

# 超過期望



提供正面會員體驗的分會指南。

獅友的會員體驗決定了他們對分會會議和活動的參與，它也會指導年復一年是否應保持會員身份的決定。分會定期評估其會議、活動、和分會文化，以確定是否滿足其成員和社區目前的需求，如此更有可能提供正面的會員體驗。

本指南的目的在支持分會會員發展主席和/或分會幹部團隊。它幫助分會藉著一個簡單的評估過程，確定分會會籍的優點和挑戰。

在收集了會員調查並由調查管理人員審閱結果後，可以應用 LCI 資源來支持正面的會員體驗。

使用以下的 4 步驟過程：

## 調查管理

### 步驟 1

團隊分工（分會會員發展主席和所有的分會幹部一起）並使用[分會會員發展主席交接工作表](#)：

1. 願景：列出貴分會的宗旨/目標並排列優先順序
2. 計劃：列出分會會員發展主席負責的分會宗旨和目標
3. 成功：檢討貴分會在過去五年中新會員招募、會員參與、和會員退會的歷史，以創造正面的會員體驗。

分會宗旨/目標	優先順序 (1 表示高)	分會會員發展主席的責任 Y = 是

### 步驟 2

與分會會員分享，身為分會會員發展主席，您對於維持或創造正面的會員體驗的願望。

將會員調查（提供的）分發給分會會員 - 以電子或印刷格式，解釋他們的意見將如何幫助維持或改善目前的分會文化。

- 調查表可以通過電子郵件完成，也可以在分會會議上以匿名的方式完成並收回。
- 在所有要完成並交回的會員調查表上填寫日期

### 步驟 3

使用此表格記錄分會會員的調查回應：

主題	非常同意	同意	不同意	非常不同意
<b>分會運作</b>				
會議時間很方便				
會議引人入勝並富有成效				
分會幹部對會員的新構想持開放的態度				
分會費用/會費適當，並且有效地使用				
服務機會符合個人的興趣和熱衷				
<b>社交/關係</b>				
我與分會會員的關係是積極正向的				
我與分會和區領導層的關係是積極正向和公平合理的				
我在分會中有強烈的歸屬感				
我與分會會員在預先安排好的分會活動之外進行社交活動				
<b>分會/組職文化</b>				
鼓勵邀請新會員				
鼓勵個人成長和領導發展的機會				
我的分會激發積極性和創意性				
<b>對分會整體的意見</b>				
我的分會在朝著正確的方向邁進				
我計劃在可預見的未來繼續成為我的分會的會員				

備註： \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 步驟 4

使用「超過期望資源」頁面指導您獲得 LCI 資源，這些資源將幫助貴分會應對在以下領域的挑戰：

- 分會運作
- 社交/關係
- 分會/組職文化

根據分會的目標和宗旨、歷史的資訊、和分會會員調查結果：

- 在您擔任分會的會員發展主席或調查管理人員的角色上，您可以影響的首要 2 至 3 個優先事項/目標是什麼？
  1. \_\_\_\_\_
  2. \_\_\_\_\_
  3. \_\_\_\_\_
- 使用提供的「超過期望的資源列單」，確定哪些 LCI 資源將有助於教育、啟動、和賦予分會會員力量，朝著積極的改變和會員體驗而邁進？（請參閱第 4 頁上的資源列單）
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_
  - \_\_\_\_\_

備註/策略（可選則回答）：

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### 步驟 5

在會計年度結束時，請做好以下準備：

- 衡量成功和慶祝
- 對現有的運作、目標、和分會文化中確定了具有挑戰性的方面進行調整，以確保連續性和逐年朝著目標的進展

## 超過期望的資源列單

使用以下分類的列單，選擇提供了最合適的行動以維護正面的會員體驗，或提供了對挑戰最有幫助的解決方案的資源。團隊一起討論可考慮的選擇，並決定下一個最佳步驟，來支持發展符合於滿意的終身獅子會會員之需求的會員體驗！

推薦的資源	描述
<b>分會運作</b>	
<a href="#">為分會的成功擬定計劃</a>	為分會擬定願景的指南（16 頁）
<a href="#">為分會的成功擬定計劃 PPT</a>	用於發現分會的優點、改進方法、和新的成長機會的 PowerPoint 簡報
<a href="#">您的分會，您的方式</a>	自定分會會議，以更適合於分會會員的需求和生活方式
<a href="#">會員滿意度指南</a>	確保會員參與、開心、和回來
<a href="#">分會蛻變活動</a>	帶領分會完成一個詳細過程的工作簿，以幫助分會發現新的方法，來改善分會在新會員、新的服務、領導發展、慶祝成就等領域的運作方式
<a href="#">分會和社區需求評估</a>	此資源幫助將分會的優點和動力應用於社區內的需求和機會
<a href="#">新會員，歡迎！</a>	各種資源，向新（或現有）會員介紹分會會籍的特點和福利
<a href="#">新會員講習培訓指南</a>	提供的資訊為新會員奠定了基礎，並讓現有會員溫故知新 - 幫助了解分會的功能、角色、以及區和組織的整體大局
指導（獅子會學習中心課程）	課程提供了有關激發創造力和營造一個支持分會創新的環境之要訣
<b>社交/關係</b>	
<a href="#">新會員 - 歡迎！</a>	各種資源，向新（或現有）會員介紹分會會籍的特點和福利
<a href="#">新會員講習培訓指南</a>	提供的資訊為新會員奠定了基礎，並讓現有會員溫故知新 - 幫助了解分會的功能、角色、以及區和組織的整體大局
團隊動力（獅子會學習中心課程）	了解激發貴團隊的因素。包括三個單元，提供了激勵和領導的策略
繼任計劃（獅子會學習中心課程）	本課程藉著確定和準備新的領導人來幫助確保獅子分會長期的活力
一起工作（獅子會學習中心課程）	向學習者介紹國際獅子會的反騷擾政策 - 深入了解如何遵守此政策、辨識違反此政策的行為、並報告違反政策的行為
解決衝突（獅子會學習中心課程）	查找衝突的原因並探索解決衝突的策略
<b>分會/組織文化</b>	
<a href="#">分會和社區需求評估</a>	此資源幫助將分會的優點和動力應用於社區內的需求和機會
<a href="#">服務啟動臺</a>	此互動式工具為您提供立即可使用的計劃資源，幫助您為您關心的志業提供服務
管理改變（獅子會學習中心課程）	了解改變的過程、確定採納改變的階段、檢視對改變的阻力，並為實施改變進行規劃

# 超過期望

提供正面會員體驗的分會指南。



## 會員調查表

您的分會已決定進行會員體驗的評估，藉一份簡短的會員調查來確定優點和挑戰。貴分會的領導人將使用此調查的回應，來營造或維持符合或超過其會員期望的分會文化。

請完成以下簡短的調查，並在下面註明的截止日期之前交回給貴分會的會員發展主席或調查管理人員。意見是選擇性的。除非您選擇在最下方填寫您的姓名，否則您的回應將是匿名的。

請於 \_\_\_\_\_ 之前交回給分會會員發展主席/調查管理人員

主題	非常同意	同意	不同意	非常不同意
分會運作				
會議時間很方便				
意見（可選則回答）：				
會議引人入勝並富有成效				
意見（可選則回答）：				
分會幹部對會員的新構想持開放的態度				
意見（可選則回答）：				
分會費用/會費適當，並且有效地使用				
意見（可選則回答）：				
服務機會符合個人的興趣和熱衷				
意見（可選則回答）：				

主題	非常同意	同意	不同意	非常不同意
社交/關係				
我與分會會員的關係是積極正向的				
意見（可選則回答）：				
我與分會和區領導層的關係是積極正向和公平合理的				

意見（可選則回答）：				
我在分會中有強烈的歸屬感				
意見（可選則回答）：				
我與分會會員在預先安排好的分會活動之外進行社交活動				
意見（可選則回答）：				

<b>主題</b>	<b>非常同意</b>	<b>同意</b>	<b>不同意</b>	<b>非常不同意</b>
<b>分會/組職文化</b>				
鼓勵邀請新會員				
意見（可選則回答）：				
鼓勵個人成長和領導發展的機會				
意見（可選則回答）：				
我的分會激發積極性和創意性				
意見（可選則回答）：				

<b>主題</b>	<b>非常同意</b>	<b>同意</b>	<b>不同意</b>	<b>非常不同意</b>
<b>對分會整體的意見</b>				
我的分會在朝著正確的方向邁進				
意見（可選則回答）：				
我計劃在可預見的未來繼續成為我的分會的會員				
意見（可選則回答）：				

您的姓名（可選則回答）：

---

謝謝您的意見。請於上述的截止日期之前將此表格交回給調查管理人員。