

ENTENDENDO PORQUE OS ASSOCIADOS DEIXAM O CLUBE



“Por que você está deixando o clube?” Esta é uma pergunta que deve ser feita a todos os associados que decidem se desligar do clube. Seja qual for a resposta, use as informações para evitar que o mesmo problema leve outros rotarianos a tomarem a mesma decisão. Utilize o questionário de saída (página 6.3) para determinar os motivos que levaram a pessoa a sair do clube e inicie uma discussão sobre o que pode ser feito para conservar seus associados no futuro. A Comissão de Desenvolvimento do Quadro Associativo pode adaptar o questionário de acordo com as necessidades do clube. Se preferir, crie um formulário on-line ou realize uma entrevista em pessoa.

EXPECTATIVAS

Use o questionário de saída e tome providências com base nos resultados para:

- determinar os motivos que levaram a pessoa a deixar o clube;
- abordar qualquer problema revelado na pesquisa.

ORGANIZE-SE

Este questionário pode ser o último contato do associado com o Rotary, por isso, ele é muito importante. Se decidir realizá-lo on-line, designe alguém para administrar o processo sempre que uma pessoa anunciar seu desligamento. Se usar o questionário impresso ou tiver uma conversa em pessoa, escale alguém que seja um bom ouvinte para falar com o associado de saída. O entrevistador precisará transmitir os resultados à Comissão de Desenvolvimento do Quadro Associativo e ao conselho diretor do clube. Independentemente do método usado, é importante que a interação seja boa para que o associado deixe a organização com uma visão positiva.



Considere a utilização de ferramentas para pesquisas on-line. Elas são convenientes, geralmente gratuitas ou baratas, e muito eficientes no gerenciamento dos dados obtidos.

INICIE O PROCESSO

Você está pronto para começar?

Etapa 1: Peça permissão

Pergunte ao associado se ele está disposto a responder um questionário confidencial. Explique que seu objetivo é determinar se há problemas que devem ser solucionados para evitar que mais pessoas deixem o clube e fazer melhorias para o benefício de todos os associados.

Etapa 2: Entregue a pesquisa

Dê o questionário ao associado e peça para respondê-lo o mais rápido possível. Você pode modificar as perguntas do documento e enviá-lo por e-mail ou realizar a pesquisa on-line. Se o associado não puder completar a pesquisa on-line, use um formulário impresso e entregue-o em um envelope já endereçado ao clube e com selo.

Etapa 3: Discuta os resultados

Assim que receber o questionário preenchido, discuta os resultados com a Comissão de Desenvolvimento do Quadro Associativo. Se a pessoa estiver deixando o clube por um motivo que não seja mudança, fale sobre o que seu clube pode fazer para evitar que associados atuais ou futuros se desliguem por motivos semelhantes. Compare as respostas desta pessoa com as de outras para identificar tendências. Ressalte a importância da confidencialidade e do respeito por todos os pontos de vista.

Etapa 4: Tome providências

Esta etapa é crucial para o desenvolvimento do quadro associativo. Como você investe tempo e recursos para atrair e engajar seus associados, é importante proteger esse investimento diminuindo o número de baixas. Embora nem todos os casos exijam uma providência, todos devem ser levados em consideração. Crie um plano e delegue tarefas. Atualize a pesquisa de satisfação dos associados com base nas respostas daqueles que saíram do clube no ano anterior.

Quer fazer outras avaliações?

Representando as profissões da comunidade: análise das classificações

Diversificando seu clube: estudo da diversidade

Encontrando novos rotarianos: identificação de possíveis associados

Mantendo os associados: análise da retenção

Aprimorando a experiência no clube: pesquisa de satisfação dos associados



QUESTIONÁRIO DE SAÍDA

Lamentamos que tenha decidido se desligar do nosso Rotary Club. Para entendermos melhor os motivos da sua decisão e determinarmos o que pode ser feito para melhorar a experiência dos associados, pedimos que responda às perguntas abaixo e encaminhe o formulário ao secretário ou ao presidente.

1. Quais foram os principais motivos que o levaram a se associar?

- Serviços à Comunidade
- Serviços Internacionais
- Desenvolvimento pessoal
- Desenvolvimento profissional ou de liderança
- Legado ou tradição familiar
- Status e prestígio
- Oportunidades de socialização
- Networking
- Oportunidades de facilitar um intercâmbio internacional
- Orientação de jovens
- Restabelecimento da conexão com o Rotary como ex-participante de programa
- Outro: _____

2. Há quanto tempo você é associado do clube?

- Menos de 2 anos
- 2-5 anos
- 6-10 anos
- 11-20 anos
- Mais de 20 anos

3. Do que você mais gostou a respeito da sua associação ao clube?

Do que menos gostou?

4. De quantas sessões de orientação a novos associados você participou antes de se tornar rotariano?

1

2

3 ou mais

Nenhuma, pois o clube não ofereceu esse tipo de sessão

Nenhuma, pois não tive interesse em participar

5. De quantas reuniões do clube você participou antes de decidir se associar?

0

1-2

3-4

5 ou mais

6. Como você ficou sabendo sobre as atividades do clube e suas responsabilidades antes de se associar?
(Assinale todas as alternativas que se aplicam.)

Participei de sessões informativas

Recebi informações de um dirigente do clube

Recebi informações do meu padrinho

Encontrei informações por conta própria

7. Você obteve mais informações sobre o Rotary de uma maneira estruturada (por exemplo, orientação para novos associados, educação continuada) uma vez que se tornou associado?

(Marque a caixa com o número desejado.)

1

2

3

4

5

6

De maneira nenhuma

Com certeza

8. Você acha que foi adequadamente informado sobre as obrigações financeiras e de tempo relacionadas à associação? (Marque a caixa com o número desejado.)

1

2

3

4

5

6

De maneira nenhuma

Com certeza

9. O tempo dedicado às reuniões do clube foi produtivo? (Marque a caixa com o número desejado.)

1

2

3

4

5

6

De maneira nenhuma

Com certeza

10. Você se sentiu bem recebido no clube? (Marque a caixa com o número desejado.)

1

2

3

4

5

6

De maneira nenhuma

Com certeza

11. Você se sentiu à vontade para compartilhar suas opiniões com os líderes do clube?

(Marque a caixa com o número desejado.)

1

2

3

4

5

6

De maneira nenhuma

Com certeza

12. Se você não se sentiu bem recebido ou à vontade para compartilhar suas opiniões, explique o porquê.

13. Como você descreveria a cultura do clube?

14. O que poderíamos fazer a fim de melhorar a experiência para os novos associados?

15. Indique sua opinião sobre os seguintes aspectos logísticos da reunião.

Logística	Sim	Não
O local da reunião era conveniente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O local da reunião era agradável (ambiente, serviço)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O horário da reunião era conveniente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A duração da reunião era adequada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
As reuniões eram bem administradas e organizadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Indique sua opinião sobre as seguintes atividades durante as reuniões.

Atividade	Excessiva	Razoável	Inadequada
Informações sobre o Rotary (Rotaract, Intercâmbio de Jovens, programas da Fundação Rotária, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Imagem pública do clube	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arrecadação de fundos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Avalie os seguintes aspectos sobre as reuniões do clube.

Característica	Excelente	Razoável	Ruim
Conteúdo do programa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estrutura do programa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oportunidades de networking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualidade das refeições	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Custo das refeições	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oportunidade de socializar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Você participou de projetos? Sim Não

19. Se respondeu “não”, explique o porquê.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Tipo e qualidade de projetos | <input type="checkbox"/> Número de projetos |
| <input type="checkbox"/> Conflitos de personalidade | <input type="checkbox"/> Custo |
| <input type="checkbox"/> Conflitos de horário | <input type="checkbox"/> Outro: _____ |

20. Você ficou satisfeito com sua participação nas atividades e projetos?

(Marque a caixa com o número desejado.)

1

2

3

4

5

6

De maneira nenhuma

Com certeza

21. Se não ficou completamente satisfeito, indique a razão. (Assinale todas as alternativas que se aplicam.)

Pouca variedade de projetos

Baixa qualidade dos projetos

Pouca quantidade de projetos

Conflitos de personalidade

Falta de apoio de outros associados

Pouca participação da família

Custo alto

Não me senti bem-vindo

Conflitos de horário

Outro: _____

22. Indique se concorda ou discorda das afirmações abaixo no que diz respeito à sua família.

Família	Concordo	Discordo	Não se aplica
O Rotary interferiu com minhas responsabilidades familiares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minha família tinha orgulho de meu envolvimento com o Rotary	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minha família gostaria de ter se envolvido mais com o Rotary	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tive oportunidades de incluir minha família em atividades e projetos do clube	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Como sua família poderia ter sido mais envolvida em sua experiência rotária?

24. Avalie os seguintes custos relacionados à associação.

Custo	Excessivo	Razoável	Inadequado	Não se aplica
Cotas do clube	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Refeições	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avaliações do clube	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Multas do clube	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuições a projetos (financeiras ou de tempo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contribuições à Fundação Rotária	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. O clube representa o perfil demográfico dos profissionais da sua comunidade?

(Marque a caixa com o número desejado.)

1

2

3

4

5

6

De maneira nenhuma

Com certeza

26. Pense nas informações que você recebeu quando se associou ao clube. Suas expectativas foram satisfeitas?

27. Por que você decidiu se desligar do clube?

28. Você consideraria se associar a outro Rotary Club?

Sim

Não

Não sei

29. Que conselho você daria aos líderes do clube após seu desligamento?

30. Você tem algum outro comentário?

Obrigado por completar esta pesquisa.