiva, acorde con el gráfico de la tabla 1. Para el desarrollo de la encuesta se utilizó la plataforma *Google Forms*, donde se formularon veintinueve preguntas, de las cuales veinticinco fueron respuestas con opciones cerradas.

Los objetivos de la encuesta son los siguientes: (a) conocer las motivaciones de las personas para usar una bicicleta y para transitar por una ciclovia, la cual es considerada un elemento central en la planificación urbana (CORTI, 2021, p. 41); (b) reconocer las situaciones de competencia, vulnerabilidad y desigualdad que experimentan respecto de los modos motorizados; (c) conocer la incidencia de las políti-

cas comunicacionales del municipio en relación con el uso de la bicicleta y de las ciclovías.

Acorde con la propuesta de SAUTU (2005, p. 175), se ordenan las preguntas según ejes temáticos comunes. Particularmente el ordenamiento por subconjuntos temáticos le permite a quienes responden la encuesta evitar distracciones. Para ello se formaron cuatro subconjuntos: *uso de bicicleta; uso de ciclovías; comunicación y ciclovías; aspectos socio-culturales*. En este subconjunto se agregó una pregunta final en la que se solicitaba una dirección de correo electrónico para un futuro contacto.

La encuesta tuvo un total de 351 respuestas de usuarios de bicicleta, de los cuales el 70 % (246) son usuarios de bicicleta residentes en el casco fundacional. Este número conforma una muestra que representa el 0,87 % de los usuarios de bici residentes en el casco. De acuerdo con datos del último censo público, esta área urbana cuenta con 198.456 habitantes que tienen una tasa de generación de viajes de 2,25 viajes diarios por habitante, lo que supone unos 446.526 viajes diarios generados por los habitantes del casco fundacional. De acuerdo con datos del Observatorio de Movilidad Urbana del Gran La Plata 2014, el 6,33 % de ese total son realizados en bicicleta. Este porcentaje representa 28.400 viajes, de los cuales la muestra tomada asciende casi al 1 % del total, como porcentaje válido para muestras de transporte en la literatura clásica.

En cuanto al desarrollo de las entrevistas, se generó el contacto a través del correo electrónico, enviando correos a quienes dejaron sus contactos en la encuesta. Para la selección se hizo hincapié en la heterogeneidad de los ciclistas. Finalmente se entrevistó a seis personas con un tiempo estimado de 45

EJES	VARIABLES	ENCUESTA	ENTREVISTA	OBSERVACIÓN PARTICIPANTE	OBSERVACIÓN PASIVA
ACTIVIDADES Actividades que realizan como finalidad del viaje en bicicleta.	LOCALIZACIÓN RESIDENCIAL	✓	✓		
	COMPOSICIÓN DEL HOGAR		✓		
	RANGO ETARIO	✓	✓	✓	✓
	GÉNERO	✓	✓	✓	✓
	PERFIL OCUPACIONAL	✓	✓		
	INTERESES Y CONSUMO	✓	✓		
	USO DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN	✓	✓		
	USO DE REDES SOCIALES	✓	✓		
TIEMPO Tiempo de viaje, dependiendo de la actividad que van a realizar.	ZONA GEOGRÁFICA DE SALIDA		✓	✓	
	ZONA GEOGRÁFICA DE LLEGADA		✓	✓	
	USO DE CICLOVÍAS	✓	✓	✓	✓
MOTIVO Se indaga el por qué de la elección del modo de transporte.	USO DE TRANSPORTE PÚBLICO		✓		
	USO DE TRANSPORTE PRIVADO		✓		
	USO DE BICICLETA	✓	✓	✓	✓
FRECUENCIA Se busca verificar la pertenencia con el modo a partir de conocer la frecuencia de uso.	TIPO DE BICICLETA QUE USA		✓	✓	✓
	ELEMENTOS DE SEGURIDAD CICLISTAS		✓	✓	✓
	ACTIVIDADES DE USO DE LA BICICLETA	✓	✓	✓	✓
	TIEMPO DE USO DE BICICLETA	✓	✓	✓	
	SENTIDO DE PERTENENCIA CON USO DE BICICLETA		✓	✓	
	MOTIVACIONES DE USO	✓	✓	✓	
	PROBLEMÁTICAS DE USO	✓	✓	✓	✓
	CONVIVENCIA CON OTROS MODOS DE TRANSPORTE	✓	✓	✓	✓
	FRECUENCIA Y TIEMPO DE VIAJE	✓	✓	✓	
	ESTACIONAMIENTO DE BICICLETA	✓	✓	✓	✓

Tabla 1. Tabla elaborada a partir de las variables consideradas para las herramientas de análisis. Fuente: elaboración propia

Arquetipos de Usuario. Una herramienta para la planificación estratégica de la movilidad activa.

El caso de los ciclistas del casco urbano de la ciudad de La Plata, Argentina

minutos a una hora y media. Tanto en las entrevistas como en las encuestas, se agruparon las preguntas en ejes temáticos, con una estructura similar a la encuesta realizada (*uso de bicicleta; uso de ciclovías; comunicación y ciclovías; aspectos socioculturales*). La particularidad de estas técnicas es que se pudo profundizar en las preguntas, indagando y preguntando sobre temas específicos. Las temáticas más relatadas fueron las problemáticas e inseguridades en relación con la circulación con otros modos de transporte, focalizando en diversos tipos de accidentes e inconvenientes. Como resultado se detectaron diversos patrones en relación con problemáticas y motivaciones que fueron factores claves, para generar la observación participante.

Para avanzar en la combinación de otras técnicas cualitativas orientadas a profundizar y completar los perfiles buscados, se exploró en técnicas de observación, las cuales para SAUTU son “un estudio en el cual el eje es la búsqueda de la totalidad, y de la reconstrucción de los significados simbólicos de las relaciones sociales” (SAUTU, 2003, p. 41). En una primera instancia, se realizó una Observación Participante, que consiste en hacer un recorrido real observando a un ciclista específico en su circulación cotidiana. Estas observaciones permiten observar en tiempo real las interacciones que tienen con el entorno y con otros usuarios de otros modos de transporte. A su vez, las problemáticas y motivaciones de los usuarios son relatadas por ellos mismos; por ejemplo, cuando se frenaba en los cruces de calle.

Los usuarios seleccionados fueron aquellos que se encontraban en barrios distantes geográficamente, priorizando que el origen y destino tenga rutas de circulación diferentes. A su vez, se buscó que los recorridos en relación con el uso fueran heterogéneos,

diferenciándose por la longitud del trayecto y por las vías de circulación, ya sean ciclovías o bicisendas, a fin de observar prácticas y problemáticas diversas. A su vez, en el primer contacto con los usuarios se indagó en que los motivos de viaje objetivos de sus trayectos fueran lo más diversos posible.

A través de una cámara de video adosada al manubrio de la bicicleta, se documentaron los recorridos, a fin de poder observar obstáculos en los trayectos. Teniendo en cuenta las problemáticas visibilizadas en la encuesta y en las entrevistas, se hizo hincapié en observar diferentes aspectos claves de la experiencia de viaje focalizando en el eje temático del uso de bicicleta (tabla 1.). Por ejemplo, los usuarios de distintos modos que orbitan las ciclovías; la interacción con vehículos motorizados; la interacción con la señalización y semaforización de las ciclovías; el estacionamiento de la bicicleta, entre otros. A su vez, se realizó una segunda **observación pasiva**, en la cual se eligieron tres lugares en la ciudad por donde convergen las experiencias ciclistas de los usuarios entrevistados para observar y visualizar experiencias de ciclistas desde un punto de vista integral.

A partir de la combinación de resultados cualitativos y cuantitativos de las tareas desarrolladas, se configuró un conjunto de arquetipos, los cuales se basan en el comportamiento, el origen y destino de viaje, las prácticas y las problemáticas con las que se encuentran día a día. La configuración de estas construcciones está ligada de manera directa a las herramientas implementadas en el desarrollo metodológico. Estos arquetipos representan a un sector de los usuarios del casco urbano de la ciudad. Si bien existen diversidades de patrones que se configuran en diversos modos de arquetipos, se focalizará solamente en cuatro tipologías.

4. Información para la construcción de arquetipos de usuario

4.1. Encuestas

Tomando como punto de partida la encuesta y acorde con los ejes temáticos referidos en el apartado metodológico, la indagación comienza con preguntas sobre aspectos socioculturales, rango etario, género, barrio donde viven. Otro eje temático se focalizó en el uso de la bicicleta, abordando las actividades de uso, tiempo de viaje, frecuencia de uso, vinculación con aquella. El tercer eje temático focaliza sobre la utilización de ciclovías y su cercanía geográfica, su utilización, consideración de factores críticos e infraestructuras. Para finalizar se indagó sobre comunicación y ciclovías, haciendo foco en medios informativos frecuentes de los usuarios, información provista por el municipio, señalización de las vías de circulación y tipos de mensajes comprendidos.

La consulta sobre las edades de los usuarios de bicicleta permitió generar un rango de edades para utilizar en la construcción de los arquetipos. En él se observa que el recorte de 18 a 45 años tiene el 78,3 % del total de los encuestados. Por otro lado, el 65,8 % de los encuestados vive en el casco urbano de la ciudad, por lo que este dato nos resulta esencial para la construcción de los arquetipos. El segundo barrio que representó más elecciones resultó ser Tolosa, con un 8 %, y en un tercer lugar, Los Hornos y Villa Elvira, con un 4 % cada uno. En cuanto los géneros de quienes completaron la encuesta, el 54,1 % se percibe femenino, el 42,5 % masculino, el 1,1 % no binario y el 2,3 % prefirió no contestar.

A fin de interpretar las actividades más frecuentes que realizan los usuarios, se generó una pregunta en la encuesta, que permitía tildar varias respuestas, teniendo en cuenta que el uso de la bicicleta permite hacer múltiples destinos. Estudio, trabajo, salud, trámites, ocio, deporte eran las actividades elegidas

¿PARA QUÉ ACTIVIDADES UTILIZAS LA BICICLETA?

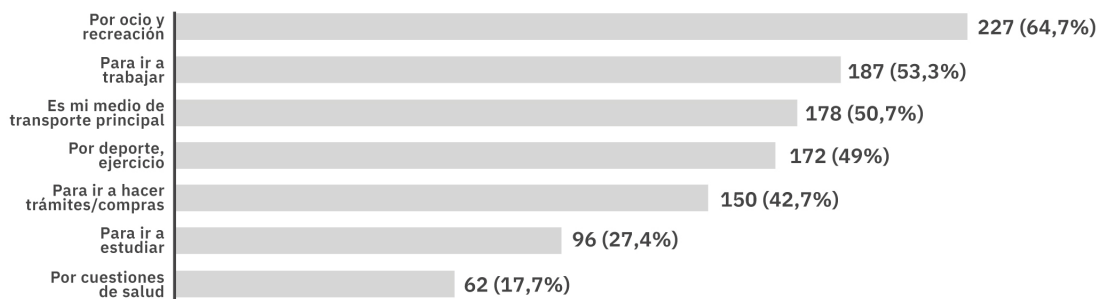


Gráfico 1.1. Gráfico de barras elaborado a partir de la encuesta realizada en el año 2022. Fuente: elaboración propia

Arquetipos de Usuario. Una herramienta para la planificación estratégica de la movilidad activa.

El caso de los ciclistas del casco urbano de la ciudad de La Plata, Argentina

(Ver gráfico 1.1). A su vez, el 58 % de los encuestados señaló que la bicicleta es su medio de transporte principal, más allá de las actividades para realizar.

Se puede observar que la opción de “ocio y recreación” es la respuesta más elegida, con un 64,7 %. Esto se puede asociar con que la ciudad de La Plata tiene diversos parques y plazas en donde las actividades recreativas con bicicleta pueden practicarse. A su vez, el corredor de circunvalación tiene tramos con infraestructura ciclista, lo que fomenta e incentiva el uso de estas actividades. En segundo lugar se posiciona el uso de la bicicleta para ir al trabajo. La ciudad de La Plata tiene una lógica particular en cuanto a la movilidad urbana, la cual se encuentra en un estado crítico en el cual colapsan las calles a menudo (por el excesivo uso del automóvil particular). Es por eso que muchas trabajadoras y trabajadores se vuelcan por el uso de la bicicleta para llegar a sus actividades laborales. En tercer lugar, el uso de la bicicleta como medio de transporte principal puede estar relacionado con los factores anteriormente mencionados y con un creciente aumento del parque ciclista pospandemia.

Otro factor que tener en cuenta es el tiempo que conlleva un trayecto en bicicleta en las actividades antes descriptas: *estudio, trabajo, salud, trámites, ocio, deporte y otra*. Los destinos con mayor tiempo de viaje, mayor a 45’ y a 30’, se deben a actividades recreativas y deportivas, los cuales superan los 100 viajes en cada ítem. En tiempos de uso relativamente cortos, entre 15’ y 30’, las actividades con mayor frecuencia son las de viajes al trabajo, trámites y ocio. Si nos detenemos particularmente en las actividades de tiempo corto, trabajo y trámites, podemos observar que las personas tienen la necesidad de llegar a horario a sus actividades, por lo que se desplazan con una mayor velocidad (ver gráfico 1.2).

Para conocer las motivaciones que inducen a los usuarios la utilización de la bicicleta, se generó la pregunta *¿por qué motivo usas la bicicleta para realizar estas actividades?*, que ofrecía la posibilidad de tildar varias respuestas simultáneas. A partir de las indagaciones realizadas anteriormente, se observó que la utilización de la bicicleta responde a más de una opción personal, como por ejemplo: factor económico, factor ecológico, rapidez para

¿CUANTO TIEMPO TE LLEVA REALIZAR ESTOS VIAJES?

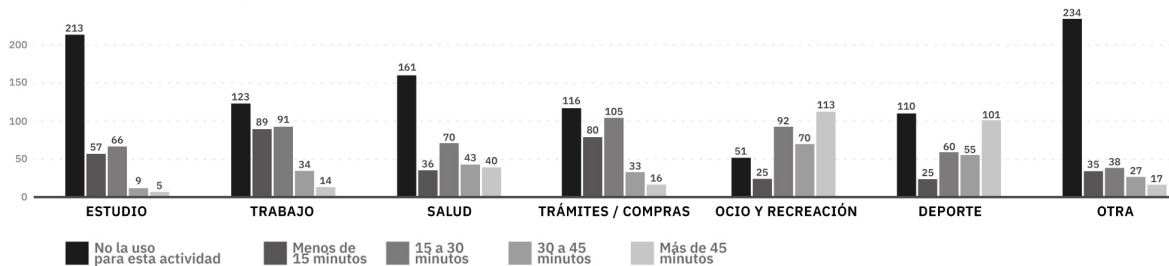


Gráfico 1.2. Gráfico de barras elaborado a partir de la encuesta realizada en el año 2022. Fuente: elaboración propia

circular, beneficios en la salud y el estado físico, no disponer de automóvil, practicidad al utilizar la bicicleta.

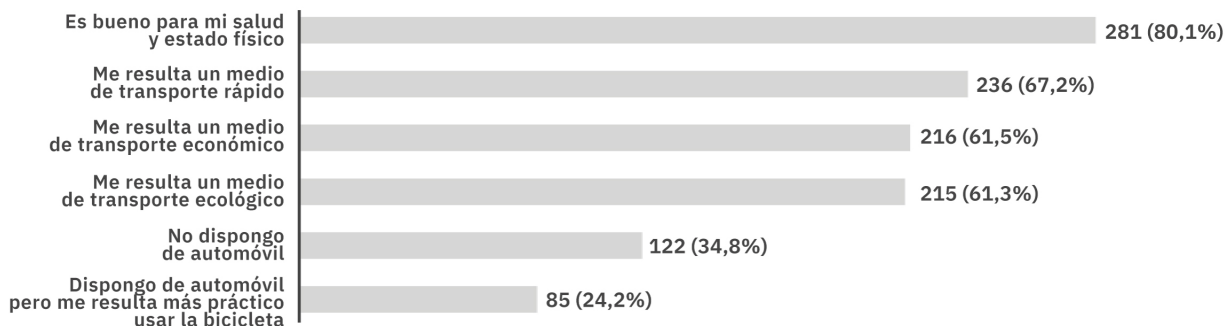
El principal motivo, elegido por el 80,6 % de los encuestados, corresponde a que es un modo de transporte bueno para la salud, lo cual resulta un factor clave a la hora de planificar campañas comunicacionales en pos de fomentar el uso de la bicicleta. En segundo lugar, se enfatiza la rapidez del uso de la bicicleta; este es un factor clave, que se observa con mayor detenimiento a la hora de visualizar los arquetipos de personas. En tercer lugar, el factor económico y el factor ecológico juegan su rol, ya que en tiempos críticos en términos económicos, el uso de la bicicleta es una respuesta por un bajo presupuesto. En cuanto a los problemas ecológicos que padece nuestro planeta, la nula contaminación que emite el uso de la bicicleta es un punto a favor que también incide en su utilización (ver gráfico 1.3).

La frecuencia de uso ayuda a comprender el flujo de viajes en bicicleta que transitan por la ciudad. Comprender la cantidad de viajes y los patrones de uso servirá para la construcción de los arquetipos, teniendo en cuenta las diversidades que estos deberán representar.

Más de un 61 % utiliza la bicicleta más de cuatro días de la semana, lo cual muestra que hay un flujo importante de ciclistas por la ciudad, remarcando que un 33,6 % la utiliza todos los días, lo que permite visibilizar la importancia que tiene este medio de transporte en la vida urbana cotidiana de la ciudad (ver gráfico 1.4.).

Luego, para obtener información de índole cualitativa dentro de la encuesta y así poder captar respuestas con problemáticas de los usuarios, se generó una pregunta abierta, para que quienes contestaban pudieran dar su punto de vista de los factores problemáticos de la

¿POR QUÉ MOTIVO UTILIZAS LA BICICLETA?



351 RESPUESTAS - SELECCIÓN DE RESPUESTAS MÚLTIPLES

Gráfico 1.3. Gráfico de barras elaborado a partir de la encuesta realizada en el año 2022. Fuentes: elaboración propia

Arquetipos de Usuario. Una herramienta para la planificación estratégica de la movilidad activa.

El caso de los ciclistas del casco urbano de la ciudad de La Plata, Argentina

¿CON QUÉ FRECUENCIA UTILIZAS LA BICICLETA?

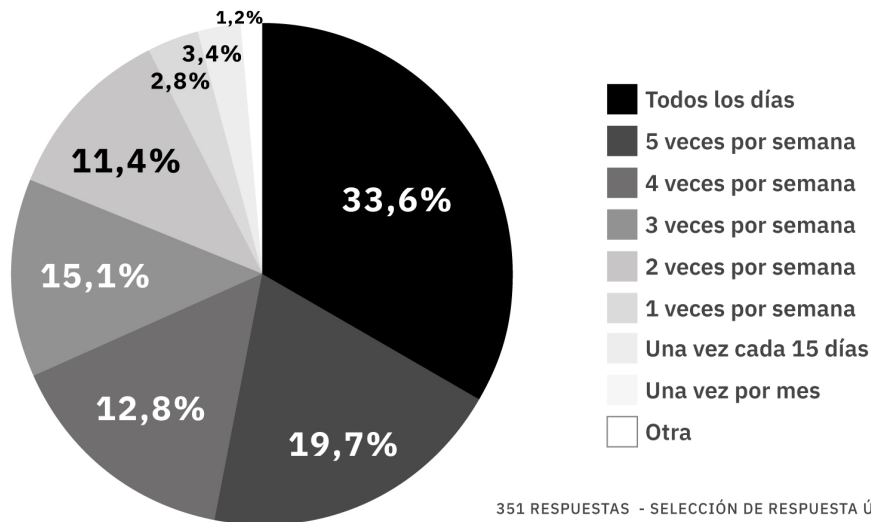


Gráfico 1.4. Gráfico circular elaborado a partir de la encuesta realizada en el año 2022. Fuentes: elaboración propia

ciudad. A su vez se busca comprender problemáticas que fueron obviadas en la encuesta.

Se encontraron diversos patrones en las respuestas abiertas de la encuesta, los cuales tienen puntos de vinculación entre ellos, por ejemplo:

- Malas prácticas de manejo por conductores de modos motorizados, las cuales junto a la falta de educación vial entre los conductores y los ciclistas generan situaciones críticas.
- La alta velocidad de los vehículos motorizados pone en riesgo a los ciclistas; a su vez, la correcta semaforización de la ciudad genera una reducción en

la velocidad, que disminuye el riesgo de accidentes.

- La infraestructura ciclista aporta seguridad a los usuarios, pero esta infraestructura genera tensiones con otros actores de medios de transporte motorizados, lo que ocasiona disputas en el territorio.

- Se visualizan problemáticas de infraestructura en algunas bicisendas y ciclovías de la ciudad, las cuales ponen en peligro a los usuarios que las utilizan y a los actores que orbitan en ellas.

- El uso de la bicicleta es una ventaja económica, práctica y saludable. A su vez, el estacionamiento es un factor esencial a la hora de elegir su utilización.

- Se puede observar cómo los usuarios ciclistas revelan diversas faltas de respeto y viales de usuarios de transporte motorizado.

4.2. Entrevistas

La selección de entrevistados siguió criterios de diversidad casuística de usuarios de ciclovías según recorridos, lugar de residencia, actividad en destino y problemas de uso. A fin de definir estos criterios, se filtraron las respuestas de los encuestados que dejaron su correo electrónico, a través del modelo de la tabla 1. Se conformaron un total de cinco entrevistas, y a partir de la combinación con otras herramientas llegaron a una redundancia en las respuestas; por lo tanto, se decidió hacer esa cantidad. Estas entrevistas permitieron conocer la experiencia de viaje con detalle sobre los trayectos habituales, como así también los obstáculos cotidianos que deben sortear. En esta instancia, se pudieron conocer en detalle algunos factores críticos del desplazamiento en bicicleta, como así también algunas motivaciones para realizarlos.

Las problemáticas que aparecieron en las entrevistas fueron diversas; se pudo observar cómo la interacción con diferentes usuarios fue relatada enérgicamente por los entrevistados, haciendo alusión no solo a problemas con automovilistas (dando por hecho que las problemáticas con los automovilistas siempre estuvieron y seguirán estando), sino también focalizando en los peatones, cuya invasión al espacio ciclovionario expone de manera peligrosa a quienes circulan por allí. A su vez, recalcaron problemas en la integralidad de las ciclovías de la ciudad, por lo que muchas veces se encuentran con tramos inconexos.

La ventaja de llevar a cabo estas entrevistas es que se obtuvieron datos que en el territorio no se pudie-

ron observar, ya sea porque no surgieron, como por omisión en la observación; por ejemplo, episodios de violencia, autos de policía estacionados sobre ciclovías, etc. Podemos focalizar y concluir que los factores más trascendentes de estas entrevistas fueron las tensiones y desigualdades entre los usuarios de diversos modos de transporte que se encuentran en las vías de circulación urbanas.

4.3. Observaciones

Se llevaron a cabo dos tipos de **observaciones**, una de modo **pasiva** y otra de carácter **participante**. Para la primera, se eligieron tres puntos críticos dentro del casco urbano, con base en las entrevistas donde convergen problemáticas entre diversos modos con congestión en horas pico. El primer punto (calle 12 y 57) se ubica sobre un importante corredor comercial. El segundo punto (diagonal 73 y 18) tiene tres intersecciones, con bisisenda emplazada en bulevar. El tercer punto (avenida 32 entre 13 y 14) incluye un sector recreativo que intersecciona con dos calles de alto tránsito (ver gráfico 1.5).

Se realizaron cinco observaciones en cada punto elegido, de una hora por observación en franjas horarias diferentes (la franja horaria de ingreso al trabajo, de salida del turno mañana del colegio, de finalización de la jornada de trabajo). Mediante la observación localizada se detectaron infracciones de tránsito por parte de autos, motos, camiones y peatones, que invadieron el espacio ciclovionario; a su vez, se observó a trabajadores municipales realizando infracciones en el lugar.

En la última etapa se procedió a contactar a cinco ciclistas para realizar una **observación participante** sobre sus recorridos habituales. A diferencia de la observación pasiva, hacer un seguimiento

Arquetipos de Usuario. Una herramienta para la planificación estratégica de la movilidad activa.
El caso de los ciclistas del casco urbano de la ciudad de La Plata, Argentina

CASCO URBANO - CIUDAD DE LA PLATA

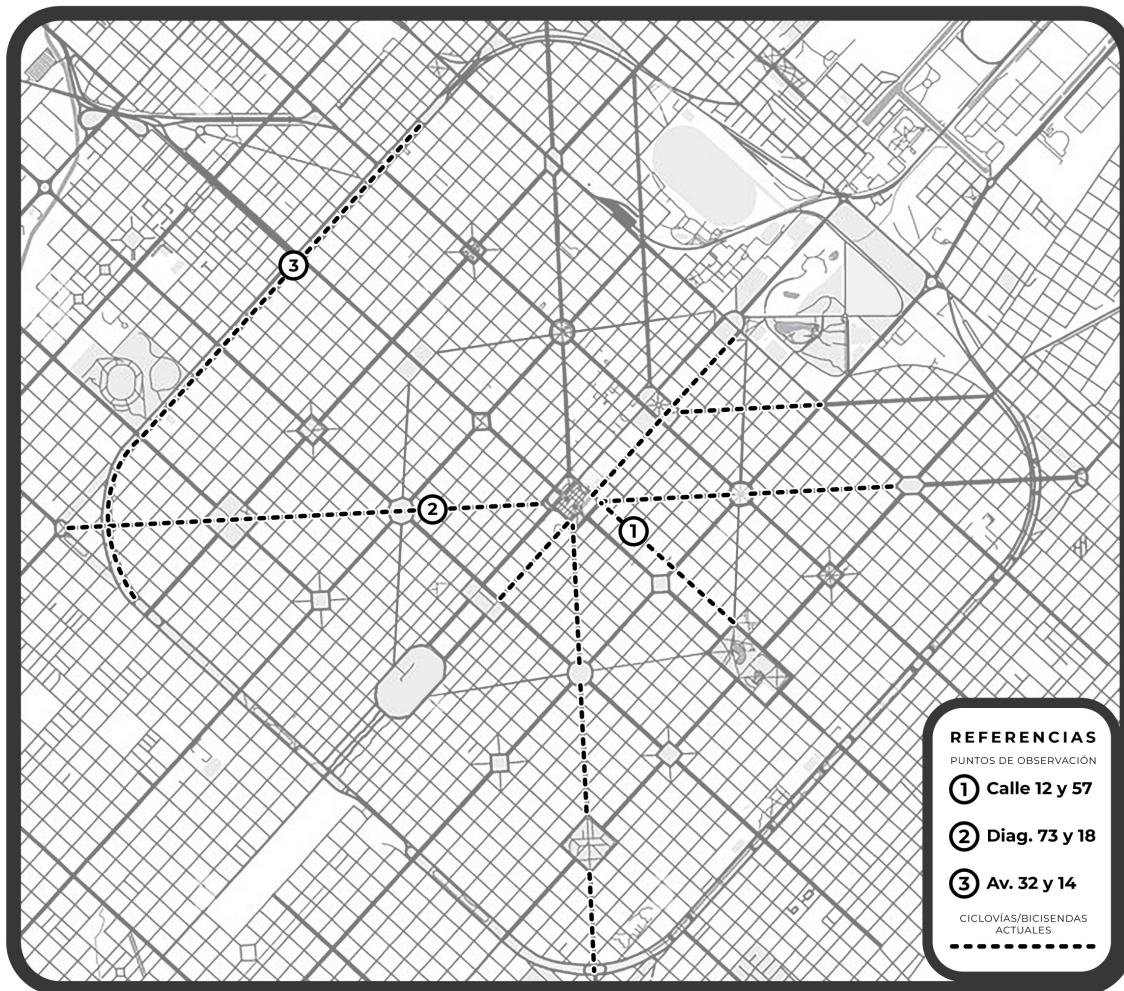


Gráfico 1.5. Casco Urbano, ciudad de La Plata. Fuente: Google Images

participante con usuarios permite ponernos “en la piel” de ellos, a fin de entender las lógicas y problemáticas con las que se encuentran en sus recorridos diarios, comprendiendo las realidades con las que conviven.

Respecto de las condiciones de circulación, en estos seguimientos se pudo apreciar el espacio de circulación ínfimo con el que cuentan cuando hay un colapso o embotellamiento en el microcentro de la ciudad y el riesgo que corren cuando circulan en paralelo a automóviles estacionados, ya que dos veces se observó apertura sorpresiva de puertas.

En cuanto a los recorridos por la infraestructura ciclista, se observaron diversos obstáculos que los usuarios debieron sortear, tales como automóviles que bloquean las vías de circulación ciclista (por la semaforización o por congestión vehicular); motocicletas circulando por el espacio de circulación ciclista, tanto para sobrepasar automóviles como para circular naturalmente por allí; peatones en zonas comerciales que tienden a circular por las ciclo-vías, ya que las veredas se encuentran colapsadas por otros peatones y vendedores ambulantes.

La información recabada, articulada, profundizada, seleccionada y sintetizada conforma la base de cuatro ejes de análisis, relacionados con las cualidades de los usuarios: actividades, tiempo, motivo y frecuencia. Estos dan lugar a los arquetipos de usuarios de bicicletas residentes en el casco fundacional.

5. Desarrollo de arquetipos de usuario

El primer arquetipo describe el caso de Mateo (29), representa a los hogares unipersonales que habitan el casco y que constituyen el 33,9 % del total de

hogares del casco fundacional, equivalentes a unas 80.000 personas (INDEC, 2010). Se trata de un estudiante universitario que trabaja y estudia, tiene automóvil, pero utiliza la bicicleta, porque es un modo más eficiente en tiempo y dinero y se adapta mejor a las dinámicas cotidianas de una persona que no tiene que resolver nada más que sus propias necesidades con el imperativo del tiempo escaso por trabajar y estudiar a la vez. Se trata de un perfil de usuario de bicicleta al que hay que conocer para garantizar su fidelidad al modo, su seguridad personal y calidad en el uso cotidiano de la bicicleta (ver gráfico 1.6.).

El segundo arquetipo presenta el caso de Julieta (24), quien representa a usuarias de bicis que conforman hogares de dos personas (parejas) y abarca un 33 % de los hogares que habitan el casco urbano, equivalente a unas 60.000 personas (INDEC, 2010). Este arquetipo cobra gran relevancia luego de la pandemia, con la generalización del *home office*, dado que el uso de la bicicleta tiene fines de compensación al encierro por el trabajo en casa. Por su perfil de tasa de motorización nula (sin automóvil) representa además al 52 % de los hogares del casco, siendo estos tipos de hogares potenciales usuarios de bicicleta, por lo que es relevante conocer sus necesidades y dificultades para mejorar la oferta de ciclovías y prestaciones que favorezcan su uso (ver gráfico 1.7.).

El tercer arquetipo, el caso de Juan Manuel (32), hace parte de los hogares unipersonales que habitan el casco pero con menor nivel de ingreso (no tienen automóvil). Se trata de un arquetipo con mayor potencial como usuario de bicicleta, por lo que conocer su realidad cotidiana con sus habilidades como conductor de bici constituye una información de relevancia e impacto en la población que habita el

Arquetipos de Usuario. Una herramienta para la planificación estratégica de la movilidad activa.

El caso de los ciclistas del casco urbano de la ciudad de La Plata, Argentina



Gráfico 1.6. Arquetipo de Usuario 1. Construcción propia con base en la metodología aplicada



Gráfico 1.7. Arquetipo de Usuario 2. Construcción propia con base en la metodología aplicada

casco. Estudiante avanzado que también trabaja, considera la bici como una herramienta fundamental para moverse en la ciudad, independientemente de la presencia o ausencia de vías segregadas para su circulación (ver gráfico 1.8.).

Finalmente, el caso de Andrea (37), jefa de un hogar de tres personas, representa al 28 % de los hogares de tres miembros que habitan el casco fundacional y hace parte además del 44 % de los hogares que no tienen automóvil. Se trata de un arquetipo donde se leen algunas cuestiones de género y la valoración del uso de la bicicleta como instrumento para cuidar el estado físico, un aspecto de relevancia en las ciudades contemporáneas. Pero fundamentalmente este arquetipo representa a mujeres que viajan a trabajar de manera cotidiana en bicicleta. Se trata de un arquetipo con potencial como usuaria de este modo, siempre y cuando se pueda garantizar su seguridad para circular (ver gráfico 1.9.).

Los arquetipos elaborados dan cuenta de distintos tipos de hogares y niveles socioeconómicos con gran potencial para ser fidelizados como usuarios de bicicleta. Sus perfiles expresan cuestiones de género, de trabajo y de actividades universitarias características de la ciudad universitaria, como instrumentos que sintetizan problemas generalizados de la población platense que habita el casco.

En cuanto a los hogares unipersonales masculinos, Mateo representa un típico perfil de usuario que vive lejos del microcentro, pero trabaja allí, y elige la bici para ese origen-destino cotidiano, como forma de resolver de una manera más eficiente la distancia y el acceso al lugar más congestionado de la ciudad. Lo prefiere antes que el auto, del cual dispone, y esta es una cualidad que resaltar. Por su parte,

Juan Manuel usa la bici como medio de transporte económico para resolver su movilidad cotidiana, y esto lo posiciona como un usuario típico.

La simplificación de estas fichas evidencia prototipos de usuarios que sería deseable fidelizar en el caso urbano de la ciudad, como parte de las políticas de redistribución de viajes y reconfiguración del reparto modal en clave de sostenibilidad, gestionando la demanda de viajes en bicicleta y generando menos uso de modos motorizados en el casco urbano de la ciudad.

Permite tanto a asesores como técnicos e instituciones (gubernamentales o no gubernamentales), relacionadas con políticas públicas que contemplan el impulso del transporte no motorizado, obtener un breve panorama de las situaciones reales que viven los usuarios de manera periódica; por lo tanto, esta herramienta, en una primera instancia, sirve para visualizar y observar la complejidad de las situaciones de una manera sintética.

Los arquetipos construidos son herramientas que complementan los procesos proyectuales a la hora de generar políticas públicas, con participación ciudadana. En consecuencia, este artículo resalta lo imprescindible que es focalizar e incluir a usuarios reales, a la hora de llevar adelante dichas políticas, con el objetivo de generar servicios más eficientes.

Un ejemplo de uso de estas fichas podría ser un *focus group* con actores que trabajen la jerarquización de ciclovías, que contemplan la diversidad de usuarios que las utilizan. A su vez, en talleres grupales con ciclistas, se puede exponerlas, a fin de generar debate en torno a las problemáticas expuestas. También resulta necesario observar las disputas por el territorio

Arquetipos de Usuario. Una herramienta para la planificación estratégica de la movilidad activa.

El caso de los ciclistas del casco urbano de la ciudad de La Plata, Argentina



Gráfico 1.9. Arquetipo de Usuario 4. Construcción propia con base en la metodología aplicada

entre los diversos actores que transitan la ciudad, entendiendo el territorio como el resultado de la interrelación de las sociedades y su medio (CORTI, 2021, p. 277), permitirá desarrollar prácticas que disminuyan las tensiones, poniendo en el foco a los diversos usuarios que transitan, orbitan y viven la ciudad.

6. Conclusiones

Las falencias en términos de planificación, información y comunicación se podrían contrarrestar a través de procesos de planificación participativa que integren las necesidades de los distintos tipos de usuarios de bicicletas, actuales y potenciales. Es importante destacar que la comunicación en términos de educación dirigida a los usuarios debería hacer hincapié en desarrollar buenas prácticas de manejo y convivencia con otros modos de transporte y a su vez permitir visibilizar la red de ciclovías integral, denotando el rumbo de la gestión de la movilidad a la población en pos del desarrollo de la red de ciclovías y bicisendas. Durante la investigación se pudo observar un sinnúmero de asimetrías, tensiones y desigualdades entre los diversos usuarios que conviven en la ciudad.

La construcción de arquetipos nos permite observar sensaciones y percepciones de problemáticas reales en contextos específicos, conociendo la mirada de quienes circulan día a día la ciudad. Es necesario afirmar que dicha construcción está totalmente despojada de rasgos estereotipados, ya que son elaboraciones complejas a partir de la convergencia de información construida con diversas técnicas de investigación, tanto cuantitativas como cualitativas. Debemos resaltar que, aunque en este artículo se hayan utilizado técnicas como encuestas, entrevistas, observaciones participantes y observaciones

pasivas, se pueden utilizar otras técnicas para llevar a cabo la creación de arquetipos, pero es indispensable el rigor metodológico a la hora de efectuarlas.

Los arquetipos de usuarios creados en este artículo son herramientas que pueden servir para diversas prácticas de planificación, de carácter urbano, social, comunicacional, o simplemente para utilizarlos en técnicas participativas como mesas de trabajo. Por lo tanto, tener como referencia los arquetipos construidos ayudará a definir con mayor certeza los lineamientos de las políticas públicas y las estrategias que incluir tanto en un plan general de movilidad no motorizada como así también en otras planificaciones afines. En efecto, el resultado de entrevistas y encuestas no solamente permite acceder a patrones de comportamientos y problemas del usuario de bicicleta, sino que también facilita conocer de antemano qué tipo de canales de información consumen, el lenguaje y el modo en el que hablan, con la finalidad de apuntar campañas comunicacionales que los contemplen. La utilización de estas construcciones tiene la potencialidad de ser una herramienta que propicie la mejora del impacto del uso de la bicicleta en la movilidad urbana cotidiana.

Para la creación de los arquetipos, deberán tenerse en cuenta las problemáticas relacionadas, como así también las motivaciones por parte de los usuarios. Por lo tanto, este artículo pondera y prioriza las experiencias de quienes viven, transitan y habitan las vías de desplazamiento en la ciudad, poniéndolos en el foco de atención.

El recorte específico utilizado en este artículo se focaliza en usuarios del casco urbano de la ciudad de La Plata, con un recorte etario de 20 a 40 años, presentando diversas complejidades. Si bien podrían

Arquetipos de Usuario. Una herramienta para la planificación estratégica de la movilidad activa.

El caso de los ciclistas del casco urbano de la ciudad de La Plata, Argentina

existir otros modelos diversos construidos con diferentes particularidades, creemos que estas cuatro representaciones relacionadas son características en lo que concierne a la movilidad del casco urbano de la ciudad de La Plata, sector en el que se concentra el mayor recorrido de ciclovías del partido. A su vez, entendemos que podrían construirse diversos modelos que contemplen, por ejemplo, a usuarios que utilizan la bicicleta con fines laborales, como lo es un *delivery*, o a usuarios que lleven a sus hijos al colegio en bicicleta o que utilicen la bicicleta de modo deportivo.

El desarrollo de ciclovías en las ciudades tiene una trayectoria histórica reciente. Por esta razón es imprescindible generar herramientas de índole científico que aporten a la construcción de conocimiento en relación con el impulso del uso de transportes no

motorizados, como así también con la utilización de estas vías específicas de circulación.

En este sentido, es importante destacar que a través de las técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas que se llevaron a cabo para la realización de esta investigación, se observaron diversas problemáticas complementarias a las descritas en relación con la utilización de la bicicleta. Estas responden a diversos modos de transporte, tales como modos motorizados individuales y motorizados masivos. La creación de arquetipos referidos a estos modos podría utilizarse en la planificación de los modelos de transporte urbanos, como así también en pliegos licitatorios, reuniones entre entes municipales, provinciales, nacionales, privados, etc., a fin de generar políticas públicas que den respuesta a problemáticas de movilidad en indoles urbanos.

Referencias bibliográficas

- Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV) (2021).** ¿Hacia una movilidad sustentable y segura? Una mirada global y local sobre el uso de la bicicleta como modo de transporte. https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/ansv_estudio_movilidad_sustentable_y_segura_2021.pdf
- BID (2015).** *Ciclo-inclusión en América Latina y el Caribe: guía para impulsar el uso de la bicicleta*. <https://publications.iadb.org/es/ciclo-inclusion-en-america-latina-y-el-caribe-guia-para-impulsar-el-uso-de-la-bicicleta>
- BID (2018).** *Máster Plan de Ciclovías para el Área Metropolitana Mendoza*. <https://www.mendoza.gov.ar/unicipio/wp-content/uploads/sites/32/2018/11/Ciclovias.pdf>
- Box, J. & Bowles, C. (2011).** *Undercover user experience*. New Riders.
- Carraro, J. & Duarte, Y. (2015).** *Diseño de experiencia de usuario*. Editorial Autores de Argentina.
- Cebollada, A. & Avellaneda, P. (2008).** Equidad social en movilidad: reflexiones en torno a los casos de Barcelona y Lima. *Scripta Nova, Revista electrónica de Geografía y Ciencias Sociales*, 12. <https://revistes.ub.edu/index.php/ScriptaNova/article/view/1472>
- Corti, M. (Ed.) (2021).** *Glosario de las ciudades*. Ed. Café de las Ciudades.

- Ente de la Movilidad de Rosario** (ETR) (2010). *Plan Integral de Movilidad de Rosario*. <http://www.emr.gob.ar/>
- INDEC** (2010). *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010*. La Plata, Berisso y Ensenada.
- INDEC** (2022). *Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas*. La Plata, Berisso y Ensenada.
- Jung, C.** (1970). *Arquetipos e Inconsciente Colectivo*. Paidós.
- Municipalidad de La Plata** (2016). *Plan estratégico La Plata 2030*. <http://www.laplata.gob.ar/>
- Municipalidad de Mendoza** (2019). *Mapa de ciclovías*. <https://www.mendoza.gov.ar/unicipio/wp-content/uploads/sites/32/2019/03/Mapa-ciclovias.pdf>
- Municipalidad de Rosario**. <https://www.rosario.gob.ar/inicio/>
- Observatorio de Movilidad Urbana del Gran La Plata** (2022). *Encuesta sobre movilidad ciclista*. <https://www.fau.unlp.edu.ar/novedades-fau/impulsan-una-encuesta-sobre-movilidad-en-bicicleta-en-la-plata/>
- Proyecto de Transporte Urbano de Áreas Metropolitanas (PTUMA)** (2010). *Encuestas Origen-Destino 2009-2010*. <https://www.argentina.gob.ar/transporte/dgppse/publicaciones/encuestas>
- Salas Venegas, M. R.** (2018). La bicicleta como modo de transporte que visibiliza el acceso desigual a la movilidad cotidiana: el caso de Santiago, Chile. *Revista De Urbanismo*, (39), 1-26. <https://doi.org/10.5354/0717-5051.2018.49157>
- Sautu, R.** (2005). *Todo es teoría. Objetivos y métodos de investigación*. Ed. Lumiere.
- Vázquez Wlasiuk, C.; Giglio, M.; Aón, L.; Arregui, C.** (2021). El auge de la bicicleta en la movilidad durante la pandemia: desafíos y oportunidades. El caso de la ciudad de La Plata. *Quid 16* N.º 16, 109-139. <https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/quid16/article/view/6460>
- Zunino Singh, D.; Jirón, P.; Giucci, G.** (editores) (2023). *Nuevos términos clave para los estudios de movilidad en América Latina*. Teseo.