

University of Macedonia
Master in Information Systems
Techno-Economics and Strategies
for Informatics & Telecommunications
Professor: A. A. Economides



Feasibility Analysis and Strategy
Development for the Mobile Personal
Health-Application “*Deaf Text-Call*”

Kyriaki Giantsou
(mis133)

Thessaloniki, June 2014

Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
ΔΠΜΣ Πληροφοριακά Συστήματα
Τεχνο-Οικονομικά και Στρατηγικές
Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών
Καθηγητής: Α.Α. Οικονομίδης



Ανάλυση Σκοπιμότητας και Στρατηγική
Ανάπτυξη για την εφαρμογή υγείας κινητού
“Deaf Text-Call”

Kyriaki Giantsou
(mis133)

Θεσσαλονίκη, Ιούνιος 2014

Abstract

This paper refers to the innovative idea for the creation of a health application for deaf people, *Deaf Text-Call*, in order to communicate directly with the National Service of Emergency in Greece. The application will be created from the volunteer rescue team Hellenic Association for Search and Rescue. The paper, is an overview of the Business Plan, the economic criterias, the feasibility analysis, the presentation of the SWOT analysis was made for the applicationα and the study of acceptance.

Περίληψη

Η παρούσα εργασία αποτελεί μία προσπάθεια υλοποίησης μίας πρωτότυπης εφαρμογής κλήσεων έκτακτης ανάγκης προς το ΕΚΑΒ, από μία εθελοντική ομάδα διάσωσης, της Ελληνικής Ένωσης Έρευνας και Διάσωσης. Παρουσιάζεται το επιχειρηματικό σχέδιο, τα οικονομικά κριτήρια, η ανάλυση σκοπιμότητας καθώς και η ανάλυση swot για τη δημιουργία της εφαρμογής και η μελέτη αποδοχής.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	5
Business Plan.....	6
Περιγραφή Σωματείου.....	6
Σκοπός.....	6
Υπηρεσίες.....	6
Marketing Plan.....	8
Χρηματοοικονομικό Σχέδιο.....	10
Feasibility Analysis.....	12
Τεχνική Σκοπιμότητα.....	12
Οικονομική Σκοπιμότητα.....	12
Εταιρική Σκοπιμότητα.....	12
Νομική Σκοπιμότητα.....	13
SWOT Analysis.....	14
Study of Acceptance.....	18
Συμπεράσματα.....	19
Βιβλιογραφία.....	20

Εισαγωγή

Στα πλαίσια του μαθήματος Τεχνο-Οικονομικά και Στρατηγικές Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, αποφασίστηκε να δημιουργηθεί οργανωμένα η πρόταση για την εφαρμογή Deaf Text-Call, η οποία είχε δημιουργηθεί περίπου ένα χρόνο νωρίτερα. Κάθε ιδέα που γεννιέται μέσω brainstorming και ειδικότερα με κριτήριο την αφίλοκερδή προσφορά και πολλές φορές με προσωπικό κόστος, είναι θεμιτό να παρουσιάζεται όταν δίνεται η κατάλληλη ευκαιρία.

Το παρόν επιχειρηματικό σχέδιο ίσως να παρουσιάζει ελλείψεις, ειδικά στην οικονομική προσέγγιση του, όμως πρόκειται για ένα project που θα πραγματοποιηθεί μέσω εθελοντικής ομάδας και με ειδικούς περιορισμούς ως προς το οικονομικό πλαίσιο, για το λόγο αυτό προσπαθήσαμε να αναπτύξουμε ιδιαίτερα τα υπόλοιπα στοιχεία του.

Η εφαρμογή Deaf Text-Call, απευθύνεται σε μία ιδιαίτερα κλειστή κοινωνία ανθρώπων, οι οποίοι όμως διαφέρουν στο ελάχιστο από όλους τους υπόλοιπους. Σκοπός της εφαρμογής είναι η παροχή ουσιαστικής βοήθειας και όχι το κέρδος.

Επιχειρηματικό Σχέδιο

Περιγραφή Σωματείου

Η Ελληνική Ένωση Έρευνας και Διάσωσης (Ε.Ε.Ε.Δ.) είναι ένα εθελοντικό σωματείο με διασωστικό, αθλητικό και φιλανθρωπικό χαρακτήρα. Εδρεύει στη Θεσσαλονίκη από το 1997, οπότε και ιδρύθηκε. Η επίσημη επωνυμία του στα αγγλικά είναι Hellenic Association for Search and Rescue. Απαριθμεί περίπου 100 μέλη και το Διοικητικό της Συμβούλιο (2013-2015) απαρτίζεται από τους: Γεώργιος Βάγγος (Πρόεδρος), Στέφανος Πορτσέλης (Αντιπρόεδρος), Κυριακή Γιάντσου (Γραμματέας), Αθανάσιος Κοτσαμπασίδης (Εφορος Υλικού), Βασίλης Χριστοφορίδης (Ταμίας).

Σκοπός

Σκοποί του Σωματείου είναι :

1. Η προσφορά βοήθειας στο κοινωνικό σύνολο, τόσο με παροχή υλικών διάσωσης, όσο και με διάθεση έμπυχου δυναμικού σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης και καταστροφών, στον τομέα της έρευνας και της διάσωσης.
2. Η πραγματοποίηση εκδρομών, περιηγήσεων και ειδικών αποστολών με σκοπό την επαφή και τη γνωριμία με τη φύση.
3. Η ηθική εξύψωση των νέων, η άσκηση του σώματος με τον αθλητισμό, η απόκτηση και τελειοποίηση ορισμένων φυσικών ικανοτήτων, η ανάπτυξη τους κοινωνικά και η αξιοποίησή τους σύμφωνα με τις γενικές αρχές του φίλαθλου πνεύματος και της κοινωνικής προσφοράς.
4. Η εκμάθηση στο ευρύ κοινό τεχνικών και μεθόδων έρευνας και διάσωσης, πρακτικών παροχής πρώτων βοηθειών, επιβίωσης κάτω από ιδιαίτερα αντίξοες συνθήκες και γενικά η εκπαίδευση στην έρευνα και διάσωση.
5. Η διάδοση και εκμάθηση διαφόρων αθλημάτων που απαιτούν επαφή με τη φύση και προάγουν τις αρχές αγάπης και προστασίας του περιβάλλοντος.

Υπηρεσίες

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες από την Ελληνική Ένωση Έρευνας και Διάσωσης είναι η υγειονομική κάλυψη αγώνων, δραστηριοτήτων, συναυλιών, η έρευνα αγνοουμένου και η διάσωση αυτού, η σχοινοδιάσωση, εκπαίδευση πρώτων βοηθειών, ναυαγοσωστική κάλυψη, παροχή ανθρωπιστικής βοήθειας όπου χρειάζεται, η δασοπροστασία και πυρασφάλεια,

απεγκλωβισμός από αυτοκίνητο, διάσωση από επικίνδυνα υλικά, επείγουσα βοήθεια και μεταφορά. Ως ένα εθελοντικό σωματείο παρέχει τις υπηρεσίες της πάντα δωρεάν. Πολλές φορές για τις παρεχόμενες υπηρεσίες της Ε.Ε.Ε.Δ. γίνονται χορηγίες υλικών προκειμένου να αντικατασταθούν αυτά που χρησιμοποιήθηκαν, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις όπου η κάλυψη είναι υγειονομική.

Σημαντικό στοιχείο για την Ε.Ε.Ε.Δ. Θεσσαλονίκης είναι η ανιδιοτελής προσφορά και η προάσπιση του δικαιώματος κάλυψης βασικών αναγκών όπως αυτή της επείγουσας ανταπόκρισης σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης. Πιο συγκεκριμένα, η διαφορετικότητα κάποιων ανθρώπων δεν θα έπρεπε να αποτελεί εμπόδιο στο δικαίωμα τους στην παροχή πρώτων βοηθειών από το ΕΚΑΒ. Με στόχο την κάλυψη αυτής της ανάγκης αποφασίστηκε η δημιουργία μίας εφαρμογής (υγείας) η οποία απευθύνεται σε άτομα κωφά και θα τους δίνει τη δυνατότητα να επικοινωνούν άμεσα και μόνοι τους με το ΕΚΑΒ, ακριβώς όπως επικοινωνεί οποιοσδήποτε όταν χρειάζεται την επέμβαση του.

Παρουσίαση της Υπηρεσίας

Η υπηρεσία που σχεδιάζεται είναι η δημιουργία μίας εφαρμογής για το κινητό τηλέφωνο, μέσω της οποίας θα έχει τη δυνατότητα το κωφό άτομο να επικοινωνεί με το ΕΚΑΒ. Θα δίνεται η δυνατότητα αποστολής αυτοματοποιημένου μηνύματος (sms). Θα υπάρχει μία λίστα έτοιμων μηνυμάτων με πιθανά προβλήματα που μπορεί να αντιμετωπίσει κάποιος, από την οποία θα μπορεί να επιλέγει ο χρήστης το αντίστοιχο, ενώ θα υπάρχει και επιβεβαίωση «οκ», ώστε να αποφεύγονται τα λάθη από πλευράς χρήστη, αλλά και να δίνεται ο απαραίτητος χρόνος για να ληφθούν οι συντεταγμένες της θέσης του. Με την αποστολή του sms θα δίνεται αυτόματα και η γεωγραφική θέση του αποστολέα, οι συντεταγμένες θα λαμβάνονται μέσω δορυφόρου και θα εμφανίζονται στο τερματικό του τηλεφωνικού κέντρου του ΕΚΑΒ. Παράλληλα θα υπάρχει και η δυνατότητα αποστολής μηνύματος με τον κλασικό τρόπο (συμβατικό μήνυμα).

Επίσης, θα υπάρχει δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας με το ΕΚΑΒ, να αποσταλεί το μήνυμα από τον χρήστη και να λάβει απάντηση από το τηλεφωνικό κέντρο του ΕΚΑΒ. Η εφαρμογή θα δίνει τη δυνατότητα βιντεοκλήσης στο τηλεφωνικό κέντρο του ΕΚΑΒ, για καλύτερη επικοινωνία, ακόμη και αν ο υπάλληλος του τηλεφωνικού κέντρου δεν γνωρίζει τη νοηματική γλώσσα, θεωρείται ότι είναι η ιδανικότερη λύση, ώστε να μπορέσει να κρίνει οπτικά ο ίδιος το περιστατικό (αναφέρεται σε περιπτώσεις κυρίως τροχαίων ατυχημάτων) και να στείλει αντίστοιχα την απαιτούμενη βοήθεια, στο ακριβές σημείο, ή να δώσει οδηγίες ωσότου φτάσει το ασθενοφόρο ή κάποια μηχανή του ΕΚΑΒ.

Marketing Plan

Έρευνα αγοράς

Προκειμένου να αποφασιστεί η δημιουργία της εν λόγω εφαρμογής πραγματοποιήθηκε μία επαφή με τον Σύλλογο Κωφών Θεσσαλονίκης και εκτενής έρευνα αγοράς. Συνομιλώντας με τους ανθρώπους του Συλλόγου (μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου και μη), εντοπίστηκαν σημαντικά προβλήματα στην επικοινωνία των κωφών με τις κρατικές υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης (ΕΚΑΒ, Αστυνομία, Πυροσβεστική, Λιμενικό, 112) και όχι μόνο. Μέχρι και σήμερα η επικοινωνία σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης με τις αντίστοιχες υπηρεσίες γίνεται μέσω τρίτων προς τα κωφά ανθρώπων (συγγενείς, φίλοι, κά.), ουσιαστικά η επικοινωνία γίνεται ενημερώνοντας αρχικά κάποιον, ο οποίος στη συνέχεια επικοινωνεί με την υπηρεσία.

Αναζητώντας στο διαδίκτυο και στα markets εφαρμογών δεν εντοπίστηκε κάποια εφαρμογή για την Ελλάδα. Η αναζήτηση έδειξε ότι υπάρχει κάποια υπηρεσία στη Μεγάλη Βρετανία από τον Βρετανικό Ερυθρό Σταυρό, η οποία είναι add on στην ήδη υπάρχουσα υπηρεσία έκτακτης ανάγκης της Μ.Βρετανίας [6]. Πρόκειται για αποστολή μηνύματος στον αριθμό έκτακτης ανάγκης της χώρας, ή κλήση αυτού και ενθάρρυνση για δημιουργία θορύβου ώστε ο τηλεφωνητής να μπορέσει να αντιληφθεί ότι πρόκειται για κάποιον που χρειάζεται βοήθεια αλλά πιθανό δεν ακούει και δεν μιλάει. Θα ρωτούσε κάποιος, πόσο ασφαλής είναι αυτός ο τρόπος ώστε να αποφευχθούν περιπτώσεις στις οποίες κάποιο παιδί παίζει απλά με το τηλέφωνο.

Στην έρευνα αγοράς που έγινε εντοπίστηκε και μία γερμανική εταιρεία τηλεπικοινωνιών, η οποία προσφέρει μία υπηρεσία παροχής επικοινωνίας [3]. Με τον τίτλο *deaf-sos* η εταιρεία πουλάει μία μικρή συσκευή, η οποία συμβάλει στην άμεση κλήση βοήθειας. Αφού πληκτρολογήσει κάποιος στο κινητό του τηλέφωνο και καλέσει τον Ευρωπαϊκό αριθμό Άμεσης Βοήθειας (112) ή το 911 (αριθμός άμεσης βοήθειας για την Αμερική), ενεργοποιεί τη συσκευή, η οποία μιλάει και δίνει τις πληροφορίες που απαιτούνται (ποιος, που, τι) στον τηλεφωνητή της άλλης γραμμής. Επίσης, υπάρχει και τρίτο βήμα κατά το οποίο μπορεί να γίνει αποστολή sms στην υπηρεσία αρκεί να βρίσκεται ο χρήστης εντός της ζώνης GSM της περιοχής.

Όπως, έδειξε η έρευνα στη χώρα μας δεν υπάρχει κάτι αντίστοιχο, παρόλο που κάποια στιγμή υπήρξε μία προσπάθεια αποστολής μηνύματος στην Αστυνομία, αλλά ναυάγησε ως ιδέα και δεν προωθήθηκε όσο θα έπρεπε ίσως στον ιδιαίτερα κλειστό κύκλο των κωφών. Έτσι,

θεωρήθηκε σημαντικό πλεονέκτημα η δημιουργία μίας εφαρμογής που να παρέχει μία υπηρεσία άμεσης βοήθειας και συγκεκριμένα αρχικά με το ΕΚΑΒ, γιατί θεωρείται ως το πρώτο και σπουδαιότερο δικαίωμα του κάθε ανθρώπου, η ίση πρόσβαση – διασύνδεση με τον κρατικό πάροχο άμεσης υγειονομικής βοήθειας που είναι το Εθνικό Κέντρο Άμεσης Βοήθειας. Εντοπίστηκε μία εταιρεία [4] εξειδικευμένη σε ακουστικά βαρηκοΐας και άλλες βοηθητικές συσκευές, η οποία πουλάει σταθερό τηλέφωνο με δυνατότητες ηχογραφημένων μηνυμάτων έκτακτης ανάγκης, μηνύες τηλεφωνικές εκτάκτου ανάγκης και μερικών ακόμη δυνατοτήτων. Βέβαια, η τιμή αυτού κρίνεται ιδιαίτερα υψηλή (119€).

Πελάτες

Η υπηρεσία αυτή απευθύνεται σε όλους όσους είναι κωφοί ή βαρήκοοι. Ανεξαρτήτου ηλικίας, φύλου, κοινωνικής και οικονομικής τάξης, παιδείας η εφαρμογή θα είναι για οποιονδήποτε έχει κινητό τηλέφωνο νέας τεχνολογίας (smartphone) ώστε να υποστηρίξει την εγκατάσταση της. Δεδομένων και των πληροφοριών που συλλέχθηκαν από το Σύλλογο Κωφών Θεσσαλονίκης, το μεγαλύτερο ποσοστό των κωφών ή βαρήκοων έχουν κινητά τηλέφωνα νέας τεχνολογίας και συνήθως (>90%) με δυνατότητα βιντεοκλήσης, ώστε να μπορούν να έχουν μεταξύ τους καλύτερη επικοινωνία.

Ανταγωνισμός

Ανταγωνισμός άμεσος δεν υπάρχει, καθότι δεν υπάρχει κάτι αντίστοιχο ήδη στην αγορά. Όπως να ετοιμάζεται κάτι από κάποιον ιδιώτη, αλλά αυτό είναι μία πληροφορία την οποία δεν μπορεί κάποιος να γνωρίζει, είναι στα ρίσκα. Μπορεί να δημιουργηθεί ανταγωνισμός μετά τη δημιουργία, προώθηση και χρήση της εφαρμογής, όμως δεν είναι κάτι το οποίο μας αφορά και πάλι άμεσα, κι αυτό γιατί ο στόχος της συγκεκριμένης εφαρμογής θα έχει πραγματοποιηθεί, θα έχει ενεργοποιηθεί μία κοινότητα ανθρώπων, ώστε να κάνουν προσβάσιμα σε όλους κάποια αγαθά που για κάποιους άλλους είναι αυτονόητα. Όπως θα δούμε παρακάτω στην κοστολόγηση της υπηρεσίας, ο σκοπός της δεν είναι κερδοσκοπικός, οπότε και το κόστος αυτής θα είναι είτε μηδενικό, είτε ιδιαίτερα χαμηλό, κάτι που σημαίνει ότι δυσκολεύει τον οποιοδήποτε ανταγωνιστεί ιδιώτη θα θελήσει να κάνει κάτι κερδοφόρο, ενώ θα υπάρχει ήδη δωρεάν ή σε αμελητέα τιμή.

Στρατηγική Marketing

Η προώθηση της εφαρμογής θα ξεκινήσει μέσα από το επίσημο site της Ε.Ε.Ε.Δ. Θεσσαλονίκης [5], μέσω των κοινωνικών μέσω δικτύωσης (προώθηση στο group της

Ε.Ε.Ε.Δ., μέσω των προσωπικών λογαριασμών του Δ.Σ. της αλλά και των μελών της), από τα site των συνεργαζόμενων Εταιρειών, Συλλόγων με την Ελληνική Ένωση Έρευνας και Διάσωσης, προφορικά, μέσω του Συλλόγου Κωφών Θεσσαλονίκης, προώθηση στα group στο Facebook της κοινότητας Κωφών, μέσω απλών brochures στα κέντρα εκμάθησης νοηματικής γλώσσας στη Θεσσαλονίκη.

Επίσης, ως προς τη χρήση από το ΕΚΑΒ, θα δημιουργηθεί αντίστοιχη πλατφόρμα μέσω της οποίας θα γίνεται η αποδοχή της call-text ή βιντεο-κλήσης επικοινωνίας, η οποία θα εγκατασταθεί επίσης δωρεάν στο ΕΚΑΒ. Σε πρώτες συνομιλίες με υπεύθυνους του ΕΚΑΒ Θεσσαλονίκης, είναι ανοιχτοί σε κάτι τέτοιο, σε μία στιγμή μάλιστα που το ΕΚΑΒ εκσυγχρονίζεται αλλάζοντας το τηλεφωνικό τους κέντρο από συμβατικό με τηλέφωνα, με ηλεκτρονικούς υπολογιστές και πληροφοριακά συστήματα.

Προϋπολογισμός Προώθησης

Όπως φάνηκε και από το πλάνο στρατηγικής marketing παραπάνω το κόστος της προώθησης της εφαρμογής είναι μηδενικό. Η προώθηση στηρίζεται στην διαφήμιση κυρίως μέσω δικτυακών τόπων και ακόμη πιο στοχευμένα μέσω του Συλλόγου Κωφών Θεσσαλονίκης.

Οργάνωση Έργου

Η εφαρμογή δημιουργείται στα πλαίσια χρόνιας ύπαρξης μίας εθελοντικής ομάδας διάσωσης (Σωματείο κατά το νομικό όρο) και επομένως το οργανωτικό κομμάτι του project αυτού το αναλαμβάνει κάποιος από το Δ.Σ. της Ένωσης, με ομάδα εργασίας κατά βάση με άτομα μέλη της Ε.Ε.Ε.Δ., αλλά και εξωτερικούς συνεργάτες που θα θελήσουν να βοηθήσουν εθελοντικά στη δημιουργία, προώθηση και λειτουργία της εφαρμογής *Deaf Text-Call*.

Χρηματοοικονομικό Σχέδιο

Δεδομένης της έναρξης εργασιών για την εφαρμογή απαιτείται ένας χώρος (γραφείο) όπου θα γίνονται οι συγκεντρώσεις αλλά και η δημιουργία της εφαρμογής (πρακτικό μέρος-προγραμματισμός), ο χώρος αυτός υπάρχει ήδη, είναι τα γραφεία της Ε.Ε.Ε.Δ. Θεσσαλονίκης στην περιοχή της Τριανδρίας, όπου και παρέχεται ο χώρος της Γραμματείας για το project αυτό. Ακόμη, ο τεχνικός εξοπλισμός (η/υ, εκτυπωτής) που απαιτείται διατίθεται ήδη (σταθερός η/υ και laptop, πολυμηχάνημα HP), όπως επίσης και οι γραφικές ύλες που μπορεί να απαιτηθούν. Σημαντική επίσης είναι και η ύπαρξη ιδιόκτητου αριθμού κινητού τηλεφώνου

και e-mail (eeedthessalonikis@gmail.com) ώστε να πραγματοποιούνται οποιεσδήποτε επαφές τηλεφωνικές και μη χρειαστεί επίσημα.

Σκοπός είναι να δημιουργηθεί η εφαρμογή χρησιμοποιώντας ανοιχτό λογισμικό ώστε να αποφευχθεί το όποιο κόστος, καθώς και η εύρεση ομάδας εργασίας προγραμματιστών που προτίθενται να βοηθήσουν στο στήσιμο της εφαρμογής εθελοντικά. Βέβαια, δεδομένης της οικονομικής κατάστασης και των διαταραχών στην κοινωνία υπάρχει και η οικονομική δυνατότητα ώστε να βρεθεί κάποιος εξωτερικός συνεργάτης επί πληρωμή που θα πραγματοποιήσει την εργασία αυτή. Το ενδεχόμενο αυτό είναι η τελευταία λύση, αφού έχει εξαντληθεί κάθε πιθανότητα εθελοντικής εργασίας ή χρηματοδότησης του έργου.

Σε κάθε περίπτωση που χρειαστεί λογιστής ή νομικός σύμβουλος, οι ενέργειες θα πραγματοποιηθούν από μέλη της Ε.Ε.Ε.Δ. με αντικείμενο εργασίας αυτές τις ειδικότητες. Προσπαθώντας να εξαλείψουμε την πιθανότητα αποτυχίας από οικονομικής πλευράς τουλάχιστον, η Ε.Ε.Ε.Δ. διαθέτει το ποσό των 1000€ για χρήση σε ειδικές περιπτώσεις και αφού κριθεί από το Δ.Σ. της ότι δεν υπάρχει άλλη λύση πέραν της πληρωμής για κάποια εργασία, απαίτηση.

Χρηματοοικονομική έρευνα έδειξε πως το κόστος δημιουργίας εφαρμογής, το upload σε android ή IOS, η ύπαρξη διαφημίσεων εντός της εφαρμογής ή όχι είναι οι παράγοντες που καθορίζουν το τελικό κόστος της εφαρμογής. Για μία εφαρμογή, με λίγες διαφημίσεις, στο market του android και το κόστος του developer χρειάζονται κατά προσέγγιση 2000€. Ακόμη, για μία απλή εφαρμογή στο market του android το ποσό που απαιτήθηκε από τον πάροχο ήταν τα 0,20€. Δίνεται η δυνατότητα για μία αρχική δωρεάν προσφορά της εφαρμογής για ένα χρονικό διάστημα ή για απευθείας χρέωση αυτής με ένα ποσό της τάξεως των 0,50€. Το κέρδος θα χρησιμοποιηθεί καθαρά για σκοπούς της εφαρμογής (επέκταση, αναβάθμιση, κτλ).

Feasibility Analysis

Τεχνική Σκοπιμότητα

Η δημιουργία μίας εφαρμογής για κινητό τηλέφωνο θεωρείται κάτι απλό στις μέρες μας. Η Ε.Ε.Ε.Δ. Θεσσαλονίκης αναζητώντας στα μέλη της, αλλά και σε «φίλους» αυτής έχει ήδη εντοπίσει ανθρώπους που εξειδικεύονται στον τομέα δημιουργίας εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα, οπότε από τεχνικής άποψης δεν είναι ανέφικτο.

Πρόκειται για μία εφαρμογή σχετικά απλή, χωρίς ιδιαίτερα γραφικά. Επίσης, η πλατφόρμα που θα δημιουργηθεί για χρήση από το ΕΚΑΒ, πρόκειται να είναι μία εύχρηστη και απλή πλατφόρμα διαχείρισης μηνυμάτων και βιντεο-κλήσεων. Θα μπορούσε να μοιάζει σε λειτουργία με τα προγράμματα skype και viber for pc, κάτι που σημαίνει ότι υπάρχει παρόμοιος κώδικας ώστε να αρχίσει ο προγραμματισμός της εν λόγω πλατφόρμας και εφαρμογής.

Οικονομική Σκοπιμότητα

Σκοπός της εφαρμογής αυτής όπως αναφέρθηκε ήδη δεν είναι το κέρδος, αλλά η βοήθεια σε μία κοινότητα ανθρώπων που αντιμετωπίζουν δυσκολίες ακοής, επομένως δεν τίθεται ζήτημα αν μας συμφέρει οικονομικά να το φτιάξουμε. Βέβαια, κάτι τέτοιο δεν σημαίνει ότι προτιθέμεθα να δαπανήσουμε ανεξέλεγκτα χρήματα προκειμένου να δημιουργηθεί η εφαρμογή. Στόχος είναι η δημιουργία της και η οικονομική στήριξη είτε από χορηγίες, χρηματοδοτήσεις και η εξάλειψη οικονομικού κόστους μέσω προσωπικής εθελοντικής εργασίας.

Εταιρική σκοπιμότητα

Η συζήτηση με ανθρώπους του Συλλόγου Κωφών που αντιμετωπίζουν το συγκεκριμένο πρόβλημα επικοινωνίας άφησε την εντύπωση ότι κάτι τέτοιο λείπει πραγματικά. Επίσης, στα πλαίσια της έρευνας σε ελληνικό επίπεδο για ανάλογες παρεχόμενες υπηρεσίες, επικοινωνήσαμε με έναν τηλεφωνικό αριθμό επικοινωνίας κωφών (!) ο οποίος αποτελεί τελικά γραμμή του 112 (Ευρωπαϊκού νούμερου άμεσης βοήθειας) και είναι για ακούντες.

Συμπεραίνει κανείς ότι η εφαρμογή θα είναι τελικά ιδιαίτερα χρήσιμη για όλους αυτούς τους ανθρώπους που αντιμετωπίζουν προβλήματα ακοής ή/και άρθρωσης.

Νομική Σκοπιμότητα

Από νομικής πλευράς η εφαρμογή δεν κωλύεται πουθενά βάση νόμου. Ως προς την εγκατάσταση και χρήση (πιλοτικά σε πρώτο στάδιο) από το ΕΚΑΒ Θεσσαλονίκης, δεν υπάρχουν και πάλι νομικά προβλήματα που να είναι απαγορευτικά για τη λειτουργία του. Η παροχή της πλατφόρμας, η εγκατάσταση και εκπαίδευση του προσωπικού του τηλεφωνικού κέντρου θα είναι δωρεάν. Καθάρια για τυπικούς λόγους θα πρέπει να υπάρξει επικοινωνία με το Υπουργείο Υγείας στο οποίο ανήκει το ΕΚΑΒ.

Swot Analysis

Η ανάλυση swot είναι μία τεχνική με την οποία οι επιχειρήσεις, και όχι μόνο, μπορούν να εντοπίσουν και έπειτα να αναλύσουν τις Δυνάμεις (Strengths) και τις Αδυναμίες (Weakness) – εσωτερικά στοιχεία – , τις Ευκαιρίες (Opportunities) και τις Απειλές (Threats) – εξωτερικά στοιχεία-. Δίνεται η δυνατότητα συγκέντρωσης και ανάλυσης όλων αυτών των στοιχείων ώστε η επιχείρηση να δημιουργήσει μία γενική εικόνα για την ίδια και να επαναδιατυπώσει πιθανόν τη στρατηγική της [2].

Παρακάτω παρουσιάζονται τα στοιχεία για την εφαρμογή *Deaf Call-Text* και γίνεται η ανάλυση αυτών και με τις δύο τεχνικές είτε οριζόντια ανά κατηγορία στοιχείων, Δυνάμεις – Αδυναμίες, Ευκαιρίες – Απειλές, είτε διαγώνια, Δυνάμεις – Απειλές, Ευκαιρίες – Αδυναμίες [1].



Οριζόντια Ανάλυση

Από την ανάλυση αρχικά των δυνατών σημείων της εφαρμογής προκύπτει ότι η εφαρμογή που πρόκειται να δημιουργηθεί είναι πρωτότυπη και όπως εντοπίστηκε και στην έρευνα αγοράς δεν υπάρχει άλλη αντίστοιχη. Το στοιχείο αυτό από μόνο του δίνει σημαντικό προβάδισμα στο εγχείρημα της δημιουργίας της εφαρμογής. Ακόμη, δυνατό σημείο είναι και

η δωρεάν παροχή της ή η επί πληρωμή διάθεση της με το ελάχιστο δυνατό κόστος. Σε μία εποχή όπου η οικονομική κατάσταση δεν είναι ευνοϊκή για κανέναν, η δωρεάν παροχή εφαρμογών ιδιαίτερης αξίας, είναι σημαντική. Επίσης, δυνατό σημείο θεωρείται το στοχευμένο κοινό στο οποίο απευθύνεται και αυτό γιατί είναι πιο εύκολο στο να μπορέσει κάποιος να το κερδίσει ως πελάτη, αλλά και να δημιουργήσει μία εφαρμογή στις δικές του ειδικές απαιτήσεις. Η πρόσβαση που υπάρχει στο ΕΚΑΒ Θεσσαλονίκης κρίνεται και αυτή ως δυνατό σημείο, γιατί ο βασικός στόχος της εφαρμογής αυτής είναι η εξυπηρέτηση ενός ειδικού κοινού, για την «πρόσβαση» στο ΕΚΑΒ, οπότε και η συμβολή των ίδιων των εργαζομένων αυτού και ειδικότερα των ανθρώπων που εργάζονται στο τηλεφωνικό του κέντρο μπορεί να δώσει σημαντικές πληροφορίες για την ίδια την εφαρμογή. Τέλος, η πρόσβαση στο Σύλλογο Κωφών Θεσσαλονίκης, δεδομένου ότι γενικά η κοινότητα των κωφών είναι κλειστή, δίνει προβάδισμα στην ιδέα της δημιουργίας μίας εφαρμογής η οποία είναι απαραίτητη για εκείνους, ώστε να έχουν πλήρη ανεξαρτησία σε μία υπηρεσία του κράτους, για την οποία το ίδιο το κράτος δεν προνόησε κάτι σχετικό.

Εξετάζοντας τις αδυναμίες που εντοπίστηκαν συναντάει κάποιος την έλλειψη κάποιου ικανοποιητικού οικονομικού ποσού. Αυτό μπορεί να επηρεάσει σε πρώτο στάδιο την άμεση εκκίνηση και δημιουργία της εφαρμογής. Σε δεύτερο στάδιο, όμως, στοχεύουμε στη χρηματοδότηση και τις χορηγίες, για να προχωρήσει το έργο. Ακόμη, στις αδυναμίες θεωρείται και η εθελοντική εργασία, γιατί δεν γνωρίζουμε αν τελικά είναι όσο εύκολο φαίνεται να βρεθεί κάποιος προγραμματιστής, ή μία ομάδα εργασίας, ώστε να βοηθήσουν – προγραμματίσουν την εφαρμογή. Η αδυναμία αυτή πηγάζει εν μέρει από την οικονομική κατάσταση και πάλι της χώρας, αλλά και την έλλειψη προσφοράς στο κοινωνικό σύνολο με οποιονδήποτε τρόπο μπορεί ο καθένας.

Μελετώντας μαζί τις δυνάμεις και τις αδυναμίες όπως παρουσιάστηκαν παραπάνω, θεωρείται ότι αν επικρατήσουν οι αδυναμίες, οι οποίες είναι αρκετά σημαντικές, το έργο δεν θα μπορέσει να πραγματοποιηθεί στο χρονικό διάστημα που έχει προγραμματιστεί. Βέβαια, με κριτήριο την καινοτομία της εφαρμογής στοχεύουμε στην χρηματοδότηση αυτής. Επίσης, ως γενική εικόνα οι δυνάμεις θεωρούνται σημαντικότερες έναντι των εσωτερικών αδυναμιών, οι οποίες μπορούν να λυθούν χρησιμοποιώντας την έσχατη λύση, η οποία είναι η διάθεση περισσότερων χρημάτων, από τα προκαθορισμένα, για την εφαρμογή. Η λύση αυτή, θεωρείται ως η τελευταία επιλογή από το Δ.Σ. της Ε.Ε.Ε.Δ. και με κριτήριο ότι το νέο ποσό δεν θα ξεπερνάει το διπλάσιο (2000€) του αρχικού διατιθέμενου ποσού.

Στις ευκαιρίες εντοπίζει κανείς τη δυνατότητα επέκτασης της εφαρμογής και σε άλλες κρατικές υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, όπως η Αστυνομία, η Πυροσβεστική ή το Λιμενικό.

Ακόμη, ευκαιρία θεωρείται η ίδια η εφαρμογή ως μέσο γνωστοποίησης της με σκοπό την χρηματοδότηση ανάλογων έργων από το κράτος.

Ως απειλές ορίστηκαν η εμφάνιση κάποιας άλλης εφαρμογής παρόμοιου τύπου με την *Deaf Text-Call* πριν την κυκλοφορία αυτής, η μη έγκριση από το Υπουργείο Υγείας για την πιλοτική λειτουργία στο ΕΚΑΒ Θεσσαλονίκης και ο φόβος αποδοχής της εφαρμογής από την Κοινότητα Κωφών παρόλες τις προσπάθειες και τις επαφές που γίνονται.

Συγκρίνοντας τις ευκαιρίες και τις απειλές μπορεί να συμπεράνει κάποιος ότι οι ευκαιρίες που παρουσιάζονται είναι πολύ πιο πιθανές να πραγματοποιηθούν έναντι των απειλών. Φυσικά, και στις δύο αυτές περιπτώσεις, είναι θέμα πιθανοτήτων γιατί εξαρτώνται αποκλειστικά από εξωτερικούς παράγοντες. Ειδικότερα, στην περίπτωση της μη αποδοχής της εφαρμογής από την Κοινότητα Κωφών, θεωρούμε ότι είναι πολύ μικρό το ποσοστό που συγκεντρώνεται και αυτό γιατί οι συζητήσεις μαζί τους, έδειξαν ότι αυτή η εφαρμογή θα τους κάνει ακόμη πιο ανεξάρτητους και δεν θα βρίσκονται και στις περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης στην άβολη και χρονοβόρα θέση να ειδοποιούν κάποιον ακούοντα, ο οποίος με τη σειρά του ειδοποιεί το ΕΚΑΒ, ή οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία.

Διαγώνια Ανάλυση

Με τη μέθοδο της διαγώνιας ανάλυσης εντοπίζονται εκείνα τα σημεία στα οποία το εσωτερικό ή εξωτερικό στοιχείο μπορεί να υπερισχύσει έναντι του στοιχείου της αντίθετης πλευράς. Πιο συγκεκριμένα, στις δυνάμεις, όπως παρουσιάστηκε νωρίτερα, εντοπίζεται η δωρεάν ή με ελάχιστο κόστος εφαρμογή. Στις απειλές αντίστοιχα υπάρχει η πιθανότητα μη αποδοχής της εφαρμογής. Από οικονομικής πλευράς θεωρείται δύσκολο να μη δοκιμάσει κάποιος μία εφαρμογή η οποία είναι δωρεάν (ή φθηνή), η οποία τον εξυπηρετεί. Το κόστος που πιθανό να χάσει κάποιος, αν τη χρησιμοποιήσει είναι αμελητέο απέναντι στη μοναδικότητα και την ανεξαρτησία που θα νοιώσει ένας άνθρωπος ο οποίος βιώνει καθημερινά προβλήματα επικοινωνίας, λόγω της διαφορετικότητας του.

Η πρωτοτυπία της εφαρμογής, που εντοπίζεται στις δυνάμεις, θεωρείται ότι εξαλείφει τις πιθανότητες μη αποδοχής της πιλοτικής λειτουργίας από το ΕΚΑΒ Θεσσαλονίκης, από το Υπουργείο Υγείας. Θεωρείται ότι σε μία περίοδο που πλήττονται και θεμελιώδεις δομές της κοινωνικής πρόνοιας του κράτους, μία εφαρμογή, η οποία θα δημιουργηθεί και θα εγκατασταθεί από άλλους, θα γίνει δωρεάν εκπαίδευση στους χρήστες του ΕΚΑΒ (εργαζόμενους στο τηλεφωνικό κέντρο) και θα ανεβάσει σημαντικά το προφίλ του ΕΚΑΒ, αλλά κυρίως του Υπουργείου Υγείας και κατ' επέκταση και της αντίστοιχης κυβέρνησης, θα ήταν άνευ λόγου μία πιθανή άρνηση τους για την πιλοτική λειτουργία.

Στην περίπτωση της διαγώνιας ανάλυσης των ευκαιριών και των αδυναμιών η δημιουργία ευκαιριών χρηματοδότησης που δημιουργούνται, κυρίως λόγω της πρωτοτυπίας της εφαρμογής, υπερκαλύπτουν τις αδυναμίες που εντοπίστηκαν εσωτερικά. Η εθελοντική εργασία ίσως να είναι μικρή ουτοπία, αλλά σε περίπτωση της χρηματοδότησης, προβλέπεται πληρωμή των εξωτερικών συνεργατών (μη μέλη της Ε.Ε.Ε.Δ.).

Study of Acceptance

Προκειμένου να αξιολογηθεί η εφαρμογή, προβλέπεται να γίνει μελέτη αποδοχής. Στόχος της μελέτης αυτής θα είναι ο έλεγχος της ικανοποίησης των χρηστών ως προς την ευκολία χρήσης της, τη δια-λειτουργικότητα που προσφέρεται με το EKAB, η αξιολόγηση της ως υπηρεσία. Για την επίτευξη αυτής της μελέτης θα πραγματοποιηθεί μετά τη δημιουργία και χρήση της εφαρμογής για ένα χρονικό διάστημα, περίπου, 8 μηνών, συγκέντρωση για συζήτηση και καταγραφή των απόψεων στο Σύλλογο Κωφών Θεσσαλονίκης.

Σκοπός αυτής της τακτικής είναι η ελεύθερη έκφραση της άποψης για μία εφαρμογή που θα έχει χρησιμοποιήσει ένα σύνολο ανθρώπων, όπου μέσα από μία ανοιχτή συζήτηση-συνέντευξη ίσως προκύψουν ζητήματα, που με τον κλασσικό τρόπο αξιολόγησης (ερωτηματολόγιο με ερωτήσεις ανοιχτού και κλειστού τύπου) δεν θα μπορούσαν να προκύψουν. Επίσης, αποφεύγεται η συμπλήρωση ερωτηματολογίων, διότι οι κωφοί λόγω της ιδιαιτερότητας τους και της νοηματικής γλώσσας που χρησιμοποιούν έχουν διαφορετική σύνταξη από την κλασσική. Η επιλογή ενός ερωτηματολογίου θα ήταν κακή επιλογή και για εκείνους και για εμάς που θα θέλουμε να εξάγουμε αποτελέσματα. Έτσι, αποφασίστηκε η επιλογή της συζήτησης – συνέντευξης, στη διάρκεια της οποίας θα υπάρχει διερμηνέας της νοηματικής γλώσσας, ώστε να μη δημιουργηθούν λανθασμένα αποτελέσματα.

Συμπεράσματα

Προσπαθώντας να εντάξουμε την πρωτότυπη ιδέα για τη δημιουργία της εφαρμογής *Deaf Tect-Call* στα όρια ενός business plan, συμπεράναμε ότι κάθε πρωτότυπη ιδέα, την οποία θέλει κάποιος να εφαρμόσει, θα πρέπει να την τοποθετεί στα όρια ενός αντίστοιχου σχεδίου. Μέσω του επιχειρηματικού σχεδίου συγκεντρώνει κάποιος όλα τα απαραίτητα ερωτήματα και είναι δύσκολο να βρεθεί αντιμέτωπος με αναπάντεχα προβλήματα, που δεν είχε προβλέψει.

Επίσης, μέσω της οικονομικής ανάλυσης αποφεύγονται αναπάντεχα έξοδα, προβλέπονται σωστά και προγραμματίζονται κάποια έξοδα, ενώ ουσιαστικά δημιουργείται ένα πλάνο πληρωμών, διαθέσιμων πόρων και διαδικασιών πληρωμής. Στην εν λόγω περίπτωση, η οικονομική ανάλυση δεν μπορεί να είναι επαρκής ως προς το επίπεδο οικονομικών στοιχείων, γιατί αναφερόμαστε σε εθελοντικό σωματείο, με περιορισμένους οικονομικούς πόρους και με ειδικές ρυθμίσεις σχετικά με τα οικονομικά του στοιχεία.

Η ανάλυση swot είναι ιδιαίτερα δημοφιλής και θα έπρεπε να χρησιμοποιείται για οποιαδήποτε υπηρεσία, επιχείρηση, προϊόν, κτλ. Δίνεται η δυνατότητα ελέγχου και καταγραφής όλων εκείνων των σημαντικών στοιχείων, εσωτερικών και εξωτερικών, που μπορούν να επηρεάσουν θετικά ή αρνητικά το προϊόν. Στην παρούσα εργασία η ανάλυση swot δείχνει ξεκάθαρα τις δυνάμεις της εφαρμογής υγείας που πρόκειται να υλοποιηθεί, καθώς και την πιθανή εξάλειψη των αδυναμιών μέσω των ευκαιριών που δημιουργούνται.

Τέλος, μέσω της μελέτης αποδοχής στοχεύουμε στη λήψη σχολίων και απαιτήσεων, με στόχο την αναδιαμόρφωση (αναβάθμιση) της εφαρμογής, την ευχαρίστηση των χρηστών της και μελλοντικά την επέκταση της εφαρμογής και σε άλλες υπηρεσίες παροχής άμεσης βοήθειας (Αστυνομία, Πυροσβεστική, κ.ά.).

Βιβλιογραφία

- [1]. <http://www.businessballs.com/swotanalysisfreetemplate.htm>
- [2]. <http://www.certh.gr/dat/B938209A/file.pdf>
- [3]. <http://www.deaf-sos.com/index.html>
- [4]. <http://www.earcare.gr/default.aspx>
- [5]. www.eeed.gr
- [6]. <http://www.redcross.org.uk/What-we-do/First-aid/First-aid-to-suit-you/How-to-request-emergency-help>
- [7]. <http://ubicom.gr/%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%B7%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C-%CF%83%CF%87%CE%AD%CE%B4%CE%B9%CE%BF/>