



Analógicos

Particular

Necesita ayuda de alguien de su entorno, una agencia inmobiliaria o el personal de vivienda para completar el trámite. Resolver el trámite en persona les aporta independencia.

Relación con el servicio

Son personas con escasas capacidades digitales. Suelen tener inquilinos de larga duración, por lo que están familiarizadas con el trámite aunque no lo hacen a menudo (una vez cada 2 o tres años). Les cuesta adaptarse a los cambios en el proceso de depósito o devolución de fianza, prefieren ser atendidas en persona aunque suponga ir varias veces a las oficinas.

Canales que utiliza

1. La persona o agencia en las que se apoyan para que les ayude en el proceso
2. El personal que atiende de forma presencial

Frustraciones

Esperan que el proceso sea el mismo de siempre, les cuesta adaptarse a los cambios y terminan yendo varias veces.

"Hace unos años no hacía falta ingresar el dinero antes de venir, no sabía que ahora sí."

Tener que pedir cita previa online para ser atendidos en persona

"No me manejo con las maquinas, pidió la cita mi hijo y me fié de que estaba todo bien."

Motivación

Sentir que son capaces de desenvolverse para resolver el trámite por sí mismas.

"Si lo puedo solucionar yo mejor. Si tengo algún problema le pido ayuda a mi nieto."