

K5 – ALTXOR
ADINEKOEN BIZI-PROIEKTUEI INFORMAZIOA, ORIENTAZIOA, BITARTEKARITZA ETA LAGUNTZA EMATEKO ONLINE ZERBITZUA ETA ARRETA ERDIPRESENTZIALEKO BULEGO PILOTUAK

65 urtetik gorako herritarrei edo erretirotik gertu daudenei beren bizi-proiektuak, banakakoak zein taldekoak, garatzeko laguntza eskaintzeko online zerbitzu zentralizatu bat eta hiru bulego pilotu erdipresentzial diseinatzea eta ezartzea. Horretarako, informazioa, orientazioa, bitartekaritza eta laguntza espezializatua (bizitzako etapa hauetan), integrala (beren bizi-proiektuak garatzeko interesgarriak diren gaiei buruzkoa) eta pertsonalizatua emango zaie.

HASIERA DATA ETA ITXIERA:2021-2024

NORK PARTE HARTUKO DU GARAPENEAN?

ZEIN ADMINISTRAZIOK DU LIDERGOA?

Erakundearen izena	Departamentu edo Zuzendaritza	Kontaktua	Kargua	Posta elektronikoa	Rola proiektuaren garapenean
Eusko Jaurларitza	Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Saila.	Rafa Lopez-Arostegui	Gizarte Politiketako aholkularia	r-lopez-arostegui@euskadi.eus	Sustatzailea

GIZARTE ZIBILEKO ZER ERAKUNDEK DU LIDERGOA?

Erakundearen izena	Kontaktua	Kargua	Posta elektronikoa	Rola proiektuaren garapenean
Innobasque	Gotzon Bernaola Ariño	Berrikuntza publikoko zuzendaria	gbernaola@innobasque.eus	Aholkularitza

INPLIKATUTAKO BESTE ERAGILE BATZUK

	Erakundearen izena	Kontaktua	Kargua	Posta elektronikoa	Rola proiektuaren garapenean
1	Eusko Federpen	Santiago Larburu Karmele Peñagarikano Inma Sánchez	Presidentea	santilarburu@euskofederpen.com info@euskofederpen.com Inma.sanchez09@gmail.com	Diseinu bateratua
	LARES	José Ezkerra	Presidentea	lares@lareseuskadi.org	Diseinu bateratua
3	Agijupens	José Agustín Arrieta	Presidentea	arrietajoxeagus@gmail.com	Diseinu bateratua
	Las Cuatro Torres	Félix Ortiz de Zarate Rakel Cruz Remedios	Presidentea	lascuatrotorres@hotmail.com lascuatrotorres@hotmail.com	Diseinu bateratua
5	Nagusiak	Roberto Martínez	Presidentea	roberto.martinez@nagusiak.org	Diseinu bateratua
	Helduak Adi!	Antonio Campos Miren Larrea	Presidentea	minolarrea@gmail.com minolarrea@gmail.com	Diseinu bateratua
7	Secot	Javier Fernández de Trocóniz	Presidentea	troconiz@outlook.com	Diseinu bateratua
	Nagusilan	Joserra Ecenarro	Presidentea	joserra.ecenarro@nagusilan.org	Diseinu bateratua

OTROS AGENTES IMPLICADOS					
9	<i>Erakundearen izena</i>	<i>Kontaktua</i>	<i>Kargua</i>	<i>Posta elektronikoa</i>	<i>Rola proiektuaren garapenean</i>
	Arabako Foru Aldundia				Kontrastea
10	<i>Erakundearen izena</i>	<i>Kontaktua</i>	<i>Kargua</i>	<i>Posta elektronikoa</i>	<i>Rola proiektuaren garapenean</i>
	Bizkaiko Foru Aldundia				Kontrastea
11	<i>Erakundearen izena</i>	<i>Kontaktua</i>	<i>Kargua</i>	<i>Posta elektronikoa</i>	<i>Rola proiektuaren garapenean</i>
	Gipuzkoako Foru Aldundia				Kontrastea
12	<i>Erakundearen izena</i>	<i>Kontaktua</i>	<i>Kargua</i>	<i>Posta elektronikoa</i>	<i>Rola proiektuaren garapenean</i>
	EUDEL				Kontrastea
13	<i>Erakundearen izena</i>	<i>Kontaktua</i>	<i>Kargua</i>	<i>Posta elektronikoa</i>	<i>Rola proiektuaren garapenean</i>
	Bilboko Udala	M ^a Angeles Pérez de Albeniz Amagoia Ibarrodo	B+60 Planaren koordinatzailea Kalitate eta Ebaluazio zuzendaria	marian.albeniz@bilbao.eus amagoia@bilbao.eus	Kontrastea

KONPROMISOAREN AZALPENA	
ZERGATIK	
<p>ZER ERRONKARI ERANTZUTEN DIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> Erantzukizun publikoko zerbitzuak hobetzea gizarte-ekimenarekin lankidetzan, informazio, orientazio, bitartekaritza eta laguntzako prestazioak sustatuz, online eta aurrez aurre, integralak, espezializatuak eta pertsonalizatuak, bizi osoa ikuspegi batetik, adineko pertsona guztiei zuzenduta eta haien parte-hartzearekin kudeatuta, gero eta zaharragoa eta digitalizatuagoa den euskal gizarte batean, OGPren parametroak txertatuta. Administrazioaren erantzukizun korporatiboa areagotzea Euskadirentzat esanguratsua den kolektibo batekiko elkarrizketan eta lankidetzan, adineko pertsonen parte-hartze antolatuekin ekimenak diseinatuz eta hedatuz. <p>Proiektuaren helburua pertsonen informazioa, orientazioa, bitartekaritza eta laguntza ematea da, pertsonen bizi-proiektuei buruzko hainbat gai buruz (erretiroa, bizikidetzak eta okupazio-alternatibak, bizi osoa zehar egiten den ikaskuntza, aisia, mendekotasun-egoerarako laguntzak, testamentua eta bizi-testamentua, herentziak, etab.), erretiro-adinera hurbiltzen diren bizi osoaren amaierara arte, bizi osoa garatu ahal izan dezaten eta gizartean parte har dezaten. Era oso zabal batean erabaki pertsonalak hartzea erraztu nahi da. Eta adinekoen belaunaldi berrien profilerak, itxaropenetara, balioetara eta laguntza espezializatu, pertsonalizatu eta integraletara egokitutako baliabideak sustatzea, <i>Gizarte-zerbitzuarentzako kalitatearen Europako borondatezko esparruarekin</i> bat etorritik (interes orokorreko gizarte-zerbitzuak: pertsonentzako zerbitzuak, osasuna, hezkuntza, gizarte-zerbitzuak).</p>
<p>ABIAPUNTUKO EGOERA</p>	<p>Honako ezaugarri hauek dituzte, besteak beste, proiektuak erantzuten diren testuinguruak eta bere garapenerako esparruak:</p> <ul style="list-style-type: none"> Laguntza publikoa, doakoa eta kalitatezkoa behar da bizitzako etapa horietan, adinekoei arreta emateko baliabideei buruzko, zein haiek sustatutako harremanetarako, parte hartzeko eta elkarri laguntzeko ekimen eta sareei buruzko, informazio garrantzitsua eskuratzeko, Ingurune digital batean pertsona zaurgarriek informazioa, baliabideak eta sareak eskuratu eta erabiltzeko dituzten zailtasunak (arrakala digitalak adineko gehienei eta, bereziki, zaurgarrienei eragiten die, gaitasun digital nahikorik ez dutelako eta baliabide ekonomiko eta materialik ez dutelako, batez ere). Bizi-zikloaren eta partaidetza sozial eta politikoaren etapa horietan, zentzu zabalean, gaitasunak, talentua eta bizi-itxaropen osoa duten adinekoen profil berrien ageriko hazkundea. Etapa horiek, beraz, bizitzako dimentsio desberdinak garatzeko, haien ikuspegia zabaltzeko eta gizarteari ekarpena egiten jarraitzeko aukeraz betetako denboratza hartzen dituzte, kontuan hartuta zahartzea ez ezik hazkunde pertsonala ere gure bizitzaren amaierara arteko prozesuaren parte dela Bizitzan zehar, hainbat testuingurutan, eskuraturako eta garatutako bizi-ibilbideen, esperientzien, kualifikazioen eta gaitasunen aniztasuna eta ikasitakoa balioan jartzeko prestutasuna, beren talentua behar duen gizarte baten zerbitzura. Adineko belaunaldi berriek beren etxean bizitzeko duten nahia, eta zainduak izateko zein zaintzeko duten prestutasuna, betiere zaintzak zaintzen duenaren osasuna, aisia, norberaren zaintza eta bizi osoa pertsonalaren, familia-bizitzaren eta lan-bizitzaren (edo okupazionalaren) beste funtsezko dimentsio batzuk arriskuan jartzen ez baditu.

ZERTARAKO	
<p>ZER LORTU NAHI DUGU <i>Emaitzak eta helburu orokorrak</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Online arreta-zerbitzu bat (Eusko Jaurlaritza) eta adineko pertsoneri arreta emateko 3 bulego pilotu (erdipresentzialak, aurreko zerbitzuak elikatutakoak eta fase pilotuan aurrez aurreko arreta kudeatzeko eredu desberdinak saiatuz), diseinatu, ezarri eta ebaluatzea; aurrez komunitatearekin (adineko pertsonen erakundeekin eta haien alde lan egiten duten erakundeekin), zerbitzuak elkarrekin diseinatzeko prozesu baten bidez, arreta emateko behar diren bitartekoak definituz: <ul style="list-style-type: none"> a) zerbitzu integrala eta, beraz, sistema bakoitzaren baliabide espezifikoenetik bereizia (osasuna, gizarte-zerbitzuak, bitzita osoan zehar egiten den ikaskuntza), baina haiekin konektatua b) zerbitzu espezializatua, eta, beraz, herritar guztiei zuzendutako baliabideak eskaintzen dituztenetik bereizia, hala nola Zuzenean edo herritarrentzako arreta-bulegoak, baina horiekin konektatuta c) zerbitzu pertsonalizatua, adinekoei zein euren familiei eta proiektu kolektiboetarako, adineko-taldeei zuzendua • Arreta-eredu posibleak elkarrekin diseinatzea. Adibidez, hainbat edukiren (erretiroa, partaidetza soziala).gaineko prestazioen horniduran adinekoen taldeen edo elkarten partaidetza-maila desberdinarekin. Bulego pilotuen prototipoaren diseinuan eta haren hedapenean, ebaluazioan eta eguneratzean adinekoen erakundeek parte-hartze zuzena izango dute, beste eragile publiko edo eta gizarte-ekimeneko edo ekimen pribatuko beste eragile batzuekin batera. • Los prototipos de oficinas podrán adecuarse a las características de cada territorio y contemplar diversas modalidades de organización y provisión de las prestaciones, incluida la autogestión por las organizaciones de personas mayores o su participación en la actividad de la oficina mediante un equipo de personas mayores, con capacidades e itinerarios diversos, como informantes, orientadoras... En todo caso, las oficinas serán siempre servicios descentralizados y semipresenciales, es decir, soportadas en un único servicio online gestionado por Gobierno Vasco, pero con atención presencial. • Bulegoen prototipoak lurralde bakoitzaren ezaugarrietara egokitu ahal izango dira, eta prestazioak antolatzeko eta hornitzeko hainbat eredu hartu ahal izango dituzte kontuan, besteak beste, adineko pertsonen erakundeek autokudeatzea edo gaitasun eta ibilbide ezberdinak dituen adineko talde baten bidez, adinekoek bulegoko jardueran parte hartzea informatzaile edo orientatzaile gisa. Nolanahi ere, bulegoak zerbitzu deszentralizatuak eta erdipresentzialak izango dira beti, hau da, Eusko Jaurlaritzak kudeatutako online zerbitzu bakar batean oinarrituta, baina aurrez aurreko arreta duena • Azkenik, eskaintzen den laguntza adinekoek, beren itxaropenen, balioen eta interesen arabera bizi-proiektuak garatzeko eta sendotzeko oinarria izan dadin lortu nahi da. Banaka, familian zein kolektiboki dituzten gaitasunak eta talentua garatzeko aukera emango dieten proiektuak eta ekimenak aktibatuz, guztien onerako izango direnak (boluntariora, autokudeatutako proiektuak, belaunaldien arteko proiektuak) eta bulegoak kokatzen diren komunitatean eragingo dutenak.
<p>BEHIN GARATUTA, ZER ALDATUKO DA: <i>nola eta zer neurritan lagunduko dute espero diren emaitzek erronkari erantzuten</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eredu komunitarioarekin bat datorren zerbitzua – arreta pertsonalizatua, jarraia, integrala eta hartzaileen (adinekoen) parte-hartzea ezaugarri dituen –, mota guztietako baliabideak eskuratzeko eta gizarte-laguntza emateko kontsultak ebatzeko prestazioak, informazioa, orientazioa eta bitartekotza barne hartzen dituen, bizi-zikloaren fase honetako etapa eta mugari guztietan. • Adinekoek talentua eta gaitasunak dituzten pertsonak direla nabarmentzen duen ikuspegia txertatzea, batez ere adinekoen belaunaldi berrienak, guztien ongiaren eta interes orokorren zerbitzura jar daitezkeenak eta, bizi-ziklo senior honetan, bitzita betea izateko itxaropenak dituztenak. Bitzita betea, behar integralak asetzeko paradigma gisa, eta zahartze aktiboaren ikuspegia zabaltzen duena hainbat dimentsiotako hazkunde pertsonala barne bilduz. • Eragile mota desberdinen arteko sinergiak; askotariko aukerak edo prototipoak frogatzen dira; adineko pertsonen talentua bideratzen eta sustatzen da, haien parte-hartzea kontuan hartuta.

ZERTAN LAGUNDU NAHI DUGUN	
<p>GOBERNU IKUSPEGIARI LAGUNTZEN DIO</p> <p>IREKIAREN NOLA</p>	<p>Konpromiso honek OGP estandarrak ezarri nahi dizkio adinekoei zuzendutako gizarte-politikari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseinu-, inplementazio-, ebaluazio- eta eguneratze-prozesu honetan (PDCA zikloa), besteak beste, gobernantza indartzeko teknologia digitalak erabiltzea helburu duen Gobernu Irekirako Aliantzaren (Open Government Partnership) eremuak edo printzipioak (informazioa/open data/gardentasuna, integritatea, kontu-ematea eta parte-hartzea) eta metodologia erabiliz. • Gizartearen eskaria da, eta Eusko Jurlaritzaren 2020-2024 legegintzaldirako Gobernu Planaren konpromisoa. Gainera, Next Generation Euskadin jasotzen den proiektua da. • Gobernu irekirako aliantza- edo lankidetzeta-prozedura honen ezarpena bat dator Gizarte politiketako Sailburuordetzak azken urteotan <i>Pertsona nagusiekiko gobernantzarako euskal estrategia</i> eta estrategia horri lotutako partaidetza-metodologia den <i>Agenda Nagusi</i> abian jartzearekin. <p>Elkarrizketa zibilaren dinamikarekin ere lotzen da, eta, beraz, esku-hartze sozialaren hartzaile eta protagonista diren pertsonak, familiek, kolektiboek eta komunitateek beren fase guztietan, exekuzio-fasea barne, dagozkien politika publikoetan parte hartzeko duten eskubidearekin. Euskadiko Hirugarren Sektore Sozialari buruzko maiatzaren 12ko 6/2016 Legeak jasotzen duen bezala “betiere lege honetan eta sistema bakoitza erregulatzen duen araudian jasotako baldintzei jarraiki, kaltetu gabe hala ere erakunde bakoitzaren gobernu-organoei dagozkien erabaki-gaitasunak”. Era berean, Legeak elkarrizketa zibila sektore publikoaren eta hirugarren sektore sozialeko erakunde eta sareen arteko elkarrizketarako eta lankidetzarako prozesu formal gisa definitzen du, sektore publikoak eta hirugarren sektore sozialak esku-hartze sozialaren esparruan abiarazi beharreko politika sozialak eta bestelako ekimenak orientatzea, bultzatzea eta ebaluatzea helburu duena (6/2016 Legearen 7. artikulua 1. eta 2. zenbakiak). Beraz, konpromiso neurgarria da, eragina izango duena. eta gizarte zibilarekin batera diseinatuko da, Euskadiko Adinekoen Batzordearen bidez (Euskadiko Elkarrizketa Zibilerako Mahaiaren batzorde eratu berria), adinekoei zuzendutako beste proiektu batzuekin batera.</p>
<p>ZER POLITIKARI ERAGITEN DIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gizarte-politikak: adinekoentzako politikak eta gizarte-zainketen politika (autonomia eta bizitza betea sustatzea, adineko autonomoentzako politikak ¹). • Gobernu irekiko, elkarrizketa zibileko eta hirugarren sektore soziala sustatzeko politikak. • Eraldaketa soziodemografikoa edo soziosanitarioa. Erroka demografikoa. Euskadi Next. Errekuperazio eta erresilientziaren Euskal Programa 2021-2026.
<p>ZEIN SEKTORERI</p>	<p>Sektore publikoa eta hirugarren sektore soziala, oro har, eta adineko pertsonen erakundeak eta sareak, edo horien alde lan egiten dutenak, bereziki.</p> <p>Esparruak: aisialdia, kontsumoa, bizitza osoan zehar egiten den ikaskuntza, gizarte-partaidetza, gizarte-zaintzak.</p>
<p>OGP-KO ZER BALORE BULTZATZEN DITU</p>	<p>Alde batetik, erantzukizun publikoko zerbitzuak hobetzeko herritarren inplikazioa sustatzea du helburu konpromiso honek. Parte-hartze publikoak, diseinu partekatua ikuspuntutik, zerbitzu berrien diseinuan, hedapenean eta ebaluazioan herritarren – eta bereziki adinekoen – ezagutza, ideiak, berrikuntzarako gaitasuna eta begirada kritikoa txertatzen dituzten erakundeei onura argia eragiten die beren prozesuetan. Era berean, konpromiso honen bidez, irabazi-asmorik gabeko erakundeek eta gizarte zibilak balio publikoaren sorreran parte hartzeko duten gaitasuna babestu nahi da, OGP metodologia elkarrizketa zibilarekin artikulatuz. Azkenik, konpromiso honen garapenari esker, erakundeek aukera izango dute teknologia berriek informazioa partekatze eta parte-hartze eta lankidetzeta handiagoa sortzeko eskaintzen dituzten aukerak aztertze.</p>

¹ Adineko pertsona autonomoak adinekoen artean gehiengoa izanik, gaur egun, politikak zaurgarritasun- edo mendekotasun-egoeran dauden pertsonengan zentratzen dira

ZER BALIABIDEREKIN																															
ZER BALIABIDE BEHAR DITUGU	<ul style="list-style-type: none"> Zerbitzu publikoen eta gizarte-politiken defentsatik eta autogobernu handiagoan ² eta hobean oinarrituta, <i>Ekonomia eta enplegua suspertzeko akordioan</i> jasotako ekimena da; bai eta gobernu-programan eta Euskadi Next-en ere. Euskal Autonomia Erkidegoko Errekuperazio eta Erresilientzia programa 2021-2026. Adierazi den bezala, proiektu honen kudeaketa-ziklo osoan OGPren printzipioak eta metodologia erabiliko dira. 																														
ZER DUGU DAGOENEKO	AURREKONTUA (MILIOI €-tan) <table border="1" style="float: right; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2021</th> <th>2022</th> <th>2023</th> <th>2024</th> <th>2025</th> <th>2026</th> <th>GUZTIRA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>EJ</td> <td>0,1</td> <td>0,3</td> <td>0,35</td> <td>0,4</td> <td>0,45</td> <td>0,75</td> <td>2,35</td> </tr> <tr> <td>EEM</td> <td>1</td> <td>0,34</td> <td>0,83</td> <td>0,25</td> <td>0,2</td> <td>0,15</td> <td>2,77</td> </tr> </tbody> </table>								2021	2022	2023	2024	2025	2026	GUZTIRA	EJ	0,1	0,3	0,35	0,4	0,45	0,75	2,35	EEM	1	0,34	0,83	0,25	0,2	0,15	2,77
	2021	2022	2023	2024	2025	2026	GUZTIRA																								
EJ	0,1	0,3	0,35	0,4	0,45	0,75	2,35																								
EEM	1	0,34	0,83	0,25	0,2	0,15	2,77																								
EKINTZAK																															
MUGARRIAK	ZER LORTZEN DEN <i>Produktua edo zerbitzua</i>	HASIERAKO DATA	AMAIERAKO DATA	ERAKUNDE ARDURADUNA	KONTAKTURAKO PERTSONA																										
1	Prototipoak diseinatzea (benchmarkinga eta planteamendua), Open Government Partnership-eko (OGP) esperientzia pilotu bat dinamizatuz.	2021	2021	Eusko Jaurjaritza. Berdintasun, Justizia eta Gizarte Politiketako Saila	Rafa López –Arostegui																										
2	Zerbitzu zentralizatuaren eta aurrez zehaztutako zerbitzu kudeaketa eredu desberdinak dituzten hiru bulego pilotuen lizitazioa, ebazpena eta esleipena	2021-2022 (Q2)	2021-2022 (Q2)																												
3	Bulegoen prestaketa: lokala atontzea, ekipoak eta bulego-sarea konfiguratzea (truke-, koordinazio- eta lankidetzamekanismoak, Zuzenean-ekin eta gobernuaren beste zerbitzu eta programa batzuekin koordinatzea, diseinu zentralizatuko online prestazioak, prestakuntza) eta 2022-2024 lan-plana egitea.	2022	2022-2024																												
4	Bulegoak martxan jartzea: irekitzea, hedatzea, erakundeekin eta adinekoekin lantaldeak, online jarduerak, telefono bidezko arreta eta aurrez aurreko arreta deszentralizatua, etab.).	2022	2022-2024																												
5	2022tik aurrera, etengabeko ebaluazioa zerbitzu-erabiltzaileen eta -hartzaileen parte hartzearekin	2022	2022-2024																												
6	Ezagutzaren sistematizazioa eta transferentzia.	2023	2023-2024																												
7	Azken ebaluazioa	2024	2024																												

² 11. atala (Gizarte-politikak bermatzea) eta 11.3. puntua (adinekoak), 51. orrialdea.

ZEHARKAKO ELEMENTUAK	
<p>2030 AGENDAREKIN LERROKATUTA DAGO? ZER GJH-RI EGITEN DIO EKARPENA? NOLA?</p>	<p>Konpromisoa bat dator 2030 Agendarekin; izan ere, adinekoek bizitza betea garatu ahal izatea eta beren parte hartzeko eskubidea bermatzea sustatzen du: pertsona guztiek, beren adina edozein dela ere, bizitza duinak, beteak, seguruak eta osasungarriak izan ditzaten funtsezko elementua da.</p> <p>Gainera, zuzenean laguntzen du ongizatean (GJH3), desberdintasunen murrizketan (GJH10) eta komunitateen eraldaketan, inklusiboak, seguruak, erresilienteak eta jasangarriak izan daitezen (GJH11). Hori guztia, adinekoekin batera diseinatutako zerbitzu publikoak garatuz eta ezarriz, haien gaitasunak indartzeko eta autonomia, independentzia eta erabakitze gaitasuna sustatzeko.</p>
<p>NOLA LANDUKO DA GENERO – IKUSPEGIA? <i>Diseinu, hedapen eta ebaluazio fasean</i></p>	<p>Zentzu honetan, Berdintasun, Justizia eta Gizarte politiketako Sailak Emakunde – Emakumearen Euskal Erakundeak berdintasun-politikak diseinatzen, sustatzen eta ebaluatzen duen ezagutza eta esperientzia baliatuko ditu. Konpromisoaren diseinuan, hedapenean eta ebaluazioan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aintzat hartuko dira emakumeen eta gizonen zahartzearen bizitza- eta gizarte-prozesuan dauden desberdintasunak eta haien autonomian eta ahalduzko-prozesuetan duten eragina (egiturazko desberdintasunak erretiroaren, errentaren, zainketen, denboraren erabileraren, gaixotasunaren, bakardadearen, etabarrean). • Prozesuan zerbitzu edo politika publikoen diseinuan genero-ikuspegia duten pertsonak edo eragileek parte hartuko dute. • Parte hartze parekideaz gain, emakumeek eta gizonak elkarrekin diseinatzeko taldean eta kontraste-foroetan berdintasunez parte hartzeko espazioak eta baldintzak bermatuko dira. • Genero-ikuspegia duten jarraipen- eta ebaluazio-adierazleak jasoko dira, bai zerbitzuen diseinuari buruzkoak (zer zerbitzu eta nola emango diren), bai erabiltzaileen eta hartzaileen arteko kontraste-prozesuari buruzkoak.