

# 國立教育廣播電臺處理 103 年第 4 季處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 103 年第 4 季（10 月 1 日至 12 月 31 日）所填列聽眾服務紀錄表共 61 件，詳如後附件。

## 貳、資料分析

### 一、聽眾分布地區：

地 區	件數	比例(%)
北部（包括台北、基隆、桃園等縣市）	5	8.2%
中部（包括台中、南投、彰化等縣市）	0	0%
南部（包括台南、高雄、屏東等縣市）	1	1.64%
東部（包括台東、花蓮縣市）	0	0%
大陸地區	0	0%
其他（未留收聽所在地）	55	90.16%
合 計	61	100%

### 二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
親訪	1	1.64%
電話	1	1.64%
e-mail	59	96.72%
合 計	61	100%

### 三、反映內容類別：

類 別	件 數	占總件數 比例	說 明	件數	占類別比例
			內容摘要		
節 目 類	17	27.87%	詢問有無國中國文課程、推廣金融教育節目	2	11.76%
			建議 English follow me 節目時段能往前調整或增加重播時間	1	5.89%
			建議節目不要停播或反映節目內容問題	5	29.42%
			詢問是否會製播新的韓語、西語課程	2	11.76%
			詢問教師收聽廣播節目取得時數活動是否不辦了	1	5.89%
			詢問日語、俄語老師聯絡方式	2	11.76%
			詢問 English follow me 為什麼沒有教材、建議提供開心學德語供下載	2	11.76%
			其他：建請適時地在節目插播廣告預告哪些節目要汰換、何處可收聽教育好夥伴節目，及欲推薦新竹市立大庄國小六年丁班陳鳳如小姐上節目分享	2	11.76%
			小 計	17	100%

新聞類	3	4.92%	詢問雙語新聞問題	2	66.67%
			艾爾教育雲端學習公司希望引用本臺新聞內容	1	33.33%
			小計	1	100%
工程類	0	0%	無聽友反映意見	0	0%
			小計	0	0%
網頁服務類	25	40.98%	詢問 English to go 有沒有 MP3、空大課程、星光樂河片頭沒有錄到，請補上、11/27 空大教學節目前的空大橋不見了，請修復	5	20%
			詢問智慧型手機如何使用線上收聽功能、典藏 app 是否有改版	2	8%
			詢問典藏資料庫相關問題	8	32%
			詢問如何線上收聽、如何下載音檔及文字檔	10	40%
			小計	25	100%
公共服務類	16	26.23%	索取教學節目教材、補充教材或詢問如何取得教材講義、出版書局資訊等	14	87.5%
			建議第 11 屆金聲獎得獎作品能置於網上供收聽、詢問今年度是否還有聽友會可報名	2	12.5%
			小計	16	100%
合計	61	100%		61	100%

#### 四、反映意見特性：

特性別	件數	占總件數比例	說明		
			內容摘要	件數	占特性別比例
查詢性	45	73.77%	查詢節目相關資訊	11	24.45%
			查詢新聞相關資訊	2	4.44%
			查詢網頁服務相關資訊	17	37.78%
			查詢公共服務相關資訊	15	33.33%
			小計	45	100%
建議性	6	9.84%	節目類	3	50%
			網頁服務類	2	33.33%
			公共服務類	1	16.67%
			小計	6	100%
抱怨性	10	16.39%	新聞類	1	10%
			節目類	3	30%
			網頁服務類	6	60%
			小計	10	100%
合計	61	100%	合計	61	100%

參、各單位處理件數：備註欄【-】表示處理速度比上一季慢，【+】表示處理速度較快。

單位	件數	占總件數百分比	處理天數	平均天數	103年第3季平均處理天數	與上季比較
節目組	29	47.54%	110	3.79	3.2	-0.59
新聞組	3	4.92%	8	2.67	2.3	-0.37
數位資訊組	11	18.03%	33	3	3.2	+0.2
推廣組	18	29.51%	30	1.67	1.3	-0.37
彰化分臺	-	-	-	-	3	-
合計	61	100%	181	2.96	2.8	-0.16

#### 肆、結論：

綜合以上各項資料，分析如下

- 一、 本季聽眾意見反映總件數為 61 件，聽眾分布地區，以其他地區（未留收聽所在地）最高占總件數 90.16%；北部地區占總件數 8.2%居次，第三則是南部地區占總件數 1.64%。
- 二、 本季聽眾反映途徑以 e-mail 為多數，親訪、電話反映各 1 件。

- 三、 本季反映內容以網頁服務類最多，占總件數 40.98%，其中以詢問如何線上收聽、如何下載音檔及文字檔為多數，其次為詢問典藏資料庫相關問題。另以節目類居次，占總件數 27.87%，其中以建議節目不要停播或反映節目內容問題為多數，其次為詢問有無國中國文課程、推廣金融教育節目、是否會製播新的韓語、西語課程，詢問 English follow me 為什麼沒有教材、建議提供開心學德語供下載等事項。
- 四、 本季反映意見特性以查詢性質最多，占總件數比例 73.77%，抱怨性質占 16.39%居次。反映內容包含空大片頭、星光樂河片頭沒有錄到，向日葵音樂秀為何停播、週末觀點節目內容偏頗不中立、雙語新聞 mp3 檔無法連結收聽、典藏資料庫中柯明良老師的「生活日語」課程未修復、「生活西語一」1-49 無法下載聲音檔。
- 五、 本季聽眾意見反映之處理時間，平均每一件處理天數為 2.96 天，處理進度稍落後 103 年預定目標(2.5 日)。