

Odotusten ylittäminen

Klubin opas positiivisen jäsenkokemuksen antamisesta.



Lionjäsenen osallistuminen aktiviteetteihin ja kokouksiin riippuu siitä, miten hän kokee jäsenyytensä klubissa. Se ohjaa myös hänen päätöstään pysyä jäsenenä, tai lähteä. Klubit, jotka kiinnittävät huomiota kokoustensa, aktiviteettiensa ja klubikulttuurin mielekkyyteen ja arvioivat niitä säännöllisesti antavat suuremmalla todennäköisyydellä positiivisen kokemuksen jäsenilleen.

Tämä opas on laadittu klubin jäsenjohtajan tai virkailijatiimin käyttöön. Se on suunniteltu ohjaamaan klubia helpon arviointimenetelmän lävitse vahvuuksien ja heikkouksen sekä haasteiden tunnistamiseksi.

Kun jäsenkyselyt on kerätty ja tulokset tarkastettu kyselyn laatijan toimesta, voidaan ottaa käyttöön oikeanlaiset LCI:n työkalut.

Käytä alla olevaa nelivaiheista menetelmää.

Kyselytutkimuksen hallinta

VAIHE 1

Työskentely tiiminä (klubin jäsenjohtaja yhdessä klubivirkailijoiden kanssa) ja [Klubin jäsenjohtajan työlistaa](#) hyödyntäen:

1. Visio: Listaa ja aseta tärkeysjärjestykseen klubisi tavoitteet/pyrkimykset
2. Suunnittelu: Listaa klubin pyrkimykset ja tavoitteet, jotka ovat klubin jäsenjohtajan vastuulla
3. Onnistuminen: Tarkastele klubin jäsenhankintahistoriaa, jäsenten aktiivisuutta, eronneiden jäsenten määrää viimeisen viiden vuoden ajalta positiivisen jäsenkokemuksen luomiseksi.

Klubin pyrkimykset/tavoitteet	Tärkeysaste (1 on korkea)	Klubin jäsenjohtajan vastuulla K = Kyllä

VAIHE 2

Kerro klubin jäsenille halustasi jäsenjohtajana ylläpitää ja luoda positiivista jäsenkokemusta kaikille.

Jaa jäsenkysely (valmiina) klubijäsenille joko elektronisesti tai paperisella lomakkeella. Kerro, että heidän palautteensa tulee auttamaan klubin yhteishengen ylläpitämisessä ja/tai parantamisessa.

- Tämä voidaan tehdä sähköpostitse, tai lomakkeiden avulla klubikokouksessa, mikä myös sallii vastausten pysymisen nimettöminä.
- Merkitse kyselylomakkeeseen päivämäärä johon mennessä se tulee palauttaa.

VAIHE 3

Käytä tätä lomaketta kirjataksesi jäsenkyselyn tulokset.

Aihe	<i>Vahvasti samaa mieltä</i>	<i>samaa mieltä</i>	<i>Eri mieltä</i>	<i>Vahvasti eri mieltä</i>
Klubin toiminta				
Klubikokoukset pidetään sopivana aikana				
Kokoukset ovat mielekkäitä ja tuloksellisia				
Klubivirkailijat ovat avoimia jäsenten tarjoamille uusille ideoille				
Klubin jäsenmaksut ovat sopivan suuruiset				
Palveluaktiviteetit vastaavat omia mielenkiinnonkohteitani				
Sosiaalinen toiminta ja suhteet				
Tulen hyvin toimeen klubin muiden jäsenten kanssa				
Tulen hyvin toimeen klubin ja piirin virkailijoiden kanssa ja suhteet ovat tasavertaisia				
Tunnen vahvaa yhteenkuuluvuutta klubiini				
Vietän aikaa klubijäsenten kanssa myös klubin aktiviteettien ulkopuolella				
Klubin ja järjestön kulttuuri				
Uusia jäseniä rohkaistaan mukaan				
Jäseniä kannustetaan henkilökohtaiseen kasvuun ja johtamistaitojen kartuttamiseen				
Klubini innostaa minua ja ruokkii luovuuttani				
Yleinen mielipide klubista				
Klubini on matkalla oikeaan suuntaan				
Aion jatkaa jäsenenä klubissani pitkälle tulevaisuuteen				

Muistiinpanot:

VAIHE 4

Käytä Odotusten ylittämisen resurssisivua oppaanasi LCI:n resursseihin, joista on apua seuraavissa haasteissa:

- Klubin toiminnot
- Sosiaalinen toiminta ja suhteet
- Klubin ja järjestön kulttuuri

Klubin tavoitteiden ja pyrkimysten, historian ja jäsenkyselyn tulosten perusteella:

- Mitkä ovat ne 2 tai 3 tärkeintä asiaa tai tavoitetta, joihin sinä voit vaikuttaa klubin jäsenjohtajana tai tämän kyselyn laatijana?
 1.

 2.

 3.

- Käytä Odotusten ylittämisen resurssilistaa ja mainitse ne LCI:n resurssit jotka auttavat kouluttamaan, aktivoimaan ja kannustamaan klubijäseniä positiiviseen muutokseen ja jäsenkokemukseen? (Katso lista resursseista sivulla 4)
 - ---
 - ---
 - ---

Muistiinpanoja / menetelmiä (valinnainen)

VAIHE 5

Valmistaudu toimivuoden lopussa:

- Mittaamaan onnistumisesi ja juhlistamaan sitä
- Tekemään korjauksia olemassa oleviin klubin toimintoihin, tavoitteisiin ja klubikulttuuriin niiltä osin, missä haasteita ilmeni, jotta voit varmistaa jatkuvuuden ja edistymisen kohti klubin tavoitteita

ODOTUSTEN YLITTÄMISEN RESURSSILISTA

Käytä alla olevaa kategorioihin jaettua listaa ja valitse ne resurssit, jotka parhaiten soveltuvat käyttöösi positiivisen kokemuksen ylläpitämiseksi, tai jotka parhaiten auttavat klubiasi löytämään ratkaisut haasteisiin. Keskustelkaa tiiminä vaihtoehtoista ja päättäkää mitkä toimenpiteen parhaiten tukevat jäsenkokemusten kehittämistä, ja joilla saatte jäsenenne pysymään klubissa loppuiän!

Suositteltu resurssi	Kuvaus
Klubin toiminta	
Suunnittele klubisi menestys	16-sivuinen opas klubin vision laatimiseksi
Suunnittele klubisi menestys PPT	PowerPoint esitelmä klubinne vahvuuksien ja uusien kasvumahdollisuuksien kartoittamiseksi.
Teidän klubinne, teidän tapanne	Muokkaa klubin kokouksia, jotta ne vastaavat paremmin klubin jäsenten tarpeita ja elämäntapoja.
Opas jäsenten tyytyväisyyden varmistamiseksi	Varmista, että jäsenet ovat mukana toiminnassa, tyytyväisiä ja jäävät klubiin
Klubin laatualoite	Työkirja, jonka avulla klubi voi löytää uusia tapoja toteuttaa toimintaansa uusien jäsenten hankkimisen, palvelun, johtajakoulutuksen ja saavutusten juhlistamisen aloilla.
Klubin ja paikkakunnan tarpeiden arviointi	Resurssi, joista saat apua klubin vahvuuksien ja motivaatioiden hyödyntämiseen suunnitellessanne paikkakuntanne tarpeita vastaavia aktiviteetteja
Uudet jäsenet -- Tervetuloa!	Kokoelma resursseja, joiden avulla perehdytät uudet (tai jo liittyneet) jäsenet klubin toimintaan ja jäsenetuihin
Uuden jäsenen opastuksen koulutusopas	Tällä tiedolla rakennat pohjaa uusille jäsenille ja virkistät kauemmin klubijäsenenä olleiden muistia. Klubin toimintojen ja roolien tunteminen, sekä piirin ja järjestön toiminnan ymmärtäminen.
Mentorointi (<i>Lionien oppimiskeskuksen kurssi</i>)	Kurssi tarjoaa vinkkejä luovuuden stimulointiin ja innovaatioita tukevan toimintaympäristön luomiseen.
Sosiaalinen toiminta ja suhteet	
Uudet jäsenet -- Tervetuloa!	Kokoelma resursseja, joiden avulla perehdytät uudet (tai jo liittyneet) jäsenet klubin toimintaan ja jäsenetuihin
Uuden jäsenen opastuksen koulutusopas	Tällä tiedolla rakennat pohjaa uusille jäsenille ja virkistät kauemmin klubijäsenenä olleiden muistia. Klubin toimintojen ja roolien tunteminen, sekä piirin ja järjestön toiminnan ymmärtäminen.
Tiimin motivointi (<i>Lionien oppimiskeskuksen kurssi</i>)	Tiimiä motivoivien tekijöiden ymmärtäminen. Esittelee kolmessa moduulissa strategioita motivointiin ja johtamiseen.
Viransiirtämisen suunnittelu (<i>Lionien oppimiskeskuksen kurssi</i>)	Kurssi, jonka avulla varmistat pitkän aikavälin menestyksen huolellisen uusien johtajien valinnan ja valmistelun kautta.
Työskentelemme yhdessä (<i>Lionien oppimiskeskuksen kurssi</i>)	Esittelee Lions Internationalin häirinnänvastaisen toiminnan säännöt -- tietoja sääntöjen noudattamisesta, ja miten tunnistaa ja raportoida sääntörikkomukset.
Erimielisyyksien ratkaisu (<i>Lionien oppimiskeskuksen kurssi</i>)	Pohtii erimielisyyksien syitä ja esittää strategioita niiden ratkaisemiseksi.
Klubin ja järjestön kulttuuri	
Klubin ja paikkakunnan tarpeiden arviointi	Resurssi, joista saat apua klubin vahvuuksien ja motivaatioiden hyödyntämiseen suunnitellessanne paikkakuntanne tarpeita vastaavia aktiviteetteja
Palvelualusta	Tämä vuorovaikutteinen työkalu yhdistää sinut valmiisiin resursseihin, jotka auttavat teitä palvelemaan teille tärkeitä aiheita.
Muutoksen hallinta (<i>Lionien oppimiskeskuksen kurssi</i>)	Muutosprosessin ymmärtäminen, vaiheiden tunnistaminen ja muutoksen omaksuminen, muutosvastaisuus ja muutoksen suunnittelu.

Odotusten ylittäminen

Klubin opas positiivisen jäsenkokemuksen antamisesta.



Jäsenkyselylomake

Klubinne on päättänyt järjestää jäsenyytyväisyysskyselyn vahvuuksien ja haasteiden tunnistamiseksi. Vastauksia käytetään vain klubin johdon tekemässä arvioinnissa klubihengen ylläpitämiseksi tai parantamiseksi, jotta jäsenkokemuksesi vastaisi odotuksiasi.

Täytähän lyhyen kyselylomakkeen alla ja palauta se klubin jäsenjohtajalle tai kyselyn laatineelle henkilölle aikarajaan mennessä. Kommentit ovat vapaaehtoisia. Vastauksesi pysyvät nimettöminä, ellet halua laittaa nimeäsi lomakkeeseen.

Palauta klubin jäsenjohtajalle tai muulle kyselyn laatineelle henkilölle.

Aihe	Vahvasti samaa mieltä	samaa mieltä	Eri mieltä	Vahvasti eri mieltä
Klubin toiminta				
Klubikokoukset pidetään sopivana aikana				
Huomautuksia (valinnainen):				
Kokoukset ovat mielekkäitä ja tuloksellisia				
Huomautuksia:				
Klubivirkailijat ovat avoimia jäsenten tarjoamille uusille ideoille				
Huomautuksia:				
Klubin jäsenmaksut ovat sopivan suuruiset ja niitä käytetään oikein				
Huomautuksia:				
Palveluaktiviteetit vastaavat omia mielenkiinnonkohteitani				
Huomautuksia:				

<i>Aihe</i>	<i>Vahvasti samaa mieltä</i>	<i>samaa mieltä</i>	<i>Eri mieltä</i>	<i>Vahvasti eri mieltä</i>
Sosiaalinen toiminta ja suhteet				
Tulen hyvin toimeen klubin muiden jäsenten kanssa				
Huomautuksia (valinnainen):				
Tulen hyvin toimeen klubin ja piirin virkailijoiden kanssa ja suhteet ovat tasavertaisia				
Huomautuksia:				
Tunnen vahvaa yhteenkuuluvuutta klubiini				
Huomautuksia:				
Vietän aikaa klubijäsenten kanssa myös klubin aktiviteettien ulkopuolella				
Huomautuksia:				

<i>Aihe</i>	<i>Vahvasti samaa mieltä</i>	<i>samaa mieltä</i>	<i>Eri mieltä</i>	<i>Vahvasti eri mieltä</i>
Klubin ja järjestön kulttuuri				
Uusia jäseniä rohkaistaan mukaan				
Huomautuksia:				
Jäseniä kannustetaan henkilökohtaiseen kasvuun ja johtamistatojen kartuttamiseen				
Huomautuksia:				
Klubini innostaa minua ja ruokkii luovuuttani				
Huomautuksia:				

<i>Aihe</i>	<i>Vahvasti samaa mieltä</i>	<i>samaa mieltä</i>	<i>Eri mieltä</i>	<i>Vahvasti eri mieltä</i>
Yleinen mielipide klubista				
Klubini on matkalla oikeaan suuntaan				
Huomautuksia:				
Aion jatkaa jäsenenä klubissani pitkälle tulevaisuuteen				
Huomautuksia:				

Nimesi (valinnainen): _____

Kiitos palautteestasi. Palautathan lomakkeen täytettynä kyselyn laatijalle yllä mainittuun päivään mennessä.