

APRIMORANDO A EXPERIÊNCIA NO CLUBE: PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ASSOCIADOS



A experiência que seu clube oferece às pessoas afeta como elas se sentem em relação a ele. Ao pedir feedback dos associados regularmente e depois dar-lhes um parecer, você mostra que está aberto a mudanças e dá autonomia aos associados para que ajudem a criar o ambiente ideal no clube. A Pesquisa de Satisfação dos Associados ajuda na coleta de dados para enriquecer e aprimorar a experiência oferecida pelo clube.

BENEFÍCIOS

Conduza esta avaliação e tome medidas com base nos resultados para:

- identificar os aspectos da experiência do clube dos quais seus associados gostam e não gostam;
- desenvolver um plano de ação que se baseie no que as pessoas gostam e que elimine ou mude o que elas não gostam.

COMO SE ORGANIZAR

Você precisará de um grupo de pessoas designado para conduzir a Pesquisa de Satisfação dos Associados; esse grupo pode ser a Comissão de Desenvolvimento do Quadro Associativo do seu clube ou alguns voluntários interessados. Reserve um tempo durante uma reunião do clube para discutir o nível de satisfação das pessoas e pedir que participem da pesquisa. Você também pode distribuir o questionário ou enviá-lo por e-mail aos associados para que eles tenham mais tempo para preenchê-lo. Ou você pode fazer uma reunião especial dedicada à satisfação dos associados. Torne a reunião divertida e dedique parte do tempo para que os associados respondam ao questionário da pesquisa.



Enfatize para quem está administrando a pesquisa a importância de manter a confidencialidade das respostas durante sua discussão e análise. Não se esqueça de dizer aos associados que isso será respeitado.



Considere usar uma plataforma de pesquisa on-line. Elas são práticas, geralmente gratuitas ou baratas e úteis na gestão dos dados.



Certifique-se de reservar tempo suficiente para planejar o cronograma. Cada etapa pode levar uma semana ou mais.

COMO COMEÇAR

Etapa 1: personalize a pesquisa.

Use os exemplos de perguntas abaixo para desenvolver a Pesquisa de Satisfação dos Associados do seu clube.

Etapa 2: distribua o questionário.

Distribua o questionário ou use uma plataforma de pesquisa on-line. Explique que as respostas são confidenciais e serão usadas para melhorar a experiência do clube para os associados atuais e em potencial.

Etapa 3: analise os dados.

Delegue ao grupo que você montou a tarefa de administrar a pesquisa e analisar os resultados. Lembre seus integrantes sobre a importância da confidencialidade e o dever de respeitar todos os pontos de vista.

Etapa 4: compartilhe os resultados e crie um plano de ação.

Apresente os resultados da pesquisa ao clube e discuta-os. Dê um tempo para os associados fazerem perguntas e sugerirem ideias para abordar os resultados da pesquisa. Depois, desenvolva um plano de ação para engajar os associados e defina um prazo para fazer mudanças.

Etapa 5: entre em ação.

A etapa final é implementar o plano de ação. Converse com os associados e envolva o maior número possível deles no processo para que se empenhem em tornar a experiência do clube melhor para todos.

Quer participar de outras avaliações?

[Pesquisa de Interesse dos Associados](#)

[Avaliação de Diversidade](#)

[Exercício de identificação de associados em potencial](#)

[Avaliação e Análise de Retenção](#)

[Questionário de Saída](#)

Use o Plano de Ação do Clube (Apêndice 1) para acompanhar seu progresso em assuntos do quadro associativo.

EXEMPLOS DE PERGUNTAS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS ASSOCIADOS

Esta pesquisa se concentra nas suas experiências comuns em nosso clube. Sua contribuição é valiosa e será usada para tornar o clube ainda melhor para todos. Não há respostas certas nem erradas. O importante é dar sua opinião sincera. Muito obrigado pela participação na pesquisa.

1. Em geral, qual o seu grau de satisfação em ser associado do nosso clube?

- Satisfeito
- Relativamente satisfeito
- Nem satisfeito, nem insatisfeito
- Relativamente insatisfeito
- Insatisfeito

2. Pensando **na cultura, nos associados e nas reuniões** do nosso clube, indique até que ponto você concorda com as afirmações a seguir.

	Concordo	Concordo até certo ponto	Não concordo nem discordo	Discordo até certo ponto	Discordo
Gosto das reuniões do clube.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meu clube faz um bom trabalho no envolvimento de novos associados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os associados do meu clube se importam uns com os outros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meu clube é tão diversificado quanto nossa comunidade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Concordo	Concordo até certo ponto	Não concordo nem discordo	Discordo até certo ponto	Discordo
Os associados se envolvem de maneiras que correspondem aos seus interesses e habilidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
O número de atividades de arrecadação de fundos é apropriado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nosso clube tem um ambiente acolhedor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Posso me expressar livremente no clube.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenho orgulho de pertencer a este clube.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentários e sugestões:

3. Como você avaliaria os seguintes aspectos das reuniões do clube?

	Excelente	Bom	Regular	Ruim	Muito ruim	Não se aplica
Informações atualizadas sobre o Rotary International	<input type="checkbox"/>					
Duração	<input type="checkbox"/>					
Frequência	<input type="checkbox"/>					
Formato (on-line, presencial ou híbrido)	<input type="checkbox"/>					
Tempo para socialização	<input type="checkbox"/>					
Conexões profissionais e networking	<input type="checkbox"/>					
Variedade de conteúdo	<input type="checkbox"/>					
Local	<input type="checkbox"/>					
Horário e dia da reunião	<input type="checkbox"/>					
Refeições ou outras opções de alimentos	<input type="checkbox"/>					
Oportunidades para dar opiniões e realizar discussões	<input type="checkbox"/>					

Comentários e sugestões:

4. O que você acha destes aspectos dos **projetos humanitários** do nosso clube?

	Adequado	Muito alto	Muito baixo
Número total de projetos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Número de projetos locais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Número de projetos internacionais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Concordo	Discordo	Não tenho opinião
Nossos projetos são bem organizados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nossos projetos fazem a diferença na comunidade ou no mundo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nossos projetos são significativos para mim.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentários e sugestões:

5. Refletindo sobre a **comunicação** e a **prontidão para agir** no seu clube, indique até que ponto você concorda com as afirmações a seguir.

	Concordo	Concordo até certo ponto	Não concordo nem discordo	Discordo até certo ponto	Discordo
Meu clube se comunica bem com os associados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meu clube faz um bom trabalho no que se refere a ouvir os associados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meu clube busca opiniões e ideias dos associados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meu clube toma medidas regularmente com base nas opiniões e ideias dos associados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meu clube atualiza os próprios processos e regras para atender às necessidades dos associados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eu me sinto confortável com o ritmo das mudanças no meu clube.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentários e sugestões:

6. Indique até que ponto você concorda com as afirmações a seguir sobre ser um associado.

	Concordo	Concordo até certo ponto	Não concordo nem discordo	Discordo até certo ponto	Discordo
Eu me sinto acolhido(a) no meu clube.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eu posso ser eu mesmo(a) quando estou com associados do meu clube.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Os associados do meu clube me conhecem e me valorizam.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Faço conexões valiosas por meio do meu clube.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meu clube me dá chances de usar meus conhecimentos e habilidades.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenho chances de ser líder no meu clube.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minha experiência no Rotary justifica o custo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Minha experiência como associado(a) vale o tempo que dedico ao Rotary.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Concordo	Concordo até certo ponto	Não concordo nem discordo	Discordo até certo ponto	Discordo
Minha família entende o valor que atribuo à minha associação ao Rotary.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Meus amigos entendem o valor que atribuo à minha associação ao Rotary.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Por meio do Rotary, faço a diferença na minha comunidade.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Por meio do Rotary, faço a diferença no mundo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentários e sugestões:

7. Indique até que ponto você concorda com as afirmações a seguir sobre o engajamento no clube.

	Concordo	Concordo até certo ponto	Não concordo nem discordo	Discordo até certo ponto	Discordo
Convido meus amigos, familiares e colegas para eventos do clube.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Convido associados em potencial para se associarem ao meu clube.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Participo com frequência de atividades, projetos e programas do meu clube.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenho orgulho do meu clube.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentários e sugestões:

8. Reflita sobre os custos relacionados à associação ao clube e avalie estes fatores.

	Muito baixos	Adequados	Muito altos	Não se aplicam
Cotas per capita	<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"/>
Taxas do clube	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solicitações de doações a projetos humanitários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solicitações de contribuições à Fundação Rotária	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comentários e sugestões:

9. Há algo que você gostaria de começar, encerrar ou continuar no seu clube que não foi abordado nas nossas perguntas?