

新北市政府研究發展考核委員會

新北市二代智慧社區 APP 使用者統計概況分析

新北市政府研究發展考核委員會

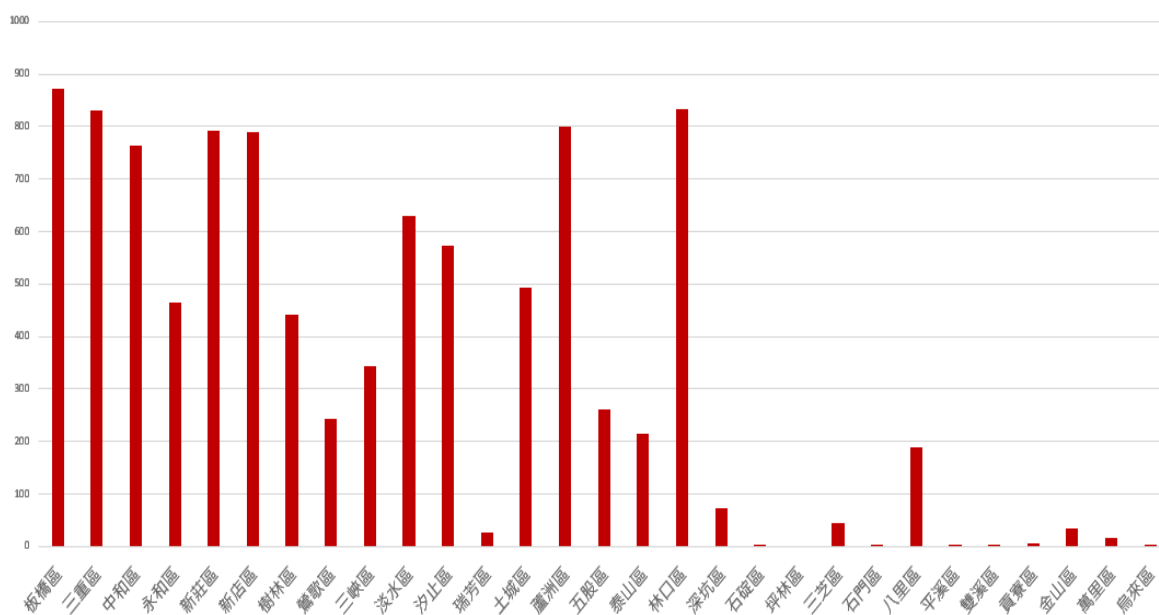
壹、前言

二代智慧社區自 109 年 2 月 12 日改版上線以來，持續進行系統優化及行銷推廣，前期推廣策略為廣布 APP 資訊，提高 APP 於市民間之認知度，故於上線前期，函請各區公所協助辦理社區聯合說明會，並於雜誌等書面媒體、捷運燈箱廣告露出 APP 上線訊息，進行全面性推廣作業，惟本 APP 已上線 1 年多，原廣布資訊之策略截至目前施行成效已有所侷限，應即刻重新檢視推廣策略，故本次統計分析目的係為重新擬定智慧社區 APP 未來 1 年之行銷推廣策略，本次推廣策略將以兩大面向進行分析，一為廣度上的拓展，即增加更多社區使用；二為深度上的擴展，即增加社區之黏著度。

貳、使用社區廣度分析

一、新北市已報備社區數

依據新北市公寓大廈組織核准報備案之標準，凡屬 3 戶以上 7 層樓之建築物皆應向區公所或工務局申請報備，而本市截至 110 年第 1 季止，已報備社區數為 9,818 個，社區報備數前 3 名之行政區為板橋區(872 個)、林口區(833 個)及三重區(832 個)，而蘆洲區(799 個)、新莊區(792 個)及新店區(790 個)緊追在後，另石碇區、坪林區、雙溪區、貢寮區及烏來區等區域，報備社區數皆趨近於零(如圖一)。



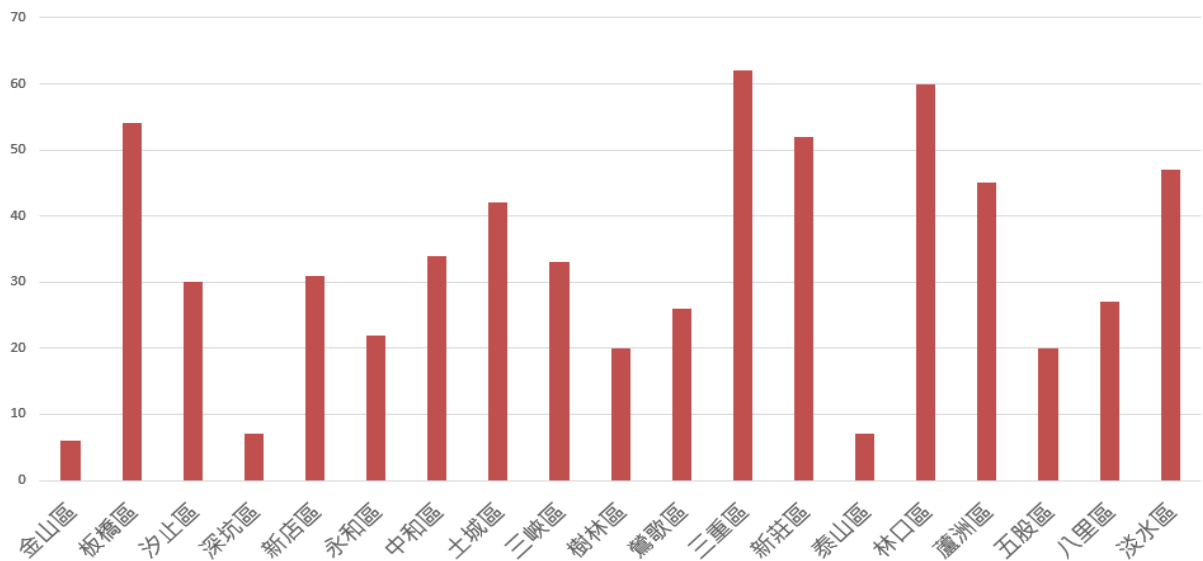
圖一 新北市已報備社區數

資料來源：新北市統計資料網

二、109 年至 110 年 5 月 25 日新增之已報備社區數

統計近年來自 109 年起至 110 年 5 月 25 日止，新北市各行政區報備成立之社區數，前三大新增社區數較多之行政區為三重區(62 個社區)、林口區(60 個社區)、板橋區(54

個社區)，而新莊區(52 個社區)、淡水區(47 個社區)緊追在後(如圖二)。

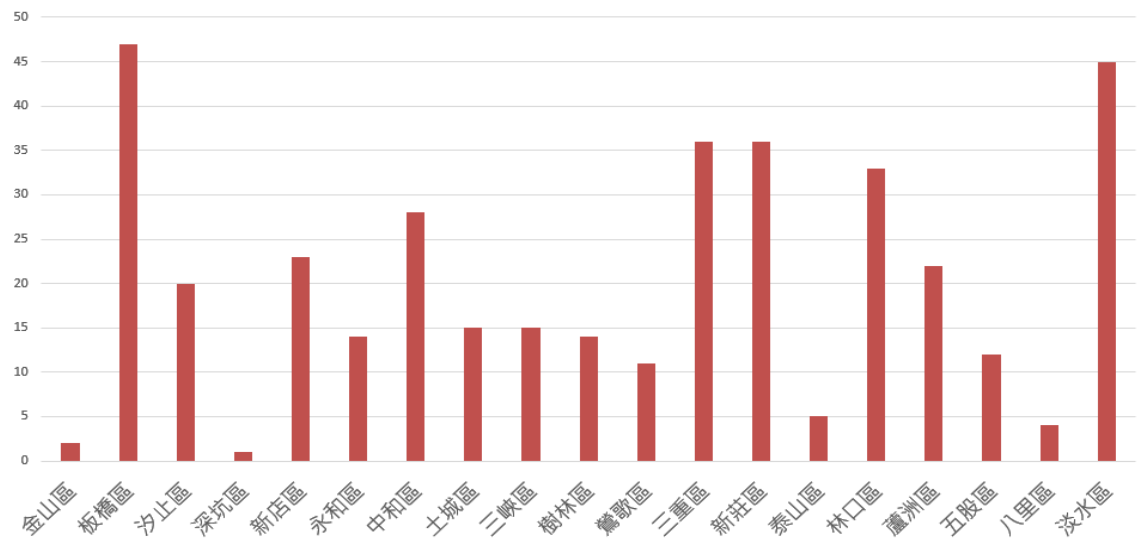


圖二 109 年至 110 年 5 月 25 日新增之已報備社區數

資料來源：本會智慧社區系統

三、智慧社區 APP 各行政區註冊社區數

本 APP 自 109 年 2 月 12 日上線以來各行政區之註冊社區數，前 5 名為板橋區(47 個社區)、淡水區(45 個社區)、三重區(36 個社區)、新莊區(36 個社區)及林口區(33 個社區)(如圖三)，而石碇區、坪林區、雙溪區、貢寮區及烏來區等區域註冊社區數為 0 個社區，故未顯示於圖中。



圖三 智慧社區 APP 各行政區註冊社區數

資料來源：本會智慧社區系統

四、小結

表一係整理 3 個指標(新北市已報備社區數、109 年至 110 年 5 月 25 日新增之已報備社區數、智慧社區 APP 各行政區註冊社區數)排名前 5 的行政區，從表中可看出板橋區、林口區、三重區及新莊區於 3 個指標皆有上榜，惟差別於全市報備社區數第 4 名的蘆洲區，近年新增之報備社區數和智慧社區 APP 使用數皆較低而未入榜。另淡水區雖於全市報備社區數中僅排行第 8 位，但近年新增之報備社區數及智慧社區 APP 註冊數皆有不錯的表現，智慧社區 APP 的使用數更排行於第 2 位，綜上所述可由此表歸納出 3 個重點：

- (一)板橋區、林口區、三重區為新北聚集大量社區之所在，並於近幾年成長之社區數亦仍保持一定水平，應納入廣度推廣之目標族群。
- (二)近年來淡水區之新興社區大增，可成為未來推廣主要方向。
- (三)智慧社區 APP 的行政區註冊社區數與近年來各行政區增長社區數的狀態較相符，可推論新成立之社區會較願意使用智慧社區 APP。

表一 廣度分析 3 項指標前五名比較表

| | TOP1 | TOP2 | TOP3 | TOP4 | TOP5 |
|--------------------------------|-------------|-------------|----------------------------|-------------|-----------------------------------|
| 新北市已報備社區數 | 板橋區(872 個) | 林口區(833 個) | 三重區(832 個) | 蘆洲區(799 個) | 新莊區(792 個) ※TOP6 新店區(790 個) |
| 109 年至 110 年 5 月 25 日新增之已報備社區數 | 三重區(62 個社區) | 林口區(60 個社區) | 板橋區(54 個社區) | 新莊區(52 個社區) | 淡水區(47 個社區) |
| 智慧社區 APP 各行政區註冊社區數 | 板橋區(47 個社區) | 淡水區(45 個社區) | 三重區(36 個社區) 新莊區(36 個社區) | | 林口區(33 個社區) |

參、使用社區深度分析

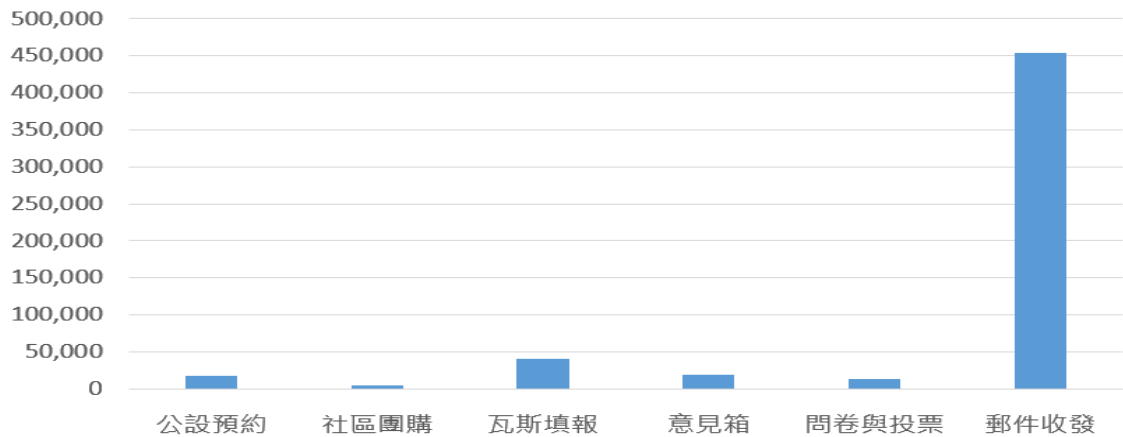
本小節擬以智慧社區各功能使用人次分析結果，建立可視為活躍社區指標的功能，再探討活躍社區於各行政區的社區數量、比例，以推估出黏著度較高之社區與行政區間的關聯。

一、TOP6 功能使用人次統計

「郵件(包裹)收發」功能達 453,269 人次，遙遙領先其餘各項功能，係因「郵件收發」為社區使用社區管理 APP 最基本之需求，領先第二名的「瓦斯填報」功能 11 倍之多，而「瓦斯填報」達 40,145 人次，因各社區瓦斯填報時間不一(每間瓦斯公司要求不同)，基本為 1 至 2 個月填報 1 次，故頻率遠低於每天皆會有包裹進出的「郵件收發」功能，而排行第 3 的「意見箱」功能使用數為 18,531 人次，此功能係用於住戶反映公

共區域或住戶間協調等問題給管委會，並可於此查看管委會回應之處理情形，第4名「公設預約」為17,518人次，人次較少的原因係因非所有社區皆有公設(健身房、游泳池等)，故非屬社區皆可用到功能之一。

綜上所述，「郵件收發」功能為各社區使用之基本功能，不適合當作判斷活躍社區指標，而「公設預約」功能因非屬各社區皆需使用功能亦不納入判斷指標，故下段將以「瓦斯填報」及「意見箱」功能做為是否為活躍社區判斷依據。

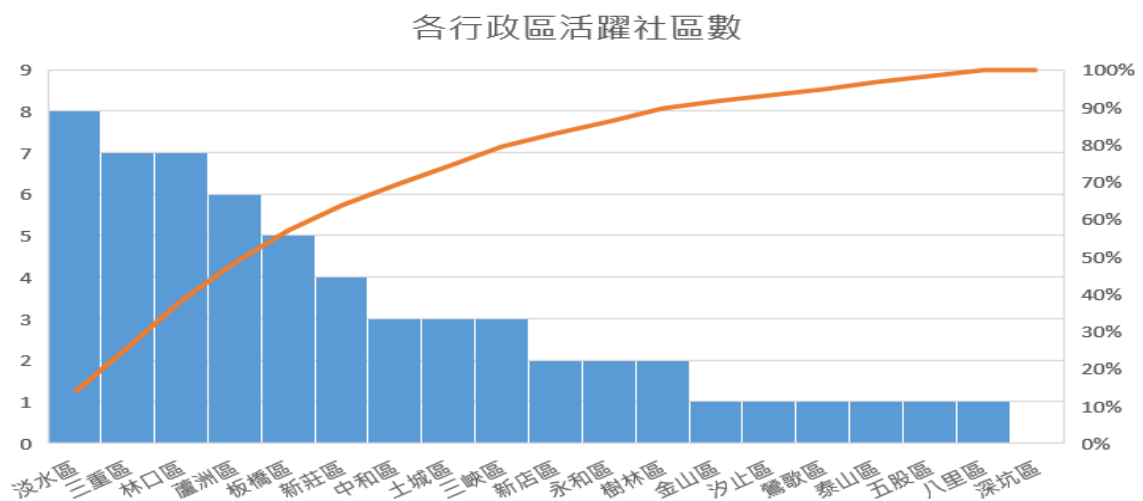


圖四 TOP6 功能使用人次統計

資料來源：本會智慧社區系統

二、智慧社區 APP 各行政區活躍社區數

活躍社區數統計基準為管委會於Web端後台使用「瓦斯填報」及「意見箱」5次以上之社區，本次共計有58個社區符合活躍社區標準，排序如下：淡水區8個、三重區及林口區7個、蘆洲區6個、板橋區5個，而深坑區、八里區、五股區、泰山區等區域活躍社區數趨近於0。



圖五 智慧社區 APP 各行政區活躍社區數

資料來源：本會智慧社區系統

三、各行政區活躍社區佔比

以活躍社區數前五名行政區進一步做行政區活躍社區佔比比比較，蘆洲區達 27.2%、林口區 21.2%、三重區 19.4%、淡水區 17.7%及板橋區 10.6%。



圖六 智慧社區 APP 各行政區活躍社區比率

資料來源：本會智慧社區系統

四、小結

因樣本數較少，各行政區活躍社區數差異不大，惟仍可依行政區活躍社區數及各行政區活躍社區比率歸納出以下 4 點：

- (一)淡水區因使用智慧社區 APP 之社區基數數量多，故於活躍社區數量上仍有優勢。
- (二)蘆洲區雖於各行政區活躍社區數中僅排行第 4，可其於行政區活躍社區比率上大幅領先其他地區，在使用者黏著度上有較好的表現。
- (三)三重區及林口區活躍社區數及活躍社區數佔比上皆有不錯的表現。
- (四)板橋區雖於智慧社區 APP 各行政區註冊社區數為第 1，但在活躍社區數中卻僅排第 4 名比率上更僅有 10.6%，使用者黏著度上表現不佳。

肆、結語

以廣度分析可看出新成立的社區較願意使用智慧社區 APP，故未來一年之行銷目標族群可設定在新成立社區較多的行政區如板橋區、林口區、三重區、淡水區，尤其淡水區表現較為亮眼，而以深度分析可得出社區使用黏著度表現較好之行政區為淡水區、蘆洲區、林口區、三重區，蘆洲區雖於使用社區數上表現較差，但其社區黏著度表現亮眼。將廣度分析及深度分析結果對照，綜整來看淡水區、林口區、三重區將是未來推廣策略之首要目標，淡水區在廣度分析中表現亮眼、深度分析亦維持不錯的成績，而三重區及林口區雖於兩項分析中無特別突出之表現，但其穩扎穩打於兩項分析中皆位處上流，穩

定表現，而板橋區於廣度分析及蘆洲區於深度分析上皆有其優勢，故列為次要推廣目標。

表二 廣度分析及深度分析綜整前五名比較表

| | TOP1 | TOP2 | TOP3 | TOP4 | TOP5 |
|--------------------------------|-------------------------------|--|----------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| 新北市已報備社區數 | 板橋區(872 個) | 林口區(833 個) | 三重區(832 個) | 蘆洲區(799 個) | 新莊區(792 個) ※TOP6 新店區(790 個) |
| 109 年至 110 年 5 月 25 日新增之已報備社區數 | 三重區(62 個社區) | 林口區(60 個社區) | 板橋區(54 個社區) | 新莊區(52 個社區) | 淡水區(47 個社區) |
| 智慧社區APP各行政區註冊社區數 | 板橋區(47 個社區) | 淡水區(45 個社區) | 三重區(36 個社區) 新莊區(36 個社區) | | 林口區(33 個社區) |
| 智慧社區APP各行政區活躍社區數 | 淡水區(8 個社區) 活耀數比率： 17.7% | 三重區(7 個社區) 活耀數比率： 19.4% 林口區(7 個社區) 活耀數比率： 21.2% | | 蘆洲區(6 個社區) 活耀數比率： 27.2% | 板橋區(5 個社區) 活耀數比率： 10.6% |

伍、參考資料

新北市公寓大廈組織核准報備案。新北市統計資訊網。

https://oas.bas.ntpc.gov.tw/NTPCT/Page/kcg01_2.aspx?Mid1=382110000G