

ΓΙΩΡΓΟΣ ΓΙΑΓΛΗΣ

Ασύρματες υπηρεσίες και αποδοχή από τους καταναλωτές

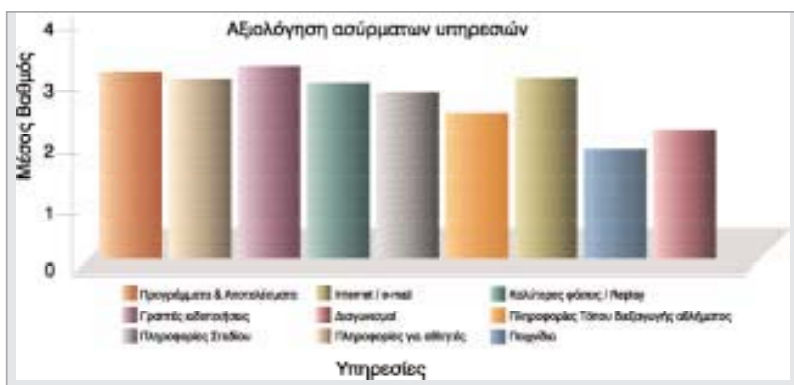
Ολοένα και περισσότερο αυξάνει η ανάγκη προς τις τεχνολογίες που προωθούν την "κινητικότητα" (mobility), τονίζουν οι άνθρωποι του κλάδου. Εξαιτίας της απογοήτευσης που δέχτηκε η παγκόσμια τεχνολογική κοινότητα από την αποτυχημένη προώθηση του WAP στα κινητά τηλέφωνα, οι εταιρίες προσεγγίζουν πλέον με πελατοκεντρική διάθεση την ανάπτυξη νέων καινοτόμων υπηρεσιών. Ο πολλαπλασιασμός και η αυξανό-

τός προβλέπεται να αυξηθεί στα 88 εκατομμύρια μέχρι το τέλος του 2006.

Σήμερα, αναπτύσσονται έργα WLAN σε πολλές χώρες. Για παράδειγμα, στο Ηνωμένο Βασίλειο αλυσίδες ξενοδοχείων (π.χ. Hilton, Marriott, κ.α.) παρέχουν κυρίως σε επαγγελματίες πελάτες - ταξιδιώτες, πρόσβαση στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο τους και στο Διαδίκτυο, ενώ αντίστοιχα συστήματα Wi-Fi υπάρχουν σε σιδηροδρομικούς σταθμούς. Αντίστοιχα, ελληνικά

τήματα που απασχολούν τις εταιρίες του χώρου.

Ακολουθώντας την πελατοκεντρική προσέγγιση, το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν Eltrun, www.eltrun.gr/wrc) πραγματοποίησε έρευνα με θέμα τις ασύρματες υπηρεσίες, εστιάζοντας στην αγορά υπηρεσιών αθλητισμού, στο πλαίσιο του ερευνητικού έργου Αθλητική Ενημέρωση εντός Σταδίου (ΑΘ.ΕΝ.Σ.) που χρηματοδοτείται από τη Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας (Γ.Γ.Ε.Τ.). Το έργο έχει ως στόχο την ανάπτυξη ασύρματης πλατφόρμας βασισμένης σε καινοτόμες τεχνολογίες IEEE 802.11. Η πλατφόρμα θα προσφέρει σειρά από υπηρεσίες, που θα είναι προσβάσιμες μέσα και έξω από το χώρο του σταδίου, στο οποίο θα διεξάγονται αγωνίσματα στίβου. Οι θεατές που θα παρακολουθούν ένα αθλητικό γεγονός ή θα κατευθύνονται προς το στάδιο θα μπορούν να έχουν, μέσω ασύρματης φορητής συσκευής (π.χ. PDA), πρόσβαση σε υπηρεσίες όπως:



Διάγραμμα 1. Αξιολόγηση των ασύρματων υπηρεσιών από τους θεατές στα "Τοικλητήρια 2003"

Ο Έλληνας καταναλωτής έχει ταυτιστεί με το κινητό του τηλέφωνο, ωστόσο οι ασύρματες υπηρεσίες που χρησιμοποιεί είναι σε πολύ βασικό επίπεδο

μενη επέκταση ασύρματων δικτύων και υπηρεσιών δημιουργούν ερωτήματα σχετικά με την αποδοχή που έχουν οι συγκεκριμένες τεχνολογίες από το καταναλωτικό κοινό και ειδικότερα στην Ελλάδα.

Σύμφωνα με έρευνα της εταιρίας Emarketer¹, οι προβλέψεις για ανάπτυξη και υλοποίηση ασύρματων δικτύων εκτοξεύονται στα ύψη. Σύμφωνα με την IDC² το 2002, σε παγκόσμιο επίπεδο υπήρχαν 19 εκατομμύρια συσκευές που υποστήριζαν ασύρματες υπηρεσίες. Ο αριθμός αυ-

παδείγματα μπορεί κανείς να συναντήσει στο Αεροδρόμιο των Σπάτων, αλλά και σε εταιρικές λύσεις για παρακολούθηση και έλεγχο αποθηκών, εξυπηρέτηση πελατών, κ.α.

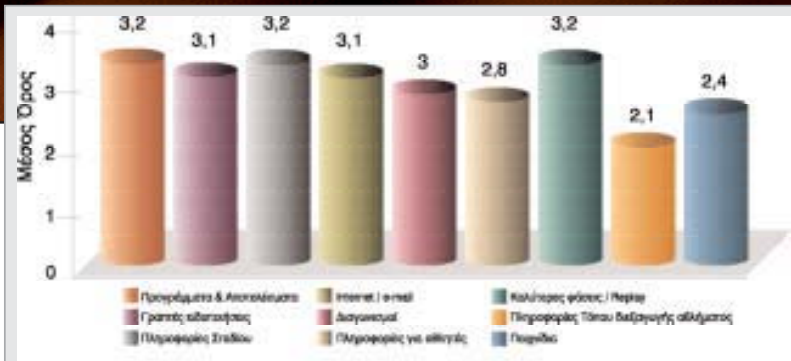
Ασύρματες τεχνολογίες και Έλληνες καταναλωτές

Πόσο έτοιμη είναι όμως η ελληνική αγορά για τέτοιου είδους υπηρεσίες και ποια είναι η προσιθέμενη αξία που προκύπτει για τους τελικούς καταναλωτές από τη χρήση ασύρματων υπηρεσιών, είναι μερικά από τα ερω-

- ▶ Μενού στην κινητή συσκευή με το οποίο θα έχουν πρόσβαση σ' όλο το πρόγραμμα των αγώνων και τα αντίστοιχα αποτελέσματα.
- ▶ Δυνατότητα αναζήτησης πληροφοριών για τους αθλητές.
- ▶ Λήψη στο κινητό τηλέφωνο ειδοποιήσεων (π.χ. γραπτά μηνύματα) για το πότε αγωνίζεται ένας αθλητής ή πότε ξεκινάει ένα αγώνισμα.
- ▶ Λήψη στο κινητό τηλέφωνο εικόνων και βίντεο σημαντικών στιγμών από τη διοργάνωση, όπως replays και photo-finish (π.χ. μέσω MMS).
- ▶ Πρόσβαση από το κινητό τηλέφωνο σε πληροφορίες που αφορούν το στάδιο (π.χ. χάρτης γηπέδου με κατηγορίες ειστηριών και κομβικά σημεία όπως WC, έξοδοι, κ.λπ.).

¹Hotspots: Hot Wireless Initiative[®], 8 Ιουλίου 2003.

²Worldwide Wireless LAN Equipment Market Forecast and Analysis[®], 2002–2006.



Διάγραμμα 2. Χρήση ασυρμάτων υπηρεσιών από νέους 18-25 ετών

- ▶ Πρόσβαση από το κινητό τηλέφωνο σε πληροφορίες που αφορούν τον τόπο διεξαγωγής του αθλητικού γεγονότος (π.χ. ιστορία, πληθυσμός, αξιολογήματα).
- ▶ Πρόσβαση από το κινητό τηλέφωνο στο διαδίκτυο/ ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.
- ▶ Πρόσβαση από το κινητό τηλέφωνο σε ηλεκτρονικά παιχνίδια αθλητικού περιεχομένου, καθώς και πρόσβαση σε διαγωνισμούς αθλητικού περιεχομένου με άλλους θεατές

Η έρευνα χωρίζεται σε δύο μέρη: στις απαντήσεις βάσει ερωτηματολογίου που έδωσαν θεατές κατά τη διεξαγωγή των Τοικλητήριων 2003 και ποσοτική έρευνα σε 285 άτομα ηλικίας 18-25 ετών, με σκοπό τη σύγκριση και την παρουσίαση της δυναμικής ασύρματων υπηρεσιών σε διοργανώσεις κλασικού αθλητισμού, επειδή ο χώρος αυτός στην Ελλάδα τουλάχιστον, δεν έχει εκμεταλλευτεί τεχνολογικές καινοτομίες.

Ασύρματα δίκτυα στον αθλητισμό έχουν ήδη υλοποιηθεί στο εξωτερικό, με χαρακτηριστικά παραδείγματα το Maracana (το μεγαλύτερο στάδιο στον κόσμο), σε στάδια baseball ακόμα και ιπποδρομιών. Αξίζει να σημειωθεί, ότι η πλατφόρμα ανάπτυξης των συγκεκριμένων υπηρεσιών μπορεί να αξιοποιηθεί και σ' άλλους χώρους και τομείς, εκτός του αθλητισμού.

Αποτελέσματα και συμπεράσματα της έρευνας για ασύρματες υπηρεσίες σε αθλητικές διοργανώσεις

Το 100% του δείγματος της έρευνας (θεατές στα Τοικλητήρια 2003) κατείχε κινητό τηλέφωνο, ενώ 0% κατείχε συσκευή PDA. Η πλειοψηφία του δείγματος (93,1%) είχε το κινητό τηλέφωνο και στο στάδιο, ενώ ο βαθμός εξοικείωσης με το κινητό τηλέφωνο ήταν 3,96 με μέγιστο βαθμό το 5. Συνδυάζοντας τα ποσοστά κατοχής κινητών τηλεφώνων (100%), του PDA (0%), της διαθεσιμότητας του κινητού τηλεφώνου στο στάδιο (93,1%) της χρήσης της υπηρεσίας SMS (93%) αλλά και της υπηρεσίας WAP (10%), προκύπτει το συμπέρασμα ότι ο Έλληνας θεατής έχει ταυτιστεί με το κινητό του τηλέφωνο, ωστόσο οι ασύρματες υπηρεσίες που χρησιμοποιεί είναι σε βασικό επίπεδο.

Παρόλο το γεγονός αυτό, η ένδειξη του 65,5% της ανανέωσης του κινητού τηλεφώνου κάθε χρόνο, εμπεριέχει τη δυναμική της χρήσης πιο σύνθετων εφαρμογών, καθώς η εξέλιξη του κινητού τηλεφώνου βαδίζει σε ένα υβριδικό προϊόν που συνδυάζει την τηλεφωνία και το PDA. Σημαντική πληροφορία είναι επίσης ότι το 36,2% του δείγματος παρουσιάστηκε

στο γήπεδο χωρίς να έχει κάποια προηγούμενη ενημέρωση για τη διοργάνωση, γεγονός που κάνει τις υπηρεσίες αθλητικής ενημέρωσης πραγματικού χρόνου αρκετά σημαντικές.

στο γήπεδο χωρίς να έχει κάποια προηγούμενη ενημέρωση για τη διοργάνωση, γεγονός που κάνει τις υπηρεσίες αθλητικής ενημέρωσης πραγματικού χρόνου αρκετά σημαντικές.

Χρήστες από 18 έως 25 ετών και ασύρματες τεχνολογίες

Τα υψηλά ποσοστά υιοθέτησης και χρήσης των κινητών συσκευών στις ηλικίες από 18 έως 25 ετών, υποδεικνύουν τη μελλοντική ζήτηση ασύρματων υπηρεσιών και ταυτόχρονα, ότι είναι η πιο ενεργή ομάδα με την παρουσία της σε αθλητικές διοργανώσεις. Το ποσοστό κατοχής κινητού τηλεφώνου ανέρχεται στο 99,3% ενώ αντίστοιχα μόλις το 3,5% κατέχει συσκευή PDA. Το 99,3% έχει στείλει τουλάχιστον μια φορά SMS ενώ 23,3% έχει στείλει τουλάχιστον μια φορά MMS μήνυμα. Το 48,4% έχει αλλάξει κινητό τον προηγούμενο χρόνο και το 32% δείχνει ενδιαφέρον για διοργανώσεις κλασικού αθλητισμού. Το 23,8% προτιμά να δει μια τέτοια διοργάνωση από την τηλεόραση ενώ το 47,7% προτιμά το στάδιο.

Συμπερασματικά, από την έρευνα αυτή προκύπτει ότι ασύρματες υπηρεσίες στον τομέα του αθλητισμού μπορούν να προσδώσουν προσιθέμενη αξία στους θεατές, αρκεί βέβαια το επιχειρηματικό πλάνο που θα ακολουθήσουν οι εταιρίες του χώρου, να περιλαμβάνει εκπαίδευση χρηστών, δωρεάν δοκιμές και άλλες προωθητικές ενέργειες - στρατηγικές, που θα δώσουν τα κίνητρα στους θεατές για να χρησιμοποιήσουν αυτές τις υπηρεσίες.

ΣΕΠΕ

Ο κ. Γιώργος Γαλιός είναι Επίκουρος Καθηγητής στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών και Αναπληρωτής Διευθυντής ELTURN.