

广东狮子会 2017-2018年度

—— 大型会务 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：刘婉媚狮姐、冯浩宇狮兄

项目执行：新生代市场监测机构广州公司

时 间：2018年8月



调查目的与背景



- ◆ 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。



执行过程及回顾（一）



- ◆ 广东狮子会委托专业市场调研机构展开调查，监事会委托秘书处发放自动计票调查问卷，于2018年4月7日会员代表大会上发放问卷，共回收完整问卷181份；
- ◆ 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。



执行过程及回顾（二）



◆ 鸣谢：

- ▲ 广东狮子会2017-2018年度区会理监事
- ▲ 广东狮子会2017-2018年度区会委员会主席
- ▲ 广东狮子会2017-2018年度代表处理监事
- ▲ 广东狮子会2017-2018年度服务队队长
- ▲ 广东狮子会2017-2018年度服务队、代表处干事
- ▲ 广东狮子会2017-2018年度区会干事
- ▲ 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T2B满意度评价显著高, “ ↓ ” 表示T2B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。
- ◆ “ * ” 代表样本量不足100, 数据仅供参考。
- ◆ “ * * ” 代表样本量不足30, 数据仅供参考。
- ◆ 基数: 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。

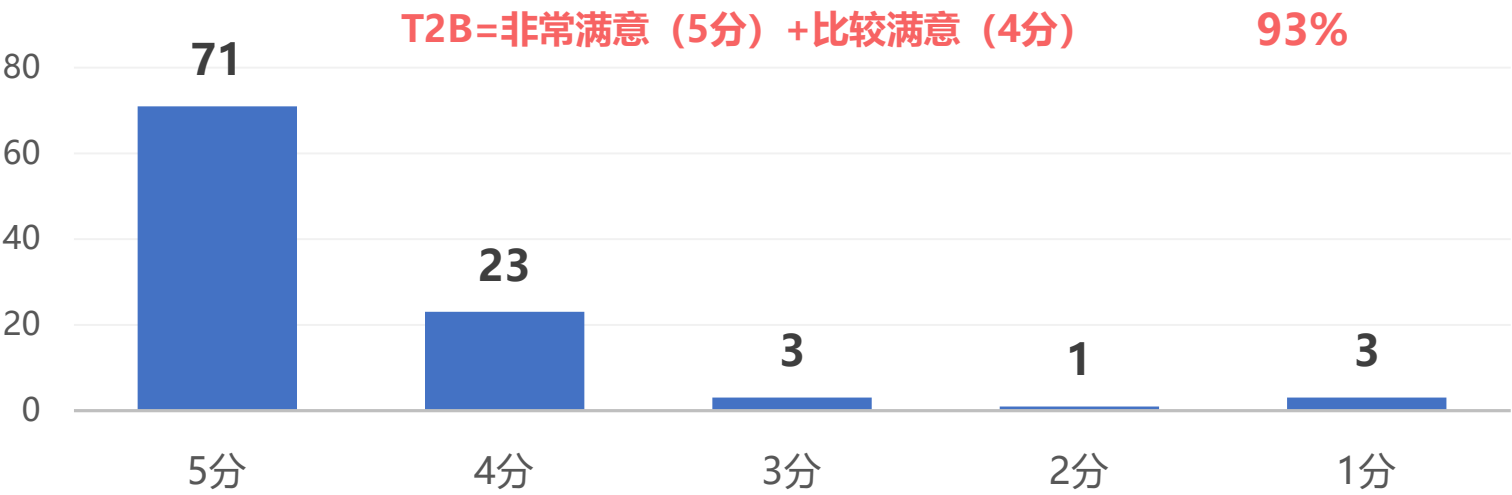
大型活动总体满意度



- ◆ 总体来看，九成以上的会员认可广东狮子会本次举办的大型会务活动；
- ◆ 会员认为活动还有提升空间/有待提高。

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 181



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 12**

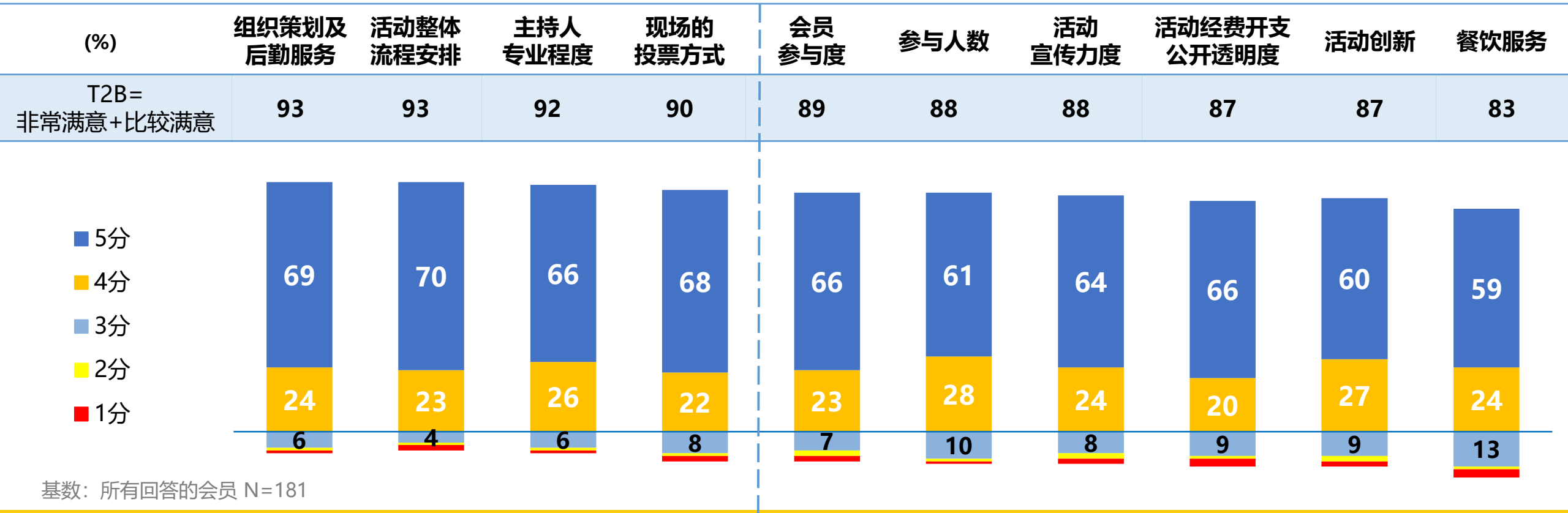
有提升空间/有待提高	25
传承与发扬不连接	8
不够民主公平	8
加强会前培训	8

注：上表仅显示总体≥5的数据

会员对会务活动的各板块满意度情况（1）



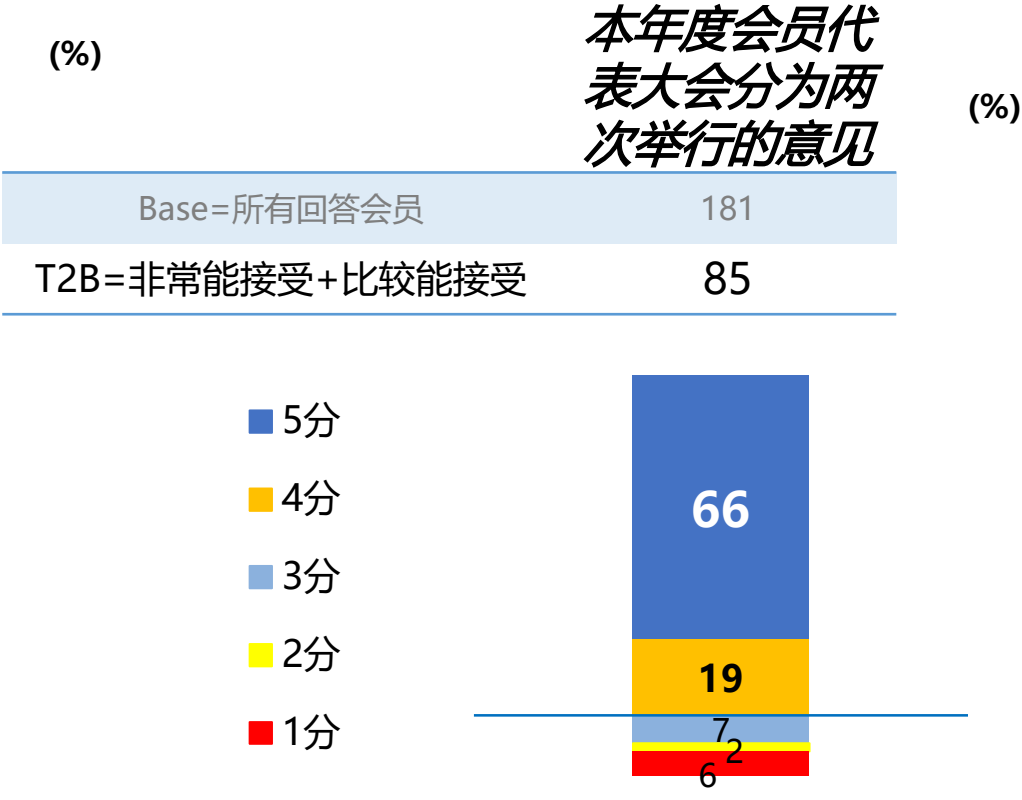
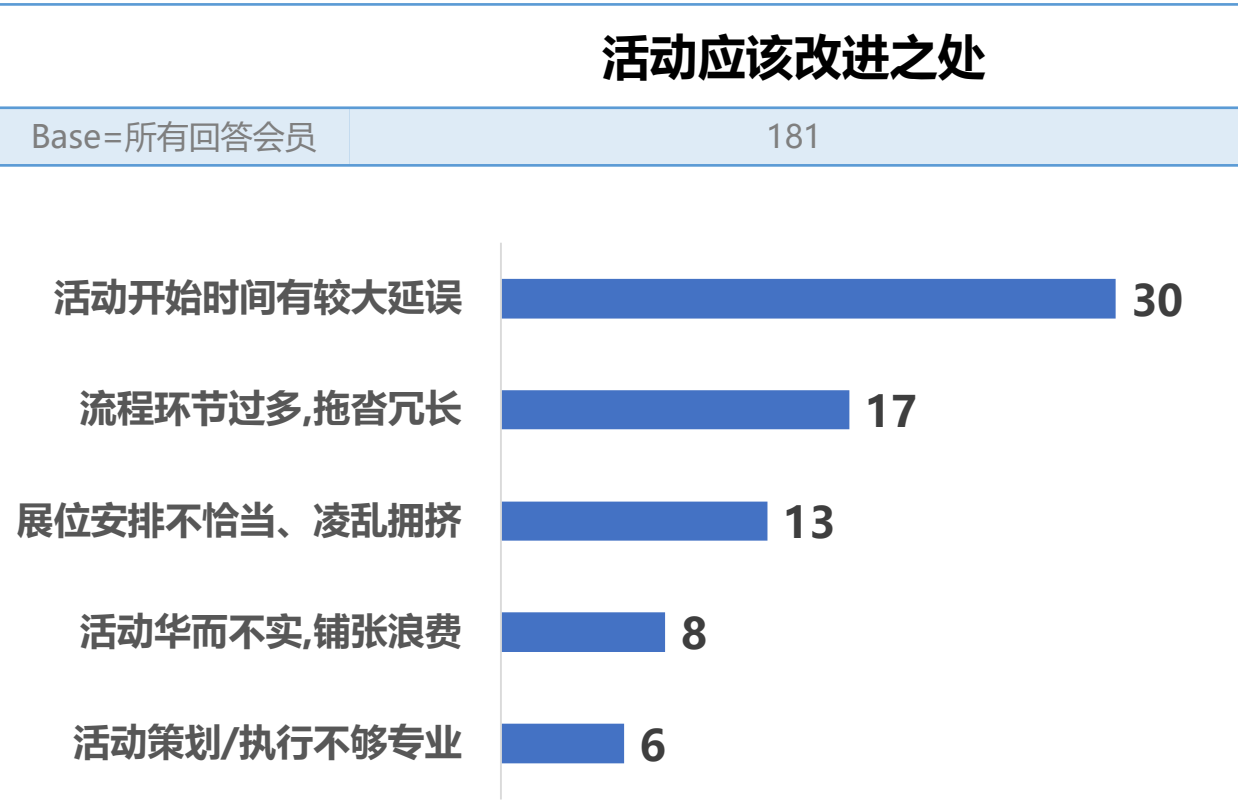
- ◆ 广东狮子会会员对本次举办的大型会务活动 “组织策划及后勤服务”、“活动整体流程安排” 方面的满意度最高，T2B为93%；
- ◆ 而会员对 “餐饮服务” 的满意度评价较低，T2B为83%，有较大的提升空间。



会员参与大型会务的基本情况



- ◆ 活动仍有需要改进的方面，尤其是在“活动开始时间有较大延误”方面；
- ◆ 85%的会员较能接受会员代表大会分为两次举行。

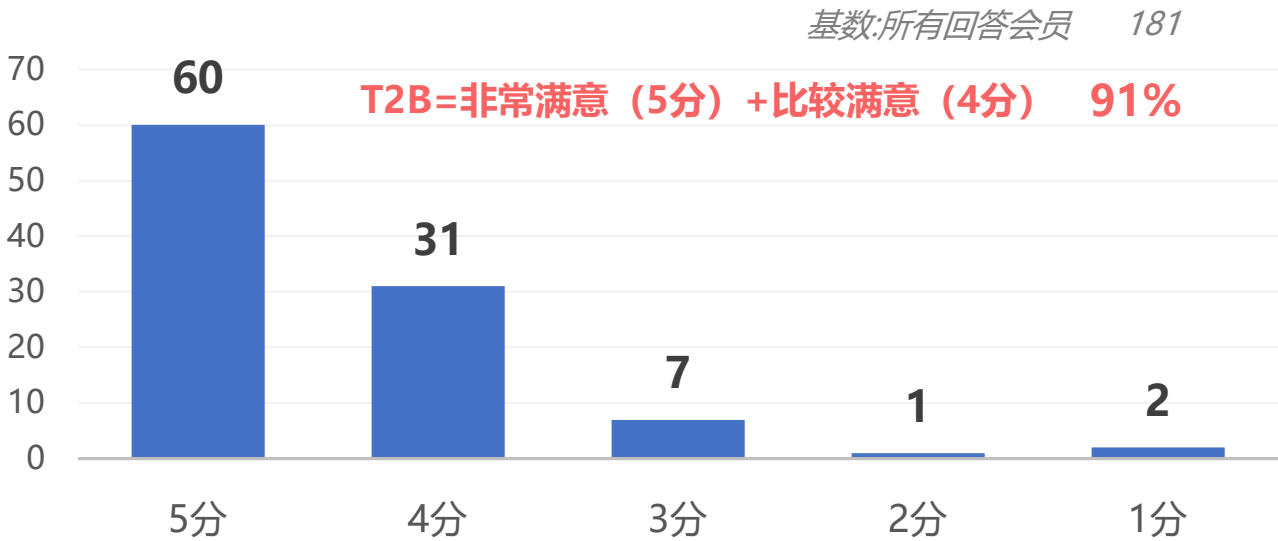


会员对会务活动的期望



- ◆ 总体来看，91%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是希望“再接再厉/越做越好/继续努力”（12%）和“流程安排合理/更严谨”（9%）。

本次活动的整体效果达到的期望程度



对大型会务活动的意见和建议

总体

Base=所有回答会员

181

再接再厉/越做越好/继续努力

12

流程安排合理/更严谨

9

注：上表仅显示总体≥5的数据。

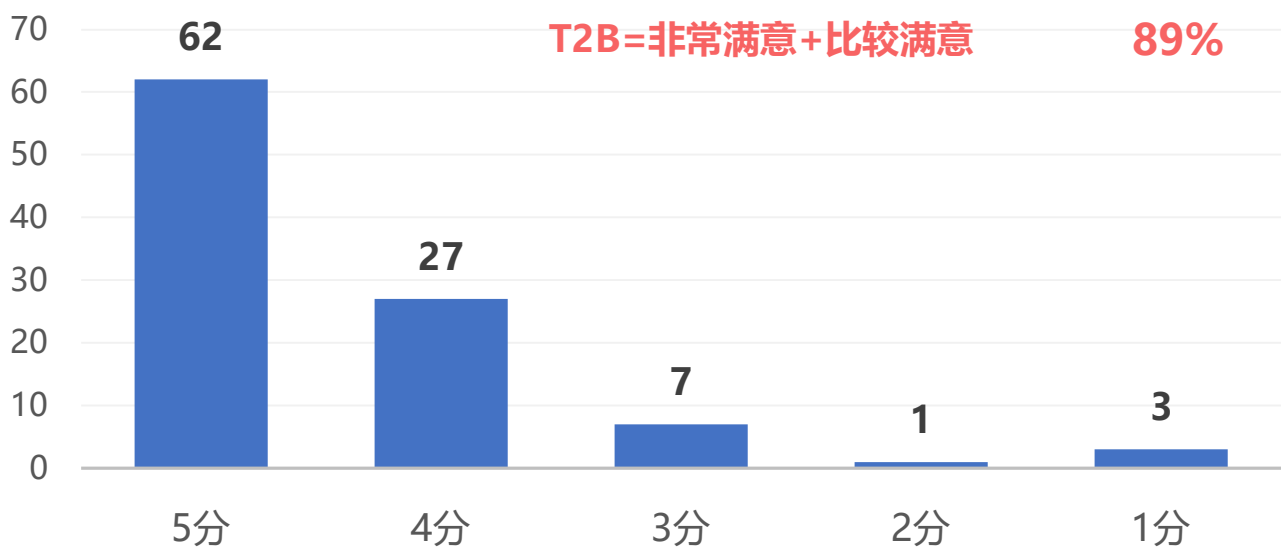
会员对所在代表处活动的综合评价



- ◆ 总体来看，89%的会员对代表处举办的大型会务活动表示较为满意；
- ◆ 会员对代表处的大型会务的建议主要是希望“再接再厉/越做越好/继续努力”；其次是“多交流互动,提高参与度”。

代表处的大型会务活动综合评价

基数:所有回答会员 181



对代表处大型会务活动的综合评价

Base=所有回答会员

总体

再接再厉/越做越好/继续努力	30
多交流互动,提高参与度	15
流程安排合理/更严谨	5
要实事求是/太过于形式化	5
简化流程/环节更紧凑	5

注：上表仅显示总体≥5的数据。

- ◆ 总体来看，九成以上（93%）的会员认可广东狮子会本次举办的大型会务活动；会员对活动“组织策划及后勤服务”、“活动整体流程安排”方面的满意度最高，T2B为93%；而会员对“餐饮服务”的满意度评价较低，T2B为83%，有较大的提升空间。
- ◆ 会员认为在“活动开始时间有较大延误”方面仍需要改进；
- ◆ 85%的会员较能接受会员代表大会分为两次举行。
- ◆ 总体来看，91%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是希望“再接再厉/越做越好/继续努力”（12%）和“流程安排合理/更严谨”（9%）。
- ◆ 总体来看，89%的会员对代表处举办的大型会务活动表示较为满意；
- ◆ 会员对代表处的大型会务的建议主要是希望“再接再厉/越做越好/继续努力”；其次是“多交流互动，提高参与度”。

◆ 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

“ 2015-2016年度 “乐在狮家 让爱飞扬” 、 “2016-2017年度 “让爱飞扬 勇攀高峯” 、 “ 2015-2016年度会员代表大会 ” 2016-2017年度 “让爱飞扬 勇攀高峯” 、 “ 2016-2017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。

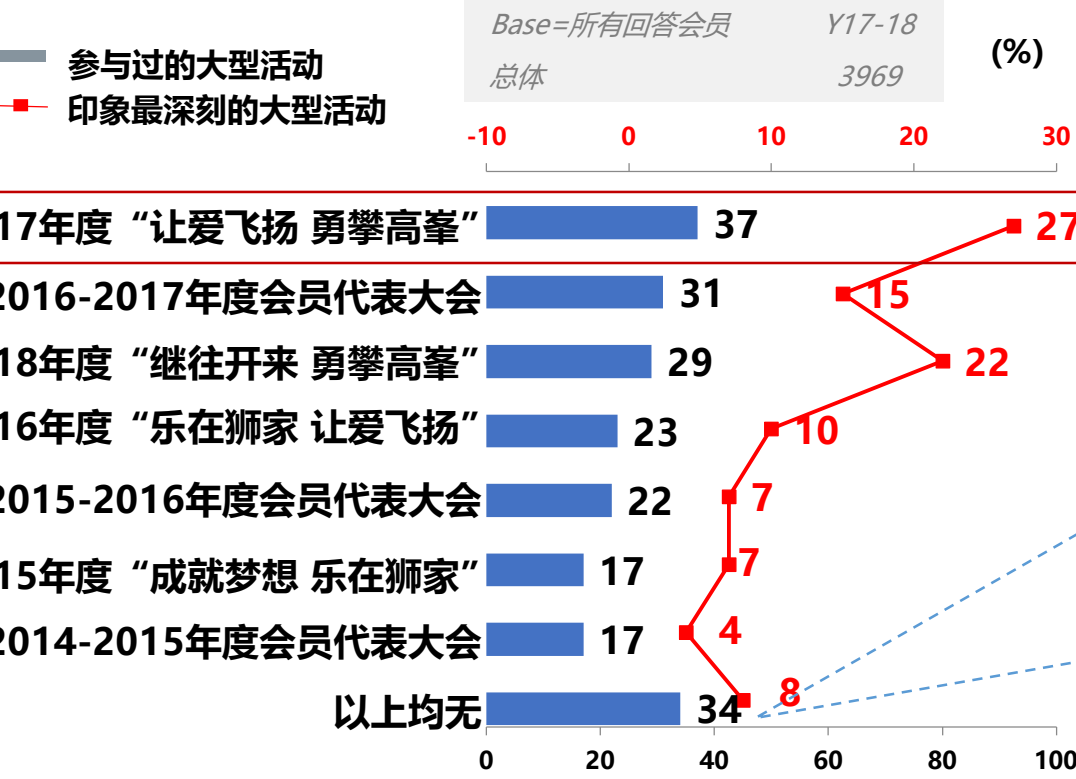
主要内容包括以下方面：

- ▲ 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大型会务活动的观点的评价

狮子会举办的大型活动



- ◆ 2016-2017年度“让爱飞扬 勇攀高峯”典礼是最多会员参加过并且印象最深刻的大型活动。
- ◆ 与往年对比，增加了5成以上的会员是没有参加过大型活动，狮子会举办大型活动的规模有所缩减。参加大型会务的人员数量随着加入会员时间年限呈下降的趋势。



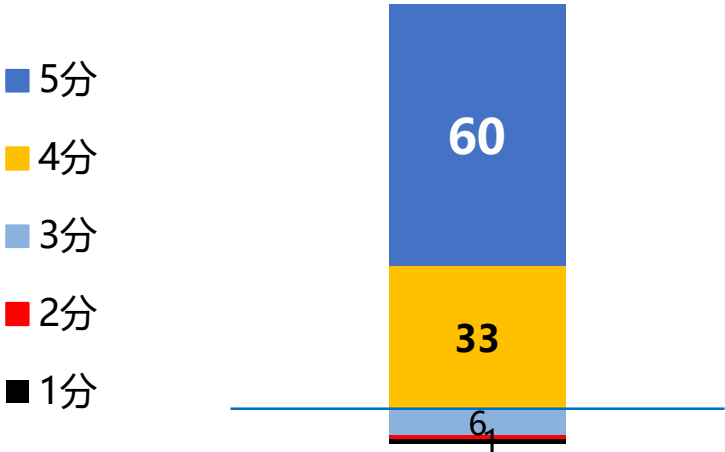
		(个数)			
均无参加过狮子会活动的人数 (个)	总体	入会时间			
		1年以下	1年至3年以内	3年至5年以内	5年以上
(Y17-18)	1346	648	408	165	125
(Y16-17)	865	426	254	104	81

狮子会举办的大型活动满意度



- ◆ 9成以上的会员对狮子会举办的大型活动较为满意，满意度均值为4.51分；
- ◆ 部分会员对于狮子会举办的大型活动仍存在不满意的方面，认为活动前期宣传不到位，活动现场氛围效果差，认为大型活动应该开源节流，把更多的资金留在慈善服务项目上。

(%)	对大型活动的 总体满意度
Base=所有回答会员	1117
T2B=非常满意+比较满意	93
mean	4.51



不满意的方面

被访者原话

- 费用与服务不符，场子很暗，安排有点乱，没有检查物资，导致旗杆断掉，影响换届严谨
- 跟普通会员没有什么关系
- 执行力差，过于形式主义
- 缺少事前的宣传，和渐进式的推广，让出席会员代表缺乏参与感，荣誉感。
- 尽量开源节流，做慈善
- 传承与发扬不连接，感觉只有仪式感
- 参与性低，互动性小
- 选举前有不同团体影响会员的选举决定

对狮子会举办的大型会务活动的满意度



◆ 参加过狮子会大型会务的会务对“活动整体流程安排”评价最高，满意度好评高达92%；而其他三个方面显著低于流程安排，尤其是对“会员参与度”评价方面较低，81%表示满意。

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
基数	2088	315	813	571	389	2301	344	901	631	425
T2B=非常满意+比较满意 (%)	86	93	89	85	79	92	94	94	91	89

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
基数	2317	347	911	632	427	2337	351	919	640	427
T2B=非常满意+比较满意 (%)	85	92	87	83	76	81	87	84	78	74

致谢

Thank You For Watching

