

# 國立教育廣播電臺處理 103 年第 2 季處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 103 年第 2 季（4 月 1 日至 6 月 30 日）所填列聽眾服務紀錄表共 55 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）	2	3.65%
中部（包括台中、南投、彰化等縣市）	3	5.45%
南部（包括台南、高雄、屏東等縣市）	4	7.28%
東部（包括台東、花蓮縣市）	3	5.45%
大陸地區	3	5.45%
其他（未留收聽所在地）	40	72.72%
合 計	55	100%

二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
信件	0	0%
電話	1	1.82%
e-mail	54	98.18%
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	20	36.36%	詢問節目內容及節目中介紹資訊	5	25%
			詢問節目播出時段、何時重播	4	20%
			反映節目內容問題（今年的節目和以往不同，還邀請立委來上節目，另外也在節目中講怪笑話，不符合電臺形象）	2	10%
			詢問未來是否會製播新的阿拉伯語教學，另阿語書法臨摹批改是否因節目停播而不再提供服務	1	5%
			詢問印語老師聯繫方式	1	5%
			詢問 English follow me 節目除了可線上收聽，可否下載或有 cd、mp3 可購買。索取特別的愛、花 young 星空下、career 好 young、生活報報的節目音檔。	7	35%
			小 計	20	100%

新聞類	0	0%	無聽友意見反映	0	0%
			小計	0	0%
工程類	2	3.64%	AM1494 於南投地區無法收聽	1	50%
			澎湖 FM105.3 收聽會有要雜訊	1	50%
			小計	2	100%
網頁服務類	22	40%	網站右上角 logo 連結是個空白網站	1	4.55%
			節目線上收聽無 5/18 晚上八點的空大教學節目聲音檔，請幫忙修復並補上	1	4.55%
			詢問典藏資料庫相關問題	14	63.63%
			詢問如何線上收聽，如何下載文字檔及音檔	5	22.72%
			詢問如何將 media player 調回預設	1	4.55%
			小計	22	100%
公共服務類	11	20%	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	4	36.36%
			活動詢問	2	18.18%
			提雙方合作案	1	9.1%
			詢問如何至電臺擔任節目志工、至公營電臺服務需要什麼國家考試？如何準備？詢問在職進修研究所的學位拿到後薪水是否會升？詢問電臺可否提開有關花蓮地區國小裁併校的資料、有多少間裁併校、哪一地區較嚴重。	4	36.36%
			小計	11	100%
合計	55	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	34	61.82%	查詢節目相關資訊	20	58.82%
			查詢網頁服務相關資訊	5	14.71%
			查詢工程相關資訊	1	2.94%
			查詢公共服務相關資訊	8	23.53%
			小計	34	100%
建議性	1	1.81%	節目類	1	100%
			小計	1	100%
抱怨性	20	36.37%	工程類	1	5%
			節目類	3	15%
			網頁服務類	15	75%
			公共服務類	1	5%
			小計	20	100%
合計	55	100%	合計	55	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1季平均處理天數	與上季比較
節目組	13	23.64%	29	2.23	2.48	+0.25
新聞組	3	5.45%	6	2	1.63	-0.37
數位資訊組	14	25.45%	35	2.5	2.33	-0.17
推廣組	23	41.82%	34	1.47	1.53	+0.06
高雄分臺	2	3.64%	5	2.5	1.67	-0.83
合計	55	100%	109	1.98	2.06	+0.08

## 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 55 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 72.72%；南部地區占總件數 7.28%居次，第三則是中部、東部及大陸地區各占總件數 5.45%。
- 二、 本季聽眾反映途徑以 e-mail 方式為多數，占總件數 98.18%。
- 三、 本季反映內容以網頁服務類最多，占總件數 40%，其中以詢問典藏資料庫相關問題為多數，其次為詢問如何線上收聽、如何下載文字檔與音檔。另以節目類居次，占總件數 36.36%，其中以詢問如何取得節目音檔為多數（例如：English follow me 節目除了線上收聽，可否下載或有 CD、mp3 可購買。索取特別的愛、花 young 星空下、career 好 young、生活報報的節目音檔）。
- 四、 本季反映意見特性以查詢性質最多，占總件數比例 61.82%，抱怨性質占 36.37%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、AM1494 於南投地區無法收聽等。
- 五、 本季聽眾意見反映之處理時間，平均每一件處理天數為 1.98 天，處理進度符合 103 年預定目標(2.5 日)。