

Facebook Page Insights

Hướng dẫn sử dụng cho admin fan page

Công việc kinh doanh của bạn sẽ phát triển tốt hơn trong một thế giới được liên kết. Đó cũng là lí do chúng tôi đã kết nối 800 triệu người và bạn bè của họ với những gì họ quan tâm và sử dụng công nghệ mạng xã hội để giúp cho việc kinh doanh của bạn ngày càng phát triển.

Chính vì thế, Fan Page chính là nơi bạn liên kết doanh nghiệp của mình với cộng đồng.

Sử dụng Page Insights, bạn có thể:

- Hiểu rõ về mức độ hiệu quả của fan page.
- Tìm ra cách tiếp cận và kêu gọi sự ủng hộ từ người dùng facebook.
- Tối ưu hoá khả năng hiển thị nội dung tới người dùng để họ có thể “lan truyền” thông điệp của bạn tới bạn bè và người thân.



Tài liệu được dịch bởi mrthang.net

Bắt đầu 2

Tìm hiểu về các chỉ số đo lường của fan page. 4

Tối ưu hoá hiển thị nội dung tới người dùng (Optimize). 6

Phân tích về người dùng Page. 9

Kết luận: Tập trung tăng mức độ tương tác của người dùng. . 15

Bắt đầu

Để xem Insights của fan page, bạn hãy truy cập vào fan page của mình và click vào tab insights ở cột trái, ngay phía dưới avatar của Page*.

The screenshot shows the Facebook Marketing Solutions Insights page. The page header includes the Facebook logo, a search bar, and the user's name 'Eric Giovanola' with a 'Home' link. The main content area is titled 'Facebook Marketing Solutions > Insights' and shows data as of 9/18/11. Key metrics are displayed: Total Likes (473,859, +2.21%), Friends of Fans (145,516,906, +1.65%), People Talking About This (8,803, -6.84%), and Weekly Total Reach (12,449,380, +2.75%). A line chart shows trends for 'People Talking About This', 'Weekly Total Reach', and 'Posts' from August 29 to September 26. Below the chart is a 'Page Posts' table with columns for Date, Post, Reach, Engaged Users, Talking About This, and Virality.

Date	Post	Reach	Engaged Users	Talking About This	Virality
09/23/11	Friday tip for Facebook marketers...	71,463	1,075	263	0.37%
09/20/11	We try to give you lots of tips on h...	54,136	1,871	228	0.42%
09/19/11	Looking for inspiration? This articl...	63,555	1,261	219	0.34%
09/16/11	You've heard about sponsored sto...	69,753	1,224	287	0.41%
09/15/11	Why run a promotion on Facebook...	63,625	1,333	175	0.28%
09/14/11	Tip: If you want your SEO strategy...	78,517	1,653	293	0.37%
09/13/11	A tip from Ad Age: "Make the act ...	71,799	697	133	0.19%
09/12/11	Want to figure out how to improve...	95,222	938	137	0.14%
09/12/11	If you're a fan of this page, chanc...	82,400	1,593	241	0.29%
09/09/11	This post features 30 Tips and Tri...	125,355	2,756	302	0.24%
09/08/11	Learn how Crunch Fitness uses Fa...	97,814	936	138	0.14%

* Chú ý trang insights mới chỉ đang ở được mở ở chế độ preview. Để xem insight ở chế độ cũ, bạn hãy click vào mục insights ở cột trái, phía trên của fan page hoặc bạn có thể truy cập vào link sau để xem: facebook.com/insights

Bạn có thể xem phần dữ liệu tổng hợp về fan page ở dashboard hoặc trích xuất dữ liệu bằng cách click vào nút export ở góc phải bên trên.

Nếu bạn muốn trích xuất dữ liệu, thì một hộp thoại sẽ xuất hiện và cho phép bạn tùy biến:

- Khoảng thời gian bạn muốn xem thống kê về page.
- Lựa chọn xuất file dưới dạng Excel hay;
- Loại dữ liệu bạn muốn xem: chọn “Page level data” để xem các thống kê vĩ mô, toàn cảnh về page của bạn, và “Post level data” để xem thống kê về từng post của page.


Trong file Excel bạn download về, sheet “Key Metrics” chứa tất cả các thống kê tổng quan về page trong khoảng thời gian lựa chọn. Các sheet còn lại sẽ phân tích sâu hơn về các chỉ số này. Lưu ý rằng tuy chỉ số impression của Page hay post không được hiển thị sẵn trong phần dashborad của insights nhưng ở file excel, chúng sẽ được hiển thị.


Export Insights Data

Export data directly to Excel (.xls) or comma-separated text format (.csv). Choose either Page level data or Page post level data. You may select any date range, with a maximum of 1,000 posts at a time.

Select Data Type:	Select File Format:
<input checked="" type="radio"/> Page level data	<input checked="" type="radio"/> Excel (.xls)
<input type="radio"/> Post level data	<input type="radio"/> Comma-separated values (.csv)

Select Data Range:

Start Time: 

End Time: 

Insights data is not available before July 16.

Hiểu về các chỉ số đo lường của Fan Page

4 chỉ số lớn ở đầu trang insight giúp bạn nhanh chóng nắm được độ phủ của fan page cũng như mức độ tương tác của người dùng với page. Bạn nên chú ý nhiều đến các chỉ số này để đo lường mức độ hiệu quả của chiến lược tiếp thị fan page.



Bạn có thể rê chuột lên trên dấu chấm hỏi của mỗi chỉ số để xem khoảng thời gian áp dụng của mỗi thước đo (metric).

Vì bạn bè của fan đại diện cho một lượng lớn khách hàng tiềm năng có thể tìm đến fan page dịch vụ hay cửa hàng của bạn. Đó cũng là lực lượng người dùng tiềm năng có thể góp phần vào việc viral fan page*. Chính vì vậy mà giờ đây bạn không chỉ biết được tổng số fan (Total Likes) mà còn có thể biết được tổng số bạn bè của fan (Friends of Fans).

Friends of fans đại diện cho lượng người dự kiến mà bạn có khả năng reach nếu tất cả fan đều tương tác với fan page hay nói cách khác là viral fan page cho bạn bè của họ.

Chỉ số tiếp theo, "People Talking About This", ám chỉ lượng người đang "tám" với bạn bè của họ về fan page hay thương hiệu của bạn trên facebook. Chỉ số này bao gồm những người đã thực hiện các hành động sau:

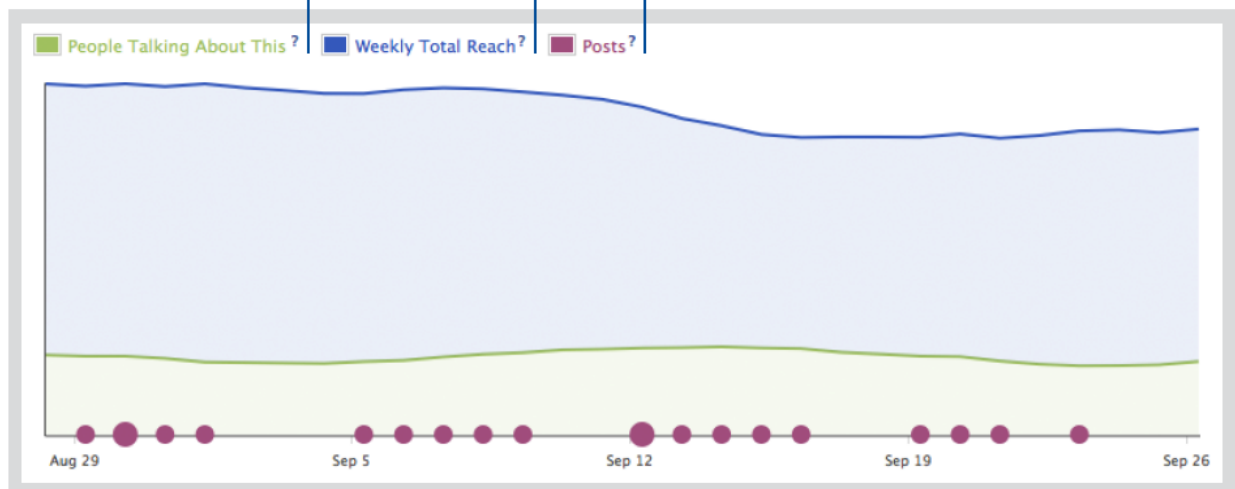
- Like Page của bạn.
- Like, comment lên các post trên Wall, post lên wall hay Share các post của Page.
- Trả lời một câu hỏi (Answered a Question)
- Đáp lại một Event của page (RSVP Event).
- Đề cập đến Page của bạn (Mentioned your Page)
- Tag Page của bạn vào một photo.
- Checked in hay recommend Place của bạn (tương tự suggest like).

Có được nhiều người tương tác (people talking about) sẽ giúp bạn reach được nhiều người hơn. Bạn có thể thấy được Page của mình reach được bao nhiêu người thông qua chỉ số "Total Reach". Chú ý rằng 2 chỉ số Total Likes và People Talking About This được hiển thị cho tất cả mọi người ngay trên Page của bạn. Vì vậy, người dùng có thể nhìn vào và hiểu được sức hút và sự sôi động mà Page của bạn có được.

* Theo nghiên cứu từ comScore, 2011.

Thường xuyên có những post (bạn post hay người dùng post) với nhiều tương tác sẽ giúp cho chỉ số “People talking about this” của trang tăng lên. Đó cũng sẽ là thước đo cho sức mạnh viral Page của bạn từ cộng đồng. Và cuối cùng, bạn sẽ reach được nhiều người hơn. Hình minh họa dưới đây sẽ cho bạn thấy chất lượng nội dung bạn post trên trang có ảnh hưởng như thế nào đến chỉ số “People talking about this” và chỉ số này ảnh hưởng ra sao tới “Total Reach” của Page.

- People Talking About This:** Lượng người đã tương tác (Like, comment, wall post, share, rsvp...) với trang của bạn trong vòng 7 ngày trở lại
- Total Reach:** Lượng người đã thấy được bất cứ nội dung nào liên quan tới fan page (bao gồm cả facebook ad, sponsor stories trở về page) trong vòng 7 ngày trở lại.
- Number of posts:** Kích thước của bong bóng đại diện cho số lượng post của Page mỗi ngày

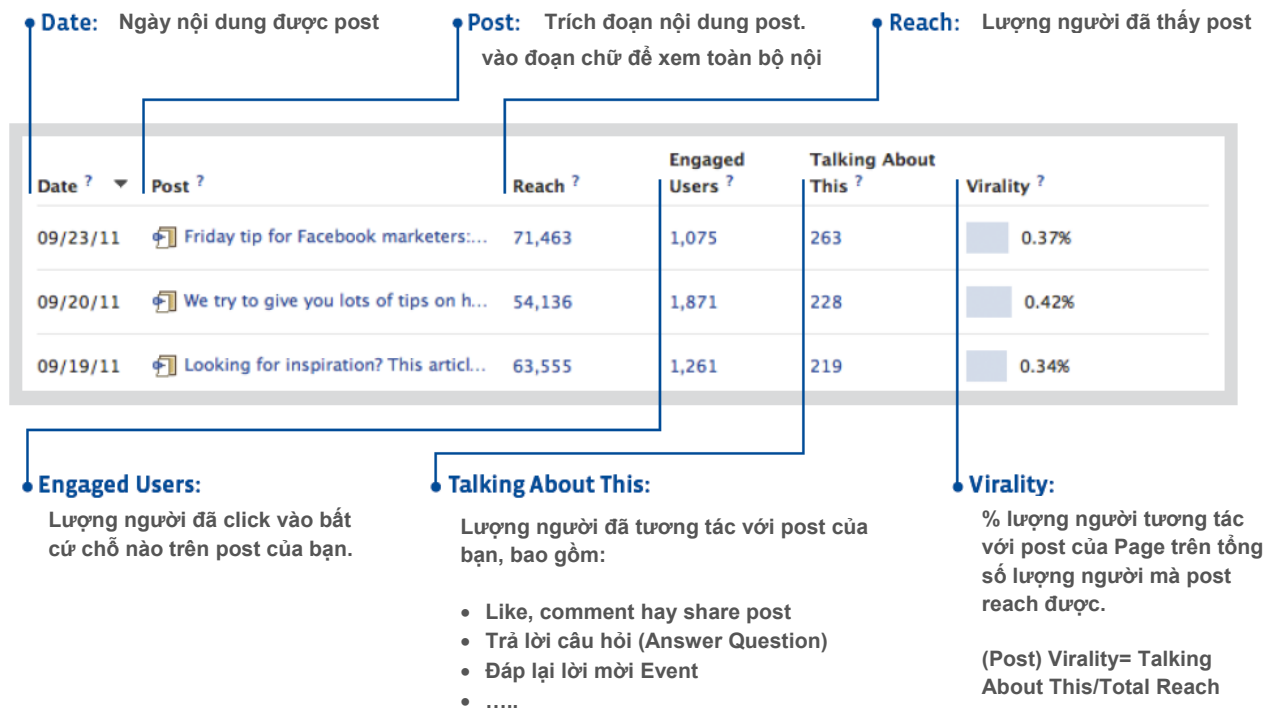


This chart shows data for the last 30 days.

Optimize khả năng hiển thị nội dung tới người dùng

Mục tiêu tối hậu của chủ fan page là sản xuất những nội dung thu hút được nhiều tương tác, khiến fan phải chia sẻ với bạn bè cũng như reach được càng nhiều người dùng càng tốt.

Giờ đây bạn có thể sử dụng Page Insights để hiểu rõ hơn độc giả của mình muốn xem, nghe hay quan tâm về điều gì nhất. Mục này cho bạn một cái nhìn sâu hơn về từng nội dung bạn post trên Page. Bạn có thể nhìn thấy rõ từng nội dung của mình đã reach được bao nhiêu người, bao nhiêu người đã tương tác và chia sẻ nội dung đó với bạn bè của họ. Cột “Virality” cũng sẽ cho phép bạn so sánh tỉ lệ % số người tương tác với post của bạn sau khi xem trên tổng số người mà post đã reach được.



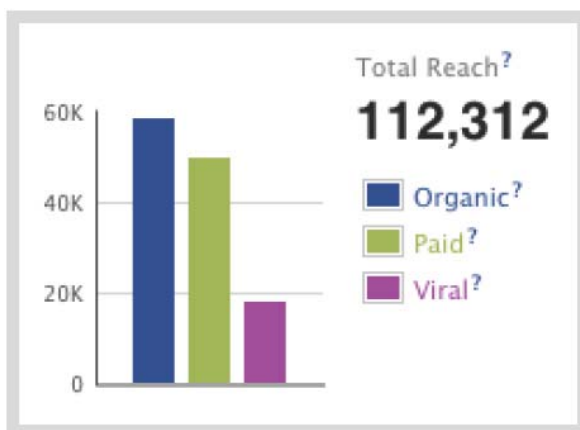
Dựa trên dữ liệu này, bạn có thể tìm ra loại nội dung nào hiệu quả nhất trong việc truyền tải thông điệp của mình. Fan của bạn thích tương tác với video hay hình ảnh hơn? Họ thích bàn luận về chủ đề nào hơn? Họ có xu hướng “like” hơn khi bạn post hình ảnh và “comment” hơn khi bạn đặt câu hỏi?

Và bạn có thể thấy được post nào của mình reach hay thu hút sự chú ý của nhiều người nhất. Bạn có thể lọc ra các post với các chỉ số thống kê từ cao tới thấp bằng cách click vào tiêu đề của từng cột.

! Mỗi cột của phần thống kê này cho bạn một góc nhìn về hiệu quả của chiến lược nội dung mà bạn đang áp dụng, dựa trên mục tiêu mà bạn đã đặt ra. Ví dụ, nếu bạn là một studio chuyên quay phim và muốn tạo sự nhận biết cho một bộ phim mới, bạn sẽ tập trung phần lớn vào chỉ số “reach” và “engaged user” (lượng người click tương tác) để biết được có bao nhiêu người thấy và bao nhiêu người xem (click play) đoạn trailer của mình. Tuy nhiên, nếu bạn là một công ty về buôn bán xe hơi và muốn hỏi mọi người về mẫu xe yêu thích của họ thì bạn lại chú trọng vào chỉ số “People Talking About This” để đánh giá hiệu quả.

Bằng cách click vào bất cứ đoạn trích nội dung nào, bạn có thể xem được toàn bộ nội dung của post đó, hoặc chi tiết thống kê các loại click và tương tác mà post này tạo ra.

Biểu đồ “Reach” giúp bạn thấy được post của mình được hiển thị tới người dùng thông qua kênh nào (organic – hiển thị trực tiếp trên news feed, paid – quảng cáo facebook hay viral thông qua tương tác của người dùng). Chú ý, vì 1 người dùng có thể đã thấy post của bạn thông qua nhiều kênh, nên tổng số người thấy nội dung thông qua kênh news feed trực tiếp, quảng cáo (paid) và viral có thể lớn hơn tổng số người reach post đó.

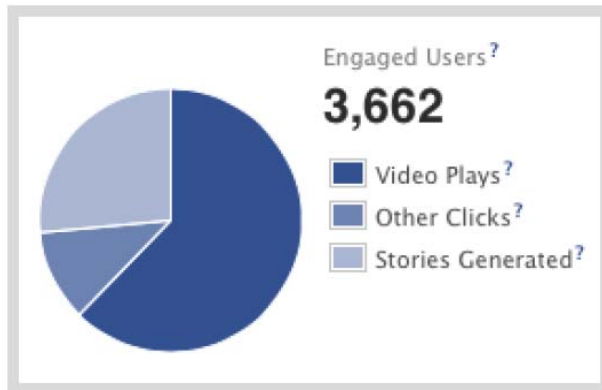


Organic: Tổng số người dùng, fan hoặc nonfan thấy post này thông qua News Feeds, Ticker hay trên Page của bạn.

Paid: Tổng số người thấy post của bạn thông qua các loại hình quảng cáo trên facebook như sponsor ad hay sponsor stories.

Viral: Tổng số người thấy post của bạn thông qua hành động tương tác của bạn bè đối với post đó (được hiển thị trên News Feed). Các tương tác này bao gồm: like, comment hoặc share post, trả lời câu hỏi (answer questions) hay RSVP một event.

Biểu đồ Engaged User cho phép bạn xác định được tỉ lệ các dạng click tương tác mà post nhận được. Bất cứ ai click vào bất cứ vị trí (có thể click) nào trên post đều được xem là 1 “Engaged User”. Các loại engagement mà bạn có thể thấy được trên biểu đồ bao gồm các cách thức mà người dùng click để tương tác với post và tiêu thụ nội dung (click vào link, view ảnh full size, click xem video...), viral (Stories generated) nội dung cho bạn bè (bằng cách click like, click share) hay đơn giản là click vào bất cứ các vị trí nào khác trên post của bạn (Other clicks) như click like comment của ai đó, click vào tên của người comment...



Video plays: Tổng số lần nút play trên Video bạn post được click.

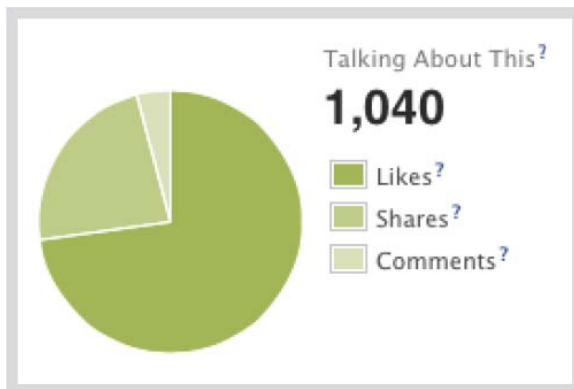
Photo views: Tổng số lần ảnh của bạn post được xem ở chế độ full size (đòi hỏi người dùng phải click vào ảnh thumbnail hoặc “open in a new tab”).

Link clicks: Tổng số lần link bạn post được click.

Other clicks: Tổng số clicks trên post bằng cách những cách khác như click vào người comment trên post, click vào con số đếm số lượng like, click vào ký hiệu thời gian post được xuất bản (publish)...

Stories generated: Tổng số lượng stories được tạo ra từ post của bạn. Stories bao gồm hành động like , comment, share post, trả lời câu hỏi) answer question hay RSVP một event và được hiển thị trên News Feed.

Biểu đồ Talking About This cho thấy tất cả các loại stories được tạo ra từ post. Chú ý rằng, vì People Talking About This là một mục phân tích con của Engaged User, vì vậy biểu đồ này sẽ là phần mở xẻ chi tiết hơn cho mục “stories generated” của biểu đồ “Engaged Users” phía trên.



Likes: Tổng số like trên post của bạn.

Comments: Tổng số comment trên post của bạn.

Event RSVPs: Tổng số lần người dùng đáp lại event của bạn (RSVP).

Questions answered: Tổng số lần câu hỏi của bạn được trả lời.

Tìm hiểu về độc giả (audience) của bạn

Hiểu được ai là độc giả của bạn và làm thế nào mà bạn đã reach được họ là chìa khoá để tối ưu hoá khả năng hiển thị nội dung cũng như củng cố chiến lược phát triển Page. Phần phân tích này sẽ giúp bạn sản xuất được những nội dung mà người dùng muốn xem, tương tác và chia sẻ với bạn bè của họ.

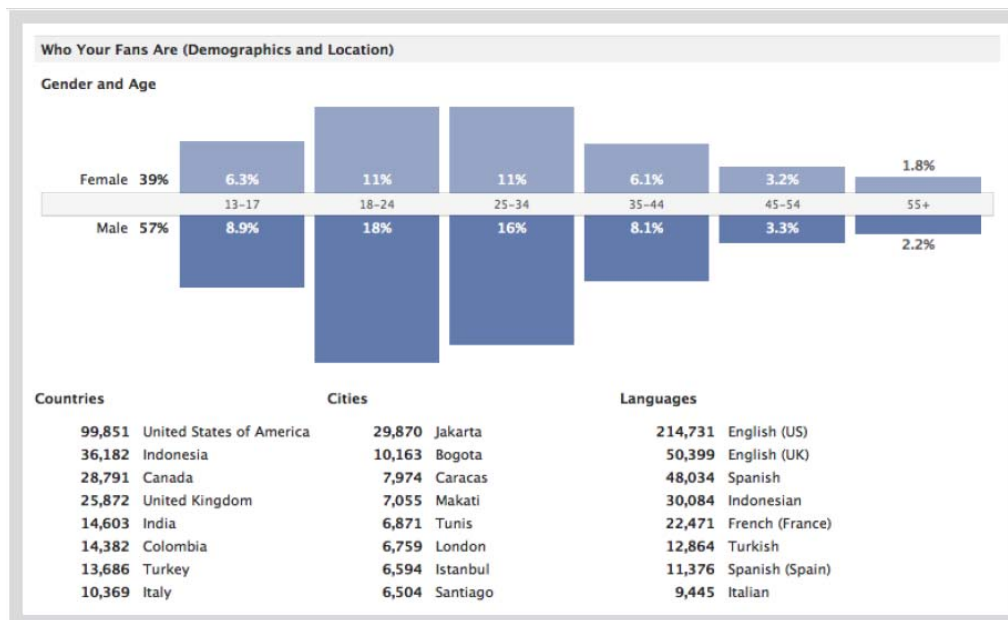
Ví dụ, nếu bạn khám phá ra rằng phần lớn fan của bạn là nam ở độ tuổi từ 18 đến 23, bạn có thể tạo ra và cung cấp những nội dung phù hợp với đặc điểm tính cách của nhóm người này. Bằng cách click vào các tab Fans, Reach, và Talking About This ở cột trái Page bạn có thể tìm được nhiều thông tin hữu ích như:

Fan của bạn là những ai, những người tương tác với các nội dung mà bạn sản xuất đến từ đâu... Làm thế nào mà bạn đã reach được họ cũng như khiến họ tương tác với thông điệp của mình.

Bạn có thể chọn xem báo cáo trong khoảng thời gian mình cần biết bằng cách chọn khoảng ngày ở đầu mỗi tab.

Fans tab

Fan tab giúp bạn biết được Fan của mình là ai và làm thế nào bạn đã thu hút được họ.



Gender and Age:

Phần trăm lượng fan của Page chia theo độ tuổi và giới tính trong khoảng thời gian báo cáo. Dữ liệu này được thống kê dựa vào thông tin trong profile của người dùng.

Countries:

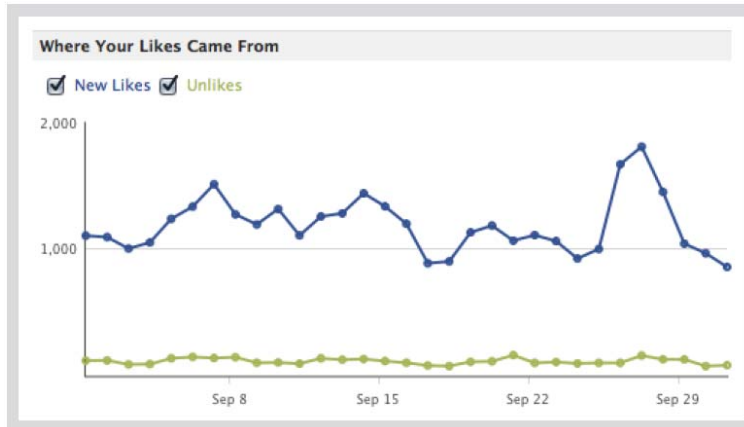
Lượng fan của Page được phân chia theo quốc tịch trong khoảng thời gian báo cáo. Thống kê này dựa vào địa chỉ IP của người dùng.

Cities:

Lượng fan của Page được phân chia theo thành phố trong khoảng thời gian báo cáo. Thống kê này dựa trên địa chỉ IP của người

Languages:

Lượng fan của Page được phân chia theo ngôn ngữ sử dụng trong khoảng thời gian báo cáo. Thống kê này dựa vào setting ngôn ngữ của người dùng khu sử dụng Facebook



New Likes: Tổng số lượng người đã like Page của bạn mỗi ngày trong khoảng thời gian báo cáo.

Unlikes: Tổng số lượng người Unlike Page của bạn mỗi ngày trong khoảng thời gian báo cáo.

Like Sources: Tổng số lần người dùng like fan page của bạn, chia theo nguồn mà người dùng tìm thấy Page của bạn (ngay tại Page, News Feed, trên website...) trong khoảng thời gian báo cáo.

Like Sources?

21,413	On Page, News Feed, or Ticker
12,137	Ads and Sponsored Stories
751	Facebook Recommendations
630	Mobile
356	Third-Party Applications
246	Page Likes Another Page
216	Timeline Edit
14	Page Browser

On Page, News Feed, or Ticker: Những người thích Page của bạn ngay tại fan page hay tại News Feed hay thanh Ticker.

Ads and Sponsored Stories: Những người click "Like" ngay tại quảng cáo, Sponsored Story trở về Page của bạn. Con số này không tính số lượng like sau khi đã click vào quảng cáo.

Facebook Recommendations: Những người click "Like" Page của bạn từ những mục Recommended Pages.

Mobile: Những người click "Like" của bạn từ thiết bị di động

Third party applications: Những người Like Page của bạn thông qua việc sử dụng ứng dụng của bên thứ 3

Page Likes Another Page: Những Page khác đã like Page của bạn

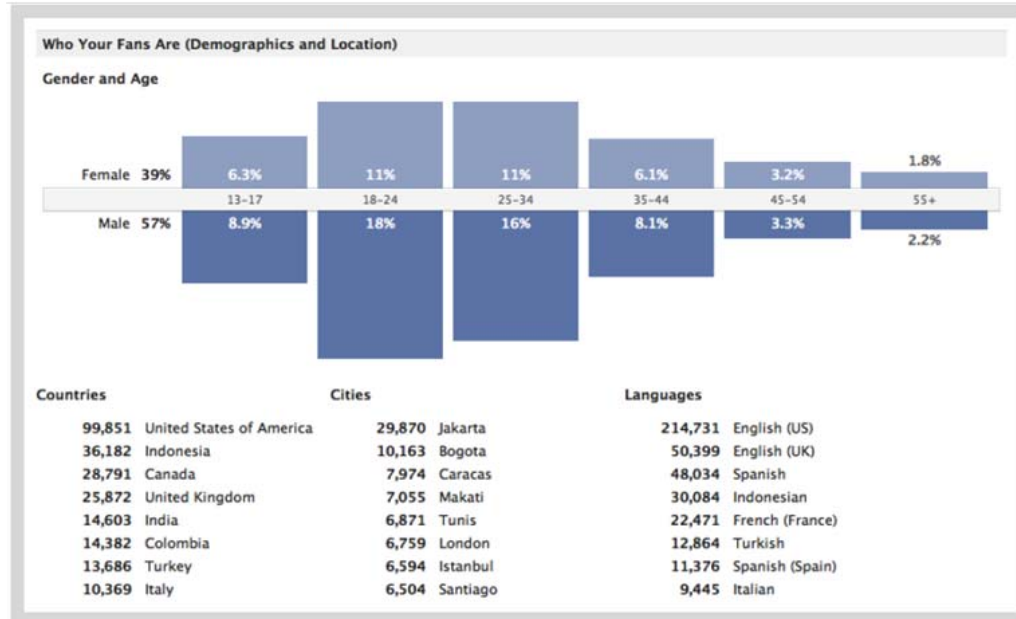
Timeline Edit: Số người đặt Page của bạn vào mục Likes của họ trên trang Profile Timeline

Page Browser: Số người like Page của bạn thông qua Fan Page Browser trên Facebook (Facebook.com/pages)

Like box or Like button: Số người like Page của bạn thông qua Like box, like button hay các social plugin đặt ngoài Facebook

Reach tab

Reach tab giúp bạn hiểu được bạn đang reach những ai và làm thế nào bạn đã reach được họ.



Gender and Age:

Phần trăm lượng fan của Page chia theo độ tuổi và giới tính trong khoảng thời gian báo cáo. Dữ liệu này được thống kê dựa vào thông tin trong profile của người dùng.

Countries:

Lượng fan của Page được phân chia theo quốc tịch trong khoảng thời gian báo cáo. Thống kê này dựa vào địa chỉ IP của người dùng.

Cities:

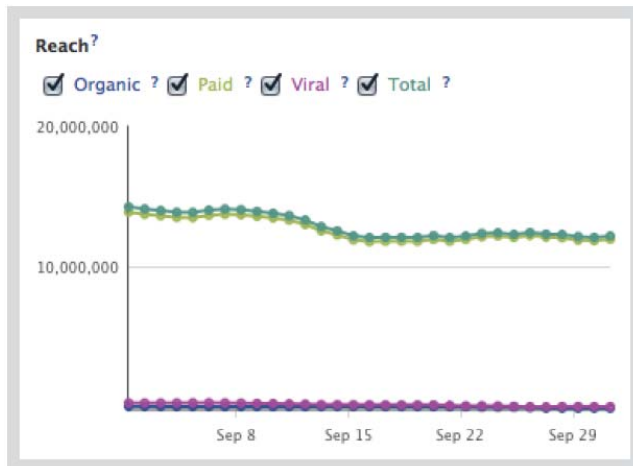
Lượng fan của Page được phân chia theo thành phố trong khoảng thời gian báo cáo. Thống kê này dựa trên địa chỉ IP của người

Languages:

Lượng fan của Page được phân chia theo ngôn ngữ sử dụng trong khoảng thời gian báo cáo. Thống kê này dựa vào setting ngôn ngữ của người dùng khi sử dụng Facebook.

Reach graph:

Biểu đồ này cho bạn biết có bao nhiêu người thấy nội dung bạn post từ tất cả các nguồn như News Feeds, quảng cáo hay viral từ bạn bè trên facebook. Nhiều người có thể thấy nội dung của bạn thông qua nhiều nguồn, vì vậy tổng số người thấy nội dung của bạn thông qua news feed, quảng cáo hay viral có thể lớn hơn chỉ số Reach của cả Page.

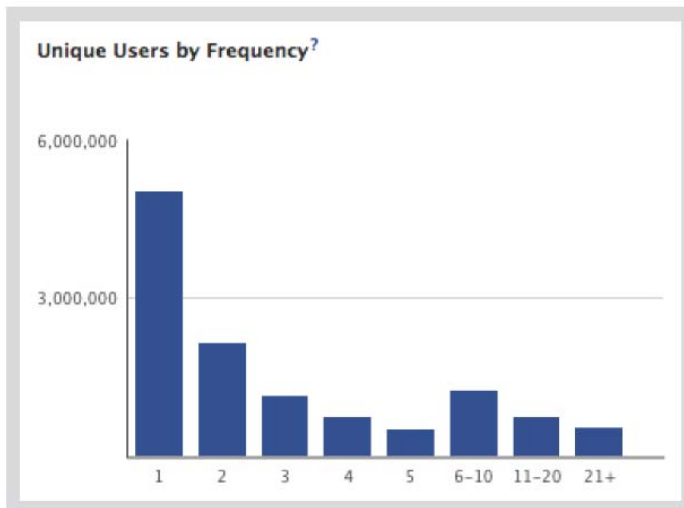


Organic: Tổng số người (fan hoặc nonfan) thấy nội dung bạn post thông qua News Feed, Ticker hay ngay tại Page của bạn.

Paid: Tổng số người thấy các mẫu quảng cáo hay Sponsor Story trở về Page của bạn.

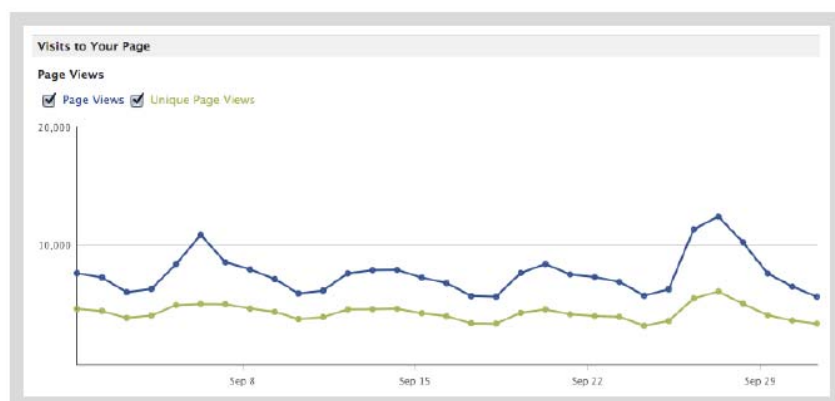
Viral: Tổng số người thấy post của Page thông qua hành động tương tác của bạn bè với nội dung. Các tương tác này được hiển thị tại News Feed.

Frequency graph: Biểu đồ này cho bạn biết có bao nhiêu người thấy được nội dung từ Page của bạn, phân theo số lần (tần suất thấy) trong vòng 7 ngày gần nhất.



Ví dụ, bạn có thể thấy trên biểu đồ bên trái. Có khoảng 5,000,000 người thấy bất cứ nội dung của bạn 1 lần 1 tuần và khoảng 2,000,000 người thấy 2 lần 1 tuần.

Lưu ý, bạn có thể lọc dữ liệu của các biểu đồ trên sâu hơn nữa để xem cụ thể phân tích về nội dung của trang, nội dung do người dùng post bằng cách nhấp thả menu ở góc trái phía trên mỗi biểu đồ.



Page Views: Tổng số lần Page của bạn được xem mỗi ngày trong khoảng thời gian báo cáo.

Unique Visitors: Tổng số người viếng thăm Page của bạn trong khoảng thời gian báo cáo

Total Tab Views		External Referrers	
156,998	app_155746857831090	8,827	apps.wildfireapp.com
32,670	wall	2,693	google.com
11,990	app_244881505558365	1,813	mashable.com
5,659	app_247298891950753	691	techcrunch.com
5,424	app_226968603997732	452	google.co.uk
4,747	info	297	google.co.in
3,882	app_169039963158542	249	readwriteweb.com
2,260	app_127337483972992	177	google.com.au

Total Tab Views: Tổng số lần các tab của Page được xem trong khoảng thời gian báo cáo.

External Referrers: Tổng số lần người dùng đến được Page của bạn từ những nguồn bên ngoài facebook.com trong khoảng thời gian báo cáo.



Giải mã dữ liệu nhân khẩu học thông qua nhiều tab

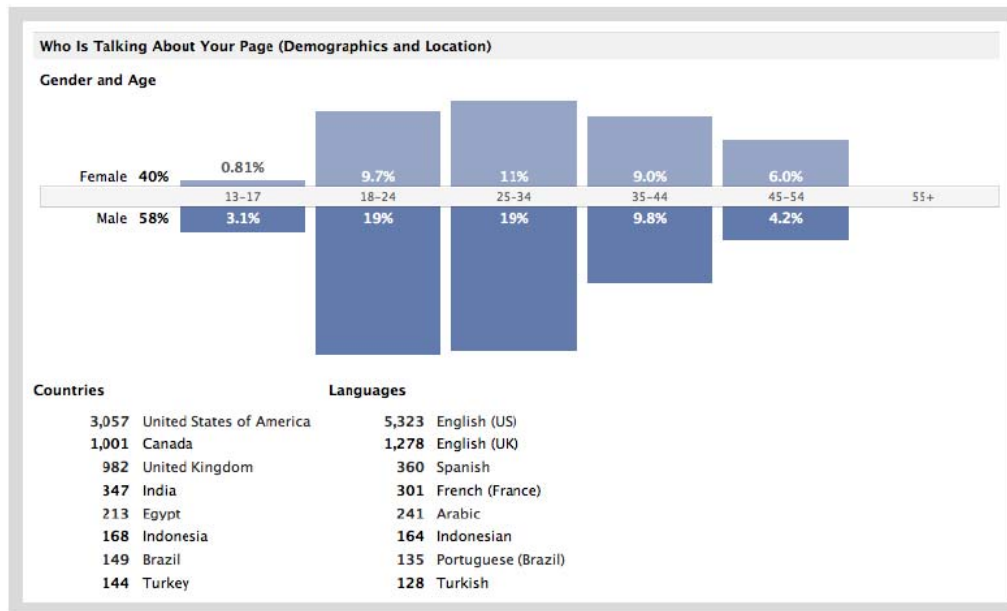
Khi thấy Fans tab của bạn thống kê rằng lượng fan của Page chủ yếu là phụ nữ tuổi từ 35 đến 44, nhưng khi nhìn qua tab "Talking about this" thì bạn lại thấy rằng những người thường "tám chuyện" với bạn bè về Page của bạn thực sự phần lớn nằm trong độ tuổi từ 18 đến 24.

Nếu nội dung hiện tại của Page đang nhắm tới những độc giả lứa tuổi trung niên, thì bạn nên cân nhắc và tập trung sản xuất các nội dung phù hợp cho các độc giả trẻ vì họ là lực lượng lan truyền mạnh cho fan page của bạn.

Hoặc nếu nội dung của bạn đang tập trung cho những phụ nữ trẻ, thì bạn có thể cân nhắc việc post các nội dung phù hợp với phụ nữ trung niên có độ tuổi từ 35 đến 44 để kích thích lượng độc giả này bắt đầu trò chuyện và tương tác với Page.

Tab Talking About This

Tab Talking About This giúp bạn biết được ai đang tương tác với Page của bạn và họ tương tác thông qua các hình thức nào để tạo nên các Story (tại News Feed).

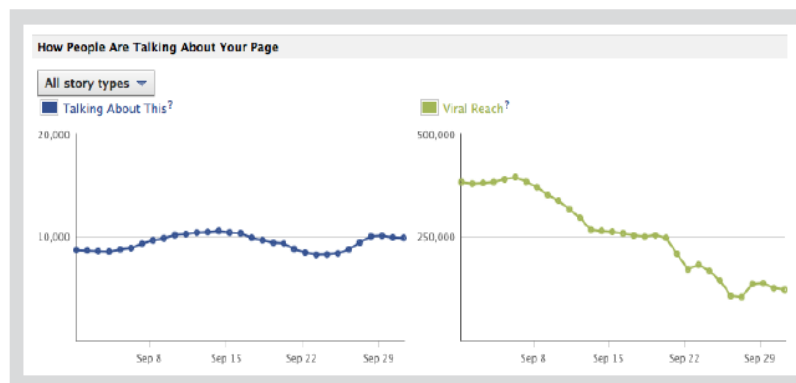


Gender and Age:

Phần trăm lượng người tương tác với Page của bạn trong vòng 7 ngày gần nhất, phân theo độ tuổi và giới tính. Dữ liệu này được thống kê dựa vào thông tin trên profile của người dùng facebook.

Countries: Tổng số người tương tác với trang của bạn trong vòng 7 ngày gần nhất, phân theo quốc gia. Dữ liệu này được thống kê theo địa chỉ IP của người dùng.

Languages: Tổng số người tương tác với trang của bạn trong vòng 7 ngày gần nhất, phân theo ngôn ngữ sử dụng. Dữ liệu này dựa trên setting ngôn ngữ sử dụng của người dùng facebook.



Talking About This: Tổng số người đã tương tác với Page và tạo ra các Story trên News Feed mỗi ngày trong vòng 7 ngày gần nhất.

Viral Reach: Tổng số người đã thấy các story thông qua các tương tác của bạn bè họ với Page của bạn mỗi ngày trong 7 ngày gần nhất.

Bạn có thể lọc dữ liệu của 2 biểu đồ trên sâu hơn nữa bằng cách chọn từng loại nội dung từ menu thả ở góc trái bên trên biểu đồ.

Tập trung thu hút sự tương tác từ người dùng

Cách tốt nhất để khiến người dùng phải tương tác với nội dung bạn post và chia sẻ nó với bạn bè là bạn phải hiểu rõ họ đang quan tâm đến điều gì. Page Insights cung cấp cho bạn dữ liệu khá đầy đủ để bạn tổng hợp phân tích về người dùng của mình.

Bạn nên kiểm tra Page Insights thường xuyên để điều chỉnh chiến lược nội dung của mình cho phù hợp với độc giả cũng như tạo được nhiều tương tác nhất có thể từ nội dung mình post.

Tài liệu này được dịch ra từ bản gốc do Facebook phát hành, bạn có thể [download tài liệu bản gốc bằng Tiếng Anh tại đây](#).

Để biết được các cách thức giúp tăng lượng tương tác của người dùng với nội dung, bạn có thể [download hướng dẫn của facebook tại đây](#).

Tài liệu được dịch bởi **Mr Thắng@mrthang.net**

Nếu có bất cứ thắc mắc nào về vấn đề Page Insights, xin bạn gửi email về mrthang@mrthang.net Mọi câu hỏi sẽ được giải đáp tận tình.

Website: <http://mrthang.net>