

TECNOLOGIA PER CONGRESSI: UNA MINACCIA O UN MIGLIORAMENTO?

di Edgar Hirt

Come avviene in quasi tutti gli altri settori, i centri congressi stanno assistendo a una rivoluzione tecnologica, con la comparsa di innovazioni e nuove applicazioni ormai quasi ogni giorno. Al tempo stesso, le aspettative dei clienti aumentano di continuo, con numerose funzionalità tecnologiche, che fino a poco tempo fa erano considerate un lusso, normalmente previste da organizzatori e delegati. In particolare, le tecnologie di **connettività e presentazione** sono viste come ingredienti chiave. I delegati abituati al contatto continuo e istantaneo con il mondo esterno si aspettano che tale contatto sia disponibile anche nel contesto congressuale e non accettano la possibilità di sospendere le proprie comunicazioni. Contemporaneamente, in un mondo in cui in qualsiasi occasione viene dato un valore elevato all'intrattenimento, è ovvio che aumentino le aspettative di presentazioni più sofisticate. Per fortuna, il miglioramento della tecnologia wireless ha fatto sì che la maggior parte delle strutture potesse offrire i servizi più moderni senza dover fare affidamento su tecnologie incorporate di difficile o impossibile implementazione in edifici meno recenti.

Ma un responsabile di un centro, così come un programmatore di eventi, deve rispondere a una domanda più ampia: tutte queste nuove tecnologie rappresentano una minaccia per le riunioni e i congressi convenzionali oppure offrono nuovi modi per espandere l'impatto di tali eventi a un nuovo pubblico e aggiungono **un'ulteriore dimensione all'esperienza del congresso?**

Questo è un dibattito che dura da ormai molti anni. I favorevoli alla "soluzione tecnologica" hanno per lungo tempo sostenuto che la tecnologia rimpiazzerebbe semplicemente la necessità di organizzare congressi e convegni, in quanto consentirebbero alle persone di comunicare tramite accesso remoto invece di viaggiare lontano per assistere di persona a una riunione. Costoro immaginavano di smettere di viaggiare allo scopo di assistere a "congressi virtuali", in cui i partecipanti sono seduti in vari luoghi osservando il congressista o gli altri partecipanti in grandi monitor. Tuttavia, questo non è avvenuto, principalmente per tre ragioni. Primo, è ovvio che i congressi non sono formati solo dai contenuti, sono basati in realtà più sull'interazione, e non è possibile interagire in modo efficace da una connessione video. Si è suggerito che i



congressi, i convegni e le fiere commerciali sono un modo per "verificare" le informazioni disponibili presso altre fonti, per esempio Internet, grazie a un incontro reale, faccia a faccia, con le persone che stanno dietro a tali informazioni. In ogni caso, se una simile transizione dalla realtà al virtuale fosse avvenuta, sarebbe apparsa probabilmente come una conseguenza delle preoccupazioni relative ai viaggi e alla sicurezza mondiale sorte nei primi anni di questo decennio. I viaggi dei delegati sono stati infatti una delle prime aree a essere interessate al cambiamento quando il numero di viaggi programmato dalle aziende è nuovamente aumentato.

Secondo, alcuni fattori non possono essere comunicati da una riunione virtuale. I delegati godono del vantaggio di **costruire rapporti e reti con altri colleghi**, nonché di visitare nuove destinazioni, strutture e culture. Questi fattori rappresentano un plus, ma contribuiscono anche al valore

generale dell'esperienza di formazione associata a un evento. Infine, la stessa tecnologia che è stata considerata come una minaccia per congressi e convegni ha infine dimostrato di poter essere un miglioramento e un valore aggiunto per i partecipanti. La capacità di "irradiare" presentazioni e dimostrazioni da una postazione remota ne è un esempio, come lo è l'opportunità di condividere le procedure del congresso in modo più efficace tramite dispositivi come il web casting. Fornendo un contenuto di maggiore qualità, la tecnologia crea in effetti motivi in più per partecipare al congresso, **rendendo la partecipazione più preziosa**. Con il miglioramento della tecnologia, si amplifica anche l'importanza di tutti questi benefici aggiunti. In un mondo sempre più impersonale, il valore delle relazioni interpersonali e dello sviluppo di nuovi punti di vista può solo aumentare. Quindi, anche se è probabile che queste tecnologie correlate ai congressi aumenteranno nei prossimi anni, è improbabile che sostituiscano del tutto questi eventi.

AIPC
50 YEARS

Associazione Internazionale dei Palazzi dei Congressi

AIPC è un'associazione internazionale formata da 160 tra i principali centri espositivi e congressuali di tutto il mondo. Il suo scopo è supportare, incoraggiare e riconoscere l'eccellenza nell'uso e nella gestione dei centri per convegni; supporta questa missione attraverso attività volte ad assistere i membri nel miglioramento del livello di esperienza di gestione in aree come operation, finanza, tecnologia, formazione professionale, marketing, relazioni con i clienti e ambiente. Ha sede a Bruxelles, Belgio.

Per informazioni:
marianne.de.raay@aipc.org
www.aipc.org

Edgar Hirt, presidente dell'Associazione Internazionale dei Palazzi dei Congressi (AIPC) e direttore generale del Centro Congressi di Amburgo (CCH), è presente in esclusiva italiana su MICE con un articolo di approfondimento sul settore.



Meetings technology: threat or enhancement?

by Edgar Hirt, President of AIPC and Managing Director of CCH, Congress Center Hamburg

As in almost every other industry, congress centres are undergoing a technology revolution with new innovations and applications appearing every day. At the same time, the expectations of clients are increasing continuously, with many technological features which were until recently considered luxuries now simply expected by organizers and delegates alike. In particular, connectivity and presentation technology are seen as key ingredients. Delegates who are used to instant and continuous contact with the outside world simply expect that this will be equally available in a meeting context, and can't imagine having to suspend their communications. At the same time, expectations are increasing for more highly sophisticated presentations in a world where high entertainment value is everywhere. Fortunately, the ascendance of wireless technology has meant that most facilities can offer the very latest services without having to rely on imbedded technology which may be difficult or impossible to develop in an older centre. But to a centre manager, as well as to an event planner, there is a larger question: do all these new technologies threaten conventional meetings and congresses, or do they offer new ways to expand the impacts of such events to new audiences and add an extra dimension to the meeting experience? This is a debate that has been going on for a very long time. Proponents of the "technology solution" long stated that technology would simply replace the need for meetings and conventions as they would allow people to communicate via remote access instead of having to travel great distances to attend a meeting in person. They envisioned us all giving up travel for the sake of participation in "virtual meetings", where we'd all be sitting in various locations looking at the presenter or other participants on large screen video monitors. The fact is, this simply hasn't happened, largely for three reasons. First, it is clear that meetings aren't just about content – they're actually more about interactions,



and you can't interact effectively on the end of a video connection. It has been suggested that meetings, conventions and trade shows are a way to "validate" the information available through other sources such as the Internet by having an actual, face to face encounter with the people behind that information. In any case, if such a transition were to have occurred, it would most likely have happened in the wake of the global security and travel concerns that occurred early this decade – yet, in fact, delegate travel was one of the first areas to rebound when travel began to increase again. Second, there are some things a "virtual meeting" simply can't deliver. Delegates get the advantage of building connections and networks amongst colleagues as well as the benefits associated with experiencing new destinations, facilities and cultures. These are added pleasures - but they also contribute to the overall value of the learning experience associated with an event.

Finally, the same technology that was suggested as being a threat to meetings and conventions has, in the end, proven to actually enhance them and add value to participants. The ability to "beam in" presentations and demonstrations from a remote location is an example of this, as is the opportunity to share meeting proceedings more effectively through devices such as web casting. In providing better content, technology in effect creates even more reasons to participate in the meeting and makes that participation more valuable. As technology improves, so will the importance of all these added benefits. In an increasingly impersonal world, the value of interpersonal relations and developing new insights will only increase. So while you can expect to see such meetings – related technologies to increase in the years ahead don't expect to see them replace such events altogether.



AIPC

AIPC is an international association of 160 of the world's leading convention and exhibition centres around the world. Its mission is to support, encourage and recognize excellence in convention centre operation and management and it supports this mission with activities designed to assist members in improving their level of management expertise in such areas as operations, finance, technology, staff development, marketing, client relations and environment. It is based in Brussels, Belgium.

AIPC contact details:
marianne.de.raay@aipc.org
www.aipc.org