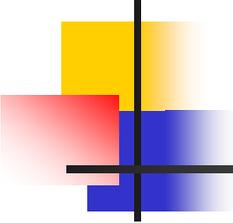


認識線上市調

主講：蘇聰德

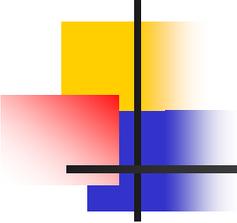
2010/12/07



網際網路的應用發展

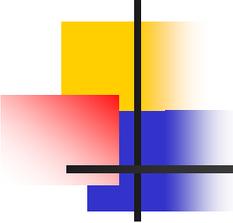
■ Internet的由來

- Internet之起源可追溯到1968年，美國國防部高級研究計畫署，為維持電腦與通訊系統免於戰爭的破壞，所進行的一項計畫叫做 ARPA (Advanced Research Project Agency；高級研究專案組織)計畫。
- Internet原只用在學術研究及教育方面，之後由於許多線上服務公司相繼連上Internet及學生自學校畢業後把使用Internet的習慣帶到企業界，開啟了Internet商業服務的市場。



■ Internet History

- 1969 – 1990 ARPANET (TCP/IP、HTML和瀏覽器 Mosaic)
- 1990 – 1995 WWW (World Wide Web)
- 1995 – 1996 Yahoo、Netscape (Kimo、chinatimes..)
- 1996 – 2000 電信建設期
- 2000 – 2003 網路泡沫化
- 2005 – 2008 Web2.0 盛起
Blog、Facebook, Myspace, YouTube, Flickr,
Wikipedia, iPhone, twitter ,plurk...



網際網路的應用發展

■ 台灣的網路使用狀況

根據台灣網路資訊中心(TWNIC)最新公布的

「台灣寬頻網路使用調查」報告指出：

- 台灣地區上網人口已突破1580萬，共計有15,818,907人曾上網(整體人口0-100歲)；
- 12歲以上之上網人口有14,188,292人，上網比例為70.95%，比去年(97)增加了2.44%，
- 其中寬頻網路使用人數約為13,292,787，寬頻使用普及率為66.47%，與去年(97)66.37%呈持平狀態。

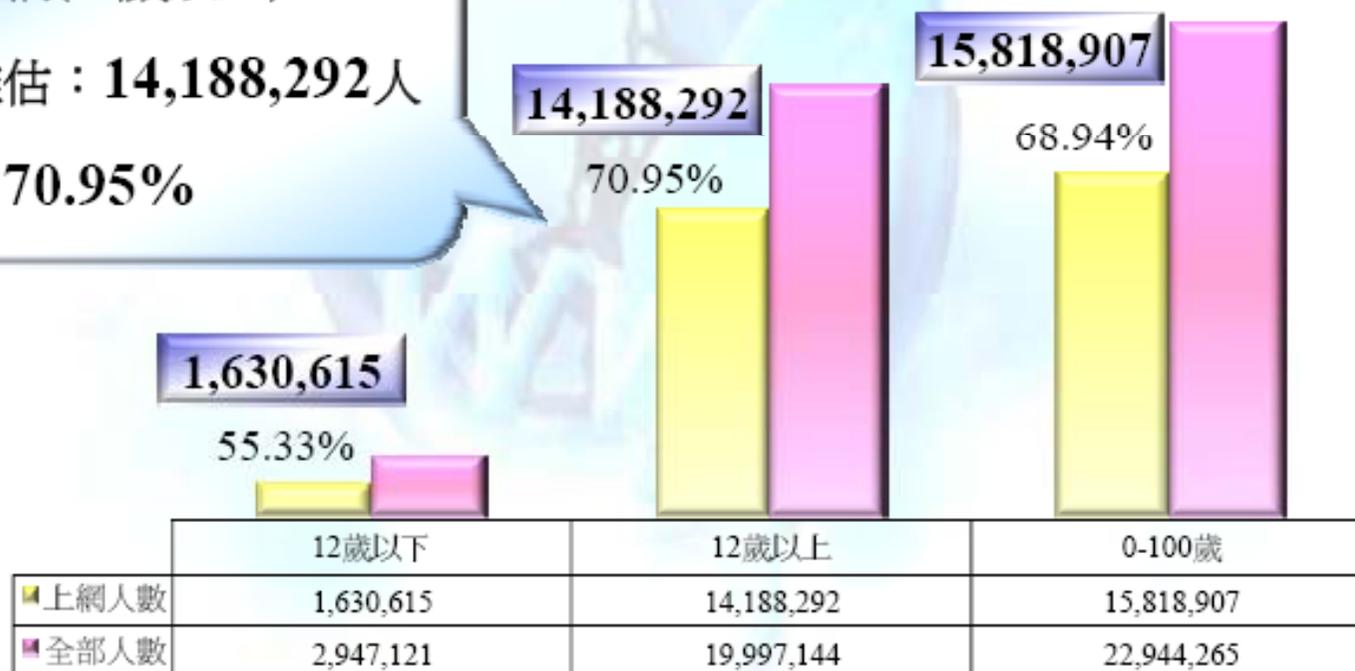
資料來源：台灣網路資訊中心(TWNIC)

台灣地區曾經上網人數推估

曾經上網(12歲以上)

人數推估：14,188,292人

比例：70.95%



12歲以下

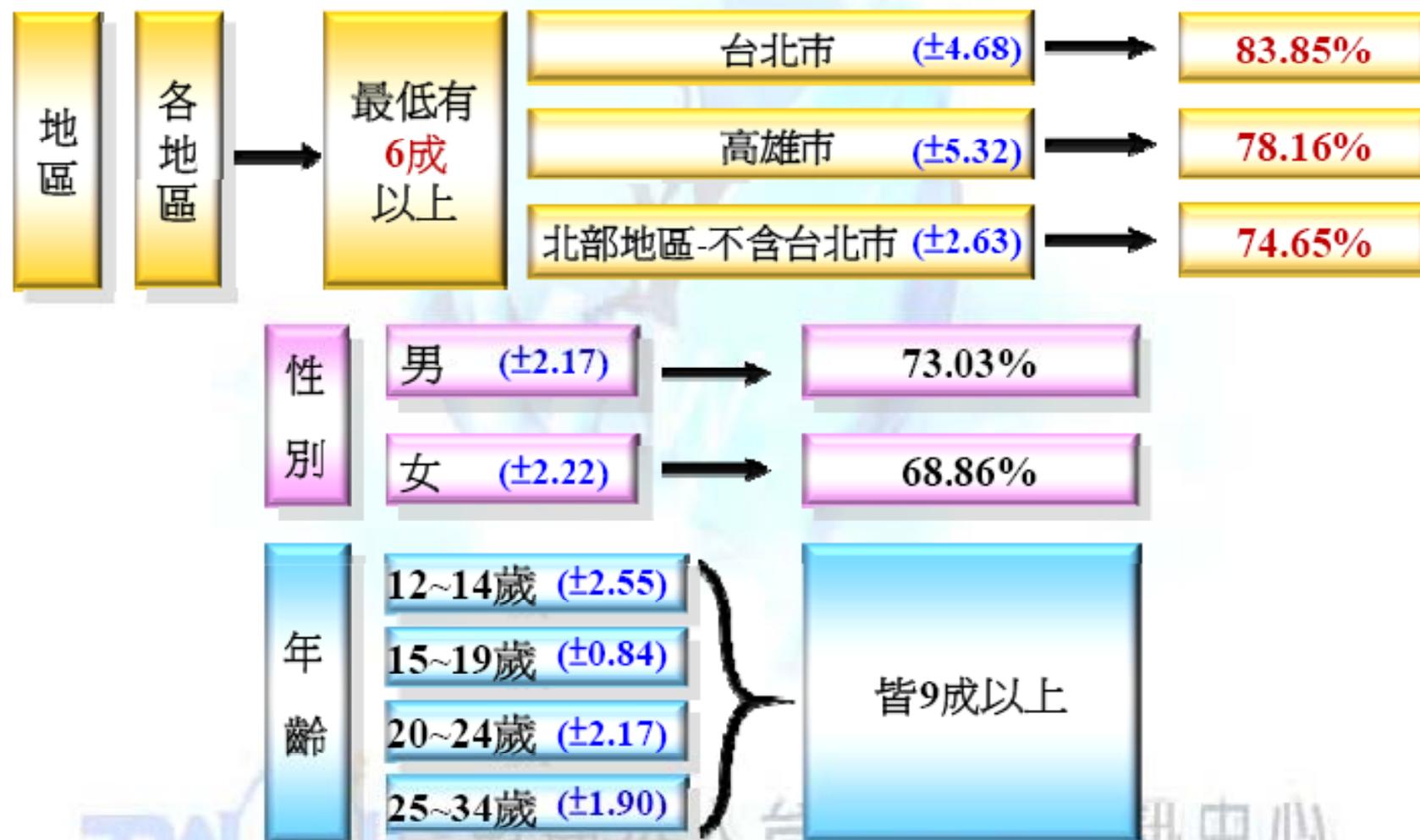
12歲以上

0-100歲

❖單位：%/人

❖百分比=上網人數 / 全部人數

個人曾經上網率



台灣地區曾經上網人數比較

有上升的趨勢



92年7月 93年1月 93年7月 94年1月 94年7月 95年1月 95年7月 96年1月 97年1月 98年1月
12歲以上 12歲以上 12歲以上 12歲以上 12歲以上 12歲以上 12歲以上 12歲以上 12歲以上 12歲以上

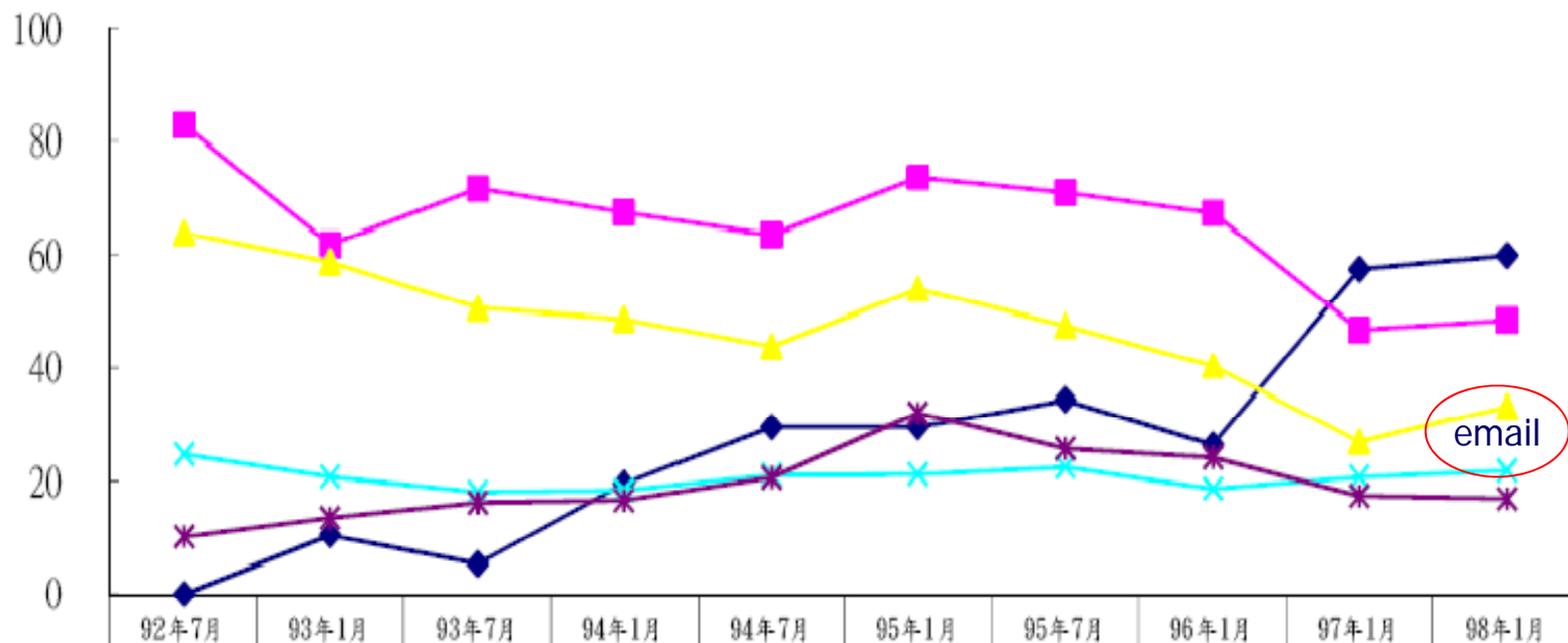
個人曾經使用網路人數

個人曾經使用網路比例

單位：萬人 / %

資料來源：本調查

母體：台灣地區12歲以上民眾



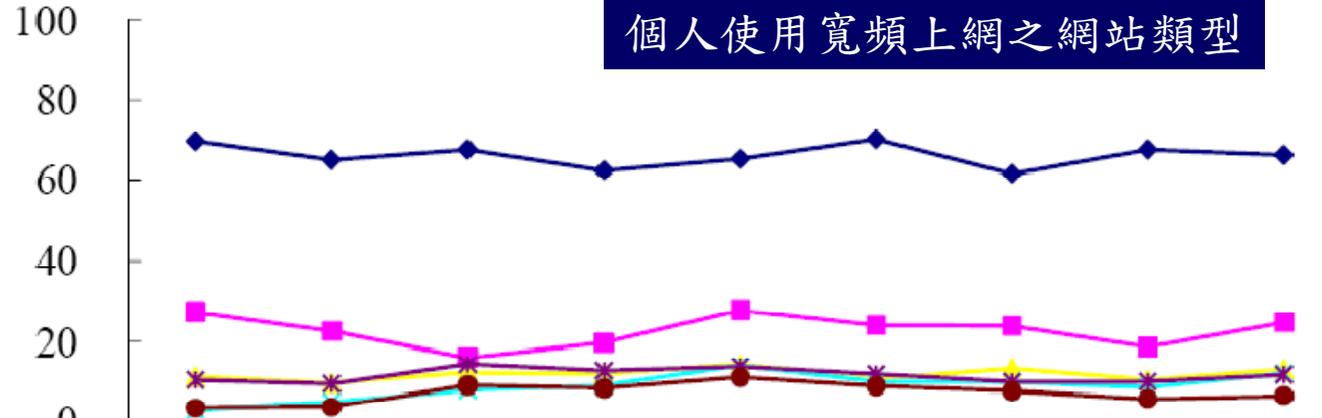
◆ 搜尋資訊	無此選項	10.40	5.32	19.63	29.59	29.57	34.38	26.44	57.48	59.90
■ 瀏覽資訊、網頁(WWW)	82.91	61.80	71.71	67.51	63.52	73.68	70.99	67.37	46.76	48.45
▲ 電子郵件(E-mail)	63.88	58.75	50.63	48.65	43.82	53.96	47.50	40.34	26.96	33.21
✕ 網路遊戲	24.76	20.83	18.11	18.41	21.16	21.27	22.52	18.72	20.80	21.92
✱ 網路即時傳呼或聊天室	10.09	13.48	16.21	16.64	20.69	32.06	25.77	24.18	17.41	16.90

註：單位為相對次數

個人最常使用寬頻上網之功能趨勢圖

*資料來源：TWNIC 98年「台灣寬頻網路使用調查」報告

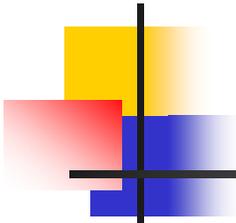
個人使用寬頻上網之網站類型



	93年1月	93年7月	94年1月	94年7月	95年1月	95年7月	96年1月	97年1月	98年1月
入口網站類(如雅虎, 蕃薯藤)	69.68	65.10	67.64	62.50	65.33	70.20	61.67	67.63	66.28
搜尋引擎(如Google, Openfind)	27.17	22.52	15.89	19.62	27.71	23.97	23.79	18.59	24.68
新聞媒體(如中時, 聯合報網站)	11.10	9.57	12.13	11.77	14.23	10.55	13.14	10.35	12.88
購物網站	2.65	4.89	7.82	8.94	13.80	9.89	9.74	8.48	11.88
遊戲網站	10.29	9.35	14.20	12.57	13.58	11.75	9.87	9.91	11.58
生活休閒旅遊	3.31	3.55	9.02	8.30	10.99	8.85	7.64	5.59	6.38

註：單位為相對次數

*資料來源：TWNIC 98年「台灣寬頻網路使用調查」報告



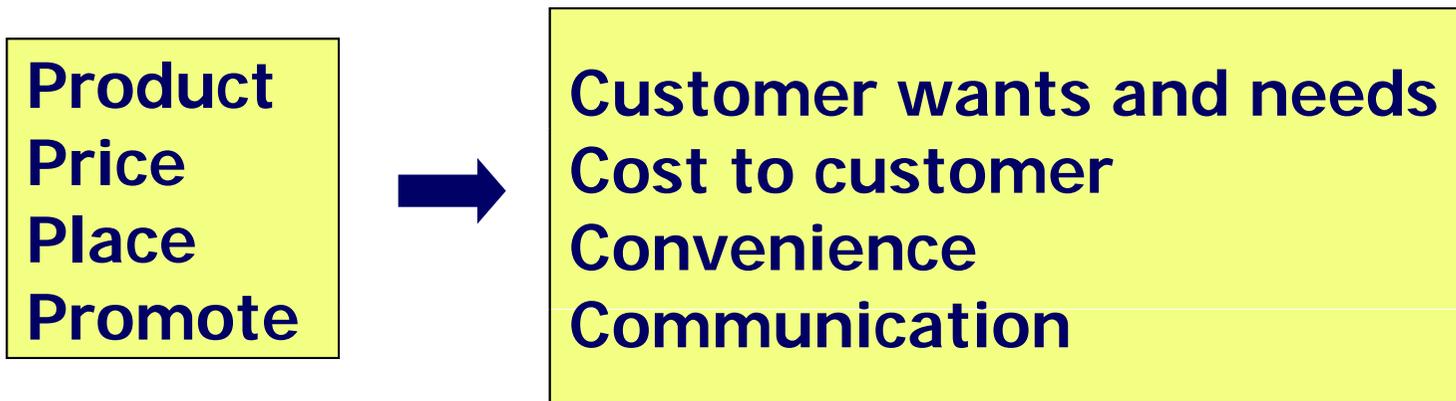
小結

- 由TWNIC最近兩次調查（97及98年）結果得知：
 - 個人寬頻上網最常使用功能之前五名相同
 - 其中「電子郵件(E-mail)」之相對次數上升幅度較明顯，
 - 「搜尋資訊」、「瀏覽資訊、網頁」、「網路遊戲」及「網路即時傳呼或聊天室」相對次數之變動則相對較為穩定；
 - 個人使用網站類型趨勢上，仍以入口站台為最多，
 - 搜尋引擎服務也明顯提升（如前圖所示）。

線上市調的發展與成長原因

■ 認識市調

- 市場調查 (Marketing Research) 是行銷與廣告工作流程中很重要的一環。
- **4P** → **4C** (企業利潤最大化 → 顧客最大利基)

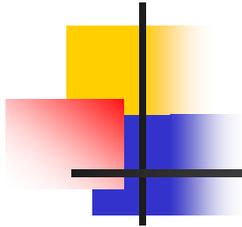


如何達到、解決 ??



市調 → 找出有用的市場資訊

透過市場調查掌握市場資訊，得以掌握致勝先機



■ 認識網路市調(線上市調)

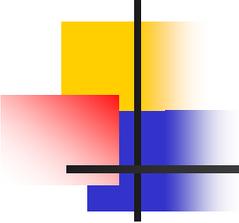
隨著資訊科技的進步與網際網路的普及，網路是一種新興的生活方式，隨著全民上網時代來臨，而產生的一種市場調查方式。

發展的利基

- 成本低
- 匿名性
- 即時性
- e化普及
- 多媒體技術
- 資料易處理

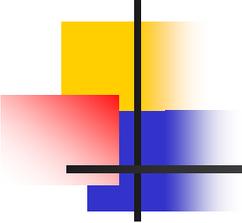
市場疑慮

- 無標準化流程
- 代表性無法推估全貌
- 回收率可能偏低
- 可信度(失真、重複...)



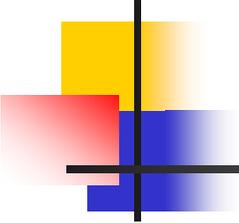
■ 網路市調的前景

- 相較現在傳統用電話或街頭問卷訪問的調查方式拒訪率日益的提高，網路市調相對有快速成長的趨勢，網路市調商機也日漸被看好。
- 哈里斯民調中心（Harris Poll）在過去40年曾對90多個國家的數百萬人進行了無數的調查，近年來 [Harris Poll Online](#) 以全新方法進行網路調查，證實了網路調查是一種有別於傳統電話調查、面對面訪問以及郵件調查之外，另一種新的資料蒐集方法，不但具有取樣族群更精準、便於事後追蹤及資料分析等特點外，更能節省時間、人力、物力成本，比傳統調查方式更為經濟。



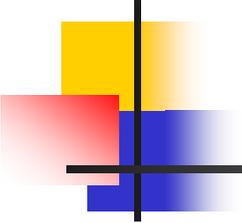
■ 全球線上調查市場成長趨勢

- 歐美先進國家線上調查已佔調查市場約50%！
- 日本與韓國線上調查已佔該地調查市場約30%！
- 受到線上市調之高經濟效益與高執行效率的衝擊，全球調查產業體質大變動，各大市調集團紛紛進軍網路，快速搶佔線上市調市場與客戶！
- 亞洲已經是全球線上調查新興市場，各大市調集團已經紛紛佈局亞洲！
 - GMI (Global Market Insite)
 - AIP
 - Embrain
 - OpinionWorld集思網 (Survey Sampling International , SSI)



■ 台灣整體行銷研究市場規模：

- 每年約有新台幣10至20億元的市場
(依據動腦雜誌2005年所做調查資料顯示)
- 線上調查所占市場調查的比率平均為 13%
(歐洲著名調查研究機構 ESOMAR (the European Society for Opinion and Marketing Research ;2005)
- 根據上網人口的普及及e化環境的帶動，台灣在線上調查市場方面，應該潛在著每年至少**1至2億元**以上的經濟規模，並估計會逐年攀升。



■ 台灣線上市調的發展

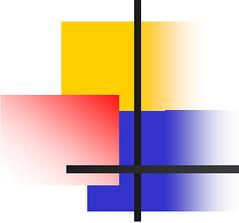
□ 調查方式

- 網路問卷調查
- 測量型網路調查
(設置樣本族群進行上網行為偵測)

□ 網路調查開端：蕃薯藤網路大調查(since 1996)

□ 2000年為台灣線上市調市場極盛時期

- 數博網Superpoll (2000/2)
- 荷蘭NetRatings (2002/2)
- 香港商亞量公司 iamasia (2002/7)
- 法國NetValue (2002/11) ...相繼投入



■ 市場重整

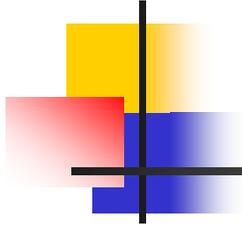
□ 2001年

- 三月ACNielsen 投資NetRatings 成立 ACNielsen eRatings.com
- 十月eRatings把臺灣業務全數移由香港負責
- 十一月iamasia也棄守大中華

□ 2002年

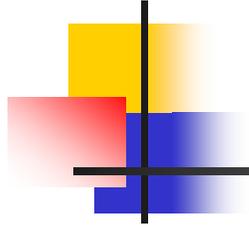
- 數博網把業務重心移往資料採礦服務
- 十一月 NetValue退出亞洲市場

□ 2003年創市際成立

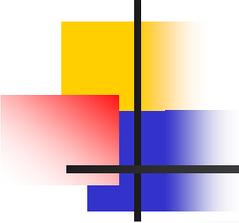


■ 網路市調的演進

- Email問卷
- 網站開放不記名填寫
- 市調平台
- 線上市調公司

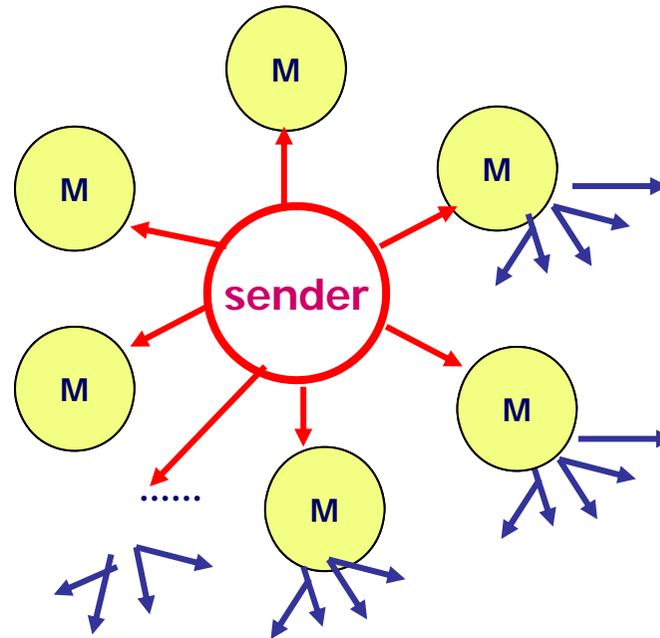


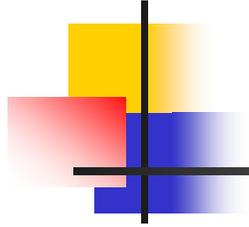
Email問卷



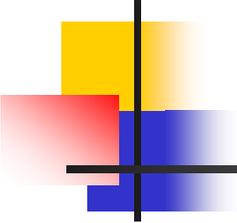
■ EMAIL問卷(郵寄)

- 網路Push 技術
- 以點擴散式
- 半封閉式
- 回收速度慢
- 資料處理費時
- 範例





網站問卷調查



■ 網站問卷調查

- 開放式調查

- Pull (贈品誘因)

- 將問卷附於網站上供瀏覽者自行點入填答

- 為非隨機抽樣 (non-probability sampling) 中便利抽樣 (convenience sampling) 的方式

- 範例：

- 蕃薯藤網路使用大調查

- 崔媽媽搬家推薦

- 美麗佳人紅妝大賞網路調查問卷

- <http://www.marieclaire.com.tw/survey/beauty/>

網路搬家 搬家基本資料 - Microsoft Internet Explorer

檔案(E) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

網址(D) http://61.218.51.164/tmmweb/f41.asp

Google 搜尋 我的最愛

【依地區篩選】 【依服務項目篩選】

崔媽媽基金會優良搬家公司推薦名單

| 基本資料 | 糾紛查詢 | 專業項目 | 價格結構 | 理賠原則 | 問卷填寫 | 服務車型

基隆 台北 桃園 新竹 苗栗 台中 台南 高雄

搬家公司基本資料

搬家公司 聯絡電話、傳真	推薦起 始月份	近三個月 問卷回收 數	問卷折 扣
日盛優質 Tel: (02) 2711 8283 Fax: (02) 2721 7700	85年12 月	72份	5%
豐騰優質-苗栗店 Tel: (037) 236896 Fax: (02) 2930630	96年5 月	55份	5%
誠品-台北店 Tel: (02) 25320818 Fax: (02) 25320491	95年1 月	73份	5%
富喬-台北店 Tel: (02) 29407777 Fax: (02) 29439191	94年8 月	67份	5%
豐騰優質-台中店 Tel: (04) 22858980	96年5 月	70份	5%

搬家問卷填寫 - Microsoft Internet Explorer

檔案(E) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

網址(D) http://61.218.51.164/tmmweb/f45.asp

Google 搜尋 我的最愛

| 基本資料 | 糾紛查詢 | 專業項目 | 價格結構 | 理賠原則 | 問卷填寫 | 服務車型 | 審核中業者 |

★ 填問卷可享有搬運金額3%~5%優惠 (最高折扣金額以1000元為限)
★ 「崔媽媽基金會」為了充份掌握搬家公司的服務品質，請您將此份問卷完整填寫後繳回崔媽媽，即可享有折扣退費。

網路填寫問卷調查表

- 您此次搬運之計價方式為：
 - 以車計價 包價制 搬工 廢棄物清運 其他
- 搬家公司是否準時抵達遷出地點？
 - 是，於約定時間前後20分鐘內到達。
 - 否 (遲到/早到 分鐘； 異動，有事先告知； 異動，無事先告知)
- 搬家公司是否有與您事先約定到達服務之人車數？
 - 是，有事先約定來 車 人。 實際到達與原約定不符。
 - 否，無事先約定。
- 服務人員於物品「裝載前」及「卸下後」，是否請您確認為空車？
 - 是，皆有確認 僅確認裝載前或卸下後
 - 否，皆無確認
- 搬運完成後，物品是否有刮傷或損壞？
 - 無
 - 有損壞，但已處理
 - 有損壞，尚未處理

關於服務品質方面：

1. 您對服務人員之服務態度是否滿意？

非常滿意 滿意 尚可 不滿意 非常不滿意

網路網路

紅妝大賞網路調查問卷 - Survey - Marie Claire 美麗佳人時尚影音網 - Microsoft Internet Explorer

檔案(E) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

網址(D) http://www.marieclaire.com.tw/survey/beauty/

Google 搜尋 我的最愛 自動填入

Video
Fashion
Beauty
Your life
Chic Blog
MIY
Talk
Shop
Street star
Magazine
Event
Vote
Survey
Login

Survey

紅妝大賞 網路調查問卷
[現代美女大定義]

美麗佳人邀請您共同擔任「亞洲美人審美鑑賞團」，說出您對美的看法，對自我美麗的自信程度。

完成調查後，進階會員可獲得100M幣
一般會員可獲得50M幣。

凡填寫問卷，您就有機會獲得MAYBELLINE XXL超大魅眼雙纖睫毛膏終極版(NT399)或是超能睫毛膏長睫毛膏(NT350)乙支。共200名

本問卷調查活動已結束

1. 紅妝大賞網路調查問卷

1. 請問您的性別是？

女性 男性(無女性伴侶者，請直接跳答Q5)

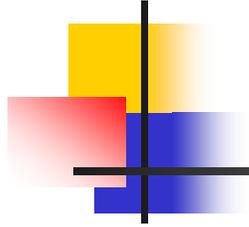
2. 對於自己的外表，您的滿意程度為何？(若您是男性且目前有女性伴侶，則您對另一半的外貌滿意程度為何？)

不滿意很想改變 不滿意但坦然接受 滿意但仍想更美 還蠻滿意的
 非常滿意

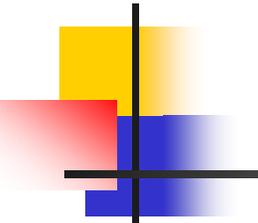
LOVE LIFE
珍愛生命 永不放棄

立即訂閱即享
NT\$1,980
雙重好禮

完成 網際網路



線上市調平台



■ 市調平台：提供製作網路問卷的軟體，將問卷製作的過程自動化，使用者不必學習複雜的網路程式語言，只需要按照指示一步一步輸入，就可以完成一份問卷。

□ 中華電信網路問卷e點靈

<http://qqq.cht.com.tw/webform/index.htm>

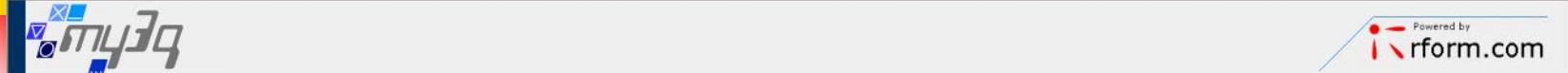
□ 優勢網網路問卷

<http://survey.youthwant.com.tw/index.php>

□ My3q Survey

<http://my3q.com/index.phtml?strForceLang=tw>

□ 104市調中心 <http://www.104survey.com/>



主頁

步驟 2 / 4

- 第一步 命題
- 第二步 問題與答案類型
- 第三步 預覽及完成設定

完成

伺服器時間 14:49:19
3月 14日 星期五

主頁 > 建立投票 歡迎! cutemaluco

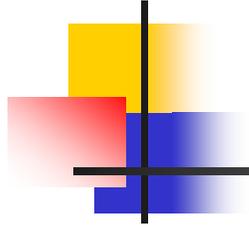
第二步 - 問題與答案類型

選擇適當的答案類型能使答卷人更易作答，同時得到更佳的統計報告。
選擇類適用於是非題，多項選項題，清單等。
日期，數值和文字類問題將有不同用戶介面。
你可以在「進階」選項詳細設定。

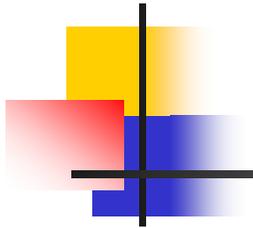
New Feature! My3q now supports Matrix questions. To learn how to use it, please click [here](#).

[返回](#) | [到第三步](#) | [儲存](#)

第	問題	答案類型	必須有答案	
1	<input type="checkbox"/> 請問您『312維新館衝突事件』是否會變成影響2008總統大選的「2顆子彈」呢??	選擇	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="圖像..."/> <input type="button" value="進階..."/>
	圖像 <input type="text"/> <input type="button" value="瀏覽"/> <input type="button" value="清除"/>			
	位置 <input checked="" type="radio"/> 將圖片放在題目之前 <input type="radio"/> 將圖片放在題目之後 <input type="radio"/> 只有圖片			
	靠齊 <input checked="" type="radio"/> 左 <input type="radio"/> 中 <input type="radio"/> 右			
	圖像尺寸 <input checked="" type="radio"/> 原本大小 <input type="radio"/> 調整大小 闊 <input type="text"/> 點 高 <input type="text"/> 點			



線上市調網站



目前國內線上市調網站林立

- 波仕
- Email
- Cyb
- Gos
- 東方
- 聲活
- 台灣
- 集思
- AIP
- 104

104市調中心

快來戳大獎!

104市調中心簡介 | 市調觀點 | 問卷填寫 | 會員專區 | 問卷服務 | 市調專欄 | 趨勢閱讀 | 紅利商城

◎ 104市調觀點

- 最佳配偶星座調查~以重視家庭、富有母愛
- 車黨硬起來! 近九成2009新鮮人計畫投入
- 空網景氣寒多, 危機轉為契機!
- 1000位魅麗美人的心聲!
- 八成女性上班族對創業踴躍欲試, 認為網路事

◎ 最新問卷

狀態	問卷名稱	最高紅利	增答者身分限制
n	Part 2 (夢想篇) 活到100歲也不能錯過的瘋狂事! 抽澳門來回機票!	0	限會員
n	【98年4月份】104市調中心網站滿意度調查	0	限會員
n	2009年學生企業實習大調查	10	不限
n	青年政策論壇議題調查	0	不限
n	救經濟調查【名額有限: 增問卷, 輕鬆獲得20點紅利點數】	20	限會員

會員專區

加入 104市調中心會員 您可以:

- 填寫問卷
- 累積紅利賺現金
- 使用線上系統, 進行網路問卷調查

客製問卷

客製問卷服務包括:

- 依需求量身設計問卷
- 專屬研究員諮詢服務
- 線上即時觀看問卷進度
- 專業研究分析與報告

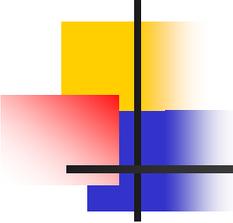
就算活到100歲 都不能錯過的瘋狂事! 立刻參加, 送瘋狂贈品!

熱門兌換禮

CANUS-山羊奶手足去角質霜

點數: 4895 紅利點數

剩餘: 100 個



認識線上市調網站

- Cyber panel
- Pollster
- EmailCash
- 104市調中心
- EOLembrain
- 其他
 - 集思網
 - AIP
 - 聲活網
- 經營策略
 - 經營panel
 - 以紅利回饋獎勵互動
 - 以有價email邀請會員參加調查

■ Cyber panel創市際 (<http://www.ixpanel.com>)

- 2003年成立
- 歐洲ESOMAR組織
- ARO網路測量研究互動資料庫
- IX Survey線上市場研究
- 目前會員約11萬人
- 以CP(賽伯會員積點-Cyber Point)獎勵互動
- 行銷策略：專業服務(市場研究報告)、會員經營



■ Pollster 波仕特線上市調網 (<http://www.pollster.com.tw>)

- 2005年成立
- 定位：社群網站經營+ e化行銷
- 推動許可行銷
- 與AIP、樂天等市調單位合作
- 目前會員約17萬人
- 以PO元獎勵互動
- 行銷策略：社群經營、加強會員黏著度



■ EmailCash台灣電子郵件市調網 (http://www.emailcash.com.tw)

- 來自澳洲的線上獎勵網站
- 與模範市調(TNS) 策略合作
- 台灣網站於2004年10月正式開站
- 第一年就已經累積了近10萬名會員
- 以e元的累積作為網友參與問卷調查的回饋
- 行銷策略：獎勵互動、會員忠誠度經營



■ 104市調中心 (<http://www.104survey.com>)

- 104人力銀行資源整合
- 會員精準、廣度夠
- 歐洲ESOMAR組織一員
- 以紅利點數及威望值獎勵互動
- 提供會員問卷平台客製化服務

The screenshot shows the 104 Survey Center website. The main banner reads "104市調中心 快來戳大獎!". Below the banner, there are sections for "104市調特點" (104 Survey Features), "會員專區" (Member Area), and "最新問卷" (Latest Surveys). The "最新問卷" section contains a table with the following data:

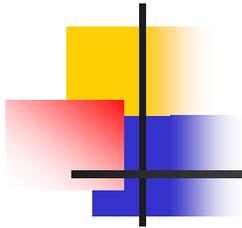
標題	問卷名稱	剩餘份數	是否已滿額
1	Part 2 (續) 請別100%也王能維滿的假証單「動漫」空回調查	0	除會員
2	「80后」開始了！104市調中心網站滿意度調查	0	除會員
3	2009年學生企業實習大調查	10	不詳
4	青年企業家創業調查	0	不詳
5	你這四調查【6種有罪、7種無罪、8種既無罪又無罪】	20	除會員

Additional text on the page includes "就算活到100歲 都不能錯過的瘋狂事!" and "立刻參加, 送瘋狂贈品!".

■ EOLembrain東方快線網絡市調 (http://www.panelpower.com.tw/)

- 東方線上與韓國embrain合資
- 2007年成立
- 專業市場研究報告
- 精準的 Panel經營





■ 其它：國外市調單位進軍台灣

□ GMI

□ A

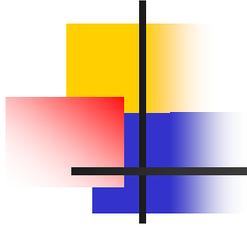
□ O

□ 聲

The screenshot shows the homepage of 'YourVoice.com.tw' (聲活網). The browser window title is 'Home page - Microsoft Internet Explorer'. The address bar shows 'http://www.yourvoice.com.tw/tc/'. The page content includes:

- 會員登入** (Member Login) form with fields for '帳號:' and '密碼:'.
- 立即加入!** (Join Now!) banner with the text: '現在就申請成為線上調查會員並開始累積您的贈品點數'.
- 會員新知** (Member News) section with several news items:
 - 26/03/2009 | 禮券兌換, 聲活網提醒
 - 23/03/2009 | 成人看護用品訪問報名開始囉! 有機會獲得量販店禮券哦!
 - 06/03/2009 | 2009年第四期每週一投結果!
 - 04/03/2009 | 媽咪寶寶活動開始囉! HOT 賺外快的機會又來啦!
- 關於我們** (About Us): 尼爾森和聲活網線上調查簡介及其宗旨
- 獎勵計畫** (Reward Program): 只要說出您的意見就可以獲得獎品
- 聲活網如何運作** (How it works): 聲活網線上調查逐步說明

The footer contains links for '隱私權政策', '條款及細則', and '聯絡我們', and the 'nielsen' logo.



THANK YOU !