



广东狮子会2015-2016年度

会员问卷调查报告

项目发起/主办：广东狮子会2015-2016年度监事会

项目负责人：广东狮子会2015-2016年度监事会会务与服务委员会主席 周东

项目执行：新生代市场监测机构广州公司

时 间：2016年6月



目录

CONTENTS



01 调研目的与背景

02 执行过程回顾

03 会员基本情况

04 服务项目基本情况

05 满意度评价

06 调研总结

07 附件



Part I : 调研背景及目的



调研目的与背景

- ✓ 广东狮子会自2002年成立以来，一直致力于慈善公益事业的发展。迄今为止十四年来，广东狮子会作为以“参与式慈善”为愿景的公益组织，正在不断完善自身，务求在各个方面不断努力提升，以便得以为越来越多有需要的人送去温暖，同时也获得更多的厚爱与支持；
- ✓ 2016年，广东狮子会委托专业市场调研机构，就以下目的，针对广东狮子会会员展开调查：
 - 掌握会员基本背景信息
 - 了解会员加入狮子会的初衷及继续留队的原因
 - 掌握会员参与服务项目的数量及质量
 - 了解会员对服务项目以及不同板块的满意度，及对广东狮子会的认可程度，综合分析不同背景的会员对狮子会的需求点；



Part II : 执行过程回顾



执行过程及回顾

- ✓ 执行方式：通过微信渠道，向广东狮子会会员推送调研链接
- ✓ 执行周期：2016年3月23日 -- 2016年5月4日
- ✓ 参与人数：2909名会员
- ✓ 服务队参与状况：共189支服务队参加了调研，其中2支服务队完成量在95%以上；7支服务队完成量在80%以上；18支服务队完成量在70%以上；14支服务队完成量在60%以上；18支服务队完成量在50%以上；其余服务队完成量不超过50%

服务队	完成数量	完成比例 (%)
正道服务队	35	97
嘉德服务队	27	96
粤亮服务队	90	89
番山服务队	35	88
中江服务队	37	86
创梦服务队	36	86
星海服务队	52	85
传奇服务队	31	82
手牵手服务队	24	80
青年服务队	23	79
善心服务队	32	78
扬帆服务队	38	78
正德服务队	32	76
建爱德商服务队	16	76
客家服务队	25	76
齐昌服务队	28	76
德慧服务队	30	75



执行过程及回顾

- ✓ 样本量原则如下：
 - 根据统计学原理，样本量多少与样本误差比例成正比关系，即样本量越大，样本误差越小；
 - 本次广东狮子会会员调查总完成样本量为2909个，样本的置信度与精准度达到了95%以上；
 - 本次问卷调查分析将会主要从总体出发，挖掘广东狮子会目前的基本状况；从各个服务队的角度出发，挖掘出不同服务队之间存在的差异；由于从2010年3月7日开始，广东狮子会成为国内第三个达到国际狮子会“标准区”规模的地区组织；于此同时也发现在2010年前后组建的服务队在数据上有较为明显的差异，因此将参加本次问卷调查的所有服务队，以组建时间为2010年为限，分为两个群体，以便获得更为精准，误差更小的数据



执行过程及回顾

- ✓ 本次调研历时4个月，调查方案以及问卷经广东狮子会2015-2016年度监事会和新生代市场监测机构广州公司双方多次讨论最终定稿；其中，双方针对问卷内容进行讨论、修正历时2个月，更新11稿；问卷内满意度评估指标为42项，分别针对广东狮子会内的服务项目、队内结构板块、广东狮子会社会形象等经行评估；
- ✓ 问卷内各项评估指标均由广东狮子会2015-2016年度监事会与新生代市场监测机构广州公司讨论最终确认，评估指标符合广东狮子会目前会内的基本情况；所有指标均采用5分制的量表经行评估，所有参与调查的队员均采用相同的一套问卷，不存在评估指标产生差异的情况；
- ✓ 本次调查为定量专项调研，使用SPSS（统计产品与服务解决方案）软件以及Quantum市场分析软件进行数据整合和分析；满意度板块采用回归统计分析方法，以研究各项指标与总体满意度之间的相关程度，以分析数据内在规律，并可用于预报、控制等问题



执行过程及回顾

◆ 鸣谢：

- 广东狮子会2015-2016年度会长团队；
- 广东狮子会2015-2016年度理事会；
- 广东狮子会2015-2016年度秘书处；
- 广东狮子会2016-2017年会候任监事；
- 广东狮子会参与填写问卷的189支服务队，其中特别鸣谢：

填写率达95%以上的正道服务队、嘉德服务队；

填写率达80%以上的粤亮服务队、番山服务队、中江服务队、创梦服务队、星海服务队、传奇服务队、手牵手服务队



阅读说明

- ✓ 显著性差异 (significant difference) : 本次调查所有数据均经过显著检测
- ✓ “%” : 表示图表的数据是以百分比的格式呈现 ;
- ✓ 数据来源 : 表示数据来源或出处的题目 ;
- ✓ “*” 代表样本量不足30,数据仅供参考 ;
- ✓ “N/A” 代表没有被访者选择该选项 ;
- ✓ 基数 : 指图表数据来源的样本量 ;
- ✓ 信度 : 指采取同样的方法对同一对象重复进行测量时 , 其所得结果相一致的程度 ;
- ✓ 效度 : 指所测量到的结果反映所想要考察内容的程度 , 测量结果与要考察的内容越吻合 , 则效度越高 ; 反之 , 则效度越低 ;
- ✓ 本次问卷调查在执行前已通过内部试访的方式测试信度和效度 , 且均已达标 ;



Part III : 会员基本情况

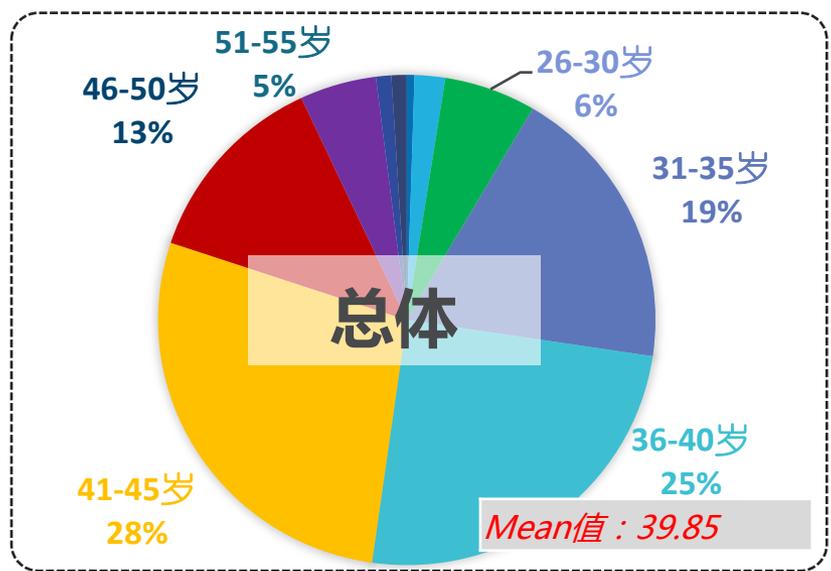


基础资料信息-年龄

➤ 总体来看，中年会员占高比例，总体平均年龄近40岁；2010年后成立的服务队的会员平均年龄更低；

基数：所有被访者

总体	2909
2010年前成立的服务队	658
2010年后成立的服务队	2251



%	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队
20岁及以下	-	>
21-25岁	2	2
26-30岁	3	7 ↑
31-35岁	13	21
36-40岁	22	26
41-45岁	30	27
46-50岁	18	11
51-55岁	8	4
56-60岁	2	1
61岁及以上	1	>
Mean值	42.01	39.19

数据来源：S1.请问您的性别？S2.请问您的年龄是？即您上一次生日的年龄。



基础资料信息-性别

- 总体来看，广东狮子会的会员中男性居多，尤其是2010年后成立的服务队，男性会员的比例呈现增长的趋势；

基数：所有被访者

总体	2909
2010年前成立的服务队	658
2010年后成立的服务队	2251



	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队
男	60	65
女	40	35

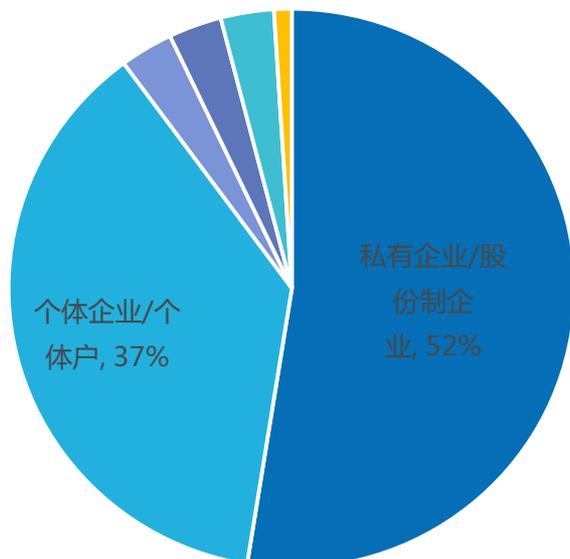


基础资料信息-单位性质

- 会员的工作单位性质以私有企业/股份制企业为主（52%），其次为个体企业/个体户（37%）；
- 2010年后成立的服务队的会员更多的是个体企业/个体户；

基数：所有被访者

总体	2909
2010年前成立的服务队	658
2010年后成立的服务队	2251



	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队
私有企业/股份制企业	55	51
个体企业/个体户	30	39 ↑
事业单位	3	3
国有企业	3	3
中外合资企业/外资独资企业/外商代表处	5	3
普通政府行政机关	1	1

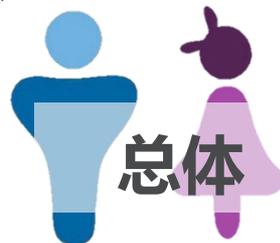
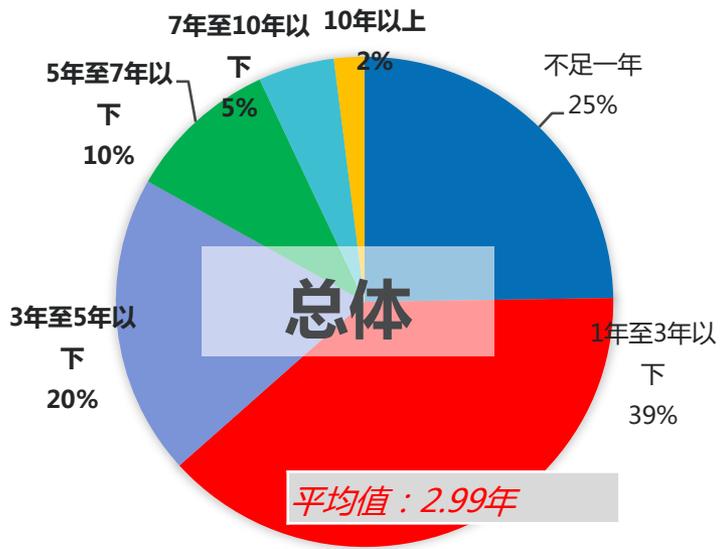


会员基本情况-加入时长

- 总体来看，广东狮子会会员加入平均时长为2.99年；加入狮子会5年以下的会员比例高达84%；
- 其中，女性会员加入狮子会的平均时长为3.14年，较男性会员入会时间长；

基数：所有被访者
总体

2909



	加入狮子会平均时长
男	2.91年
女	3.14年 ↑

加入狮子会5年以下会员比例 84%

加入狮子会5年以上会员比例 17%



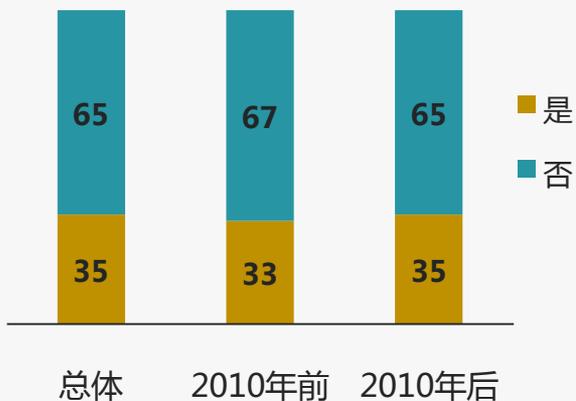
会员基本情况-同时参与其他慈善公益组织的情况

- 总体只有不足四成（35%）的会员同时参与了其他慈善公益组织；
- 其中2010年前成立的服务队中，有更多的会员参与到其他的基金会组织，而2010年后成立的服务队中则更多会员参与其他的社会团体；

基数：所有被访者

总体	2909
2010年前成立的服务队	658
2010年后成立的服务队	2251

<%>



<%>	总体	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队
基数:参加过其他慈善公益组织被访者	1018	217	801
undup社会团体	51	44	53 ↑
志愿者/志愿者协会/广东青年志愿者/北京市志愿者联合会	10	10	10
义工/菠萝义工/澄海义工/东莞义工/八桂义工/宝月光义工队/白领义工/潮联义工/丹灶义工/番禺义工/古镇心晴义工队	10	8	10
红十字会	7	7	7
爱心协会/爱心家园/爱心联盟/爱心手拉手/国健爱心	3	4	3
慈善基金会/慈善机构/六祖慈善会/南海慈善会/大连慈善总会/树仁慈善会	3	3	4
创梦天使志愿者协会/创业义工队	2	0	2
佛教/佛教协会/佛教慈善组织/恩缘禅寺义工会	2	2	1
社义工/社工服务中心/社区公益/社区福利	2	1	2
undup基金会	15	21 ↑	14
慈济基金会	3	3	3
壹基金/一心基金/一心公益/广东省一心公益基金会	3	7	3
undup民非企	5	10	4
undup群团组织	7	7	7
个人组织/个人资助/民间团体	5	6	5
undup其他	26	21	27 ↑
心连心/心连心助学	2	1	15

数据来源：A3-1、请问除了狮子会，您曾经/目前还参加过哪些其他慈善组织吗？

A3-2、请问，您曾经参加过其它的赤山公益组织的名称是什么？

注：上表仅显示总体≥2%的数据

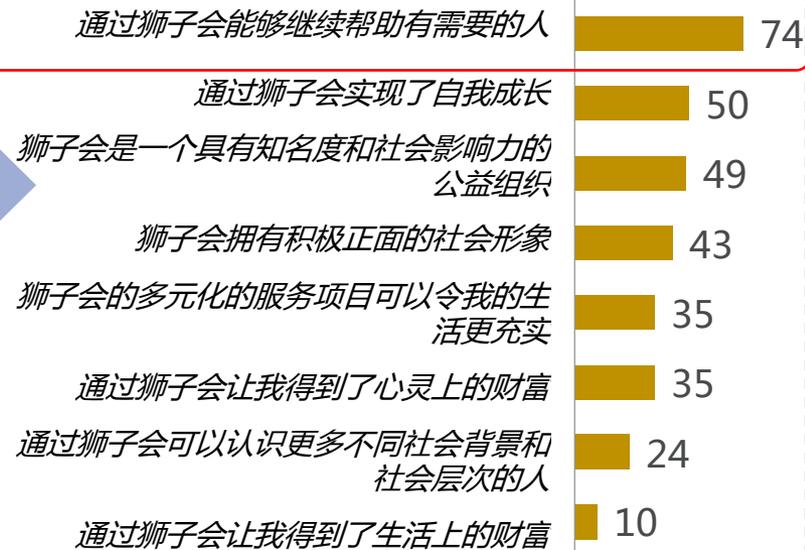
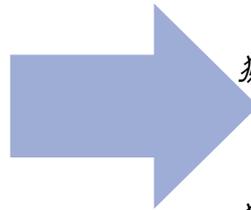


会员基本情况-加入狮子会的原因

- 会员中，绝大部分人怀着希望通过自己的能力帮助有需要的人的初衷加入到广东狮子会，随着时间的累积，也依然是初心未改；
- 其次也有超过半数的会员认为，在狮子会实现了自我成长；

加入狮子会的初衷 (基数=2909)	总体%
希望通过自己的能力帮助有需要的人	77
希望能回馈社会	14
希望通过这个平台认识更多朋友	5
希望通过这个平台获取更多资讯	1
希望获得自我成长,提升自身能力	1
朋友介绍/朋友推荐	1

% 总体=2909



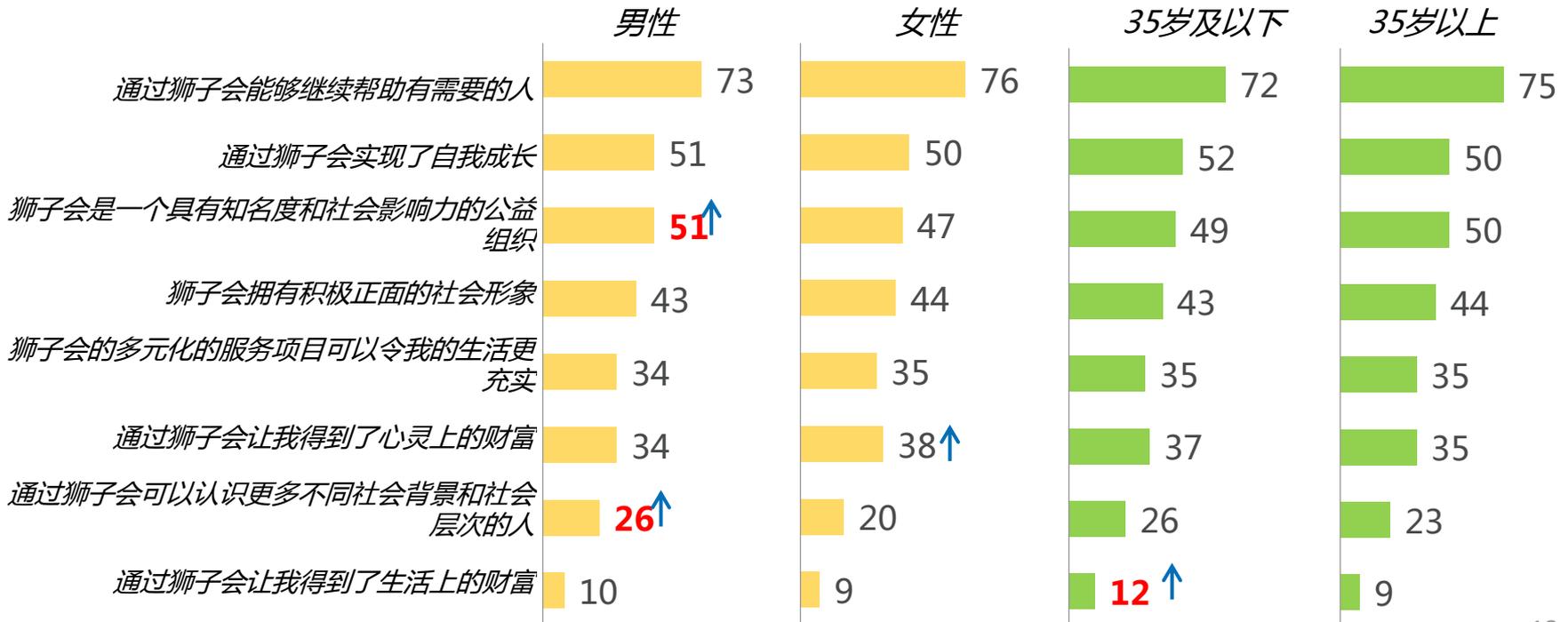
数据来源：A4、请您回忆以下，当初是以下哪一个原因最促使您决定加入狮子会呢？

A5-1 请问下列选项中，哪些是您目前决定继续服务于狮子会的原因呢？



会员基本情况-继续服务于狮子会的原因

- 从性别对比中发现，男性会员更为看重狮子会的知名度和社会影响力，以及通过狮子会扩大自身的社交圈；而女性会员则更多的看重通过狮子会能得到心理上的财富；
- 不同年龄的对比中，35岁及以下的会员更注重是否能够通过狮子会得到生活上的财富；



数据来源：A5-1、请问下列选项中，哪些是您目前决定继续服务于狮子会的原因呢？



会员基础信息小结

- 广东狮子会内，男性会员占多数；
- 队内会员处于中年阶段，但有越来越多的年轻人加入到狮子会当中，尤其是在2010年后成立的服务队当中；
- 会员的工作单位性质以私有企业/股份制企业为主；会员加入到狮子会的时间不长，主要集中在5年以下；
- 大多数会员选择加入狮子会的是因为希望通过自己的能力帮助有需要的人，迄今为止不忘初心；



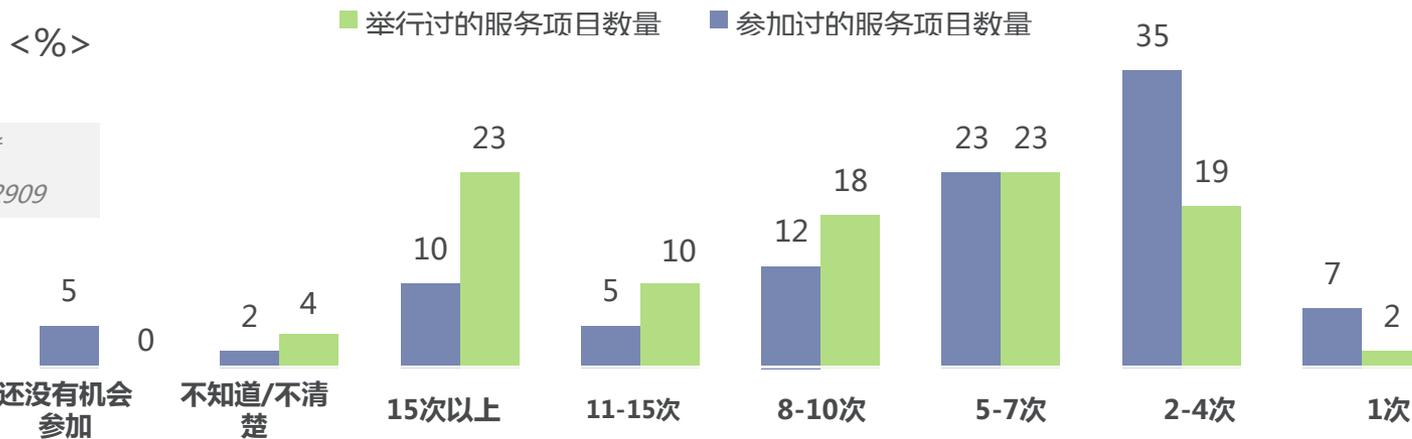
Part IV : 服务项目基本状况



服务项目基本情况-服务项目次数

- 总体而言，广东狮子会各服务队在最近一年内平均举行过近9次的服务活动；
- 2010年后成立的服务队中，会员在最近一年内参加的服务活动的平均次数较多；

	平均举行过的服务次数	平均参加过的服务次数
总体	8.82次	6.21次
2010年前成立的服务队	8.94次	5.78次
2010年后成立的服务队	8.84次	6.37次 ↑



数据来源：B1-1: 请您回忆一下，在最近一年内，您所属的服务队大概举行了多少次服务项目呢？

B1-2: 那么，请问您在最近一年内总共参加了多少次服务队举行的服务项目呢？



服务项目基本情况 (1)

- “扶志助飞”服务项目拥有最高的认知度（85%），参与度（60%），重复参与度（30%）以及推荐度（34），该项目给予会员的积极正面的形象最佳；
- 加入到2010年后成立的服务队的会员更多的愿意参加“扶志助飞”项目；

	总体				2010年前成立的服务队				2010年后成立的服务队			
	认知的服务项目	参加过	最常参加	最愿推荐	认知的服务项目	参加过	最常参加	最愿推荐	认知的服务项目	参加过	最常参加	最愿推荐
扶志助飞	85	60	30	34	84	56	26	32	86	62	31	34
社区服务	77	53	17	14	79	56	18	13	77	52	16	14
狮爱图书室	77	37	11	8	78	36	12	9	78	38	11	8
敬老	75	47	9	9	75	44	6	5	76	48	10	11
助残	72	32	5	4	74	34	5	5	72	32	5	4
应急救援	66	11	1	2	69	11	1	2	67	10	1	2
防盲治盲	63	23	5	5	68	27	9	10	63	22	4	4
爱芯工程	61	22	5	4	64	23	4	4	60	22	5	5



服务项目基本情况 (2)

- 总体而言，“环保活动”服务项目的重复参加率最低；
- 加入到2010年前成立的服务队的会员对服务项目的认知率普遍较高；

	总体				2010年前成立的服务队				2010年后成立的服务队			
	认知的服务项目	参加过	最常参加	最愿推荐	认知的服务项目	参加过	最常参加	最愿推荐	认知的服务项目	参加过	最常参加	最愿推荐
红色行动	61	24	5	4	64	23	5	3	60	25	4	4
和平海报	59	16	2	1	67	23	3	2	58	14	1	1
扶贫	55	24	4	5	61	27	5	7	53	23	3	4
环保活动	55	21	1	2	59	21	2	3	54	21	1	2
重大疾病救助	54	16	2	2	60	17	2	3	53	16	2	1
灾后重建	52	5	1	1	62	6	N/A	1	50	5	1	1
糖尿病预防宣讲	36	10	1	1	36	9	1	N/A	36	10	2	1
星梦童航	17	4	1	1	16	3	N/A	N/A	17	4	1	1

注：“N/A”代表没有被访者选择该选项



服务项目基本情况 (3)

➤ 加入到2010年前成立的服务队的会员对服务项目的认知率普遍较高；



注：“N/A”代表没有被访者选择该选项



服务项目基本情况-服务项目满意度

- 总体而言，广东狮子会会员对所参加过的项目的满意度较高；
- 其中，“红色行动（血液银行）”服务项目的满意度最高（T2B=87%），平均满意度分数为4.45分；其次，“防盲治盲”、“扶志助飞”、“敬老”等服务项目满意度均较高；

服务项目名称	总体		2010年前成立的服务队		2010年后成立的服务队	
	平均数	T2B(%)	平均数	T2B(%)	平均数	T2B(%)
红色行动(血液银行)	4.45	87	4.33	80	4.48	89
防盲治盲	4.31	83	4.34	85	4.28	82
扶志助飞	4.28	82	4.26	82	4.29	82
敬老	4.29	82	4.16	76	4.32	83
糖尿病预防宣讲	4.22	80	4.03	73	4.27	82
社区服务	4.24	79	4.1	74	4.27	81
狮爱图书室	4.22	79	4.18	78	4.24	79
助残	4.24	79	4.12	75	4.27	80
和平海报	4.22	79	4.23	77	4.19	79
爱芯工程	4.21	78	4.11	72	4.23	80



服务项目基本情况-服务项目满意度（续上）

服务项目名称	总体		2010年前成立的服务队		2010年后成立的服务队	
	平均数	T2B(%)	平均数	T2B(%)	平均数	T2B(%)
扶贫	4.18	77	4.08	76	4.21	78
守护天使	4.21	77	3.86	57	4.27	78
星梦童航	4.12	75	3.71	57	4.2	79
解锁行动	4.1	74	4.3	80	4.07	73
应急救援	4.04	72	3.85	63	4.09	74
环保活动	4.02	71	3.98	72	4.03	71
母乳爱	3.9	69	4.06	78	3.5	50
女性与家庭关爱	4	68	4.25	63	3.96	70
重大疾病救助	3.92	67	3.78	61	3.96	69
灾后重建	4.05	66	4	66	4.05	66

数据来源：B6:请问您对在最近一年内所参加过的服务队举行的服务项目的满意度是怎么样的呢？



服务项目基本情况-联谊活动

- 总体而言，广东狮子会会员在过去一年内参加体育活动的次数最多（平均4.18次）；而会员们最喜欢参加的联谊活动则是聚餐（T2B=22%）
- 加入在2010年后成立的服务队的会员在过去一年内参加的KTV联谊活动的次数更多；

联谊活动名称	总体		2010年前成立的服务队		2010年后成立的服务队	
	平均数	T2B(%)	平均数	T2B(%)	平均数	T2B(%)
体育活动	4.15	22	4.03	10	4.19	25
聚餐	4.18	18	4.04	17	4.22	18
演讲沙龙	3.55	13	3.28	14	3.58	12
生日聚会	3.72	12	3.82	16	3.68	12
培训	3.68	12	3.24	9	3.78	13
分享会/读书会	3.24	8	3.21	13	3.3	8
娱乐活动	3.12	7	2.9	5	3.2	7
KTV	3.36	6	2.75	0	3.54	8
国际交流	2.86	6	2.92	5	2.89	6

数据来源：B8-1:请问在您所属的服务队里，您都参加过以下哪些联谊活动呢？B8-2:其中，您最喜欢参加狮子会的哪些联谊活动呢？



服务项目基本情况-联谊活动

■ 参加过的联谊活动
■ 最喜欢的联谊活动

- 总体而言，广东狮子会会员参加过最多的联系活动为聚餐（82%），其次为培训以及生日聚会；
- 其中，加入在2010年前成立的服务队的会员更多的参加过国际交流，且更多的喜欢聚餐活动；而加入在2010年后成立的服务队的会员参加过的联谊活动类型则更为丰富；

总体			2010年前成立的服务队			2010年后成立的服务队		
活动次数	基数 : 2909	最喜欢与参与过比值 (%)	基数 : 658	最喜欢与参与过比值 (%)	基数 : 2251	最喜欢与参与过比值 (%)		
聚餐	82	34	81	41	83	33		
培训	51	51	45	47	52	52		
生日聚会	40	13	37	14	42	14		
KTV	29	3	25	4	31	3		
娱乐活动	28	21	29	24	29	21		
分享会/读书会	26	42	22	45	27	41		
演讲沙龙	21	38	16	31	23	39		
体育活动	16	25	18	17	16	25		
国际交流	12	42	9	43	10	40		

数据来源：B8-1:请问在您所属的服务队里，您都参加过以下哪些联谊活动呢？B8-2:其中，您最喜欢参加狮子会的哪些联谊活动呢？



服务项目基本状况小结

- 各服务队在最近一年内平均举行了 近9次 的各类服务活动，2010年后成立的服务队举行参加服务活动更为积极；
- 在众多的服务项目中，“扶志助飞” 服务项目拥有最高的认知度（85%），参与度（60%），重复参与度（30%）以及推荐度（34）；而 “红色行动（血液银行）” 服务项目的满意度分数最高（平均分4.5）；
- 会员最经常参加聚餐活动，同时也较为注重培训活动；

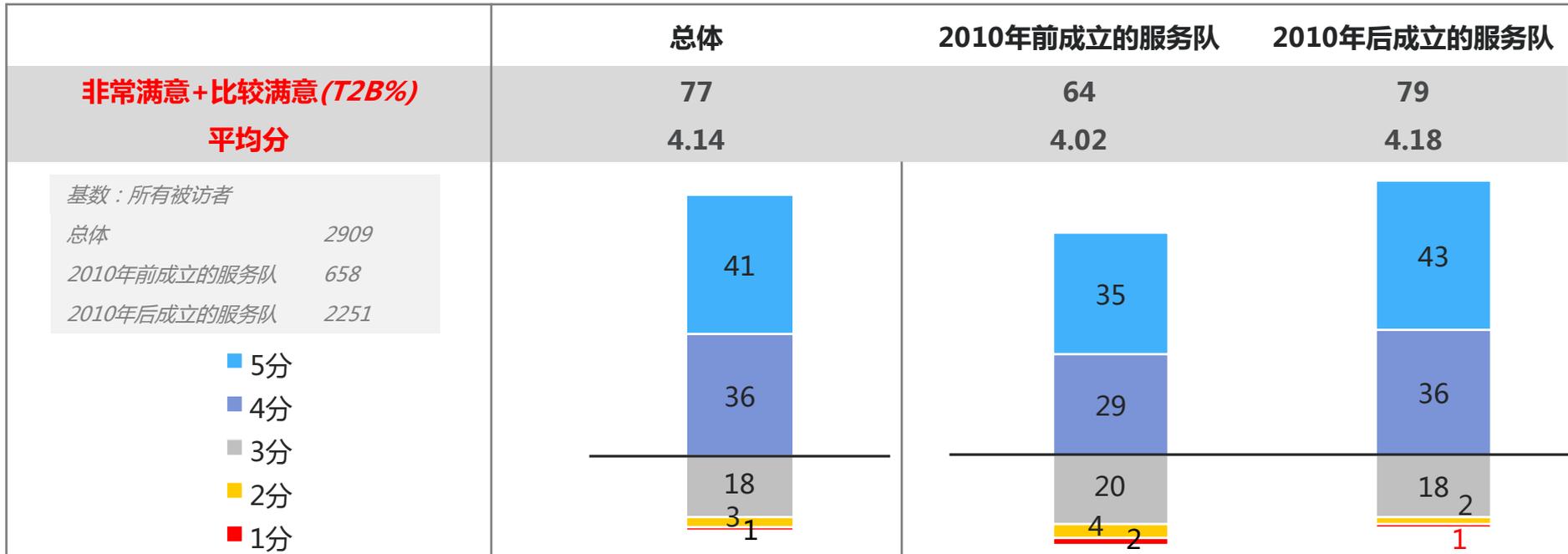


Part V : 满意度评价



会员对狮子会的整体满意度情况

- 总体而言，广东狮子会会员对广东狮子会的总体满意度较高，平均分为4.14分；
- 2010年前成立的服务队的会员对广东狮子会的满意度评分稍低（平均分为4.02分），其中，会员对狮子会满意度评分为4-5分的比例也显著较低（64%）；



数据来源：C1、请问您对狮子会的整体满意度是怎么样呢？请您用1到5分来表示满意程度，5分表示非常满意，1分表示非常不满意



会员对狮子会的各板块满意度情况

- 总体而言，会员对于广东狮子会的服务开展，组织架构以及社会形象的满意度最高（T2B=80%）；
- 针对上述三个板块，加入到2010年后成立的服务队的会员的满意度更高；

T2B=5分+4分		服务开展			组织架构			社会形象		
		总体	2010年前	2010年后	总体	2010年前	2010年后	总体	2010年前	2010年后
基数：所有被访者										
总体	2909	80	76	82	80	74	83	80	75	82
		4.26	4.13	4.29	4.34	4.2	4.39	4.28	4.16	4.31

T2B=5分+4分		选举制度			规章制度			培训机制		
		总体	2010年前	2010年后	总体	2010年前	2010年后	总体	2010年前	2010年后
2010年前成立的服务队	658									
2010年后成立的服务队	2251	79	74	82	77	73	79	72	64	75
		4.3	4.14	4.35	4.25	4.11	4.29	4.17	3.98	4.23

数据来源：C2、针对下列选项，请问您的满意度是怎么样的呢？请您用1到5分来表示，5分表示非常满意，1分表示非常不满意



会员对狮子会的各板块满意度情况-续上

- 会员对于广东狮子会的会员关爱以及人才选拔机制的满意度最低 (T2B=66%) ；
- 2010年前成立的服务队的会员对广东狮子会的人才选拔机制满意度尤其低 (T2B=58%)
- 综合而言，2010年前成立的服务队会员对广东狮子会各板块的满意度均比2010年后的服务队低；

		T2B=5分+4分			财务管理			宣传推广			自我监督和纠错能力		
基数：所有被访者		总体	2010年前	2010年后	总体	2010年前	2010年后	总体	2010年前	2010年后	总体	2010年前	2010年后
总体	2909	非常满意+比较满意 (%)	72	65	75	72	64	75	69	62	72		
		平均分	4.24	4.04	4.3	4.08	3.9	4.14	4.07	3.89	4.12		

		T2B=5分+4分			会员关爱			人才选拔机制		
基数：所有被访者		总体	2010年前	2010年后	总体	2010年前	2010年后	总体	2010年前	2010年后
2010年前成立的服务队	658	非常满意+比较满意 (%)	66	60	68	66	58	68		
2010年后成立的服务队	2251	平均分	3.95	3.79	3.99	4.04	3.87	4.09		

数据来源：C2、针对下列选项，请问您的满意度是怎么样的呢？请您用1到5分来表示，5分表示非常满意，1分表示非常不满意



回归分析法说明

- 回归分析法是依据事物发展变化的因果关系来**预测事物未来的发展走势**，它是研究变量间**相互关系**的一种定量预测方法，又称回归模型预测法或因果法，**可用于预报、控制等问题**；
- 回归分析当中的回归系数表示自变量x 对因变量y 影响大小的参数；回归系数越大表示x 对y 影响越大；
- 值得注意的是，回归分析的侧重点在于某一项自变量对于因变量的贡献值，以本次满意度问卷调查为例，**某一满意度指标的回归系数高低与该项指标的满意度评分高低并不存在绝对的正比关系**；回归分析是针对单一指标对总体的贡献度，而满意度则侧重于所有指标的满意值；
- 某一名被访者**针对某一指标的满意度高**，同时这名被访者对总体满意度高，则理解为该项指标对总体满意度的贡献度高，因此该项指标的回归系数高；而**满意度则是针对所有指标，分析哪一项指标的满意度最高**；



狮子会的各板块满意度对总体满意度的贡献情况

- 总体而言，广东狮子会的**社会形象**以及**服务开展质量**对广东狮子会的总体满意度贡献最大；
- 针对2010年后成立的服务队的会员而言，财务管理方面对总体满意度的贡献更低；

各项指标对于总体满意度的贡献值 (回归系数)		总体	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队
推动整体满意度的因素	社会形象	0.248	0.24	0.254
	服务开展	0.243	0.268	0.236
	财务管理	0.185	0.267	0.138
	会员关爱	0.135	0.126	0.145
	选举制度	0.055	0.113	0.028
	培训机制	0.018	0.051	0.05
	自我监督和纠错能力	0.014	0.015	0.012
	规章制度	0.01	0.023	0.022
	人才选拔机制	0.007	-0.009	0.013
	宣传推广	0.005	0.025	0.005
	组织结构	-0.03	-0.007	-0.009

数据来源：C1、请问您对狮子会的整体满意度是怎么样的呢？请您用1到5分来表示满意程度，5分表示非常满意，1分表示非常不满意

C2、针对下列选项，请问您的满意度是怎么样的呢？请您用1到5分来表示，5分表示非常满意，1分表示非常不满意



狮子会的亟需提升的方面（开放题）

- 总体而言，广东狮子会亟需提升的主要是会员培训方面（28%），其中大致包括增加会员之间的相互学习以及沟通机会、增加培训项目，提升会员素质等；
- 加了在2010年前成立的服务队的会员则更多的认为广东狮子会亟需在规章制度方面进行改善，要求务实、不搞形式主义等；

基数：所有被访者			总体	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队
总体	2909	undup会员培训	28	26	29
		希望会员之间能有更多的相互学习和沟通的机会	9	8	10
		增加培训项目，提升会员自身素质	6	8	6
		希望通过培训能使会员们更加专业	5	4	6
2010年前成立的服务队	658	提高入会标准,建立完善的筛选会员的制度	5	4	5
		undup服务开展	20	19	21
		服务项目质量需要提高	16	16	17
2010年后成立的服务队	2251	undup规章制度	17	21	16
		实事求是/务实/实干/做实事	6	8	5
		不搞形式主义/少铺张浪费/不走过场，不流于形式	6	7	6
		undup宣传推广	10	10	10
		加大宣传推广力度，提高狮子会知名度	5	3	5



关于会员心理层面的收获

- 总体而言，广东狮子会会员在心理层面的收获较为富足，与此同时，广东狮子会能带给会员心理上的收获这一观点也获得了越来越多的认可；

基数：所有被访者		在狮子会,让我得到了心灵上的巨大富足			队内的联谊活动让我认识了很多志同道合的朋友们,让我的生活更加多姿多彩					
总体	2909	T2B=5分+4分								
2010年前成立的服务队	658	总体	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队	总体	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队			
2010年后成立的服务队	2251	非常同意+比较同意 (%)			75	68	77	76	69	79
		平均分			4.12	3.93	4.18	4.19	3.99	4.25

数据来源：C3、请您用1-5分评价上述观点。5分表示非常同意，1分表示非常不同意



关于品牌形象方面评价

- 总体而言，广东狮子会拥有良好的品牌形象，正面的品牌形象认同度几乎全部达八成；
- 于此同时，广东狮子会的积极正面的品牌形象处于上升的趋势，2010年后成立的服务队的会员对于广东狮子会的品牌认可度更高；

基数：所有被访者		T2B=5分+4分			广东狮子会已成为具有知名度和良好社会影响力的公益组织			狮子会的财务透明化让我感到安全感			狮子会的服务项目越来越多元化,惠及的受众面也越来越广								
		非常同意+比较同意 (%)	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队	平均分	非常同意+比较同意 (%)	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队	平均分	非常同意+比较同意 (%)	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队	平均分						
总体	2909	83	78	85	4.28	4.14	4.33	83	78	85	4.36	4.16	4.41	82	77	84	4.31	4.14	4.36
2010年前成立的服务队	658																		
2010年后成立的服务队	2251																		
		T2B=5分+4分			狮子会的行动能力是高效率的			有着良好的主流文化和风气											
		非常同意+比较同意 (%)	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队	平均分	非常同意+比较同意 (%)	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队	平均分	非常同意+比较同意 (%)	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队	平均分						
总体		81	77	83	4.27	4.13	4.31	79	74	82	4.24	4.07	4.3						
2010年前成立的服务队																			
2010年后成立的服务队																			

数据来源：C3、请您用1-5分评价上述观点。5分表示非常同意，1分表示非常不同意



关于会员结构

- 更多的会员认为广东狮子会还应该吸纳更多不同社会背景和层次的人参与，且这一观点受到更多加入到2010年后成立的服务队的会员的认可；

基数：所有被访者		T2B=5分+4分			狮子会还应该吸纳更多不同社会背景和层次的人参与			随着狮子会的日益壮大,越来越多单纯抱着慈善公益目的的人加入		
总体	2909	总体	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队	总体	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队	总体	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队
2010年前成立的服务队		658								
2010年后成立的服务队		2251								
		非常同意+比较同意 (%)			82	79	83	72	66	74
		平均分			4.32	4.21	4.36	4.07	3.9	4.12

数据来源：C3、请您用1-5分评价上述观点。5分表示非常同意，1分表示非常不同意



其他方面

- 关于会员间的经济利益来往需秉持谨慎态度、不应利用狮子会谋取私利，以及社会服务不应过于形式主义、浮夸和好大喜功方面则获得了最多会员的认可；

基数：所有被访者

总体 2909

2010年前成立的服务队 658

2010年后成立的服务队 2251

	会员间的经济来往属于私人行为,风险自担,需秉持谨慎态度.任何会员不可利用狮子会或会员身份谋取私人利益			做社会服务不应过于形式主义、浮夸和好大喜功,以免影响狮子会声誉		
	总体	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队	总体	2010年前成立的服务队	2010年后成立的服务队
T2B=5分+4分						
非常同意+比较同意 (%)	89	88	90	89	87	91
平均分	4.61	4.55	4.63	4.62	4.55	4.64



满意度评价小结

- 会员对广东狮子会的总体满意度较高，但成立年份较早的服务队较成立时间相对短的服务队，对狮子会的满意度较低；
- 会员对狮子会的服务项目、社会形象和组织架构方面的满意度最高，对于人才选拔机制满意度最低；
- 广东狮子会亟需提升会员的培训事宜，增加会员之间的交流和学习机会，务必提倡实事求是，不搞形式主义；
- 无论是在品牌形象、会员架构方面，广东狮子会都获得了较多会员的认可，但更需要在形式主义作风以及部分会员谋求私利方面加强管理；



Part VI : 调研总结



调研总结-关于会员结构

- **广东狮子会由一群年青有活力，事业有成，愿意投身公益的爱心人士组成。**随着近年的发展，越来越多年轻群体加入（2010年前后成立的服务队平均年龄分别为42及39），尤其是31-35岁的增长更为明显。该群体也是社会的中坚力量。
- **会员总体平均狮龄2.99年，女性的狮龄较男性长，同时只有不到两成的会员狮龄在五年以上，**可见会员稳定与保留依然是重要的任务之一。
- **有35%的会员同时有参与其他慈善公益机构，表明该部分会员在公益机构的选择中对广东狮子会的认同以及在慈善公益事业上的热情和正能量，**如何最大程度激发会员的激情，也是未来需要思考的问题之一。



调研总结-关于服务开展

- 以一己力量去帮助他人，是广东狮子会会员加入的初衷，并且经过年月的积累，初心未改。值得注意的是，**男性会员更看重广东狮子会所带来的圈子文化，而较为年轻（35岁以下）的会员提及通过广东狮子会得到了生活上的财富。**
- 服务队的服务开展次数为平均9次/每年，成立时长不同的服务队间并无显著差异；其中有5%的会员表示从未参与过服务
- 作为最多服务队保留的传统项目，**扶志助飞拥有最高的认知度，参与度，以及推荐度；近年新开展的狮爱图书室项目，也拥有较高的排名。**
- 从总体服务满意度的评价中看到，**扶志助飞的满意度得分却较血液银行及防盲治盲低，而重疾救助，灾后重建等受助面较少的服务项目得分均较低。**



调研总结-关于整体满意度

- 广东狮子会的总体满意度评价中，“非常满意+比较满意”的认同度为77%，接近**较为满意水平**（按照满意度研究的经验值分析，80%的认同度可以认为达到较为满意水平）
- 值得注意的是，**成立时长较长的服务队，对整体满意度的评价明显低于成立时长较短的服务队**，“非常满意+比较满意”的认同度仅为64%，属于较低水平。
- 分拆到各个细项的评价，服务开展，组织架构，社会形象分别获得80%以上的满意度，而余下的选举制度，规章制度，培训机制，财务管理，宣传推广，自我监督和纠错能力，以及会员关爱，人才选拔机制均未达到满意程度。需要特别关注的是，**其中人才选拔机制的认同程度最低，“非常满意+比较满意”只有66%，在成立时长较长的服务队中，评价更为偏低，为58%。**



调研总结-关于整体满意度

- ▶ 再从品牌及其他层面进一步剖析中发现，对于狮子会的品牌形象及主流文化，绝大部分会员的认同程度较高，超过80%；在心里层面的收获方面，认同度较品牌及主流文化低，为75%；而对于以上层面的评价，**成立时长较长的服务队的认同度无一例外较成立时长较短的服务队低，并呈现较为显著的差异然而“关于会员间的经济利益来往需秉持谨慎态度、不应利用狮子会谋取私利，以及社会服务不应过于形式主义、浮夸和好大喜功方面”，绝大部分会员表示认同，并且成立时长不同的服务队，并无明显差异，认同度一致接近90%。**



谢谢！
