

投稿類別：商業類

篇名：

YouBike 是否讓 You Like（以新竹市民為例）

作者：

劉維洋。新竹市立香山高中。高二 勤班
蔡廉威。新竹市立香山高中。高二 勤班
魏晷哲。新竹市立香山高中。高二 勤班

指導老師：

蔣維軒 老師

壹●前言

由於地球暖化日益嚴重，許多環保人士提倡節能減碳，因此颳起了一陣環保旋風，也讓腳踏車在世界盛行，腳踏車因此成了新的熱門代步工具。2009 年，台北市政府交通局委託巨大機械股份有限公司（捷安特）建置和營運，並以「YouBike 微笑單車」作為對外的服務品牌名稱（註一）。「微笑單車 YouBike 創下許多新「世界第一」，更吸引東京、韓國、新加坡和墨西哥，爭相來台取經。」（註二）陸續各縣市也紛紛開始建立 YouBike。2015 年 7 月 9 日新竹市政府也宣布建置公共自行車系統，在 2015 年 12 月 31 日新竹市政府與微笑單車股份有限公司簽約，並宣布共同建置「新竹市公共自行車租賃系統」（註三），使腳踏車在新竹更為盛行。

一、研究動機

2016 初夏，組員於茫茫人海中從新竹火車站下車，在那散場的人群裡，許多人快速走向 YouBike 場站搶著騎 YouBike，當時民眾的反應讓組員們想深入地了解它。

在組員的初步調查下發現，全台灣 YouBike 場站已有 795 站，而新竹市的 YouBike 微笑單車僅有 18 站，卻在開幕後的短短 3 個月總騎乘次數就破了高達一億人次的成績（註四），這讓本組又更加地想了解 YouBike 之所以受歡迎的原因。

二、研究目的

- （一）了解新竹市民使用 YouBike 的頻率
- （二）了解新竹市民對 YouBike 的滿意程度
- （三）了解新竹市民使用 YouBike 的目的
- （四）YouBike 行銷策略

三、研究方法

- （一）問卷調查法：於尖峰時段（例：學生放學、上班族下班、用餐時間）在新竹市區設有 YouBike 的場站處，隨機發放 300 張問卷的方式來了解消費者對於 YouBike 的使用因素、滿意程度等。
- （二）文獻研究法：以查詢網路提供資料、書報文獻的方式來了解有關 YouBike 的相關時事及相關優缺點等

四、研究流程圖

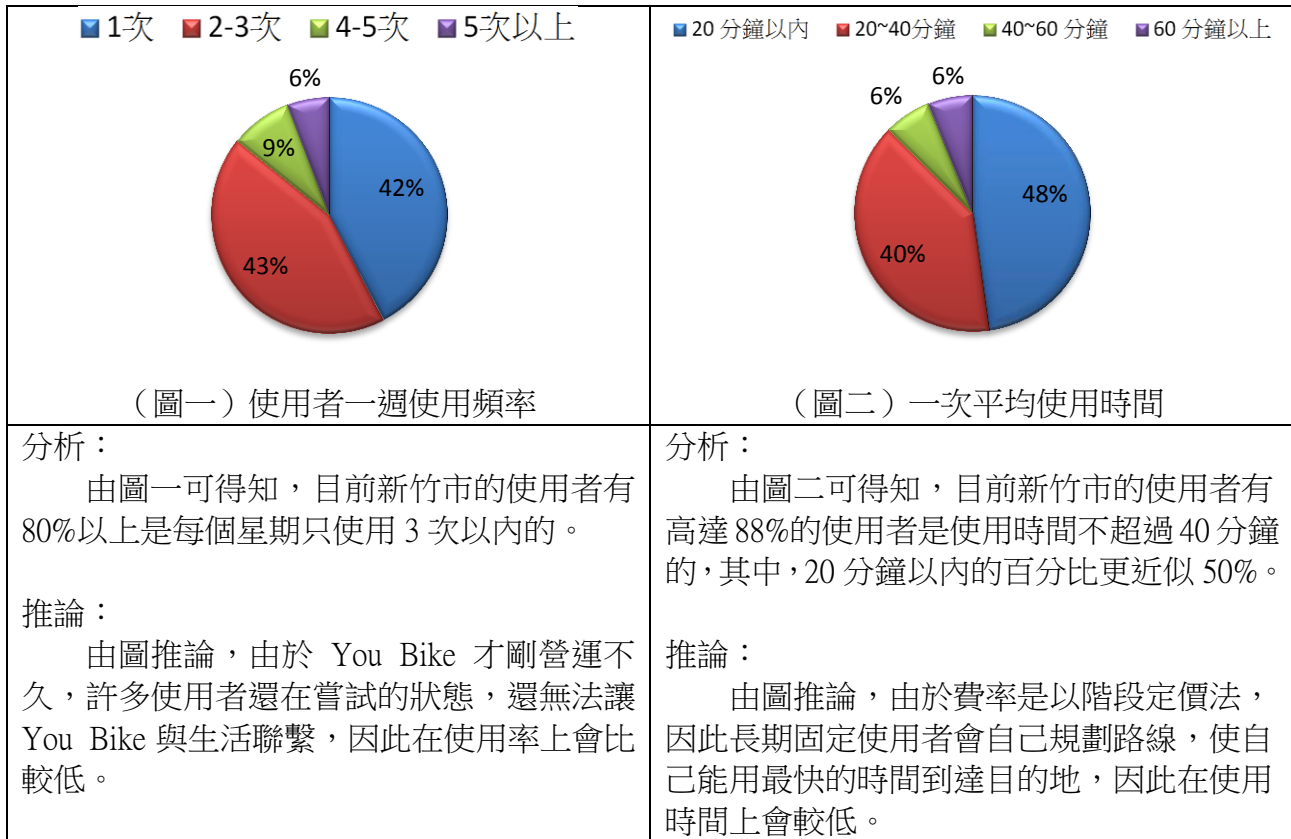


貳●正文

一、問卷調查結果分析

本組於新竹市區隨機發放 300 張問卷，其中 295 為有效問卷（男生：147 張，女生：148 張），5 張為無效問卷，以下圖表接省略無效問卷之分析。

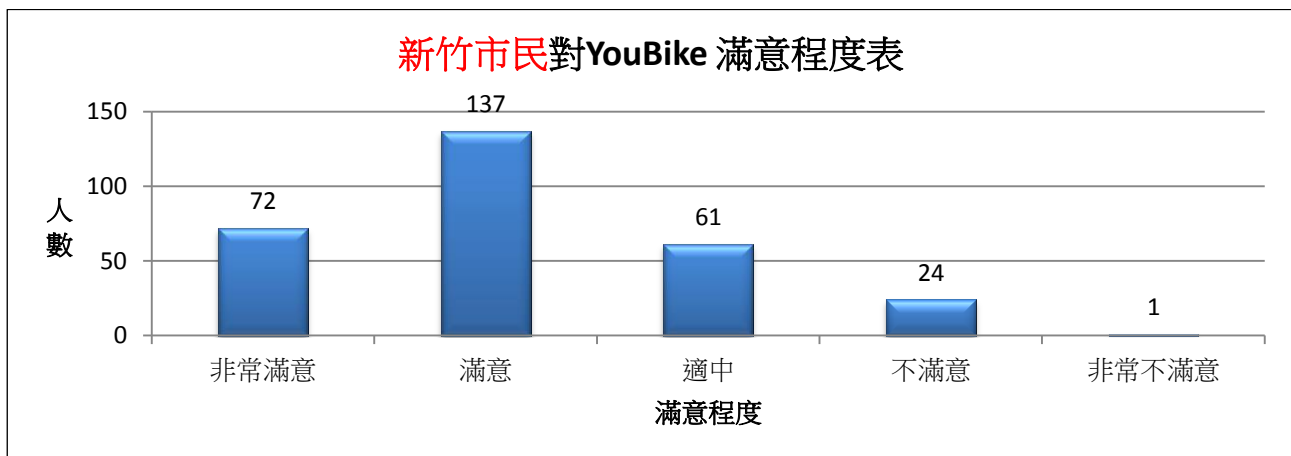
（一）新竹市民的使用狀況



（二）民眾滿意程度

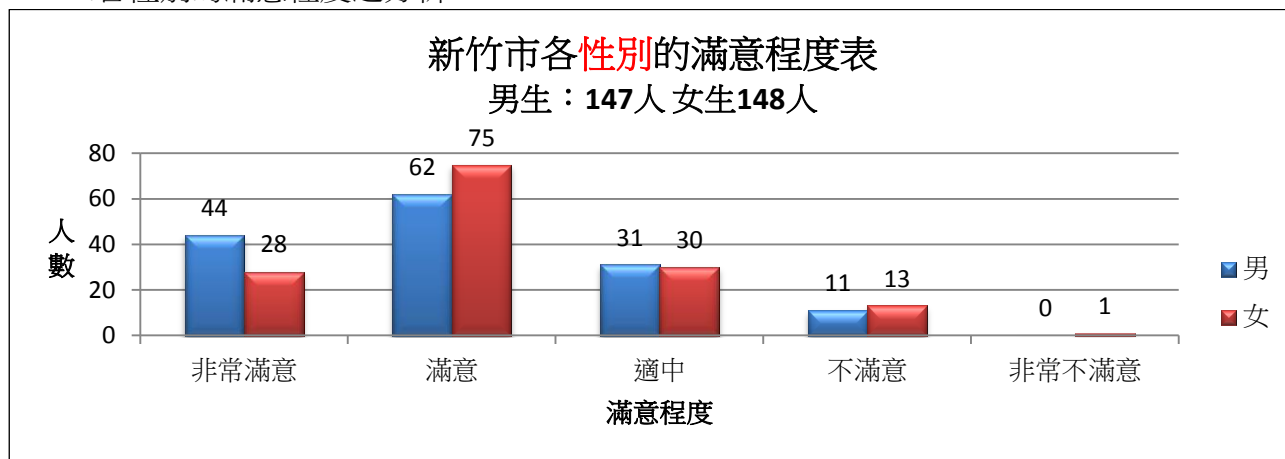
以下圓餅圖滿意程度顏色之標示為：

■ 非常滿意 ■ 滿意 ■ 適中 ■ 不滿意 ■ 非常不滿意

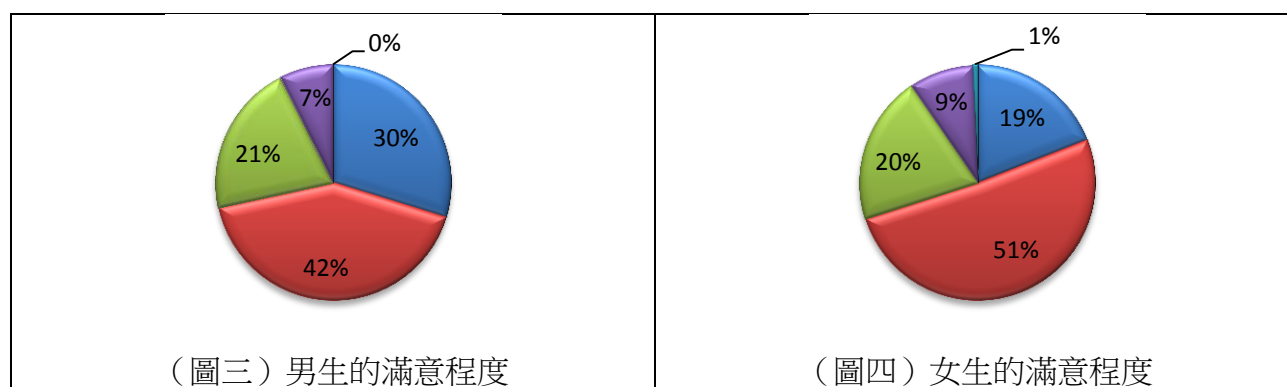


△ (表一) 新竹市民對 YouBike 的滿意程度表

1.各性別的滿意程度之分析



△ (表二) 新竹市各性別對 YouBike 的滿意程度表



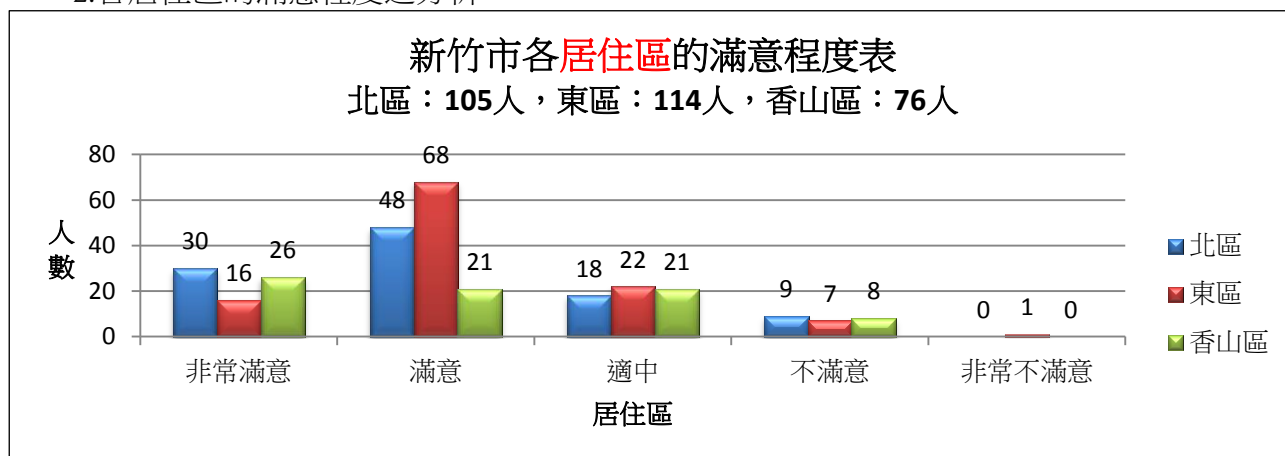
分析：

由圖三、圖四可得知，性別對 YouBike 的滿意程度，並沒有太大的影響，但明顯的差別是男生相較於女生多了 11% 的「非常滿意」程度。

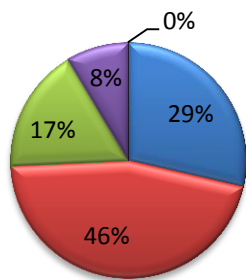
推論：

兩者在滿意以上的滿意程度是非常相近的，因此，本組現代的女性也開始勇於嘗試自行外出休閒，使得滿意程度在性別上不會有太大的差異。

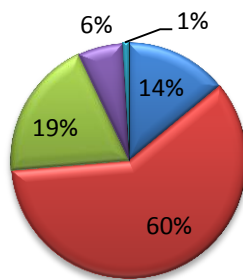
2.各居住區的滿意程度之分析



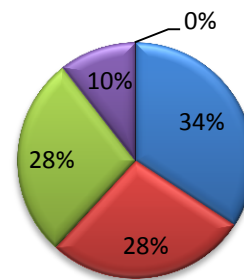
△ (表三) 新竹市各居住區對 YouBike 的滿意程度表



(圖五)
北區的滿意程度



(圖六)
東區的滿意程度



(圖七)
香山區的滿意程度

分析：

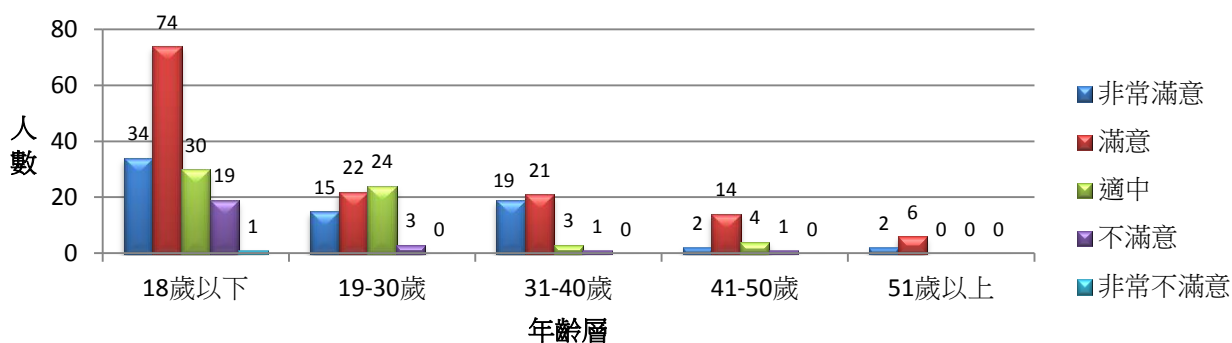
由圖五、圖六及圖七可得知，香山區的平均滿意程度明顯的低於東區和北區，而北區與東區的滿意程度卻是極為的相似。

推論：

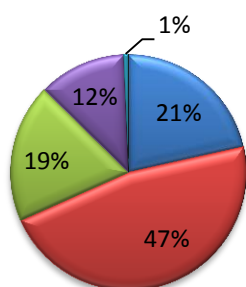
因新竹市香山區沒有設置 YouBike 場站，導致香山區民眾較少接觸 YouBike，所以滿意程度低於北區及東區。

3.各年齡層的滿意程度之分析

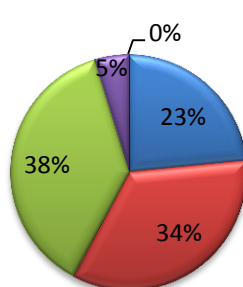
新竹市各年齡層的滿意程度表



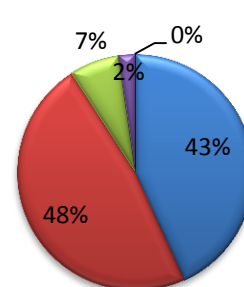
△ (表四) 新竹市各年齡層對 YouBike 的滿意程度表



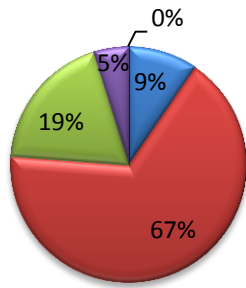
(圖八)
18 歲以下的滿意程度



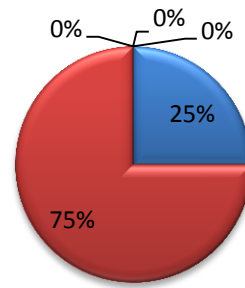
(圖九)
19~30 歲的滿意程度



(圖十)
31~40 歲的滿意程度



(圖十一)
41~50 歲的滿意程度



(圖十二)
51 歲以上的滿意程度

分析：

由表四、圖八至十二可得知，18 歲以下為 YouBike 的高頻率使用者，依年齡層的遞增，使用率逐漸減少。再仔細分析過後發現，19~30 歲的平均滿意程度最低，而 31~40 歲的平均滿意程度最高。

推論：

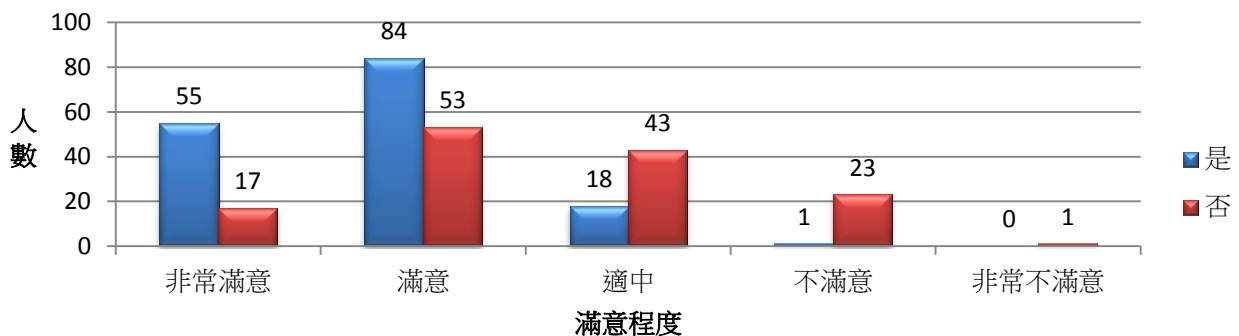
由表推論，現在健康意識抬頭，不只年輕人利用 You Bike 當休閒運動，年紀大的長者也開始利用 YouBike 並且喜愛使用。

由圖推論，現在上下班時間路上總是車水馬龍，造成路上總是塞車，而 YouBike 的建立使得那這些上班族能避開塞車，快速地抵達家裡，而「方便」就是造成 31~40 歲的滿意程度最高的原因。

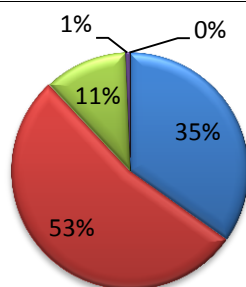
4.安全問題對使用者的滿意程度之分析

(1)「新竹市是否適合騎乘 YouBike」之滿意程度人數

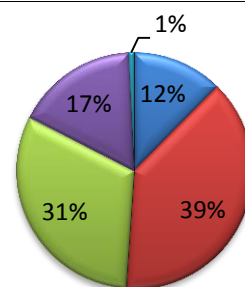
新竹市是否適合騎乘YouBike之滿意程度人數表



△ (表五) 新竹市是否適合騎乘 YouBike 的滿意程度表



(圖十三)
認為適合騎乘 YouBike 的滿意程度



(圖十四)
認為不適合騎乘 YouBike 的滿意程度

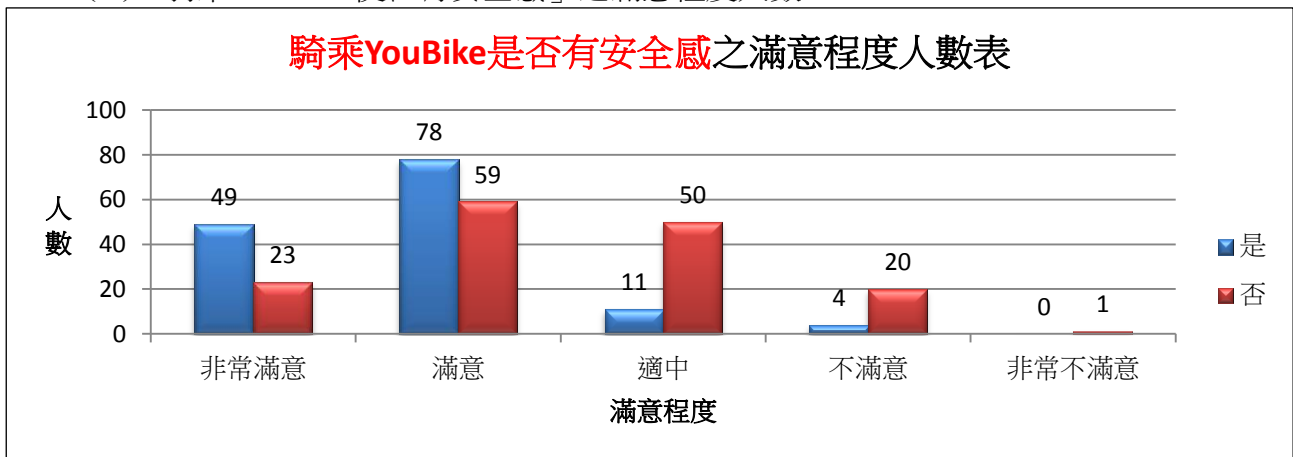
分析：

由表五、圖十三及圖十四可得知，新竹市民對於新竹市是否適合騎 YouBike 是很兩極化的，雙方各占一半，但仔細分析後發現認為新竹市不適合騎腳踏車的新竹市民，滿意程度明顯的下降許多。

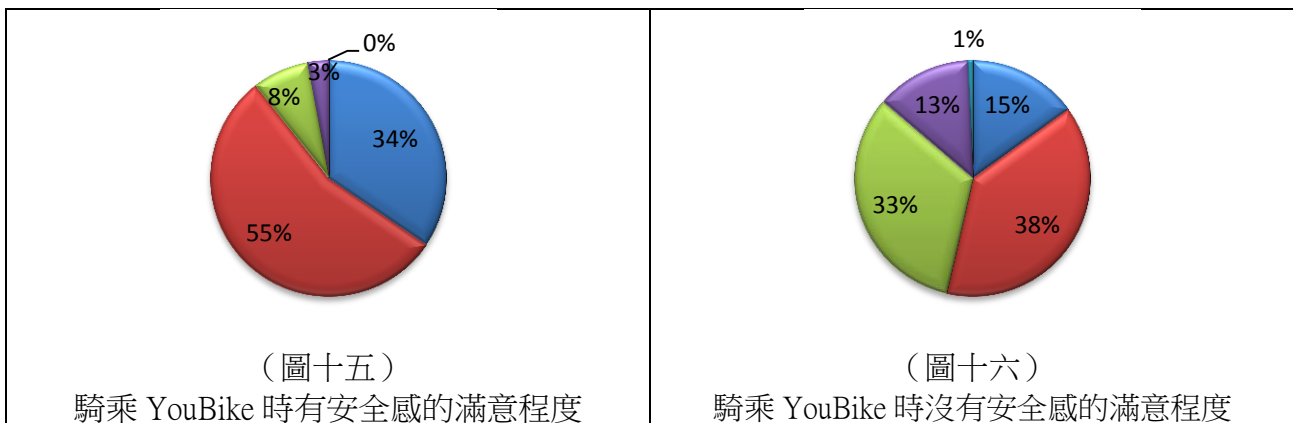
推論：

由圖推論，由於現在交通事故平凡，而在新竹市的路上因為缺乏腳踏車道，腳踏車常與汽機車共道，讓使用者對在路上騎腳踏車還是覺得不太合適。

(2)「騎乘 YouBike 使否有安全感」之滿意程度人數



△ (表六) 騎乘 YouBike 是否有安全感的滿意程度表



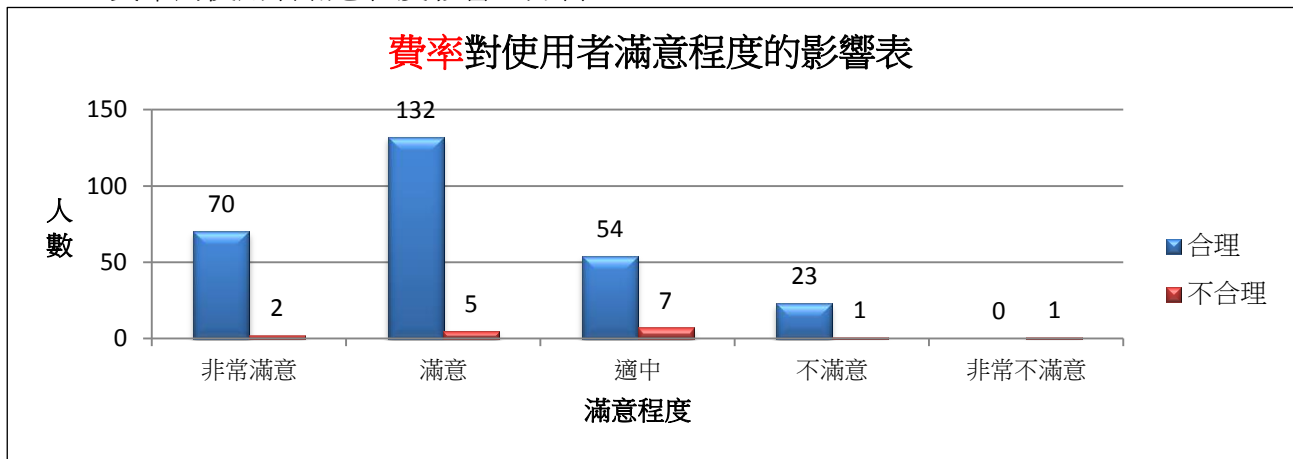
分析：

由表六、圖十五及圖十六可得知，認為騎乘 YouBike 有安全感的新竹市民幾乎都是在滿意以上的滿意程度，再看看認為騎乘 YouBike 沒有安全感的新竹市民多增加了許多適中及不滿意。

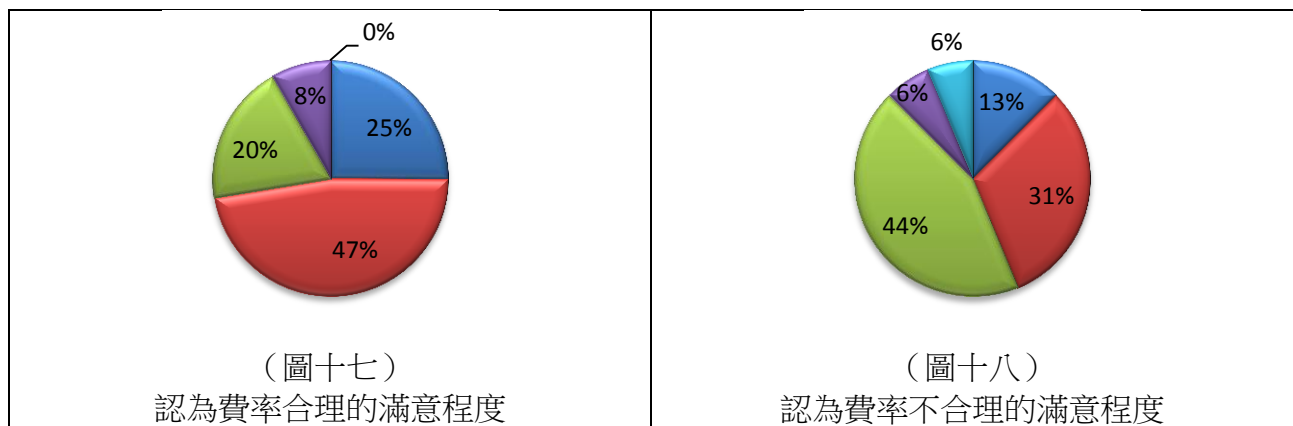
推論：

由圖推論，由於腳踏車是「肉包鐵」而汽車為「鐵包肉」，而且又缺乏保障，因此在安全感上使用者還是有些疑慮。

5. 費率對使用者滿意程度影響之分析



△ (表七) 費率對使用者滿意程度影響表



分析：

由表七、圖十七、圖十八可明顯的得知，大多數的新竹市 YouBike 使用者對於價格的看法是合理，而認為 YouBike 費率合理的新竹市民對 YouBike 的平均滿意程度為 3.8 分（非常滿意：5 分，滿意：4 分，適中：3 分，不滿意：2 分，非常不滿意：1 分）此分數在適中的範圍內，在看看認為 YouBike 費率不合理的新竹市民對 YouBike 的平均滿意程度為 3.3（非常滿意：5 分，滿意：4 分，適中：3 分，不滿意：2 分，非常不滿意：1 分）也是在適中的範圍內。

推論：

兩者的平均差距只有 0.5 分，本組推論，或許是因為費率比起公車和火車是相對便宜的因此較沒有費率上的問題。

(三) 新竹市民使用 YouBike 的目的



二、YouBike 的行銷策略

(一) YouBike 的 4P 分析

4P 分析	產品策略 (Product)	使用知名品牌「捷安特」公司的產品並結合多種配備於一身，使民眾騎乘時更加安心舒適。
	價格策略 (Price)	使用階段定價法，依使用時間的長度支付不同的價格。(例如：「2 小時內每 30 分鐘 10 元 2 小時 (以上) ~4 小時內每 30 分鐘 20 元超過 4 小時以上每 30 分鐘 40 元」(註五))
	促銷策略 (Promote)	廣泛設置租借地點，使民眾能夠更便利的租借 YouBike。
	通路策略 (Place)	擁有專屬 APP 供使用者使用 (例如：「YouBike 特別在新版 app 中新增了「推播通知」功能，日後民眾在租還車後 3 分鐘內，即可收到系統傳來的消息」(註六)) 並且時常推出 YouBike 活動 (例如：「於活動期間於新竹市騎乘微笑單車 11 天(含)以上者(11 天可不連續)，即可參加抽獎」(註七))。

資料來源：本組整理

(二) YouBike 的 SWOT 分析

S (優勢)	W (劣勢)
1.有許多知名廠商贊助。(例如：捷安特) 2. 24 小時營運系統。 3.腳踏車含多種功能為一體。(例如：U 型把手、三段變速系統、後泥除。(註四)) 4.腳踏車容易穿梭於車陣，不怕塞車。 5.有設置租賃處，可節省腳踏車放在家中的空間。	1.租賃據點分配不均。 2.租賃地點所需要的空間大。 3.自行車無法載人。 4.腳踏車較沒有保護措施，易受傷。 5.系統故障可能造成所有 You Bik 站癱瘓 (例如：「YouBike 系統異常造成全台兩萬兩千輛微笑單車無法租借」(註八))
O (機會)	T (威脅)
1.與大眾運輸接軌。(例如：新竹火車站) 2.隨時可加入會員。 3.民眾健康意識抬頭。(例如：「刊載在《美國心臟病協會雜誌》的研究顯示，以單車通勤的中老年人，肥胖和罹患三高的機率，都比非單車者低。」(註九)) 4.節能減碳意識抬頭。 5.網路資訊日益流通。 6.以儲值卡付費，節省貨幣交易的不便。	1.尖峰時刻，民眾爭先搶奪 YouBike。 2.腳踏車道規劃不完善。(例如：「市區車潮多，單車道和人行道不足，交通秩序因汽機車駕駛眾多，素質自然參差有別甚至歸位停放凌亂。」(註十)) 3.民眾公德心不夠，腳踏車損壞率高。 4.受限於政府預算，無法及時擴增據點。 5.意外事件頻傳，使得眾使用意願降低。 6.欲設站地點，借地不易取得。

資料來源：本組整理

參●結論

(一) 研究成果

1.統整各項影響滿意程度的因素

(1) 年齡

由表三、圖六至十，雖然我們分析出雖然使用率會隨著年齡的遞增而遞減，但滿意程度卻不會因為年齡而有層遞的變化，因此出年齡並不會對滿意程度有影響。

(2) 性別

由表二、圖三、圖四，在本組的統計下，男生女生的滿意程度並無太大的差別，因此性別不會對滿意程度有太大的影響。

(3) 安全性

由表五、圖十三、十四，認為新竹市不適合騎腳踏車的新竹市民，滿意程度明顯的下降許多，因此安全性是影響 YouBike 滿意程度的一大關鍵要素。

(4) 安全感

由表五、圖十三、圖十四，我們可以發現許多差距在圖十三、圖十四之間，因此安全感對 YouBike 滿意程度也占了很重要的一部分。

(5) 費率

由表六、圖十五、圖十六，根據計算認為 YouBike 費率合理的市民對 YouBike 的平均滿意程度為 3.8 分而認為 YouBike 費率不合理的新竹市民對 YouBike 的平均滿意程度為 3.3 兩者皆在滿意程度適中的範圍中，因此費率並不會對滿意程度有太大的影響。

(6) 是否適合騎乘

由表五、圖十三及圖十四，我們可以發現兩途有明顯的差距，因此對於新竹市民，還是會對腳踏車與汽機車共道有疑慮的。

(7) 統整與建議

根據以上，我們整理出了安全性、安全感與是否合適會對 YouBike 滿意程度有所影響，而本組發現這三項因素皆與「安全」兩個字通不了關係，可見安全對於新竹市民來說是很重要的，如果能克服此項因素，相信 YouBike 將更能讓市民接受並且喜愛使用。

2.在分析完 SWOT 後，對 YouBike 的建議及日後的改良策略

根據 SWOT 分析及新竹市民對 YouBike 的滿意程度可推出之結論為：YouBike 之所以滿意程度以上比率高達約 70%的成果不是誇張的數據，光是 S（優勢）及 O（機會）就可以看出 YouBike 是對民眾非常有用的代步交通工具，一方面它設計優良，讓民眾騎乘安心，另一面可以讓地球節能減碳，減緩地球暖化。

但為何約 30%的民眾對 YouBike 較為不滿意呢？由 SWOT 中的 W（劣勢）及 T（威脅）可推出，YouBike 仍是有需要待改進的地方。例如：劣勢中第一點據點分配不均來看，若據點分配不均而讓民眾感到騎乘 YouBike 到不了想去的目的地，就會減少騎乘 YouBike 的次數，在此建議 YouBike 設立據點可以在往北區及香山區拓展據點，增加此兩區及東區交通更加方便。2016/09/01 的「YouBike 系統異常造成全台兩萬兩千輛微笑單車無法租借」事件中，造成許多原是騎乘 YouBike 上班或買菜的民眾抱怨不已，在此建議 YouBike 公司應時常檢驗系統，避免系統再次癱瘓。威脅中第二點「腳踏車道規劃不完善」，本組建議應於道路建設腳踏車道，雖然 YouBike 體積小好穿梭於馬路，但新竹道路車水馬龍，仍是有危險性的，在追求方便的情況下，還是要以安全為前提。

(二) 研究反省與建議

1.研究反省

(1) 礙於時間的限制，本組並沒有到各個 YouBike 停駐站發放問卷

(2) 因政府不斷增設新 Youbike 停駐站，導致本組無法更新到最新的資料

2.研究建議

根據前文的分析，本組對 Youbike 有幾項建議：

- (1) 讓 Youbike 有完善的指標
- (2) 規劃 Youbike 專用道路
- (3) 設站地點可以採納民眾的意見
- (4) 多宣導 Youbike 的使用方法與單車的交通規則

肆●引註資料

註一：臺北市公共自行車租賃系統維基百科，自由的百科全書(擷取日期 2016 年 10 月 20 日) 取自 <https://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E8%87%BA%E5%8C%97%E5%B8%82%E5%85%AC%E5%85%B1%E8%87%AA%E8%A1%8C%E8%BB%8A%E7%A7%9F%E8%B3%83%E7%B3%BB%E7%B5%B1>

註二：劉光瑩、林昭儀。一秒借還 YouBike 靠 30 人金頭腦。天下雜誌，537 期(擷取日期 2016 年 10 月 20 日) 取自 <http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5054467>

註三：新竹市公共自行車租賃系統維基百科，自由的百科全書(擷取日期 2016 年 10 月 20 日) 取自 <https://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E8%87%BA%E5%8C%97%E5%B8%82%E5%85%AC%E5%85%B1%E8%87%AA%E8%A1%8C%E8%BB%8A%E7%A7%9F%E8%B3%83%E7%B3%BB%E7%B5%B1>

註四：YouBike 微笑單車(擷取日期 2016 年 10 月 20 日) 取自 <https://www.YouBike.com.tw/>

註五：YouBike 新竹市公共自行車，使用說明，費率說明(擷取日期 2016 年 12 月 13 日) 取自 <http://hccg.youbike.com.tw/cht/f43.php>

註六：YouBike 新竹市公共自行車，最新消息，營運資訊，推播小幫手來了 新版 YouBike app 大獲好評 (擷取日期 2016 年 8 月 30 日) 取自 <http://hccg.youbike.com.tw/cht/f212.php?nid=5b5c078158957703bae52c95b79ac34e&rows=20&page=undefined>

註七：YouBike 新竹市公共自行車，最新消息，活動情報，[新竹市 YouBike 試營運限定騎乘活動]天天 YouBike 微笑新竹市(擷取日期 2016 年 5 月 25 日) 取自 <http://hccg.youbike.com.tw/cht/f212.php?nid=069c3cc802b40caccd3976feacb0ff3&rows=20&page=1>

註八：都會社會中心記者(2016)。不知故障 YouBike 租車刷到滿頭大汗。聯合報，9 月 1 日，2 版。

註九：YouBike 新竹市公共自行車，最新消息，媒體報導，騎單車上班 有助遠離心臟病 (擷取日期 2016 年 11 月 8 日) 取自 <http://hccg.youbike.com.tw/cht/f212.php?nid=afc1b8d421d6111dcd221f827688ac3b&rows=20&page=1>

註十：記者 蔡昕穎(2016)。YouBike 成敗 用路禮貌是關鍵。聯合報，5 月 27 日，2 版。