

MERKATUAREN SEGMENTAZIOA

SARARGI bi bezero mota nagusi identifikatu ditu, merkatuaren segmentazioa eginez. Bezero bakoitzaren ezaugarriak, beharrak eta portaera ulertzea funtsezkoa da, segmentu bakoitzari egokitutako marketin-estrategiak sortzeko eta zerbitzuaren eraginkortasuna eta bezeroen gogobetetasuna handitzeko. SARARGI-ren bezero nagusiak hauek dira: **Entitate publikoak**, zehazki, Gasteizko Udala, eta **entitate pribatuak**.

- GASTEIZKO UDALA

Gure bezero nagusietako bat Gasteizko Udala da, Irisgarritasun Unibertsaleko Plan Integrala (PIAU) ezartzeaz arduratzen den erakunde publikoa. Udal langileek emandako informazioaren arabera, Udalak ez du plan hori gauzatzeko beharrezko espezializaziorik.

SARARGI, Komunikazio Bitartekariak osatzen duten enpresa bezala, komunikazioan premiak bereziak dituzten pertsonentzako irisgarritasuna hobetzeko esku-hartzeak prestatzen ditu. Esperientzia horrek Gasteizko Udalarekin elkarlanean aritzeko aukera paregabea eskaintzen digu, PIAU-ren helburuak gauzatzen laguntzeko.

1. Kontratazio publikoan parte hartzea

Erakunde publikoa den heinean, Gasteizko Udalak prozedura arautuak jarraitu behar ditu kontratazioetan, gardentasuna eta aukera berdintasuna bermatzeko. Jarraian, Udalarekin harreman kontraktuala ezartzeko erabil ditzakegun metodoak azalduko ditugu:

1.1. Lizitazio Publikoak

Udalak lizitazioak argitaratzen ditu zerbitzu espezifikoak kontratatzeko. Honek aukera ematen digu proposamen formalak aurkezteko, SARARGI-ren ikuspegi eta konpetentziak zehaztuz.

- Proiektu zehatza landuko genuke, enpresaren zerbitzu anitzek PIAU-ren helburuak nola betetzen dituzten zehaztuz.
- Honako jarduerak proposatuko genituzke: udal dokumentuak irakurketa errazera egokitzea, espazio publikoetan komunikazioa hobetzeko teknologien ebaluazioa (FM sistemak eta begizta magnetikoak, adibidez), Zeinu Hizkuntzako moldaketak eta Udaleko langileentzako sentsibilizazio-tailerrak...

- Kalitate bermeak eskainiko genituzke, proposatuko ditugun egokitzapenak epe luzerako baliagarriak eta komunikazio irisgarritasunaren azken berrikuntzetan oinarrituak izango direla ziurtatuz.

1.2. Proposamen zuzenen bidezko eskaintzak

Estali gabeko behar espezifiko bat detektatzen badugu, diagnostiko-txosten bat eta irtenbide pertsonalizatu bat aurkeztuko ditugu.

Nola jardungo genuke:

- Diagnostiko-txosten bat prestatuko genuke, irisgarritasunean zein arazo edo mehatxu ikusten ditugun azaltzeko eta argudiatzeko.
- Udalari, txosten horren bitartez, SARARGI-k proposatutako irtenbideak eta aukerak azalduko genizkioke.

1.3. Zerbitzu espezializatuak eskaintzea

SARARGI-k zerbitzu espezializatuak eskaintzen dituenek, hornitzaile gisa kokatzeko aukera dugu.

Nola jardungo genuke:

- Informazio turistikorako zerbitzuarentzako plan integrala aurkeztuz, adibidez:
 - Turistentzako informazio materialak komunikazio premia bereziak dituztenentzat egokitzea.
 - Interpreteen eta Komunikazio Bitartekarien beharra helaraziz.
 - Arreta irisgarria eskain dezakeen langile prestatua izatea.



2. Zerbitzuan Udalari eskeini ahal diogun balio erantsia:

- **Malgutasuna:** Zerbitzuak aplikazio eremuen arabera egokitzeko gaitasuna, udaletxeak eskeintzen duen edozein zerbitzu egokitzeko gai da SARARGI.
- **Iraunkortasuna:** Epe luzerako erabilgarriak izango diren egokitzapenak eta baliabideak eskaintzea.

- **Eguneratua:** Irisgarritasunari buruzko azken ikerketetan eta ebidentzietan oinarritutako, baliabideak eskeintzea.

3. Bezeroaren alde onak eta alde txarrak

Gasteizko Udalarekin lan egiteko abantailak ugari daude, aipagarrienak proiektu iraunkorrak garatzeko eta soldata on bat izateko aukerak dira. Hala ere, desabantailak ere aurkitu ahal ditugu, hala nola, lehiaketa publikoen exigentzia maila oso altua dela, eta SARARGI-k honetan parte hartu ahal izateko irizpide zehatzak bete behar dituela.

• ENTITATE PRIBATUAK

SARARGIk entitate pribatuentzako zerbitzu espezializatuak eskaintzen ditu, honako sektore hauetan zentratuta izan ahal da: hezkuntza pribatua, osasun pribatuak, enpresa pribatuak, eta sozializazio eta aisialdiko enpresak (museoak barne, adibidez). Entitate pribatuetan honako arloetan ikusten dugu:

- **Hezkuntzan:**
 - Zeinu Hizkuntzako edo KSHA-eko egokitzapenak edo eduki erraztuak sortzen, baita eskolak egokitzen.
- **Osasunean:**
 - Komunikazio-oztopoak ezabatzeko laguntza, esaterako, diagnostikoak ulertzeko edo tratamendu baten inguruko informazioa eskuratzeko baita ospitalak irisgarriagoak bihurtzeko.
- **Sozializazioa eta aisialdia:**
 - Gizarte-ekitaldietan eta aisialdirako jardueretan komunikazio inklusiboa bermatuz.

1. Zerbitzuaren balorazioa

SARARGIren zerbitzuak komunikazio-premia bereziak dituzten pertsonentzat balio handia du. Hauek dira gehien baloratzen diren elementuak:

1. **Pertsonalizazioa:** Zerbitzuak bezeroen behar zehatzetara egokitzen dira, bakoitzaren egoera eta baldintzak kontuan hartuz.
2. **Etengabeko euskarria:** Bezeroei laguntza jarraitua ematen zaie, unean uneko egoeretarako irtenbideak eskaintzeko.

3. **Konfiantza eta profesionaltasuna:** Zerbitzuak espezializatutako profesionalak eskaintzen dituzte, eta horrek bezeroengan segurtasuna eta gogobetetasuna sortzen du.
4. **Prezio lehiakorra:** Kalitate handiko zerbitzu espezializatua eskaini arren, prezio justuak bezeroentzat erakargarriak dira.

2. Bezeroen alde onak eta txarrak

Alde onak:

- Entitate pribatuek zerbitzu espezializatuak baloratzen dituzte, bereziki irisgarritasunean laguntzeko.
- Aurrera begira lankidetzaren harreman iraunkorrak eraiki daitezke, haien beharrak etengabe asetzeko.
- Kolektiboak, hala nola hezkuntza-eragileak edo osasun zentroak, zerbitzuan eragin zuzena duten emaitzak baloratzen dituzte.

Alde txarrak:

- Aurrekontu-murrizketak edo lehentasun aldaketak bezero pribatuen erabakiak baldintza ditzakete.
- Irisgarritasunaren inguruko sentsibilizazioa ez denean nahikoa, entitate batzuetan zerbitzua baztertu edo bigarren maila batean utzi dezakete.

3. Bezeroak erakarri eta lotzeko estrategiak

SARARGIk hainbat estrategiatan oinarritzen da entitate pribatuen arreta erakartzeko:

- **Komunikazio-kanal digitalak:**
 - Sare sozialak eta webgunea erabiltzen dira zerbitzuak ezagutzera emateko eta erabiltzaile potentzialekin harremanetan jartzeko.
- **Erabiltzaileen testigantzak:**
 - Bezeroen esperientziak eta arrakasta-kasuak erakustea SARARGIren lana ikusgai bihurtzeko eta konfiantza sortzeko erabiltzen da. Ahoz-ahozko publizitatea estrategia garrantzitsua da.

MERKATUAREN ANALISIA

Komunikazio-bitartekaritzako zerbitzuak oraindik ez dira jendeareartean ezagunak, baina beharra gero eta handiagoa da gizartean. Eskaintzen ditugun zerbitzuak berritzaileak izanik, gaur egun ez dago lehiakide asko gure merkatuan, eta hori gure aldeko puntu indartsua da. Hala ere, egoera horrek erronka ere badakar: zerbitzu berriak eskaintzen ditugunez, jendeak ez ditu oraindik behar bezala ezagutzen, eta horrek gure lana zailtzen du. Gure erronkarik nagusia, beraz, zerbitzu hauen erabilgarritasuna eta balioa ezagutzera ematea izango da. Testuinguru honetan gure lehiakidea izango den enpresa bakarra topatu dugu, Arymux. Hona hemen gure zerbitzuak eta bere zerbitzuak konparatzen duen taula bat.

EZAUGARRIAK	ARYMUX	SARARGI
Jarduera nagusia	Antzerki eta dantza konpainia	Komunikazio bitartekaritza eta irisgarritasun zerbitzuak eskeintzen dituen enpresa.
Zerbitzuak	Sentsibilizazio tailerrak erakunde publikoentzat.	Komunikazio inklusiboa sustatzeko zerbitzu integralak (tailerrak, egokitzapenak, aholkularitza).
	Dantza eta antzerki irisgarriak sortu	
Abantailak	Merkatuan ezagunak	Irisgarritasunerako eta inklusiorako ikuspegi espezializatua.
	Ikuspegi berritzailea	
		Zerbitzu berritzaile eta egokituak, azken ikerketetan oinarrituak.

Mugak	Ez dago espezializatua irisgarritasun edo komunikazio inklusiboan.	Zerbitzuen inguruko kontzientziazioa eta ezagutza areagotzeko beharra.
--------------	--	--