

广东狮子会

2018-2019年度



# 2019-2020年度候任干部培训 满意度调查报告

项目发起/主办：广东狮子会2018-2019年度监事会

项目负责人：李卫红

项目执行：新生代市场监测机构广州公司

时 间：2019年6月

# 目录 | CONTENTS

01

项目回顾

02

调研总结

03

【会务部分】调研详细情况

04

【培训部分】调研详细情况

# 项目回顾

01  
PART ONE



# 调查目的与背景



让付出成为习惯

- 为了回应每年度对会务情况的评估需求，了解广东狮子会会员对广东狮子会每年的候任干部培训工作的满意度，更好地评估广东狮子会年度候任干部培训会务活动的活动效果以及培训效果，广东狮子会监事会发起和主办了针对广东狮子会2019-2020年度候任干部培训满意度调查，包括会务部分的评估、培训部分评估以及后期的跟踪评估，融合GLT培训体系指标，从而优化培训体系，帮助改善及提高质量，促使组织更好地发展。
- 本年度首次执行年度候任干部培训的满意度调查，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。





# 研究核心内容与流程回顾

会务评估

本期项目内容



培训评估

本期项目内容



后期跟踪评估

后期评估

- ◆ 经过沟通后，本次满意度调查将包括会务部分的评估，GLT培训部分评估，后期跟踪评估，帮助改善及提高培训质量，促使组织更好地发展。

- ▲ 本报告以样本范围含括广东狮子会区会理/监事、广东狮子会委员会主席、代表处办公会议和监事会议成员、代表处分区主席、代表处委员会主席、广东狮子会服务队队长、广东服务队秘书长在内的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。

- ▲ 本次调查整体流程如下：





# 执行过程回顾（一）

项目总体时间 2019年5月31日 -7月1日，  
项目启动、问卷撰写与修正、调研执行、数据清洗处理、撰写PPT报告历时达31天。  
正式执行时间2019年6月14日-15日。

样本量

培训评估问卷页面

会务评估问卷页面

项目时间

We serve

会务评估部分：在6月15日共收集**92**份样本数据。  
培训评估部分：6月14-15日共收集**527**份样本数据。所有课程评估样本为**1348**份。

问卷页面



## 执行过程回顾（二）

### ◆ 鸣谢：

- ▲ 广东狮子会2018-2019年度理/监事
- ▲ 广东狮子会2019-2020年度理/监事
- ▲ 广东狮子会2019-2020年度GLT讲师团
- ▲ 广东狮子会2019-2020年度委员会主席
- ▲ 广东狮子会2019-2020年度代表处办公会议和监事会议成员
- ▲ 广东狮子会2019-2020年度代表处分区主席
- ▲ 广东狮子会2019-2020年度代表处委员会主席
- ▲ 广东狮子会2019-2020年度服务队队长
- ▲ 广东狮子会2019-2020年度服务队秘书长
- ▲ 广东狮子会2019-2020年度区会干事
- ▲ 广东狮子会秘书处
- ▲ 新生代市场监测机构广州公司

让付出成为习惯

*We serve*

2018-2019



# 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。
- ▲ “\*” 表示回答人数 $\leq 100$ , “\*\*” 表示回答人数 $\leq 30$ , 数据仅供参考。
- ▲ 本次广东狮子会候任干部培训满意度项目选择95%作为本次项目的置信度。

让付出成为习惯

*We serve*

2018-2019



# 调研总结

## 02 PART TWO





## 调研总结 – 会务部分

- 参与广东狮子会2019-2020候任干部培训的会员中，基本为**入会距今5年内的会员**。在2019-2020年度任职广东狮子会服务队秘书长、服务队队长的会员较多。
- 接近一半的会员参与过广东狮子会级别、服务队级别的培训活动，参与次数最多的为服务队级别的培训活动，而“**广东狮子会级别**”的培训活动成为最受期待参加的培训活动人气王。
- 会员对广东狮子会2019-2020候任干部培训会务的**总体满意度较高**，满意度评分（T2B=非常满意+比较满意）达到97%。**但仍与会员的期望效果不完全匹配**（期望效果满意度为95%），在**会务的餐饮/住宿服务、开支透明度**方面有待提高。



## 调研总结 - 培训部分



- 会员对广东狮子会2019-2020年度候任干部培训给予了非常高的满意度评价，**满意度评分达到了99%**，同时会员也肯定了培训所带来的基础性帮助。**但这仍与会员的期望效果不完全匹配**（期望效果满意度为95%），会员对培训内容要求趋向**实用性、可操作性、展示生动性（结合案例）**，同时，对讲师的基本素养、讲解技巧、实践经验提出了更高的要求。
- 各班课程总体上得到会员较高的满意度评价。但个别经验/运营指导类课程的评价较低，主要是由于课程**指导性内容与会员需求、预期不完全吻合**。
- 由此可见，培训内容应“从群众中来，到群众中去”，真正贴合会员需求，**增强培训内容的可落地性**。



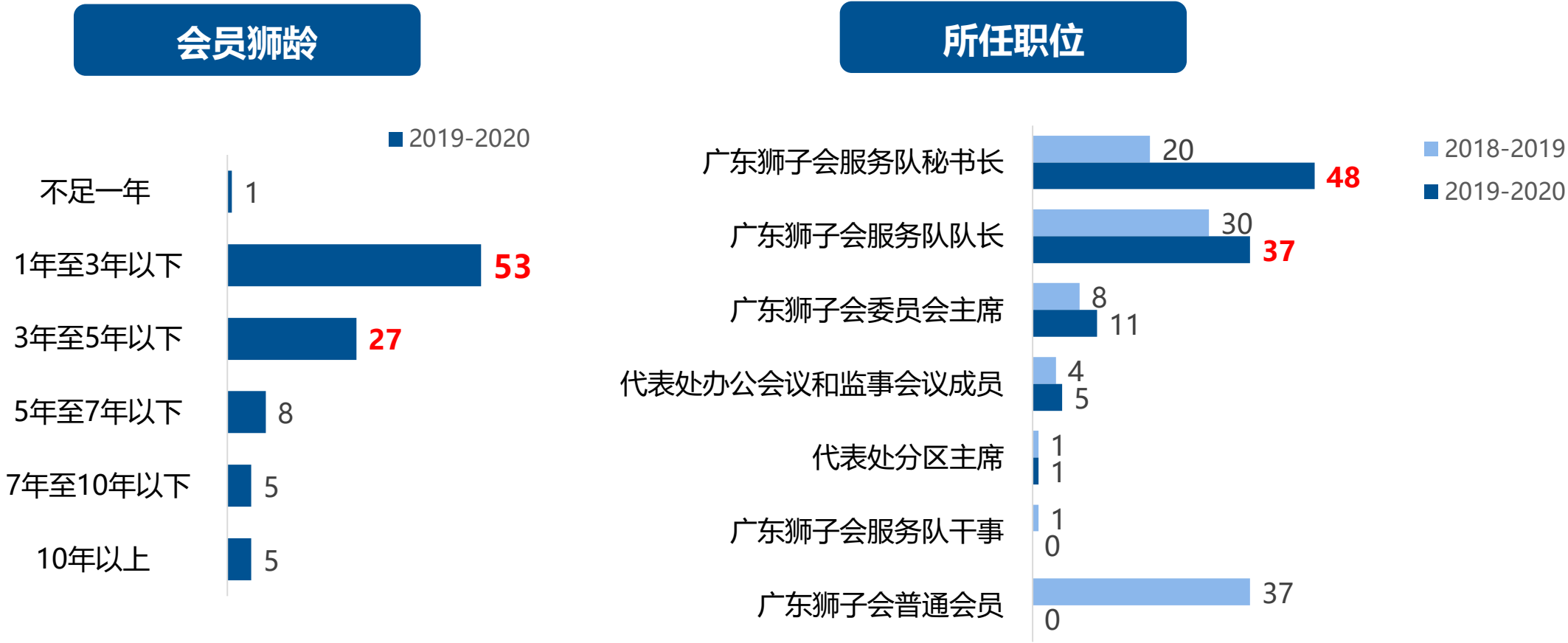
## 【会务部分】调研详细情况

03  
PART THREE



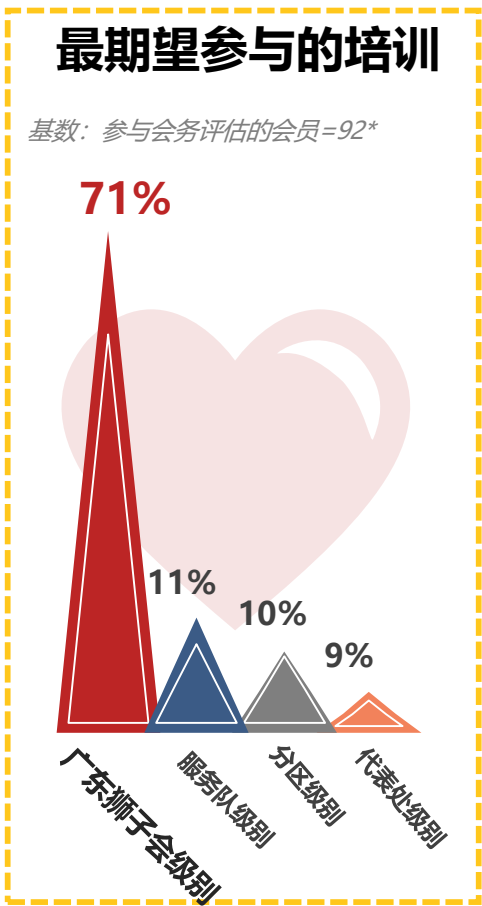
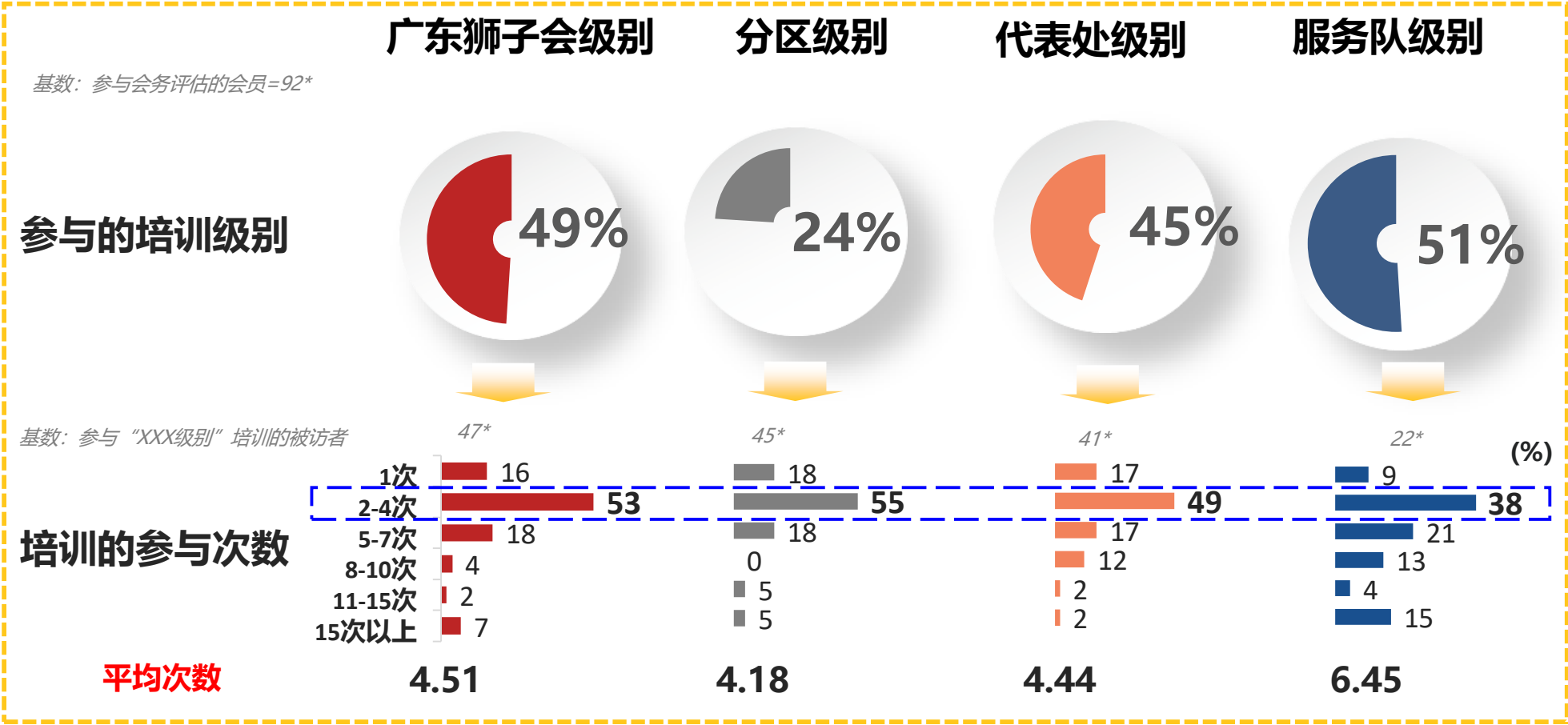
- ◆ 从参与会务评估的会员总体来看，参加广东狮子会距今五年内的会员占80%。
- ◆ 2019-2020年度所任职位中，广东狮子会服务队秘书长及服务队队长占85%。

(%)



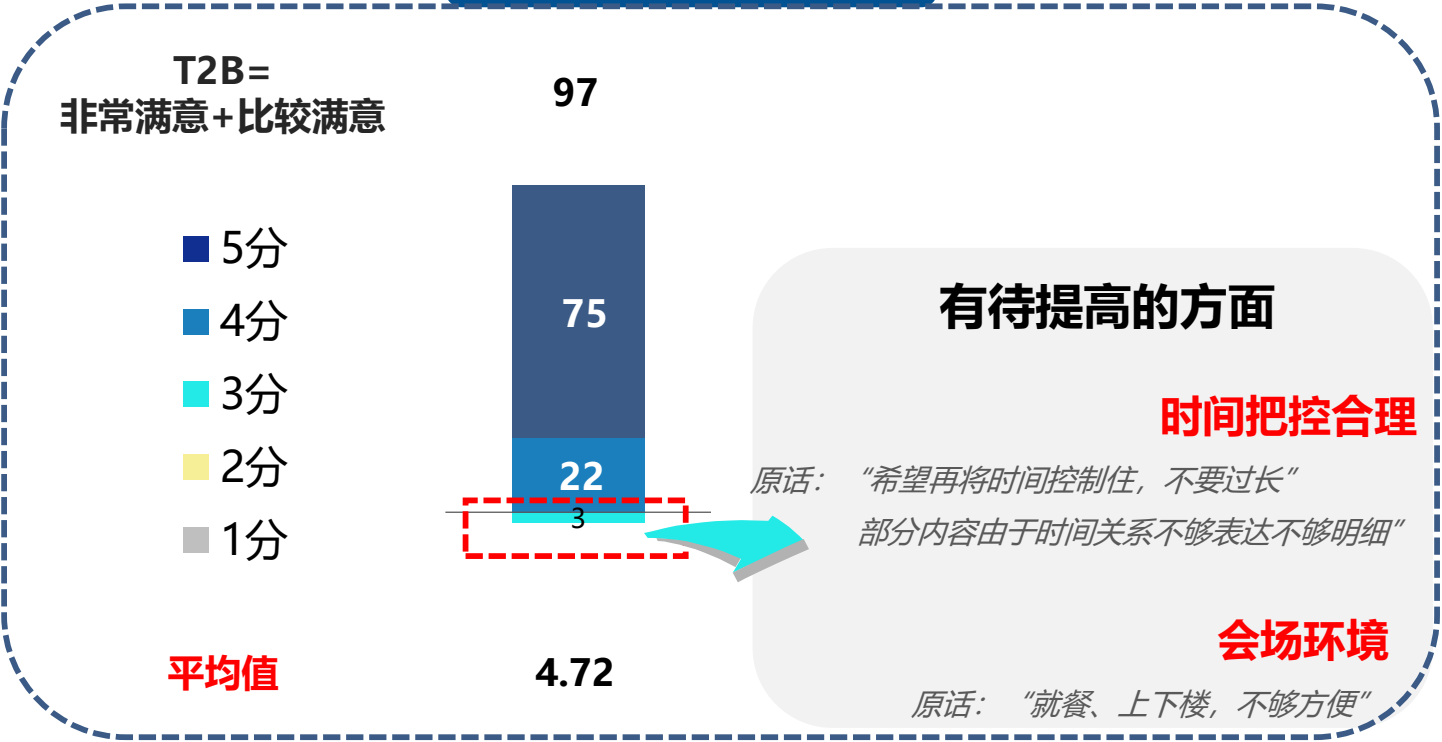


- ◆ 5成左右的会员参加过的培训活动分别为“服务队级别”、“广东狮子会级别”，参与次数均集中在2-4次区间。
- ◆ “广东狮子会级别”培训活动成为所期望参与人气值最高的培训活动。

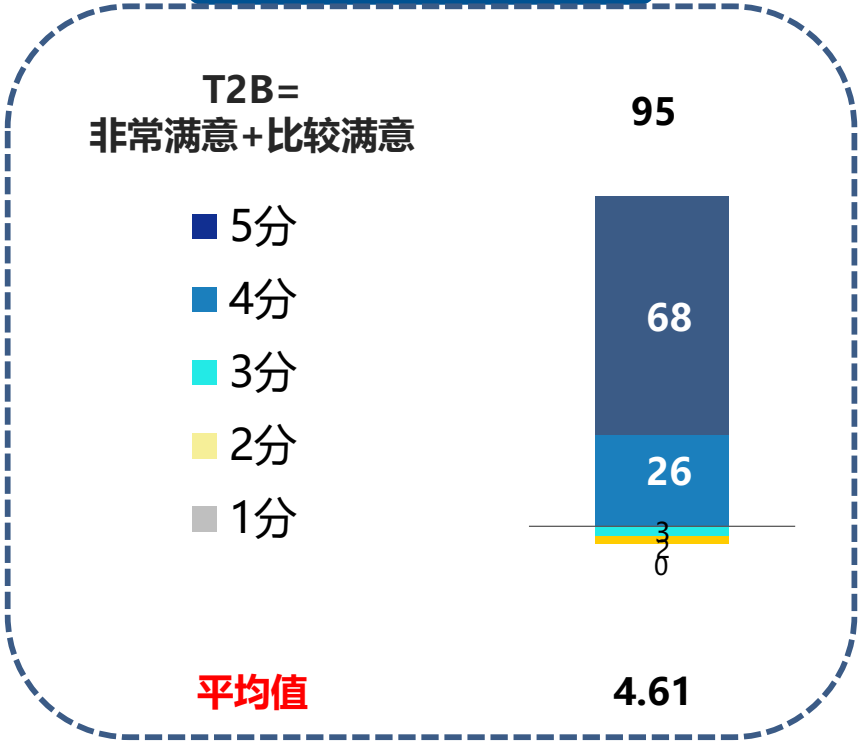


- ◆ 培训会务总体上得到会员较高的满意度评分，满意指数达到97%，平均分为4.72分。
- ◆ 本次培训整体效果与会员的期望值较为匹配，匹配度达到95%。
- ◆ 但会务总体与会员心中的预期效果尚未完全匹配，为了与会员的期望值更加契合，可进一步优化会务流程时间把控的合理性，提高会务场地的安排的方便性。

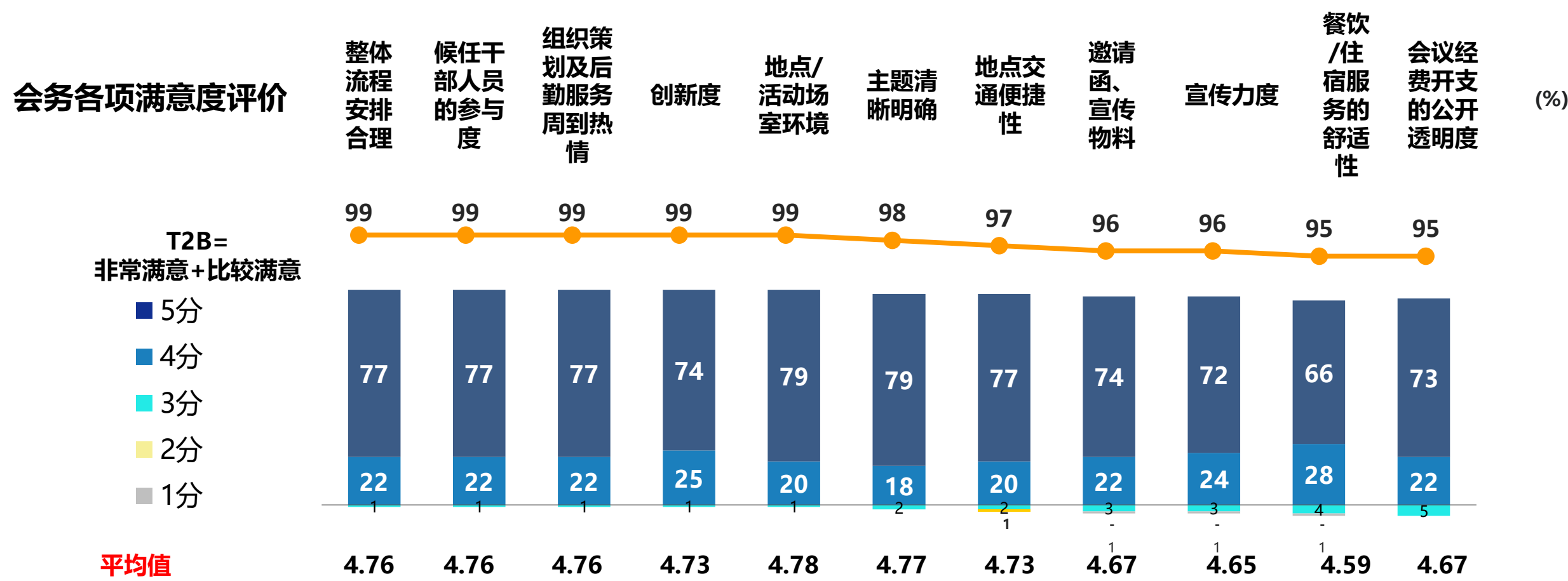
### 会务总体满意度评价



### 期望评价



- ◆ 培训会务各项指标得到会员较高的满意度评分，满意指数达到95%以上。
- ◆ “餐饮/住宿服务”、“会议经费开支的公开透明度”满意度评分相对其他指标低，其中餐饮/住宿服务的平均分最低，为4.59分。由此可见，应注重提高餐饮/住宿服务的体验感。



## 【培训部分】调研详细情况

04  
PART FOUR





# 培训评估课程表

▲ 以下为广东狮子会2019-2020候任干部培训评估课程表，共7个班级，总报名人数为471人。

| 班级            | 课程                    | 讲师       |
|---------------|-----------------------|----------|
| 区理事班          | 广东狮子会1920年度目标/理事的基本素养 | 詹晓阳      |
|               | 理事的职责/提案撰写            | 连广宇      |
|               | 狮务风险防控、案例研讨           | 廖满雄      |
| 代表处主任班        | 《慈善法》解读               |          |
|               | 代表处的制度规范              |          |
|               | 领导力的修炼                |          |
|               | 会员保留的策略               |          |
| 分区主席班         | 分区主席的角色               |          |
|               | 专题讨论：分区面临的问题与挑战       |          |
|               | 引导跨阶层的沟通              |          |
|               | 作为一位服务队的顾问            |          |
| 委员会主席班        | 委员会组织架构与职责            |          |
|               | 课前作业检视与分享             |          |
|               | 委员会的年度目标分析            |          |
|               | 设定目标及制定行动计划           |          |
| 区级委员会及代表处秘书长班 | 秘书长的工作心态和工作职责         | 吴强       |
|               | 广东狮子会各级秘书长工作的区别与对接    | 詹晓阳      |
|               | 财务、法务工作解析             | 谭德球, 张豫侃 |
|               | 秘书长工作讨论及事务实操          | 谢楚君      |
|               | 如何做好一名支持者             | 盛振红      |
|               | 设定目标及制定行动计划           | 周平耀      |

| 班级                       | 课程                  | 讲师  |
|--------------------------|---------------------|-----|
| 队长班                      | 服务队经营之道             |     |
|                          | 分享最好的经验             |     |
|                          | 沟通                  |     |
|                          | 狮子会服务队会议与服务         |     |
|                          | 财务、法务要素             |     |
| 秘书长班                     | 设定目标及制定行动计划         |     |
|                          | 秘书长之道               | 龙英  |
|                          | 更强服务队蓝图<br>(布置提案作业) | 龙英  |
|                          | 狮子会服务队会务及服务         | 樊怒舟 |
|                          | 秘书长工作讨论及事务实操        | 谢楚君 |
|                          | 秘书长应知应会             | 连广宇 |
|                          | 提案作业的呈现及提案的重点       | 龙英  |
| 注：本课程表为评估课程表，不全包含所有培训课程。 |                     |     |





1

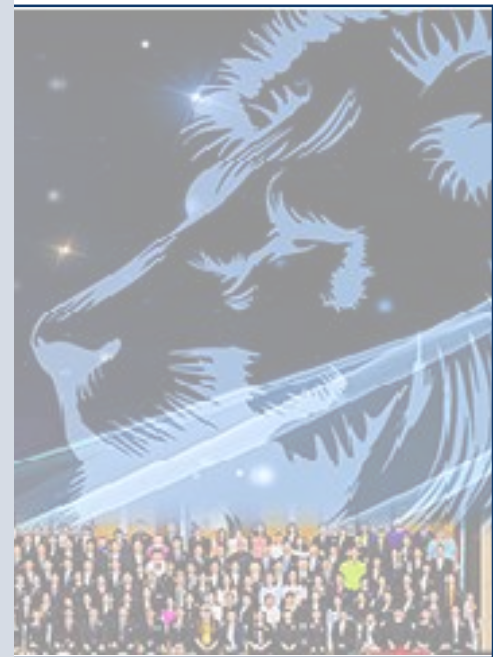
培训总体评价、帮助及提升

各班课程总体评价

2

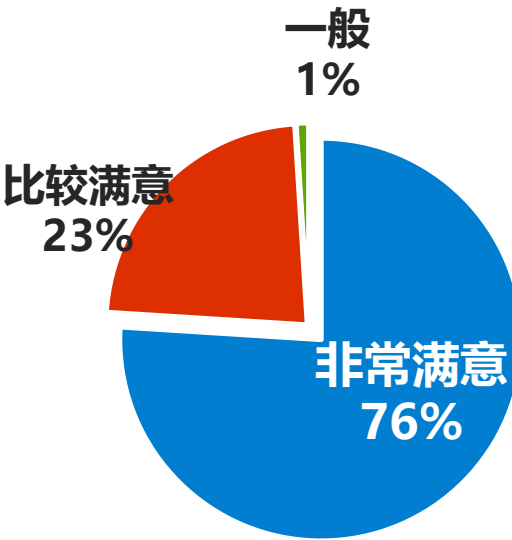
3

各班课程细项评价



- ◆ 培训总体上得到会员较高的满意度评分，满意指数达到99%，平均分为4.75分。
- ◆ 会员对本次培训整体效果的期望值评价良好，期望匹配度达到95%，略低于培训总体满意度评估。说明培训方面尚未达到会员心中的预期效果。

培训总体满意度评价



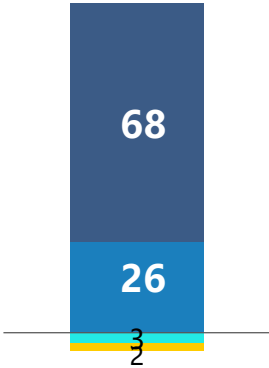
|                 |      |
|-----------------|------|
| T2B (非常满意+比较满意) | 99   |
| 平均值             | 4.75 |

期望评价

T2B=非常满意+比较满意

95

- 5分
- 4分
- 3分
- 2分
- 1分



平均值

4.61

(%)

◆ 会员认为培训带来的帮助更多倾向于“基础帮助”，但对于“执行实施”及“变革与创新”方面的帮助较为薄弱，由此可见，培训增加更多可操作性、指导性的内容，使得培训内容落地性更强。

培训带来的帮助

(%)



◆ 会员对培训内容要求趋向实用性、可操作性，希望展示形式最好与案例相结合。同时，对讲师的讲解技巧、课程进度的把控、实践经验提出了更高的要求。

有待提升的方面

(%)

|    |                         |
|----|-------------------------|
| 28 | 案例分析不足/案例太少             |
| 16 | 没有找到问题根源/一定要找到会员心底深处的心声 |
| 16 | 表达不够清晰/表达能力不足           |
| 16 | 不实用/实际操作不强              |
| 12 | 经验分享不够重点                |
| 8  | 发生的问题多给支持而非要求           |
| 8  | 知识面展开不够                 |
| 8  | 讲话速度太快                  |
| 8  | 财务讲解时间过短/财务时间分享太短       |
| 8  | 太多大道理/服务队运营之道太多大道理      |
| 8  | 结构不够紧凑/时间不严谨            |

注：仅显示总体比例≥5%的数据

会员声音

“不实用，没有找到问题根源。实际操作不强，讲师团队缺乏服务队工作调研，填鸭式教学。”

“时间不严谨 课件内容互动少”

“一定要找到会员心底深处的心声”

“案例太少、经验分享不够重点”

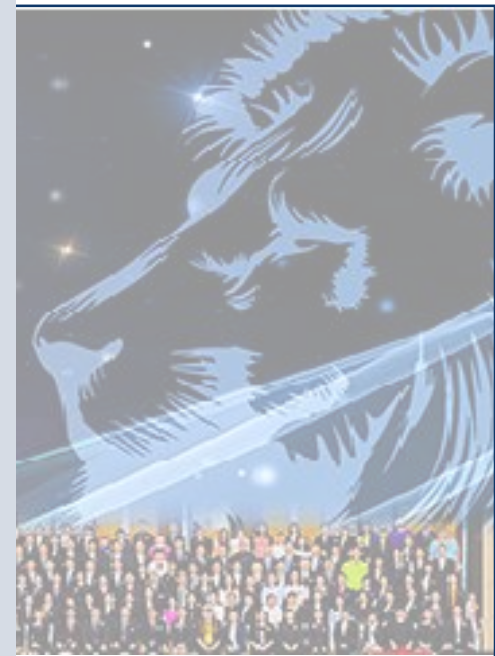
“不够清楚，速度太快”

“结构不够紧凑 时间浪费”

“实用内容太少，太偏向道德教育”

“表达能力不够清晰，说服力不够”

“财务讲解时间过短，服务队运营之道没有具体落地方案，太多大道理，希望有更多的案例经验分享”



1

培训总体评价、帮助及提升

各班课程总体评价

2

3

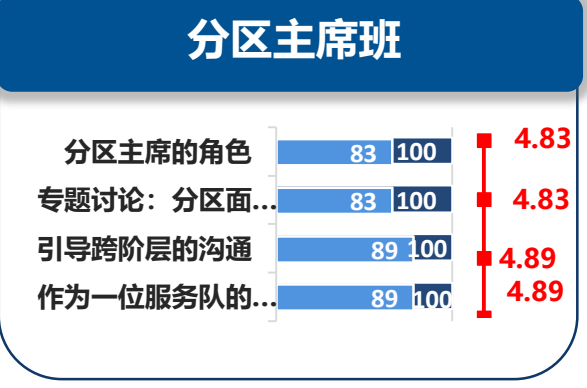
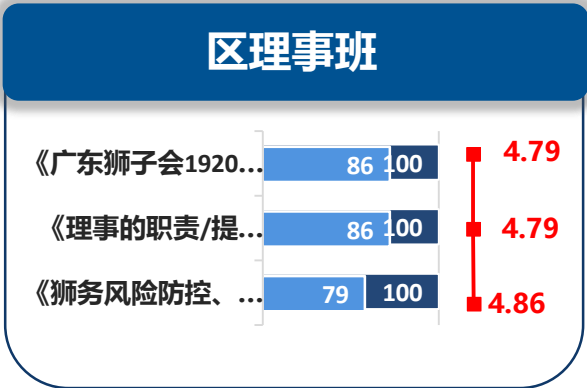
各班课程细项评价



◆ 各班培训总体上获得会员较高的满意度评价，满意度评分（T2B）达到95%以上。

|       | 班级                 | 区理事  | 代表处主任 | 分区主席 | 委员会主席 | 区委员会及代表处秘书长 | 队长班  | 秘书长班 | (%) |
|-------|--------------------|------|-------|------|-------|-------------|------|------|-----|
|       |                    | 42*  | 20**  | 84*  | 114   | 114         | 600  | 374  |     |
| 总体满意度 | T2B<br>(非常满意+比较满意) | 100  | 95    | 100  | 99    | 99          | 97   | 99   |     |
|       | 平均值                | 4.81 | 4.75  | 4.86 | 4.77  | 4.82        | 4.67 | 4.76 |     |
| 讲师    | T2B<br>(非常满意+比较满意) | 100  | 95    | 100  | 99    | 97          | 96   | 99   |     |
|       | 平均值                | 4.81 | 4.75  | 4.89 | 4.82  | 4.79        | 4.66 | 4.77 |     |
| 培训内容  | T2B<br>(非常满意+比较满意) | 100  | 95    | 99   | 100   | 99          | 97   | 99   |     |
|       | 平均值                | 4.83 | 4.75  | 4.85 | 4.8   | 4.81        | 4.66 | 4.77 |     |
| 培训素材  | T2B<br>(非常满意+比较满意) | 98   | 95    | 100  | 97    | 98          | 96   | 98   |     |
|       | 平均值                | 4.81 | 4.75  | 4.85 | 4.76  | 4.8         | 4.64 | 4.74 |     |

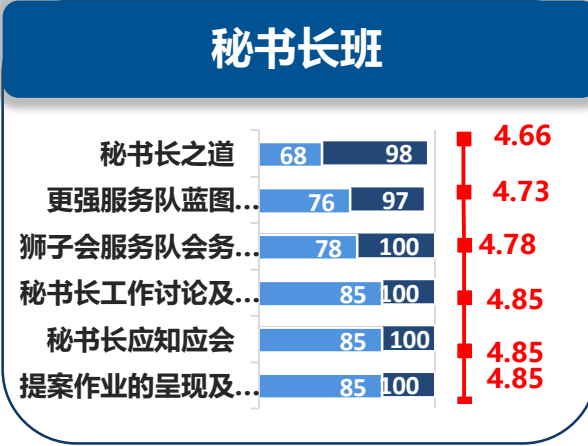
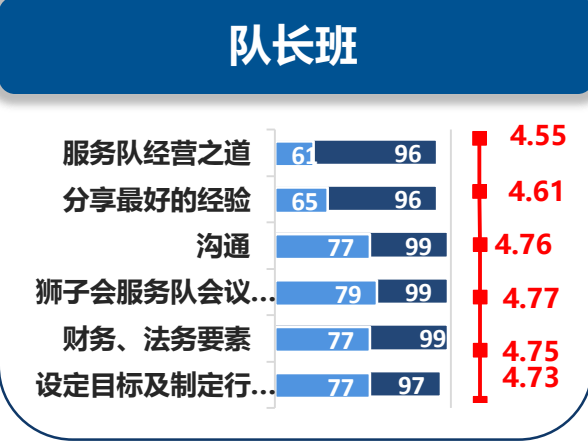
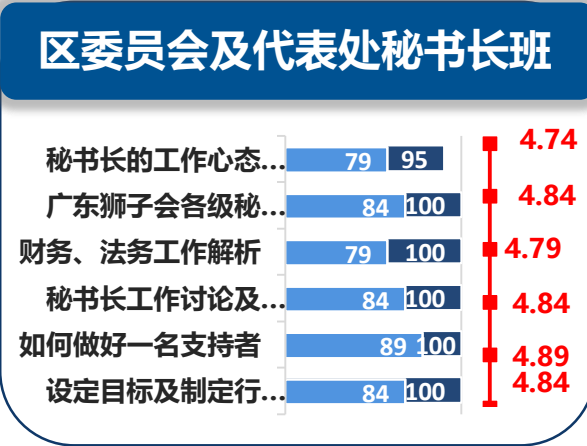
- ◆ 各班培训课程总体上均获得学员较高的满意度评价，满意度评价均在95%以上，平均分在4.55分以上，说明学员对培训课程的认可度较高。
- ◆ 队长班的《服务队经营之道》、《分享最好的经验》的总体“非常满意”评价在61-65分之间，略低于该班其他课程评分。
- ◆ 秘书长班的《秘书长之道》的总体“非常满意”评价在70分以下，略低于该班其他课程评分。

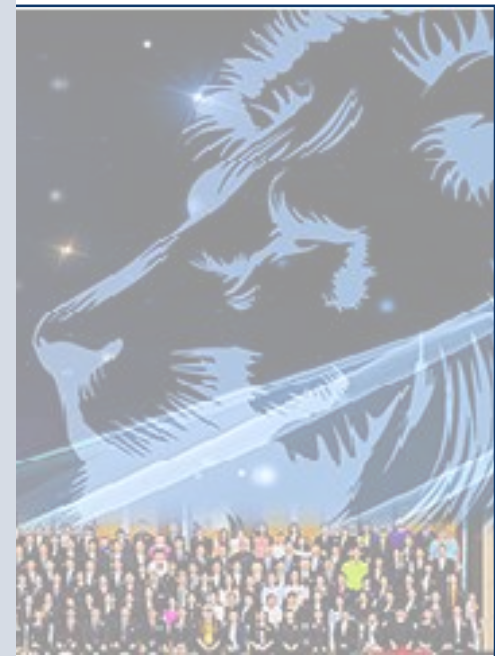


非常满意  
T2B (非常满意+比较满意)  
平均值

基数=所有回答的会员

|              |      |
|--------------|------|
| 区理事班         | 42*  |
| 代表处主任班       | 20** |
| 分区主席班        | 84   |
| 委员会主席班       | 114  |
| 区委员会及代表处秘书长班 | 114  |
| 队长班          | 600  |
| 秘书长班         | 374  |





1

培训总体评价、帮助及提升

各班课程总体评价

2

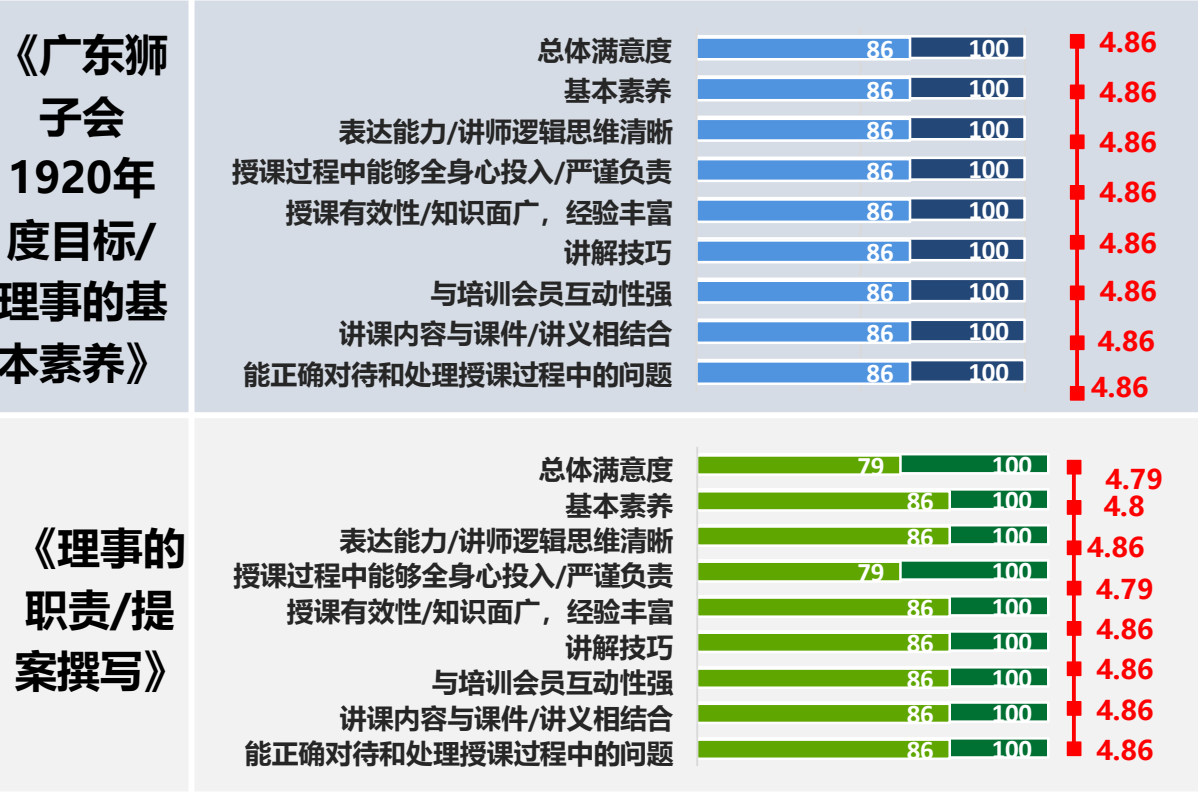
3

各班课程细项评价

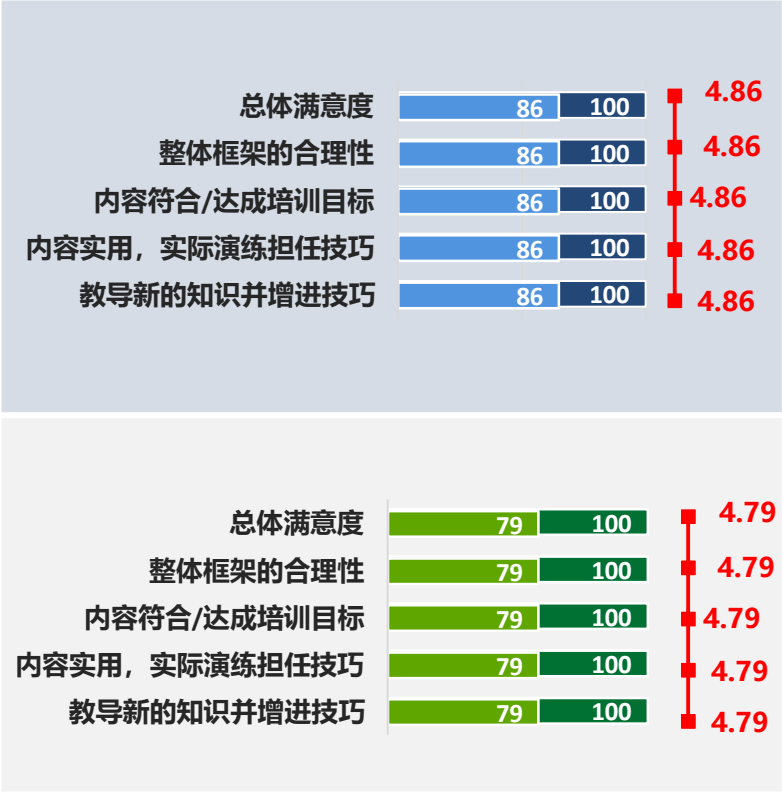
- ◆ 总体满意度：各课程讲师方面、培训内容方面、培训素材方面评价得到较好的满意度反馈，并趋向一致。
- ◆ 理事班会员对《广东狮子会1920年度目标/理事的基本素养》、《理事的职责/提案撰写》 课的讲师方面、培训内容方面、培训素材方面满意度评分较高且趋向一致，平均分均在4.79-4.86分之间浮动。

非常满意  
T2B (非常满意度+比较满意)  
平均值

讲师方面



培训内容方面

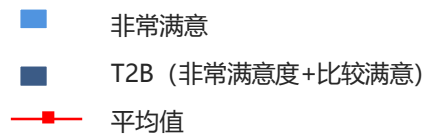


培训素材方面

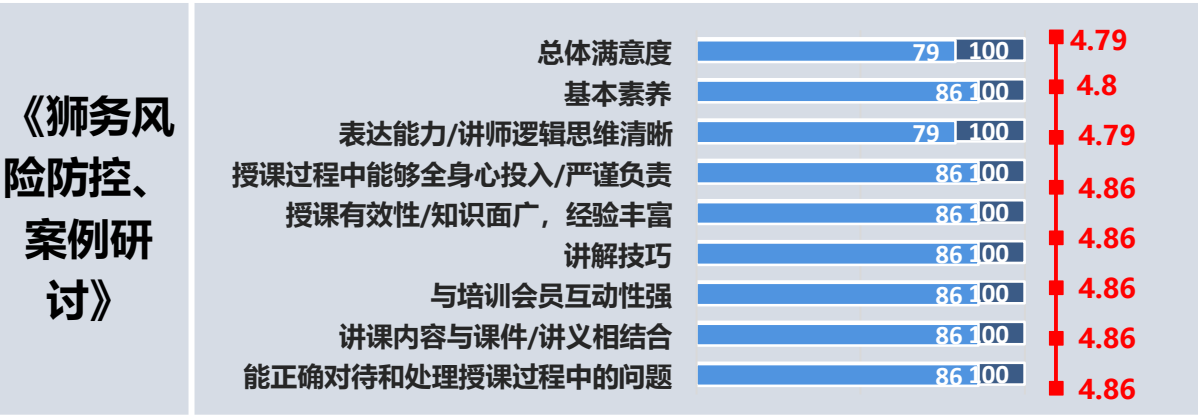


说明：本页课程为6月14日当天统一时间段评估

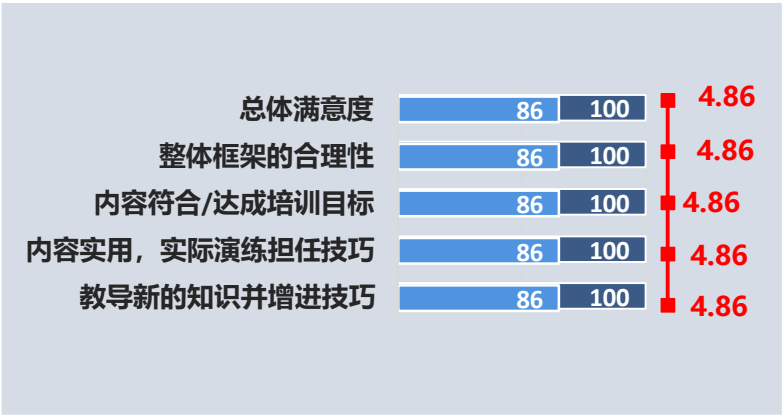
◆ 本页指标表现良好。



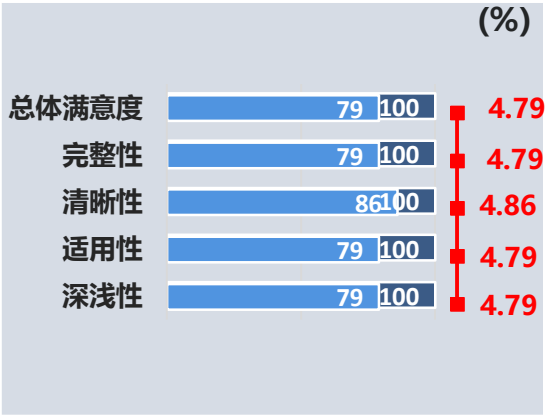
讲师方面



培训内容方面



培训素材方面



说明: 本页课程为6月14日当天统一时间段评估



◆ 总体满意度：各课程讲师方面、培训内容方面、培训素材方面评价得到较好的满意度反馈，并趋向一致。

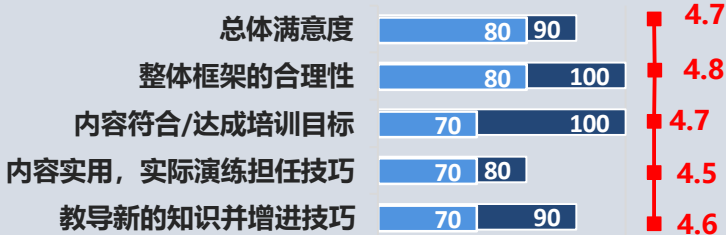
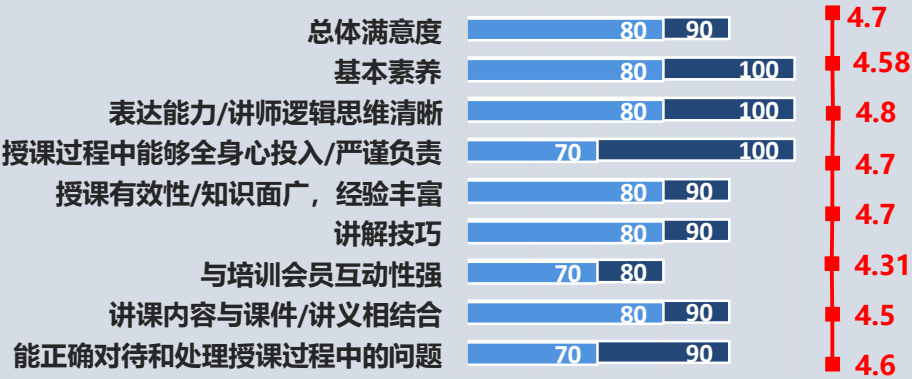
非常满意  
T2B (非常满意度+比较满意)  
平均值

讲师方面

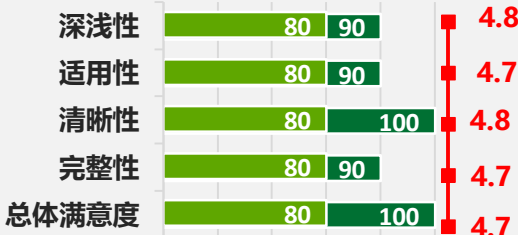
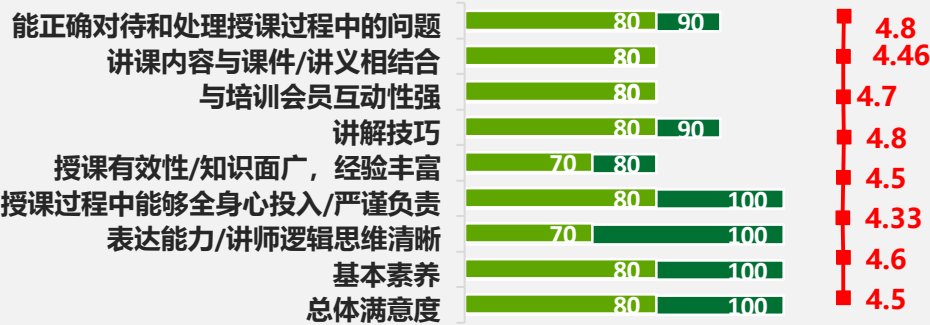
培训内容方面

培训素材方面

《慈善法》解读



《代表处的制度规范》



说明: 本页课程为6月14日当天统一时间段评估

- ◆ 总体满意度：各课程讲师方面、培训内容方面、培训素材方面评价得到较好的满意度反馈。
- ◆ 《分区主席的角色》讲师总体满意度评价较好，但在基本素养方面有待提升，尤其是在“授课有效性/知识面广，经验丰富”方面。同时培训素材的完整性与清晰性方面需多关注。

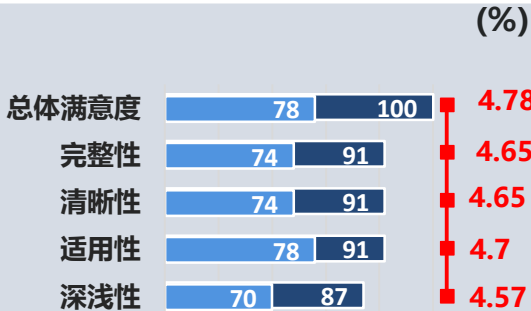
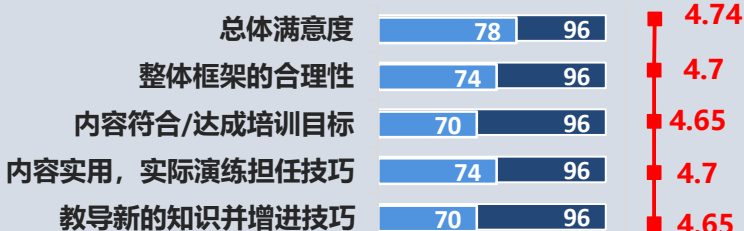
非常满意  
T2B (非常满意度+比较满意)  
平均值

讲师方面

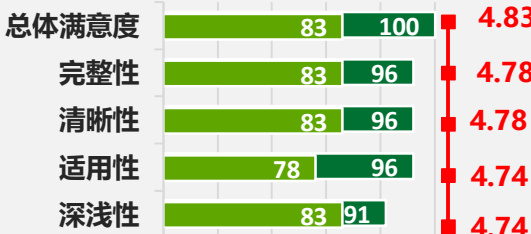
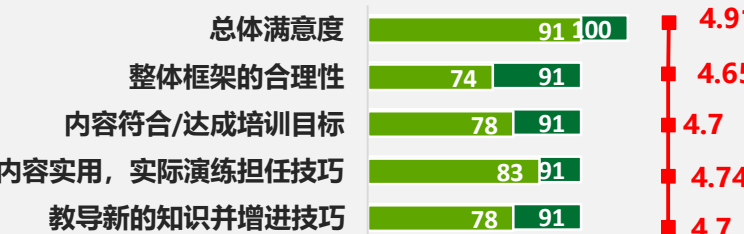
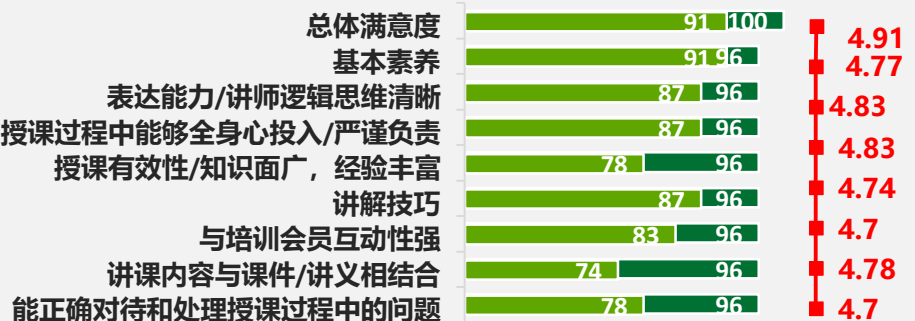
培训内容方面

培训素材方面

《分区主席的角色》



《专题讨论：分区面临的问题与挑战》



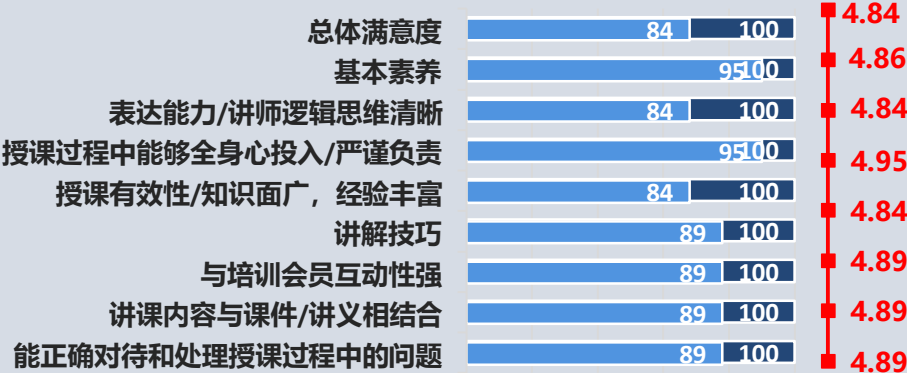
说明：本页课程为6月14日当天统一时间段评估

◆ 本页指标表现良好。

非常满意  
T2B (非常满意度+比较满意)  
平均值

讲师方面

《引导跨  
阶层的沟  
通》



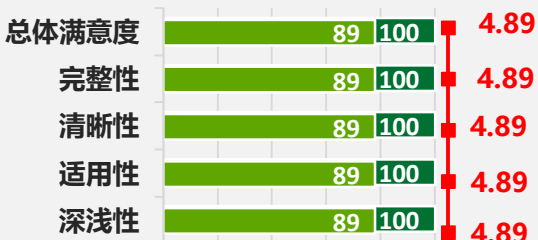
《作为一  
位服务队的  
顾问》



培训内容方面



培训素材方面



说明: 本页课程为6月15日当天统一时间段评估

◆ 总体满意度：各课程讲师方面、培训内容方面、培训素材方面评价得到较好的满意度反馈。

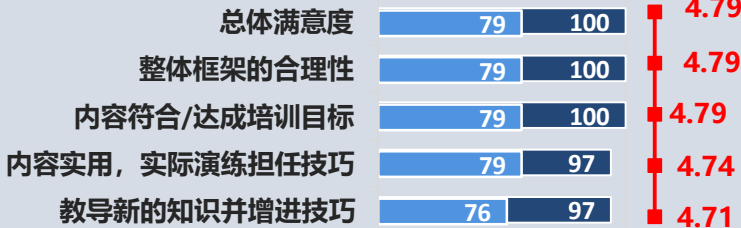
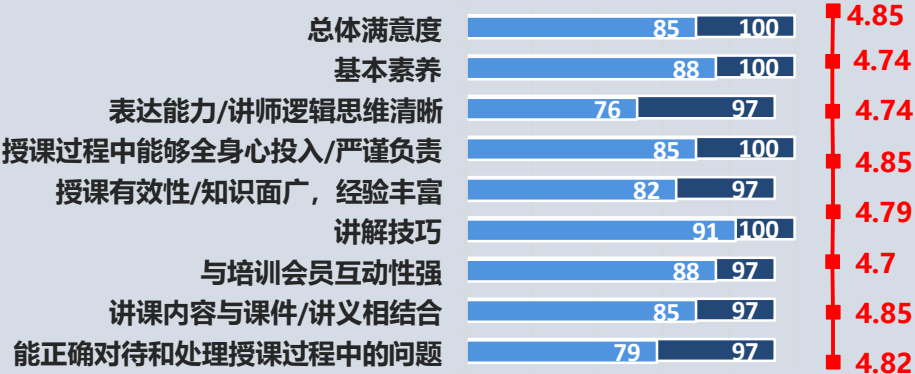
非常满意  
T2B (非常满意度+比较满意)  
平均值

讲师方面

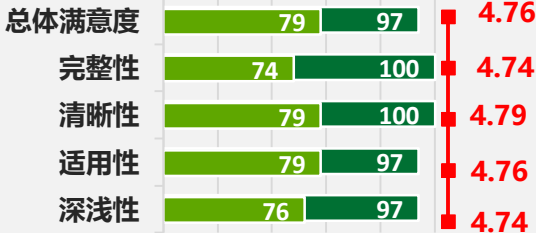
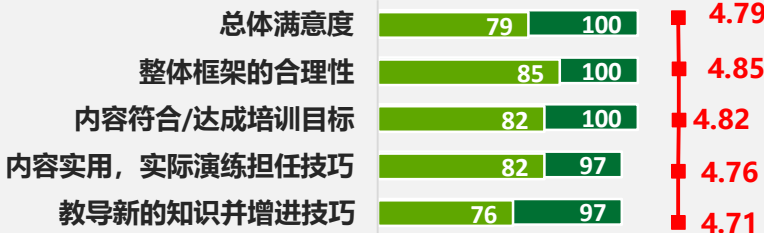
培训内容方面

培训素材方面

《委员会组织架构与职责》



《课前作业检视与分享》



说明: 本页课程为6月14日当天统一时间段评估

◆ 《委员会的年度目标分析》课程的培训内容、培训素材所获得的满意度评分最高，平均分均为4.89分。

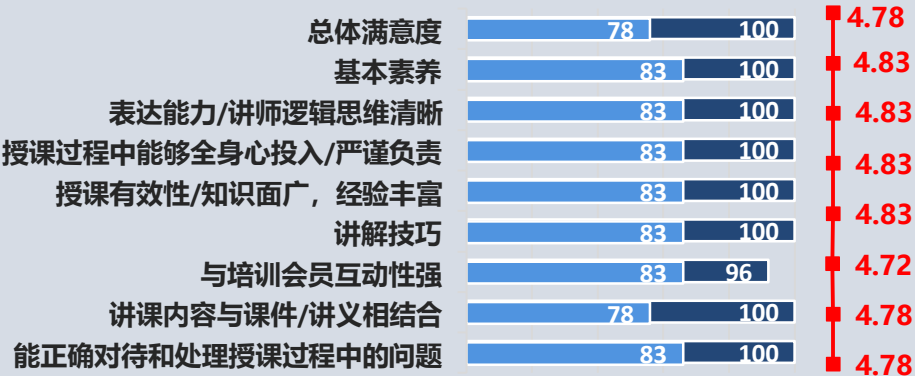
非常满意  
T2B (非常满意度+比较满意)  
平均值

讲师方面

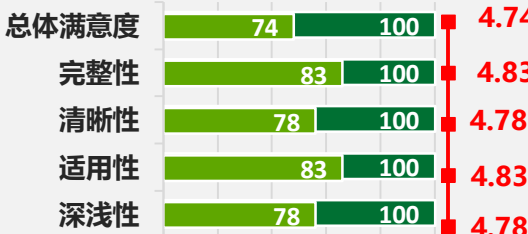
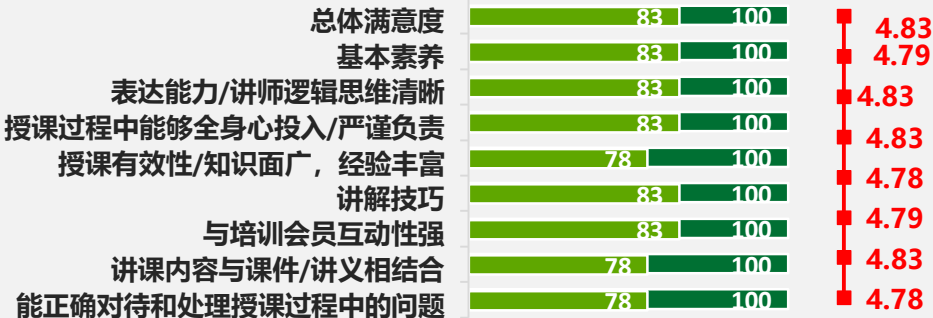
培训内容方面

培训素材方面

《委员会的年度目标分析》



《设定目标及制定行动计划》



说明: 本页课程为6月15日当天统一时间段评估



- ◆ 总体满意度：各课程讲师方面、培训内容方面、培训素材方面评价得到较好的满意度反馈。
- ◆ 《秘书长的

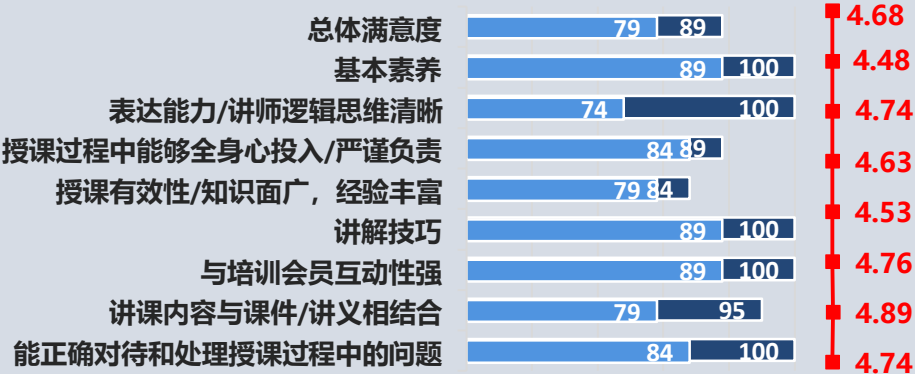
非常满意  
T2B (非常满意度+比较满意)  
平均值

讲师方面

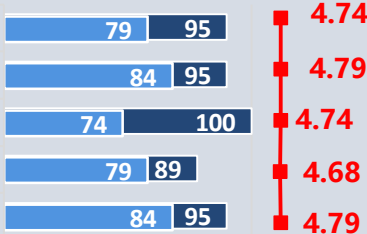
培训内容方面

培训素材方面

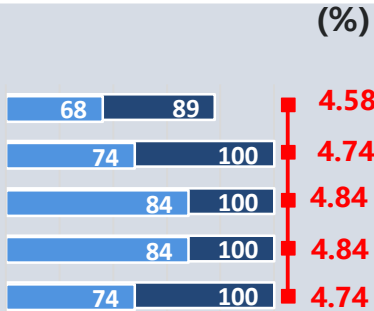
《秘书长的  
工作心  
态和工作  
职责》



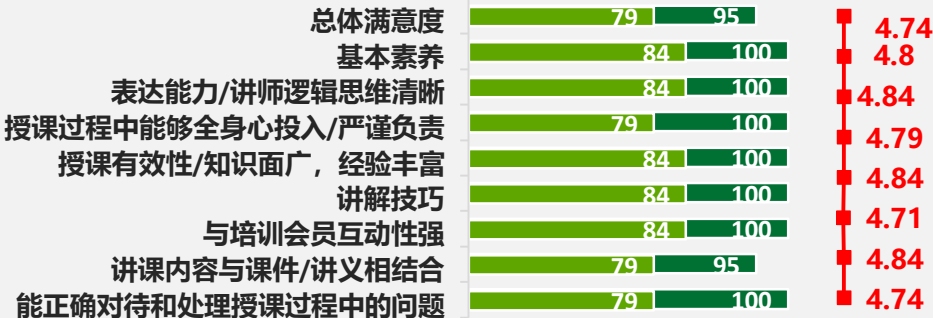
总体满意度  
整体框架的合理性  
内容符合/达成培训目标  
内容实用, 实际演练担任技巧  
教导新的知识并增进技巧



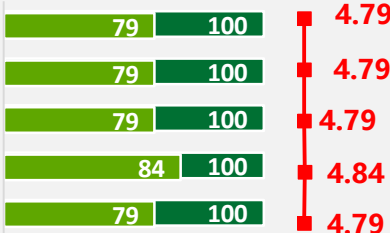
总体满意度  
完整性  
清晰性  
适用性  
深浅性



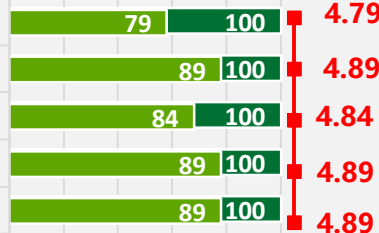
《广东狮子会各级  
秘书长工  
作的区别  
与对接》



总体满意度  
整体框架的合理性  
内容符合/达成培训目标  
内容实用, 实际演练担任技巧  
教导新的知识并增进技巧



总体满意度  
完整性  
清晰性  
适用性  
深浅性



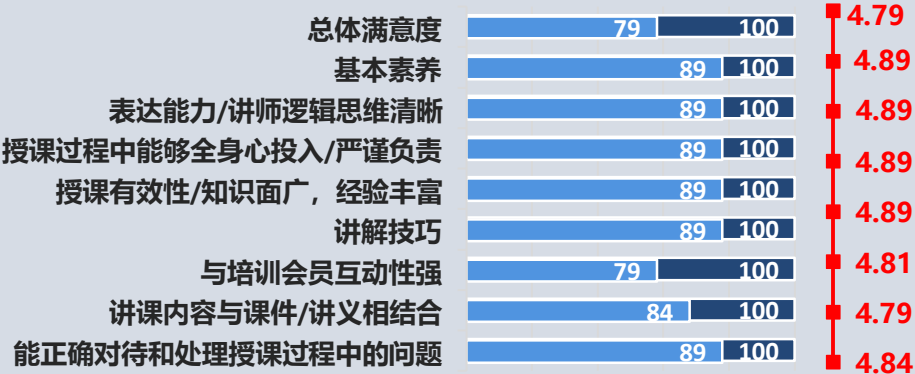
说明: 本页课程为6月14日当天统一时间段评估

◆ 本页指标表现良好。

非常满意  
T2B (非常满意度+比较满意)  
平均值

讲师方面

《财务、  
法务工作  
解析》



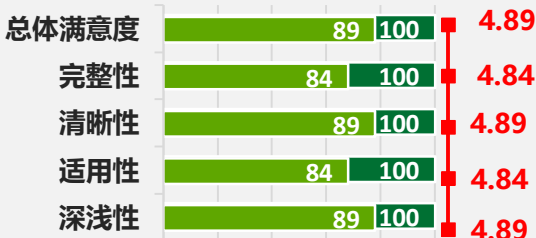
《秘书长  
工作讨论  
及事务实  
操》



培训内容方面



培训素材方面



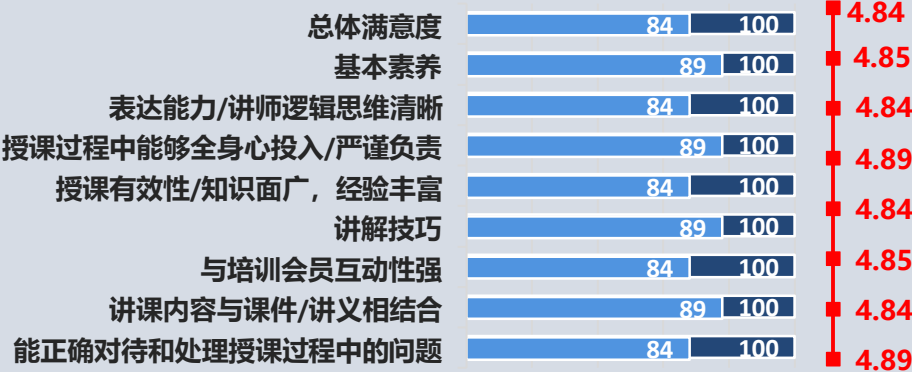
说明：《财务、法务》课程为6月14日当天统一时间段评估；《秘书长工作讨论及实操》课程为6月15日当天统一时间段评估

◆ 本页指标表现良好。

非常满意  
T2B (非常满意度+比较满意)  
平均值

讲师方面

《如何做好一名支持者》



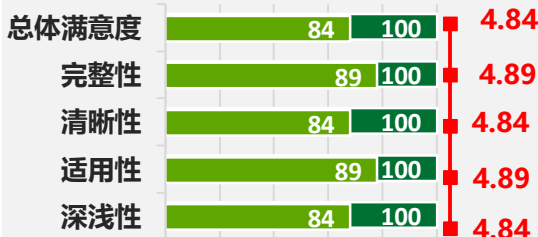
《设定目标及制定行动计划》



培训内容方面



培训素材方面



说明: 本页课程为6月15日当天统一时间段评估

- ◆ 总体满意度：各课程讲师方面、培训内容方面、培训素材方面评价得到较好的满意度反馈。
- ◆ 《分享最好的经验》课的讲师总体满意度评价最低，在表达能力、授课有效性/经验度等方面有待加强，同时应注重课堂上与学员的互动性。
- ◆ 《服务队经营之道》课程的培训内容、培训素材所获得的满意度评分最低。其中，培训内容与培训目标的一致性，培训素材的适用性、深浅性需着重加强。

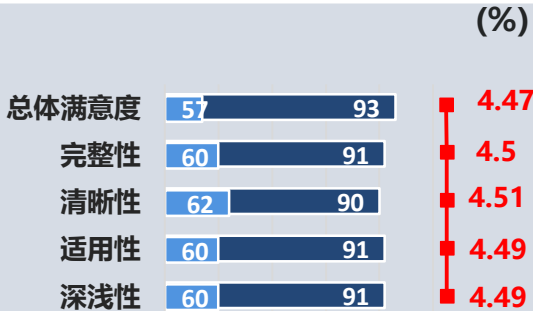
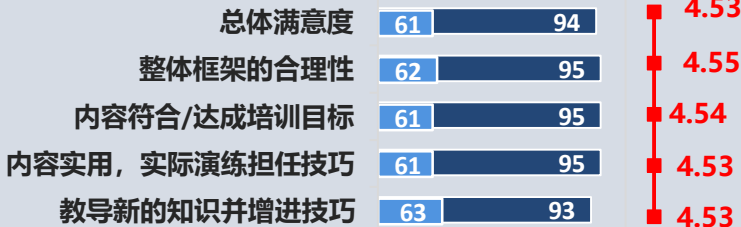
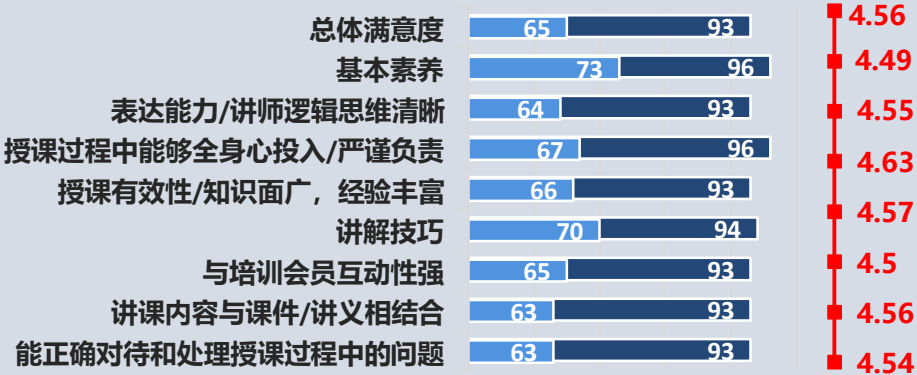
非常满意  
T2B (非常满意+比较满意)  
平均值

讲师方面

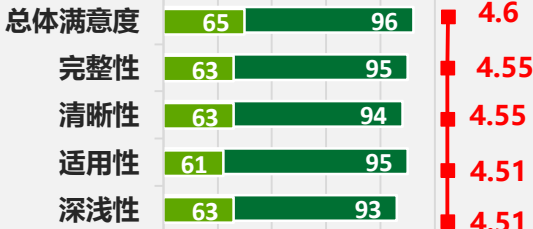
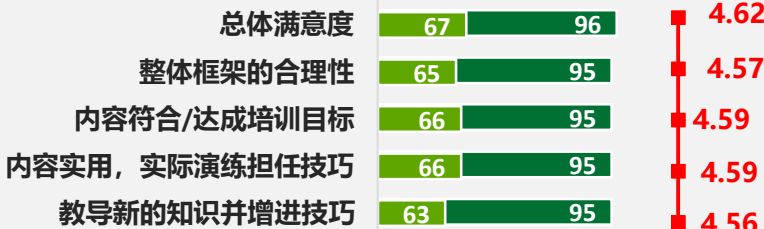
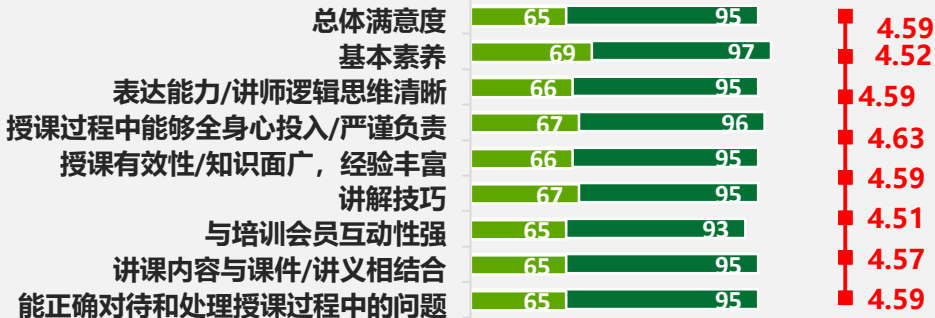
培训内容方面

培训素材方面

《服务队经营之道》



《分享最好的经验》



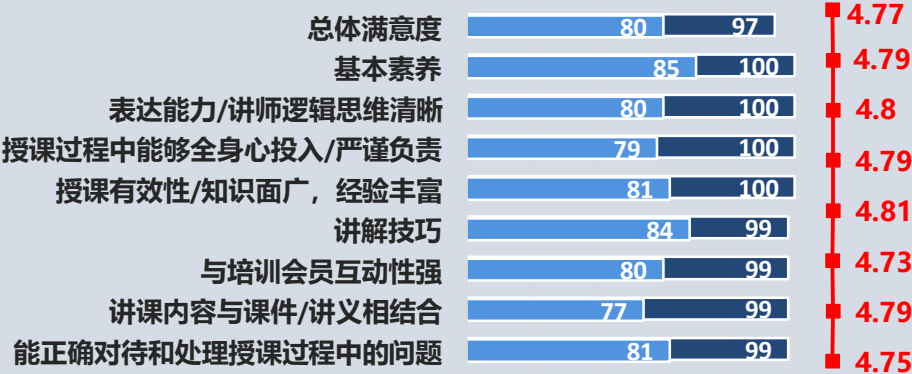
说明：本页课程为6月14日当天统一时间段评估

◆ 本页指标表现良好。

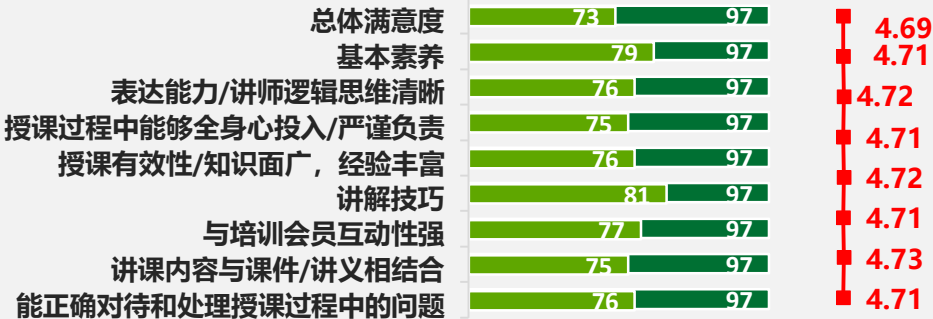
非常满意  
T2B (非常满意度+比较满意)  
平均值

讲师方面

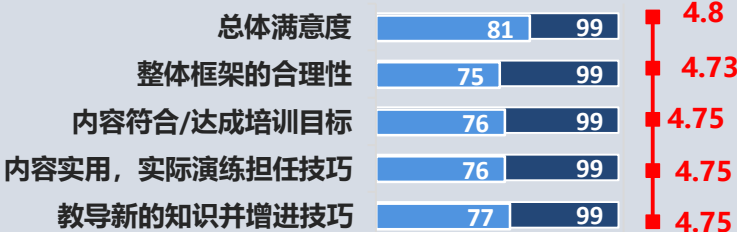
《沟通》



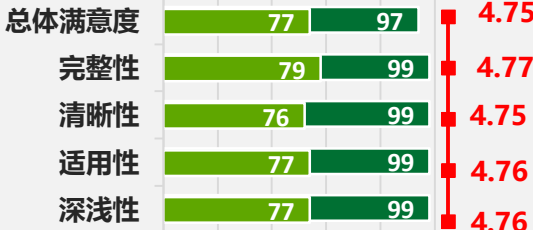
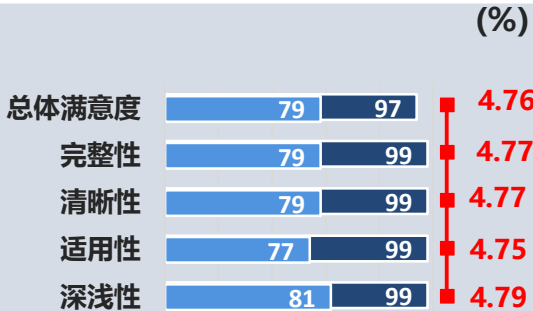
《狮子会  
服务队会  
义与服务》



培训内容方面



培训素材方面



说明: 本页课程为6月15日当天统一时间段评估



◆ 本页指标表现良好。

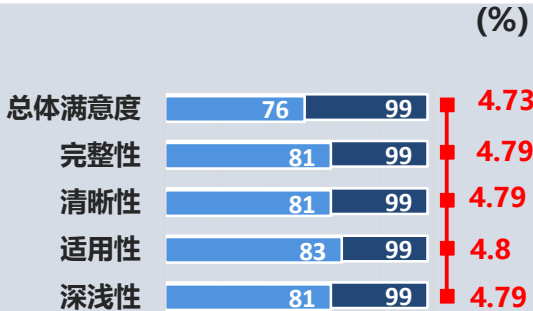
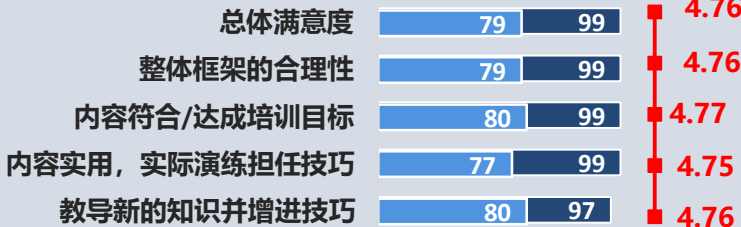
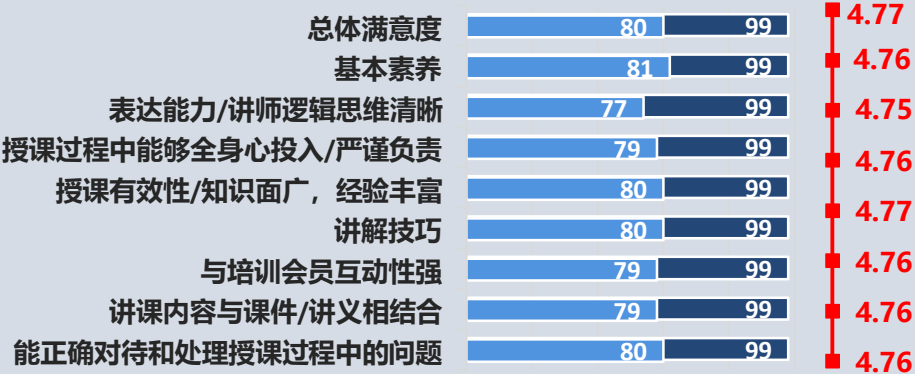
非常满意  
T2B (非常满意度+比较满意)  
平均值

讲师方面

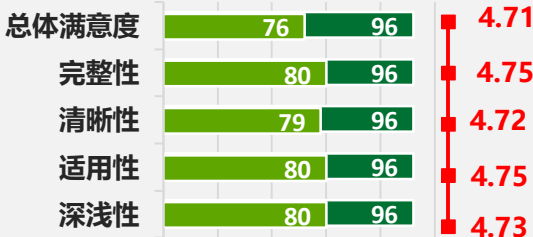
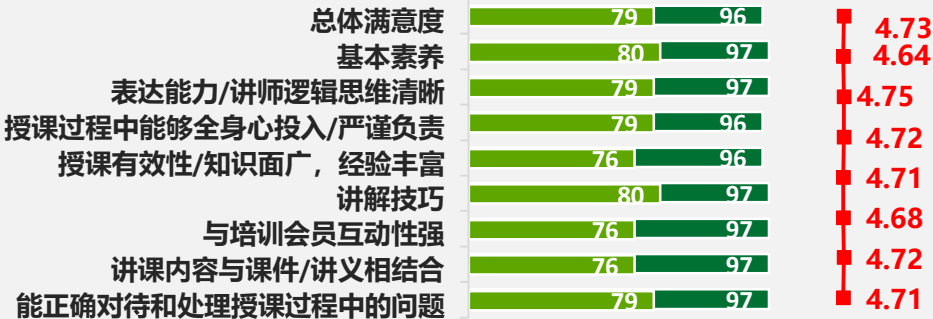
培训内容方面

培训素材方面

《财务、  
法务要素》



《设定目  
标及制定  
行动计划》



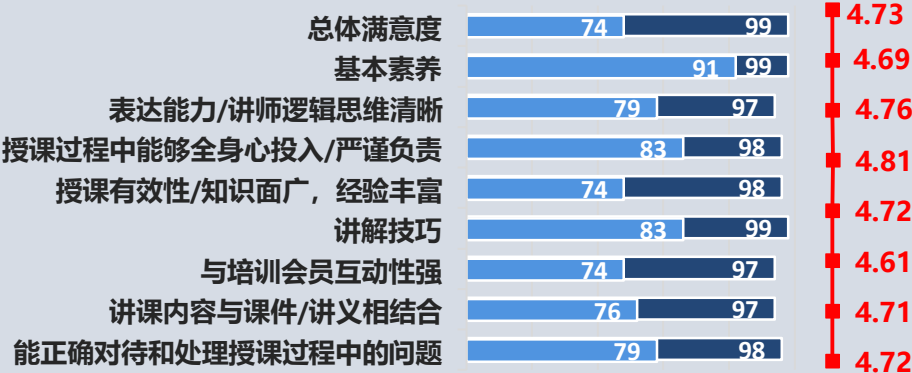
说明：本页课程为6月15日当天统一时间段评估

- ◆ 总体满意度：各课程讲师方面、培训内容方面、培训素材方面评价得到较好的满意度反馈。
- ◆ 《秘书长之道》讲师的基本素养、讲解技巧有待提高。培训内容、培训素材所获得的满意度总体评分较低，平均分在4.56-4.71之间浮动。

非常满意  
T2B (非常满意+比较满意)  
平均值

讲师方面

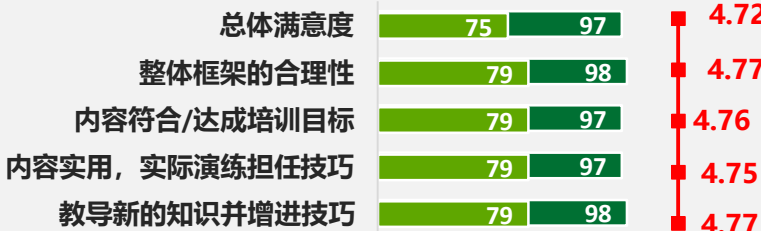
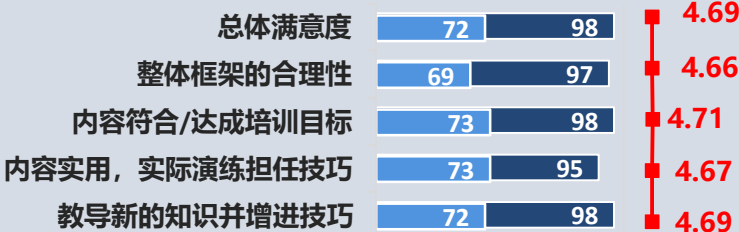
《秘书长之道》



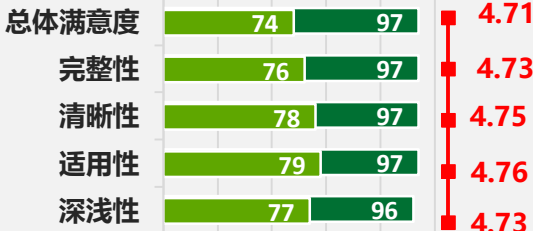
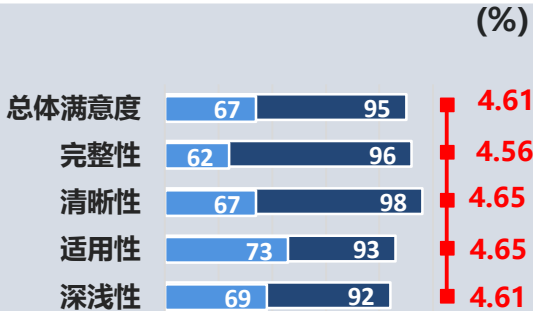
《更强服务团队蓝图（布置提案作业）》



培训内容方面



培训素材方面



说明：本页课程为6月14日当天统一时间段评估

◆ 本页指标表现良好。

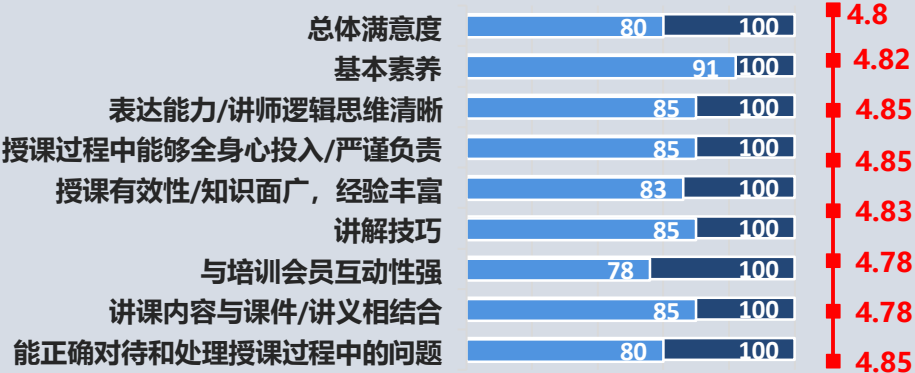
非常满意  
T2B (非常满意度+比较满意)  
平均值

讲师方面

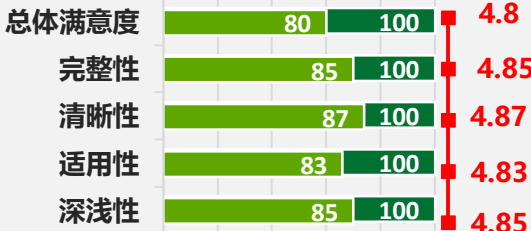
培训内容方面

培训素材方面

《狮子会  
服务队会  
员及服务》



《秘书长  
工作讨论  
及事务实  
操》



说明: 本页课程为6月15日当天统一时间段评估

◆ 本页指标表现良好。

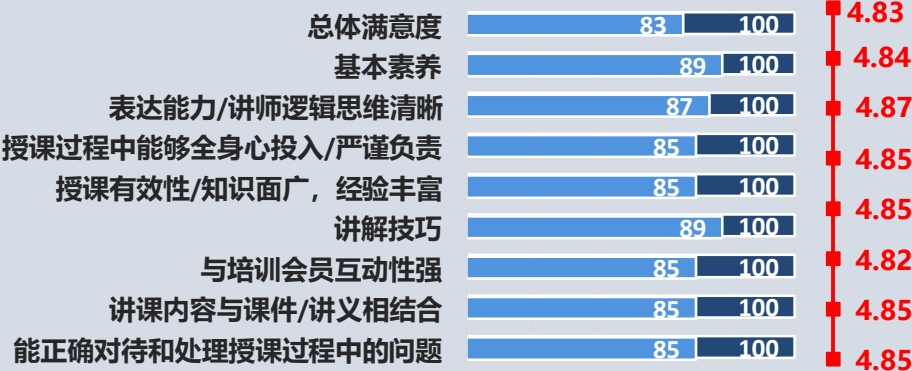
非常满意  
T2B (非常满意度+比较满意)  
平均值

讲师方面

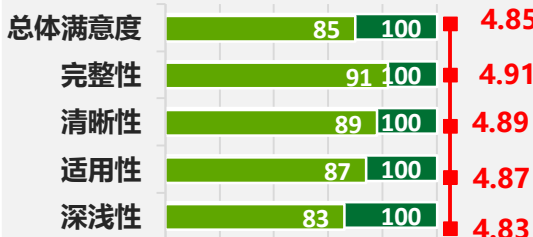
培训内容方面

培训素材方面

《秘书长  
立知应会》



《提案作  
业的呈现  
及提案的  
重点》



说明: 本页课程为6月15日当天统一时间段评估



广东狮子会

2018-2019年度



SINOMONITOR

新生代市场监测机构  
SINOMONITOR INTERNATIONAL CO.,LTD.

感谢观看THANKS