



广东狮子会2015-2016及2016-2017年度

会员问卷调查报告

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7月



Content

01

调研背景及目的

02

会员基本情况

03

服务项目基本情况

04

满意度评价

05

调研总结



声明



本调查报告仅限于为广东狮子会会员调查提供数据依据之用。本调查报告是基于广东狮子会监事会会务与服务监督委员会具体策划，新生代市场监测机构广州公司（以下简称“本公司”）执行并依据线上问卷收集的信息数据进行撰写的，本公司力求数据的真实性及完整性，但由于会员数量庞大，各种因素所导致每个会员对广东狮子会的认知不尽然相同，且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。



前言



《广东狮子会2015-2016及2016-2017年度会员问卷调查报告》是由广东狮子会2015-2016年度监事会及广东狮子会2016-2017年度监事会发起，监事会会务与服务监督委员会负责具体策划，委托新生代市场监测机构广州公司，针对广东狮子会成立项目组进行专项的年度调查，完成于2017年7月。本问卷调查报告旨在了解广东狮子会会员民意动向，掌握会员对广东狮子会的满意度变化，为管理团队提供明确的管理方向。本次会员问卷调查主要采取线上调研的方式，调查对象全面覆盖所有的狮子会会员，另外根据所收集的数据进行置信度为95%的数据分析，通过数据分析得出的结论加以总结，进一步了解广东狮子会会员的结构变化趋势，为更好的会员以及服务队管理提出指导性方向同时对广东狮子会的服务项目、各组织板块以及总体的满意度进行监测，综合分析满意度走向，帮助管理团队全面的了解民意；本调查报告全程接受项目所成立的专家小组的指导以及监控，能更科学准确地表现本次调研报告的可信度。



调研背景与目的

- ▲ 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。迄今为止十五年来，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，以便为越来越多有需要的人送去温暖，同时也获得更健康的发展。
- ▲ 为了能够更好地了解广东狮子会会员民意动向，掌握会员对广东狮子会的满意度变化，为管理团队提供明确的管理方向，2017年，由广东狮子会监事会发起，委托新生代市场监测机构广州公司，就以下目的，针对广东狮子会会员展开调查：
 - **了解广东狮子会会员民意动向。**
 - **掌握会员对广东狮子会的满意度变化。**
 - **了解广东狮子会会员的结构变化趋势。**
 - **对广东狮子会的服务项目、各组织板块以及总体的满意度进行监测，综合分析满意度走向。**



研究项目过程回顾（1）

项目历时150天



覆盖217支服务队



参与人数3179人

- ▶ 项目总体时间：2016年11月22日 -- 2017年4月20日，项目启动、问卷撰写与修正、调研执行历时长达150天。
- ▶ 以广东省为核心，总对217支服务队进行调研。
- ▶ 针对217支服务队超过1万个会员进行调研，总体采集量为3179人，大样本量支撑。



研究项目过程回顾（2）

- 服务队参与状况：共217支服务队参加了调研，其中6支服务队100%完成；6支服务队完成量在90%以上；10支服务队完成量在80%以上；13支服务队完成量在70%以上；16支服务队完成量在60%以上；17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（%）
飞鸿服务队	52	100
德善服务队	33	100
和谐服务队	40	100
客家服务队	34	100
德商服务队	27	100
围龙服务队	38	100
红头船服务队	29	97
铁山服务队	70	96
嘉应服务队	45	96
金沙服务队	37	93
钟爱服务队	38	90
天道服务队	27	90



研究项目过程回顾 (3)

- 由于本次调查所覆盖的服务队数量较多，监事会成员负责督促各个区域服务队的完成进度和情况，有效的协助调查的顺利完成并且保障了项目的质量。

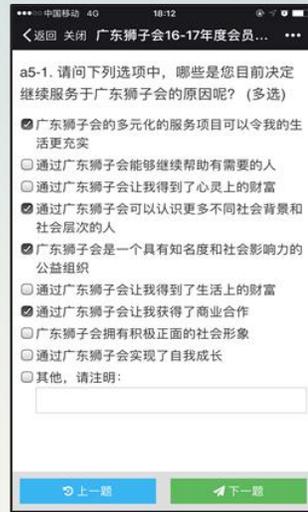
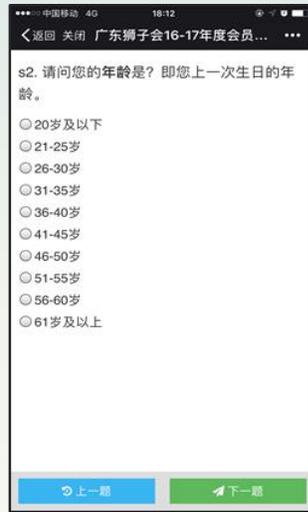
负责人	序号	编号(服务队问卷编号)	分区(16-17年度)	成立日期	人数(2016-2017年度)	服务队	2月21日完成数量AM	2月21日完成数量PM	未填写人数	完成比例				
合计							3175	3179	5572	36%				
1.陈影	1	负责人	序号	编号(服务队问卷编号)	分区(16-17年度)	成立日期	人数(2016-2017年度)	服务队	2月21日完成数量AM	2月21日完成数量PM	未填写人数	完成比例		
	2	小计							160	163	619	21%		
	3	负责人	序号	编号(服务队问卷编号)	分区(16-17年度)	成立日期	人数(2016-2017年度)	服务队	2月21日完成数量AM	2月21日完成数量PM	未填写人数	完成比例		
	4	小计							170	170	524	24%		
	5	负责人	序号	编号(服务队问卷编号)	分区(16-17年度)	成立日期	人数(2016-2017年度)	服务队	2月21日完成数量AM	2月21日完成数量PM	未填写人数	完成比例		
	6	小计							268	269	464	37%		
	7	2.周东	35	负责人	序号	编号(服务队问卷编号)	分区(16-17年度)	成立日期	人数(2016-2017年度)	服务队	2月21日完成数量AM	2月21日完成数量PM	未填写人数	完成比例
	8		小计							30	3	3	27	10%
	9		小计							49	12	12	37	24%
	10		小计							27	1	1	26	4%
	11		小计							26	1	1	25	4%
	12		小计							37	16	16	21	43%
	13		小计							52	9	9	43	17%
	14		小计							18	9	10	8	56%
	15		小计							45	2	2	43	4%
	16		小计							66	23	23	43	35%
	17	3.梁晓颖	36	负责人	序号	编号(服务队问卷编号)	分区(16-17年度)	成立日期	人数(2016-2017年度)	服务队	2月21日完成数量AM	2月21日完成数量PM	未填写人数	完成比例
18	小计							30	3	3	27	10%		
19	小计							49	12	12	37	24%		
20	小计							27	1	1	26	4%		
21	小计							26	1	1	25	4%		
22	小计							37	16	16	21	43%		
23	小计							52	9	9	43	17%		
24	小计							18	9	10	8	56%		
25	小计							45	2	2	43	4%		
26	小计							66	23	23	43	35%		
27	小计							36	26	26	10	72%		
28	小计							42	12	12	30	29%		
29	4.杜干	37	负责人	序号	编号(服务队问卷编号)	分区(16-17年度)	成立日期	人数(2016-2017年度)	服务队	2月21日完成数量AM	2月21日完成数量PM	未填写人数	完成比例	
30		小计							88	44	44	44	50%	
31		小计							78	37	37	41	47%	
32		小计							32	15	15	17	47%	
33		小计							39	6	6	33	15%	
34		小计							42	38	38	4	90%	
35		小计							26	14	14	12	54%	
36		小计							26	14	14	12	54%	

.....



研究项目过程回顾（4）

- 由于会员所在地分布较为分散，若采用传统的电话访问或预约面访的方式，数据采集周期过长。
- 采用微信网络链接调查的方式，不受地域限制，通过日常的碎片化时间配合，快速回收数据。





置信度简介-抽样模型

- ✓ **置信度定义**：以样本估计值推论总体实际值大小时，正确估计的概率有多少称为置信度，以此表示正确估计的可靠程度。然后，根据样本量的大小和自行确定的置信度，计算出总体指标值的误差。
- ✓ **置信度作用**：抽样调查目的是以部分去推断总体的特征，但是可能会存在抽样误差，通过抽样调查所得到的结果是一个估计值。我们希望确定估计值所在的区间，使我们能以较高的可靠程度相信它包含真参数值。

- **置信度概率模型**：
$$P\{a_1 \leq a \leq a_2\} = 1 - b$$

注1：a为估计值， $[a_1, a_2]$ 为随机区间，b为显著水平，1-b为置信度

- **根据置信度确定抽样误差公式**：
$$W = \sqrt{\frac{(bk^2) * (N - n)}{n * (N - 1)}}$$

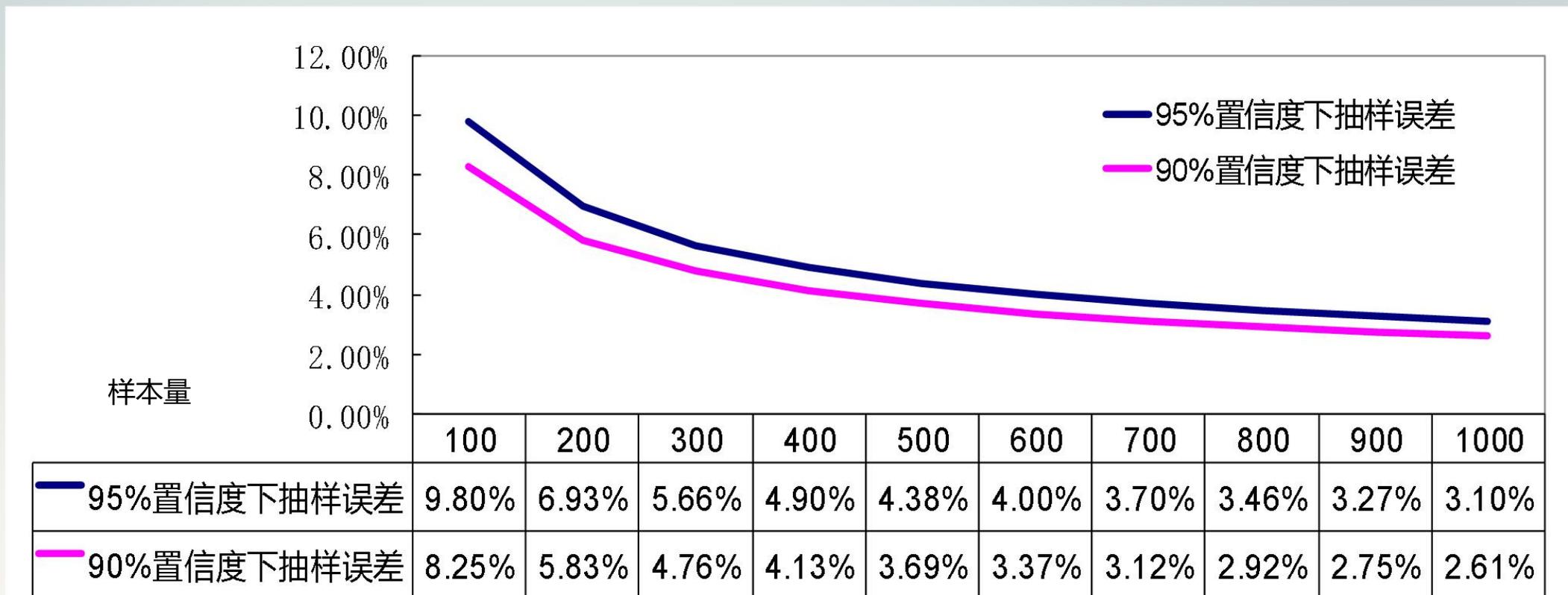
注2：k为随机变量，N为总体数量，n为样本量，b为显著水平

- ✓ **置信度越高，推断的可靠程度越高。因此一般以90%置信度计算抽样误差，以确保数据的可靠程度。**



本项目置信度选择

- 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3179个，经过专家团队的研究以及指导，我们决定选择95%作为本次项目的置信度。





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。
- ▲ “ N/A ” 代表没有被访者选择该选项, “ NA ” 代表Y15-16年没有此选项。
- ▲ 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。

Content

01 调研背景及目的

02 会员基本情况

03 服务项目基本情况

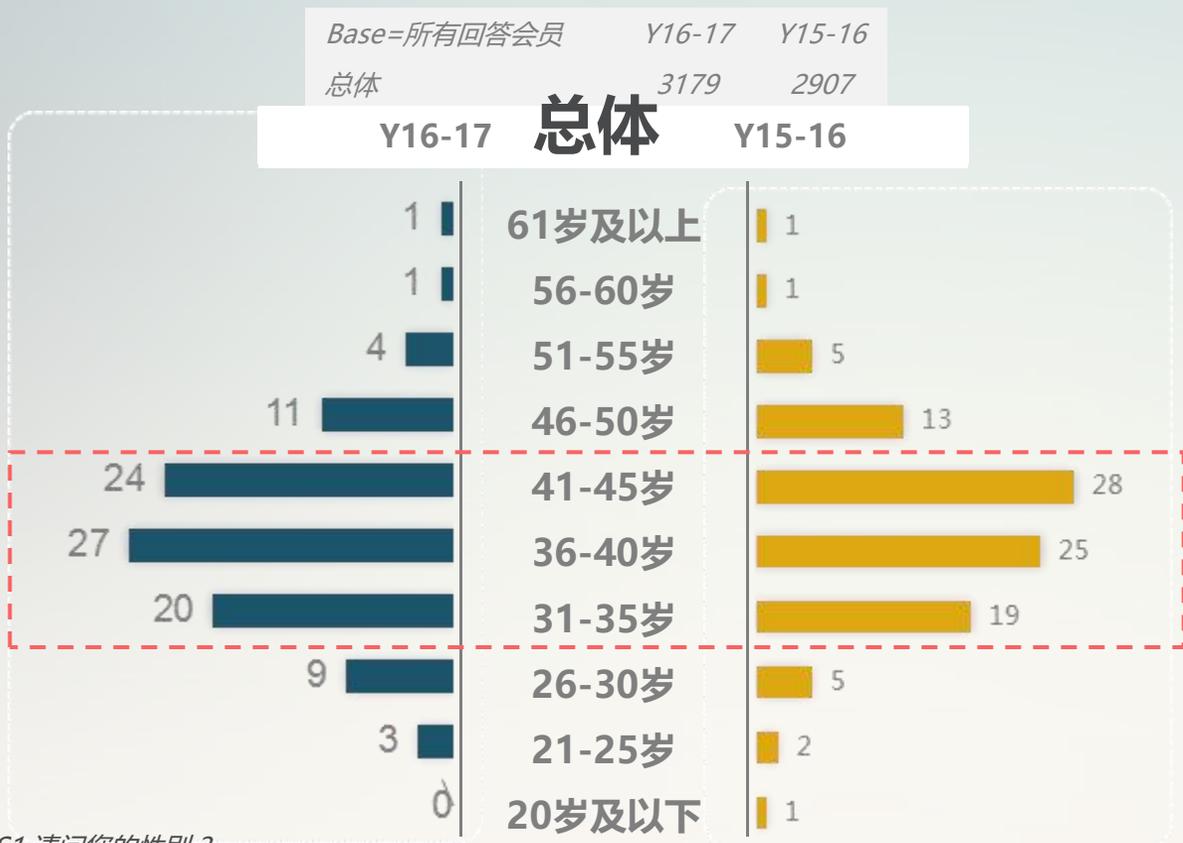
04 满意度评价

05 调研总结



基础资料信息-年龄与性别

- 总体来看，最核心的年龄群体仍保持在31-45岁，Y15-16年度与Y16-17年度广东狮子会会员年龄结构相似，无显著差异。
- 从性别分析，与去年基本保持一致。



Base=所有回答会员 Y16-17 Y15-16
总体 3179 2906



Y16-17	64%	36%
Y15-16	64%	36%

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。

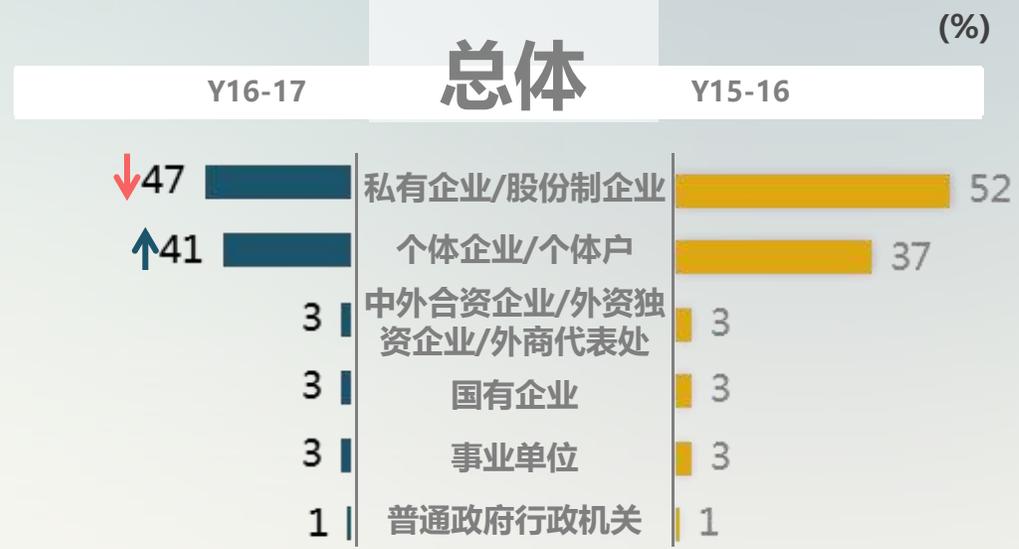


会员基本情况-加入时长&职业

Base=所有回答会员	Y16-17	Y15-16
总体	3173	2909



Base=所有回答会员	Y16-17	Y15-16
总体	3179	2810



S3、请问您的工作单位属于以下哪种性质？（单选）

A1、请问您已经加入狮子会多长时间了？（单选）



会员基本情况-加入原因&继续原因

- 两年度对比，“希望通过自己的能力帮助有需要的人”仍然是大部分狮子会会员加入狮子会的初衷；“通过广东狮子会能够继续帮助有需要的人”仍然是会员继续服务于狮子会的主要原因。
- 值得关注的是“广东狮子会是一个具有知名度和社会影响力的公益组织”较Y15-16年度有明显的下降趋势。(%)

加入狮子会的初衷	Y16-17	Y15-16	继续服务于广东狮子会的原因	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	3158	2834	Base=所有回答会员	3146	2904
希望通过自己的能力帮助有需要的人	63	79	通过广东狮子会能够继续帮助有需要的人	63	74
希望通过这个平台使自己有更好的锻炼机会	15	N/A	通过广东狮子会实现了自我成长	44	51
希望能回馈社会	14	15	广东狮子会是一个具有知名度和社会影响力的公益组织	30 ↓	50
希望通过这个平台认识更多朋友	5	5	广东狮子会拥有积极正面的社会形象	32	44
.....	广东狮子会的多元化的服务项目可以令我的生活更充实	27	35
			通过广东狮子会让我得到了心灵上的财富	28	36
			通过广东狮子会让我获得了商业合作	6	NA
		

注：由于17年加入狮子会的初衷以及继续服务于狮子会的原因的题目有选项新增（红色标注处为新增项），横向对比2016年各项指标下降属正常情况。

A4、请您回忆一下，当初是以下哪一个原因最促使您决定加入广东狮子会呢？（单选）

A5-1、请问下列选项中，那些是您目前决定继续服务于广东狮子会的原因呢？（多选）



会员基本情况-娱乐活动

- 两年度对比，“培训”和“分享会/读书会”依然是会员喜欢参加的联谊活动；
- 其中，“演讲沙龙”在本年度有显著的提升。

(%)



注：由于2016年以及2017年的问卷设置不同，故仅将两年会员喜欢参加的联谊活动做对比。



会员基本情况-娱乐活动

- 本年度不同年龄段的狮子会会员对“演讲沙龙”、培训”、“分享会”以及“国际交流”活动的期望值较高；

(%)

会员最期望参加的活动	总体	35岁以下	36-45岁以内	46岁以上
基数:所有回答会员	2827	893	1458	476
演讲沙龙	29	29	30	26
培训	28	28	29	25
分享会/读书会	26	27	25	28
国际交流	24	27	22	23
娱乐活动	19	18	19	20
聚餐	18	19	16	20
体育活动	17	18	18	16
生日聚会	10	10	10	10
KTV	5	7	5	3

Content

01

调研背景及目的

02

会员基本情况

03

服务项目基本情况

04

满意度评价

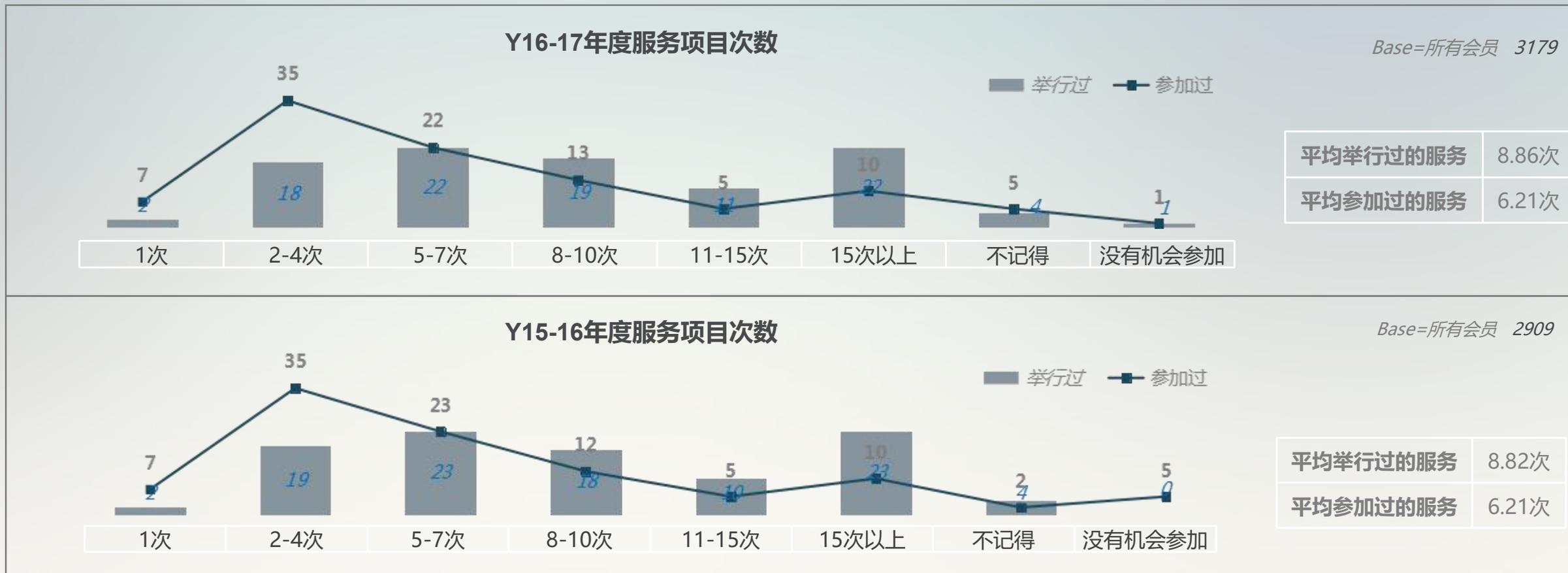
05

调研总结



服务项目基本情况-服务项目次数

- 总体而言，Y16-17年度广东狮子会各服务队在最近一年内平均举行/参加过的服务活动次数与去年水平保持一致，无显著差异。



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

“星梦同航”、“糖尿病预防宣讲”两个服务项目在Y16-17年度的认知度显著提升。 (%)

	认知的服务项目		参加过		最常参加		最愿推荐	
	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	3122	2904	2942	2903	2754	2902	3078	2873
红色行动（血液银行）	58	61	27	24	5	5	5	4
星梦同航	22 ↑	17	6	4	1	1	1	1
环保活动	51	55	24	21	3	1	4	3
扶贫	52	55	29	24	7	4	8	5
和平海报	47	60	13	16	1	2	1	1
重大疾病救助	35	54	11	16	1	2	1	2
灾后重建	37	53	3	5	-	-	1	1
糖尿病预防宣讲	42 ↑	36	11	10	1	1	1	1

B2: 请问您都知道/听说过以下哪些狮子会的服务项目呢？（单/多选）

B3: 请问在最近一年内您曾经都参加过哪些狮子会的服务项目呢？（单/多选）

B4: 请您回忆一下，在最近一年内，您最经常参与的服务项目是哪一个呢？（单选）

B5: 请问您最愿意介绍给非会员或身边的朋友一起参与广东狮子会的服务项目是？（单选）



服务项目基本情况

“扶志助飞”项目从认知率、参与率、最经常参与率及推荐率上表现均好。

(%)

	认知的服务项目		参加过		最常参加		最愿推荐	
	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
<i>Base=所有回答会员</i>	3122	2904	2942	2903	2754	2902	3078	2873
扶志助飞	72	86	51	61	28	30	30	34
敬老	66	76	42	47	12	9	11	10
狮爱图书室	63	78	31	37	8	11	6	9
助残	59	73	27	33	4	5	4	4
社区服务	58	78	36	53	11	17	8	13
应急救援	47	67	8	11	1	1	1	2
防盲治盲	47	64	16	23	3	5	3	5
爱芯工程	48	61	20	22	5	5	4	5

B2: 请问您都知道/听说过以下哪些狮子会的服务项目呢? (单/多选)

B3: 请问在最近一年内您曾经都参加过哪些狮子会的服务项目呢? (单/多选)

B4: 请您回忆一下, 在最近一年内, 您最经常参与的服务项目是哪一个呢? (单选)

B5: 请问您最愿意介绍给非会员或身边的朋友一起参与广东狮子会的服务项目是? (单选)

【进一步分析】2017年认知服务项目下降原因

- Y16-17年度会员对各个服务项目的认知有所下降，从加入服务队的不同时长上可以了解到“加入服务队不足1年”的会员对现有狮子会服务项目认知较低，可加强对新会员的培训。

T2B=非常满意+比较满意	加入服务队 不足1年	加入服务队 1年至3年以下	加入服务队 3年至5年以下	加入服务队 5年以上
基数:所有回答会员	216	316	201	145
红色行动(血液银行)	63	84	81	88
扶志助飞	73	86	85	86
星梦同航	26	36	50	57
环保活动	64	74	78	75
敬老	76	82	82	81
和平海报	42	70	80	83
狮爱图书室	75	87	81	82
重大疾病救助	44	55	68	69
糖尿病预防宣讲	53	68	78	80
社区服务	66	75	81	79
应急救援	54	72	75	78
防盲治盲	59	63	75	78
爱芯工程	49	68	76	79



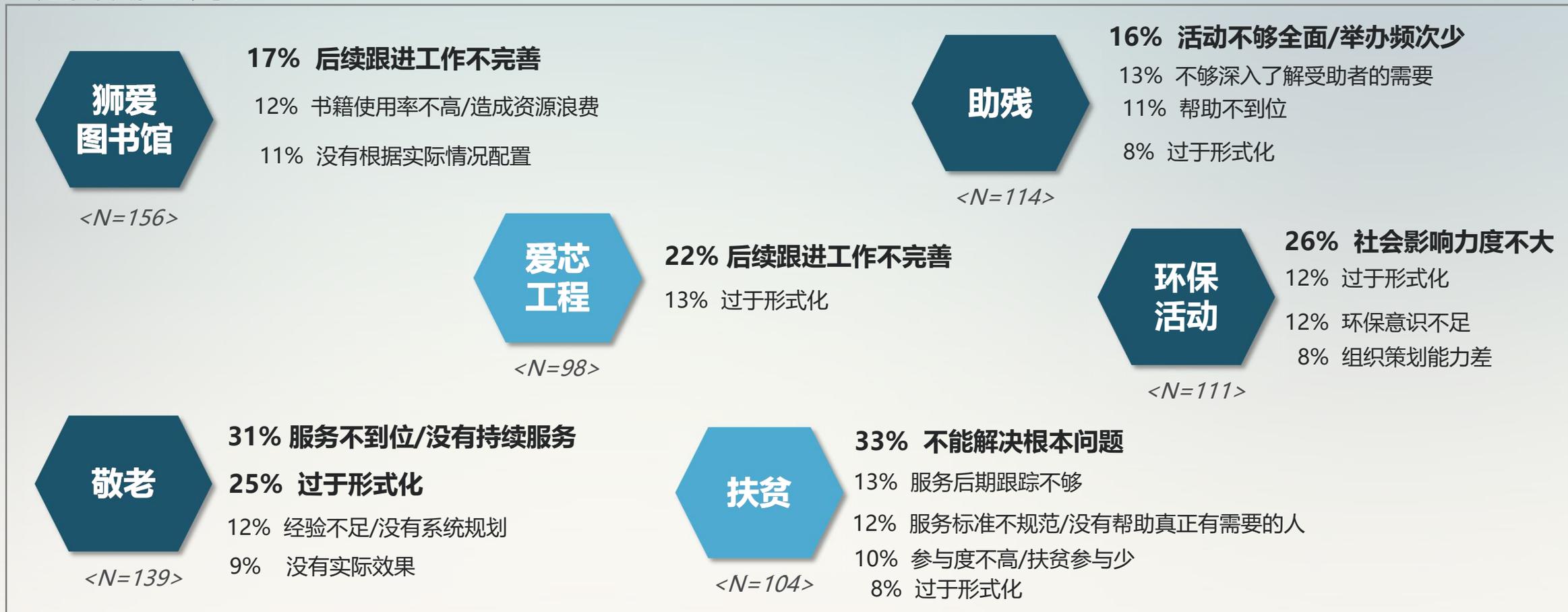
服务项目基本情况-服务项目满意度

- ▲ 总体而言，广东狮子会会员对所参加过的项目的满意度评价较高。其中红色行动服务项目保持最高的满意度。
- ▲ Y16-17年度敬老、社区服务、助残、扶志助飞四项服务项目的满意度与Y15-16年度对比显著提升。

T2B=非常满意+比较满意	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	3179	2909
红色行动(血液银行)	89	87
敬老	87 ↑	82
社区服务	85 ↑	79
助残	84 ↑	79
扶志助飞	84 ↑	82
防盲治盲	83	83
狮爱图书室	81	79
爱芯工程	81	78
糖尿病预防宣讲	79	80
和平海报	78	79

服务项目基本情况-不满意的原因

对不同的服务项目不满意的原因集中在：活动后期的跟进工作不完善、活动不够全面、担心不能从根本上解决问题回馈社会等。



Content

01

调研背景及目的

02

会员基本情况

03

服务项目基本情况

04

满意度评价

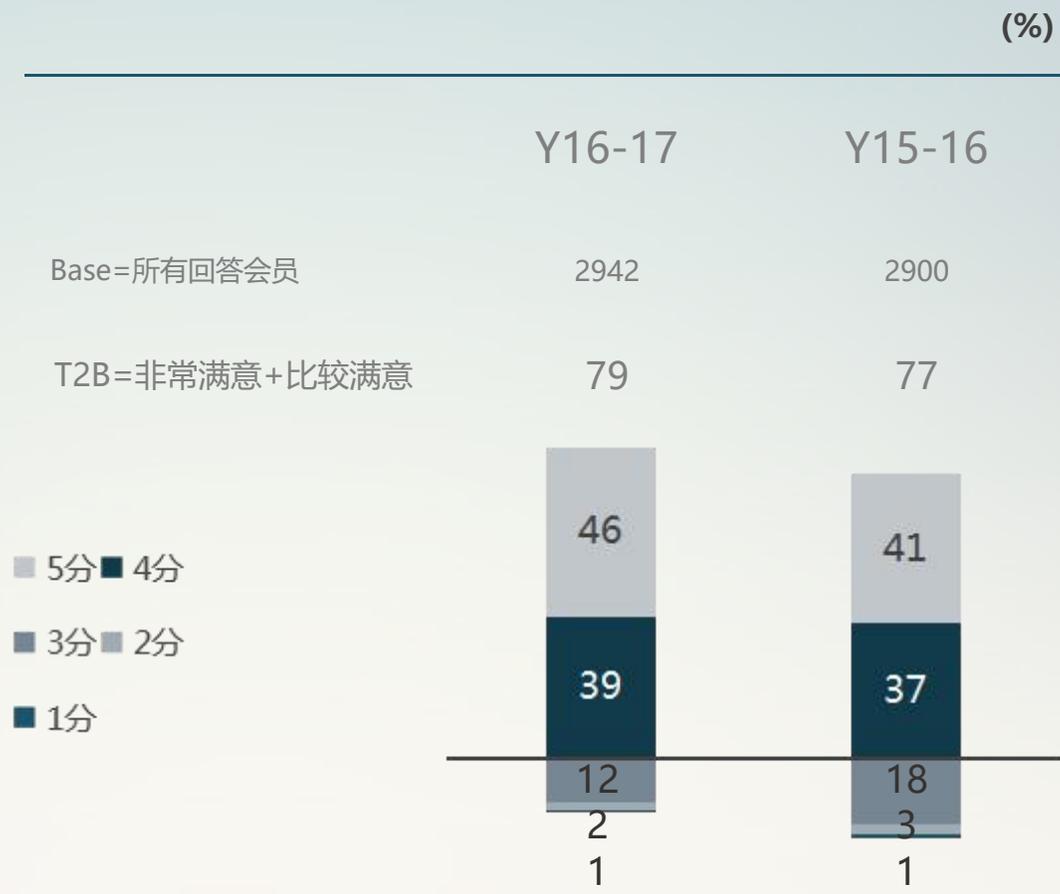
05

调研总结



会员对狮子会的整体满意度情况

- 接近八成的会员对本年度广东狮子会的总体满意度评价较满意。
- 与Y15-16年度对比相似，总体满意度评价水平一致，无显著差异。





会员对狮子会财务管理的满意度情况-1

- 2017年会员对于广东狮子会的财务管理的满意度评价达到86%，较2016年评价有所提升。
- 不同加入年限对比分析，入会的时间短的会员对财务管理的满意度评价高于入会时间长的会员。

(%)

总体	入会时间									
	1年以内	1年至3年以内	3年至5年以内	5年以上	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2602	2629	756	608	955	1044	494	530	397	447
T2B=非常同意+比较同意	86	80	93	89	86	82	83	74	78	71

C2、针对下列选项，请问您的满意度是怎么样的呢？

由于每个会员对于各版块之间的了解程度不同，仅选取有回答此题的会员作为满意度评价的总体。（Y16-17未回答此题的会员占比18%）



会员对狮子会服务开展的满意度情况-2

- 2017年会员对于广东狮子会的服务开展的满意度评价达到90%，较2016年评价有所提升。
- 不同加入年限对比分析，入会的时间短的会员对财务管理的满意度评价高于入会时间长的会员。

(%)

	总体		入会时间							
	1年以内	1年至3年以内	3年至5年以内	5年以上	1年以内	1年至3年以内	3年至5年以内	5年以上	1年以内	1年至3年以内
	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2801	2805	840	677	1019	1099	531	565	411	464
T2B=非常同意+比较同意	90	83	94	90	90	84	86	79	84	76

C2、针对下列选项，请问您的满意度是怎么样的呢？

由于每个会员对于各版块之间的了解程度不同，仅选取有回答此题的会员作为满意度评价的总体。（Y16-17未回答此题的会员占比12%）



会员对狮子会会员关爱的满意度情况-3

- 2017年会员对于广东狮子会的会员关爱的满意度评价达到77%，较2016年评价有所提升。
- 不同加入年限对比分析，入会的时间短的会员对财务管理的满意度评价高于入会时间长的会员。

(%)

	总体		入会时间							
			1年以内		1年至3年以内		3年至5年以内		5年以上	
	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2839	2800	859	677	1024	1098	543	559	413	466
T2B=非常同意+比较同意	77	68	86	83	77	69	69	59	66	57

C2、针对下列选项，请问您的满意度是怎么样的呢？

由于每个会员对于各版块之间的了解程度不同，仅选取有回答此题的会员作为满意度评价的总体。（Y16-17未回答此题的会员占比11%）



会员对狮子会规章制度的满意度情况-4

- 2017年会员对于广东狮子会的规章制度的满意度评价达到88%，较2016年评价有所提升。
- 不同加入年限对比分析，入会的时间短的会员对财务管理的满意度评价高于入会时间长的会员。

(%)

	总体	入会时间									
		1年以内		1年至3年以内		3年至5年以内		5年以上			
		Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2801	2775	848	671	1013	1091	531	556	409	457	
T2B=非常同意+比较同意	88	81	94	90	88	82	84	77	82	74	

C2、针对下列选项，请问您的满意度是怎么样的呢？

由于每个会员对于各版块之间的了解程度不同，仅选取有回答此题的会员作为满意度评价的总体。（Y16-17未回答此题的会员占比12%）



会员对狮子会组织架构的满意度情况-5

- 2017年会员对于广东狮子会的组织架构的满意度评价达到90%，较2016年评价有所提升。
- 不同加入年限对比分析，入会的时间短的会员对财务管理的满意度评价高于入会时间长的会员。(%)

	总体	入会时间									
		1年以内		1年至3年以内		3年至5年以内		5年以上			
		Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2802	2774	847	663	1008	1095	534	555	413	461	
T2B=非常同意+比较同意	90	85	95	92	90	85	89	83	83	76	

C2、针对下列选项，请问您的满意度是怎么样的呢？

由于每个会员对于各版块之间的了解程度不同，仅选取有回答此题的会员作为满意度评价的总体。（Y16-17未回答此题的会员占比12%）



会员对狮子会选举制度的满意度情况-6

- 2017年会员对于广东狮子会的选举制度的满意度评价达到88%，较2016年评价有所提升。
- 不同加入年限对比分析，入会的时间短的会员对财务管理的满意度评价高于入会时间长的会员。
(%)

	总体		入会时间							
			1年以内		1年至3年以内		3年至5年以内		5年以上	
	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2804	2800	833	672	1018	1108	540	558	413	462
T2B=非常同意+比较同意	88	83	94	89	88	85	86	80	78	74

C2、针对下列选项，请问您的满意度是怎么样的呢？

由于每个会员对于各版块之间的了解程度不同，仅选取有回答此题的会员作为满意度评价的总体。（Y16-17未回答此题的会员占比12%）



会员对狮子会宣传推广的满意度情况-7

- 2017年会员对于广东狮子会的宣传推广的满意度评价达到83%，较2016年评价有所提升。
- 不同加入年限对比分析，入会的时间短的会员对财务管理的满意度评价高于入会时间长的会员。

(%)

	总体		入会时间							
	Y16-17	Y15-16	1年以内	1年至3年以内	3年至5年以内	5年以上	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2811	2790	845	672	1018	1101	539	559	409	458
T2B=非常同意+比较同意	83	75	90	86	84	76	79	72	73	62

C2、针对下列选项，请问您的满意度是怎么样的呢？

由于每个会员对于各版块之间的了解程度不同，仅选取有回答此题的会员作为满意度评价的总体。（Y16-17未回答此题的会员占比12%）



会员对狮子会社会形象的满意度情况-8

- 2017年会员对于广东狮子会的社会形象的满意度评价达到90%，较2016年评价有所提升。
- 不同加入年限对比分析，入会的时间短的会员对财务管理的满意度评价高于入会时间长的会员。

(%)

	总体		入会时间							
			1年以内		1年至3年以内		3年至5年以内		5年以上	
	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2859	2846	868	696	1032	1114	540	567	419	469
T2B=非常同意+比较同意	90	83	95	90	91	85	87	79	81	71

C2、针对下列选项，请问您的满意度是怎么样的呢？

由于每个会员对于各版块之间的了解程度不同，仅选取有回答此题的会员作为满意度评价的总体。（Y16-17未回答此题的会员占比10%）



会员对狮子会培训机制的满意度情况-9

- 2017年会员对于广东狮子会的培训机制的满意度评价达到87%，较2016年评价有所提升。
- 不同加入年限对比分析，入会的时间短的会员对财务管理的满意度评价高于入会时间长的会员。

(%)

	总体		入会时间							
			1年以内		1年至3年以内		3年至5年以内		5年以上	
	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2722	2690	795	635	992	1065	524	544	411	446
T2B=非常同意+比较同意	87	78	91	83	86	78	85	77	82	72

C2、针对下列选项，请问您的满意度是怎么样的呢？

由于每个会员对于各版块之间的了解程度不同，仅选取有回答此题的会员作为满意度评价的总体。（Y16-17未回答此题的会员占比14%）



会员对狮子会人才选拔机制（区会层面）的满意度情况-10

2017年会员对于广东狮子会的选拔机制（区会层面）的满意度评价达到81%。

(%)

	总体		入会时间							
			1年以内		1年至3年以内		3年至5年以内		5年以上	
	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2503	NA	747	NA	908	NA	474	NA	374	NA
T2B=非常同意+比较同意	81	NA	90	NA	82	NA	76	NA	66	NA

C2、针对下列选项，请问您的满意度是怎么样的呢？

由于每个会员对于各版块之间的了解程度不同，仅选取有回答此题的会员作为满意度评价的总体。（Y16-17未回答此题的会员占比21%）



会员对狮子会人才选拔机制（服务队层面）的满意度情况-11

2017年会员对于广东狮子会的人才选拔机制（服务队层面）的满意度评价达到84%。

(%)

	总体		入会时间							
			1年以内		1年至3年以内		3年至5年以内		5年以上	
	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2659	NA	780	NA	967	NA	512	NA	400	NA
T2B=非常同意+比较同意	84	NA	92	NA	83	NA	80	NA	75	NA

C2、针对下列选项，请问您的满意度是怎么样的呢？

由于每个会员对于各版块之间的了解程度不同，仅选取有回答此题的会员作为满意度评价的总体。（Y16-17未回答此题的会员占比16%）

会员对狮子会自我监督和纠错能力的满意度情况-12

- 2017年会员对于广东狮子会的自我监督和纠错能力的满意度评价达到82%，较2016年评价有所提升。
- 不同加入年限对比分析，入会的时间短的会员对财务管理的满意度评价高于入会时间长的会员。

(%)

	总体		入会时间							
			1年以内		1年至3年以内		3年至5年以内		5年以上	
	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2602	2629	756	608	955	1044	494	530	397	447
T2B=非常同意+比较同意	86	80	93	89	86	82	83	74	78	71

C2、针对下列选项，请问的满意度是怎么样的呢？

由于每个会员对于各版块之间的了解程度不同，仅选取有回答此题的会员作为满意度评价的总体。（Y16-17未回答此题的会员占比18%）



对狮子会的观点的评价-1

- 近8成的被访者认同广东狮子会给会员们带来了心理上的收获。

(%)

队内的联谊活动让我感到更有归属感，让我的生活更加多姿多彩

	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2888	2900
T2B=非常同意+比较同意	83	77

在广东狮子会，让我得到了心灵上的巨大富足

	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2893	2900
T2B=非常同意+比较同意	82	75



对狮子会的观点的评价-2

- 约8成左右的广东狮子会会员认同狮子会应该吸纳更多不同社会背景和层次的人参与。

(%)

作为慈善公益机构，除了衡量财富，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

	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2892	2900
T2B=非常同意+比较同意	86	83

随着广东狮子会的日益壮大，越来越多单纯抱着慈善公益目的的人加入

	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2891	2900
T2B=非常同意+比较同意	79	73



对狮子会的观点的评价-3

有8成以上的广东狮子会会员认同广东狮子会具有非常良好的正面形象。

(%)

	广东狮子会已经成为具有知名度和良好社会影响力的公益组织		作为一个有公信力的慈善公益机构，广东狮子会的财务透明化让我感到安全感		近年来，广东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	
	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2896	2900	2888	2900	2890	2900
T2B=非常同意+比较同意	89	84	87	84	88	83

	广东狮子会的行动能力是高效率的		广东狮子会有着良好的主流文化和风气	
	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2883	2900	2879	2900
T2B=非常同意+比较同意	87	82	86	80

C3、请您用1-5分评价下列观点。5分表示非常同意，1分表示非常不同意（横向单选）



对狮子会的观点的评价-4

- 有九成的广东狮子会会员认同会员之间的经济往来应持谨慎态度以及做社会服务不应过于形式主义；
- 有九成以上的广东狮子会会员认同作为会员应该言行文明以及务实诚信，廉洁自律；

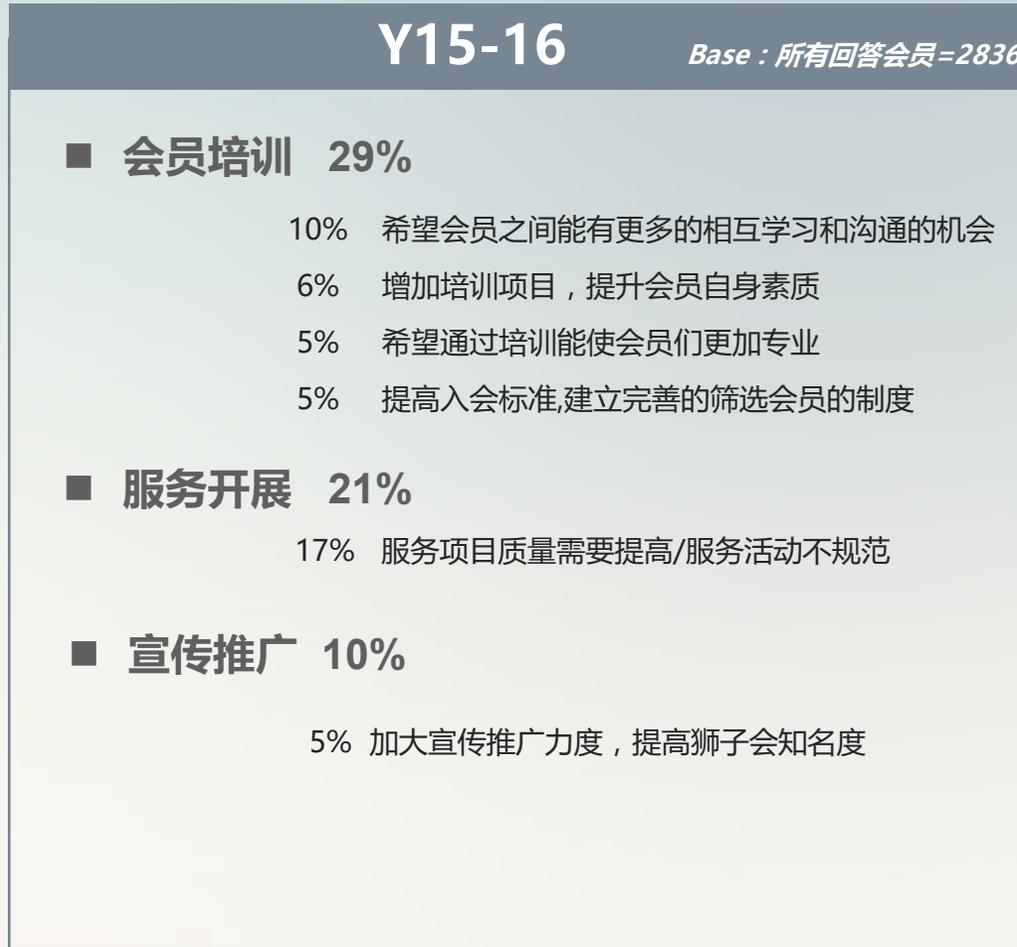
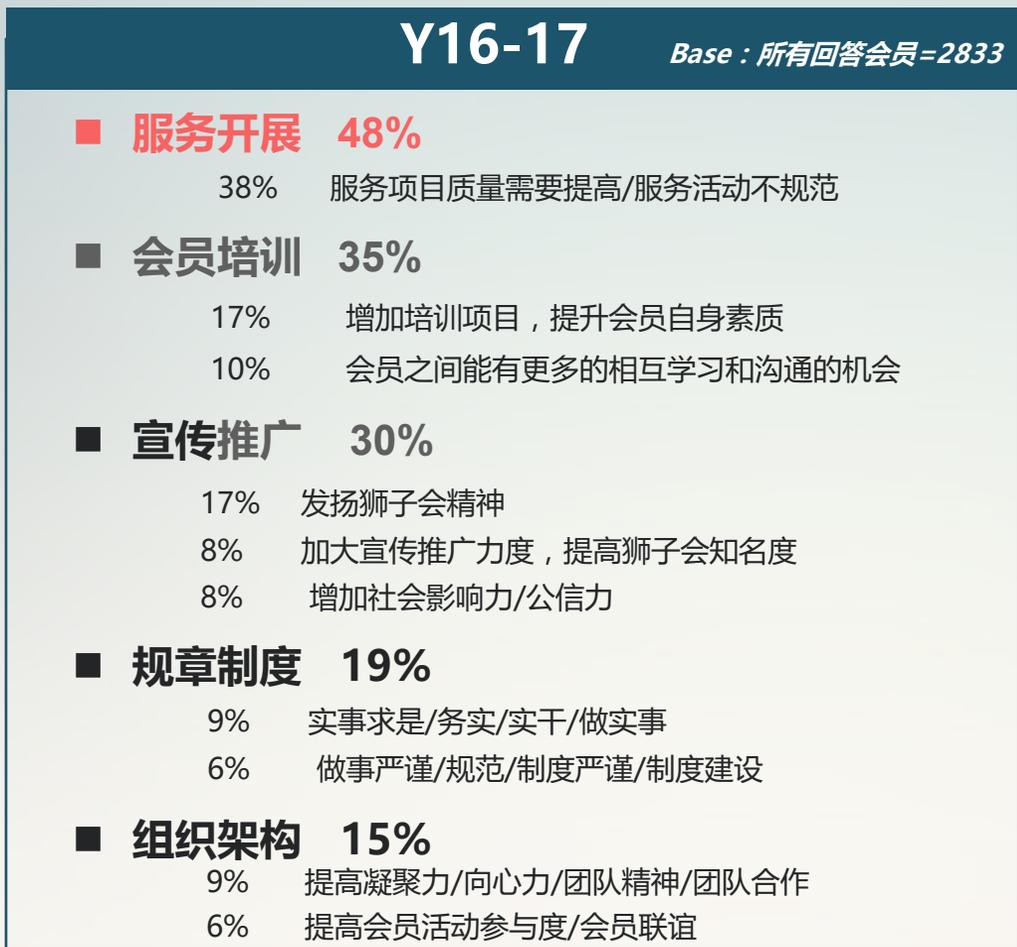
	会员间的经济来往属于私人行为，风险自担，需秉持谨慎态度。 任何会员不可利用广东狮子会或会员身份谋取私人利益		做社会服务不应过于形式主义、浮夸和好大喜功，以免影响广东狮子会声誉	
	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2878	2900	2873	2900
T2B=非常同意+比较同意	92	90	93	90

	身为会员应该言行文明		身为会员应该务实诚信、廉洁自律	
	Y16-17	Y15-16	Y16-17	Y15-16
Base=所有回答会员	2872	NA	2866	NA
T2B=非常同意+比较同意	93	NA	96	NA



狮子会的亟需提升的方面

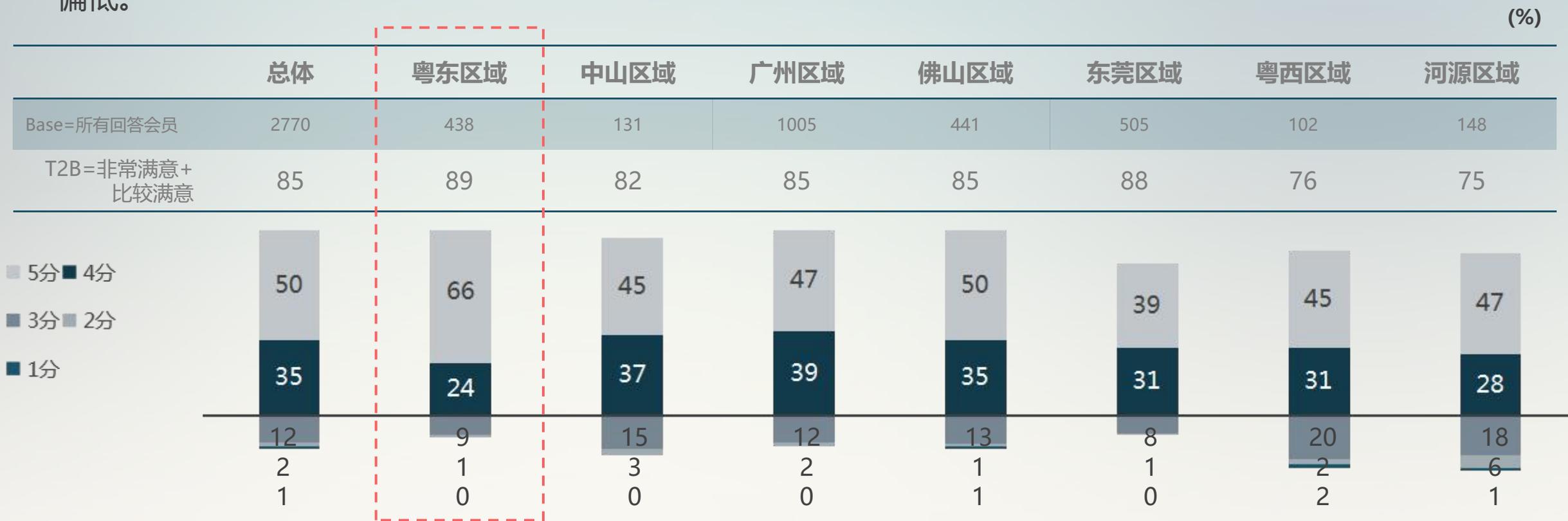
- ▲ 总体而言，会员认为在2017年亟需提升的方向是——服务开展，其次是会员培训层面，第三是宣传推广层面。
- ▲ 年度对比而言，服务开展层面的质量或活动的不规范的情况，需要持续提升。 (%)





区域满意度评价-组织发展速度满意度

- ▲ 总体而言，85%的广东狮子会的会员，对狮子会组织发展速度满意度较高。
- ▲ 相对而言，粤东区域的会员评价最高，而粤西区域和河源区域的会员，对于狮子会组织发展速度的满意度评价偏低。

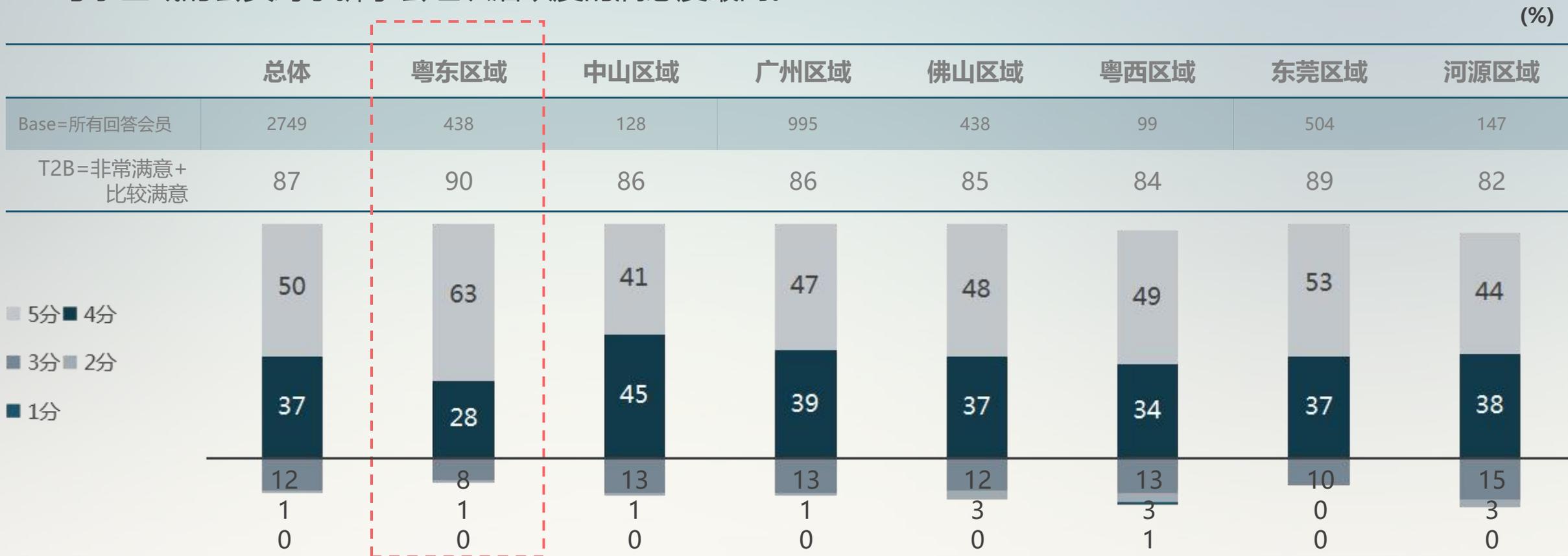


E1、请问您对您所属服务队区域的狮子会组织发展速度的满意度是怎么样的呢？(Y16-17新增题目)



区域满意度评价-组织活跃度

- ▲ 总体而言，超过8成的广东狮子会的会员，对狮子会组织活跃度满意度评价较高。
- ▲ 粤东区域的会员对于狮子会组织活跃度的满意度最高。

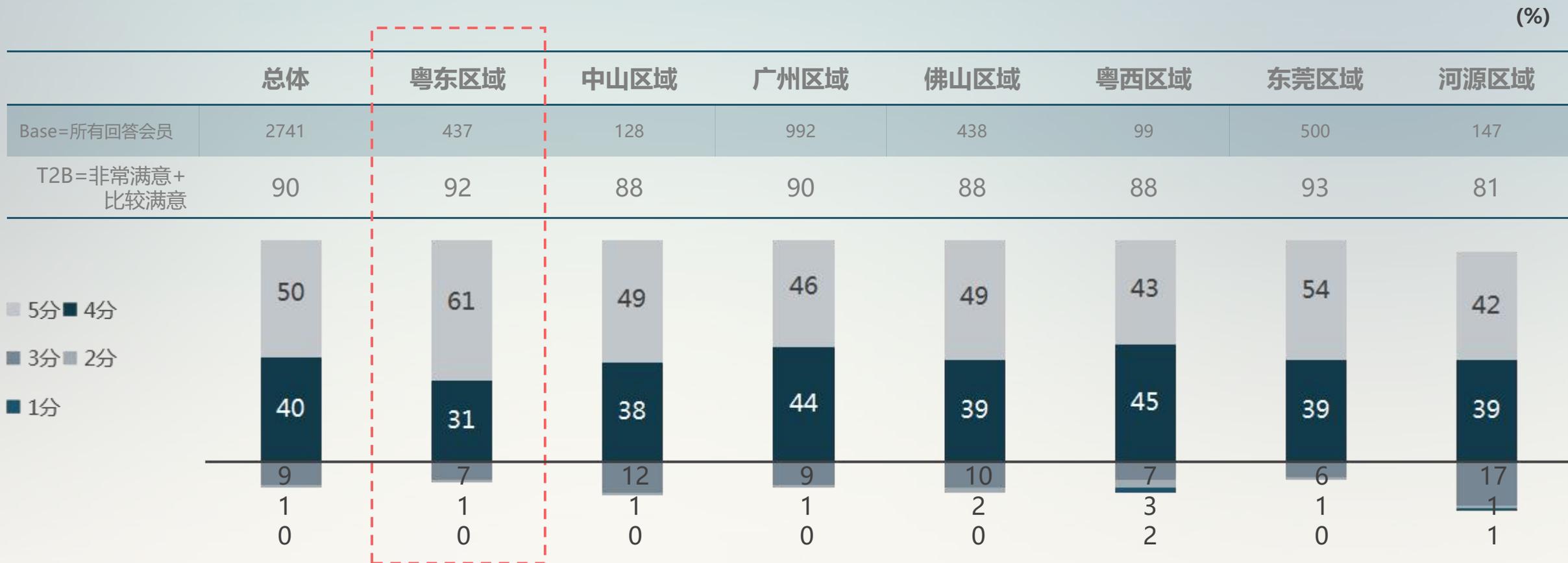


E2、请问您对您所属服务队区域的狮子会组织活跃度的满意度是怎么样的呢？(Y16-17新增题目)



区域满意度评价-狮务规范程度

- ▲ 总体而言，将近八成的广东狮子会会员，对狮子会狮务规范程度评价较高。
- ▲ 相对而言，粤东区域对狮务规范的满意度评价最高，达到92%的分值。

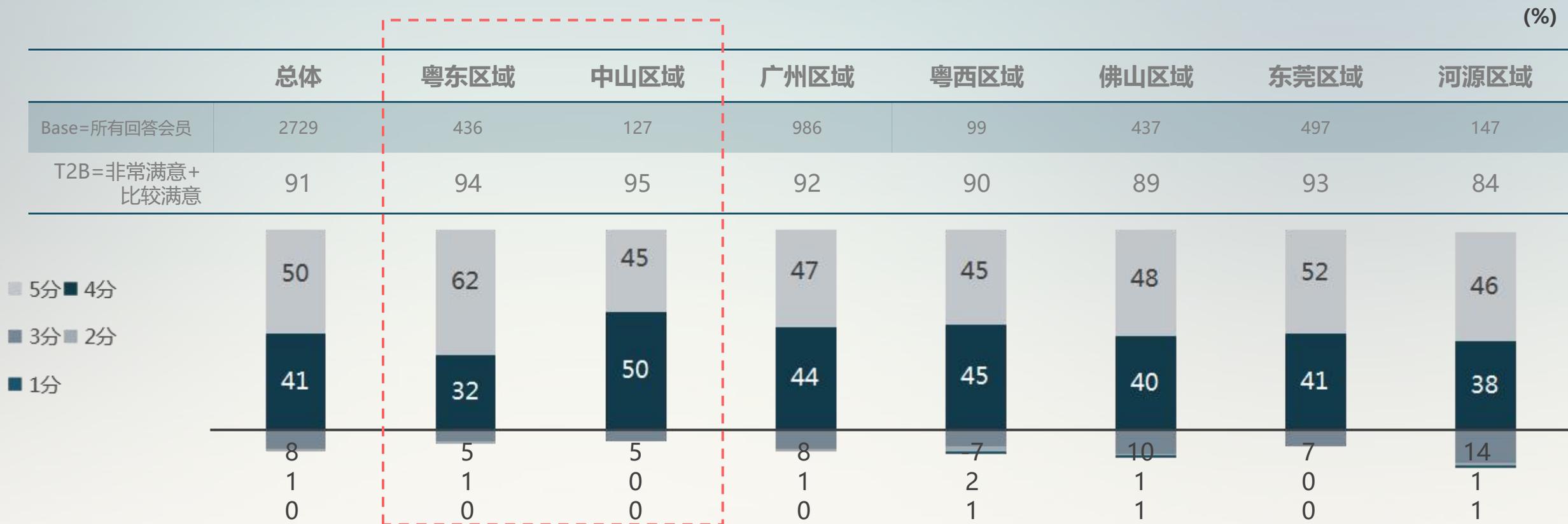


E3、请问您对您所属服务队区域的狮子会狮务规范程度的满意度是怎么样子的呢？(Y16-17新增题目)



区域满意度评价-整体满意度

- ▲ 总体而言，超过仅八成的广东狮子会会员，对狮务的总体满意度评价比较满意。
- ▲ 不同区域分析，粤东区域、中山区域的会员对于狮子会整体满意度最高。



E4、请问您对您所属服务队区域的狮子会的整体满意度是怎么样的呢？(Y16-17新增题目)



区域满意度评价-综合排名

整体来看，粤东区域的整体表现良好，而粤西区域、东莞区域、河源区域表现一般。

	满意度高						满意度低
	粤东区域	中山区域	广州区域	佛山区域	粤西区域	东莞区域	河源区域
Base=所有回答会员	467	141	1151	501	114	631	174
整体满意度	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★
狮务规范程度	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★	★★
组织活跃度	★★★★	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★
组织发展速度	★★★★	★★★	★★★	★★★	★★	★★★	★★★

E4、请问您对您所属服务队区域的狮子会的整体满意度是怎么样的呢？(Y16-17新增题目)

Content

01 调研背景及目的

02 会员基本情况

03 服务项目基本情况

04 满意度评价

05 调研总结



调研总结1-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。**近两年来，31-45岁的群体成为主要的中坚力量。
- ▲ **Y16-17年度数据显示，加入服务队三年内的比例，占总体分析的67%，其中不足一年的比例占总体的三成，**可见新增会员的情况多侧面反映狮子会的吸引力大。
- ▲ **有63%的会员加入狮子会和继续服务于狮子会是希望通过自己的能力帮助有需要的人，表明该部分会员认同广东狮子会以及的热情和正能量。**



调研总结2-关于服务开展

- ▲ 服务队的服务开展次数为平均9次/每年，参加过的次数为6次/每年，成立时长的服务队举办和参加过的服务项目较多。
- ▲ **扶志助飞项目拥有较高的认知度，参与度，以及推荐度**；年度对比分析，星梦同航、糖尿病预防宣讲两个项目认知度均比上一年有显著提升。
- ▲ 从总体服务满意度的评价中看到，**红色行动仍有最高的评价**，敬老、社区服务、助残，扶志助飞四个项目的满意度评价比去年有显著提升。
- ▲ 部分会员表示对服务项目不满意度的方面集中在：**活动后期的跟进工作不够完善、活动不够全面、担心不能从根本上解决问题**，由此可见，活动的延续性及全面性仍然需要改善。



调研总结3-关于整体满意度

- ▲ **广东狮子会的总体满意度评价较高，达到良好水平**（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）。
- ▲ 分拆到各个细项的评价，**服务开展、组织架构以及社会形象均获得90%以上的满意度**；不同加入年限对比分析广东狮子会的功能架构，入会的时间短的会员满意度评价均高于入会时间长的会员。
- ▲ 会员认为在2017年亟需提升的方向是**服务开展，其次是会员培训层面，第三是宣传推广层面**。
- ▲ 从区域满意度对比分析，**粤东区域的整体表现良好**。

致 谢

Thank You For Watching

