會員滿意度指南

如何讓會員參加並參與

Lions Clubs International

導言

本指南旨在幫助您思考您的會員的體驗和期望，並據此做出規劃。本指南已更新，以體現我們從會員滿意度調查中了解到的情況。

調查表明，無論成為獅友的時間長短，會員都有一些核心需求希望得到滿足，方能願意留在分會中。以下按重要性順序列出了這些需求：

- 能夠在服務活動中感到驕傲。
- 有信心能夠「有所作為」。
- 獲知分會目標。

全球會員發展措施

全球會員發展措施的目標是**促進會員參與**，培養一種強大的會員發展文化，專注於招募新會員、保留現有會員，以及重新吸引前會員。如果某獅子分會尚未完成全球會員發展措施的步驟，我們建議您聯絡您的區全球行動團隊或接受過全球會員發展措施培訓的分區和專區主席，從而開始此措施，以便：

- 透過新的服務機會重振貴分會。
- 以新會員振興貴分會。
- 在領導發展及分會運作中追求卓越。
- 與社區分享貴分會的工作成果。

為確保貴分會保持強健，您需要考慮您的會員的體驗和期望。此指南提供三個簡單的步驟來幫助您：

- **步驟1：從分析和定義貴分會的會員滿意度開始。**有許多資源能夠幫助找出貴會員的優勢、體驗和期望。
- **步驟2：建立貴分會的會員滿意度計劃。**透過避免以下導致會員退會的主要原因，保證貴分會對您的獅子會員來說始終高效、富有成果並對您的獅友有意義：
  - 分會糾紛
  - 感到不能有所作為
  - 沒有歸屬感
- **步驟3：執行和審查您的會員滿意度計劃。**向您的會員清楚且公開地溝通期望和目標、定義分會目標，並確保您的溝通方式適用於所有會員。

若貴分會沒有茁壯成長，則無法有效率地進行服務。

著手開始

分析和定義貴分會的會員滿意度

在貴分會開始分析和定義會員滿意度之前，您必須找到除了分會會員主席之外，能夠成為您的會員發展工作小組的一員，並支持貴分會的招募和保留工作的人員。第一步是了解每位會員的優點和承擔任務時的偏好（見下表）。

第二步是確保您的會員在了解他們能從貴分會獲得什麼的過程中得到正面的體驗。對貴會員發展委員會而言，了解這一問題是件重大任務。讓貴分會領導人了解分會會員對身為獅友的看法，並與分會領導合作來指導分會工作。根據貴分會會員的需求及渴望來做出改變是讓他們有良好體驗的關鍵。

角色	描述
籌組	有些會員善於策劃；他們能看見每個步驟，並決定工作的輕重緩急。這些獅友應重點負責指導貴分會的招募工作和會員活動。
宣傳	精通科技以及富有創意的會員可以負責製作小冊子、發佈新聞以及更新您的網站和社交媒體網絡。他們可以為會員提供分會行銷材料以及活動行事曆。
外聯	這類獅友擅長向新人和現有會員談論貴分會。鼓勵他們運用社交媒體、電子郵件和社區活動向您的目標群體宣傳國際獅子會以便促進潛在新會員的參與。
歡迎	受過關於舉行新會員講習和指導活動培訓的獅友將確保您的新會員感到受歡迎並迅速融入您的分會。國際獅子會提供關於新會員講習及基礎的指導計劃這兩項培訓，可在Lionsclubs.org/zh-hant/membershipchair網站上找到。

在組建您的會員工作小組後，溝通協調制定計劃時需要的資訊。開展一次「超出期望」問卷調查，確定您的會員對於貴分會及其運作方式的看法。調查評估和管理者指南參見 www.lionsclubs.org/membershipchair.

以下是一些能幫助您在貴分會中，定義會員滿意度的幾個建議：

- 詢問您的會員！當您詢問會員們的意見時，他們就會有參與感。詢問您的會員：分會存在的目的是什麼？我們的活動體現出這點了嗎？若一位非獅友看見我們一年的活動，他們會覺得對我們的分會來說關鍵是什麼？
    - 您可以使用在此指南背後的會員問卷來開展上述對話，並根據您的需要對問題進行調整。
- 評估過去會員離開的原因。雖然存在某些全球共同因素， 但聯絡前會員了解他們離開的原因將對您有所幫助。除了本指南內的新會員問卷 ，還有 前會員問卷可供使用，您可根據需求進行調整。
    - 考慮在分會會議時花點時間，或舉行特別會議，來討論會員滿意度事宜。
- 仔細考慮貴分會陳述的目的、目標及任務宣言是否反映了目前會員希望分會成為的樣子。

分會優質倡議

• 分會優質倡議 (CQI)旨在幫助分會的工作與全球會員發展措施保持一致。另外，CQI還是一個策略規劃工具，幫助分會評估其運作，並找出會員體驗在哪些方面還可以改善。透過理解會員對上一年實現分會目標活動的回饋意見，每個分會都能做得更好。

重振您的分會

建立貴分會的會員滿意度計劃

許多分會都面臨會員流失的問題，而會員離開的原因往往相同。造成會員離開分會的最主要的三個原因如下。

1) **分會糾紛**是獅子會會員離開的首要原因。分會糾紛因分會而異，包括與其他會員起衝突、過度戲劇化、政治化，以及感到不受其他分會成員尊重等。

2) **覺得自己無所作為。** 分會必須提供滿足其會員興趣的機會，並對社區產生重要影響。

3) **沒有「歸屬感」**。人們可以靠自己便服務社區。而他們成為獅友是因為和志趣相投的人在一起感受到的友誼。

與會員建立良好關係，了解每個人的期望是很有幫助的。不同的人對「有所作為」的定義可能是不一樣的。

A. 分會糾紛

分會糾紛往往由分會會議的組織和領導造成。組織良好的分會會議能夠幫助防止會員之間的矛盾，並為所有會員提供參與的機會。

我們建議在獅子會學習中心學習以下課程，幫助管理會員之間的矛盾，並支持您找到解決方案:

- 解決糾紛
- 有效傾聽
- 會議管理

對於會議的普遍不滿包括：

- 會議徒勞無功
- 會議無趣
- 會議過於等級化度且拘泥形式

在會議前，您能藉由細心規劃來改善您的會議。先回答以下五個問題：

1) **我們為何要開會？**
   - 開會的目的是進行分會會務，還是社交或公關因素？
   - 僅包含必要的會務 — 不要包含非活躍委員會的報告或與會議主題無關的資訊。
   - 根據您的會員需求調整會議形式。會員是喜歡正式報告，還是活躍的討論？
   - 將黨派政治及宗教信仰排除於分會會議之外。

2) **會議將持續多長的時間？**
   - 您的會員喜歡特定的習俗和傳統嗎？是否有些他們可能想從會議中去除的習俗或傳統？是否能更有效率地使用時間來討論會務或進行社交？
   - 設立可行的會議日程，並保留一些額外的時間來討論臨時出現的事項。

3) **我們什麼時候開會？**
   - 安排不同的日期或時間可能會使更多人能參加。
   - 若貴分會有兩個或以上的大家喜好開會的時間段，可考慮組織一個分會支部。

4) **我們在哪裡開會？**
   - 考慮一個新的會議地點。不同的地點可能會產生不同的視角。即使是安排一間不同的房間也可能有差異。
   - 分會會員是否可以遠距參與會議？使用網路形式可能會增加參與率。也可考慮為希望能在線上而不是當面開會的會員組織分會支部，以維持您會員的參與度。

5) **會議結束時，我們想達成什麼？**

- 發放議程及支持文件 (如財務報表或之前的會議紀錄)，讓您的會員知道要討論的事項。安排時間供會員討論自上次會議後產生的想法或疑慮。保持靈活性，讓您的會員能夠發表其想法及意見。確保所有會員都能感到被歡迎參與討論，而不是總是同一群人主導整個對話。

.

- 交流及社交時間也是會議的重要目的之一，確保所有會員都感到受歡迎且將他們融入討論之中。

- 享受樂趣！

有了上述問題的答案，您便能組織一場有成果的會議、制定議程，並準備您所需的任何材料。您可以訪問獅子會學習中心，學習與管理貴分會會議相關的會議管理和解決糾紛等課程。

B. 無所作為

當人們覺得自己無所作為時，原因可能有以下幾個方面。以下列出一些讓會員感到自己無所作為的原因：

1) **服務社區的機會不多。**獅友們想要有所作為，因此最重要的是給予他們盡可能多的服務機會。在策劃活動時，請記住詢問會員的想法。若您的會員有其他義務，像是家庭、工作，或其他嗜好，您的活動是否適合他們的時間安排？

2) **我對分會所提供的活動類型沒有興趣。**您的分會會員想要支持不同的志業，且希望參加其他服務活動。請詢問他們希望如何服務，並將此資訊傳達給您的服務主席。

要想深入了解或取得更多資源，請造訪
lionsclubs.org/MembershipChair

3) **分配給我的任務不符合我的興趣或技能。** 有時候即使服務活動與會員的興趣相符，但您要求該會員做的任務可能不見得相符。您是否問過您的會員他們想如何服務？典型的例子是請某位職業是會計的會員來負責分會的財務。也許有些人覺得沒關係，但不應理所當然地認為每個人都如此。有些人加入獅子會是為了探索與其職業不同的專業機會。

C 沒有歸屬感

當人們感到他們缺乏歸屬感時，往往可能是分會文化的問題。目標是讓您的新會員參與，讓他們覺得自己能夠發聲，同時讓現任的會員對分會的工作充滿期待。一些可能讓人感到不受歡迎或不屬於該群體的原因如下：

- 分會讓人感到有太多派系。
- 分會讓人感到保守且食古不化。
- 領導改變了，而我不喜歡這一改變。
- 分會過於等級化且拘泥形式。
- 社交的機會不多。
- 我加入分會一陣子了，且開始感到不被認可。
- 我與分會的其他成員沒有交流。
- 我覺得我的聲音沒有被聽到。

讓每位成員都覺得他們對貴分會有貢獻，且他們的貢獻非常關鍵。

- 當會員提出建議或意見時，給予回應。始終追蹤該會員的建議或意見。
- 創造讓所有會員都能盡可能參與的機會。
- 鼓勵新會員探索分會內其他數個機會。讓他們從自己最有熱忱的地方開始，但清楚告知他們，若他們想參加委員會，將有許多領導發展的機會。
- 使用新會員講習和導獅計劃等在https://www.lionsclubs.org/zh-hant/resources-center下載的資源，讓新會員感到受歡迎。

讓所有會員能提供建議並對新建議持有開放接受的態度。

- 利用貴分會現有的服務方案作為想法和引導的來源，用來評估什麼可行、什麼不可行，但不是「我們**必須**做什麼」的清單。
- 養成審視您的分會活動和計劃的習慣。對於您的會員對現有想法及任何改善的新想法所做的評估持開放的態度。

鼓勵所有分會會員在遇到社區中其他有可能希望成為獅友的人時，邀請他們加入貴分會。確保潛在會員在參加活動時感到受歡迎。

確保分會會員得到充分的培訓。領導發展司有許多資源、線上工具及建議可供當地培訓使用。在確保分會文化對所有會員都富有吸引力和親切感這一方面，受過工作所需的培訓及擁有相關工具的領導人能發揮很大的作用。

重振現有會員的士氣
實施和審閱您的計劃

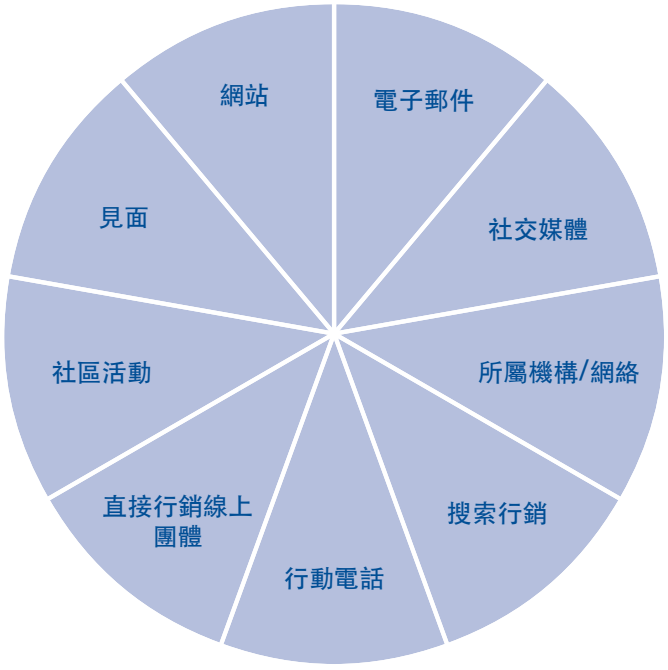
在對會員進行問卷調查並以腦力激盪的方式討論對其疑慮的解決方案之後，應為貴分會提出能夠消除阻礙的改變，以實現會員的高度滿意。您可使用此指南後的樣本做為您的提議的模板。

A. 溝通您的會員滿意度計劃

75%的新會員表示，獲得關於分會的目的和目標的充分資訊對他們來說至關重要。別忘了，會員認為自己了解分會的目標，是他們留在分會中的原因之一。當獅友覺得自己知道其分會在做什麼時，他們會感到自己是分會不可分割的一部分。貴分會能使用的部分工具包括：

- 電子郵件
- 社交媒體平台
- 參加活動的社交邀請網站
- 用於會費、捐款及費用的財務網站

選擇最適合貴分會且易於更新的工具。確保您的會員接受過培訓且不排斥使用這些科技產品。



B.應對抵觸

在透過對分會進行改變來解決問題時，您很有可能會遇到抵觸。為了盡可能地減少抵觸，請採取「為什麼-什麼-何時-如何」的流程來實施改變。

- **為什麼**：清楚解釋進行計劃中的改變的原因。
- **什麼**: 解釋您的會員能夠看到什麼樣的未來。
- **何時**：為所有計劃中的改變設置明確的開始時間。
- **如何**: 列出您希望實現的成果。

當這一流程開始後：

- 鼓勵您的會員為改變提供回饋意見。對您收到的回饋意見進行回應。
- 保持靈活性，如果改變未能帶來預期的效果，則在過程中進行調整。
- 與時俱進，進行調整。過快的改變會讓會員難以接受。然而，如果讓他們看到一個轉變的成功，便能更容易接受下一個轉變。

在貴分會的理事會上持續對改變進行評估，確保分會領導層掌握最新情況。

慶祝新會員加入貴分會
持續實施

A. 總結

您的會員對於您的計劃成功至關重要，請努力認可他們對您的會員滿意度計劃所作出的貢獻。運用全球會員發展措施的流程，幫助培養定期審視和調整分會計劃的分會文化。隨著您的會員情況的變化，您的會員滿意度計劃也應隨之改變。

新會員將為貴分會帶來全新的視角以及各種興趣和技能，請發揮他們的能力。請記住與貴分會的現有會員分享您的會員滿意度計劃，他們能夠分享改進分會體驗的想法，並支持您實現會員發展的目標和目的。

最後，無論您從何處開始，會員滿意度都是一項持續的工作（參見全球會員發展措輪）。持續的實施意味著不斷調整您的策略，並決定最佳行動路線，以確保成功。如果您需要更多協助或想要學習更多關於會員滿意度的知識，請聯絡 Membership@lionsclubs.org。

新會員問卷

分會名稱：_____ 日期：_____

您加入獅子會的原因是？_____

您在參與貴分會時有什麼期待？_____

您的哪些個人技能可能對我們的分會有益？_____

您想參加哪些分會活動？_____

您對改善我們的分會體驗有什麼想法？_____

您對我們目前沒有參與的服務方案有什麼想法？_____

有沒有其他您覺得重要的事項？_____

附錄 B：

前會員調查問卷

姓名：_____ 日期：_____

您離開獅子會的原因是？_____

_____

_____

_____

您成為本分會的會員有多長時間？_____

您是離開本分會還是退出獅子會這個組織？_____

您是否獲得了轉移到其他分會而保留獅子會員身份的機會？_____

_____

什麼分會服務方案對您來說最重要？為什麼?_____

_____

_____

_____

什麼分會服務方案對您來說最不重要？為什麼?_____

_____

_____

_____

本分會進行何種改變才能鼓勵您作為會員留下來?_____

_____

_____

_____

您希望本分會參與何種活動？_____

_____

_____

_____

您對改善本分會的體驗有什麼想法？_____

_____

您會考慮重新加入本分會嗎?_____

附錄 C：

會員滿意度行動計劃

運用此模板幫助開始您的行動計劃，改善會員滿意度。根據您的會員的回饋意見，您可能找到無需改進以及需要大量更改的領域。將此模板作為指南，並根據需要進行改變，以滿足貴分會的需要。

服務活動:

我們應考慮淘汰目前的服務活動：

我們應考慮增加此種服務活動：

分會會議：

我們應停止目前分會會議時的以下傳統做法：

我們應在分會會議時的更多地採取以下做法：

我們應對會議地點考慮以下變動：

我們應對會議形式考慮以下變動：

其他想法：

在此處提出其他建議，比如關於表揚、溝通或其他被會員認為阻礙良好會員體驗的領域。

時間表–確保安排審視的時間，確保進行的改變是有效的且受到好評：

下次會議，我們將：____

____

____

____

下個季度，我們將：____

____

____

____

下個年度，我們將：____

____

____

____

Lions Clubs International

會員發展司
國際獅子會
300 W 22ND ST
Oak Brook IL 60523-8842 USA
lionsclubs.org
電郵: membership@lionsclubs.org
電話：630.468:3831

ME 301 CH 11/22