



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ:
«ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ
ΤΟΥΡΙΣΜΟ»

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία

Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ
ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΟΥΣ ΚΡΙΣΕΩΝ.
ΤΟ ΝΕΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ
ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

Συγγραφέας:

Αλεξάνδρα Χαλκιά

Α.Μ.: 18040

Επιβλέπουσα:

Δρ. Αθηνά Παπαγεωργίου

Αθήνα, 2021



UNIVERSITY OF WEST ATTICA
SCHOOL OF ADMINISTRATIVE, ECONOMICS & SOCIAL
STUDIES
DEPARTMENT OF TOURISM ADMINISTRATION
TITLE OF POSTGRADUATE PROGRAM (MSc/MBA):
«INNOVATION AND ENTREPRENEURSHIP IN TOURISM»

Diploma Thesis

THE MANAGEMENT OF CONFERENCES AND BUSINESS EVENTS
IN PERIODS OF CRISIS.

THE NEW DIGITAL ENVIRONMENT OF PROFESSIONAL EVENTS

Student Name & Surname:

Alexandra Chalkia

Registration Number: 18040

Supervisor Name & Surname:

Dr. Athina Papageorgiou

Athens, 2021



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ:
«ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ
ΤΟΥΡΙΣΜΟ»

Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ
ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΟΥΣ ΚΡΙΣΕΩΝ.
ΤΟ ΝΕΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ
ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής συμπεριλαμβανομένου και του Εισηγητή

Η μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία εξετάστηκε επιτυχώς
από την κάτωθι Εξεταστική Επιτροπή:

α/α	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΒΑΘΜΙΔΑ/ΙΔΙΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΗ ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1	ΑΘΗΝΑ ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ	ΕΠΙΚΟΥΡΗ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ	
2	ΚΑΤΕΡΙΝΑ ΚΙΚΙΛΙΑ	ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ	
3	ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΣΕΡΓΟΠΟΥΛΟΣ	ΕΠΙΚΟΥΡΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ	

ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η κάτωθι υπογεγραμμένη Αλεξάνδρα Χαλκιά του Παναγιώτη, με αριθμό μητρώου 18040 φοιτήτρια του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα στον Τουρισμό» του Τμήματος Διοίκησης Τουρισμού της Σχολής Διοικητικών, Οικονομικών & Κοινωνικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Δυτικής Αττικής, δηλώνω ότι:

«Είμαι συγγραφέας αυτής της μεταπτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην εργασία. Επίσης, οι όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε ακριβώς είτε παραφρασμένες, αναφέρονται στο σύνολό τους, με πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Επίσης, βεβαιώνω ότι αυτή η εργασία έχει συγγραφεί από μένα αποκλειστικά και αποτελεί προϊόν πνευματικής ιδιοκτησίας τόσο δικής μου, όσο και του Ιδρύματος.

Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Η Δηλούσα



Αλεξάνδρα Χαλκιά



Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα στον Τουρισμό

Φιλοξενία • Τουριστικός προορισμός • Ευεξία και Υγεία

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΟΔΟΥΣ ΚΡΙΣΕΩΝ. ΤΟ ΝΕΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: Αλεξάνδρα Χαλκιά

Α.Μ.: 18040

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: Δρ. Αθηνά Παπαγεωργίου

ΠΡΟΛΟΓΟΣ - ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να εκφράσω τις βαθύτατες ευχαριστίες μου στην επιβλέπουσα καθηγήτρια κα Αθηνά Παπαγεωργίου για την αμέριστη συμπαράστασή της και την καθοδήγησή της στην εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας και επιπροσθέτως την κα Αικατερίνη Κικίλια για τα εποικοδομητικά σχόλιά της.

Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους ερωτώμενους που έλαβαν μέρος στις συνεντεύξεις για το ερευνητικό κομμάτι της εργασίας. Δίχως τη συνδρομή τους δεν θα ήταν εφικτή ολοκλήρωση της μελέτης αυτής.

Κλείνοντας, θα ήθελα να αφιερώσω την εργασία αυτή στην οικογένειά μου για την πολύτιμη στήριξή τους σε όλο το φάσμα των σπουδών μου έως και σήμερα.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	4
ABSTRACT	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
1 ΕΙΔΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ	8
1.1 ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑ	8
1.2 ΥΒΡΙΔΙΚΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑ	9
1.3 ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑ	10
1.4 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ	10
2 ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥΣ ΣΤΟΝ ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟ ΚΛΑΔΟ	14
2.1 ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ	14
2.1.1 BLOCKCHAIN	19
2.2 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ	20
2.2.1 ΕΙΚΟΝΙΚΗ & ΕΠΑΥΞΗΜΕΝΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ	20
2.2.2 STUDIO & GREEN BOX STUDIO	21
2.2.3 ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ	23
2.2.4 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	27
2.3 ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΑ ΜΕΣΑ	28
3 ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	29
3.1 Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ COVID-19	29
4 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ	33
4.1 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	33
4.1.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	33
4.1.2 ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ	37
5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	54
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	57
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	58

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει σκοπό τη μελέτη της διοργάνωσης και διεξαγωγής των συνεδρίων και επαγγελματικών εκδηλώσεων και τον τρόπο που διεξήχθησαν αυτά την περίοδο του κορωνοϊού. Η βιβλιογραφική επισκόπηση συνέβαλε στην καλύτερη κατανόηση της διάρθρωσης του συνεδριακού κλάδου και των διαφόρων τύπων συνεδριακών εκδηλώσεων, όπως αυτές διαμορφώθηκαν στο νέο ψηφιακό περιβάλλον. Διερευνήθηκαν οι θετικές επιδράσεις και οι αρνητικές επιπτώσεις για κάθε είδος εκδήλωσης και έγινε συγκριτική ανάλυση μεταξύ τους.

Οι εκδηλώσεις στην πλειονότητά τους συμπεριλαμβάνουν κάποιο είδος τεχνολογίας για τη διοργάνωση και διεξαγωγή τους. Με την πρόοδο της τεχνολογίας όλο και περισσότερες εκφάνσεις της εντάσσονται στη διοργάνωση και διεξαγωγή των εκδηλώσεων. Ιδιαίτερα μετά το ξέσπασμα της πανδημίας του Covid-19, υπήρξε έκδηλο το ενδιαφέρον για ένταξη νέων τεχνολογιών σε αυτά, έτσι ώστε να καταστεί δυνατή η διεξαγωγή τους σε ψηφιακή μορφή πλέον.

Η εργασία αυτή ερευνά το βαθμό που οι νέες τεχνολογίες χρησιμοποιήθηκαν στη διοργάνωση και διεξαγωγή των εκδηλώσεων κατά την πανδημία, και την επιρροή τους στις εμπλεκόμενες επιχειρήσεις του συνεδριακού κλάδου. Επιπλέον, εξετάζει τον μελλοντικό ρόλο των τεχνολογιών, όπως θα διαμορφωθεί στη μετά Covid-19 εποχή.

Λέξεις κλειδιά: covid-19, εκδηλώσεις, σεμινάρια, συνέδρια, ψηφιακές εκδηλώσεις, διοργάνωση, διεξαγωγή, επαγγελματίες οργανωτές εκδηλώσεων, εταιρείες εννοίκιασης οπτικοακουστικού εξοπλισμού, ξενοδοχεία, πλατφόρμες, ψηφιακά εργαλεία

ABSTRACT

The purpose of this dissertation is to study the organization and conduct of conferences and professional events and how this was formed during the coronavirus period. The literature review contributed to a better understanding of the structure of the conference industry and the different types of conference events as they were shaped in the new digital environment. The positive and negative effects for each type of event were investigated and a comparative analysis was performed between them.

Most of the events include some kind of technology for their organization and conduct. With the advancement of technology, its manifestations increase overtime and are becoming part of the organization and conduct of events. Especially after the outbreak of the Covid-19 pandemic, there was a clear interest in integrating new technologies in professional events and conferences so that they could be conducted in a digital form.

This paper investigates the extent to which new technologies have been used in organizing and conducting events during the pandemic period, and their impact on the companies involved in the conference industry. In addition, it examines the future role of technology as it will be shaped in the post-Covid-19 era.

Keywords: covid-19, events, seminars, conferences, digital events, event organization, professional event organizers, audiovisual equipment rental companies, hotels, platforms, digital tools

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

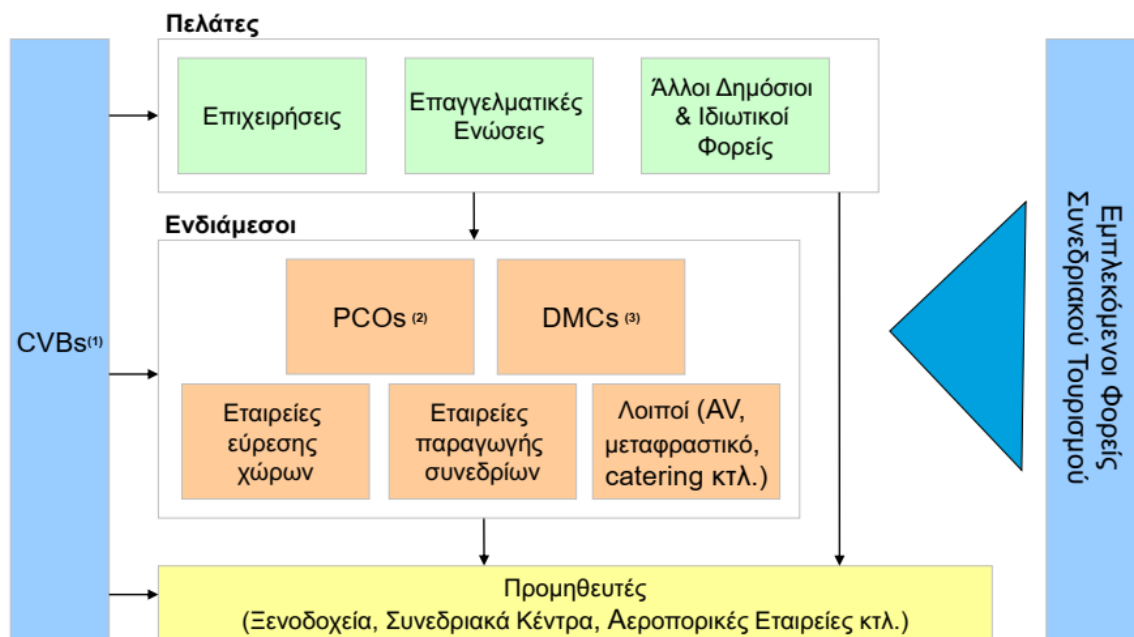
Ο επαγγελματικός τουρισμός (Business Tourism) είναι μια μορφή τουρισμού η οποία περιλαμβάνει όλα τα ταξίδια που αφορούν σε επαγγελματικούς σκοπούς. Ο τουρισμός MICE (ή Βιομηχανία Συναντήσεων / Meetings Industry, όπως συνηθίζεται να αναφέρεται τελευταία) αποτελεί τμήμα του επαγγελματικού τουρισμού.

Ο τουρισμός MICE είναι οι οργανωμένες συναντήσεις ατόμων, που έχουν ως κοινό τις επαγγελματικές ιδιότητές τους ή τα ενδιαφέροντά τους, με σκοπό την επιστημονική ενημέρωσή τους αλλά και την ανταλλαγή πληροφοριών και απόψεων μεταξύ τους (ΙΝΣΕΤΕ, 2015). Σύμφωνα με την Παπαγεωργίου (2018), οι τέσσερις βασικοί τύποι συγκεντρώσεων (Meetings / Incentives / Congresses / Exhibitions) έχουν παρόμοιες απαιτήσεις σχεδιασμού, αλλά διαφοροποιούνται στην υλοποίησή τους.

Στον τουρισμό MICE εμπλέκονται εκτός από τους πελάτες (Επιχειρήσεις, Επαγγελματικές Ενώσεις, άλλοι Δημόσιοι και Ιδιωτικοί Φορείς), οι προμηθευτές και οι ενδιάμεσοι. Όπως φαίνεται στο παρακάτω γράφημα, ως προμηθευτές νοούνται τα συνεδριακά κέντρα (Ιδιωτικές Επιχειρήσεις, Δημοτικοί χώροι, Πανεπιστημιακοί χώροι κ.α.), τα εκθεσιακά κέντρα, τα ξενοδοχεία, οι εταιρείες μεταφορών (αεροπορικών, οδικών, κλπ.), οι εταιρείες οπτικοακουστικών μέσων, τα εστιατόρια και εταιρείες catering, οι εταιρείες θεαμάτων και εκδηλώσεων, οι εταιρείες παροχής κάθε είδους δραστηριοτήτων, οι διερμηνείς, οι ξεναγοί, κλπ. Ως ενδιάμεσοι αναφέρονται οι Επαγγελματίες Οργανωτές Συνεδρίων (Professional Congress Organizers PCOs), οι Εταιρείες Διαχείρισης Προορισμού (Destination Management Companies DMCs), οι Εταιρείες Εύρεσης Συνεδριακών Χώρων (Venue Finding Agencies), οι Εταιρείες Παραγωγής Συνεδρίων και οι Λοιποί Ενδιάμεσοι (εταιρείες ενοικίασης οπτικοακουστικού εξοπλισμού, μεταφράσεων/διερμηνείας, εκτυπώσεων, catering, πάροχοι υπηρεσιών internet, μεταφορικές εταιρείες, κλπ.) (ΙΝΣΕΤΕ, 2015).

Όπως είναι εμφανές, ο τουρισμός MICE αποφέρει πολλά οικονομικά και κοινωνικά οφέλη (Mistilis & Dwyer, 2000), εφόσον απασχολεί ένα ευρύ φάσμα επαγγελματιών, οι οποίοι πρέπει να συνεργαστούν και να συντονιστούν μεταξύ τους για να παράγουν ένα ποιοτικό αποτέλεσμα.

Γράφημα 1: Δομή Αγοράς τουρισμού MICE



(1) Γραφεία Συνεδρίων και Επισκεπτών (Convention & Visitors Bureau)

(2) Επαγγελματίες Οργανωτές Συνεδρίων (Professional Congress Organizers PCOs)

(3) Εταιρείες Διαχείρισης Προορισμών (Destination Management Companies)

Πηγή: ΙΝΣΕΤΕ (2015)

Πολλοί είναι οι συντελεστές που συμβάλλουν στην επιτυχημένη διοργάνωση ενός συνεδρίου ή μιας εκδήλωσης (Anas *et al.*, 2020). Ένας από αυτούς είναι οι τεχνολογικές τάσεις και, πιο συγκεκριμένα, η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών στον συνεδριακό τουρισμό.

Οι τεχνολογίες αυτές, συχνά αναφέρονται με τον γενικό όρο Information and Communication Technologies (ICT).

1 ΕΙΔΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ

Υπάρχουν πολλά είδη συνεδρίων, τα οποία μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σύμφωνα με το μέγεθός τους, την ιδιότητα των μετεχόντων, τον σκοπό τους και τη γεωγραφική τους εμβέλεια (Παπαγεωργίου, 2018).

Επιπλέον, η διείσδυση των νέων τεχνολογιών στην καθημερινότητά μας (smartphones, tablets, internet, 5G, κλπ.) δε θα μπορούσε παρά να επηρεάσει και τον τρόπο που οργανώνονται και διεξάγονται τα συνέδρια, τα οποία ενσωματώνουν όλο και περισσότερο τη χρήση των τεχνολογιών αυτών, τόσο με τη μορφή εφαρμογών όσο και με τη χρήση έξυπνων συσκευών.

Η εφαρμογή των νέων τεχνολογιών όπως Εικονική Πραγματικότητα (Virtual Reality), Επαυξημένη Πραγματικότητα (Augmented Reality), Blockchains, κλπ., έχει αλλάξει τον τρόπο οργάνωσης και διεξαγωγής των συνεδρίων παγκοσμίως. Σύμφωνα με τα παραπάνω, τα συνέδρια μπορούν να διακριθούν σε:

- *Παραδοσιακά (Traditional / In-person / Face-to-Face Conferences),*
- *Υβριδικά (Hybrid Conferences) και*
- *Διαδικτυακά ή Εικονικά (Virtual Conferences).*

1.1 ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑ

Στα παραδοσιακά συνέδρια (*Traditional / In-person / Face-to-Face Conferences*) υπάρχει απαραίτητα φυσική παρουσία συνέδρων και ομιλητών σε συνεδριακό χώρο και η συμβολή της τεχνολογίας είναι ελάχιστη και σε μερικές περιπτώσεις ακόμα και μηδαμινή.

Στα συνέδρια αυτά εμπλέκονται όλοι οι συμβαλλόμενοι της αγοράς MICE, η δομή της οποίας αναπαρίσταται στο Γράφημα 1. Σύμφωνα με την Παπαγεωργίου (2018), ο συνεδριακός τουρισμός συμβάλλει στην ανάπτυξη τόσο της χώρας υποδοχής αλλά και του προορισμού σε οικονομικό, κοινωνικό και πολιτιστικό επίπεδο.

Πιο συγκεκριμένα, στα παραδοσιακά συνέδρια ο μετέχων πρέπει να ταξιδέψει για να τα παρακολουθήσει, κάνοντας χρήση διάφορων υπηρεσιών, όπως η μετακίνηση, η μεταφορά, η διαμονή, η διατροφή, κλπ. και καταναλώνοντας αγαθά στον προορισμό. Για το λόγο αυτό,

η μέση δαπάνη ανά συνεδριακό επισκέπτη εκτιμάται ότι είναι 5-7 φορές μεγαλύτερη από ότι ενός μέσου επισκέπτη (Παπαγεωργίου, 2018).

Η διοργάνωση ενός παραδοσιακού συνεδρίου αποτελεί συνδυασμό πολλών υπηρεσιών που αφορούν άμεσα και έμμεσα τους συνέδρους. Μερικές από αυτές είναι: η διαμονή και η μεταφορά των συνέδρων, οι κοινωνικές εκδηλώσεις, οι εκδρομές, οι χώροι διεξαγωγής του συνεδρίου, η διατροφή / Catering (διαλείμματα καφέ, γεύματα), ο οπτικοακουστικός εξοπλισμός, οι εκδόσεις και τα λοιπά έντυπα του συνεδρίου, κ.ά.

Σε ότι αφορά στο κομμάτι των νέων τεχνολογιών, η χρήση τους εξαρτάται από το είδος του συνεδρίου και το μέγεθός του. Συνήθως, απαιτείται κυρίως βασικός οπτικοακουστικός εξοπλισμός (προβολικό, οθόνη, μικρόφωνα). Όσο αυξάνονται οι απαιτήσεις του συνεδρίου, αυξάνονται και οι απαιτήσεις τόσο για οπτικοακουστικό εξοπλισμό και για χρήση τεχνολογικών μέσων. Για παράδειγμα, καμπίνες διερμηνείας, χρήση smartcards/ barcodes από τους συνέδρους, δημιουργία εφαρμογών για τα έξυπνα τηλέφωνα των συνέδρων, κλπ.

1.2 ΥΒΡΙΔΙΚΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑ

Στα υβριδικά συνέδρια (*Hybrid Conferences*), η φυσική παρουσία τόσο των συνέδρων όσο και των ομιλητών είναι περιορισμένη στο συνεδριακό χώρο και η τεχνολογία χρησιμοποιείται σε μεγάλο βαθμό για τη διεξαγωγή τους. Το υβριδικό συνέδριο είναι στην ουσία ο συνδυασμός του παραδοσιακού συνεδρίου με το διαδικτυακό συνέδριο. Διεξάγεται σε ένα συνεδριακό χώρο με περιορισμένο αριθμό συνέδρων και μεταδίδεται διαδικτυακά, μέσω των ψηφιακών μέσων. Για τη διεξαγωγή του χρησιμοποιείται μέρος των υπηρεσιών του παραδοσιακού συνεδρίου, συνήθως σε περιορισμένο βαθμό, όπως για παράδειγμα η διαμονή, το catering κατά τη διάρκεια του συνεδρίου, κ.ά.

Οι τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται είναι κατά βάση οι ίδιες με αυτές που χρησιμοποιούνται στο παραδοσιακό συνέδριο. Επιπρόσθετα, γίνεται χρήση του διαδικτύου και διαδικτυακών τόπων, όπως π.χ. το You Tube, για τη ζωντανή μετάδοση των συνεδρίων. Για τη μετάδοση εικόνας και ήχου χρησιμοποιούνται βιντεοκάμερες οι οποίες καλύπτουν τόσο το προεδρείο και τους ομιλητές, όσο και το κοινό. Σε αρκετές περιπτώσεις, υπάρχουν εφαρμογές, μέσω των οποίων, οι σύνεδροι που παρακολουθούν την εκάστοτε συνεδρία έχουν τη δυνατότητα υποβολής ερωτήσεων σε πραγματικό χρόνο.

1.3 ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑ

Τα διαδικτυακά ή εικονικά συνέδρια (*Virtual Conferences*) πραγματοποιούνται χωρίς τη φυσική παρουσία συνέδρων σε συνεδριακό χώρο και οι ομιλητές μπορούν να έχουν φυσική ή/και διαδικτυακή παρουσία. Η τεχνολογία, όπως είναι προφανές, παίζει τον πρωταρχικό ρόλο στη διεξαγωγή αυτού του είδους των συνεδρίων. Τα διαδικτυακά συνέδρια μπορούν να μεταδοθούν ζωντανά (σύγχρονη μετάδοση) είτε βιντεοσκοπημένα (ασύγχρονη μετάδοση), μέσω των διαδικτυακών τόπων, όπως π.χ. το You Tube, το Vimeo ή στον ιστότοπο του συνεδρίου ή του διοργανωτή.

Συνήθως, πραγματοποιούνται σε ένα χώρο (αίθουσα), στον οποίο γίνεται η βιντεοσκόπηση των ομιλιών και ο οποίος σε αρκετές περιπτώσεις διαθέτει (ή τοποθετείται σε αυτόν) ένα “green box studio” για το σκοπό αυτό.

1.4 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ

Για να καταλήξουμε ποιο από τα παραπάνω είδη συνεδρίων έχει τα περισσότερα πλεονεκτήματα, πρέπει να λάβουμε υπόψη μας το μέγεθος του συνεδρίου, τον προϋπολογισμό του διοργανωτή, το χρονοδιάγραμμα του συνεδρίου, τη χώρα/ πόλη προέλευσης των συνέδρων, κλπ.

Ο πυρήνας των **παραδοσιακών** συνεδρίων είναι η αλληλεπίδραση μεταξύ των συνέδρων και αυτό αποτελεί το βασικότερο πλεονέκτημα αυτού του είδους συνεδρίου. Οι άνθρωποι επιζητούν την επαφή και τη δημιουργία διαπροσωπικών σχέσεων. Μέσω αυτής της αλληλεπίδρασης, δημιουργούνται συναισθηματικές συνάψεις που με τη σειρά τους γίνονται εμπειρίες για τον κάθε σύνεδρο. Η συνάντηση με άλλους συνέδρους, η δικτύωση μαζί τους (networking), η ευκαιρία να αγγίξει κανείς νέα προϊόντα και να ζήσει την ατμόσφαιρα του συνεδρίου, αποτελούν μοναδικά πλεονεκτήματα ενός παραδοσιακού συνεδρίου. Ένας μεγάλος αριθμός συνέδρων επιλέγει να συμμετέχει σε κάποιο συνέδριο, κυρίως για την ευκαιρία διασύνδεσης με άλλους συνέδρους και την κοινωνική αλληλεπίδραση που μπορεί να τους προσφέρει.

Τα **εικονικά** συνέδρια, από την άλλη πλευρά, έχουν σημειώσει σημαντική αύξηση, λόγω των ειδικών συνθηκών που επικρατούν λόγω της πανδημίας Covid-19. Τα εικονικά συνέδρια θεωρούνται πιο οικονομικά από τα παραδοσιακά συνέδρια, κυρίως λόγω της απουσίας των δραστηριοτήτων που λαμβάνουν χώρα στα παραδοσιακά συνέδρια για τους

συνέδρους (γεύματα, διαμονές, ψυχαγωγία). Επιπλέον, ο χρόνος προετοιμασίας τους είναι πολύ μικρότερος σε σύγκριση με τα παραδοσιακά συνέδρια.

Στα εικονικά συνέδρια μπορεί να συμμετέχει απεριόριστος αριθμός συμμετεχόντων, σε αντίθεση με τα παραδοσιακά, που η δυναμικότητα του συνεδριακού χώρου είναι συγκεκριμένη. Σε αυτά μπορούν να συμμετέχουν συνέδριοι απ' όλο τον κόσμο, ακόμα και αυτοί που δε θα μπορούσαν να ταξιδέψουν λόγω οικονομικών περιορισμών ή λόγω άλλων υποχρεώσεων. Η χρήση τεχνολογιών βοηθά στην καλύτερη και ποιοτικότερη παρουσίαση του συνεδρίου, προσδίδοντας προστιθέμενη αξία.

Όσον αφορά στα **υβριδικά** συνέδρια, αποτελούν μια μείξη των δυο προηγούμενων, συνδυάζοντας ουσιαστικά τα καλύτερα χαρακτηριστικά των παραδοσιακών και των εικονικών συνεδρίων. Συνταιριάζουν τόσο τη διαπροσωπική επαφή μεταξύ (ενός μέρους) των συνέδρων όσο και την πρόσβαση στις εργασίες του συνεδρίου από όλο τον κόσμο. Αυτό δίνει στον διοργανωτή ευελιξία, ειδικά σε περιόδους όπως αυτή που διανύουμε, και επιπλέον μειώνει το κόστος του συνεδρίου.

Τα παραπάνω παρατίθενται επιγραμματικά στον Πίνακα 1: Σύγκριση μεταξύ Παραδοσιακού, Υβριδικού και Διαδικτυακού Συνεδρίου (Πλεονεκτήματα / Μειονεκτήματα) παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 1: Σύγκριση μεταξύ Παραδοσιακού, Υβριδικού και Διαδικτυακού Συνεδρίου (Πλεονεκτήματα / Μειονεκτήματα)

ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ	HYBRID ΣΥΝΕΔΡΙΟ	VIRTUAL ΣΥΝΕΔΡΙΟ
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ		
<ul style="list-style-type: none"> • Αλληλεπίδραση συνέδρων • Networking • Φυσική επαφή με προϊόντα 	<ul style="list-style-type: none"> • Αλληλεπίδραση συνέδρων (μερικώς) • Networking (μερικώς) • Λειτουργία σε ειδικές συνθήκες (Covid-19) • Μειωμένο κόστος • Μειωμένος χρόνος προετοιμασίας • Πρόσβαση σε μεγαλύτερο εύρος κοινού • Μειωμένο κόστος • Προστιθέμενη αξία λόγω χρήσης τεχνολογιών 	<ul style="list-style-type: none"> • Λειτουργία σε ειδικές συνθήκες (Covid-19) • Μειωμένο κόστος • Ελάχιστος χρόνος προετοιμασίας • Πρόσβαση σε μεγαλύτερο εύρος κοινού • Μειωμένο κόστος • Προστιθέμενη αξία λόγω χρήσης τεχνολογιών
ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ		

<ul style="list-style-type: none"> • Αυξημένο κόστος 	<ul style="list-style-type: none"> • Αλληλεπίδραση συνέδρων (μερικώς) • Networking (μερικώς) 	<ul style="list-style-type: none"> • Απουσία Αλληλεπίδρασης συνέδρων • Απουσία Networking • Μεγαλύτερος χρόνος προετοιμασίας
---	--	---

Πηγή: Επεξεργασία από τη συγγραφέα

Όσον αφορά στις διαδικασίες και τις δραστηριότητες, εντοπίζονται διαφορές μεταξύ των συνεδρίων, όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 2: Σύγκριση διαδικασιών/δραστηριοτήτων μεταξύ Παραδοσιακού, Υβριδικού και Διαδικτυακού Συνεδρίου

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ	HYBRID ΣΥΝΕΔΡΙΟ	VIRTUAL ΣΥΝΕΔΡΙΟ
Χώρος Διεξαγωγής	Ξενοδοχείο ή Συνεδριακός χώρος	Ξενοδοχείο ή Συνεδριακός χώρος και Διαδίκτυο	Διαδίκτυο
Εκθεσιακός Χώρος	Ξενοδοχείο ή Συνεδριακός χώρος	Ξενοδοχείο ή Συνεδριακός χώρος ή Διαδίκτυο	Διαδίκτυο
Σύνεδροι	Φυσική παρουσία	Φυσική και διαδικτυακή παρουσία	Διαδικτυακή παρουσία
Ομιλητές	Φυσική παρουσία	Φυσική ή/και διαδικτυακή παρουσία	Διαδικτυακή παρουσία
Χορηγοί	Φυσική παρουσία	Φυσική ή/και διαδικτυακή παρουσία	Διαδικτυακή παρουσία
Χρήση Τεχνολογιών	Σε μικρό βαθμό	Σε μεγάλο βαθμό	Σε πολύ μεγάλο βαθμό
Χρήση Οπτικοακουστικών μέσων	Σε πολύ μεγάλο βαθμό	Σε μεγάλο βαθμό	Σε μέτριο βαθμό
Κοινωνικό πρόγραμμα	Ναι	Ναι (περιορισμένο)	Όχι
Μετακινήσεις / Μεταφορές	Ναι	Ναι (περιορισμένες)	Όχι
Διαμονές	Ναι	Ναι (περιορισμένες)	Όχι
Τροφοδοσία (Catering)	Ναι	Ναι (περιορισμένο)	Όχι
Προβολή συνεδρίου	Χρήση όλων των ΜΜΕ και του Διαδικτύου	Χρήση όλων των ΜΜΕ (σε μικρότερο βαθμό) και του Διαδικτύου	Χρήση κυρίως του Διαδικτύου

Έντυπα συνεδρίου	Εκτυπωμένα ή/και ηλεκτρονικά	Εκτυπωμένα ή/και ηλεκτρονικά	Ηλεκτρονικά
Εκτιμώμενος Προϋπολογισμός	Κανονικός	Μειωμένος	Αρκετά μειωμένος

Πηγή: Επεξεργασία από τη συγγραφέα

Το εικονικό συνέδριο υστερεί σαφώς έναντι του παραδοσιακού και, εν μέρει, του υβριδικού, σε ότι αφορά στις διαμονές, την τροφοδοσία, το κοινωνικό πρόγραμμα, τις μεταφορές και τις μετακινήσεις των συνέδρων και τα έντυπα. Αυτά, μαζί με τον χώρο διεξαγωγής και τον εκθεσιακό χώρο αποτελούν και τους κύριους λόγους που ο προϋπολογισμός είναι αρκετά μειωμένος για αυτό το είδος του συνεδρίου σε αντιπαράθεση με το παραδοσιακό συνέδριο και το υβριδικό συνέδριο.

Από την άλλη πλευρά, η χρήση τεχνολογιών και του διαδικτύου προσδίδουν προστιθέμενη αξία στο εικονικό συνέδριο έναντι του παραδοσιακού.

2 ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥΣ ΣΤΟΝ ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟ ΚΛΑΔΟ

Η ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών στον συνεδριακό κλάδο, ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια, έχει βοηθήσει στην μεγαλύτερη ελκυστικότητα των συνεδρίων και στην αναβάθμιση του περιεχομένου τους.

Με τη βοήθειά τους, μπορούν οι σύνεδροι να παρακολουθήσουν το συνέδριο από όποιο σημείο του πλανήτη και αν βρίσκονται και επιπλέον, ο αριθμός των συμμετεχόντων είναι μεγαλύτερος από αυτόν που θα μπορούσε να φιλοξενηθεί σε μια συνεδριακή αίθουσα.

Τα συστήματα διεκπεραίωσης λειτουργούν πια σε ψηφιακό περιβάλλον και το διαδίκτυο διαδραματίζει κύριο ρόλο στα συνέδρια, τόσο με τη δημιουργία του βασικού ιστότοπού τους, όσο και με τη δημοσιοποίηση διαφόρων στοιχείων τους, όπως οι ομιλίες, η ανάρτηση των εργασιών των συνέδρων, η παρουσίαση ανακοινώσεων, κλπ.

Επιπλέον, η εισχώρηση των smartphones, των tablets, και άλλων παρόμοιων έξυπνων συσκευών στη ζωή μας, δεν μπορούσε παρά να αλλάξει και τον τρόπο με τον οποίο αλληλοεπιδρούν οι σύνεδροι καθ' όλη τη διάρκεια συμμετοχής τους στα συνέδρια (από την κράτησή τους, την εγγραφή τους, την προσπέλαση αρχείων, κλπ.) (Παπαγεωργίου, 2018).

2.1 ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ

Η εισχώρηση των νέων τεχνολογιών στη διοργάνωση των συνεδρίων είναι πλέον γεγονός. Αρχικά, όσον αφορά στους PCO's, υπάρχουν ήδη αξιόπιστες τεχνολογικές λύσεις σχετικά με την οργάνωση ενός συνεδρίου, όπως λογισμικά συστήματα ή εφαρμογές που μπορούν να βοηθήσουν στον προγραμματισμό και στα χρονοδιαγράμματα του συνεδρίου, να καταρτίσουν προϋπολογισμούς, να πραγματοποιούν κρατήσεις υπηρεσιών για τους συνέδρους και online check-in στο συνέδριο, να σχεδιάσουν σημάνσεις για τους συνέδρους και τους χώρους του συνεδρίου, να δημιουργήσουν τον ιστότοπο του συνεδρίου και το πρόγραμμα, να κάνουν ανάλυση των δεδομένων, να δημιουργήσουν εφαρμογές ειδικά σχεδιασμένες για το συνέδριο (π.χ. e-voting – ηλεκτρονική ψηφοφορία), να δημιουργούν αρχεία με πληροφορίες για τους συνέδρους (π.χ. e-attendee report, e-business card), κλπ.

Σημαντικό ρόλο στην επιλογή μιας εφαρμογής από τον διοργανωτή αποτελεί η δυνατότητα απομακρυσμένης πρόσβασης, κάτι που είναι εφικτό αν αυτή είναι βασισμένη σε τεχνολογία σύννεφου (cloud based technology). Με αυτόν τον τρόπο, ο διοργανωτής μπορεί ανά πάσα

στιγμή και σε οποιοδήποτε μέρος βρίσκεται στον κόσμο, να προσπελάσει αρχεία, να τα αλλάξει και γενικότερα να αλληλοεπιδράσει με την εφαρμογή σε πραγματικό χρόνο.

Επιπλέον, όλο και πιο συχνά συναντάμε και τον όρο “gamification” στη διοργάνωση συνεδρίων. Ο όρος αυτός παραπέμπει στην ένταξη ενός είδους παιχνιδιού στο συνέδριο, το οποίο βοηθάει στην κινητοποίηση των συμμετεχόντων και τη μεγαλύτερη μεταξύ τους αλληλεπίδραση. Μέσω των παιχνιδιών, οι σύνεδροι μπορούν να κατανοήσουν ευκολότερα μια πρακτική ή μια τεχνολογική εφαρμογή και να την αφομοιώσουν ευκολότερα και πιο άμεσα. Η “παιχνιδοποίηση” των συνεδρίων γίνεται σε αρκετές περιπτώσεις με τη χρήση εφαρμογών τις οποίες οι συμμετέχοντες μπορούν να “κατεβάσουν” στις έξυπνες συσκευές τους (κινητά τηλέφωνα, tablets, κλπ.) ή ακόμα και με τη χρήση συσκευών που υποστηρίζουν την εικονική ή επαυξημένη πραγματικότητα (Xu, Buhalis, & Weber, 2017) (Nicula & Popsa, 2014).

Λογισμικά συστήματα και εφαρμογές που χρησιμοποιούνται στη διοργάνωση συνεδρίων είναι ενδεικτικά:

- το **Cvent Event Management Software** (<https://www.cvent.com/en/event-management-software>). Λογισμικό που αποτελεί μέρος του ιστότοπου της εταιρείας Cvent, η οποία θεωρείται από τους ηγέτες στο χώρο της παροχής τεχνολογικών υπηρεσιών για τη διοργάνωση συνεδρίων όλων των τύπων, σε παγκόσμιο επίπεδο. Το λογισμικό αυτό βοηθά τους διοργανωτές να διαχειριστούν την όποια εκδήλωση από την επιλογή του χώρου διεξαγωγής, την προώθησή της και την εγγραφή των συνέδρων, μέχρι την αξιολόγηση της εκδήλωσης από τους συνέδρους και την έκδοση αναφορών σχετικά με την εκδήλωση. Πιο συγκεκριμένα, ο διοργανωτής ενός συνεδρίου/εκδήλωσης, μέσω της εφαρμογής, μπορεί να επιλέξει από μια πληθώρα καταλυμάτων ανά τον κόσμο για τη διαμονή των συνέδρων, το ίδιο επίσης και από έναν μεγάλο αριθμό συνεδριακών και εκθεσιακών χώρων και χώρων εστίασης, μέσω του Cvent Supplier Network (<https://www.cvent.com/venues>). Επιπλέον, μέσω της εφαρμογής, δίνονται λύσεις όσον αφορά στις εγγραφές των συνέδρων διαδικτυακά, στην ανάπτυξη ενός εξειδικευμένου ιστότοπου για το συνέδριο, στη διαχείριση πληρωμών, στο στοχευμένο e-mail marketing της εκδήλωσης, στη διαχείριση των επαφών, στη διαχείριση των εκθετών και των ομιλητών και στη διαχείριση των εργασιών (abstracts) που θα παρουσιαστούν στο συνέδριο.

Πριν, κατά τη διάρκεια, ακόμα και μετά τη λήξη του συνεδρίου, η εφαρμογή δίνει τη δυνατότητα στον διοργανωτή να διαχειρίζεται και να επικοινωνεί με τους συνέδρους. Στο πλαίσιο αυτό, μπορεί να καταχωρεί εγγραφές στο χώρο του συνεδρίου (onsite), να προχωρά σε προ-κράτηση συναντήσεων μεταξύ π.χ. των συνέδρων και των εκθετών, να παρέχει τη δυνατότητα δημιουργίας διαδραστικών εφαρμογών, που αφορούν στο συνέδριο και προορίζονται για χρήση από τους συνέδρους, μέσω των κινητών συσκευών τους (mobile event apps). Επίσης, η εφαρμογή μπορεί να μεταφορτώσει στιγμιότυπα από το συνέδριο σε ιστότοπους κοινωνικής δικτύωσης και να προβάλλει τα σχόλια και τις αναρτήσεις των συνέδρων για το ίδιο το συνέδριο σε πραγματικό χρόνο.

Γράφημα 2: Cvent Event Management Software



Πηγή: <https://www.cvent.com/uk/event-management-software>

Σημαντική παράμετρο αποτελεί η δυνατότητα μέτρησης των αποτελεσμάτων ενός συνεδρίου. Η εφαρμογή έχει λύση και για αυτό, παρέχοντας στο διοργανωτή πάνω από εκατό αναφορές (reports) για να ελέγξει τόσο την οικονομική αποδοτικότητα του συνεδρίου όσο και την επίδρασή του στους συνέδρους. Επιπλέον, υποστηρίζει τη διενέργεια δημοσκοπήσεων και ψηφοφοριών σε πραγματικό χρόνο και την έκδοση άμεσων αποτελεσμάτων. Στο Γράφημα 2 περιγράφεται σχηματικά η δομή της εφαρμογής.

- Το **EventsAIR** (<https://eventsair.com/>) είναι μια πλατφόρμα η οποία απευθύνεται κυρίως σε PCO's και μπορεί να διαχειριστεί από μικρές και μεσαίες εκδηλώσεις μέχρι και παγκόσμια συνέδρια. Η εφαρμογή είναι βασισμένη σε τεχνολογία cloud. Πριν την έναρξη της εκδήλωσης, μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διαχείριση του έργου (project management), μέσω ενός πίνακα Gantt. Επίσης, δίνει τη δυνατότητα στον χρήστη να δημιουργήσει εξειδικευμένο ιστότοπο, εφαρμογές που προορίζονται για κινητές συσκευές (mobile apps) και να στέλνει προσωποποιημένα e-mails για το εκάστοτε συνέδριο, κλπ.

Βοηθάει, επίσης, στην κατάρτιση του προϋπολογισμού του συνεδρίου, στον καθορισμό των δαπανών με την έκδοση αναφορών (reports) και γραφημάτων (dashboards) σε πραγματικό χρόνο, στη διαχείριση των απαιτήσεων των συμμετεχόντων αναφορικά με τη διαμονή τους και τη διαχείριση των κρατήσεων στα διάφορα καταλύματα.

Κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης, η εφαρμογή δύναται να χρησιμοποιηθεί για την επί τόπου δήλωση ιδίας παρουσίας από τους συμμετέχοντες (On site Self Check-In). Μέσω της πλατφόρμας, δίνεται πρόσβαση στους συνέδρους να χρησιμοποιήσουν μια ιδιωτική εφαρμογή κοινωνικής δικτύωσης, όπου θα μπορούν να διαμοιράζονται στιγμιότυπα από την εκδήλωση και να σχολιάζουν μαζί με τους υπόλοιπους συμμετέχοντες.

Στην εφαρμογή υπάρχει η δυνατότητα “παιχνιδοποίησης” της εκδήλωσης με την επιβράβευση των πιο αφοσιωμένων συνέδρων (με φυσική ή διαδικτυακή παρουσία) με πόντους ή δώρα. Η διενέργεια δημοψηφισμάτων και η αποστολή ερωτηματολογίων στους συνέδρους είναι εφικτή (τόσο κατά τη διάρκεια όσο και μετά το πέρας της εκδήλωσης), όπως επίσης και η διενέργεια ιδιωτικών διαδικτυακών συναντήσεων, μέσω διαδικτυακών καναλιών.

Οι εκθέτες μπορούν να έλθουν σε επαφή με συνέδρους, αντλώντας πληροφορίες για το ενδιαφέρον τους μέσω μιας εφαρμογής για κινητές συσκευές (Mobile App) που

θα έχει αναπτυχθεί μέσω της EventsAIR για το συνέδριο. Οι επαφές αυτές μπορούν να χρησιμοποιηθούν και μετά το πέρας της εκδήλωσης από τους εκθέτες για να προωθήσουν τις πωλήσεις τους.

Η εφαρμογή διαθέτει ένα εργαλείο για την ασφάλεια των δεδομένων των συμμετεχόντων που αποθηκεύονται σε αυτή, το οποίο αποτελεί ένα από τα απαραίτητα στοιχεία για την ευθυγράμμιση της εταιρείας με τους νόμους που διέπουν το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR).

Μετά το πέρας της εκδήλωσης, ο διοργανωτής μπορεί να αντλήσει στατιστικά στοιχεία και να εκδώσει αναφορές που θα τον βοηθήσουν στην καλύτερη αξιολόγηση της εκδήλωσης. Επίσης, μπορεί εύκολα να προσδιορίσει, μέσω της εφαρμογής, πού επενδύθηκαν τα κεφάλαια της εκδήλωσης και πως διαμορφώθηκε το κέρδος του.

- το **Event Pilot** (<https://www.ativsoftware.com/products/eventpilot-conference-app-features/>). Εφαρμογή για την ολοκληρωμένη διαχείριση ενός συνεδρίου (παραδοσιακού, υβριδικού ή διαδικτυακού). Μερικά από τα χαρακτηριστικά της περιλαμβάνουν την εμφάνιση και διαμόρφωση του χρονοδιαγράμματος του συνεδρίου, σύμφωνα με τις επιλογές του συνέδρου, την αναζήτηση και προσπέλαση των εργασιών (abstracts) από τους συμμετέχοντες, την ένταξη της παιχνιδοποίησης (gamification) στο συνέδριο, τον υπολογισμό των μορίων CME των συνέδρων, κ.ά.
- το **Eventora** (<https://www.eventora.com/>). Εφαρμογή που δίνει τη δυνατότητα για δημιουργία ιστοσελίδας της εκδήλωσης, αποστολή e-mail για την προώθησή της και την παρακολούθησή της, καταχώρηση πληρωμής από τους συμμετέχοντες, διεξαγωγή ζωντανής μετάδοσης, δημιουργία δωματίων τηλεδιάσκεψης για τους ομιλητές (Break-out rooms), δημιουργία προγραμματισμένων ιδιωτικών συναντήσεων (1 to 1 meetings), προβολή χορηγών, οργάνωση ψηφιακών συσκέψεων, κ. ά.
- το **Eventbrite** (<https://www.eventbrite.com/>). Λογισμικό που έχει τη δυνατότητα έκδοσης εισιτηρίων, τη δημιουργία ιστοσελίδας της εκδήλωσης, την αποστολή e-mail για την προώθησή της και την παρακολούθησή της, μέσω αναφορών και αναλύσεων.
- το **Whova** (<https://whova.com/>). Εφαρμογή που μπορεί να χρησιμοποιηθεί κυρίως για τη δικτύωση των συνέδρων και την προώθηση χορηγών και εκθετών του συνεδρίου στους συμμετέχοντες.

Είναι αντιληπτό ότι υπάρχει πληθώρα εφαρμογών που μπορούν να βοηθήσουν έναν διοργανωτή στην ολοκληρωμένη διαχείριση ενός συνεδρίου και να αναβαθμίσουν την εμπειρία που λαμβάνουν οι σύνεδροι σε ένα συνέδριο. Οι εφαρμογές αυτές συνήθως διακρίνονται σε “Conference Apps” (ή “Event Apps”), εφαρμογές που βοηθούν στην οργάνωση και τον προγραμματισμό του συνεδρίου και σε “Networking Apps” οι οποίες αφορούν στη διασύνδεση των συμμετεχόντων και την αλληλεπίδραση μεταξύ τους.

2.1.1 BLOCKCHAIN

Ένα νέο είδος τεχνολογίας που βρίσκει εφαρμογή στη διοργάνωση των συνεδρίων είναι το πρωτόκολλο του “blockchain”. Η τεχνολογία αυτή εφαρμόζεται στον κώδικα που χρησιμοποιείται στα κρυπτο-νομίσματα (crypto-currency). Στην ουσία, είναι μια σειρά εγγραφών που αφορούν σε συναλλαγές και καταχωρούνται σε ένα δημόσιο αρχείο (ledger). Κάθε πληροφορία που καταχωρείται δημιουργεί ένα “block”, το οποίο συνδέεται με τα προ-υπάρχοντα και δημιουργείται έτσι μια αλυσίδα από καταχωρήσεις, δηλαδή ένα “blockchain”. Το βασικό πλεονέκτημα της τεχνολογία αυτής είναι ότι εκδημοκρατίζει τις συναλλαγές, εφόσον είναι ένα σύστημα που ελέγχεται από όλους τους συμμετέχοντες και, επομένως, δεν μπορεί να χειραγωγηθεί. Οι συναλλαγές μέσω της πλατφόρμας (είτε είναι οικονομικής φύσης είτε αφορούν σε πληροφορίες και προσωπικά δεδομένα) είναι ασφαλείς και η διαδικασία αδιάβλητη (Willie, 2019) (Varelas, Georgitseas, Nechita, & Sahinidis, 2019).

Το πρωτόκολλο εφαρμόζεται σε πολλά πεδία της οικονομικής και όχι μόνο δραστηριότητας. Στα συνέδρια το “Blockchain” μπορεί να εφαρμοστεί για να διασφαλίσει τις προσωπικές πληροφορίες του εκάστοτε συνέδρου ή ακόμα να πιστοποιήσει ότι ο σύνεδρος συμμετείχε στο συνέδριο και επομένως δικαιούται να του πιστωθούν μόρια CME για την παρακολούθησή του. Επιπλέον, έχει τη δυνατότητα να καταγράψει ότι ο σύνεδρος έχει καταβάλει τη συνδρομή του στο συνέδριο, να καταχωρήσει την ψήφο του για κάποιο ζήτημα που τίθεται σε ψηφοφορία, κλπ. Η τεχνολογία αυτή, με τη χρήση των “έξυπνων συμβολαίων” (smart contracts) μπορεί να βοηθήσει στη διαφάνεια οικονομικών συναλλαγών που διενεργούνται κατά τη διοργάνωση ενός συνεδρίου. Οι χρήσεις της τεχνολογίας “blockchain” θεωρητικά είναι άπειρες και υπάρχουν ήδη εταιρείες που έχουν αναπτύξει λογισμικό βασισμένο στο πρωτόκολλο του Blockchain, όπως π.χ. η Walt Disney το Dragonchain (<https://dragonchain.com/>), για τη διασφάλιση των ευαίσθητων δεδομένων,

διαχείριση συναλλαγών με ασφάλεια, κλπ. και η TUI που πειραματίζεται με αυτή την τεχνολογία τα τελευταία χρόνια με δημιουργία εφαρμογών όπως το “BedSwap”, που μπορεί να διατηρεί και να διαμοιράζεται αρχεία από τη διαθεσιμότητα δωματίων των ξενοδοχείων σε πραγματικό χρόνο, χωρίς να χρειάζεται τη βοήθεια άλλων ιστοτόπων για να το πράξει, όπως για παράδειγμα την Expedia (<https://www.tuigroup.com/en-en/media/stories/special-themed-section/digitalisation-and-innovation/2017-06-22-tui-to-use-blockchain-opportunities> και <https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2018/12/07/the-amazing-ways-tui-uses-blockchain-to-revolutionize-the-travel-industry/?sh=23f3c7501e7f>).

Επιπλέον, η Winding Tree (<https://windingtree.com/>) είναι ένα αποκεντρωμένο δίκτυο στο οποίο διανέμονται υπηρεσίες ταξιδιωτικών εταιρειών, ξενοδοχείων και αεροπορικών εταιρειών. Το δίκτυο αυτό είναι βασισμένο στην τεχνολογία blockchain και με αυτόν τον τρόπο επιτρέπει την κράτηση υπηρεσιών, χωρίς τις χρεώσεις μεσαζόντων όπως π.χ. GDS και OTA.

2.2 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΣΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ

Εκτός από τις τεχνολογικές εφαρμογές που χρησιμεύουν στη διαχείριση του συνεδρίου από τους PCO's, υπάρχουν και τεχνολογικές εφαρμογές που ουσιαστικά διαμορφώνουν τον τρόπο προβολής του συνεδρίου κατά τη διεξαγωγή του.

2.2.1 ΕΙΚΟΝΙΚΗ & ΕΠΑΥΞΗΜΕΝΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Η τεχνολογία της εικονικής (Virtual Reality / VR) και της επαυξημένης πραγματικότητας (Augmented Reality / AR) αποτελούν σημαντικούς τομείς της Τεχνολογίας Πληροφόρησης και Επικοινωνίας (ΤΠΕ). Έχει σημειωθεί σημαντική ανάπτυξη στους τομείς αυτούς τα τελευταία χρόνια, με αποτέλεσμα να χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο στα συνέδρια και τις εκδηλώσεις.

Σύμφωνα με τον (Guttentag, 2010), για την Εικονική Πραγματικότητα έχουν διατυπωθεί πολλοί ορισμοί οι οποίοι ποικίλουν, ανάλογα με τις ιδιότητες που χρησιμοποιούνται για να χαρακτηριστεί μια εμπειρία ως Εικονική Πραγματικότητα. Ο ορισμός που χρησιμοποιείται από τον ίδιο αναφέρεται στη “χρήση ενός τρισδιάστατου περιβάλλοντος (Εικονικό Περιβάλλον / Virtual Environment / VE) που έχει δημιουργηθεί μέσω υπολογιστή, στο οποίο κάποιος μπορεί να περιηγηθεί (να μετακινηθεί και να εξερευνήσει τον εικονικό χώρο) και πιθανόν να αλληλοεπιδράσει (επιλέγοντας και μετακινώντας εικονικά αντικείμενα), με

αποτέλεσμα την προσομοίωση σε πραγματικό χρόνο μιας ή περισσότερων από τις αισθήσεις του χρήστη”. Για τη χρήση της τεχνολογίας αυτής χρειάζεται μια συσκευή, η οποία μεταφράζει τις ενέργειες του χρήστη με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε το εικονικό περιβάλλον να αντιδράσει αντίστοιχα.

Συνήθως, τα εικονικά περιβάλλοντα αντιγράφουν τα ήδη υπάρχοντα. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το δια-δραστικό περιβάλλον του “Second Life” (SL), στο οποίο οι χρήστες απεικονίζονται με την εικόνα του προφίλ τους (avatar) και περιηγούνται σε αυτό ανακαλύπτοντάς το (Guttentag, 2010).

Η τεχνολογία αυτή μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε ένα συνέδριο, ειδικά όταν αυτό πραγματοποιείται διαδικτυακά, για να περιηγηθεί ο σύνεδρος εικονικά σε αυτό ή σε κάποια έκθεση που διεξάγεται στα πλαίσιά του.

Οι Farshid *et al* (2018) αναφέρουν ότι η Επαυξημένη Πραγματικότητα είναι η ενοποίηση του πραγματικού κόσμου μαζί με ψηφιακές πληροφορίες σχετικά με αυτόν. Για αυτή την τεχνολογία είναι απαραίτητη μια έξυπνη συσκευή (smartphone, tablet, κλπ.), η οποία, με τη βοήθεια της κάμερας που διαθέτει, μπορεί να προβάλλει πληροφορίες για ένα χώρο ή αντικείμενο, στο οποίο έχει εστιάσει. Με αυτόν τον τρόπο, για παράδειγμα, ο σύνεδρος μπορεί να εστιάσει σε ένα περίπτερο ενός χορηγού και να εμφανιστούν πληροφορίες σχετικά με τον χορηγό στην έξυπνη συσκευή του συνέδρου.

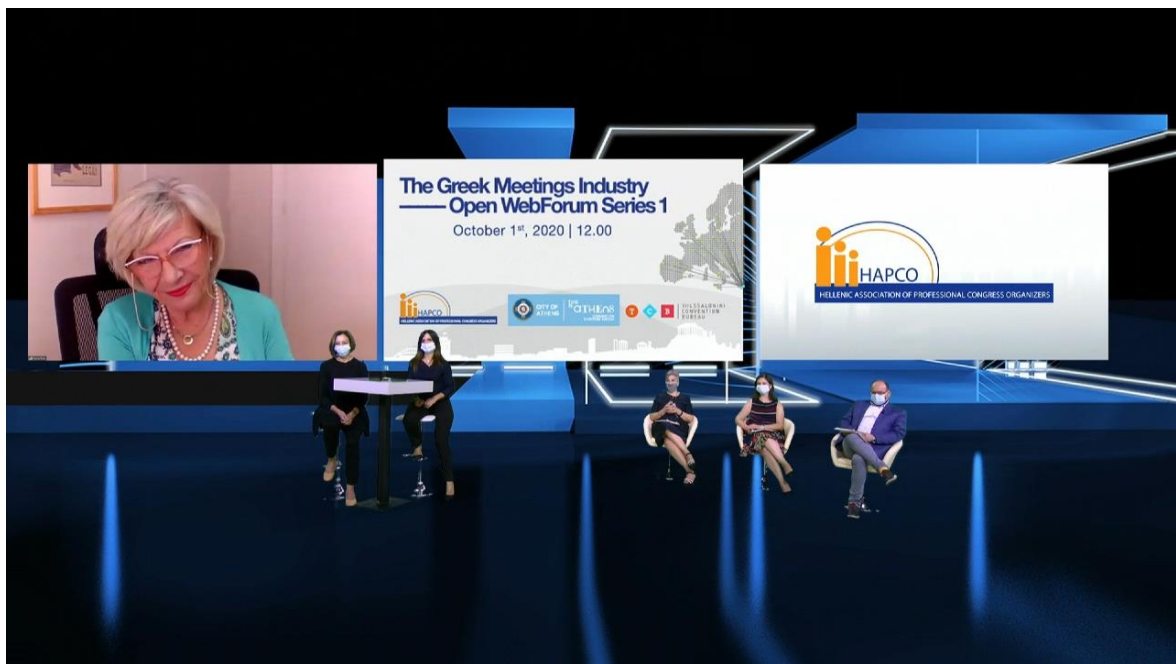
2.2.2 STUDIO & GREEN BOX STUDIO

Για τη διεξαγωγή σεμιναρίων διαδικτυακά (webinars) υπήρχε, ακόμα και πριν την πανδημία, η ανάγκη δημιουργίας χώρων για τη βιντεοσκόπηση των ομιλητών και την παρουσίαση των ομιλιών τους μέσω του internet (σε ζωντανή μετάδοση ή βιντεοσκοπημένα). Η ανάγκη αυτή καλύφθηκε με τα λεγόμενα Studio, τα οποία διέθεταν κάμερες, κατάλληλο φωτισμό, μικρόφωνα, κλπ. και παραπέμπουν σε αντίστοιχα τηλεοπτικά στούντιο.

Η εξέλιξη του studio είναι η τεχνολογία του “green box studio”, η οποία προϋποθέτει την ύπαρξη ενός χώρου που επέχει θέση σκηνικού, ο οποίος συνήθως είναι καλυμμένος με ειδικό υλικό είτε είναι βαμμένος με ειδικό χρώμα (συνήθως πράσινο). Ο χώρος αυτός προορίζεται για βιντεοσκοπήσεις ή λήψεις φωτογραφιών στις οποίες γίνεται τεχνική επεξεργασία με την προσθήκη οπτικών εφέ με τη χρήση της τεχνολογίας Chroma Keying (ή Chroma Key Compositing). Η τεχνική εφαρμόζεται ευρέως στη διαφήμιση, στις τηλεοπτικές παραγωγές, στην βιομηχανία του θεάματος, κλπ. (<https://akto.gr/egkatastaseis/green-box-studio/>)

Σε ό,τι αφορά στα συνέδρια το “green box studio” έχει εφαρμοστεί σε μεγάλο βαθμό, ειδικά τα τελευταία χρόνια. Σε αυτό συνέβαλε η πανδημία του Covid-19, που δεν επέτρεπε τη διεξαγωγή συνεδρίων με φυσική παρουσία, πράγμα που οδήγησε πολλές εταιρείες και οργανισμούς στη διεξαγωγή υβριδικών και εικονικών συνεδρίων χρησιμοποιώντας την τεχνολογία αυτή. Στην Εικόνα 1 εμφανίζεται παράδειγμα ενός Διαδικτυακού συνεδρίου με τεχνολογία “green box studio”.

Εικόνα 1: Virtual συνέδριο με τεχνολογία “Green Box Studio”



Πηγή: <https://www.podimatas.gr/press-release-october-2020/>

Η τεχνολογία αυτή απαιτεί, εκτός από την ύπαρξη του “green box studio”, καμερών, μικροφώνων, κ.ά., κατάλληλο χειρισμό από εξειδικευμένο προσωπικό που μπορεί να διαθέτει ο συνεδριακός χώρος είτε συνεργαζόμενες εταιρείες οπτικοακουστικών.

Εκτός από τη ζωντανή αναμετάδοση των εκδηλώσεων που λαμβάνουν χώρα σε studio ή Green box studio, υπάρχει και η δυνατότητα μαγνητοσκόπησής τους (κυρίως για την αποφυγή λαθών) και τη μετάδοσή τους σε μεταγενέστερο χρόνο. Η διαδικασία αυτή είναι γνωστή και ως live-to-tape.

2.2.3 ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ

Τις τελευταίες δυο δεκαετίες εταιρείες όπως η Microsoft και η Cisco ανέπτυξαν εφαρμογές για τη διεξαγωγή διαδικτυακών συναντήσεων. Η Microsoft, λίγα χρόνια μετά την εξαγορά της πλατφόρμας Skype το 2011 (<https://news.microsoft.com/about/>) και την τεχνογνωσία που απέκτησε από αυτή ανέπτυξε μια εξελιγμένη έκδοσή της η οποία συστήθηκε στο κοινό με το όνομα Microsoft Teams (<https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-teams/group-chat-software>) το 2017. Αντίστοιχα, η Cisco, εξαγόρασε την WebEx το 2007 και το 2018 εισήγαγε το Cisco WebEx ως αντικαταστάτη του Cisco Spark, το οποίο ήταν σχεδιασμένο ειδικά για τη διαδικτυακή συνεργασία μεταξύ ομάδων (<https://www.cisco.com/c/en/us/solutions/cisco-on-cisco/cisco-it-collaboration-journey-overview.html>).

Μέχρι το 2019 υπήρχαν πολλές πλατφόρμες που χρησιμοποιούνταν για τη διαδικτυακή συνεργασία ομάδων και τη διεξαγωγή διαδικτυακών συναντήσεων όπως για παράδειγμα: Microsoft Teams, Cisco WebEx, Zoom, BlueJeans, GoToMeeting, GoToWebinar, ClickMeeting, Webinar, Webinar Jam, Skype For Business κ.ά. Με την έναρξη της πανδημίας η χρήση αυτών των εφαρμογών έγινε επιτακτική και αυτό οδήγησε στην εκτόξευση της ζήτησής τους και την ευρεία διάδοσή τους. Τα χαρακτηριστικά των εφαρμογών αυτών προσαρμόστηκαν, επίσης, και εμπλουτίστηκαν με τέτοιο τρόπο ώστε να εξυπηρετούν τη διεξαγωγή διαδικτυακών συναντήσεων μεγάλων ομάδων καθώς και τη διεξαγωγή συνεδρίων.

Σύμφωνα με την ερευνητική και συμβουλευτική εταιρεία Gartner Inc (<https://www.gartner.com/en/documents/3991618>), οι εταιρείες που ηγούνται στον τομέα των διαδικτυακών συναντήσεων για το 2020, είναι η Microsoft, η Cisco και η Zoom (Γράφημα 3). Ακολουθεί ανάλυση μερικών από τις πιο δημοφιλείς εφαρμογές που χρησιμοποιούνται για τη διεξαγωγή συνεδρίων.

- **Cisco WebEx** (<https://www.webex.com/>). Η πλατφόρμα αυτή χρησιμοποιείται ευρέως από επιχειρήσεις, πανεπιστημιακά ιδρύματα, μέχρι και κυβερνήσεις για τη διεξαγωγή webinars, ζωντανή αναμετάδοση (live streaming / webcast) συναντήσεων και συνεδρίων, κ.ά. Μέσω της εφαρμογής, οι συμμετέχοντες μπορούν να βλέπουν και να συζητούν ο ένας με τον άλλο σε πραγματικό χρόνο. Μπορούν να στέλνουν γραπτά μηνύματα και να ανταλλάσσουν αρχεία, καθώς και να διαμοιράζουν την οθόνη του υπολογιστή τους. Υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας εικονικών παράλληλων συναντήσεων ομάδων εργασίας, γνωστά και ως break-out rooms,

καθώς και πραγματοποίηση εικονικών δορυφορικών συνεδριών (satellite meetings), στα πλαίσια ενός εικονικού συνεδρίου.

Η πλατφόρμα ενσωματώνει τεχνολογίες που απευθύνονται σε μεγάλο αριθμό συμμετεχόντων. Πιο συγκεκριμένα, μέσω της WebEx Events μπορούν να εξυπηρετηθούν webinars έως 3000 άτομα, ενώ μέσω της WebEx Webcasting μπορούν να διεξαχθούν μεγάλα διαδικτυακά συνέδρια με έως και 100.000 συμμετέχοντες. Για αυτές τις υπηρεσίες υπάρχει χρέωση.

Η εταιρεία έχει αναπτύξει προϊόντα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την εφαρμογή αυτή όπως π.χ. κάμερες, τηλεοράσεις, ηχεία, κλπ. τα οποία αναφέρονται παρακάτω.

Γράφημα 3: Gardner Magic Quadrant for Meeting Solutions 2020



Πηγή: <https://www.gartner.com/en/documents/3991618>

- **Zoom** (<https://zoom.us/>). Πρόκειται για μια πλατφόρμα που μετράει μόλις μια δεκαετία παρουσίας (ιδρύθηκε το 2011), αλλά έχει καταφέρει να επικρατήσει έναντι των ανταγωνιστών της, ιδιαίτερα μετά το ξέσπασμα της πανδημίας, οπότε και γνώρισε μεγάλη άνθιση και αναγνωρισιμότητα. Η πλατφόρμα προσφέρει υπηρεσίες για συναντήσεις μικρών ομάδων μέχρι και μεγάλων συνεδριακών εκδηλώσεων. Μέσω του Zoom Meetings (<https://explore.zoom.us/meetings>), μπορεί να εξυπηρετήσει ιδιωτικές συναντήσεις και συναντήσεις μικρών ομάδων και να καταρτίσει ημερολόγιο των συναντήσεων αυτών και διαμοιρασμό των οθονών των συμμετεχόντων. Για τις συναντήσεις μεγαλύτερης κλίμακας υπάρχει η εφαρμογή του Zoom Video Webinars (<https://explore.zoom.us/webinar>), μέσω της οποίας δίνεται η δυνατότητα στον διοργανωτή να διαμοιράζεται ήχο και βίντεο υψηλής ανάλυσης, να χρησιμοποιεί εικονικά φόντα (virtual backgrounds) και να διαχειρίζεται τις ερωτήσεις και απαντήσεις των συμμετεχόντων (Q&A feature). Αφορά δε σε ακροατήρια έως 50.000 άτομα και μπορεί να χρησιμοποιηθεί για ζωντανή αναμετάδοση (live streaming / webcast) των συναντήσεων σε δημοφιλείς πλατφόρμες όπως το YouTube Live, το Facebook Live κ.ά.

Επιπλέον, η εταιρεία αναμένεται να εμπλουτίσει περαιτέρω τις υπηρεσίες που απευθύνονται σε μεγάλης κλίμακας συνέδρια (άνω των 50.000 ατόμων), μέσω της εφαρμογής Zoom Events (<https://explore.zoom.us/docs/en-us/zoom-events.html>). Σε αυτή ο διοργανωτής θα είναι σε θέση να δημιουργήσει τον δικό του διαδικτυακό χώρο εκδηλώσεων, να διαχειρίζεται την έκδοση εισιτηρίων και τις εγγραφές και να επιτρέπει στους συμμετέχοντες να έρχονται σε επαφή και να δικτυώνονται μεταξύ τους κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης.
- **Microsoft Teams** (<https://www.microsoft.com/en-ww/microsoft-teams/group-chat-software>). Η κύρια χρήση αυτής της εφαρμογής της εταιρείας Microsoft αφορά σε μικρές συναντήσεις και διευκόλυνση της συνεργασίας μεταξύ ομάδων εργασίας, μέσω Videoconferencing, διαμοιρασμό οθόνης, γραπτή συνομιλία κ.ά. Η πλατφόρμα χρησιμοποιείται κυρίως από εκπαιδευτικά ιδρύματα και επιχειρήσεις για το σκοπό αυτό. Υπάρχει όμως και η δυνατότητα διεξαγωγής διαδραστικών webinars και εκδηλώσεων για 100 συμμετέχοντες και αναμετάδοση για 10.000 άτομα.
- **Click Meeting** (<https://clickmeeting.com/>). Άλλη μια πλατφόρμα που ανήκει στις νεοφυείς επιχειρήσεις με έτος ίδρυσης το 2012. Όπως και οι προαναφερθείσες

εφαρμογές, το ClickMeeting μπορεί να διαχειριστεί την έκδοση και την πληρωμή εισιτηρίων για τα διαδικτυακά σεμινάρια που φιλοξενεί. Επίσης, ο διοργανωτής μπορεί να δημιουργήσει εκτός από τον κύριο διαδικτυακό συνεδριακό τόπο και παράλληλες διαδικτυακές αίθουσες για συναντήσεις ομάδων (break-out-rooms). Το λογισμικό μπορεί να προσαρμοστεί στα μέτρα του πελάτη και να εναρμονιστεί με τις ανάγκες του. Έχει δυνατότητα να εξυπηρετήσει έως 2000 συμμετέχοντες και μέχρι 10.000 άτομα μπορούν να παρακολουθήσουν την εκάστοτε εκδήλωση μέσω ζωντανής αναμετάδοσης.

- **GoToTraining** (<https://www.gotomeeting.com/en-gb/training>), **GoToMeeting** (<https://www.gotomeeting.com/en-ie>) και **GoToWebinar** (<https://www.gotomeeting.com/en-gb/webinar>). Οι τρεις αυτές πλατφόρμες ανήκουν στην εταιρεία Log Me In (<https://www.logmein.com/>) και αναπτύχθηκαν η κάθε μια για διαφορετικό τύπο ακροατηρίου. Η GoToTraining βρίσκει εφαρμογή σε διαδικτυακά σεμινάρια, η εφαρμογή GoToMeeting απευθύνεται κυρίως στη διεξαγωγή διαδικτυακών συναντήσεων και ομαδικής συνεργασίας, ενώ η εφαρμογή GoToWebinar χρησιμοποιείται για διεξαγωγή συνεδρίων μεγάλης κλίμακας και διαθέτει μια ευρεία γκάμα υπηρεσιών για το σκοπό αυτό, όπως αποστολή e-mail και υπενθυμίσεων, συγκέντρωση στατιστικών στοιχείων για τη συμμετοχή των συνέδρων, διενέργεια δημοψηφισμάτων, κ.ά. Η πλατφόρμα μπορεί να εξυπηρετήσει μέχρι 1.000 συμμετέχοντες.

Ιδιαίτερη ζήτηση από την έναρξη του κορωνοϊού κι έπειτα, όσον αφορά στην διαδικτυακή μετάδοση (ζωντανή ή κατά παραγγελία / live ή on demand webcasting) των συνεδρίων και των εκδηλώσεων υπήρξε και για εφαρμογές διαμοιρασμού εικόνας και ήχου. Ενδεικτικά αναλύουμε δύο από τις πιο δημοφιλείς εφαρμογές παρακάτω:

- **YouTube** (<https://www.youtube.com/>). Μια από τις πιο γνωστές πλατφόρμες διαμοιρασμού βίντεο περιεχομένου. Ανοίγοντας λογαριασμό σε αυτή την πλατφόρμα, μια εταιρεία μπορεί να δημιουργήσει το δικό της κανάλι που μπορεί να γίνεται η μεταφόρτωση βίντεο (video on demand) ή μπορεί να πραγματοποιεί ζωντανές αναμεταδόσεις οι οποίες, με την ολοκλήρωσή τους, αποθηκεύονται και μπορούν να έχουν πρόσβαση όλοι οι χρήστες της εφαρμογής. Παράλληλα με τη ζωντανή μετάδοση βίντεο (live streaming), υπάρχει η δυνατότητα να γίνεται

σχολιασμός από τους χρήστες σε πραγματικό χρόνο. Η εφαρμογή μπορεί να ενσωματωθεί (embedded player) σε περιεχόμενο άλλων ιστότοπων.

- **Vimeo** (<https://vimeo.com/>). Η πλατφόρμα αυτή αποτελεί εναλλακτική του YouTube για επαγγελματικού τύπου περιεχόμενο βίντεο. Η πλατφόρμα αρχικά απευθυνόταν κυρίως σε παραγωγούς ταινιών και δημιουργούς περιεχομένου μικρών βίντεο, αλλά αργότερα χρησιμοποιήθηκε και από εταιρείες. Με την έναρξη της πανδημίας, προτιμήθηκε για το διαμοιρασμό βίντεο, ιδιαίτερα εφόσον μπορούσε να υποστηρίξει υψηλή ανάλυση βίντεο, ακόμα και ανάλυση 4K, και αναβάθμισε τις υπηρεσίες της για ζωντανές αναμεταδόσεις περιεχομένου (live streaming / live webcasting). Όπως και το YouTube η εφαρμογή μπορεί να ενσωματωθεί σε χώρο άλλου ιστότοπου (embedded player).

2.2.4 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Η εφαρμογή των νέων αυτών τεχνολογιών επιτάσσει την αναβάθμιση των τεχνολογικών υποδομών και των προσφερόμενων υπηρεσιών διαδικτύου. Υπάρχει πια ανάγκη για μεγαλύτερες αποδόσεις στην ταχύτητα της μετάδοσης των ψηφιακών δεδομένων και η αξιοπιστία των παρόχων τέτοιου είδους υπηρεσιών κρίνεται απολύτως απαραίτητη. Ιδιαίτερα για τη διεξαγωγή ενός υβριδικού συνεδρίου, οι απαιτήσεις για μεγάλη ταχύτητα internet και σταθερότητα της σύνδεσης είναι πολύ υψηλές (ελάχιστο bandwidth 5Mbps). Πόσο μάλλον για ένα εικονικό συνέδριο που βασίζεται εξ' ολοκλήρου στο internet για τη διεξαγωγή του.

Τα τελευταία χρόνια όλες οι μεγάλες εταιρείες τηλεπικοινωνιών στη χώρα μας (όπως πράττουν αντίστοιχα και άλλες εταιρείες στο εξωτερικό) έχοντας αντιληφθεί τη δυναμική του internet, επενδύουν σε υποδομές, όπως δίκτυα οπτικών ινών σε όλη την επικράτεια και παροχή internet, μέσω δορυφόρων. Πλέον, η διάθεση τόσο ενσύρματης (LAN) όσο και ασύρματης σύνδεσης στο διαδίκτυο (WLAN / Wi-Fi) στους συνεδριακούς και όχι μόνο χώρους, θεωρείται ως δεδομένη για ένα συνέδριο.

Επιπλέον, η εισαγωγή της τεχνολογίας 5G αναμένεται να πολλαπλασιάσει την ταχύτητα μετάδοσης των δεδομένων με αποτέλεσμα την ευρύτερη χρήση των έξυπνων συσκευών και των εφαρμογών τους από τους ανθρώπους.

2.3 ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΑ ΜΕΣΑ

Σε ένα συνέδριο, ακόμα και αν διεξάγεται στην απλούστερη μορφή του, είναι απαραίτητο να υπάρχει βασικός οπτικοακουστικός εξοπλισμός ο οποίος να διευκολύνει την διενέργειά του. Μερικά από τα βασικά αυτά εργαλεία είναι το laptop, η ύπαρξη μικροφώνων και ηχείων, η ύπαρξη προβολικού και οθόνης προβολής και η ύπαρξη κάμερας ή webcam. Στα παραδοσιακά συνέδρια (μικρής κλίμακας), αν ο συνεδριακός χώρος ή ο διοργανωτής τα διαθέτει, το συνέδριο θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί χωρίς κάποιο πρόβλημα.

Το ζήτημα όμως προκύπτει όταν στην εξίσωση μπαίνει η διαδικτυακή μετάδοση (live streaming / Webcast) του συνεδρίου και η συμμετοχή των συνέδρων διαδικτυακά. Οι απαιτήσεις μεγαλώνουν, εφόσον το διαδικτυακό συνέδριο βασίζεται κυρίως στη σωστή μετάδοση εικόνας και ήχου. Επομένως, πρέπει ο διοργανωτής να επενδύσει ο ίδιος ή να ενοικιάσει από συνεργαζόμενες εταιρείες οπτικοακουστικού εξοπλισμού, κάμερες υψηλής ανάλυσης, laptops, κατάλληλα μικρόφωνα και ηχητικά συστήματα για τη μετάδοση ήχου διαδικτυακά, κλπ. Απαραιτήτως, πρέπει να εξασφαλισθεί η παροχή τεχνικής κάλυψης κατά τη διάρκεια της εκδήλωσης για τον παραπάνω εξοπλισμό.

Για τη διεξαγωγή μικρών συναντήσεων, μεγάλες εταιρείες όπως η Cisco, η Avaya, η Logitech έχουν ήδη αναπτύξει δικά τους οπτικοακουστικά συστήματα. Πιο συγκεκριμένα, η Cisco, με τη σειρά προϊόντων Cisco Room Series (<https://www.webex.com/video-conference-equipment/webex-room-series.html>) δίνει λύσεις για μικρές εταιρικές συναντήσεις μεταξύ ομάδων, με 4K οθόνες οι οποίες ενσωματώνουν ηχεία και κάμερες που έχουν τη δυνατότητα να εστιάζουν στον ομιλούντα αυτόματα. Οι οθόνες αυτές έχουν τη δυνατότητα να λειτουργούν και ως πίνακας για σημειώσεις του ομιλητή.

Σε αρκετές περιπτώσεις, η χρήση των κινητών συσκευών των συνέδρων (Smartphones / Tablets / Laptops) μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη συμμετοχή των ίδιων σε δημοψηφίσματα ή ακόμα και για να θέτουν ερωτήματα στους ομιλητές μέσω των εφαρμογών του συνεδρίου.

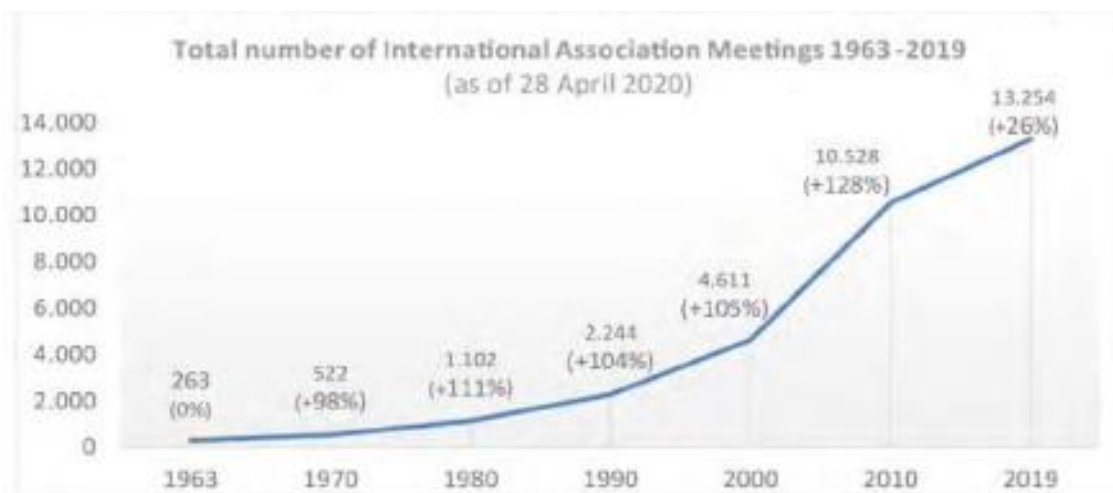
3 ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

Ο κλάδος του τουρισμού από του φύση του επηρεάζεται εύκολα από τις αλλαγές στο περιβάλλον (πολιτικές, κλιματικές, οικονομικές, κλπ.). Υπάρχουν αρκετά πρόσφατα παραδείγματα που θα μπορούσαμε να αναφέρουμε, στα οποία ο τουρισμός έχει επηρεαστεί από τις συνθήκες που επικρατούν σε μια χώρα είτε παγκοσμίως και εμφανίζονται ως κρίσεις. Τέτοια είναι η τρομοκρατική επίθεση στην Αμερική, το 2001, η οποία μοιραία οδήγησε στη μείωση των αεροπορικών πτήσεων και, συνεπώς, στη μείωση του τουρισμού παγκοσμίως. Επιπλέον, η έξαρση του SARS το 2003 και του MERS το 2015 οδήγησαν στη μείωση του τουρισμού, όπως έγινε άλλωστε και με την παγκόσμια χρηματοπιστωτική κρίση του 2009 (Gössling, Scott, & Hall, 2020).

3.1 Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ COVID-19

Οι εκδηλώσεις αποτελούσαν σύμφωνα με τον Getz (2008) κινητήρια δύναμη του τουρισμού και έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες στην προώθηση και ανάπτυξη ενός τουριστικού προορισμού. Σύμφωνα με την ετήσια έκθεση του ICCA (2020) για το 2019, τα συνέδρια των επαγγελματικών ενώσεων διπλασιάζονταν κάθε δεκαετία από το 1963 και έπειτα.

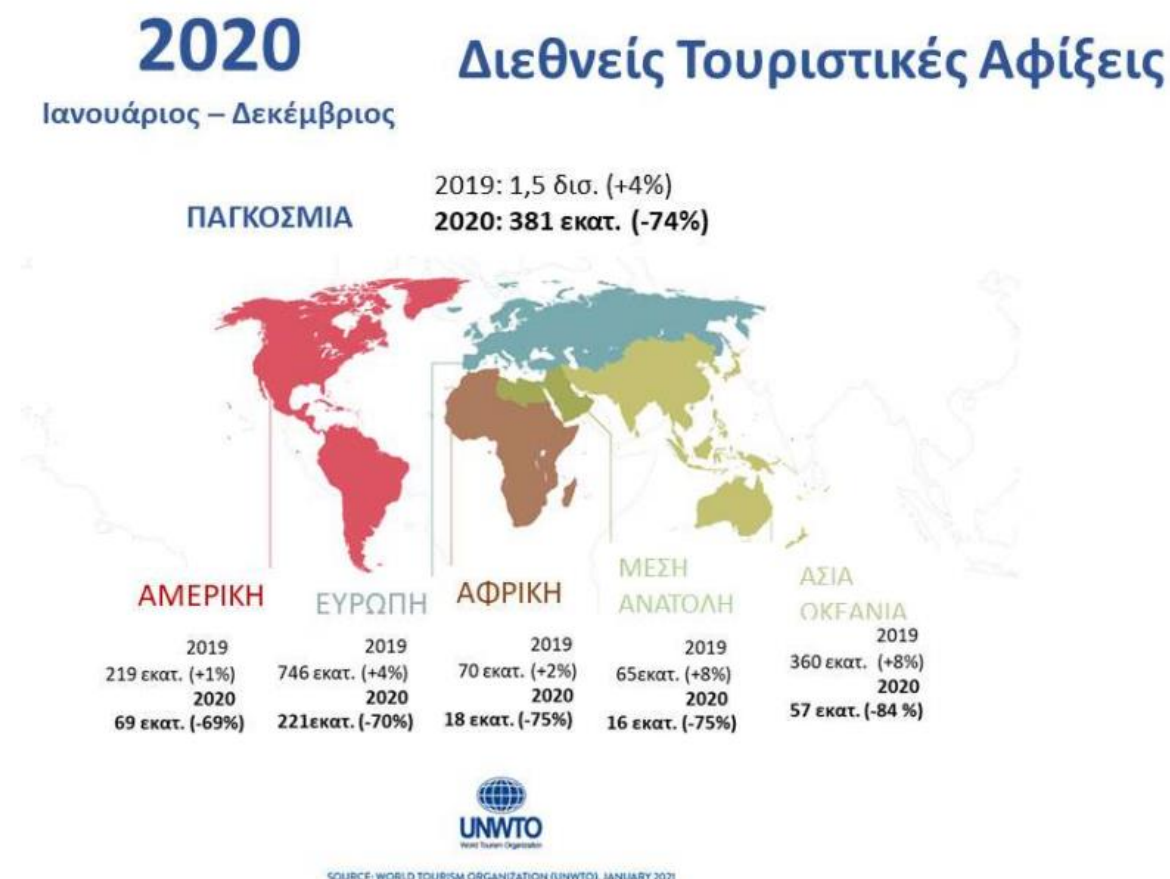
Γράφημα 4: Συνολικός αριθμός συναντήσεων διεθνών επαγγελματικών ενώσεων 1963-2019



Πηγή: ICCA (2020)

Την τελευταία δεκαετία (2010-2019) η αύξηση αυτή ανήλθε στο 26% σε σχέση με την προηγούμενη (Γράφημα 4 **Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.**). Η Ελλάδα κατείχε την 21^η θέση στην Ευρώπη με την πραγματοποίηση 202 συνεδρίων διεθνών επαγγελματικών ενώσεων και με την Αθήνα να λαμβάνει τη μερίδα του λέοντος, με 107 συνέδρια, κατέχοντας έτσι τη 17^η θέση στην κατάταξη των ευρωπαϊκών πόλεων.

Γράφημα 5: Διεθνείς τουριστικές αφίξεις 2020



Πηγή: ΙΝΣΕΤΕ (2021) – προσαρμοσμένο από το UNWTO

Ιστορική αναδρομή

Η ανοδική αυτή πορεία θα ανακοπεί στο τέλος του Δεκεμβρίου του 2019 που έμελλε να αποτελέσει το εφιαλτήριο χρονικό σημείο για μια παγκόσμιας κλίμακας πανδημία, αυτή του κορωνοϊού (Covid-19). Η ασθένεια ξεκίνησε από την πόλη Ουχάν της Κίνας και εξαπλώθηκε με εκθετικό βαθμό κρουσμάτων σε όλο τον κόσμο εντός λίγων μόλις μηνών. Στις 11 Μαρτίου 2020 η ασθένεια χαρακτηρίστηκε από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας ως πανδημία. Οι επιπτώσεις της ασθένειας αποδεικνύονται καταστροφικές για πάρα πολλούς τομείς της οικονομικής δραστηριότητας παγκοσμίως (Mohanty, Dhoundiyal, &

Choudhury, 2021). Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι ο τουρισμός, στον οποίο καταγράφηκε πτώση της τάξεως του 74% σε παγκόσμιο επίπεδο στις αεροπορικές αφίξεις το 2020. Σύμφωνα με το ΙΝΣΕΤΕ (2021), στην Ελλάδα η μείωση στις διεθνείς αεροπορικές αφίξεις ανήλθε στο 76,5% σε σύγκριση με το 2019 (Γράφημα 5: Διεθνείς τουριστικές αφίξεις 2020 Γράφημα 5).

Οι συνεδριακοί χώροι στην Ελλάδα (όπως και άλλες οικονομικές δραστηριότητες) έκλεισαν με κυβερνητική εντολή για την προστασία του κοινού από την πανδημία και τον περιορισμό της μετάδοσής της. Η χώρα έκλεισε τα σύνορά της για τρεις μήνες το 2020 και οι δραστηριότητες και μετακινήσεις των πολιτών περιορίστηκαν. Ο συνεδριακός τουρισμός, όπως ήταν αναμενόμενο, επηρεάστηκε στο μέγιστο βαθμό. Η πανδημία οδήγησε σε μαζικές ακυρώσεις συνεδρίων και εκδηλώσεων ή στην καλύτερη περίπτωση τη μετάθεσή τους σε μεταγενέστερη ημερομηνία. Τον Ιούνιο 2020, η χώρα επιστρέφει έχοντας περιορίσει δραστικά τα κρούσματα και ανοίγει ξανά τα σύνορά της στον τουρισμό. Οι λιγιστές συνεδριακές εκδηλώσεις διεξάγονται με αυστηρά πρωτόκολλα και δραστική μείωση στον επιτρεπόμενο αριθμό συνέδρων στις συνεδριακές αίθουσες. Τον Νοέμβριο 2020 τα επιβεβαιωμένα κρούσματα αυξάνονται σε μεγάλο βαθμό και με κυβερνητική εντολή η χώρα κλείνει εκ νέου τα σύνορά της και συνάμα όλη την οικονομική δραστηριότητα.

Τον Δεκέμβριο 2020 αρχίζουν να πραγματοποιούνται οι πρώτοι εμβολιασμοί με εμβόλια που αναπτύχθηκαν για τον Covid-19, δίνοντας μια αίσθηση ανάτασης και αισιοδοξίας. Τον Μάιο 2021 η Ελλάδα ανοίγει τα σύνορά της για τον τουρισμό έχοντας πραγματοποιήσει περίπου 4 εκατομμύρια εμβολιασμούς (https://www.data.gov.gr/datasets/mdg_emvolio/).

Όπως αναφέρεται σε μελέτη του ΙΝΣΕΤΕ (Μαρούλης, Ίκκος, & Κικίλιας, 2021), εκτιμάται τόσο η παγκόσμια όσο και η Ελληνική Οικονομία να ανακάμψει από τα μέσα του 2021 και έπειτα, κυρίως λόγω των εμβολιασμών του πληθυσμού τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.

Τεχνολογία, Συνέδρια και Covid-19

Μετά το κλείσιμο της χώρας τον Μάρτιο 2020, και την ακύρωση των διαζώσης συνεδρίων, η τεχνολογία ήταν το μέσο που χρησιμοποιήθηκε για να δώσει τη λύση στην πραγματοποίηση αρκετών από αυτά. Στην Ελλάδα η συντριπτική πλειοψηφία των συνεδρίων που διεξήχθησαν το 2020 ήταν διαδικτυακά και υπήρχαν περιπτώσεις διεξαγωγής υβριδικών συνεδρίων και συναντήσεων περιορισμένης προσέλευσης μόνο για τους μήνες Ιούνιο με Οκτώβριο του ίδιου έτους, σύμφωνα με τα ισχύοντα υγειονομικά πρωτόκολλα.

Όπως όλες οι εταιρείες, έτσι και αυτές που δραστηριοποιούνταν στον συνεδριακό κλάδο έπρεπε σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα να προσαρμοστούν στις νέες τεχνολογίες και στις εφαρμογές που επέτρεπαν τη διενέργεια συνεδρίων και συναντήσεων μέσω του internet. Οι εταιρείες που δεν είχαν προχωρήσει την ψηφιακή τους αναβάθμιση, αναγκάστηκαν να το πράξουν με βίαιο τρόπο, λόγω της κατάστασης που διαμόρφωσε η πανδημία. Το προσωπικό μιας εταιρείας έπρεπε να μπορεί να συνδεθεί και να εργάζεται εξ αποστάσεως και να μπορεί να έρθει σε επαφή με τους συναδέλφους του. Εφαρμογές όπως το Zoom και το Microsoft Teams ήταν μερικές από αυτές στις οποίες στράφηκαν οι εταιρείες για το σκοπό αυτό. Οι εργαζόμενοι εκπαιδεύτηκαν στο να δουλεύουν εξ αποστάσεως και να συνεργάζονται μεταξύ τους μέσω των εφαρμογών αυτών.

Επιπλέον, η διεξαγωγή συνεδρίων άλλαξε άρδην. Οι εταιρείες ενοικίασης οπτικοακουστικού εξοπλισμού ήταν από τις πρώτες που έπρεπε να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα μιας και η ζήτηση για τεχνολογίες αιχμής ήταν επιτακτική. Δημιουργήθηκαν Green Box Studios και επενδύθηκαν κεφάλαια για την αγορά αδειών σε εφαρμογές μετάδοσης συνεδριακών εκδηλώσεων.

Κάτι ανάλογο συνέβη και με τους PCO's. Μερικοί είχαν ήδη επενδύσει σε λύσεις διοργάνωσης συνεδρίων και πλατφόρμες για τη διεξαγωγή webinars. Αρκετοί από αυτούς όμως χρειάστηκε να επενδύσουν σε κατασκευή Green Box και αγορά οπτικοακουστικού εξοπλισμού και λογισμικού διαδικτυακής μετάδοσης, λόγω της μεγάλης ζήτησης.

Τα ξενοδοχεία από την άλλη πλευρά επένδυσαν κυρίως σε αναβάθμιση της ταχύτητας του δικτύου τους και του εξοπλισμού τους για να είναι συμβατός με τις νέες αυτές τεχνολογίες.

Καθώς η πανδημία δεν έχει ακόμα τελειώσει, οι συνθήκες στη διοργάνωση συνεδριακών εκδηλώσεων συνεχίζουν να μεταβάλλονται και δεν είμαστε σε θέση να προβλέψουμε με ακρίβεια με ποιο τρόπο θα διεξάγονται οι εκδηλώσεις με το πέρας της. Το μόνο που μπορεί όμως να λεχθεί με βεβαιότητα είναι ότι ο τεχνολογικός μετασχηματισμός στη διεξαγωγή των συνεδρίων είναι γεγονός.

4 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σκοπός της μελέτης ήταν η έρευνα πάνω στη χρήση των νέων τεχνολογιών στη διοργάνωση και στη διεξαγωγή συνεδρίων και πως αυτές χρησιμοποιήθηκαν κατά την περίοδο της πανδημίας Covid-19. Βασικός στόχος της ερευνητικής προσπάθειας αποτέλεσε ο προσδιορισμός των εφαρμογών που χρησιμοποιούνται από τους διοργανωτές επαγγελματικών συνεδρίων και εκδηλώσεων και σε ποιο βαθμό αυτές χρησιμοποιήθηκαν στην οργάνωση και διεξαγωγή τους, τόσο πριν αλλά και κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Επιπρόσθετη στόχευση της μελέτης μας ήταν να προσδιορίσει σε ποιο βαθμό επηρεάζει η χρήση των νέων τεχνολογιών τη διοργάνωση και διεξαγωγή μιας εκδήλωσης, και αν συμβάλλει στην ποιοτική της αναβάθμιση. Η μελέτη, επίσης, ερευνά την απήχηση των νέων τεχνολογιών στη μετά Covid-19 εποχή.

Για την πραγματοποίηση του ερευνητικού μέρους της μελέτης, επιλέχθηκε η ποιοτική μέθοδος. Συγκεκριμένα, επιλέχθηκε η πραγματοποίηση προσωπικών συνεντεύξεων με στόχευση τόσο σε εταιρείες διοργάνωσης εκδηλώσεων και ενοικίασης οπτικοακουστικών μέσων, όσο και σε ξενοδοχεία που διαθέτουν χώρους εκδηλώσεων. Αυτή η μέθοδος, σύμφωνα με τον Ζαφειρόπουλο (2015), καταγράφει την βιοματική εμπειρία των συμμετεχόντων, όπως επίσης των απόψεων και των αντιλήψεών τους. Η έρευνα αποσκοπούσε στο να καθοριστεί η επίδραση των νέων τεχνολογιών σε τέτοιου είδους εταιρείες που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα της διοργάνωσης και διεξαγωγής συνεδρίων και επαγγελματικών εκδηλώσεων.

4.1.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Η διαδικασία της δειγματοληψίας αφορά σε λήψη προσωπικής συνέντευξης από στελέχη εταιρειών που εμπλέκονται πρωτίστως με τη διοργάνωση και διεξαγωγή εταιρικών εκδηλώσεων και συνεδρίων. Οι συνεντεύξεις διενεργήθηκαν διαδικτυακά, μέσω της εφαρμογής Zoom κατόπιν προκαθορισμένου ραντεβού. Η εν λόγω μέθοδος επιλέχθηκε λόγω της περιοριστικής φύσης των υγειονομικών μέτρων κατά του κορωνοϊού, που βρίσκονται σε ισχύ και λόγω του ότι οι εταιρείες αυτές υπολειτουργούν ή τα στελέχη τους

εργάζονται μέσω τηλε-εργασίας. Για τη βελτιστοποίηση των αποτελεσμάτων, οι ερωτώμενοι έπρεπε να πληρούν συγκεκριμένα κριτήρια, όπως το αντικείμενο εργασίας τους να σχετίζεται με τη διεξαγωγή συνεδριακών εκδηλώσεων, καθώς το ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε ιδιοκτήτες, διευθυντές και εργαζόμενους στο τμήμα διοργάνωσης και διεξαγωγής συνεδρίων και εκδηλώσεων. Οι συνεντεύξεις διενεργήθηκαν τον Μάιο και τον Ιούνιο 2021 και η διάρκειά τους κυμάνθηκε μεταξύ 30 έως 40 λεπτών. Μερικοί από τους συμμετέχοντες απέστειλαν γραπτώς τις απαντήσεις τους στα ερωτήματα. Οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για τον σκοπό της διπλωματικής μελέτης και συμφώνησαν να αναφέρονται το όνομα της εταιρείας τους καθώς και τα αρχικά του ονόματός τους σε αυτή. Οι ερωτήσεις της συνέντευξης αφορούσαν σε ερωτήσεις ανοιχτού τύπου, δηλαδή με τον ερωτώμενο να εκφέρει την άποψή του πάνω στην ερώτηση, χωρίς περιορισμούς ή καθορισμό πιθανών απαντήσεων.

Για τη μελέτη αυτή επιλέχθηκαν στελέχη από έξι εταιρείες PCO/DMC (AFEA, ERA, ETS, FREI, Global Events, Vista Events), τρεις εταιρείες Audiovisual (Conference Hellas, Sound & Visual Παπαθανασίου, Podimatas Group) και τρία ξενοδοχεία (Athens Marriott, Electra Hotels & Resorts, Radisson Blue Park Hotel). Η επιλογή των εταιρειών PCO/DMC έγινε δειγματοληπτικά, από εταιρείες που είναι μέλη της HAPCO (<https://hapco.gr/index.php/diktyo-hapco/diktyo-hapco-stili-1/epaggelmaties-organotes-synedrion>) και ήταν ενεργές κατά την περίοδο της πανδημίας. Για τις εταιρείες οπτικοακουστικού εξοπλισμού επελέγησαν δειγματοληπτικά εταιρείες που δραστηριοποιούνται στο χώρο και διεξάγουν συνέδρια και εκδηλώσεις για πάνω από 10 χρόνια. Όσον αφορά στα ξενοδοχεία, η επιλογή έγινε δειγματοληπτικά με γνώμονα αν το ξενοδοχείο ανήκει σε κάποιο όμιλο ελληνικό ή ξένο και αν διαθέτει περισσότερο από έναν συνεδριακούς χώρους. Παρακάτω αναφέρονται τα βασικά στοιχεία των συμμετεχόντων στην έρευνα:

PCO / DMC

AFEA – κα. Κ.Β., Operations Manager (15 χρόνια εμπειρίας)

ERA – κα. Ο.Λ., Project Manager (21 χρόνια εμπειρίας)

ETS – κα. Κ.Ο., Event Coordinator (4 χρόνια εμπειρίας)

FREI – κα. Ε.Κ., Corporate Travel & MICE Director (17 χρόνια εμπειρίας)

Global Events – κα. Α.Λ., Assistant Project Manager (6 χρόνια εμπειρίας)

Vista Events – κος. Χ.Β., Assistant Project Manager (13 χρόνια εμπειρίας)

Audio Visual Companies (AV companies)

Conference Hellas – κα. Μ.Π., Υπεύθυνη Τμήματος Οργάνωσης Συνεδρίων (25 χρόνια εμπειρίας)

Podimatas Group – κα. Ι.Κ., Project Manager (31 χρόνια εμπειρίας)

Sound & Visual – κα. Ε.Π., President & CEO (12 χρόνια εμπειρίας)

Hotels

Electra Hotels & Resorts – κα. Ο.Μ., Assistant Director of Sales (20 χρόνια εμπειρίας)

Radisson Blue Park Hotel – κος. Ν.Ν., General Manager (20 χρόνια εμπειρίας)

Mariott Athens – κα. Γ.Π., Sales Manager (7 χρόνια εμπειρίας)

Παρακάτω παρουσιάζεται το ερωτηματολόγιο που απευθύνθηκε στους ερωτώμενους:

Συνέντευξη με τον/την:

Εταιρεία:

Θέση:

Πόσο χρονικό διάστημα εργάζεστε στον Τομέα Οργάνωσης Συνεδριακών Εκδηλώσεων;

1. Ποιες τεχνολογικές εφαρμογές χρησιμοποιούσατε για την οργάνωση και διεξαγωγή εκδηλώσεων (online εφαρμογές, Green box, teleconferencing, Augmented Reality, κλπ.) προ Covid-19;
2. Πως επηρέασε η έλευση της πανδημίας Covid-19 την χρήση τέτοιων τεχνολογιών στην οργάνωση και διεξαγωγή των εκδηλώσεων που αναλαμβάνετε; Έχετε αναζητήσει τέτοιες τεχνολογίες για να τις εντάξετε στο πακέτο υπηρεσιών που προσφέρετε ως εταιρεία;
3. Ποια από τις νέες τεχνολογίες είχε τη μεγαλύτερη ζήτηση κατά την περίοδο της πανδημίας; Για την παροχή τους συνεργαστήκατε με εξωτερικό συνεργάτη ή την παρείχατε οι ίδιοι;
4. Αλλάξατε τον τρόπο κοστολόγησης μιας εκδήλωσης κατά την περίοδο της πανδημίας και αν ναι, με ποιο τρόπο την επηρέασε η χρήση των τεχνολογιών (έντυπα, φαγητό, κλπ);
5. Ποια ήταν τα προβλήματα που αντιμετωπίσατε στη χρήση των νέων τεχνολογιών;
6. Σε ποια πεδία της δραστηριότητάς σας η χρήση των νέων τεχνολογιών σας επηρέασε θετικά και σε ποια αρνητικά κατά την περίοδο της πανδημίας; Ποιος ο αντίκτυπος της χρήσης τους στον τζίρο σας;
7. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η χρήση νέων τεχνολογιών στις επαγγελματικές εκδηλώσεις αποτελεί κριτήριο ποιότητας και επιτυχίας για αυτές πριν και μετά την πανδημία;
8. Ποια η άποψή σας για το βαθμό χρήσης νέων τεχνολογιών στις επαγγελματικές εκδηλώσεις μετά το πέρας της πανδημίας; Πιστεύετε ότι θα υπάρχει ζήτηση για Virtual και Hybrid συνέδρια στη μετά Covid-19 εποχή;
9. Ποια η γνώμη σας για την ένταξη της εικονικής και επαυξημένης πραγματικότητας στα επαγγελματικά συνέδρια;

10. Γνωρίζετε τη χρησιμότητα των έξυπνων συμβολαίων (smart contracts - βασίζονται στα πρωτόκολλα Blockchain); Αν ναι, ποια η γνώμη σας για τη χρήση τους στην οργάνωση ενός επαγγελματικού συνεδρίου;

4.1.2 ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΩΝ

Για την καθεμία από τις ερωτήσεις δόθηκαν αντίστοιχες απαντήσεις από τους ερωτώμενους. Όλοι οι ερωτώμενοι εργάζονται στον τομέα των συνεδριακών εκδηλώσεων από 4 έως 25 και πλέον χρόνια.

Στη συνέχεια αναλύονται οι απαντήσεις που δόθηκαν ανά ερώτηση:

Ερώτηση 1:

Ποιες τεχνολογικές εφαρμογές χρησιμοποιούσατε για την οργάνωση και διεξαγωγή εκδηλώσεων (online εφαρμογές, Green box, teleconferencing, Augmented Reality, κλπ.) προ Covid-19;

PCO/DMC

Πριν τον Covid-19 από τις έξι εταιρίες PCO/DMC που ερωτήθηκαν, οι δύο (Global Events & Era) ανέφεραν ότι είχαν ήδη προχωρήσει σε αγορά εφαρμογών διοργάνωσης συνεδρίων τουλάχιστον ένα χρόνο πριν την έναρξη της πανδημίας, οι οποίες μπορούσαν να υποστηρίξουν μια εκδήλωση σε cloud περιβάλλον. Άλλαξαν τα «στατικά» λογισμικά που διέθεταν και με τα οποία μπορούσαν να έχουν πρόσβαση μόνο από το χώρο του γραφείου και επένδυσαν σε online εφαρμογές τις οποίες μπορούσαν να προσπελάσουν ανά πάσα στιγμή και από οπουδήποτε. Μερικές από αυτές που αναφέρθηκαν είναι το EventsAIR (<https://eventsair.com/>), το Better Events (<https://betterevents.io/>), το Eventora (<https://www.eventora.com/>).

Η εταιρεία FREI σε αντίθεση με τις υπόλοιπες έχει δημιουργήσει εδώ και αρκετά χρόνια (ολοκληρώθηκε το 2002) το δικό της σύστημα που είναι βασισμένο σε τεχνολογία σύννεφου (cloud based). Εντούτοις, το αναβάθμισε για να μπορεί να ανταπεξέλθει καλύτερα στις συνθήκες που διαμορφώθηκαν από τον κορωνοϊό.

Δυο από τις εταιρείες PCO (Global Events & ETS) είχαν ήδη επενδύσει σε δημιουργία δικού τους Studio, λόγω της ζήτησης που είχαν κυρίως για τη διεξαγωγή Webinars. Οι χώροι αυτοί λειτουργούν παρόμοια με ένα τηλεοπτικό στούντιο και διαθέτουν κάμερες, φωτισμό, μικρόφωνα και μπορούν να βιντεοσκοπήσουν ή/και να μεταδώσουν τις ομιλίες διαδικτυακά.

Γενικότερα, στη διεξαγωγή των συνεδρίων προϋπήρχαν και χρησιμοποιούνταν περισσότερο (σ.σ. σε μικρότερη κλίμακα απ' ό τι στην περίοδο του κορωνοϊού) οι online εφαρμογές και οι εφαρμογές για έξυπνες συσκευές καθώς και το live streaming, όπως αναφέρει η εταιρεία Vista Events. Η εταιρεία AFEA επισήμανε ότι προ πανδημίας χρησιμοποιούσε λογισμικό διαχείρισης εγγραφών, κρατήσεων, κλπ. καθώς και πλατφόρμα αναμετάδοσης του επιστημονικού προγράμματος.

Επίσης, υπήρχε μικρή ζήτηση και προ της πανδημίας για Teleconferencing, σε περιπτώσεις που κάποιος από τους ομιλητές δεν είχε τη δυνατότητα να είναι παρών με φυσική παρουσία στο χώρο διεξαγωγής του συνεδρίου.

AV Companies

Οι παραπάνω απόψεις των PCO συγκλίνουν με αυτές των τριών εταιρειών ενοικίασης οπτικοακουστικού εξοπλισμού που ερωτήθηκαν. Στο σύνολό τους οι εταιρείες Audiovisual, δήλωσαν ότι χρησιμοποιούσαν εφαρμογές που σχετίζονταν με τις εγγραφές των συνέδρων, την έκδοση εισιτηρίων, το live streaming και την απομακρυσμένη σύνδεση ομιλητών. Τα δυο τελευταία δε, σε πολύ μικρότερη συχνότητα. Ενδεικτικά αναφέρθηκαν εφαρμογές όπως η WebEx, η MS Teams, η Webinar, η Webinar Jam, η Zoom, κ.ά. Η εταιρεία Podimatas Group διέθετε ήδη χώρο studio.

Ξενοδοχεία

Τα ξενοδοχεία, χρησιμοποιούσαν κυρίως διαδικτυακές εφαρμογές για την αναμετάδοση ήχου και εικόνας όπως για παράδειγμα η WebEx, η MS Teams, η Skype, η BlueJeans, η Zoom, κ.ά. στις βασικές τους λειτουργίες.

Οι εφαρμογές αυτές είχαν ζήτηση κυρίως σε μικρού μεγέθους εκδηλώσεις, για τις οποίες μπορούσαν τα ίδια να παρέχουν και την τεχνική υποστήριξη. Για μεγαλύτερου μεγέθους συνέδρια τα οποία απαιτούσαν έναν διαφορετικό χειρισμό και επαυξημένη λειτουργικότητα των εφαρμογών αυτών, απευθυνόταν σε εταιρείες οπτικοακουστικού εξοπλισμού.

Σημείο αναφοράς αποτελεί η αναβάθμιση της διαδικτυακής σύνδεσης των ξενοδοχείων με οπτικές ίνες, κάτι που ήταν αρκετά βοηθητικό στο να καλύψουν τις μεγάλες ταχύτητες internet τόσο σε upload όσο και σε download που απαιτούν τέτοιου είδους εφαρμογές.

Ερώτηση 2:

Πως επηρέασε η έλευση της πανδημίας Covid-19 την χρήση τέτοιων τεχνολογιών στην οργάνωση και διεξαγωγή των εκδηλώσεων που αναλαμβάνετε; Έχετε αναζητήσει τέτοιες τεχνολογίες για να τις εντάξετε στο πακέτο υπηρεσιών που προσφέρετε ως εταιρεία;

PCO/DMC

Όλες οι εταιρείες με την έλευση της πανδημίας ωθήθηκαν στο να εντάξουν νέες τεχνολογίες ή να αναβαθμίσουν τις ήδη υπάρχουσες στην οργάνωση και τη διεξαγωγή των εκδηλώσεων. Η έναρξη της πανδημίας εκτόξευσε τη ζήτηση για ζωντανή αναμετάδοση των εκδηλώσεων και γενικότερα τη διαχείριση των εκδηλώσεων διαδικτυακά (online registration, ticketing, κλπ.) Χαρακτηριστική είναι η δήλωση του ERA ότι αναγκαστικά εντάχθηκαν οι νέες τεχνολογίες στο πακέτο υπηρεσιών που προσφέρουν μετά την έναρξη της πανδημίας.

Παρατηρήθηκε ότι οι ίδιες οι εφαρμογές εμπλούτισαν τα χαρακτηριστικά τους, είτε προσφέροντας τη δυνατότητα πραγματοποίησης Live streaming / Webcasting, είτε αναβαθμίζοντας την ποιότητα των υπηρεσιών που προσέφεραν, προσαρμόζοντάς τις στις νέες συνθήκες. Για παράδειγμα, η εφαρμογή EventsAIR πρόσθεσε τη δυνατότητα του webcasting, και η υποστήριξε την δημιουργία ιστότοπων για εικονικές εκθέσεις.

Πιο συγκεκριμένα, για τη διεξαγωγή των εκδηλώσεων, σύμφωνα με το Vista Events, με την έναρξη της πανδημίας υπήρχε ζήτηση κυρίως για τεχνολογίες όπως το Green Box, απομακρυσμένης σύνδεσης, live-to-tape, live streaming, online registration κλπ., τις οποίες το ίδιο το γραφείο υιοθέτησε και προσέφερε αμέσως κυρίως σε εικονικές εκδηλώσεις.

Η εταιρεία FREI δημιούργησε δική της πλατφόρμα για εικονικά συνέδρια στην οποία έχει ενσωματώσει λειτουργίες της πλατφόρμας Zoom. Μέσω του YouTube δημιούργησε κανάλι για την καλύτερη πρόσβαση των συνέδρων στις εργασίες ενός συνεδρίου on demand. Επιπλέον, δημιούργησε studio στο οποίο μπορούν να διεξάγονται εικονικά συνέδρια συνδυάζοντας και τη μέθοδο του green box.

Η εταιρεία ETS, με την έναρξη των περιοριστικών μέτρων που εφαρμόστηκαν από το κράτος, προχώρησε στην άμεση αναβάθμιση του ιστότοπου LiveMed (<https://www.livemed.gr/en/>) που χρησιμοποιούσε για την αναμετάδοση των εκδηλώσεων, κυρίως webinars, για να μπορεί να υποστηρίξει υβριδικά και εικονικά συνέδρια.

AV Companies

Για τις εταιρείες οπτικοακουστικού εξοπλισμού η έλευση της πανδημίας είχε αντίστοιχο αντίκτυπο. Όλες οι εταιρείες επικεντρώθηκαν στο πως μπορούν να υλοποιήσουν διαδικτυακά συνέδρια, εφόσον η πανδημία εδραίωσε τις διαδικτυακές εκδηλώσεις και το livestreaming.

Η εταιρεία Podimatas Group δημιούργησε έναν επιπλέον χώρο studio για να εξυπηρετήσει τη ζήτηση και ενέταξε την τεχνολογία Green Box στις υπηρεσίες της. Επένδυσε δε, σε επαγγελματικές εκδόσεις των εφαρμογών διαδικτυακής αναμετάδοσης όπως η Webex, η MS Teams και η Zoom.

Παρόμοια κινήθηκαν και οι άλλες δυο εταιρείες είτε δημιουργώντας χώρο studio (Sound and Visual) είτε αναβαθμίζοντας τις εφαρμογές διαδικτυακής μετάδοσης και του εξοπλισμού που αυτές χρειάζονται.

Ξενοδοχεία

Σε ότι αφορά στα ξενοδοχεία, οι χώροι εκδηλώσεων παρέμειναν κλειστοί για το μεγαλύτερο μέρος του 2020 με κρατική εντολή, και επομένως δεν ήταν σε θέση να φιλοξενούν εικονικές εκδηλώσεις. Για τους πέντε περίπου μήνες (Ιούνιος-Οκτώβριος) που επετράπη η λειτουργία τους, και επομένως μπορούσαν να εξυπηρετήσουν εκδηλώσεις, παρατηρήθηκε κατακόρυφη αύξηση της ζήτησης για υβριδικές εκδηλώσεις. Η ζήτηση αυτή οδήγησε στην ένταξη νέων τεχνολογιών στο προσφερόμενο πακέτο υπηρεσιών με τη διαφορά ότι λόγω της ιδιαιτερότητάς τους και της τεχνικής/τεχνολογικής υποστήριξης που αυτές απαιτούν, τις προμηθεύονται από εξωτερικούς συνεργάτες. Μπορούν φυσικά να υποστηρίξουν μικρότερου βεληνεκούς εκδηλώσεις (teleconferences, υβριδικές συναντήσεις, κλπ.) που δεν απαιτούν εντατική χρήση νέων τεχνολογιών.

Πιο συγκεκριμένα η εταιρεία Radisson Blue Park Hotel, ανέφερε ότι ως όμιλος έχουν συνάψει συνεργασία με την πλατφόρμα Zoom για την καλύτερη διεξαγωγή των υβριδικών συναντήσεων που φιλοξενούν.

Ερώτηση 3:

Ποια από τις νέες τεχνολογίες είχε τη μεγαλύτερη ζήτηση κατά την περίοδο της πανδημίας; Για την παροχή τους συνεργαστήκατε με εξωτερικό συνεργάτη ή την παρείχατε οι ίδιοι;

PCO/DMC

Όλοι οι PCO/DMC συμφωνούν ότι υπήρξε μεγάλη ζήτηση για παροχή διαδικτυακής μετάδοσης της εκδήλωσης (Live streaming / Webcasting) μέσω εφαρμογών όπως η Webex, η MS Teams και η Zoom. Επιπλέον, μεγάλη ήταν η ζήτηση για την τεχνολογία Green box studio.

Όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενο ερώτημα, οι εταιρείες Global Events και ETS ήδη διέθεταν την τεχνολογία του Green Box studio. Παρόλα αυτά, σε περίπτωση εκδηλώσεων που οι απαιτήσεις ήταν μεγαλύτερες από αυτές που μπορούσαν να εξυπηρετήσουν, η συνεργασία με εξωτερικό συνεργάτη ήταν μονόδρομος. Το ίδιο έπραξαν και οι εταιρείες που δεν διέθεταν τέτοιου είδους τεχνολογίες, οι οποίες με τη σειρά τους στράφηκαν στο να συνάψουν συνεργασίες με εξειδικευμένες εταιρείες παροχής οπτικοακουστικού εξοπλισμού (π.χ. ERA, Vista Events, AFEA).

AV Companies

Οι εταιρείες ενοικίασης οπτικοακουστικού εξοπλισμού συμφωνούν ότι η διαδικτυακή μετάδοση είχε πρωταρχικό ρόλο κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Επιπλέον, υπηρεσίες όπως studio και green box studio ήταν ψηλά στις προτιμήσεις των πελατών τους. Υπήρχαν περιπτώσεις όπως αναφέρει η εταιρεία Sound & Visual που χρειάστηκαν τη βοήθεια εξωτερικού συνεργάτη για να μπορέσουν να εξυπηρετήσουν τη ζήτηση.

Ξενοδοχεία

Όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, οι συνεδριακοί χώροι των ξενοδοχείων λειτούργησαν για πέντε μήνες μετά την έναρξη της πανδημίας με ιδιαίτερα αυστηρά πρωτόκολλα που δεν επέτρεπαν τη διεξαγωγή εκδηλώσεων με μεγάλο αριθμό συμμετεχόντων. Σε αυτό το διάστημα, η ζήτηση για εκδηλώσεις ήταν περιορισμένη και οι εφαρμογές που χρησιμοποιήθηκαν περισσότερο ήταν εφαρμογές διεξαγωγής τηλε-συσκέψεων όπως π.χ. η Webex, η MS Teams, η Zoom κ.ά. Σε περίπτωση που οι εκδηλώσεις απαιτούσαν εξειδικευμένες υπηρεσίες διαδικτυακής μετάδοσης ή/και green box studio η σύμπραξη με εξωτερικό συνεργάτη ήταν δεδομένη.

Ερώτηση 4:

Αλλάξατε τον τρόπο κοστολόγησης μιας εκδήλωσης κατά την περίοδο της πανδημίας και αν ναι, με ποιο τρόπο την επηρέασε η χρήση των τεχνολογιών (έντυπα, φαγητό, κλπ);

PCO/DMC

Η άποψη των PCO/DMC συγκλίνει στο ότι η κοστολόγηση της εκδήλωσης άλλαξε σε μεγάλο βαθμό. Χαρακτηριστική είναι η δήλωση της εταιρείας AFEA που αναφέρει ότι “γενικά το αντικείμενο υπέστη μεταμόρφωση (transformation) και αυτό θα είναι γεγονός για το μέλλον”. Πριν την πανδημία η κοστολόγηση συμπεριλάμβανε την ενοικίαση του συνεδριακού χώρου, τα επισιτιστικά, τις εκτυπώσεις, τα οπτικοακουστικά, κλπ. Σε αυτές τις υπηρεσίες το γραφείο εφάρμοζε την προμήθειά του. Η χρήση των τεχνολογιών προ πανδημίας ήταν συμπληρωματική στην κοστολόγηση της εκδήλωσης. Αν ο πελάτης (διοργανώτρια εταιρεία) ζητούσε τη διαδικτυακή αναμετάδοση του συνεδρίου, αυτό αποτελούσε ένα επιπλέον κόστος για αυτόν, στο σύνολο των υπηρεσιών που του παρείχε το γραφείο.

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας η αδυναμία πραγματοποίησης παραδοσιακών συνεδρίων οδήγησε στην μεγάλη ζήτηση για υβριδικά και εικονικά συνέδρια. Η χρήση των τεχνολογιών και η τεχνική/τεχνολογική τους υποστήριξη έπαιξε πρωταρχικό ρόλο στην κοστολόγηση μιας εκδήλωσης, εφόσον υπηρεσίες που είχαν εφαρμογή σε ένα παραδοσιακό συνέδριο όπως επισιτισμός, εκτύπωση υλικού συνεδρίου, κ.ά. δεν μπορούσαν να εφαρμοστούν.

Η χρέωση των υπηρεσιών τεχνολογίας είναι ένα ανελαστικό κόστος για μια εκδήλωση, όπως επισημαίνει και το Vista Events. Ιδιαίτερα στην έναρξη της πανδημίας δεν υπήρχε δυνατότητα προσφοράς οικονομικότερων εναλλακτικών επιλογών από τις εταιρείες οπτικοακουστικού εξοπλισμού. Με την πάροδο του χρόνου το κόστος τέτοιου είδους υπηρεσιών μειώθηκε ελαφρώς λόγω ανταγωνισμού, όπως ανέφερε η εταιρεία ERA.

Τόσο η εταιρεία Global Events όσο και η ERA ανέφεραν ότι μετά την έναρξη της πανδημίας φορείς που εμπλέκονται στη διοργάνωση ιατρικών/φαρμακευτικών συνεδρίων όπως ο ΕΟΦ και ο ΣΦΕΕ, εξέδωσαν οδηγίες μειώνοντας το ύψος των χορηγιών και του κόστους συμμετοχής στα διαδικτυακά συνέδρια. Αυτό οδήγησε στην μείωση του περιθωρίου κέρδους ενός συνεδρίου και αναπροσάρμοσε το κοστολόγιό του.

Η Global Events ανέφερε ότι τα γραφεία οδηγήθηκαν σε μείωση της χρέωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών τους όπως π.χ. η παροχή γραμματειακής υποστήριξης για να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν στον ανταγωνισμό.

AV Companies

Οι εταιρείες οπτικοακουστικών στο σύνολό τους αναφέρουν ότι ο τρόπος κοστολόγησης δεν άλλαξε. Η χρέωση γίνεται, όπως και πριν, με βάση τον ζητούμενο εξοπλισμό και τους ανθρώπινους πόρους που χρειάζεται η κάθε εκδήλωση. Λόγω ανταγωνισμού, σε μερικές περιπτώσεις υπήρξε ακόμα και μικρή μείωση τιμών.

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι εταιρείες έπρεπε να επενδύσουν σε καινούριο εξοπλισμό και να αγοράσουν άδειες χρήσης επαγγελματικών εφαρμογών που ήταν σαφώς ένα μεγάλο κόστος για αυτές, όπως μας ανέφεραν οι εταιρείες Podimatas Group και Sound and Visual.

Ξενοδοχεία

Τα ξενοδοχεία ανέφεραν ότι υπήρχαν αναπροσαρμογές τιμών που αφορούσαν κυρίως την ενοικίαση των χώρων εκδηλώσεων και τη χρέωση της ενοικίασης οπτικοακουστικού εξοπλισμού και υπηρεσιών ζωντανής μετάδοσης μέσω διαδικτύου.

Σύμφωνα με τα υγειονομικά πρωτόκολλα η επιτρεπόμενη χωρητικότητα μιας αίθουσας, ανά περίοδο, κυμαίνονταν από το 1/15 μέχρι το 1/2 της αρχικής χωρητικότητας προ πανδημίας. Αυτό οδήγησε τα ξενοδοχεία να μειώσουν τις τιμές των αιθουσών έτσι ώστε να συμβαδίζουν με τα νέα δεδομένα στη χωρητικότητά τους.

Οι τεχνολογικές απαιτήσεις αυξήθηκαν και οι εκδηλώσεις που γινόταν υβριδικά και ενίοτε διαδικτυακά ενείχαν επιπλέον κόστος (εξοπλισμό, τεχνολογική υποστήριξη, κλπ.), το οποίο μετακυλούνταν στον πελάτη.

Ερώτηση 5:

Ποια ήταν τα προβλήματα που αντιμετωπίσατε στη χρήση των νέων τεχνολογιών;

PCO/DMC

Τα κύρια προβλήματα που ανέφεραν ότι αντιμετώπισαν οι ερωτώμενοι ήταν η ανάγκη για άμεση προσαρμογή στις νέες τεχνολογίες, ο μικρός βαθμός εξοικείωσης, ιδιαίτερα των ομιλητών, στη χρήση των νέων τεχνολογιών, η ταχύτητα του internet.

Πιο συγκεκριμένα, με την έναρξη της πανδημίας έπρεπε άμεσα όλοι οι εργαζόμενοι στα γραφεία να εκπαιδευτούν στα νέα δεδομένα και τις τεχνολογίες που θα χρησιμοποιούσαν για να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν στις νέες συνθήκες.

Το μεγαλύτερο πρόβλημα που αναφέρθηκε από όλα τα γραφεία, ήταν η έλλειψη ενημέρωσης για τις εφαρμογές διαδικτυακής μετάδοσης / τηλεδιάσκεψης και η αδυναμία χειρισμού τους από τους ομιλητές και τους συμμετέχοντες. Ιδιαίτερα από ανθρώπους μεγαλύτερης ηλικίας η προσαρμογή στα νέα δεδομένα ήταν πολύ δύσκολη. Το πρόβλημα αυτό αντιμετωπίστηκε την επιλογή εφαρμογών που να είναι εύκολα προσιτές και κατανοητές στους πελάτες/χρήστες. Επιπλέον προχώρησαν στην αποστολή εγχειριδίων χρήσης (manual) πριν την έναρξη της εκδήλωσης στους χρήστες, καθώς και σε πραγματοποίηση δοκιμών πριν την ημέρα της εκδήλωσης.

Επιπλέον, υπήρχε σε αρκετές περιπτώσεις πρόβλημα με την ταχύτητα και την αξιοπιστία του internet. Κατά την έναρξη της πανδημίας λόγω της μαζικής χρήσης του από μαθητές, εργαζόμενους, κλπ. γραφεία όπως π.χ. το FREI αντιμετώπισαν σε αρκετές περιπτώσεις προβλήματα σύνδεσης. Λίγο διάστημα μετά τα προβλήματα αυτά ήταν μόνο περιστασιακά. Για τους λόγους αυτούς δημιούργησαν βίντεο (με προβολή χορηγών, με το πρόγραμμα του συνεδρίου, κλπ.) που προβαλλόταν σε αυτές τις περιπτώσεις.

AV Companies

Για τις εταιρείες οπτικοακουστικού εξοπλισμού, τα προβλήματα ήταν παρόμοια. Η προσαρμογή των εργαζομένων στα νέα δεδομένα και η εκπαίδευσή τους στις νέες εφαρμογές έπρεπε να γίνει άμεσα. Η χαμηλή εξοικείωση των συμμετεχόντων (ομιλητών και συνέδρων) μιας εκδήλωσης δημιουργούσε προβλήματα τα οποία αντίστοιχα έλυναν με δοκιμές (ιδιωτικές ή γενικές). Η ποιότητα σύνδεσης και η ταχύτητα του internet που είναι απολύτως απαραίτητα για τη διαδικτυακή μετάδοση μια εκδήλωσης σε αρκετές περιπτώσεις

δεν ήταν επαρκή. Αν και πριν την εκδήλωση πραγματοποιούσαν δοκιμές, σε μερικές περιπτώσεις την ώρα της εκδήλωσης υπήρχαν διακοπές στη σύνδεση.

Η εταιρεία Sound and Visual επισημαίνει ότι εκτός από τα άλλα δυο βασικά προβλήματα που αναφέρθηκαν, μια διαδικτυακή εκδήλωση απαιτούσε με τα νέα δεδομένα μεγαλύτερη προετοιμασία σε αντιπαραβολή με μια εκδήλωση παραδοσιακού τύπου. Η πρόβα με όλους τους ομιλητές την προηγούμενη ημέρα της εκδήλωσης τώρα πια είναι απαραίτητη για να εξασφαλιστεί η σωστή διεξαγωγή της. Αυτό φυσικά απαιτεί αρκετές ώρες, ιδιαίτερα αν στην εκδήλωση συμμετέχει μεγάλος αριθμός ομιλητών.

Ξενοδοχεία

Τα ξενοδοχεία δεν αντιμετώπισαν ιδιαίτερα προβλήματα, μιας και για τις εξειδικευμένες εφαρμογές χρησιμοποιούσαν εξωτερικούς συνεργάτες. Όσον αφορά στην ταχύτητα και την ποιότητα του internet, όλα τα ξενοδοχεία είχαν φροντίσει να έχουν σύνδεση οπτικής ίνας μεγάλης ταχύτητας και αξιοπιστίας πριν την πανδημία.

Τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας είτε αφορούσαν σε προσωπικό του ξενοδοχείου, είτε σε συμμετέχοντες και ομιλητές της εκδήλωσης, χρειάστηκαν μεγαλύτερο διάστημα προσαρμογής στα νέα δεδομένα, όπως ανέφερε το Marriott Athens.

Ερώτηση 6:

Σε ποια πεδία της δραστηριότητάς σας η χρήση των νέων τεχνολογιών σας επηρέασε θετικά και σε ποια αρνητικά κατά την περίοδο της πανδημίας; Ποιος ο αντίκτυπος της χρήσης τους στον τζίρο σας;

PCO/DMC

Η εντατική χρήση των νέων τεχνολογιών στις εκδηλώσεις ήταν κατ' ουσία απόρροια της πανδημίας. Με βάση αυτό, μπορούμε να πούμε ότι κυρίως θετικά έχει επιδράσει στις εταιρείες.

Οι θετικές επιδράσεις των νέων τεχνολογιών αφορούσαν κυρίως στην απόκτηση νέων δεξιοτήτων από τους εργαζόμενους στη χρήση των νέων τεχνολογιών και την τεχνολογική ανάπτυξη των προσφερόμενων υπηρεσιών από τα γραφεία. Επιπλέον, επηρέασαν την ανάπτυξη της δημιουργικότητας και της ευρηματικότητας των εργαζομένων, οι οποίοι τώρα καλούνταν να προσαρμόσουν τη θεματολογία του συνεδρίου και τον τρόπο μετάδοσής του με τέτοιο τρόπο που θα ήταν θελκτικός προς το κοινό για να το παρακολουθήσει διαδικτυακά. Με την απουσία των νέων τεχνολογιών, η εργασία εξ' αποστάσεως και η διεξαγωγή διαδικτυακών εκδηλώσεων δεν θα ήταν εφικτή.

Εντούτοις, οι νέες τεχνολογίες επηρέασαν αρνητικά τα γραφεία όσον αφορά στο πελατολόγιό τους. Ζήτηση για εκδηλώσεις υπήρχε αλλά μόνο από εγχώριο πελατολόγιο. Οι πελάτες του εξωτερικού, εφόσον οι εκδηλώσεις λόγω της πανδημίας διεξάγονταν διαδικτυακά προτιμούσαν να επιλέξουν τοπικούς τους συνεργάτες για τη διοργάνωση και διαχείριση των ψηφιακών τους εκδηλώσεων.

Οι απόψεις των εταιρειών συγκλίνουν στο ότι ο τζίρος τους, με την έναρξη της πανδημίας, έπεσε σε σχεδόν μηδενικό επίπεδο. Η ένταξη και η χρήση των νέων τεχνολογιών στα συνέδρια έδωσε μια μικρή ώθηση στον τζίρο των γραφείων εφόσον μπορούσαν να πραγματοποιούν εκδηλώσεις διαδικτυακά και να εισπράττουν έσοδα, έστω και αν αυτά ήταν κατά πολύ λιγότερα από πριν την πανδημία.

Αν και το ύψος των χορηγιών μειώθηκε όπως επίσης και η χρέωση των εγγραφών των συνεδρίων, η συμμετοχή των συνέδρων αυξήθηκε, όπως μας επισημαίνει το ERA, επειδή οι συμμετέχοντες είχαν τη δυνατότητα να παρακολουθήσουν το συνέδριο από το χώρο τους και σε αρκετές περιπτώσεις την ώρα και μέρα που επιθυμούσαν.

AV Companies

Αντίστοιχα με τα γραφεία, οι εταιρείες AV επηρεάστηκαν κυρίως θετικά με την χρήση των νέων τεχνολογιών, αφού, όπως επισημαίνει η εταιρεία Sound and Visual, σε αντίθετη περίπτωση δεν θα υπήρχε αντικείμενο εργασίας κατά τη διάρκεια της πανδημίας.

Φυσικά, οι εκδηλώσεις που πραγματοποιούνται αφορούν κυρίως την εγχώρια αγορά αφού η αγορά του εξωτερικού μπορεί να εξυπηρετηθεί από τοπικούς παρόχους οπτικοακουστικού εξοπλισμού.

Επιπλέον, όπως δηλώνει η Podimatas Group, υπήρξαν μεγαλύτερες απαιτήσεις από το τμήμα τεχνικής υποστήριξης και IT και το τμήμα που ασχολείται με το σχεδιαστικό μέρος της εκδήλωσης.

Όσον αφορά στον τζίρο, αυτός όπως ήταν αναμενόμενο ελαχιστοποιήθηκε λόγω της πανδημίας. Υπήρχε θετική επίδραση από τις νέες τεχνολογίες, αλλά σε περιορισμένο βαθμό. Επιπλέον, το κόστος της επένδυσης που έπρεπε να πραγματοποιήσουν για την αναβάθμιση του εξοπλισμού και την αγορά λογισμικών ήταν αρκετά σημαντικό όπως αναφέρουν η Podimatas Group και η Sound and Visual.

Ξενοδοχεία

Αντίστοιχα με τους PCO/DMC και τις εταιρείες Audiovisual, η επίδραση των νέων τεχνολογιών κατά την πανδημία αποτιμάται ως θετική. Οι εργαζόμενοι απέκτησαν νέες δεξιότητες και δόθηκε η δυνατότητα σε εργαζομένους ορισμένων τμημάτων να εργάζονται εξ αποστάσεως (π.χ. πωλήσεις, κρατήσεις, λογιστήριο).

Όσον αφορά στις εκδηλώσεις, στο διάστημα που αυτές επιτρεπόταν να πραγματοποιηθούν στα ξενοδοχεία (Ιούνιο-Οκτώβριο 2020) οι νέες τεχνολογίες συνέδραμαν στην πραγματοποίησή τους.

Ο τζίρος των ξενοδοχείων όσον αφορά στις εκδηλώσεις ελαχιστοποιήθηκε, έως και μηδενίστηκε, ιδιαίτερα για τους μήνες του εγκλεισμού (Μάρτιος 2020-Μάιος 2020 και Νοέμβριος 2020-Μάιος 2021). Για τους μήνες Ιούνιο 2020 με Οκτώβριο 2020 τα έσοδα από τις εκδηλώσεις ήταν ελάχιστα λόγω των αυστηρών περιορισμών από τα υγειονομικά πρωτόκολλα που περιορίσαν τη φυσική παρουσία σε αυτά. Φυσικά, αν δεν υπήρχαν οι νέες αυτές τεχνολογίες ο τζίρος ίσως να ήταν ακόμη μικρότερος.

Ερώτηση 7:

Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η χρήση νέων τεχνολογιών στις επαγγελματικές εκδηλώσεις αποτελεί κριτήριο ποιότητας και επιτυχίας για αυτές πριν και μετά την πανδημία;

PCO/DMC

Όλοι οι ερωτώμενοι συμφώνησαν ότι οι νέες τεχνολογίες πριν την πανδημία χρησιμοποιούνταν σε πολύ μικρό βαθμό και επομένως η χρήση τους δεν επηρέαζε απαραίτητα την ποιότητα της εκδήλωσης και δεν καθόριζε την επιτυχία της. Αυτό που επηρέαζε το συνολικό ποιοτικό αποτέλεσμα μιας εκδήλωσης ήταν η τεχνολογική αρτιότητα και όχι απαραίτητα η χρήση νέων τεχνολογιών.

Από την έλευση της πανδημίας και έπειτα, η χρήση των τεχνολογιών ήταν η βασική προϋπόθεση για την πραγματοποίηση μιας εκδήλωσης όπως σημειώνει η FREI. Αυτό άλλαξε τα δεδομένα στο πως αντιλαμβάνεται κάποιος μια εκδήλωση ως επιτυχημένη. Η χρήση των σωστών διαδικτυακών εργαλείων και των νέων τεχνολογιών συμβάλει τώρα πια σε πολύ μεγάλο βαθμό στην επιτυχία μιας εκδήλωσης. Σε καμιά περίπτωση όμως η χρήση των νέων τεχνολογιών δεν αποτελεί τον μοναδικό παράγοντα που καθορίζει μια εκδήλωση ως επιτυχημένη. Σίγουρα οι δυνατότητες που παρέχουν οι εφαρμογές και το αισθητικό αποτέλεσμα που προκύπτει από τη χρήση τους (ποιότητα εικόνας, ήχου, γραφικών κλπ.) είναι βοηθητικά αλλά οι οργανωτικές δεξιότητες, καθώς και ο επαγγελματισμός των στελεχών του γραφείου διοργάνωσης συμβάλλουν καθοριστικά στην επιτυχία μιας εκδήλωσης όπως αναφέρει η AFEA.

Η ETS σημειώνει ότι μετά την πανδημία, η χρήση των νέων τεχνολογιών θα θεωρείται δεδομένη για κάθε εκδήλωση και θα αποτελεί κριτήριο για την ποιότητά της και την επιτυχία της.

AV Companies

Η χρήση της τεχνολογίας είναι σημαντική προκειμένου να δοθεί μια επαγγελματική χροιά σε μια εκδήλωση, αναφέρει η εταιρεία Sound and Visual.

Πριν την πανδημία η χρήση των νέων τεχνολογιών ήταν περιορισμένη και χρησιμοποιούνταν σε μικρό αριθμό συνεδρίων. Αυτό άλλαξε κατά τη διάρκεια της πανδημίας και αναμένεται να συνεχιστεί και μετά το πέρας της. Η χρήση των νέων τεχνολογιών τόσο πριν αλλά και κατά τη διάρκεια της πανδημίας αποτελεί κριτήριο ποιότητας και επιτυχίας για μια εκδήλωση όπως επισημαίνουν και οι τρεις ερωτώμενοι. Πριν

την πανδημία βέβαια σε μικρότερο βαθμό και κατά τη διάρκεια της πανδημίας σε πολύ μεγαλύτερο. Μετά το πέρας της πανδημίας αναμένεται η χρήση των νέων τεχνολογιών να εδραιωθεί πια ως κριτήριο για μια επιτυχημένη και ποιοτική εκδήλωση. Έχοντας ως βασική προϋπόθεση ότι οι τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται σε μια εκδήλωση είναι ποιοτικές και αξιόπιστες και παράγεται ένα αντίστοιχα ποιοτικό αποτέλεσμα, τότε μπορούν να αποτελέσουν σημαντικό παράγοντα επιτυχίας για αυτή.

Αξίζει να σημειωθεί πως πολύ συχνά η χρήση νέων τεχνολογιών υποβαθμίζεται από τους διοργανωτές (σ.σ. κυρίως λόγω κόστους) με αποτέλεσμα να επηρεάζεται αρνητικά η εικόνα του τελικού προϊόντος, όπως αναφέρει η εταιρεία Sound and Visual.

Ξενοδοχεία

Πριν την πανδημία γινόταν χρήση νέων τεχνολογιών σε μικρό αριθμό συνεδρίων και σε μικρή κλίμακα και επομένως δεν επηρέαζε σημαντικά την ποιότητά τους ούτε έκρινε την επιτυχία τους. Με την έλευση της πανδημίας η χρήση των νέων τεχνολογιών ήταν καθολική. Η σωστή χρήση αξιόπιστων οπτικοακουστικών μέσων και εφαρμογών καθόριζε σε μεγάλο βαθμό την επιτυχημένη έκβαση μιας εκδήλωσης. Στο μέλλον, μετά το πέρας της πανδημίας, είναι πολύ πιθανό ότι θα ισχύει το ίδιο και οι νέες τεχνολογίες αναμένεται να εντάσσονται σε κάθε εκδήλωση σε μεγαλύτερο ή μικρότερο βαθμό.

Ερώτηση 8:

Ποια η άποψή σας για το βαθμό χρήσης νέων τεχνολογιών στις επαγγελματικές εκδηλώσεις μετά το πέρας της πανδημίας; Πιστεύετε ότι θα υπάρχει ζήτηση για Virtual και Hybrid συνέδρια στη μετά Covid-19 εποχή;

PCO/DMC

Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων, υπάρχει η αίσθηση ότι μετά το πέρας της πανδημίας τα συνέδρια θα συνεχίσουν να εντάσσουν νέες τεχνολογίες στη διεξαγωγή τους. Οι απόψεις των ερωτώμενων συγκλίνουν στο ότι τα υβριδικά και διαδικτυακά συνέδρια ήρθαν για να μείνουν. Τα παραδοσιακά συνέδρια αναμένεται να αρχίσουν σιγά σιγά να επανέρχονται στην πρότερη κατάσταση, ίσως όμως προστεθεί στα περισσότερα από αυτά η διαδικτυακή αναμετάδοσή τους, εφόσον το κόστος για τις υπηρεσίες αυτές δεν είναι απαγορευτικό. Όλες οι εταιρείες εικάζουν επίσης ότι για τα υβριδικά συνέδρια θα συνεχίσει να υπάρχει ζήτηση και ίσως αρχίσουν να γίνονται πιο δημοφιλή, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις διεθνών συνεδρίων, όπως αναφέρει η FREI, έτσι ώστε να προσελκύουν και το κοινό που δεν θα έχει τη δυνατότητα να ταξιδέψει για να συμμετέχει φυσικά στο συνέδριο. Η ERA σημειώνει ότι τα υβριδικά και εικονικά συνέδρια θα συνεχίσουν να υφίστανται και λόγω του χαμηλού σε αρκετές περιπτώσεις κόστους τους σε σχέση με τα παραδοσιακά.

Το ίδιο πιστεύουν οι περισσότεροι ότι θα ισχύσει και για τις εικονικές εκδηλώσεις για τις οποίες αναμένεται να διατηρηθεί η ζήτησή τους. Η εταιρεία Vista Events πιστεύει ότι τα εικονικά συνέδρια θα φθίνουν και ίσως παραμείνουν ως μια χρήσιμη μορφή συνεδρίου στις περιπτώσεις που το περιεχόμενο θα είναι αποκλειστικά εκπαιδευτικό.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η ERA ανέφερε πως ο ΕΟΦ για τις ιατρικές εκδηλώσεις έχει θέσει την διαδικτυακή αναμετάδοσή τους ως προϋπόθεση για τη διεξαγωγή τους. Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι υπάρχει υποστήριξη των νέων τεχνολογιών και από κρατικούς φορείς που κατά πάσα πιθανότητα δεν θα σταματήσει μετά το πέρας της πανδημίας.

AV Companies

Η άποψη ότι οι υβριδικές και διαδικτυακές εκδηλώσεις ήρθαν για να μείνουν είναι η επικρατούσα και για τις τρεις εταιρείες οπτικοακουστικού εξοπλισμού. Οι νέες τεχνολογίες θα αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα ενός συνεδρίου, ακόμα και του παραδοσιακού, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι η φυσική παρουσία θα εκλείψει. Ο ψηφιακός κόσμος έχει ήδη κουράσει αρκετά, αλλά οι νέες γενιές που έχουν γεννηθεί μέσα στην τεχνολογία ίσως τον

προτιμούν περισσότερο στο μέλλον απ' ότι οι τρέχουσα γενιά, όπως σημειώνει η εταιρεία Sound & Visual.

Ξενοδοχεία

Τα ξενοδοχεία συμφωνούν με τις παραπάνω απόψεις και θεωρούν ότι οι νέες τεχνολογίες θα κερδίζουν έδαφος ακόμα και μετά το πέρας της πανδημίας. Αναμένεται ότι θα υπάρχει ζήτηση για τα υβριδικά συνέδρια και σε μικρότερο βαθμό για τα εικονικά, λόγω της ανάγκης του κόσμου για φυσική επαφή και επικοινωνία. Για το λόγο αυτό παρακολουθούν στενά τις αλλαγές στις τάσεις της αγοράς για να μπορούν να ανταποκριθούν άμεσα στις ανάγκες των πελατών τους, όπως ανέφερε η εταιρεία Radisson Blu Park Hotel. Η φυσική παρουσία σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να αντικατασταθεί από τις νέες τεχνολογίες, ή τουλάχιστον όχι άμεσα, όπως αναφέρει η εταιρεία Electra Hotels & Resorts.

Ερώτηση 9:

Ποια η γνώμη σας για την ένταξη της εικονικής (VR) και επαυξημένης πραγματικότητας (AR) στα επαγγελματικά συνέδρια;

PCO/DMC

Οι περισσότεροι είναι θετικοί στο να ενταχθούν τέτοιες τεχνολογίες στη διοργάνωση και διεξαγωγή των συνεδρίων. Υπάρχει η εντύπωση ότι μπορούν να ενταχθούν καλύτερα σε υβριδικά και εικονικά συνέδρια. Η εταιρεία Vista Events χαρακτηρίζει τις τεχνολογίες VR και AR ως το “next big thing” στα επαγγελματικά συνέδρια, και οι οποίες εκτιμάται ότι θα εφαρμοστούν στα επόμενα χρόνια στα συνέδρια που θα συμμετέχουν μελλοντικά στελέχη που αποφοιτούν τώρα από τα πανεπιστήμια. Η γενιά αυτή θα είναι απόλυτα εξοικειωμένη με τέτοιου είδους τεχνολογίες και θα επιζητούν εμπειρίες metaverse (δηλαδή συνδυασμό εικονικής και επαυξημένης πραγματικότητας).

Η ERA επισημαίνει ότι η ένταξη και η χρήση τέτοιων τεχνολογιών θα εξαρτηθεί και από το χρηματικό αντίτιμο που θα απαιτηθεί για την ενοικίασή τους.

Φυσικά επισημαίνεται από την εταιρεία FREI ότι χρειάζεται σύνεση η σημασία που δίνεται στη δυναμική ενός υβριδικού ή εικονικού συνεδρίου από τις τεχνολογίες.

AV Companies

Και οι τρεις εταιρείες συμφωνούν ότι η εικονική και επαυξημένη πραγματικότητα είναι ένα εργαλείο που θα είναι πολύ βοηθητικό στο μέλλον για το κοινό που συμμετέχει στην εκδήλωση τόσο με φυσική παρουσία, όσο και διαδικτυακά.

Οι τεχνολογίες αυτές αναμένεται να αποτελέσουν μελλοντικά τμήμα των επαγγελματικών συνεδρίων κυρίως για τα υβριδικά συνέδρια. Στο εξωτερικό θα είναι πιο άμεση η ένταξή τους στα συνέδρια, ενώ στην Ελλάδα, κυρίως λόγω του κόστους που εμπεριέχουν, αναμένεται να καθυστερήσει η χρησιμοποίησή τους, όπως αναφέρει η εταιρεία Sound and Visual.

Ξενοδοχεία

Τα ξενοδοχεία πιστεύουν ότι θα είναι θετικός παράγοντας η ένταξη εικονικής και επαυξημένης πραγματικότητας στα συνέδρια. Σίγουρα όμως θα χρειαστεί χρόνος για να γίνει κάτι τέτοιο, τουλάχιστον στην Ελλάδα και σίγουρα θα χρειαστεί να γίνει αναβάθμιση του παρεχόμενου εξοπλισμού των ξενοδοχείων.

Ερώτηση 10:

Γνωρίζετε τη χρησιμότητα των έξυπνων συμβολαίων (smart contracts - βασίζονται στα πρωτόκολλα Blockchain); Αν ναι, ποια η γνώμη σας για τη χρήση τους στην οργάνωση ενός επαγγελματικού συνεδρίου;

PCO/DMC

Γενικότερα, στους περισσότερους ερωτώμενους δεν ήταν οικείος ο όρος των έξυπνων συμβολαίων. Αρκετοί το έχουν ακούσει, αλλά δεν είναι ενημερωμένοι για το τι ακριβώς είναι και ποιες δυνατότητες έχει.

Η εταιρεία Vista Events ανέφερε ότι γνωρίζει τη χρησιμότητά τους και ότι αποτελούν μια εύχρηστη λύση για τις εταιρείες. Στο μέλλον, σημειώνει, ίσως αποτελέσουν μια αναγκαία εφαρμογή επιχειρηματικών συναλλαγών, ακόμη όμως βρισκόμαστε σε πρώιμο στάδιο.

Η εταιρεία AFEA επίσης δήλωσε ότι έχει γνώση της τεχνολογίας και μάλιστα παρακολουθεί τις εξελίξεις συνεχώς. Η εταιρεία FREI δήλωσε ότι δεν γνώριζε επακριβώς τη χρησιμότητά τους αλλά γνώριζε ότι ομοιάζουν με το νέο σύστημα που εφαρμόζει η IATA εδώ και λίγα χρόνια, το λεγόμενο NDC.

AV Companies

Οι εταιρείες οπτικοακουστικού εξοπλισμού που ερωτήθηκαν δεν έχουν γνώση για το τι είναι τα έξυπνα συμβόλαια και πως λειτουργούν.

Ξενοδοχεία

Από τα ξενοδοχεία που ρωτήθηκαν, όλοι γνώριζαν την τεχνολογία των έξυπνων συμβολαίων και δήλωσαν ότι παρακολουθούν στενά τα νέα δεδομένα που αφορούν σε αυτή την τεχνολογία.

5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η συντριπτική πλειοψηφία των εκδηλώσεων τόσο στη διοργάνωσή τους όσο και στη διεξαγωγή τους ενέχουν χρήση κάποιου είδους τεχνολογίας που μπορεί να ποικίλει από ένα laptop μέχρι ένα πλήρως εξοπλισμένο στούντιο για τη διαδικτυακή αναμετάδοσή τους. Πριν την έλευση της πανδημίας ήταν απαραίτητη η χρήση κυρίως βασικής τεχνολογίας (πρόγραμμα διαχείρισης συνεδρίου, βιντεοσκόπηση, teleconferencing, συστήματα ψηφοφορίας, κλπ.) και οι νέες τεχνολογίες (online εργαλεία για την οργάνωση και διαχείριση των εκδηλώσεων, live streaming, studio / green box studio, κλπ.) ήταν λιγότερο διαδεδομένες.

Η χρήση των νέων τεχνολογιών στην Ελλάδα (όπως και στον υπόλοιπο κόσμο) έμελλε να εντατικοποιηθεί, με βίαιο μάλιστα τρόπο, από την έναρξη της πανδημίας του Covid-19 και έπειτα, καθιστώντας ουσιαστικά την εφαρμογή τους ως το μόνο μέσο για τη διενέργεια μιας εκδήλωσης. Λόγω των περιορισμών που επιβλήθηκαν, οι εκδηλώσεις με φυσική παρουσία δεν ήταν πλέον εφικτές (ή κατά περιπτώσεις ήταν εφικτές υπό αυστηρές προϋποθέσεις) για μεγάλο χρονικό διάστημα και αυτό ώθησε αρχικά τους φορείς διοργάνωσης να αναζητήσουν νέους τρόπους για την υλοποίησή τους. Οι επαγγελματίες διοργανωτές συνεδρίων PCO (και ενίοτε εταιρείες DMC) με τη σειρά τους αναζήτησαν και υιοθέτησαν εναλλακτικούς τρόπους για τη διοργάνωση και διεξαγωγή των εκδηλώσεων, μέσω διαδικτυακών εργαλείων. Αυτό τους επέτρεπε να μπορούν να διατηρήσουν, έστω και μερικώς, τη λειτουργία τους, μέσω των εργαλείων που προσέφερε το διαδίκτυο και οι εφαρμογές που έχουν αναπτυχθεί σε αυτό. Σε αρκετές περιπτώσεις, η κάλυψη των νέων τεχνολογικών αναγκών έγινε μέσω εξωτερικών συνεργατών, αν οι εταιρείες δεν τις διέθεται.

Οι εταιρείες ενοικίασης οπτικοακουστικού εξοπλισμού, ήταν ίσως περισσότερο έτοιμες για τη μετάβαση αυτή, μιας και πρέπει, λόγω της φύσης του επαγγέλματος, να είναι πάντα ενημερωμένες σχετικά με τις νέες τεχνολογίες. Αυτό όμως δεν σήμαινε ότι όλοι διέθεταν τον κατάλληλο εξοπλισμό για να τις υποστηρίξουν ή ότι είχαν προχωρήσει πριν την πανδημία σε αγορά δικαιωμάτων για τη χρήση εφαρμογών διεξαγωγής και αναμετάδοσης εκδηλώσεων. Αν και η ζήτηση των εκδηλώσεων ήταν μειωμένη σε σχέση με αυτή προ πανδημίας, εντούτοις ήταν επιτακτική η ανάγκη προσαρμογής τους στη νέα πραγματικότητα.

Οι ξενοδοχειακές μονάδες έκλεισαν τους συνεδριακούς χώρους τους, σύμφωνα με τις προσταγές των υγειονομικών πρωτοκόλλων και άνοιξαν για μικρό χρονικό διάστημα για να εξυπηρετήσουν τη λιγοστή ζήτηση. Οι απαιτήσεις για χρήση νέων τεχνολογιών που τα ξενοδοχεία είτε δε διέθεταν, είτε δεν είχαν τους κατάλληλους ανθρώπινους και τεχνολογικούς πόρους να τα εξυπηρετήσουν, καλύφθηκαν από εξωτερικούς συνεργάτες.

Από τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό ότι η χρήση των τεχνολογιών και δη των νέων τεχνολογιών, ήταν καθολική και απολύτως απαραίτητη για να πραγματοποιηθεί μια εκδήλωση.

Η πανδημία οδήγησε στη μείωση του τζίρου όλων των εταιρειών ανεξαιρέτως. Τα γραφεία διοργάνωσης εκδηλώσεων δεν είχαν πια έσοδα από μετακινήσεις συνέδρων, αεροπορικά εισιτήρια, επισιτισμό, ενοικιάσεις αιθουσών, εκτυπώσεις, κλπ. για να έχουν κέρδος. Το μόνο τους έσοδο βασιζόταν κυρίως στη διοργάνωση διαδικτυακών συνεδρίων, αν και ήταν κατά πολύ περιορισμένο σε σχέση με πριν την πανδημία. Στη δυνατότητα διοργάνωσης εκδηλώσεων διαδικτυακά, συνέβαλε καθοριστικά η χρήση των νέων τεχνολογιών και η ένταξή τους στο πακέτο των προσφερόμενων υπηρεσιών των γραφείων.

Με παρόμοιο τρόπο μπορούν να περιγραφούν και οι συνθήκες που αντιμετώπισαν οι εταιρείες ενοικίασης οπτικοακουστικού εξοπλισμού. Οι εταιρείες αυτές περιλαμβάνουν, εκτός από τον εξοπλισμό και τους τεχνικούς και εικαστικό/κατασκευαστικό τμήμα, τμήμα φωτισμού, κλπ. τα οποία απαιτούν εκδηλώσεις με φυσική παρουσία για να λειτουργήσουν. Οι εταιρείες έπρεπε να επενδύσουν στην αγορά νέων μηχανημάτων και τεχνολογικών εφαρμογών για να μπορέσουν να ανταπεξέλθουν στη μειωμένη, αλλά σημαντική για την επιβίωσή τους, ζήτηση. Τόσο η μειωμένη δραστηριότητά τους, όσο και οι αναγκαίες επενδύσεις που έπρεπε να κάνουν οδήγησε σε μείωση του τζίρου τους. Σε κάθε περίπτωση, αν δεν είχαν προχωρήσει σε επενδύσεις δεν θα μπορούσαν να ανταπεξέλθουν και επομένως να έχουν ακόμα και τα λιγοστά έσοδα που η χρήση των νέων τεχνολογιών τους προσέφερε. Ο τζίρος των ξενοδοχείων όσον αφορά στη διεξαγωγή εκδηλώσεων και συνεδρίων επηρεάστηκε δραστικά. Παρόμοια με τα γραφεία διοργάνωσης εκδηλώσεων, δεν υπήρχαν πλέον έσοδα (ή ήταν πολύ περιορισμένα) από διαμονές, επισιτισμό, ενοίκιο αιθουσών. Στους μόλις πέντε μήνες λειτουργίας τους (για όσα από τα ξενοδοχεία λειτούργησαν) από την έναρξη της πανδημίας, τα λιγοστά έσοδά τους ήταν κυρίως από μικρές υβριδικές εκδηλώσεις ή ενοικιάσεις χώρων για διεξαγωγή εικονικών εκδηλώσεων. Φυσικά, ούτε και αυτές θα ήταν εφικτές αν δεν υπήρχαν οι νέες τεχνολογίες.

Η χρήση νέων τεχνολογιών είχε πολύ σημαντική θετική επίδραση στους ανθρώπους, τόσο στους εργαζόμενους σε συνεδριακές εκδηλώσεις όσο και στους συμμετέχοντες. Οι μεν

απέκτησαν καινούριες δεξιότητες στο αντικείμενό τους και σε αρκετές περιπτώσεις η δουλειά τους διευκολύνθηκε από τη χρήση των τεχνολογιών, ενώ οι δε ήρθαν σε άμεση επαφή με αυτές και εξοικειώθηκαν με το ψηφιακό περιβάλλον που σε διαφορετική περίπτωση δεν θα το έπρατταν.

Η αντίληψη για τη συμβολή των νέων τεχνολογιών σε μια εκδήλωση έχει αλλάξει. Πριν την πανδημία οι νέες τεχνολογίες θεωρούνταν δευτερεύουσας σημασίας, ενώ κατά τη διάρκεια της πανδημίας απέκτησαν πρωταρχικό ρόλο σε μια εκδήλωση και σε αρκετές περιπτώσεις μπορούσαν να προσδώσουν μια αίσθηση ποιότητας σε αυτή και να καθορίσουν την επιτυχία της.

Είναι σαφές ότι η χρήση των νέων τεχνολογιών επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό πλέον τη διοργάνωση και διεξαγωγή μιας εκδήλωσης. Η επίδρασή τους μόνο θετικά μπορεί να αποτιμηθεί ιδιαίτερα για την περίοδο της πανδημίας που διανύουμε.

Η επικρατούσα άποψη είναι ότι οι νέες τεχνολογίες ήρθαν για να διευκολύνουν τη διεξαγωγή και τη διοργάνωση των εκδηλώσεων και τα υβριδικά και εικονικά συνέδρια “ήρθαν για να μείνουν”. Αυτό δεν αναιρεί την ανάγκη για φυσική παρουσία και επικοινωνία μεταξύ των συμμετεχόντων και για το λόγο αυτό οι υβριδικές εκδηλώσεις είναι αυτές που προβάλλονται ως οι πιο ελκυστικές μετά το πέρας της πανδημίας, μετά φυσικά από αυτές της φυσικής παρουσίας.

Η χρήση των νέων τεχνολογιών, μετά το θετικό πρόσημο που έφερε κατά τη διάρκεια της πανδημίας, δεν μπορεί παρά να ενταχθεί σε μεγαλύτερο βαθμό στη διοργάνωση και διεξαγωγή των εκδηλώσεων. Τεχνολογίες όπως η επαυξημένη και εικονική πραγματικότητα ενδέχεται να εφαρμοστούν στο μέλλον στις εκδηλώσεις. Επιπλέον, η χρήση των έξυπνων συμβολαίων (smart contracts) πιστεύεται ότι θα είναι βοηθητική στην διοργάνωση και διεξαγωγή των εκδηλώσεων μελλοντικά.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Η μελέτη αυτή προσδοκούσε να συμβάλει στην καλύτερη κατανόηση των νέων τεχνολογιών που εφαρμόζονται στη διοργάνωση και διεξαγωγή των εκδηλώσεων, καθώς και του τρόπου που αυτές διευκολύνουν τη διοργάνωση και διεξαγωγή μιας εκδήλωσης σε περιόδους κρίσης, όπως στη συγκεκριμένη περίπτωση η πανδημία του Covid-19.

Τα τελευταία χρόνια έχει παρατηρηθεί μεγάλη αύξηση της χρήσης του διαδικτύου και των ψηφιακών μέσων, που με τη σειρά του έχει επηρεάσει αντίστοιχα τον τομέα των συνεδριακών εκδηλώσεων. Έχουν αναπτυχθεί νέες εφαρμογές διαδικτυακά και εξειδικευμένος εξοπλισμός που βοηθά στην εξέλιξη των εκδηλώσεων. Αυτό ήταν εμφανές κατά την περίοδο της πανδημίας.

Από τα συμπεράσματα της έρευνας που διενεργήθηκε επισημάνθηκε η σημασία των νέων τεχνολογιών στη διοργάνωση και διεξαγωγή των εκδηλώσεων κατά τη διάρκεια της πανδημίας και η γενική αίσθηση ότι αυτές θα συνεχίσουν να υφίστανται και μελλοντικά σε μεγαλύτερο ίσως βαθμό.

Χωρίς τη χρήση των τεχνολογιών η διοργάνωση και διεξαγωγή εκδηλώσεων δε θα μπορούσε να υπάρξει κατά τη διάρκεια της πανδημίας και μέσα από αυτές να δώσει την ευκαιρία στις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα να λειτουργήσουν, έστω και σε μικρότερη κλίμακα.

Μένει να ανακαλύψουμε στο μέλλον πώς αυτές θα αναπτυχθούν και θα επιδράσουν στη διοργάνωση και τη διεξαγωγή των εκδηλώσεων, μιας και οι τεχνολογικές εξελίξεις τρέχουν με ιλιγγιώδη ρυθμό, και μόνο όσοι υιοθετήσουν τις βέλτιστες πρακτικές γύρω από τις αναδυόμενες τεχνολογίες θα μπορέσουν να επιβιώσουν στο επιχειρηματικό περιβάλλον που διαμορφώνεται.

Βιβλιογραφία

- Ali, A., & Frew, A. J. (2014). ICT and sustainable tourism development: an innovative perspective. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, Vol. 5 (1), pp. 2-16.
- Anas, M. S., Maddiah, N. A., Eizamly, N., Sulaiman, N., & Wee, H. (2020, February 29). Key success factors toward MICE industry: A systematic literature review. *Journal of Tourism, Hospitality & Culinary Arts*, pp. 188-221.
- Anderson, A., McEwan, R., Bal, J., & Carletta, J. (2007). Virtual team meetings: An analysis of communication and context. *Computers in Human Behavior*, Vol. 23 (5), pp. 2558-2580.
- Ariffin, A. M., Ahmad, A. H., & Ishak, N. (2008). Corporate meeting destination choice: The influences of consumption value, organizational structure and personality. *International journal of hospitality & tourism administration*, Vol. 9 (4), pp. 313-326.
- Arnfolk, P., & Kogg, B. (2003). Service transformation—managing a shift from business travel to virtual meetings. *Journal of Cleaner Production*, Vol. 11 (8), pp. 859-872.
- Benyon, D., Quigley, A., O'keefe, B., & Riva, G. (2014). Presence and digital tourism. *AI & society*, Vol. 29 (4), pp. 521-529.
- Bethapudi, A. (2013). The role of ICT in tourism industry. *Journal of applied economics and business*, Vol. 1 (4), pp. 67-79.
- Bristow, R. S. (1999). Commentary: Virtual tourism—the ultimate ecotourism? *Tourism Geographies*, Vol. 1 (2), pp. 219-225.
- Budd, L., & Vorley, T. (2013). Airlines, apps, and business travel: A critical examination. *Research in Transportation Business & Management*, Vol. 9, pp. 41-49.
- Buhalis, D., & Law, R. (2008, January). Progress in Information Technology and Tourism Management: 20 Years on and 10 Years After the Internet - The State of e-Tourism Research. *Tourism Management*, Vol. 29 (4), pp. 609-623.
- Cakir, A. (2002). Virtual communities-a virtual session on virtual conferences. *Behaviour & Information Technology*, Vol. 21 (5), pp. 365-371.
- Davidson, R., Alford, P., & Seaton, T. (2002). The use of information and communications technology by the European meetings, incentives, conferences, and exhibitions (MICE) sectors. *Journal of Convention & Exhibition Management*, Vol. 4 (2), pp. 17-36.
- Dubois, L.-E., & Gibbs, C. (2018). Video game-induced tourism: a new frontier for destination marketers. *Tourism Review*, Vol. 73 (2), pp. 186-198.
- Dwyer, L., Mellor, R., Mistilis, N., & Mules, T. (2000, March). A Framework for Assessing "tangible" and "Intangible" Impacts of Events and Conventions. *Event Management*, Vol. 6, No. 3, pp. 175-191.
- Edgar, J. (2002). Virtual exhibitions: a new product of the IT era. *Journal of Convention & Exhibition Management*, Vol. 4 (2), pp. 69-79.
- Farshid, M., Paschen, J., Eriksson, T., & Kietzman, J. (2018). Go boldly!: Explore augmented reality (AR), virtual reality (VR), and mixed reality (MR) for business. *Business Horizons*, Vol. 61 (5), pp. 657-663.
- Getz, D. (2008). Event tourism: Definition, evolution, and research. *Tourism management*, Vol. 29 (3), pp. 403-428.
- Getz, D., & Page, S. J. (2016). Progress and prospects for event tourism research. *Tourism management*, Vol. 52, pp. 593-631.

- Gössling, S., Scott, D., & Hall, M. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, pp. 1-20.
- Gracan, D., Sander, I., & Rudancic-Lugaric, A. (2010). Green strategy of business tourism. *20th Biennial International Congress*, (pp. 337–349). Opatija, Croatia.
- Guttentag, D. (2010). Virtual reality: Applications and implications for tourism. *Tourism Management, Vol. 31 (5)*, pp. 637-651.
- ICCA. (2018, October). *ICCA*. Retrieved from www.iccaworld.org: <https://www.iccaworld.org/knowledge/benefit.cfm?benefitid=5230>
- ICCA. (2020, June). *ICCA*. Retrieved from www.iccaworld.org: <https://www.iccaworld.org/knowledge/article.cfm?artid=701>
- ICCA. (2020, June 4). *ICCA*. Retrieved from www.iccaworld.org: <https://www.iccaworld.org/newsarchives/archivedetails.cfm?id=3048171>
- Jones, C., & Li, S. (2015, April 9). The economic importance of meetings and conferences: A satellite account approach. *Annals of Tourism Research*, pp. 117-133.
- Kim, M., Lee, C.-K., & Preis, M. (2020). The impact of innovation and gratification on authentic experience, subjective well-being, and behavioral intention in tourism virtual reality: The moderating role of technology readiness. *Telematics and Informatics, Vol. 49 (101349)*, pp. 1-16.
- Kitchen, E. (2017). What is the value of networking? An examination of trade show attendee outcomes. *Journal of Convention & Event Tourism, Vol. 18 (3)*, pp. 191-204.
- Knutson, B., & Kasavana, M. (2002). Intelligent meeting management applications. *Journal of Convention & Exhibition Management, Vol. 4 (2)*, pp. 3-15.
- Laitinen, K., & Valo, M. (2018). Meanings of communication technology in virtual team meetings: Framing technology-related interaction. *International Journal of Human-Computer Studies, Vol. 111*, pp. 12-22.
- Lau, C., Chui, C., & Au, N. (2019). Examination of the adoption of augmented reality: a VAM approach. *Asia Pacific Journal of Tourism Research, Vol. 24 (10)*, pp. 1005-1020.
- Lee, S. (2011). To tweet or not to tweet: An exploratory study of meeting professionals' attitudes toward applying social media for meeting sessions. *Journal of Convention & Event Tourism, Vol. 12 (4)*, pp. 271-289.
- Lester, P. (2006). Is the virtual exhibition the natural successor to the physical? *Journal of the Society of Archivists, Vol. 27 (1)*, pp. 85-101.
- Li, M., Wu, B., & Cai, L. (2008, April). Tourism development of World Heritage Sites in China: A geographic perspective. *Tourism Management, Vol. 29 (2)*, pp. 308–319.
- Lindeblad, P., Voytenko, Y., Mont, O., & Arnfal, P. (2016). Organisational effects of virtual meetings. *Journal of Cleaner Production, Vol. 123*, pp. 113-123.
- Litvin, S. (2003). The Cyber-Conference: Vision or Illusion? *Journal of Convention & Exhibition Management, Vol. 5 (1)*, pp. 1-11.
- Loureiro, S., Guerreiro, J., & Ali, F. (2020). 20 years of research on virtual reality and augmented reality in tourism context: A text-mining approach. *Tourism Management, Vol. 77*, pp. 1-21.
- Maphanga, P., & Henama, U. (2019). The tourism impact of Ebola in Africa: Lessons on crisis management. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, Vol. 8 (3)*, pp. 1-13.
- Marques, J., & Santos, N. (2017). Business tourism development: A portuguese perspective. *Cuadernos de Turismo, Vol. 40*, pp. 423-437.
- Mary, A. (2013). The Role of Information Technology and Communication in MICE Tourism. In M. Sawant, & R. Ragde, *Contemporary Tourism Planning:*

- Introspecting Problems and Prospects* (pp. 267-274). New Delhi: Excel India Publishers.
- Mistilis, N., & Dwyer, L. (2000). Information technology and service standards in MICE tourism. *Journal of Convention & Exhibition Management, Vol. 2 (1)*, pp. 55-65.
- Mohanty, P., Dhoundiyal, H., & Choudhury, R. (2021). [Preprint] Events Tourism in the Eye of the COVID-19 Storm: Impacts and Implications. Στο *Event Tourism in Asian Countries: Challenges and Prospects*. S. Arora & A. Sharma (Eds.).
- Moira, P., Mylonopoulos, D., & Kefala, S. (2019). Current trends and prospects of tourism education and training in Greece. *Piccola Impresa/Small Business, Vol. 1*, σσ. 18-39.
- Navio-Marco, J., Ruiz-Gomez, L., & Sevilla-Sevilla, C. (2018, December). Progress in information technology and tourism management: 30 years on and 20 years after the internet - Revisiting Buhalis & Law's landmark study about eTourism. *Tourism Management, Vol. 69*, pp. 460-470.
- Nicula, V., & Popsa, R. (2014). Business tourism market developments. *Procedia Economics and Finance, Vol. 16*, pp. 703-712.
- Novelli, M., Burgess, L., Jones, A., & Ritchie, B. (2018). 'No Ebola... still doomed'—The Ebola-induced tourism crisis. *Annals of Tourism Research, Vol. 70*, pp. 76-87.
- Oeppen, R., Shaw, G., & Brennan, P. (2020). Human factors recognition at virtual meetings and video conferencing: how to get the best performance from yourself and others. *British Journal of Oral and Maxillofacial Surgery, Vol. 58 (6)*, pp. 643-646.
- Ogbeide, G.-C., Fenich, G., Scott-Halsell, S., & Kesterson, K. (2013). Communication preferences for attracting the millennial generation to attend meetings and events. *Journal of Convention & Event Tourism, Vol. 14 (4)*, pp. 331-344.
- Pearlman, D., & Gates, N. (2010). Hosting business meetings and special events in virtual worlds: a fad or the future? *Journal of Convention & Event Tourism, Vol. 11 (4)*, pp. 247-265.
- Pimple, R., & More, S. (2013). Strategic planning of information and communication technology in tourism industry. In M. Sawant, & R. Ragde, *Contemporary Tourism Planning: Introspecting Problems and Prospects* (pp. 275-290). New Delhi: Excel India Publishers.
- Porpiglia, F., Amparore, D., Autorino, R., Checcucci, E., Cooperberg, M., Ficarra, V., & Novara, G. (2020). Traditional and Virtual Congress Meetings During the COVID-19 Pandemic and the Post-COVID-19 Era: Is it Time to Change the Paradigm? *European Urology, Vol. 78 (3)*, pp. 301–303.
- Seraphin, H. (2020). COVID-19: an opportunity to review existing grounded theories in event studies. *Journal of Convention & Event Tourism*, pp. 1-33.
- Severt, K., Fjelstul, J., & Breiter, D. (2013). Information communication technologies: Usages and preferences of generation Y students and meeting professionals. *Journal of Convention & Event Tourism, Vol. 14 (2)*, pp. 124-143.
- Shanker, D. (2008). ICT and Tourism: challenges and opportunities. *Conference on Tourism in India – Challenges Ahead* (pp. 50-58). Kozhikode, Kerala: IIM Kohikode.
- Simons, I. (2019). Events and online interaction: the construction of hybrid event communities. *Leisure Studies, Vol. 38 (2)*, pp. 145-159.
- Smargina, N. (2017). The internationalization of the Meetings-, Incentives-, Conventions- and Exhibitions- (MICE) industry: Its influences on the actors in the tourism business activity. *Journal of Economics and Management*, pp. 96-113.

- Sox, C., Crews, T., & Kline, S. (2014). Virtual and hybrid meetings for generation X: using the Delphi method to determine best practices, opportunities, and barriers. *Journal of Convention & Event Tourism, Vol. 15 (2)*, pp. 150-169.
- Sox, C., Kline, S., Crews, T., & Strick, S. (2017). Virtual and hybrid meetings: Gaining generational insight from industry experts. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration, Vol.18 (2)*, pp. 133-170.
- Sox, C., Kline, S., Crews, T., Strick, S., & Campbell, J. (2017). Virtual and hybrid meetings: A mixed research synthesis of 2002-2012 research. *Journal of Hospitality & Tourism Research, Vol. 41 (8)*, pp. 945-984.
- Talantis, S., Shin, Y., & Severt, K. (2020). Conference mobile application: Participant acceptance and the correlation with overall event satisfaction utilizing the technology acceptance model (TAM). *In Journal of Convention & Event Tourism, Vol. 21 (2)*, pp. 100-122.
- Unger, O., Uriely, N., & Fuchs, G. (2016). The business travel experience. *Annals of Tourism Research, Vol. 61*, pp. 142-156.
- Varelas, S., Georgitseas, P., Nechita, F., & Sahinidis, A. (2019). Strategic innovations in tourism enterprises through blockchain technology. Στο Κ. Ε. Kavoura Α., *Strategic Innovative Marketing and Tourism. Springer Proceedings in Business and Economics*. (σσ. 885-891). Cham: Springer.
- Wang, Y., Yu, Q., & Fesenmaier, D. (2002). Defining the virtual tourist community: implications for tourism marketing. *Tourism management, Vol. 23 (4)*, pp. 407-417.
- Willie, P. (2019). Can all sectors of the hospitality and tourism industry be influenced by the innovation of blockchain technology? *Worldwide Hospitality and Tourism Themes, Vol. 11 No. 2*, σσ. 112-120.
- Xu, F., Buhalis, D., & Weber, J. (2017). Serious games and the gamification of tourism. *Tourism Management, Vol. 60*, pp. 244-256.
- Yoo, J.-E., & Weber, K. (2005). Progress in convention tourism research. *Journal of Hospitality & Tourism Research, Vol. 29 (2)*, pp. 194-222.
- Zamzuri, N., Awang, K., & Samdin, Z. (2011). Environmental issues in meeting, incentive, convention and exhibition (MICE) tourism sector. *2nd international conference on business, economics and tourism management (IPEDR Vol. 24)* (pp. 98-101). Singapore: IACSIT Press.
- Zhang, T., Wei, W., Fu, X., Hua, N., & Wang, Y. (2019). Exploring the roles of technology, people, and organization in building a tourism destination experience: Insights from the 2nd USA-China tourism research summit and Industry Dialogue. *Journal of Destination Marketing & Management, Vol. 12*, pp. 130-135.
- Zsarnoczky, M. (2018). The digital future of the tourism & hospitality industry. *Boston Hospitality Review, Vol. 6*, pp. 1-9.
- Αποστολάκης, Α., Βιτουλαδίτη, Ο., Δέφνερ, Α., Κλάδου, Σ., & Κόντης, Α.-Π. (2017). Μάρκετινγκ Τουρισμού και Τουριστικών Προορισμών. Στο Π. Τσάρτας, & Π. Λύτρας, *Τουρισμός, τουριστική ανάπτυξη: συμβολές Ελλήνων επιστημόνων*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Ζαφειρόπουλος, Κ. (2015). *Πως γίνεται μια επιστημονική εργασία; Επιστημονική έρευνα και συγγραφή εργασιών*. (2η εκδ.). Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Ίκκος, Α., & Κουτσός, Σ. (2019, Μάιος). *INSETE*. Ανάκτηση από www.insete.gr: https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/02/Tourism-and-Greek-Economy_2017-2018.pdf
- Ίκκος, Α., & Λάμπρου, Ε. (2021, Φεβρουάριος). *INSETE*. Ανάκτηση από *INSETE*: https://insete.gr/wp-content/uploads/2021/02/Bulletin_2102.pdf

- ΙΝΣΕΤΕ. (2015, Ιούνιος). *ΙΝΣΕΤΕ*. Ανάκτηση από www.insete.gr: <https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/02/Business-Plan-MICE.pdf>
- Κατσώνη, Β., Κωνσταντογλου, Μ., Μπούχαλης, Δ., Σιγάλα, Μ., & Σωτηριάδης, Μ. (2017). Τεχνολογικές εφαρμογές στον τουρισμό και τις τουριστικές επιχειρήσεις. Στο Π. Τσάρτας, & Π. Λύτρας, *Τουρισμός, τουριστική ανάπτυξη: συμβολές Ελλήνων επιστημόνων*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Μαρούλης, Δ., Ίκκος, Ά., & Κικίλιας, Η. (2021, Φεβρουάριος). *ΙΝΣΕΤΕ*. Ανάκτηση από www.insete.gr: https://insete.gr/wp-content/uploads/2021/02/21-02_Elliniki_Oikonomia.pdf
- Μυλωνόπουλος, Δ. (2016). *Τουριστικό Δίκαιο*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.
- Παπαγεωργίου, Α. (2018). *Οργάνωση Συνεδρίων & Εκδηλώσεων - Τουρισμός MICE*. Αθήνα: Φαίδιμος.
- Τράπεζα της Ελλάδος. (2019, Απρίλιος). *Τράπεζα της Ελλάδος*. Ανάκτηση από Τράπεζα της Ελλάδος: <https://www.bankofgreece.gr/Publications/ekthdkth2018.pdf>