

## SEGMENTACIÓN DE MERCADO

Como fuentes primarias decidimos utilizar una serie de encuestas orientadas a personas mayores, familias trabajadoras y personas inmigrantes con el objetivo de detectar necesidades reales relacionadas con gestiones administrativas, barreras de idiomas y dificultades tecnológicas. Estas encuestas nos permitieron obtener la información que buscábamos, validando nuestra idea de negocio. La observación directa, puesto que todos los integrantes del equipo residimos en La Rioja, también formó una parte importante de este estudio y nos permitió identificar dificultades reales en el uso de la tecnología, el idioma y las Administraciones Públicas.

Como fuentes secundarias principales utilizamos:

- El Instituto Nacional de Estadística para extraer datos acerca del envejecimiento de la población en la Rioja, la población extranjera residente o el nivel de digitalización por edades.
- El Gobierno de La Rioja nos aportó una visión más real y nos permitió adaptar el proyecto a la realidad socioeconómica de La Rioja.
- En el Observatorio de la Inmigración obtuvimos informes sobre las barreras idiomáticas y administrativas.
- Estudios sobre la brecha digital en Internet (Cruz Roja, Fundación Telefónica), que reforzaron nuestra convicción acerca de la baja competencia digital en personas mayores.

Después de un estudio de estas fuentes, hemos determinado nuestros principales *targets* en:

- Personas con baja competencia digital, sobre todo personas mayores (60 años o más). Dado que La Rioja presenta un elevado índice de envejecimiento, se hace más patente la brecha digital que cada vez dificulta más el acceso a servicios públicos y privados a nuestros mayores. Este segmento tiene una alta demanda de atención personalizada y acompañamiento presencial.
- Personas extranjeras no hispanohablantes. Son claves para la economía de La Rioja, cada vez más presentes en agricultura, hostelería, y sector servicios. Necesitan apoyo en traducción, interpretación y comprensión de trámites administrativos, laborales o sanitarios. Las asociaciones de inmigrantes son un canal de acceso perfecto hacia este segmento.
- Empresas pequeñas sin recursos para personal administrativo. Son las PYMES, los pequeños comercios y los autónomos los que componen principalmente el tejido empresarial riojano, y en muchos casos necesitarán externalizar ciertas

gestiones administrativas que abaraten el coste de personal. Este segmento necesitará apoyo puntual y flexible.

- Familias trabajadoras. Las unidades familiares con ambos progenitores trabajando e ingresos medios necesitan cada vez más delegar gestiones para disponer de más tiempo de vida familiar. Este segmento valora los servicios de acompañamiento, organización y apoyo tecnológico.