



GMM Besucherbefragung

Strukturen, Verhalten und Meinungen erkennen

- Detaillierte Erkenntnisse zu Besucherstruktur/-verhalten und Basis für die FKM-Prüfung
- Evaluierung der Besucherzufriedenheit als Controlling- und Benchmark-Instrument
- Bewertungen der Veranstaltung im Detail als Ansatzpunkt zur Optimierung von Konzept und Rahmenbedingungen



GMM Besucherbefragung

Aufgabenstellung

Besucherzahlen alleine sind nicht aussagekräftig genug, um den Erfolg einer Veranstaltung zu bewerten und auch nicht ausreichend als Basis für eine wirksame Öffentlichkeitsarbeit. Zudem kann nur eine inhaltliche Bewertung Anhaltspunkte für kritische Entwicklungen liefern und neue Ansätze aufzeigen. Daher sind Besucherbefragungen ein zentrales Instrument zur Optimierung der Veranstaltung.

Grundlage solcher Erhebungen in Deutschland ist oftmals der FKM-Strukturtest. Dessen Veröffentlichung liefert Ausstellern Informationen hinsichtlich der Besucherstruktur und ist damit ein wichtiges Entscheidungskriterium für eine Messeteilnahme.

Vorgehensweise

In der Regel wird die Besucherbefragung computer-gestützt durchgeführt - besonders effizient ist eine Erhebung per **Computer-Terminal**. Dabei geben die Befragten ihre Antworten persönlich in den Computer ein. Eine Tastatur wird nicht benötigt, die Eingabe erfolgt per Stift, mit dem die Bildschirmoberfläche berührt wird. Offene Fragen lassen sich problemlos integrieren, die Antworten werden handschriftlich auf dem Display notiert.

Ein(e) Kontakter(in) spricht die Besucher nach einem vorgegebenen Auswahlverfahren an und erläutert kurz die Handhabung der Technik. Anschließend führt die zu befragende Person das Interview ohne Interviewereinfluss selbständig durch.

Eine Alternative ist die computergestützte **persönliche** Befragung (CAPI), bei der Interviewer die Besucher 'face-to-face' durch das Interview führen. Pluspunkte dieser Erhebungsform sind die Mobilität sowie die Option, mit der Unterstützung des Interviewers auch sehr komplexe Themen und umfangreiche offene Fragen praktikabel zu erheben.

GMM setzt seit 1986 für Besucherbefragungen das Computer Interview System CIS ein, das von allen Zielgruppen problemlos akzeptiert wird. Bereits während der Messe können Auswertungen zur Verfügung gestellt werden. Bei Bedarf werden die Computer auch mit UMTS-Karten ausgestattet und die Interviews kontinuierlich an unseren Server übermittelt. Über ein Passwort haben Sie jederzeit Zugriff auf die aktuellen Daten.



Ergebnisse

Die Besucherbefragung wird selbstverständlich individuell auf Ihre konkreten Bedürfnisse und Interessen abgestimmt. Die Ergebnisse werden auf Wunsch komprimiert aufbereitet und dargestellt. Relevante Themen können sein:

- Besucherstruktur (i.d.R. gemäß FKM)
- Messekonzeptbewertung
- generelle Zufriedenheit
- Besuchsziele und Zielerreichung
- Angebotsinteressen und Angebotsbewertung
- Wiederbesuchsabsicht
- Empfehlungsbereitschaft
- Vergleich zu anderen Messen
- Beurteilung der Leistungen der Services
- Bewertung des Messeplatzes und seiner Infrastruktur
- die Einschätzung der Branchensituation