

「表演團體觀眾資料庫管理系統」進階計畫

調查報告

調查單位：中華民國表演藝術協會（表演藝術聯盟）

調查日期：2008 年 6 月-10 月

調查研究部

一、前言

表演藝術聯盟於 2007 年開發一套專門屬於中小型表演藝術團隊之「表演團體觀眾資料庫管理系統」，以協助團隊整理團隊之觀眾資料，藉助科技之有效運用加速日常推廣工作之運作，使團隊得以利用更多的資源專注於演出之設計與規劃方面，製作出更多優質之演出節目。爲了幫助表演團體實際操作觀眾資料庫系統，更於台北市及台南市共舉辦三場講習，由資深表演團體觀眾資料庫行銷高手帶領學員一步一步操作此系統，並且給予資料庫行銷之觀念教學。期間共有 162 位藝術行政人員參加講習，共有約 200 團體索取「表演團體觀眾資料庫管理系統」。

透過「表演團體觀眾資料庫管理系統」，表演藝術團隊能夠管理其觀眾資料，持續與曾經欣賞過他們演出的觀眾們維繫長期的觀眾關係。未來，期待透過紀錄資料加以分析，針對目標觀眾群擬定行銷活動之投入方向，以節省行銷成本。希望在市場競爭激烈的今日，維持穩定之票房收入；並在人力、財力有限的狀況下，可以提升行政效率，讓團隊更能專注於藝術創作以及組織發展之長程規劃，並提升表演藝術團隊對於觀眾關係管理之整體水準，使觀眾更願意參與表演藝術之演出。

本計畫擬追蹤 2007 年索取「表演團體觀眾資料庫管理系統」之表演團體，調查使用狀況及蒐集修正意見，同時設計觀眾資料分析系統，將「表演團體觀眾資料庫管理系統」升級爲進階版，提供更友善的介面及更完善的系統功能。

二、 調查結果

本調查報告，是以電話訪談曾經使用第一版「觀眾資料庫管理系統」之團隊行政人員，根據使用者之使用經驗，瞭解第一版之問題，與新增功能之建議。

（一）問題反應

編號	問題反應	備註
1	建檔格式與慣用整理格時不符	
2	資料建立需重新調整欄位	
3	資料僅止於建檔，無法分析	
4	軟體欄位與既有格式不合，可否自行增加	
5	操作分項太細，不易瞭解使用功能	
6	資料不能進一步分析	
7	問卷欄位希望可以自行調整	
8	離職未交接	
9	操作介面太複雜	
10	操作介面不符合一般電腦慣用格式	
11	除了建檔，其他功能不太用的到	
12	如只能建立觀眾資料，與一般 outlook 功能相同	
13	離職未交接	
14	使用 excel 建檔與操作軟體欄位不符	
15	資料匯入有問題	
16	無法匯入	
17	資料無法匯入	
18	離職未交接	
19	無人力做建檔工程	
20	不好用	
21	無法匯入	
22	Key in 不方便	
23	希望可以增加備註欄位	
24	可否自行增加其他欄位	
25	團內無多餘人力做問卷統計	
26	離職未交接	
27	無法匯入	
28	操作介面不符合一般電腦慣用格式	
29	應增加分析的功能	

（二）根據調查結果，共統整以下幾個問題：

1. 軟體操作介面不符合一般電腦慣性操作方法。
2. 觀眾資料建立欄位不符合軟體欄位。
3. 使用.excel 檔案建立資料有匯入的問題。
4. 除觀眾基本資料建立，應增加觀眾行為分析的功能
5. 團隊缺少人力做資料建立的工作，或是離職未交接此操作軟體

三、 調查建議

根據調查統計之結果，經計畫主持人與專家學者和軟體程式公司討論後，新增進階版功能如下：

1. 新增統計圖表功能：系統提供包括折線圖、柱狀圖、雷達圖、圓餅圖、散佈圖等分析圖形，以利表演團隊進行資料分析。
2. 系統可提供資料交叉比對分析、敘述統計值計算功能。各項分析功能如下表說明：

資料修訂檢索	自動提醒並刪除非必要之觀眾資料、演出作品、新增資料。
觀眾參與概況分析	基本統計資料、歷年參與情形、歷年創作演出、歷年推廣活動情形。

3. 觀眾行為分析：

觀眾行為分析	觀眾年齡層分析	◆ 依觀眾參與演出年齡層，對不同作品特色或演出地點等進行分析，以擬定推廣活動。 ◆ 觀眾年齡層分佈分析。 ◆ 演出參與平均年齡分析。 ◆ 演出參與年齡變化趨勢分析。
	觀眾職業別分析	◆ 依觀眾參與演出職業別，對不同作品特色或演出地點等進行分析，以擬定推廣活動。

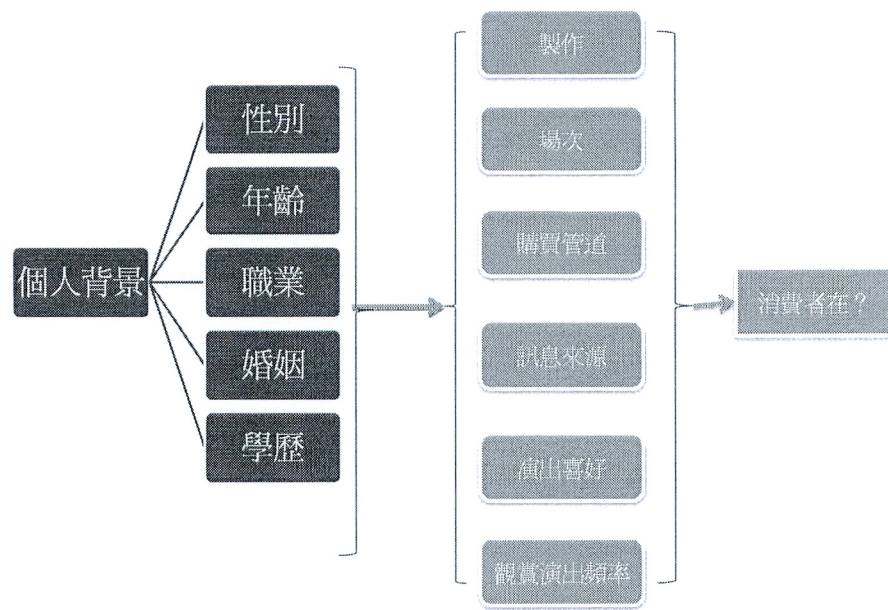
		◆ 觀眾職業別分佈分析。
	觀眾性別分析	◆ 依觀眾參與演出性別，對不同作品特色或演出地點等進行分析，以擬定推廣活動。 ◆ 觀眾性別比重分析。
	觀眾參與場次交叉分析	◆ 藉由節目演出與推廣活動條件之交叉比對，決定「目標觀眾群-作品特色-推廣活動類型」之最適組合。

4. 作品演出分析：表演團隊可針對各項創作與演出場次，依據不同創作特色、或演出地點，進行作品偏好分析。

作品演出分析	創作演出整合分析	◆ 整合各作品演出場次資料分析。 ◆ 跨期間演出資料分析。 ◆ 區域性演出整合分析。
	作品收入分析	◆ 作品演出收入趨勢分析。 ◆ 兩廳院收入比重分析。 ◆ 區域性演出收入比重分析。 ◆ 觀眾年齡層對特定演出收入貢獻度分析。 ◆ 觀眾性別對特定演出收入貢獻度分析。 ◆ 觀眾職業別對特定演出收入貢獻度分析。 ◆ 跨期間演出收入成長變化趨勢分析。

5. 推廣效益分析：表演團隊可分析行銷資源投入效益。

推廣效益分析	推廣成本分析	◆ 歷年廣告宣傳成本分析。 ◆ 各項推廣活動分配比重分析。
	推廣效益分析	◆ 推廣活動對演出收入交叉比對分析。 ◆ 推廣成本對觀眾人數比例成長變化分析。 ◆ 區域性推廣活動效益分析

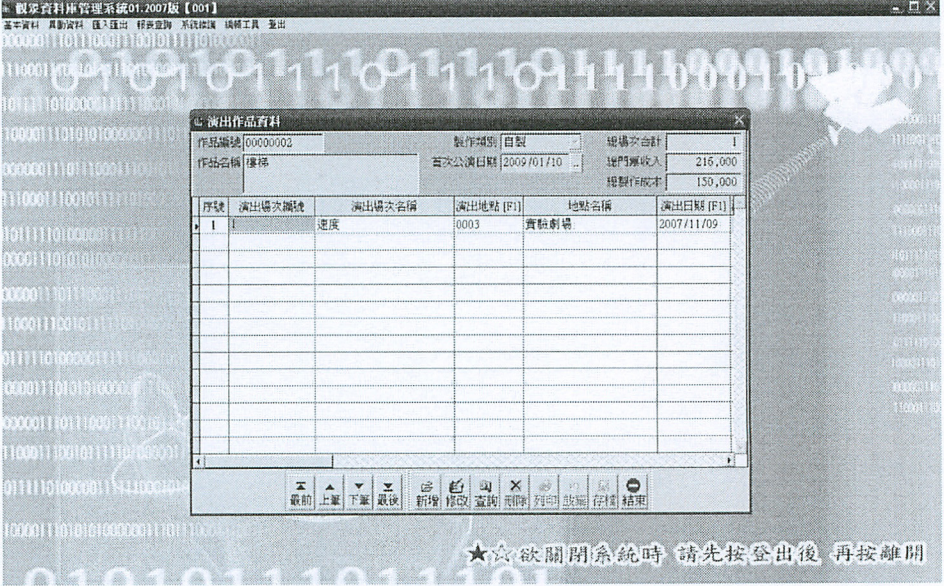
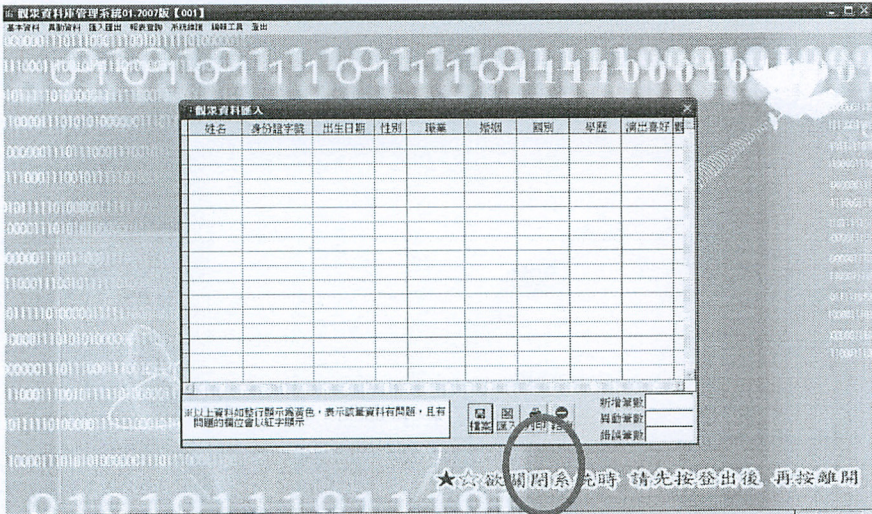


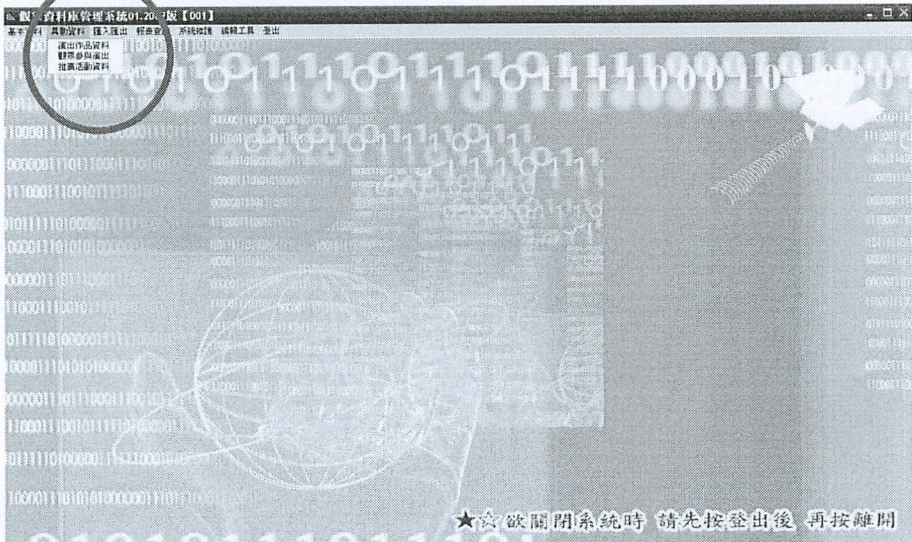
圖：分析示意圖

四、 調查結論

根據本計畫之調查結果與討論後，擬定 2009 觀眾資料庫管理系統階版之修改建議如下：

(一) 舊版問題建議

項次	作業項目	內容
1	異動項目	一、 建立作品資料時，無法建立同一檔不同場次資料 新增場次可跳出說明， (要按修改，不斷的 enter，才能新增場次)。 手冊也需增加說明。 
2	匯入匯出	匯入資料時，「檔案」可否更改為「開啓檔案」 

3	異動資料	建議改名為「檔案建立」 
4	觀眾資料	觀眾資料的備註欄，無法一同匯入，需在軟體上一位一位 key in。 希望能在匯入時一併匯入。

(二) 新版新增功能建議

項次	新增項目	內容												
1	基本資料統計： 性別統計 年齡統計 學歷統計 職業統計 婚姻統計	Ex：性別 <table><tr><th>消費頻率</th><th>次數(人)</th><th>百分比(%)</th></tr><tr><td>女</td><td>129</td><td>57.08%</td></tr><tr><td>男</td><td>97</td><td>42.92%</td></tr><tr><td>Total:</td><td>226</td><td>100.00%</td></tr></table> A pie chart illustrating the gender distribution of the sample. The chart is divided into two segments: a larger light gray segment representing females at 57.08%, and a smaller dark gray segment representing males at 42.92%. A legend to the right of the chart identifies the light gray square as '女' (Female) and the dark gray square as '男' (Male).	消費頻率	次數(人)	百分比(%)	女	129	57.08%	男	97	42.92%	Total:	226	100.00%
消費頻率	次數(人)	百分比(%)												
女	129	57.08%												
男	97	42.92%												
Total:	226	100.00%												

項次	新增項目	內容																					
2	購票方式統計	購票方式統計： <table border="1"> <thead> <tr> <th>購買方式</th><th>次數</th><th>百分比 (%)</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>購票網站</td><td>129</td><td>57.08%</td></tr> <tr> <td>表演場地售票窗口</td><td>43</td><td>19.03%</td></tr> <tr> <td>直接到購票端點購買</td><td>108</td><td>47.29%</td></tr> <tr> <td>直接向表演團體購買</td><td>63</td><td>27.88%</td></tr> <tr> <td>索取免費票券</td><td>99</td><td>43.81%</td></tr> <tr> <td>其他</td><td>6</td><td>2.65%</td></tr> </tbody> </table> 	購買方式	次數	百分比 (%)	購票網站	129	57.08%	表演場地售票窗口	43	19.03%	直接到購票端點購買	108	47.29%	直接向表演團體購買	63	27.88%	索取免費票券	99	43.81%	其他	6	2.65%
購買方式	次數	百分比 (%)																					
購票網站	129	57.08%																					
表演場地售票窗口	43	19.03%																					
直接到購票端點購買	108	47.29%																					
直接向表演團體購買	63	27.88%																					
索取免費票券	99	43.81%																					
其他	6	2.65%																					

項次	新增項目	內容																																																																	
3	訊息來源統計	演出訊息來源獲得統計 <table><thead><tr><th>訊息來源</th><th>次數</th><th>百分比(%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>購票網站</td><td>63</td><td>27.88%</td></tr><tr><td>親友推薦</td><td>106</td><td>46.90%</td></tr><tr><td>報章雜誌</td><td>133</td><td>58.85%</td></tr><tr><td>廣告信函</td><td>45</td><td>19.91%</td></tr><tr><td>廣播</td><td>10</td><td>4.42%</td></tr><tr><td>電視</td><td>7</td><td>3.10%</td></tr><tr><td>傳單</td><td>98</td><td>43.36%</td></tr><tr><td>表演場地節目單</td><td>134</td><td>59.29%</td></tr><tr><td>小孩的師長推薦</td><td>28</td><td>12.39%</td></tr><tr><td>任職之公司提供</td><td>36</td><td>15.93%</td></tr><tr><td>BBS、WWW 相關討論區</td><td>23</td><td>10.18%</td></tr><tr><td>其他</td><td>11</td><td>4.87%</td></tr></tbody></table> 2009年春季演出_第0001場 觀眾訊息取得來源比例 <table><thead><tr><th>訊息來源</th><th>百分比(%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>購票網站</td><td>27.88%</td></tr><tr><td>親友推薦</td><td>46.90%</td></tr><tr><td>報章雜誌</td><td>58.85%</td></tr><tr><td>廣告信函</td><td>19.91%</td></tr><tr><td>廣播</td><td>4.42%</td></tr><tr><td>電視</td><td>3.10%</td></tr><tr><td>傳單</td><td>43.36%</td></tr><tr><td>表演場地節目單</td><td>59.29%</td></tr><tr><td>小孩的師長推薦</td><td>12.39%</td></tr><tr><td>任職之公司提供</td><td>15.93%</td></tr><tr><td>BBS、WWW 相關討論區</td><td>10.18%</td></tr><tr><td>其他</td><td>4.87%</td></tr></tbody></table>	訊息來源	次數	百分比(%)	購票網站	63	27.88%	親友推薦	106	46.90%	報章雜誌	133	58.85%	廣告信函	45	19.91%	廣播	10	4.42%	電視	7	3.10%	傳單	98	43.36%	表演場地節目單	134	59.29%	小孩的師長推薦	28	12.39%	任職之公司提供	36	15.93%	BBS、WWW 相關討論區	23	10.18%	其他	11	4.87%	訊息來源	百分比(%)	購票網站	27.88%	親友推薦	46.90%	報章雜誌	58.85%	廣告信函	19.91%	廣播	4.42%	電視	3.10%	傳單	43.36%	表演場地節目單	59.29%	小孩的師長推薦	12.39%	任職之公司提供	15.93%	BBS、WWW 相關討論區	10.18%	其他	4.87%
訊息來源	次數	百分比(%)																																																																	
購票網站	63	27.88%																																																																	
親友推薦	106	46.90%																																																																	
報章雜誌	133	58.85%																																																																	
廣告信函	45	19.91%																																																																	
廣播	10	4.42%																																																																	
電視	7	3.10%																																																																	
傳單	98	43.36%																																																																	
表演場地節目單	134	59.29%																																																																	
小孩的師長推薦	28	12.39%																																																																	
任職之公司提供	36	15.93%																																																																	
BBS、WWW 相關討論區	23	10.18%																																																																	
其他	11	4.87%																																																																	
訊息來源	百分比(%)																																																																		
購票網站	27.88%																																																																		
親友推薦	46.90%																																																																		
報章雜誌	58.85%																																																																		
廣告信函	19.91%																																																																		
廣播	4.42%																																																																		
電視	3.10%																																																																		
傳單	43.36%																																																																		
表演場地節目單	59.29%																																																																		
小孩的師長推薦	12.39%																																																																		
任職之公司提供	15.93%																																																																		
BBS、WWW 相關討論區	10.18%																																																																		
其他	4.87%																																																																		

項次	新增項目	內容																																																																											
4	作品收入分析	作品收入分析： <table><tr><th></th><th></th><th>張數</th><th>比例</th><th>金額</th><th>比例</th></tr><tr><td>1</td><td>全票</td><td>230</td><td>3.04%</td><td>287,500</td><td>3.04%</td></tr><tr><td>2</td><td>劇團之友 8 折</td><td>1,500</td><td>19.81%</td><td>1,875,000</td><td>19.81%</td></tr><tr><td>3</td><td>兩廳院之友 9 折</td><td>3,400</td><td>44.90%</td><td>4,250,000</td><td>44.90%</td></tr><tr><td>4</td><td>Visa 卡 9 折</td><td>300</td><td>3.96%</td><td>375,000</td><td>3.96%</td></tr><tr><td>5</td><td>星巴克隨行卡 9 折</td><td>345</td><td>4.56%</td><td>431,250</td><td>4.56%</td></tr><tr><td>6</td><td>台新卡 9 折</td><td>456</td><td>6.02%</td><td>570,000</td><td>6.02%</td></tr><tr><td>7</td><td>中國信託 9 折</td><td>435</td><td>5.74%</td><td>543,750</td><td>5.74%</td></tr><tr><td>8</td><td>臺灣大哥大簡訊之友 9 折</td><td>564</td><td>7.45%</td><td>705,000</td><td>7.45%</td></tr><tr><td>9</td><td>劇團優惠卷 85 折</td><td>342</td><td>4.52%</td><td>427,500</td><td>4.52%</td></tr><tr><td></td><td>total</td><td>7,572</td><td></td><td>9,465,000</td><td></td></tr></table> <table><tr><td>1</td></tr><tr><td>2</td></tr><tr><td>3</td></tr><tr><td>4</td></tr><tr><td>5</td></tr><tr><td>6</td></tr><tr><td>7</td></tr><tr><td>8</td></tr><tr><td>9</td></tr></table>			張數	比例	金額	比例	1	全票	230	3.04%	287,500	3.04%	2	劇團之友 8 折	1,500	19.81%	1,875,000	19.81%	3	兩廳院之友 9 折	3,400	44.90%	4,250,000	44.90%	4	Visa 卡 9 折	300	3.96%	375,000	3.96%	5	星巴克隨行卡 9 折	345	4.56%	431,250	4.56%	6	台新卡 9 折	456	6.02%	570,000	6.02%	7	中國信託 9 折	435	5.74%	543,750	5.74%	8	臺灣大哥大簡訊之友 9 折	564	7.45%	705,000	7.45%	9	劇團優惠卷 85 折	342	4.52%	427,500	4.52%		total	7,572		9,465,000		1	2	3	4	5	6	7	8	9
		張數	比例	金額	比例																																																																								
1	全票	230	3.04%	287,500	3.04%																																																																								
2	劇團之友 8 折	1,500	19.81%	1,875,000	19.81%																																																																								
3	兩廳院之友 9 折	3,400	44.90%	4,250,000	44.90%																																																																								
4	Visa 卡 9 折	300	3.96%	375,000	3.96%																																																																								
5	星巴克隨行卡 9 折	345	4.56%	431,250	4.56%																																																																								
6	台新卡 9 折	456	6.02%	570,000	6.02%																																																																								
7	中國信託 9 折	435	5.74%	543,750	5.74%																																																																								
8	臺灣大哥大簡訊之友 9 折	564	7.45%	705,000	7.45%																																																																								
9	劇團優惠卷 85 折	342	4.52%	427,500	4.52%																																																																								
	total	7,572		9,465,000																																																																									
1																																																																													
2																																																																													
3																																																																													
4																																																																													
5																																																																													
6																																																																													
7																																																																													
8																																																																													
9																																																																													

項次	新增項目	內容
5	交叉分析 -製作	一、製作＊性別分析 二、製作＊年齡分析 三、製作＊職業分析 四、製作＊婚姻分析
6	交叉分析 -場次	一、場次＊性別分析 二、場次＊年齡分析 三、場次＊職業分析 四、場次＊婚姻分析
7	交叉分析 -購買管道	一、購買管道＊性別分析 二、購買管道＊年齡分析 三、購買管道＊職業分析 四、購買管道＊婚姻分析
8	交叉分析 -訊息管道	一、訊息來源管道＊性別分析 二、訊息來源管道＊年齡分析 三、訊息來源管道＊職業分析 四、訊息來源管道＊婚姻分析
9	交叉分析 -演出喜好類型	一、演出喜好類型＊性別分析 二、演出喜好類型＊年齡分析 三、演出喜好類型＊職業分析 四、演出喜好類型＊婚姻分析
10	交叉分析 -欣賞演出頻率	一、欣賞演出頻率＊性別分析 二、欣賞演出頻率＊年齡分析 三、演出喜好類型＊職業分析 四、演出喜好類型＊婚姻分析