

2022 年麦田志愿者满意度调研报告

2021 年回收有效问卷 697 份，2022 年回收有效问卷 628 份，本问卷题目满分为 5 分。

一、结论

- 1、2022 年项目、财务、志愿者服务、筹资各板块的调研数据与 2019-2021 年三年的数据相比，均有提升，为历年来的最高分。其中增幅最大的为志愿者管理系统（记录服务时长、活动次数等信息）的满意度，相比 2021 年增幅 7.2%。
- 2、2022 年新增项“对基金会提供的客服服务满意度”，平均分为 4.63 分。其中，最低分为“对公众号、小程序、论坛、官网智能客服的满意度”，为 4.58 分。
- 3、基于受访结果的数据，得出本轮参与满意度调研的志愿者画像为：
注册时间多为 2012-2021 年区间，身份多为普通麦友，参与人数前三名分别为湖北、江苏、山东，其中女性居多，占比 63.85%。年龄 31-50 岁以上占比 88.7%，81.53% 的人育有子女；学历多为大专和本科，多为公司员工、公务员和事业单位员工，月薪在 0-5000 元之间占比 42.68%。

二、根据不同板块的详细数据分析

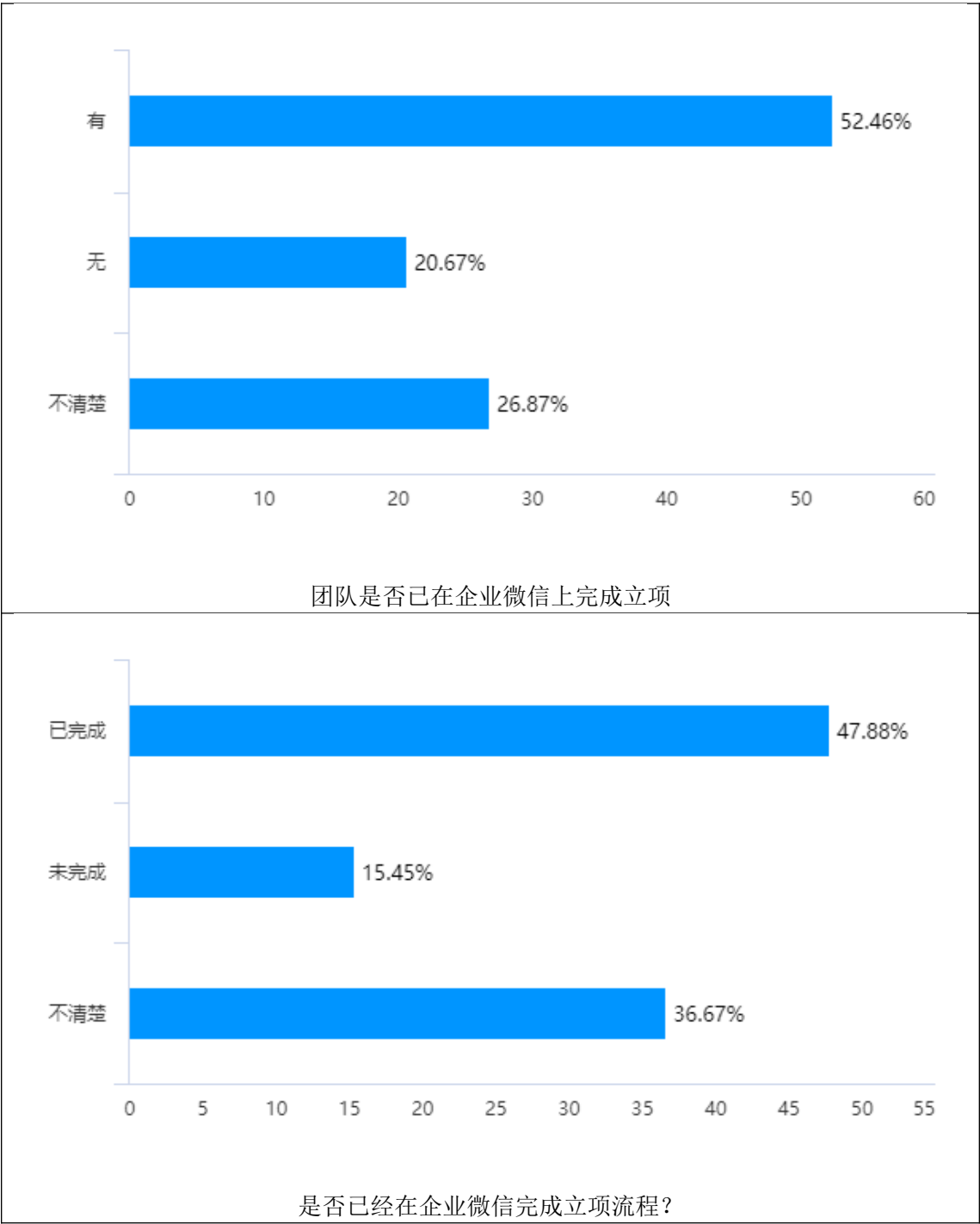
（一）麦田文化愿景

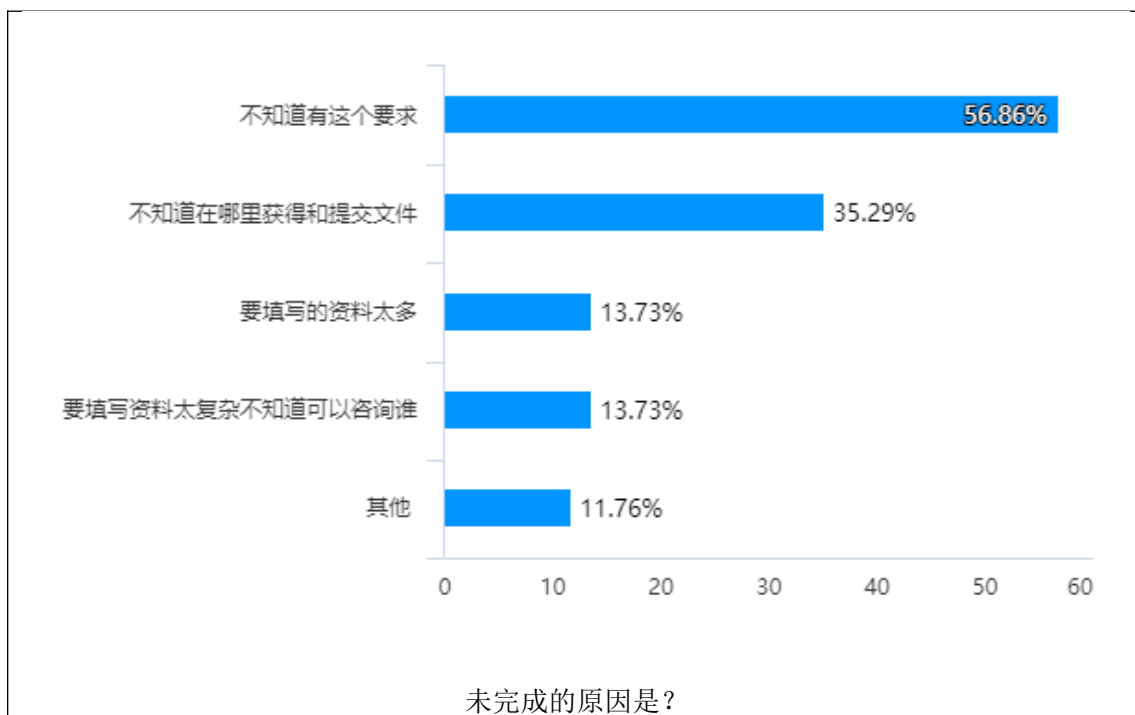
对比 2019-2022 年的调研数据，2022 年的平均数据与 2019 年持平。其中，“**麦田使命：和孩子一起成就未来**”为近四年来的最高分。

题目\选项	2019	2020	2021	2022
麦田使命：和孩子一起成就未来	4.78	4.79	4.66	4.8
麦田愿景：人人乐享教育	/	4.75	4.64	4.74
麦田口号：谢谢这些孩子给了我们一个表达爱的机会	4.79	4.84	4.77	4.81
麦客精神：坚持、责任、快乐、信任、包容、学习	4.81	4.84	4.75	4.81
麦田教育观：每个孩子都可以乐享教育，成为自由、独立并具备公益行动力的个人	4.79	4.81	4.72	4.78
小计	4.79	4.81	4.71	4.79

（二）自主项目

15.5%的麦友清楚团队未在企业微信上完成立项流程，导致未完成的原因主要是不知道有这个要求和不知道在哪里获得和提交文件。





(三) 项目相关满意度

本板块的满意度平均分为除“麦田文化愿景”板块外的最高分，其中，“工作态度满意度”为该板块的最高分。由于项目相关满意度是在 2021 年开始调研，且今年问卷改动较大，所以只有“提供的培训满意度”该项有对比数据，该项在去年的基础上有 6.25% 的增幅。

题目\选项	2021	2022	增幅
项目审批流程的速度满意度	/	4.65	/
回应的速度满意度	/	4.65	/
回应的内容满意度	/	4.66	/
质询的工作、问题获得妥善解决 或有效跟进满意度	/	4.69	/
提供的培训满意度	4.35	4.64	6.25%
工作态度满意度	/	4.73	/
小计	/	4.67	/

(四) 麦客中心相关满意度

对比 2019-2022 四年数据得出，2022 年每一项的的分数均为四年中的最高分（新

增项除外）。其中，“志愿者活动保险服务满意度”的分数，一直为每年的最高分，而志愿者培训满意度也一直为每年的最低分。

题目\选项	2019 年	2020 年	2021	2022	相比 2021 年增幅
志愿者培训满意度	4.36	4.42	4.21	4.49	6.23%
志愿者活动保险服务满意度	4.63	4.64	4.56	4.71	3.18%
志愿者年度评优评奖满意度	4.49	4.52	4.36	4.59	5%
志愿者管理系统（记录服务时长、活动次数等信息）的满意度	4.48	4.51	4.27	4.6	7.2%
对随心益小程序的满意度	/	/	/	4.54	/
对大麦田周年年会的满意度	/	/	/	4.55	/
对麦客中心工作态度的满意度	/	/	/	4.62	/
小计	/	/	/	4.59	/

（五） 对基金会提供的客服服务满意度

该项为今年问卷新增项，平均分为 4.63 分。其中，**对微信号“麦小姐”提供的服务的满意度为最高分 4.68 分，最低分为“对对公众号、小程序、论坛、官网智能客服的满意度”。**

题目\选项	平均分
对公众号、小程序、论坛、官网智能客服的满意度	4.58
对公众号、小程序、论坛、官网人工客服的满意度	4.64
对微信号“麦小姐”提供的服务的满意度	4.68
小计	4.63

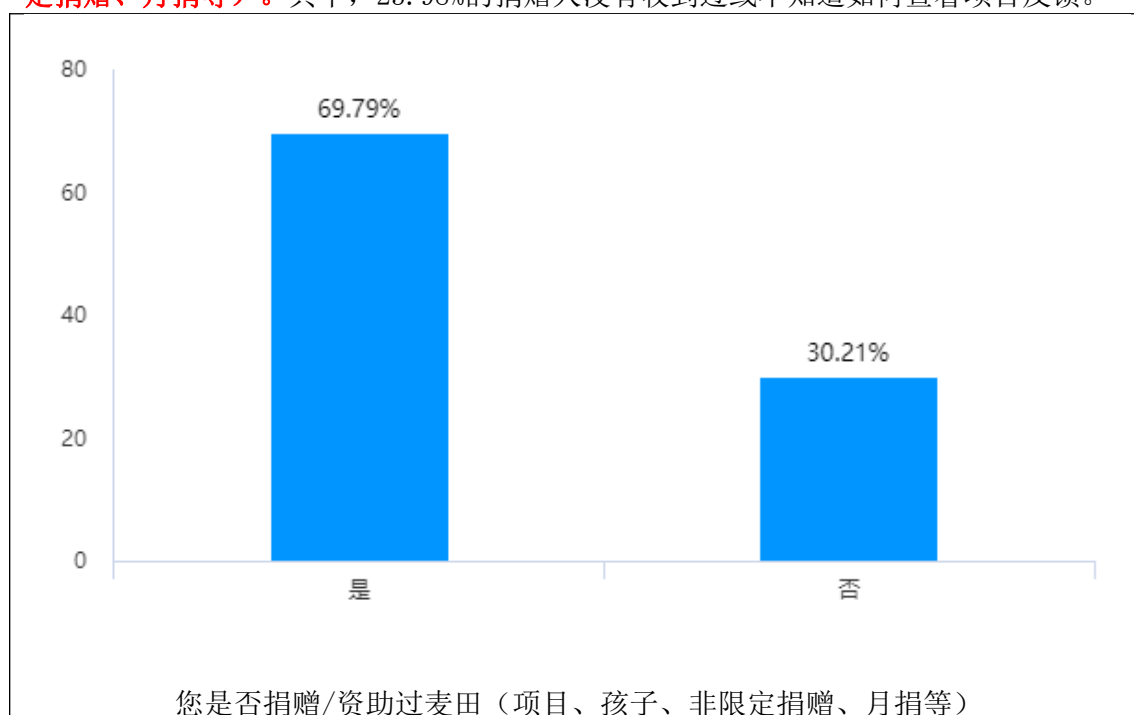
（六） 对财务部的相关满意度

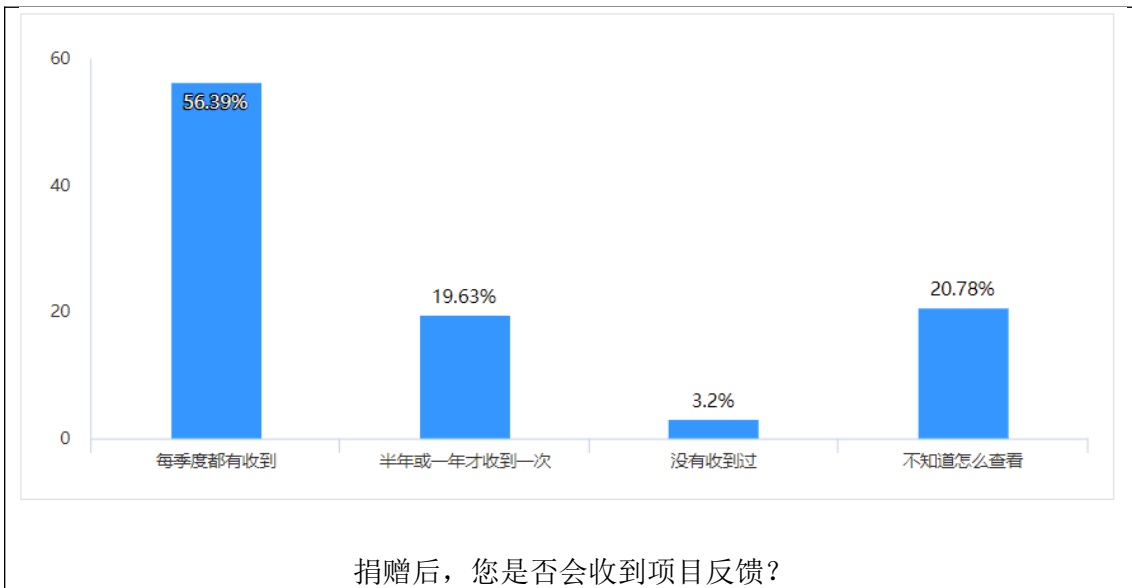
由于财务相关满意度是在 2021 年开始调研(除公开透明情况)，所以仅有去年的数据可做对比。**与去年相比，今年的分数均有 3.6%-4.7%的增幅。**其中，最高分与去年相同，为“对麦田财务公开、透明状况的满意度”。

题目\选项	2019	2020	2021	2022	与 2021 年 相比增幅
对财务咨询问答、账目核对 响应速度的满意度	/	/	4.46	4.64	3.9%
对财务培训的满意度	/	/	4.44	4.64	4.3%
对财务基础文件模板的满意 度	/	/	4.44	4.66	4.7%
对麦田财务公开、透明状况 的满意度	4.64	4.7	4.55	4.72	3.6%
对财务部工作态度的满意度	/	/	/	4.68	/
小计	/	/	/	4.67	/

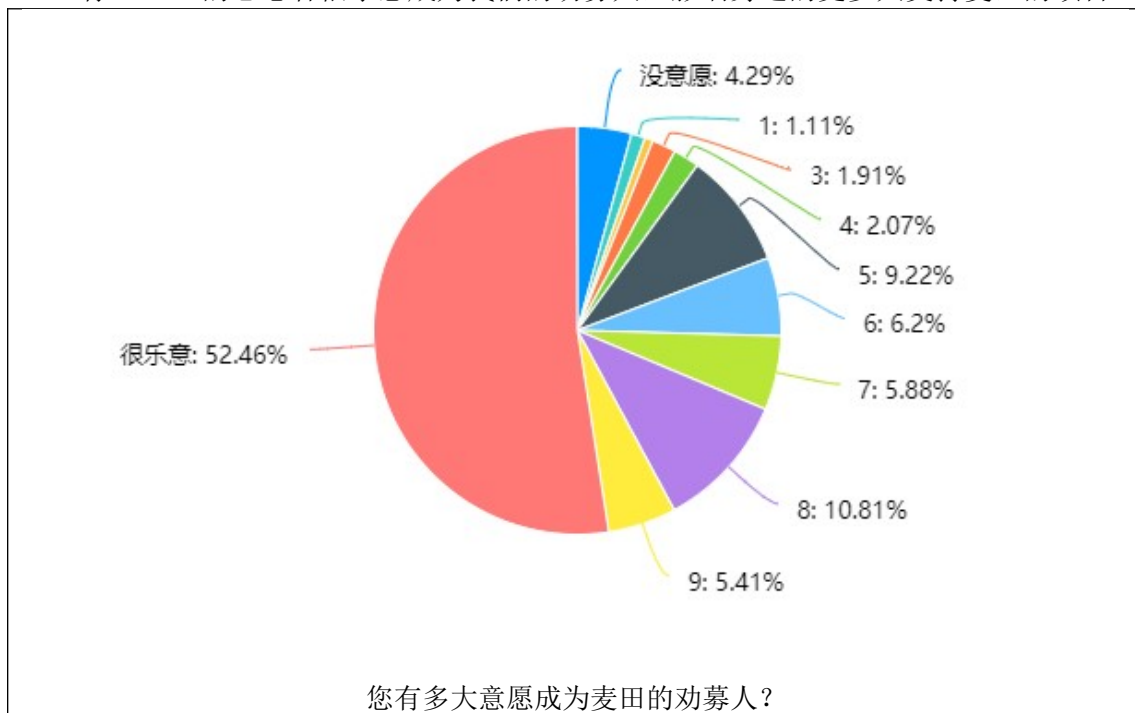
(七) 对筹资的相关满意度

● 根据今年的数据显示，有 69.75%的志愿者捐赠/资助过麦田（含项目、孩子、非限定捐赠、月捐等）。其中，23.98%的捐赠人没有收到过或不知道如何查看项目反馈。





- 有 52.55% 的志愿者很乐意成为我们的劝募人，影响身边的更多人支持麦田的项目。

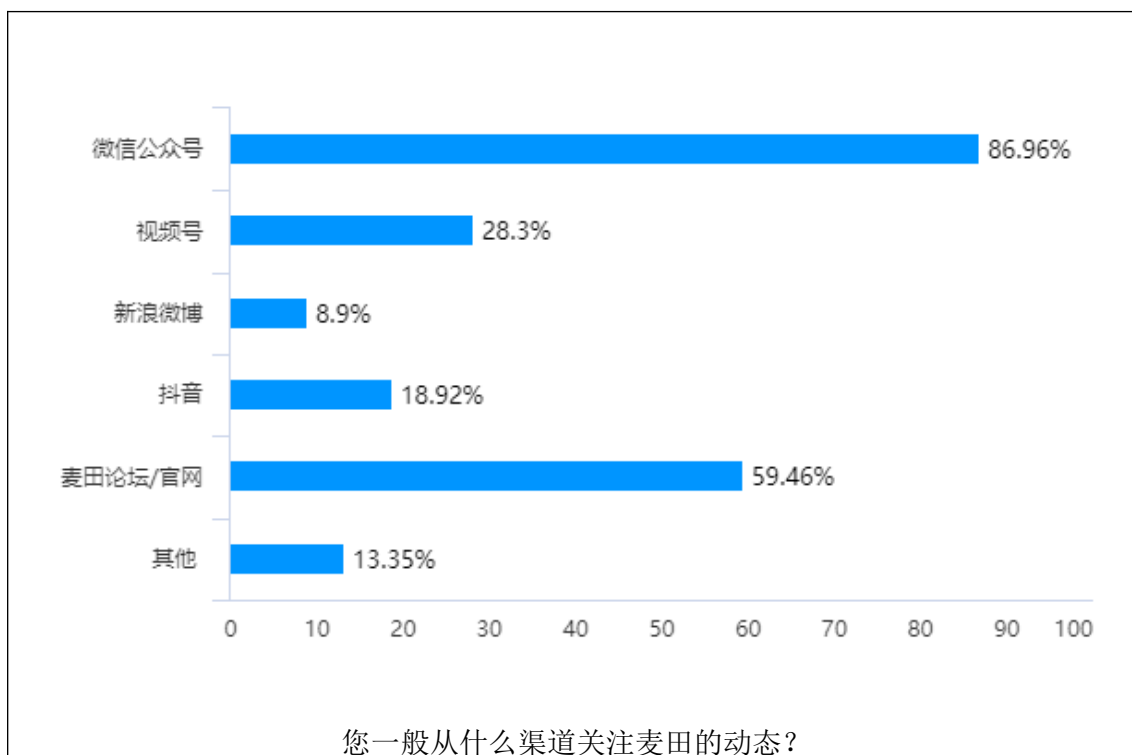


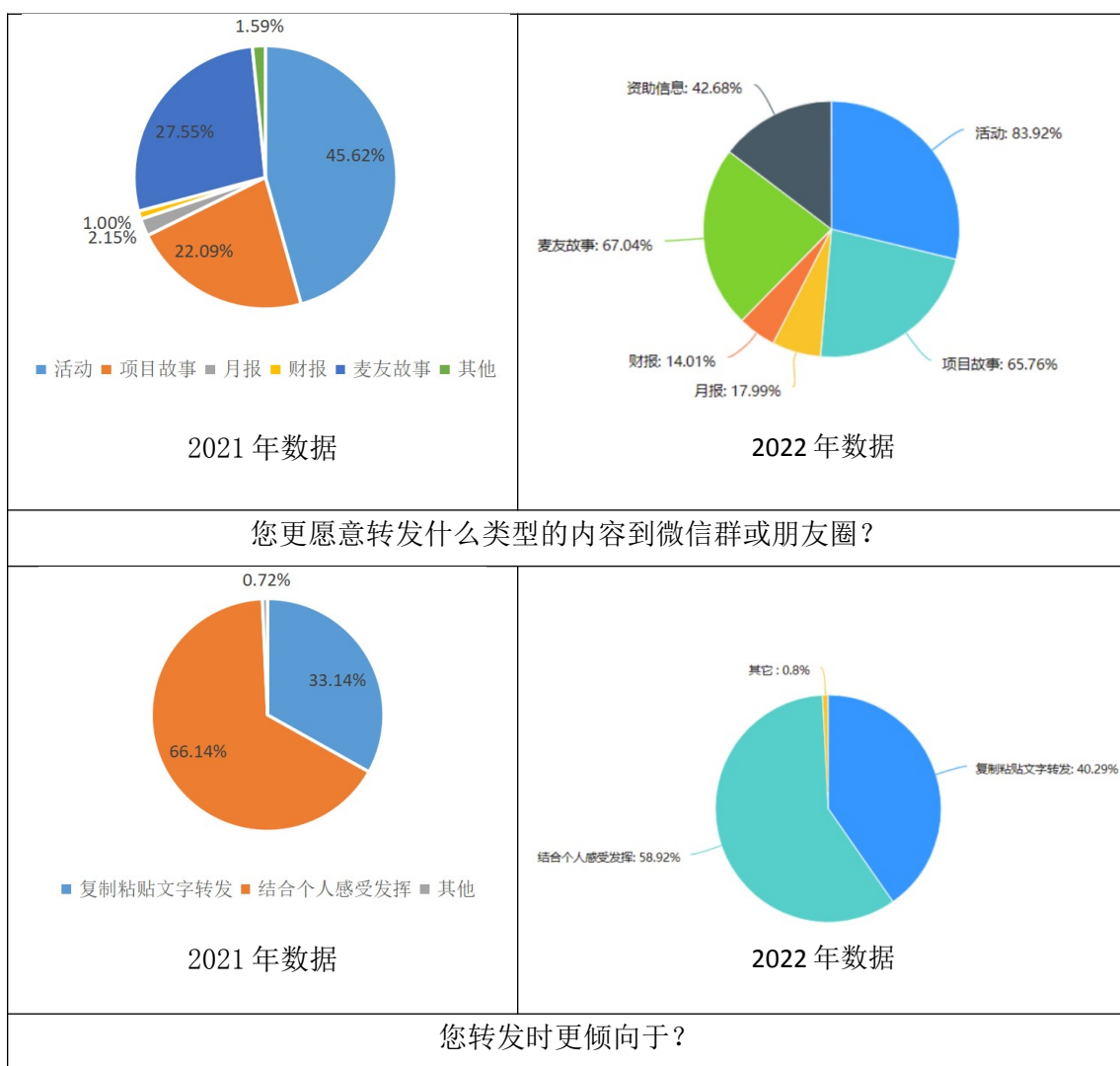
- 捐赠人更愿意捐赠的类型排序为：身心健康>教学条件改善>能力提升>其他

对筹资基础文件模板的满意度	/	4.64	/
对筹资部工作态度的满意度	/	4.68	/
小计	/	4.64	

(八) 传播

- 有 86.94% 的志愿者是通过微信公众号来关注麦田的动态，有 59.39% 的志愿者是通过官网/论坛来了解麦田的信息。**由此可见，有接近六成的志愿者依然在关注着麦田的官网与论坛。**
- 从转发类型图表对比得知，志愿者今年更愿意转发活动类型的信息，为活动类型，占比 83.92%；其次是麦友故事，占比 67.04%。（今年本题为多选题）
- 在转发的倾向性上，和 2021 年一样，志愿者更倾向于结合自己的个人感受来发挥。不同的是今年复制粘贴文字转发的占比比去年增加 7.15%。

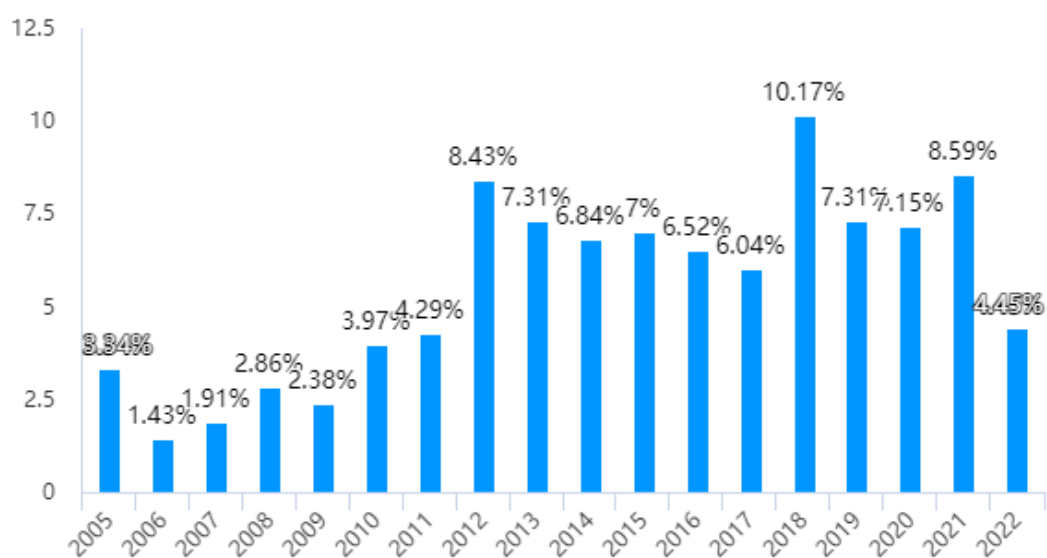




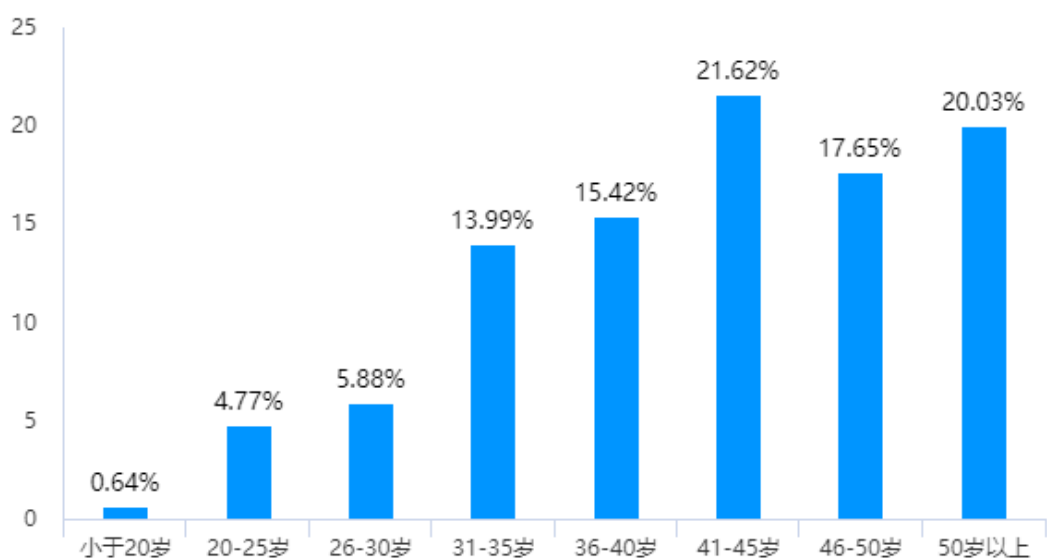
三、麦田志愿者社群画像

基于受访结果数据，得出以下群体画像：

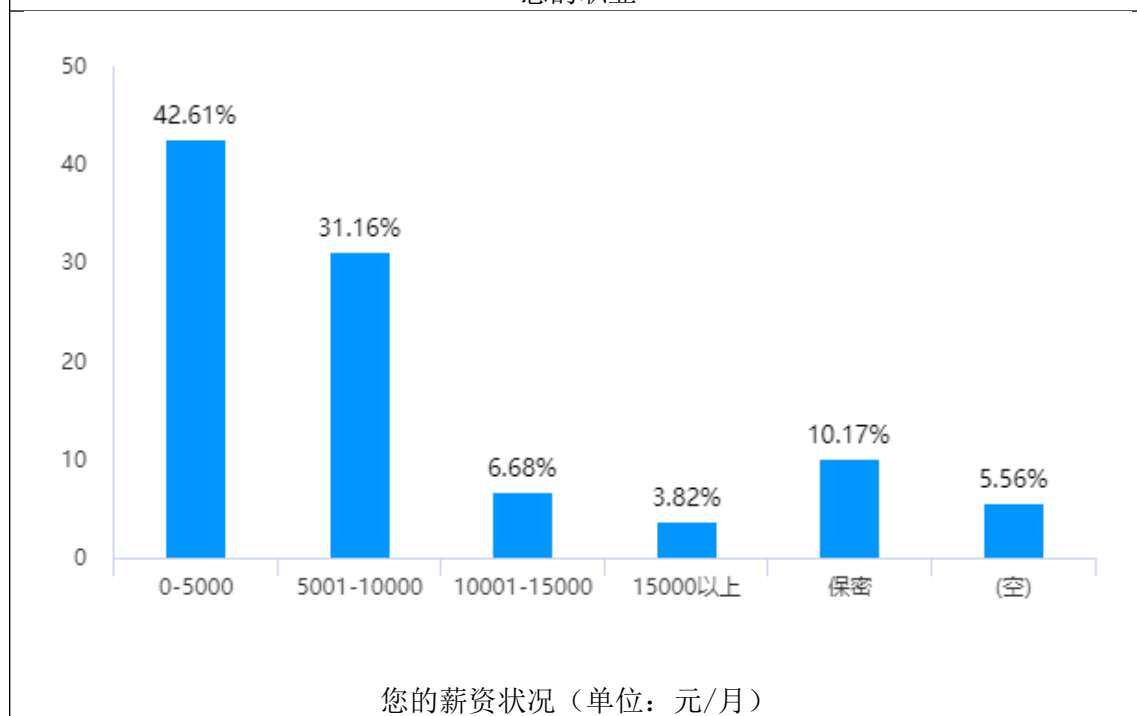
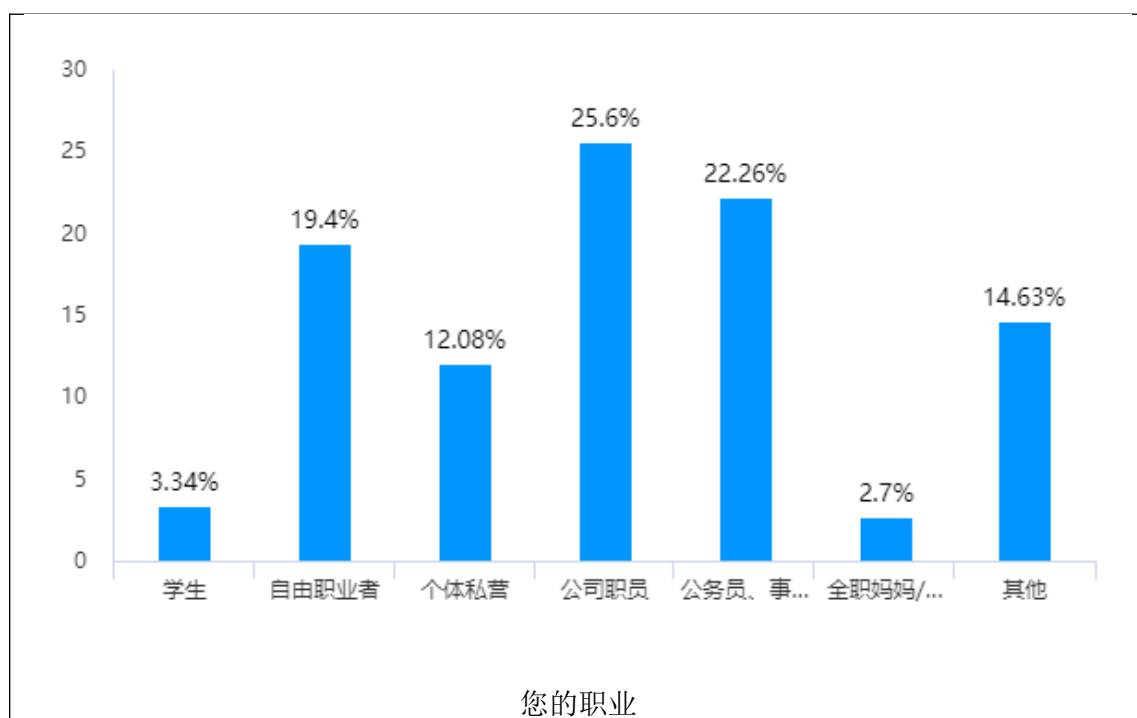
- 麦田志愿者注册时间多为 2012-2021 年区间，身份多为普通麦友，参与人数前三名分别为湖北、江苏、山东；
- 其中女性居多，占比 63.85%。年龄 31-50 岁以上占比 88.7%，81.53% 的人育有子女；
- 学历多为大专和本科，多为公司员工、公务员和事业单位员工，月薪在 0-5000 元之间占比 42.68%。

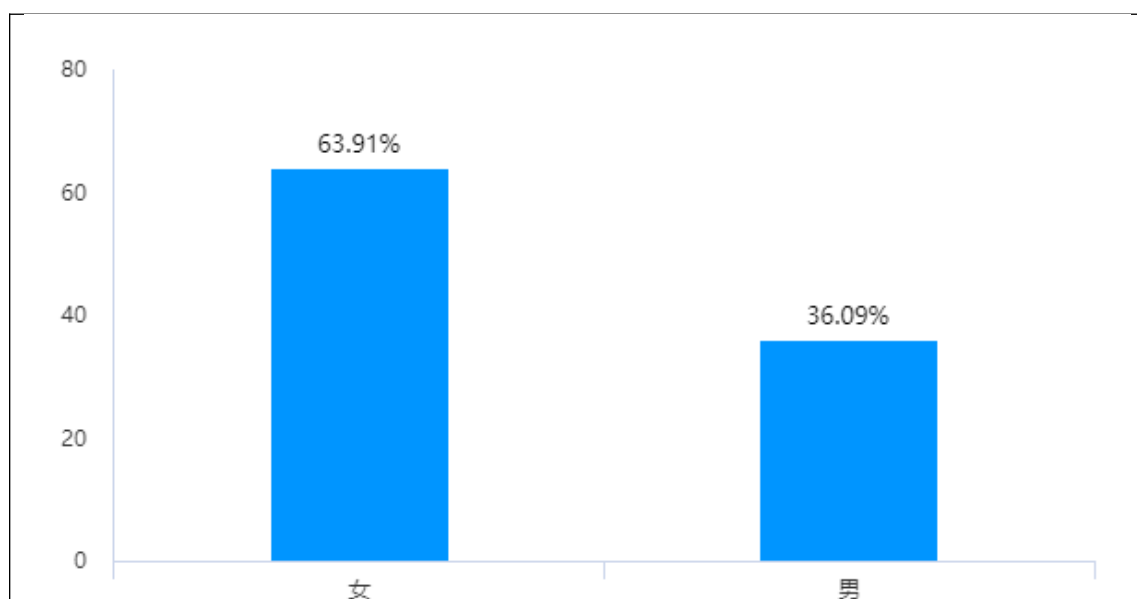


您加入麦田成为志愿者的时间

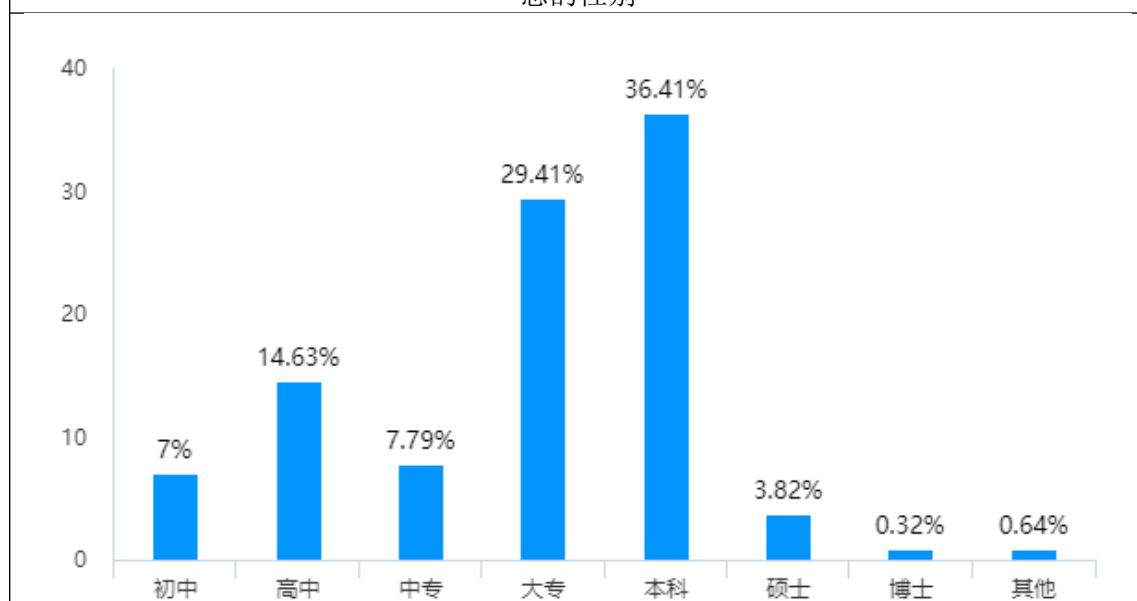


您的年龄





您的性别



您的学历

