

BEZEROAK- MERKATUAREN IKERKETA

1- PROFIL DEMOGRAFIKO:

- Adina: Helburu nagusia adin guztietako pertsonak dira, haurrak zein helduak, ospitalean daudenak.
- Egoera: hainbat patologietako ospitaleratutako pazienteak eta haien familiak. Ospitaleko bisitarien ongizatea ere kontuan hartzen da.

2- IRIZPIDE GEOGRAFIKO:

- Kokapena: Ikuspegia Bizkaiko Urdulizko Ospitalean dago, eta horrek eremu geografiko horretako eta inguruko bezeroak hartzen ditu.
- Tokiko testuingurua: Bizkaiko berezitasun kultural eta sozialak kontuan hartzea eskaintza eta jarduerak tokiko lehentasunetara egokitzeko.

3- EZAUGARRI PSIKOGRAFIKOAK:

- Premia emozionalak: Ospitaleko egonaldian distrakzioa eta laguntza emozionala bilatzen duten pazienteak. Une positiboak sortu eta ospitaleratzearekin lotutako estresa arindu nahi duten familiak.
- Pazienteei laguntzeko ingurune lagunkoiagoa balioesten duten medikuak eta erizainak.

4- KONTSUMITZAILEAREN PORTAERA:

- Erabilera-maiztasuna: Ospitaleratutako pazienteak eta haien familiak, dibertsiorako eraikina noizbehinkako ihesaldi gisa balia dezaketenak ospitale barruan.

5- MERKATUA IKERTZEKO ESTRATEGIAK:

- Inkestak eta elkarrizketak: Pazienteen, familien eta medikuen lehentasunei, beharrei eta espero dituzten beharren asetzei buruzko datuak biltzea.
- Zuzeneko behaketa: Erabiltzaileek ospitale-ingurunean duten portaera aztertzea, hobekuntza-arloak eta aukerak identifikatzeko.
- Ospitalearekiko lankidetzak: Medikuekin komunikazio aktiboa ezartzea, behar espezifikoak hobeto ulertzeko.

Merkatu-ikerketak honek balio handiko informazioa emango du balio-proposamena etengabe egokitu eta hobetzeko, eta bermatuko du dibertsiorako eraikinak Bizkaiko Urdulizko Ospitalean betetzen dituela bezeroen itxaropenak eta beharrak.

GALDETEGIA

<https://docs.google.com/forms/d/1y3hXK-sDhYbtV1iq7sxbwiS6kStnh4jIKJ1-rSg-g18/edit>

Inkesta aztertuta, funtsezko puntu batzuk identifika ditzakegu:

Inkestaren osaera: Inkesta 43 pertsona egin dute; horietatik % 25 familiakoak dira eta % 75 ikasle adingabeak. Banaketa horrek ikasle-taldearekiko joera nabarmena erakusten du, eta horrek adierazten du haien lehentasunak eta beharrak funtsezko faktorea izan daitezkeela enpresa aintzat hartzen ari den edozein proposamen edo zerbitzu-planetan.

Ospitalearekiko harremana: Inkestaren arabera, inkestatuen zati handi batek lotura zuzena du ospitale-ingurunearekin. Inkestatuen % 48,8k ez du inolako harremanik ospitalearekin, % 18,8k senideren bat du ospitaleratuta, % 27,9 ospitaleratuta dago eta % 4,7k bakarrik egiten du lan ospitale batean. Datu horiek adierazten dute garrantzitsua dela osasun-sistemarekin zuzenean edo zeharka lotuta daudenen premiak eta kezkak kontuan hartzea.

Kokapenaren lehentasuna: Inkestan emandako erantzunen arabera, % 72,1ek nahiago dute establezimendua ospitale guztietan egotea, % 11,6k Quiron eta Gurutzeta, eta gainerako % 4,7k Urduliz. Informazio hori funtsezkoa da eskaintzen diren zerbitzuen kokapenari eta irismenari buruzko erabaki estrategikoak hartzeko.

Proposamena eta iradokizunak jasotzea: Inkestaren arabera, inkestatu gehienak ados daude enpresaren hasierako proposamenarekin. Gainera, zenbait iradokizun positibok, hala nola zinemak, kontzertuak eta karaokeak sartzeak, aukera eman lezake eskainitako zerbitzuak dibertsifikatzeko eta bezeroaren esperientzia hobetzeko.