

Facebook 粉絲專頁發布效果分析—以工務局「工程圖輯隊」為例

新北市政府新建工程處

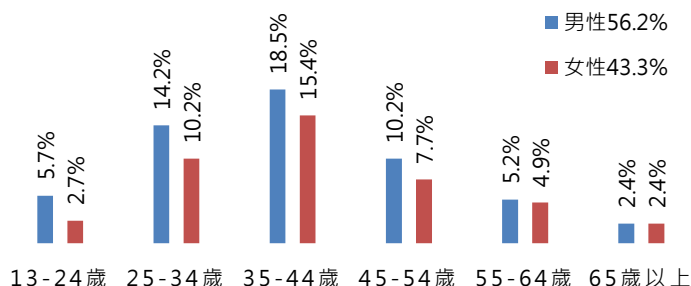
資訊科技飛速發展，逐漸改變人們的生活型態，加上社群網路平台（例如 Facebook、YouTube、Instagram 等）以及行動裝置（例如手機、平板電腦等）的普及，人們透過網路搜集資料、分享資訊、拓展人際關係的技術越來越成熟，不僅縮短訊息傳播時間，而且價格低廉，其便利使用的特點，讓傳媒業正經歷著重大變革。在此潮流下，政府機關的行銷思維亦應隨之轉化，不再是單向傳播資訊給民眾。更重要的是，新媒體同時賦予民眾對於訊息接收的操控權，而非被動角色。

近年來政府機關紛紛成立 Facebook 粉絲專頁，但公部門粉絲專頁的定位畢竟與營利型粉絲專頁的定位不同，要如何在生硬的內容中達到行銷目的，是必須面臨的課題。本篇將以工務局 Facebook 粉絲專頁「工程圖輯隊」為個案，就用戶年齡及性別分布、用戶週間及一日當中上線情形、不同貼文類型發布成效、熱門貼文的態樣等進行分析。

一、用戶年齡及性別分析

工務局 Facebook 粉絲專頁「工程圖輯隊」於 2012 年 11 月成立，由工務局及所屬機關共同經營，主要小編群及督導長官約 30 名。截至 2020 年 12 月 15 日，「工程圖輯隊」已累積近 5 萬 4,000 次按讚數，追蹤人數達 5 萬 6,000 人，觸及人數近 41 萬人。

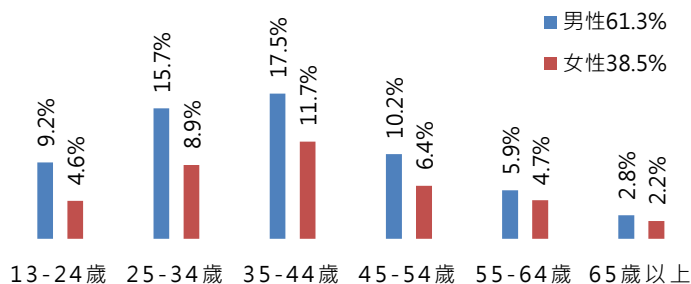
追蹤者年齡層以 35-44 歲 (33.9%) 居多，25-34 歲 (24.4%) 次之，其次為 45-54 歲 (17.9%)、55-64 歲 (10.1%)、13-24 歲 (8.4%)，最少為 65 歲以上 (4.8%)。追蹤者性別以男性 (56.2%) 居多，與女性 (43.3%) 差距 12.9%。



圖一 工程圖輯隊追蹤者年齡及性別比例分布情形

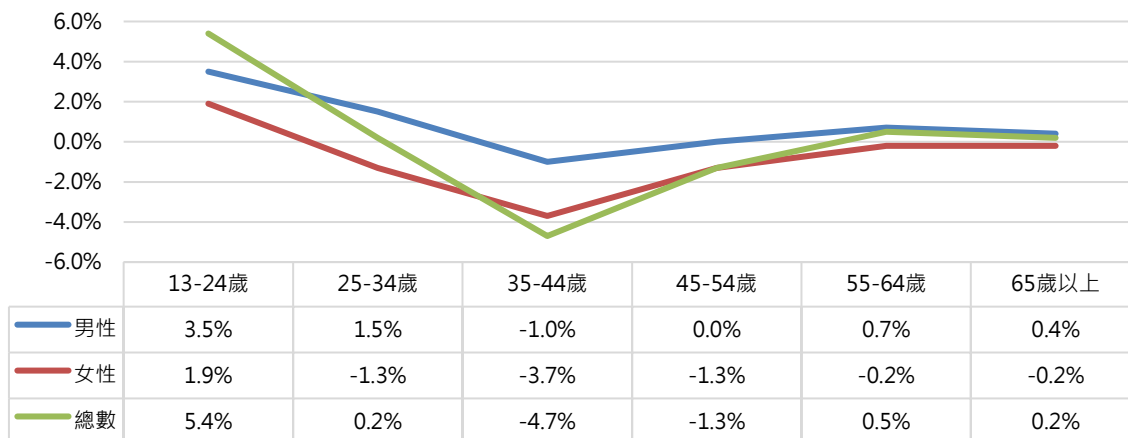
資料來源：新北市政府新建工程處

觸及者年齡層相較追蹤者仍以 35-44 歲 (29.2%) 較多，但比例減少 4.7%；13-24 歲 (13.8%) 比例明顯增加，增加 5.4%，且超越 55-64 歲 (10.6%)。觸及者性別仍以男性 (61.3%) 較多，但比例增加 5.1%，與女性 (38.5%) 有顯著差距 (22.8%)



圖二 工程圖輯隊觸及者年齡及性別比例分布情形

資料來源：新北市政府新建工程處

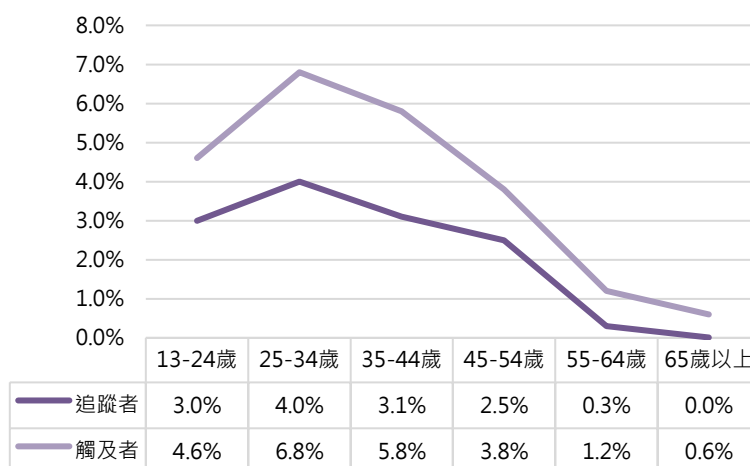


圖三 工程圖輯隊觸及者及追蹤者比例在各年齡層增減情形(觸及者-追蹤者)

資料來源：新北市政府新建工程處

其中，男性比例除了年齡層 35-44 歲些微下降、45-54 歲持平外，其他年齡層皆為增加情形；女性比例除了年齡層 13-24 歲增加外，其他年齡層皆呈現下降情形。

值得注意的是，在任何年齡層，無論是追蹤者或觸及者，尤其是觸及者，男性比例皆較女性為多，且皆以 25-34 歲差距較多。推測是因為「工程圖輯隊」是由工務機關經營，貼文以工程相關為主，而該領域人員普遍以男性居多，所以較容易引起男性共鳴，進而增加觸及率。



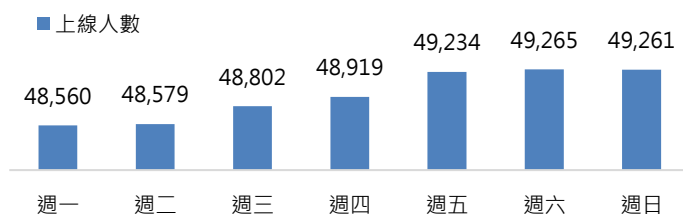
圖四 工程圖輯隊用戶在各年齡層性別比例差距情形(男性-女性)

資料來源：新北市政府新建工程處

另年齡層 13-24 歲的觸及者比例增加最多，推測是因為該年齡層使用行動裝置的頻率，以及互相分享資訊的主動性較高。若想擴大政策行銷範圍，建議可以鎖定此類潛在客戶，並設計專屬內容，投其所好，進而產生興趣，引起關注。

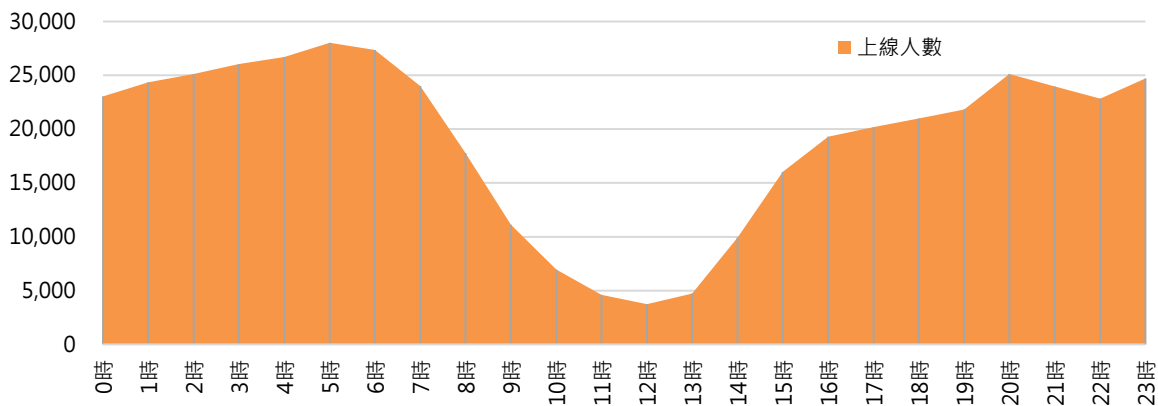
二、用戶上線時間分析

「工程圖輯隊」粉絲每週平均上線人數 48,946 人。週一至週日的上線人數呈現逐日增加趨勢，其中週五、週六與週日的上線人數明顯較其他日為多，皆高於平均值。



圖五 工程圖輯隊粉絲(看過貼文至少 1 次者)最近一週上線情形

資料來源：新北市政府新建工程處



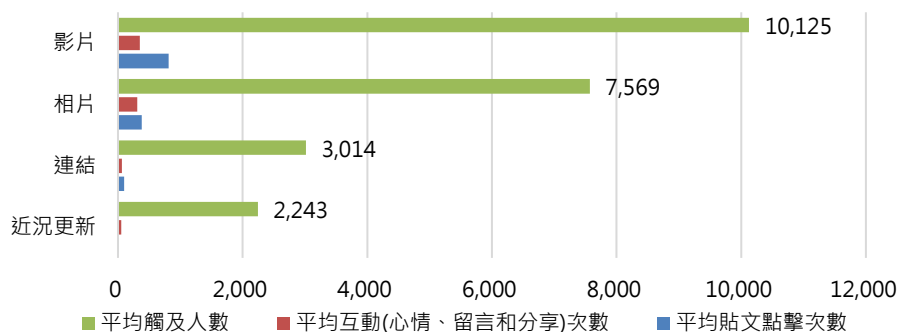
圖六 工程圖輯隊粉絲(看過貼文至少 1 次者)最近一週一日當中平均上線情形

資料來源：新北市政府新建工程處

「工程圖輯隊」粉絲一日當中主要上線時間為「晚間 8 時」及「凌晨 2 時至 6 時」，上線人數最少時段為「上午 11 時至下午 1 時」。建議在多數粉絲上線的時區發布貼文，可以增加貼文被看到的機率，提升觸及人數，但有時效性的貼文則另當別論。

三、貼文類型分析

「工程圖輯隊」貼文類型中，平均觸及人數、平均互動次數、平均貼文點擊數皆以「影片」類型的貼文明顯較多，「相片」類型的貼文次之。



圖七 工程圖輯隊不同貼文類型的發布成效

資料來源：新北市政府新建工程處

能獲得較多觸及人數、心情、留言及分享的貼文態樣，大致上可歸類為：鼓勵互動的抽獎/投票貼文、貼近生活(與自身權益相關)的知識貼文、推薦玩耍好去處的行銷貼文、能產生同理心的處境貼文、搭上時事的話題性貼文等 5 種。

表一 工程圖輯隊獲得較多心情人數的前 6 則貼文

貼文內容	心情人數
突擊夜間路平施工現場！工程圖輯隊邀請您一起給這些不眠不休的夜半英雄支持和鼓勵	15,910
百年隧道風華再現 探索舊三貂嶺隧道自行車道改造幕後	4,195
汽機車分隔島增設開口，機車道遇前方車禍，可依指揮從開口駛離避免大塞車。	4,015
你看過溜滑梯上，像階梯般的神秘設計？不只是裝飾！加入我們了解更多無障礙設施	2,187
超大遊戲塔、沙坑...機器人公園降落鶯歌！加入「工程圖輯隊」一起來新樂園玩耍！	1,999
新北市政府違章建築拆除大隊接獲一處位於永和區竹林路口違建通報	1,960

表二 工程圖輯隊獲得較多留言人數的前 4 則貼文

貼文內容	留言人數
汽機車分隔島增設開口，機車道遇前方車禍，可依指揮從開口駛離避免大塞車。	749
挖五哇嗚留言有獎 我們破 5 萬粉絲啦	697
新北第 15 座運休中心上線啦 留言有獎	608
好消息 好消息 安坑 1 號道路第二期將通車了 小編要送出幸運好禮	499

表三 工程圖輯隊獲得較多分享人數的前 5 則貼文

貼文內容	分享人數
挖五哇嗚 留言有獎 我們破 5 萬粉絲啦	668
新北第 15 座運休中心上線啦 留言有獎	519
文末有獎【工頭話工務】舊三貂嶺隧道自行車道-下集	277
你看過溜滑梯上，像階梯般的神秘設計？不只是裝飾！加入我們了解更多無障礙設施。	238
大家來投票 自己的公園自己決定 鶯歌水公園的風貌，交給你來決定！	211

表四 工程圖輯隊觸及人數較多的前 13 則貼文

貼文內容	觸及人數
五股垃圾山土方清運全紀錄	348.1K
【工頭冷知識】拆除塔吊很忙	315.8K
改造浮洲橋，解決了機車道積水及車禍塞整路問題。	248.8K
「新北市強制拆除違章建築收費自治條例」終於在今天三讀通過！	221.2K
【工頭冷知識】什麼是冷拌瀝青混凝土？	209.9K
新北市電子聯單資訊管理系統	179.5K
工程圖輯 TV 台-與你繼續關注五股垃圾山	126.8K
藍天、綠地中重生的一抹火紅-共和大橋	122.5K
新北市 1,311 座橋梁，全面檢測完成！	119.7K

【工頭話工務】老舊校舍整建-光榮國小	117.3K
國 1 汐止交流道增設匝道	111.9K
感謝板橋國光陸橋貢獻 35 年的歲月！	105.2K
【通學廊道】三重國小街訪	102.2K

資料來源：新北市政府新建工程處

四、結論

綜整以上統計數據，「工程圖輯隊」主要受眾為 35-44 歲的男性，受眾一天當中主要上線時間是晚間 8 時及凌晨 2 時至 6 時，一週間主要上線時間是週五至週日，並以影片類型的貼文較容易受到關注。因此，「工程圖輯隊」在規劃貼文時，除可多發布影片類貼文，並針對潛在用戶進行內容設計外，亦可同時選擇多數受眾上線的時區發布貼文，以增加曝光度，擴大宣導效益。