

MERKATUAREN SEGMENTAZIOA

Merkatua segmentatzerako orduan, ezaugarri batzuk kontuan hartzea eta oinarri batzuei jarraitzea ezinbestekoa dugu. Gure zerbitzua kaleratzeko momentuan, enpresa bezala finkatu dugu gure merkatua, ikasleen merkatuan oinarritzen dena.

Beraz, gure segmentu nagusia, beharra duten ikasleak erakartzea izango da. Merkatua segmentatzeko orduan, gure zerbitzua ongi atera ahal izateko, garrantzitsuak iruditzen zaizkigun honako ezaugarri hauek erabiliko ditugu: Lehenik eta behin, ezaugarri geografikoak hartu beharko ditugu kontuan; gure kasuan, Euskal Herrian merkaturatzeko ideia dugunez, Euskal Herriko ezaugarri demografikoak aztertu beharko genituzke, probintzia ezberdinak kontutan hartuta, era berean, biztanle kopurua ere aztertu beharko genuke, edo hobeto esanda, beharra duten ikasle kopurua aztertu, gure zerbitzuak eduki ditzaken salmentak aurreikusteko.

Ondoren, ezaugarri psikografikoei erreparatu beharko genizkien. Beharrezkotzat ikusten dugu Euskal Herriko ikasleen izaera eta ikasteko ohiturak aztertzea, ondoren segmentatu ahal izateko, eta era berean, astean ikasketetan zenbat dempora ematen duten (ikerketa hau gehien bat sailtasunen zergaitia gutxi gora behera nondik datorren jakin ahal izateko burutuko genuke).

Merkatu motaren arabera, segmentazio desberdinak daude, hots, merkatu masiboa, merkatu-nitxoa, segmentatutako merkatua, dibertsifikatutako merkatua eta plataforma edota merkatu aldeaniztunak. Hala ere, gure zerbitzuak horietako batzuk izango ditu:

- **Merkatu masiboa;** Antzerako beharrak eta arazoak dituzten kontsumitzaileen talde handia da. Bai balorezko proposamenak, bai banaketa kanalak, eta bai bezeroarekiko harremanak talde handi eta bakar batean oinarrituta dago gure zerbitzua, zeinak antzeko beharrianak eta arazoak dituen ikasleez jositakoak.
- **Merkatu-nitxoa;** Bezero oso zehatzak eta berezituak dituen segmentua da honako hau, eta zehazki hortan datza gureak. Hemen, balorezko proposamenak, banaka kanalak eta bezeroarekiko harremanak hartzailerean neurritara diseinatuak egon behar dira. Gurea, esaterako, hezkuntzari lotutako enpresa handien menpe dago (ikastola, institutu, erdi eta goi mailako zikloak eta unibertsitateenak).

Aipatu beharra dugu baita, baduela **segmentatutako merkatuen** ezaugarri batzuk ere, batez ere lehen aipatu bezela, urritasuna edo gaitasun mentalak dituzten pertsonen begiratuta, hauek, beste bezeroek ez bezala, arazo zertxobait desberdinak dituztelako eta kontutan hartu behar zaielako une oro.

Gure enpresa, ikasketetan laguntza behar duten pertsonentzat zuzenduta egongo da, eta bezero horietatik gehienak nerabeak izango dira, hau da, batez ere **DBH edota batxilergoan** dauden ikasleak, azken finean beraien adinarekin batzuetan kosta egiten

baitzaie ikasketak aurrera eramatea eta baita ikasketari dedikatu beharreko orduak planifikatzea ere.

Hala ere, aurretik aipatutako adin tarteez gain, ikasten dagoen edozein pertsonentzat ere balio izango du gure zerbitzuak, adibidez, **unibertsitateko karrera bat ikastera doazenentzat** erabilgarria izango da. Alde batetik uste baitugu ikastetxe batetik beste ikastetxe batera gauzak asko aldatu daitezkeela eta salto handia egon daitekeela, horren ondorioz, gure zerbitzua beraienez ere baliogarria izango da. Beste aldetik, salto handia ez badago ere, irakasle aldaketak izatea oztopo handi bat izan daiteke gure ikasketa ibilbidean, eta irakasle berriengana ohitu arte ikasleak galduta ibiltzen dira ikasle gehienak, hori dela eta, arazo guzti horiei aurre egiteko, gure bezeroak aurretik askotan aipatu bezala, ikasten degoen edozein izan daiteke.

Bestalde, askotan gertatu izan da jende gazteaz gain, batzuk **urte batzuk lana egin ostean berriro itzuli behar izaten dutela** ikasketak egitera. Urte batzuk ezer ikasi gabe egon ostean, askoz gehiago kostatzen da berriro ere ikasteko martxan hastea eta kasu konkretu batzuetan ikasle batzuk ez dakite nondik heldu berriz ere materialari. Hori dela eta, ikasle horiei laguntzea ere izango dugu zerbitzuaren helburutzat, hau da, orokorrean mota eta adin guztietako ikasleengan bideratutako zerbitzu bat eskaintzen dugu.

Gure bezeroekin jarraituz, kontutan hartuko ditugu **ez-gaitasuna duten pertsonak**, esaterako, norbaitek osasun arazoak izango balitu (hala nola, gaitasun mental bat, etab.) laguntzen saiatuko ginateke, horretarako, irakasle bereziak ere egongo lirarteke, hau da, ikasle hoientzat laguntza bideratuagoa izateko eta bide batez, jarraipen txukun bat mantendu ahal izateko. Beraz, lehen aipatu bezala, ez ditugu mugarik ezarriko.

Bezeroekin amaitzeko, gure bezeroak bakarkakoak izango dira, ezin baitira laguntzako saioak taldean eman. Taldean ematekotaz, arazoak taldekoak izan beharko lirarteke eta kasu honetan, eskaintzen duguna pertsonala izango da, alegia, pertsona bakoitzaren beharrak asebeteko ditugu, beraz, gure bezeroak bakartiak izango dira.

