

ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ & ΣΥΝΤΑΞΗ :

ΒΑΛΣΑΜΗ ΑΛΕΞΙΑ ΑΜΑΛΙΑ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ :

ΠΑΝΑΓΟΠΟΥΛΟΣ ΑΛΚΙΒΙΑΔΗΣ

ΠΑΤΡΑ -2019

**ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΕΓΟΝΟΤΩΝ**

Event Management Information Systems

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα εργασία θα ασχοληθεί με το ζήτημα των Πληροφοριακών Συστημάτων Διαχείρισης Γεγονότων / Π.Σ.Δ.Γ. (αγγλ.: *E.M.I.S. / Event Management Information Systems*) και των τρόπων με τους οποίους αυτά βρίσκουν εφαρμογή στο ελληνικό επιχειρηματικό γίγνεσθαι.

Η κυρίως ανάλυση θα βασιστεί σε τρεις άξονες: αρχικά θα καταγραφούν κάποια εισαγωγικά στοιχεία για τα πληροφοριακά συστήματα, όπως για παράδειγμα οι σκοποί χρησιμοποίησής τους, η ιστορική τους αναδρομή, τα θετικά και αρνητικά τους στοιχεία κ.ά. Στη συνέχεια θα δοθεί έμφαση στο κομμάτι της διοργάνωσης εκδηλώσεων, όπου θα αναλυθούν ζητήματα όπως οι φάσεις της διοργάνωσης και οι διάφοροι τύποι διαχείρισης (κινδύνου, υγείας και ασφάλειας, λογιστική, επιχειρησιακή κλπ.) και, τέλος, θα παρουσιαστούν τα πιο γνωστά συστήματα που βρίσκουν εφαρμογή στον επιχειρησιακό χώρο μαζί με τον τρόπο χειρισμού τους, ενότητα για την ολοκλήρωση της οποίας θα διεξαχθεί έρευνα σε ορισμένες εταιρείες που χρησιμοποιούν αυτά τα συστήματα για τη διευκόλυνση των διαδικασιών τους.

Η διεκπεραίωση αυτού του πονήματος περιέλαβε τη διαδικτυακή έρευνα και τη μελέτη σχετικών επιστημονικών άρθρων, βιβλίων και μελετών, τα οποία θα παρατεθούν στο τέλος της εργασίας, στο κομμάτι της βιβλιογραφίας.

ABSTRACT

This paper will deal with the issue of Event Management Information Systems and the ways in which they can be applied in Greek business.

The main analysis will be based on three axes: initially, some introductory information will be recorded for the EMIS, such as their use, historical background, positive and negative data, and so on. Following that, an extra emphasis will be given to the event organization part, where issues such as the phases of the event and the various types of management (risk, health and safety, accounting, business, etc.) will be discussed, and, finally, there will be a presentation of the most well-known systems that are being used in the business environment along with the ways this happens, for the completion of which a survey will be conducted on some companies that use these systems to facilitate their processes.

The completion of this project included online research and study of related scientific articles, books and studies, which will be cited at the end of the paper, in the bibliography section.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Α.ΤΕΙ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ.....	0
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ	0
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ.....	0
ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	1
ABSTRACT	2
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	3
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ	6
ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ.....	13
1.1 ΠΟΡΟΙ.....	13
1.1.1 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ.....	13
1.1.2 ΠΟΡΟΙ ΥΛΙΚΟΥ	14
1.1.3 ΠΟΡΟΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ	14
1.1.4 ΠΟΡΟΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	15
1.2 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ.....	17
1.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ.....	18
1.3.1 ΔΕΚΑΕΤΙΑ 1960	18
1.3.2 ΔΕΚΑΕΤΙΑ 1970	18
1.3.3 ΔΕΚΑΕΤΙΑ 1980	19
1.3.4 ΔΕΚΑΕΤΙΑ 1990	19
1.4 ΤΥΠΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	20
1.4.1 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΒΑΣΕΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ.....	23
1.4.2 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΒΑΣΕΙ ΕΙΔΟΥΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ.....	24
1.5 ΣΤΟΧΟΙ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ	31
2.1 ΟΡΙΣΜΟΙ	31
2.1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ	31
2.1.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ.....	32
2.2 ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ	33

2.2.1	ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑ	33
2.2.2	ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΜΕΓΕΘΟΣ.....	34
2.2.3	ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	37
2.3.	ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ	39
2.4	ΓΕΝΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ	42
2.4.1	ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ.....	43
2.4.2	ΧΩΡΟΤΑΞΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ	47
2.4.3.	ΠΡΟΩΘΗΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ.....		51
3.1	ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΚΑΙ ΔΡΑΣΗ	51
3.2	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ.....	52
3.3	ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ	54
3.4	ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	55
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ		57
4.1	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ.....	57
4.2	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	57
4.2.1	ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΟΡΗΓΙΩΝ	57
4.2.2	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ	58
4.3	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΩΡΩΝ.....	58
4.4	ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΠΟΛΥΜΕΣΩΝ	58
4.5	ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	59
4.6	ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	59
4.7	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ.....	59
4.8	ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ.....	60
4.8.1	ΠΡΟ-ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΑ	60
4.8.2	ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ	60
4.8.3	ΜΕΤΑ ΤΗ ΛΗΞΗ ΤΟΥ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ	61
4.9	ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ.....	61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΓΕΓΟΝΟΤΩΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ- ΠΑΡΟΧΕΣ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....		63
5.1	MANAGEMENT CONSULTING.....	63
5.1.1	ΚΥΡΙΑΡΧΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ MANAGEMENT CONSULTING ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ.....	64
5.2	EVENT MANAGEMENT & PLANNING ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ	66

5.2.1	ΕΤΑΙΡΙΕΣ MANAGEMENT & PLANNING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	68
5.3	ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΓΕΓΟΝΟΤΩΝ- ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	72
5.3.1	ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΕΓΟΝΟΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	74
	ΠΗΓΕΣ	80

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 1: Τύποι πληροφοριακών συστημάτων ανάλογα με το είδος της υποστήριξης που παρέχουν. **Πηγή:** (Αβραμούλη, Καραγεώργος, Ντιντάκης, & Ράπτη, 2015)..... 22

Εικόνα 2: Κατηγοριοποίηση των εκδηλώσεων. **Πηγή:** (Bowdin, Allen, O'Toole, Harris, & McDonnell, 2006)..... 35

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Οι αξίες των αγορών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια (σε εκατ. €). **Πηγή:** (European IT Observatory, 2017)..... 11

Πίνακας 2: Οι ποσοστιαίες κατά έτος μεταβολές των αγορών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια (σε εκατ. €). **Πηγή:** (European IT Observatory, 2017) 12

Πίνακας 3: Ενδεικτικά ζητήματα διοργάνωσης εκδηλώσεων. **Πηγή:** (Saget, 2006)..... 42

Πίνακας 4: Revenue συμβουλευτικών εταιριών BigFour Global. **Πηγή:** (Gartner Consulting Report 2016)

Πίνακας 5: Κυρίαρχες εταιρίες Event Management στη Παγκόσμια Βιομηχανία . **Πηγή:** (The Internationalman.com 2000-2019)

Πίνακας 6: Εταιρίες Event Planning στην Ελληνική Βιομηχανία βάση τομέα. **Πηγή:** (Google.com, web search “event planning companies Greece”)

Πίνακας 7: Εταιρίες Event Planning στην Ελληνική Βιομηχανία βάση τομέα 2. **Πηγή:** (Google.com , web search “event planning companies in Greece”)

Πίνακας 8: Σύγκριση project Management Software. **Πηγή:** (Capterra's Project Management Software Directory)

Πίνακας 9: Σύγκριση project management software 2. **Πηγή:** (Στοιχεία πίνακα βάση πληροφοριών στα site κάθε εταιρίας/λογισμικού)

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα συστήματα πληροφοριών (αγγλ.: *Information Systems*) είναι επίσημα, κοινωνικοτεχνικά, οργανωτικά συστήματα σχεδιασμένα για τη συλλογή, επεξεργασία, αποθήκευση και διανομή πληροφοριών (Piccoli & Pigni, 2018). Από κοινωνικοτεχνική άποψη, τα Πληροφοριακά Συστήματα αποτελούνται από τέσσερα στοιχεία: τεχνολογία, διαδικασία, ανθρώπους και οργανωτική δομή (O' Hara, et al., 1999).

Ένα σύστημα πληροφορικής είναι ένα σύστημα στο οποίο ένας κλάδος της επιστήμης αποτελείται από ανθρώπους και υπολογιστές που επεξεργάζονται ή ερμηνεύουν πληροφορίες. Ο όρος χρησιμοποιείται επίσης μερικές φορές σε πιο περιορισμένες αισθήσεις για να αναφέρεται μόνο στο λογισμικό που χρησιμοποιείται για τη λειτουργία μιας μηχανογραφημένης βάσης δεδομένων ή για να αναφέρεται μόνο σε ένα σύστημα υπολογιστή (D' Atri, et al., 2008).

Οποιοδήποτε συγκεκριμένο σύστημα πληροφοριών στοχεύει στη στήριξη επιχειρήσεων, διαχείρισης και λήψης αποφάσεων. Ένα πληροφοριακό σύστημα είναι η τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) που χρησιμοποιεί ένας οργανισμός, καθώς και ο τρόπος με τον οποίο οι άνθρωποι αλληλεπιδρούν με την τεχνολογία αυτή για την υποστήριξη των επιχειρηματικών διαδικασιών (Kroenke, 2013).

Ορισμένοι συγγραφείς κάνουν σαφή διάκριση μεταξύ συστημάτων πληροφοριών, συστημάτων υπολογιστών και επιχειρηματικών διαδικασιών. Τα συστήματα πληροφοριών περιλαμβάνουν συνήθως μια συνιστώσα ΤΠΕ χωρίς να ασχολούνται αποκλειστικά με τις ΤΠΕ, αλλά εστιάζοντας στην τελική χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών. Τα συστήματα πληροφοριών διαφέρουν επίσης από τις επιχειρηματικές διαδικασίες, ενώ συμβάλλουν επίσης στον έλεγχο της απόδοσης των επιχειρηματικών διαδικασιών (O' Brien, 2003).

Ο Alter (2003) υποστηρίζει τα πλεονεκτήματα της προβολής ενός συστήματος πληροφοριών ως ειδικού τύπου συστήματος εργασίας. Ένα σύστημα εργασίας είναι ένα σύστημα στο οποίο οι άνθρωποι ή τα μηχανήματα εκτελούν διαδικασίες και δραστηριότητες χρησιμοποιώντας πόρους για την παραγωγή συγκεκριμένων προϊόντων ή

υπηρεσιών για τους πελάτες. Ένα σύστημα πληροφοριών είναι ένα σύστημα εργασίας των οποίων οι δραστηριότητες είναι αφιερωμένες στη συλλογή, μετάδοση, αποθήκευση, ανάκτηση, χειρισμό και εμφάνιση πληροφοριών.

Ως εκ τούτου, τα συστήματα πληροφοριών αλληλοσυνδέονται αφενός με τα συστήματα δεδομένων και αφετέρου με τα συστήματα δραστηριοτήτων. Ένα σύστημα πληροφοριών είναι μια μορφή συστήματος επικοινωνίας στην οποία τα δεδομένα αντιπροσωπεύουν και υπόκεινται σε επεξεργασία ως μορφή κοινωνικής μνήμης. Ένα πληροφοριακό σύστημα μπορεί επίσης να θεωρηθεί μια ημι-τυπική γλώσσα που υποστηρίζει τη λήψη αποφάσεων και τη δράση από τον άνθρωπο.

Τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούν το κύριο αντικείμενο μελέτης για την οργανωτική πληροφορική (Baynon-Davies, 2009).

Από την άλλη, η διαχείριση γεγονότων προϋποθέτει την εφαρμογή πρακτικών διαχείρισης έργων στο σχεδιασμό και το συντονισμό ειδικών περιστάσεων, όπως τα συμβαλλόμενα μέρη, οι αναλυτές κεφαλαίων, οι αθλητικές δραστηριότητες και άλλες υποθέσεις. Ανάλογα με το μέγεθος του συμβάντος, τα συστήματα πληροφοριών (λογισμικό που συνήθως αποτελείται από ένα χώρο αποθήκευσης δεδομένων και μια διεπαφή χρήστη για χειρισμό δεδομένων) χρησιμοποιούνται για την παρακολούθηση του προσωπικού και των πόρων.

Η βιομηχανία της διαχείρισης γεγονότων έχει επεκταθεί σημαντικά τα τελευταία 50 χρόνια, καθώς οι εκδηλώσεις δεν πραγματοποιούνται πλέον αποκλειστικά στις μεγάλες πόλεις. Από το 1949 και έπειτα, έχουν παρασχεθεί εργαλεία και προγράμματα για επαγγελματίες του κλάδου, ενώ η πρωτοβουλία ανταλλαγής αποδεκτών πρακτικών έχει εργαστεί για την ανάπτυξη σχετικών προτύπων από το 1997. Συγκεκριμένα, το συμβουλευτικό συμβούλιο τεχνολογίας επιδιώκει την ανάπτυξη τυποποιημένων εντύπων και πρωτοκόλλων για συστήματα πληροφοριών διαχείρισης γεγονότων.

Με τη διασφάλιση της συμβατότητας μεταξύ των συστημάτων, τα πρότυπα αυτά προωθούν την αποτελεσματικότητα. Όντας ένα σχετικά μη ρυθμιζόμενο επάγγελμα, η διαχείριση γεγονότων έχει αποτελέσει πλέον και πεδίο σπουδών σε πανεπιστήμια, τα

οποία προσφέρουν πιστοποιητικά και προγράμματα σπουδών. Τα προγράμματα αυτά παρέχουν εξειδικευμένες οδηγίες σχετικά με τα καθήκοντα διαχείρισης πληροφοριών που αυτοματοποιούν πολλές λειτουργίες προγραμματισμού και υλικοτεχνικής υποστήριξης.

Αναφορικά με τη λειτουργία τους, τα συστήματα πληροφοριών διαχείρισης γεγονότων έχουν σχεδιαστεί για να διευκολυνθεί η παρακολούθηση του προσωπικού και των πόρων που απαιτούνται για τη διεξαγωγή εκδηλώσεων. Συνήθως, ο πρωταρχικός στόχος τους είναι η παροχή υποστήριξης προγραμματισμού και καταχωρήσεων. Επιπλέον, άλλες δυνατότητες στελέχωσης επιτρέπουν την ικανοποίηση των απαιτήσεων του προσωπικού. Το σύστημα παρακολουθεί επίσης το κόστος και τις δαπάνες, ενώ μετά το συμβάν, το σύστημα παράγει αναφορές για το διοικητικό προσωπικό.

Τα πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης γεγονότων επιτρέπουν στους υπεύθυνους σχεδιασμού να χρησιμοποιούν διαδικασίες και τεχνολογίες για τον συντονισμό δραστηριοτήτων που οδηγούν σε μια καλή εκδήλωση (Duggan, 2017).

Αγορά συστημάτων πληροφορικής στην Ελλάδα

Τα τελευταία χρόνια, η ελληνική αγορά Υπηρεσιών Πληροφορικής έχει καταφέρει να βελτιώσει τις επιδόσεις της, με τον τομέα Υπηρεσιών Πληροφορικής να καταγράφει ποσοστιαία ενίσχυση ολοένα αυξανόμενη (1,5%, 2,5% και 3,6% αντίστοιχα για την τελευταία τριετία. Η αξία της αγοράς ανήλθε σε 909 εκατομμύρια ευρώ το 2016, σε 932 εκατομμύρια ευρώ το 2017 και σε 965 εκατομμύρια ευρώ το 2018 (European IT Observatory, 2017).

Συγκεκριμένα τώρα για την αγορά λογισμικού, η οποία αποτελεί κομμάτι της αγοράς πληροφορικής, εμφανίζονται αρκετές αυξομειώσεις σε βάθος πενταετίας, όπως φαίνεται και στους παρακάτω πίνακες:

Κατηγορία	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Εξοπλισμός πληροφορικής	548	677	598	521	489	478
Υπηρεσίες πληροφορικής	762	895	895	909	932	965
Λογισμικό	243	268	264	250	254	259
Σύνολο πληροφορικής	1.553	1.840	1.757	1.680	1.675	1.702
Εξοπλισμός τηλεπικοινωνιών	570	494	573	572	574	565
Υπηρεσίες τηλεφωνίας	3.847	3.666	3.524	3.448	3.407	3.382
Σύνολο τηλεπικοινωνιών	4.417	4.160	4.097	4.020	3.981	3.947
Σύνολο αγοράς ΤΠΕ	5.970	6.000	5.854	5.700	5.655	5.649

Πίνακας 1: Οι αξίες των αγορών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια (σε εκατ. €). Πηγή: (European IT Observatory, 2017)

Κατηγορία	2014 / 2013	2015 / 2014	2016 / 2015	2017 / 2016	2018 / 2017
Εξοπλισμός πληροφορικής	23,5%	-11,6%	-12,9%	-6,1%	-2,2%
Υπηρεσίες πληροφορικής	17,5%	0,0%	1,5%	2,5%	3,6%
Λογισμικό	10,4%	-1,8%	-5,0%	1,4%	2,0%
Σύνολο πληροφορικής	18,5%	-4,5%	-4,4%	-0,3%	1,6%
Εξοπλισμός τηλεπικοινωνιών	-13,3%	16,0%	-0,3%	0,4%	-1,5%
Υπηρεσίες τηλεφωνίας	-4,7%	-3,9%	-2,1%	-1,2%	-0,7%
Σύνολο τηλεπικοινωνιών	-5,8%	-1,5%	-1,9%	-1,0%	-0,9%
Σύνολο αγοράς ΤΠΕ	0,5%	-2,4%	-2,6%	-0,8%	-0,1%

Πίνακας 2: Οι ποσοστιαίες κατά έτος μεταβολές των αγορών τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια (σε εκατ. €). **Πηγή:** (European IT Observatory, 2017)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ

1.1 ΠΟΡΟΙ

1.1.1 ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ

Απαιτούνται άνθρωποι για τη λειτουργία όλων των πληροφοριακών συστημάτων. Στους ανθρώπινους πόρους περιλαμβάνονται οι τελικοί χρήστες και οι εξειδικευμένοι χρήστες των συστημάτων αυτών, όπως αυτοί αναλύονται παρακάτω (Info All Search, 2018):

- Οι τελικοί χρήστες (επίσης αποκαλούμενοι χρήστες ή πελάτες) είναι άνθρωποι που χρησιμοποιούν ένα σύστημα πληροφοριών ή τις πληροφορίες που παράγει. Μπορούν να είναι λογιστές, πωλητές, μηχανικοί, υπάλληλοι, πελάτες ή διαχειριστές. Οι περισσότεροι άνθρωποι είναι οι τελικοί χρήστες του συστήματος πληροφοριών.
- Οι ειδικοί των πληροφοριακών συστημάτων είναι άνθρωποι που αναπτύσσουν και λειτουργούν συστήματα πληροφοριών. Περιλαμβάνουν αναλυτές συστημάτων, προγραμματιστές, χειριστές ηλεκτρονικών υπολογιστών και άλλα τεχνικά διευθυντικά στελέχη και προσωπικό στελέχωσης. Εν συντομία:
 - Οι αναλυτές συστημάτων σχεδιάζουν συστήματα πληροφοριών βασισμένα στις απαιτήσεις πληροφόρησης των τελικών χρήσεων.
 - Οι προγραμματιστές καταρτίζουν προγράμματα υπολογιστών με βάση τις προδιαγραφές των αναλυτών συστημάτων.
 - Οι υπεύθυνοι υπολογιστών λειτουργούν μεγάλα συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών.

1.1.2 ΠΟΡΟΙ ΥΛΙΚΟΥ

Η έννοια των πόρων υλικού περιλαμβάνει όλες τις φυσικές συσκευές και τα υλικά που χρησιμοποιούνται στην επεξεργασία πληροφοριών. Ειδικότερα, περιλαμβάνει όχι μόνο μηχανήματα, όπως υπολογιστές και άλλο εξοπλισμό, αλλά και όλα τα μέσα δεδομένων, δηλαδή όλα τα υλικά αντικείμενα στα οποία καταγράφονται δεδομένα, από φύλλα χαρτιού έως μαγνητικούς δίσκους. Παράδειγμα υλικού σε υπολογιστικά συστήματα πληροφοριών είναι (Info All Search, 2018):

- Συστήματα υπολογιστών, τα οποία αποτελούνται από κεντρικές μονάδες επεξεργασίας που περιέχουν μικροεπεξεργαστές και ποικιλία διασυνδεδεμένων περιφερειακών συσκευών. Παραδείγματα είναι τα συστήματα μικροϋπολογιστών, τα συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών μεσαίας κατηγορίας και τα μεγάλα συστήματα υπολογιστών (αγγλ.: *mainframe*).
- Περιφερειακά υπολογιστών, τα οποία είναι συσκευές όπως πληκτρολόγιο ή ηλεκτρονικό ποντίκι για την εισαγωγή δεδομένων και εντολών, οθόνη βίντεο ή εκτυπωτή για την παραγωγή πληροφοριών και μαγνητικοί ή οπτικοί δίσκοι για την αποθήκευση πόρων δεδομένων.

1.1.3 ΠΟΡΟΙ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ

Η έννοια των πόρων λογισμικού περιλαμβάνει όλα τα σύνολα οδηγιών επεξεργασίας πληροφοριών. Αυτή η γενική έννοια του λογισμικού περιλαμβάνει όχι μόνο τα σύνολα οδηγιών λειτουργίας που ονομάζονται προγράμματα, τα οποία κατευθύνουν και ελέγχουν το υλικό του υπολογιστή, αλλά και τα σύνολα οδηγιών επεξεργασίας πληροφοριών που απαιτούνται από τους ανθρώπους, που ονομάζονται διαδικασίες.

Είναι σημαντικό να καταλάβουμε ότι ακόμη και τα συστήματα πληροφοριών που δεν χρησιμοποιούν υπολογιστές έχουν συστατικό λογισμικού πόρων. Αυτό ισχύει ακόμη και για τα πληροφοριακά συστήματα των αρχαίων χρόνων ή για τα χειροκίνητα και μηχανοκίνητα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται ακόμα στον κόσμο

σήμερα. Όλες απαιτούν πόρους λογισμικού με τη μορφή οδηγιών και διαδικασιών επεξεργασίας πληροφοριών, προκειμένου να συλλαμβάνουν, να επεξεργάζονται και να διαδίδουν πληροφορίες στους χρήστες τους.

Ακολουθούν τα παραδείγματα των πόρων λογισμικού (Info All Search, 2018):

- **Λογισμικό συστήματος**, όπως ένα πρόγραμμα λειτουργικού συστήματος, το οποίο ελέγχει και υποστηρίζει τις λειτουργίες ενός συστήματος υπολογιστή.
- **Λογισμικό εφαρμογών**, τα οποία περιλαμβάνει προγράμματα που κατευθύνουν την επεξεργασία για μια συγκεκριμένη χρήση υπολογιστών από τους τελικούς χρήστες. Παραδείγματα είναι ένα πρόγραμμα ανάλυσης πωλήσεων, ένα πρόγραμμα μισθοδοσίας και ένα πρόγραμμα επεξεργασίας εργασιών.
- **Διαδικασίες**, οι οποίες αποτελούν οδηγίες λειτουργίας για τα άτομα που θα χρησιμοποιούν ένα σύστημα πληροφοριών. Παραδείγματα αποτελούν οδηγίες για τη συμπλήρωση μιας έντυπης φόρμας ή τη χρήση ενός πακέτου λογισμικού.

1.1.4 ΠΟΡΟΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Ο ρόλος των δεδομένων είναι σαφώς πιο πολυσύνθετος από το να αποτελούν απλά την πρώτη ύλη των συστημάτων πληροφοριών. Η έννοια των πόρων δεδομένων διευρύνθηκε από τους διαχειριστές και τους επαγγελματίες συστημάτων πληροφορικής, οι οποίοι αντιλαμβάνονται ότι τα δεδομένα αποτελούν πολύτιμο οργανικό πόρο. Επομένως, τα δεδομένα θα πρέπει να εκλαμβάνονται ως πόροι που πρέπει να υπόκεινται σε αποτελεσματική διαχείριση για να επωφεληθούν όλοι οι τελικοί χρήστες σε έναν οργανισμό.

Τα δεδομένα μπορούν να λάβουν πολλές μορφές, συμπεριλαμβανομένων των εξής (Info All Search, 2018):

- **Παραδοσιακά αλφαριθμητικά δεδομένα**, που αποτελούνται από αριθμούς και αλφαβητικούς και άλλους χαρακτήρες που περιγράφουν επιχειρηματικές συναλλαγές και άλλα γεγονότα και οντότητες.
- **Στοιχεία κειμένου**, που αποτελούνται από προτάσεις και παραγράφους που χρησιμοποιούνται στις γραπτές ανακοινώσεις.
- **Δεδομένα εικόνας**, όπως γραφικά και εικόνες.
- **Ηχητικά δεδομένα**, η ανθρώπινη φωνή και άλλοι ήχοι, είναι επίσης σημαντικές μορφές δεδομένων.

Οι πόροι δεδομένων των συστημάτων πληροφοριών οργανώνονται συνήθως σε:

- **Βάσεις δεδομένων που διατηρούν επεξεργασμένα και οργανωμένα δεδομένα.**
- **Βάσεις γνώσης που κατέχουν γνώσεις σε ποικίλες μορφές, όπως γεγονότα, κανόνες και παραδείγματα περί επιτυχημένων επιχειρηματικών πρακτικών.**

Για παράδειγμα, τα δεδομένα σχετικά με τις συναλλαγές πώλησης μπορούν να συγκεντρωθούν και να αποθηκευτούν σε μια βάση δεδομένων πωλήσεων για μεταγενέστερη επεξεργασία που παρέχει ημερήσιες, εβδομαδιαίες και μηνιαίες αναφορές ανάλυσης πωλήσεων για τη διαχείριση. Οι βάσεις γνώσεων χρησιμοποιούνται από συστήματα διαχείρισης της γνώσης και από συστήματα εμπειρογνομόνων για την ανταλλαγή γνώσεων και την παροχή συμβουλών από ειδικούς σε συγκεκριμένα θέματα.

1.2 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ

Σε ένα ανταγωνιστικό παγκόσμιο περιβάλλον, οι οργανισμοί πρέπει να δημιουργήσουν μια ευέλικτη και στιβαρή υποδομή συστημάτων πληροφόρησης (αγγλ: *ISI / Information Technology Infrastructure*). Ωστόσο, οι υποδομές αυτές δεν πρέπει να εξετάζεται μόνο από την τεχνολογική προοπτική, αλλά πρέπει επίσης να περιλαμβάνουν ανθρώπινες και οργανωτικές δυνατότητες.

Έχει σημειωθεί ραγδαία ανάπτυξη στις τεχνολογικές υποδομές τα τελευταία 30 χρόνια. Η αρχιτεκτονική συστημάτων πληροφόρησης έχει εξελιχθεί από τα μεγάλα συστήματα υπολογιστών σε ένα δίκτυο μεταξύ υπολογιστή, πελάτη και διακομιστή, και πλέον σε διαδικτυακά υπολογιστικά στοιχεία.

Η αρχιτεκτονική υπολογιστικών συστημάτων είχε ως βάση κεντρικούς υπολογιστικούς πόρους οι οποίοι κατασκευάστηκαν με ιδιόκτητα συστήματα, επιτρέποντας τη διανεμητική υπολογιστική που χρησιμοποιούσε συστήματα διαδικτύου. Η αναδυόμενη αρχιτεκτονική στοιχείων βασίζεται σε διαδικτυακούς υπολογισμούς, ενώ η ανάπτυξη του προγράμματος που βασίζεται σε λειτουργικά συστήματα άσκησε πιέσεις στους πόρους του δικτύου, όπως οι διακομιστές, το εύρος ζώνης, η ασφάλεια και το κέντρο δεδομένων.

Ένα καλά σχεδιασμένο πληροφοριακό σύστημα βασίζεται σε έναν συνεκτικό ιστό που υποστηρίζει τις μεταβαλλόμενες αλλαγές (και επομένως την ευκινησία του οργανισμού) καθώς αναδύονται νέες επιχειρηματικές ή διοικητικές πρωτοβουλίες. Γνωστός ως υποδομή του πληροφοριακού συστήματος, ο ιστός αυτός αποτελείται από βασικά τηλεπικοινωνιακά δίκτυα, βάσεις δεδομένων και αποθήκες δεδομένων, λογισμικό, υλικό και διαδικασίες που διαχειρίζονται διάφοροι ειδικοί.

Με την παγκοσμιοποίηση των επιχειρήσεων, η υποδομή ενός οργανισμού συχνά διασχίζει πολλά εθνικά σύνορα. Η δημιουργία και η διατήρηση μιας τόσο πολύπλοκης υποδομής απαιτεί εκτεταμένο σχεδιασμό και συνεπή εφαρμογή για την αντιμετώπιση στρατηγικών εταιρικών πρωτοβουλιών, μετασχηματισμών, συγχωνεύσεων και εξαγορών. Πρέπει να δημιουργηθεί υποδομή του συστήματος πληροφορικής προκειμένου να δημιουργηθούν ουσιαστικές επιλογές για μελλοντική εταιρική ανάπτυξη.

Όταν οργανώνονται σε ένα συνεκτικό σύνολο, τα ειδικά συστήματα πληροφοριών που υποστηρίζουν τις λειτουργίες, τη διαχείριση και τις εργασίες γνώσης αποτελούν την αρχιτεκτονική του συστήματος ενός οργανισμού. Είναι προφανές ότι τα μακροπρόθεσμα στρατηγικά σχέδια ενός οργανισμού πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά το σχεδιασμό μιας υποδομής και αρχιτεκτονικής του συστήματος πληροφορικής (Britannica, 2018).

1.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Η λειτουργία των πρώτων εφαρμογών των υπολογιστών στις επιχειρήσεις (μισθοδοσία, τιμολόγηση) χαρακτηριζόταν από πραγματοποίηση επαναλαμβανόμενων υπολογισμών σε μεγάλο αριθμό δεδομένων. Οι εφαρμογές αυτές εμφανίστηκαν στα μέσα της δεκαετίας του 1950. Η κατασκευή φθηνότερων, καλύτερων και φιλικότερων υπολογιστών έδωσε τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να διαπιστώσουν τα οφέλη και τη δυναμική που θα προσέδιδε στις δραστηριότητες τους η χρήση της τεχνολογίας.

1.3.1 ΔΕΚΑΕΤΙΑ 1960

Στην δεκαετία του 1960 ξεκίνησε η ανάπτυξη συστημάτων τα οποία είχαν την δυνατότητα να διαχειριστούν δεδομένα σχετικά με την λήψη αποφάσεων. Κύριο χαρακτηριστικό αυτών των συστημάτων ήταν η παρουσίαση στον χρήστη περιοδικών αναφορών. Στην αρχή, τα συστήματα αυτά είχαν κυρίως ιστορικό χαρακτήρα, έδιναν δηλαδή έμφαση κυρίως στο τι έχει συμβεί, ενώ αργότερα, χρησιμοποιήθηκαν για την πρόβλεψη τάσεων και την υποστήριξη αποφάσεων ρουτίνας.

1.3.2 ΔΕΚΑΕΤΙΑ 1970

Στις αρχές της δεκαετίας του 1970 τα υπολογιστικά συστήματα χρησιμοποίησαν το τηλεπικοινωνιακό δίκτυο (π.χ. συστήματα κράτησης θέσεων σε πτήσεις). Η χρήση αυτή των επικοινωνιών επεκτάθηκε αργότερα και συνετέλεσε μαζί με την διάδοση των

συστημάτων επεξεργασίας κειμένου στην εμφάνιση των συστημάτων αυτοματισμού γραφείου. Την ίδια εποχή εμφανίσθηκε η έννοια του συστήματος στήριξης αποφάσεων με βασικό στόχο την υποστήριξη πολύπλοκων αποφάσεων. Ωστόσο, το κόστος ανάπτυξης των συστημάτων αυτών εξακολουθούσε να είναι υψηλό.

1.3.3 ΔΕΚΑΕΤΙΑ 1980

Η κατάσταση άλλαξε με την εμφάνιση των μικροϋπολογιστών, στις αρχές της δεκαετίας του 1980. Το φθηνό κόστος των συστημάτων αυτών καθώς και η ευκολία χρήσης και προγραμματισμού τους, επέτρεψαν σε πολλούς χρήστες να δημιουργήσουν τα δικά τους συστήματα. Στα μέσα της δεκαετίας του 1980 δημιουργήθηκε ένας νέος τομέας, η Τεχνητή Νοημοσύνη. Νέα έξυπνα συστήματα αναπτύχθηκαν, με περισσότερο δημοφιλή τα έμπειρα συστήματα. Τα συμβουλευτικά αυτά συστήματα είναι τελείως διαφορετικά από τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών (που δίνουν έμφαση στα δεδομένα) και από τα συστήματα διοίκησης και υποστήριξης αποφάσεων (με έμφαση στην επεξεργασία πληροφοριών).

1.3.4 ΔΕΚΑΕΤΙΑ 1990

Στα μέσα της δεκαετίας του 1990 εμφανίστηκε το πρώτο λειτουργικό σύστημα της οικογένειας Windows το οποίο πρόσφερε ένα γραφικό περιβάλλον διεπαφής. Η αλληλεπίδραση του χρήστη με τον υπολογιστή μέσω ενός γραφικού περιβάλλον κατέστησε δυνατή τη χρήση του υπολογιστή και από χρήστες χωρίς ιδιαίτερες γνώσεις, γεγονός το οποίο έδωσε ώθηση στην εξάπλωση των προσωπικών υπολογιστών. Παράλληλα με την εξάπλωση των προσωπικών υπολογιστών, εμφανίστηκαν και οι λεγόμενες «desktop» εφαρμογές, δηλαδή λογισμικό το οποίο εγκαθίσταται και λειτουργεί αυτόνομα σε έναν προσωπικό υπολογιστή χωρίς να απαιτείται αλληλεπίδραση τους με κάποιο άλλο σύστημα. Προς τα τέλη της δεκαετίας του 1990 έκανε την εμφάνιση του το γνωστό σε όλους μας διαδίκτυο (αγγλ.: *internet*), το οποίο αρχικά φιλοξενούσε

σελίδες με στατικό περιεχόμενο για να καταλήξει στη σημερινή του μορφή φιλοξενώντας πλέον ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα (Οικονόμου & Γεωργόπουλος, 2004).

1.4 ΤΥΠΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Τα πληροφοριακά συστήματα χωρίζονται σε διάφορες κατηγορίες και τύπους ανάλογα με διάφορα χαρακτηριστικά τους. Η κατηγοριοποίηση των συστημάτων μπορεί να γίνει με τα παρακάτω κριτήρια:

Τύποι συστημάτων ανάλογα με το υποσύστημα που υποστηρίζουν

Οι επιχειρήσεις αποτελούνται από μικρότερα τμήματα ώστε να διοικούνται καλύτερα και ευκολότερα. Όλα τα επιμέρους αυτά τμήματα δίνουν αναφορά σε ένα κεντρικό τμήμα που συνήθως είναι το τμήμα διοίκησης της επιχείρησης. Συνεπώς, ένας τρόπος να οργανωθεί ένα πληροφοριακό σύστημα είναι να ακολουθήσει την ιεραρχική δομή των επιχειρήσεων. Έτσι μπορούν να δημιουργηθούν υποσυστήματα για διευθύνσεις, ομάδες ή ακόμα και συγκεκριμένους εργαζόμενους. Πιο αναλυτικά, μπορούμε να έχουμε τα παρακάτω συστήματα όσον αφορά το διαχωρισμό τους με βάση την ιεραρχική δομή που υποστηρίζουν (Kakouris & Polychronopoulos, 2005):

- **Συστήματα για τα τμήματα της επιχείρησης.** Το κάθε τμήμα της επιχείρησης έχει το δικό του σύστημα. Τα συστήματα όλων των τμημάτων της επιχείρησης μπορεί να έχουν επίσης και κάποια κοινά σημεία.
- **Συστήματα για όλη την επιχείρηση.** Σε αυτή την περίπτωση έχουμε ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα που αφορά όλες τις λειτουργίες της επιχείρησης. Μια τέτοια διαδικασία περιλαμβάνει το σχεδιασμό και τη διαχείριση της χρήσης των πόρων ολόκληρης της επιχείρησης.
- **Διεπιχειρηματικά πληροφοριακά συστήματα.** Τα συστήματα αυτά είναι σύνθετα πληροφοριακά συστήματα που αναφέρονται σε αρκετές επιχειρήσεις.

Τύποι συστημάτων ανάλογα με την επιχειρηματική δραστηριότητα που υποστηρίζουν

Υπάρχουν πληροφοριακά συστήματα τα οποία ασχολούνται με ένα μεμονωμένο κομμάτι της επιχείρησης και συγκεκριμένες διαδικασίες αυτής. Για παράδειγμα, έχουμε πληροφοριακό σύστημα που μηχανογραφούν το λογιστικό μέρος της επιχείρησης, την παραγωγή, τις πωλήσεις και το μάρκετινγκ και με βάση αυτά τα συστήματα αυτοματοποιούνται οι διάφορες δραστηριότητες με την εκτέλεση προκαθορισμένων ενεργειών ρουτίνας που είναι σημαντικές για τη λειτουργία της επιχείρησης.

Τύποι συστημάτων ανάλογα με το είδος της υποστήριξης που παρέχουν

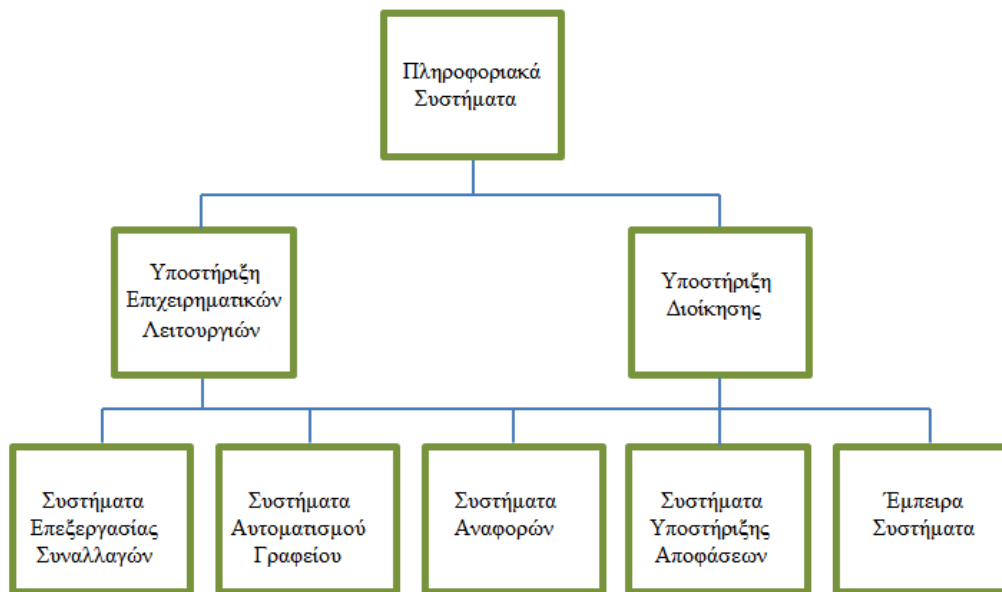
Σε αυτό τον τύπο συστημάτων δεν εξετάζεται η επιχειρηματική δραστηριότητα που υποστηρίζεται αλλά το είδος της υποστήριξης που παρέχεται από το πληροφοριακό σύστημα. Τα συστήματα σύμφωνα με αυτό τον τρόπο κατηγοριοποίησης χωρίζονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες (Laudon & Jane, 2009):

1. Πληροφοριακά συστήματα που υποστηρίζουν τις λειτουργίες της επιχείρησης:

- **Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών** (αγγλ.: *transaction processing systems*).
- **Συστήματα αυτοματοποίησης γραφείου** (αγγλ.: *office automation systems*).

2. Πληροφοριακά συστήματα που υποστηρίζουν τη διοίκηση:

- **Συστήματα αναφορών** (αγγλ.: *information reporting systems*).
- **Συστήματα λήψης αποφάσεων** (αγγλ.: *decision support systems*).
- **Έμπειρα συστήματα** (αγγλ.: *expert systems*).



Εικόνα 1: Τύποι πληροφοριακών συστημάτων ανάλογα με το είδος της υποστήριξης που παρέχουν. **Πηγή:** (Αβραμούλη, et al., 2015)

Τύποι συστημάτων ανάλογα με την αρχιτεκτονική τους

Οι κύριες κατηγορίες των πληροφοριακών συστημάτων διακρίνονται σε:

- ✓ **Κύριους υπολογιστές** (αγγλ.: *mainframe*), όπου η επεξεργασία γίνεται από έναν υπολογιστή στον οποίο είναι συνδεδεμένα τερματικά χωρίς υπολογιστική δυνατότητα.
- ✓ **Προσωπικούς υπολογιστές**, όπου δεν είναι απαραίτητα συνδεδεμένοι μεταξύ τους. Αυτή η τεχνική είναι η πιο σύνηθες για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις.
- ✓ **Κατανεμημένα συστήματα**, όπου η επεξεργασία κατανέμεται ανάμεσα σε δύο ή περισσότερους υπολογιστές οποιουδήποτε τύπου, οι οποίοι μπορεί να βρίσκονται σε οποιαδήποτε γεωγραφικά σημεία.

1.4.1 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΒΑΣΕΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑΣ

Τα κυριότερα είδη σε αυτή την κατηγορία πληροφοριακών συστημάτων είναι τα ακόλουθα (Davenport, 1998):

- ▼ **Πληροφοριακά συστήματα ανθρώπινου δυναμικού** (αγγλ.: *human resources information systems*). Οι επιμέρους λειτουργίες που περιλαμβάνουν τα συστήματα αυτά αφορούν εφαρμογές επιλογής προσωπικού, αμοιβών, αξιολόγησης προσωπικού, εκπαίδευσης και ανάπτυξης προσωπικού και προγραμματισμού ανθρώπινων πόρων.
- ▼ **Πληροφοριακά συστήματα λογιστικής και χρηματοοικονομικής** (αγγλ.: *accounting and finance information systems*). Τα συστήματα λογιστικής και χρηματοοικονομικής αποτελούνται από εφαρμογές γενικής λογιστικής, χρηματοοικονομικών αναφορών, κοστολόγησης, προϋπολογισμού, εισπρακτέων λογαριασμών, πληρωτέων λογαριασμών, ταμειακής διαχείρισης και χρεογράφων.
- ▼ **Πληροφοριακά συστήματα πωλήσεων και μάρκετινγκ** (αγγλ.: *sales and marketing information systems*). Τα συστήματα αυτά περιλαμβάνουν εφαρμογές παρακολούθησης προοπτικών πώλησης, πρόβλεψης πωλήσεων, διαχείρισης πελατών και διαχείρισης προϊόντων.
- ▼ **Πληροφοριακά συστήματα λειτουργιών** (αγγλ.: *operations information systems*). Εδώ εμπεριέχονται λειτουργίες που αφορούν εφαρμογές παραγγελιοληψίας, διαχείρισης παραγγελιών, διαχείρισης αποθεμάτων τελικών προϊόντων και εξυπηρέτησης πελατών.
- ▼ **Πληροφοριακά συστήματα παραγωγής** (αγγλ.: *manufacturing information systems*). Τα συστήματα παραγωγής περιλαμβάνουν εφαρμογές αποθεμάτων, σχεδιασμού παραγωγής, χρονοπρογραμματισμού παραγωγής και εργασιών παραγωγής.

1.4.2 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΒΑΣΕΙ ΕΙΔΟΥΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών

Τα συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών συλλέγουν, αποθηκεύουν, τροποποιούν και ανακτούν τις συναλλαγές ενός οργανισμού. Χωρίς την επεξεργασία των συναλλαγών πολλές από τις λειτουργίες μιας επιχείρησης θα ήταν αδύνατον να πραγματοποιηθούν. Τα κυριότερα χαρακτηριστικά των συστημάτων επεξεργασίας συναλλαγών είναι (Αβραμούλη, et al., 2015):

- **Άμεση ανταπόκριση:** Η ταχεία απόδοση του συστήματος σε συνδυασμό με το γρήγορο χρόνο ανταπόκρισης είναι κρίσιμες παράμετροι και αυτό γιατί οι πελάτες δεν μπορούν να περιμένουν να ανταποκριθεί το σύστημα συναλλαγών.
- **Αξιοπιστία:** Ο καλός σχεδιασμός των συστημάτων επεξεργασίας συναλλαγών και η δημιουργία αντιγραφών ασφαλείας (αγγλ.: *back up*) προλαμβάνει τον κίνδυνο αποτυχίας. Σε περίπτωση αστοχίας το σύστημα θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα γρήγορης επαναλειτουργίας.
- **Σταθερότητα:** Ένα σύστημα επεξεργασίας συναλλαγών θέλει η κάθε συναλλαγή να επεξεργάζεται με τον ίδιο τρόπο, ανεξάρτητα από τον χρήστη του συστήματος, τον πελάτη ή τη χρονική στιγμή.
- **Ελεγχόμενη επεξεργασία:** Η επεξεργασία των δεδομένων μέσα σε ένα σύστημα επεξεργασίας συναλλαγών πρέπει να υποστηρίζουν της λειτουργίες τις επιχείρησης. Για παράδειγμα, αν η επιχείρηση καταναίμει ευθύνες στους εργαζομένους τότε το σύστημα επεξεργασίας συναλλαγών πρέπει να είναι δυνατό να επιβάλλει και να διατηρεί αυτή την απαίτηση. Ένα σύστημα επεξεργασίας συναλλαγών εξυπηρετεί όλες τις λειτουργίες της επιχείρησης για αυτό το λόγο θα ήταν δύσκολο μια επιχείρηση να ήταν σε λειτουργία χωρίς αυτά τα συστήματα.

Σύστημα αυτοματισμού γραφείου

Τα συστήματα αυτοματισμού γραφείου είναι ένα περιβάλλον γραφείου βασισμένο στην ηλεκτρονική επικοινωνία. Αυτός είναι ένας γενικός ορισμός. Αυτοματισμός γραφείου

θεωρείται η χρήση των τεχνολογιών επεξεργασία της πληροφορίας μέσα στο περιβάλλον του γραφείου. Τα συστήματα αυτά αναφέρονται σε ποικιλία μηχανημάτων που χρησιμοποιούνται για τη συλλογή, αποθήκευση, αναμετάδοση και διαχείριση πληροφοριών για την ολοκλήρωση βασικών εργασιών. Η διαχείριση εγγράφων, η διαχείριση δεδομένων, η διαχείριση έργων, ο προγραμματισμός εργασιών, η επικοινωνία, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η επεξεργασία εικόνας, η επεξεργασία φωνής είναι μερικές από τις δραστηριότητες ενός συστήματος αυτοματισμού γραφείου. Τα συστήματα αυτά έχουν ως στόχο να μειώσουν τη γραφική εργασία και τη γραφειοκρατία, να βελτιώσουν την παραγωγικότητα των γραμματέων και υπαλλήλων και να βοηθήσουν τα στελέχη να λάβουν έγκαιρες αποφάσεις. Τα κυριότερα χαρακτηριστικά των συστημάτων αυτοματισμού γραφείου είναι (Αβραμούλη, et al., 2015):

- Û Ευελιξία αποτελεσμάτων.**
- Û Ακρίβεια.**
- Û Ταυτόχρονη πρόσβαση στο ίδιο έγγραφο από πολλούς υπαλλήλους.**
- Û Αυτόματη ηλεκτρονική μεταφορά σημαντικών ή και ιστορικής αξίας αρχείων στο Κρατικό Αρχείο για περισσότερη ασφάλεια.**
- Û Προστασία προσωπικών δεδομένων, συστήματα οπτικών δίσκων. Τα συστήματα αυτά εμποδίζουν τυχόν αλλοιώσεις ή παραποίηση εγγράφων.**
- Û Εύκολη και γρήγορη ανεύρεση αρχείων, πρόσβαση σε αυτά σύμφωνα με συγκεκριμένα κριτήρια αναζήτησης.**
- Û Πρόσβαση στο σύστημα ακόμη και από απομακρυσμένα σημεία και δυνατότητα τηλεργασίας από το εξωτερικό ή και από το σπίτι.**

Τα συστήματα αυτά είναι πρωτοποριακά στο είδος τους, καθώς καλύπτουν ένα ολοκληρωμένο φάσμα λειτουργιών. Για το λόγο αυτό, αρκετοί Κυβερνητικοί Οργανισμοί σε Ελλάδα κα Κύπρο όπως το Υπουργείο Οικονομικών, Υπουργείο Εξωτερικών και η μόνιμη αντιπροσωπεία της Κύπρου στην Ε.Ε. που εδρεύει στην Κύπρο έχουν εγκαταστήσει το σύστημα αυτοματοποίησης γραφείου. Τέλος, τα συστήματα αυτά εξυπηρετούν το τμήμα της διοίκησης και τους υπαλλήλους σε γραφεία.

Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης

Η επινόηση και αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υπολογιστών από τον άνθρωπο οδήγησε στην ανάπτυξη τεχνολογίας των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης βασισμένα σε υπολογιστή με βασικό χαρακτηριστικό την πολύ μεγάλη ταχύτητα επεξεργασίας. Με άλλα λόγια είναι η ανάπτυξη και η χρήση ενός αποτελεσματικού πληροφοριακού συστήματος. Το πληροφοριακό σύστημα διοίκησης είναι το πιο διαδεδομένο, αφού υποστηρίζει όλα τα πληροφοριακά συστήματα ενός οργανισμού. Στη διεθνή βιβλιογραφία ορίζεται ως «σύστημα επεξεργασίας πληροφοριών», «σύστημα πληροφοριών και λήψης αποφάσεων» ή «πληροφοριακό σύστημα οργάνωσης». Όλοι αυτοί οι όροι περιγράφουν ένα σύστημα το οποίο υποστηρίζει τη λειτουργία διοίκησης και λήψης αποφάσεων ενός οργανισμού. Πληροφοριακό σύστημα διοίκησης είναι το σύστημα που μετατρέπει τα δεδομένα εσωτερικών και εξωτερικών πηγών σε πληροφορίες οι οποίες επικοινωνούν μεταξύ τους και σε κατάλληλη μορφή διατίθενται στα διευθυντικά στελέχη όλων των λειτουργιών ώστε να μπορέσουν να λάβουν έγκαιρες και αποτελεσματικές αποφάσεις για τον σχεδιασμό, τον έλεγχο και τη διοίκηση (αγγλ.: *directing*) των δραστηριοτήτων για τις οποίες είναι υπεύθυνοι. Με άλλα λόγια σκοπός των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης δεν είναι μόνο η συλλογή και επεξεργασία δεδομένων, αλλά και η διανομή των πληροφοριών στα ανώτατα στελέχη έτσι ώστε χρησιμοποιώντας τις απαραίτητες πληροφορίες, την κρίση και την διαίσθηση τους να μπορούν να παίρνουν τις καλύτερες δυνατές αποφάσεις. Τα κύρια χαρακτηριστικά των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης είναι (Αβραμούλη, et al., 2015):

- **Η ταχύτητα στην ανταπόκριση (αγγλ.: *response time*) και η απλότητα στη χρήση τους.**
- **Η εύκολη προσπέλαση στα δεδομένα.**
- **Η ποιοτική παρουσίαση των στοιχείων με κατανοητές παραστάσεις χρησιμοποιώντας γραφήματα, διαγράμματα κτλ.**
- **Η δυνατότητα ανάλυσης των δεδομένων με υπολογισμούς συντελεστών, σχέσεων, προβλέψεων.**

Τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης εξυπηρετούν τα διοικητικά στελέχη σε στρατηγικό, διοικητικό και εκτελεστικό επίπεδο εφοδιάζοντας τους με αναφορές ή με την δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στα στοιχεία του οργανισμού.

Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων

Η διεθνή βιβλιογραφία υποστηρίζει ότι τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων συνδυάζουν τις διανοητικές ικανότητες των ανθρώπων με αυτές των ηλεκτρονικών υπολογιστών με αντικειμενικό στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των λαμβανόμενων αποφάσεων. Είναι συστήματα βασισμένα στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές σε θέματα που αφορούν την αντιμετώπιση ημιδομημένων αποφάσεων. Σκοπός αυτών των συστημάτων είναι να αναπτύσσουν τις ικανότητες των υπευθύνων να λαμβάνουν αποφάσεις έτσι ώστε οι προτεινόμενες από αυτούς λύσεις να γίνονται με το πέρασμα του χρόνου καλύτερες. Σε καμία περίπτωση αυτά τα συστήματα δεν προτείνουν λύσεις καλύτερες από αυτές που μπορεί να αντιληφθούν οι υπεύθυνοι για τις αποφάσεις. Τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά ενός αποτελεσματικού συστήματος υποστήριξης αποφάσεων είναι (Αβραμούλη, et al., 2015):

- **Σχεδιάζονται για την υποστήριξη των ημιδομημένων και αδόμητων αποφάσεων.**
- **Δίνουν μεγαλύτερη έμφαση στην αποτελεσματικότητα παρά στην αποδοτικότητα των διευθυντικών στελεχών.**
- **Μπορούν και υποστηρίζουν όλα τα στάδια της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, ενώ δεν επιβάλλουν στο διευθυντικό στέλεχος να ακολουθήσει συγκεκριμένη διαδικασία λήψης απόφασης.**
- **Παρέχουν στον χρήστη δυνατότητα προσομοίωσης, μοντέλα και άλλα αναλυτικά εργαλεία για τη λήψη της καταλληλότερης απόφασης.**
- **Αλληλεπιδρούν με άλλα πληροφοριακά συστήματα που ήδη λειτουργούν.**
- **Η αλληλεπίδραση του χρήστη με τα συστήματα υποστήριξης αποφάσεων οδηγεί σε νέες απαιτήσεις του χρήστη από το σύστημα. Το γεγονός αυτό οδηγεί στη βελτίωση του συστήματος.**

Έμπειρα συστήματα

Τα έμπειρα συστήματα ονομάζονται και συστήματα βασιζόμενα στη γνώση (αγγλ.: *knowledge based systems*) και αποτελούν κλάδο της Τεχνητής Νοημοσύνης. Έμπειρο σύστημα είναι ένα πρόγραμμα το οποίο εφαρμόζει ανθρώπινη γνώση για την επίλυση δύσκολων προβλημάτων του οργανισμού. Αυτό το πρόγραμμα «μιμείται» τη «διαδικασία σκέψης» του ανθρώπου στο συγκεκριμένο χώρο και συνήθως βασίζεται σε εμπειρικές μεθόδους και συμβολική λογική. Σκοπός τους είναι να δίνουν όσο το δυνατόν καλύτερες συμβουλές στους ανθρώπους της επιχείρησης σε συγκεκριμένους εξειδικευμένους τομείς. Τα πέντε κύρια χαρακτηριστικά των έμπειρων συστημάτων είναι (Αβραμούλη, et al., 2015):

- Η βάση γνώσεων (αγγλ.: *knowledge base*) που αναπτύχθηκε από την καταγραφή γνώσης ενός ειδικού.
- Ο μηχανισμός δημιουργίας (αγγλ.: *inference engine*) συμπερασμάτων ο οποίος αποθηκεύει αξιόλογους συλλογισμούς που χρησιμοποιούνται από τον εμπειρογνώμονα.
- Η διασύνδεση του χρήστη (αγγλ.: *user interface*) που του επιτρέπει να αλληλοεπιδρά με το σύστημα.
- Η κύρια λειτουργία τους είναι η διάδοση της εξειδικευμένης εμπειρίας στην επιχείρηση.
- Τα έμπειρα συστήματα χειρίζονται προβλήματα, τα οποία απαιτούν γνώση, αντίληψη και κρίση. Για αυτό το λόγο θεωρείται ότι μπορούν να αντικαταστήσουν τα στελέχη της επιχείρησης στη λήψη αποφάσεων.
- Τα έμπειρα συστήματα εξυπηρετούν τα στελέχη των επιχειρήσεων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

1.5 ΣΤΟΧΟΙ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Αποτελεί κοινή άποψη ότι οι γνώσεις για τα πληροφοριακά συστήματα είναι απαραίτητες για τα στελέχη των επιχειρήσεων, επειδή οι περισσότεροι οργανισμοί χρειάζονται τα

πληροφοριακά συστήματα για να αναπτυχθούν. Τα πληροφοριακά συστήματα μπορούν να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις να επεκτείνουν την εμβέλειά τους σε απομακρυσμένες τοποθεσίες, να προσφέρουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες, να αναδιαμορφώσουν τις θέσεις απασχόλησης και τη ροή της εργασίας και ίσως να αλλάξουν ριζικά τον τρόπο με τον οποίο ασκούν επιχειρηματική δραστηριότητα. Αλλάζουν και επανασηματίζονται ακόμα και οι βασικές δομές των επιχειρήσεων, αφού πολύ συχνά η εξυπηρέτηση πελατών, οι λειτουργίες της επιχείρησης και οι στρατηγικές ανάπτυξης προϊόντος και μάρκετινγκ βασίζονται είτε εξ' ολοκλήρου είτε λιγότερο στην πληροφοριακή τεχνολογία και τα πληροφοριακά συστήματα.

Αντίθετα στο παρελθόν όπου τα πληροφοριακά συστήματα δεν ήταν βασισμένα σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές, οι πληροφοριακές απαιτήσεις των επιχειρήσεων αφορούσαν κυρίως τη συλλογή, την αποθήκευση και την επεξεργασία των δεδομένων, που ήταν απαραίτητα για τις καθημερινές συναλλαγές και την παροχή της λειτουργικής πληροφόρησης, δηλαδή τις πληροφορίες του κατώτερου επιπέδου διοικητικής ιεραρχίας.

Στη σημερινή εποχή όπου ο ανταγωνισμός μεταξύ των οικονομικών μονάδων είναι πολύ έντονος, η επιχείρηση εκείνη που έχει την καλύτερη πληροφόρηση από τους ανταγωνιστές της, έχει τη δυνατότητα λήψης πιο αποτελεσματικών αποφάσεων. Επιπρόσθετα, η εν λόγω επιχείρηση μπορεί να αποκτήσει σημαντικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, ενώ αξίζει να τονιστεί πως παρόμοια οφέλη μπορεί να πραγματοποιηθούν με επέκταση της αλυσίδας αξίας συνδέοντας μεταξύ τους διαφορετικές επιχειρήσεις ή ακόμη και διαφορετικούς βιομηχανικούς κλάδους.

Γίνεται προφανές, επομένως πως, το πληροφοριακό σύστημα της επιχείρησης πρέπει να αποσκοπεί στην ικανοποίηση όχι μόνο των πληροφοριακών αναγκών για τις αποφάσεις ρουτίνας και τις λειτουργικές αποφάσεις, αλλά και των πληροφοριακών αναγκών για τις στρατηγικές αποφάσεις.

Συμπερασματικά, προκύπτει πως οι σπουδαιότεροι στόχοι των πληροφοριακών συστημάτων είναι οι εξής (Αβραμούλη, et al., 2015):

- Ø Η συλλογή και αποθήκευση των δεδομένων, όπου με κατάλληλη επεξεργασία μετασχηματίζονται σε χρήσιμες πληροφορίες.
- Ø Η παροχή λειτουργικής πληροφόρησης στους εργαζομένους, για την υποστήριξη του λειτουργικού ελέγχου.
- Ø Η παροχή στρατηγικής πληροφόρησης σε κατάλληλη μορφή στα διευθυντικά στελέχη, για την καλύτερη υποστήριξη του στρατηγικού σχεδιασμού.
- Ø Η επέκταση της αλυσίδας αξίας της επιχείρησης. Αυτό επιτυγχάνεται με τη σύνδεση του πληροφοριακού συστήματος της επιχείρησης με εξωτερικά πληροφοριακά συστήματα και ιδιαίτερα με εκείνα των προμηθευτών, των ενδιάμεσων και των αγοραστών, προκειμένου να δημιουργηθούν οφέλη από την απόκτηση της πρόσθετης πληροφόρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

2.1 ΟΡΙΣΜΟΙ

2.1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ

Στη σύγχρονη εποχή, οι εκδηλώσεις (αγγλ.: *events*) έχουν κεντρική θέση στην κουλτούρα και την καθημερινότητα των ανθρώπων. Η αύξηση που υπάρχει στον χρόνο και τα χρήματα που ξοδεύουν οι άνθρωποι, έχει οδηγήσει σε πολλαπλασιασμό των εκδηλώσεων που διοργανώνονται. Πλέον, ακόμα και οι κρατικές κυβερνήσεις προωθούν events διαφόρων τύπων, εντάσσοντάς τα στη γενικότερη πολιτική τους για οικονομική ανάπτυξη. Επίσης, οργανισμοί και εταιρίες χρησιμοποιούν τις εκδηλώσεις ως βασικά στοιχεία της στρατηγικής μάρκετινγκ που εφαρμόζουν.

Αν και η βιομηχανία των εκδηλώσεων πλέον αποτελεί μία τεράστια αγορά, δεν υπάρχει ένας ξεκάθαρος ορισμός για τα αυτές. Ο Getz (2005) θεωρεί πως όλα τα events έχουν κάποια κοινά χαρακτηριστικά (όπως τα γεγονός ότι είναι προσωρινά και μοναδικά), και επιπλέον όλα δημιουργούνται από τον συνδυασμό του προγραμματισμού, του μανάτζμεντ, του σχεδιασμού αλλά και της συμμετοχής ανθρώπων. Ωστόσο, ο Getz δίνει δύο διαφορετικούς ορισμούς για τις εκδηλώσεις, έναν από την πλευρά των διοργανωτών και έναν από την πλευρά των θεατών:

- 1) Από την πλευρά των διοργανωτών, εκδήλωση είναι μία μοναδική ή επαναλαμβανόμενη ανά μεγάλα χρονικά διαστήματα, η οποία λαμβάνει χώρα εκτός του κανονικού ή συνηθισμένου προγράμματος του διοργανωτή.
- 2) Από την πλευρά των θεατών, εκδήλωση είναι μία ευκαιρία για διασκέδαση, μία κοινωνική ή πολιτιστική εμπειρία που είναι διαφορετική από τις συνήθεις καθημερινές επιλογές που έχουν.

Ο Goldblatt (2004) περιγράφει τα events ως μοναδικά γεγονότα τα οποία συνδυάζονται με κάποιους εορτασμούς ή τελετές που σκοπό έχουν την ικανοποίηση των θεατών. Αν και όλα τα events μοιράζονται κοινά χαρακτηριστικά, κάθε ένα εξ αυτών διοργανώνεται

για την επίτευξη διαφορετικών στόχων. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την υιοθέτηση διαφορετικών πρακτικών, στρατηγικών μανάτζμεντ και τελικά διαφορετικών συμμετεχόντων. Επίσης, μία εκδήλωση έχει διαφορετική σημασία τόσο για τους διοργανωτές όσο για τους θεατές, οπότε στο συγκεκριμένο όρο υπάρχει η δυνατότητα να δίνονται διαφορετικές ερμηνείες, οι οποίες είναι όλες βάσιμες, ανάλογα με την οπτική του κάθε εμπλεκόμενου.

Συνοψίζοντας, τα βασικά χαρακτηριστικά μιας εκδήλωσης παρουσιάζονται παρακάτω (Van Der Wagen & Carlos, 2005):

- § Αποτελεί μία μοναδική εμπειρία για το κοινό.
- § Απαιτεί μεγάλα χρηματικά ποσά για την υλοποίησή τους.
- § Ολοκληρώνεται μέσα σε μικρό χρονικό διάστημα.
- § Απαιτεί μακροχρόνιο και ακριβή προγραμματισμό.
- § Συνήθως λαμβάνει χώρα μόνο μία φορά (αν και υπάρχουν και εκδηλώσεις που διοργανώνονται κάθε χρόνο ή με την πάροδο συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος όπως οι Ολυμπιακοί Αγώνες).
- § Εμπεριέχει υψηλό επίπεδο κινδύνου, συμπεριλαμβανομένου του οικονομικού κινδύνου.
- § Εμπλέκονται σε αυτήν πολλές διαφορετικές ομάδες ενδιαφέροντος.

2.1.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

Ο όρος της οργάνωσης εκδηλώσεων (αγγλ.: *event management*) περιλαμβάνει όλες εκείνες τις διαδικασίες, τις ενέργειες και το συντονισμό διαφορετικών ομάδων ανθρώπινου δυναμικού που απαιτούνται για τη δημιουργία μιας εκδήλωσης. Περιλαμβάνει τη μελέτη εύρεσης του κατάλληλου κοινού ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης και την γεωγραφική κάλυψη της, το θεματικό κέντρο της εκδήλωσης, την εύρεση κατάλληλου προσωπικού, την πρόσκληση ομιλητών και προσωπικοτήτων όπως και το κόστος για την ολοκλήρωσή της.

Η βιομηχανία σχεδιασμού εκδηλώσεων και φεστιβάλ μπορεί να αναλάβει το σχεδιασμό και τη λειτουργία κάθε έργου, ανεξάρτητος μεγέθους, είτε πρόκειται για μια βάφτιση ή κάποια επαγγελματική συνάντηση έως και μεγάλα, παγκόσμια γεγονότα όπως οι Ολυμπιακοί Αγώνες (Κυνηγός, 2012).

Η διοργάνωση εκδηλώσεων θεωρείται στρατηγική μάρκετινγκ και χρησιμοποιείται ως επικοινωνιακό μέσο από εταιρείες κάθε μεγέθους. Από το λανσάρισμα νέων προϊόντων έως τις συνεντεύξεις τύπου, οι εταιρείες δημιουργούν προωθητικές εκδηλώσεις για να βοηθήσουν στην επικοινωνία μεταξύ πελάτη και εταιρείας, άλλα και μεταξύ πιθανών αγοραστών. Απευθύνονται στο κοινό με την προβολή από τα μέσα ενημέρωσης, ευελπιστώντας να ενημερώσουν και να κεντρίσουν το ενδιαφέρον όσο μεγαλύτερου ποσοστού του γίνεται.

2.2 ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

Αν και δεν υπάρχει ένας σαφής ορισμός σχετικά με την έννοια των εκδηλώσεων, υπάρχουν ορισμένες κατηγοριοποιήσεις, οι οποίες έχουν να κάνουν κυρίως με τον ανθρώπινο παράγοντα, το μέγεθος της εκδήλωσης και το περιεχόμενό της και παρουσιάζονται παρακάτω.

2.2.1 ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΠΑΡΑΓΟΝΤΑ

Τα κυριότερα είδη εκδηλώσεων, τα οποία χωρίζονται σε δυο κατηγορίες είναι τα εξής (Κραβαρίτης, 1992):

Σε επαγγελματικό επίπεδο

- Û Συνέδρια**
- Û Σεμινάρια**

- Û Meetings
- Û Trade shows
- Û Συνελεύσεις
- Û Διαλέξεις - Ομιλίες
- Û Ημερίδες
- Û Work shops
- Û Επαγγελματικά δείπνα
- Û Golf events
- Û Συνεντεύξεις τύπου
- Û Δικτυακά events
- Û Τελετές έναρξης
- Û Προώθηση νέων προϊόντων
- Û Θεματικά πάρτι
- Û VIP events
- Û Τελετές απονομής

Σε προσωπικό επίπεδο

- Û Γάμοι
- Û Βαπτίσεις
- Û Επέτειοι γάμου
- Û Οικογενειακά events

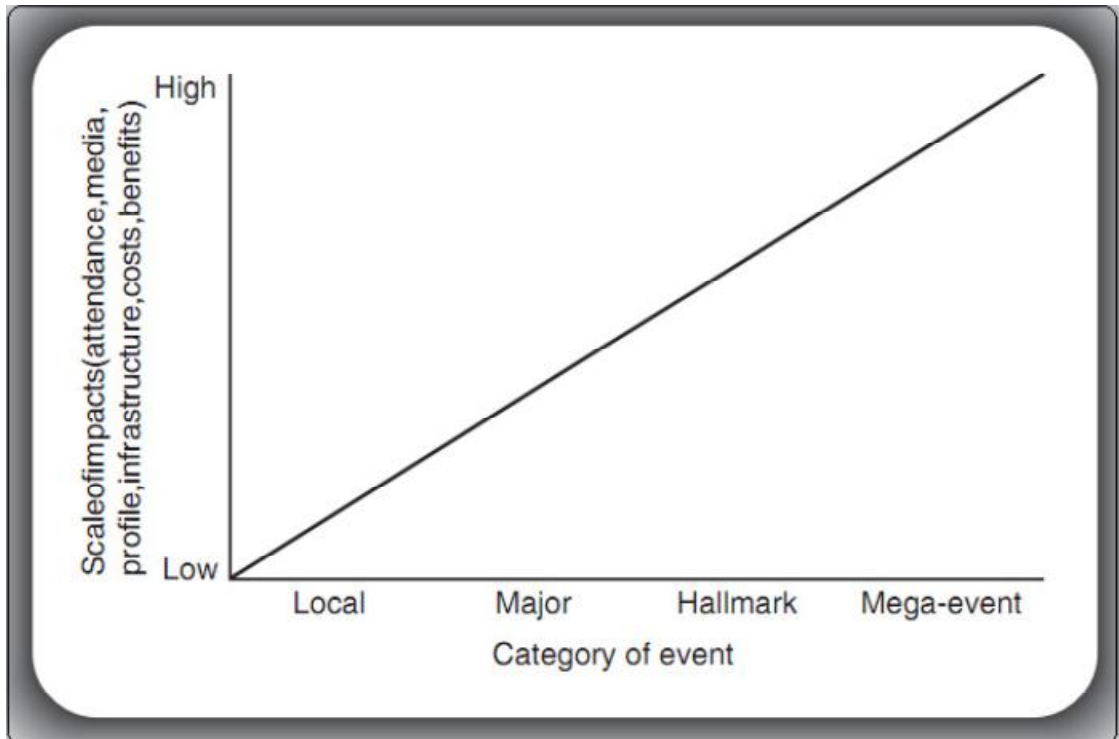
2.2.2 ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΜΕΓΕΘΟΣ

Οι διοργανώσεις συχνά διαχωρίζονται με βάση το μέγεθός τους. Οι πιο συχνές κατηγορίες με βάση το μέγεθός τους είναι (Bowdin, et al., 2006):

- Τα mega-events.
- Τα major-events.

- Τα **hallmark events**.
- Τα **τοπικά events**.

Ο τρόπος με τον οποίο τοποθετούνται οι εκδηλώσεις σε κατηγορίες ανάλογα με το μέγεθος και την επίδραση που έχουν απεικονίζεται στην παρακάτω εικόνα:



Εικόνα 2: Κατηγοριοποίηση των εκδηλώσεων. Πηγή: (Bowdin, et al., 2006)

▼ **Mega events:** Τα mega events είναι εκείνες οι διοργανώσεις, το μέγεθος των οποίων μπορεί να επηρεάσει ολόκληρες οικονομίες κρατών και να προβληθούν μέσω των M.M.E. σε παγκόσμιο επίπεδο. Οι συγκεκριμένες διοργανώσεις γίνονται συνήθως έπειτα από τη διεξαγωγή ενός διαγωνισμού μεταξύ των ενδιαφερόμενων για τη διοργάνωση, στον οποίο επιλέγεται η πιο ανταγωνιστική πρόταση. Ως mega events μπορούν χαρακτηριστούν οι Ολυμπιακοί Αγώνες, οι Παραολυμπιακοί Αγώνες, το Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Ποδόσφαιρο, το Παγκόσμιο Πρωτάθλημα Ανοιχτού Στίβου καθώς και ορισμένες παγκόσμιες εκθέσεις. Είναι όμως δύσκολο να ενταχθούν σε αυτή την κατηγορία άλλες

διοργανώσεις, καθώς λίγες είναι αυτές που έχουν τόσο μεγάλο αντίκτυπο σε παγκόσμιο επίπεδο (Bowdin, et al., 2006). Σύμφωνα με τον Hall (1992), οι διοργανώσεις της συγκεκριμένης κατηγορίας στοχεύουν επίσης στην παγκόσμια αγορά του τουρισμού και χαρακτηρίζονται με αυτό τον ορισμό με βάση το μέγεθός τους σε θέματα θεατών, αγοράς στόχου, δημοσίων επενδύσεων, πολιτικής συμμετοχής, τηλεοπτικής κάλυψης, υποδομών και φυσικά με βάση την επιρροή τους στην οικονομική και κοινωνική κατάσταση της περιοχής στην οποία θα διοργανωθούν.

- ▼ **Major events:** Τα major events είναι διοργανώσεις οι οποίες με το μέγεθός τους και το αντίκτυπο που έχουν που μπορούν να προσελκύσουν ένα σημαντικό αριθμό επισκεπτών, εκτενή τηλεοπτική κάλυψη αλλά και να έχουν σημαντικά οικονομικά οφέλη, σε μικρότερη βέβαια κλίμακα από ότι στα mega events (Bowdin, et al., 2006).
- ▼ **Hallmark events:** Αυτές οι διοργανώσεις χρησιμοποιούνται κυρίως για την αύξηση του τουρισμού σε συγκεκριμένους προορισμούς. Μάλιστα, τα hallmark events συχνά συνδέονται με την περιοχή που διεξάγονται σε τέτοιο βαθμό που στη συνείδηση του κοινού οι αυτά τα δύο δεν αποτελούν κάτι διαφορετικό. Πολύ χαρακτηριστικά παραδείγματα ανάλογων εκδηλώσεων αποτελεί το *καρναβάλι* του Ρίο της Βραζιλίας, ο *ποδηλατικός γύρος* της Γαλλίας και το *Oktoberfest* στο Μόναχο της Γερμανίας (Bowdin, et al., 2006). Σύμφωνα με τον Getz (2005), τα συγκεκριμένα events έχουν τόση μεγάλη απήχηση και συνδέονται σε τέτοιο βαθμό με την παράδοση μίας περιοχής, που δίνουν στη συγκεκριμένη περιοχή ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα όσον αφορά τον τουρισμό ενώ, διαχρονικά, η εκδήλωση και ο προορισμός γίνονται έννοιες αλληλένδετες.
- ▼ **Τοπικά / Μικρού μεγέθους events:** Η πλειοψηφία των διοργανώσεων ανήκει στη συγκεκριμένη κατηγορία, καθώς είναι τα πιο συνηθισμένα. Είναι πιο εύκολα πραγματοποιήσιμα εφόσον προϋποθέτουν λιγότερους οικονομικούς πόρους, οργάνωση και απαιτούν σημαντικά μικρότερο χρονικό διάστημα για την υλοποίησή τους (Van Der Wagen & Carlos, 2005).

2.2.3 ΩΣ ΠΡΟΣ ΤΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ

Μία ακόμα σημαντική κατηγοριοποίηση των εκδηλώσεων γίνεται με βάση το θεματικό τους περιεχόμενο. Τα πολιτιστικά events, τα οποία συμπεριλαμβάνουν και τα events χορού, αποτελούν ίσως την κατηγορία με τη πιο μακροχρόνια ιστορία. Επίσης, οι αθλητικές εκδηλώσεις διαγράφουν μία συνεχώς ανοδική πορεία, τόσο σε θέματα μεγέθους όσο και σημαντικότητας. Μία ακόμα ανερχόμενη κατηγορία αποτελούν τα επιχειρηματικά events, τα οποία ονομάζονται **MICE** (Meetings, Incentives, Conventions, Exhibitions). Μάλιστα, η συγκεκριμένη κατηγορία δημιουργεί ένα πολύ υψηλό εισόδημα στην πόλη όπου διοργανώνεται (Bowdin, et al., 2006).

Γενικότερα όμως, οι εκδηλώσεις ταξινομούνται βάσει περιεχομένου με τον ακόλουθο τρόπο:

Θ Πολιτιστικά events: Σε αυτά συμπεριλαμβάνονται εκδηλώσεις με κυρίως καλλιτεχνικό περιεχόμενο και βασικό στόχο την ψυχαγωγία των θεατών. Είναι γνωστά για την ικανότητά τους να προσελκύουν μεγάλο κοινό. Βέβαια, στα συγκεκριμένα events, ο κίνδυνος να αποδειχθούν μη βιώσιμα οικονομικά είναι μεγαλύτερος σε σχέση με άλλες κατηγορίες διοργανώσεων. Αυτό συμβαίνει κυρίως όταν οι πωλήσεις των εισιτηρίων δεν συμβαδίζουν με το στόχο των διοργανωτών. Για το λόγο αυτό, η τιμολόγηση των εισιτηρίων είναι κριτικής σημασίας παράμετρος για την επιτυχία αυτών των events (Van Der Wagen & Carlos, 2005). Συχνά οι συγκεκριμένες διοργανώσεις εμπίπτουν στην κατηγορία των *major events* και των *hallmark events*, καθώς συμβάλλουν στην αύξηση της τουριστικής κίνησης μίας περιοχής ενώ πολλές φορές συνδέονται με την περιοχή που τα φιλοξενεί. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν τα μιούζικαλ **Phantom of the Opera** και **Cats**, τα οποία έχουν συνδεθεί με την πόλη του Λονδίνου και προσελκύουν σε αυτή σημαντικό εισόδημα από τους τουρίστες που επισκέπτονται αυτές τις παραστάσεις (Bowdin, et al., 2006).

Θ Αθλητικά events: Τα αθλητικά δρώμενα αποτελούν ίσως το πιο σημαντικό και με πολλές ακόμα προοπτικές, κομμάτι της βιομηχανίας των εκδηλώσεων, κάτι που φαίνεται από το γεγονός ότι αποτελούν το μεγαλύτερο κομμάτι των mega

events. Η ικανότητά τους να προσελκύουν θεατές, τηλεοπτικό ενδιαφέρον αλλά και να δημιουργούν οικονομικά οφέλη, έχει καταστήσει τη διοργάνωσή τους, πρωταρχικό στόχο αρκετών κρατών. Οι αθλητικές διοργανώσεις δεν έχουν οφέλη μόνο για τους διοργανωτές τους και τις περιοχές που τα φιλοξενούν, αλλά επωφελούνται σε μεγάλο βαθμό και οι συμμετέχοντες σε αυτά, όπως οι αθλητές και οι χορηγοί. Επίσης, το κοινό αυτών των διοργανώσεων απολαμβάνει την παρακολούθηση ενός event, το οποίο του προσφέρει μία ευχάριστη και αξιοσημείωτη εμπειρία (Bowdin, et al., 2006).

Θ **Επιχειρηματικά events (MICE):** Τα επιχειρηματικά events συμπεριλαμβάνουν συνέδρια, εκθέσεις, εταιρικές εκδηλώσεις και ταξίδια για τη δημιουργία κινήτρων στους εργαζόμενους μιας επιχείρησης. Όπως έχει ήδη αναφερθεί, οι συγκεκριμένες εκδηλώσεις αποτελούν ένα σημαντικό κομμάτι της βιομηχανίας των events, τα οποία μάλιστα δημιουργούν στις περιοχές που διοργανώνονται ένα υψηλό εισόδημα. Για παράδειγμα, το 2005, η συγκεκριμένη κατηγορία εκδηλώσεων προσέλκυσε το 29% των ξένων επισκεπτών της Μεγάλης Βρετανίας και ήταν υπεύθυνη για το 29% του συνόλου των τουριστικών εσόδων της χώρας. Μάλιστα, τα έσοδα από τη διοργάνωση των MICE events απέφεραν συνολικά έσοδα ύψους 20 δισεκατομμυρίων λιρών (British Tourism Authority, 2005).

Θ **Άλλα events:** Ορισμένα συνέδρια προσελκύουν χιλιάδες συμμετέχοντες, τονώνοντας σε μεγάλο βαθμό τις τοπικές οικονομίες. Τα συνέδρια αυτά μπορεί να είναι ακαδημαϊκά, εταιρικά ή κυβερνητικά (Van Der Wagen & Carlos, 2005). Επίσης, οι εκθέσεις έχουν αυξημένη σημαντικότητα, αν ληφθεί υπόψη πως ορισμένες από αυτές εντάσσονται στην κατηγορία των mega events, με αποτέλεσμα να έχουν τεράστια επιρροή στη διαμόρφωση τοπικών αλλά και κρατικών οικονομιών. Οι εκθέσεις περιλαμβάνουν την παρουσίαση από, κάποια εταιρία, ορισμένων προϊόντων της σε κάποιους θεατές. Πιο απλά, οι εκθέσεις, φέρνουν σε επαφή τους πωλητές με τους αγοραστές (Exhibition Audience Audits Ltd., 2005). Τα ταξίδια για τη δημιουργία κινήτρων, αποτελούν εκδηλώσεις που οργανώνει μία εταιρία με σκοπό να δημιουργήσει μία μοναδική εμπειρία για τους εργαζομένους της έτσι ώστε εκείνοι να αυξήσουν την επίδοσή τους για την

επίτευξη των εταιρικών στόχων. Τέλος, τα εταιρικά events αφορούν τη διοργάνωση εκδηλώσεων (όλων των παραπάνω μορφών MICE), από την εταιρία, που στόχο έχουν την βελτίωση των σχέσεων με τους πελάτες ή τους συνεργάτες της (Bowdin, et al., 2006).

2.3. ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

Οι παραπάνω κατηγορίες είναι οι κυριότερες όσον αφορά την κατηγοριοποίηση με βάση το θεματικό περιεχόμενο μιας εκδήλωσης. Βέβαια, υπάρχουν και άλλες διακρίσεις με βάση το συγκεκριμένο κριτήριο, μερικές εκ των οποίων είναι οι οικογενειακές εκδηλώσεις (όπως γάμοι, γενέθλια, επέτειοι), οι εκδηλώσεις φιλανθρωπικού χαρακτήρα αλλά και ορισμένα events των οποίων το θέμα δεν τα εντάσσει σε μία συγκεκριμένη κατηγορία (Van Der Wagen & Carlos, 2005).

Για μία επιτυχημένη οργάνωση εκδήλωσης είναι σημαντικό να είναι ξεκάθαρος και κατανοητός από την αρχή ο σκοπός που θέλει η επιχείρηση να πετύχει με την εκδήλωση αυτή. Πριν ξεκινήσει ο υπεύθυνος τον σχεδιασμό της εκδήλωσης θα πρέπει πρώτα να κάνει τα εξής βήματα (Βασαρδάνη, 2012):

Βήμα 1^ο

- ü Να δει την επιχείρηση για την οποία θα οργανώσει την εκδήλωση σαν ένα σύνολο και να καταλάβει το πώς λειτουργεί.
- ü Να κατανοήσει το περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται και να εντοπίσει τις προκλήσεις που έχει.
- ü Να δει πώς ο οργανισμός “επικοινωνεί” με τους πελάτες, τους συνεργάτες, τα κανάλια διανομής και τους υπαλλήλους του.
- ü Να δημιουργήσει καλές σχέσεις και να δικτυωθεί με ανθρώπους του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης που θα βοηθήσουν στην καλύτερη οργάνωση της εκδήλωσης.

Βήμα 2^ο

- ü Να έρθει σε επαφή με τους επικεφαλής της επιχείρησης για να συζητήσουν και να θέσουν μαζί τους σκοπούς που επιδιώκουν να πετύχουν με τη συγκεκριμένη εκδήλωση.
- ü Ανεξάρτητα από το αν η επιχείρηση είναι μικρού ή μεγάλου μεγέθους, η επαφή με τους υπεύθυνους βοηθάει στην καλύτερη κατανόηση των αντικειμενικών σκοπών του οργανισμού.

Βήμα 3^ο

- ü Να έρθει σε επαφή με όλα τα τμήματα της επιχείρησης όπως το μάρκετινγκ, το τμήμα υποστήριξης πελατείας, το τμήμα έρευνας και ανάπτυξης ή το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού με σκοπό να κατανοήσει πώς τα τμήματα αλληλεπιδρούν και συνεργάζονται μεταξύ τους για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες των πελατών του οργανισμού.
- ü Πριν την οργάνωση της εκδήλωσης είναι εξαιρετικά σημαντικό να γίνει μια συζήτηση σε βάθος (αγγλ.: *discovery conversation*) με τον υπεύθυνο της επιχείρησης. Η συζήτηση αυτή σκοπό έχει να γίνουν στοχευμένες ερωτήσεις ώστε να ληφθούν και πραγματικές απαντήσεις. Οι πραγματικές απαντήσεις θα βοηθήσουν στο να οργανωθεί μία δημιουργική και πετυχημένη εκδήλωση. Η συζήτηση αυτή μπορεί να γίνει:
 - i) Σε μία επίσημη πρόσωπο με πρόσωπο συνάντηση όπου θα υπάρχει συγκεκριμένη ατζέντα θεμάτων και θα διαρκέσει περίπου 1 ½ ώρα.
 - ii) Σε μία επίσημη τηλεφωνική διάσκεψη (αγγλ.: *conference call*) που τις περισσότερες φορές είναι πιο αποτελεσματική από την πρόσωπο με πρόσωπο συνάντηση διότι εξοικονομείται περισσότερος χρόνος για την προετοιμασία της εκδήλωσης.

iii) Σε μία ανεπίσημη συνάντηση η οποία πραγματοποιείται σε χώρο εκτός της επιχείρησης όπου η ατμόσφαιρα είναι πιο χαλαρή και αυτό βοηθάει την δημιουργικότητα και τις ιδέες που θα ακουστούν στη συζήτηση.

Είναι σημαντικό στη συζήτηση να λάβουν μέρος άνθρωποι - κλειδιά από διάφορα τμήματα της επιχείρησης όπως τις πωλήσεις, το μάρκετινγκ, το τμήμα έρευνας και ανάπτυξης (αγγλ.: *Research and Development / R & D*) και τις δημόσιες σχέσεις. Βέβαια, επειδή η πολυκοσμία αρκετές φορές δημιουργεί σύγχυση, αν για παράδειγμα πρόκειται να οργανωθεί μια εκδήλωση με στόχο τη σύσφιξη σχέσεων με τους πελάτες της επιχείρησης τότε το τμήμα της έρευνας και ανάπτυξης δεν έχει άμεση σχέση να συμμετέχει στη συζήτηση.

Σύμφωνα με ανθρώπους του χώρου, καλό είναι οι συζητήσεις αυτές να γίνονται και σε επίσημη και σε ανεπίσημη μορφή καθώς υπάρχει μεγαλύτερη ανατροφοδότηση (αγγλ.: *feedback*) αν λειτουργούν και στα δύο περιβάλλοντα. Η πληροφόρηση που αντλείται από αυτές τις συζητήσεις αποτελεί τη βάση για τον σχεδιασμό του πλάνου μάρκετινγκ της εκδήλωσης.

Στον παρακάτω πίνακα υπάρχει ένα δείγμα ερωτήσεων που μετά τη συζήτηση θα πρέπει να είναι σε θέση να απαντήσει όποιος ενδιαφέρεται να οργανώσει μια εκδήλωση:

1. Πώς αυτό το event θα ωφελήσει τις πωλήσεις μας; Να χρησιμοποιηθεί ποσοστό επί % στην απάντησή σας.

2. Οι αντικειμενικοί μας σκοποί από αυτό το event είναι:

- **Να διευρύνουμε το πελατολόγιο της επιχείρησης.**
- **Να δημιουργήσουμε ενθουσιασμό και δημοσιότητα για την επιχείρησή μας ή για συγκεκριμένο προϊόν μας στο επιθυμητό κοινό-στόχο.**
- **Να χτίσουμε ένα μήνυμα μάρκετινγκ το οποίο θα θυμάται ο κόσμος εύκολα.**

- **Να επαναπροσδιορίσουμε τη θέση της επιχείρησής μας σε σχέση με τους ανταγωνιστές μας.**

- Να διευρύνουμε το πελατολόγιο της επιχείρησης.
- Να δημιουργήσουμε ενθουσιασμό και δημοσιότητα για την επιχείρησή μας ή για συγκεκριμένο προϊόν μας στο επιθυμητό κοινό-στόχο.
- Να χτίσουμε ένα μήνυμα μάρκετινγκ το οποίο θα θυμάται ο κόσμος εύκολα.
- Να επαναπροσδιορίσουμε τη θέση της επιχείρησής μας σε σχέση με τους ανταγωνιστές μας.

3. Ποιο είναι το προφίλ του κοινού για το συγκεκριμένο event;

- Ποιοι είναι;
- Τι ηλικία έχουν;
- Ποιο είναι το ποσοστό ανδρών και γυναικών;
- Τι κάνουν τον ελεύθερο χρόνο τους;
- Πώς το προϊόν, η υπηρεσία ή η λύση που τους προσφέρουμε ευνοεί το πορτοφόλι τους, τον χρόνο τους ή το εγώ τους;

4. Υπάρχει χορηγός στο event και αν ναι, ποιος είναι αυτός;

5. Ποια είναι η στρατηγική του προϊόντος μας;

Πίνακας 3: Ενδεικτικά ζητήματα διοργάνωσης εκδηλώσεων. Πηγή: (Saget, 2006)

2.4 ΓΕΝΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

Υπάρχουν τρία βασικά ερωτήματα για τα οποία πρέπει να δοθούν σαφείς και ξεκάθαρες απαντήσεις πριν ξεκινήσει η οργάνωση μιας εκδήλωσης:

1. Ποιο είναι το κοινό στο οποίο απευθύνεται η εκδήλωση;
2. Ποιος είναι ο αντικειμενικός σκοπός της εκδήλωσης;
3. Με ποιον τρόπο θα μετρηθεί το αποτέλεσμα (επιτυχία ή αποτυχία) της εκδήλωσης;

Αν δημιουργηθεί ένα πρόγραμμα το οποίο θα συνενώσει τα τρία παραπάνω σημεία και εφαρμοστεί κατά γράμμα, τότε η επιτυχία της εκδήλωσης είναι εξαιρετικά πιθανή. Πρέπει τα σημεία επαφής με το κοινό να είναι πολλά, ενώ η επανάληψη του μηνύματος που θέλει να περάσει η επιχείρηση μέσω της εκδήλωσης είναι επίσης εξαιρετικά σημαντική. Δεν είναι λίγες οι περιπτώσεις στις οποίες έχουν διοργανωθεί κοστοβόρες εκδηλώσεις, μετά την λήξη των οποίων οι παρευρισκόμενοι δεν θυμούνται ούτε το όνομα της διοργανώτριας εταιρείας, ακριβώς επειδή τα σημεία επαφής της με το κοινό δεν ήταν αρκετά (Βασαρδάνη, 2012).

Η ανάθεση της οργάνωσης μιας εκδήλωσης μπορεί να γίνει σε εξωτερικό συνεργάτη (αγγλ.: *outsourcing*), ειδικευμένο στην οργάνωση εκδηλώσεων ή από ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό του τμήματος μάρκετινγκ μέσα στην ίδια την επιχείρηση. Και στις δύο περιπτώσεις, ο σωστός σχεδιασμός είναι απαραίτητος για την επιτυχία της εκδήλωσης.

2.4.1 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ

Το διάγραμμα σχεδιασμού μιας εκδήλωσης είναι ένα διάγραμμα που περιλαμβάνει όλα τα προβλήματα που πρέπει να λυθούν και όλες τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν για την ολοκλήρωση της διοργάνωσης εκδηλώσεων και είναι το εξής (Παπατριανταφύλλου, 2008):

Βήμα 1^ο

Επιλογή μιας ομάδας που θα αναλάβει την οργάνωση της εκδήλωσης και που τη διακρίνουν τα εξής χαρακτηριστικά:

- **Υπευθυνότητα**
- **Ομαδικό πνεύμα**
- **Ευσυνειδησία**
- **Οργανωτικότητα**

Στην κορυφή της ομάδας βρίσκεται ο άνθρωπος ο οποίος έχει τον κεντρικό έλεγχο και φέρει τον τίτλο του υπεύθυνου οργάνωσης της εν λόγω εκδήλωσης. Κάθε μέλος της ομάδας αναλαμβάνει ένα συγκεκριμένο έργο και συνεργάζεται στενά με τον υπεύθυνο.

Καλό είναι να πραγματοποιείται μια συνάντηση στην οποία:

- **Θα αναλύεται ο σκοπός της εκδήλωσης.**
- **Θα ζητούνται ιδέες και απόψεις.**
- **Θα σχεδιάζεται ο στρατηγικός σχεδιασμός.**
- **Θα εντοπίζονται όλες οι ανάγκες της εκδήλωσης.**
- **Θα προσδιορίζεται το κοινό της εκδήλωσης.**
- **Θα καθορίζονται οι οικονομικές απαιτήσεις της εκδήλωσης.**

Βήμα 2^ο

Σχεδιασμός διαγράμματος οργάνωσης. Αφού η ημερομηνία της εκδήλωσης έχει καθοριστεί, καταγράφονται όλες οι εργασίες που πρέπει να γίνουν, την ακριβή ημερομηνία που πρέπει να γίνουν και δίπλα αναφέρεται το ονοματεπώνυμο του υπεύθυνου.

- Η επιλογή της ημερομηνίας πρέπει να γίνεται με μεγάλη προσοχή και με στρατηγική σκέψη, ανάλογα πάντα με το είδος της εκδήλωσης αλλά και το κοινό

στο οποίο απευθύνεται. Αποφεύγονται αργίες, περίοδοι διακοπών και γενικότερα ημερομηνίες που δυσκολεύουν τους προσκεκλημένους.

- Ø Η επιλογή της ώρας είναι μια σημαντική παράμετρος, αν και αυτή εξαρτάται από το είδος της εκδήλωσης. Είναι θεμιτό να υπάρχει από το κοινό που θα προσκληθεί αίσθηση για το ποια ώρα προτιμούν.
- Ø Καταρτίζεται η λίστα των προσκεκλημένων. Καλό είναι να κατηγοριοποιούνται ανάλογα με την ιδιότητά τους.
- Ø Αποφασίζεται αν θα προσκληθούν ατομικά ή με συνοδό.
- Ø Ελέγχονται τα στοιχεία των προσκεκλημένων τα οποία θα αναγράφονται στην πρόσκληση και χρειάζεται να ελεγχθούν περισσότερες από δύο φορές ώστε να διασταυρωθούν. Ενδεχομένως να έχει αποχωρήσει από τη θέση του κάποιος από τους προσκεκλημένους ή ακόμα μπορεί στα στοιχεία του να υπάρχει κάποιο λάθος.
- Ø Πρέπει να ληφθούν υπ' όψιν όλες οι παράμετροι εάν πρόκειται για εκδηλώσεις με κάποια ιδιαίτερα στοιχεία και απαιτήσεις, όπως για παράδειγμα η περίπτωση ενός ειδικού προσκεκλημένου που μπορεί να είναι ένα διάσημο πρόσωπο (Βασαρδάνη, 2012).

Βήμα 3^ο

Γίνεται έλεγχος όλων των εξωτερικών παραγόντων. Πρέπει να ειδοποιηθούν οι αρχές εάν η εκδήλωση κάνει χρήση εξωτερικών χώρων ή, στην περίπτωση που οι προσκεκλημένοι είναι πολλοί, είναι σημαντικός ο σχεδιασμός των προσκλήσεων και η εκτύπωσή τους. Όσον αφορά τις προσκλήσεις ισχύουν τα εξής:

- Ø Είναι η βιτρίνα της εκδήλωσης.
- Ø Το σχέδιο πρέπει να είναι ανάλογο της εκδήλωσης Απαντά σε ερωτήματα: ποιος καλεί, ποιον καλεί, ποιο το περιεχόμενο της εκδήλωσης, που θα πραγματοποιηθεί η εκδήλωση, ημερομηνία και ώρα πραγματοποίησης, πρόγραμμα εκδήλωσης και αναγραφή του σκοπού για τον οποίο πραγματοποιείται η εκδήλωση.

Βήμα 4^ο

- Ø Καθορισμός όλων των τεχνικών προβλημάτων.
- Ø Προκαθορισμός των ομιλιών και των ομιλητών. Ακόμα και αν η εκδήλωση έχει ψυχαγωγικό χαρακτήρα, είναι καλό να υπάρχει μια ολιγόλεπτη και απόλυτα στοχευμένη ομιλία ώστε να γίνει πλήρως κατανοητός στους παρευρισκόμενους ο σκοπός του διοργανωτή αλλά και η εκδήλωση να μείνει στη συνείδησή τους.
- Ø Είναι σημαντικό να εντυπωθεί η όποια εκδήλωση με τέτοιο τρόπο ώστε μετά το πέρας της ο παρευρισκόμενος εάν ερωτηθεί που παρευρέθηκε να αναφέρει πρώτα το όνομα του διοργανωτή και μετά οποιοδήποτε άλλο στοιχείο. εξασφάλιση των απαραίτητων οπτικοακουστικών μέσων (Βασαρδάνη, 2012).

Βήμα 5^ο

- Ø Χωροταξικός προγραμματισμός
- Ø Έλεγχος εγκαταστάσεων, χωρητικότητας, διακόσμησης, παροχών.
- Ø Διακόσμηση

Βήμα 6^ο

- Ø **Αναμνηστικά δώρα:** Τα αναμνηστικά δώρα πρέπει να έχουν αποκλειστικά και μόνο συμβολικό χαρακτήρα και θα πρέπει να δίνονται κατά την αποχώρηση των προσκεκλημένων.

Βήμα 7^ο

- Ø **Διαχείριση κρίσεων κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης:** Σε περίπτωση κάποιου απρόοπτου συμβάντος, όπως μια διακοπή ρεύματος, κακές καιρικές συνθήκες κλπ., θα πρέπει να λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα αντιμετώπισης των έκτακτων συμβάντων που ενδεχομένως μπορεί να πλήξουν το κύρος της εκδήλωσης.

Βήμα 8^ο

Δημιουργία ειδικών κατασκευών όπως εξέδρες, βάσεις για την ανάρτηση έργων τέχνης, κλπ. Η διακόσμηση του χώρου πρέπει να γίνει από κάποιον επαγγελματία ώστε ο φωτισμός να είναι κατάλληλος και να μην κουράζει τους προσκεκλημένους .

2.4.2 ΧΩΡΟΤΑΞΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

Επιλογή χώρου

Η επιλογή χώρου για το σκοπό μιας εκδήλωσης μπορεί να κυμαίνεται από μια μικρή αίθουσα, ενοικιασμένη σε ένα κτίριο, από μια γειτονιά ή ένα πάρκο έως ένα αθλητικό συγκρότημα ή και μια ολόκληρη πόλη, όπως συμβαίνει για παράδειγμα στην περίπτωση των Ολυμπιακών Αγώνων. Το πιο σημαντικό είναι η τοποθεσία του event να είναι εύκολα προσπελάσιμη, εύκολη στην εύρεση και να είναι σε μια περιοχή που παρέχει ασφάλεια. Ο χώρος θα πρέπει να πληροί τις προϋποθέσεις και να είναι ικανός να φιλοξενήσει το πλήθος κόσμου, αλλά και τις απαιτήσεις σε ηλεκτρισμό, φωτισμό, και γενικότερες υποδομές για την διαχείριση της εκδήλωσης και την κατάλληλη κατασκευή για να μπορεί να φιλοξενήσει διαφορετικά μέρη της εκδήλωσης.

Η επιλογή του κατάλληλου χώρου συνδέεται άμεσα και με τον βαθμό πιθανότητας πραγματοποίησης της εκδήλωσης: για παράδειγμα, η επιλογή ενός εξωτερικού χώρου ενέχει την πιθανότητα μικρής προσέλευσης προσκεκλημένων η και ακύρωσης της εκδήλωσης από ενδεχόμενη μεταβολή του καιρού. Ο χώρος στέγασης της εκδήλωσης θα πρέπει να έχει τις κατάλληλες υποδομές υποδοχής των προσκεκλημένων μεταξύ των οποίων είναι και ο χώρος στάθμευσης αυτοκινήτων και να βρίσκεται σε μια ασφαλή περιοχή. Η επιλογή του χώρου θα πρέπει επίσης να έχει άμεση σχέση με το ίδιο το θεματικό κέντρο της εκδήλωσης: για παράδειγμα, η επιλογή ενός μεγάλου χώρου στάθμευσης σε μια περιοχή μακριά από τη θάλασσα για την εκδήλωση παρουσίασης ενός συλλόγου ιστιοπλοϊκών θα ήταν άτυχης (Κραβαρίτης, 1992).

Επίσης, πολύ σημαντικός παράγοντας που μπορεί να είναι και καθοριστικός για την επιτυχία της εκδήλωσης είναι η προσβασιμότητα του χώρου στον οποίο διοργανώνεται, δηλαδή κατά ποσό είναι εύκολη η πρόσβαση στην περιοχή μέσω οχημάτων και μέσων μαζικής μεταφοράς.

Για να γίνει σωστή επιλογή του χώρου της εκδήλωσης θα πρέπει προηγουμένως να έχουν μελετηθεί η απαιτήσεις της εκδήλωσης άλλα και αυτές τις οποίες θέτει ο πελάτης, οι οποίες μπορεί να κυμαίνονται από τον αριθμό των ατόμων που θα λάβουν μέρος, την οικονομική δυνατότητα των πελατών έως και την ύπαρξη ειδικών αιτημάτων που μπορεί να διατυπώσουν οι τελευταίοι.

Σχεδιάγραμμα χώρου

Κατά την μετακίνηση μεγάλου πλήθους ατόμων κατά τη διάρκεια μιας εκδήλωσης είναι απαραίτητο να γνωρίζουμε και ένα έχουμε σχεδιάσει το διάγραμμα ροής του κοινού μέσα στο χώρο. Ανάλογα με το είδος της εκδήλωσης η ανάγκη για χρήση επίπλων στο χώρο μπορεί να απαιτήσει μεγάλο ποσοστό του ελεύθερο χώρου και να καταστήσει τη μετακίνηση του κοινού δυσκολότερη. Η μελέτη του σχεδιαγράμματος του χώρου μας δίνει τη δυνατότητα να καθορίσουμε το πως θα τοποθετηθούν οι διαφορές εγκαταστάσεις στο χώρο.

Η τοποθεσία των ηλεκτρολογικών εγκαταστάσεων και τηλεφωνικών γραμμών έχει άμεση σχέση με τον τρόπο με τον οποίο θα χρησιμοποιηθεί μια αίθουσα καθώς θα πρέπει να σχεδιαστεί σωστά η τοποθέτηση συστημάτων ήχου, εικόνας, ο φωτισμός προθηκών και η χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών με πρόσβαση στο διαδίκτυο κοντά σε αυτές τις εγκαταστάσεις.

Θα πρέπει να υπάρχει επαρκής ελεύθερος χώρος και για την απρόσκοπτη μετακίνηση του προσωπικού καθώς και για τη μεταφορά των καροτσιών εστίασης, την τοποθέτηση του μπουφέ, άλλα και για τις εγκαταστάσεις της εταιρείας τροφοδοσίας. Σε περίπτωση ζωντανής μουσικής, επαρκής χώρος θα πρέπει να υπάρχει για την τοποθέτηση των μουσικών οργάνων, των ηχείων και της συσκευής μίξης ήχου. Η χρήση μιας κεντρικής

σκηνής σε μια αίθουσα μπορεί να μειώσει πολύ τον διαθέσιμο χώρο και για αυτό θα πρέπει να γίνει προσεκτική μελέτη για την σωστή εγκατάσταση του εξοπλισμού της εκδήλωσης (Eventmanagement.com, 2016).

2.4.3. ΠΡΟΩΘΗΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Η προώθηση απαιτεί τη σωστή χρήση διαφημιστικών μέσων όπως η τηλεόραση, το ραδιόφωνο, ο έντυπος τύπος κλπ. Η επιλογή του διαδικτύου μπορεί να συνεισφέρει αποτελεσματικά στην αποτελεσματική ενημέρωση μεγαλύτερου εύρους ατόμων, καθώς δεν γνωρίζει γεωγραφικά σύνορα. Από την απλή ενημέρωση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου έως τη σωστή διαφήμιση σε ιστοσελίδες ειδικού ενδιαφέροντος, άλλα και τη χρήση ειδικών ιστοτόπων και μέσων κοινωνικής δικτύωσης, μπορεί να τραβήξει το ενδιαφέρον σε μεγαλύτερη μερίδα του πληθυσμού για μια εκδήλωση (Hoyle, 2002).

Η καλή προώθηση συμβάλλει στη δημιουργία αισθήματος προσδοκίας και αναμονής στους αποδέκτες της, κεντρίζει το ενδιαφέρον τους και δημιουργεί θετικό κλίμα για την προσέλευση τους.

Διαφήμιση

Η διαφήμιση είναι το απαύγασμα της προώθησης και του μάρκετινγκ, οπότε στα χέρια έμπειρων και καλά εκπαιδευμένων λειτουργών του μάρκετινγκ μπορεί να λειτουργήσει στοχευμένα, χρησιμοποιώντας τις καλύτερες μεθόδους δημιουργίας της διαφήμισης και συλλογής πληροφοριών.

Πριν τη δημιουργία της διαφήμισης όμως, θα πρέπει να έχουν οριστικοποιηθεί μερικοί παράγοντες όπως είναι η ημερομηνία και ο χρόνος διεξαγωγής της εκδήλωσης, το θεματικό της κέντρο, οι προσωπικότητες οι οποίες θα παραστούν άλλα και το κόστος των εισιτηρίων, έτσι ώστε η διαφήμιση να προάγει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο το σύνολο της εκδήλωσης (Hoyle, 2002).

Πέρα από τις συμβατικές μεθόδους διαφήμισης, μπορούν να χρησιμοποιηθούν άλλες, όπως είναι για παράδειγμα το διαδίκτυο. Με αυτόν τον τρόπο το κόστος της διαφήμισης είναι μηδαμινό ενώ δεν παρεμβάλλεται κάποιος γεωγραφικός περιορισμός, όπως γίνεται π.χ. με την κυκλοφορία ενός έντυπου μονό σε μια συγκεκριμένη χώρα.

Επιπλέον, μέσω διαδικτύου μπορούμε να έχουμε μια αρχική εικόνα για τον αριθμό των ατόμων που είδαν τη διαφήμιση, και ίσως με μια φόρμα εκδήλωσης ενδιαφέροντος να μπορέσουμε να έχουμε έναν μικρό υπολογισμό του ενδιαφέροντος και της πιθανής προσέλευσης κόσμου.

Φυσικά δεν θα πρέπει να δοθεί λιγότερη σημασία στις πιο συμβατικές μορφές διαφήμισης όπως είναι η τηλεόραση ή το ραδιόφωνο, καθώς το κοινό επηρεάζεται διαφορετικά όταν η διαφήμιση προέρχεται από κάποιο δημοφιλές πρόσωπο της τηλεόρασης ή του ραδιοφώνου (Κυνηγός, 2012).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

Ενώ υπάρχει περιορισμένη βιβλιογραφία σχετικά με τα πληροφοριακά συστήματα για τη διαχείριση εκδηλώσεων (Rai & Sambamurthy, 2006), έχει διεξαχθεί σημαντικός αριθμός ερευνών για την ανάπτυξη και αξιοποίησή τους. Μια πρόσφατη μελέτη από τους McLeod και MacDonell (2011) επανεξέτασε τα πληροφοριακά συστήματα και ανέπτυξε ένα ενημερωμένο και ολοκληρωμένο πλαίσιο ταξινόμησης για τους παράγοντες που επηρεάζουν τα αποτελέσματα των έργων για τα οποία χρησιμοποιούνται. Αυτοί οι παράγοντες ομαδοποιούνται σε τέσσερις κατηγορίες που θα αναλυθούν στη συνέχεια: άνθρωποι και δράση, διαδικασίες ανάπτυξης, περιεχόμενο έργου και θεσμικό πλαίσιο.

3.1 ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΚΑΙ ΔΡΑΣΗ

Αρκετοί βασικοί ενδιαφερόμενοι έχουν οριστεί για έργα πληροφοριακών συστημάτων εκδηλώσεων, όπως για παράδειγμα προγραμματιστές, υπεύθυνοι έργων, χρήστες και εξωτερικοί παράγοντες (π.χ. προμηθευτές ή πελάτες). Ένα πλήθος που αποτελείται από όλα ή μερικά από αυτά τα άτομα απαρτίζει την ομάδα έργου που είναι υπεύθυνη για την ανάπτυξη και την ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων αυτών. Παλιές έρευνες έχουν εντοπίσει δύο σημαντικά χαρακτηριστικά των μελών της ομάδας για την επιτυχία ενός έργου: την εμπειρία των προγραμματιστών και τις γνώσεις των χρηστών (Kirsch, 2000).

Ενώ η τεχνική και επιχειρηματική εμπειρία είναι σημαντική για την ομάδα του έργου, υπάρχουν αρκετές δεξιότητες που μπορούν να αποβούν κρίσιμες για τη διαχείριση των σχέσεων σε μεγάλα έργα εκδηλώσεων (Dillon, et al., 2011).

Παλαιότερες έρευνες έχουν επίσης εντοπίσει διάφορες ικανότητες για τους υπεύθυνους έργων τεχνολογίας πληροφορικής, όπως είναι η ηγεσία της ομάδας, ο σχεδιασμός και ο έλεγχος, η οικοδόμηση σχέσεων, ο προσανατολισμός επιτευγμάτων και πελατών, η επίλυση προβλημάτων, οι διαπροσωπικές δεξιότητες και η ικανότητα ανάπτυξης ομάδας

(Napier, et al., 2009). Με την αυξανόμενη πολυπλοκότητα, ιδιαίτερα σε εκδηλώσεις μεγάλης κλίμακας με πολλούς ενδιαφερόμενους, είναι σημαντικό να κατανοηθούν τα απαραίτητα προσόντα που πρέπει να διαθέτουν οι υπεύθυνοι τέτοιων έργων για να διαχειριστούν την εκάστοτε κατάσταση (Thomas & Mengel, 2008).

Οι εξωτερικές σχέσεις αναφέρονται στις συνδέσεις με παράγοντες εκτός του περιβάλλοντος της επιχείρησης, όπως οι προμηθευτές και οι πελάτες. Η φύση της σχέσης πληροφοριακού συστήματος - πελάτη μπορεί να επηρεάσει τα αποτελέσματα της εκδήλωσης, καθώς μπορεί να περάσει από όλα τα στάδια εμπιστοσύνης (Ko, et al., 2005), γεγονός το οποίο μπορεί να επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο επιλύονται οι συγκρούσεις. Συγκεκριμένα, οι αντιφατικές υποθέσεις και προσδοκίες είναι δυνατόν να επηρεάσουν την κατανόηση των απαιτήσεων, το σχεδιασμό του συστήματος και εν τέλει το αποτέλεσμα του έργου (Ovaska, et al., 2005). Κοινωνικές αλληλεξαρτήσεις μεταξύ των σχεδιαστών πληροφοριακών συστημάτων και των πελατών μπορούν επίσης να επηρεάσουν την έκταση της ανταλλαγής γνώσεων μεταξύ τους και, συνακόλουθα, το τελικό αποτέλεσμα του έργου (Pee, et al., 2010).

Ταυτόχρονα, το σημερινό δυναμικό επιχειρηματικό περιβάλλον απαιτεί τα έργα πληροφοριακών συστημάτων να προέρχονται από πολλούς προμηθευτές και να διαχειρίζονται τις πολύπλοκες σχέσεις μαζί τους (Levina & Su, 2008). Είναι επομένως σημαντικό να καταστεί αντιληπτό το πώς μπορεί να προωθηθεί η επικοινωνία και οι εξωτερικές σχέσεις για πληροφοριακά συστήματα ευρείας κλίμακας, και ιδιαίτερα αναφορικά με την οργάνωση εκδηλώσεων.

3.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Οι πτυχές των διαδικασιών ανάπτυξης συστημάτων είναι πιθανό να επηρεάσουν τα αποτελέσματα των έργων πληροφοριακών συστημάτων. Οι βασικές διαδικασίες περιλαμβάνουν τον προσδιορισμό απαιτήσεων, τη διαχείριση έργου και τη συμμετοχή και κατάρτιση των χρηστών (McLeod & MacDonell, 2011).

- Ο **προσδιορισμός των απαιτήσεων** περιλαμβάνει τη συλλογή και την ανάλυση των απαιτήσεων, συνήθως από τους τελικούς χρήστες, ακολουθούμενη από σχεδιασμό συστήματος βασισμένο στις απαιτήσεις. Αποσκοπεί στην επίτευξη μιας αμοιβαίας κατανόησης των πληροφοριών, των διαδικασιών και των λειτουργιών που πρέπει να ενσωματωθούν στο σύστημα οργάνωσης της εκδήλωσης. Διφορούμενες, μεταβαλλόμενες, ελλιπείς ή παρεξηγημένες απαιτήσεις αποτελούν μείζονα ανησυχία σε μεγάλης κλίμακας αναπτυξιακά έργα του των πληροφοριακών συστημάτων, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε αποτυχίες εάν δεν υπάρξει η κατάλληλη διαχείριση (Hartman & Ashrafi, 2002).
- Η **διαχείριση του έργου** αφορά τον προγραμματισμό, την οργάνωση και τη διαχείριση των πόρων (ανθρώπινους, οικονομικούς, τεχνικούς κλπ.) καθ' όλη τη διάρκεια του έργου πληροφοριακών συστημάτων για την επίτευξη της τέλει εκδήλωσης. Οι δραστηριότητες προγραμματισμού περιλαμβάνουν τον καθορισμό του έργου, την εκτίμηση του μεγέθους, του κόστους και του χρονοδιαγράμματος, την εκτίμηση του κινδύνου και την εκπόνηση σχεδίου έργου. Αυτές οι δραστηριότητες είναι συνήθως που αναλαμβάνει ένας υπεύθυνος έργου ή μια επιτροπή στην περίπτωση μεγάλων και σύνθετων έργων. Οι τεχνικές και τα μοντέλα διαχείρισης του έργου θεωρούνται ιδιαίτερα σχετικές με αυτά τα έργα (Gowan & Mathieu, 2005), ενώ προτείνονται επίσης και για τη διαχείριση εκδηλώσεων, καθώς παρέχουν καθοδήγηση για την αντιμετώπιση διαφόρων προκλήσεων (Shone & Parry, 2010).
- Η **συμμετοχή και η κατάρτιση των χρηστών** αφορούν τις δραστηριότητες που εκτελούν οι χρήστες κατά τον ορισμό ελέγχου του συστήματος, καθώς επίσης και κατά την εκπαίδευσή τους για την επιτυχή χρήση του συστήματος. Προηγούμενες έρευνες έχουν δείξει ότι η συμμετοχή των χρηστών αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την επιτυχία του σχεδιασμού και της ανάπτυξης των πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης εκδηλώσεων (He & King, 2008). Η αποδοχή από τους χρήστες διευκολύνεται από τη συμμετοχή τους στο έργο από τα πρώτα στάδια της ανάπτυξης.
 Η συμμετοχή συνεπάγεται επίσης υψηλότερου επιπέδου χειρισμό του έργου πληροφοριακών συστημάτων εκδηλώσεων και καλύτερη αντιστοιχία μεταξύ των

προσδοκιών των χρηστών και του τελικού αποτελέσματος (Irani, et al., 2001). Αυτό αποτελεί σημείο προσοχής σε μεγάλα και σύνθετα έργα πληροφοριακών συστημάτων τα οποία απαρτίζονται από πολλές ομάδες ετερογενών χρηστών, όπως τα εν λόγω συστήματα διαχείρισης εκδηλώσεων. Η εκπαίδευση των χρηστών θεωρείται επίσης ότι επηρεάζει τα αποτελέσματα των έργων, αφού ρυθμίζει εν πολλοίς τη στάση των χρηστών απέναντι στο σύστημα (Skok & Legge, 2002). Η εκπαίδευση είναι πιο αποτελεσματική όταν οι χρήστες αποκτούν δεξιότητες και εμπειρία από τη χρήση του συστήματος διαχείρισης εκδηλώσεων. οικοδομώντας την εμπιστοσύνη, τη γνώση και την αποδοχή του πληροφοριακού συστήματος. Δεδομένου ότι η εκπαίδευση των χρηστών μπορεί να είναι δύσκολη για μεγάλα και σύνθετα συστήματα με πολλαπλές ομάδες χρηστών που εκτελούν εργασίες αλληλοεξαρτώμενες με αυτά, θα ήταν χρήσιμη η συμπληρωματική έρευνα για τον προσδιορισμό στρατηγικών εκπαίδευσης για τέτοια πλαίσια (Boon & Ng, 2013).

3.3 ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΕΡΓΟΥ

Αυτή η κατηγορία περιλαμβάνει τα χαρακτηριστικά του έργου, τους πόρους και την τεχνολογία που υποστηρίζει την ανάπτυξη συστημάτων (McLeod & MacDonell, 2011). Χαρακτηριστικά όπως το μέγεθος και η πολυπλοκότητα της εκδήλωσης έχει θεωρηθεί ότι επηρεάζουν τα αποτελέσματα των έργων πληροφοριακών συστημάτων (Johnson, et al., 2001); (Kautz, et al., 2004), ενώ τα μεγάλα έργα είναι πιο πιθανό να έχουν υψηλότερη πολυπλοκότητα, αλληλεξάρτηση εργασιών, ανάγκες αναθεώρησης, πόρων και επικοινωνίας και επιπλέον εγκυμονούν περισσότερους κινδύνους σύγκρουσης. Επιπλέον, η πολυπλοκότητα του έργου πληροφοριακών συστημάτων προκύπτει από την αύξηση της λειτουργικότητας, του εύρους και της ταχύτητας των τεχνικών αλλαγών και της ανάγκης για την ολοκλήρωση του συστήματος. Και τα δύο χαρακτηριστικά είναι εμφανή στα έργα μεγάλης κλίμακας, όπως είναι η οργάνωση εκδηλώσεων, κάτι το οποίο απαιτεί περαιτέρω έρευνα για να διασαφηνίσει τις βέλτιστες πρακτικές διαχείρισης τέτοιων έργων (Boon & Ng, 2013).

Επιπλέον, το επίπεδο των πόρων (οικονομικών, ανθρώπινων και τεχνικών) που διατίθενται στο έργο πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης εκδηλώσεων είναι βασικό για τα αποτελέσματά του. Η κατανομή επαρκών πόρων σε ένα έργο μπορεί να είναι δείκτης υψηλής διοικητικής υποστήριξης (Kearns, 2006), ενώ η έλλειψη πόρων μπορεί να επιφέρει καθυστερήσεις στην ολοκλήρωσή του (Lederer & Sethi, 2003). Για συστήματα διαχείρισης εκδηλώσεων, τόσο η ισχυρή διοικητική υποστήριξη (Biehl, 2007) όσο και η επαρκής κατανομή πόρων (Bechor, et al., 2010) θεωρούνται κρίσιμοι συντελεστές επιτυχίας, αν και ταυτοχρόνως είναι δυνατόν να καταστούν πολύπλοκοι όταν εμπλέκονται πολλοί ενδιαφερόμενοι.

Υπάρχουν διάφορα θέματα που σχετίζονται με την τεχνολογία υποστήριξης της ανάπτυξης των πληροφοριακών συστημάτων, τα οποία επηρεάζουν τα τελικά αποτελέσματα των εκδηλώσεων. Συγκεκριμένα, η επιλογή και η χρήση ακατάλληλης τεχνολογίας, οι ταχείες αλλαγές στην τεχνολογία και την υποδομή, καθώς και οι ανεπαρκείς τεχνολογικοί πόροι μπορούν να επηρεάσουν δυσμενώς το έργο πληροφοριακών συστημάτων (Kim & Peterson, 2003). Για μεγάλης κλίμακας και σύνθετα έργα, εξατομικευμένα εργαλεία και τεχνικές διαχείρισης έργων και ελέγχου μπορεί να χρειαστεί να αναπτυχθούν, δεδομένου ότι οι υπάρχουσες μέθοδοι ενδέχεται να μην επαρκούν.

Ωστόσο, νέα ή μη αποδεδειγμένα εργαλεία εισάγουν κινδύνους στην ανάπτυξη του πληροφοριακού συστήματος εκδηλώσεων, κάτι το οποίο απαιτεί πρόσθετο σχεδιασμό για την μείωσή τους. Συνεπώς, χρειάζεται περαιτέρω έρευνα για να διασαφηνιστεί πώς μπορούν να αναπτυχθούν κατάλληλες τεχνολογίες για να υποστηριχθεί η διαχείριση τέτοιων σχεδίων.

3.4 ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Η τέταρτη κατηγορία παραγόντων σχετίζεται με τα οργανωτικά χαρακτηριστικά και τις περιβαλλοντικές συνθήκες για την επιτυχία του έργου πληροφοριακών συστημάτων. Τα οργανωτικά χαρακτηριστικά περιλαμβάνουν τον πολιτισμό, τις πολιτικές και τις

πρακτικές, το ιστορικό της ανάπτυξης και χρήσης των συστημάτων και την υποδομή (McLeod & MacDonell, 2011). Δεδομένου ότι τα μεγάλης κλίμακας σχέδια, όπως η διαχείριση εκδηλώσεων, περιλαμβάνουν πολλούς οργανισμούς και εξωτερικούς εταίρους, η πολυμορφία της οργανωσιακής κουλτούρας και πολιτικής μπορεί να επηρεάσει την ανάπτυξη και εφαρμογή του έργου πληροφοριακών συστημάτων. Ταυτόχρονα, τα υπάρχοντα συστήματα του κάθε συμμετέχοντος οργανισμού μπορεί να επηρεάσουν το «όραμα» του έργου αυτού (Boon & Ng, 2013).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Το κομμάτι των πληροφοριακών συστημάτων διαχείρισης εκδηλώσεων έχει αναπτυχθεί ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα, ως φυσικό επακόλουθο της κατακόρυφης εκτόξευσης του τομέα της τεχνολογίας εν γένει. Για την παρουσίαση των επιμέρους διαδικασιών τις οποίες αναλαμβάνουν τα συστήματα υποστήριξης εκδηλώσεων, θα χρησιμοποιηθεί ως παράδειγμα η εταιρεία σχεδιασμού και υλοποίησης ολοκληρωμένων επικοινωνιακών προγραμμάτων **Free Spirit** (2012).

4.1 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

- ✓ Εξατομίκευση εκδηλώσεων μέσω της κατανόησης των διαφορετικών αναγκών του εκάστοτε πελάτη.
- ✓ Στενή συνεργασία μεταξύ υπεύθυνου και πελάτη για την ολοκλήρωση του σχεδιασμού της εκδήλωσης και την προσαρμογή της στις εκάστοτε απαιτήσεις του τελευταίου.

4.2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

4.2.1 ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΟΡΗΓΙΩΝ

- ✓ Κατάρτιση συνεδριακού προϋπολογισμού.
- ✓ Επιμέλεια και σχεδιασμός χορηγικών πακέτων.
- ✓ Δημιουργία ειδικού εντύπου μέσων προβολής με την κάτοψη του χώρου διεξαγωγής και τα χορηγικά πακέτα.
- ✓ Επικοινωνία και αλληλογραφία με το σύνολο των υποψηφίων χορηγών και αποστολή σε αυτούς του ειδικού εντύπου μέσων προβολής.
- ✓ Συνεχής προώθηση των πακέτων μέχρι τη διεξαγωγή της εκδήλωσης (Free Spirit, 2012).

4.2.2 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

- ✓ Συνολική προσυεδριακή χρηματοδότηση όλων των δραστηριοτήτων της εκδήλωσης.
- ✓ Σύνταξη και διαχείριση χορηγικών συμβολαίων.
- ✓ Λογιστική παρακολούθηση χορηγικών πακέτων.
- ✓ Συντονισμός προμηθευτών.
- ✓ Ανάλυση όλων των πληρωμών για λογαριασμό του Συνεδρίου.
- ✓ Διαρκής οικονομικός έλεγχος εσόδων – εξόδων.
- ✓ Σύνταξη οικονομικού απολογισμού της εκδήλωσης και παρουσίασή του στην Οργανωτική Επιτροπή.
- ✓ Πλήρης τιμολογιακή διαχείριση της εκδήλωσης.

4.3 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΧΩΡΩΝ

- ✓ Χάραξη εκθεσιακού χώρου.
- ✓ Εκπόνηση μελέτης και σχεδιασμός αρχιτεκτονικής κάτοψης της έκθεσης για το ειδικό έντυπο μέσων προβολής.
- ✓ Συσκευασία και μεταφορά υλικών στο συνεδριακό κέντρο.
- ✓ Επίβλεψη εγκατάστασης και αποξήλωσης των περιπτέρων.
- ✓ On site λειτουργία γραφείου εξυπηρέτησης εκθετών.
- ✓ Ασφάλεια εκθεσιακού χώρου (Free Spirit, 2012).

4.4 ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΠΟΛΥΜΕΣΩΝ

- ✓ Αποστολή ενημερωτικών ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mail / SMS) για τη διαφημιστική προώθηση της εκάστοτε εκδήλωσης.
- ✓ Δημιουργία DVD-ROM με τα πρακτικά και τις παρουσιάσεις πιθανών ομιλητών κάποιας εκδήλωσης.

- ✓ Παροχή πλήρως εξοπλισμένου μεταφραστικού συστήματος με επαγγελματίες διερμηνείς.

4.5 ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

- ✓ Παροχή σύγχρονου οπτικοακουστικού - προβολικού εξοπλισμού.
- ✓ Τεχνική υποστήριξη οπτικοακουστικών συστημάτων καθ' όλη τη διάρκεια του συνεδρίου.
- ✓ Τεχνική υποστήριξη γραφείου τύπου καθ' όλη τη διάρκεια του Συνεδρίου (εκτυπωτές, φωτοτυπίες, fax, internet, e-mail κτλ.).
- ✓ Ηλεκτρονικές πινακίδες προεδρείων / συντονιστών.
- ✓ Ανάρτηση αφισών - ανακοινώσεων ημερησίου προγράμματος συνεδρίου σε προνομιακές θέσεις.
- ✓ Ανθοστολισμός αιθουσών (Free Spirit, 2012).

4.6 ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- ✓ Μετακινήσεις (εισιτήρια, transfer κτλ.).
- ✓ Υπηρεσίες VIP.
- ✓ Διαχείριση του συνόλου των ξενοδοχειακών υπηρεσιών της εκδήλωσης.
- ✓ On site γραφείο υποδοχής συνέδρων (Hospitality Desk).
- ✓ Δημιουργία πλήρους ταξιδιωτικού φακέλου.
- ✓ Δημιουργία κοινωνικού προγράμματος, εκδρομών, ξεναγήσεων κτλ.

4.7 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ

- ✓ Ανεύρεση και κατοχύρωση URL.
- ✓ Εικαστικός σχεδιασμός ιστοσελίδας.
- ✓ Κατάρτιση χάρτη περιεχομένων ιστοσελίδας.

- ✓ Κατασκευή και φιλοξενία ιστοσελίδας.
- ✓ Συνεχής ανανέωση των περιεχομένων.
- ✓ Διαχείριση αιτήσεων εγγραφών και δελτίων διαμονής που υποβάλλονται μέσω της ιστοσελίδας και μηνυμάτων που λαμβάνονται στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του συνεδρίου.
- ✓ Καταχώριση ιστοσελίδας σε Ελληνικές μηχανές αναζήτησης και καταλόγους του διαδικτύου.
- ✓ Ζωντανή μετάδοση του συνεδρίου μέσω της ιστοσελίδας (Free Spirit, 2012).

4.8 ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Το συγκεκριμένο κομμάτι αφορά στη χρήση πληροφοριακών συστημάτων για τη διοργάνωση συνεδρίων.

4.8.1 ΠΡΟ-ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΑ

- ✓ Εικαστικός σχεδιασμός και παραγωγή του έντυπου υλικού του συνεδρίου (επιστολόχαρτα, προσκλήσεις, προγράμματα, αφίσες, βιβλία περιλήψεων, κονκάρδες κτλ.).
- ✓ Διαχείριση του συνόλου της αλληλογραφίας της εκδήλωσης.
- ✓ Διαχείριση δελτίων συμμετοχής .
- ✓ Τήρηση αρχείου προεγγραφών.

4.8.2 ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ

- ✓ Μεταφορά συνεδριακού υλικού στο συνεδριακό κέντρο και συνολική διαχείρισή του.
- ✓ Συγκέντρωση περιλήψεων (abstracts).
- ✓ Διεκπεραίωση on site εγγραφών.

- ✓ Λειτουργία Γραφείου Εξυπηρέτησης εκθετών.
- ✓ Λειτουργία Γραφείου Εξυπηρέτησης συνέδρων - συνοδών μελών.
- ✓ Συντονισμός ομιλητών και διαχείριση των VIP.
- ✓ Διοργάνωση Τελετής Έναρξης.
- ✓ Διαχείριση πιστοποιητικών παρακολούθησης.
- ✓ Συντονισμός επισιτιστικών εκδηλώσεων (διαλείμματα καφέ, γεύματα, δείπνα κτλ.).
- ✓ Συντονισμός κοινωνικών εκδηλώσεων (εκδρομές για συνοδούς, ξεναγήσεις κτλ.).
- ✓ Συντονισμός ταξιδιωτικών υπηρεσιών.
- ✓ Συντονισμός μεταφραστικών υπηρεσιών.
- ✓ Διοργάνωση επισιτιστικών εκδηλώσεων (διαλείμματα καφέ, γεύματα, δείπνα κτλ.).
- ✓ Διοργάνωση κοινωνικών εκδηλώσεων (εκδρομές, ξεναγήσεις κτλ.) (Free Spirit, 2012).

4.8.3 ΜΕΤΑ ΤΗ ΛΗΞΗ ΤΟΥ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ

- ✓ Σύνταξη και αποστολή ευχαριστηρίων επιστολών προς χορηγούς και συμμετέχοντες.
- ✓ Τιμολογιακή εκκαθάριση του συνεδρίου και ενημέρωση της Οργανωτικής Επιτροπής.

4.9 ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ

- ✓ Σχεδιασμός ενιαίου προγράμματος δημοσιότητας.
- ✓ Διαφημιστική καμπάνια μέσω διαδικτύου και ηλεκτρονικών μηνυμάτων.
- ✓ Επιμέλεια και προώθηση ενός δελτίου τύπου προσυνεδριακά.
- ✓ Αποστολή του δελτίου τύπου εκτός από τα Αθηναϊκά και σε όλα τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης της περιφέρειας, μέσω διαδικτύου και του Αθηναϊκού -

Μακεδονικού Πρακτορείου Ειδήσεων (Α.Μ.Π.Ε.), καθώς και της Ένωσης Ανταποκριτών Ελληνικού Τύπου Εξωτερικού (Ε.Α.Ε.Τ.Ε.).

- ✓ Δημιουργία on site γραφείου τύπου.
- ✓ Διοργάνωση Συνέντευξης Τύπου.
- ✓ Εξασφάλιση χώρου διεξαγωγής και παράθεση διαλείμματος καφέ πριν τη συνέντευξη, καθώς και γεύματος μετά το τέλος της.
- ✓ Διοργάνωση γραμματείας και υποδοχής των δημοσιογράφων.
- ✓ Σύνταξη και αποστολή πρόσκλησης στους ιατρικούς συντάκτες μία εβδομάδα πριν από τη συνέντευξη.
- ✓ Σύνταξη δελτίου τύπου και ξεχωριστών εισηγήσεων για κάθε ομιλητή.
- ✓ Διανομή του υλικού τόσο σε παρόντες όσο και απόντες δημοσιογράφους.
- ✓ Φωτογραφική κάλυψη και μαγνητοσκόπηση της συνέντευξης.
- ✓ Αποστολή του φωτογραφικού υλικού, καθώς και όλων των ανακοινώσεων του συνεδρίου, σε έντυπα και ηλεκτρονικά μέσα.
- ✓ Ανάρτηση φωτογραφικού υλικού στην επίσημη ιστοσελίδα του συνεδρίου.
- ✓ Δημιουργία και παράδοση στην Οργανωτική Επιτροπή φακέλου πεπραγμένων της συνέντευξης (Free Spirit, 2012).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΓΕΓΟΝΟΤΩΝ ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ- ΠΑΡΟΧΕΣ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ

5.1 MANAGEMENT CONSULTING

Πολλές επιχειρήσεις συνεργάζονται με συμβουλευτικές εταιρίες με στόχο την πρόοδο τους και τη σωστή επιλογή των εξοπλισμών που χρησιμοποιούν. Η καθοδήγηση των εταιριών συχνά είναι απαραίτητη για την σωστή επιλογή λογισμικών διότι οι ανάγκες κάθε επιχείρησης είναι διαφορετικές και έτσι πρέπει να γίνει μια ορθή αξιολόγηση αυτών πριν την αγορά κάποιου λογισμικού. Η παροχή συμβουλών βοηθά τους οργανισμούς να βελτιώσουν την απόδοσή τους. Ως αποτέλεσμα της έκθεσής τους και των σχέσεών τους με πολυάριθμες οργανώσεις, οι συμβουλευτικές εταιρείες γνωρίζουν συνήθως τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου. Ωστόσο, ο ειδικός χαρακτήρας των εξεταζόμενων καταστάσεων μπορεί να περιορίσει τη δυνατότητα μεταφοράς τέτοιων πρακτικών από έναν οργανισμό σε έναν άλλο.

Οι συμβουλευτικές υπηρεσίες μπορούν επίσης να παρέχουν βοήθεια στη διοίκηση αλλαγών οργανισμού, ανάπτυξη δεξιοτήτων προγύμνασης, ανάλυση διαδικασιών, υλοποίηση τεχνολογίας, ανάπτυξη στρατηγικής ή λειτουργικές βελτιωτικές υπηρεσίες. Οι σύμβουλοι διαχείρισης συχνά φέρνουν τις δικές τους αποκλειστικές μεθοδολογίες ή πλαίσια για να κατευθύνουν τον εντοπισμό των προβλημάτων και να χρησιμεύσουν ως βάση για συστάσεις για πιο αποτελεσματικούς ή αποτελεσματικούς τρόπους εκτέλεσης των εργασιών.

Τομείς Δράσης Συμβουλευτικών Εταιριών :

- Strategic management
- Operations management
- Industrial engineering
- Industrial/Organizational Psychology
- Industrial Psychology

- Organizational Psychology
- Organizational Development
- Project Management

5.1.1 ΚΥΡΙΑΡΧΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ MANAGEMENT CONSULTING ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ

Οι μεγαλύτερες εταιρείες παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών στον κόσμο, αντιπροσωπεύοντας σχεδόν το 40% της παγκόσμιας αγοράς των 150 δισ. Δολαρίων της βιομηχανίας είναι Η PwC, η Deloitte, η EY και η KPMG και ακολουθούνται από τις στρατηγικές των ΗΠΑ McKinsey & Company και The Boston Consulting Group. Η Deloitte Consulting έχει οριστεί ως η μεγαλύτερη εταιρεία συμβούλων (Gartner. "Market Share Analysis: Consulting Services, Worldwide, 2016) και χωρίζεται σε τρεις πρακτικές:

- ✓ Ανθρώπινο Κεφάλαιο
- ✓ Στρατηγική & Λειτουργίες
- ✓ Τεχνολογία. (About Consulting services/Deloitte ,2017)

Εταιρία	Revenues	Οικονομ.Έτος	Source
PricewaterhouseCoopers (PwC)	\$16.0bn	2016	Gartner Consulting Report
Deloitte	\$15.4bn	2016	Gartner Consulting Report

Εταιρία	Revenues	Οικονομ. Έτος	Source
Ernst & Young (EY)	\$14.5bn	2016	Gartner Consulting Report
KPMG	\$11.5bn	2016	Gartner Consulting Report

Πίνακας 4 : Revenue συμβουλευτικών εταιριών BigFour Global. Πηγή : Gartner Consulting Report 2016)

Συγκεκριμένα στην Ελλάδα , η πρώτη σε κατασκευή, προώθηση και υποστήριξη Προϊόντων Τεχνολογικής Αιχμής και Εξειδικευμένων Λύσεων Λογισμικού και Υπηρεσιών είναι η Συμβουλευτική Εταιρία IntelliSoft. Η εταιρία δραστηριοποιείται στις παρακάτω τρεις (3) Επιχειρηματικές Μονάδες: (www.intellisoft.gr)

Εγκατάσταση και Εφαρμογή Συστημάτων Επιχειρηματικού Λογισμικού

- ✓ Εγκατάσταση πληροφοριακών λύσεων Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων (Enterprise Resource Planning - ERP συστήματα), εσωτερικής παραγωγής της IntelliSoft, αλλά και της ευρύτερης αγοράς πληροφορικής.
- ✓ Εγκατάσταση πληροφοριακών συστημάτων Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management – CRM συστήματα), εσωτερικής παραγωγής της IntelliSoft, αλλά και της ευρύτερης αγοράς πληροφορικής.

Ανάπτυξη Λογισμικού βασισμένο στην αρχιτεκτονική Client/Server και Internet (Web Enabled Software)

- ✓ Λύσεις Πληροφορικής για εξειδικευμένες (κάθετες) αγορές στον επιχειρησιακό χώρο, παραγωγής της IntelliSoft, αλλά και της ευρύτερης αγοράς πληροφορικής.
- ✓ Web Εφαρμογές.

- ✓ Web Sites.

Παροχή Επαγγελματικών Υπηρεσιών.

- ✓ Οι παρεχόμενες υπηρεσίες καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες οποιουδήποτε έργου Πληροφορικής που απαιτεί Ολοκλήρωση Συστημάτων (Systems Integration) ή/και Ανάπτυξη Λογισμικού
- ✓ Συμβουλευτικές Υπηρεσίες για τη Διοίκηση και Διαχείριση των έργων (Project Management).
- ✓ Συμβουλευτικές Υπηρεσίες για την Ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων.
- ✓ Υπηρεσίες Εγκατάστασης, Εκπαίδευσης, Συντήρησης και Υποστήριξης Πληροφοριακών Συστημάτων

5.2 EVENT MANAGEMENT & PLANNING ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ

Όπως αναφέρθηκε στα προηγούμενα κεφάλαια η διοργάνωση εκδηλώσεων είναι η εφαρμογή της διαχείρισης του έργου στη δημιουργία και ανάπτυξη μεγάλων εκδηλώσεων όπως φεστιβάλ, συνέδρια, τελετές, γάμους, επίσημες εκδηλώσεις, συναυλίες ή συνέδρια. Περιλαμβάνει τη μελέτη του εμπορικού σήματος, τον εντοπισμό του στοχευόμενου κοινού, την εκπόνηση της ιδέας του γεγονότος και τον συντονισμό των τεχνικών πτυχών πριν την έναρξη της εκδήλωσης.

Η διαδικασία σχεδιασμού(αγγλ. *Event planning*) και συντονισμού της εκδήλωσης αναφέρεται συνήθως ως προγραμματισμός εκδηλώσεων και μπορεί να περιλαμβάνει τον προγραμματισμό, τον προγραμματισμό, την επιλογή τοποθεσίας, την απόκτηση των απαραίτητων αδειών, τον συντονισμό της μεταφοράς και του χώρου στάθμευσης, την οργάνωση ομιλητών ή διασκεδαστών, την οργάνωση διακόσμησης, με προμηθευτές τρίτων και σχέδια έκτακτης ανάγκης. Κάθε εκδήλωση έχει διαφορετική φύση, έτσι η διαδικασία σχεδιασμού και εκτέλεσης κάθε εκδήλωσης διαφέρει ανάλογα με τον τύπο του γεγονότος. Για αυτόν ακριβώς το λόγο υπάρχουν οι εταιρίες διοργάνωσης που

αναλαμβάνουν τον σχεδιασμό , οργάνωση και εκτέλεση εκδηλώσεων. Αν και οι περισσότερες εταιρίες ασχολούνται σχεδόν με όλες τις κατηγορίες εκδηλώσεων υπάρχουν ορισμένες που ειδικεύονται σε συγκεκριμένα πεδία όπως για παράδειγμα μόνο στις εκδηλώσεις προσωπικού επιπέδου (π.χ. γάμοι, βαπτίσεις κλπ) ή επαγγελματικού όπως είναι τα συνέδρια, οι διαλέξεις κλπ.

Σε παγκόσμιο επίπεδο, οι 10 κυρίαρχες εταιρίες Event Planning είναι οι εξής :

(*TheInternationalMan.com 2000-2019*)

Όνομα Εταιρίας	Αρχηγείο
5 STAR CHEF SOLUTIONS	New York City, U.S.A
BASSETT EVENTS	Toronto, Canada
BERKELEY CITY CLUB	California, U.S.A.
BOMPASS & PARR	London , UK
BRIVATUM	Helsinki, Finland
COLIN COWIE	New York, USA
CREATIVE EDGE PARTIES	New York and Miami, USA
GBK PRODUCTIONS	California, USA
HIGHLIFE ASIA	Shanghai , China
TAYLOR LYNN COOPORATION	Manchester , UK

Πίνακας 5:Κυρίαρχες εταιρίες Event Management στη Παγκόσμια Βιομηχανία (Πηγή : The Internationalman.com 2000-2019)

5.2.1 ΕΤΑΙΡΙΕΣ MANAGEMENT & PLANNING ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Ενώ οι μεγαλύτερες εταιρίες σχεδιασμού εκδηλώσεων έχουν ανοίξει περισσότερα από ένα γραφεία σε όλο τον κόσμο , για την διοργάνωση ενός γεγονότος στην Ελλάδα προτιμούνται οι ελληνικές εταιρίες οργάνωσης εκδηλώσεων.

Ανάλογα με τον τύπο των εκδηλώσεων ,υπάρχουν και ανάλογες εταιρίες κατάλληλες για την διοργάνωση τους. Στους παρακάτω πίνακες καταγράφονται ορισμένες εταιρίες στον ελληνικό χώρο διοργάνωσης εκδηλώσεων, τον τύπο που υποστηρίζουν και τις παροχές υπηρεσιών κάθε επιχείρησης.

Στον επαγγελματικό τομέα :

Όνομα Εταιρίας	Τύπος Συνεδρίων	Περιγραφή Παροχών Υπηρεσιών
<p>Global Events</p>  <p>Έδρα : Αθήνα & Θεσσαλονίκη</p> <p>Website : www.globalevents.gr</p>	Συνέδρια, Εκθέσεις	Διοργάνωση συνεδρίων Εταιρικών ταξιδίων Ταξιδίων επιβράβευσης Εταιρικών συναντήσεων Εταιρικών παιχνιδιών Ειδικών εκδηλώσεων. Σχεδιασμός & Υλοποίηση ολοκληρωμένων διαφημιστικών προγραμμάτων

		<p>Δημόσιες σχέσεις, Προβολή, διαφήμιση, διαχείριση κρίσεων Διοργάνωση υπαίθριων δραστηριοτήτων</p>
<p>Era Ldt Events</p>  <p>Έδρα : Αθήνα</p> <p>Website : www.era.gr</p>	<p>Συνέδρια, Εταιρικές Εκδηλώσεις, Επαγγελματικά & Εκπαιδευτικά ταξίδια</p>	<p>Εξασφάλιση θεσμικής υποστήριξης από κυβερνητικούς, δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς Επικοινωνία με τις εθνικές και τοπικές επιτροπές Προετοιμασία παρουσίασης προορισμού και των ανταγωνιστικών του πλεονεκτημάτων Συλλογή προσφορών από τοπικούς προμηθευτές και συνεργάτες Οικονομικός σχεδιασμός και παρακολούθηση κοστολογίου συνεδρίου Συνεχής τεχνική καθοδήγηση και υποστήριξη Στήσιμο συνεδριακών χώρων και χώρων</p>



		<p>εκδηλώσεων</p> <p>Δημιουργία χορηγικών πακέτων & εξασφάλιση χορηγιών</p> <p>Διαχείριση προγράμματος συνεδρίου και εγγραφών</p>
<p>Congress Line – Athens</p>  <p>Έδρα : Αθήνα</p> <p>Website : www.congressline.gr</p>	<p>Συνέδρια, Εκθέσεις, Εκθεσιακά Περίπτερα, Τουριστικές Υπηρεσίες</p>	<p>Συνεδριακή Αίθουσα, Οργάνωση & Διακόσμηση χώρου</p> <p>Σχεδιασμός Εντύπου υλικού & Επιχειρηματικών δώρων συνεδρίων</p> <p>Κράτηση ξενοδοχείων, Έκδοση εισιτηρίων& Μετακινήσεις συνέδρων</p> <p>Γραμματειακή Υποστήριξη</p> <p>Οπτικοακουστική κάλυψη& Διερμηνεία</p>
<p>ETS Events – Deloitte</p>  <p>Έδρα : Αθήνα</p>	<p>Συνέδρια, Εταιρικές Εκδηλώσεις, Επαγγελματικά ταξίδια</p>	<p>Διοργάνωση Συνεδρίων</p> <p>Διοργάνωση Εταιρικών Εκδηλώσεων</p> <p>Διοργάνωση Ιατρικών Συνεδρίων</p> <p>Destination Management - DMC</p> <p>Εκθέσεις</p> <p>Ταξίδια Κινήτρων</p>

Website : www.events.gr		Ταξιδιωτικές Υπηρεσίες Οπτικοακουστικά Συνεδριακό Σύστημα Barcode Κατασκευή Ιστοσελίδων Internet Marketing Social Media Marketing Live Streaming
---	--	--

Πίνακας 6 :Εταιρίες Event Planning στην Ελληνική Βιομηχανία βάση τομέα(Πηγή :Google.com, web search “event planning companies Greece”)

Στον προσωπικό τομέα :

<u>Τύπος Εκδήλωσης</u>	<u>Όνομα Εταιρίας</u>	<u>Παροχές Υπηρεσιών</u>
Γάμοι Βαφτίσια Επέτειοι Γάμου	Sensy Events :  Έδρα : Αθήνα Website : sensyle.com Style Concept Weddings :	Διοργανώσεις Θρησκευτικών & Πολιτικών γάμων Bachelor-Bachelorette Προσκλητήρια- Μπομπονιέρες Στέφανα Τεχνολογία Catering Bar Catering Wedding cake

	 Έδρα: Αθήνα Website : styleconcept.gr	Διακόσμηση Μπομπονιέρες- Κουφέτα Γραφιστικά Ανθοστολισμός- Ανθοδέσμη DJs-Bands
	Yes I Do Weddings – Athens  Έδρα : Αθήνα Website : yes-i-do.gr	Υπηρεσίες Φωτισμού & Ήχου Εξοπλισμός Χώρου Make up Artists Ξενοδοχεία Κτήματα-Χώροι Κοσμήματα-Στέφανα Φωτογράφοι Βιντεογράφοι Wedding Services Δώρα Γάμου-Λίστα Γάμου Βάπτιση





Πίνακας 7: Εταιρίες Event Planning στην Ελληνική Βιομηχανία βάση τομέα 2 (Πηγή : Google.com , web search “event planning companies in Greece”)

5.3 ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΓΕΓΟΝΟΤΩΝ- ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Χρησιμοποιώντας δεδομένα και αναλύσεις, τα προγράμματα έχουν την δυνατότητα να εμπλέξουν προοπτικές και συμμετέχοντες κάνοντας καταμέτρηση της «αξίας» τους στο

χώρο. Η σωστή επιλογή λογισμικού βοηθάει στην παρακολούθηση του τι λειτουργεί και τι όχι. Οι έρευνες δεν αρκούν, χρειάζονται και κλιμακούμενα δεδομένα που είναι κρίσιμα όταν πρόκειται για μετρήσεις και η καλύτερη τεχνολογία γεγονότων βοηθά στη συλλογή και ανάλυση αυτών των δεδομένων σε κάθε βήμα.

Ο παρακάτω πίνακας δείχνει τα λογισμικά με τους περισσότερους χρήστες παγκοσμίως, συγκρίνοντας τα χαρακτηριστικά και τις αξιολογήσεις των προϊόντων για ευκολότερη επιλογή λογισμικού διαχείρισης έργου:

Product	Deployment	Agile Methodologies	Budget Mngmt	Gantt Charts	Idea Mgmt	Milestone Tracking	Portfolio Mngmt	Resource Mngmt
Wrike 	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Clubhouse 	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Zoho Sprints 	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Resource Guru 	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Geekbot 	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Retain Resource Planning 	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
BugHerd 	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Bitrix24 	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
GoodDay 	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Monday.com 	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Πίνακας 8:Σύγκριση project Management Software (Πηγή Πίνακα : Capterra's Project Management Software Directory)

5.3.1 ΛΟΓΙΣΜΙΚΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΓΕΓΟΝΟΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Το λογισμικό διαχείρισης έργων έχει την ικανότητα να βοηθήσει στο σχεδιασμό, την οργάνωση και τη διαχείριση εργαλείων πόρων και στην ανάπτυξη εκτιμήσεων πόρων. Ανάλογα με την πολυπλοκότητα του λογισμικού, μπορεί να γίνει εκτίμηση του διαχείρισης του προγραμματισμού, τον έλεγχο του κόστους και τη διαχείριση του προϋπολογισμού, την κατανομή πόρων, το λογισμικό συνεργασίας, την επικοινωνία, τη

λήψη αποφάσεων, τη διαχείριση της ποιότητας και την τεκμηρίωση ή τα συστήματα διαχείρισης. Σήμερα, υπάρχουν πολυάριθμες λύσεις λογισμικού για τη διαχείριση έργων και λύσεις διαχείρισης συμβολαίων που βασίζονται σε υπολογιστές και προγράμματα περιήγησης, και βρίσκουν εφαρμογές σχεδόν σε κάθε είδος επιχείρησης. Παρακάτω αναφέρονται αναλυτικά 4 SaaS (*software as a service*) εταιρίες που χρησιμοποιούνται στην ελληνική βιομηχανία διαχείρισης γεγονότων, τη δυναμική τους και τις παροχές υπηρεσιών του λογισμικού που προσφέρουν :

1. Eventbrite :

Διευθύνων Σύμβουλος: Τζούλια Χαρτζ (21 Απρ 2016–)

Κεντρικά γραφεία: Σαν Φρανσίσκο, Καλιφόρνια, ΗΠΑ

Ίδρυση: 2006

Τύπος Λογισμικού : Event organization, ticketing

Αριθμός εργαζομένων: 1100 (2017)

Τιμή μετοχής: EB (NYSE) 20,80 \$ +0,09 (+0,43%)

Θυγατρικές: Ticketfly, Picatic, Ticketscript, Ticketea, S.L., Eventbrite Argentina SA, nvite LLC, Lanyrd Ltd., Queue Ticketing, LLC

Το Eventbrite είναι ένα λογισμικό διαχείρισης συμβάντων και έκδοσης εισιτηρίων με έδρα τις Η.Π.Α. Η υπηρεσία επιτρέπει στους χρήστες να περιηγούνται, να δημιουργούν και να προωθούν τοπικά γεγονότα. Η υπηρεσία χρεώνει ένα τέλος στους διοργανωτές εκδηλώσεων σε αντάλλαγμα για υπηρεσίες ηλεκτρονικής έκδοσης εισιτηρίων, εκτός εάν το γεγονός είναι δωρεάν ("*Nine Startup-Scaling Secrets from Eventbrite*". Xconomy.)

Παροχές Υπηρεσιών Λογισμικού :

- ▼ Conference Management Planning

- ✓ Nonprofits & Fundraisers
- ✓ Sell Tickets
- ✓ Event Management & Planning
- ✓ Online Event Registration
- ✓ Online RSVP
- ✓ Music Venues & Promoters
- ✓ Event Equipment & Staffing
- ✓ Pricing
- ✓ Content Standards
- ✓ Eventbrite Mobile App for Online Ticketing
- ✓ Eventbrite Check-In App

2. **cvent** Cvent :

Τύπος Επιχείρησης : Private

Τύπος Λογισμικού : Software for events, conferences, and meetings

Ίδρυση : 1999

Ιδρυτής και Διευθύνων Σύμβουλος : Reggie Aggarwal (CEO)

Κεντρικά Γραφεία : Tysons Corner, Virginia, United States

Owner: Vista Equity Partners

Αριθμός Εργαζομένων : 4,000+

Η Cvent, Inc. είναι μια ιδιωτική εταιρία λογισμικών (SaaS) που ειδικεύεται σε κορυφαίες συναντήσεις, εκδηλώσεις και τεχνολογία διαχείρισης της φιλοξενίας. Η εταιρεία προσφέρει λογισμικό βασισμένο στο διαδίκτυο για την επιλογή τοποθεσιών συνάντησης,

την εγγραφή σε εκδηλώσεις, τη διαχείριση εκδηλώσεων, το μάρκετινγκ ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τις έρευνες στο διαδίκτυο.(*TechCrunch. June 13, 2012*).Η εταιρεία ανήκει στην εταιρία ιδιωτικών μετοχών της Vista Equity Partners.

Παροχή Υπηρεσιών Λογισμικού :

MEETINGS, EVENTS, & TRAVEL

- ✓ Event Management
- ✓ Conference Management
- ✓ Meetings Management
- ✓ Onsite Solutions
- ✓ Business Transient
- ✓ Mobile Event Apps
- ✓ Room Block Management
- ✓ Survey Solutions
- ✓ Venue Sourcing

HOTELIERS & VENUES

- ✓ Hospitality Cloud Overview
- ✓ Customer Advisory Board

3. Trello Software :

Προγραμματιστές: Atlassian

Ίδρυση : September 13, 2011;

Κεντρικά Γραφεία : New York

Λειτουργικό Σύστημα: Web application

Τύπος Λογισμικού: Productivity software

Παροχές Υπηρεσιών :

Το Trello έχει ποικίλες εργασίες και προσωπικές χρήσεις, συμπεριλαμβανομένης (*Root, Daniel (February 9, 2014).*

- ✓ της διαχείρισης ακινήτων,
- ✓ διαχείρισης σχεδίων λογισμικού, σχολικών πινακίδων,
- ✓ σχεδιασμού μαθήματος,
- ✓ λογιστικής,
- ✓ σχεδιασμού ιστοσελίδων,
- ✓ διαχείρισης τυχερών παιχνιδιών και νομικών γραφείων.

4. socialtables SocialTables :

Ιδρυτές : Dan Berger , Matthew Tandler

Κεντρικά Γραφεία : Washington DC

Ίδρυση : 2011

Αριθμός Εργαζομένων : 420

Το Social Table είναι μια παγκόσμια εταιρεία SaaS .Με έμφαση στην "εμπνευσμένη εμπειρία του face to face, με την ενδυνάμωση εκείνων που σχεδιάζουν και παρακολουθούν τους", (*The Top 25 Startups in D.C.2017*) η εταιρεία δημιούργησε μια συνεργατική πλατφόρμα προγραμματισμού εκδηλώσεων. Η τεχνολογία περιλαμβάνει τρισδιάστατα σχεδιαγράμματα, όπου οι χώροι υποδοχής και οι διοργανωτές εκδηλώσεων

μπορούν να κατασκευάσουν δωμάτια για να τοποθετήσουν τα στοιχεία που χρειάζονται για την εκδήλωση. (*District-based Social Tables,2017*)

Παροχές Υπηρεσιών :

- ✓ Event Management
- ✓ Conference Management
- ✓ Meetings Management
- ✓ Onsite Solutions
- ✓ Business Transient
- ✓ Mobile Event Apps
- ✓ 3D floor Plans

Παρακάτω διατίθεται πίνακας με τα βασικά χαρακτηριστικά ενός λογισμικού πληροφοριακού συστήματος διαχείρισης γεγονότος :

Software	<i>Evenbright</i>	<i>Cvent</i>	<i>Trello</i>	<i>SocialTables</i>
Event Management& Engagement	Yes	Yes	Yes	Yes
Payment & Finance	Yes	Yes	No	No
Event Website design	Yes	No	Yes	No
Mobile App	Yes	Yes	Yes	Yes
Free / Monthly fee	Monthly fee	Monthly fee	Free	Monthly fee

Online Ticketing	Yes	Yes	No	No
Reports	Yes	Yes	Yes	Yes

Πίνακας 9 : Σύγκριση project management software 2 :(Στοιχεία πίνακα βάση πληροφοριών στα site κάθε εταιρίας/λογισμικού)

ΠΗΓΕΣ

- ✚ Ahmad, T., Haque, A., Al-Nafjan, K. & Ansari, A., 2013. Development of Cloud Computing and Security issues. *Information and Knowledge Management*.
- ✚ Alter, S., 2003. 18 Reasons Why IT-Reliant Work Systems Should Replace 'The IT Artifact' as the Core Subject Matter of the IS Field. *Communications of the Association for Information System*, October, pp. 365-394.
- ✚ Baynon-Davies, P., 2009. *Business Information Systems*. Basingstoke: Palgrave.
- ✚ Bechor, T., Neumann, S., Zviran, M. & Glezer, C., 2010. A Contingency Model for Estimating Success of Strategic Information Systems Planning. *Information & Management*, Issue 47, pp. 17-29.
- ✚ Biehl, M., 2007. Success Factors for Implementing Global Information Systems. *Communications of the ACM*, Issue 50, pp. 53-58.

- # Boon, W. H. & Ng, Y. F., 2013. *Information Systems for Large-Scale Event Management: A Case Study*, s.l.: s.n.
- # Bowdin, G. και συν., 2006. *Events Management*. Oxford: Elsevier.
- # Britannica, 2018. *Britannica*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://www.britannica.com/topic/information-system/Information-system-infrastructure-and-architecture>
- # British Tourism Authority, 2005. *British Tourism: International Market Opportunities 2005-2006*, London: British Tourism Authority.
- # D' Atri, A., De Marco, M. & Casalino, N., 2008. *Interdisciplinary Aspects of Information Systems Studies*. Springer: Physica-Verlag.
- # Davenport, T., 1998. Putting the enterprise into the enterprise system. *Harvard Business Review*, pp. 121-132.
- # Dillon, S., Taylor, H. & Rodriguez Jolly, G., 2011. The Identification of IT Project Manager Competencies: A Grounded Theory Approach. *The Pacific Asia Conference on Information Systems*, Issue 54.
- # Duggan, T., 2017. *Bizfluent*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://bizfluent.com/about-5564945-event-management-information-systems.html>
- # European IT Observatory, 2017. *ICT MARKET REPORT 2017 / 2018*, Αθήνα: ΣΕΠΕ.
- # Eventmanagement.com, 2016. *Floor Plan*. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <http://eventmanagement.com/planning/floor-plan/>
- # Exhibition Audience Audits Ltd., 2005. *UK Exhibition Facts*, North Seaton: Exhibition Venues Association.
- # Free Spirit, 2012. *ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ*, Αθήνα: s.n.

- # Getz, D., 2005. *Event Management & Event Tourism*, New York: Van Nostrand Reinhold.
- # Goldblatt, J., 2004. *Special Events: Event Leadership for a New World*. New York: Wiley.
- # Gowan, J. A. & Mathieu, R. G., 2005. The Importance of Management Practices in IS Project Performance. *The Journal of Enterprise Information Management*, Issue 18, pp. 235-255.
- # Hall, C. M., 1992. *Hallmark tourist events: Impacts, management and planning*. London: Belhaven Press.
- # Hartman, F. & Ashrafi, R. A., 2002. Project Management in the Information Systems and Information Technologies Industries. *Project Management Journal*, Issue 33, pp. 5-15.
- # He, J. & King, W. R., 2008. Information Systems Development: Implications from a Meta-Analysis. *Journal of Management Information Systems*, Issue 25, pp. 301-331.
- # Hoyle, L. H., 2002. *Event Marketing: How to Successfully Promote Events, Festivals, Conventions, and Expositions*. London: Wiley.
- # Info All Search, 2018. *Info All Search*. [Ηλεκτρονικό] Available at: <http://infoallsearch.blogspot.com/2013/02/information-system-resources.html>
- # Irani, Z., Sharif, A. M. & Love, P. E. D., 2001. Transforming Failure into Success through Organisational Learning: An Analysis of a Manufacturing Information System. *European Journal of Information Systems*, Issue 10, pp. 55-66.
- # Johnson, J., Boucher, K. D., Connors, K. & Robinson, J., 2001. The Criteria for Success. *Software Magazine*, Issue 21, pp. 3-11.

- ✚ Kakouris, P. & Polychronopoulos, G., 2005. Enterprise Resource Planning (ERP) System: An Effective Tool for Production Management. *Management Research News*, pp. 66-78.
- ✚ Kautz, K., Hansen, B. & Jacobsen, D., 2004. The Utilization of Information Systems Development Methodologies in Practice. *Journal of Information Technology Cases and Applications*, Issue 6, pp. 1-20.
- ✚ Kearns, G. S., 2006. The Effect of Top Management Support of SISP on Strategic IS Management: Insights from the US Electric Power Industry. *Omega*, Issue 34, pp. 253-263.
- ✚ Kim, C. S. & Peterson, D. K., 2003. A Comparison of the Perceived Importance of Information Systems Development Strategies by Developers from the United States and Korea. *Information Resources Management Journal*, Issue 16, pp. 1-18.
- ✚ Kirsch, L. J., 2000. Software Project Management: An Integrated Perspective for an Emerging Paradigm. *Pinnaflex Educational Resources*, pp. 285-304.
- ✚ Ko, D. G., Kirsch, L. J. & King, W. R., 2005. Antecedents of Knowledge Transfer from Consultants to Clients in Enterprise System Implementations. *MIS Quarterly*, Issue 29, pp. 59-85.
- ✚ Kroenke, D. M., 2013. *Experiencing MIS*. Upper Saddle River: Prentice Hall.
- ✚ Laudon, K. & Jane, P., 2009. *Πληροφοριακά Συστήματα Διοίκησης*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- ✚ Lederer, A. L. & Sethi, V., 2003. *The Information Systems Planning Process: Meeting the Challenges of Information Systems Planning*. s.l.:Butterworth□Heinemann.

- ✚ Levina, N. & Su, N., 2008. Global Multisourcing Strategy: The Emergence of a Supplier Portfolio in Services Offshoring. *Decision Sciences*, Issue 39, pp. 541-570.
- ✚ McLeod, L. & MacDonell, S. G., 2011. Factors that Affect Software Systems Development Project Outcomes: A Survey of Research. *ACM Computing Surveys*, Issue 43, pp. 24-56.
- ✚ Napier, N. P., Keil, M. & Tan, F. B., 2009. IT Project Managers' Construction of Successful Project Management Practice: A Repertory Grid Investigation. *Information Systems Journal*, Issue 19, pp. 255-282.
- ✚ O' Brien, J. A., 2003. *Introduction to information systems: essentials for the e-business enterprise*. Boston: McGraw-Hill.
- ✚ O' Hara, M., Watson, F. & Cavan, B., 1999. Managing the three levels of change. *Information Systems Management*.
- ✚ Ovaska, P., Rossi, M. & Smolander, K., 2005. Filtering, Negotiating and Shifting in the Understanding of Information System Requirements. *Scandinavian Journal of Information Systems*, Issue 17, pp. 31-66.
- ✚ Pee, L. G., Kankanhalli, A. & Kim, H. W., 2010. Knowledge Sharing in Information Systems Development: A Social Interdependence Perspective. *Journal of the Association for Information Systems*, Issue 11, pp. 550-575.
- ✚ Piccoli, G. & Pigni, F., 2018. *Information systems for managers: with cases*. s.l.:Prospect Press.
- ✚ Porter, E., 1985. *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. s.l.:Free Press, Simon & Schuster Inc..
- ✚ Rai, A. & Sambamurthy, V., 2006. Editorial notes – The Growth of Interest in Services Management: Opportunities for Information Systems Scholars. *Information Systems Research*, Issue 17, pp. 327-331.

- # Saget, A., 2006. *The event marketing handbook*. Chicago: Chicago Kaplan Publishing.
- # Shone, A. & Parry, B., 2010. *Successful Event Management: A Practical Handbook*. 3rd ed. επιμ. σ.λ.:Cengage Learning EMEA..
- # Skok, W. & Legge, M., 2002. Evaluating Enterprise Resource Planning (ERP) Systems Using an Interpretive Approach. *Knowledge and Process Management*, Issue 9, pp. 72-82.
- # Thomas, J. & Mengel, T., 2008. Preparing Project Managers to Deal with Complexity – Advanced Project Management Education. *International Journal of Project Management*, Issue 26, pp. 304-315.
- # Van Der Wagen, L. & Carlos, B., 2005. *Event Management for Tourism, Cultural Business, and Sporting Events*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- # Αβραμούλη, Δ., Καραγεώργος, Α., Ντιντάκης, Ι. & Ράπτη, Ε., 2015. *Εφαρμογές Ηλεκτρονικών Υπολογιστών στην Επιλοποία*, Αθήνα: Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο.
- # Βασαρδάνη, Μ., 2012. *Event marketing*, Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιώς.
- # Κραβαρίτης, Κ. Ν., 1992. *Επαγγελματικός Τουρισμός Συνεδρίων, Κινήτρων, Εκθέσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.
- # Κυνηγός, Γ., 2012. *Διοργάνωση εκδηλώσεων και φεστιβάλ: Η περίπτωση του Νομού Ηρακλείου*, Ηράκλειο: ΤΕΙ Κρήτης.
- # Οικονόμου, Γ. & Γεωργόπουλος, Ν., 2004. *Πληροφοριακά Συστήματα για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Ε. Μπένου.
- # Παπατριανταφύλλου, Γ., 2008. *Προγράμματα δημοσίων σχέσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

- # <https://bizfluent.com/about-5564945-event-management-information-systems.html>
- # https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A0%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BF%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AC_%CF%83%CF%85%CF%83%CF%84%CE%AE%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1_%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CE%AF%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82
- # <http://www.shareyouressays.com/knowledge/9-factors-needed-in-event-management-information-system-emis/105063>
- # https://en.wikipedia.org/wiki/Event_management
- # <https://www.thebalancesmb.com/event-management-vs-event-planning-whats-the-difference-4022871>
- # <http://eventmanagement.com/events/types-of-events/>
- # <http://www.shareyouressays.com/knowledge/9-factors-needed-in-event-management-information-system-emis/105063>
- # <http://www.free-spirit.gr/el/>
- # en.wikipedia.org/wiki/Management_consulting
- # "About Consulting services | Deloitte US". Deloitte United States. Retrieved 2017-01-24
- # Gartner. "Gartner Consulting Report".
- # en.wikipedia.org/wiki/Event_management
- # www.Theinternationalman.com/event-planners
- # www.intellisoft.gr
- # www.globalevents.gr/services
- # google.com
- # www.era.gr
- # www.congressline.gr/conferences
- # www.events.gr/el
- # www.sensyle.com
- # wwwstyleconcept.gr
- # capterra.com/sem-compare/project-management-software

- # en.wikipedia.org/wiki/Project_management_software
- # www.eventbrite.com
- # "Nine Startup-Scaling Secrets from Eventbrite". Xconomy.
- # "Event Management Giant Cvent Scoops Up Seed Labs To Help It Go Mobile". TechCrunch. June 13, 2012.
- # www.cvent.com
- # Root, Daniel (February 9, 2014). "Trello Dojo"
- # https://en.wikipedia.org/wiki/Social_Tables#cite_note-washingtonpost.com
- # District-based Social Tables collects \$8M investment in largest funding round to date". Retrieved 28 February 2017.