

# 國立教育廣播電臺處理 103 年第 3 季處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 103 年第 3 季（7 月 1 日至 9 月 30 日）所填列聽眾服務紀錄表共 43 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）	1	2.3%
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）	0	0%
東部（包括台東、花蓮縣市）	0	0%
大陸地區	2	4.6%
其他（未留收聽所在地）	40	93.1%
合 計	43	100%

### 二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
信件	0	0%
電話	0	0%
e-mail	43	100%
合 計	55	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	9	20.93%	詢問節目內容及節目中介紹資訊	3	33.4%
			臺北總臺 Fm 這次節目改版是否因為經費不足，所以將 02-04 的節目大幅改成重播	1	11.1%
			向日葵音樂 show 怎麼沒有了？	1	11.1%
			詢問是否會製播高級印尼語課程；德文、日文下次新課會在何時開課	2	22.2%
			詢問齊斌詞彙英語通基礎篇會背了是否就可以了	1	11.1%
			教室裡的春天邀請的來賓曾校長言論嚴重混淆視聽	1	11.1%
			小 計	9	100%
新 聞 類	1	2.33%	8/29 電臺記者報導內容應更專業，並實事求是	1	100%
				小 計	1

工程類	0	0%	無聽友反映意見	0	0%
			小計	0	0%
網頁服務類	25	58.14%	節目線上收聽系統 7/31-8/1 無法聽	1	4%
			反映網頁內容相關問題（有聲資料下載中德文連結有誤、建議 BBCnews 能增加字幕、教育電臺網頁 logo 點了無法回到首頁，無法連結、想收聽歷屆金聲獎作品，但網站上的連結無法使用）	4	16%
			詢問手機、平板收聽功能	3	12%
			詢問典藏資料庫相關問題	14	56%
			詢問如何下載音檔及文字檔	3	12%
			小計	25	100%
公共服務類	8	18.6%	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	8	100%
			小計	8	100%
合計	43	100%		43	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	23	53.49%	查詢節目相關資訊	9	39.13%
			查詢網頁服務相關資訊	6	26.09%
			查詢公共服務相關資訊	8	34.78%
			小 計	23	100%
建議性	2	4.65%	網頁服務類	2	100%
			小 計	2	100%
抱怨性	18	41.86%	新聞類	1	5.55%
			網頁服務類	17	94.45%
			小 計	18	100%
合 計	43	100%	合 計		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 2 季平均 處理天數	與上季比較
節目組	15	34.88%	48	3.2	2.23	-0.97
新聞組	3	6.98%	7	2.3	2	-0.3
數位資訊組	18	41.86%	58	3.2	2.5	-0.7
推廣組	6	13.95%	8	1.3	1.47	+0.17
彰化分臺	1	2.33%	3	3	-	-
高雄分臺	-	-	-	-	2.5	-
合 計	43	100%	124	2.8	1.98	-0.82

#### 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 43 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 93.1%；大陸地區占總件數 4.6%居次，第三則是北部地區占總件數 2.3%。
- 二、 本季聽眾反映途徑皆以 e-mail 方式為之。
- 三、 本季反映內容以網頁服務類最多，占總件數 58.14%，其中以詢問典藏資料庫相關問題為多數，其次為反映網頁內容相關問題。另以節目類居次，占總件數 20.93%，其中以詢問節目內容及節目中介紹資訊為多數，其次

為詢問增開教學節目事宜（例如：是否會製播高級印尼語課程；德文、日文下次新課會在何時開課）。

- 四、 本季反映意見特性以查詢性質最多，占總件數比例 53.49%，抱怨性質占 41.86% 居次。反映內容包含典藏資料庫何時可修復、音檔有缺請補上、網頁連結有誤、節目線上收聽無法聽等。
- 五、 本季聽眾意見反映之處理時間，平均每一件處理天數為 2.8 天，處理進度稍落後 103 年預定目標(2.5 日)。