

機關名稱	臺灣鐵路管理局	總分(滿分100)	57.1
粉絲頁名稱	fun 臺鐵	檢測/追蹤日期	2017/5/19
粉絲頁網址	https://www.facebook.com/www.railway.gov.tw/		

基本資料	分項星級(滿分5星)	分項加權分數(滿分20)		
	2.8	11.0		
檢測項目	指標說明	檢測結果	評分(滿分5)	備註
粉絲專頁名稱	粉絲專頁的名稱	fun 臺鐵	4	可識別機關單位名稱 主題明確
大頭貼	粉絲專頁的專屬代表圖示		3	可識別機關單位 視覺設計效果活潑
封面照片	粉絲專頁上的封面標題圖示		1	幾無更換Banner (一年以上未更換)
簡介資料完整性-關於	粉絲頁簡介、機關簡介、聯絡資訊等內容	資料填寫不完整	3	須備齊以下四種資訊： 營業時間：應含平日或假日之 上班時間 商家資訊：應含機關成立時間 聯絡資訊：應含機關電話、聯 絡人信箱、機關官網網址 更多資訊：應含機關類別及組 織簡介
建議	封面之視覺呈現活潑，建議針對粉絲頁設計吉祥物或代言人，更增添貼近民眾之親切感。另應加強機關簡介等相關資訊，使民眾更瞭解機關服務內容。			

社群廣度	分項星級(滿分5星)	分項加權分數(滿分20)		
	2.7	10.7		
檢測項目	指標說明	檢測結果	評分(滿分5)	備註
粉絲人數	該粉絲頁的累計粉絲人數	38,838	5	粉絲累計人數極佳 (累計人數10,001以上)
談論粉絲頁的用戶數	近一周觸及互動粉絲人數	0	0	粉絲人數無成長
粉絲數每周平均成長率	平均一周粉絲數成長比率	1.50%	3	粉絲成長動能尚可 (成長率1%~2.99%)
建議	累計粉絲人數佳，雖無粉絲近一週成長人數，但成長動能尚可，未來應多加設計可增加粉絲流量之各項社群活動。			

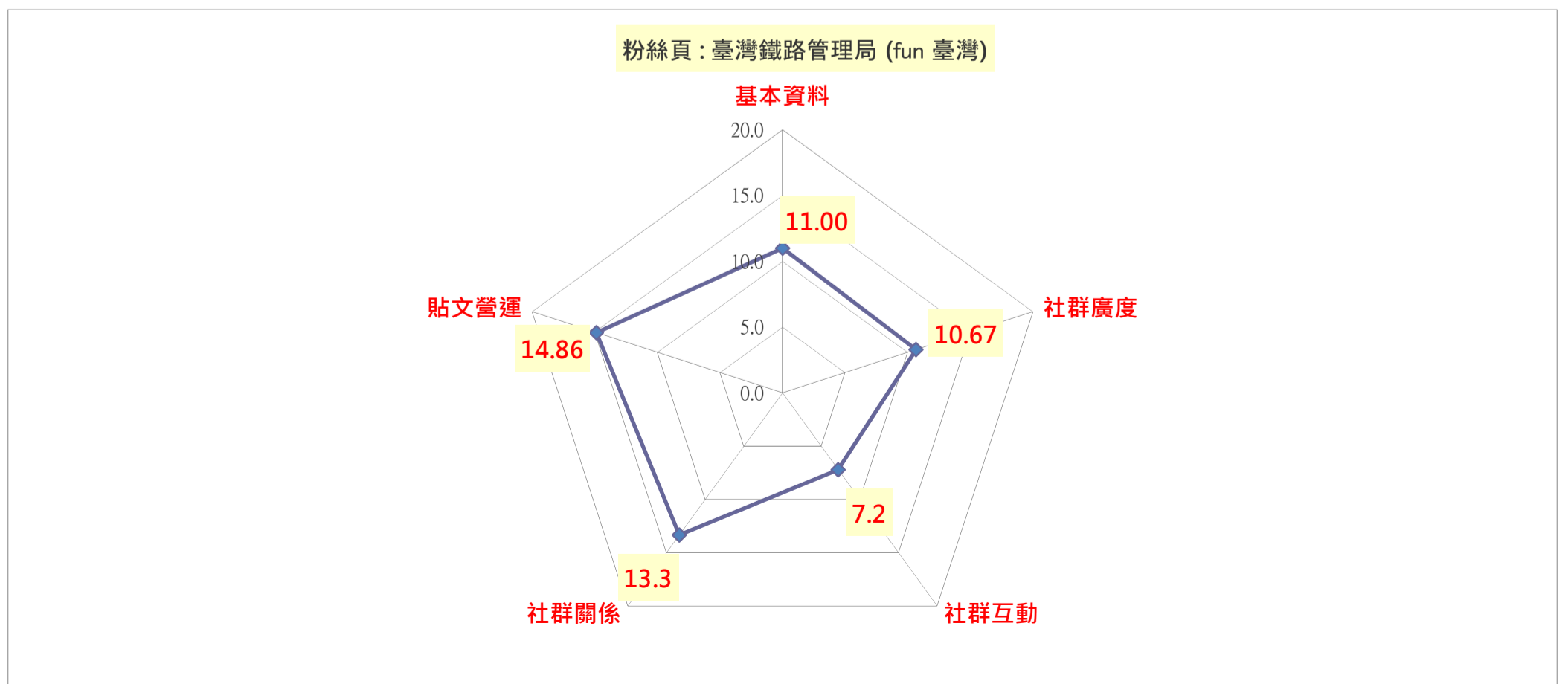
社群互動	分項星級(滿分5星)	分項加權分數(滿分20)		
	1.8	7.2		
檢測項目	指標說明	檢測結果	評分	備註
平均每日貼文則數	平均每天貼文的則數	4.1	5	每日平均貼文數佳 (每日平均則數0.71~1.5)
參與率 (Engagement)	每篇貼文粉絲回應的比率	1.30%	3	粉絲參與率尚可 (每篇貼文1.0%~2.99%)
貼文互動率 (CTR)	所有貼文數、粉絲回應數的比率	0.32%	1	貼文互動率過低 (貼文互動率0.1%~0.49%)
留言回應狀況	回應粉絲留言的狀況	幾無回應留言	0	幾無處理
留言平均回應時間	回應留言的平均時間	幾無回應留言	0	超過14日以上回應
建議	每日貼文則數佳，粉絲參與尚可，但貼文互動狀況過低，建議可透過多舉辦小型社群行銷活動以強化社群互動經營機制；同時應加強粉絲留言回應機制。			

社群關係	分項星級(滿分5星)	分項加權分數(滿分20)	評分	備註
	3.3	13.3		
檢測項目	檢測結果			
活躍粉絲排名			3	活躍粉絲排名31~50人
粉絲分布與社群服務關連性			5	粉絲分布與社群服務關連性高(目標粉絲佔81%以上)
粉絲停留率			2	粉絲黏著度偏低(粉絲重返佔21%~40%)
建議	<p>粉絲大都來自台灣，符合機關業務屬性。目前造訪一次之粉絲佔60%以上，粉絲黏著度可再多加強化，建議提升粉絲頁貼文之內容吸引力。</p>			

貼文營運	分項星級(滿分5星)	分項加權分數(滿分20)	評分	備註
	3.7	14.9		
檢測項目	檢測結果			
圖文內容編排	圖文整合與編排設計佳		4	圖文影片編排及整合性佳
效果最佳貼文			5	最佳貼文之粉絲互動佳(所有回應指標總數800以上)
貼文類型分析			3	以貼文類型個數及其相對使用/互動程度高低進行評分(至少3種貼文類型+至少1種貼文類型之互動程度高)

貼文類型效果分析	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Type</th> <th>Total</th> <th>Avg. Likes</th> <th>Avg. Comments</th> <th>Avg. Shares</th> <th>Avg. Total Reactions</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Status</td> <td>70</td> <td>47</td> <td>23</td> <td>10</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td>Pictures</td> <td>88</td> <td>109</td> <td>8.7</td> <td>13</td> <td>139</td> </tr> <tr> <td>Links</td> <td>15</td> <td>63</td> <td>2.0</td> <td>5.7</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>Videos</td> <td>4.0</td> <td>29</td> <td>1.0</td> <td>4.3</td> <td>38</td> </tr> <tr> <td>Offers</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Music</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Slideshows</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Others</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>114</td> <td>96</td> <td>7.2</td> <td>12</td> <td>115</td> </tr> </tbody> </table>	Type	Total	Avg. Likes	Avg. Comments	Avg. Shares	Avg. Total Reactions	Status	70	47	23	10	75	Pictures	88	109	8.7	13	139	Links	15	63	2.0	5.7	74	Videos	4.0	29	1.0	4.3	38	Offers	0	0	0	0	0	Music	0	0	0	0	0	Slideshows	0	0	0	0	0	Others	0	0	0	0	0	Total	114	96	7.2	12	115	3	貼文回應效果尚可 善用各種媒體展現貼文 (貼文類型至少3個+回應平均值101~299)
Type	Total	Avg. Likes	Avg. Comments	Avg. Shares	Avg. Total Reactions																																																										
Status	70	47	23	10	75																																																										
Pictures	88	109	8.7	13	139																																																										
Links	15	63	2.0	5.7	74																																																										
Videos	4.0	29	1.0	4.3	38																																																										
Offers	0	0	0	0	0																																																										
Music	0	0	0	0	0																																																										
Slideshows	0	0	0	0	0																																																										
Others	0	0	0	0	0																																																										
Total	114	96	7.2	12	115																																																										
每日貼文時段效果分析		3	貼文時段與互動情形搭配尚可 (每週至少2個時段效果佳)																																																												
常用字/熱標籤	Locomotive、trip Steam、通部臺灣鐵路管理局阿里山森林鐵路管理處、station store下載 #台鐵130歲生日快樂，並tag一位好友。	3	關鍵字與政策相關性尚可 #hashtag熱標籤使用度低																																																												
常轉載網站	cwb.gov.tw motc.gov.tw railway.gov.tw railway.hinet.net rs-event.com.tw	5	與外部相關網站之連結佳 (與官網資訊相關連結點至少5個)																																																												
建議	貼文呈現型式佳，雖有吸睛之主題或系列內容，但仍應提升粉絲之黏著度及互動性。貼文規律性甚佳，貼文時段與互動搭配效果尚可，建議可透過觀察粉絲頁洞察報告之數據，分析粉絲最喜愛的內容主題，依此強化並調整貼文主題內容，持續優化社群經營成效。																																																														

	等級(滿分5星)	分數(各分項滿分20)
基本資料	2.8	11.0
社群廣度	2.7	10.7
社群互動	1.8	7.2
社群關係	3.3	13.3
貼文營運	3.7	14.9
總平均	2.9	
總分		57.1



整體建議

封面之視覺呈現活潑，建議針對粉絲頁設計吉祥物或代言人，更增添貼近民眾之親切感。另應加強機關簡介等相關資訊，使民眾更瞭解機關服務內容。累計粉絲人數佳，雖無粉絲近一週成長人數，但成長動能尚可，未來應多加設計可增加粉絲流量之各項社群活動。每日貼文則數佳，粉絲參與尚可，但貼文互動狀況過低，建議可透過多舉辦小型社群行銷活動以強化社群互動經營機制；同時應加強粉絲留言回應機制。粉絲大都來自台灣，符合機關業務屬性。目前造訪一次之粉絲佔60%以上，粉絲黏著度可再多加強化，建議提升粉絲頁貼文之內容吸引力。貼文呈現型式佳，雖有吸睛之主題或系列內容，但仍應提升粉絲之黏著度及互動性。貼文規律性甚佳，貼文時段與互動搭配效果尚可，建議可透過觀察粉絲頁洞察報告之數據，分析粉絲最喜愛之內容主題，依此強化並調整貼文主題內容，持續優化社群經營成效。

整體而言，本粉絲頁之貼文呈現及內容呈現方面已初具經營成效，但在社群凝聚力及互動參與方面，仍有努力進步空間。未來可考慮多提供影片或直播之內容，並應強化對社群粉絲行為之分析與觀察，以調整貼文方向。未來應多設計提升粉絲互動參與之各項行銷活動或議題，以確實提升社群經營之成效。