

# 金齡新聞獎

## 網路輿情大數據分析

執行單位：大數據股份有限公司

中華民國 109 年 3 月 6 日



# 目

# 錄

壹・研究方法 .....	3
一、    研究對象 .....	3
二、    資料蒐集 .....	3
三、    網路口碑分析指標 .....	4
貳・2019 年高齡相關網路輿情分析 .....	5
一、    網路聲量分析 .....	5
(一) 熱門新聞聲量分析 .....	5
(二) 網友刻板印象 .....	8
二、    金齡新聞獎相關內容分析 .....	9
(一) 「銀」接高齡 .....	9
(二) 「政」視高齡 .....	13
(三) 「樂」在高齡 .....	18
參、結論 .....	23



# 壹 · 研究方法

## 一、 研究對象

國內媒體匯流下，透過網路幾乎已可取得完整相關新聞資料樣本，因此透過網路大數據進行「高齡新聞」現況研究，進一步了解目前國內媒體普遍是以什麼樣的角度或題材去報導高齡相關議題，並藉此彰顯金齡新聞獎鼓舞媒體正面積極報導高齡議題的迫切性。

## 二、 資料蒐集

本研究使用《KEYPO 大數據關鍵引擎》網路輿情大數據分析系統之數據。

《KEYPO 大數據關鍵引擎》使用斷字切詞(Word Segmentation)、語意分析(Semantic Analysis)、即時情緒分析(Real-Time Sentiment Analysis)等人工智慧技術，汲取網路上相關討論文章，分為正面、負面、中立三種情緒，並計算網路聲量。

### 1. 資料區間

2018年1月1日至2019年12月31日，共730天。

### 2. 資料來源

累積超過15億筆以上的網路數據庫，其內容涵蓋Facebook、YouTube、新聞媒體、討論區、部落格等網站。

### 3. 分析技術

使用語意分析(Semantic Analysis)、情緒分析(Sentiment Analysis)等技術，汲取網路上相關討論文章，將文章分為正面、負面、中立三種情緒，計算網路聲量。

### 4. 名詞定義

(1) 網路聲量：網路討論或新聞的則數，包含主文與留言。

- i. 主文或留言則數為計算的最小單位
- ii. 主文標題若提及分析對象，該文章下之留言也歸入討論聲量
- iii. 若僅有留言提及，則僅計算提及之留言則數

(2) 熱門文章：

指特定主題下，留言數最多的文章，表示討論熱度最高。

(3) 熱門頻道：

指特定主題下，貼文數及回文數最多的頻道(討論板)。

(4) 關鍵領袖(KOL)：

網路議題中特別有影響力的人或組織，引領網友討論風向



### 三、 網路口碑分析指標

多位學者研究指出，網路口碑<sup>1</sup>的影響力較實體口碑更為廣泛，可快速的傳播訊息給廣大網友，且網路口碑已被認為能代表整體口碑的評論<sup>2</sup>，影響訊息接收者的消費決策或品牌形象。本研究將產生網路口碑之文章，進行語意情緒分析並轉換為網路聲量，進行網路輿情大數據的分析。

#### 1. 正負面口碑：

口碑可根據消費者表現態度歸類為正面口碑或負面口碑，正面的網路口碑能夠加強消費者的情感信任，進而讓消費者產生購買欲望<sup>3</sup>。負面口碑指消費者對產品或服務的不愉快體驗，將促使消費者傳遞該產品或服務的負面想法，負面口碑也算是一種抱怨形式<sup>4</sup>。本研究透過語意、情緒分析技術，將網路口碑的文章歸類成正面、負面或中立網路聲量。

#### 2. 好感度：

(正面情緒網路聲量占比－負面情緒網路聲量占比) \*50+50

計算結果為 0~100 分，分數高於 50 分，代表正面聲量高於負面聲量，呈現網路輿情正負面程度。

<sup>1</sup> 網路口碑被 Thorstenet 等學者定義為，由潛在或現有的顧客經由網路上的任何管道，發表與產品或公司有關的正面及負面評論給其他人知道 (2004)

<sup>2</sup> Davis and Khazanchi (2008)

<sup>3</sup> Christy M. K. Cheung, Matthew K. O. Lee (2009)

<sup>4</sup> Pandya and Singh (1991)



## 貳 · 2019 年高齡相關網路輿情分析

### 一、 網路聲量分析

#### (一) 熱門新聞聲量分析

進一步分析 2018~2019 年含上述主題關鍵字之網路聲量約有 17,800 筆結果，前 10 大聲量相關報導及網友回應好感度如下。

#### 1. 高齡前 10 大聲量相關報導

表1. 高齡前 10 大聲量相關報導列表

編號	新聞列表	日期	網路聲量	好感度	摘要
1	<a href="#">年改後退休金減少 總統副總統向軍公教致歉</a>	2018/6/21	2391	8.25	年金改革，軍公教退休金減少
2	<a href="#">退休大媽考上台鐵 網嗆爆：別佔爽缺</a>	2019/10/12	773	37.87	投入公職考試成就人生第二春
2	<a href="#">「我是老人！」阿姨摺英文逼外籍女讓座：沒教她都不會</a>	2019/5/9	740	37.25	博愛座爭議
3	<a href="#">他靠這三招 勞保老年年金月領近 5 萬元</a>	2019/3/2	580	34.78	勞保老年年金算法
4	<a href="#">老年悲歌！翁南下高雄求職碰壁 餓 3 天癱坐街頭</a>	2019/6/6	466	35.33	老年就業問題
5	<a href="#">老人搭機尿不出！醫「用嘴吸尿」37 分鐘 感動網友</a>	2019/11/21	442	62.96	醫師急救，引發孝道相關討論
6	<a href="#">買不起房！他怨「7 年級老人炒高房價」遭嗆爆：搞錯對象</a>	2019/5/3	389	35.57	房價引發世代對立
7	<a href="#">62 歲婦生子 創全台自然產最高齡紀錄</a>	2018/3/7	288	46.11	高齡產子，引道德批評
8	<a href="#">父退休金遭砍被迫再工作 軍公教子女：我有話要說</a>	2018/7/5	278	13.98	老年就業問題
9	<a href="#">他 90 歲還在努力賺錢，竟是為子女留遺產！不留</a>	2019/12/7	250	43.90	推崇享受第二人生的觀念
10	<a href="#">80 歲的老人被外籍看護虐待卻苦無證據，拍到影片巴頭搥胸飛踢卻只有罰錢遣返移工，是否能有保護雇主機制？</a>	2018/9/1	230	22.93	老年照護安全

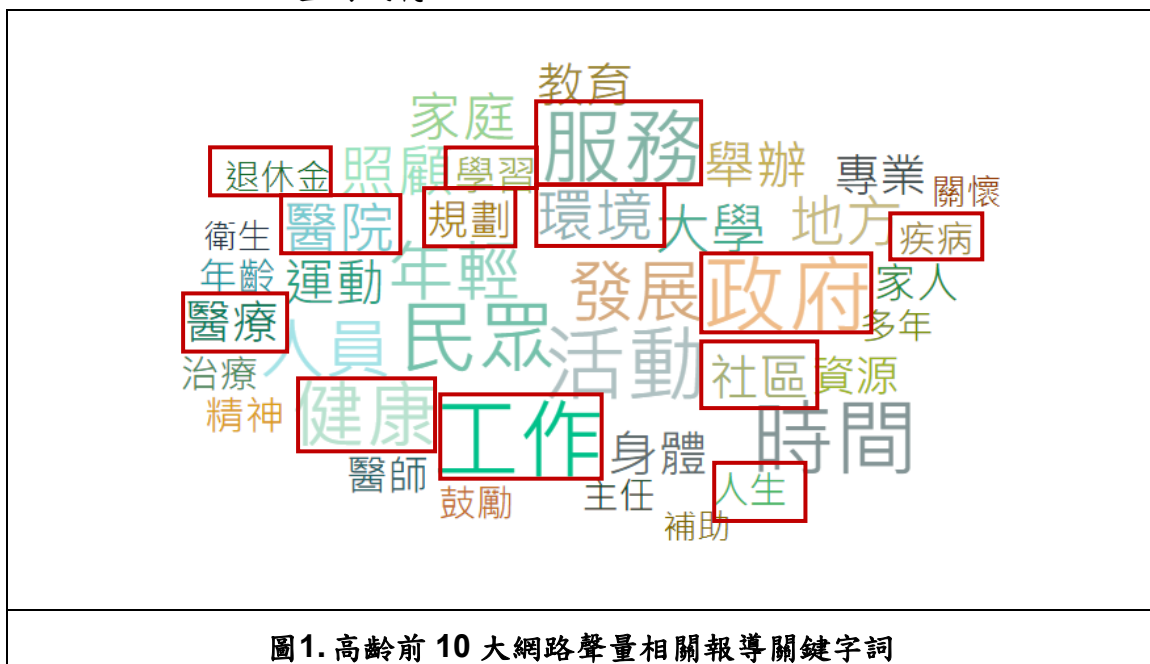


## 2. 前 10 大聲量相關報導內容分析

### (1) 熱門關鍵字詞

收集前 10 大網路聲量相關報導，可由出現頻次高之熱門字詞看出社會上討論老年人議題時，常提及：

- I. 健康相關話題：醫療、健康、疾病等相關字詞出現頻率最高，推估民眾最關注健康相關主題，故媒體最常提供與健康相關報導資訊。
- II. 政府服務相關話題：近年社會關注高齡照護議題，許多長照相關政策與便民服務相應而生，故政府、政府、資源等相關字詞提及次數高。
- III. 退休相關話題：與規劃、退休金、人生等議題亦為熱門關鍵字詞，大眾對於退休生活的話題關注高，另出現工作、規劃、學習等字詞，可預見社會逐漸形塑對於退休後「活到老、學到老」或甚至開創第二人生的風氣。



## (2) 網路好感度

前 10 大網路聲量相關報導，因近兩年推動高齡照護或退休金相關政策(如長照 2.0、年金改革)，常引發對於政策及相關議題抱有不同政治或價值觀立場網友之意見衝突，抑或是媒體操作族群對立，使得負面聲量遠高於正面聲量。

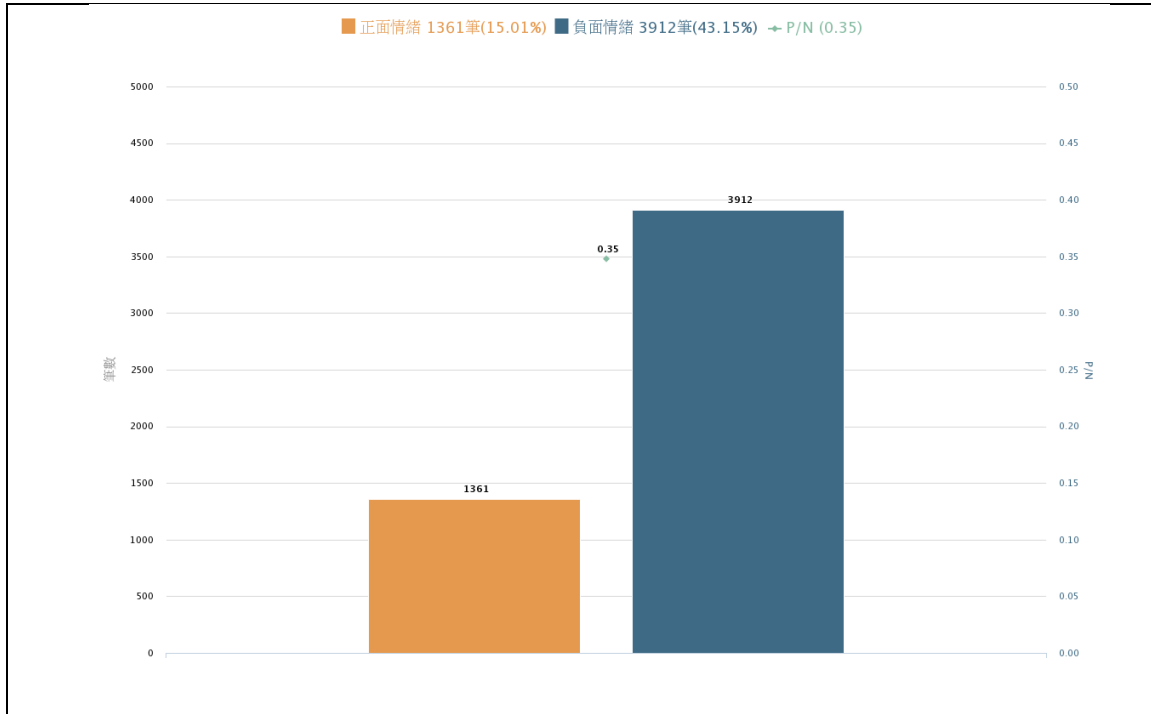


圖2. 高齡前 10 大網路聲量相關報導網路好感度

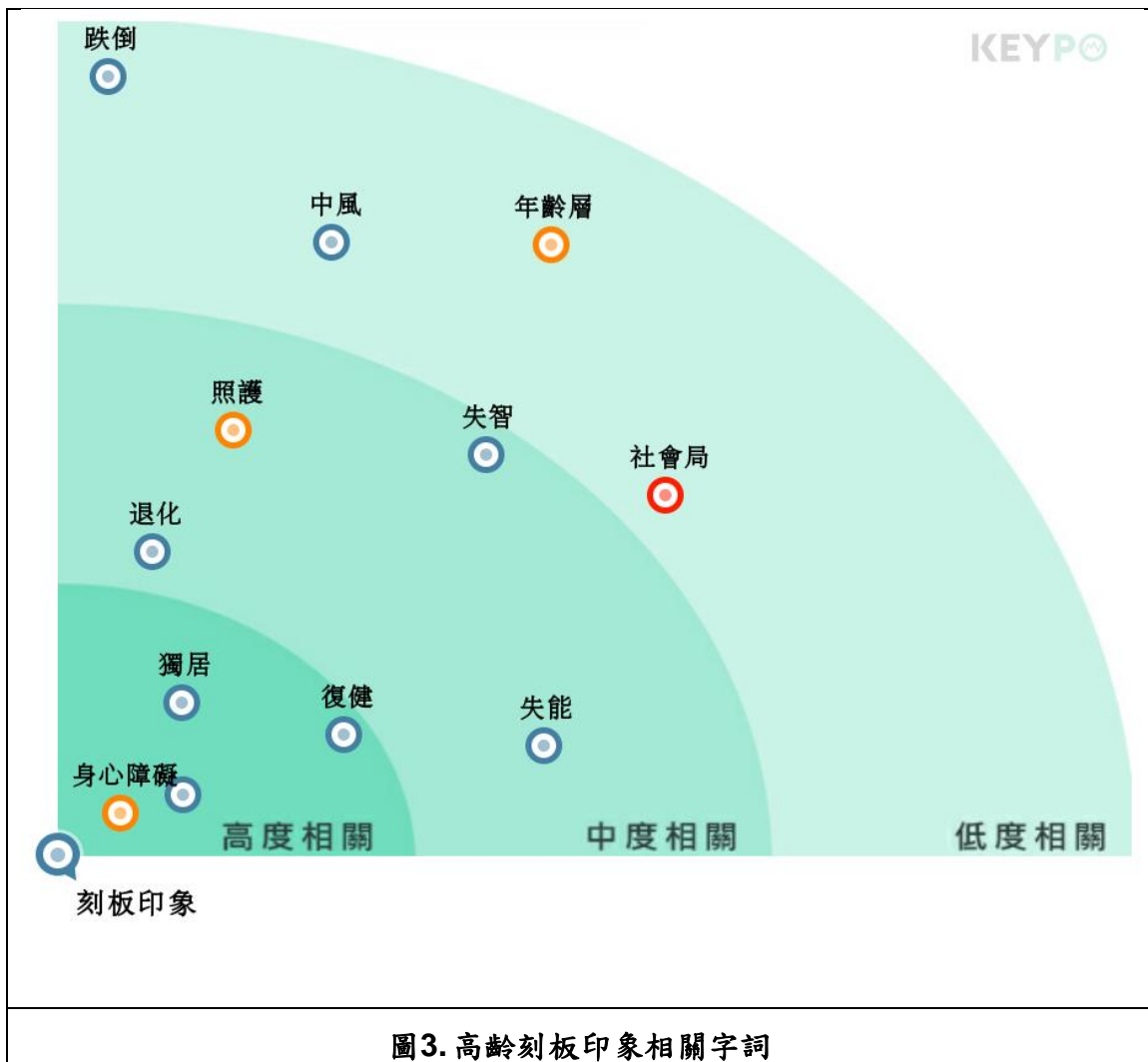
## (二) 網友刻板印象

從關鍵字風暴圖來看，探討與「刻板印象」主題相關之辭彙，並且依據「辭彙出現頻率」及「辭彙與刻板印象的相關性」繪製圖表。

資料點顏色為紅色者，代表該辭彙出現的頻率越高，橘色次之，以社會局、身心障礙、年齡層、照護為較熱門的關鍵字。

資料點越接近左下角則代表與主題的相關程度越高，相關主題包含身心障礙、獨居、復健為相關性較高的主題。

由此可見，網友對長者的刻板印象，認為長者的身體都有一些狀況，包含身心障礙、退化、失能、失智、中風而無法自理生活；也認為長者有獨居、復健等行為模式。





## 二、 金齡新聞獎相關內容分析

### (一) 「銀」接高齡

#### 1. 「銀」接高齡前五大正面聲量新聞主題：

搜尋符合高齡照護模式以及相關創新科技相關報導，一共找出 7,767 筆新聞，以下將歸納五大熱門主題。

熱門主題包含以 AI 智慧服務、社區整體照顧模式、佈建綿密照顧網、智慧老人醫院、減法照護。其中又以社區整體照顧模式、減法照護正面聲量比例最高。

#### (1) AI 智慧醫療：

透過演算法、機器學習功能，將經由醫療感測裝置或影像判讀系統收集來的大量數據不斷進行模擬及處理，以期讓儀器、軟體達成更精確的醫療診斷，在人口結構老化下，此技術常應用於智慧醫院（包含遠端醫療）、家庭智慧醫療用途。智慧醫療實際應用如民眾穿戴式裝置，將生理數值回傳至雲端照護系統，系統將依此數據判讀健康狀態，提供個人化醫療分析，必要時亦可透過此系統讓民眾在家與醫療人員進行遠端問診。

#### (2) 減法照護：針對健康欠佳或輕中度失能，但仍有部分生活自理能力的被照顧者，減少對他們多餘的照顧，鼓勵並刺激他們維持各項基本能力，以期減緩老化速度。

政策推動創新的高齡照護模式，老人多住在市區，而照護中心多集中在市區邊陲地帶且分散，政府提倡社區整體照顧與佈建綿密照顧網，透過社區互助改善養護機構床位一位難求的狀況與分布不均的問題。衛福部的長照 2.0 政策讓社福機能與醫療資源相互輔助，以完善社區整體照顧模式。

產業推動 AI 科技應用於服務社會，力抗高齡化危機，極力研發各種便利性的產品，而成大醫院也計畫推動智慧老人醫院，專注於智慧化的遠距照顧，並建置全國獨具特色的老年病房。

而照護中心推動減法照護，與工廠建教合作，讓日照中心老人上班賺錢，減少照護服務，讓老人重拾尊嚴。

表2. 「銀」接高齡-前五大正面聲量新聞

編號	熱門主題	網路聲量	正面聲量比例	代表新聞
1	AI 智慧服務	26816	49.4%	<a href="#">台灣民眾羨慕！世界上哪些國家最值得我們借鏡？</a>
2	社區整體照顧模式	8768	64.9%	<a href="#">台中高齡友善度(上)：現有長照資源能否落實「在地安老」？</a>
3	佈建綿密照顧網	785	43.7%	<a href="#">拜託，讓我們安心變老</a>
4	智慧老人醫院	603	46.7%	<a href="#">台灣第一家智慧老人醫院 政院核定成大醫院計畫 111 年啟用</a>
5	減法照護	44	61.4%	<a href="#">這個科技園區裡的日照中心 怎麼讓老人「上班賺錢」？</a>

2. 「銀」接高齡熱門主題分析：

(1) 「銀」接高齡-前五大正面聲量新聞主題關鍵領袖：

五大主題中，發佈次數最多的關鍵領袖依序為雅虎新聞、pchome 新聞、Hinet 新聞及新浪新聞，其中雅虎新聞能引起最多討論度。

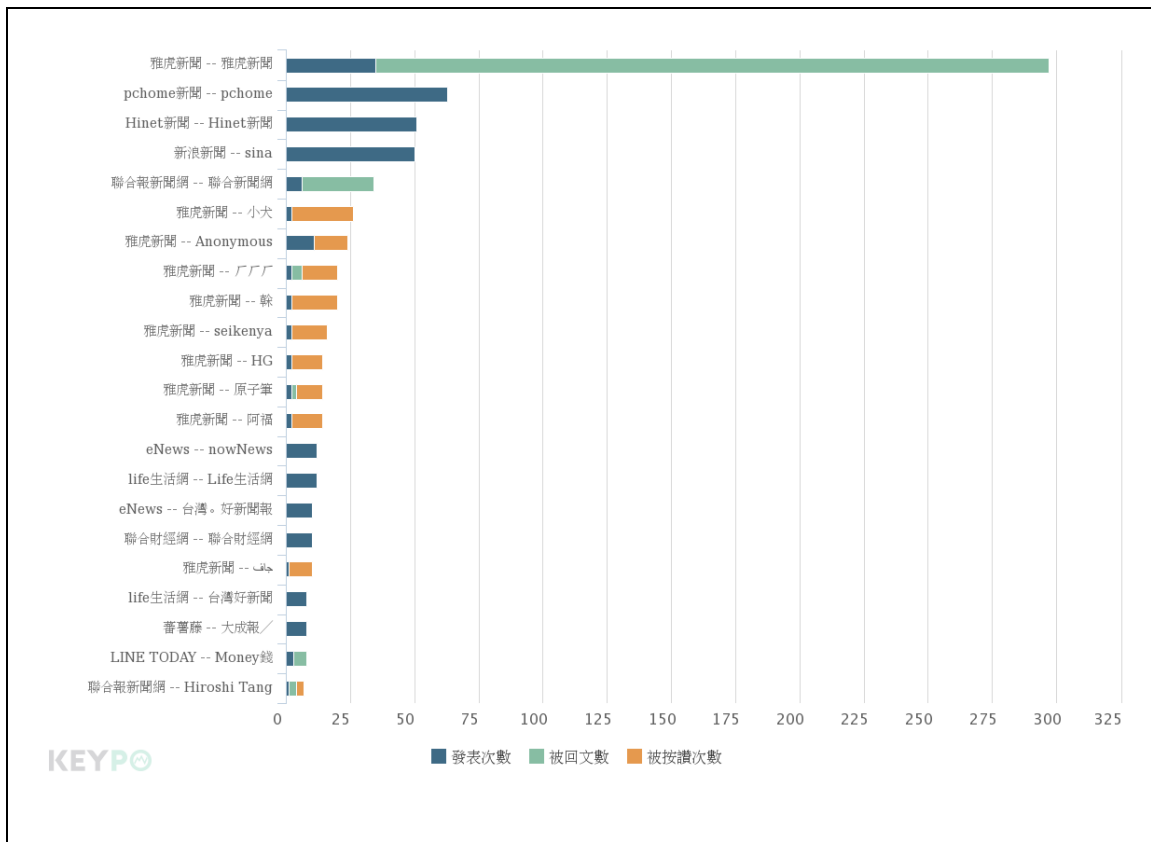


圖4. 銀接高齡前五大主題相關報導關鍵領袖

(2) 「銀」接高齡-前五大正面聲量新聞主題關鍵領袖

五大主題中，發佈次數最多的熱門頻道依序為雅虎新聞-健康、雅虎新聞-天下雜誌、新浪新聞-社會，而以蕃薯藤-即時新聞帶來最多正面聲量。

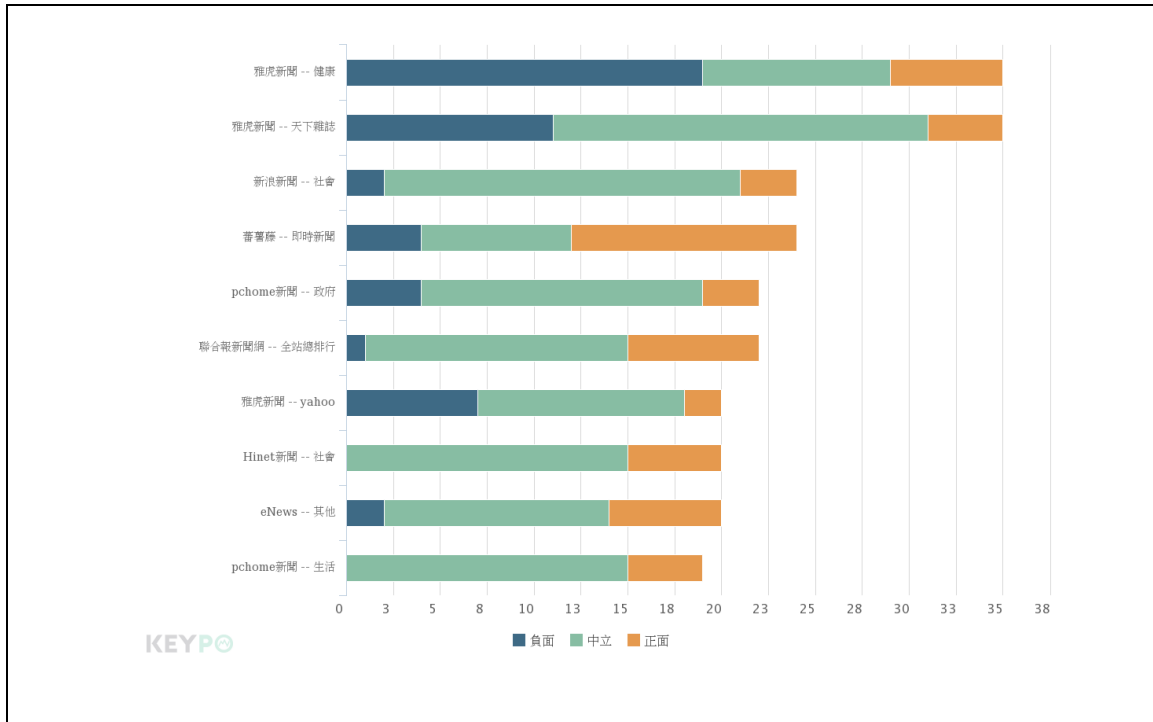


圖5. 銀接高齡前五大主題相關報導熱門頻道

(3) 「銀」接高齡-前五大正面聲量新聞熱門關鍵字詞分析

由熱門關鍵字分析得出，前五大正面聲量新聞大多提及「醫療」、「福利」、「健康」等相關字詞，顯示在照護服務模式、高齡科技創新上以醫療及政府推動的相關措施為主，且措辭多為正面用詞。

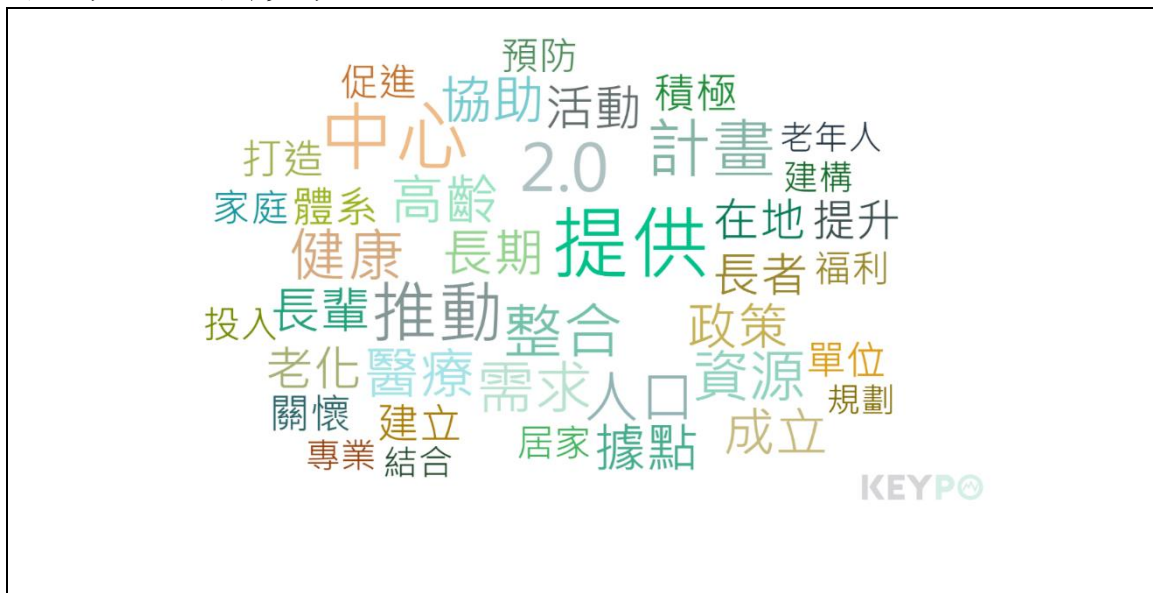


圖6. 銀接高齡前五大主題相關報導關鍵字詞

### 3. 「銀」接高齡整體好感度分析：

在五大主題共 7,767 筆新聞資料中，有 5,716 筆相關新聞為正面情緒；負面情緒則有 390 筆，多為不同立場網友對於政府作為的相關回應。

若單就負面聲量來看，部分網友對於政府投入長照相當多的資源感到不以為意，也有部分反對者不看好 AI 應用於年長者照護的發展。

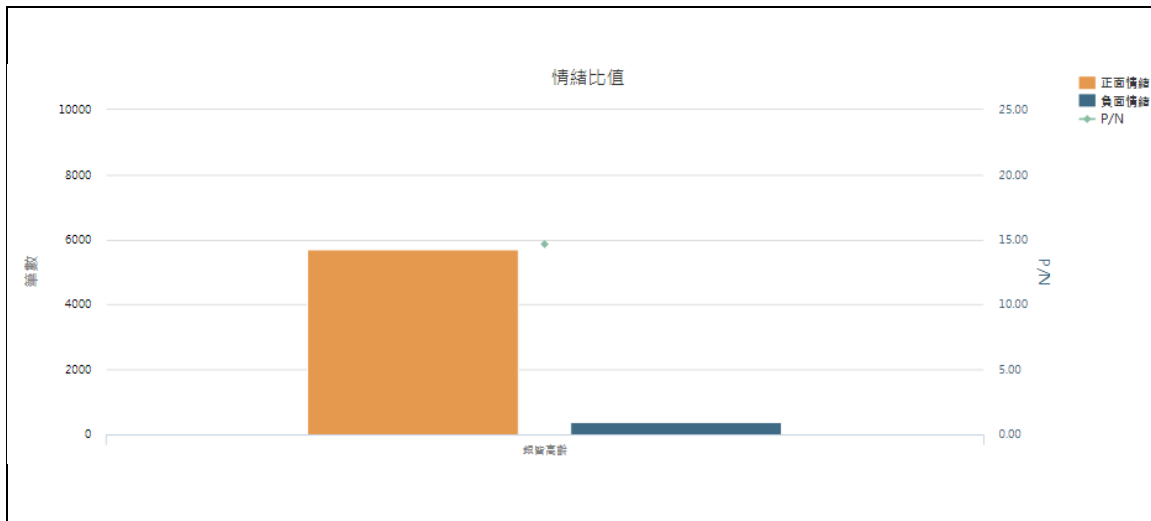


圖7. 銀接高齡前五大主題相關報導好感度



## (二) 「政」視高齡

### 1. 「政」視高齡前五大正面聲量高齡相關政策

針對探討或倡議政府高齡政策之相關報導，一共找出 21,109 筆新聞，以下將歸納五大熱門主題。

熱門主題包含以長照 2.0、銀髮俱樂部、好享退、中高齡者及高齡者就業促進法、銀新未來城。其中又以銀新未來城、好享退、銀髮俱樂部好感度較高。

#### (1) 長照 2.0：

基於長照 1.0 的高齡服務上，將服務對象、服務項目擴大，另將申請與檢核方式鬆綁，提供較彈性、便利的作業程序。長照 2.0 的服務對象主要將適用年齡大幅調降，使可接受服務者增加至 73 萬人；另拓展如失智照顧、居家醫療、社區預防照護及照護者服務據點等服務項目。

#### (2) 銀髮俱樂部：

為新北市社會局提供之高齡服務。結合民間、社區、里辦單位資源與志願服務人力，提供 65 歲以上老人文康休閒活動如健康促進課程、老人共餐及長青志願服務等多元服務。

#### (3) 好享退：全名為「好享退-全民退休自主投資實驗專案」，為基富通證券提出之全民投資專案；民眾每個月投入定額作為投資成本，挑選合適需求的投資方案，並交由專業團隊進行資產管理，以長期、紀律的投資方式替自己開啟退休準備。

#### (4) 中高齡者及高齡者就業促進法：為 2019 年 12 月頒布之法令，針對中高齡者(45~65 歲)、高齡者(65 歲以上)提供如禁止年齡歧視與差別待遇之保障條款，另對聘用中高齡及高齡就業者之企業提供獎勵辦法。

#### (5) 銀新未來城：

為新北市提出的創新社區規劃，推動三重碧華國中舊校舍改建為「銀新未來城」，預計於 2021 年開工興建，2025 年啟用，希望能成為台灣處理高齡社會居住問題的政策典範。概念仿效新加坡 Kampung Admiralty 社區規劃，理念為活化公有地，集居住、社交、商業於一體，將銀髮族居住空間與活動、購物等空間結合，讓長輩與年輕世代皆能在此共榮相處。



政府推動的高齡政策可大致區分為兩大類項，整合社會資源，讓各種資源能夠有效利用，可減少長照對社會造成的負擔。另一個面向為退休金改革，雖然年金改革引起許多論戰，但政府同時也激勵退休投資，讓老年人的退休金做更有效的運用改善退休生活。

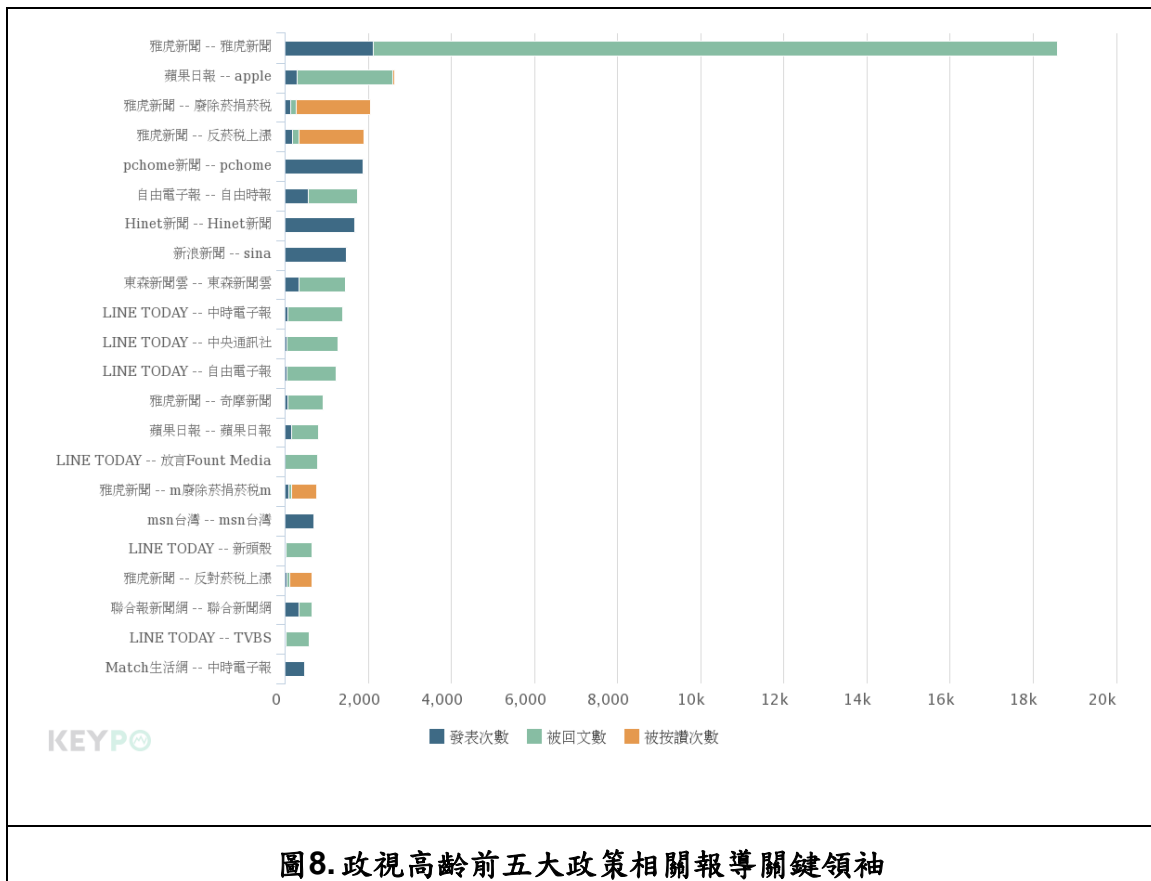
表3.2019 前五大正面聲量高齡政策列表

編號	熱門主題	網路聲量	正面聲量比例	代表新聞
1	長照 2.0	19,692	43.56%	<a href="#">選前利多大放送 撒錢已達 2,244 億</a>
2	銀髮俱樂部	2,650	59.66%	<a href="#">台北 10 個月淨移出 2.5 萬人 你也是「脫北者」嗎？</a>
3	好享退	716	64.11%	<a href="#">萬人全民退休投資專案起跑 顧立雄搶頭香報名</a>
4	中高齡者及高齡者就業促進法	484	50.21%	<a href="#">大車鬧駕駛荒！交通部研議「有條件」放寬年齡上限：65→68 歲</a>
5	銀新未來城	165	93.33%	<a href="#">郭董退選是否挺韓？侯友宜：全力拚市政</a>

## 2. 前五大正面聲量政策分析：

### (1) 「政」視高齡-前五大正面聲量政策關鍵領袖

在五大正面聲量政策中，發佈次數最多的關鍵領袖為雅虎新聞、蘋果日報、雅虎新聞-廢除菸捐菸稅，被回文次數最多的媒體為雅虎新聞，其次為蘋果日報，由下圖中可知，雅虎新聞的受眾對於政策面向的關注最高。



五大主題中，發佈次數最多的熱門頻道依序為蕃薯藤-即時新聞、Pchome 新聞-政府、雅虎新聞-政治，而以蕃薯藤-即時新聞帶來最多正面聲量。政策類相關報導熱門頻道多為政治、社會、即時新聞版。

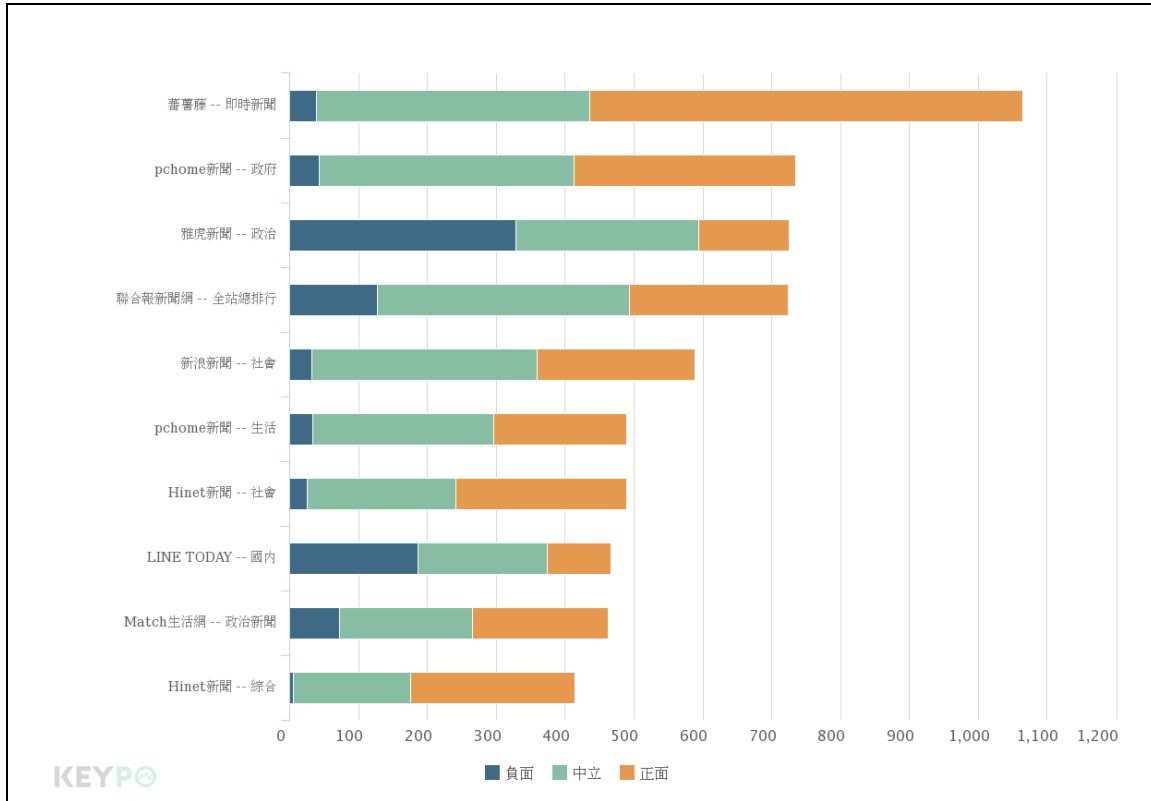


圖9. 政視高齡前五大政策相關報導熱門頻道

## (2) 「政」視高齡-前五大正面聲量政策熱門關鍵字詞

在五大正面聲量政策中，相關報導措辭多為正向用詞，集中在「服務」、「照顧」、「政策」、「社會」等面向，並顯示在政策及輿情中，政府及網友關心的在熱門字彙不乏「健康」、「工作」、「家庭」、「社區」等主題。

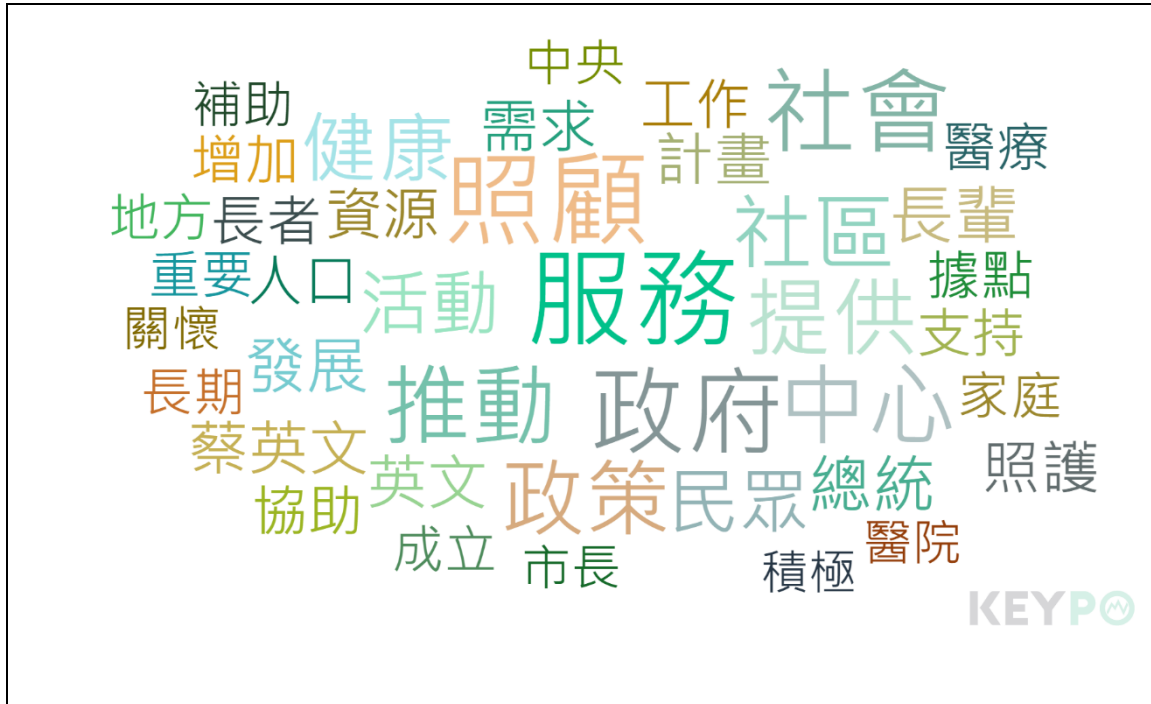


圖10. 政視高齡前五大主題相關報導關鍵字詞

## 3. 「政」視高齡-前五大正面聲量政策整體好感度分析

在五大主題共 21,109 筆新聞資料中，有 10,922 筆相關新聞為正面情緒；負面情緒則有 3,020 筆，多為政治狂熱者對於長照 2.0 相關政策的討論。

若單就負面聲量來看，部分網友認為政府執行長照 2.0 相關政策的成效不彰，關懷據點的經費嚴重不足，也因為時值選舉期間，也有民眾批評為選票考量的補助政策。

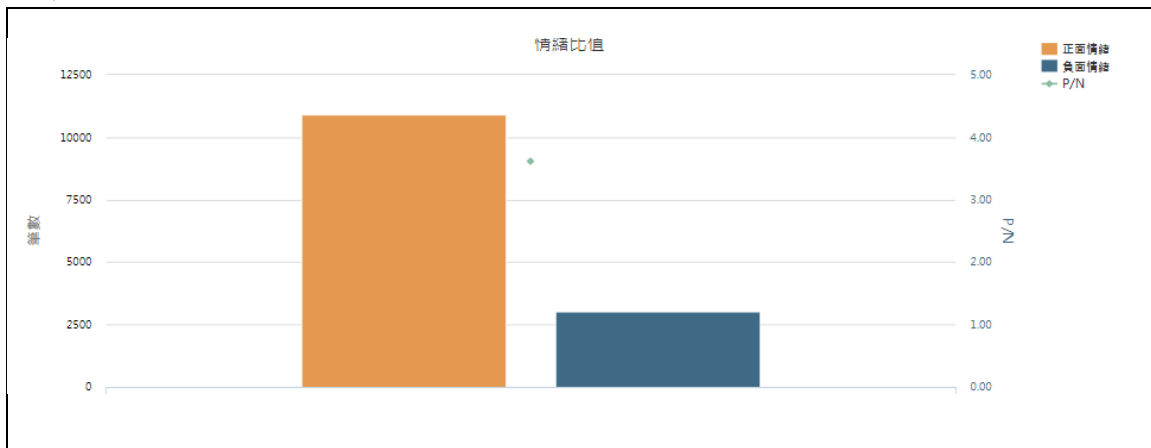


圖11. 五大政策相關報導整體好感度分析



### (三) 「樂」在高齡

#### 1. 「樂」在高齡-五大正面聲量新聞主題

針對幸福、健康第三人生相關報導，一共找出 40,489 筆新聞，以下將歸納五大熱門主題。

熱門主題包含以健康養生、安心終老、退休樂活、高齡自立、第三人生。其中又以健康養生、第三人生、退休樂活好感度較高。

##### (1) 第三人生：

坊間定義第三人生概念大致為，將人的一生分為三階段，第一階段為出生至青少年，需他人照顧的求學時期；第二階段為青壯年至中年時期，需不倚靠他人透過求職獨立自主；第三人生則為離開職涯後的高齡時期。過去認為人至 60 歲退休後約莫 10 年即會離世，對於老年生活多抱悲觀、走下坡等想法，然因醫療進步使平均壽命延長，愈來愈多心理學者、社會學家倡導第三人生觀念，認為生命歷程不僅止於前兩階段，應以更樂觀、正面心態面對與規劃老年生活。

##### (2) 銖工場：

為銖德集團設立的日間照護中心，特色為透過「減法照護」模式，主張失能者並非弱者，應尊重長者的生活意願與能力；銖工場提供多種活動，包含專業課程、2~2 人為主的團體活動，提倡自主性、互助，讓長者自己規劃自己的行程，長輩間亦可經由小團體活動相互照顧，定期舉辦的生活市集甚至可讓長者販售自己在專業課程習得的作品，讓長者得以自立生活。



整體來說，社會期許年長者擁有健康的身體，並且能夠自立、自理生活，才有享受退休後的生活或是開創第三人生。

表4.2019 樂在高齡前五大熱門相關報導列表

編號	主題	網路聲量	正面聲量比例	代表新聞
1	健康養生	5,819	67.43%	<a href="#">比吃銀杏更有效？WHO 證實：每天做對「這4件事」</a>
2	安心終老	4,313	50.06%	<a href="#">安心終老》徐蚌會戰老兵肯定自我 安然善終</a>
3	退休樂活	2,837	56.25%	<a href="#">【爽退樂活／總數篇】有了720萬 退休月花6萬上天堂</a>
4	高齡自立	2,642	48.41%	<a href="#">這個科技園區裡的日照中心 怎麼讓老人「上班賺</a>
5	第三人生	591	65.31%	<a href="#">他90歲還在努力賺錢，竟是為子女留遺產！不留</a>

## 2. 「樂」在高齡-前五大正面聲量主題分析：

### (1) 「樂」在高齡-前五大正面聲量主題關鍵領袖

在五大正面新聞主題中，發佈次數最多的關鍵領袖為雅虎新聞、新浪新聞、pchome 新聞，被回文次數最多的媒體為雅虎新聞，其次為 LINE TODAY-幸福熱齡。

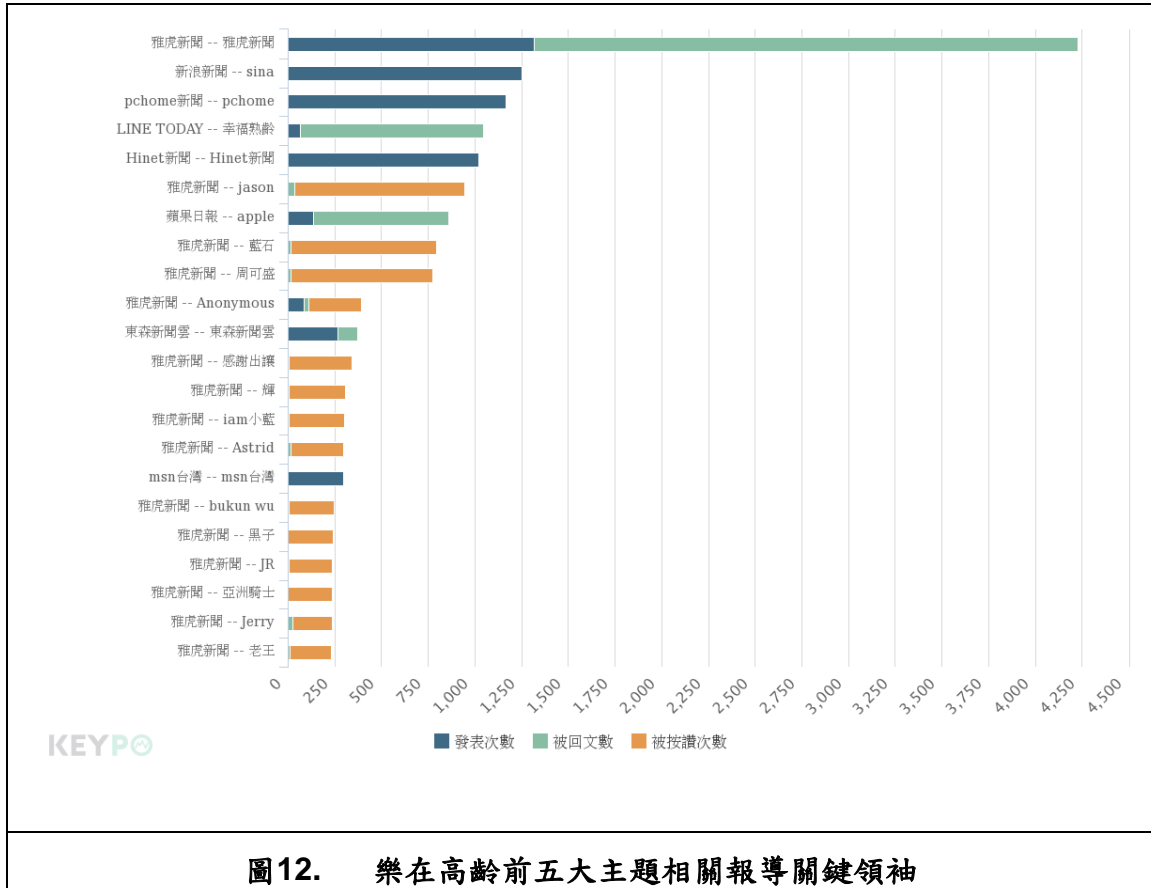


圖12. 樂在高齡前五大主題相關報導關鍵領袖

五大主題中，發佈次數最多的熱門頻道依序為雅虎新聞-生活、蕃薯藤-即時新聞、雅虎新聞-健康，而以蕃薯藤-即時新聞帶來最多正面聲量。

進一步分析健康幸福第三人生相關類別的媒體頻道，多源自生活、健康類版面。

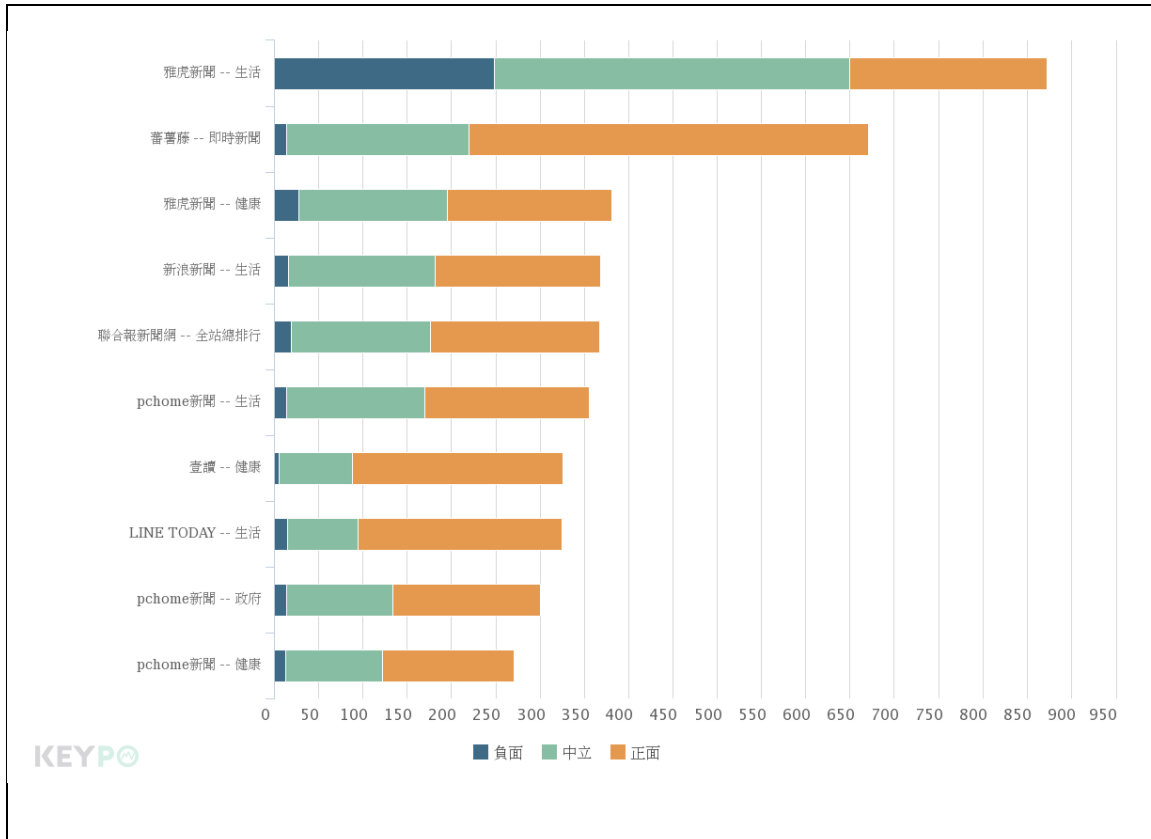


圖13. 樂在高齡前五大主題相關報導熱門頻道

(2) 「樂」在高齡-前五大正面聲量主題關鍵字詞

在五大正面聲量政策中，相關報導偶有夾雜「風險」、「疾病」，其餘關鍵字仍多為正向用詞；報導字詞集中在「服務」、「醫療」、「社會」、「活動」等面向，顯示與高齡健康、第三人生相關報導最重視健康、組織、社會類別字彙，其次為服務類別字彙，如協助、提供、服務等。



圖14. 樂在高齡前五大主題相關報導關鍵字詞

3. 「樂」在高齡-前五大正面聲量主題好感度分析：

前五大正面聲量主題相關報導中，正面情緒有 24,882 筆，在獲得正面情緒的文章，多以倡議健康飲食、服務設計為主；負面情緒有 3,154 筆，文章多圍繞在高齡就業面向的相關回應。

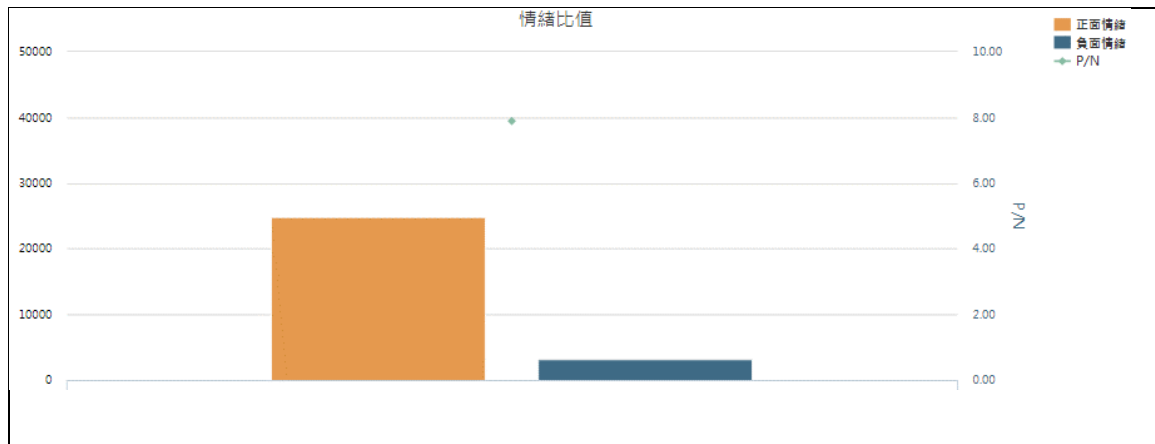


圖15. 樂在高齡前五大相關報導整體好感度分析



## 參、結論

### 一、金齡新聞獎相關新聞來源分析

新聞頻道	主文聲量	回文聲量
自由電子報	13,479	7,299
中時電子報	15,857	5,798
蘋果日報	11,074	16,045
聯合新聞網	22,833	9,401
中央社新聞	7,341	0
ET today	12,279	4,486
三立新聞網	6,685	1,607
TVBS 新聞	2,956	993
民視新聞	1,929	62
中天快點 TV	5,699	63
壹新聞	239	1
年代新聞	148	0
台視新聞	1,056	0
華視新聞	1,768	58



## 二、 正向新聞重點歸納

綜合以上分析結果，洞察網友肯定高齡、老人新聞關鍵要素，社會期許年長者擁有健康的身體，並且能夠自立、自理生活，才有享受退休後的生活或是開創第三人生。新聞可強調下列重點，有助於社會提高對長者的認同感：

### 1. 強調政府以協助、整合資源的角色，幫助長者規劃退休生活

- 社區整體照顧模式強調社會資源有效整合運用，長者與年輕人互助合作
- 全民退休投資專案，輔導退休金有效投資利用

### 2. 強調銀髮商機，年長者非社會負擔

- 利用科技創新運用，改善長者生活
- 輔導退休金有效投資利用
- 減少長照政策對社會的負擔

### 3. 強調長者具自理能力，銀髮社區打造友善社交互動環境

- 中高齡者及高齡者就業促進法協助長者重回職場
- 長者能夠自理生活，重拾尊嚴
- 建置多功能綜合社區，為長者提供更適合的照護環境
- 退休後能夠開啟第三人生

### 4. 鼓勵業界創新應用，以科技改善生活

- 利用 AI 智慧服務，科技創新運用，改善長者生活
- 遠端照護，遠端看診，減少需要常跑醫院的困擾