



广东狮子会2016-2017年度

大型会务满意度调查报告

项目发起/主办：广东狮子会2016-2017年度监事会

项目负责人：广东狮子会2016-2017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

呈报时间：2017年4月





《广东狮子会2016-2017年度大型会务满意度调查报告》仅限于为广东狮子会大型会务的满意度调查提供数据依据之用。本调查报告是基于广东狮子会2016-2017年度监事会发起，委托广东狮子会2016-2017年度秘书处发放并回收了可自动计票的调查问卷，并由新生代市场监测机构广州公司（以下简称“本公司”）分析、形成本报告，本公司力求数据的真实性及完整性，但由于抽样调查本身存在抽样误差，故本报告内的统计数据皆具有局限性及时效性。

本调查报告所有版权归广东狮子会所有。未经广东狮子会授权，任何机构或个人不得以任何形式复制、转发或公开传播本报告的全部或部分内容，不得将报告内容作为诉讼、仲裁、传媒所引用之证明或依据，不得用于营利或用于未经允许的其它用途，并承诺严格依据中华人民共和国相关法律规定使用本报告的全部或部分内容。



《广东狮子会2016-2017年度大型会务满意度调查报告》是由广东狮子会2016-2017年度监事会发起，广东狮子会2016-2017年度秘书处和新生代市场监测机构广州公司联手执行，为了更好评估广东狮子会年度大型会务活动的活动效果，了解来自服务队层面的反馈意见，为改善年度大型会务的效果提供一定的数据支持。本报告以样本范围包括广东狮子会理事/监事、非理事的委员会主席、副主席；专区/分区主席、副主席；服务队队长、副队长；授薪的工作人员在内，并依据样本范围内的狮子会成员的调查问卷的原始数据为依据，由新生代市场监测机构广州公司进行分析、形成本报告。



调研背景与目的

- ▲ 为了能更好的评估广东狮子会年度大型会务活动的活动效果，了解来自服务队层面的反馈意见，广东狮子会监事会发起和主办了针对本年度广东狮子会大型会务的满意度调查；
- ▲ 本年度首次执行大型会务的满意度调查，监事会将不断完善调查工作，持续提升评估的有效性，为广东狮子会的持续健康发展保驾护航。



研究项目过程回顾（1）

- ▲ 监事会委托广东狮子会秘书处，于4月29日在广东狮子会2016年-2017年度颁奖晚宴上发放并回收了可自动计票的调查问卷298份；
- ▲ 本报告以样本范围含括广东狮子会理事/监事、非理事的委员会主席、副主席；专区/分区主席、副主席；服务队队长、副队长；授薪的工作人员在内的期中调查问卷原始数据为依据，由新生代市场监测机构广州公司进行分析、形成报告。



研究项目过程回顾（2）

鸣谢

- 广东狮子会2016-2017年度会长及会长团队
- 广东狮子会2016-2017年度理事会
- 广东狮子会2016-2017年度秘书处
- 广东狮子会2016-2017年度财务结算中心
- 广东狮子会2016-2017年度服务队队长、副队长
- 广东狮子会2016-2017年度会员代表
- 新生代市场监测机构广州公司





报告阅读说明

- ▲ 显著性差异（significant difference）：本次调查所有数据均经过显著检测。
- ▲ “↑”表示显著上升，“↓”显著下降。
- ▲ “%”：表示图表的数据是以百分比的格式呈现。
- ▲ “*”代表样本量不足100，“**”代表样本量不足30，数据仅供参考。
- ▲ 基数：指图表Y15-16/Y16-17数据来源的样本量，即回答该问卷题目的人数。
- ▲ 所有回答会员：指该题目所有回答的会员人数。
- ▲ 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。



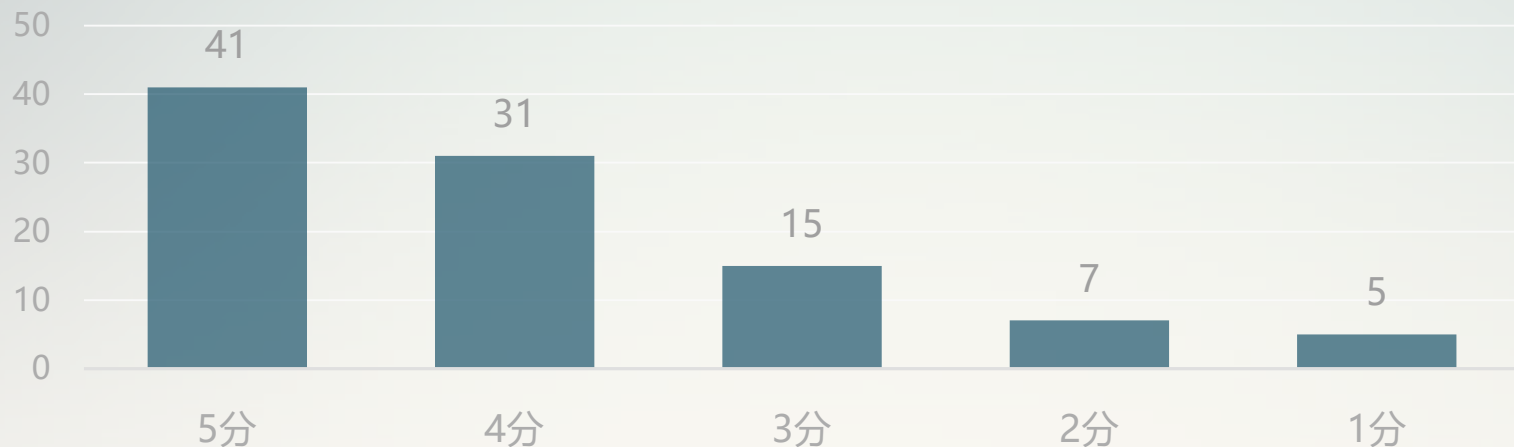
大型活动总体满意度

- 总体来看，超过70%的会员对广东狮子会本次举办的大型会务活动评价为比较满意。
- 个别会员对活动不太满意的原因在于：总体流程不够严谨、现场管控不好两个方面。

广东狮子会本次举办的大型会务活动的总体满意度

基数:所有回答会员 298

T2B=非常满意+比较满意 72%



(%)	
对大型活动不满意的原因	总体
基数:对大型活动总体不满意的会员 83*	
总体流程不够严谨	45
现场控制不好	34
纪律性不够	17
互动性少/参与性低	13
过于形式/太浮夸	5
过于铺张浪费	5
不够民主公平	5

注：上表仅显示总体≥5的数据

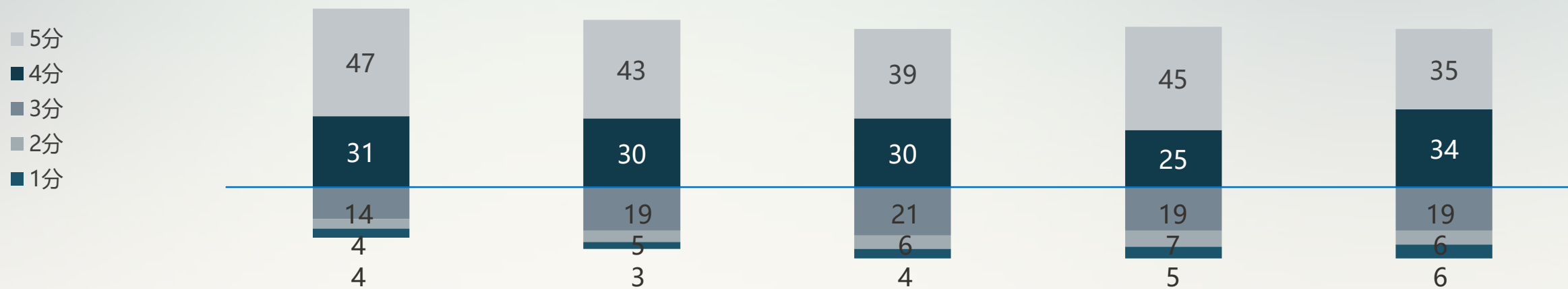
A1、请问您对广东狮子会本次举办的大型会务活动的总体满意度是怎样的呢？A1-2、请问您对广东狮子会本次举办的大型活动总体不满意的原因是什么？请尽量详细说明您对这个活动不满意的地方



会员对会务活动的各板块满意度情况（1）

78%的会员对“会员参与度”这一内容的满意度评价较好。 (%)

	会员参与度	活动宣传力度	活动整体流程安排	活动经费开支公开透明度	餐饮服务
Base=所有回答会员	298	298	298	298	298
T2B=非常满意+比较满意	78	73	69	69	69



A2、大型会务活动的满意度评价？

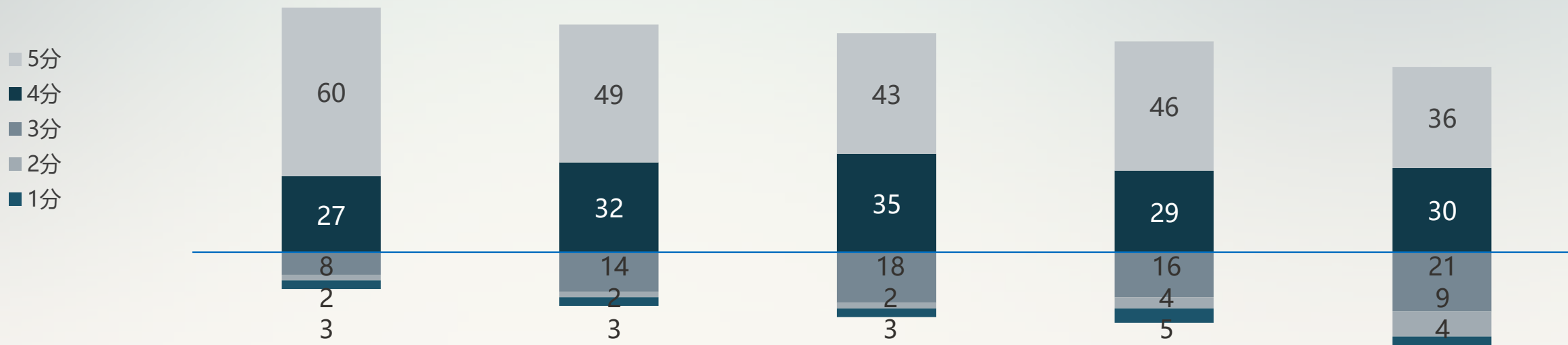


会员对会务活动的各板块满意度情况（2）

- 广东狮子会会员对本次举办的大型会务活动的“活动地点/活动场室”、“主持人的专业程度”的满意度评价均达到良好水平。

(%)

	活动地点/活动场室	主持人专业程度	组织策划及后勤服务	活动举办的时间	活动创新度
Base=所有回答会员	298	298	298	298	298
T2B=非常满意+比较满意	87	81	77	75	66

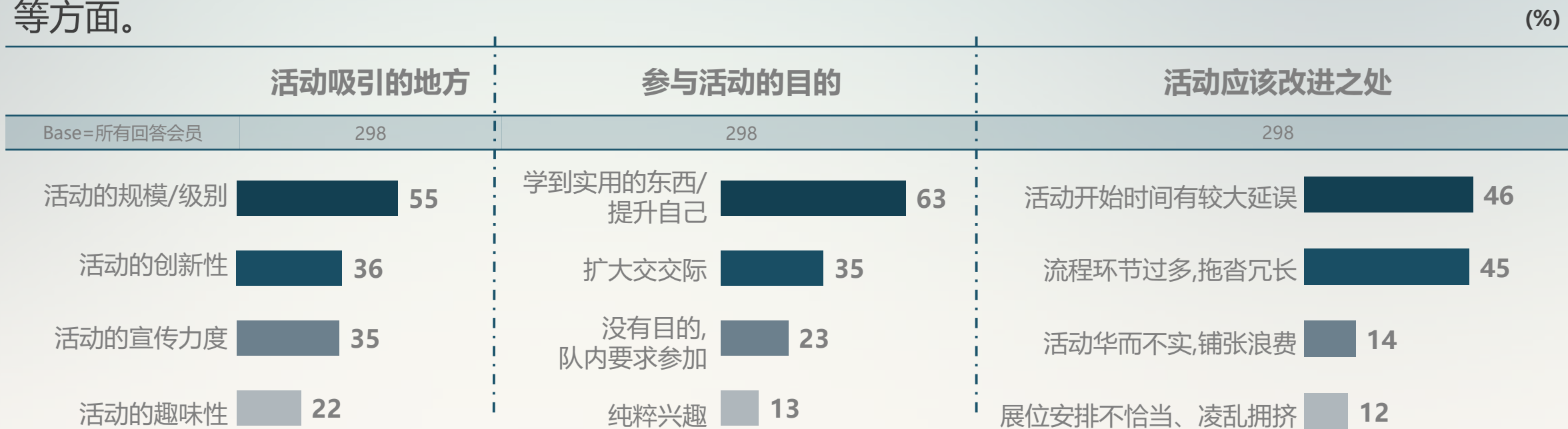


A2、大型会务活动的满意度评价？



会员参与大型会务的基本情况

- 总体来看，“活动的规模/级别”是本次活动最为吸引会员的地方；同时，大多数会员是抱着“学到实用的东西/提升自己”的心态来参加本次活动。
- 然而，活动仍有需要改进的方面，如“活动开始时间有较大延误”、“流程环节过多，拖沓冗长”等方面。



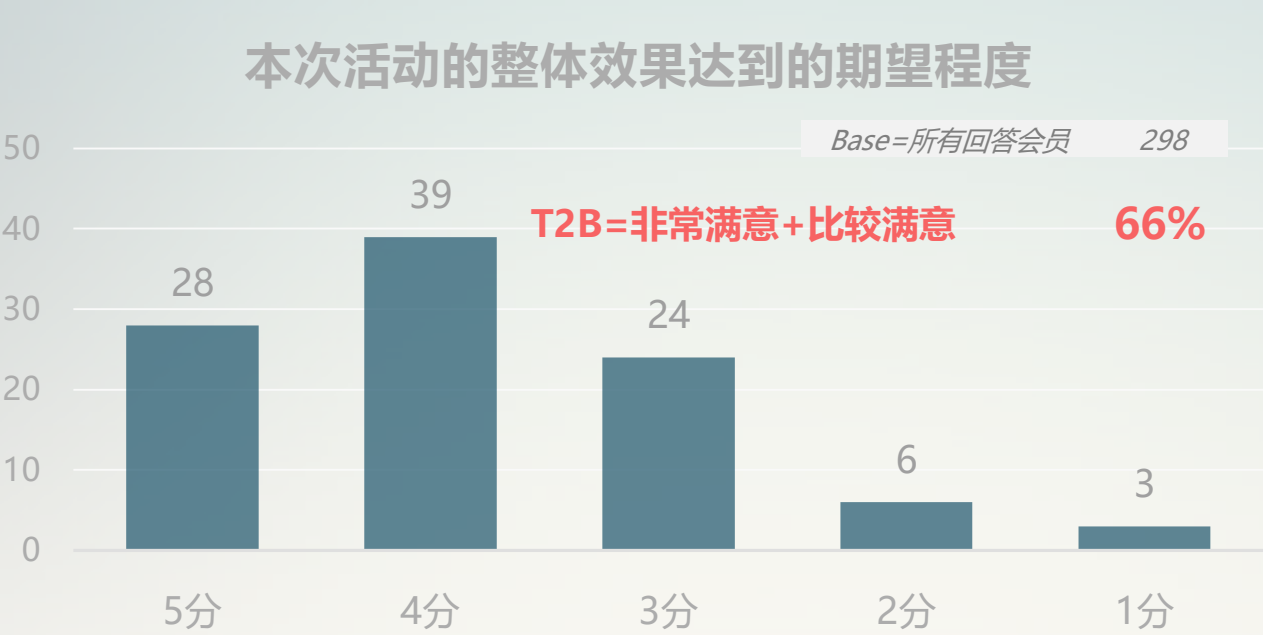
A3.认为本次活动的那个方面更能吸引你参与; A4.参加本次活动的主要目的; A5.认为本次活动存在哪些应改进之处;

注：上表仅显示总体≥5的数据



会员对会务活动的期望

- 总体来看，60%以上的会员表示，本次举办的大型会务活动能达到自己的期望。
- 会员对大型会务的建议主要集中在希望“简化流程/环节更紧凑”。



		(%)
对大型会务活动的意见和建议		总体
Base=所有回答会员		298
简化流程/环节更紧凑		20
流程安排合理/更严谨		8
再接再厉/越做越好/继续努力		7
多交流互动,提高参与度		6
不要铺张浪费/提倡节约		6
现场秩序要提高		5

A6.本次活动的整体效果是否达到了您的期望；A7.对广东狮子会本次举办的大型活动还有那些方面的意见和建议；

注：上表仅显示总体≥5的数据。



调研小结

- ▲ 会员对广东狮子会本次举办的大型会务活动**比较满意**，且能达到自己的期望。
- ▲ 部分会员认为本次活动总体流程“不够严谨”、“现场管控不好”，**需要加强会务活动的整理流程设计和安排**，并且注入更多的互动参与环节，使会务活动的内容更加丰富充实；
- ▲ **将近7成的会员对本次大型会务活动的各个板块比较满意**；尤其是在“会员参与度”、“活动举办的时间”“活动地点/活动场室”、“主持人专业程度”“组织策划及后勤服务”方面获得了会员的认可。
- ▲ 广东狮子会会员认为本次举办的大型会务活动最吸引的地方是**“活动的规模/级别”**；参与本次活动的主要目的是**“学到实用的东西/提升自己”**。
- ▲ 会员认为需要改进**“活动开始时间有较大延误”、“流程环节过多，拖沓冗长”**的方面。

- ▲ 为了解会员对过往举办过往的大型活动的满意度评价，在广东狮子会会员满意度调查中，包含了“2014-2015年度“成就梦想 乐在狮家”、“2015-2016年度“乐在狮家 让爱飞扬”、“2016-2017年度“让爱飞扬 勇攀高峯”、“2014-2015年度会员代表大会”、“2015-2016年度会员代表大会”五个大型活动的满意度评价内容，掌握了会员对广东狮子会大型活动的满意度情况，为之后的活动提供明确的改善方向。

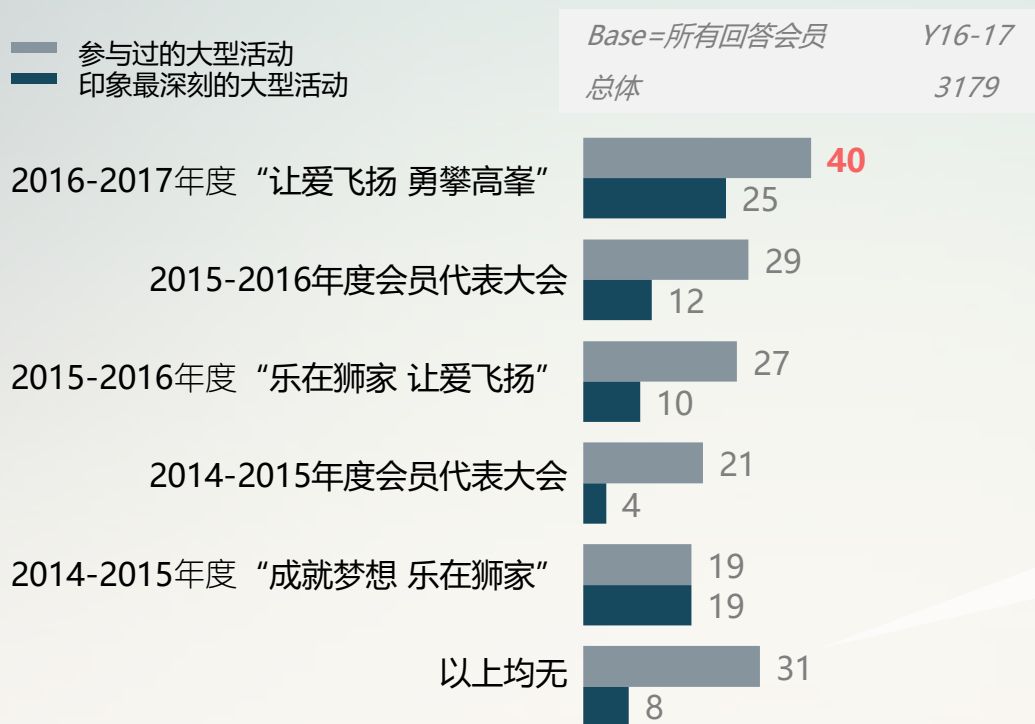
主要内容包括以下方面：

- ▲ 广东狮子会举办的大型活动
- ▲ 广东狮子会举办的大型活动的满意度
- ▲ 对广东狮子会举办的活动不满意的原因
- ▲ 对广东狮子会举办的大型会务活动的观点的评价



狮子会举办的大型活动

- 约四成的被访会员参加过2016-2017年度“让爱飞扬 勇攀高峯”典礼，同时也是会员们印象最深刻的大型活动。
- 会员对狮子会举办的大型活动的缺席率较高，近3成的会员没有参加过任何狮子会举办的大型活动，其中将近一半没有参加过任何狮子会举办的大型活动的会员都属于入会时间不足一年的。



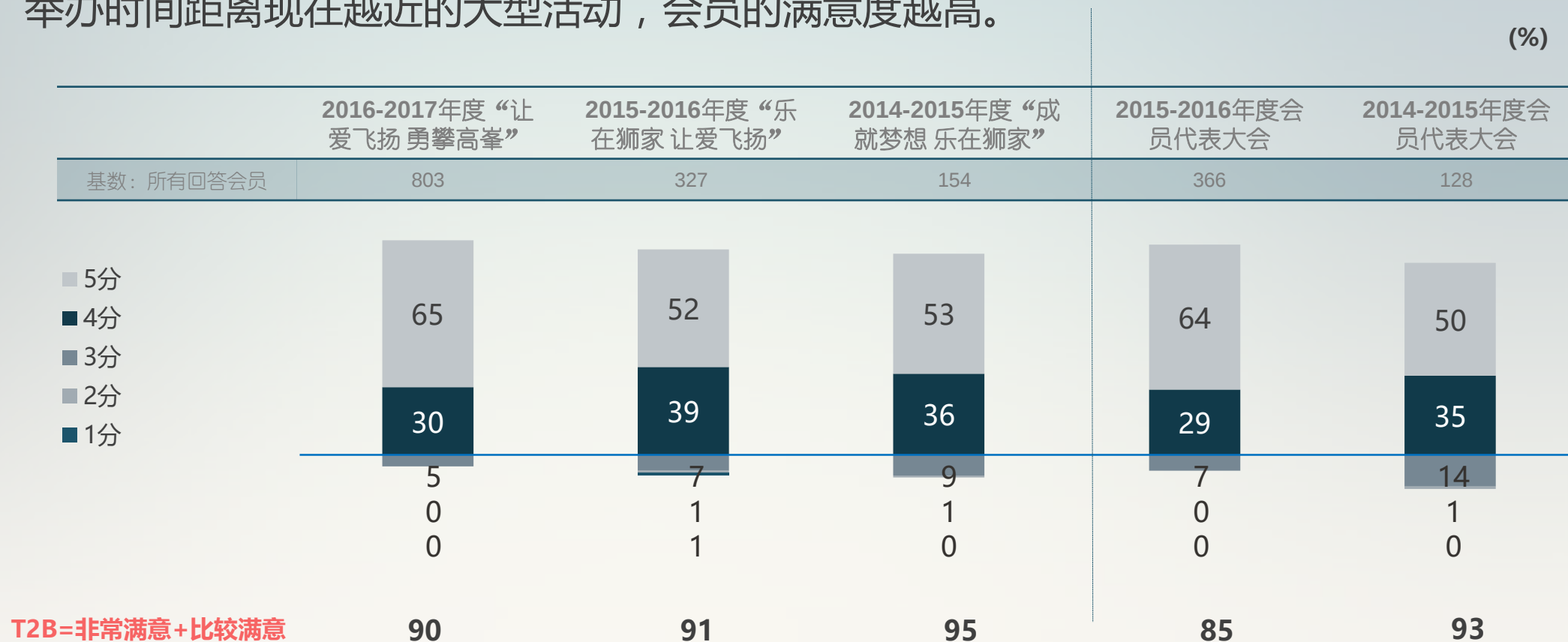
不同维度	总体	入会时间 (Y16-17)			
		1年以内	1年至3年以内	3年至5年以内	5年以上
均无参加过狮子会活动的人数 (个)	865	426	254	104	81

D1-1、请问您参加过以下哪些广东狮子会举办的大型会务活动？（多选）（Y16-17新增题目）
D1-2、其中，让您印象最深刻的是哪一个大型会务活动？（单选）（Y16-17新增题目）



狮子会举办的大型活动满意度

- 8成以上的会员对狮子会举办的大型活动较为满意；
- 举办时间距离现在越近的大型活动，会员的满意度越高。





对狮子会举办的活动不满意的原因

- 对狮子会举办的活动不满意的人数不多，有14%的不满意的被访者认为狮子会举办的活动过于铺张浪费，也有10%的不满意的被访者认为狮子会举办的活动过分注重形式，太浮夸了；同时也有小部分对狮子会举办的活动不满的会员认为纪律性以及服务是狮子会举办活动需要改进的地方。

Base=对广东狮子会举办的大型会务活动不满
的被访者会员

Y16-17

总体

135

过于铺
张浪费

14% 举办的活动过于铺张浪费

过于形
式/太
浮夸

10% 过分注重形式，忽略活动的意义

(%)

纪律性
不够

7% 会员太多，纪律性需要增强

不够人
性化

7% 需要提升服务意识，人性化服务



对狮子会举办的大型会务活动的满意度

- 参加过狮子会的被访者对活动整体流程安排评价最高，为90分。
- 参加过狮子会的被访者对会员参与度评价较低，为81分。

(%)

	活动经费使用的合理性					活动整体流程安排				
	总体	1年以内	1年至3年以内	3年至5年以内	5年以上	总体	1年以内	1年至3年以内	3年至5年以内	5年以上
Base=所有回答会员	1519	329	600	335	255	1685	376	654	367	288
T2B=非常同意+比较同意	86	91	88	82	80	90	95	91	86	87

	餐饮服务					会员参与度				
	总体	1年以内	1年至3年以内	3年至5年以内	5年以上	总体	1年以内	1年至3年以内	3年至5年以内	5年以上
Base=所有回答会员	1709	376	670	368	295	1720	381	678	372	289
T2B=非常同意+比较同意	83	92	83	79	76	81	88	81	78	73



调研总结-关于狮子会举办的大型会务活动

- “让爱飞扬 勇攀高峯” 广东狮子会2016-2017年度干部就职暨向前会长致敬典礼”是**最多广东狮子会会员参与**（ 40% ）**且印象深刻**（ 25% ）的大型会务活动。
- 8成以上的会员对狮子会举办的大型活动满意度较高；小数会员认为狮子会举办的大型活动存在**过于铺张浪费**、**过于形式/太浮夸**等的意见，需要进一步改进完善。
- 会员对狮子会举办的大型会务活动中**活动整体流程安排**评价较高；对**会员参与度**评价较低。

致谢

Thank You For Watching



勇攀高峰
SCALING NEW HEIGHTS
2016-2017