

广东狮子会 2017-2018年度



—— 核心服务项目 (红色行动· 血液银行服务项目) 回访调查报告



项目发起/主办：广东狮子会2017-2018年度监事会

项目负责人：徐厚发，杨继贤

项目执行：新生代市场监测机构广州公司

时 间：2017年7月



目录

CONTENTS





调查背景与目的



- ▲ 本次满意度调查项目调研对象选取广东狮子会16、17年内多项核心服务项目中满意度最高的“血液银行”，通过网络调研，对参与过献血/服务的会员进行回访，了解会员对服务项目的满意度反馈，进一步为总结服务经验、优化核心服务项目的质量、明确未来方向、提升广东狮子会的血液银行服务项目的社会参与度：
- **了解优秀核心服务项目在服务方面的满意度反馈以及可改善之处。**
- **为优化服务项目提供支持。**



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：**

$$W = \sqrt{\frac{(bk^2) * (N - n)}{n * (N - 1)}}$$

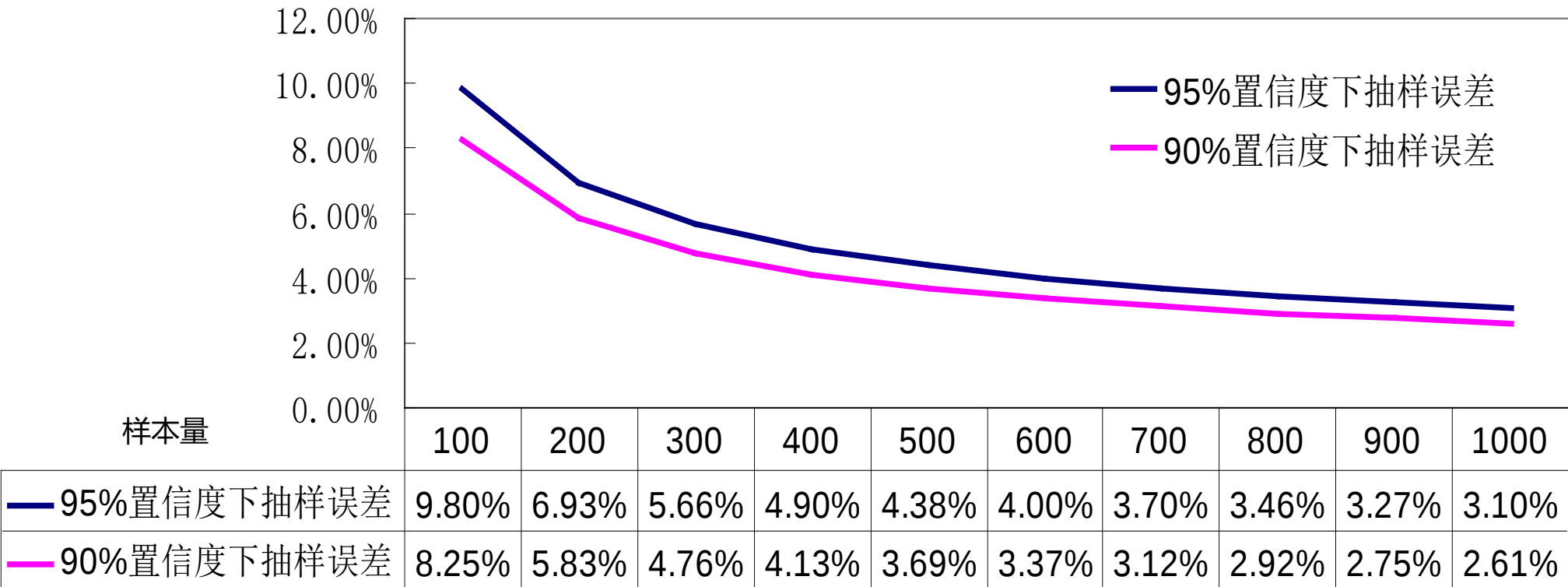
注2：k为随机变量，N为总体数量，n为样本量，b为显著水平

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3969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

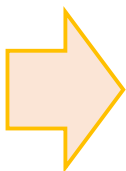


- ◆ T2B：非常满意+比较满意。
- ◆ “ % ”：表示图表的数据是以百分比的格式呈现。
- ◆ 基数：即回答该问卷题目的人数。
- ◆ “会员”仅指本次受访的会员人数。
- ◆ 本次问卷调查在执行前已通过内部试访的方式测试信度和效度，且均已达标。



目录

CONTENTS



1

项目背景

2

研究发现

3

调研总结

基础信息



- ◆ 总体来看，6成的“男性”会员参与过献血/服务，其中“36-45岁”的会员是红色行动·血液银行服务的核心群体；
- ◆ 9成以上的会员了解自身的血型，其中以“O型”居多。

(%)

性别

年龄

血型

基数=所有回答会员 246

基数=所有回答会员

246

平均值

41

基数=所有回答会员

246



60%

40%



18-25岁



3

26-30岁



6

31-35岁



15

36-40岁



25

41-45岁



23

46-50岁



18

51-55岁



8

56-60岁



2

A型



18

B型



28

AB型



10

O型



35

其他稀有血型
(如: RH阴性)

0

不清楚



9

参加献血的情况及原因



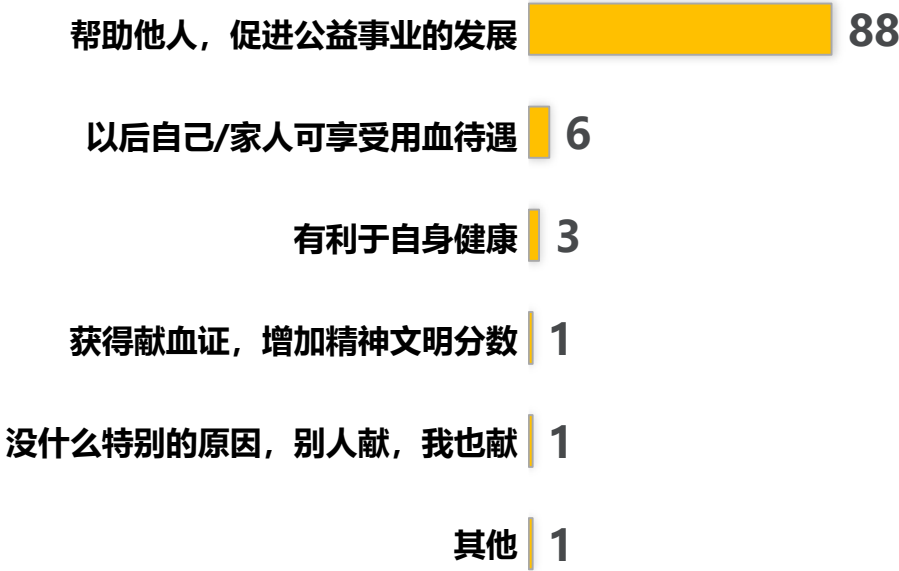
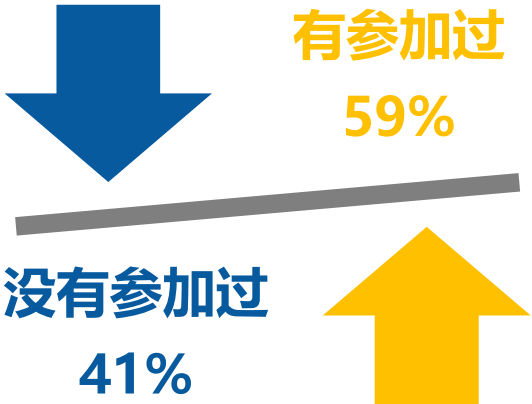
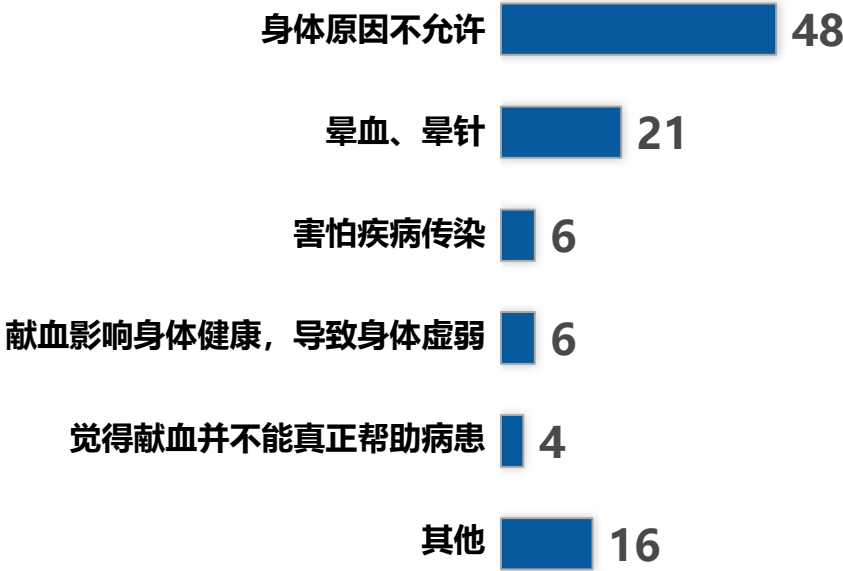
- ◆ 接近6成的会员参加过无偿献血（不包含参与献血的服务）；
- ◆ 参加过无偿献血的会员认为“帮助他人，促进公益事业的发展”是献血的主要原因；
- ◆ 没有参加过无偿献血的会员主要是受“身体原因不允许”的影响无法进行献血活动。

(%)

基数=没有参加过无偿献血的会员 102

基数=所有回答会员 246

基数=参加过无偿献血的会员 144

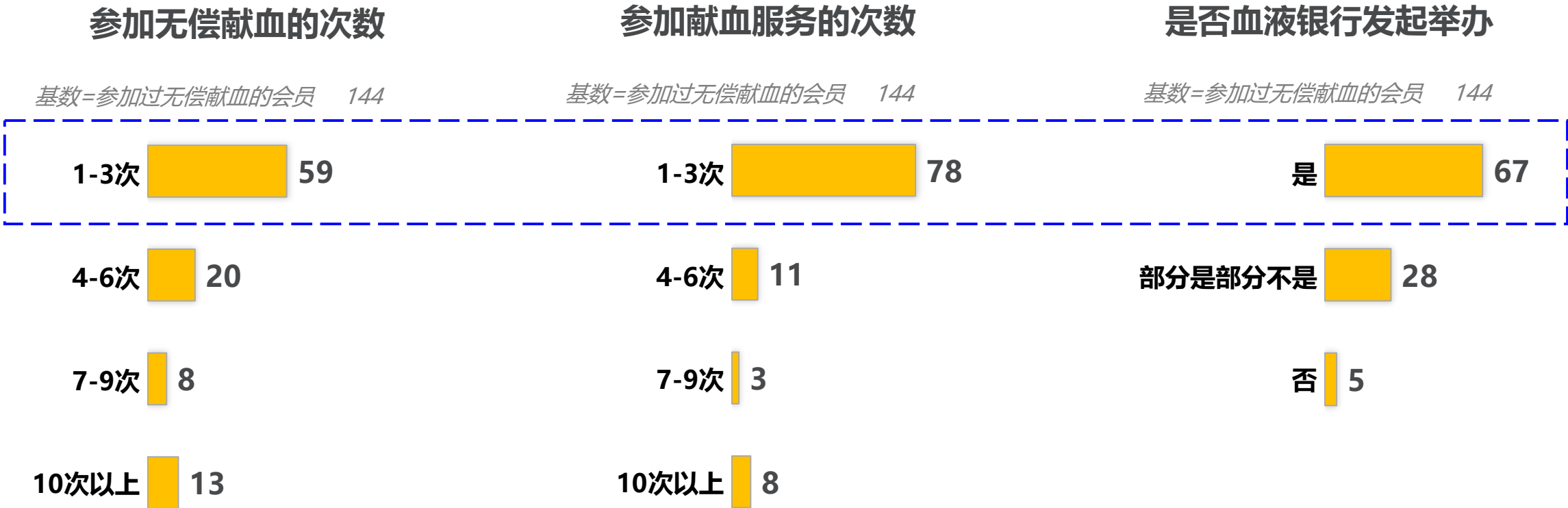


参加无偿献血活动/服务的次数的情况-献血会员



- ◆ 参加过无偿献血的会员中，有近6成会员参加献血的次数为“1-3次”，
- ◆ 过去一年内，参加过无偿献血的会员中，有近8成的会员参加献血服务的次数也是“1-3次”；并且参加过的献血活动，有近7成是由广东狮子会“红色行动·血液银行”举办的服务活动。

(%)



“红色行动·血液银行” 献血活动服务评价



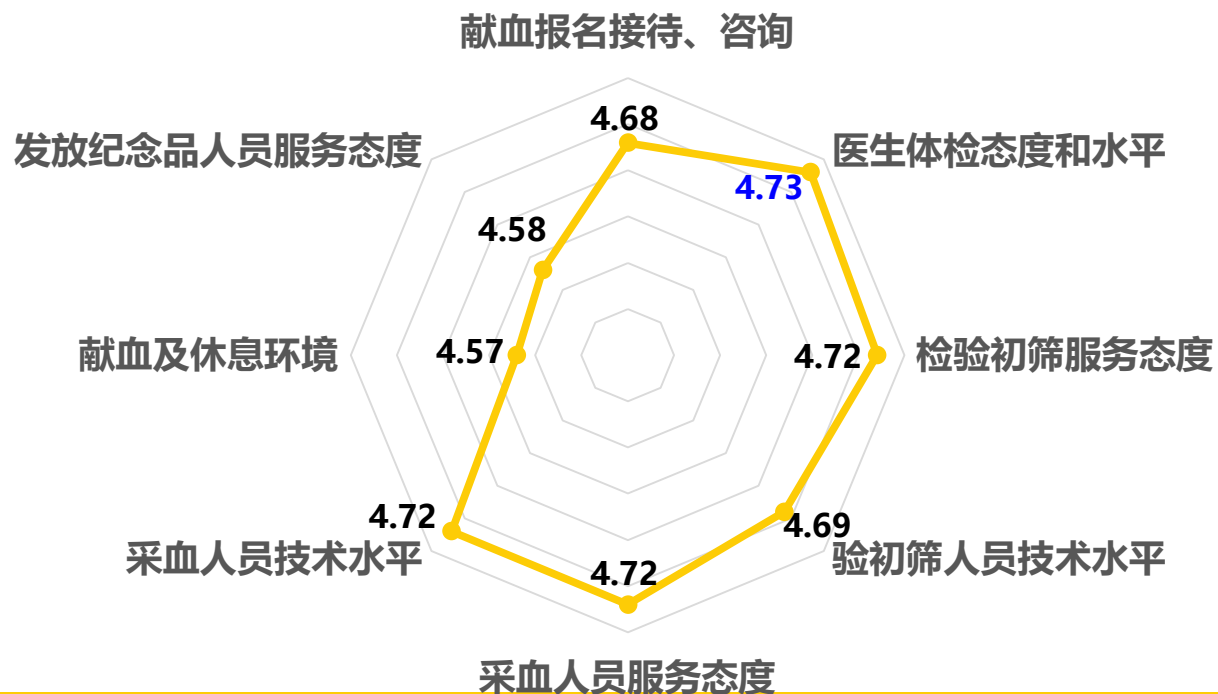
- ◆ 在红色行动·血液银行献血活动中参加过献血的会员对该活动的各项服务满意度较高，均在4.5分以上；其中在“献血及休息环境” 4.57分、“发放纪念品人员服务态度” 4.58分、“献血报名接待、咨询” 4.68分稍微低于其他指标，仍有一定的提升空间。

“红色行动·血液银行” 服务满意度评价

基数=红色行动·血液银行服务中参加过献血的会员

137

(Mean)



参加无偿献血后希望得到的回报

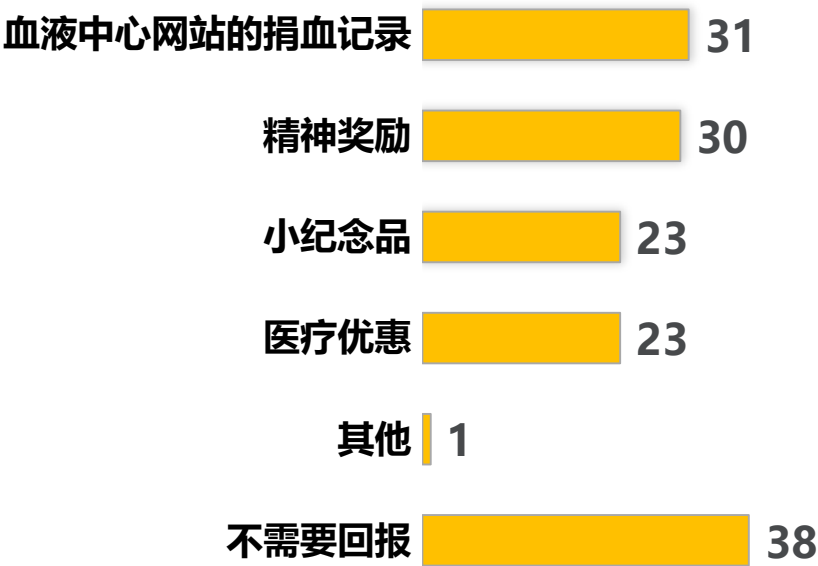


- ◆ 38%参加过红色行动·血液银行献血活动的会员认为不需要回报，也有部分会员希望能得到“血液中心网站的捐血记录”或者“精神奖励（如：短信嘉许、生日祝福等）”；
- ◆ 54%参加过红色行动·血液银行献血活动的会员希望得到纪念品的类型为“献血纪念章/状”，同时也有38%的会员认为不需要纪念品。

(%)

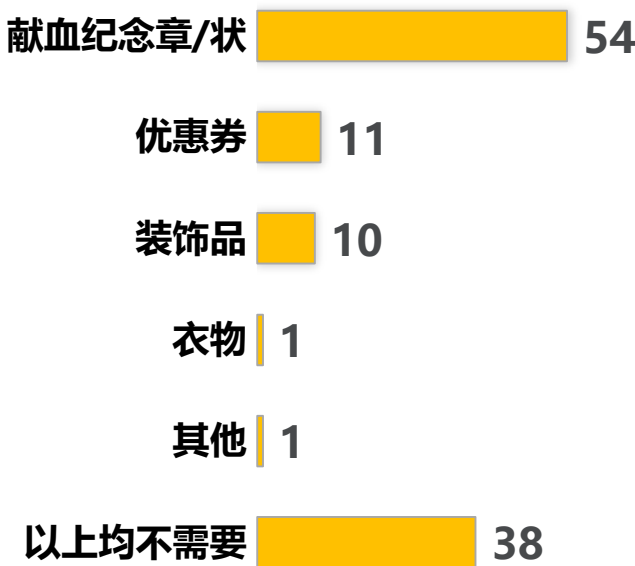
希望得到的回报

基数=红色行动·血液银行服务中参加过献血的会员 137



希望得到的纪念品类型

基数=红色行动·血液银行服务中参加过献血的会员 137



参加献血服务的意愿

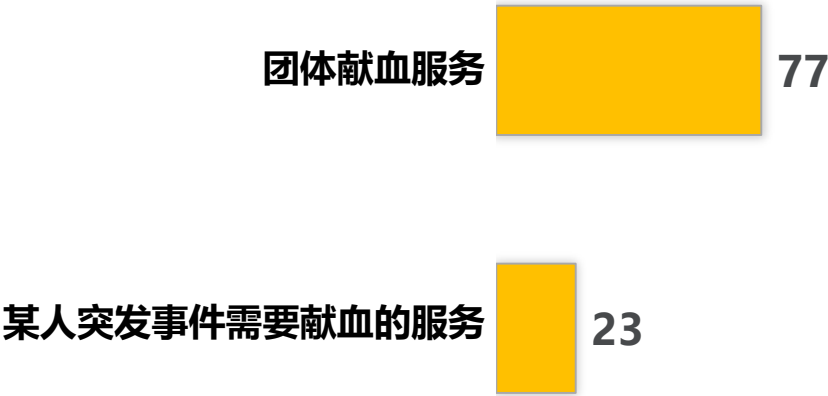


- ◆ 有77%参加过红色行动·血液银行献血活动的会员更愿意参加“团体献血服务”；
- ◆ 6成以上的参加过红色行动·血液银行献血活动的会员愿意加入血小板志愿者库，成为固定的献血者。

(%)

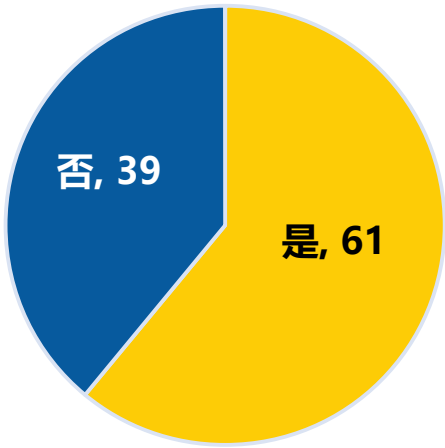
更愿意参加的献血服务类型

基数=红色行动·血液银行服务中参加过献血的会员 137



是否愿意加入血小板志愿者库

基数=红色行动·血液银行服务中参加过献血的会员 137

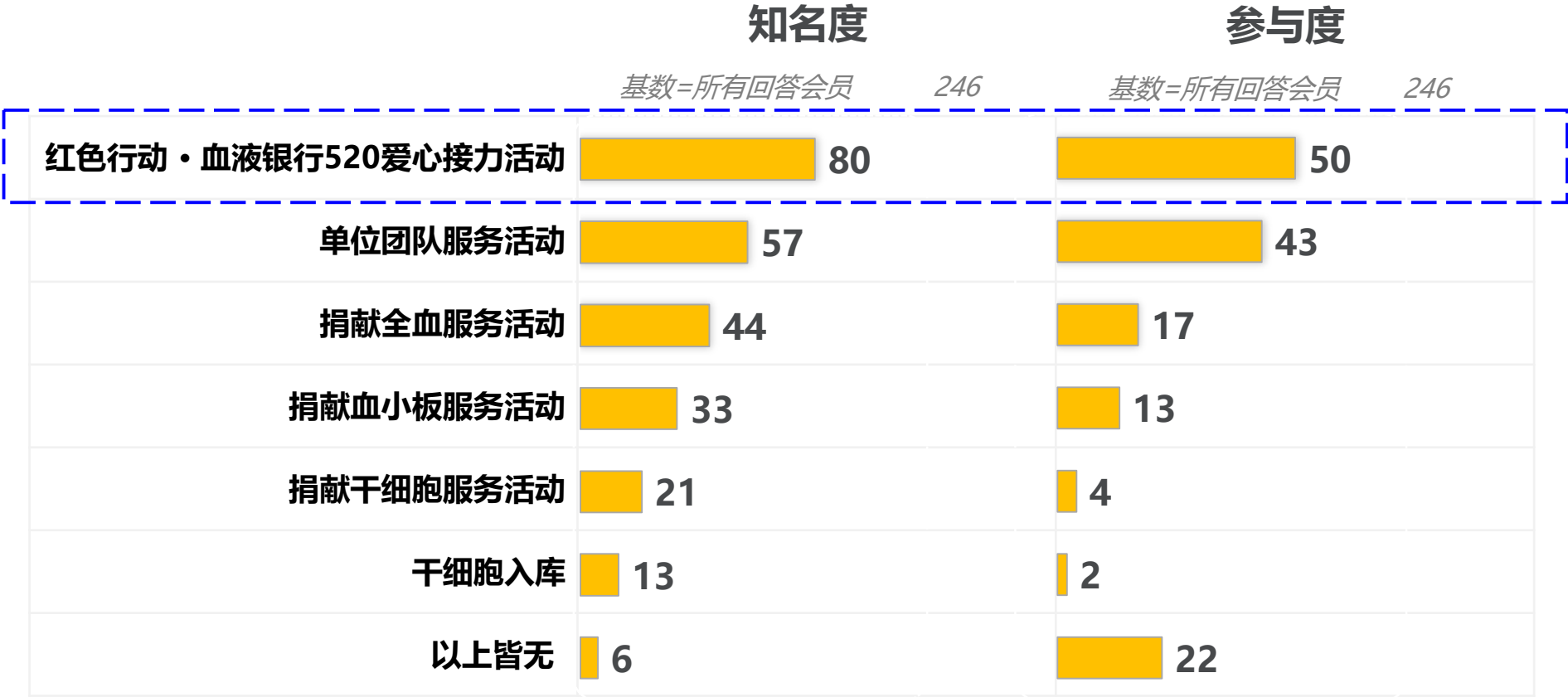


服务活动的知名度、参与度



◆ 广东狮子会“红色行动·血液银行520爱心接力活动”的认知度、参与度上表现较好；其次是“单位团队服务活动”；可进一步加大其他活动的宣传力度。

(%)

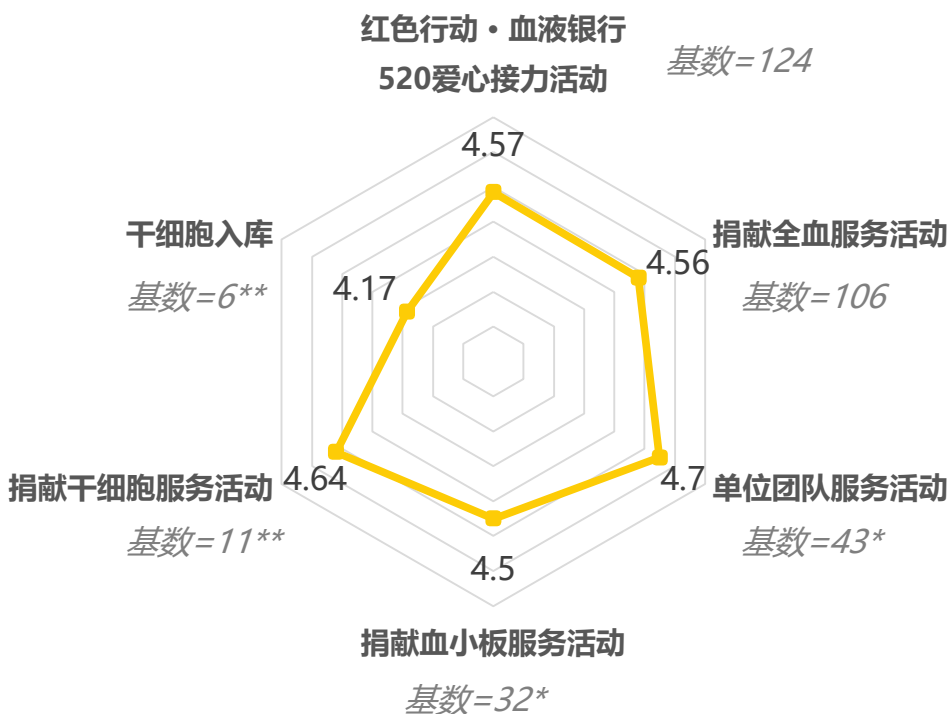


“红色行动·血液银行” 活动的满意度



- ◆ 会员对其参加过的活动的总体满意度评价高，平均评分都在4分以上；
- ◆ 所有参加过献血/服务的会员对血液银行服务项目的活动宣传满意度较高，达到82%。

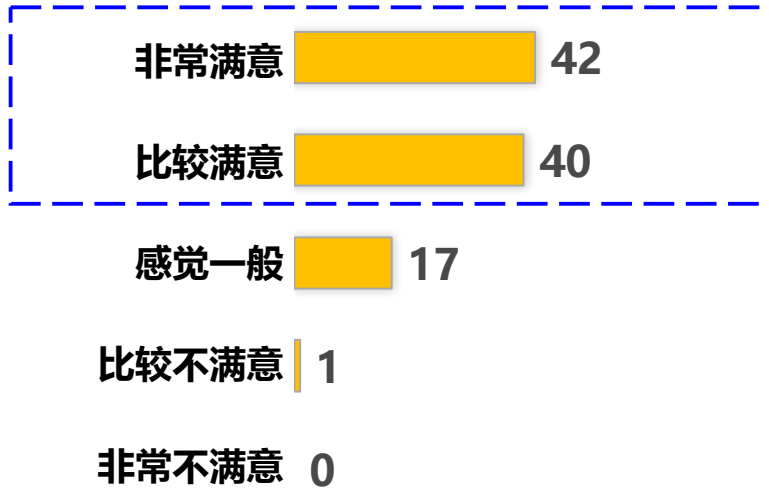
对过去一年参加过的活动的满意度评价 (Mean)



对活动宣传的满意度评价 (%)

基数=所有回答会员 246

$T2B = \text{非常满意} + \text{比较满意} = 82$



备注：“*”表示30≤样本量≤70，数据仅供参考；“**”表示样本量<30，无法分析

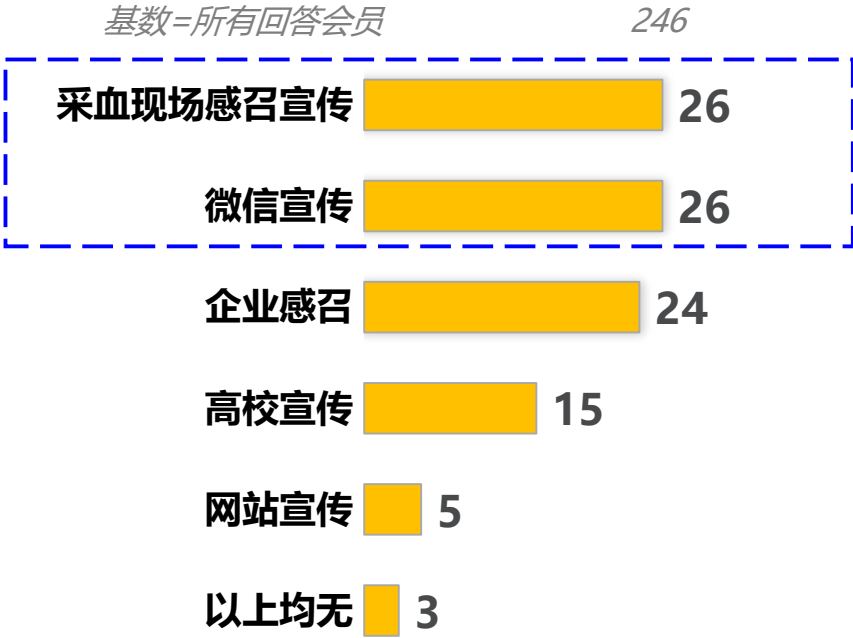
宣传及感召



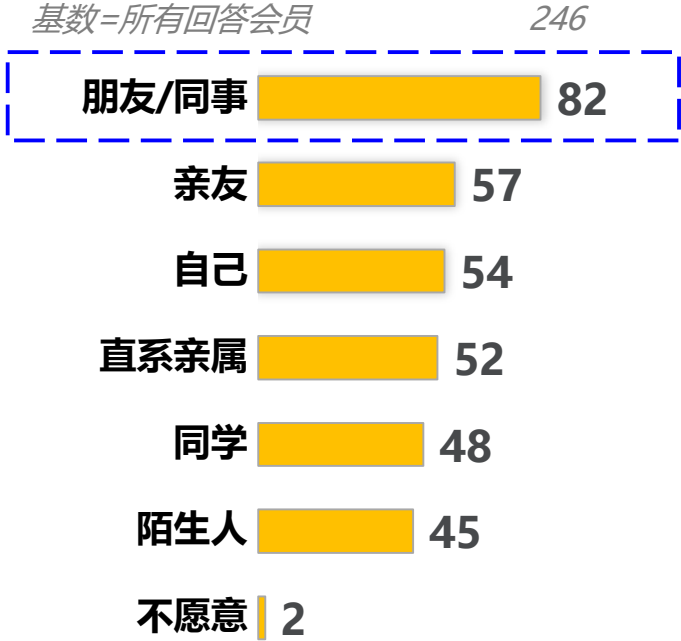
◆ 所有参加过献血/服务的会员认为最有感召力的宣传方式是“采血现场感召宣传”以及“微信宣传”，其次为“企业感召”；更愿意感召“朋友/同事”成为献血者。

(%)

认为更具感召力的宣传方式



更愿意感召的献血者



会员对无偿献血活动的组织能力探究



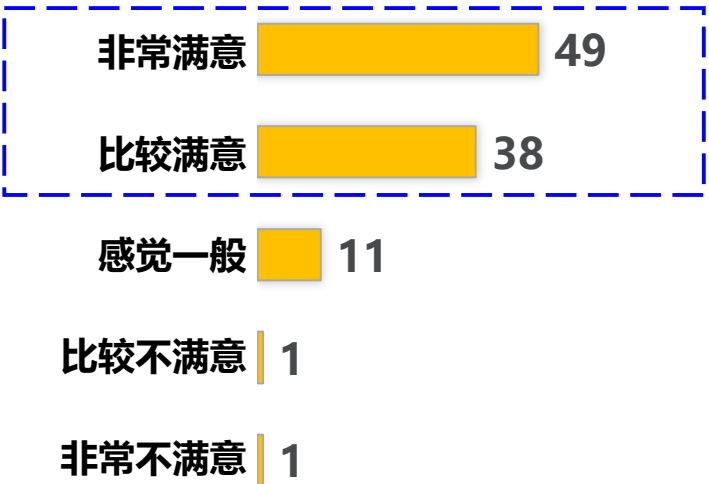
◆ 参加过献血/服务的会员中， 87%对广东狮子会举办献血活动的频率/次数感到满意； 91%愿意在服务队/企业发起/组织/举办无偿献血活动； 73%认为血液银行的宣教活动应该使用“服务经费”。

(%)

举办献血活动的频率的满意度

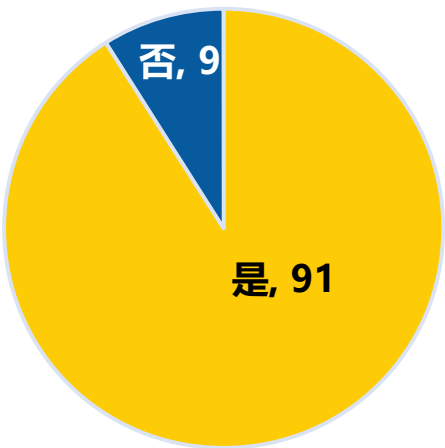
基数=所有回答会员 246

T2B = 非常满意+比较满意 = 87



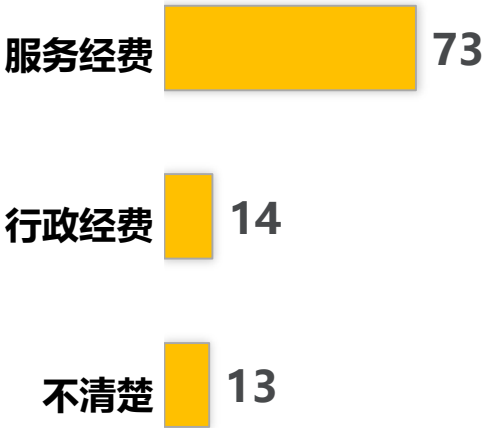
是否愿意发起献血活动

基数=所有回答会员 246



对血液银行宣教活动经费认知

基数=所有回答会员 246





目录

CONTENTS

1

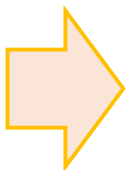
项目背景

2

研究发现

3

调研总结



调研总结-1



【基本情况-参与访问的会员】

- ◆ 6成的“男性”会员参与过献血/服务，其中“36-45岁”的会员是红色行动·血液银行服务的核心群体；9成以上的会员了解自身的血型，其中以“O型”居多。

【参与访问的会员-参加献血/服务的情况】

- ◆ 接近6成的会员参加过无偿献血（不包含参与献血的服务）；参加过无偿献血的受访会员认为“帮助他人，促进公益事业的发展”是献血的主要原因；没有参加过无偿献血的受访会员主要是受“身体原因不允许”的影响无法进行献血活动。

【参加献血的会员-参加献血/服务的频次】

- ◆ 参加过无偿献血的会员中，会员参加献血（59%）的次数为“1-3次”，过去一年内，会员参加献血服务（78%）的次数也是“1-3次”；并且参加过的献血活动，有近7成是由广东狮子会“红色行动·血液银行”举办的服务活动。

调研总结-2



【参加献血的会员-对红色行动·血液银行的献血流程满意度评价】

- ◆ 在红色行动·血液银行献血活动中参加过献血的会员对该活动的各项服务满意度较高，均在4.5分以上；其中在“献血及休息环境” 4.57分、“发放纪念品人员服务态度” 4.58分、“献血报名接待、咨询” 4.68分稍微低于医护人员服务方面的其他指标，仍有一定的提升空间。
- ◆ 38%参加过红色行动·血液银行献血活动的会员认为不需要回报，也不需要纪念品，也有部分会员希望能得到“血液中心网站的捐血记录”或者“精神奖励（如：短信嘉许、生日祝福等）”；会员希望得到“献血纪念章/状”的纪念品。

【参加献血的会员-献血意愿】

- ◆ 有77%参加过红色行动·血液银行献血活动的会员更愿意参加“团体献血服务”；6成以上的会员愿意加入血小板志愿者库，成为固定的献血者。

【参加献血的会员-对红色行动·血液银行的了解及评价】

- ◆ 广东狮子会“红色行动·血液银行520爱心接力活动”的认知度、参与度上表现较好；其次是“单位团队服务活动”；可进一步加大其他活动的宣传力度。
- ◆ 所有参加过献血/服务的会员对血液银行服务项目的活动宣传满意度较高，达到82%。认为最有感召力的宣传方式是“采血现场感召宣传”以及“微信宣传”，其次为“企业感召”；更愿意感召“朋友/同事”成为献血者。
- ◆ 参加过献血/服务的会员中，87%对广东狮子会举办献血活动的频率/次数感到满意；91%愿意在服务队/企业发起/组织/举办无偿献血活动；73%认为血液银行的宣教活动应该使用“服务经费”。

致谢

Thank You For Watching

