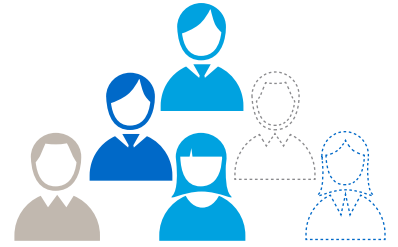


떠나는 이유 알아보기



왜 클럽을 떠나는가? 이는 클럽을 떠나기로 결심한 동료들에게 반드시 물어봐야 할 질문이다. 그리고 그 답이 무엇이든 다시는 같은 이유로 클럽을 떠나는 회원이 없도록 개선책을 마련해야 한다. 탈회 회원 설문조사를 사용해 왜 회원들이 클럽을 떠나는지, 그리고 앞으로 회원들의 이탈을 막으려면 어떻게 해야 할 것인지 논의를 시작한다. 클럽 회원위원회는 이 설문조사를 검토해 클럽 실정에 맞게 수정할 수 있으며, 온라인 인터뷰나 대면 인터뷰를 실시할 수도 있다.

기대 효과

설문조사를 실시하면 다음과 같은 효과를 얻을 수 있다:

- 회원들이 클럽을 떠나는 이유를 파악한다.
- 설문조사 결과를 통해 드러난 문제점에 대처한다.

준비하기

이 설문조사는 해당 회원이 로타리와 갖는 마지막 접촉이 될 수 있으므로 그만큼 중요한 의미를 갖는다. 만약 이 설문조사를 온라인으로 실시한다면, 클럽을 떠나는 회원이 있을 때마다 이 설문조사를 실시, 관리할 담당자를 지정한다. 만약 설문지를 통해 조사를 실시하거나 대면 인터뷰를 실시할 경우에는, 다른 사람에 대한 경청 능력이 두드러진 회원을 지정해 담당하게 한다. 인터뷰 실시자는 클럽 회원위원회와 클럽 이사회에 그 결과를 전달해야 한다. 어떠한 방법으로 설문조사를 실시하든 건설적인 대화를 나누어 해당 회원이 로타리에 대한 긍정적인 이미지를 갖고 떠나게 하는 것이 중요하다.



온라인 설문조사
도구를 고려한다.
온라인 설문조사는
편리할 뿐 아니라
대부분의 경우
무료로 실시할 수
있으며 데이터를
관리하기에도
용이하다.

시작하기

시작할 준비가 되었으면 다음 설명에 따라 설문조사를 실시한다.

1단계: 허락받기

클럽을 떠나는 회원에게 탈퇴 회원 설문조사에 응해 줄 것인지 물어본다. 이 설문 조사는 클럽의 문제점을 보완해 향후 같은 이유로 이탈하는 회원들이 없도록 하기 위한 것이며, 응답 내용은 대외비로 처리될 것임을 설명한다.

2단계: 설문서 제공

설문서를 제공하고 가능하면 조속히 제출해 줄 것을 요청한다. 이 자료에 제시된 설문조사 문항을 실정에 맞게 수정하고 이를 이메일에 첨부하거나 온라인 도구를 사용해 전달한다. 만약 당사자가 온라인 설문조사에 응할 수 없을 경우, 인쇄된 설문조사서와 반송 봉투(우표를 붙이고 반송처를 표시할 것)를 우편으로 보낸다.

3단계: 결과에 관한 토의

완전히 작성된 설문조사서를 받으면 그 결과를 클럽 회원위원회 위원들과 토론한다. 이주가 아닌 다른 이유로 클럽을 떠나는 경우 향후 같은 이유로 클럽을 떠나는 회원이 없도록 하기 위한 개선안을 논의한다. 해당 회원의 응답 내용을 최근에 탈퇴한 다른 회원들의 응답 내용과 비교해 공통된 추세를 파악한다. 응답 내용을 대외비로 취급하고 모든 의견을 존중하도록 강조한다.

4단계: 개선책 실행

마지막 단계가 클럽 발전에 가장 중요하다. 신입회원 영입과 회원들의 참여 강화에 시간과 자원을 투자하고, 회원 이탈 방지에 최선을 다해야 한다. 탈퇴 회원 설문조사에 나타난 모든 내용에 일일이 행동을 취할 필요는 없지만, 참고할 필요는 있다. 실천 계획을 세우고 과제를 위임한다. 탈퇴 회원 설문조사 결과를 바탕으로 지난해 회원 만족도 설문조사를 업데이트한다.

다른 평가를 시도해 보려면?

지역사회의 직업 구성 반영하기: 직업분류 평가

다채로운 클럽 만들기: 회원 다양성 평가

새로운 신입회원 찾기: 예상회원 발굴 활동

회원 유지율 높이기: 유지율 평가 및 분석

클럽 경험 개선하기: 회원 만족도 설문조사



탈회 회원 설문조사

귀하께서 우리 클럽을 떠나시게 된 것을 매우 안타깝게 생각합니다. 귀하께서 클럽을 떠나시는 이유를 파악해 향후 클럽의 운영이나 활동을 개선하고자 하오니 다음 질문에 솔직하게 답변해 주시면 감사하겠습니다. 작성하신 설문서는 클럽 회장이나 총무에게 반송해 주시기 바랍니다.

1. 클럽에 가입하신 가장 주된 이유는 무엇이었습니까?

- 지역사회 봉사
- 국제봉사
- 자기계발
- 리더십/전문적 소양 개발
- 가족 전통
- 사회적 지위와 특권
- 사교의 기회
- 네트워킹
- 국제적 교류 증진의 기회
- 젊은이들에 대한 멘토링 기회
- 로타리 동창으로서 로타리와 다시 연결
- 기타: _____

2. 이 클럽에서 얼마 동안 활동하셨습니까?

- 2년 미만
- 2~5년
- 6~10년
- 11~20년
- 21년 이상

3. 이 클럽에서 회원으로 활동하시면서 가장 좋았던 점은 무엇이었습니까?

가장 좋지 않았던 점은?

4. 회원이 되기 전, 예비회원을 위한 정보 제공 세션에 몇 회나 참석하셨습니까?

- 1회
- 2회
- 3회 이상
- 참석한 적 없음(클럽이 그러한 세션을 제공하지 않았다)
- 참석한 적 없음(본인이 관심을 갖지 않았다)

5. 회원이 되기 전, 몇 번이나 클럽 정기모임에 참석해 보셨습니까?

- 0
- 1~2회
- 3~4회
- 5회 이상

6. 회원이 되기 전, 클럽 활동에 관한 정보나 회원으로서의 책임 사항을 어떻게 알게 되었습니까? (해당 사항 모두 표시해 주십시오.)

- 정보 제공 세션에 참석
- 클럽 임원으로부터 들음
- 스폰서로부터 들음
- 혼자서 찾아 알게 됨

7. 회원이 되신 후 로타리에 대해 체계적인 방법(예: 신입회원 오리엔테이션, 정기적이고 지속적인 회원 교육 등)으로 교육을 받았습니까? 동의하시는 정도에 표시해 주십시오.

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
전혀 받지 않았다					매우 잘 받았다

8. 클럽 멤버십에 따른 재정적 의무나 시간 할애에 대한 적절한 정보를 받았다고 생각하십니까?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
전혀 받지 않았다					매우 잘 받았다

9. 클럽 모임은 귀하의 시간을 할애할 가치가 있었습니까?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
전혀 받지 않았다					매우 잘 받았다

10. 클럽에서 환영받는다고 느끼셨습니까?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
전혀 받지 않았다					매우 잘 받았다

11. 클럽 임원들에게 귀하의 우려 사항을 거리낌없이 전달할 수 있었습니까?

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
전혀 받지 않았다					매우 잘 받았다

12. 만약 클럽에서 환영받는다는 느낌을 받지 못했거나, 귀하의 우려를 전달하는 데 어려움이 있었다면 그 이유를 설명해 주십시오.

13. 이 클럽의 분위기나 문화를 어떻게 설명하시겠습니까?

14. 신입회원들의 경험을 개선하려면 어떻게 해야 할지 설명해 주십시오.

15. 클럽 정기모임 일정에 관해 평가해 주십시오.

정기모임 일정	예	아니요
정기모임 장소가 편리하다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
정기모임 장소가 마음에 든다(서비스, 분위기 등)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
정기모임 시간이 편리하다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
정기모임 소요시간이 적절하다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
정기모임이 알차고 조직적으로 운영된다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. 정기모임에서의 활동에 대해 평가해 주십시오.

정기모임 활동	과하다	적절하다	부족하다
로타리에 관한 교육 (로타랙트, 청소년교환, 로타리재단 프로그램 등)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
클럽 활동 홍보	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
모금 활동	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. 정기모임의 다음 요소들에 대해 평가해 주십시오.

정기모임의 요소들	우수하다	보통이다	미흡하다
프로그램 내용	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
프로그램 구성	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
네트워킹 기회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
식사의 질	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
식사 비용	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
친교의 기회	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. 봉사 프로젝트에 참여하셨습니다? 예 아니요

19. 참여하신 적이 없다면, 그 이유는 무엇입니까?

- | | |
|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 프로젝트 종류나 질적 수준 | <input type="checkbox"/> 프로젝트의 수 |
| <input type="checkbox"/> 개인적인 성격 | <input type="checkbox"/> 비용 |
| <input type="checkbox"/> 일정이 맞지 않아서 | <input type="checkbox"/> 기타: _____ |

20. 봉사 프로젝트에 참여하신 후의 만족도를 평가해 주십시오. (동의하시는 정도에 표시해 주십시오.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
전혀 만족 하지 않음					매우 만족함

21. 봉사 프로젝트에 참여하신 경험이 만족스럽지 않은 이유는 무엇입니까? (해당 사항 모두 표시해 주십시오.)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 프로젝트가 다양하지 않아서 | <input type="checkbox"/> 프로젝트의 질이 떨어져서 |
| <input type="checkbox"/> 프로젝트 수가 많지 않아서 | <input type="checkbox"/> 개인적으로 성격이 맞지 않아서 |
| <input type="checkbox"/> 비용이 많이 들어서 | <input type="checkbox"/> 환영받는다느 느낌이 들지 않아서 |
| <input type="checkbox"/> 일정이 맞지 않아서 | <input type="checkbox"/> 기타: _____ |

22. 귀하의 가족과 관련된 로타리 경험을 평가해 주십시오.

로타리 가족	동의한다	동의하지 않는다	해당없음
로타리는 가정 생활에 방해가 되었다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
내 가족은 나의 로타리 참여를 자랑스럽게 생각했다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
내 가족은 로타리에 더 많이 참여하기를 원했다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
클럽 활동과 프로젝트에 내 가족을 참여시킬 기회가 있었다	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. 어떻게 하면 귀하의 가족을 로타리 활동에 더 많이 참여시킬 수 있었겠습니까?

24. 멤버십과 관련된 비용에 대해 평가해 주십시오.

비용	너무 과했다	적당했다	저렴했다	해당없음
RI가 부과하는 클럽 회비	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
식사 비용	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
클럽이 회원들에게 부과하는 회비	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
클럽 벌금	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
봉사 프로젝트를 위한 기부 (시간 혹은 금전)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
로타리재단을 위한 기부	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25. 귀하의 클럽은 지역사회 직업 구성을 얼마나 잘 반영하고 있습니까? (동의하시는 정도에 표시해 주십시오.)

1	2	3	4	5	6
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
전혀 반영 하지 못함			매우 잘 반영함		

26. 클럽에 가입하셨을 때 어떤 정보나 대화를 기대하셨습니까? 그 기대가 충족이 되었습니까?

27. 클럽을 떠나기로 결심한 가장 큰 이유는 무엇입니까?

28. 다른 로타리클럽에 가입하기를 원하십니까?

예

아니요

잘 모르겠음

29. 클럽을 떠나면서 지도부에게 남기고 싶은 조언은 무엇입니까?

30. 다른 코멘트나 제언이 있으면 남겨 주십시오.

설문조사에 응해 주셔서 감사합니다!