

广东狮子会 2017-2018年度

—— 会员问卷

满意度调查报告



项目发起/主办：广东狮子会2017-2018年度监事会

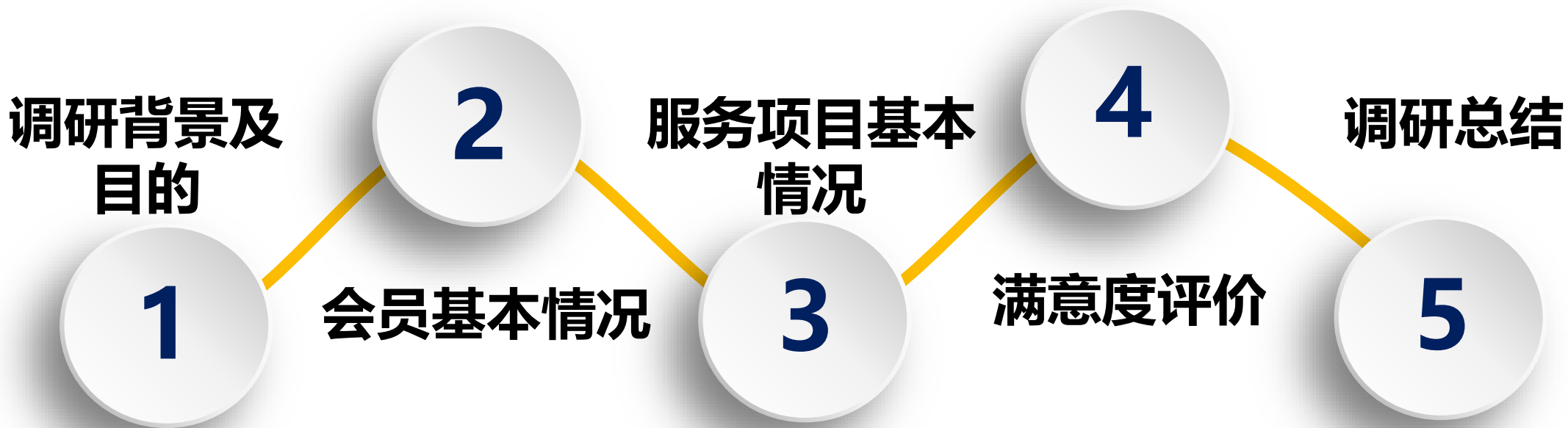
项目负责人：李卫红，罗嘉辉

项目执行：新生代市场监测机构广州公司

时 间：2017年2月



目录页



1

调研背景及目的



调查目的与背景



- ▲ 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。迄今为止十五年来，广东狮子会作为以“做参与式慈善的领航者”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。**



执行过程及回顾 (一)

项目总体时间：2017年10月30日 -- 2018年1月31日，项目启动、问卷撰写与修正、调研执行历时长达94天。

项目历时 **94** 天

覆盖 **262** 支服务队

以广东狮子会为核心，总共针对262支服务队进行调研。

针对262支服务队超过1万余名会员进行调研，总体采集量为3969人，大样本量支撑。

参与人数 **3969** 人



执行过程及回顾 (二)



- 服务队参与状况：共262支服务队参加了调研，其中4支服务队100%完成；3支服务队完成量在90%以上；9支服务队完成量在80%以上；14支服务队完成量在70%以上；17支服务队完成量在60%以上；27支服务队完成量在50%以上；其余服务队完成量不超过50%。

序号	服务队	会员人数 (2017-2018年度) [0126发布]	01月31日 进度	未填写 人数	完成 比例
100%完成	罗浮山	30	42	-12	140%
	朝晖	39	43	-4	110%
	合心	39	40	-1	103%
	同济	45	45	0	100%
完成比例前10	1 善为	32	31	1	97%
	2 雄鹰高尔夫	43	41	2	95%
	3 顺和	34	32	2	94%
	4 长顺	37	32	5	86%
	5 明德	50	43	7	86%
	6 晴天	34	29	5	85%
	7 隆都	27	23	4	85%
	8 飞鸿	45	38	7	84%
	9 德善	34	28	6	82%
	10 花之都	34	28	6	82%

- 罗浮山、朝晖、合心、同济服务队100%完成；
- 雄鹰高尔夫、明德、飞鸿服务队完成比例和完成样本量均为前10。

序号	服务队	会员人数 (2017-2018年度) [0126发布]	01月31日 进度	未填写 人数	完成 比例
完成进度前10	1 铁山兰	75	59	16	79%
	2 粤亮	95	52	43	55%
	3 金沙	68	48	20	71%
	4 百善	101	47	54	47%
	5 明德	50	43	7	86%
	6 雄鹰高尔夫	43	41	2	95%
	7 香山	53	39	14	74%
	8 光大	70	39	31	56%
	9 潮青	73	39	34	53%
	10 飞鸿	45	38	7	84%
10 和爱	134	38	96	28%	



执行过程及回顾 (三)

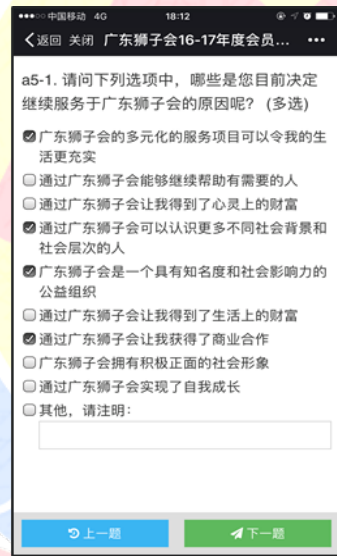
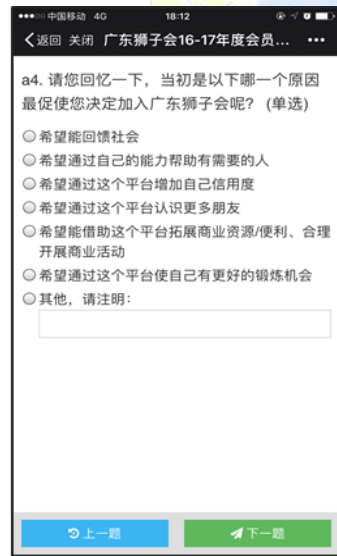
- 由于本次调查所覆盖的服务队数量较多，各个代表处主任/监事长负责督促服务队的完成进度和情况，有效地协助调查的顺利完成并且保障了项目的质量。

监事	代表处 (17-18年度)	分区	编号 (服务队 问卷编 号)	服务队	姓名	0126发布 会员人数 (2017-2018年度)	02月01日 进度	未填写人数	完成比例	
刘婉媚	第一代表处	第一分区 主席: 尹正 茂	45	传奇	黄柏景	33	20	13	61%	
	第一代表处		第四分区 主席: 向虹 臻	93	和乐	冯荣坚	29	6	23	21%
	第一代表处			172	爱飞扬	洪波	30	18	12	60%
	第一代表处			210	集成	宁必华	33	15	18	45%
	第一代表处			240	湘爱	黄冠林	31	6	25	19%
	第一代表处			第四分区 合计		156	65	91	42%	
	第一代表处		第五分区 主席: 张邵 勋	8	青年	李敏	20	2	18	10%
	第一代表处	64		高尔夫	毛文丹	57	7	50	12%	
	第一代表处	100		慧芯	叶淑瑜	29	9	20	31%	
	第一代表处	154		龙珠	张世诚	35	10	25	29%	
	第一代表处	174		番山	卢永全	35	6	29	17%	
	第一代表处	235		大健康	陈家强	41	1	40	2%	
	第一代表处	第五分区 合计		217	35	182	16%			
	第一代表处	第六分区 主席: 庄儒 孝	2	创梦	王燕飞	35	20	15	57%	
	第一代表处		5	羊城	刘坚	32	6	26	19%	
	第一代表处		37	钻石	吴东华	51	5	46	10%	
	第一代表处		160	善爱	锁智明	34	1	33	3%	
	第一代表处		219	喜悦	庄卓喜	58	1	57	2%	
	第一代表处		250	孝行	庄儒孝	69	6	63	9%	
	第一代表处	第六分区 合计		279	39	240	14%			
	第一代表处	第七分区 主席: 龙志 和	39	明日之光	张宏君	20	3	17	15%	
	第一代表处		103	天亮	黎汉	39	1	38	3%	
	第一代表处		196	和爱	李加伟	134	38	96	28%	
	第一代表处		205	天道	林春笋	41	31	10	76%	
	第一代表处		211	爱挥杆高尔夫	周已达	35	3	32	9%	
			第七分区 合计		269	76	193	28%		
			第一代表处 合计		1727	436	1291	25%		



执行过程及回顾 (四)

- 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。



诚意正心 竭诚服务



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

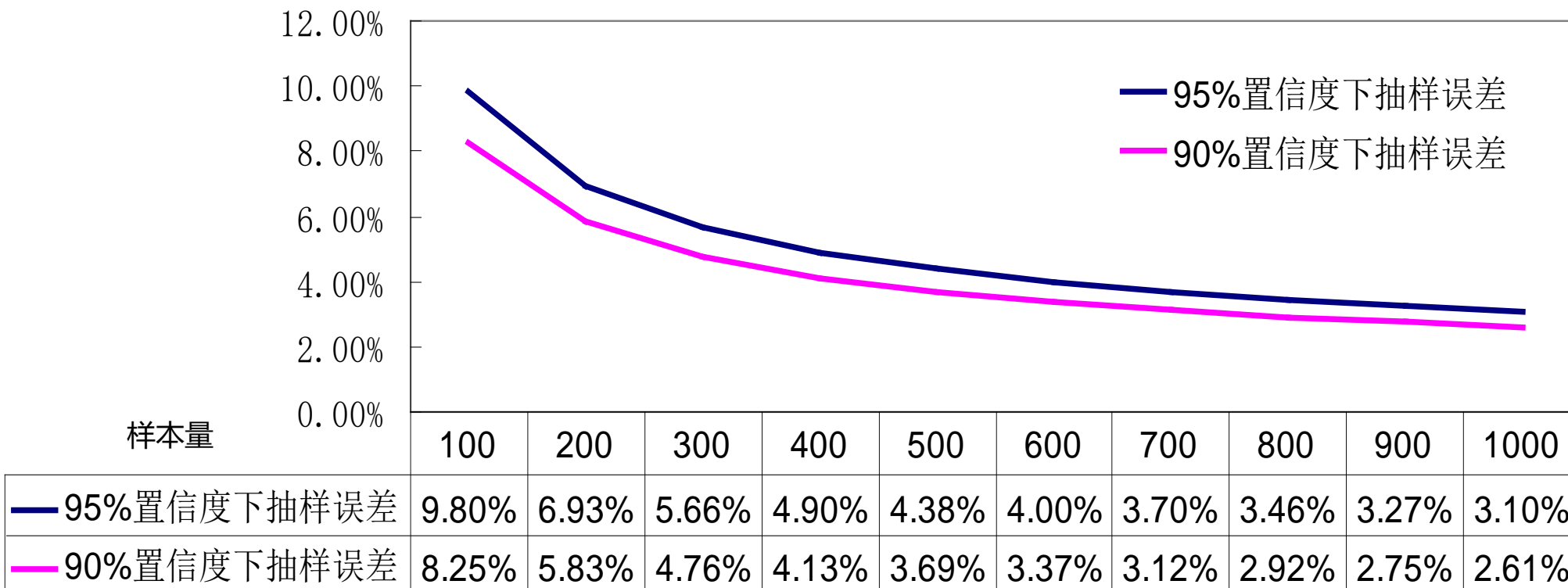
注2：k为随机变量，N为总体数量，n为样本量，b为显著水平

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



- ◆ 显著性差异 (significant difference) : 本次调查所有数据均经过显著检测。
- ◆ “ ↑ ” 表示满意度评价显著高, “ ↓ ” 表示满意度评价显著低。
- ◆ 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: 指图表Y16-17/Y17-18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。

2

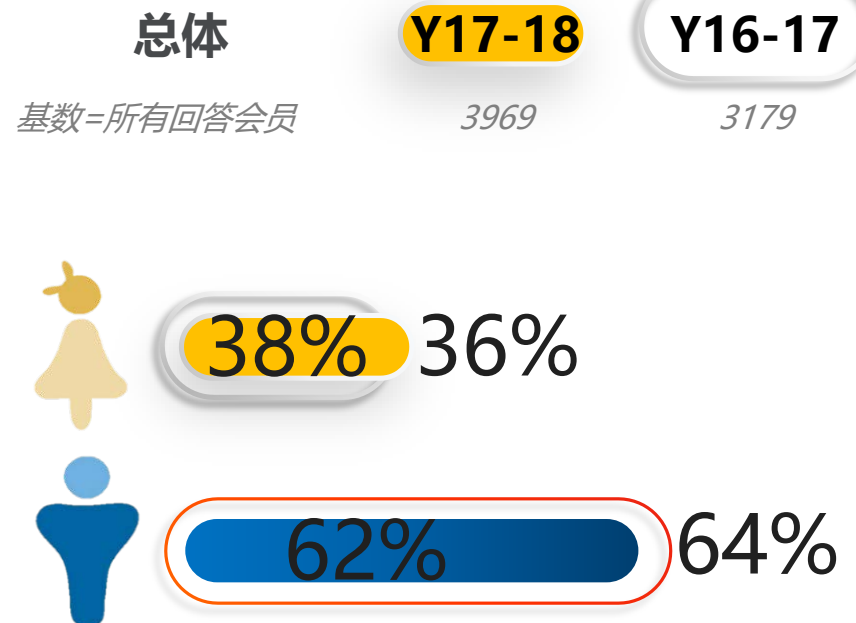
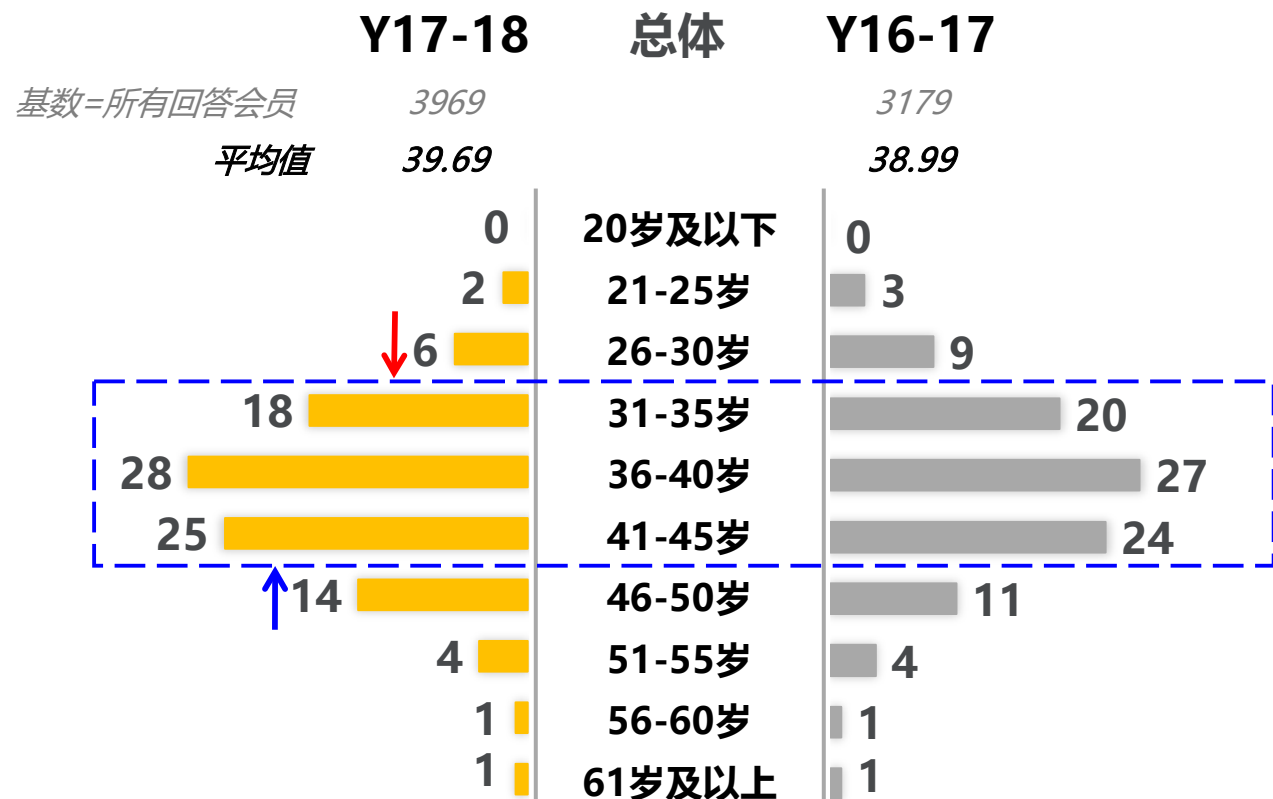
会员基本情况

基础资料信息-年龄与性别



- ◆ 总体来看，广东狮子会会员最核心的年龄群体仍保持在“31-45岁”；Y17-18年度与Y16-17年度会员年龄结构相似；
- ◆ 从性别分析，与Y16-17年度相似，6成以上是“男性”会员；

(%)

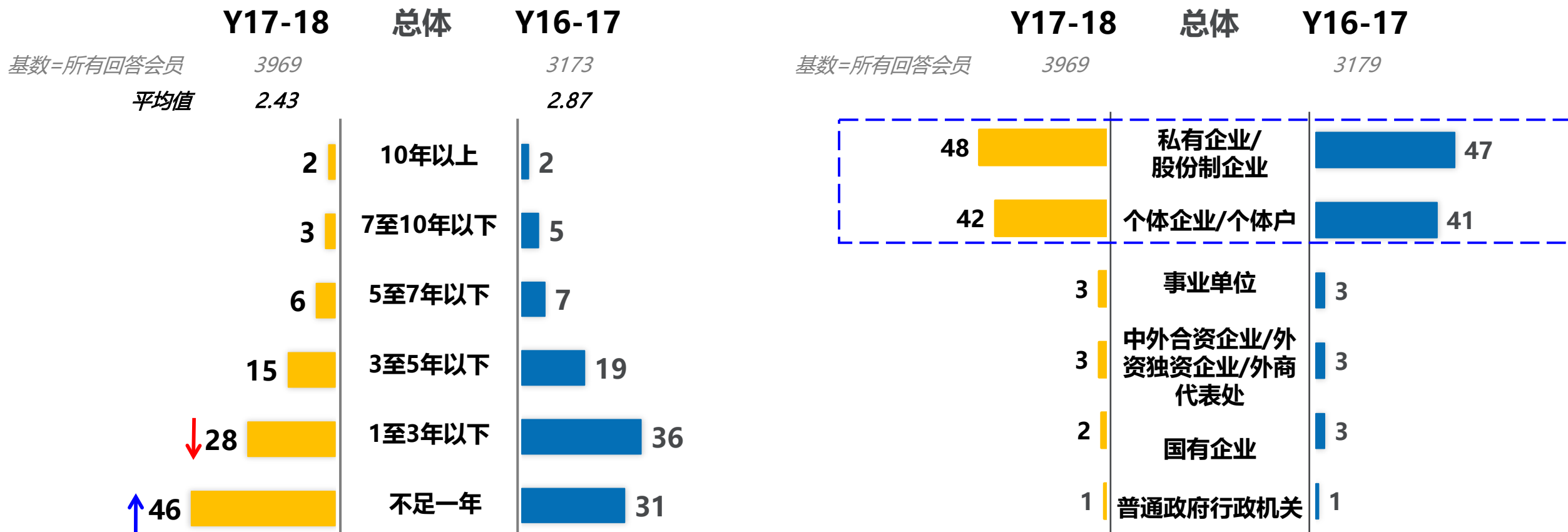


基本情况-加入时长&职业



- ◆ 总体来看，Y17-18年度“入会不足一年”的会员比例较去年相比有明显的增长；而“1至3年以下”的会员比例较去年呈下降趋势；
- ◆ 8成以上的广东狮子会会员职业是“私有企业/股份制企业”和“个体企业/个体户”；

(%)



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”仍然是大部分广东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。

(%)

加入狮子会的初衷

Y17-18 Y16-17

继续服务于广东狮子会的原因

Y17-18 Y16-17

基数=所有回答会员

3969 3158

基数=所有回答会员

3969 3146

加入狮子会的初衷	Y17-18	Y16-17	继续服务于广东狮子会的原因	Y17-18	Y16-17
希望通过自己的能力帮助有需要的人	63	63	通过广东狮子会能够继续帮助有需要的人	65 ↑	63
希望通过这个平台使自己有更好的锻炼机会	15	15	通过广东狮子会实现了自我成长	43	44
希望能回馈社会	15	14	广东狮子会拥有积极正面的社会形象	34	32
.....	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	30
			通过广东狮子会让我得到了心灵上的财富	30	28
			广东狮子会的多元化的服务项目可以令我的生活更充实	29	27
			通过广东狮子会可以认识更多不同社会背景和社会层次的人	19	18
		

注：仅显示比例≥10%的数据

基本情况-继续服务于广东狮子会的原因



- ◆ 本年度不同性别对比，继续服务于狮子会的原因不同性别有明显的差异，男性会员继续服务狮子会更关注的是通过狮子会塑造自身的形象和获得的人脉资源渠道；而女性会员更主要的是能够帮组别人的同时充实自己的生活；

	Y17-18	男性	女性	(%)
基数=所有回答会员	3969	2471	1498	
通过广东狮子会能够继续帮助有需要的人	65	64	68 ↑	
通过广东狮子会实现了自我成长	43	45 ↑	40	
广东狮子会拥有积极正面的社会形象	34	35 ↑	32	
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	30	30	
通过广东狮子会让我得到了心灵上的财富	30	29	32	
广东狮子会的多元化的服务项目可以令我的生活更充实	29	28	31 ↑	
通过广东狮子会可以认识更多不同社会背景和社会层次的人	19	21 ↑	16	
通过广东狮子会让我得到了生活上的财富	6	7	6	
通过广东狮子会让我获得了商业合作	6	6	6	

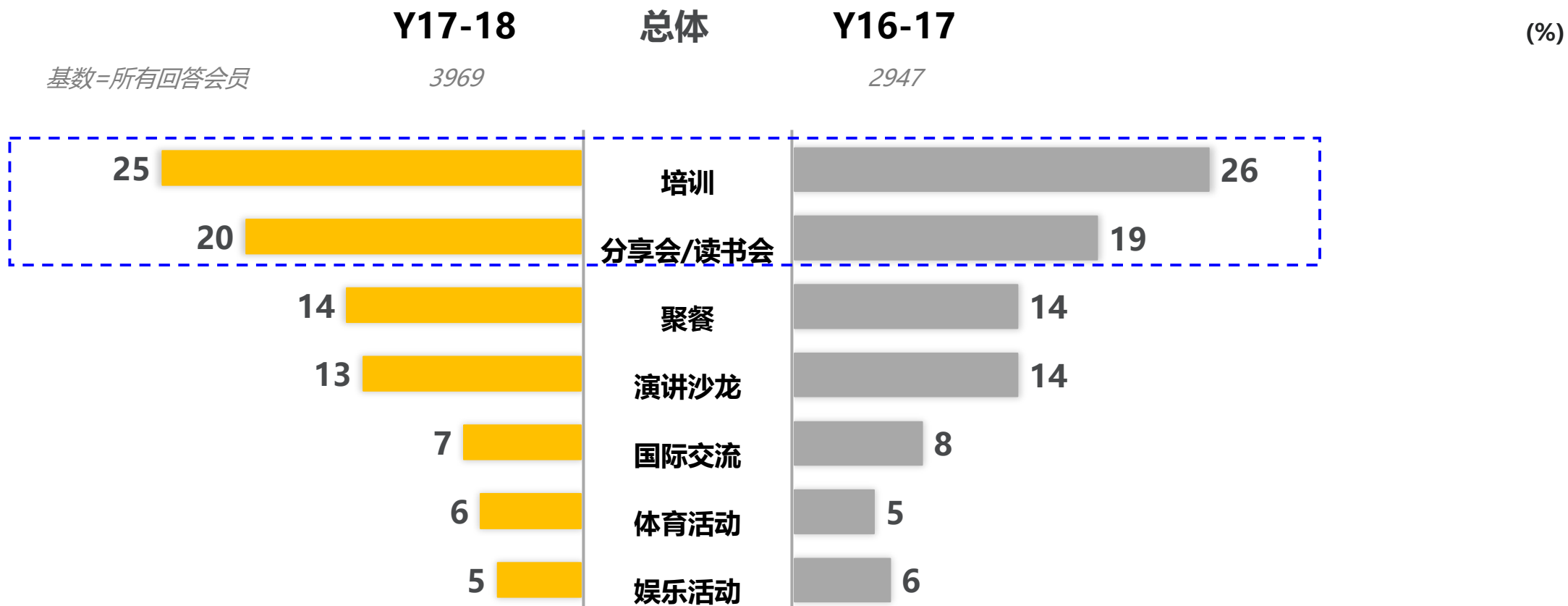
注：仅显示比例≥5%的数据

基本情况-娱乐活动

会员喜欢参加的联谊活动



◆ 两年度对比，“培训”和“分享会/读书会”依然是广东狮子会会员喜欢参加的联谊活动；

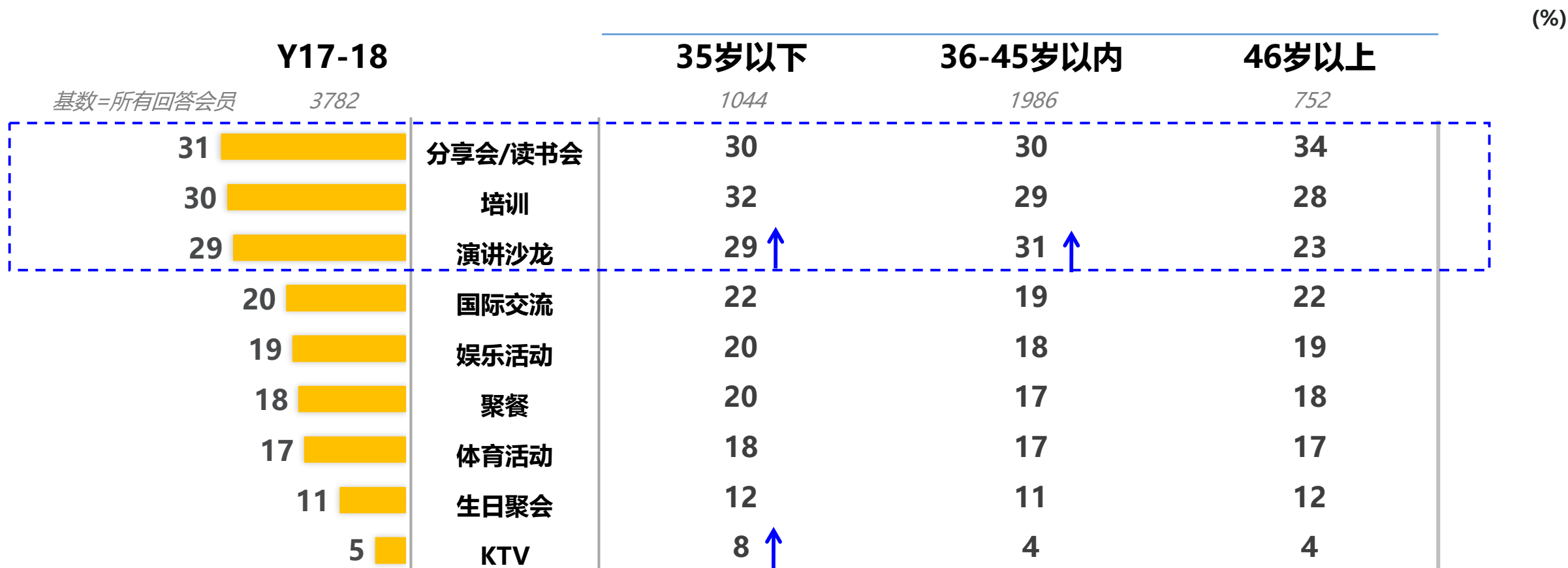


注：仅显示比例≥5%的数据

基本情况-娱乐活动 会员最期望参加的联谊活动



- ◆ 本年度不同年龄段的会员对“分享会/读书会”、“培训”、“演讲沙龙”活动的期望值较高；
- ◆ 46岁以下的会员对比更倾向于“演讲沙龙”的联谊活动；



3

服务项目基本情况

服务项目基本情况



◆ 两年度对比，“扶志助飞”项目依然从认知率、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		(%)
	Y17-18	Y16-17	Y17-18	Y16-17	Y17-18	Y16-17	Y17-18	Y16-17	
基数=所有回答会员	3969	3122	3769	2942	3604	2754	3967	3078	
扶志助飞	73	72	54	51	30	28	32	30	
敬老	67	66	44	42	12	12	10	11	
狮爱图书室	64	63	31	31	6	8	5	6	
助残	63	59	31	27	5	4	5	4	
社区服务	60	58	39	36	12	11	9	8	
红色行动（血液银行）	59	58	28	27	5	5	5	5	
扶贫	53	52	29	29	7	7	7	8	

注：仅显示比例≥50%的数据

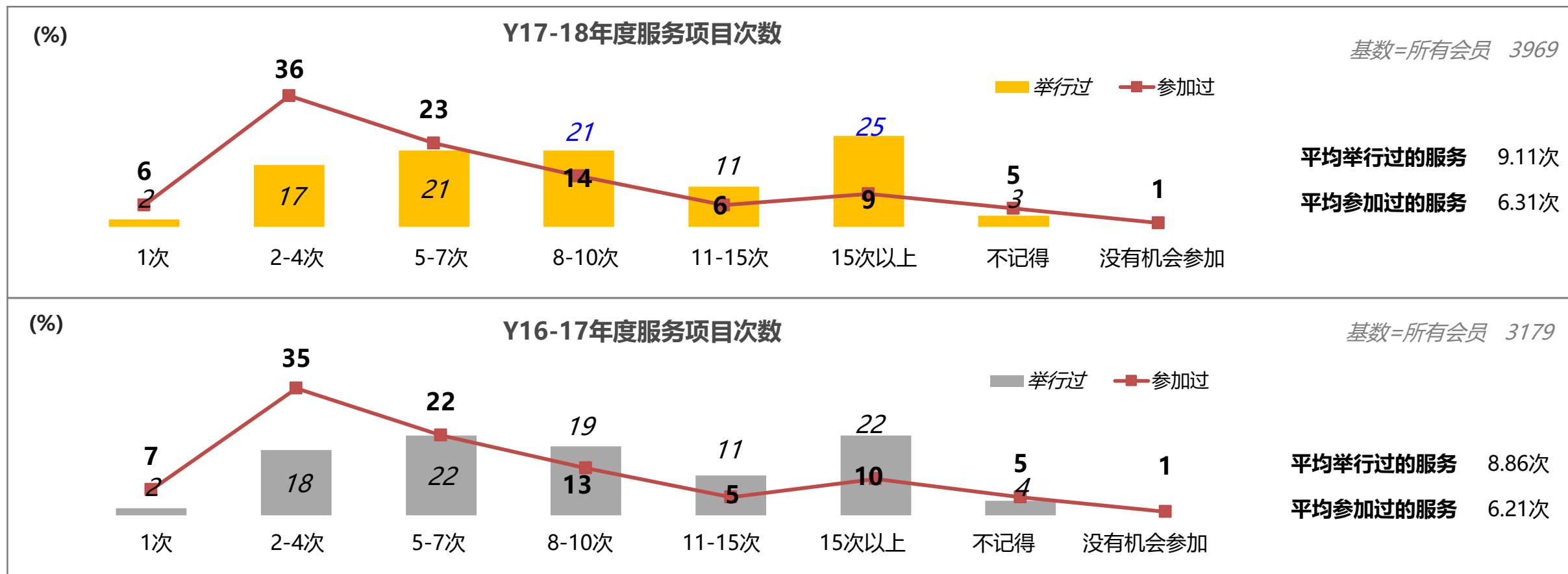
B2: 知道/听说的服务项目呢？（单/多选） B3:最近一年内曾经都参加过的服务项目呢？（单/多选） B4 :最近一年内，最经常参与的服务项目？（单选）

B5: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-参加服务项目次数



- ◆ Y17-18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相似;
- ◆ 本年度狮子会举办过“8-10次”和“15次以上”的服务项目数量显著增加;



服务项目基本情况-会员的参与情况



◆ 本年对不同年龄段对比，46岁以上的会员在过去一年对服务项目的参与度显著高于46岁以下的会员；从不同年龄的会员上可以了解到中青年的会员对现有狮子会服务项目参与度较低，可加强推动会员的参与。

(%)

Y17-18 35岁以下 36-45岁以内 46岁以上

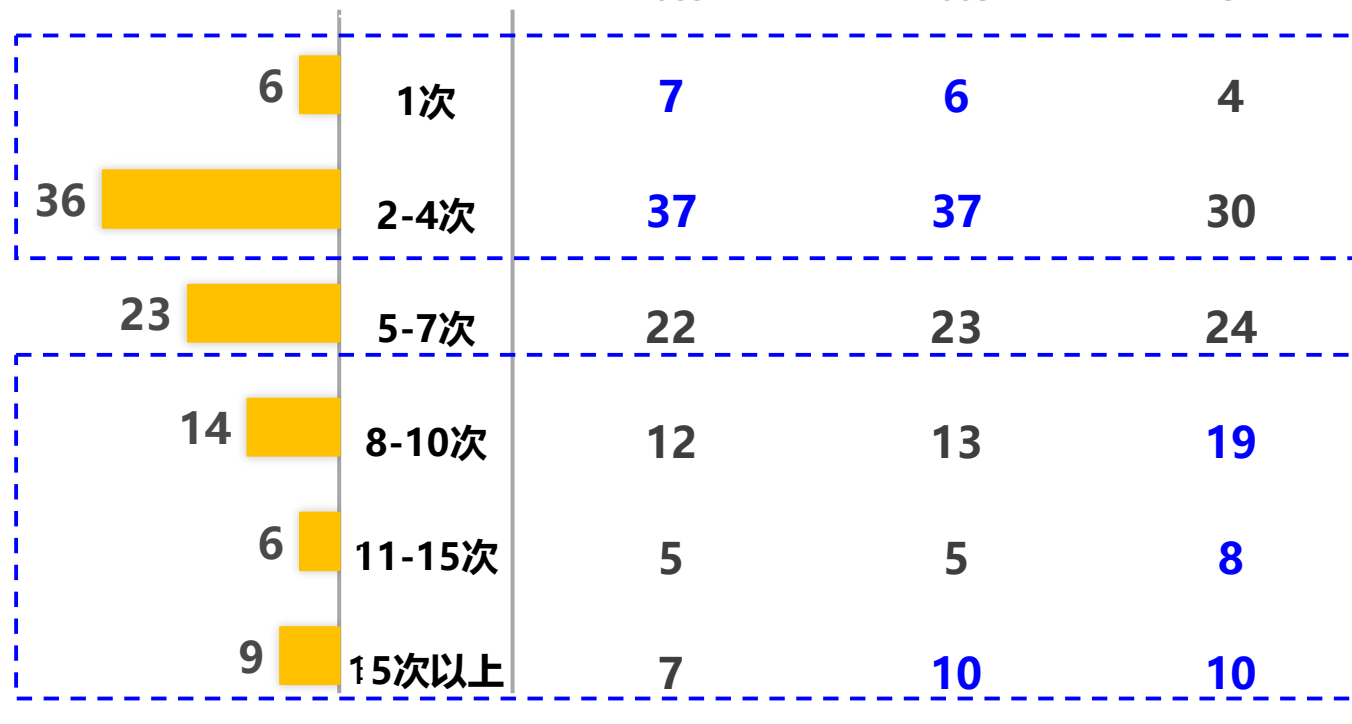
基数=所有回答会员

3969

1089

2083

797



	总体	35岁以下	36-45岁以内	46岁以上
基数:所有回答会员	3769	1002	1997	770
扶志助飞	54	50	56	55
敬老	44	42	44	45
社区服务	39	35	39	44
狮爱图书室	31	28	32	34
助残	31	28	31	35
扶贫	29	28	28	33
红色行动 (血液银行)	28	25	28	31
温馨工程	21	20	20	25
爱芯工程	19	18	18	24
环保活动	19	17	19	20
糖尿病预防宣讲	17	15	16	20
和平海报	17	15	16	18
防盲治盲	12	12	10	16
恤孤	12	12	12	12
重大疾病救助	10	8	11	12

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仍然保持最高的满意度；红色行动、扶志助飞、护苗行动、糖尿病预防宣讲、狮爱图书室服务项目满意度显著提升；

平均值	Y17-18	Y16-17
基数=所有会员	3969	3179
【红色行动（血液银行）】	4.61	4.54
	4.48	4.47
【扶志助飞】	4.47	4.36
【护苗行动】	4.47	4.24
【恤孤】	4.46	4.38
【社区服务】	4.43	4.39
【助残】	4.43	4.38
【温馨工程】	4.43	4.32
【扶贫】	4.4	4.38
【糖尿病预防宣讲】	4.39	4.23
【星梦同航】	4.39	4.23
【守护天使】	4.39	4.25

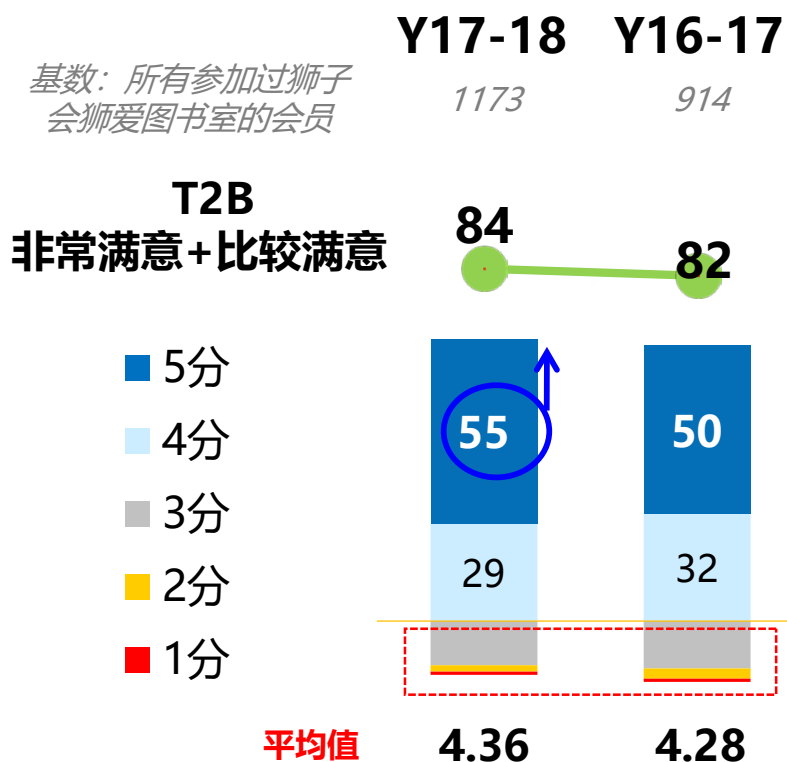
平均值	Y17-18	Y16-17
基数=所有会员	3969	3179
【爱芯工程】	4.38	4.29
【解锁行动】	4.37	4.3
【狮爱图书室】	4.36	4.28
【防盲治盲】	4.35	4.37
【应急救援】	4.31	4.24
【和平海报】	4.29	4.23
【地贫宣讲】	4.29	4.29
【灾后重建】	4.27	4.22
【女性与家庭关爱】	4.26	4.27
【NGO交流】	4.26	4.16
【母乳爱】	4.25	3.84
【重大疾病救助】	4.24	4.14
【环保活动】	4.23	4.31

服务项目满意度-狮爱图书室



- ◆ 总体来看，参加过狮爱图书室服务项目的会员有八成以上对该服务项目满意度评价较满意；
- ◆ 与去年度对比狮爱图书室服务项目存在最大的不足仍是“后期跟进工作不完善”；“过于形式主义”的比例有增长的趋势；

(%)



改善的方向

17-18	16-17	
基数=186	基数=156	对服务队举行的服务不满意的被访者
19%	17%	后续跟进工作不完善
10%	7%	过于形式主义
9%	12%	书籍使用率不高/造成资源浪费
9%	11%	没有根据实际情况配置
8%	7%	服务不够细致周到/深入/广泛

注：仅显示总体比例≥5%的数据

注：仅显示B7题对服务项目不满意的基数≥100的服务项目

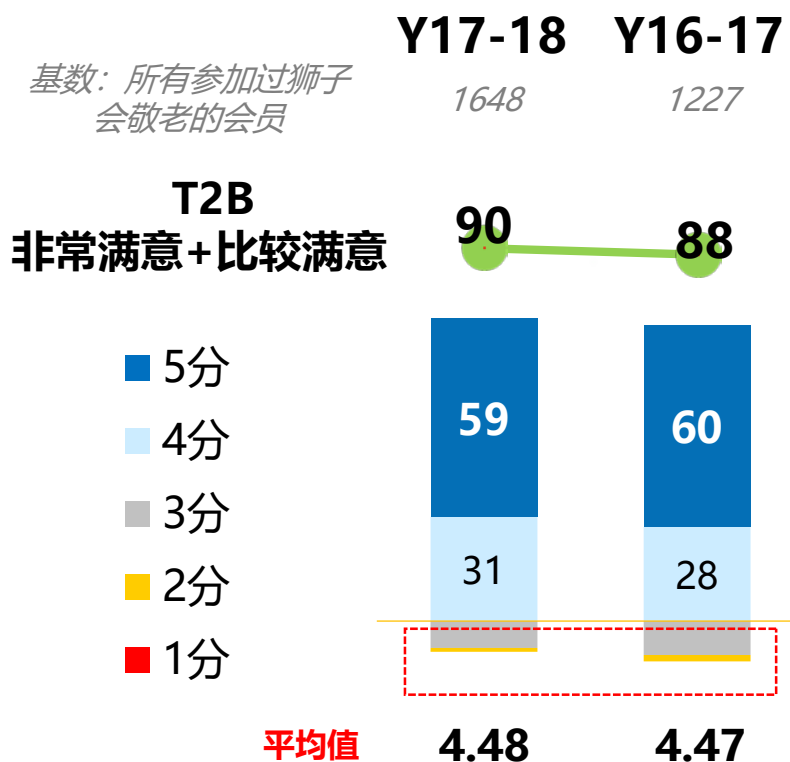
B6:您对在最近一年内所参加过的服务队举行的服务项目的满意度； B7:您对服务队举行服务项目不满意的原因

服务项目满意度-敬老



- ◆ 总体来看，参加过敬老服务项目的会员有将近九成对该服务项目满意度评价较满意；
- ◆ 与去年度对比敬老服务项目存在最大的不足仍是“服务不到位/没有持续服务”；“开展得不多/力度不够”的比例有增长的趋势；

(%)



改善的方向

17-18	16-17	对服务队举行的服务不满意的被访者
基数=158	基数=139	
35%	31%	服务不到位/没有持续服务
17%	25%	过于形式化
10%	12%	经验不足/没有系统规划
9%	3%	开展得不多/力度不够
6%	9%	没有实际效果

注：仅显示总体比例≥5%的数据

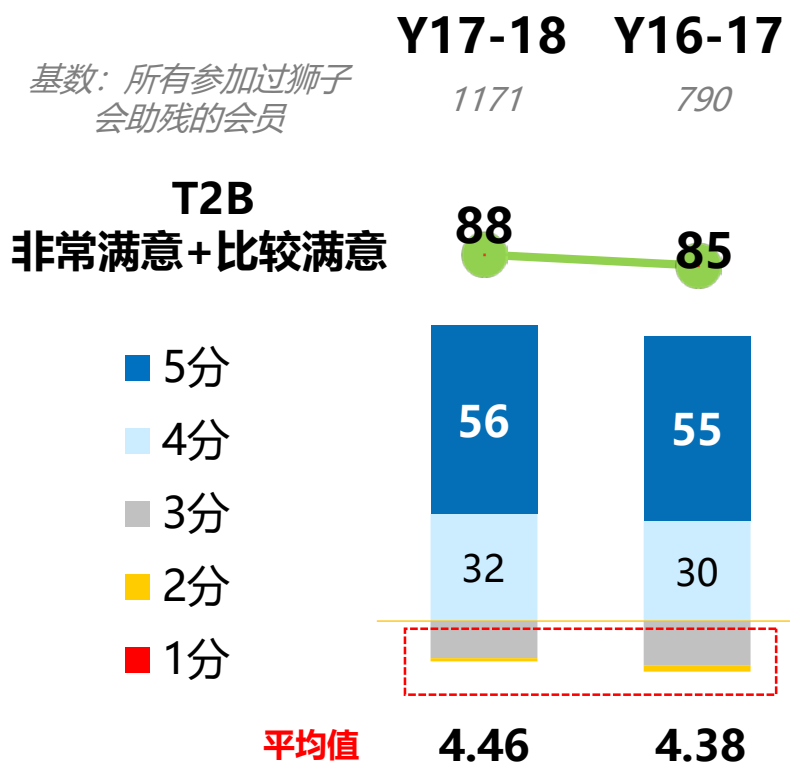
注：仅显示B7题对服务项目不满意的基数≥100的服务项目

服务项目满意度-助残



- ◆ 总体来看，参加过助残服务项目的会员有八成以上对该服务项目满意度评价较满意；
- ◆ 与去年度对比助残服务项目存在不足的方面是“帮组不到位”、“活动不够全面、举办频次少”以及“过于形式主义”；而本年度在“不够深入了解受助者的需求”方面得到了较好的改善；

(%)



改善的方向

17-18	16-17	
基数=137	基数=114	对服务队举行的服务不满意的被访者
14%	11%	帮助不到位
13%	16%	活动不够全面/举办频次少
13%	8%	过于形式化
4%	13%	不够深入了解受助者的需要

注：仅显示总体比例≥10%的数据 & 17-18年度改善明显的的数据

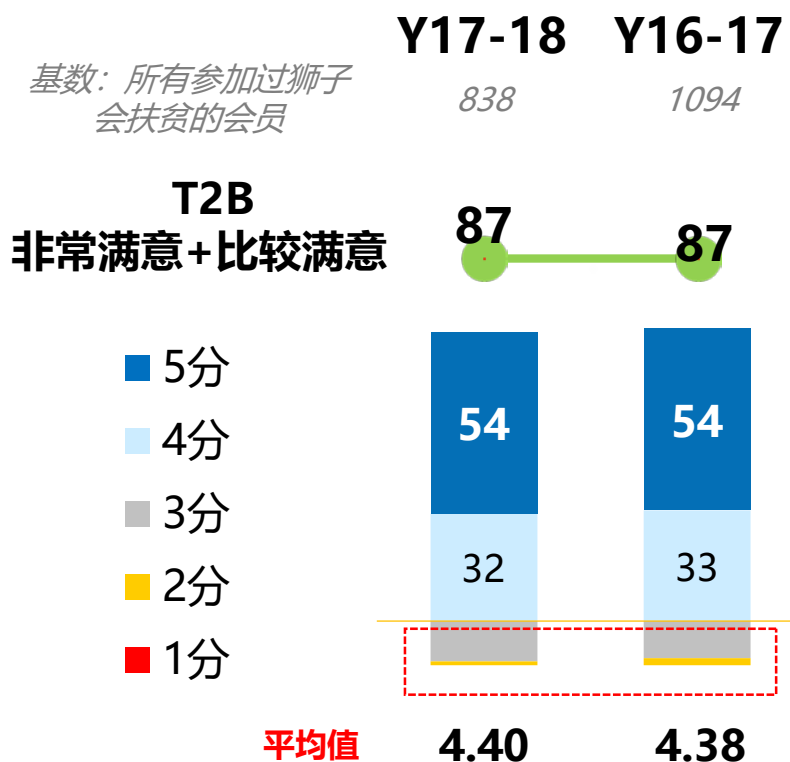
注：仅显示B7题对服务项目不满意的基数≥100的服务项目

服务项目满意度-扶贫



- ◆ 总体来看，参加过扶贫服务项目的会员有将近九成对该服务项目满意度评价较满意；
- ◆ 去年度对比扶贫服务项目存在较大的不足方面是“服务标准不规范/没有帮助真正有需要的人”；

(%)



改善的方向

17-18	16-17	对服务队举行的服务不满意的被访者
基数=143	基数=104	
15%	12%	服务标准不规范/没有帮助真正有需要的人
13%	33%	不能解决根本问题
10%	8%	过于形式化
8%	13%	服务跟进要加强/后期跟踪不够

注：仅显示总体比例≥5%的数据

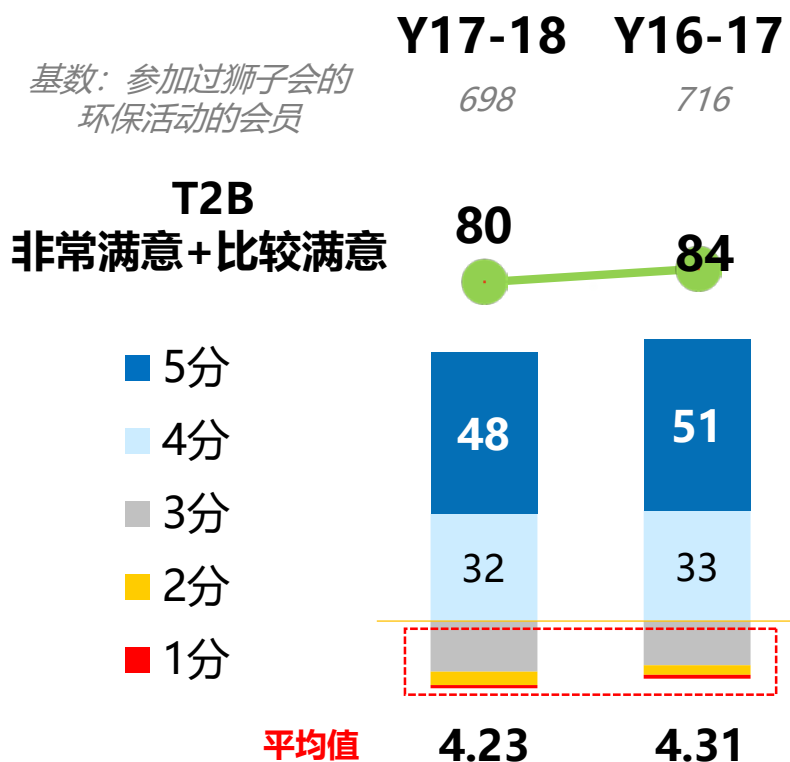
注：仅显示B7题对服务项目不满意的基数≥100的服务项目

服务项目满意度-环保活动



- ◆ 总体来看，参加过环保活动服务项目的会员有八成对该服务项目满意度评价较满意；
- ◆ 与去年度对比环保活动服务项目存在最大的不足仍是“社会影响力度不大”；狮友的执行影响力是改善该服务项目的核心

(%)



改善的方向

17-18	16-17	对服务队举行的服务不满意的被访者
基数=143	基数=104	
26%	26%	社会影响力度不大
15%	12%	过于形式化
10%	8%	组织策划能力差
8%	5%	狮友参与度不高
8%	5%	服务内容不够丰富

注：仅显示总体比例≥5%的数据

注：仅显示B7题对服务项目不满意的基数≥100的服务项目

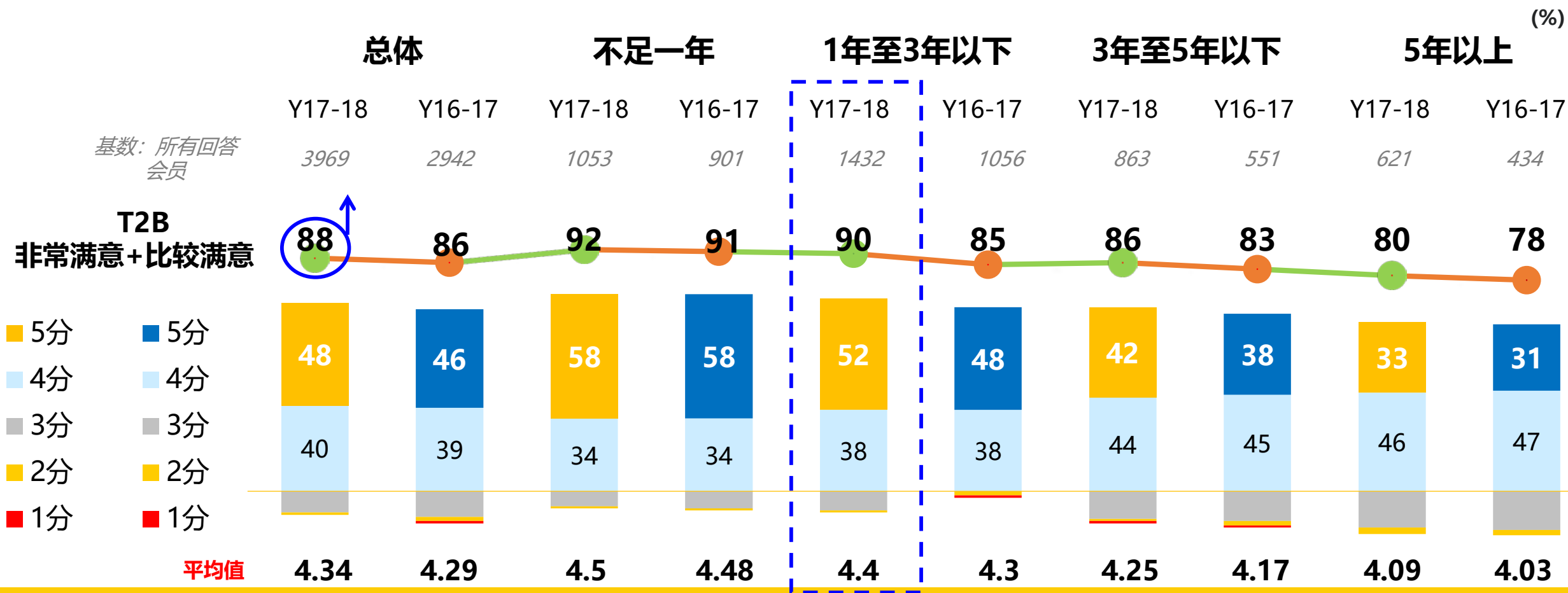
4

满意度评价

会员对狮子会的整体满意度情况-1



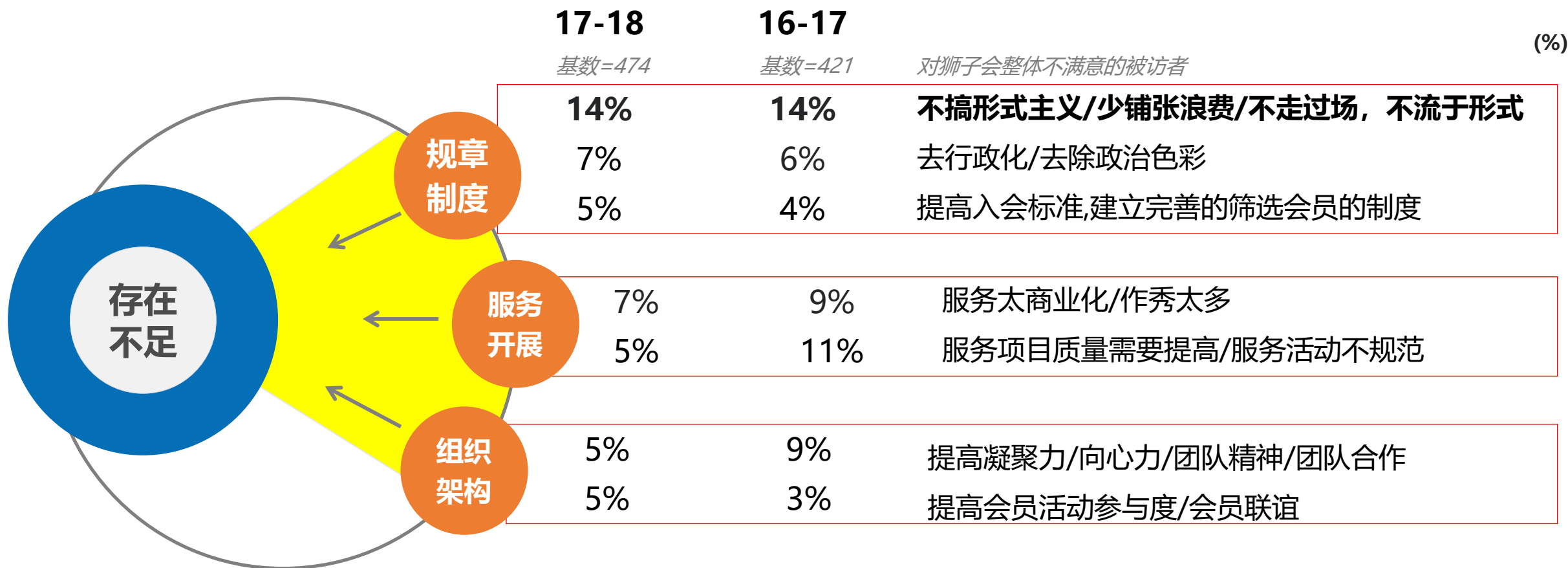
- ◆ 总体来看，八成以上的会员对广东狮子会的总体满意度评价较满意；
- ◆ 与去年度对比T2B（非常满意+比较满意）满意度评价显著上升，尤其是加入狮子会“1年至3年以下”的会员对狮子会的满意度评价显著上升；



会员对狮子会的整体满意度情况-2



◆ 少数会员对狮子会整体不满意的原因集中在：规章制度、服务开展、组织架构三个方面，组织架构和规章制度的不完善会影响到服务开展的质量和不够全面，担心不能从根本解决问题回馈社会等。



注：仅显示17-18年度总体比例≥5%的数据

会员对狮子会各板块的满意度情况



- ◆ 两年度对比，会员对狮子会的各板块的满意度呈稳定上升的状态，平均分均达4分以上；尤其是在“服务开展”、“选举制度”、“人才选拔机制（服务队层面）”、“宣传推广”、“自我监督和纠错能力”以及“会员关爱”的方面的满意度显著上升；

(平均值)

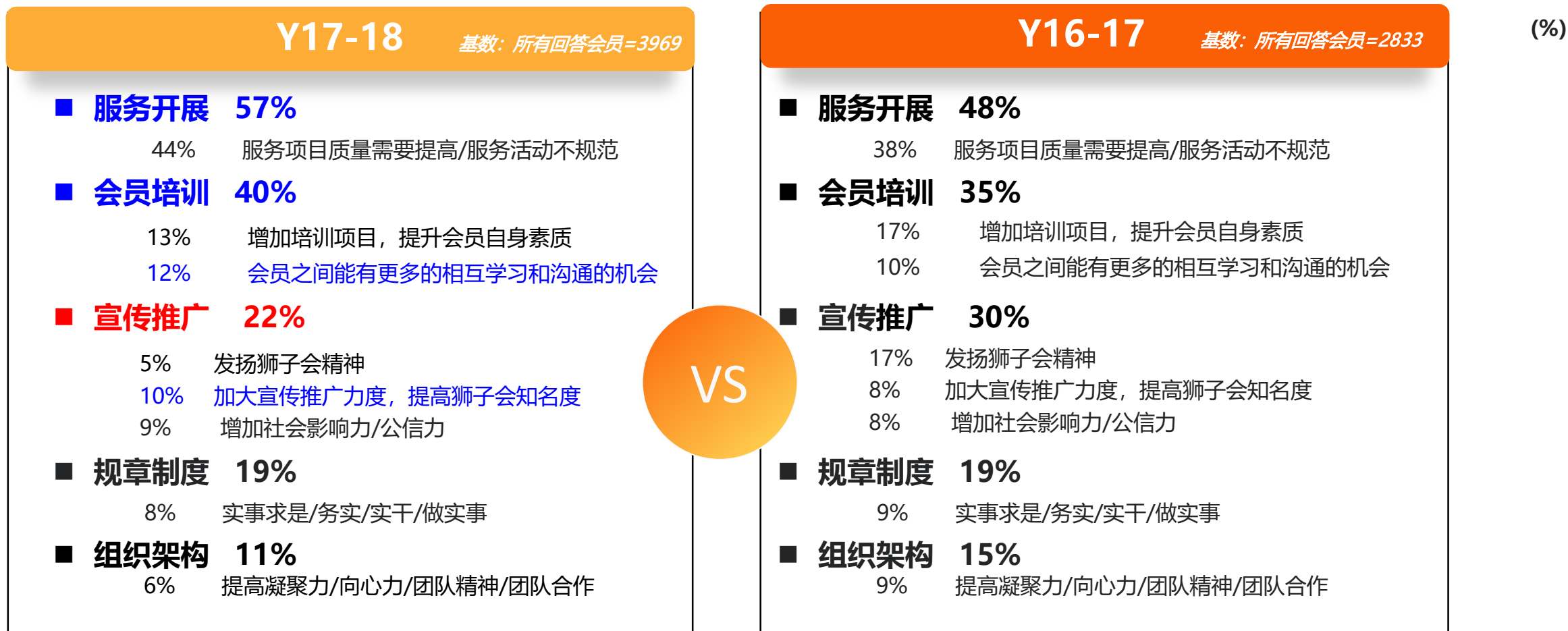
	组织架构	服务开展	社会形象	选举制度	财务管理	规章制度	培训机制	人才选拔机制 (服务队层面)	宣传推广	自我监督和纠错能力	人才选拔机制 (区会层面)	会员关爱
Y17-18 (基数=3969)	4.48	4.47	4.47	4.45	4.44	4.44	4.38	4.34	4.33	4.29	4.25	4.21
Y16-17 (基数=3179)	4.45	4.42	4.46	4.41	4.4	4.41	4.38	4.29	4.29	4.24	4.21	4.13

注：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



- ◆ 尽管会员对“服务开展”、“会员培训”满意度呈稳定上升状态，仍然是会员认为在2018年亟需进一步提升的重点方向，尤其需要提升服务项目的质量从而提高狮子会的知名度，增加会员之间相互学习的机会；



对狮子会的观点的评价-1



◆ 两年对比，会员更认同广东狮子会能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

	Y17-18	Y16-17
基数=所有回答会员	3969	2888
T2B=非常同意+比较同意	86	83

✓ 在广东狮子会，让我得到了心灵上的巨大富足

	Y17-18	Y16-17
基数=所有回答会员	3969	2893
T2B=非常同意+比较同意	84	82

对狮子会的观点的评价-2



- ◆ 两年对比，广东狮子会会员认同狮子会能够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

	Y17-18	Y16-17
基数=所有回答会员	3968	2892
T2B=非常同意+比较同意	89	86

- ✓ 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

	Y17-18	Y16-17
基数=所有回答会员	3969	2891
T2B=非常同意+比较同意	81	79

对狮子会的观点的评价-3



- ◆ 两年对比，会员更认同广东狮子会具有高效行动能力，以及能够通过多元化的服务惠及更多的受众，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

	Y17-18	Y16-17	Y17-18	Y16-17	Y17-18	Y16-17
基数=所有回答会员	3969	2896	3969	2888	3969	2890
T2B=非常同意+比较同意	90	89	89	87	90	88

✓ 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

	Y17-18	Y16-17	Y17-18	Y16-17
基数=所有回答会员	3969	2883	3969	2879
T2B=非常同意+比较同意	88	87	87	86

对狮子会的观点的评价-4



- ◆ 两年对比，更多的会员认为狮子会的会员能够言行文明以及务实诚信、廉洁自律，能做到身体力行，更好的服务社会；

(%)

- ✓ 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

	Y17-18	Y16-17	Y17-18	Y16-17
基数=所有回答会员	3969	2878	3969	2873
T2B=非常同意+比较同意	93	92	94	93

- ✓ 身为会员应该言行文明

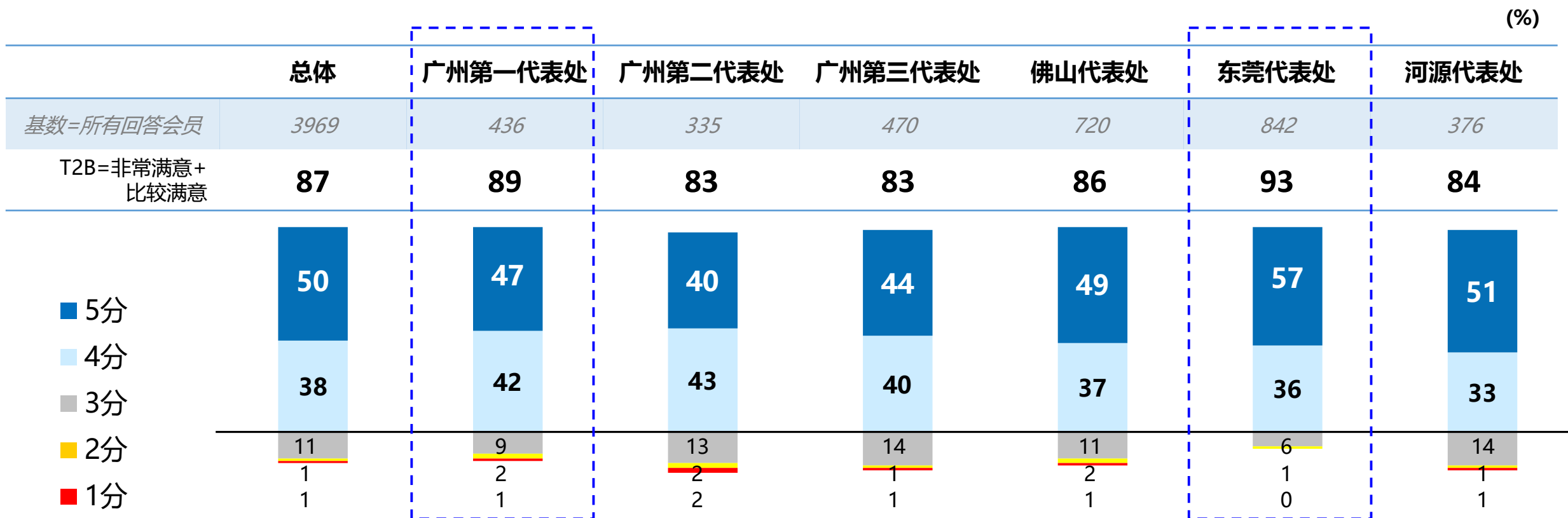
- ✓ 身为会员应该务实诚信、廉洁自律

	Y17-18	Y16-17	Y17-18	Y16-17
基数=所有回答会员	3969	2872	3969	2866
T2B=非常同意+比较同意	95	93	97	96

代表处满意度评价-组织发展速度



- ◆ 总体而言，87%的广东狮子会的会员，对狮子会各代表处组织发展速度满意度较高；
- ◆ 东莞代表处的会员对该代表处组织发展速度的评价最高，其次是广州第一代表处；

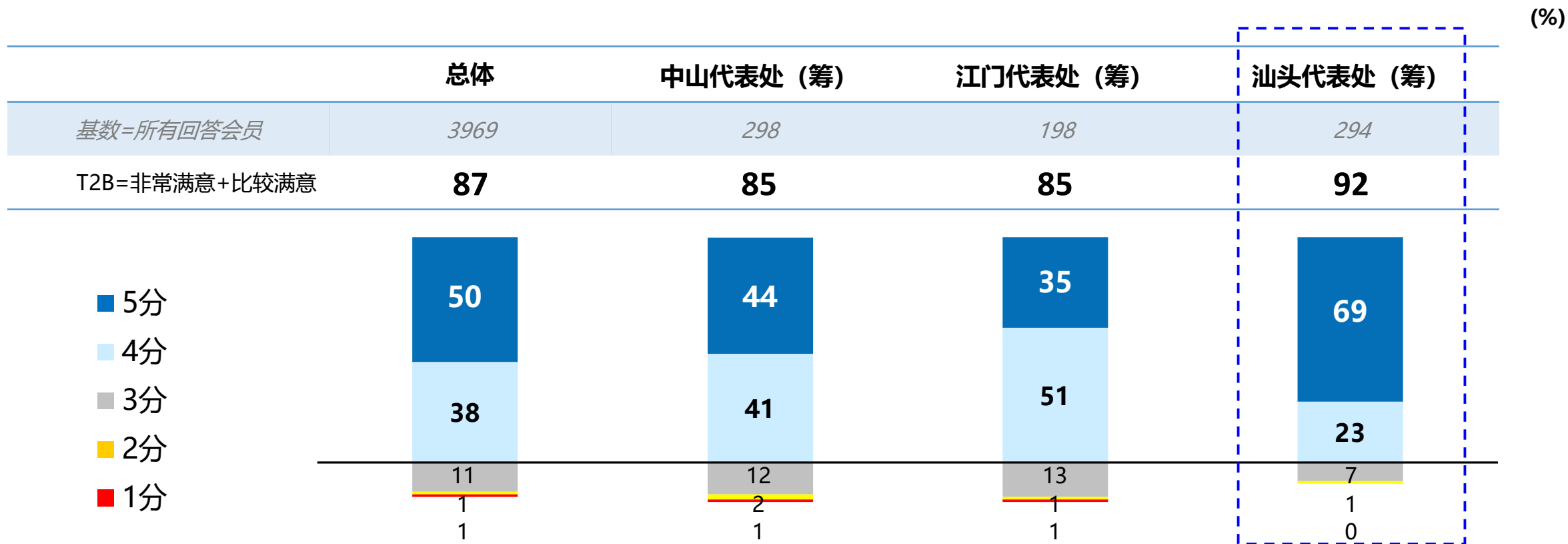


注：不显示筹备代表处数据

筹备代表处满意度评价-组织发展速度



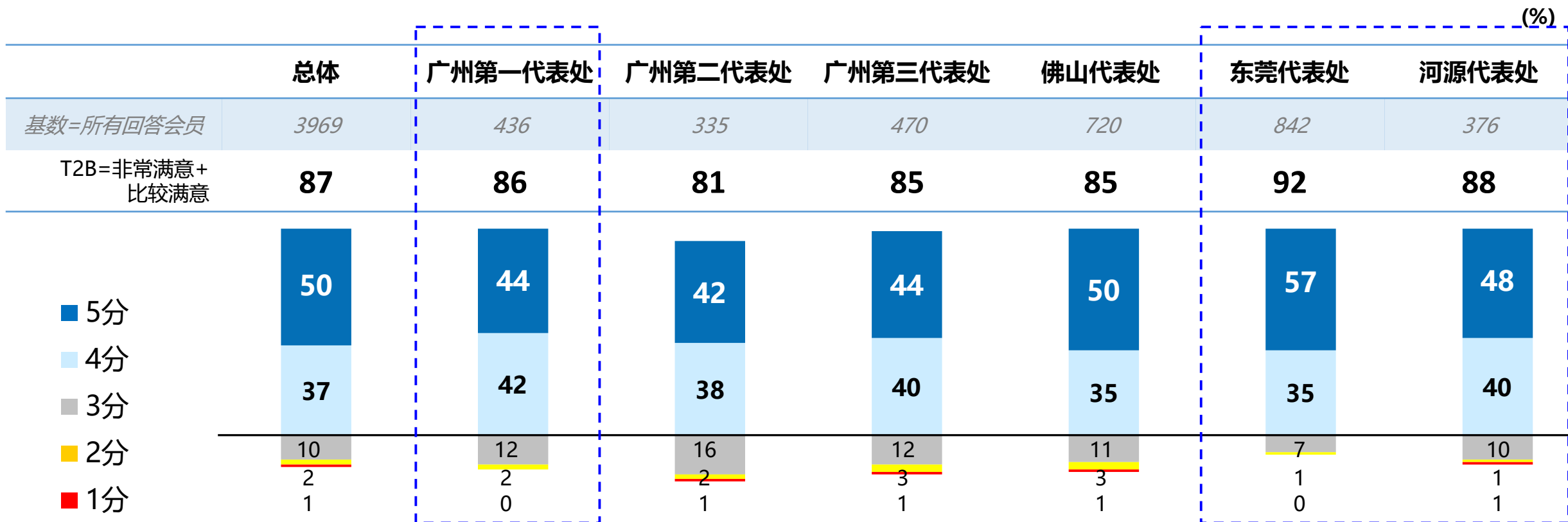
- ◆ 同上，8成以上的广东狮子会的会员，对狮子会各筹备代表处组织发展速度满意度较高；
- ◆ 汕头筹备代表处的会员对该代表处组织发展速度的评价显著高于其他两个筹备代表处；



代表处满意度评价-组织活跃度



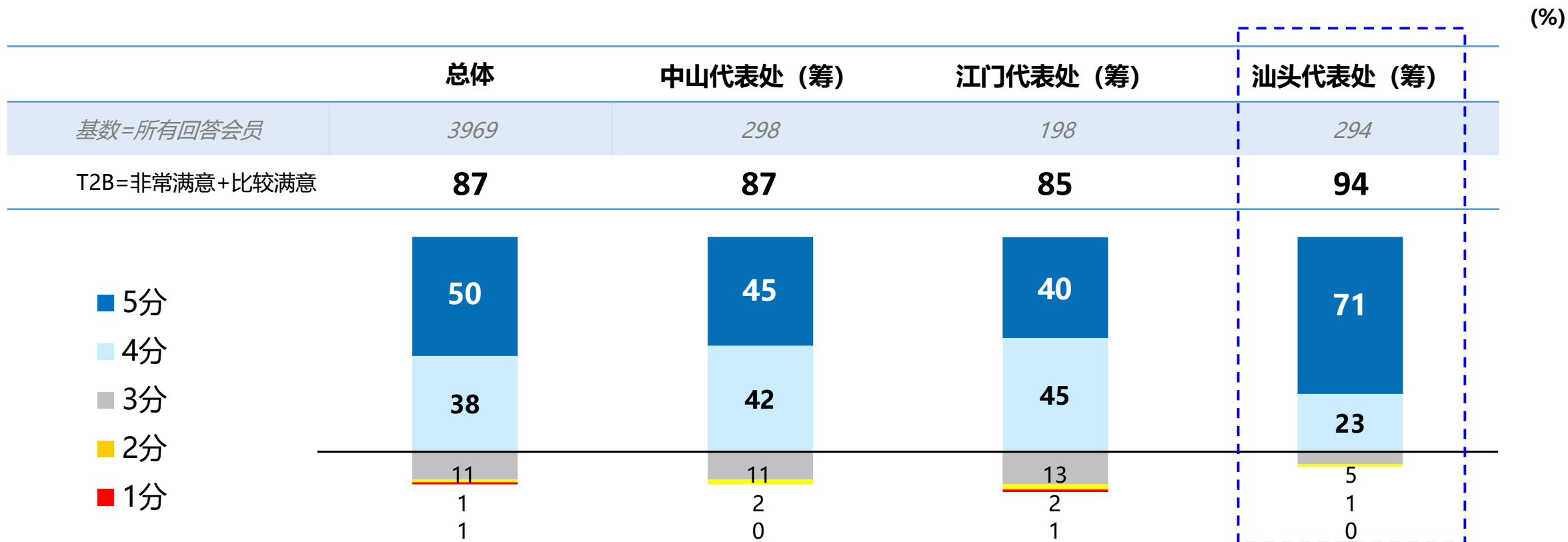
- ◆ 总体而言，超过8成的广东狮子会的会员，对狮子会各代表处组织活跃度满意度较高；
- ◆ 东莞代表处的会员对该代表处组织活跃度的评价最高，其次是河源代表处、广州第一代表处；



筹备代表处满意度评价-组织活跃度



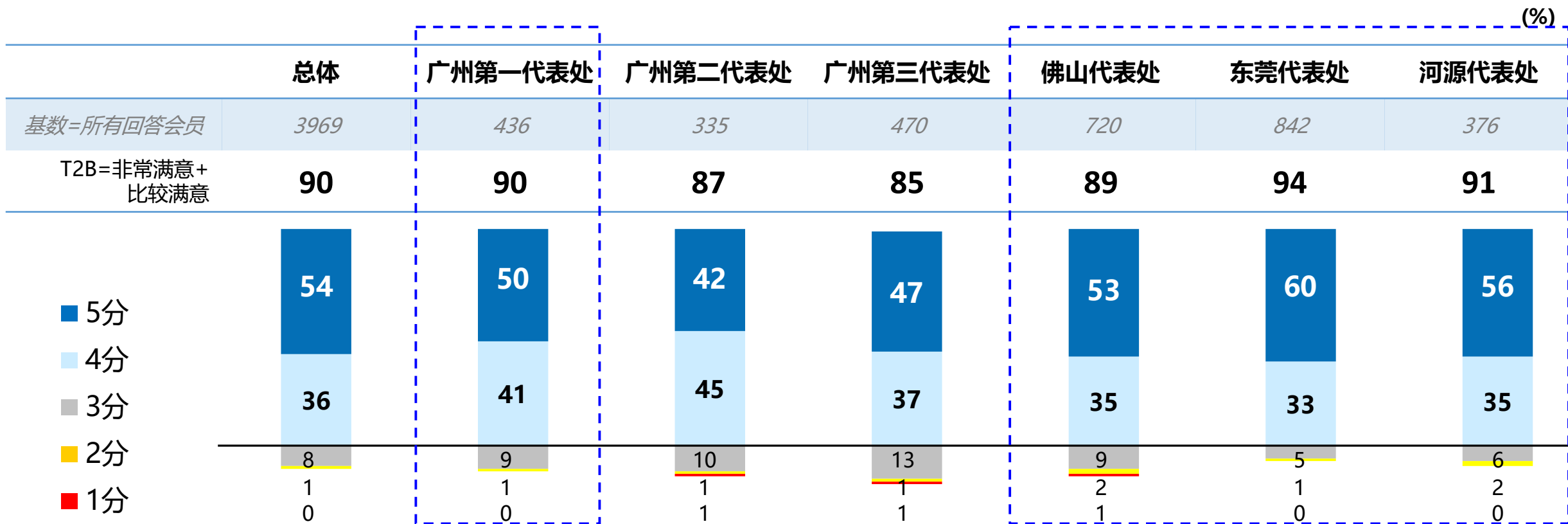
- ◆ 同上，超过8成的广东狮子会的会员，对狮子会各筹备代表处组织活跃度满意度较高；
- ◆ 汕头筹备代表处的会员对该代表处组织活跃度的评价最高；



代表处满意度评价-狮务规范程度



- ◆ 总体而言，九成的广东狮子会的会员，对狮子会各代表处狮务规范程度满意度较高；
- ◆ 相对而言，东莞代表处对狮务规范的满意度评价最高，达到94%的分值。



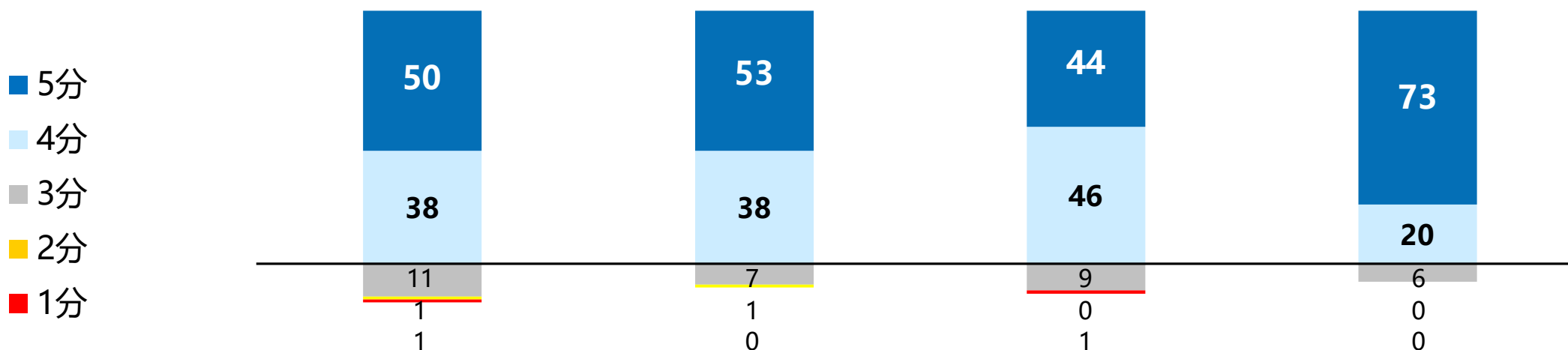
筹备代表处满意度评价-狮务规范程度



◆ 同上，九成的广东狮子会的会员，对狮子会各代筹备表处狮务规范程度满意度较高；

(%)

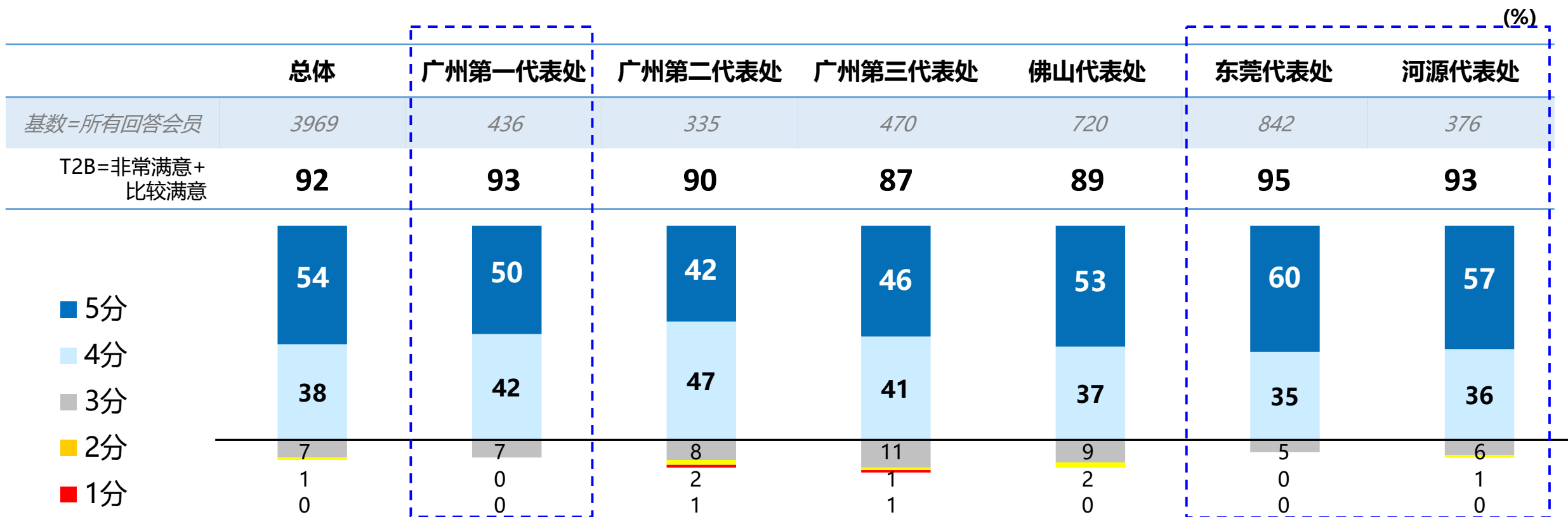
	总体	中山代表处 (筹)	江门代表处 (筹)	汕头代表处 (筹)
基数=所有回答会员	3969	298	198	294
T2B=非常满意+比较满意	87	92	90	94



代表处满意度评价-整体满意度



- ◆ 总体而言，九成以上的广东狮子会的会员，对狮子会各代表处总体满意度评价比较满意；
- ◆ 东莞代表处、广州第一代表处、河源代表处的会员对于狮子会整体满意度最高。



筹备代表处满意度评价-整体满意度

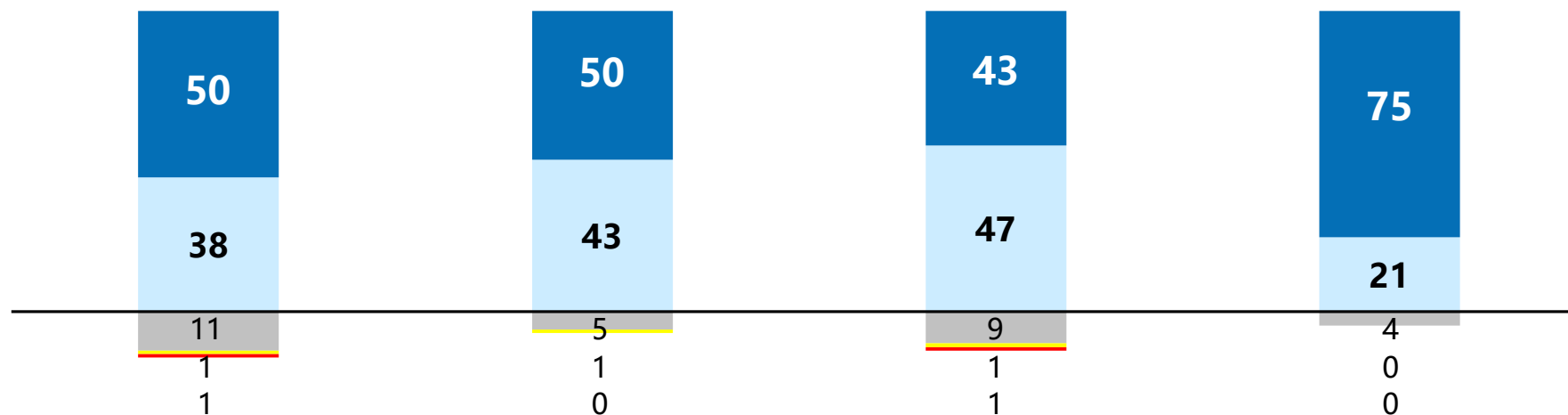


◆ 同上，九成以上的广东狮子会的会员，对狮子会各代表处总体满意度评价比较满意；

(%)

	总体	中山代表处 (筹)	江门代表处 (筹)	汕头代表处 (筹)
基数=所有回答会员	3969	298	198	294
T2B=非常满意+比较满意	87	93	90	96

- 5分
- 4分
- 3分
- 2分
- 1分



代表处满意度评价-综合排名



◆ 整体来看，东莞代表处的整体表现良好，而广州第一代表处和河源代表处仅次于此；

	满意度高 满意度低					
	东莞代表处	广州第一代表处	河源代表处	佛山代表处	广州第二代表处	广州三代表处
基数=所有回答会员	436	335	470	720	842	376
整体满意度	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★★	★★★★
狮务规范程度	★★★★★	★★★★★	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
组织活跃度	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★
组织发展速度	★★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★	★★★★

注：不显示筹备代表处数据

筹备代表处满意度评价-综合排名



◆ 整体来看，汕头筹备代表处的整体表现良好；

	满意度高 满意度低		
	汕头代表处 (筹)	中山代表处 (筹)	江门代表处 (筹)
基数=所有回答会员	298	198	294
整体满意度	★★★★	★★★★	★★★★
狮务规范程度	★★★★	★★★★	★★★★
组织活跃度	★★★★	★★★★	★★★★
组织发展速度	★★★★	★★★★	★★★★

注：不显示筹备代表处数据

5

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。**近年来，以31-45岁的群体成为主要的中坚力量，六成以上是男性会员。
- **Y17-18年度数据显示，加入服务队不足一年的比例持续攀升，接近总体的五成，**可见新增会员的情况多侧面反映狮子会的吸引力大，发展速度快。**然而加入服务队1至3年以下的比例则有较明显的下滑趋势，**在发展的同时也关注现有会员的情况，需要加强“老会员”的了解；
- **有66%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，**从不同的性别中对比可了解到，男性会员继续服务狮子会更关注的是通过狮子会塑造自身的形象和获得的人脉资源渠道；而女性会员更主要的是能够帮组别人的同时充实自己的生活；
- **本年度不同年龄段的会员对“分享会/读书会”、“培训”、“演讲沙龙”活动依然有较高的期望值，**但狮子会会员覆盖的年龄段较广、层面多，建议增加举办适合不同年龄、不同层面的联谊活动，加强狮子会会员的沟通了解；

调研总结2-关于服务开展



- “扶志助飞”项目依然从认知率、参与率、最经常参率与及推荐率上表现均好。
- 本年度狮子会举办过“8-10次”和“15次以上”的服务项目数量显著增加，从不同年龄的会员上可以了解到中青年的会员对现有狮子会服务项目参与度较低，可加强推动会员的参与；
- 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**，扶志助飞、护苗行动、糖尿病预防宣讲、狮爱图书室服务项目满意度显著提升；
- 部分会员对于“狮爱图书室”、“敬老”、“助残”、“扶贫”以及“环保行动”服务项目不满意度的方面较显著，主要集中在：**服务标准不规范、服务对象需求不明确、服务后期的跟进工作不够完善、服务不具持续性开展、服务影响力不足等**由此可见，活动的延续性及全面性仍然主要需要完善的方向。

调研总结3-关于整体满意度



- **广东狮子会的总体满意度仍然保持较高的评价，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）。值得关注的是，加入狮子会1年至3年以下的会员对狮子会的满意度评价与去年对比有明显上升的趋势，但本年度该加入年限的会员存在的流失（或存在没有参与填写问卷情况）也较为突出；
- 各个细项的评价，**平均分均达4分以上的满意度**；尤其是在“服务开展”、“选举制度”、“人才选拔机制（服务队层面）”、“宣传推广”、“自我监督和纠错能力”以及“会员关爱”的方面的满意度显著上升；
- 会员认为在2017年亟需提升的方向是**提升服务项目的质量从而提高狮子会的知名度，增加会员之间相互学习的机会**；
- 从各代表处满意度对比分析，**东莞代表处的整体表现良好**。

致谢

Thank You For Watching

