

Beitrag aus der Fachzeitschrift „innovative VERWALTUNG“, Ausgabe 9/2011. Weitere Infos unter:  
IV-Redaktion, Postfach 11 30, 27722 Worpswede, Tel. (0 47 92) 95 52-77, E-Mail: innovative-verwaltung@kloeker.com,  
Internet: www.innovative-verwaltung.de. ©2011 Gabler Verlag/Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH

# Wissen und Informationen gewinnbringend vermitteln

Erfahrungsbericht zur Vermittlungsmethodik bei Großveranstaltungen

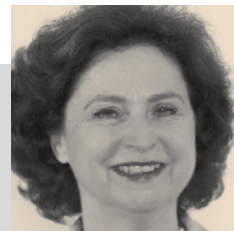
**Bei der Konzeption von Veranstaltungen wird viel über Formate, Themen und Zielgruppen nachgedacht, aber deutlich weniger über Teilnehmerbedürfnisse und nachhaltige Vermittlungsmethoden, speziell in Großveranstaltungen wie Kongressen und Tagungen mit hunderten von Besuchern.**

**Im Rahmen des Kongresses „neueVerwaltung“ wurden in diesem Jahr neue Möglichkeiten der Wissens- und Informationsvermittlung umgesetzt.**

Seit nunmehr zwölf Jahren ist die dbb akademie verantwortlich für die Konzeption und Durchführung des E-Government-Kongresses „neueVerwaltung“, dem größten seiner Art im deutschsprachigen Raum, der im Mai dieses Jahres unter dem Motto „Verwaltung neu denken“ mit ca. 1.000 Besuchern wiederum erfolgreich absolviert wurde. Laut Evaluation haben weit über 90 % der Teilnehmer Anregungen für ihre praktische Arbeit erhalten, ebenso viele beurteilen ihre Teilnahme als insgesamt lohnenswert. Warum dann über Vermittlungsmethoden nachdenken, wenn alle zufrieden sind? Die Antwort ist einfach: weil es nicht nur um Zufriedenheit geht – das freut natürlich den Veranstalter, seine Partner und Sponsoren –, sondern auch um Transfer, Nachhaltigkeit und die Befriedigung möglichst vieler Teilnehmerbedürfnisse. Was bleibt bei den Besuchern haften, was hat sie begeistert und beflügelt, was kann im beruflichen Alltag umgesetzt werden, in welcher Form auch immer?

## Gliederung und Formate für Kongresse

Der Kongress neueVerwaltung dauert zwei Tage und besteht im Kern aus zwei Plenumsveranstaltungen mit zwei bis drei Key-Notes und Podiumsdiskussionen sowie über 40 Fachforen, die nach Oberthemen (Tracks) gegliedert sind. Jedes Fachforum besteht aus drei ca. 20-minütigen Vorträgen mit Präsentationen, die praktische Lösungen, aktuelle Projekte oder neue Konzepte vorstellen. Anschließend besteht Gelegenheit zu einer ca. 10-minütigen Diskussion. Dem Kongress ist eine Fachaussstellung angeschlossen, die den Charakter des Kongresses als „Marktplatz der Informationen“ unterstreicht und den Teilnehmenden die Möglichkeit bietet, sich über aktuelle Angebote spontan und unverbindlich zu informieren. Die Referenten werden zum einen durch einen „Call-for-Papers“ ausgewählt, zum anderen durch Kongresspartner oder Aussteller benannt (Referenzkundenmo-



**Anke Weigend**  
ist stellvertretende Geschäftsführerin der dbb akademie

dell): Sie sind in der Regel Beschäftigte der öffentlichen Verwaltung und mit den Anforderungen und Problemen dieses Sektors vertraut. Die Fachforen werden geleitet von professionellen Moderatoren, die aufgrund ihrer beruflichen Erfahrung ebenfalls mit den aktuellen Fragestellungen der öffentlichen Verwaltung vertraut sind.

### Methoden zur Vermittlung von Inhalten .....

Wenn wir genau hinschauen, werden auch die spannendsten Projekte und Erfahrungen zu den unterschiedlichsten Themen mehrheitlich im Rahmen von PowerPoint-Präsentationen und Frage-Antwort-Sequenzen dargestellt.



*Überzeugte beim diesjährigen dbb-Kongress durch Rhetorik und Ausstrahlung: Thomas Sattelberger (re.), Personalvorstand und Arbeitsdirektor bei der Deutschen Telekom AG mit seinem Vortrag zum Thema „Personal neu denken – Impulse“, hier bei der Begrüßung durch Anke Weigend beim dbb-Kongress in Leipzig.*

Dem Kongress vorgeschaltet sind halbtägige Tutorials, die zu ausgewählten Themen – z. B. Verschlüsselung und digitale Signatur in der Anwendung – ausführliche Informationen vermitteln und spezielle Fragestellungen vertiefen. Parallel zu den Fachforen werden darüber hinaus 90-minütige Workshops zu aktuellen IT-Anwendungen an eigens dafür bereitgehaltenen PC-Arbeitsplätzen angeboten. Innerhalb der Fachforen werden zudem Roundtables zu speziellen Themenbereichen angeboten, in diesem Jahr beispielsweise zum Thema „Datenschutz – eine aktuelle Bilanz“.

Den Kommunikationsmittelpunkt stellt die Abendveranstaltung dar, die in einem attraktiven Ambiente mit angenehmer Unterhaltung stattfindet.

Die Formate sind also vielfältig: Sind es die Vermittlungsmethoden auch?

Das muss nicht unbedingt schlecht für den Transfer und die Nachhaltigkeit sein: Bei den Teilnehmenden werden verschiedene Sinneskanäle angesprochen, und ein guter Rhetoriker kann durchaus einen bleibenden Eindruck hinterlassen.

PowerPoint-Präsentationen haben darüber hinaus den Charme, dass man sie schwarz auf weiß nach Hause tragen und dort in Ruhe noch einmal durcharbeiten kann (in unserem Fall sind sie natürlich farbig und werden den Kongressteilnehmern im Anschluss auf einer CD zur Verfügung gestellt).

Dennoch: PowerPoint-Präsentationen können langweilen und ermüden, vor allem wenn sie nicht nach den Regeln der Kunst gestaltet werden und letztlich den Vortrag nicht unterstützen, sondern komplett abbilden und ersetzen.

Da helfen auch die Vorgaben und didaktisch-methodischen Hinweise des Veranstalters nichts – viele Folien mit viel Text bedeuten Sicherheit und Orientierung für den Vortragenden.

Das ist verständlich, zumal nicht jeder Experte mit methodisch-didaktischen Fragen vertraut ist und sich in diesem Bereich fortbildet.

Die Vorteile von Frage-Antwort-Sequenzen und Diskussionen liegen auf der Hand: Die Teilnehmer können sich aktiv beteiligen und ihre ganz speziellen und individuellen Fragestellungen einbringen. Allerdings ist es in den entsprechenden Formaten (z. B. Diskussionsrunden) deutlich schwieriger, einführende Informationen zu platzieren, um alle auf denselben Stand zu bringen. Meist geschieht das wieder über PowerPoint-Präsentationen.

Wirklich heiße Diskussionen entstehen eher selten. Das mag an der Thematik liegen, schließlich geht es nicht um Existenzielles wie Menschenrechte oder Atomkraft. Aber auch die Größe der Gruppe und die damit verbundene höhere Hemmschwelle, sich als Teilnehmer zu offenbaren, spielen eine Rolle. Das zeigt sich auch in den Podiumsdiskussionen im Plenum: Vor großem Publikum besteht schon eine gewisse „Beißhemmung“ zwischen den Diskutanten, da trauen sich die Teilnehmer erst recht nicht aus der Defensive.

### Bedürfnisse der Teilnehmenden .....

Das führt uns zu der Frage: Wo liegen eigentlich die Grundbedürfnisse der Teilnehmer bei (Groß-)Veranstaltungen? In ihrem Ideenbuch für Veranstaltungen (Hermann Will, Ulrich Wunsch, Susanne Polewsky: Info-, Lern- und Change-Events, Beltz Verlag 2009) haben die Autoren auf der theoretischen Grundlage der „Basic-Needs“ sieben Teilnehmer-Parameter für den Veranstaltungsbereich identifiziert. Dazu gehören das Bedürfnis nach Kompetenzerleben, nach Autonomie, nach Zugehörigkeit, nach gutem Inhalt, nach spannender Verpackung, nach (Lust-)Gewinn und Nutzen sowie Erwartungen zum Veranstaltungsrahmen.

Dem Bedürfnis nach Zugehörigkeit – nach Wunsch et al. eine klassische Voraussetzung für den intrinsisch motivierten Veranstaltungsbesuch – wird durch die Schaffung der Möglichkeit von Kontakt und Nähe entsprochen, z. B. durch die gemeinsamen Mittags- und Erfrischungspausen, insbesondere aber durch den Besuch der Abendveranstaltung.

Dem Bedürfnis nach „gutem Inhalt“ (neue Sachverhalte, Erkenntnisse, Ergebnisse und Empfehlungen) kann gerade auf Großveranstaltungen mit ihrem breiten Themenangebot gut entsprochen werden. Die Qualität wird z. B. durch Call-for-Papers und andere Auswahlverfahren sichergestellt.

Auch die Erwartungen zum Veranstaltungsrahmen lassen sich durch attraktive Locations, exzellente Verpflegung, angemessene Pausengestaltung und ein attraktives Begleitprogramm mit Incentives (z. B. Abendveranstaltung) erfüllen.

Das Bedürfnis nach (Lust-)Gewinn und Nutzen klingt schwerer stillbar als es ist: Häufig reicht schon das Knüpfen geschäftlicher oder dienstlicher Kontakte, das Erkennen von Trends, das Mitnehmen von Beispiellösungen und Materialien, das Erleben eines Prominenten, das Gespräch mit Kollegen aus anderen Bereichen o. Ä. für die Zufriedenheit. Auch kleine Take-Aways dürfen nicht unterschätzt werden.

Für die Frage der geeigneten Methodenwahl spielen vor allem die Bedürfnisse nach Kompetenzerleben, Autonomie und spannender Verpackung eine entscheidende Rolle: Teilnehmer wollen Anforderungen gewachsen sein, weiterlernen, ernstgenommen werden und sich auch im Vergleich mit anderen als kompetent erleben. Sie wollen mitgestalten, Einfluss nehmen und wählen können, was sie hören, sehen und tun wollen. Sie wollen auch sinnlich und emotional angesprochen werden und die Veranstaltung als attraktiv erleben.

### Aktivierung der Teilnehmenden

Wir haben in diesem Jahr versucht, diesen Bedürfnissen bei der Methodenwahl

für den Kongress verstärkt Rechnung zu tragen. Sei es über eine unkonventionellere Form der Begrüßung und Verabschiedung, die Einführung und Realisierung eines World-Cafés zur Nationalen E-Government-Strategie oder den Coaching-Angebot für Referenten zu methodisch-didaktischen Fragen.

Der Einsatz von teilnehmeraktivierenden Methoden wie das World-Café ist

Generell wurden die methodischen Neuerungen und Erweiterungen sehr gut angenommen, Teilnehmer und Referenten waren dankbar für Neues und Überraschendes.

Das entspricht auch den Erkenntnissen der Hirnforschung: Wer Neues und Überraschendes erlebt bzw. tut, verlässt die ausgefahrenen Bahnen des Gehirns und schafft neue Wege und Synapsen.



*Teilnehmende des dbb-Kongresses diskutierten im World-Café an Thementischen. Ergebnisse wurden direkt auf den Tischdecken festgehalten.*

für den Veranstalter nicht ohne Risiko: Wird die Methode angenommen? Wer macht mit? Was kommt dabei raus? Wie können die Ergebnisse zusammengefasst und allen Besuchern des Kongresses zugänglich gemacht werden?

Die aktive Teilnahme am World-Café war auf unserem Kongress anfangs etwas zögerlich, aber Schritt für Schritt entwickelten sich lebhaftere Diskussionen an den Thementischen und eindrucksvolle Bilder und Texte auf den Tischdecken. Die Präsentation der Ergebnisse am nächsten Tag war dann der Renner: Mit Hilfe einer Software-Lösung konnten alle Ergebnisse visualisiert und Einzelpunkte durch eine spezielle Zoomtechnik hervorgehoben werden.

### Es kommt auf die Methodik an

Auch wenn nicht alle Teilnehmerbedürfnisse in gleicher Intensität befriedigt werden können, sollte gerade der Methodenwahl besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden. Kompetenz- und Erfolgserlebnisse für Teilnehmer, Referenten, Moderatoren und Veranstalter sind das Ziel!

Der nächste Kongress neueVerwaltung findet vom 22. bis 23. Mai 2012 im Congress Center Leipzig statt, Neuerungen und Überraschungen inbegriffen.

Weitere Informationen erhalten Sie bei **Anke Weigend, E-Mail: a.weigend@dbbakademie.de.**