



ERRONKAREN DESKRIBAPENA

EROSKIk planteatzen duen erronkak izenburu hau du: ***Nola lortu modu pertsonalizatuan bizi-ohitura osasungarriak eta iraunkorrak erraztuko dituzten irtenbide digitalak?***

Erronka horrek jarraian deskribatutako beharrei erantzuten die:

- Nola garatu, integratu eta osatu ditzakegu, gure elikaduraren esparrutik, erronka horri erantzuteko konponbideak?
- Nola eskain diezaiokegu erabiltzaileari bere gustuen, lehentasunen edo beharren araberrako esperientzia pertsonalizatua?
- Nola lagundu dezakegu tresnaren erabiltzaileen ongizatean?

TESTUINGURUA

EROSKIk 50 urte baino gehiagoko historia du, zazpi kontsumo-kooperatiba txiki elkartu ondoren helburu komun batekin: kalitatezko produktuak prezio onean izatea eta kontsumitzaileen eskubideak defendatzea. Asmo horretan sendo hazi gara, Espainian kontsumo handiko ondasun eta zerbitzuen txikizkako banaketaren lehen taldea bihurtu arte. Erreferentziazko operadorea gara Galizian, Euskadin, Nafarroan, Katalunian eta Balearretan. Gaur egun, 1.600 saltoki, 6 milioi bezero bazkide eta 28.000 langile baino gehiagoko merkataritza-sarea dugu. Gure helburu sozialari eta negozio-ezaugarriari esker, gure bezeroei kalitatea eta zerbitzurik onena ematen diegu gure enpresa-ereduan. Tokiko produktua indartzen, elikadura osasungarria prezio onean sustatzen eta bertan gauden komunitateen gizarte-erantzukizunarekin eta garapen iraunkorrekarekin dugun konpromisoan lan egiten dugu.

Kontsumo handiko produktuak eta zerbitzuak banatzen dituen talde bat gara, kooperatiba-erregimenean taxutua, eta honako hauek nabarmendu nahi ditugu: pertsona horien konpromisoa eta inplikazio handia, denda harreragileak, osasungarriak eta etengabeko berrikuntza daudenak aurkeztea, aberastasun gehiago sortzeko eta elkartasun-erregimenean banatzeko aukera emango diguten onurak lortzea, estrategian kontsumitzaileen osasunarekiko eta ongizatearekiko eta gizartearen garapen iraunkorrekiko konpromisoa sendoa txertatzea.

EROSKiren apustua elikadura osasungarri eta arduratsuaren alde

EROSKIn uste dugu hezkuntza funtsezko tresna dela elikadura osasungarriago eta arduratsuago baterantz aldatzea sustatzeko. Horregatik, Elikadurari eta Bizi-ohitura Osasungarriari buruzko Hezkuntza Programak bultzatzen ditugu. Programa horiek gai horiei buruzko prestakuntza-tresnak eskaintzen dizkiete haurrei, modu didaktiko eta ludiko batean. Horren adibide dira 2021/2022 ikasturtean BOHPetan parte hartu duten estatu osoko 1.853 ikastetxetako ia 160 000 ikasleak.



Elikadura orekatua eta osasungarria sustatzeko hainbat ekimen gauzatzeaz gain, EROSKIIn elikadura-segurtasunarekin konprometituta gaude, eta hori ezinbestekoa da pertsonentzako elikadura osasungarria erraztera bideratutako estrategia bat eraikitzeko. Gure Kalitatea Kudeatzeko Ereduak bermatzen du kontsumitzaileengana iristen den azken produktuak segurtasun-kontrol guztiak igaro dituela. Eredu honetan, balio-kate osoan segurtasuna bermatzen duten arauak, prozesuak, prozedurak, tresnak eta definizioak elkartzen dira. Oinarri hori desberdina izan da gure historian, lan hori egiteko izan dugun intentsitateagatik eta konpromiso handienagatik.

Bestalde, Espainian marka propioko dozena bat produktutan ingurumen-etiketa berria ezarri duen lehen banaketa-enpresa ere bada EROSKI. Planet-Score etiketa bat da, letra eta koloreen eskala batean produktuaren ingurumen-inpaktua jakinarazten duena.

Produktuen edukari eta nutrizio-orekari buruzko informazioa

EROSKIIn badakigu kontsumitzaileei ematen zaien informazioa funtsezkoa dela haien interesak defendatzeko eta babesteko, horrela bakarrik har baititzakete erabaki informatuak eta haien premiekin bat datozenak. Horregatik, informazio zabala, osoa eta egiazkoa eskaintzen dugu haren edukari buruz eta elikadura osasungarria mantentzearen garrantziari buruz.

Planteatutako helburuaren esparruan, EROSKI bi ekimen desberdin inplementatu ditu:

- Nutrizio-semaforoa: produktu baten kontsumo-anoak zenbat kaloria, azukre, koipe, gantz saturatu eta gantz ematen digun argi, erraz eta begiratu batean ezagutzeko aukera ematen digun sistema.
- Nutri-Score: elikagaia nutrizio-kalitatearen arabera sailkatzen duen etiketatze-sistema bat da, eta ikuspuntu horretatik mota bereko zein produktu den onena alderatzeko balio du.

Gure konpromisoa bezeroei elikadura osasungarriagoa eramateko informazioa ematea baino gehiago da. Era berean, gure produktuak hobetzen jarraitzen dugu gantz ase, gatza eta azukrea murriztuz, errezetak birformulatuz nutrizio-profil hobea lortzeko.

Erosketetan oinarritutako nutrizio-txostena

Kontsumitzaileen osasunean eta ongizatean laguntzeko gure helburua lortzeko, osasun-programa aitzindari bat dugu, EROSKI Club izeneko. Programa horrek informazio pertsonalizatua eta elikadurarako eta erosketan osasungarriago eta orekatuago baterako pizgarriak eskaintzen dizkie doan gure Bezero Bazkide guztiei. 2022an, 32.734 pertsonak erabili dute nutrizio-informazioko zerbitzu hori, EROSKI Club txartelean erregistratutako erosketetan oinarrituta.



Txosten horrek azterketa zehatz eta pertsonalizatua eskaintzen du, etxeke erosketak dieta mediterraneoaren gomendioetara nola egokitzen diren jakiteko. Bezeroari elikadura orekatua izateko behar diren elikagaiei, kantitateei eta kontsumo-maiztasunari buruzko orientazioa ematea du helburu.

Gainera, 2022an zehar, EROSKI Clubek 643.391 bazkideri bidali die osasunarekin lotutako informazioa eta 65.348 bazkidek elikadura osasungarriarekin lotutako erronketan aktiboki parte hartu dute. Abian jarritako ekimenetako bat #AlimentaLoQuePiensas da, familiei elikadura osasungarriago baterantz laguntzeko eta gidatzeko edukien proiektu zabala.

TARTEAN DAUDEN AGENTEAK

Planteatutako erronkak, kontsumitzaileei elikadura osasungarri eta jasangarriko aukerak eskuratzeko aukera emango dieten irtenbide digital berriak sortzeak, arreta pertsonalizatua jasotzeaz gain, erabiltzaileek beren beharretara bideratutako eta beren nutrizio-profilera egokitutako alternatibak lortu ahal izateko, hainbat eragile inplikatzeko dituzten zuzenean zein zeharka:

- Lehenik eta behin, barne-mailan, EROSKIk proiektuan inplikaturako hainbat sail eta arlo ditu. Osasun eta Iraunkortasun Sailak garatzen ditugun ekintzen estrategia ezartzen du. Berrikuntza eta Garapen Digitalak, marketinarekin batera, konponbidea eraikitzeke beharrezkoa den informazioa gaitu dezake.
- Erronkak eragina du startup hautagaien kontsumitzaile eta erailtzaileengan ere, haiek izan baitaitezke erronkatik abiatuta garatzen diren irtenbide digitalen azken hartzaileak, eta garatutako tresna beren balio-proposamenetan integra dezakete.
- Azpimarratzekoa da kanpoko beste eragile batzuegan eragina izateko aukera, hala nola osasun digitalean, nutrizioaren bidezko zaintza medikoetan eta abarretan. Bezeroari bere beharretan oinarritutako zerbitzu pertsonalizatua eskaintzeko.
- Azkenik, erronkak eragin positiboa izan dezake gizartean eta ingurumenean, elikagai jasangarrien ekoizpena eta kontsumoa sustatuz eta elikagaien sektorean karbono-aztarna murriztuz, baita erabiltzaileei bizi-ohitura osasungarriak hartzeko erraztasunak emanez ere.

BEHARRIZANAK

EROSKIn, osasunean eta iraunkortasunean jarrera argian sakontzen jarraitzea ahalbidetuko diguten konponbideak bilatzen ditugu, balio-proposamen osoagoa helarazteko elikadura osasuntsu eta orekatutik abiatuta eta erabiltzaileen gustuak, lehentasunak eta nutrizio-beharrak kontuan hartuta.



Erronka berariazko ezagutza-maila batetik abiatzen da, produktuen informazioari (Nutri-Score, nutrizio-data, etab.) eta erabiltzaileen kontsumo-ohiturei (EROSKI Club) dagokienez. Erronkaren anbizioari erantzuteko, erabiltzaileak gehiago ezagutzeko aukera ematen duten irtenbideak behar dira, mikrobiotik edo genomikatik hasi eta hainbat aldagai barne hartzeko gai izateraino, hala nola jarduera fisikoa, lo-ohiturak, hilekoaren osasuna, alergiak, intolerantziak edo bizimoduak, besteak beste. Hori guztia proposamen holistiko bat eta eduki, gomendio, gamifikatutako esperientzia eta baliozko agindu batzuk eskaintzeko.

Horregatik, proposatutako irtenbideek gai izan beharko lukete hainbat iturritako informazioa batzeko eta horren gainean zerbitzu eskalagarri, lagunkoi eta baliozkoa eraikitzeko tresnaren erabiltzaileentzat, bai eta interesa duten gainerako alderdientzat ere.

HELBURUAK

EROSKIren azken helburua **bizi-ohitura osasungarriak eta iraunkorrak modu pertsonalizatuan ahalbidetzea** da.

Erronkarekin landu nahi diren behar funtzionalak honako taula honetan egituratzen dira, betekizun gisa kalifikatuta edo garrantzi-mailaren arabera haztatuta: 3 maila baxuena eta 9 maila altuena:

<i>Aldagaia</i>	<i>Beharrian funtzionala</i>	<i>Ponderazioa</i>
1. Konponbidea zenbait plataformatan integra daiteke	1.1. Konponbideak beste app batzuekiko elkarreragingarritasuna ahalbidetzen du, barrukoak (EROSKI) zein kanpokoak izan (startuparenak edo beste batzuk)	Beharrezkoa
	1.2. Konponbidea bat etorri behar da datuen babesari buruzko araudiarekin eta konfidentzialtasunaren arloko araudiarekin.	Beharrezkoa
2. Konponbidea erabilerraza, erakargarria eta intuitiboa da	2.1. Konponbidea erabilerraza da hainbat profiletan	Beharrezkoa
	2.2. Konponbideak erabiltzailearen esperientzia ziurtatzen duen Uxa eskaintzen du	Beharrezkoa
	2.3. Konponbideak komunitatea sortzea ahalbidetzen du	8
	2.4. Konponbideak elkarreragiteko aukera ematen dio erabiltzaileari	7

	2.5. Konponbideak bizi-ohitura osasungarriak sustatzen di tu gamifikazioaren bidez	Beharrezkoa
3. Konponbideak erabiltzailearen segmentazioa sortzea ahalbidetzen du	3.1. Konponbideak erabiltzaile bakoitzeko erregistro indibiduala sortzea ahalbidetzen du	Beharrezkoa
	3.2. Konponbideak ahalbidetzen du erabiltzailearen tipologiaren arabera sailkapena egitea (adina, elikadura-murrizketak, osasun eta kirol ohiturak, etab.)	Beharrezkoa
	3.3. Konponbideak ahalbidetzen du zenbait iturriren bidez erabiltzailearen datuak sortzea	Beharrezkoa
	3.4. Konponbideak ahalbidetzen du gamifikazioaren bidez datu-sorkuntza errekurrentea izatea	8
4. Konponbideak negozio-eredu iraunkor eta eskalagarria planteatzen du	4.1. Konponbideak diru-sarrerak sortzeko hainbat era eskaintzen ditu	Beharrezkoa
	4.2. Konponbideak audientziak kontrolatzea ahalbidetzen du	6

PROIEKTO PILOTUAREN XEDEA – EZARPENAREN ESKALAGARRITASUNA

Erronkaren garapenean zehar, startupak proposatutako irtenbideak honako helburuak izango ditu: garatu beharreko arloa definitzea, zein segmentutara bideratuko den ezartzea, garatu beharreko kontzeptua eta bezeroaren *journeya* zehaztea, eta balio-proposamena garatzeko beharrezkoak izango diren datu-iturriak ebaluatzea.

Era berean, konponbidea zerbitzua erabiltzeko eta ordaintzeko prest dauden erabiltzaileen merkatu garrantzitsu bati lotu beharko zaio, eta ingurune lehiakorrean bereizketa bat sortu beharko da, konponbide berriaren arriskuak, aukerak, ahuleziak eta indarguneak mugituko eta ebaluatuko dituena.

Balio-proposamena zehaztu ondoren, hura gauzatzeko beharrezkoak diren *partner* gehigarriak eta informazio-iturriak identifikatuko dira, baita horretarako behar diren baliabideak ere, eta eskaini beharreko zerbitzu berriaren kostuen eta diru-sarreraren egitura identifikatuko da.

Erronkaren anbizioa gutxieneko produktu bideragarri batekin amaitu beharko litzateke, eta produktu hori bezero potentzialen lagin batekin baliozkotu ahal izango litzateke, konponbidean eskatzen diren beharrian funtzionaletan zehaztutako alderdiei dagokienez.

Proiektu pilotua amaitu ondoren, hainbat formularen bidez garatutako soluzioa nola eskalatu aztertuko da, EROSKIren harreman digitaleko kanalekiko osagarritasuna bilatzetik balio-kateko beste eragile batzuek negozio-eredu independente baten bidez ustiatzeraino.



ERABILERAREN TESTUINGURUA – ADIBIDEA

Nahi dugun zerbitzu horren erabileraren testuinguruan, erabiltzaileak honako hau esperimentatu lezake:

- Erabiltzailea bizi-ohitura osasungarri eta jasangarrien aplikazioa erabiltzen aritu da pare bat astez, eta dagoeneko alde handia nabaritu du sentitzen duen moduari dagokionez. Aplikazioaren elikadura-gomendio pertsonalizatuak jarraitzen aritu da, eta, horri esker, inoiz probatu ez dituen elikagai eta plater osasungarri berriak aurkitu ditu, eta modu osasungarriagoan prestatzen eta janari gozoak eta elikagarriak prestatzen ikasi du.
- Gainera, aplikazioak entrenamendu-aholku pertsonalizatuak eman dizkio erabiltzaileari, jarduera fisikoaren egungo mailan eta osasun- eta ongizate-helburuetan oinarrituta. Entrenamendu-plan erregular bat jarraitzen aritu da, eta energia gehiago duela eta egunean zehar ez dela hain nekatuta sentitzen nabaritu du.
- Irtenbide digitalak ere lagundu dio erabiltzaileari estresa maneiatzen eta egoera emozionala hobetzen. Erlaxazio- eta meditazio-ariketak egiten aritu da, eta, horri esker, estresa murriztu du eta egoera zailak kudeatzeko gaitasuna hobetu du.
- Aplikazioak bere aurrerapena monitorizatzen eta bere bizi-ohitura osasungarri eta iraunkorren planean doikuntzak egiten lagundu dio. Bere otorduak eta jarduera fisikoa aplikazioan erregistratzen aritu da, eta, horri esker, bere osasun- eta ongizate-helburuetarantz nola ari den aurrera egiten ikusi ahal izan du. Aplikazioak doikuntza-gomendioak ematen dizkio bere planean, beharrezkoa bada, eta horrek motibatuta eta bere helburuetara bideratuta egoten laguntzen dio.
- Bizi-ohitura osasungarri eta jasangarrien konponbide digitala oso tresna baliagarria izaten ari da erabiltzailearentzat bizitza osasungarriago eta iraunkorrago baterako bidaian. Aplikazioak eta soluzioa garatu den beste ingurune digitalek hainbat iturritako datuetan oinarritutako gida pertsonalizatua eman diote erabiltzaileari, eta, horri esker, aldaketa esanguratsuak egin ditu dietan, jarduera fisikoan eta egoera emozionalean. Osasuntsuago, energia gehiagorekin eta zoriontsuago sentitzen da aplikazioari esker, eta bizitza osasungarriago eta iraunkorrago baterako bidaian jarraitu nahi du.



ERREFERENTZIAK

Erreferentzia-multzo honek lagundu nahi die startup parte-hartzaileei artearen egoerari buruzko ikuspegi zabalagoa izaten, nutrizioari, iraunkortasunari, elikaduraren eta osasunaren sektoreko joerei eta arlo honetan aplikatu daitezkeen teknologia emergenteei dagokienez:

Erreferentzia zientifikoak:

- "Nutrition and health", Walter Willett, Meir Stampfer eta Frank Hu (Harvard School of Public Health)
- "Sustainability and Nutrition", David Tilman, Michael Clark, et al. (University of Minnesota)
- "The Role of Retail in Improving Diets", Sharon D. Kirkpatrick, Charlene Elliott, et al. (University of Waterloo)

Joeren erreferentziak:

- "Plant-based diets" elikadura sektoreko joera gisa
- "Direct-to-consumer healthcare" osasunaren sektorean sortzen ari den negozio-eredu gisa
- "Foodtech" elikagaien industriako berrikuntza teknologikoko arlo gisa
- "Internet of Things" (IoT) elikaduraren eta osasunaren sektoreari aplikatu daitezkeen teknologia emergente gisa

Erreferentziak EROSKIIn:

- Osasunarekiko konpromisoa (2022ko Urteko Memoria)
https://corporativo.eroski.es/wp-content/uploads/einf/einf-2022-cap-4_cast.pdf
- Ingurumenaren iraunkortasunarekiko konpromisoa (2022ko Urteko Memoria)
https://corporativo.eroski.es/wp-content/uploads/einf/einf-2022-cap-5_cast.pdf
- EKILIBRIA EROSKI programa
www.eroski.es/ekilibria-club-salud