



Lions Clubs International

管理指南

您的分会评分如何？

分会的一个重要的评估工具



您的分会评分如何？

分会的一个重要的评估工具 - 行政管理指南

你现已决定要评估你的分会。发现小的问题并在它们变成大问题之前更正可以节省时间和资源。这个结果可以助你将力量集中在你的会员想要改变的地方。

这个过程让你透过你的会员的眼睛 - 哪些方面做得好，哪些需要留意，来了解你的分会。一些观察所得也许会让你感到意外；有一些也许不会。

敞开心胸接受你的会员的意见很重要，即使有些批评很严苛。

记住 - 每一批评都是改进贵分会的机会。

举行问卷调查

何时 -

- 在分会会议中分发该调查问卷，让会员们在现场完成。预留至少30-45分钟完成这份问卷。
- 给没有出席的会员安排他们最方便的方式递送和收取他们的调查问卷。记得给他们设定一个完成的截止日期。
- 在分发表格时，记得解释数字评分的标准。对于这份调查：1 分是最差的分数，而 6分是最好的，除了问题7以外。然后就讲解那个问题的说明。

何事 -

- 每位会员一份问卷调查
- 铅笔或钢笔
- 一些空白纸张以备记录额外的意见

何人 -

- 邀请分会的全体会员，不只是分会干部。索取每个人的意见让你可以得到分会的最佳概况了解，并展现出你看重分会会员们的意见。
- 鼓励诚实的作答。进行不记名的评估调查以鼓励会员参与。

确定你的结果

收集数据

- 按照调查分数单来排好这些响应。

调查分数单

使用这份单张来记录每份报告的分数，并确定每题最高两项分数和最低两项分数的响应次数。

在这个例子中，这份报告收到三个1分，三个2分，零个3分，八个4分，12个5分和三个6分。

最低两项分数						最高两项分数		总计 回应次数	最低两项 回应次数	最高两项回应 次数	最低两项回应 次数占总数的%	最高两项回应 次数占总数的%
1	2	3	4	5	6	29	6	15	21%	52%		
3	3	0	8	12	3							

从记录每个会员给每项陈述的评分开始着手。这显示了分数的分布：答卷者是否同意、不同意或对那项陈述没有意见。

还要记下回应那项陈述的总计数目。（要知道，你的会员未必回应每一项陈述。）

现在，将那项陈述的评分为5分和6分的回应次数相加。这个总数是对这个题目的最高两项分数的响应次数，亦即同意这项陈述的回应次数。在这个例子中，这个总数是15。

将最高两项分数的响应总数(15)除以2。结果是最高两项回应的百分比。在这里，结果为75%。

用同样方法计算最低两项分数的响应次数。在这个例子中，有6次最低分数响应，相当于收到的响应中的21%。

按照这些步骤计算出每项陈述的第2、3、4、10和11题。将你的数据记录在以下表格中。



国际总会已建立了一个配合本指南使用的EXCEL表格给你。如需找到你的分会评分如何？调查表格样式，请到国际总会网站首页右上角的搜索空格里输入“ME-15C”搜索。

问题 2：义工活动的重要性

	最低两项分数		最高两项分数				总计 回应次数	最低两项 回应次数	最高两项回应 次数	最低两项回应 次数占总数的%	最高两项回应 次数占总数的%
	1	2	3	4	5	6					
A											
B											
C											
D											
E											
F											
G											
H											
I											
J											
k											
L											
M											

问题 3：对您的分会的满意度

	最低两项分数		最高两项分数				总计 回应次数	最低两项 回应次数	最高两项回应 次数	最低两项回应 次数占总数的%	最高两项回应 次数占总数的%
	1	2	3	4	5	6					
A											
B											
C											
D											
E											
F											
G											
H											
I											
J											

问题 4：会议的满意度

	最低两项分数		最高两项分数				总计 回应次数	最低两项 回应次数	最高两项回应 次数	最低两项回应 次数占总数的%	最高两项回应 次数占总数的%
	1	2	3	4	5	6					
A											
B											
C											
D											
E											
F											
G											
H											
I											
J											
k											
L											

问题 10：对贵分会的评估

	最低两项分数		最高两项分数				总计 回应次数	最低两项 回应次数	最高两项回应 次数	最低两项回应 次数占总数的%	最高两项回应 次数占总数的%
	1	2	3	4	5	6					
A											
B											
C											
D											
E											
F											
G											
H											
I											
J											
k											

4 您的分会评分如何？

问题 10 : (续)

L										
M										
N										
O										
P										

问题 11 : 狮友对贵分会的希望/不满

	最低两项分数		最高两项分数				总计 回应次数	最低两项 回应次数	最高两项回应 次数	最低两项回应 次数占总数的%	最高两项回应 次数占总数的%
	1	2	3	4	5	6					
A											
B											
C											
D											
E											
F											
G											
H											
I											
J											

现在，填写所列每项陈述的百分比，完成以下表格。

表格 # 1 – 服务热情

	最高分两项的 %	最低分两项的 %
2A		
2B		
2G		
2H		
2I		
3C		
3D		
10A		
10B		
10G		
10H		
10I		

表格 # 2 – 好的沟通

	最高分两项的 %	最低分两项的 %
2D		
2E		
4D		
4I		
10D		
10E		
11G		
11I		
11J		

表格 # 3 – 强势会员发展

	最高分两项的 %	最低分两项的 %
2L		
3E		
10L		
11B		
11B		

表格 # 4 – 会员保留

	最高分两项的 %	最低分两项的 %
2F		
2J		
2K		
3A		
3B		
3F		
3G		
3H		
3I		
3J		
4A		
4B		
4F		
10F		

表格 # 5 – 有效的分会领导

2C		
2M		
4C		
4E		
4G		
4H		
4J		
4K		
4L		
10C		
10M		
11A		
11B		
11D		
11E		
11F		

余下的问题全部是关于分会的后勤 - 何时、何地及如何举行分会例会。
将贵分会对以下每个问题的响应次数记在相应空格。

问题 5:
你愿意多久开例会一次?

更频繁	
现在正好	
频率少些	

问题 6:
你愿意多久亲身开一次例会? (不要计算那些填写了多项回应的报告。)

多于一周一次	
一周一次	
一个月三次	
一个月两次	
一个月一次	
一个月一次	
从不	

对于问题7, 将贵会会员喜欢星期几的评分记在相应空格。当你告诉会员这个结果时, 讨论最佳的开会日子。

问题 7:
你喜欢一周当中的星期几开会? 按喜欢的顺序评分

星期日	
星期一	
星期二	
星期三	
星期四	
星期五	
星期六	

问题 8:
你喜欢一天当中的什么时间开会?

早上	
午饭时间	
晚上	

问题 9:
你喜欢会议包含用餐吗?

是	
否	

最后, 使用意见表格来处理来自问题12的任何意见。透过主题和回馈意见是正面或负面来将这些意见排序。给每个主题单独填写一张表。

现在, 在下一部分中按照这些步骤去做, 以从你的结果中获得最多的信息。

评估数据

当你所有的计算都完成以后：

1. 看看每项陈述之回应的整体分布。这将会是贵会会员将表现出的普遍意见。贵会会员对每项陈述的响应都类似，还是各不相同？
2. 看看每项陈述的最高分两项和最低分两项。这显示出贵会会员有强烈感受的方面。使用**最高分两项/最低分两项摘要**表格列出五项最高和最低评分的项目。
 - a. 对于“做得好”列表，从最高分两项所占百分比最大的项目开始。若有两项百分比数相同，则从得到最多数目的最高分两项的那一项开始。
 - b. 对于“可以改进”列表，从最低分两项所占百分比最大的项目开始。若有两项百分比数相同，则从得到最多数目的最低分两项的那一项开始。
3. 现在看看陈述2A-2M和10A-10M的最高分两项的百分比。问题2显示出贵会会员看重的事项，而问题10显示出贵会会员认为你们做得好的地方。由于陈述是一样的，分数上的不同表示贵会的所做的活动与会员的预期不一致。

完成以下落差分数表。将问题10中某项陈述之最高分两项的百分比，减去问题2中相同陈述之最高分两项的百分比，可计算出这项陈述的落差值。

比如，若问题10中的一项陈述有60%的回应是在最高分两项，但在问题2的同样陈述中有90%的回应是在最高分两项，则落差值为 -30分。



落差分数

	最高分两项的 回应占总数的% 问题 10	最高分两项的 回应占总数的% 问题 2	
举例	60	90	-30
A			
B			
C			
D			
E			
F			
G			
H			
I			
J			
K			
L			
M			

如果落差值是负数，则意味着贵分会会员看重该问题，但分会的活动未能满足他们的预期。如果落差值是正数，则分会的活动超出会员在这方面的预期。落差数目越大，则说明贵会会员的预期和贵会的活动之间的距离越大。

4. 下一步，仔细看问题3的评分。这反映了贵会会员的满意度。任何在最低分两项获得高百分比回应的陈述都是需担忧之处。你应该和分会多了解这些问题，看看需要做出哪些调整。请你从任何在最低分两项获得大于50%响应的陈述项目着手开始。

5. 现在看看问题11，这道题显示出贵会会员对分会的希望和他们觉得不满之处。同样，这一问题中在最低分两项获得高百分比响应的陈述，应拿来与你的会员讨论。

6. 最后，考虑表格1到表格5。每个表格代表一个杰出分会的五项特征之一。
 - a. 表格1 显示一个分会的服务热情。
 - b. 表格 2 显示一个分会是否有好的沟通。
 - c. 表格 3 显示一个分会是否有强健的会员发展活动。
 - d. 表格 4 显示一个分会是否有好的会员保留。
 - e. 表格 5 显示一个分会的领导力有效性及分会运作。

在每个方面，首先要注重那些最低分两项获得最高百分比的题目，特别是百分比大于五十的题目。然后了解那些最高分两项获得低于百分之五十的可能性改变。

这些特征会在分会杰出程序(CEP)中深入研究。更多关于CEP的信息可以在国际狮子会(LCI)的网站找到，网址是：www.lionsclubs.org/CEP。

向分会报告评估结果

- 尽快在会议中与分会会员分享评估结果。
- 邀请会员公开讨论关于正面及负面的结果。更多信息将有助你确定哪些地方需要集中精力，和制定有效的行动计划来解决。
- 使用贵会会员的意见确定你解决问题的先后顺序。使用 *工作排序* 表格按顺序列出他们。



建立贵分会的行动计划

有些问题可能只要求轻微的调整来解决。有些问题则可能要多些时间及注意力来处理。

- 给每个需要解决的方面制定一份行动计划。
- 使用行动计划表格来安排待做的事项。在制定行动计划时，评估每个项目所需的时间和资源，及需要哪些狮友的参与。
- 在您的计划中先处理可以“迅速解决”的项目，使会员能马上见到成果，来提升会员的士气以显效果。
- 集中力量在那些最低分两项获得最大百分比的项目，因为它们显示出大部分贵会会员不同意的事项。

确保要探索国际总会网站(www.lionsclubs.org)上的可用资源。包括可下载的表格和可助你确定分会的下一步骤的指南。

设计好行动计划，请向分会理事会提出以作必要的改变。

推行改变是最后的步骤 – 需要多长时间则取决于贵会确认出的问题数量及严重性。

推行您的计划

尽快开始做出调整

- 与你的分会分享行动计划，并定期作进展报告。
- 对于大规模的改变，要询问贵会会员的意见以确保该解决办法能够改善。
- 庆祝成功，以保持会员将分会打造得最好的积极性和热情。

你会发现花时间举办一个彻底的分会评估活动 – 并跟进结果 – 可以获益良多。一个强健有效的分会，让会员得到满足和激励，就能吸引更多的新会员并成功地服务社区。

意见

(问题 12)

题目: _____

正面的	负面的

给每个主题单独建立一张表

最高分两项/最低分两项摘要

我们分会哪些工作做得好? (最高分两项获得最大百分比的项目)	我们分会哪些工作可以改进? (最低分两项获得最大百分比的项目)
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5

工作排序

1
2
3
4
5

行动计划

问题: _____

何事? (行动步骤)	
谁? (导狮)	
资源? (我们需要什么)	
何时? (最后期限)	
结果? (你想要发生什么事)	

建立另一份计划给需要解决的每个问题。



Lions Clubs International

国际狮子会
300 W 22nd St
Oak Brook IL 60523-8842 USA
www.lionsclubs.org
电邮: memberops@lionsclubs.org
电话: 630.5715466

ME15 SC 2/13