

本期焦點

新冠(武漢)肺炎來襲：聲量爆發事件X影響追蹤

- 新冠肺炎聲量分析：傳播趨勢 X 夯話題
- 疫情衝擊各界！從聲量剖析各界影響

OpView放大鏡

▶ 熱議文章大公開 (新聞 / Dcard / 批踢踢 / Mobile 01 / Facebook)

隨著新冠(武漢)肺炎病毒擴散與疫情的升溫，緊張氣氛瀰漫國際社會間，大眾對病毒的未知也讓整體社會的生存焦慮感無限蔓延，人心惶惶。這次疫情中，台灣亦因鄰近新冠肺炎疫區且經貿觀光往來頻繁而首當其衝，在生活、工作，甚至經濟、產業等層面都帶來了不同程度的影響與衝擊，本期Social Watch為您解析聲量爆棚的熱議事件，並從聲量帶您看不同層面的議題與產業影響！



新冠肺炎聲量分析



資料時間：2020.12.30-2020.2.23

資料範圍：社群網站、討論區、部落格、新聞、問答網站與地點評論。



▲新冠肺炎疫情消息聲量走勢圖

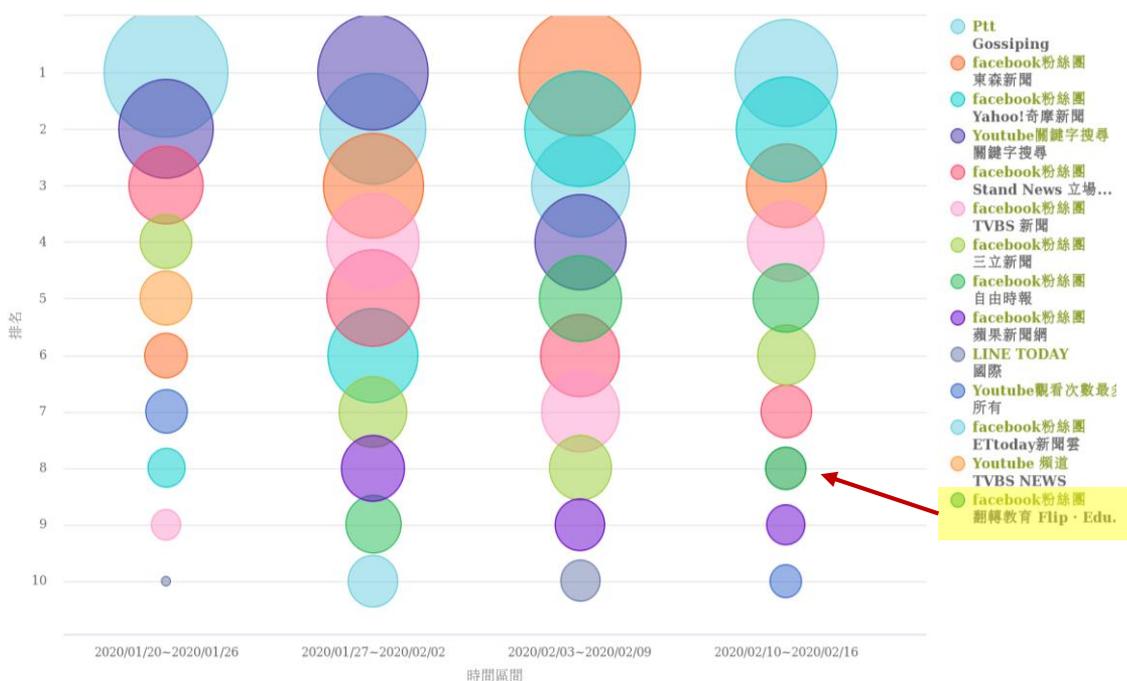


首例確診出現 聲量大爆發

自去年12月30日開始有新冠肺炎相關消息流傳，回顧過去兩個月的整體聲量走勢，大致可劃分為三階段，分別是零星消息散播時期、聲量大爆發期以及聲量趨緩時期。起初媒體報導與網路討論零星，疫情消息未見明朗，也尚未得到社會關注，直到1/21台灣傳出首例確診，外界譁然，網路聲量爆棚，自此媒體大肆報導、網路也熱議各式疫情消息，進入第二階段聲量爆發期；1/24政府下令禁止出口口罩後，各方討論甚囂塵上，整體聲量攀升，許多名人紛紛公開發表立場，其中部分發言也引發網友撻伐，2/2「延後開學」的政策公佈後，防疫照顧假等相關議題受到熱烈討論，聲量再次攀升，另外，期間令網友擔憂「未全面禁止陸客、含港澳人士來台是否會成為防疫破口？」，在2/6公佈全面禁止陸客來台後，聲量趨緩，同時口罩實名制上路後，也稍稍緩和了大眾對口罩分配不公的情緒，進入聲量平緩階段；2/7則是因親子天下推出自學懶人包，吸引大批家長留言索取致聲量高峰，另外，同日吹哨者李文亮醫師逝世消息傳出，震驚各界，也引發議論，從圖中七日均線觀察，可發現目前對疫情消息的討論已逐漸趨緩。



開學延後 自主學習引關注



▲ 新冠肺炎疫情消息傳播趨勢氣泡圖

針對1/21聲量爆發後的四週來觀察其主要擴散路徑，第一週以討論區為聲量大本營，而後逐週轉移到YouTube與facebook，整體可以發現以PTT八卦版、各家新聞的粉絲頁或YouTube頻道是最熱門的管道。其中最特別的是，在2/10~2/16當週出現了「翻轉教育」的粉絲頁，代表在政府宣布「延後開學」的政策後，民眾也十分關心在家學習。



口罩、撤僑話題引關注 自學教材夯

名次	來源頻道	標題	聲量	分類/關鍵字
1	facebook粉絲團 > 翻轉教Flip-Education	#5天限時免費索取教材下載：專為老師家長打造的【圖解！武漢肺炎共學包】...	26,053	自學/共學教材分享
2	facebook粉絲團 > 黃越綏	這次武漢肺炎事件中，政府本欲派華航專機去接回滯留的台僑，但國台辦的態度一直採取已...	19,803	撤僑包機
3	facebook粉絲團 > Stand News 立場新聞	武漢肺炎疫情持續，香港確診個案增加到21宗，其中3宗相信是本地感染個案...	14,789	國外疫情相關
4	facebook粉絲團 > 蘇貞昌	台灣本來就是口罩進口國，過去生產加上進口的總量只能應付一般狀況。如今武漢肺炎爆發...	14,512	口罩議題
5	facebook粉絲團 > 未來Family	#英文 中文 數學 自然 綜合科線上自學懶人包#受武漢肺炎影響，2/25才開學...	12,090	自學/共學教材分享
6	facebook粉絲團 > Yahoo!奇摩新聞	你們怎麼看？#口罩#小S #武漢肺炎#YFB小S轉發口罩文怒批：不互相幫助...	11,961	口罩議題
7	Youtube觀看次數最多 > 所有	武漢肺炎：死亡個案上升武漢護士哭訴擔心 - BBC News中文	10,919	國外疫情相關
8	facebook粉絲團 > 自由時報	【武漢肺炎】第二批滯中台人暫緩返台台商哽咽：回家路好難...】大家都想早點回...	10,579	撤僑包機
9	facebook粉絲團 > TVBS 新聞	【滯留湖北台人家屬向蔡總統喊話LIVE】武漢肺炎疫情持續蔓延，目前仍有許多...	10,050	撤僑包機
10	facebook粉絲團 > Yahoo!奇摩新聞	「我要回家就好了，防疫的事不是我們的事。」#台商#武漢肺炎#新冠肺炎#...	9,957	撤僑包機、台商議題

▲ 新冠肺炎疫情熱門話題排行

武漢肺炎疫情話題以「撤僑包機」話題最為熱門，常與台商、陸配子女等國籍身分議題共同被討論，如在台商議題中，網友在「台商亦享國民權利」與「擔憂其成為防疫破口」有不同聲音，而陸配子女議題，則是在防疫工作與人道救援為不同出發點之下有各自主張。另外，從話題排行榜中也可發現「教材分享」引起相當大的迴響，一則「留言索取武漢肺炎共學包」免費提供教材的貼文引起兩萬多則迴響，可見老師與家長對於防疫觀念落實教育的重視。

口罩議題的部分，焦點則集中於國內的口罩分配、購置以及限制出口兩大話題，除了政治人物與藝人紛紛發表個人立場引起熱議之外，如「大家都去哪買口罩?」、「來談談政府政策與口罩禁止出口」、「健康的人不用戴口罩?」等也是熱門討論。最後，面對國外疫情與防疫措施不一，國人則是十分關注邊境管制政策。

進一步歸納熱門排行中的重點話題，
並帶您從網友留言文本中一窺各方立場。



熱議話題大搜查



「撤僑包機—台商返台」議題

- ⌚ 沒有人願意被當疫區病患排除在外，但任何在避免疫情擴大下，人人都要遵照遊戲規則來運作不是嗎
- ⌚ 不要太相信所有人都會做好自我管理 不亂趴趴走
- ⌚ 他們沒在台灣繳稅，回來浪費醫療，又增加醫護人員的辛苦

- ⌚ 如果是你在那邊，政府不讓你回來，你會怎麼說？也許可以試著從這樣的角度去理解
- ⌚ 有人願意協助讓他們在安全無慮下，能夠順利回來台灣，而協助者不管是大陸主席習近平，或任何大陸共產黨員高官，只是人道協助將他們帶回來而已，也是一件好事
- ⌚ 名單主導權應該在台辦，以目前的兩岸情勢，陸委會根本就使不上力（海基會應該也是），希望台辦提早一天給名單然後陸委會做必要的審核，感覺很可能變成奢望

從撤僑包機議題中區分幾個面向的討論，其一為協助武漢當地台商返台，此議題上，民眾多半在擔心台商自疫區返台可能影響防疫或衝擊醫療資源，另一方面也有民眾主張人道救援，應給予疫區台商包機援助。



「撤僑包機—陸配子女」議題

- ⌚ 這麼擔心孩子，為什麼父母不過去照顧自己的孩子？
- ⌚ 國內醫護能量有限 本該以國人優先
- ⌚ 本來就沒那麼爽的 想逃兵役又要享福利

- ⌚ 基於人道因素、地緣因素 應可適度允許陸配子女回台
- ⌚ 小孩不能選 爸媽選擇 結果小孩承擔
- ⌚ 台商、陸配與陸配子女有返台需求時，社會卻不見同理心，實在讓人不解

從撤僑包機延伸的「陸配子女入境」議題，引發各界熱議，此議題上，有部分網友認為應考慮人道主義關懷，而多半網友則支持應當衡量醫療量能，並以國人優先，行有餘力再助人。



「口罩實名制與限制出口」議題

- 👉 什麼是互相幫忙，台灣人要先自救，有錯嗎
- 👉 自己國內都買不到口罩了，還救別人。還是對她們來說自己的國人才是別人？
- 👉 怎麼做都會有人有意見，但相信這已經是政府能為人民做的最大公約數，實名制之後我們可以邊調整做法

- 👉 說的沒錯災難當前，大家應有同理心，同情心
- 👉 生命前面沒有種族膚色政治，只有救與不救
- 👉 蘇院長跟各位酸民們，連準副總統也開口了！準備好要去出征了嗎？拜託多點人性好嗎？
- 👉 一個再好的政策，實在都沒辦法應付不同的狀況。適時的了解不同單位的需求，除了醫療人員，服務業也是暴露在較危險的環境，需要更多配套措施才好。

疾病當前，威脅生命財產的感受強烈，因此當牽涉防疫物資議題，民眾情緒多半較激動，也相對容易引發對立。



「全面禁止陸客來台」議題

- 👉 但台商台幹等等是防疫漏洞啊，是不是要一起禁了呢？
- 👉 我覺得都要禁吧 非常時期只要接觸過就不要來台 不管是誰
- 👉 漏洞漸漸補起來了，加油加油

- 👉 小蔣政府造反啦 觀光業要餓死
- 👉 有必要限制全國的陸客? 全世界都沒有人這麼做了
- 👉 每個國家都有案例了 也不見他們禁止陸客

關於全面禁止(含暫緩)陸客來台政策，有網友直呼「是德政」，也有許多人擔心「台商才是隱憂」，此外，以經營陸客為主的觀光業者則苦不堪言，認為沒必要「全面」禁止陸客來台。



新冠肺炎影響追蹤



資料範圍：社群網站、討論區、部落格、新聞回文。

新冠肺炎來勢洶洶，亞洲疫情告急、全球拉緊報，各國政府紛紛祭出預防性與緊急防疫政策應對，而這不僅與民眾的日常生活與就學就業息息相關，更牽動了諸多企業、產業與經濟的層層面面，影響甚鉅。

在一般生活層面上，民眾除了關心防疫物資的取得，在就學就業方面，先前的「延後開學」政策也引發家長熱烈討論，而在企業、產業部分，則因主力陸客進不來以及國人擔憂外國疫情而避免出國，而使觀光旅遊業者受到極大的經濟打擊，接下來，將從兩層面挑選各一議題——「延後開學」與觀光旅遊業進一步分析。



延後開學 孩童照顧問題引熱議

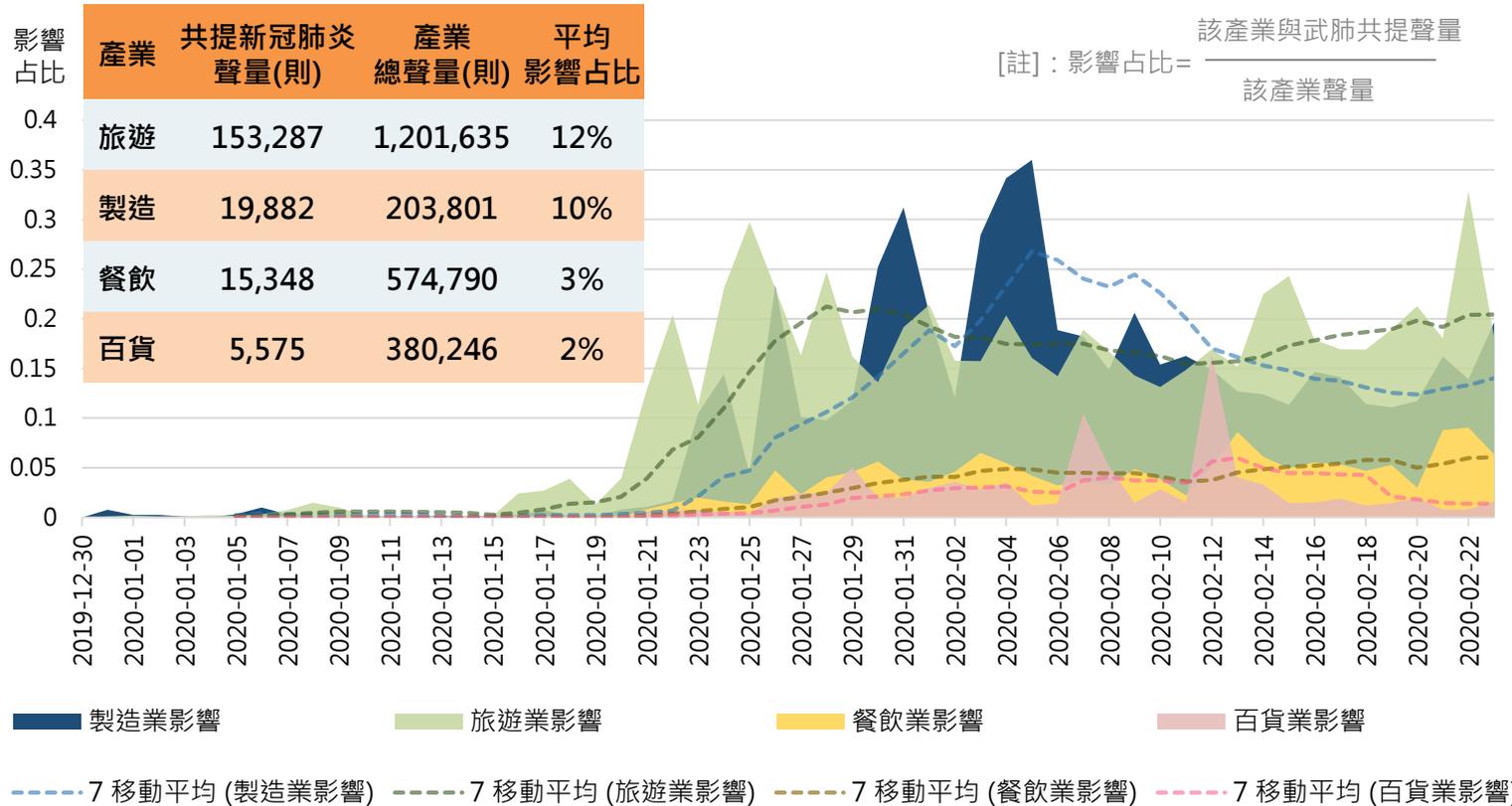


▲開學議題聲量趨勢圖

將開學議題劃分為8天一期觀察，其中「延後開學」議題掀起破三萬餘則的聲量，在所有議題當中最受注目，另外，在邊境管制政策與防疫物資上，則是持續都有受到關注與討論。



網友關注旅遊業、製造業影響



▲各產業影響占比趨勢圖

透過各產業提及武漢肺炎的聲量占比^[註]來分析各界影響。當中以旅遊業受到的衝擊最大，因相對貼近民眾生活，超過一成的討論會提到與疫情相關議題，格外受到關注與討論。

而肺炎疫情對製造業影響則是在年後爆發，隨著中國各城市紛紛宣布封城後，碰上年後封關、無工可用的窘境，停工議題於社群發酵，其中也不乏對製造業個股的討論，在2/5達到聲量高峰，甚至高出旅遊業近1倍，從聲量可看出在疫情衝擊下，製造業的反應是即時且劇烈的，而後因疫情持續、開工未定，整體占比略低於旅遊業。其餘在餐飲業與百貨的部分，可能因線上訂購、宅配與外送產業發達，且網友對於疫情影響外出消費的實質討論較少，從聲量來看受到影響的幅度相對小。

進一步看衝擊最大的旅遊業，在台灣首例境外移入確診出現，且各國紛紛出現確診與死亡案例後，出現許多「出國日期將屆，要如期出行或取消旅程」等相關討論；在2/14中央流行疫情指揮中心宣布日本旅遊警示調升為一級、新加坡二級後，許多網友表示仍在觀望疫情變化與防疫政策，特別是預訂赴日韓的民眾，多半表示在等待調高旅遊警示、拿回更高比例的退費以降低旅費損失；隨著亞洲各國疫情淪陷，在2/22疫情指揮中心宣布日本、南韓兩國旅遊疫情建議至第二級警示後，旅遊的相關討論更是來到近期高峰，下頁將從熱門關鍵字的變化來看，網友對旅遊業的討論在武漢肺炎爆發前後的變化。



疫情爆發 退改票成熱門關鍵字

2019/12/30~2020/01/20			2020/01/21~2020/02/23		
名次	關鍵字	詞頻分數	名次	關鍵字	詞頻分數
1	病例	423	1	確診	3,576 ↑2
2	sars	234	2	病例	2,958 ↓1
3	確診	204	3	航班	2,682
4	疾管署	169	4	旅客	2,544 ↑5
5	症狀	138	5	自由行	2,120
6	流感	131	6	旅行社	1,904
7	人傳人	122	7	機票	1,690
8	患者	118	8	澳門	1,492
9	旅客	104	9	衝擊	1,434
10	機場	92	10	sars	1,329 ↓8
11	非洲豬瘟	72	11	症狀	1,321 ↓6
12	重症	69	12	中國大陸	1,227
13	陸客	67	13	消費	1,115
14	中國	64	14	新加坡	1,035
15	沒事	63	15	患者	1,022 ↓7
16	新增	63	16	中國	1,002 ↓2
17	風險	62	17	退費	987
18	深圳	57	18	改票	976
19	支那	55	19	福建	975
20	海鮮市場	46	20	觀光局	966
21	中國政府	38	21	航線	931
22	武漢	35	22	來台	923
23	共產黨	32	23	菲律賓	916
24	可能性	28	24	賞櫻	893
25	衛生局	28	25	完整新聞	862
26	內政部	25	26	武漢	859 ↓4
27	外資	25	27	華航	849
28	軍團菌	24	28	新增	797 ↓12
29	國家	23	29	客服	760
30	莊人祥	22	30	流感	752 ↓24

▲旅遊業熱門關鍵字排行

接下來，以1/21為分界點，從網友熱議的旅遊業關鍵字，觀察在台灣出現首例確診前後，網友對旅遊業的討論內容是否有所變化。

首先，從詞頻數來看可發現，兩時期的討論聲量不僅有顯著的差異，「退費」、「改票」、「客服」等詞彙也上榜，其中因機票是旅程中較大筆的支出，因此**自由行**旅客多半關心「**機票**是否可**退費**或**改票**？」，而跟團旅客則關心「**旅行社**退費或延期辦法」，由此可窺見在疫情爆發後已掀起一波退票(費)潮。

當新冠肺炎在全球肆虐，歷經過SARS浩劫重生的台灣，政府應變快速，民眾重視防疫、居安思危，感謝全民團結以及政府與各界的努力，願我們能在風雨中守住這片美好的土地。

追蹤新冠狀病毒即時消息

免費訂閱疫情情報  每小時更新討論串



進入新冠肺炎長期防疫戰，新聞與社群資訊眾多，如何掌握即時疫情資訊？《OpView社群口碑資料庫》提供免費即時通知，彙整五萬個以上的頻道消息來源，幫助您掌握熱門消息！

- ✓ 即時掌握！每小時推送累計最多人討論的熱議文章！
- ✓ 涵蓋超過5萬個頻道！國內知名新聞、PTT、YouTube、Dcard 等熱門社群。
- ✓ 包含冠狀病毒四大主題：政策、疫情、醫療周邊商品與產業影響相關討論。
- ✓ 加入後不顯示訂閱者帳號，確保隱私性！

加入疫情消息即時通知



OpView放大鏡 觀測期間| 2020.02.17-2020.02.23
網友熱議文章大公開

Social Lab收錄每周各類熱議討論文章前十名，欲看[上周熱門排行榜請點我](#)。

新聞頻道 聲量探索排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	4,469	LINE TODAY > 生活	血友病童救命藥告罄 母急求：快發武漢包機
2	2,123	LINE TODAY > 國內	【疫情延燒】不要鬧了！居家檢疫個案跑去環島
3	1,758	LINE TODAY > 國際	中國外交部警告 耿爽：惡意抹黑攻擊中國必付出代價
4	1,743	LINE TODAY > 生活	今起藥局口罩量加倍！基層藥師罵翻
5	1,737	LINE TODAY > 國內	「台灣沒雪中送炭」名嘴：疫情傷最重的是兩岸
6	1,651	LINE TODAY > 國內	台商回國居家檢疫！曝14天「荒謬過程」
7	1,641	LINE TODAY > 國內	血友病童母喊藥不夠 陳時中：藥可以用到3/28
8	1,607	yahoo新聞 > 娛樂	台商父Call in 陳時中不滿「一定要辦」！
9	1,572	LINE TODAY > 生活	公布確診病患所在地？陳時中：徒增恐慌
10	1,547	LINE TODAY > 國內	蔡英文像慈禧太后？郝龍斌：我同意吳斯懷的看法！

Dcard 聲量探索排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	3,227	閒聊	致剛剛刪文的鍵條女
2	1,368	感情	我男友是別人的工具人
3	1,300	時事	討論罷韓連署衝破30萬！已過安全門檻最快6月投票
4	1,222	心情	怎麼生了這麼自私的女兒
5	1,192	感情	該不該配合家人讓我姊和她男友分手
6	1,122	追星	#集中討論IZ*ONE "FIESTA" 回歸🌸🌸🌸
7	1,104	閒聊	我是原po的朋友
8	1,066	感情	因為男友，我被周圍的人討厭了
9	954	武漢肺炎	台灣首例死亡，看看中國人怎麼看
10	874	感情	有人從小一直被告白的嗎？

PTT批踢踢 聲量探索排行榜(排除閒聊文、贈獎文、直播文)

排行	新增回文數	來源頻道	標題
1	1,574	Gossiping	[新聞]蔣萬安逼問24例在哪 陳時中：公布以後真
2	1,561	Gossiping	[新聞]前外交官：血友病童是中國國籍 親生父
3	1,505	Gossiping	Re: [問卦]你各位知道我現在很害怕恐慌嗎
4	1,501	Gossiping	[爆卦]陳時中回應柯文哲逐字稿
5	1,500	Gossiping	[問卦]有人跟我一樣 實名制後就沒買過口罩嗎
6	1,499	Gossiping	[新聞]柯文哲稱不知道案24在哪 陳時中晚間怒
7	1,498	Gossiping	[新聞]救命藥再告罄！血友病童母急了 籲盡快發
8	1,498	Gossiping	[爆卦]黃郁芬:柯市長請懸崖勒馬，不要幫馬英九擦屁股
9	1,497	Gossiping	Re: [新聞]救命藥再告罄！血友病童母急了 籲盡快發
10	1,493	Gossiping	Re: [問卦]截肢了怎麼辦？

Mobile01 聲量探索排行榜(排除贈獎文、閒聊文)

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	284	新聞與時事(生活娛樂)	修憲改成台灣國很難嗎？
2	209	軍事迷基地(生活娛樂)	台灣的軍力是空包彈？想強大就需回歸徵兵制！
3	194	閒聊與趣味(生活娛樂)	藥局真辛苦,老師放有薪假不能幫忙嗎？
4	193	魔女悄悄話(女性流行)	老公是gay
5	174	閒聊與趣味(生活娛樂)	唸佛經的功能？
6	170	新聞與時事(生活娛樂)	武漢肺炎》鑽石公主號包機18:50起飛載20台人回家了
7	170	新聞與時事(生活娛樂)	ebola01你知道羞恥是甚麼嗎
8	169	汽車消費經驗分享 (小惡魔的動力研究室)	為甚麼很多選隔熱紙都要選非常黑的呢？
9	166	Skoda (小惡魔的動力研究室)	Škoda Scala上市優惠83.9萬元起，標配完整駕駛輔助
10	166	Toyota (小惡魔的動力研究室)	RAV4折12萬買車及開箱

新增回文數：於觀測期間內所新增之回文留言數。

Facebook粉絲團 聲量探索排行榜(排除贈獎文)

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	15,815	噓！星聞	#噓短片沒有比較、沒有傷害這隻#笨哈馬上被...
2	15,341	靠北健身界	#靠北健身界27748我要靠北成吉思汗新莊館女更衣室！...
3	10,859	486先生	中配與前夫生的小孩不具台灣籍對吧，因為他是在中國的...
4	10,361	ETtoday新聞雲	蘇院長說：「絕對沒有亂」！！「如果口罩出口，現在連2...
5	9,769	噪咖	五月份那位先生根本是全裸啊啊啊#妞編#猛男#月曆...
6	9,384	加藤軍台灣粉絲團 2.0	你的好朋友
7	9,161	加藤軍台灣粉絲團 2.0	好問題，簡單的好問題
8	8,772	東森新聞	#丸子編：這個生活上邏輯...哪學的？粉衣女狠砸旅館房！...
9	8,232	完全娛樂 ShowBiz	好奇想問資深\玩粉\，請問#綠茶的強項是???? ...
10	8,196	台灣達人秀	牡羊！！大家怎麼看？🤔 #該編影片：紳士痞子x JNIF...

Facebook活動文 聲量探索排行榜

排名	新增回文數	來源頻道	標題
1	60,977	神魔之塔 Tower of Saviors	神魔之塔Tower of Saviors派獎活動又來囉！...
2	53,575	NVIDIA GeForce Taiwan	💖 GeForce RTX 2080 Ti電馭叛客2077特製版💖...
3	46,680	新假期JetSo	WhatsApp原來有不少隱藏的實用功能，包括錄音一鍵...
4	29,901	TR Box寶藏屋： 傘的專家、居的職人	要成功先發瘋頭腦簡單向前衝👊♀️準備好看今天a夢...
5	25,333	小三美日平價美妝	#日本瘋傳的和服測驗看出你的貴人在哪👉改變你2020年...

閒聊文：①特定頻道週期性發起之聊天性文章。②主文發文日期於觀測期前14天，網友仍持續回帖之長期性討論文章。
直播文：提供直播連結或相關資訊，並於該主文下討論影片內容。
贈獎文：發文者要求回覆文章、按讚、分享等，並提供特定回饋，誘發網友大量留言之文章

Youtube大熱門(排除贈獎文)

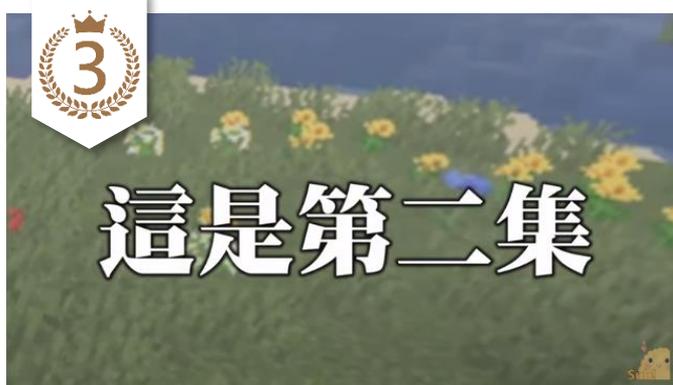
Social Lab收錄每周前十名Youtube熱門影片排行榜，欲看[更多熱門影片請點我](#)。



[【完整版上集】大陸網媒斷章取義扭曲內容公正討論嚴峻疫情站得住腳！少康戰情室20200218](#)



[酸民嗆說要殺我！約對方出來結果.. | 回應酸民 第六集 | 波特王](#)



[Minecraft 2男1女【同居生活♂】空島生存!!我們居然蓋了【泳池豪宅】!!第二集!!](#)



[萬里直奔升戰備美軍雙航母、神盾艦、戰斧飛彈大規模進駐台海周邊!?!【關鍵時刻】 20200220](#)



[【完整版上集】驚悚!童叟\收屍\：車裡還有很多屍體武漢疫情藏不住? TVBS戰情室決戰 新政局202002016](#)