



Lions Clubs International

VODIČ KROZ ANKETU

# KAKVE SU VAŠE OCJENE?

*Glavni alat za evaluaciju kluba*



# KAKVE SU VAŠE OCJENE?

*Glavni alat za evaluaciju kluba – Vodič kroz anketu*

Znači odlučili ste napraviti evaluaciju vašeg kluba. Otkrivanjem malih problema i njihovim ispravljanjem prije nego što postanu veliki će uštedjeti vrijeme i resurse. Rezultat vam također može pomoći za fokusiranje Vaših napora na područja na kojima Vaši članovi žele promjene.

Ovaj proces Vam omogućuje da vidite svoj klub kroz oči Vaših članova – što dobro funkcionira i na što morate obratiti pažnju. Neka opažanja će Vas možda iznenaditi, a neka možda ne.

Važno je biti otvoren prema mišljenjima Vaših članova, čak i ako se radi o oštroj kritici. Zapamtite – svaka kritika je prilika da se

naprave poboljšanja u Vašem klubu.

## PROVOĐENJE ANKETE

*Kada –*

- Podijelite ankete za vrijeme sastanka kluba i neka ju članovi popune na licu mjesta. Dozvolite najmanje 30-45 minuta za popunjavanje ankete.
- Za članove koji nisu prisutni, organizirajte najprikladniji način za podjelu i prikupljanje njihovih anketa. Svakako postavite rok za vraćanje popunjene ankete.
- Kada dijelite formulare, svakako morate objasniti i numerički sustav ocjenjivanja. Za ovu anketu: **1** je **najgora** ocjena a **6** je **najbolja**, s iznimkom pitanja iz broja 7. Slijedite upute za ta pitanja.

*Što –*

- Kopiju ankete za svakog člana
- Olovke ili kemijske
- Prazne listove za dodatne komentare

*Tko –*

- Uključite sve članove kluba, ne samo dužnosnike kluba. Zahtijevanjem svačijeg mišljenja pruža Vam najbolji ukupan pregled kluba i pokazuje Vašim članovima da se njihovo mišljenje uvažava.
- Ohrabrite iskrena, otvorena mišljenja. Provedite evaluaciju anonimno kako bi to i potaknuli.

## ODREDITE VAŠE REZULTATE

*Prikupljanje podataka*

- Držite se *Tabele za ocjenu ankete* u svrhu kompilacije odgovora.

## TABELA ZA OCJENU ANKETE

Koristite tu tabelu za zapis ocjena za svaku izjavu i odredite najbolje 2 i najgore 2 ocjene.

Primjer: izjava je kao odgovore dobila tri 1-ce, tri 2-ke, nula 3-ki, osam 4-ka, dvanaest 5-ca tri 6-ce.

najgore 2				najbolje 2		Ukupno odgovora	Zbroj najgorih 2 odgovora	Zbroj najboljih 2 odgovora	% najgorih 2 odgovora	% najboljih 2 odgovora
1	2	3	4	5	6					
3	3	0	8	12	3	29	6	15	21%	52%

Počnite brojenjem koliko od svakih ocjena su Vaši članovi dali svakoj izjavi. To pokazuje distribuciju ocjena: da li su se članovi složili, nisu složili ili bili neutralni vezano na dotičnu izjavu.

Također zapišite ukupan broj dobivenih odgovora za izjavu. (Vodite računa da možda Vaši članovi nisu odgovorili na svaku izjavu.)

Sada zbrojite brojeve iz odgovora 5 i 6 za istu izjavu. Taj zbroj predstavlja broj najboljih 2 odgovora, koji je broj odgovora koji se složio s izjavom. U gornjem primjeru, taj zbroj je 15.

Podijelite broj najboljih 2 odgovora s ukupnim brojem (29). Rezultat daje postotak najboljih 2 odgovora. U primjeru rezultat je 52%.

Isto napravite za odgovore 1 i 2, koji su najgora 2 odgovora.

U ovom primjeru ukupno ima 6 najgora 2 odgovora, ili 21% od ukupno primljenih odgovora.

Napravite isto za svaku izjavu u pitanjima 2, 3, 4, 10 i 11. Zapišite Vaše podatke u slijedećim tablama.



**LCI has created an excel template for your use with this guide. To find the How Are Your Ratings? survey template, type "ME-15C" into the Search box located in the upper righthand corner of the LCI website.**

## PITANJE 2: VAŽNOST VOLONTERSKE AKTIVNOSTI

	Najgorih 2						Najboljih 2		Ukupno odgovora	Zbroj najgorih 2 odgovora	Zbroj najboljih 2 odgovora	% najgorih 2 odgovora	% najboljih 2 odgovora
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													
K													
L													
M													

## PITANJE 3: ZADOVOLJSTVO TVOJIM LIONS KLUBOM

	Najgorih 2						Najboljih 2		Ukupno odgovora	Zbroj najgorih 2 odgovora	Zbroj najboljih 2 odgovora	% najgorih 2 odgovora	% najboljih 2 odgovora
	1	2	3	4	5	6							
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													

## PITANJE 4: ZADOVOLJSTVO SASTANCIMA

	Bottom 2						Top 2		Ukupno	Zbroj	Zbroj	%	%
	1	2	3	4	5	6		odgovora	najgorih 2	najboljih 2	najgorih 2	najboljih 2	
								odgovora	odgovora	odgovora	odgovora	odgovora	
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													
K													
L													

## PITANJE 10: EVALUACIJA TVOG LIONS KLUBA

	Bottom 2						Top 2		Ukupno	Zbroj	Zbroj	%	%
	1	2	3	4	5	6		odgovora	najgorih 2	najboljih 2	najgorih 2	najboljih 2	
								odgovora	odgovora	odgovora	odgovora	odgovora	
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													
K													

4 Kakve su Vaše ocjene?

### PITANJE 10: *Nastavak*

L										
M										
N										
O										
P										

### PITANJE 11: ŽELJE/FRUSTRACIJE ČLANA LIONA

	<i>Bottom 2</i>						<i>Top 2</i>						
	1	2	3	4	5	6	Ukupno odgovora	Zbroj najgorih 2 odgovora	Zbroj najboljih 2 odgovora	% najgorih 2 odgovora	% najboljih 2 odgovora		
A													
B													
C													
D													
E													
F													
G													
H													
I													
J													

Sada popunite slijedeće tabele postotcima za svaku navedenu izjavu.

**Tabela br. 1 – Orijentiranost na služenje**

	<i>% najboljih 2</i>	<i>% najgorih 2</i>
2A		
2B		
2G		
2H		
2I		
3C		
3D		
10A		
10B		
10G		
10H		
10I		

**Tabela br. 2 – Dobra komunikacija**

	<i>% najboljih 2</i>	<i>% najgorih 2</i>
2L		
3E		
10L		
11B		
11B		

**Tabela br. 3 – Jako članstvo**

	<i>% najboljih 2</i>	<i>% najgorih 2</i>
2D		
2E		
4D		
4I		
10D		
10E		
11G		
11I		
11J		

**Tabela br. 4 – Zadržavanje članova**

	% najboljih 2	% najgorih 2
2F		
2J		
2K		
3A		
3B		
3F		
3G		
3H		
3I		
3J		
4A		
4B		
4F		
10F		

**Tabela br. 5 – Učinkovito vodstvo kluba**

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



Preostala pitanja se odnose na logistiku sastanaka – gdje, kada i kako se sastaje Vaš klub.

**Pitanje 5:**

**Kako često se želite sastajati?**

Češće nego sada	
Točno toliko kao sada	
Manje učestalo	

**Pitanje 6:**

**Koliko često se želite osobno sastajati?**

*(Ne uzimajte u obzir ankete s više odgovora.)*

Češće od jednom tjedno	
Jednom tjedno	
Tri puta mjesečno	
Dva puta mjesečno	
Jednom mjesečno	
Rjeđe od jednom mjesečno	
Nikada	

Uz pitanje 7, pobrojite glasove kojim danom se Vaši članovi žele sastajati. Prodiskutirajte najbolji mogući dan za sastanke prilikom prezentacije rezultata ankete Vašem klubu.

Na kraju, koristite obrazac *Komentari* kako bi posložili moguće komentare iz Pitanja br. 12. Sortirajte komentare prema temi i da li su pozitivni ili negativni. Popunite po jedan poseban formular za svaku od tema.

Sada slijedite korake u slijedećem odlomku kako bi izvukli najviše korisnih informacija iz rezultata Vaše ankete.

8 Kakve su Vaše ocjene?

**Pitanje 7:**

**Kojim danom u tjedni se želite sastajati? Rangirajte redoslijedom preferencija**

Nedjelja	
Ponedjeljak	
Utorak	
Srijeda	
Četvrtak	
Petak	
Subota	

**Pitanje 8:**

**U koje vrijeme se želite sastajati?**

U jutro	
U vrijeme ručka	
Navečer	

**Pitanje 9:**

**DA li želite jesti za vrijeme sastanka Vašeg kluba?**

Da	
Ne	

## EVALUIRAJTE PODATKE

Nakon što ste završili sve Vaše izračune:

1. Pregledajte ukupnu raspoređenost odgovora za svaki od stavova. To će Vam se očitovati pokazati opće mišljenje Vaših članova. Da li su odgovori na svaki stav slični ili se mišljenja Vaših članova razlikuje?
2. Obratite pažnju na najbolje 2 i najgore 2 kategorizacije za svaki od stavova. To Vam pokazuje u kojoj mjeri Vaš klub ima izražene osjećaje o tim temama. Koristite obrazac *Sažetak najboljih 2/Najgorih 2* kako bi prikazali pet najviše i najniže ocijenjenih pozicija.
  - a. Za popis "radi se dobro" počnite sa najvišim postotkom za pozicije s najbolje 2 ocjene. Ako su dvije pozicije blizu, počnite sa onom koja je dobila najviši broj najboljih 2 ocjena.
  - b. Za popis "moglo bi bolje", počnite s najvišim postotkom za pozicije s najgore 2 ocjene. Ako su dvije pozicije blizu, počnite sa onom koja je dobila najviši broj najgorih 2 ocjena.
3. Sada pogledajte najbolja 2 postotka za izjave 2A-2M i 10A-10M. Pitanje 2 pokazuje ono što je važno Vašim članovima kluba, a Pitanje 10 pokazuje što Vaši članovi misle da klub radi dobro. Obzirom da su izjave iste, razlike u ocjenjivanju pokazuju gdje aktivnosti Vašeg kluba nisu usklađene s očekivanjima Vaših članova.

Dovršite tabelu o raskoraku u brojkama na slijedećoj stranici. Kako bi izračunali raskorak kod svake izjave, oduzmite postotak najbolje 2 ocjene za Pitanje 2 od odgovarajućeg u Pitanju 10 (ili Q10 - Q2).

Na primjer, ako je izjava u Pitanju 10 imala 60% u kategoriji najboljih 2, ali u Pitanju 2 s istom izjavom 90% u najboljih 2, raskorak bi bio -30 poena.



## Brojke raskoraka

	<i>% najboljih 2 odgovora: Pitanje 10</i>	<i>% najboljih 2 odgovora: Pitanje 2</i>	
<i>primjer</i>	60	90	-30
A			
B			
C			
D			
E			
F			
G			
H			
I			
J			
K			
L			
M			

Ako je broj raskoraka negativan to znači da članovi Vašeg kluba smatraju tu temu važnom, ali da aktivnosti kluba ne ispunjavaju njihova očekivanja. Ako je broj raskoraka pozitivan, aktivnosti kluba nadmašuju očekivanja Vaših članova na tom području. Što je veća brojka raskoraka, veća je udaljenost između očekivanja Vaših članova i aktivnosti Vašeg kluba.

4. Slijedeće pažljivo pogledajte rezultate za Pitanje 3. To odražava mjeru zadovoljstva Vaših članova s Vašim klubom. Sve izjave koje su dobile visoki postotak za najgore 2 ocjene su teme za razmisliti. Trebali bi razmotriti ta pitanja sa svojim klubom kako bi utvrdili kakve su prilagodbe potrebne. Počnite s bilo kojom izjavom čiji je postotak najgorih odgovora viši od 50 posto.
  
5. Sada pogledajte Pitanje 11, koje pokazuje želje i frustracije Vaših članova vezano na Vaš klub. I ovdje, izjave koje su dobile visoki postotak kod najgorih 2 ocjena moraju se prodiskutirati s Vašim članovima.

6. Na kraju, pogledajte tabele 1-5. Savka predstavlja jednu od pet karakteristika izvrsnog kluba.
- Tabela 1 pokazuje koliko je klub orijentiran na služenje.
  - Tabela 2 pokazuje da li klub njeguje dobru komunikaciju.
  - Tabela 3 pokazuje da li klub ima jak program za članstvo.
  - Tabela 4 pokazuje da li klub dobro zadržava članove da ne odlaze.
  - Tabela 5 pokazuje klub s učinkovitim vodstvom i operacijama.

Na svakom području se prvo usredotočite na teme gdje je postotak najgore dvije ocjene visok, pogotovo ako je viši od pedeset posto. Nakon toga potražite moguće promjene na područjima gdje je postotak najboljih 2 ocjena ispod pedeset posto.

Te karakteristike se detaljno promišljanju tijekom „Club Excellence Process“-a. (CEP-a). Više informacija o CEP-u možete naći na Internet stranicama Lions Clubs International (LCI), na [www.lionsclubs.org/CEP](http://www.lionsclubs.org/CEP).

## **POKAŽITE REZULTATE VAŠEM KLUBU**

- Podijelite rezultate s Vašim klubom što prije, na prvom mogućem sastanku.
- Pozovite na otvorenu diskusiju kako o pozitivnim tako i o negativnim rezultatima. Više informacija će pomoći da odredite na koja područja da se usredotočite i također da razvijete učinkovite planove aktivnosti kako bi odgovorili na izazove.
- Koristite mišljenje Vaših članova za određivanje prioriteta bavljenja pojedinim temama. Koristite obrazac *Prioriteti* kako bi ih ispisali po redu i važnosti.



## NAPRAVITE PLAN AKTIVNOSTI VAŠEG KLUBA

Neka pitanja će možda zahtijevati samo manje prilagodbe za poboljšanje. Druga će moguće zahtijevati više vremena i pažnje.

- Napravite plan aktivnosti za svako područje koje je potrebno poboljšavati.
- Koristite obrazac *Plan Aktivnosti* kako bi organizirali zadatke koji je potrebno izvršiti. Kada razvijate Plan Aktivnosti, provjerite vrijeme i resurse koje će Vam trebati za svaku poziciju i koji od članova Lionsa će željeti biti uključen u provedbu.
- Kako bi pomogli dizanju morala i pokazali brze rezultate, uključite neke pozicije na početku Vašeg plana, koje se mogu brzo provesti, tao da Veši članovi brzo vide poboljšanja.
- Koncentrirajte se na pozicije koje su dobile najviši postotak najgore 2 ocjene, koje pokazuju velik razmjer neslaganja Vaših članova s tim pozicijama.

Svakako pretražite raspoložive resurse na Internet stranici LCI ([www.lionsclubs.org](http://www.lionsclubs.org)). One uključuju obrasce i upute koje možete skinuti i spremi i koje će Vam pomoći oko slijedećih koraka s Vašim klubom.

Čim završite Vaš plan, pokažite ga Upravi Vašeg kluba u svrhu potrebnih odobrenja za primjenu.

Provedba promjena je zadnji korak – koliko će ona trajati ovisi o broju i ozbiljnosti tema koje je identificirao Vaš klub.

## PROVEDITE VAŠE PLANOVE

Započnite provoditi prilagodbe što prije je moguće.

- Podijelit planove aktivnosti u Vašem klubu i redovito izvještavajte o napretku.
- Kod promjena velikih razmjera pitajte Vaše članove za njihovo mišljenje kako bi osigurali da su predviđena rješenja ujedno i poboljšanja.
- Proslavite uspjeh kako bi članovi bili motivirani i puni entuzijazma za oblikovanje Vašeg kluba da bude najbolji što može biti.

Vidjeti ćete da će vrijeme posvećeno temeljitoj evaluaciji Vašeg kluba – kao i temeljito uvažavanje rezultata – donijeti mnoge koristi. Jak i učinkovit klub pruža trajno zadovoljstvo i motivaciju svojim sadašnjim članovima, privlačan je novim članovima i sposoban je uspješno služiti svojoj zajednici.

# KOMENTARI

(Pitanje 12)

Tema:

---

Pozitivno	Negativno

Napravite posebno za svaku temu.

## SAŽETAK NABOLJIH 2/NAJGORIH 2

Što naš klub radi dobro? <i>(Najveći postotci najboljih 2 ocjena)</i>	Što Vaš klub može poboljšati? <i>(Najveći postotci najgorih 2 ocjena)</i>
1	1
2	2
3	3
4	4
5	5

## PRIORITETI

1

2

3

4

5



# PLAN AKTIVNOSTI

Tema:

Što? (Koraci aktivnosti)	
Tko? (Odgovorani)	
Resursi? (Što nam treba)	
Kada? (Rokovi)	
Rezultat? (Što želite da se dogodi)	

Napravite poseban plan za svaku temu koju treba poboljšati.



## Lions Clubs International

Lions Clubs International  
300 W 22nd St Oak Brook IL 60523-  
8842 USA [www.lionsclubs.org](http://www.lionsclubs.org) E-  
mail: [memberops@lionsclubs.org](mailto:memberops@lionsclubs.org)  
Phone: 630.571.5466 ME15 EN 2/13

Preveo s engleskog:

IPDG Dražen Melčić, 2016/2017

