

2. BEZERO-SEGMENTUA

Proiektu hau gizartearen zahartze progresiboak sortzen dituen erronka nagusietako bati erantzuteko sortu da: adineko pertsonen mugikortasun seguru eta autonomoaren gabezia, bereziki landa-inguruneetan eta garraio publiko mugatua duten eremuetan. Mugikortasuna ez da soilik garraio-kontu bat, baizik eta osasunarekin, autonomia pertsonalarekin eta gizarteratzearekin zuzenean lotutako eskubide bat.

Proiektuaren bezero eta onuradun nagusiak adineko pertsonak dira, bereziki 65 urtetik gorakoak, honako ezaugarriak dituztenak:

- Mugikortasun murriztua edo pixkanakako autonomia-galera
- Autoa gidatzeko zailtasunak edo aukerarik eza
- Garraio publiko erregularrik ez duten herri edo auzoetan bizi direnak
- Eguneroko oinarrizko beharrak asetzeko (osasun-arreta, erosketak, izapide administratiboak) beste pertsona batzuen mende egon behar dutenak
- Isolamendu soziala eta bakardade ez-nahikoa pairatzeko arriskuan daudenak

Kolektibo hau bereziki zaurgarria da, eta askotan irtenbide teknologiko konplexuetatik kanpo geratzen da, diseinu desagokiagatik edo erabilera-zailtasunengatik. Horregatik, proiektu honek adinekoak ez ditu soilik erabiltzaile gisa ulertzen, baizik eta zerbitzuaren diseinuaren erdigunean jartzen ditu.

Bigarren bezero-segmentu estrategikoa adinekoen senideek osatzen dute. Familia askok honako egoera hau bizi dute:

- Senide nagusien eguneroko mugikortasunaz etengabeko kezka
- Denbora edo baliabide faltagatik laguntza zuzena emateko zailtasunak
- Segurtasuna, fidagarritasuna eta jarraipena bermatzen dituen zerbitzu baten beharra

Senideentzat, proiektu honek lasaitasuna eta konfiantza eskaintzen ditu, jakinda beren senideek arreta pertsonalizatua eta sistema kontrolatua dutela eskura.

Hirugarren bezero-segmentua udalak, foru-aldundiak eta administrazio publikoak dira. Erakunde hauek gero eta presio handiagoa dute:

- Adinekoen bizi-kalitatea hobetzeko
- Landa-eremuetan zerbitzu publikoak bermatzeko
- Despopulazioa eta isolamendu soziala murrizteko

- Gizarte-zerbitzuen gastua epe luzera optimizatzeko

Proiektu hau administrazio publikoentzat inpaktu sozial handiko tresna da, prebentzioan oinarritua eta kostu-eraginkorra.

Azkenik, osasun-zentroak, gizarte-zerbitzuak eta hirugarren sektoreko erakundeak ere bezero edo bazkide estrategikoak dira, zerbitzuak:

- Osasun-arretara sarbidea errazten duelako
- Autonomia pertsonala sustatzen duelako
- Gizarte-zaintzaren sarean hutsune bat betetzen duelako

Horrela, proiektuak erabiltzaile zuzenak, erabakitzaileak eta finantzatzaileak uztartzen dituen ekosistema sendoa bat osatzen du.