



Утицај дигиталне трансформације на менаџмент догађаја

The Impact of Digital Transformation on Event Management

Александра Дедић, Факултет техничких наука, Нови Сад

Студијски програм – ИНЖЕЊЕРСКИ МЕНАѢМЕНТ

Кратак садржај – Рад истражује утицај дигиталне трансформације на менаџмент догађаја, са фокусом на примену дигиталних алата у оквиру ЕМБОК модела. Кроз квантитативно истраживање спроведено међу организаторима и учесницима догађаја, испитани су ефекти дигитализације на администрацију, дизајн, маркетинг, операције и ризик. Резултати показују да дигиталне технологије значајно унапређују ефикасност и квалитет комуникације, али да њихова потпуна примена још увек зависи од техничке спремности и организационе подршке. Дигитална трансформација се показала као кључни фактор савременог менаџмента догађаја и основа за развој одрживих и инклузивних формата.

Кључне речи: дигитална трансформација, менаџмент догађаја, ЕМБОК модел, дигитални алати

Abstract – The paper explores the impact of digital transformation on event management, with a focus on the application of digital tools within the EMBOK model. Through quantitative research conducted among event organizers and participants, the effects of digitalization on , design, marketing, operations, and risk management were examined. Results indicate that digital technologies significantly improve efficiency and communication quality, although their full implementation still depends on technical readiness and organizational support. Digital transformation has proven to be a key factor in modern event management and a foundation for developing sustainable and inclusive formats.

Keywords: digital transformation, event management, EMBOK model, digital tools

НАПОМЕНА: Овај рад проистекао је из мастер рада чији ментор је био Проф.др Ненад Симеуновић

1. УВОД

Менаџмент догађаја последњу деценију доживљава снажну трансформацију услед убрзаног развоја дигиталних технологија. Поред стандардних фаза као што су планирање, организација, реализација и евалуација, у праксу су ушли различити алати и праксе као што су онлајн регистрација и електронска продаја карата, специјализоване платформе за управљање

учесницима и програмом, као и квантитативна евалуација заснована на дигитално прикупљеним подацима (анкете, базе података, аналитика). Тиме се мења и начин на који се догађаји пројектују, спроводе и мере, а менаџерске одлуке се све више ослањају на податке и дигиталне токове информација.

У пословном окружењу наглашено је да дигиталне технологије не представљају само техничку подршку, већ и стратешки ресурс који може значајно повећати конкурентску предност организација. Међутим, истовремено се указује и на изазове који прате дигитализацију, а који се пре свега односе на потребу за развојем нових знања и вештина запослених, очување поверења корисника, као и на питања безбедности података и сајбер ризика. Због тога се истиче важност планског и постепеног увођења дигиталних решења, која морају бити усклађена са дугорочним циљевима организације и потребама корисника. Само на тај начин дигитална трансформација може донети стварне користи, а не само површне промене.

Када се дигитална трансформација посматра у контексту менаџмента догађаја, њен утицај постаје препознатљив. Догађаји су сложени пројекти који обухватају велики број активности и учесника, због чега дигитални алати имају кључну улогу у повезивању свих елемената тог процеса.

Дигитална технологија доприноси бољој координацији међу тимовима, бржој размени информација, већем степену персонализације комуникације са учесницима и већој транспарентности процеса. На тај начин се дигитална трансформација не манифестује само кроз техничке иновације, већ постаје основни покретач промене организационе културе у којој су подаци, знање и технологија у средишту одлучивања и стварања вредности.

Иако се дигиталне технологије све више примењују у организацији догађаја (онлајн регистрација, електронска продаја карата, системи за управљање односима са учесницима – ЦРМ, платформе за вођење програма и комуникацију), у пракси је њихова примена неравномерна. Неки организатори дигиталне алате користе само делимично или по потреби, док други имају разрађене процедуре и повезане системе. Због тога је тешко тачно проценити колико дигитална трансформација заиста мења начин планирања, реализације и евалуације догађаја и да ли се то одражава на квалитет и ефикасност. Прегледом литературе уочавају се три конкретна проблема:

1. Недоследна примена по фазама процеса, где један део процеса буде у потпуности дигитализован (на пример, продаја карата или онлајн регистрација), док се други сегменти, као што су логистика, интерна комуникација или евалуација, и даље воде делимично ручно или путем неповезаних алата.

2. Недовољно коришћење података у доношењу одлука, где иако подаци о догађају постоје (попут пријава, посета и резултата анкета), они се често не анализирају и не користе на систематичан начин приликом доношења одлука.

3. Различите перцепције и ниво дигиталних вештина учесника, јер учесници све чешће очекују модерно, дигитално искуство које подразумева брзу онлајн регистрацију, електронске карте и лако доступне информације, док поједини организатори и даље доживљавају дигиталне алате као додатни трошак или обавезу која захтева време и обуку.

Због свега наведеног појављује се јаз у истраживањима, јер још увек не постоји јасна слика о томе колико су дигитални алати присутни у свим фазама менаџмента догађаја, како организатори и учесници процењују њихове користи и изазове у пракси, нити да ли већа употреба дигиталних решења доприноси већој ефикасности и задовољству учесника. Истраживање поставља три кључне хипотезе са циљем испитивања њихове оправданости:

- Х1: Дигитални алати се најчешће користе у фазама планирања и имплементације, где омогућавају бољу организацију, комуникацију и управљање ресурсима.
- Х2: Организатори и учесници догађаја препознају примену дигиталних технологија као фактор који повећава ефикасност и побољшава комуникацију и искуство учесника.
- Х3: Виши степен дигитализације догађаја позитивно је повезан са већом укупном ефикасношћу организације и већим задовољством учесника.

2. ПРЕГЛЕД ЛИТЕРАТУРЕ И ТЕОРИЈСКИ ОКВИР

Теоријски оквир представља основу истраживања и чини концептуални темељ за разумевање утицаја дигиталне трансформације на менаџмент догађаја. Дигитална трансформација у менаџменту догађаја последњих година заузела је централно место у научним и стручним дискусијама, јер је променила основне принципе планирања, реализације и евалуације догађаја. Док су ранија истраживања била усмерена на логику, администрацију и маркетинг, аутори последњих година све више наглашавају значај дигиталних технологија као фактора који обликује стратегију, организацију и искуство учесника [1]. Догађаји данас представљају комплексне системе у којима се преплићу физички и виртуелни елементи, а менаџер догађаја постаје модератор дигиталне комуникације, аналитичар података и особа одговорна за репутацију брэнда [2]. Бројна истраживања потврђују да дигиталне технологије доприносе већој ефикасности и квалитету управљања догађајима. Анализе из последње деценије показују да се планирање и праћење активности у великој мери

ослањају на софтверска решења која омогућавају транспарентност, праћење рокова и увид у буџет у реалном времену. У оквиру ПМИС система, сви процеси од буџетирања и алокације ресурса до извештавања обједињени су на једној платформи, чиме се смањују грешке и повећава брзина реакције [3]. Такав приступ препознат је и у ПМБОК методологији, која истиче да је ефикасно управљање информацијама темељ савременог пројектног менаџмента [4]. Паралелно с тим, ЕМБОК модел пружа оквир за разумевање како дигитални алати доприносе сваком од пет домена. Емпиријски подаци показују да дигитална трансформација има и шири друштвени утицај. Хибридни и виртуелни формати омогућавају већу инклузивност, односно учешће људи из различитих земаља, генерација и социјалних група, што доприноси демократизацији приступа знању и култури [5].

3. МЕТОДОЛОГИЈА ИСТРАЖИВАЊА

Циљ истраживања је да се утврди на који начин и у којој мери дигитална трансформација утиче на процесе менаџмента догађаја, посебно у погледу администрације, дизајна, маркетинга, операција и ризика. Истраживање је осмишљено тако да омогући прикупљање поузданих података о примени дигиталних алата и технологија у савременом окружењу догађаја, као и о перцепцијама организатора и учесника о њиховим предностима и изазовима.

С обзиром на предмет истраживања, примењен је квантитативни, дескриптивни приступ који омогућава сагледавање актуелног стања и идентификацију доминантних образаца понашања и мишљења. Истраживање је имало емпиријски карактер и спроведено је у виду онлајн анкете у периоду од 17. до 20. октобра 2025. године. Упитник је дистрибуиран путем дигиталних канала, пре свега друштвених мрежа и професионалних платформи, што је омогућило лакши приступ циљној групи и већу брзину прикупљања података.

Инструмент истраживања био је стандардизовани онлајн упитник конструисан на основу релевантне литературе и модела који се примењују у савременом менаџменту догађаја, попут ЕМБОК и ПМБОК оквира. Упитник је садржао 27 питања распоређених у неколико тематских целина које су обухватале демографске карактеристике испитаника, њихову улогу у догађајима, учесталост учествовања и организовања, примену дигиталних алата по фазама пројекта, као и перцепцију користи и изазова дигиталне трансформације.

1. основне демографске карактеристике испитаника (пол, старост, професионална улога),
2. податке о искуству у организовању и присуствовању догађајима,
3. питања о учесталости и степену коришћења дигиталних алата у различитим фазама догађаја,
4. процену користи и изазова примене дигиталних технологија,
5. оцену утицаја дигитализације на задовољство и ангажман учесника.

С обзиром на то да дигитална трансформација подразумева вишедимензионалне промене,

истраживање је имало и евалуативни карактер. Циљ није био само да се утврди присутност дигиталних алата, већ и да се испита начин на који они утичу на квалитет планирања, комуникације и реализације догађаја, као и да се идентификују препреке које отежавају њихову потпуну имплементацију. Кроз прикупљене одговоре могуће је сагледати не само техничке, већ и организационе и културолошке аспекте дигиталне промене у индустрији догађаја.

4. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Резултати истраживања јасно показују да је дигитална трансформација постала саставни део менаџмента догађаја. Дигитални алати се највише користе у фази планирања и маркетинга, док су нешто мање присутни у евалуацији и контроли ризика, али и ту бележе напредак. Публика, која је углавном млађа и дигитално писмена, препознаје користи дигитализације и позитивно је прихвата, али и даље сматра да физичко присуство има важну улогу.

Управљање догађајима данас се не може замислити без дигиталних технологија. Оне омогућавају бољу комуникацију, већу доступност, прецизније планирање и квалитетнију анализу резултата, али захтевају и стално улагање у обуку, техничку подршку и стабилност система. Комбинација класичних и дигиталних елемената, односно хибридни приступ, представља реалан и одржив правац развоја савремене индустрије догађаја.

5. ДИСКУСИЈА

Резултати спроведеног истраживања указују да је дигитална трансформација постала кључни фактор који обликује савремени менаџмент догађаја. Подаци добијени анкетом потврђују све три постављене хипотезе и показују да дигитални алати имају највећи утицај у фазама планирања и имплементације, да их организатори и учесници препознају као фактор који повећава ефикасност и квалитет искуства, као и да виши степен дигитализације доводи до веће укупне ефикасности и задовољства учесника.

Полазећи од прве хипотезе (X1), налази показују да се дигитални алати најчешће користе у почетним и оперативним фазама догађаја, где омогућавају бољу организацију, управљање ресурсима и координацију активности. Више од две трећине испитаника наводи да користи дигиталне платформе за планирање и праћење задатака, што указује да је овај процес у великој мери ослоњен на технологију. Ови резултати потврђују да је управо домен администрације у ЕМБОК моделу највише дигитализован, јер подразумева интеграцију података, буџета, распореда и комуникационих токова на једној платформи. Оваква интеграција повећава прегледност, убрзава процес одлучивања и омогућава правовремену контролу над трошковима и ресурсима. Исто се односи и на домен операција, где дигитални системи за координацију типа, пријаву учесника и евиденцију података доприносе бољој организацији и ефикаснијем управљању догађајем.

Друга хипотеза (X2), која се односи на перцепцију организатора и учесника о утицају дигиталних технологија на комуникацију и искуство, такође је потврђена. Већина испитаника препознаје дигиталне алате као средство које омогућава бржу, транспарентнију и персонализовану комуникацију. Истраживање показује да чак 79% испитаника сматра да су технологије значајно унапредиле организацију, док 88% истиче да су у великој мери побољшале искуство учесника. У домену дизајна, дигиталне технологије су промениле начин на који се креирају програм, визуелни идентитет и сценографија догађаја. Алатке за графички и аудиовизуелни дизајн омогућавају већу креативност и интерактивност, а апликације и друштвене мреже омогућавају публици активно учешће и размену повратних информација. На тај начин, догађај више није једносмерна комуникација, већ искуство које се гради у интеракцији организатора и учесника. Посебно је значајан утицај дигиталних медија и друштвених мрежа у фази маркетинга, који ЕМБОК модел дефинише као кључну компоненту комуникационе стратегије.

Трећа хипотеза (X3) потврђена је резултатима који показују да између степена дигитализације и укупне ефикасности постоји јасна позитивна веза. Испитаници који чешће користе дигиталне алате истовремено пријављују већи ниво организационе јасноће, бољу комуникацију у тиму и већу контролу над процесима. Просечна оцена корисности технологија током догађаја износи 3,98 од 5, што упућује на висок степен задовољства. У домену управљања ризицима, више од половине испитаника сматра да дигитални алати доприносе већој сигурности и контроли, што је посебно важно у контексту заштите података и контроле приступа. Ипак, одређени изазови остају присутни: 41% испитаника наводи повремени техничке проблеме, а 64% истиче потребу за додатном обуком и техничком подршком. Ови налази указују да дигитална трансформација није само питање технолошке имплементације, већ и процес који захтева развој дигиталне писмености и нових компетенција унутар тимова. Тумачењем резултата у односу на теорију и постојећа истраживања може се закључити да налази овог рада потврђују глобалне трендове у индустрији догађаја. Хибридни и виртуелни модели све више преузимају водећу улогу, јер омогућавају већу доступност, нижу цену и већу еколошку одрживост, али истовремено захтевају квалитетнију техничку инфраструктуру и стабилне комуникационе канале [6]. Учесници све више очекују персонализовано и интерактивно искуство, док организатори морају балансирати између технолошке ефикасности и очувања аутентичног доживљаја физичког присуства. Према томе, догађаји будућности највероватније ће се развијати у хибридном формату, који обједињује најбоље аспекте дигиталног и традиционалног окружења.

Повезивањем налаза са ЕМБОК моделом може се уочити да дигитална трансформација делује као интегративни фактор који повезује све домене у јединствен систем. У администрацији доноси прегледност и брже одлучивање, у дизајну подстиче

креативност и интерактивност, у маркетингу проширује домет и омогућава персонализовану комуникацију, у операцијама повећава прецизност и смањује простор за грешке, док у ризику омогућава предвиђање и контролу потенцијалних проблема. Таква интеграција представља суштину савременог менаџмента догађаја, у којем сваки домен постаје део повезаног дигиталног екосистема [7].

Практичне импликације резултата показују да је неопходно посматрати дигиталну трансформацију као стратешки процес који обухвата и техничке и организационе промене. Организатори би требало да улажу у континуирану едукацију запослених, стандардизацију дигиталних процедура и развој унутрашњих протокола за управљање подацима и безбедношћу. Такође, препоручује се увођење интегрисаних платформи које би повезале фазе планирања, имплементације и евалуације, како би се подаци користили не само за анализу већ и као основа за доношење стратешких одлука.

Добијени резултати потврђују да дигитална трансформација није пролазни тренд, већ темељна промена начина на који се догађаји планирају, реализују и вреднују. Она доноси већу ефикасност, бољу комуникацију и већу доступност, али захтева и нову културу рада засновану на флексибилности, учењу и иновацијама. Савремени менаџмент догађаја више не може да функционише без дигиталних алата, али ни без људског фактора који даје смисао и емоцију сваком догађају. Управо у тој синергији технологије и људског искуства лежи будућност индустрије догађаја, односно у моделима који спајају ефикасност дигиталног са снагом непосредног доживљаја.

6. ЗАКЉУЧАК

Дигитална трансформација представља суштинску прекретницу у савременом менаџменту догађаја. На основу спроведеног истраживања може се закључити да дигитални алати више нису помоћно средство, већ кључни фактор који обликује начин планирања, организације, реализације и евалуације догађаја. Њихова примена омогућава већу ефикасност, бржу размену информација, бољу координацију тимова и квалитетније корисничко искуство, чиме се мења сама структура и логика управљања догађајима.

Научни допринос овог истраживања огледа се у емпиријском потврђивању теоријских поставки које истичу да дигитална трансформација мења менаџерске процесе на свим нивоима, повезујући техничке, организационе и комуникационе аспекте у јединствен систем. У контексту ЕМБОК модела, налази рада доприносе разумевању начина на који дигитални алати унапређују сваки од његових домена, од администрације и дизајна, до операција, маркетинга и управљања ризицима.

Практични допринос рада огледа се у идентификовању кључних користи и изазова са којима се суочавају организатори и учесници догађаја у процесу дигиталне трансформације. Резултати указују на потребу за континуираним развојем дигиталних компетенција, унапређењем техничке подршке и јачањем стратешког приступа дигитализацији догађаја. Комбиновање

физичких и виртуелних формата показало се као најефикаснији и најодрживији модел у савременом окружењу, јер омогућава инклузивност, флексибилност и дугорочно ангажовање публике.

Закључно, дигитална трансформација више није тренд, већ нужност која обликује будућност индустрије догађаја. Њена права вредност огледа се у способности да повеже технологију, људе и искуства у јединствену целину, стварајући темеље за нову еру иновативног, одрживог и интерактивног менаџмента догађаја.

7. ЛИТЕРАТУРА

[1] T. Anderson, "Technology-driven efficiency in modern event planning," *Event Management Review*, vol. 31, no. 1, pp. 44–59, 2024.

[2] L. Lopez and M. Turner, "Operational challenges in hybrid events," *Journal of Event and Hospitality Management*, vol. 22, no. 4, pp. 241–259, 2023.

[3] R. Almeida, "Digital integration in event management systems: A strategic approach," *Journal of Event and Tourism Studies*, vol. 18, no. 2, pp. 121–139, 2025.

[4] Project Management Institute, *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)*, 6th ed. Newtown Square, PA: PMI, 2017.

[5] H. Müller, "Inclusivity and access in the digital age of events," *Cultural Studies of Events*, vol. 14, no. 1, pp. 33–50, 2025.

[6] J. Lee and S. Carter, "Reimagining event participation in the digital era," *International Journal of Event Technology*, vol. 9, no. 2, pp. 101–120, 2023.

[7] F. Almeida, "CRM systems and data-driven decision-making in events," *European Business Review*, vol. 18, no. 2, pp. 66–82, 2025.

Кратка биографија:



Александра Дедић рођена је у Суботици 2001. год. Мастер рад на Факултету техничких наука из области Инжењерски менаџмент –пројектни менаџмент одбранила је 2025.год.

Контакт:aleksandradedic64@gmail.com