

職能單元代碼	IDC3R2552v2
職能單元名稱	制定社群媒體參與計畫
領域類別	資訊科技 / 數位內容與傳播
職能單元級別	4
工作任務與行為指標	<p>一、確定偏好目標受眾</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 找出並檢視社群媒體產品、品牌或組織參與的相關客戶、規定等資訊。</li> <li>2. 找出並詳細說明目標受眾的特徵。</li> <li>3. 研究及記錄目標受眾的線上習慣，並依組織政策及程序提供給相關人員。</li> </ol> <p>二、記錄目標受眾預期行為</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 針對各裝置、平台、網站及應用程式等目標受眾，建立執行步驟。</li> <li>2. 針對社群媒體平台及應用程式的誘因及干預措施，找出常見因應之道。</li> <li>3. 針對用戶在社群媒體的偏好及迴避行為，進行市場研究。</li> <li>4. 研究及評估市場，以確認替代內容的類型及參與模式的關注範圍。</li> <li>5. 記錄研究結果並提供給相關人員。</li> </ol> <p>三、制定社群媒體參與策略</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 選定偏好社群媒體平台及應用程式，以滿足組織、客戶及受眾要求。</li> <li>2. 依據組織策略，選擇與目標受眾相關的內容及干預措施。</li> <li>3. 根據組織策略，設定社群媒體之成功績效衡量指標。</li> <li>4. 優化病毒行銷及其他自生擴增技術的運用。</li> <li>5. 找出計畫中的所有風險，以利品牌和訊息的完整性以及目標受眾的信任度。</li> </ol> <p>四、促進內容傳遞</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定相關內容及發布日期，並擴大目標受眾的關注。</li> <li>2. 針對目標受眾問題、評論及回應，提供個人化回覆，並與選定社群媒體平台上的目標受眾互動。</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. 審查並應用第三方工具，盡可能將參與自動化。</li> <li>4. 在貼文、回應及更新上運用可量測指標。</li> <li>5. 使用合適工具及技術擴大提升跨平台、裝置、站點及應用程式的參與度。</li> </ol> <p>五、監控及評估社群媒體參與度</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 制定計畫，以便運用社群分析服務定期審查績效。</li> <li>2. 根據組織計畫，檢視並找出績效與需求間的落差，必要時進行調整。</li> <li>3. 評估並報告社群媒體參與效益。</li> </ol>
工作產出	社群媒體參與規劃文件
職能內涵 (K=knowledge 知識)	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、社群媒體相關法令及政策</li> <li>二、社群媒體平台種類</li> <li>三、社群媒體干預措施、用戶典型回應</li> <li>四、吸引用戶參與社群媒體的工具及技術</li> <li>五、社群媒體參與度績效衡量指標</li> <li>六、組織策略、政策及程序</li> </ol>
職能內涵 (S=skills 技能)	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、指定社群媒體目標受眾參與的能力</li> <li>二、研究目標受眾的能力</li> <li>三、檢視並選定符合要求的社群媒體平台及應用程式的能力</li> <li>四、制定內容策略並排定發布時間的能力</li> <li>五、確保品牌一致性及建立信任度的能力</li> <li>六、將參與流程自動化的能力</li> <li>七、監控並積極回應社群媒體變化的能力</li> </ol>
評量設計參考	<ol style="list-style-type: none"> <li>一、評量證據 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能確認社群媒體之參與目標受眾，並完成其線上行為與特徵研究。</li> <li>2. 能檢視並選定符合要求的社群媒體與應用程式。</li> <li>3. 能完成社群媒體參與策略制定，以及內容傳遞、互動，並能監控及評估參與度。</li> </ol> </li> <li>二、評量情境與資源 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 相關法規、通信設備及技術、相關的工作場所文件及資源實際狀況、產業數位應用程式及平台等。</li> <li>2. 針對有特殊需求的人士變更設備。</li> </ol> </li> </ol>

	<p>三、評量方法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 口頭或書面評量受評者對社群媒體、受眾及其應用的了解程度。</li> <li>2. 評估受評者提交的社群媒體策略及內容品質。</li> </ol>
說明與補充事項	無。

更新紀錄
2023 年修訂職能內容。