

# La voce dei donatori

Uno studio sul grado di soddisfazione e di efficienza percepita dai Donatori nei confronti dell'organizzazione e delle attività dell'Avis Comunale RE

# Gli obiettivi della ricerca



In seguito alla **riorganizzazione** operata a fronte dell'introduzione della prenotazione anche per la donazione di sangue intero, all'**implementazione dei servizi afferenti garantiti** e relativamente all'**attività associativa proposta ai Donatori**, l'AVIS comunale di Reggio Emilia ha voluto delineare e analizzare il contesto del sistema organizzativo dell'Associazione e il **grado di soddisfazione** dei donatori, oltre che il loro **interesse** e il loro **coinvolgimento** all'interno dell'Associazione stessa.

# Il campionamento



Dall'universo di riferimento composto da tutti i donatori di sangue dell'AVIS comunale di Reggio Emilia (3.455) è stato estratto un campione casuale semplice di **1.656 donatori** (pari al **48%**).

# Il questionario



La scelta del questionario risponde all'esigenza, di "**ascoltare**" le diverse esperienze dei donatori e il loro livello di soddisfazione, oltre che di interesse verso le attività che vengono gestite dall'AVIS.

Il questionario è stato somministrato **telefonticamente** dai volontari e dai lavoratori di pubblica utilità e compilato on-line per un totale di 1656 risposte valide.

Esso si componeva di **59 domande** a risposta chiusa ed era suddiviso in sei sezioni:

- 1) Dati anagrafici;
- 2) Reclutamento;
- 3) Attività donazionale;
- 4) Attività associativa;
- 5) Comunicazione;
- 6) Volontariato

# Prima sezione: Dati anagrafici



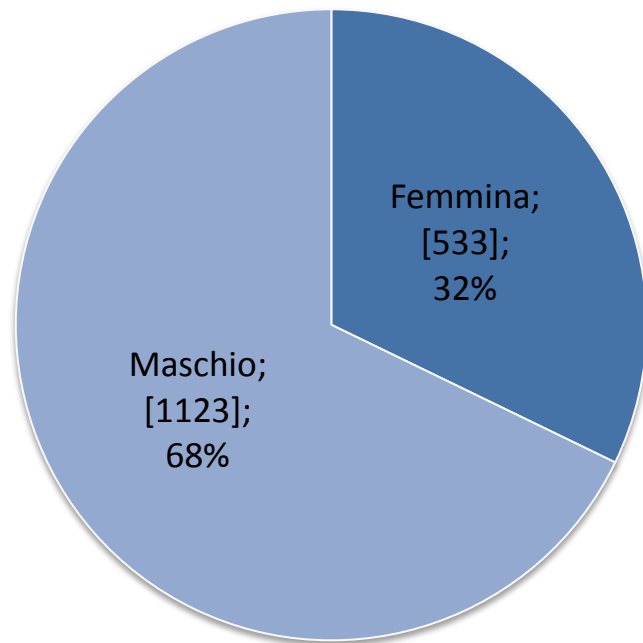
È stata **necessaria allo scopo di capire come si componeva il campione** studiato indagando su:

- Sesso
- Nazionalità
- Età
- Professione
- Donatore da
- Donatore di
- In un anno in media dona

# Descrizione del campione



## Sesso

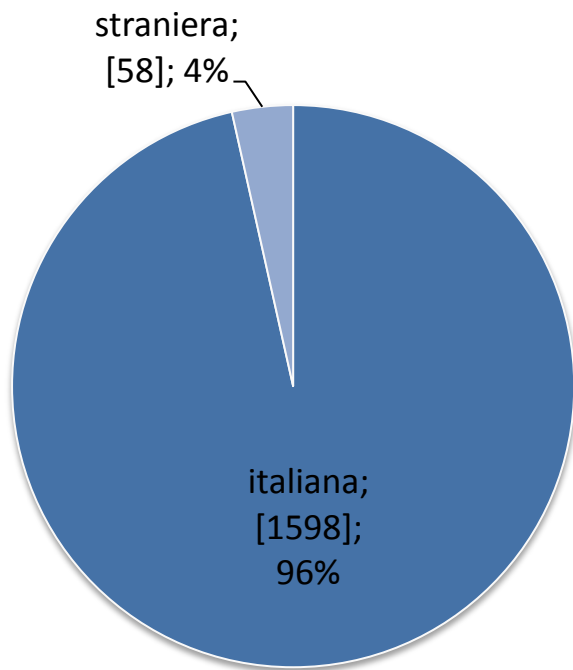


Analizzando la composizione di genere dei donatori si nota che circa il 68% è di genere maschile, mentre il 32% è di genere femminile. Le **donne**, inoltre, risultano in netta **minoranza rispetto agli uomini**.

# Descrizione del campione

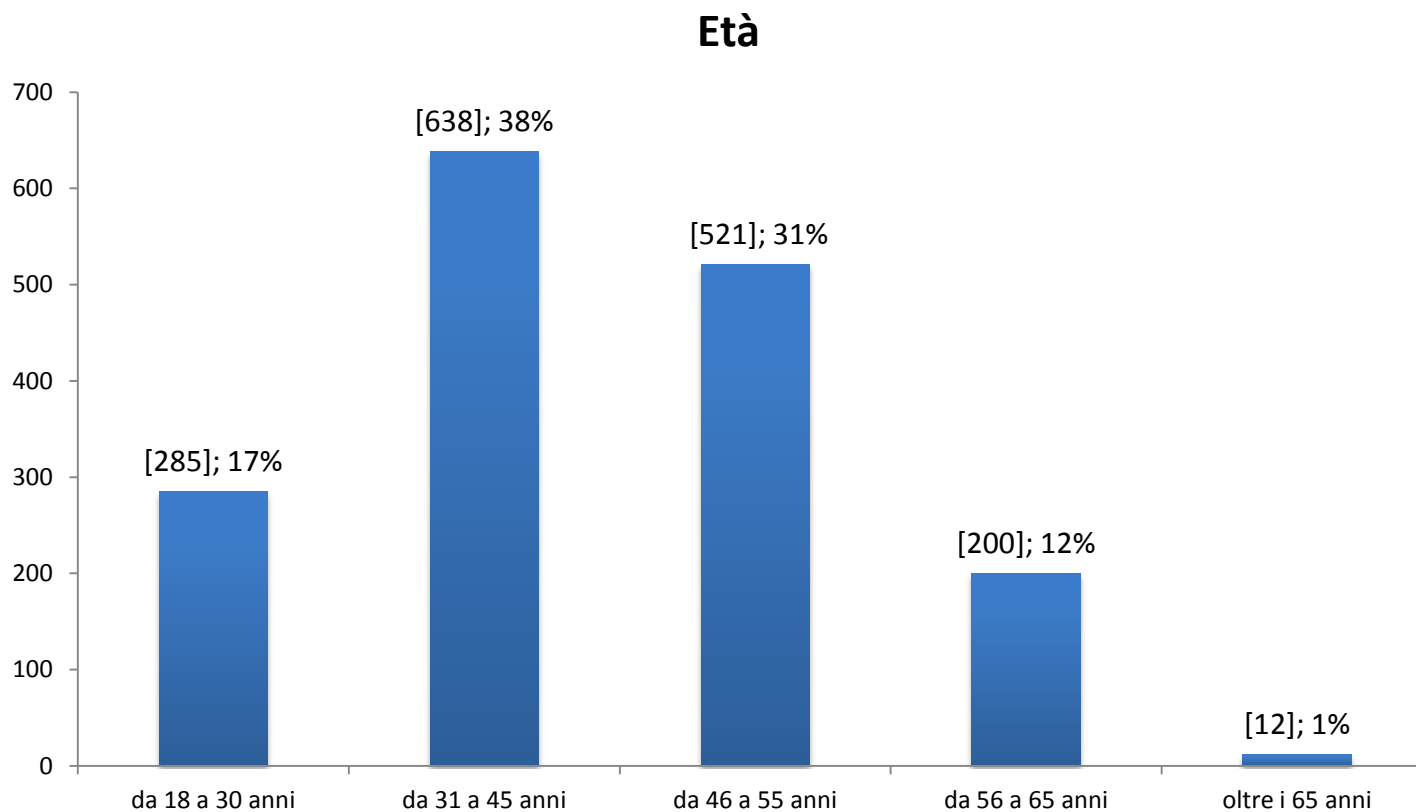


## Nazionalità



Per quanto riguarda la nazionalità, possiamo notare che **gli italiani sono in netta maggioranza** rispetto agli **stranieri** che rappresentano solo il 4%. Nonostante ciò questi ultimi sono **in costante crescita** all'interno dell'Associazione.

# Descrizione del campione

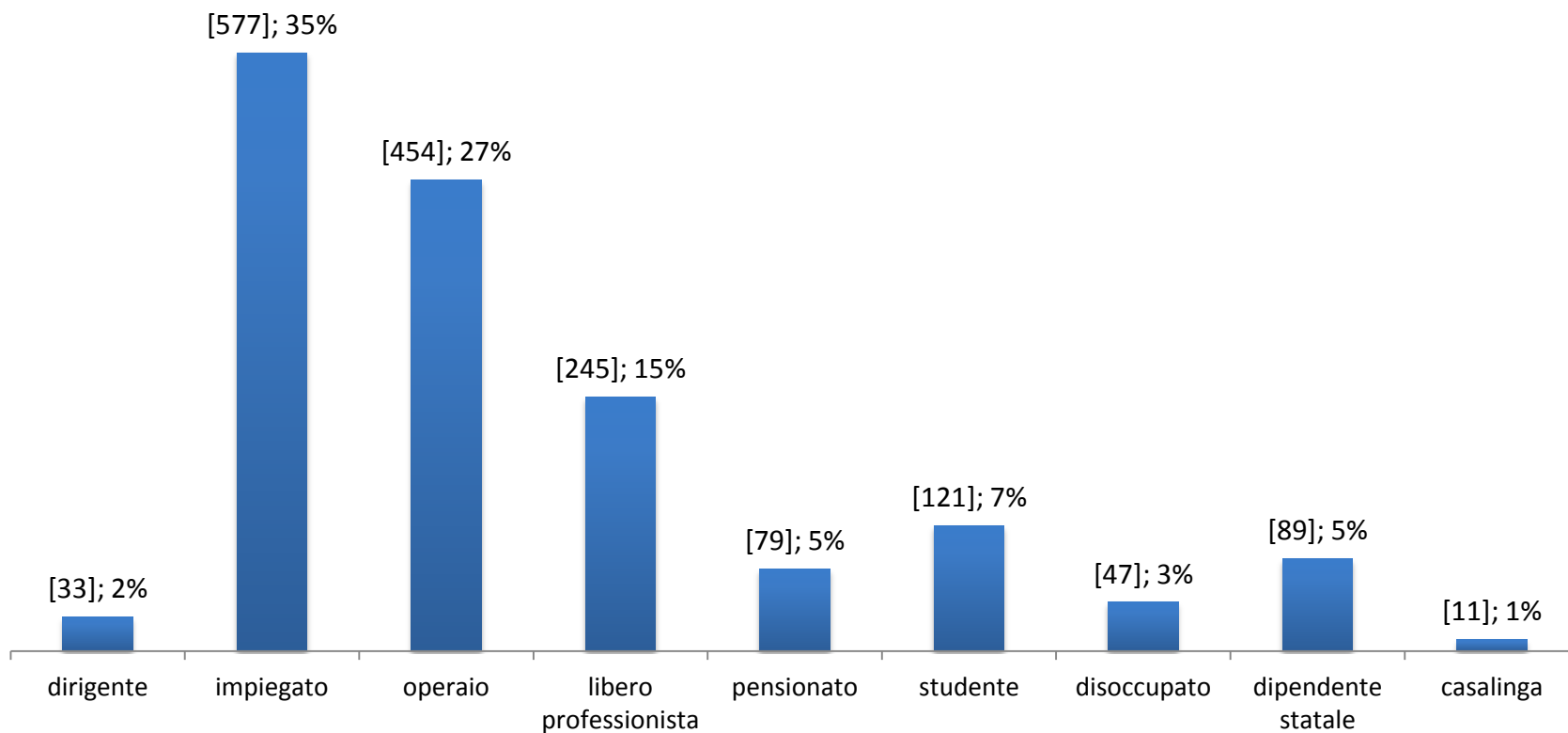




# Descrizione del campione



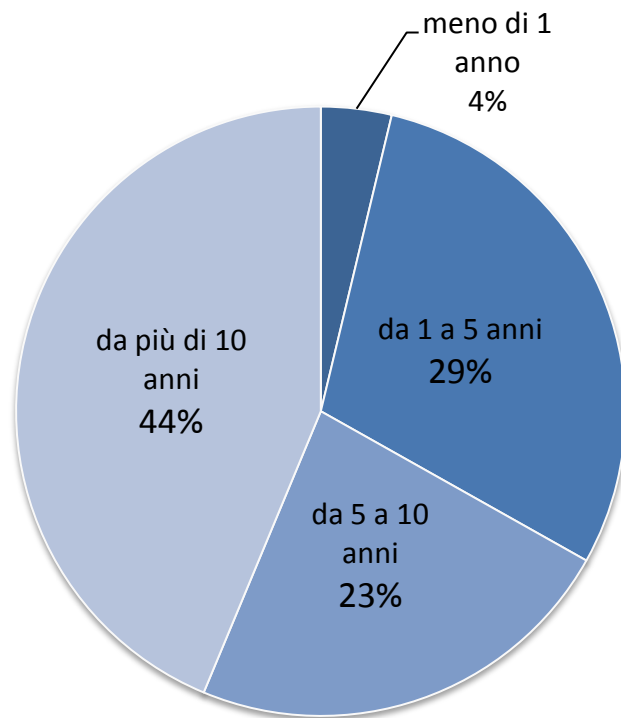
## Professione



# Descrizione del campione



**donatore da:**



È stato importante considerare da quanto tempo ogni donatore intervistato è entrato a far parte di Avis Comunale di Reggio Emilia in modo da tener presente, durante l'analisi dei dati, che i donatori che lo sono da meno di un anno avranno sicuramente una **percezione** e una **conoscenza** minore sull'organizzazione e sull'efficienza dell'Associazione stessa.

# Seconda sezione: Reclutamento

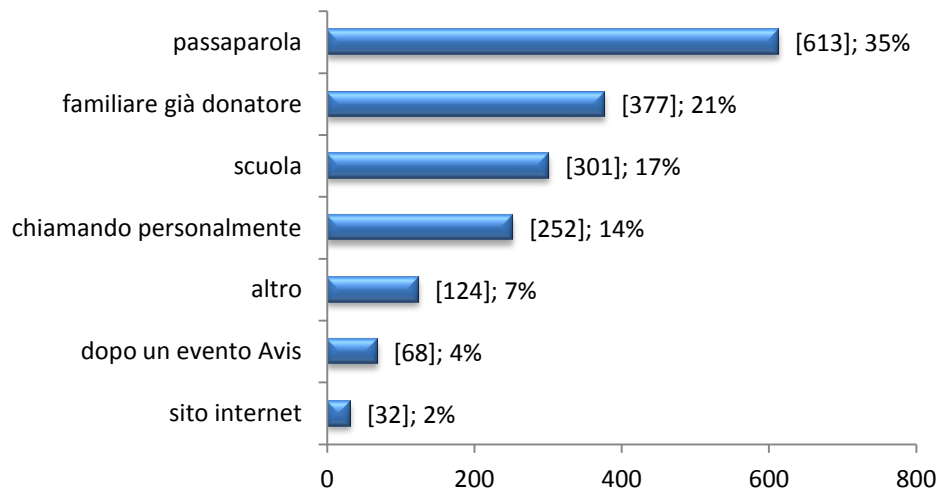


Si è voluto capire anzitutto con quale **semplicità** e **chiarezza** i donatori hanno reperito le informazioni per diventarlo, dunque quali sono i **mezzi più efficaci** e come questi ultimi sono potuti cambiare nel corso del tempo.

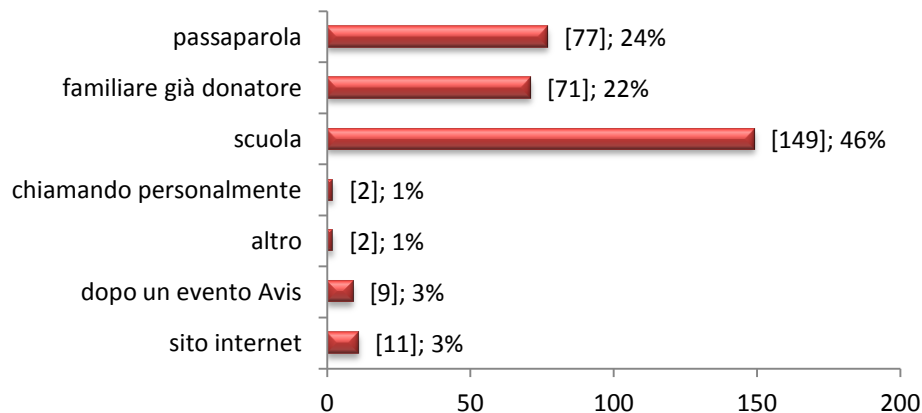
# 2-Reclutamento



## 2.1 Come ha trovato le informazioni per diventare donatore?



(da 18 a 30 anni)



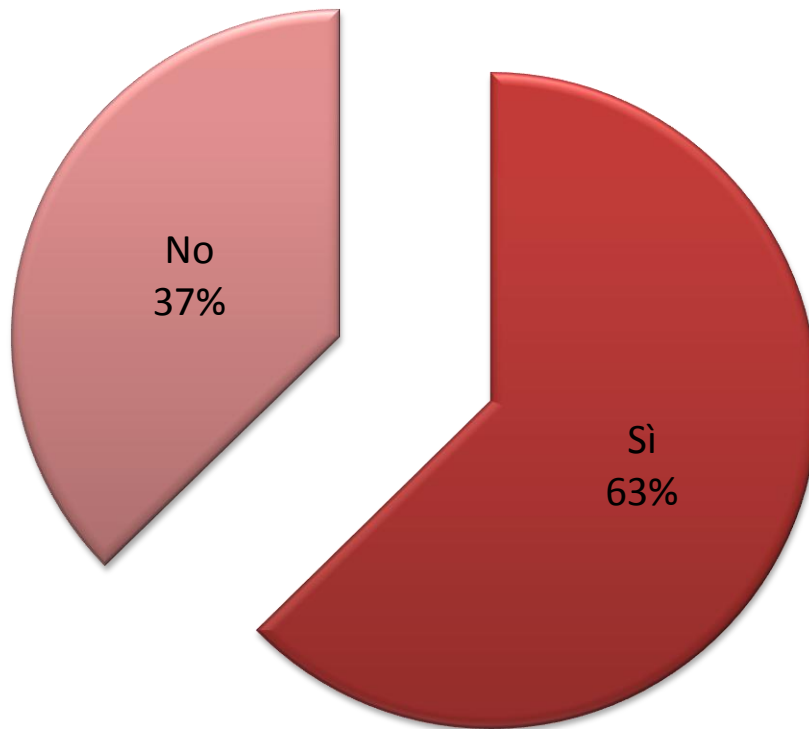
Il **passaparola** è risultato essere il metodo di diffusione delle informazioni più efficace, ha interessato infatti, il **35%** dei donatori. Il **21%**, invece, ha reperito le informazioni tramite un **familiare già donatore**. Il **17%** di loro le ha acquisite durante la promozione nelle **scuole**. Ma, prendendo in considerazione solo i donatori più giovani, con un'età compresa tra i **18 e i 30 anni** il **46%** di loro ha trovato le informazioni per diventare donatore attraverso la **promozione** che l'Associazione fa ogni anno nelle **scuole**, il **24%** attraverso il **passaparola** e il **22%** attraverso un **familiare già donatore**.

L'Avis Comunale di Reggio Emilia, ogni anno, investe parte delle proprie risorse per la promozione negli istituti scolastici superiori in quanto si è rivelato, già a partire 1969, anno in cui è partita la prima campagna promozionale nelle scuole, il metodo più efficace per **fidelizzare nuovi donatori** tra i giovani reggiani.



## 2-Reclutamento

*2.2 Le è mai capitato che raccontando la sua esperienza qualcun altro sia diventato donatore a sua volta?*

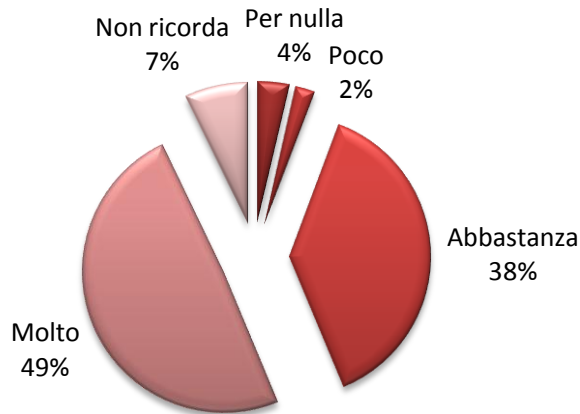


Il **63%** dei donatori intervistati ha dichiarato che raccontando la propria esperienza, qualcun altro è diventato donatore a sua volta. I **soci donatori** rappresentano, quindi, uno strumento di reclutamento di nuovi donatori tramite il passaparola.

# 2-Reclutamento



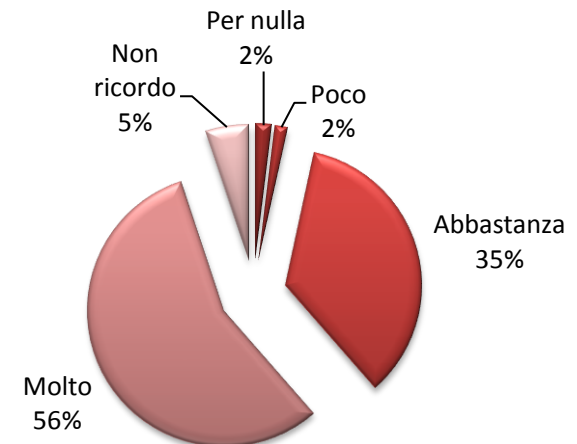
## 2.3. Quanto è stato semplice trovare le informazioni per diventare donatore?



Oltre ad essere semplici, le informazioni per diventare donatore, risultano piuttosto **chiare**, tant'è vero che alla domanda «*Quanto sono state chiare le informazioni ricevute per diventare donatore?*» ben il **56%** dei donatori ha risposto «**molto**» e il **35%** «**abbastanza**».

Trovare le informazioni per diventare donatore risulta essere piuttosto **semplice** infatti l'**87%** dei donatori ha risposto alla domanda «*Quanto è stato semplice trovare le informazioni per diventare donatore?*» con «**molto**» (**49%**) o «**abbastanza**» (**38%**).

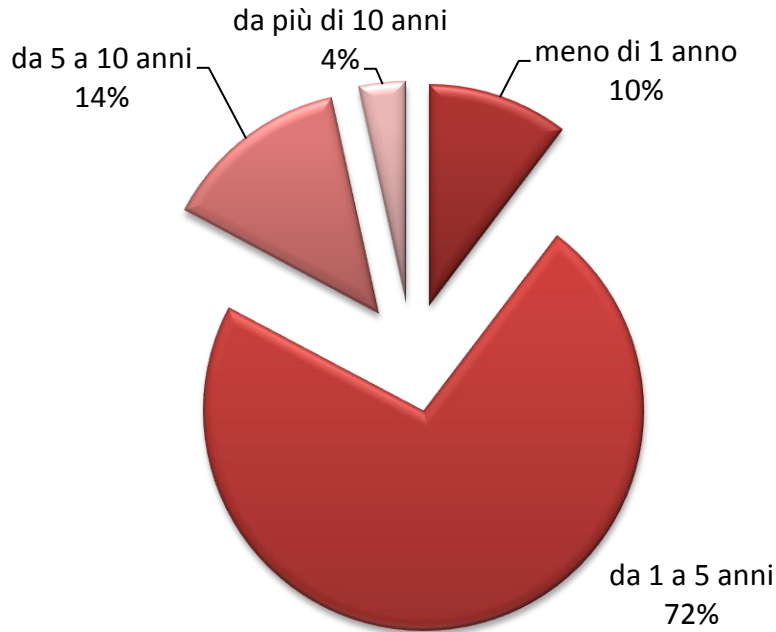
## 2.4. Quanto sono state chiare le informazioni ricevute per diventare donatore?



# 2-Reclutamento



## Donatori stranieri



Il **72%** dei **donatori stranieri** afferma di essere donatore **da 1 a 5 anni**. È riuscita quindi l'iniziativa partita nel 2009 "*I colori del dono*" con lo scopo di coinvolgere nuovi donatori tra i cittadini stranieri e per nata dalla necessità di tipizzare il sangue di particolari gruppi etnici. A tal proposito sono stati formati 18 operatori di diverse nazionalità allo scopo di sensibilizzare i loro connazionali.

Dall'inizio del progetto il numero di donatori di sangue di origine straniera (polacchi, russi, paesi dell'est in generale, Colombia, nord e centro Africa) è passato da 78 a 137 nel 2012 con un **incremento del 1%** iscritti all'AVIS reggiana.

# Terza sezione: Attività donazionale



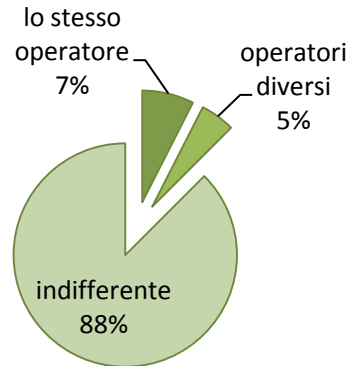
È stato chiesto di rispondere a diverse domande per capire quanto i donatori fossero soddisfatti del “**servizio di chiamata**” in funzione del fatto che tutti i giorni i volontari AVIS contattano telefonicamente i donatori sulla base della **programmazione concordata** con il Centro trasfusionale dell’ospedale cittadino al fine di soddisfare le richieste di sangue.



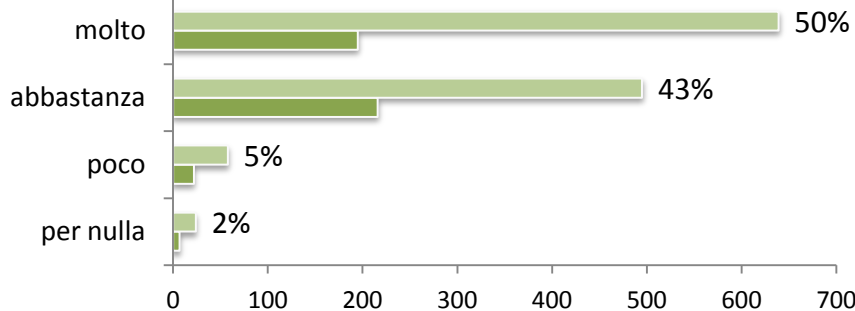
# 3-Chiamata



## 3.4 Durante il servizio di chiamata preferirebbe essere contattato da:



## 3.8 Quanto è soddisfatto della gestione dei suoi appuntamenti per la donazione?



	per nulla	poco	abbastanza	molto
■ contatta lei l'Avis	24	58	495	639
■ viene contattato dai volontari Avis	7	22	216	195

Al fine di creare un **rapporto familiare** e di **continuità** con il donatore, dal 2012 ad ogni donatore di sangue è stato assegnato un tutor (volontario). Il tutor si occupa di lui per tutta la vita associativa.

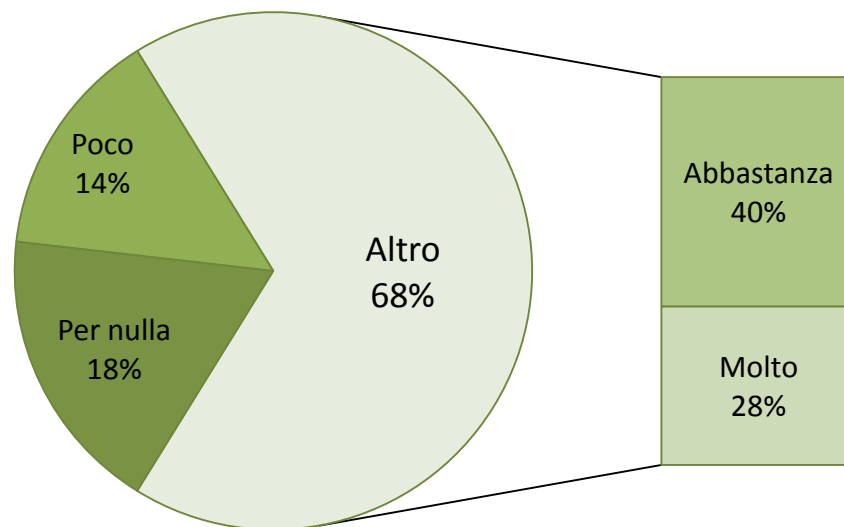
Dal questionario però, è risultato che ben l'**88%** dei donatori si è pronunciato **indifferente** sul venire contattato dallo stesso operatore. Questo fa pensare che i donatori si sentono parte integrante dell'Associazione e la riconoscono con particolare familiarità.

In base alle risposte dei donatori si evince, inoltre, che essi sono generalmente **soddisfatti** della gestione dei propri appuntamenti per la donazione avendo risposto «**molto**» (**50%**) o «**abbastanza**» (**43%**), sia coloro che contattano autonomamente l'Associazione, sia quelli che vengono contattati dai volontari.



# 3-Chiamata

## 3.9 Quanto sarebbe interessato ad effettuare una pre-prenotazione autonomamente attraverso il sito internet?

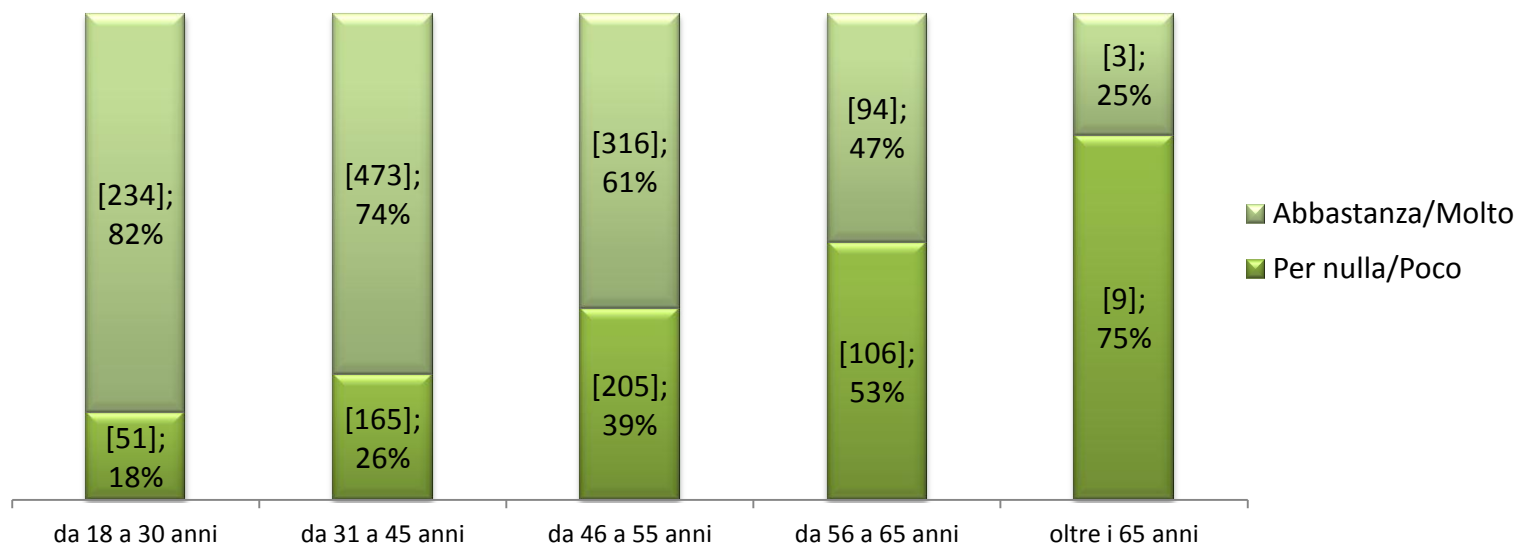


Ben il **68%** del campione intervistato si è dichiarato **interessato alla pre-prenotazione** tramite il sito internet.



# 3-Chiamata

## 3.9 Quanto sarebbe interessato ad effettuare una pre-prenotazione autonomamente attraverso il sito internet?



Ormai internet fa parte della quotidianità di ognuno di noi, **soprattutto i giovani** ne fanno davvero un largo utilizzo. Analizzando i dati raccolti si può osservare, infatti, che **all'aumentare dell'età anagrafica diminuisce l'interesse** ad effettuare una pre-prenotazione per la donazione accedendo direttamente al sito internet dell'AVIS.

# Quarta sezione: Attività associativa

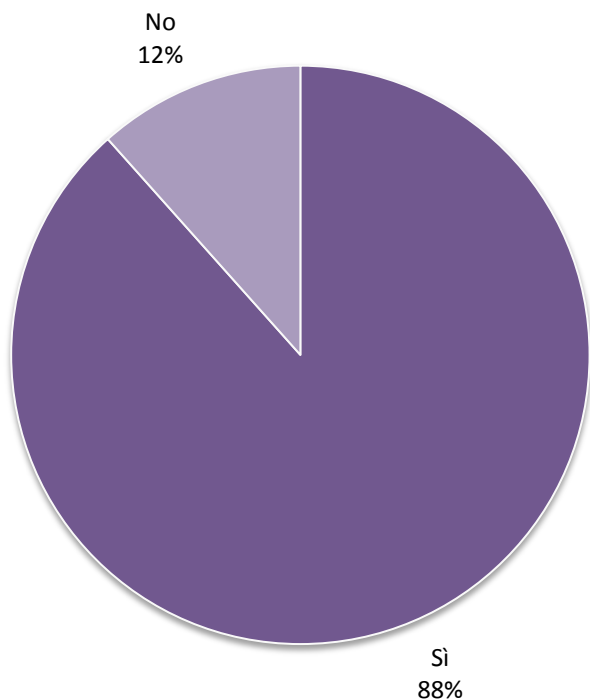


Le domande presenti nella quarta sezione del questionario, invece hanno indagato quanto i **donatori** sono **attivi** all'interno dell'associazione, quindi quanto sono interessati alle **iniziative** proposte e quanto ritengono adeguata la promozione e la **pubblicità** che viene fatta dalla stessa.



## 4-Eventi e iniziative

### 4.1 È al corrente che l'Avis organizza diverse iniziative per i propri soci?

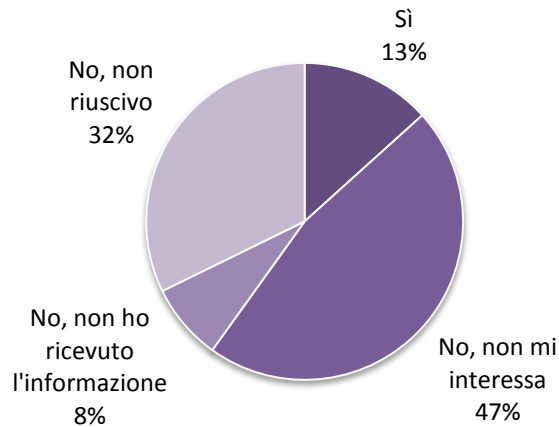


Ben l'**88%** dei donatori è al corrente che l'Associazione organizza ogni anno diverse iniziative, sia rivolte ai soci già donatori per coinvolgerli sempre di più all'interno dell'Associazione, sia per fidelizzare nuovi donatori.

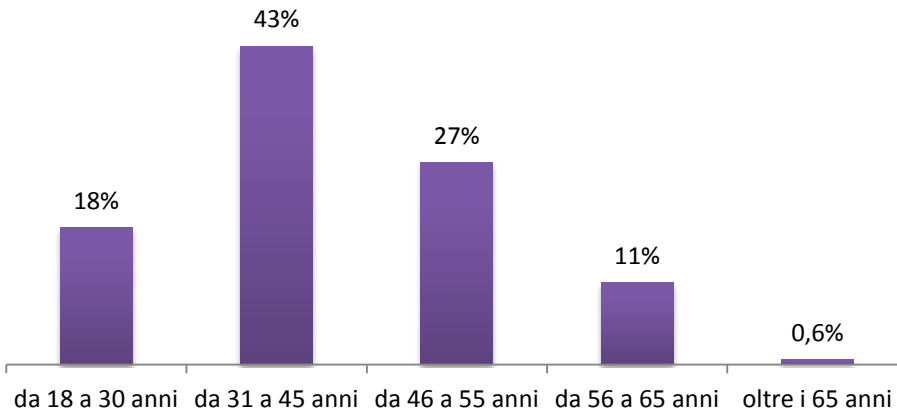
# 4-Eventi e iniziative



## 4.2 Hai mai partecipato ad un'iniziativa AVIS?



### No, non riescivo



Sebbene l'AVIS comunale di Reggio Emilia spenda in media ogni anno circa 1/3 del budget per l'organizzazione di eventi ed iniziative promozionali che impegnano anche molte risorse umane, si rileva che i donatori già attivi non si dimostrano interessati a parteciparvi o non riescono per motivi vari: il **47%** di loro si è dichiarato **non interessato** agli eventi e alle iniziative e il **32%** dichiarano di avere **difficoltà** a conciliare i propri impegni con i giorni o con gli orari degli stessi.

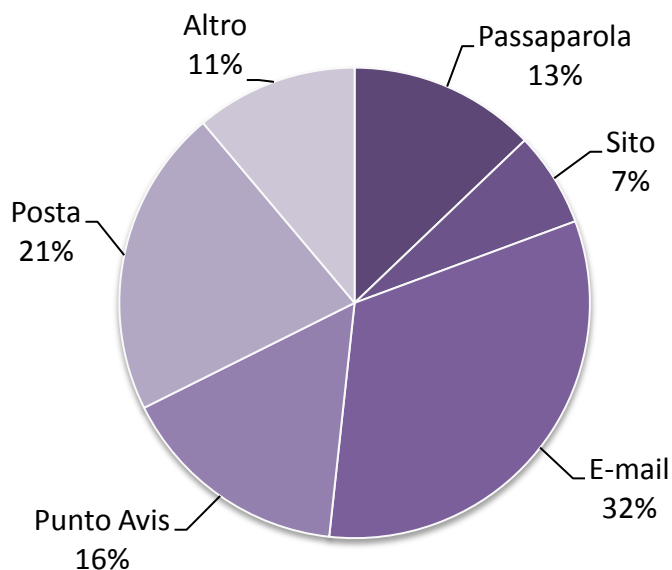
Il **13%** ha **partecipato** almeno una volta ad una delle iniziative organizzate e solo **8%** afferma di **non** essere stato **informato**.

Se però, si mette in relazione l'età con la variabile di solo coloro che hanno risposto «no, non riescivo» alla domanda «Hai mai partecipato ad un'iniziativa AVIS?» si può notare che ben il **43%** dei rispondenti ha un'età compresa **tra i 31 e i 45 anni**. Questo fa pensare al fatto che probabilmente la maggioranza di questa fetta di popolazione non riusciva per motivi legati alla famiglia o ad impegni lavorativi.



# 4-Eventi e iniziative

## 4.4 Come è venuto a conoscenza dell'iniziativa organizzata?

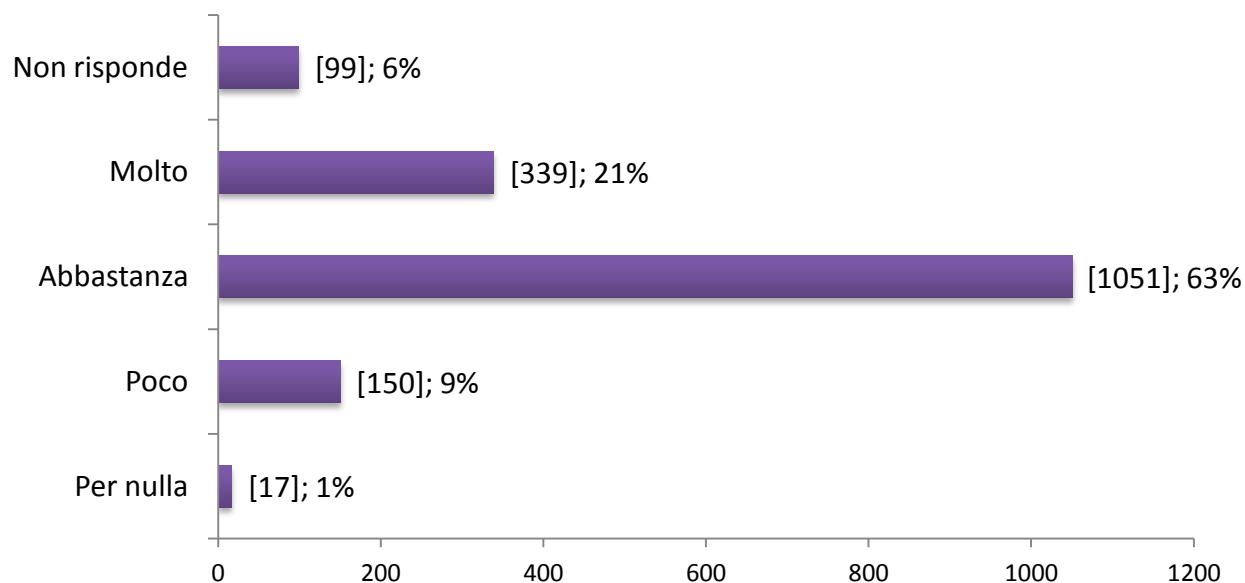


Tra coloro che hanno dichiarato di aver partecipato almeno una volta ad una iniziativa AVIS il **32%** ne è venuto a conoscenza attraverso l'**e-mail**, il **21%** tramite **posta** e il **16%** tramite il **Punto Avis**.



# 4-Eventi e iniziative

## 4.7. Quanto ritiene adeguata la pubblicità che facciamo per promuovere gli eventi che organizziamo?



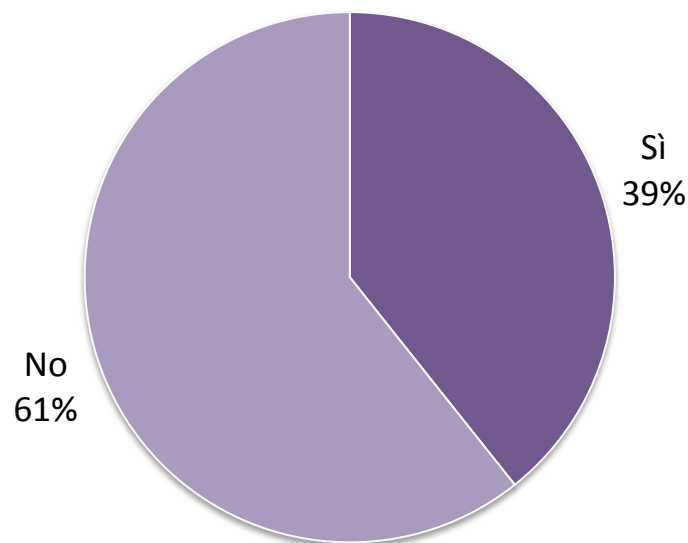
Il 63% dei rispondenti ritiene «**Abbastanza**» adeguata la **pubblicità** che l'Avis fa per promuovere gli eventi e le iniziative di cui si occupa.





# 4-Eventi e iniziative

**4.8. E' al corrente che l'Avis ha attivato alcune convenzioni con attività del territorio per favorire i propri associati?**



Il **61%** dei donatori intervistati **non è al corrente** che l'AVIS ha attivato alcune convenzioni con attività del territorio, mentre il 39% lo sa.

# Quinta sezione: Comunicazione

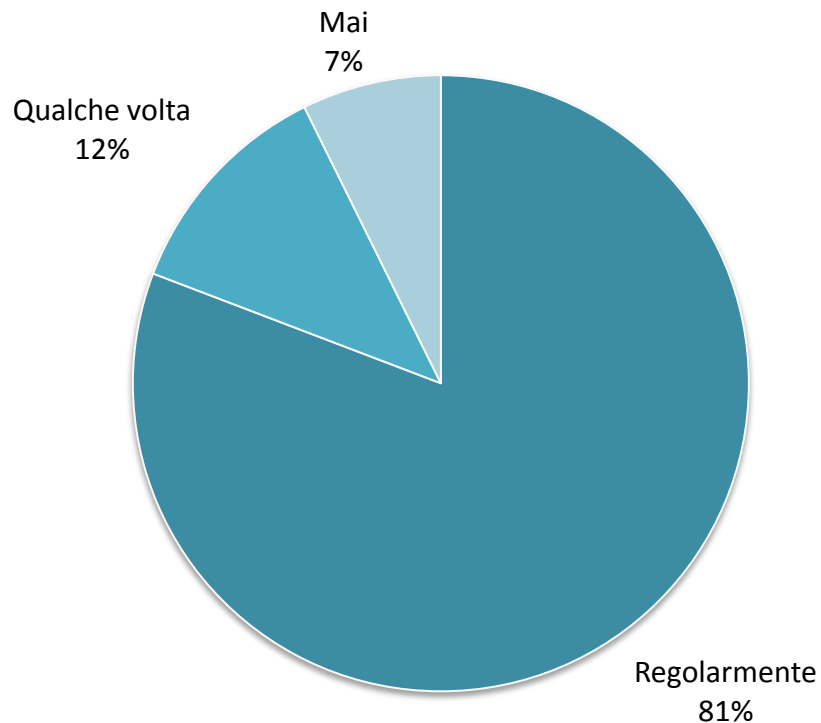


In seguito all'**eliminazione** dello storico Notiziario AVIS, per **motivi economici** ed **ecologici**, nella quinta sezione si è voluto capire quanto i donatori sono pratici nell'utilizzo di internet e quindi quanto la **comunicazione**, che l'Associazione ormai fa solo attraverso il **sito internet** e i **social network**, sia **efficace**.

# 5-Comunicazione



## 5.1 Con quale frequenza usa internet e la posta elettronica?

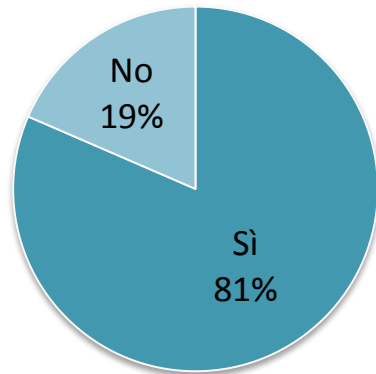


L'**81%** dei donatori, siano essi più giovani o più anziani, ha dichiarato di usare con **regolarità** la **posta elettronica**. Da ciò si può dedurre che la comunicazione che l'Associazione fa attraverso le **e-mail** raggiunge con buoni risultati gli associati.

# 5-Comunicazione



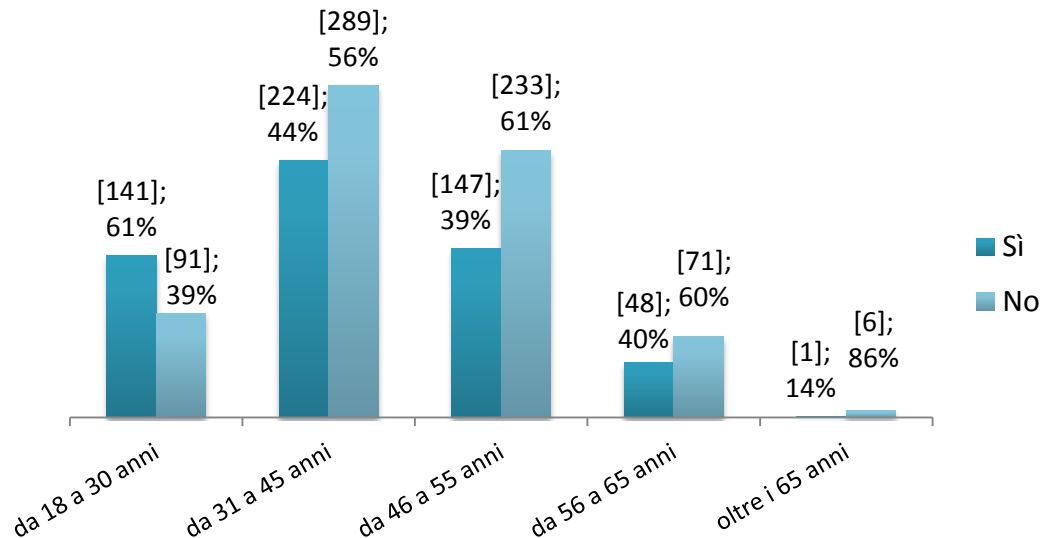
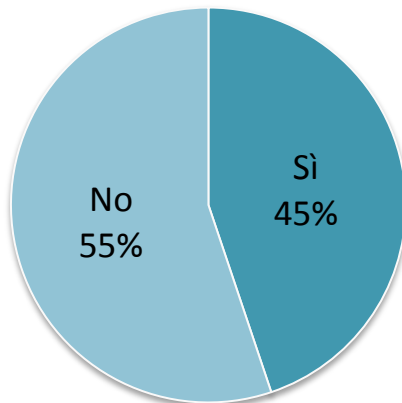
## 5.2 È al corrente che l'Avis possiede un sito internet?



Lo stesso non possiamo dire del sito, infatti all'aumentare dell'età diminuiscono le persone che dichiarano di aver visitato il sito internet.

Nonostante ciò, ben l'**81%** è a conoscenza dell'esistenza dello stesso.

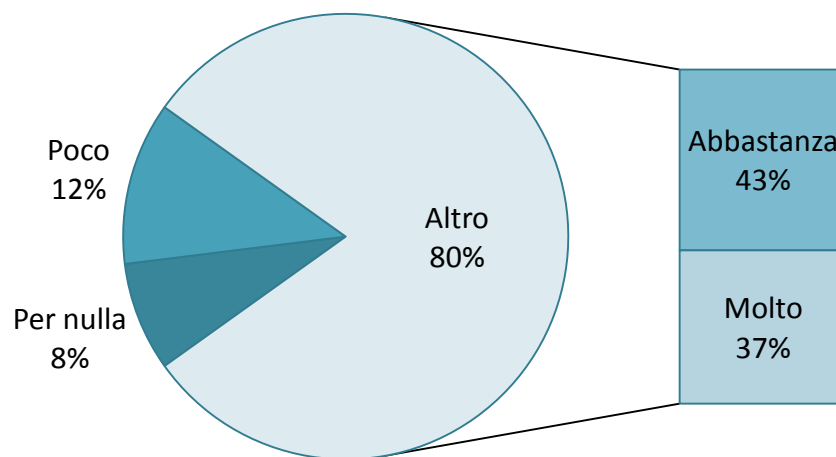
## 5.3 Ha mai visitato il nostro sito?





# 5-Comunicazione

## 5.8 Quanto è d'accordo con la scelta di eliminazione del giornalino per motivi ecologici ed economici?

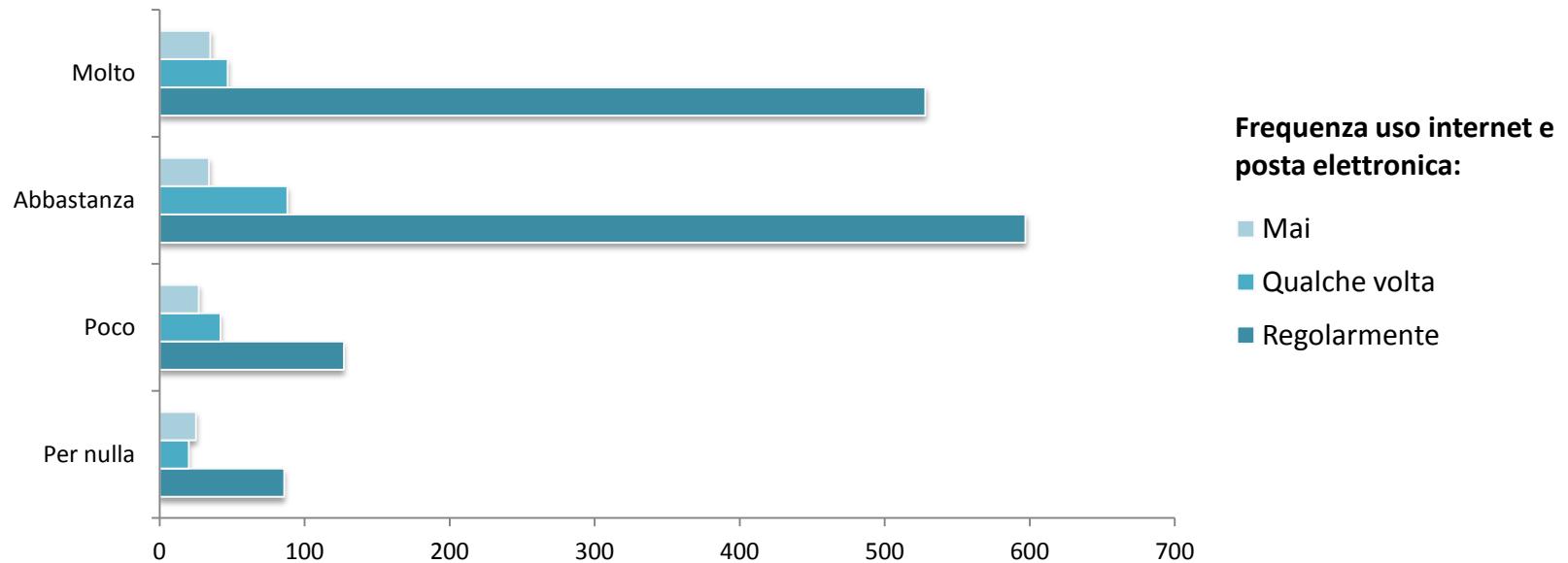


Da qualche anno si è preferito, per motivi ecologici ed economici, sostituire alla pubblicazione del giornalino cartaceo “La voce del donatore”, un tipo di comunicazione che avviene **prevalentemente attraverso il web**. Dai dati rilevati dal questionario, si può notare che l’**80%** delle persone intervistate sono per lo più **d’accordo con la scelta dell’ Associazione**.

# 5-Comunicazione



## 5.8 Quanto è d'accordo con la scelta di eliminazione del giornalino per motivi ecologici ed economici?



Dai dati rilevati dal questionario, si può notare che **le persone che usano internet regolarmente o qualche volta sono per lo più d'accordo** con la scelta dell'Associazione; ciò vale anche per le persone che non usano internet.

# Sesta sezione: Volontariato

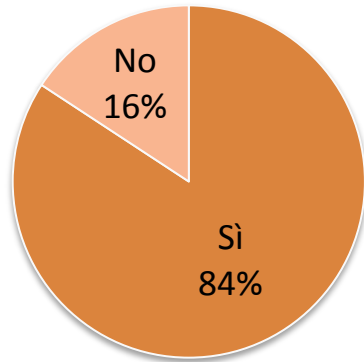


Nell'ultima sezione si è voluto indagare su **quanto i donatori si sentono** veramente **vicini** ai volontari che operano all'interno dell'AVIS reggiana.

# 6-Volontariato

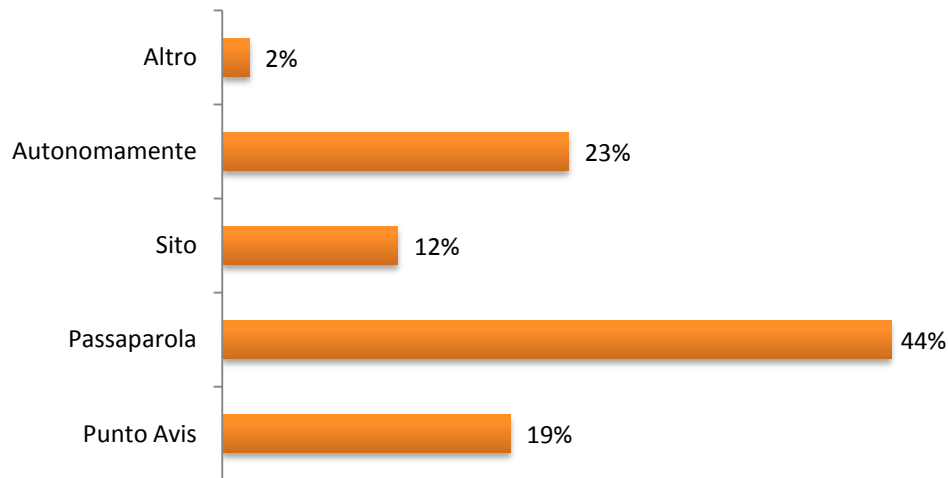


## 6.1. È al corrente che in Avis è possibile fare volontariato?



Ben l'**84%** dei donatori è **al corrente** che in AVIS si può svolgere **attività di volontariato** e di questi il **44%** ne è venuto a conoscenza attraverso il **passaparola** e il **23%** si è informato **autonomamente**.

## 6.2. Come è venuto a conoscenza di questa possibilità?

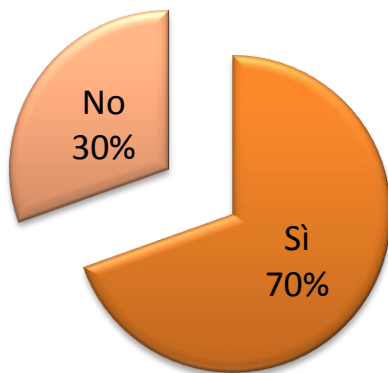




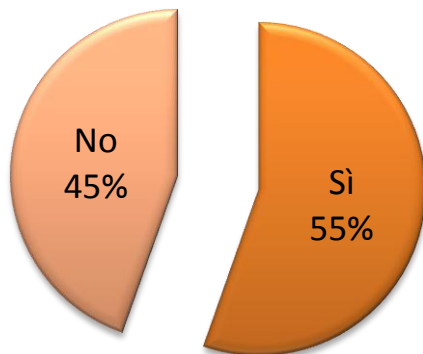


# 6-Volontariato

## 6.4. Sa cosa sono i lavori di pubblica utilità?



## 6.5. Sa che è possibile effettuare i lavori di pubblica utilità presso l'Avis comunale di Reggio Emilia?



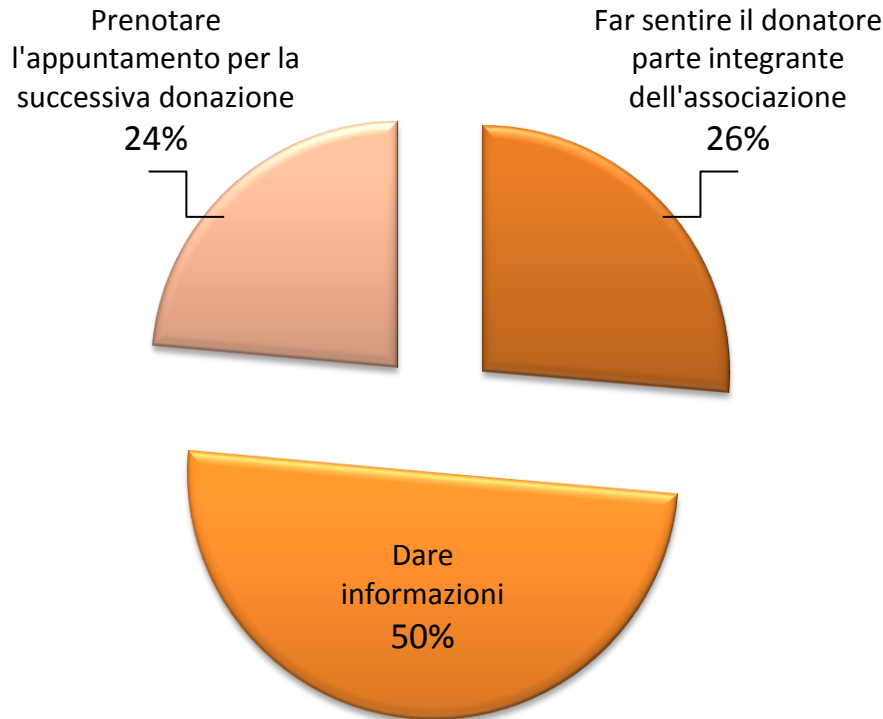
Nel 2013 l'AVIS Comunale di Reggio Emilia, con il supporto della provincia avviò un percorso per diventare la **struttura di riferimento** per chi deve indirizzare persone condannate a svolgere i cosiddetti lavori di pubblica utilità per essere state sorprese alla guida in stato di ebrezza alcolica.

Dalla somministrazione del questionario è risultato che il 70% degli intervistati sa cosa si intende per lavori di pubblica utilità e di questi il 55 % sa che è possibile effettuarli presso la struttura comunale dell'AVIS reggiana.

# 6-Volontariato



## 6.8. Secondo lei quale tra le seguenti è la funzione principale del Punto Avis?



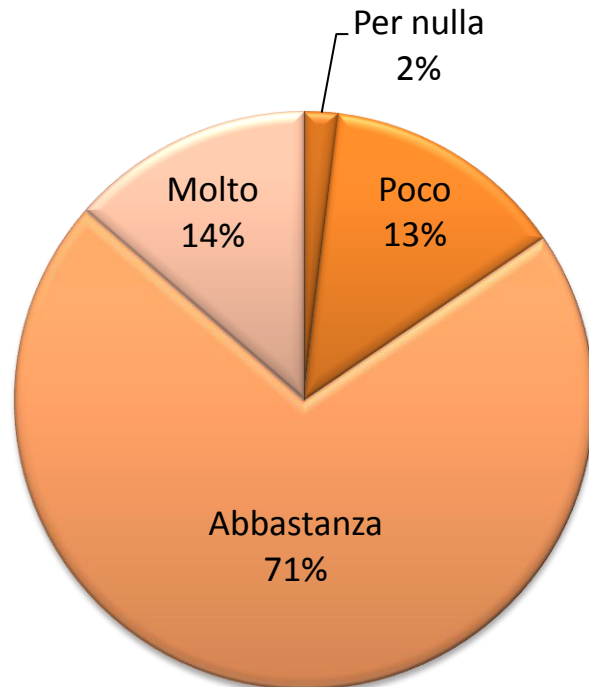
Nel 2008 venne creato il **Punto AVIS** presso il Centro Trasfusionale dell'ospedale, allestendo una postazione di volontari visibile a tutti, per permettere all'Associazione di essere più vicino ai propri donatori, quindi per farli sentire parte integrante dell'Associazione.

Ciò nonostante dall'analisi dei dati del questionario risulta che solo il **26%** dei rispondenti ha riconosciuto nel Punto AVIS la funzione di **far sentire il donatore parte integrante dell'Associazione**, mentre il **50%** ritiene che esso serva per **fornire informazioni**, che è pur sempre un servizio che esso offre, insieme a quello di **prenotare l'appuntamento per la successiva donazione (24%)**.

# 6-Volontariato



**6.9. Attraverso la presenza del Punto Avis in ospedale, quanto si sente parte integrante dell'associazione?**

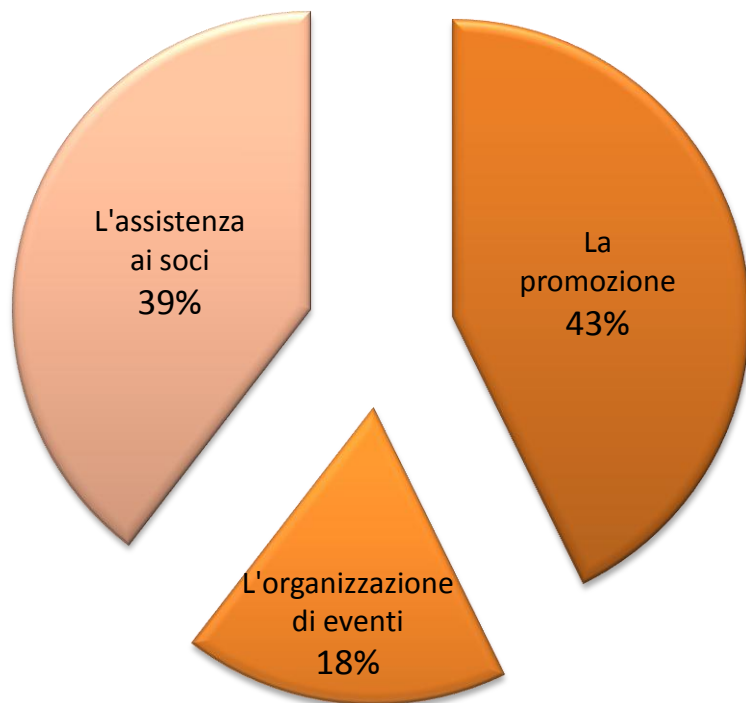


Alla domanda «Attraverso la presenza del Punto Avis in ospedale, quanto si sente parte integrante dell'associazione?» ben il **71%** dei donatori intervistati ha risposto «**Abbastanza**».



# 6-Volontariato

*6.12. Secondo lei quali tra i seguenti è lo scopo principale dell'associazione?*

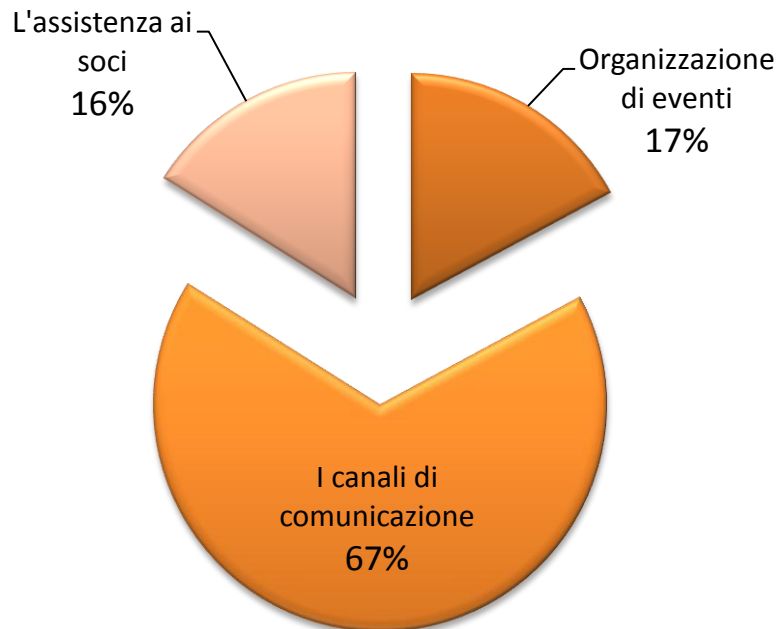


Lo scopo fondamentale dell'AVIS è indubbiamente quello della **promozione alla donazione del sangue**. Tale scopo viene riconosciuto da ben il **43%** dei donatori intervistati.

# 6-Volontariato



**6.13. Per raggiungere lo scopo sociale della promozione alla donazione, secondo lei quali tra queste attività l'Avis dovrebbe potenziare?**



Il **67%** dei donatori a cui è stato somministrato il questionario ritiene che l'AVIS comunale di Reggio Emilia dovrebbe **potenziare i canali di comunicazione.**

