

Digitale Kommunikation im Kongresswesen: Eine Analyse aus Sicht der Teilnehmer/innen

Problemstellung

- Fehlendes Wissen und Unsicherheiten bei der Umstellung auf hybride Veranstaltungsformate (Hamm, Frew, & Lade, 2018)
- unterschiedliche Präferenzen bei Veranstaltungstechnologien und Kommunikationskanälen zwischen den Altersgenerationen (Lee & Lee, 2014, Sox et al., 2017)
- Technologie als einer der größten Kostentreiber heutiger Kongresse (MPI, 2018)
- Mangel an wissenschaftlicher Literatur (Mair, 2013)
- hoher Bedarf an quantitativen Studien mit befragten Teilnehmer/innen (Hamm et al., 2018, Sox et al., 2014)

Fragestellung und Zielsetzung

Forschungsfrage

Welche Präferenzen und Barrieren bestehen hinsichtlich der digitalen Veranstaltungskommunikation bei Teilnehmern und Teilnehmerinnen von Kongressen?

Zielsetzung

Handlungsempfehlungen zur Ausrichtung zukünftiger Kongresse

Abgrenzung

Fokus auf Verbandskongresse (Association Meetings) nach ICCA Definition

Theoretischer Hintergrund

- Digitalisierung
- Kommunikationstheorie
- Konsumentenverhalten/Wahrnehmung

Forschungsdesign

Methodik	quantitativ, schriftliche Teilnehmer/innen-Befragung
Befragungsinstrument	vollstandardisierter Fragebogen (Paper-Pencil)
Feldauswahl	3 Verbandskongresse im Bereich der Humanmedizin (N = 1334)
Datenerhebung	Vollerhebung, Rücklaufquote 33% (n = 441)
Repräsentativität	Schwankungsbreite $\pm 3,87\%$, KI 95%

Kernergebnisse

Präferenzen

- **Veranstaltungs-Apps** sind meistpräferiert, 78% nutzen VA-Apps bei Kongressen altersunabhängig (46% immer oder oft) App-Präferenzen: Personalisierte Informationen, Echtzeit-Updates, Check-in/Registrierung, interaktive Feedback-Tools
- **Videostreaming**: starke Präferenz für On-Demand-Videos und Livestreams
- **Social-Media**: untergeordnete Rolle, 50% nutzen Social-Media-Kanäle gar nicht, Präferenz & Nutzung ist altersabhängig, Dennoch wichtig: aktuelle Veranstaltungsinfos (News, Bilder, Statements)
- **Location Based Services**: „Paperless“-Anwendungen sehr wichtig für alle Generationen, Beacon-Technologie und Virtual/Augmented Reality noch keine „Must-Haves“
- **meistgenutzte Informationskanäle**: #1 Veranstaltungswebsite/-Mail, #2 Printmedien, #3 Veranstaltungs-App

Barrieren

- **definitiv**: fehlende Zahlungsbereitschaft
- **teilweise**: fehlendes Zugehörigkeitsgefühl (bei virtueller Teilnahme), fehlender Spaß, zeitliche Belastung, Technologie-Overload, Datenschutzbedenken, technische Hürden

Zukünftiges Teilnahmeverhalten

- 87% der Teilnehmer/innen können sich altersunabhängig eine virtuelle Kongressteilnahme grundsätzlich vorstellen
- Der Großteil (45%) möchte überwiegend persönlich und nur manchmal virtuell teilnehmen
- Jede/r Dritte (30%) würde gerne immer hybrid teilnehmen, z.B. 1 Tag vor Ort, 1 Tag über Livestreaming

Fazit

Handlungsempfehlungen

1. Verbandskongresse in Zukunft im hybriden Format
2. Die Veranstaltungswebsite als zentrale Plattform
3. Veranstaltungs-Apps als Kommunikationstools während der Veranstaltung
4. Social Media nur in begleitender Form
5. Beacon-Technologie als wichtige Zukunftstechnologie
6. Intensive Kommunikation über den Nutzen der Tools
7. Auf Printmedien nicht verzichten

Forschungsausblick

- Perspektive der Veranstalter, PCOs, Kongresszentren
- Kongresse anderer Themenbereiche / Corporate Meetings
- Fokus auf einzelne Phasen eines Kongresses
- Die optimale Gestaltung der hybriden Kongressteilnahme

Referenzen

- Hamm, S., Frew, E., & Lade, C. (2018). Hybrid and virtual conferencing modes versus traditional face-to-face conference delivery: A conference industry perspective. *Event Management*, 22(5), 717–733.
- Lee, S., & Lee, C. H. (2014). An Exploratory Study of Convention Specific Social Media Usage by Attendees: Motivations and Effect of Generations on Choice of Convention Information Source and Intention to Use Mobile Application. *Journal of Convention and Event Tourism*, 15(2), 135–149.
- Mair, J. (2013). *Conferences and Conventions: A Research Perspective*. London: Routledge.
- MPI. (2018). *Meetings Outlook 2018 Spring Edition*. Retrieved from <https://www.mpiweb.org/docs/default-source/meetings-outlook/meetings-outlook-spring-2018.pdf>
- Sox, C. B., Kline, S. F., Crews, T. B., Strick, S. K., & Campbell, J. M. (2017b). Virtual and Hybrid Meetings: Gaining Generational Insight From Industry Experts. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 18(2), 133–170.