

主题：会员互动和参与

简介和背景

虽然会员的留存率较高，但我们的行业调查显示，会员的总体满意度仍然偏低（2018 年以来，平均不到 60%）。从行业调查结果来看，“不满意”会员给出的常见理由包括：缺乏与会员积极沟通以及互动和参与机会有限。

RICS 和会员之间存在基本交易关系，只有一小部分（不到 15%）会员在 2019 年购买了 RICS 的产品。去年新冠肺炎疫情爆发后的最初几个月，RICS 在网上免费提供了很多持续专业发展（CPD）产品，但接近 10 万名会员并未利用这个免费充电的机会。

过去 12 个月，RICS 一直在追踪除了续费或完成基本会员服务任务外，与 RICS 进行“积极互动”的会员占比。这里的互动包括参与我们的治理和顾问小组，对我们的考评流程提供支持，参加会员活动以及使用 RICS 的产品。即使根据这个更广泛的定义，目前与 RICS 保持“积极互动”的候选人和获得认证的专业人士占比也不到 30%。

近期由 Berkeley Partnership 负责的治理评估也凸显出与互动有关的几个重要问题。其中最主要的一个问题是，在一些人看来，参与“治理”（例如，加入某个委员会）日益成为与 RICS “互动”和提出意见的唯一方式。这导致“治理”和“互动”被混为一谈。这是次优结果，因为推动某一方面做得出色的因素与推动另一方面做得出色的因素存在很大差异。

根据对这方面的进一步直接调查以及近期收集的会员反馈，缺乏与会员互动正在对一些关键领域产生重要影响，包括会员对 RICS 方向、价值和重要性的看法。

因此，RICS 必须大幅调整提升会员参与度的策略以及与会员互动的具体方式，尤其是要创造机会让会员参与并发声。提高会员参与度的新策略应覆盖方方面面，从非正式互动机会到互动如何影响 RICS 的工作重点等。

目前的活动

为了确定 RICS 应作出哪些重大调整，转向“积极互动”模式，几个月来相关具体工作已在推进中。

对于高参与度的未来模式给所有利益相关方（即会员、RICS、外部利益相关方）带来的好处，我们已制定一个明确的愿景，而治理委员会近期也批准了旨在支持新互动策略的一些“重要原则”。

我们已启动相关工作，要求 RICS 员工利用已批准的重要原则，全心全意提升会员参与度，并对流程、工作方式和资源分配作出重大调整。这些调整旨在确保每个会员接触点（例如会员服务、考评活动、产品开发和思维领袖等）都变得更有互动性和可参与性，有利于收集更多会员意见并根据这些反馈提升相关活动领域。

目前我们正在向相关方更积极的宣传现有的互动/参与机会，会员可通过正式职务（考官、顾问、培训师和演讲嘉宾等）参与，也可抓住临时机会，对标准和入会路径制定作出贡献，分享案例分析、最佳实践和其他有价值的内容。

我们正在追踪通过这些领域提高会员参与度的进展情况。我们将定期沟通与会员互动的积极变化。我们将重点沟通在制定优先事项和作出决策时，我们如何利用通过互动活动获取的洞见和意见，而这反过来又将推动更积极的会员互动。

我们认识到，有必要与最活跃、参与度最高的会员建立更详细具体的反馈环，认可他们的“特殊地位”，让他们及时了解他们的意见所带来的影响。我们正在制定通过更系统化的方式实现这一点的计划。

我们可以做什么

我们相信，上述措施将对会员参与度产生积极影响，但我们认识到必须采取更多行动，为会员互动和发声创造更多机会。这反过来将确保 RICS 的方向、价值和重要性能够符合会员的期望。将“治理”和“互动”混为一谈的问题也必须得到解决。

需要指出的是，目前我们有 400 多个理事会、委员会、小组、社群、专家小组和论坛等，覆盖多个地区、执业领域和主题。鉴于这些小组的规模和多样性以及缺乏任何正式架构和定义，我们目前不可能利用它们来实现有价值的会员互动和成果。与此同时，会员和很难了解与他们有关的论坛，或者他们可以如何参加并做出贡献。

因此，我们提议关注范围更窄、影响力更大的论坛。论坛的架构设置应充分明确每个小组的职责以及不同论坛类型之间的关系。这意味着每个小组的洞见和成果都可以上报 RICS 的决策机构，真正影响 RICS 的优先事项和活动。会员还希望我们提供不太正式的会员交流机会，让他们之间的相互联系变得更简单。

我们正在制定详细计划，进一步了解目前最成功的论坛有哪些秘诀，确定让新模式取得成功的架构和信息流。很显然，我们有必要平衡不同的形式，包括规模较大、参与人数较多的开放论坛（可能是在线形式）以及规模较小、参与人数较少的论坛（可能是在线和现场形式相结合）。明确每个论坛的宗旨以及各组的具体职责是很重要的。必须实施清晰界定的流程，从所有论坛收集洞见和成果，并将其部署到可以采取据此相关行动的地方。

问题

1. 除了续费和完成基本会员服务任务外，您是否和 RICS 进行互动？
 - a) 如果选择是，您希望以什么样的方式与 RICS 进行互动？
 - 加入某个委员会或顾问小组
 - 为某个一次性工作小组做贡献（例如制定标准）
 - 在非正式线上会员交流中发挥积极作用
 - 支持评估流程（例如作为考官或顾问）
 - 支持知识和专业能力活动（例如，通过网络研究会或作为活动演讲嘉宾分享经验）
 - 参加 RICS 活动
 - 利用 RICS 实现持续专业发展
2. 除上述活动之外，您还希望 RICS 支持/安排其他哪些互动活动？（自由文本）
3. 您认为与 RICS 互动或参与相关活动的难易程度如何？（回答数值 - 1 = 很难，10 = 很容易）
4. 您希望采取什么方法让 RICS 了解您的想法？请勾选所有合适的选项。
 - 电子邮件



- 电话
- 调查
- 数字论坛
- 面对面小组
- 其他--请在下方说明

5. 如果您以前通过上述一种或多种方法与 RICS 互动过，您的体验如何？（回答数值 - 1 = 很不好，10 = 很好）

6. 您是否还有有助于我们评估会员互动和参与的其他意见？（自由文本）

7. 您是否同意 RICS 发布您的回答？

如有可能，请用英语通过我们的 **iconsult 平台** 回答。如果您想用其他语言回答，请将填好的表单发送电子邮件至 review2021@rics.org