

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 4 月 30 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、108 年 8 月帳號好友人數達約 3 萬人、109 年 8 月帳號好友人數達約 3 萬 5,000 人、110 年 8 月帳號好友人數達約 4 萬 5,000 人、111 年 4 月帳號好友人數達約 4 萬 7,000 人。

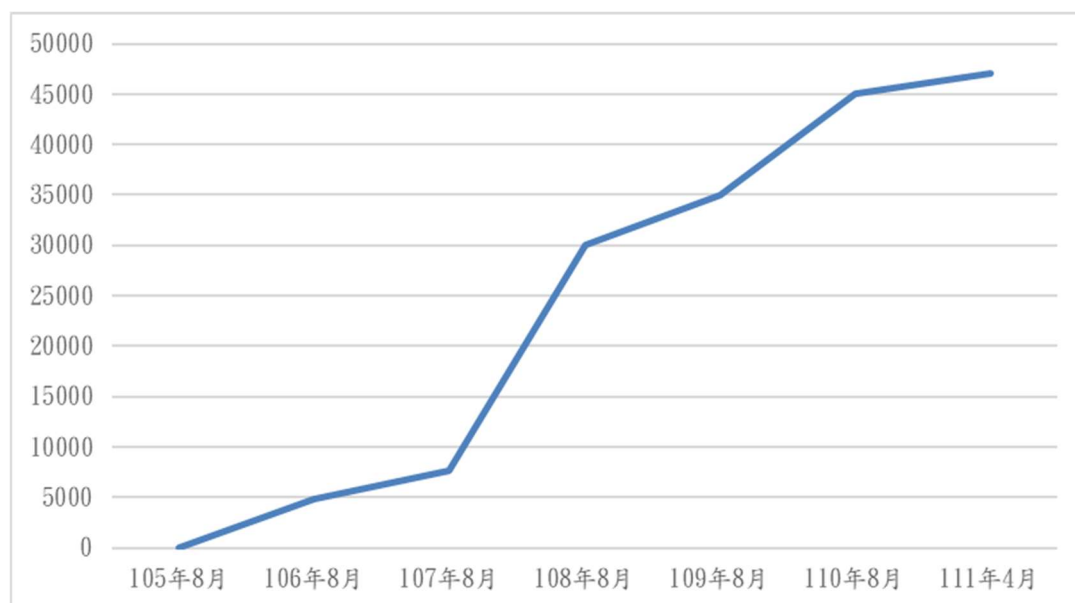


圖 1 帳號各年度好友成長圖

(一) 整體好友變化及日均成長概況

- 好友數：46,907 位。本帳號的好友總數，其中包含將帳號封鎖或刪除個人帳號等好友。
- 封鎖數：17,248 位封鎖總數上升代表封鎖好友大於解除封鎖或新加入的好友，透過日均成長量可以知道每日好友的封鎖以及解除封鎖的狀態。封鎖數與有效好友數相同，具有成長浮動的現象。
- 有效好友數：27,805 位。有效好友為可以接收官方帳號訊息，並與官方帳號互動的好友，不含已刪除個人帳號之好友。

	總數	日均成長量	日均成長量眾數
好友數	46,907 位	23 位/日	3 位/日
封鎖數	17,248 位	9 位/日	1 位/日
有效好友數	27,805 位	14 位/日	0 位/日

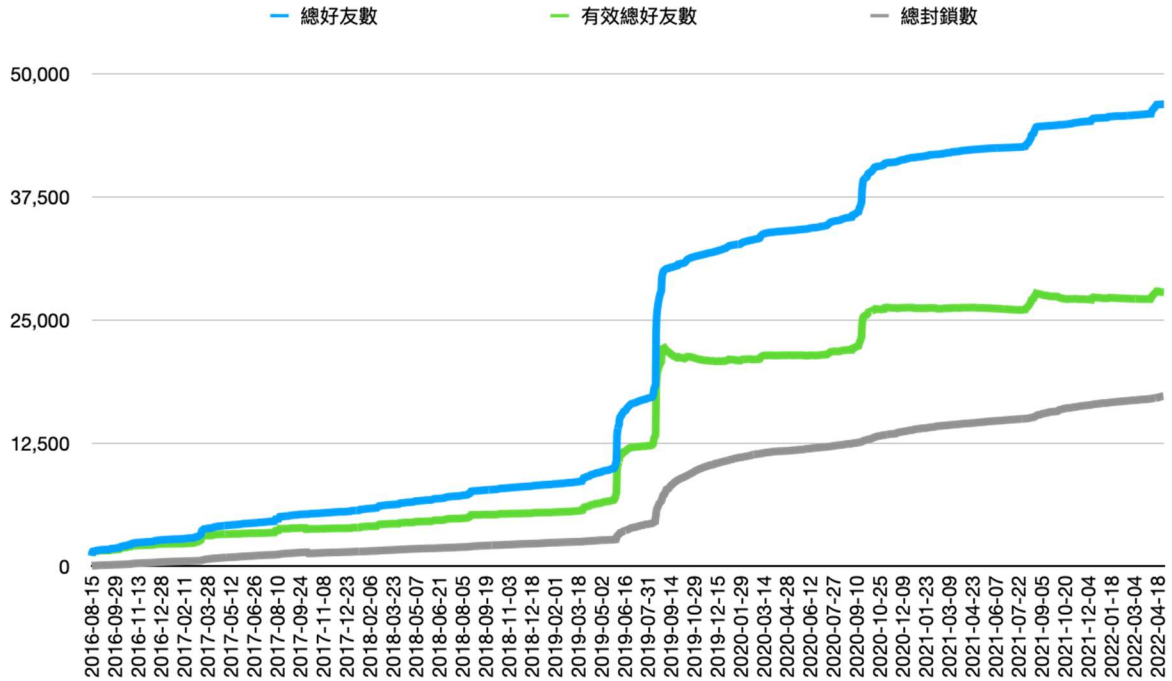


圖 2 帳號好友綜合變化圖

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，截至111年4月30日，好友人數為46,907人已然成長約4.91倍。根據上表，本帳號封鎖率約為37%，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。

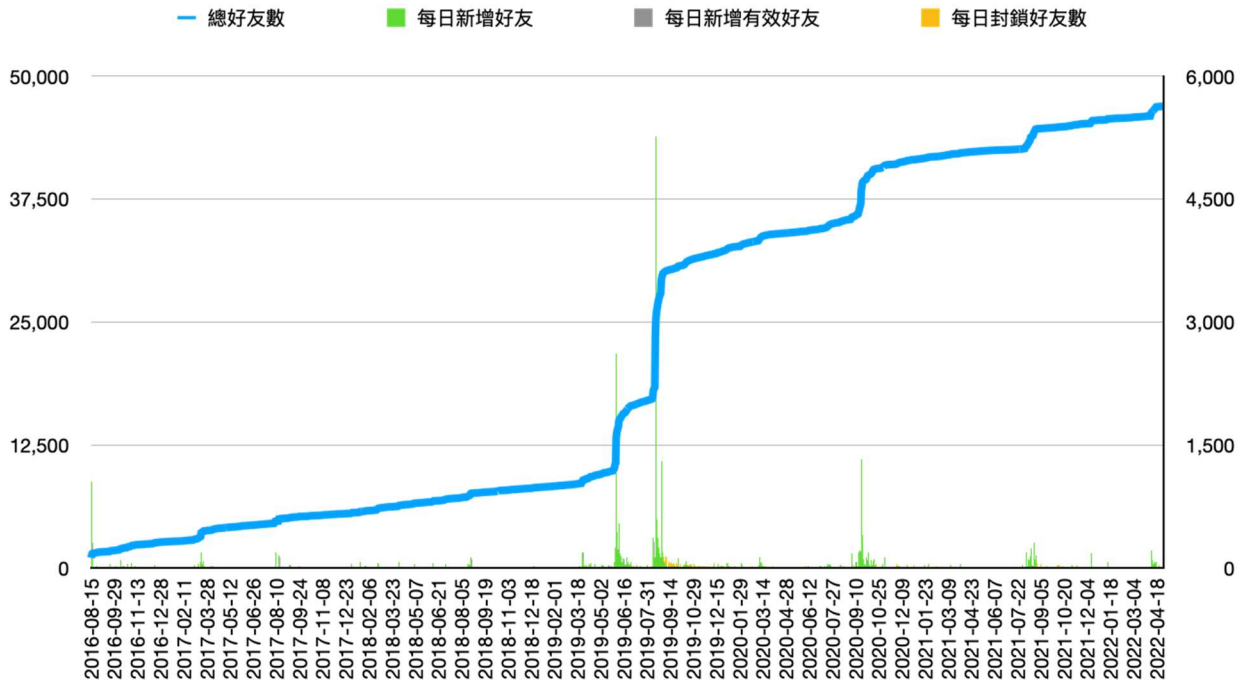


圖 3 成長波動點與歷史事件比對圖

統整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。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)。由此可知，辦理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：目前官方帳號內男女比為 49.5:50.3，截至 111 年 4 月 30 日的好友人數計算，有效男性好友約 13,986 人、有效女性好友約 13,763 人。

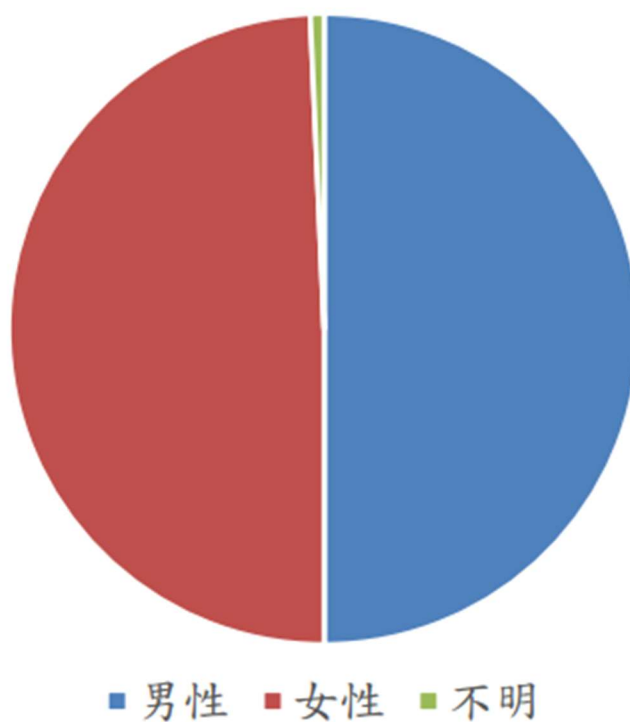


圖 4 帳號好友男女比例

- 年齡：由下圖可知截至 111 年 4 月 30 日止，帳號內有效好友年齡落在 50 歲以上最多，佔整體有效好友數約 39.1%；其次為 40 歲至 44 歲的佔整體有效好友數約 17.7%。

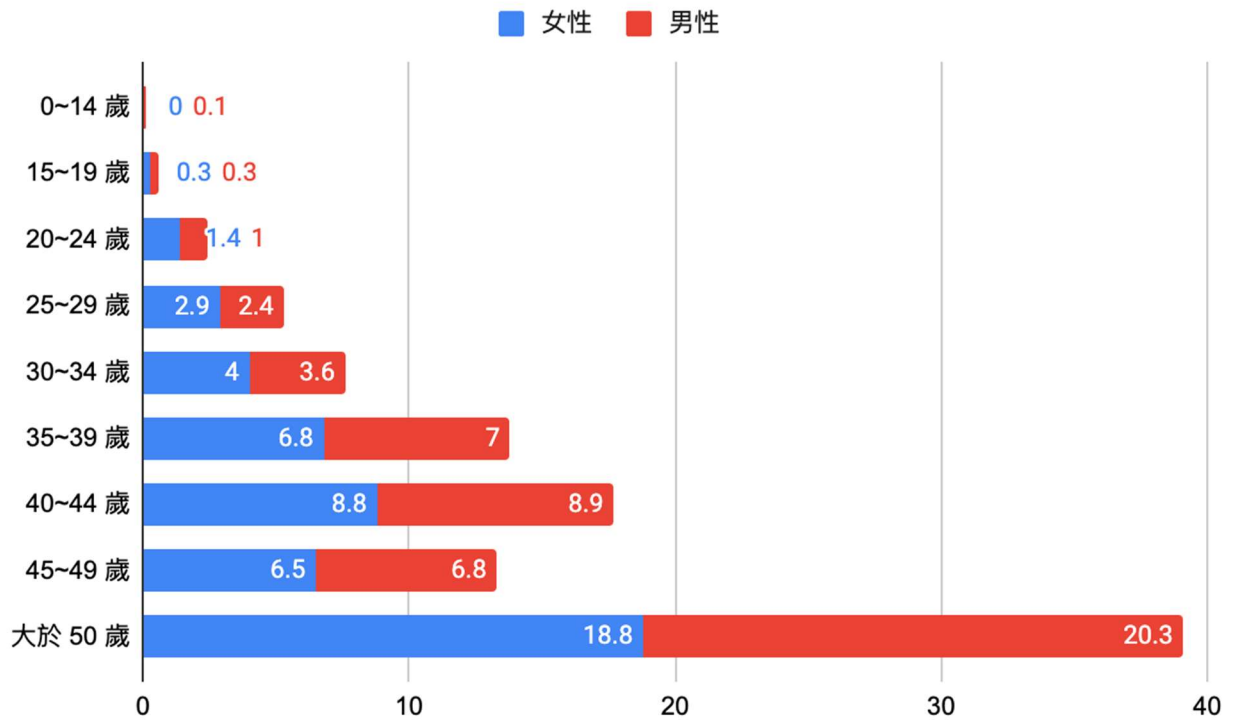


圖 5 帳號好友年齡比例

- 居住地區：帳號內有 64% 的有效好友居住於新北市，若加上居住於台北市的有效好友則共佔 86%，顯示帳號內保持有效狀態的好友，大多居住於雙北。

居住地區	比例
新北市	63.6
台北市	22.4
桃園市	3.5
台中市	2.1
高雄市	1.5
台南市	1.1
基隆市	0.8
其他	5

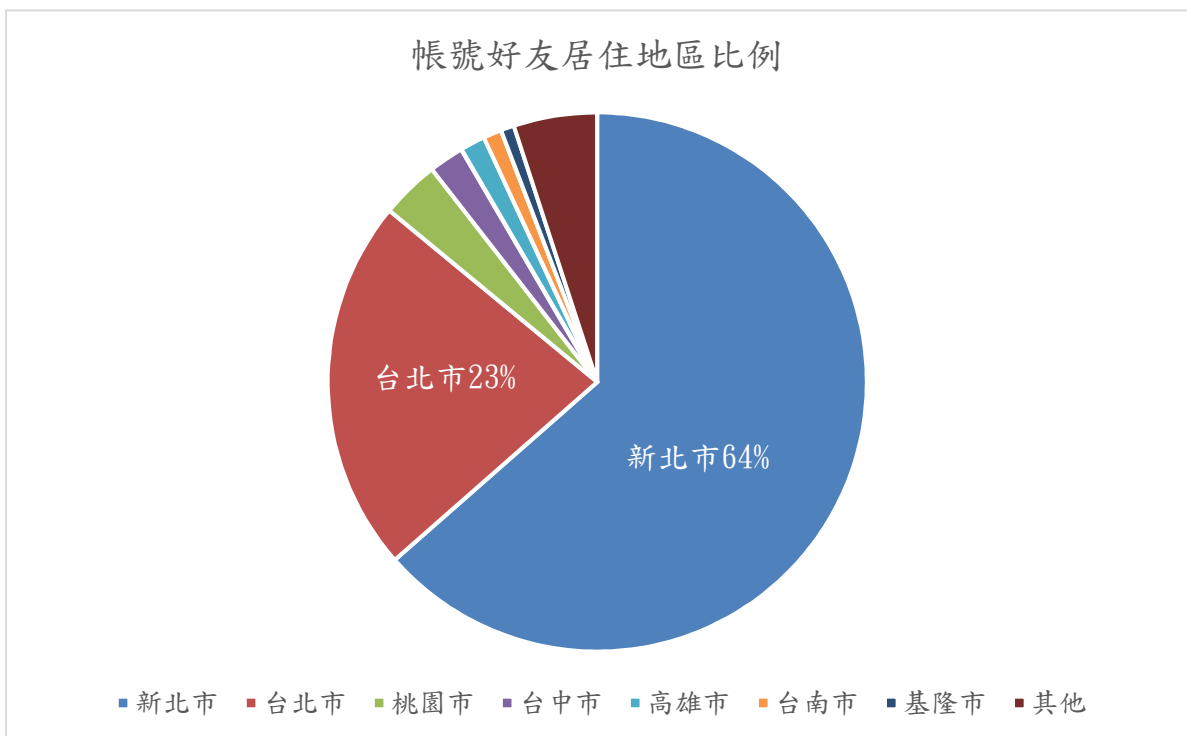


圖 6 帳號好友居住地區比例

參、經營課題及改善方針

● 經營課題

依據帳號好友綜合變化圖(圖 2)，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。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：

帳號內好友大幅成長波動點主要發生在每年的 8 月及 9 月，也就是帳號週年慶檔期活動區間內，週年慶活動透過抽獎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，故後續接連帶來封鎖效應。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。