

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

新北市政府為推廣都市更新並兼具教育功能，以及適時給予民間適當的協助，藉由高流通率的「通訊傳播軟體」，讓民眾能即時掌握都市更新政策、臨時性活動及政策宣導，提高民眾參與度，進而達成全民都市更新以達強化公共安全、提升居住環境，爰於105年8月成立「新北都更小百科line@」專門提供新北市都市更新訊息，其成立迄今已突破萬人，達到都更資訊的普及，效果顯著。

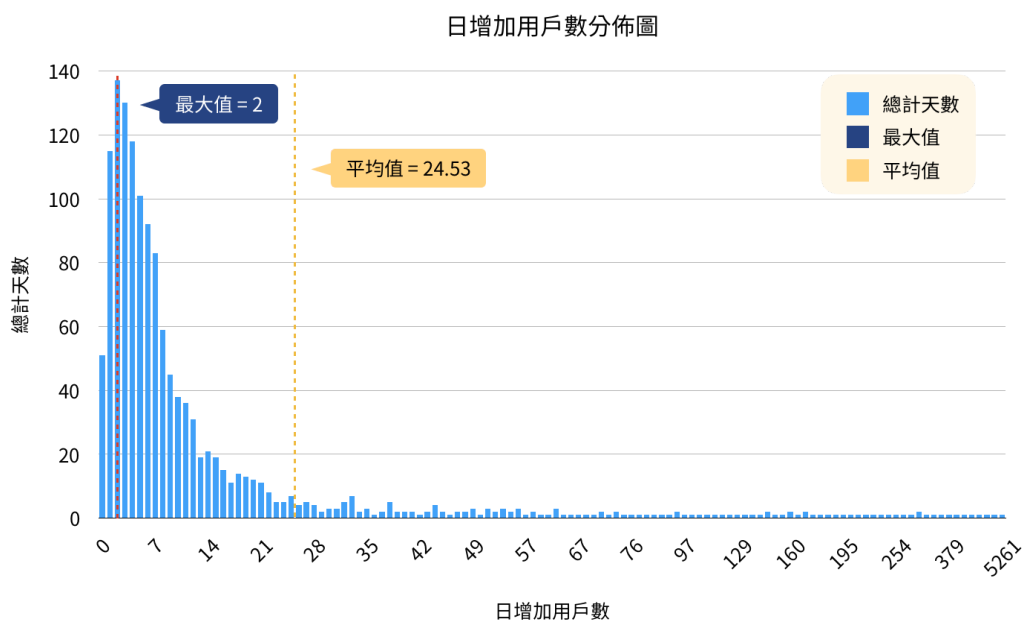
是以，於108年5月對「新北都更小百科line@」進行改版增加聊天機器人及主選單的功能，自改版迄今（截至109年4月底），整體好友人數從改版前約9,551人成長了3.56倍，來到34,049人，其重大的用戶成長點包含109年5月24日新北都更小百科改版（日成長2,611位），以及109年8月10日新北都更小百科三週年周前慶抽獎活動(20日內成長12,735位)。新北都更小百科目前正進入穩定的社群經營階段，平均每月都有400逾人新加入(自主社群成長動能)，接下來的目標應為檢視每3個月的數據分析報告，來探究好友最近期對於社群內容的偏好，進而即時規劃最新的社群內容，同時能使封鎖成長速率維穩。

貳、現況分析

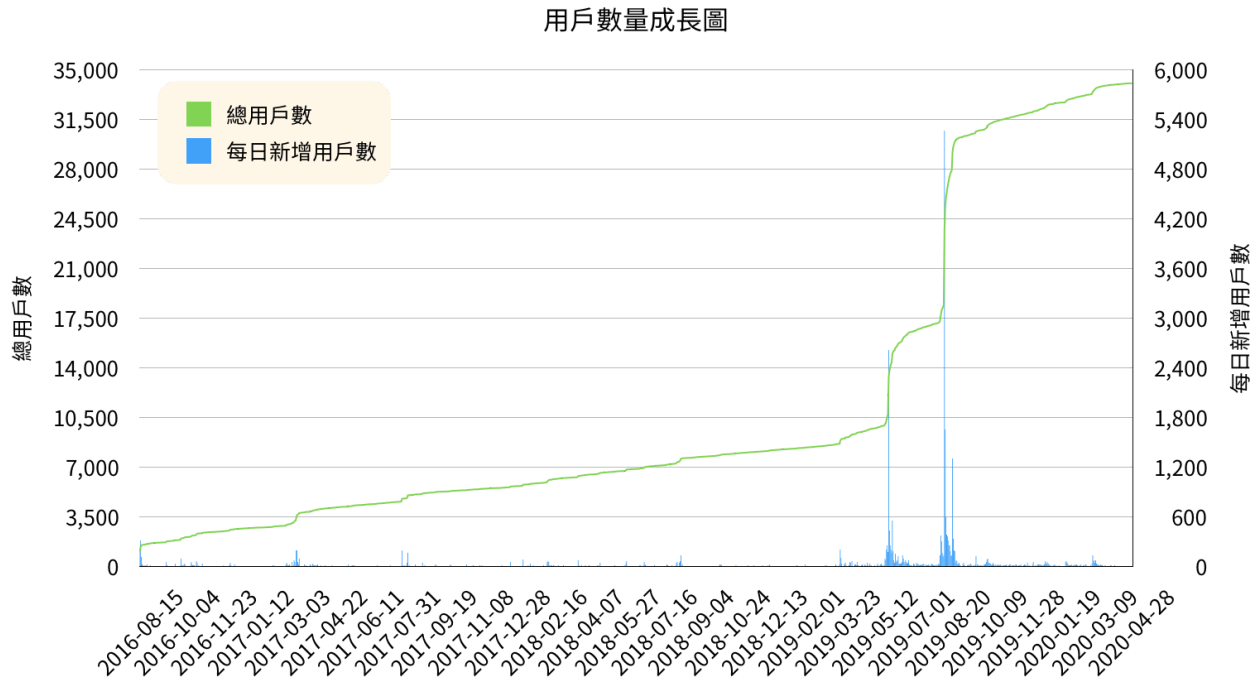
一、用戶分析

(一) 用戶數：

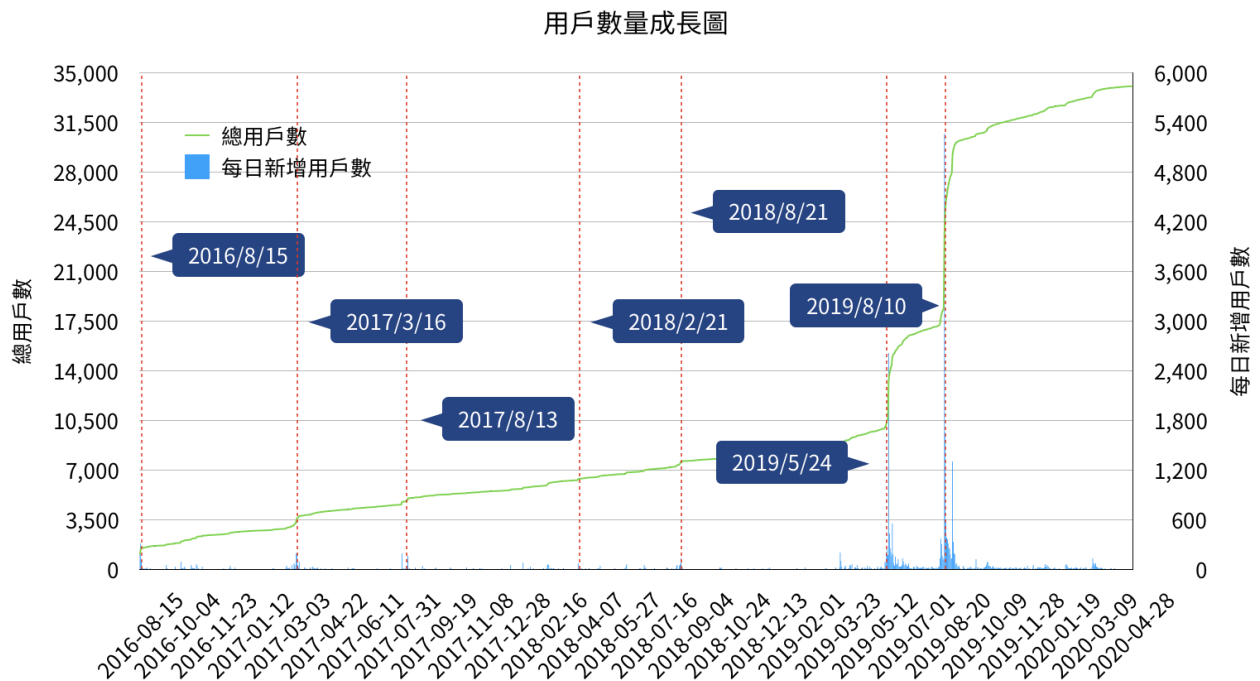
1. 總用戶數：34,049 位。（較三個月前成長 1,245）
2. 最大宗的日均用戶成長量：2 位 / 日。（無變化）
3. 日均用戶成長速率：24.53 位用戶 / 日。（較三個月前減少 0.76）
4. 日均用戶成長速率標準差：164.41 位用戶 / 日（較三個月前減少 6.02）
5. 日增加用戶數分佈圖：



6. 用戶數量成長圖：



7. 成長波動點與歷史事件比對圖（共七個波動點）：

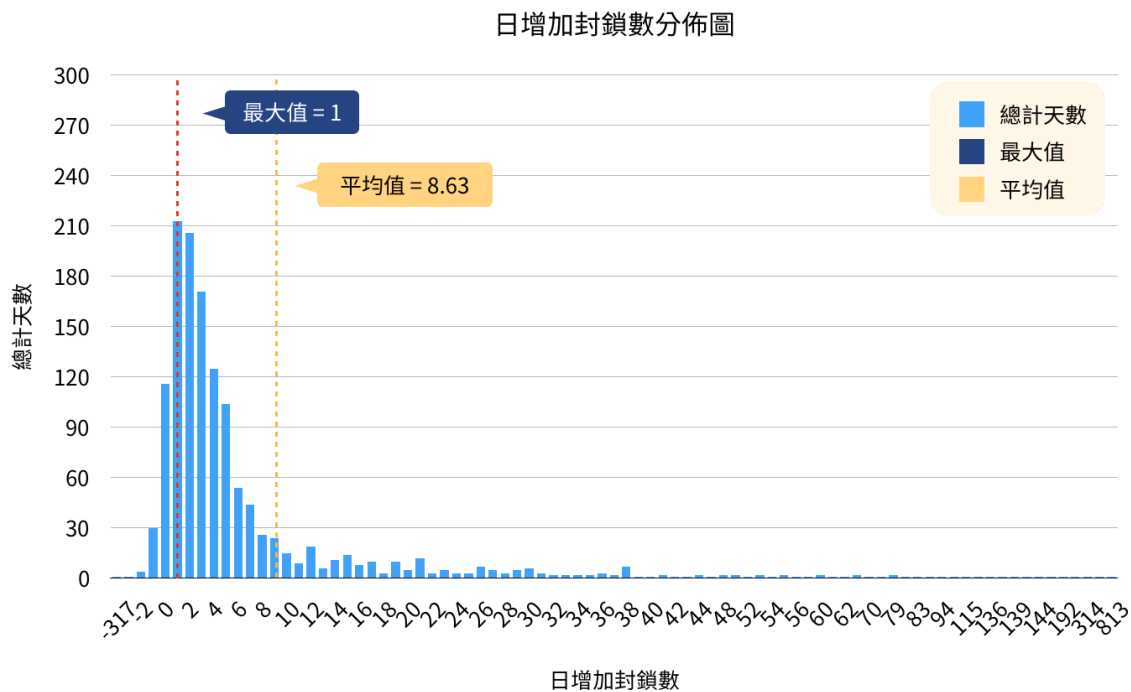


- I. 2016/8/15：「本帳號」正式開始經營。
- II. 2017/3/16：「本帳號」好友滿 3,000 人抽獎活動。
- III. 2017/8/13：「本帳號」一週年抽獎活動。

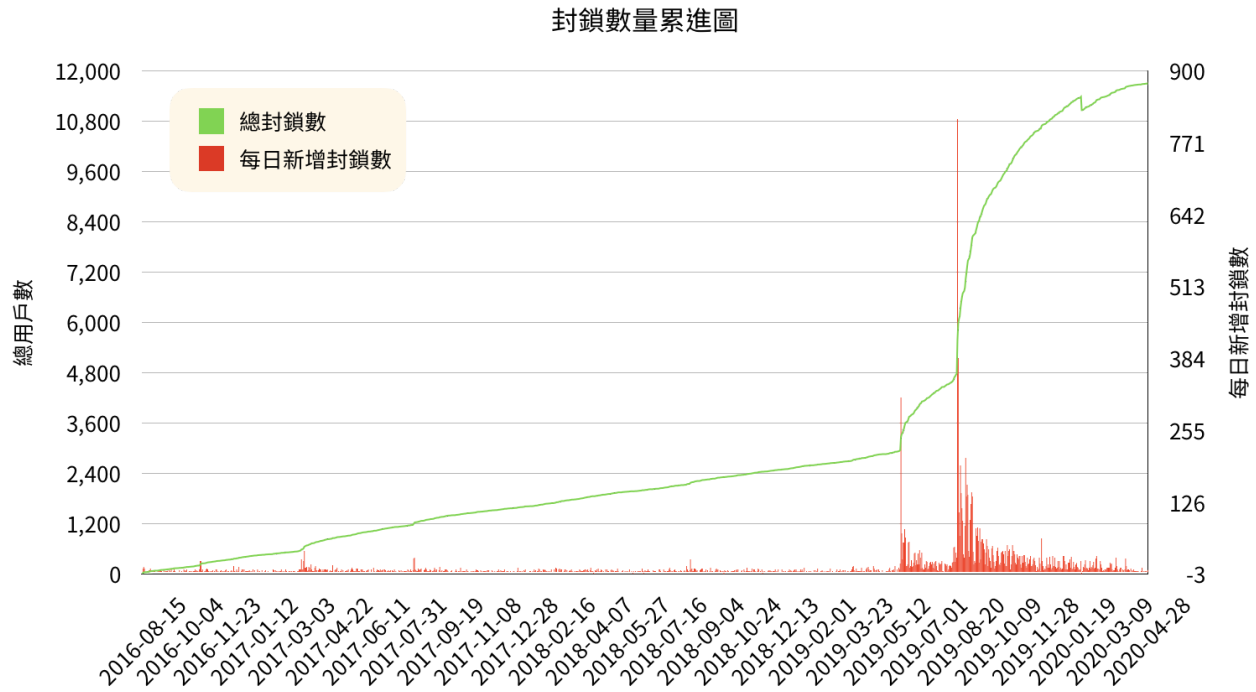
- IV. 2018/2/21：新北市補助低收修繕住宅相關新聞曝光。
- V. 2018/8/21：「本帳號」兩週年抽獎活動。
- VI. 2019/5/24：「本帳號」改版。
- VII. 2019/8/10：「本帳號」三週年抽獎活動。

（二）封鎖數：

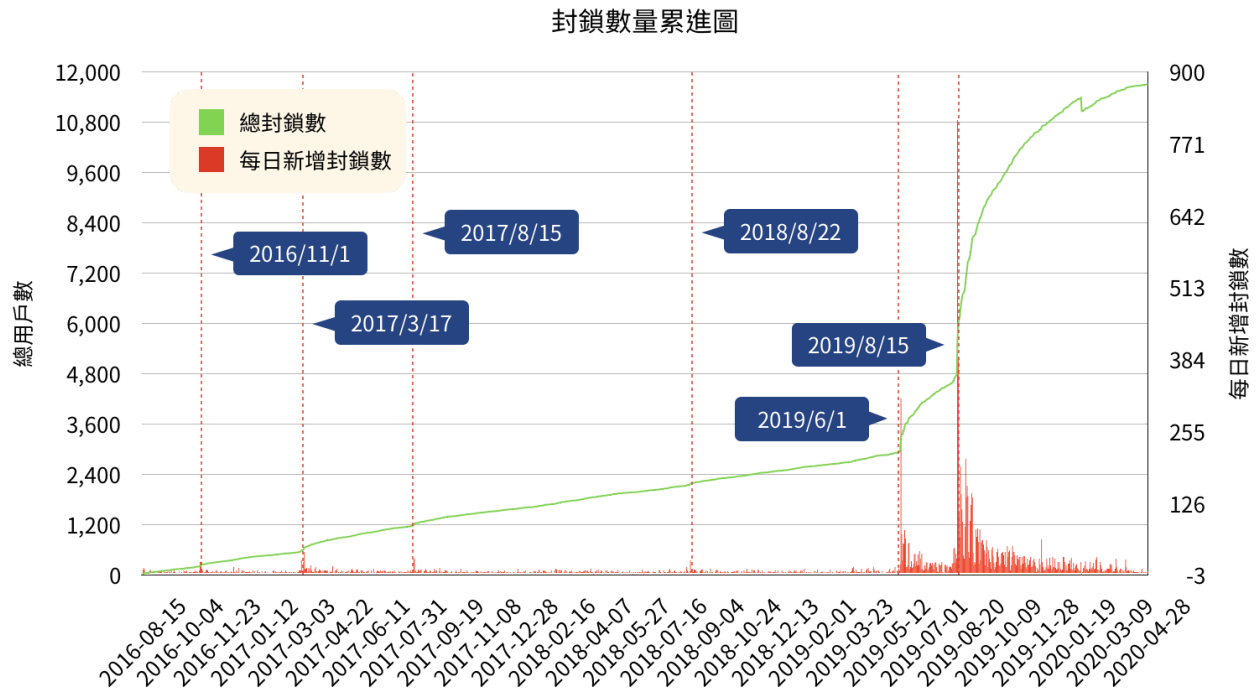
1. 總封鎖數：11,704 位。（較三個月前增加 321）
2. 最大宗的日均用戶封鎖量增加：1 位 / 日。（無變化）
3. 日均封鎖增加速率：8.63 位 / 日。（較三個月前減少 0.32）
4. 日均封鎖增加速率標準差：31.89 位 / 日。（較三個月前增加 0.23）
5. 日增加封鎖數分佈圖：



6. 封鎖數量累進圖：



7. 封鎖波動與歷史事件比對圖（共六個波動點）：



I. 2016/11/1：「本帳號」好友抽獎活動。

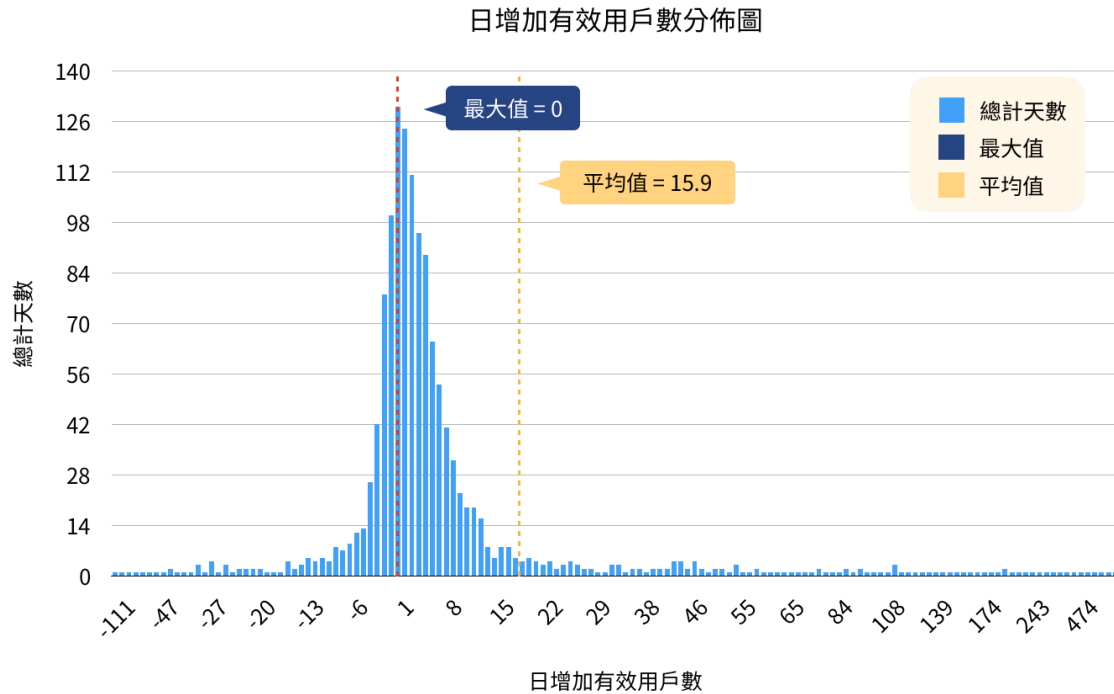
II. 2017/3/17：「本帳號」好友滿 3,000 人抽獎活動。

- III. 2017/8/15：「本帳號」一週年抽獎活動。
- IV. 2018/8/22：「本帳號」兩週年抽獎活動。
- V. 2019/6/1：新北市政府 LINE@ 協助宣傳。
- VI. 2019/8/15：「本帳號」三週年抽獎活動。

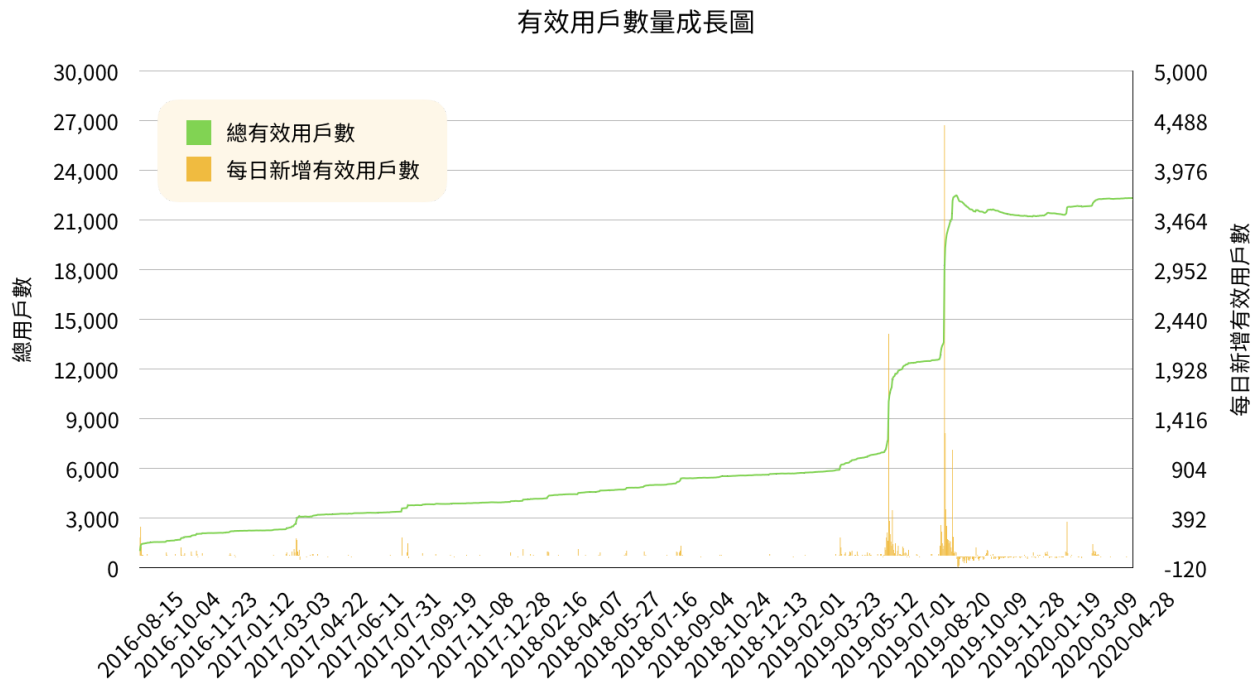
雖然改版後封鎖率曾降低至 26.4%，然而因為週年慶活動時，大量在外部平台投遞廣告來吸引用戶加入，進而吸引到部分只因獎項而加入都更小百科的好友，導致活動結束後封鎖率上升至 30.7%，最終於 109 年度 4 月底時達到 34.4%。然而，整個 109 年度 2~4 月時封鎖率的增長速率已大幅下滑，顯見週年慶活動的副作用已然逐漸被稀釋。

（三）有效用戶數（等於總用戶數減去總封鎖數）

- 1. 總有效用戶數：21,419 位。（較三個月前增加 926）
- 2. 最大宗的日均用戶成長量：0 位 / 日。（無變化）
- 3. 日均有效用戶數增加速率：15.9 位 / 日。（較三個月前減少 0.4）
- 4. 日均有效用戶數增加速率標準差：148.11 位 / 日。（較三個月前減少 4.79）
- 5. 日增加有效用戶數分佈圖：



6. 有效用戶數量成長圖：

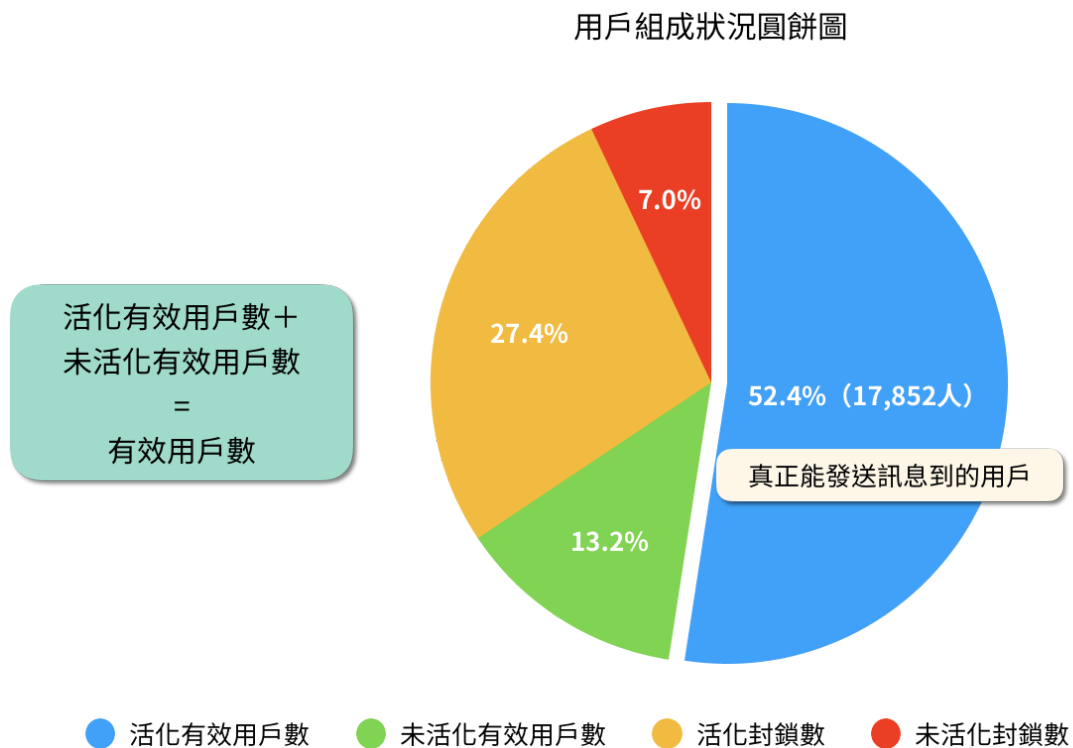


(四) 整體用戶封鎖率：34.4%。(較三個月前減少 0.3 %)

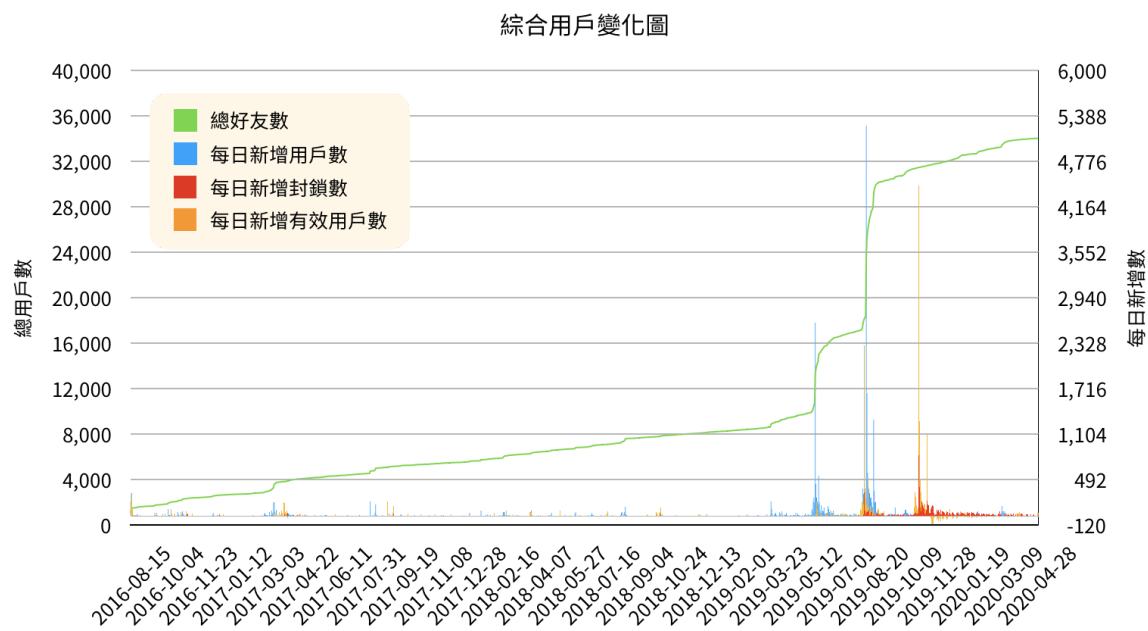
(五) 活化用戶封鎖率：34.2%。

*註：活化用戶為改版後，新、舊用戶有與新北都更小百科進行互動，包含傳訊息、使用功能，進而進入資料庫者。

(六) 用戶組成狀況圓餅圖：

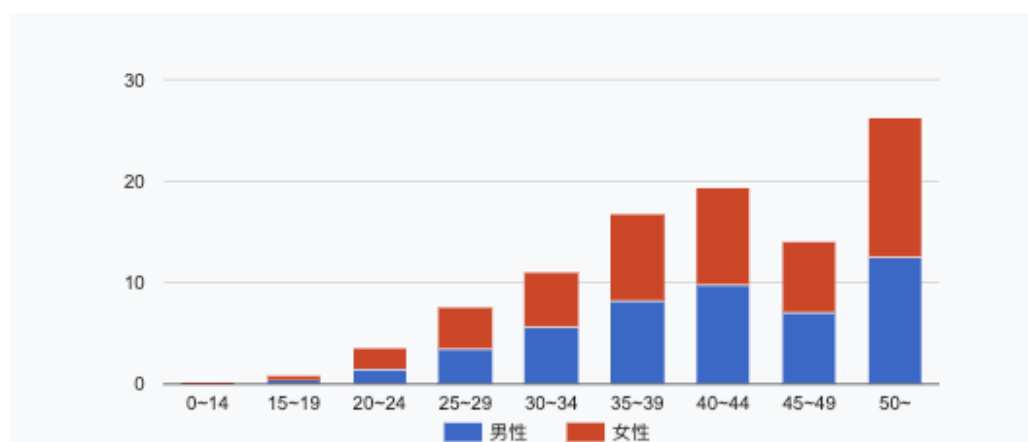


（七）綜合用戶變化圖：



（八）男女性別與年齡比例：

新北都更小百科目前的用戶組成狀況，女性用戶佔了 51.5%（11,000 名）左右、男性用戶則佔了 48.5%（10,300 名）左右；較值得注意的部分是，整體用戶年齡分佈偏高，有 60% 的用戶年齡落在 40 歲以上，僅有約 12 % 左右的用戶年齡在 30 歲以下，而各年齡層的男女比差異並不懸殊。



等級	年齡	性別	百分比
1	50~	女性	13.8%
2	50~	男性	12.5%
3	40~44	男性	9.7%
3	40~44	女性	9.7%
4	35~39	女性	8.6%
5	35~39	男性	8.2%
6	45~49	男性	7.0%
6	45~49	女性	7.0%
7	30~34	男性	5.6%
8	30~34	女性	5.4%
9	25~29	女性	4.2%
10	25~29	男性	3.4%
11	20~24	女性	2.2%
12	20~24	男性	1.4%
13	15~19	女性	0.5%
14	15~19	男性	0.4%
15	不明	不明	0.3%
16	0~14	女性	0.2%
17	0~14	男性	0.0%

二、現況分析內容解讀：

近 3 個月新北都更小百科社群成長狀況，封鎖人數已大幅降低（甚至整體封鎖率降低了 0.3%，然而值得注意的是，LINE 官方帳號後台在 109 年度 2 月 1 號時有做過社群數據清理，進而出現了 2 月 1 號時封鎖好友數減少了 317 位的異常狀況，此部分將會隨著時間拉長減少異常資料對整體數據帶來的偏差影響）、而好友增長量則持續保持一個月 400 人左右的水平，顯見週年慶活動帶來的封鎖率飆升副作用已經進入舒緩期，此外，新北都更小百科社群的自主成長動能放在整體 LINE 社群來看，屬優良，顯見這一年來，以互動式內容的社群操作方式相當有效。一旦社群成長動能足夠，即無需煩惱要在外部投入大量資源來為增長好友（如投遞廣告等等），並能夠專注在用戶輪廓搜集，進而逐步提供每位好友客製化的發文內容與特殊聊天機器人功能。

參、經營策略建議

改善方針

- (一) 於這一年的觀察看下來，民眾相當喜歡觀看都更故事相關的內容，未來最大的難題是如何持續產出足夠的都更故事內容、並更強化此等內容用於 LINE 官方帳號的直接性與互動性（目前皆是導流至 Facebook 觀看故事）。
- (二) 目前 3 個月的試驗成果，不在星期六發文有效的減緩了封鎖數成長的速率，接下來可嘗試降低星期一發文的頻率。
- (三) 舊用戶封鎖新北都更小百科，依舊是整體封鎖行為的最大宗，可以考慮是否要規劃類似「回娘家」類型的活動，在能重新激活舊用戶的同時，也一併提升整體長期活躍用戶。
- (四) 目前已逐漸抓住用戶對於發文類型的偏好，針對整體用戶都喜歡、並且是重要法例相關資訊的內容，未來可以繼續選擇通發，而相對地域性、小眾的內容，可以更大膽嘗試內容分眾。