1. Erronka

Nola lor daiteke Ekoetxea ingurumen-zentroen sareko bezeroen jokabideari buruzko informazioa bisitaren unean (ingurune fisikoa) eta online kanalen bidez (ingurune digitala)?

2. Azpierronkak

- Nola ezagutu daiteke bezeroen jokabidea Ekoetxea ingurumen-zentroen sareko bisitan?
- Nola ezagutu daiteke bezeroen online jokabidea Ekoetxea ingurumen-zentroen sarearen kanal digitalekiko (webgunea eta erreserbak kudeatzeko tresna) interakzioan?
- Nola neur daitezke bezeroen eragin eta jokabide-aldaketak, Ekoetxea ingurumen-zentroetako bisitaren harira?
- Nola batera eta homogeneiza daitezke 4 ingurumen-zentroen datuak eta nola ustia daitezke jarduera eta zerbitzu berriak garatzeko?

3. Balizko konponbide aplikagarriak

- Bisitariak zenbatzea eta anonimo bihurtutako datuak automatikoki biltzea.
- Ibilbide-fluxuak eta ibilbideak monitorizatzea (bero-mapak, sentsorika, etab.).
- Datuak bildu eta jokabidea aztertzea ingurune fisiko eta digitaletan.
- Ekoetxea ingurumen-zentroetako sarearen produktu eta zerbitzuetan erabakiak hartzean aplikatutako smart data.
- Ohitura berrien ezarpen-mailaren analisia erronken logikaren bidez (gamifikazioa).

4. Testuingurua

IHOBEk, ingurumen-kudeaketarako sozietate publiko gisa, herritarren artean jokabide-aldaketa jasangarriak ahalbidetzeko helburua jaso du egungo Plan Estrategikoaren barruan, eta EKOETXEA ingurumen-hezkuntzako zentroak dira IHOBE eta herritarren arteko hurbilketa hori ahalbidetzen duten funtsezko artikulazio-elementuak.

IHOBEk Ekoetxea ingurumen-zentroen sarea indartzearen aldeko apustu irmoa egin du, eta zentro horien bisitari edo “bezeroen” profila ezagutzeko beharra identifikatu du. Azken helburua da zerbitzu-eskaintza estrategiko erakargarri bat egokitzea, gai izango den eragina erreala izateko bisitarien ohituretan.

Gaur egun, Ekoetxea sarea osatzen duten 4 zentroak (Urdaibai, Meatzaldea, Txingudi eta Azpeitia) azpikontratazioen bidez kudeatzen dira, modu independentean, eta zentro bakoitza arduratzen da horietako bakoitzean programatutako jarduerak garatzeaz. Informazioa biltzeari dagokionez, gaur egun zentro bakoitza ustiatzen duten erakundeek eskuz erregistratzen dute bezeroei buruzko informazioa, eta ondoren IHOBEri jakinarazten diote. Hala ere, datuak ez dira erabiltzen balio-proposamena hobetzeko ikuspegi estrategikoarekin.

Testuinguru horretan, IHOBEK datuak biltzeko protokolo komun eta koordinatu bat diseinatzeko erronka handinahia planteatzen du, zentroetako bisitaren esperientzia osoan zehar, eta protokoloa zentro guztietan ezarri beharko da. Protokolo hori ezartzeak berekin dakar bisitari edo bezeroaren informazioa lortzea, bai ingurune digitalean (webguneko jokabidea) eta bai ingurune fisikoan (zentroko bisitako jokabidea), baita bisitak jokabide-aldaketari eta ohitura berriak hartzeari begira izan duen balizko eraginaren monitorizazioa ere.

5. Helburuak

- Bezeroen jokabideari buruzko informazioa lortzea, Ekoetxea ingurumen-zentroen sarean, bai ingurune fisikoan eta bai digitalean.
- Bezeroen profila, zentroa bisitatzeko arrazoia eta bisitak bizi-ohituretan duen eragina ezagutu eta ezaugarritzea.
- Modu koordinatuan egituratzea Ekoetxea ingurumen-zentro bakoitzak bildutako informazioa, informazio baliagarria ateratzeko.
- Bezero-segmentu bakoitzari begira pertsonalizatutako zerbitzu-eskaintza bat diseinatzea, haien behar eta lehentasunekin bat.
- Ekoetxea ingurumen-zentroen sarearen jarduerak herritarren artean sortzen duen eragin positiboaren ebidentzia kuantifikagarriak lortzea.