

社會性問答網站投資理財問題內容分析
The Content analysis of Investment and
Finance Questions from Social Q&A Websites

葉乃禎

Yeh, Nai-Chen

輔仁大學圖書資訊學系研究生

黃元鶴

Huang, Yuan-Ho

輔仁大學圖書資訊學系副教授

大綱

壹、前言

- 一、研究背景與動機
- 二、研究問題

貳、文獻探討

- 一、投資理財行為相關研究
- 二、社會性問答網站相關研究

參、研究設計

- 一、研究方法
- 二、研究場域與對象
- 三、資料搜集
- 四、研究實施

肆、研究結果

- 一、投資理財者提問之問題主題
- 二、投資理財者提問之問題類型
- 三、投資理財問題階段

伍、結論與建議

- 一、結論
- 二、未來研究建議

壹、前言

- 人們為成功致富，規劃合適自己的投資理財計劃，已是人人面臨的重要議題。
- 透過「投資理財」可快速累積財富。
 - 選擇合適的投資理財工具，可達成投資理財目標，然而投資理財商品趨向多元化，民眾需投入更多時間蒐集資訊以瞭解投資理財商品。
- 於投資理財決策的過程中，資訊為投資理財成敗的關鍵，為將投資風險降到最低，投資前應先蒐集各方面的資訊，但民眾對於理財工具訊息掌握的情形感到不足。
 - 投資理財資訊之需求值得探討。

- 投資理財者蒐集投資理財資訊之來源及管道。
 - 電視、報紙、朋友親人、雜誌與網際網路
- 目前較少由網際網路探討投資理財者資訊需求之議題，本研究擬從此角度發掘投資理財者之資訊需求，以瞭解其於網路尋求投資理財資訊時之特徵。
- 本研究以「Yahoo!奇摩知識+」的提問資料為研究資料，分析其提問主題、問題類型與提問階段，以瞭解發問者當時隱含的需求。

本研究探討之研究問題如下：

一、投資理財問題主題為何？

二、投資理財問題類型為何？

三、投資理財問題，可區分為哪些階段呢？

貳、文獻探討

(一)投資理財資訊需求

- 財務資訊
- 財經新聞
- 產業動態分析資訊
- 金融研究報告
- 投資理財商品資訊
- 專業投資建議與分析
- 理財試算資訊

(二)投資理財資訊管道

- 電視
- 報紙
- 朋友親人
- 雜誌
- 網際網路

(一)社會性問答網站問題類型

- Harper, Moy, and Konstan(2009)
 - 資訊型、交談型
- Harper, Weinberg, Logie, and Konstan(2010)
 - 建議型、確認型、認同型、質量型、指示型、事實型
- Choi, Kitzie, and Shah(2012)
 - 資訊尋求型、建議尋求型、意見尋求型、非資訊尋求型

(二) 資訊需求特徵

- 優先以「提出疑問」的方式來表達資訊需求。
- 提問者提問醫療保健相關問題以「尋求解釋」因素為最高；提問者伴隨的情感，以「迷惑/疑惑」為最多。
- 失智老年人家屬照顧者最常出現的提問問題類型為「事實型」；其資訊需求特質包括「階段性、複雜性、重疊性、交替性、個別化、多重構面與層次性、受情感影響」。

參、研究設計

- 本研究期能從社會性問答網站「Yahoo!奇摩知識+」之問答資料，分析其問題類型與問題特徵，故以內容分析法為研究方法。

- 本研究場域為「Yahoo!奇摩知識+」。
- 本研究對象為2014年4月至6月Yahoo!奇摩知識+「商業金融」類中「儲蓄」、「股票」、「保險」、「房地產」此四項類別之提問資料。

- 本研究以系統性抽樣的方式，於2014年4月至6月之提問資料中，總計抽取800筆研究樣本：
 - 各於「儲蓄」、「股票」、「保險」、「房地產」每個類別的提問資料中，各以系統性抽樣方式，每10筆選1筆，各抽取200筆，共計800筆提問資料為研究樣本。

(一)投資理財問題類型分析方式

- 投資與理財者面臨之問題類型，本研究分析參考Harper, Weinberg, Logie, and Konstan(2010)提出之六類社會性問答網站問題類型：
 - 建議型：提問意圖為產生一個新的或專門的解決方法或答案，提問者希望可以得到未來行動的指引。
 - 確認型：提問意圖為針對某一議題進行討論。
 - 認同型：提問意圖為瞭解他人對某一議題的主觀想法或意見。
 - 品質型：提問意圖為瞭解他人對某一議題的客觀評論。
 - 指示型：提問意圖為尋求問題已有的解決方案或答案，提問者希望有學習步驟或策略來解決問題。
 - 事實型：提問意圖為尋求一個客觀或經驗的答案，如現有的資訊、資料或知識。

(二) 問題階段分析方式

- 本研究將問題階段分為「投資理財之資訊釐清期」、「投資理財之評估期」與「投資理財之決策期」三階段來分析。

肆、研究結果

(一) 「儲蓄」問題主題分析

- 最常提出的問題主題為「投資理財」(26.5%)，其次為「臺幣存款」(16.5%)，再次為「存簿帳戶」(15.0%)問題。
- 投資理財者尋求的前三項資訊為「投資理財規劃建議」(18.5%)、「存款利率計算/試算」(9.5%)與「開戶資訊」(8.5%)。
 - 推測投資理財者在儲蓄方面較需要管理金錢的相關知識與資訊。

(二) 「股票」問題主題分析

- 最常提出的前二項問題主題為「股票分析」(41.0%)與「股票投資」(35.5%)問題。
- 「個股未來走勢」(25.5%)與「股票買進、賣出或續抱建議」(25.0%)為投資理財者投資股票時，優先需要的前二項資訊。
 - 進行股票投資時，為選擇投資能獲利的股票，投資理財者對個股未來趨勢的資訊有較多的需求。
 - 慎選股票的買賣時機，可有效增加獲利、減少損失，因此，股票買賣或續抱的相關建議，對投資理財者亦為重要。

(三) 「保險」問題主題分析

- 「保險商品」(51.5%)、「保險規劃建議」(29.5%)與「保險金給付與理賠」(24.0%)此三項主題為最常提出之問題主題。
- 「保險規劃建議」(30%)、「保單條款資訊」(23%)與「保險金給付與理賠內容」(18%)為投資理財者進行保險規劃時，較需要的前三項資訊。
 - 為了幫自己與家人買到足夠的保障，投資理財者對保險規劃的建議有較高的需求。
 - 投資理財者在購買保險商品前於社會性問答網站提出疑問，表示社會性問答網站為蒐集購買前相關資訊的管道之一。

(四) 「房地產」問題主題分析

- 「購買房地產」(51.5%)與「房地產價格」(21.0%)問題為最常提出的前二項問題主題。
- 「房地產銷售資訊」(20.5%)與「房地產行情資訊」(17.5%)為房地產類別中，投資理財者較需要的前二項資訊。
 - 除了透過仲介公司、仲介網路平台、報紙廣告與售屋紅單等管道尋求房地產銷售資訊，投資理財者亦會透過社會性問答網站，說明其購屋條件，尋求符合其條件的賣家連絡，以增加取得房地產銷售資訊的機會。

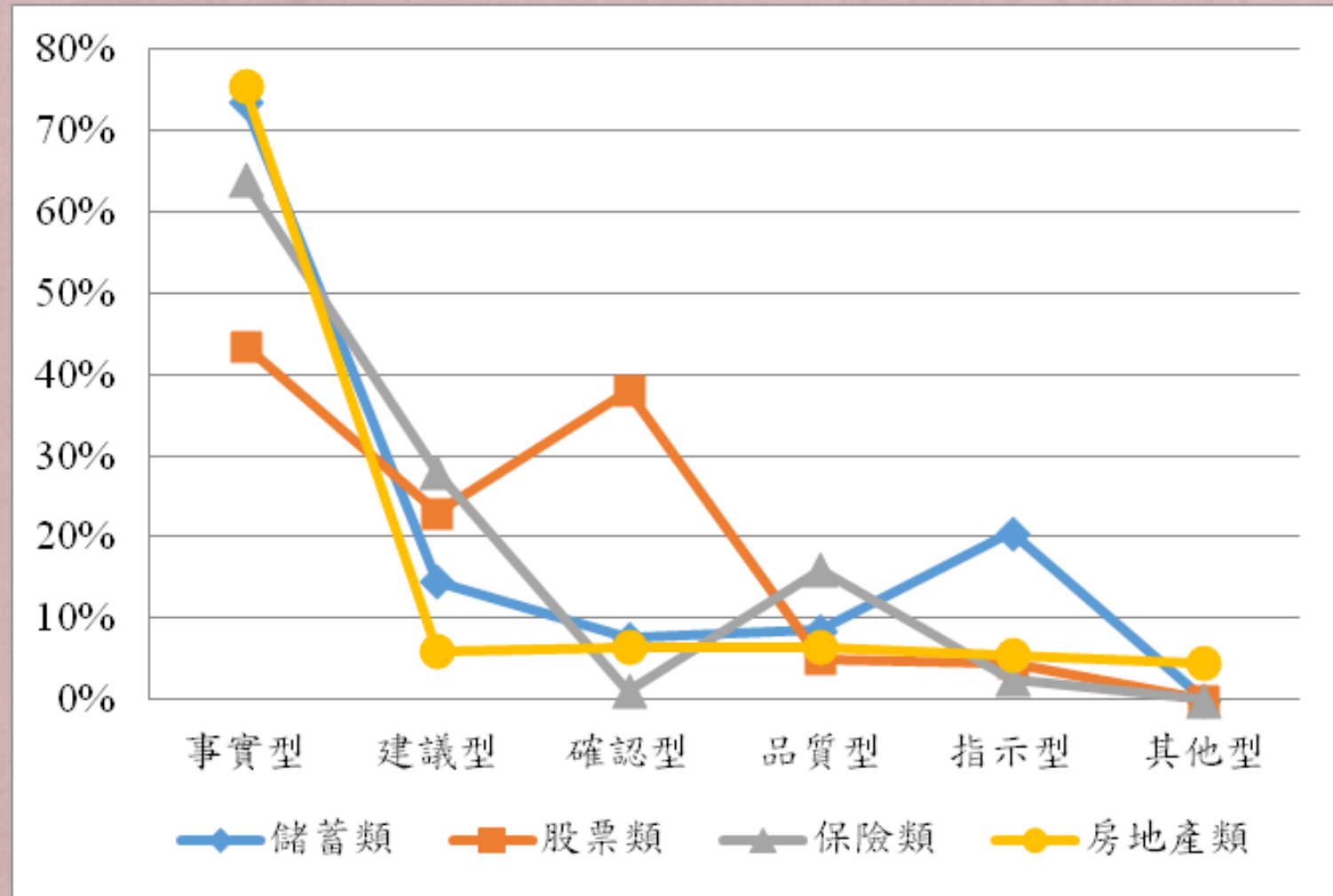
- 投資理財者提出的問題類型以「事實型」問題為最多(64%)，其次依序為「建議型」問題(18%)、「確認型」問題(13%)、「品質型」問題(9%)、「指示型」問題(8%)、「其他型」問題(1%)，未出現「認同型」問題。
 - 較不需要他人對某事物的偏好或喜好資訊。
 - 較需要現有的資訊、資料或知識解決其面臨之問題，亦需要他人提供解決面臨問題之方法、答案或計畫，或是透過他人針對某一議題的討論，從中獲得資訊，以滿足自身的資訊需求。

肆、研究結果

一、投資理財者提問之問題主題

二、投資理財者提問之問題類型

三、投資理財問題階段



各知識類別出現之問題類型比例

- 資訊釐清期

- 投資理財者開始意識自己有投資理財的需求，並對投資理財議題產生疑問，故開始著手蒐集投資理財相關資訊，以完成未來的投資理財計劃。

- 評估期

- 投資理財者於規劃投資理財計劃時，面對欲投資之投資理財商品，開始評估何種投資理財商品或方式能獲得較高的投資報酬率。

- 決策期

- 投資理財者評估欲投資之投資理財商品後，開始執行投資理財計劃，投資理財者購買投資理財商品的過程中，以及購買投資理財商品之後，皆有可能面臨疑問。

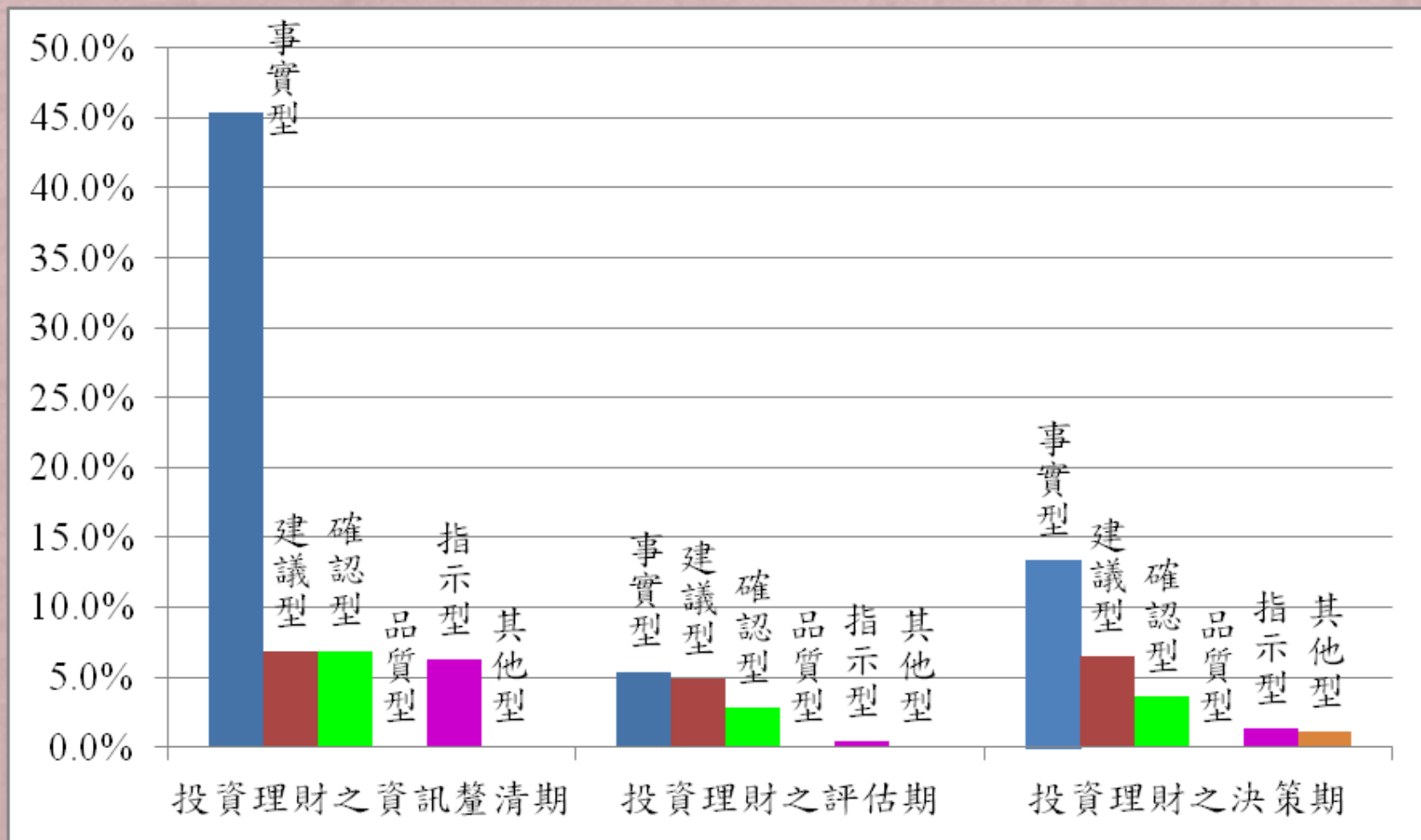
- 以「投資理財之資訊釐清期」為最多，其次為「投資理財之決策期」，再者為「投資理財之評估期」。
 - 投資理財者開始接觸投資理財的議題時，最容易面臨問題。
 - 部份投資理財者於購買投資理財商品的過程，或購買投資理財商品後面臨疑問時，無法即時與專業的投資理財人員連繫，故於具有即問即答特性的社會性問答網站提出疑問。
 - 在評估某項投資理財商品是否值得投資的階段，會較謹慎，可能會詢問專業投資理財人員的意見，故於評估期階段在社會性問答網站提問的比例較少。

肆、研究結果

一、投資理財者提問之問題主題

二、投資理財者提問之問題類型

三、投資理財問題階段



問題類型於各問題階段分布之比例圖

伍、結論與建議

(一)投資理財者面臨之問題主題會依投資理財產品之不同而產生不同類別之問題主題，社會性問答網站為投資理財者進行投資理財規劃前，收集相關資訊的管道之一

- 儲蓄類別—投資理財規劃建議
- 股票類別—個股未來走勢
- 保險類別—保險規劃
- 房地產類別—房地產銷售資訊
- 首要問題主題，均為投資理財者在進行投資理財行動前而提出的疑問，表示社會性問答網站為投資理財者進行投資理財規劃前，收集相關資訊的管道之一

(二)投資理財問題類型有「事實型」、「建議型」、「確認型」、「品質型」、「指示型」與「其他型」六類，以「事實型」問題為居多

- 投資理財者需要的資訊種類包括客觀的資訊、客觀的評論、主觀的經驗分享、未來行動的建議以及解決問題的指引。
- 整體而言，投資理財者提出次數前三多的問題類型為事實型、建議型與確認型，表示客觀的資訊、未來行動的建議與主觀的經驗分享，為投資理財者較需要的資訊種類。

- (三)投資理財問題階段分為「投資理財之資訊釐清期」、「投資理財之評估期」與「投資理財之決策期」三階段
- 以「投資理財之資訊釐清期」佔最多，其次為「投資理財之決策期」，再者為「投資理財之評估期」，表示投資理財者剛開始接觸投資理財的議題時，最容易面臨問題。
 - 而於三個問題階段中，均以尋求「事實型」資訊為最多。

(一)投資理財種類多樣，針對單一投資理財種類做為研究 樣本

- 本研究分析儲蓄、股票、保險、房地產，各200筆之提問資料，各種類研究樣本偏少，以致於無法針對某一投資理財種類進行詳盡之分析。
- 建議未來僅選定某一投資理財種類為研究範圍，可以更加瞭解該投資理財種類之資訊需求。

(二)以深度訪談法，探索投資理財者之問題情境與驗證投資理財階段

- 本研究以內容分析法於奇摩知識+探究投資理財之資訊需求，無法對投資理財者提出的問題情境與其所在的投資理財階段進行深入的瞭解。
- 未來研究可以使用深度訪談法對提問者進行訪談，詢問其面臨問題時之問題情境以及投資理財階段。

謝 謝 聆 聽