

Thema: Einbindung und Beteiligung der Mitglieder

Einleitung und Hintergrund

Obwohl die Verbleibquoten im Allgemeinen hoch sind, weist unsere Umfrage zum Beruf bei der Frage zur allgemeinen Zufriedenheit weiterhin niedrige Werte aus (durchschnittlich unter 60 % seit 2018). Aus der Umfrage geht hervor, dass das Fehlen einer positiven Einbindung der Mitglieder und begrenzte Möglichkeiten zur Interaktion und Mitwirkung wiederkehrende Themen jener Personen sind, die sich selbst als „unzufrieden“ bezeichnen.

Eine grundlegende geschäftliche Beziehung zwischen der RICS und ihren Mitgliedern besteht nur bei einer Minderheit, belegt durch die Tatsache, dass 2019 weniger als 15 % der Mitglieder ein RICS-Produkt erworben haben. In den ersten Monaten der COVID-19-Pandemie wurde die überwiegende Mehrheit der CPD-Produkte der RICS kostenlos online zur Verfügung gestellt, aber fast 100.000 Mitglieder nutzten diese Möglichkeit nicht.

Im Laufe der letzten 12 Monate hat die RICS verfolgt, welcher Anteil der Mitglieder sich – über die Verlängerung ihrer Mitgliedschaft oder die grundlegenden Aufgaben der Mitgliedschaft hinaus – bei der RICS „aktiv eingebracht“ haben. Die Einbindung in diesem Sinne umfasst Bereiche wie beispielsweise das Engagement in unseren Governance- oder Beratergruppen, Unterstützung unseres Bewertungsverfahrens, Besuch von Veranstaltungen für die Mitglieder sowie die Nutzung von RICS-Produkten. Selbst bei dieser weiter gefassten Definition sind es derzeit weniger als 30 % der Kandidatinnen und Kandidaten sowie der qualifizierten Mitglieder, die sich aktiv bei der RICS engagieren.

In der kürzlich von der Berkeley Partnership durchgeführten Überprüfung unserer Governance wurden auch einige Schlüsselprobleme im Zusammenhang mit unserer Mitgliedereinbindung aufgezeigt, deren wichtigstes darin besteht, dass die Beteiligung an der Führung unseres Verbandes (z. B. in einem Gremium zu sitzen) von einigen als die einzige Möglichkeit angesehen wird, sich bei der RICS einzubringen und gehört zu werden. Dies hat zu einer Verschmelzung von „Governance“ und „Einbindung“ geführt, was ein suboptimales Ergebnis ist, da sich die Eigenschaften, die im jeweiligen Bereich zu Spitzenleistungen führen, deutlich voneinander unterscheiden.

Weitere direkte Untersuchungen zu diesem Thema sowie das jüngste öffentliche Feedback von Mitgliedern haben ebenfalls gezeigt, dass die mangelnde Einbindung der Mitglieder grundlegende Auswirkungen auf kritische Bereiche hat, darunter die Ansichten der Mitglieder bezüglich Richtung, Wert und Relevanz der RICS.

Deshalb muss eingeräumt werden, dass es für die RICS unerlässlich ist, grundlegende Änderungen an ihrem Ansatz zur Mitgliedereinbindung und an ihrer besonderen Art der Interaktion mit den Mitgliedern vorzunehmen, indem sie sich darauf fokussiert, den Mitgliedern neue Möglichkeiten zu eröffnen, damit diese sich einbringen und Gehör verschaffen können. Dieser neue Ansatz zur Einbindung sollte alles abdecken, von informellen Gelegenheiten zur Beteiligung bis hin zu der Frage, wie die Einbindung der Mitglieder die Prioritäten der RICS formen kann.

Laufende Aktivitäten

Seit einigen Monaten wird detailliert daran gearbeitet, herauszufinden, welche grundlegenden Änderungen die RICS vornehmen sollte, um zu einem Modell der „starken Einbindung“ zu gelangen.

Es wurde eine klare Vision der Vorteile für alle Interessenvertreter (d. h. Mitglieder, RICS, externe Stakeholder) definiert, die sich aus einem Modell zur umfassenden Mitgliedereinbindung für die Zukunft ergeben würden. Ferner hat der Vorstand kürzlich eine Reihe von „Schlüsselprinzipien“ vereinbart, die erforderlich sind, um einen neuen Ansatz zur Einbindung zu untermauern.

Man hat bereits begonnen, eine neue Denkweise zur Mitgliedereinbindung bei den RICS-Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu verankern, indem man die vereinbarten Schlüsselprinzipien nutzt und wesentliche Änderungen an Prozessen, Arbeitsweisen und Ressourcenzuweisungen vornimmt. Mit diesen Änderungen soll sichergestellt werden, dass jeder Berührungspunkt mit den Mitgliedern, z. B. die Mitgliederbetreuung, Bewertungsaktivitäten, Produktentwicklung, Thought-Leadership-Aktivitäten usw., interaktiver und ansprechender gestaltet werden, damit mehr Beiträge von Mitgliedern erfasst und zur Verbesserung dieser Tätigkeitsfelder verwendet werden können.

Derzeit findet auch eine aktivere Förderung bestehender Möglichkeiten der Einbindung bzw. Beteiligung für alle relevanten Parteien statt, um die Teilnahme mithilfe formeller Rollen wie Prüfer, Betreuer, Ausbilder, Redner usw. zu fördern und Ad-hoc-Möglichkeiten zu nutzen, um unter anderem die Entwicklung von Standards und Wegen zur Mitgliedschaft, den Austausch von Fallstudien, Best-Practice-Beispielen und anderen wertvollen Inhalten zu fördern.

Es gibt eine ausführliche Nachverfolgung der Fortschritte bei der Ankurbelung der Einbindung in diesen Bereichen und wir beginnen damit, regelmäßig die Erfolge unserer Einbindung zu kommunizieren. Dabei versuchen wir, uns insbesondere darauf zu konzentrieren, zu vermitteln, wie die Erkenntnisse und Ergebnisse, die durch Einbindungsaktivitäten gewonnen werden, genutzt werden, um Prioritäten zu setzen und Entscheidungen zu treffen, und diese wiederum zu nutzen, um eine noch stärkere Einbindung zu fördern.

Wir sind uns bewusst, dass detailliertere, spezifischere Feedback-Schleifen mit den besonders aktiven und engagierten Mitwirkenden eingerichtet werden müssen, um deren „Sonderstatus“ anzuerkennen und sie direkt über die Auswirkungen ihres persönlichen Beitrags zu informieren. Es gibt bereits Pläne, dies systematischer zu gestalten.

Was wir tun könnten

Wir sind zuversichtlich, dass sich die oben beschriebenen Schritte positiv auf die Mitgliedereinbindung auswirken werden. Wir erkennen jedoch auch an, dass mehr getan werden muss, um den Mitgliedern neue Möglichkeiten zu bieten, sich einzubringen und sich Gehör zu verschaffen. Dadurch wird wiederum gewährleistet, dass die Richtung, der Wert und die Relevanz der RICS den Wünschen der Mitglieder entsprechen. Das Problem der Verschmelzung von „Governance“ und „Einbindung“ muss ebenfalls angesprochen werden.

Wichtig ist anzumerken, dass es derzeit über 400 Gremien, Komitees, Gruppen, Gemeinschaften, Panels, Foren usw. gibt, die ein breites, vielfältiges Spektrum von Regionen, Disziplinen und

Themen abdecken. Aufgrund des Umfangs und der Vielfalt dieser Gruppen sowie des Fehlens einer formalen Struktur und Definition ist es derzeit unmöglich, diese zu nutzen, um wertvolles Engagement und Ergebnisse zu erzielen. Für die Mitglieder ist es außerdem unglaublich schwierig, Kenntnis von Foren zu erlangen, die für sie relevant sein könnten, oder darüber, wie sie sich diesen anschließen und in diesen mitwirken können.

Es wird daher vorgeschlagen, sich auf eine engere und wirkungsvollere Reihe von Foren zu konzentrieren, die so strukturiert sind, dass absolute Klarheit über die Rolle jeder Gruppe herrscht und dass klare Verknüpfungen zwischen den Forentypen bestehen. Dies bedeutet, dass die Erkenntnisse und Ergebnisse jeder Gruppe in die Entscheidungsgremien der RICS weitergetragen werden können und tatsächlich Schwerpunktthemen gestalten und die Aktivitäten der RICS beeinflussen können. Es wird eingeräumt, dass auch Bedarf für informellere Networking-Gelegenheiten sowie für eine einfachere Kontaktaufnahme zwischen den Mitgliedern besteht.

Eine detaillierte Planung ist im Gange, um mehr darüber zu erfahren, warum die derzeit erfolgreichsten Foren so gut funktionieren, und um die Struktur und den Informationsfluss zu ermitteln, die ein neues Modell zum Erfolg führen werden. Es besteht eindeutig die Notwendigkeit, ein Gleichgewicht zwischen verschiedenen Formaten herzustellen – von größeren, inklusiven, offenen Foren (wahrscheinlich digital) bis hin zu kleineren, gezielteren Formaten (wahrscheinlich eine Mischung aus digitalen und analogen Formaten). Es ist wichtig, dass für jedes Forum eine klare Zielsetzung und eine klare Rollenverteilung innerhalb der Gruppe vorhanden sind. Sorgfältig definierte Prozesse werden benötigt, um wichtige Erkenntnisse und Ergebnisse aus allen Foren zu sammeln und dort einzubringen, wo sie umgesetzt werden können.

Fragen

1. Möchten Sie sich – über die Verlängerung Ihrer Mitgliedschaft und die grundlegenden Aufgaben Ihrer Mitgliedschaft hinaus – bei der RICS einbringen?

Falls Sie mit „Ja“ geantwortet haben, in welcher Form würden Sie sich gerne bei der RICS einbringen?

Mitglied eines permanenten Vorstands- oder Beratungsgremiums sein

Beitrag zu einer einmaligen Arbeitsgruppe (z. B. Entwicklung von Standards)

eine aktive Rolle in einem informellen Online-Mitgliedsnetzwerk spielen

Unterstützung des Bewertungsprozesses (z. B. als Prüfer*in oder Betreuer*in)

Unterstützung von Wissens- und Kompetenzaktivitäten (z. B. Erfahrungsaustausch durch ein Webinar oder als Redner*in bei einem Event)

RICS-Events besuchen

RICS für CPD verwenden

2. Für welche weiteren Einbindungsaktivitäten oder Möglichkeiten, sich zu beteiligen, wünschen Sie sich, neben den oben genannten Aktivitäten, Unterstützung von der RICS?
3. Wie einfach ist es, sich über Möglichkeiten der Einbindung oder Beteiligung bei der RICS zu informieren? (*Antwortskala – 1 = sehr schwierig, 10 = sehr einfach*)
4. Mit welchen Methoden möchten Sie sich bei der RICS Gehör verschaffen? Bitte kreuzen Sie alle zutreffenden Antworten an.

E-Mail
Telefon
Umfrage
Digitales Forum
Gruppe mit persönlichem Kontakt
Sonstige – bitte unten angeben
5. Falls Sie sich bereits auf einem oder mehreren der oben genannten Wege bei der RICS eingebracht haben: wie war Ihre Erfahrung? (*Antwortskala – 1 = sehr negativ, 10 = sehr positiv*)
6. Haben Sie weitere Anmerkungen, die uns bei der Überprüfung der Einbindung und Beteiligung von Mitgliedern behilflich sein können?
7. Erteilen Sie der RICS die Erlaubnis, Ihre Antworten zu veröffentlichen?

Antworten Sie, wenn möglich, bitte auf Englisch und nutzen Sie hierfür unsere **iConsult-Plattform**. Wenn Sie lieber in einer anderen Sprache antworten möchten, senden Sie bitte das ausgefüllte Formular an review2021@rics.org