



erlebnisse entwickeln und gestalten

thomas goiser, ritchie pettaufer

www.konferenzkathi.net

@konferenzkathi

mit freundlicher unterstützung von



inhaltsverzeichnis

- allgemeines, hospitality und diversity // 03
- anmeldung // 05
- digitales // 06
- referent/inn/en betreuen und einbinden // 07
- kulturelle besonderheiten, socializing // 09
- essen und trinken // 10
- nützliches, impressum // 11

über dieses white paper

business events und konferenzen sind in ständiger entwicklung. aus der arbeit für www.konferenzkathi.net und dem besuch einiger veranstaltungen entstand die idee, besondere eindrücke hier lose gegliedert zusammenzufassen und beispiele vorzustellen. wir hoffen, dass auch für sie einige nützliche gedanken und anregungen für ihre veranstaltungen, konferenzen, events und sonstige anlässe sowie deren erfolgreiche gestaltung dabei sind. viel spass beim lesen und alles gute bei ihren events!
das team von www.konferenzkathi.net

www.konferenzkathi.net ist ein kostenloser informationsdienst zu konferenzen und events in deutschland, österreich und der schweiz. die website ist für alle da, die sich bei events inspirieren lassen und etwas dazulernen wollen – interessante neue leute kennenlernen nicht ausgeschlossen. unsere themenfelder: **medien, wirtschaft, gesellschaft, technologie, kunst, nachhaltigkeit und zukunft.** wir freuen uns über **infos, hinweise und zusendungen** von eventveranstalter/inne/n, agenturen, bildungseinrichtungen, ngos etc. an office@konferenzkathi.net

das projekt hat seine wurzeln an der fachhochschule st. pölten. unser team besteht aus dem social-media-berater ritchie pettaufer (www.pettauer.net), julia bokesch (seit herbst 2016), den studierenden lisa augustin, magdalena fürst, stephanie kopp, lisa kornsteiner, sophia ramoser, und dem unternehmens- und pr-berater thomas goiser.

allgemeines, hospitality und diversity

kompetenz kennen und nutzen: mitarbeiter/innen können meist mehr, als man denkt – und das lässt sich im vorhinein erheben und dann gezielt/spezifisch einsetzen, z.b. sprach- und kulturkenntnisse, weitere berufsausbildungen, erste hilfe, ...

nicht überall ist heute schon volle **barrierefreiheit** gegeben; einzelne personen aus dem team sollten dafür zuständig sein, menschen mit behinderungen gezielt zu helfen. und alle können dafür stärker sensibilisiert werden.

kinderfreundlichkeit: angebotene kinderbetreuung und einrichtungen wie wickeltisch, kinderwagen-parkplatz bei garderoben (achtung: fluchtwege!) und ruheräume etablieren sich langsam.

sollten **badges** sich aufgrund von lanyards umdrehen können, empfiehlt es sich, diese beidseitig zu bedrucken.

zentrale **ladestationen und ggf. adapterstecker** werden gerne nachgefragt.

transportkapazitäten und garderobe kann man steuern: durch mobilitätshinweise und lagepläne schon auf der einladung, hinweise und avisos an taxizentralen, ...

safety: um rasch und wirksam erste hilfe leisten und einsatzkräfte alarmieren zu können, sollten alle mitarbeiter/innen von allen an einem event tätigen dienstleister/inne/n gemeinsam gebrieft werden – wo sind welche ressourcen (erste-hilfe-kästen, defibrillatoren, ärztinnen und ärzte, wie erreicht man diese)? wer ist bei notfällen vorrangig wofür zuständig?

// planungssicherheiten

unter dem titel „what participants really want“ hat ein forschender/innen/team von der donau-universität krems und der universität wien auf wissenschaftlicher basis ein kartenset sowie eine methode zur planung von events kreiert und im herbst 2016 öffentlich vorgestellt. erwartungen, wünsche und bedürfnisse der teilnehmer/innen können so identifiziert werden, um die passendsten sozialen formate, raumgestaltungen und technologien für sie anzubieten. beschreibung und bestellmöglichkeit sind hier zu finden: www.designing.events

// miteinander anders reden

während der 2 ½ wochen des europäischen forums alpbach hält geschäftsführer philippe narval täglich um 8 uhr morgens ein team-meeting ab. dieses dauert knapp 15 minuten, wird von ihm strikt moderiert und ist von der philosophie der „art of hosting“ geprägt. jede/r kann zu wort kommen. gemeinsam ist man auf erfolge stolz, verarbeitet rück-schläge und missverständnisse und bereitet sich gezielt auf die konkreten herausforderungen des kommenden tages vor. das meeting ist auch der ort, um persönliche wertschätzung auszudrücken – ob für leitende mitarbeiter/innen oder putzkräfte. www.alpbach.org

wenn spezielle **sicherheitskontrollen** nötig sind, sollte allen klar sein, wonach eigentlich gesucht wird (und wie intensiv): gefährliche gegenstände? mitgebrachte getränke und speisen? ... sonst führt das leicht zu missverständnissen und verstimmung schon am eingang.

aufgrund von diversen miterlebten konflikten ist es empfehlenswert, an der location einzelne zonen als **ruhezonen, andere als kontakt-oder „businesszonen“** zu kennzeichnen. so erreicht man, dass die teilnehmer/innen einander nicht stören. ob das auch in raucher/innen/bereichen sinnvoll ist, sei dahingestellt.

nun zu etwas ganz anderem, ganz einfachem: zur besseren **strukturierung** der zeit ist ein gong bzw. ein anderes akustisches signal sinnvoll. sonst sind moderator/inn/en oft einfach überfordert (und veranstalter/innen in der folge verzweifelt).

// glockenspiel

die forschungsorganisation acib (austrian center for industrial biotechnology – www.acib.at) hat beim von ihr veranstalteten european summit for industrial biotechnology in graz eine kuhglocke als akustisches pausensignal verwendet. für eine reihe von teilnehmer/innen war das in der folge eines der prägenden gestaltungselemente des dreitägigen events. nun wird überlegt, für die neuauflage des events die charakteristischen kuhglockentöne auch als klingelton für mobiltelefone zur verfügung zu stellen.

// lärmfrei gedacht

wohlfühlen neben einem intensiven vortragsprogramm ... beim future day des zukunftsinstituts in frankfurt (futureday.network) gibt es neben einem „playground“ auch eine ruhezone. hier ist kein platz für netwerken, sondern zum nachdenken oder zum stöbern in büchern. „denken ohne lärm“ und die möglichkeit für neue anregungen von innen.

anmeldung

viele veranstalter bewerben ihren event auf der eigenen website und auf sozialen netzwerken. vor allem auf facebook besteht die gefahr, dass gäste eine **event-zusage mit einer verbindlichen anmeldung verwechseln**. klare kommunikation vermeidet solche missverständnisse.

bei kleineren, selbstorganisierten veranstaltungen wie barcamps haben sich **wikis als organisationstool** bewährt. bei größeren events empfiehlt sich die verwendung eines spezialisierten dienstleisters, der anmelde- und gegebenenfalls bezahlprozesse abwickelt.

wer selbst programmierte oder drittanbieter-systeme zur automatisierten datenverarbeitung nutzt, muss die jeweiligen **datenschutz-richtlinien** klar an die teilnehmer/innen kommunizieren. macht eine datenweitergabe zur kontaktaufnahme sinn – etwa bei networking veranstaltungen – sollte ein explizites opt-in möglich sein.

bei der geplanten **veröffentlichung von vortrags-präsentationen** und anderen referent/inn/en-unterlagen sollten die urheberrechte unbedingt vorab geklärt werden: immer wieder verwenden vortragende beispielsweise stock-photos, für die sie nicht die online-veröffentlichungsrechte besitzen ...

werden fotos / videos von der veranstaltung veröffentlicht, holt man am besten bereits im zuge der anmeldung die entsprechende **zustimmung aller teilnehmer/innen** ein, da ein nachträgliches clearing erfahrungsgemäß unpraktikabel bis unmöglich ist.

die no-show rate beträgt erfahrungsgemäß bei kostenlos zugänglichen events bis zu einem drittel der angemeldeten teilnehmer. die einhebung einer **minimalen gebühr** bei der anmeldung, die bei erscheinen rückerstattet (oder für einen guten zweck gespendet) wird, sorgt für höhere planungssicherheit.

// dauerhaft vernetzt

die veranstalter des mobile world congress barcelona setzen auf umfangreiche networking-möglichkeiten bereits im vorfeld der veranstaltung. zusammen mit dem zutritts-badge erhält jede/r teilnehmer/in ein login für die webseite, die zugleich als informationszentrale und b2b social network fungiert: anhand der eingetragenen profil-informationen, interessen und rollen kann man direkt nach beginn der anmeldephase face2face meetings vereinbaren bzw. die jeweilige agenda bereits vorher online diskutieren. nach dem ende der veranstaltung dient das persönliche profil als notizbuch mit kontaktverwaltung, wobei sich die gesammelten daten auch leicht in andere systeme übertragen lassen. www.mobileworldcongress.com

digitales

ein kostenloses und einfach zugängliches **wlan für gäste** ist mittlerweile standard, sonst sind gäste aus dem ausland benachteiligt (roaming-gebühren).

dialoge lassen sich einfach fördern – z.b. indem man bereits das **badge als kommunikationsmittel** nutzt und darauf auch twitter-name und hashtag angibt.

plattformen und **tools gezielt wählen** und nutzen: besonders linkedin verfügt über gute diskussionsmöglichkeiten und gruppenfunktionen; andere plattformen, wie xing, haben sich bei teilnehmer/innen-verwaltung und -abrechnung bewährt.

pro plattform bzw. kanal empfiehlt es sich für veranstalter/innen jeweils **eine sprache** zu wählen und durchgehend zu verwenden.

twitter- und andere accounts möglichst von veranstalter/innenseite und **dauerhaft persönlich betreuen**. seltsam ist, wenn der dialog plötzlich abreißt (z.b. weil etwa der auftrag der betreuenden agentur oder der social-media-praktikant/inn/en geendet hat).

die grundsätzliche entscheidung, einen etablierten veranstaltungstitel oder einzelne events (mit jahreszahl) als **hashtag zu wählen**, hat einfluss auf auffindbarkeit und nachvollziehbarkeit – spätestens im folgejahr.

streaming bitte ganz oder gar nicht. kürzlich wurde ein event zur beteiligung von bürger/innen an der digitalen gesellschaft(!), die um 9 uhr begann, erst ab 15 uhr gestreamt ...

// sichtbarkeit

die berliner agentur triad entwickelte ende 2015 für die veranstaltungsreihe „digitising europe“ des vodafone institut für gesellschaft und kommunikation ein tool, das gesprochene worte der referent/inn/en nach twitter-hashtags trackt. auf einer europakarte konnte man quasi live sehen, von wo aus auf twitter gerade die genannten begriffe ebenfalls verwendet werden (selbstverständlich auch via live-streaming). das illustrierte das thema der diskussion „big data – towards a human-centered data revolution“ sehr raffiniert. digitising-europe.eu

referent/inn/en betreuen und einbinden

key note speaker und referent/inn/en sind oft wichtige **symbole und publikumsmagnete**. ihr einsatz ist eine frage der balance und kann manchmal ein sensibles thema sein (viel diskutiert: person/thema/inhalt, bedeutung/beliebigkeit, geschlechterverhältnis).

männer überall? „all male panels“ sind für veranstalter/innen peinlich aber im internet ein satirischer hit (<http://allmalepanels.tumblr.com>). frauen ausschließlich mit moderatorinnenrollen zu versorgen, hat sich aus veranstalter/innen/sicht auch nicht bewährt. abhilfe schaffen 1) das bemühen um ein ausgewogenes geschlechterverhältnis von anfang an und 2) plattformen wie www.speakerinnen.org.

manche referent/inn/en können auch selbst **starke kommunikator/inn/en** für einen event sein – vor allem durch ihre social-media-kanäle und kontakte. dazu kann man sie gezielt mit informationen versorgen. achtung aber auf copyrights bei geteilten bildern und grafiken ...

im rahmen der veranstaltung ist auch ein angebot für referent/inn/en zur **vernetzung untereinander** ein mögliches (und unterschätztes) qualitäts- und unterscheidungsmerkmal – z.b. referent/inn/en-dinner und/oder, lounges.

// dialogmanagement

für das global peter drucker forum versammelt die drucker society europe jahr für jahr hunderte führungskräfte und wissenschaftler/innen in wien. bereits monate davor wird – über blog, linkedin und medienkooperationen – gezielt für die veranstaltung geworben und das thema diskutiert. meist stehen die referent/inn/en und ihre themen im zentrum. auch nach der veranstaltung wird der dialog fortgesetzt, werden artikel ausgetauscht und diskutiert. www.druckerforum.org

keine falsche eitelkeit: verständlichkeit und klarheit der diskussion leiden darunter, wenn **fremdsprachen** nicht ausreichend beherrscht werden. es ist kein problem ein panel mehrsprachig zu führen, wenn ein dolmetschdienst zur verfügung steht.

die **unterbringung in besonderen locations** macht auch auf referent/inn/en eindruck.

ebenso nützlich: ein deutliches display (z.b. flatscreen), das für referent/inn/en gut sichtbar die **verbliebene vortragszeit einblendet**. damit danach niemand mit unschuldiger miene sagen kann, er habe die zeit übersehen ...

// feuer&flamme

im rahmen des eya festivals – des dreitägigen gewinnerevents des europaweiten digital creativity improving society wettbewerbs – setzten die veranstalter/innen die referent/inn/en in einem neuen nebenformat ein: in so genannten „camp fires“ (gespräche am lagerfeuer) verknüpften sie das – bewährte –hintergrundgespräch mit herausragenden Persönlichkeiten mit world-café- und speed-dating-elementen. die referent/inn/en trugen als „inspirationsflammen“ orange schals und gaben einer kleinen gruppe von teilnehmer/inne/n impulse aus ihrer karriere und ihrem leben. teelichter und ein eingeleitetes kaminfeuer sorgten kostengünstig für das passende setting und einen inspirierenden rahmen.
www.eu-youthaward.org

// liebe zum detail

das seit vielen jahren stattfindende st. gallen symposium ist so hochkarätig und traditionsreich, dass es über die domain „www.symposium.org“ erreichbar ist. veranstaltet wird es von studierenden der universität st. gallen, die auch das gesamte servicepersonal stellen – bis hin zum driver service für die teilnehmer/innen. so kommen die „leaders of today“ die ganze zeit über mit den „leaders of tomorrow“ in kontakt. der exzellenzanspruch zeigt sich auch in kleinen details: wenn bei umbauten auf der bühne bei einem panel-wechsel neue getränke und gläser eingestellt werden, tragen die studierenden, die diese platzieren, weiße handschuhe. so hinterlassen sie keine fingerabdrücke, die dann im bühnenlicht sichtbar wären.

kulturelle besonderheiten, socializing

gesamtinszenierungen nehmen weiter zu – gerade im b2b-bereich. gleichzeitig zeigt sich eine neue bescheidenheit, wo man mit einfachen dingen und wenig ressourceneinsatz viel erreichen kann. je mehr gestaltet ist, desto eher fallen die nicht gestalteten, improvisierten oder schlicht vergessenen dinge auf.

netzwerken wird als selbstständiger zweck von events und konferenzen anerkannt und daher wird diesem gezielt (allerdings manchmal krampfhaft) raum gegeben.

dress code hinweise können helfen, stress bei gästen und missverständnisse zu vermeiden.

bereits bei der planung kann man **fest- und feiertage** diverser kulturen und religionen berücksichtigen. einen guten überblick hat das afro-asiatische institut wien herausgegeben:
www.aai-wien.at/interreligioeser-festtagskalender-2016

mehrsprachige beschilderungen und hinweise werden langsam zum standard bei internationalem publikum und erleichtern dem personal vor ort die arbeit.

// gute Mischung

jahr für jahr sorgt der schweizer harbour club mit seinem symposium für einen besonderen „anlass“. durch gute betreuung der community und ein besonders gastfreundliches ambiente mit wiederkehrenden elementen in der organisation sowie eine sehr professionelle und fachlich ausgezeichnete moderatio n fühlen sich die gäste gut betreut, informiert und eingebunden.

www.harbourclub.ch/de/anlasse/harbourclubsymposium

// gedankenübertragung

das falling walls symposium (www.falling-walls.com) in berlin bringt jährlich neue perspektiven aus verschiedenen themenbereichen zusammen, die die mauern und grenzen bestehender disziplinen und lösungen einreißen könnten. folgerichtig wurde auch die grenze zwischen „inhaltlichen inputs“ und „pausen“ durchbrochen: im pausenbereich gaben einzelne sprecher/innen während der pausen und am ende der veranstaltung gemeinsam mit weiteren fachleuten vertiefte interviews und es gab diskussionen, die mittels headsets übertragen wurden. außerdem wurden anhand von vorab angegebenen interessen business speed datings in einem besonders dafür ausgelegten raum organisiert.

essen und trinken

vegetarische alternativen setzen sich durch, auch auf unverträglichkeiten (bsp.: laktose) und **religiöse/kulturelle speisevorschriften** wird stärker rücksicht genommen.

regionalität und saisonalität sind bereits ein etabliertes qualitätskriterium bei caterings.

die **kennzeichnung von allergenen** wird bei veranstaltungen höchst unterschiedlich gelöst. hier kann etwa die app www.foodnotify.com helfen.

je besser zugänglich bzw. lesbar gestaltet die **bezeichnung von speisen und allfällige hinweise** sind, desto kürzer sind die durchlaufzeiten. möglicherweise sollten auch diese mehrsprachig verfügbar sein.

manchmal werden die einzelnen speisen bzw. die **zusammensetzung des buffets bereits im programm** angegeben, um den gästen die auswahl zu erleichtern.

die zusammenarbeit mit **foodbanks** (meist bekannt als „tafel“ bzw. „partage“) und sozialunternehmen ist für immer mehr catering-unternehmen und veranstalter/innen ein zeichen sozialer verantwortung.

// versorgungssicherheit

„tap water is drinkable in austria“ steht während internationaler konferenzen an einer österreichischen universität auf in den toiletten aufgehängten schildern. ein wichtiger hinweis ...

impresum:

dieses white paper gibt persönliche eindrücke und einschätzungen der autoren wieder und basiert auch auf der redaktionellen arbeit des teams von www.konferenzkathi.net.

autoren: thomas goiser & ritchie pettaufer

herausgeber: thomas goiser, 3071 böheimkirchen, österreich,
thomas@goiser.at; kostenloser download via www.konferenzkathi.net

erstellt im märz 2017

fotonachweise: cover: ritchie pettaufer

haftungsausschluss: erstellt mit großer sorgfalt. für richtigkeit der umsetzung der genannten ideen und empfehlungen und konformität mit geltenden vorschriften in den umfassten ländern kann jedoch keine haftung übernommen werden.



mit freundlicher unterstützung von



// nütliches

literatur:

<http://webshop.wko.at/index.php?id-p=59&idpd=2776> andreas hlady,
dr. klaus vögl, professionelles event-
marketing und -management

links:

www.eventnet.at – website des
fachverbandes der freizeit- und
sportbetriebe der wirtschafts-
kammer österreich

www.zukunftsinstitut.de – zukunfts-
institut, studie „event der zukunft“

www.wrk.at/veranstaltungssicherheit/
– wiener rotes kreuz, competence
center event safety management