

新北都更小百科 LINE@統計分析

新北市政府都市更新處

壹、概要

新北市政府自 105 年 8 月起，以台灣大多數熟悉的通訊軟體—LINE 成立「新北都更小百科 LINE@」官方帳號，促使市民以更即時、更簡單的方式接收都市更新最新資訊、法令及政策，以達普及民眾認知都市更新，消弭都更推動疑慮之目的，並透過整體官方帳號經營及社群操作，掌握新北市民對都市更新感興趣的議題及意見，亦成為政府與民眾溝通多元管道之一。

本統計分析報告將針對帳號啟用日至 111 年 12 月 31 日止帳號內整體好友人數進行分析，由帳號整體封鎖數、有效好友數、好友輪廓及用戶使用習慣等資訊，進而分析帳號未來經營走向及社群操作。

貳、現況分析

「新北都更小百科 LINE@」官方帳號自 105 年 8 月 15 日起正式開始經營，106 年 8 月帳號好友人數達約 4,800 人、107 年 8 月帳號好友人數達約 7,700 人(年成長 60.42%)、108 年 8 月帳號好友人數達約 3 萬人(年成長 289.61%)、109 年 8 月帳號好友人數達約 3 萬 5,000 人(年成長 16.67%)、110 年 8 月帳號好友人數達約 4 萬 5,000 人(年成長 28.57%)、截至 111 年 12 月 31 止，本帳號好友人數為 4 萬 9423 人(年成長 9.83%)。

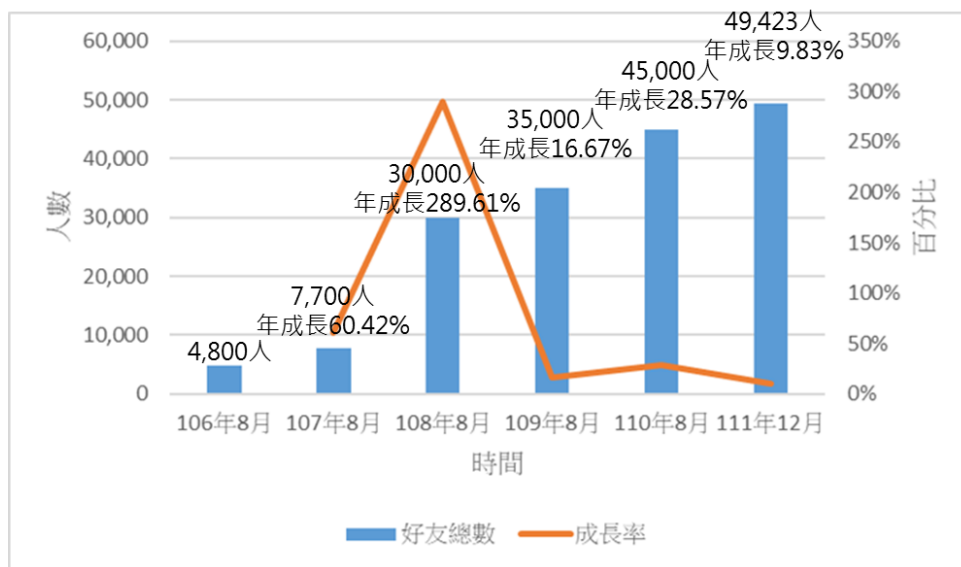


圖 1 本帳號各年度好友變化圖

(一) 整體好友變化及日均成長概況

- 好友數(包含將帳號封鎖或刪除個人帳號等好友)：本帳號至 111 年 12 月 31 日止好友數為 49,423 人，好友數每日平均增加 21 人，眾數為每日增加 3 人。
- 封鎖數：本帳號至 111 年 12 月 31 日止封鎖數為 18,735 人，封鎖數每日平均增加 8 人，眾數為每日增加 3 人。
- 有效好友數(好友數-封鎖數-刪除 LINE 帳號好友數，為可接收帳號訊息，並與帳號互動的好友)：本帳號至 111 年 12 月 31 日止有效好友數為 28,613 人，有效好友數每日平均增加 13 人，眾數為每日增加 0 人。

由上述資料可得知本帳號好友數持續增加中，但封鎖數仍然持續增加，不過好友每日平均增加數大於封鎖數每日平均增加數，故本帳有效好友數呈現向上成長之趨勢，從眾數來看好友數與封鎖數為相互抵消狀態，但有效好友數仍為增加，可見好友加入的時間點分布極為不均

	總數(人)	日均成長量(人/日)	日均成長量眾數(人/日)
好友數	49,423	21	3
封鎖數	18,735	8	3
有效好友數	28,613	13	0

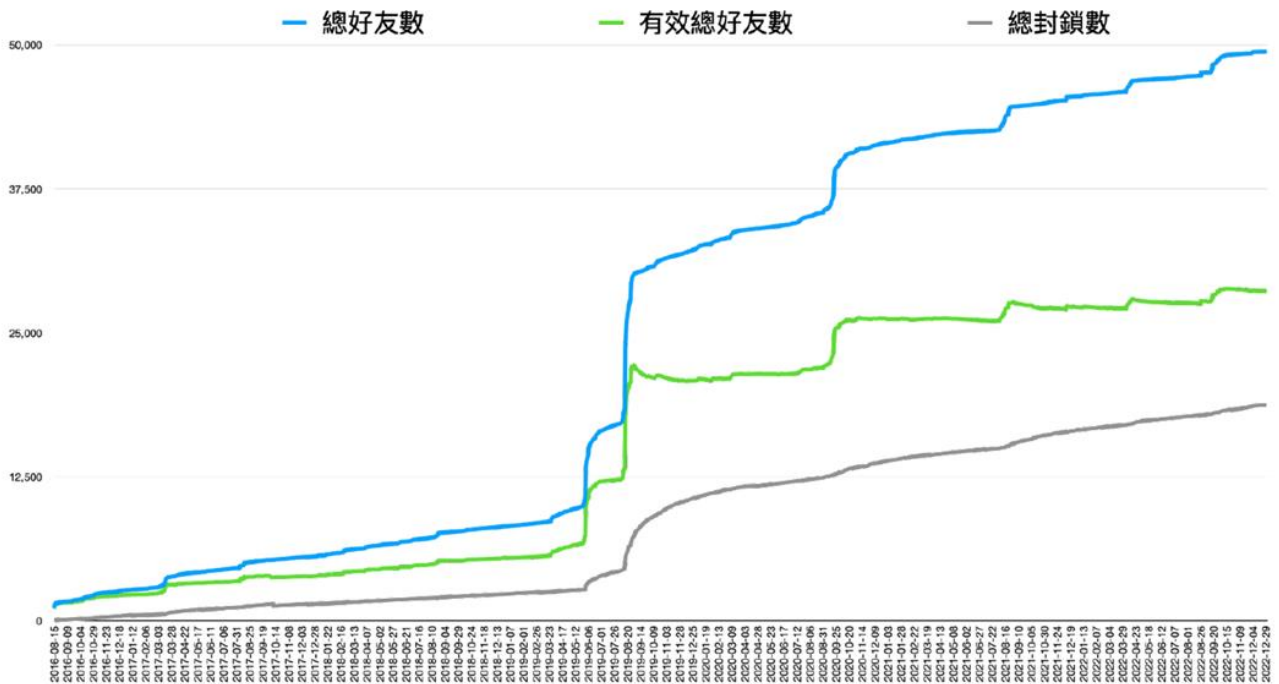


圖 2 帳號好友綜合變化圖

都更小百科 Line@官方帳號於 108 年 5 月 24 日改版前帳號好友數約為 9,551 人，至 111 年 12 月 31 日，好友人數為 49,423 人已然成長約 4.17 倍。根據上表，本帳號封鎖率約為 39.57%(封鎖數/封鎖數+有效好友數)，然整體有效好友數仍為正數，顯示目前帳號營運方法仍可帶來正向影響。



圖 3 成長波動點與歷史事件比對圖

上圖彙整本帳號啟用時間 105 年 8 月至 111 年 12 月 31 日，總好友數成長狀況，上圖五大明顯漲幅期間，分別落在 108 年 5 月、108 年 8 月、109 年 9 月、110 年 8 月、111 年 4 月、111 年 9 月。對照帳號於相對應期間推出之活動，分別為 108 年 5 月 24 日官方帳號改版、108 年 8 月 10 日新北都更小百科三週年週年慶抽獎活動、109 年 9 月 15 日新北都更小百科四週年週年慶抽獎活動、110 年 8 月 6 日新北都更小百科五週年週年慶抽獎活動、111 年 4 月 6 日舉辦翻轉新北城市願景展並搭配線下活動(如操作 Line@回答問題兌換實體獎品等)、111 年 9 月 17 日新北都更小百科六週年週年慶抽獎活動。由此可知，辦理抽獎活動及線下活動可有效提升好友數及互動數。

(二) 帳號好友輪廓分析

- 性別：目前官方帳號內好友數男女比為 50.4:49.4，截至 111 年 12 月 31 日的好友總人數為 49423 人，其中男性總好友數約 24,909 人、女性總好友數約 24,415 人、性別不明約 99 人，可見本帳號好友性別分布相當平均。

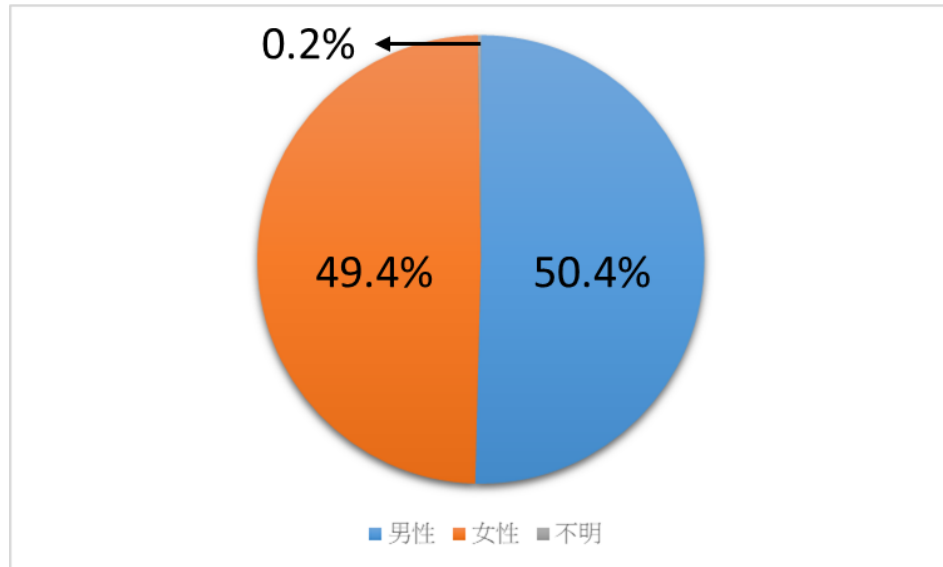


圖 4 帳號好友男女比例

- 年齡：由下圖可知截至 111 年 12 月 31 日止，帳號內有效好友年齡以 50 歲以上最多，佔整體好友數約 38.3%；其次為 40 歲至 44 歲的佔整體好友數約 17.8%，本帳號 40 歲以上好友佔總好友數達 56.1%，可見本帳號好友多以中高齡者居多。

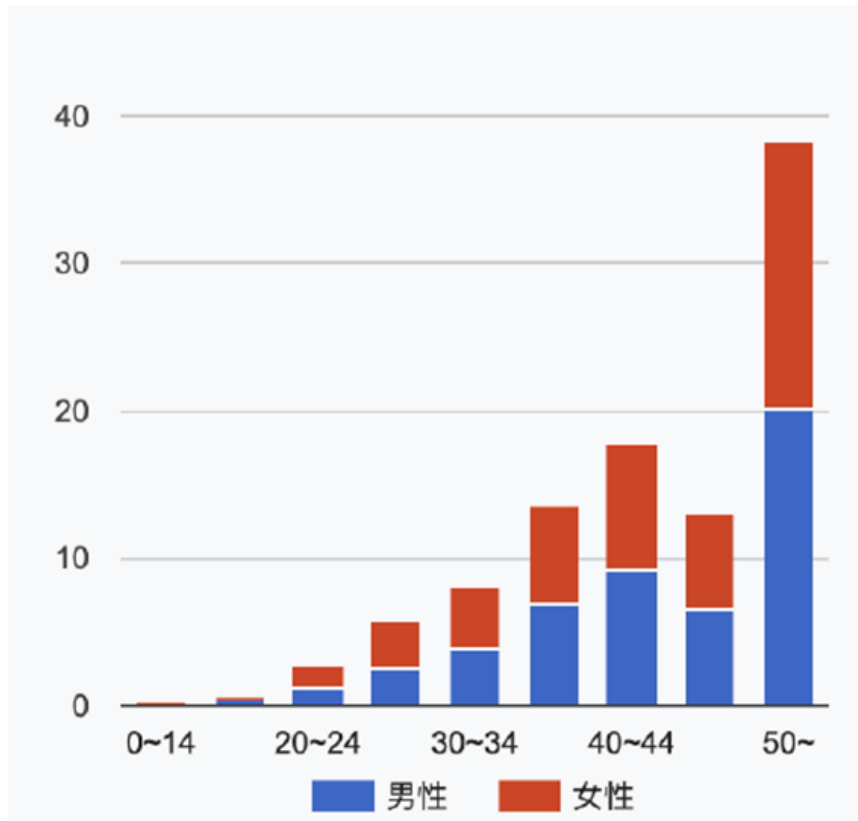


圖 5 帳號好友年齡比例

- 居住地區：本帳號好友有 85.7%居住於雙北地區，其中有 62%的有效好友居住於新北市佔比最高，其次為台北市的 23.7%，推測本帳號因係推廣新北市都市更新發展相關議題，故好友多為本市民眾。

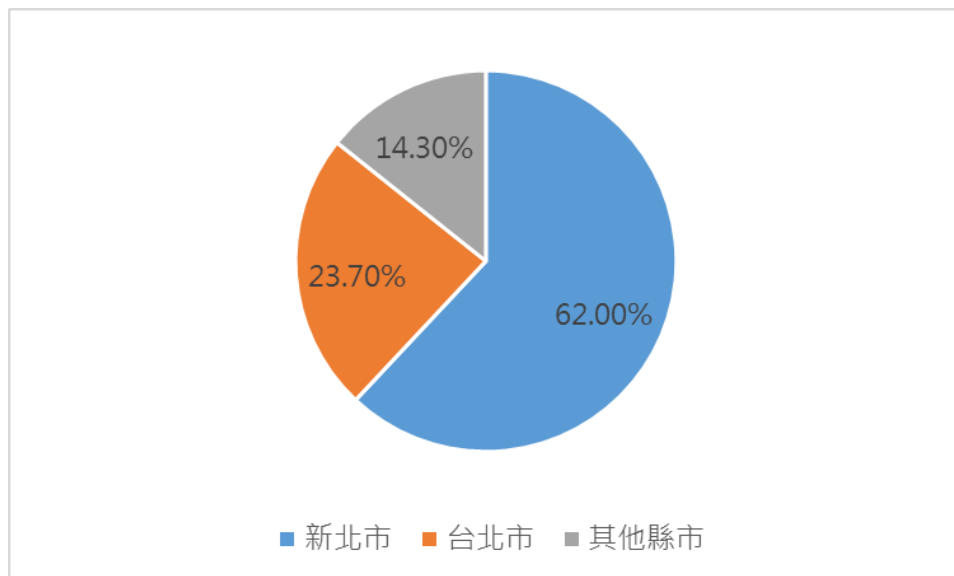
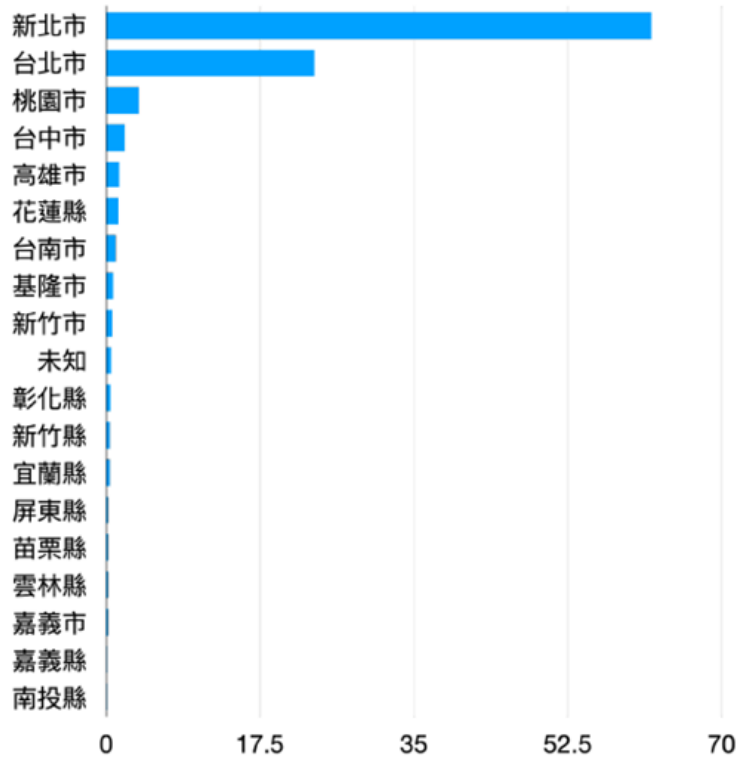


圖 6 帳號好友居住地區比例

參、經營課題及改善方針

● 經營課題

依據帳號好友綜合分析後得知帳號所遇課題如下：

1. 帳號好友數逐漸趨緩：

帳號於 108 年 5 月改版升級，透過「我的新北市」等社群媒體宣傳，為帳號帶來經營期間內成長幅度次高的好友數約 5,000 人，緊接著於同年 8 月辦理三週年慶活動，又為帳號帶來經營期間內成長幅度最高的好友數約 12,735 人，然而帳號目標受眾也於此同時逐漸飽和，導致新增的整體總好友數逐漸趨緩，僅有舉辦活動時新增好友數才會有較顯著於平時新增的好友數。因此留住帳號內現有好友，並在除了透過誘因吸引新好友加入外，如何新增有效好友成為重要的課題。

2. 封鎖率：

近來帳號內好友大幅成長波動點主要發生在舉辦各項活動時，活動的舉辦常配合著獎品的提供與抽獎，透過提供獎品與抽獎等誘因帶來瞬間性好友增長，也不可避免的吸引非新北市民及非帳號服務提供的目標受眾，故活動結束後，往往帶來封鎖效應。因此如何留住帳號受眾的目標也是需要重視的課題。

● 改善方針

1. 優化歡迎訊息，新好友清楚明瞭官方帳號功能

為解決活動加入的新好友在活動結束後，因非主要受眾或接收到非預期內容而將帳號封鎖的情況，可於歡迎訊息中，透過圖示或明顯文字說明官方帳號功能，讓新加入的好友能夠在進入的第一時間清楚，本帳號提供的服務與功能，間接降低後續封鎖率，同時也因為這類型的互動點擊，提高帳號的互動率。

2. 依據好友輪廓進行分眾發文

依據好友輪廓分析，針對不同年齡、性別及居住地的好友，製作不同受眾的發文素材及內容，讓每一種好友族群都能夠定時的收到自身最感興趣的都更資訊，並可以有效降低貼文費用壓力亦解決群發訊息帶來的高封鎖。

3. 給予明確動作指令，有效提升好友分享及互動

於貼文後放上簡單問答的訊息設定，並藉由 Quick Reply 搭配關鍵字，提供直覺且明確的動作指令，讓好友一鍵選擇後提供更多的內容及素材，達到雙向溝通的效果。舉例而言，在文章最後使用新增「我知道了」按鈕，點擊後跳出下一則內容，可為簡單的互動鼓勵文案如「持續關注新北都更小百科 LINE@會有更多相關消息哦！」或更深度的內容資訊，以提升好友的互動關係，並在回覆的同時藉由聊天機器人貼上相關標籤如議題標籤、互動標籤等，更加了解好友的偏好與行為模式。

除此之外，發文新增分享按鈕，讓好友在看完文章後，將完整貼文分享給親朋好友，且親朋好友收到分享資訊後，可以直接點擊分享按鈕再分享，如此一來除了能更精準的替官方帳號帶來精準受眾，提升資訊擴散率之外，更可以在發布文章訊息數量相同的情境下，使曝光度最大化。

4. 搭配活動自動更換相符的圖文選單

將官方帳號的主要功能、政策、當下活動以及過往發出與政策宣導、活動內容相關之訊息，放置於圖文選單中，便於好友得知相關訊息，促進新加入好友了解到本帳號之功能，將素材效益最大化並解決發文當下好友因各種因素無法立即查看的窘境。