



Guida alla soddisfazione dei soci

Come mantenere
i soci coinvolti e soddisfatti



Lions Clubs International

Introduzione

Questa guida è stata sviluppata per aiutarti a considerare l'esperienza e le aspettative dei tuoi soci e pianificare di conseguenza. Inoltre, è stata aggiornata alla luce di ciò che abbiamo sentito nel sondaggio sulla soddisfazione dei soci.

Il sondaggio ha mostrato che, indipendentemente da quanto tempo i soci sono Lions, ci sono alcuni bisogni fondamentali che la maggior parte di loro desidera soddisfare per rimanere nel club. Eccoli elencati in ordine di importanza:

- Poter sentirsi orgogliosi di realizzare qualcosa di significativo
- Sapere con certezza che si sta facendo la differenza
- Essere informati sugli obiettivi del club

L'Approccio per la membership globale

L'obiettivo dell'Approccio per la membership globale è quello di **coinvolgere i soci** per promuovere una forte cultura associativa incentrata sul reclutamento di nuovi soci, sul mantenimento dei soci attuali e sulla riconquista degli ex soci. Se un Lions club non ha ancora completato le fasi dell'Approccio per la membership globale, si consiglia di contattare il Global Action Team distrettuale, o un presidente di circoscrizione e di zona che abbia ricevuto una formazione sull'Approccio per la membership globale, per iniziare a incorporare l'approccio per:

- Rivitalizzare il club con nuove opportunità di servizio
- Rivitalizzare il club con nuovi soci
- Eccellere nello sviluppo della leadership e nelle operazioni di club
- Condividere i risultati del club con la tua comunità

Per garantire che il tuo Lions club sia attivo e vitale, dovrai prendere in considerazione l'esperienza e le aspettative dei soci. Questa guida ti aiuterà in tre semplici fasi:

- **Fase 1: Inizia analizzando e definendo la soddisfazione dei soci per il tuo club.** Esiste un elenco di risorse per aiutarti a identificare i punti di forza, le esperienze e le aspettative dei tuoi soci.
- **Fase 2: Sviluppa un piano per la soddisfazione dei soci del tuo club.** Mantieni il tuo club efficiente, produttivo e significativo per i soci, evitando le cause principali che spingono i soci ad allontanarsi dal club, come:
 - Conflitti all'interno del club
 - Sentire che non stanno facendo la differenza
 - Mancanza di senso di appartenenza
- **Fase 3: Implementa e modifica il tuo piano.** Comunica le aspettative e gli obiettivi, comunica gli obiettivi del club ai soci in modo chiaro e aperto e assicurati che i tuoi metodi di comunicazione vadano bene per tutti.

Se un club non è in salute, non può servire in modo efficiente.



Inizia

Crea un piano per la soddisfazione dei soci per il tuo club

Prima che il tuo club possa iniziare ad analizzare e definire la soddisfazione dei soci, devi identificare chi altro, oltre al presidente di comitato soci, farà parte del tuo gruppo di lavoro per la membership che supporta le attività di reclutamento e di mantenimento soci per il club. Il primo passo è comprendere i punti di forza e le preferenze di ogni socio per l'assunzione di ruoli (vedi tabella in basso).

La seconda cosa da fare per assicurare che i soci abbiano un'esperienza positiva è sapere quello che vogliono realizzare nel club. Capire questo è un compito eccellente per il tuo gruppo di lavoro per la membership. Fai sapere ai leader del tuo club cosa pensano i soci riguardo all'essere Lions e collabora con loro per indirizzare le tue iniziative. Fare dei cambiamenti in base alle esigenze e ai desideri dei soci del club è la chiave per garantire loro di fare una buona esperienza.

RUOLI	DESCRIZIONE
Organizzatore	Alcuni soci sono dei pianificatori; vedono ogni passaggio e sanno dare la priorità a ciò che deve essere fatto. Questi Lions dovranno dedicarsi a guidare le iniziative di reclutamento del club e gli eventi associativi.
Promotore	I soci esperti di tecnologia e creativi possono realizzare brochure, rilasciare comunicati stampa e aggiornare il sito Web e i social. Possono fornire agli altri soci materiali di marketing per il club e un calendario di eventi.
Sensibilizzazione	Questi sono i soci che sono a loro agio a parlare del club con i soci attuali e con altre persone. Incoraggiali a promuovere la crescita Lions Clubs International presso il tuo gruppo prescelto tramite i gruppi comunitari sui social, email ed eventi comunitari per iniziare a interagire con i nuovi soci potenziali.
Benvenuti	I Lions che ricevono una formazione per condurre l'orientamento dei nuovi soci e coordinare il mentoring faranno in modo che i nuovi soci si sentano benvenuti e si ambientino presto nel club. Lions International offre formazione sia per l'orientamento dei nuovi soci che per il programma di mentoring di base, disponibile all'indirizzo lionsclubs.org/MembershipChair .

Dopo aver messo insieme il tuo gruppo di lavoro per la membership, coordina le informazioni di cui avrai bisogno per creare il tuo piano. Conduci il sondaggio "Superare le aspettative" per determinare cosa pensano i tuoi soci del club e di come opera. Questa valutazione e la guida sono disponibili all'indirizzo www.lionsclubs.org/membershipchair.

Ecco alcuni suggerimenti che ti aiuteranno a definire la soddisfazione dei soci nel tuo club:

- Chiedi ai soci! I soci si sentono coinvolti quando vengono chieste le loro opinioni. Chiedi ai tuoi soci: "Perché esiste il nostro club?" Le nostre attività lo dimostrano? Se un non-Lions guardasse un anno di attività del nostro club, cosa penserebbe che sia fondamentale per noi?
 - o Puoi usare il *Questionario per i soci* che trovi alla fine di questa guida per facilitare questa conversazione e modificarla in base alle esigenze.
- Valuta il motivo per cui in passato i tuoi soci hanno lasciato il club. Sebbene ci siano alcuni motivi comuni in tutto il mondo, ti sarà utile contattare gli ex soci per conoscere le ragioni del loro abbandono. In questa guida insieme al *Questionario nuovi soci*, c'è un *Questionario per gli ex soci* che puoi modificare in base alle tue esigenze.
 - o Prendi in considerazione la possibilità di dedicare del tempo durante una riunione di club o di organizzare una riunione speciale per discutere della soddisfazione dei soci.
- Esamina con attenzione se gli obiettivi, i traguardi stabiliti e la dichiarazione di missione del tuo club riflettono quello che i soci attuali vogliono dal club.

L'Iniziativa per la qualità dei club

L'Iniziativa per la qualità dei club mira ad aiutare i club ad allineare le loro iniziative con l'Approccio per la membership globale. Inoltre, è uno strumento di pianificazione strategica che assiste i club nella valutazione del funzionamento del club e nell'identificazione delle aree in cui l'esperienza associativa può essere migliorata. Ogni club può migliorare ulteriormente grazie ai commenti dei soci sulle attività dell'anno precedente per raggiungere gli obiettivi attuali del club.

Rivitalizza il tuo club

Inizia analizzando e definendo la soddisfazione dei soci per il tuo club

Perdere soci è un problema per molti club e i motivi che spingono i soci a dimettersi sono spesso gli stessi. Le tre aree che influiscono maggiormente sulla decisione di lasciare un club sono:

1) I conflitti all'interno del club sono il motivo principale per cui i soci abbandonano il club. I conflitti possono assumere un aspetto diverso nei diversi club e comprendono: conflitti con altri soci, presenza di fazioni, politica e non sentirsi rispettati dagli altri soci.

2) Non sentire di fare la differenza.

I club devono fornire opportunità di servizio che corrispondono agli interessi dei soci e hanno un impatto significativo sulle loro comunità.

3) Non provare alcun senso di appartenenza. Le persone possono servire le loro comunità da sole. Diventano, però, Lions per lo spirito di condivisione che provano con persone che la pensano allo stesso modo.

Sarebbe utile se stabilissi relazioni con i tuoi soci per comprendere le aspettative di ognuno di loro. Ciò che sembra "fare la differenza" per una persona, potrebbe non avere lo stesso effetto su un'altra.

A. Conflitti nel club

Spesso i conflitti all'interno del club possono derivare dall'organizzazione e dalla gestione delle riunioni. Le riunioni ben organizzate aiutano a prevenire i conflitti tra i soci e offrono opportunità a tutti i soci di partecipare.

Raccomandiamo di seguire i seguenti corsi nel Centro di formazione Lions per scoprire come gestire i conflitti tra soci e individuare strategie per aiutarti a trovare soluzioni:

- Risoluzione dei conflitti
- Ascolto attivo
- Gestione delle riunioni

Tra le lamentele più comuni sulle riunioni:

- Le riunioni sono improduttive
- Le riunioni sono poco piacevoli
- Le riunioni sono troppo gerarchiche e formali.

Puoi migliorare le tue riunioni grazie a un'attenta pianificazione. Innanzitutto, inizia rispondendo a queste cinque domande:

1) Perché ci riuniamo?

- La riunione ha lo scopo di svolgere attività del club o ha semplicemente una natura di carattere sociale o di PR?
- Includere solo questioni necessarie, non aggiungere comunicazioni da parte di comitati inattivi o relazioni non inerenti all'argomento della riunione.
- Adattare lo stile della riunione ai soci. I soci preferiscono delle presentazioni formali o delle discussioni attive?
- Tieni la politica e la religione fuori dalle riunioni.

2) Quanto dura la riunione?

- Ai soci piacciono alcune usanze e tradizioni? Ce ne sono alcune che preferirebbero eliminare? Il tempo potrebbe essere utilizzato in modo più produttivo per lavorare alle questioni del club o come momento sociale?
- Stabilisci un programma realistico per la riunione e dedica del tempo aggiuntivo per trattare questioni impreviste.

3) Quando ci riuniamo?

- Un orario o un giorno diverso potrebbero incrementare la partecipazione.
- Considera la possibilità di formare un satellite di club se il tuo club ha due o più orari preferiti per le riunioni.

4) Dove ci riuniamo?

- Valuta un luogo nuovo per le riunioni. Un luogo nuovo potrebbe portare una nuova prospettiva. Anche una disposizione diversa della sala può avere un effetto diverso.
- Esiste un'opzione per i soci del club di partecipare a distanza? L'uso di un formato virtuale può incrementare la partecipazione. Inoltre, considera la possibilità di formare un satellite di club per i soci che desiderano incontrarsi online piuttosto che di persona per mantenere i soci coinvolti.

5) Che cosa vogliamo ottenere nel corso di questa riunione?

- Distribuisci un programma e del materiale informativo (come rapporti finanziari o verbali dell'ultima riunione) per informare i soci prima della riunione sui temi che saranno discussi. Dedica del tempo per discutere idee o ripensamenti dall'ultima riunione. Sii flessibile a dare spazio all'ascolto di pensieri e opinioni dei soci. Assicurati che tutti i soci si sentano i benvenuti a partecipare e che non sia sempre lo stesso gruppo a dominare la conversazione.
- Uno degli scopi principali delle riunioni è l'aspetto associativo e sociale e tutti i soci devono sentirsi accolti e inclusi nella discussione.
- Divertimento

Con le risposte a queste domande, puoi organizzare una riunione produttiva, sviluppare il tuo ordine del giorno e preparare tutti i materiali di cui hai bisogno. Puoi visitare il Centro di formazione Lions, dove troverai corsi come *La gestione delle riunioni* e *La risoluzione dei conflitti*, solo per citarne alcuni, sulla gestione delle riunioni di club.

B. Non fare la differenza

Se le persone non sentono di fare la differenza, potrebbe essere necessario affrontare alcune aree. Di seguito sono elencati alcuni motivi comuni per cui i soci possono pensare di non fare la differenza.

1) Non ci sono sufficienti opportunità di servire la comunità I Lions vogliono fare la differenza, quindi è essenziale offrire loro quante più opportunità di servizio possibili. Ricordati di chiedere il loro parere durante la pianificazione delle attività. Se i soci hanno altri impegni, come la famiglia, il lavoro o altri hobby, le attività si adattano al loro calendario?

2) Il club non svolgeva attività che mi interessassero. I soci del club hanno diverse cause che desiderano sostenere e attività di servizio a cui vorrebbero partecipare. Chiedi loro come vogliono servire e passa queste informazioni al tuo presidente di Comitato service.



3) I compiti assegnati non corrispondevano ai miei interessi o alle mie competenze. A volte, anche se l'attività di servizio è in linea con gli interessi dei soci, il lavoro che chiedi loro di svolgere potrebbe non esserlo. Hai chiesto ai soci come vorrebbero servire? Un tipico esempio è quello di un socio che esercita la professione di contabile che può servire come tesoriere del club. Anche se questo può andare bene per alcuni soci, non deve essere dato per scontato per tutti. Alcune persone si associano a un Lions club per esplorare altre opportunità professionali diverse dalle loro.

C. Non provare alcun senso di appartenenza

Spesso, quando le persone non provano un senso di appartenenza, il problema potrebbe essere legato alla cultura del club. L'obiettivo è coinvolgere i nuovi soci e farli sentire ascoltati, mantenendo i soci attuali entusiasti di ciò che il club sta realizzando. Alcuni dei motivi che possono creare la sensazione di non essere i benvenuti, o di non appartenere al gruppo, potrebbero includere:

- Troppa politica all'interno del club
- Il club sembra troppo all'antica e noioso.
- Sono cambiati i leader del mio club e il cambiamento non mi è piaciuto.
- Il club è troppo gerarchico e formale
- Non ci sono state sufficienti opportunità per noi di socializzare.
- Sono stato nel club a lungo e ho cominciato a non sentirmi più apprezzato.
- Non sono entrato in contatto con altri soci del mio club.
- Non mi sentivo ascoltato.

Fai sentire ogni socio apprezzato per l'importante contributo che apporta al club.

- Rispondi quando i soci hanno dei suggerimenti o offrono il loro contributo. Fai sempre il follow-up.
- Crea delle opportunità affinché tutti i soci siano coinvolti come desiderano.
- Incoraggia i nuovi soci a esplorare nuove opportunità all'interno del club. Lascia che inizino dove desiderano maggiormente, ma chiarisci che ci sono opportunità di sviluppo della leadership se desiderano fare parte di un comitato.

- Utilizza l'orientamento dei soci e il programma di mentoring su <https://www.lionsclubs.org/it/centro-risorse> per aiutare il tuo club a far sentire i nuovi soci i benvenuti.

Consenti a tutti i soci di offrire suggerimenti e mostra di essere aperto e ricettivo.

- Usa gli attuali progetti di service del club come fonte di idee e guida su quello che ha funzionato o meno per il vostro club MA non come una lista di "quello che DOBBIAMO fare".
- Stabilisci la pratica di rivedere le attività e i piani del club. Sii disponibile ad accettare le valutazioni dei soci sulle idee esistenti e qualsiasi nuova idea volta al miglioramento.

Incoraggia tutti i soci a invitare i membri della comunità ad associarsi ogni qualvolta incontrano qualcuno che potrebbe essere interessato a diventare un Lions. Assicurati che i potenziali soci si sentano accolti se partecipano a un'attività.

Assicurati che gli officer di club siano adeguatamente formati. La divisione Sviluppo della Leadership dispone di numerose risorse, strumenti online e suggerimenti per la formazione locale. Avere leader con una formazione e gli strumenti necessari al loro incarico può fare un'enorme differenza nel garantire che la cultura del club sia invitante e accogliente.



Rimotiva i soci esistenti

Implementa e modifica il tuo piano

Dopo aver ascoltato i soci e aver ricercato soluzioni alle loro preoccupazioni, è tempo di proporre delle modifiche al tuo club che potranno fornire modi per superare gli ostacoli ad avere soci massimamente soddisfatti. Puoi utilizzare il modello che trovi al termine di questa guida come suggerimento per la tua proposta.

A. Comunica il tuo piano per la soddisfazione dei soci

Il 75% dei nuovi soci ha indicato che essere adeguatamente informati sugli scopi e gli obiettivi del proprio club è fondamentale per loro. Ricorda, uno dei motivi per cui le persone rimangono nei club è perché sentono di comprendere gli obiettivi del club. Quando i Lions sanno quello che accade nel loro club, sentono di farne realmente parte. Alcuni strumenti che il tuo club può utilizzare includono:

- E-mail
- Piattaforme di social media
- Siti di invito per eventi sociali e attività
- Siti finanziari per quote, donazioni e imposte

Scegli gli strumenti che meglio si addicono al tuo club e che sono più facili da tenere aggiornati. Assicurati che i tuoi soci siano formati e si sentano a proprio agio con l'uso della tecnologia disponibile.



B. Gestisci le resistenze

Probabilmente incontrerai resistenza quando affronti i problemi apportando dei cambiamenti al tuo club. Per minimizzare questo rischio, quando attui dei cambiamenti utilizza il processo “Perché-Cosa-Quando-Come”.

- **Perché:** Spiega i motivi dei cambiamenti proposti.
- **Cosa:** Spiega quello che i soci possono aspettarsi.
- **Quando:** Definisci esattamente il momento di inizio dei cambiamenti proposti.
- **Come:** Delinea il risultato che ti aspetti dai cambiamenti.

Dopo che il processo è iniziato:

- Incoraggia i soci a dare un giudizio sui cambiamenti. Rispondi ai commenti che ricevi.
- Sii flessibile ad apportare modifiche al processo se non fornisce i risultati attesi.
- Apporta delle modifiche nel tempo. Apportare modifiche troppo rapidamente può essere difficile da accettare per i soci. Tuttavia, se vedono il successo di un cambiamento, potrebbero essere più propensi ad accettare il successivo.

Continua a valutare i cambiamenti durante la riunione del Consiglio direttivo del club per assicurarti che la leadership del club sia sulla stessa lunghezza d'onda.

Celebriamo i nuovi soci del tuo club

Implementazione in corso

A. Conclusione

I soci sono fondamentali per il successo del tuo piano, quindi fai uno sforzo per riconoscere il loro contributo al suo successo. L'utilizzo del processo dell'Approccio per la membership globale aiuta a promuovere una cultura di club che esamini e adegui regolarmente il piano del tuo club. Il tuo piano per la soddisfazione cambierà man mano che cambiano i soci.

I nuovi soci portano al club nuove prospettive e una varietà di interessi e abilità, per cui usa i loro talenti. Ricorda di condividere il tuo piano di soddisfazione con gli attuali soci del tuo club che condivideranno le loro idee su come migliorare l'esperienza del club e ti sosterranno nel raggiungere i tuoi obiettivi di membership.

Infine, la soddisfazione dei soci è qualcosa di continuo, indipendentemente da dove si inizia (vedi la ruota dell'Approccio per la membership globale). L'implementazione continua significa rivedere continuamente la tua strategia e determinare la migliore linea d'azione per garantire il successo. Se hai bisogno di ulteriore assistenza o vuoi scoprire di più sulla soddisfazione dei soci, puoi contattarci all'indirizzo Membership@lionsclubs.org.



Questionario per i nuovi soci

Nome del club: _____ Data: _____

Perché hai deciso di associarti al nostro Lions club? _____

Che cosa pensi di trovare partecipando al nostro club? _____

Quali sono le tue abilità personali che potrebbero essere una risorsa per il nostro club? _____

In quali attività di club vorresti essere coinvolto? _____

Quali sono le tue idee per migliorare la nostra esperienza di club? _____

Quali sono le tue idee per i progetti di service che non stiamo seguendo attualmente? _____

Hai altro da aggiungere che ritieni importante? _____

Questionario per gli ex soci

Nome: _____ Data: _____

Perché hai deciso di lasciare il nostro Lions club? _____

Per quanto tempo sei stato socio del nostro Lions club? _____

Ti sei dimesso dal nostro club o hai abbandonato l'intera organizzazione dei Lions? _____

Ti è stata data l'opportunità di trasferirti in un altro club per rimanere un Lions? _____

Qual è stato il progetto di service di club più importante per te? Perché? _____

Qual era il progetto di service di club meno importante per voi? Perché? _____

Quali sarebbero stati i cambiamenti che ti avrebbero incoraggiato a restare nel club? _____

Di quali attività ti sarebbe piaciuto vedere il nostro Lions club partecipare? _____

Quali sono le tue idee per migliorare l'esperienza nel nostro Lions club? _____

Prenderesti in considerazione l'idea di rientrare in questo club? _____

Piano d'azione per la soddisfazione dei soci

Usa questo modello per avviare il tuo piano d'azione per migliorare la soddisfazione dei soci. Potresti aver trovato alcune aree che non necessitano di modifiche e altre che, invece, potrebbero richiedere modifiche significative in base ai commenti dei soci. Usalo come linea guida e modificalo, se necessario, per soddisfare le esigenze del tuo club.

Attività di service:

Dovremmo considerare la possibilità di interrompere l'attuale attività di servizio: _____

Dovremmo considerare l'aggiunta di questo tipo di attività di servizio: _____

Riunioni di club:

Dovremmo interrompere le seguenti tradizioni alle riunioni di club: _____

Dovremmo includere più: _____

Dovremmo considerare di apportare le seguenti modifiche al luogo delle riunioni: _____

Dovremmo considerare le seguenti modifiche al formato della nostra riunione: _____

Altre idee:

Usa quest'area per suggerire altre idee, come il riconoscimento, la comunicazione o altre aree che i soci hanno identificato come un ostacolo a un'esperienza positiva.

Cronologia - assicurati di includere il tempo per la valutazione per assicurarti che le modifiche siano efficaci e ben accolte:

Alla prossima riunione ci occuperemo di: _____

Nel prossimo trimestre: _____

Nel prossimo anno: _____





Lions Clubs International

Divisione Membership

Lions Clubs International

300 W 22ND ST

Oak Brook IL 60523-8842 USA

lionsclubs.org/it

Email: membership@lionsclubs.org

Telefono: +1-630.468.3831