

國立教育廣播電臺處理 104 年處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 104 年（1 月 1 日至 12 月 31 日）所填列聽眾服務紀錄表共 118 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）	14	11.86%
中部（包括台中、南投、彰化等縣市）	5	4.24%
南部（包括台南、高雄、屏東等縣市）	6	5.08%
東部（包括台東、花蓮縣市）	0	0%
大陸地區、日本	5	4.24%
其他（未留收聽所在地）	88	74.58%
合 計	118	100%

二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
親訪	1	0.85%
電話	10	8.47%
傳真	0	0%
信函	4	3.39%
e-mail	103	87.29%
合 計	118	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	28	23.73%	詢問節目介紹內容及歌曲	4	14.29%
			詢問大學之道播出時間	1	3.57%
			反映節目討論議題及言論有不妥之處	3	10.72%
			空大隋唐史有錯漏	1	3.57%
			建議 English follow me、雙語新聞、MagicEnglish 節目恢復播出	3	10.72%
			建議製播生活西語二、Festival3 教學課程	2	7.14%
			恢復晚安故事屋播出時段	3	10.72%

			恢復銀髮新視界節目播出時段	1	3.57%
			建議音樂瘋一點、時光徒步區、向日葵音樂 show 節目能恢復在 FM 時段播出	1	3.57%
			查詢開心學德語二 58-62 講的歌曲名稱	1	3.57%
			時光下午茶主持人談到有關旅行社剝削不當言論	1	3.57%
			性別平等 easy go 節目很好，請繼續支持此優質節目	3	10.72%
			電臺節目做的很好，不需做質化調查	1	3.57%
			Tim 和 BaoBao 想至電臺分享內容，可否安排全英文的廣播專訪	1	3.57%
			希望能宣傳「讓思想起飛」此書供免費索取	1	3.57%
			建議不要播流行歌曲，只播古典樂、輕音樂、純音樂或民謠	1	3.57%
			小 計	28	100%
新聞類	2	1.69%	詢問 104 年為何無製播雙語新聞	2	100%
			小 計	2	100%
工程類	4	3.39%	反映位於台北市 AM1494 收聽不到	1	25%
			反映大台北地區 FM 收聽不到	3	75%
			小 計	4	100%
網頁服務類	68	57.63%	詢問無法線上收聽問題	13	19.12%
			詢問新官網使用問題	10	14.71%
			對於有聲資料下載網頁移除之抱怨	2	2.94%
			詢問網頁音檔異常	10	14.71%
			詢問手機安裝使用 APP 相關問題	7	10.29%
			詢問典藏資料庫	21	30.88%
			詢問早期節目音檔、有聲資料下載項下音檔、個人電腦使用問題、建議新舊官網並存以便使用	5	7.35%
			小 計	68	100%
公共服務類	16	13.56%	詢問語言教材相關問題	9	56.25%
			詢問如何成為電臺主持人	2	12.5%
			詢問教師聽廣播研習時數	1	6.25%
			索取聽友證 (QSL 卡)	2	12.5%

			詢問參訪錄音可時可於網上收聽	1	6.25%
			詢問法語語法問題	1	6.25%
			小 計	16	100%
合 計	118	100%			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	53	44.92%	查詢節目相關資訊	15	28.3%
			查詢新聞相關資訊	2	3.77%
			查詢網頁服務相關資訊	21	39.62%
			查詢公共服務相關資訊	15	28.3%
			小 計	53	100%
鼓勵性	4	3.39%	查詢節目相關資訊	3	75%
			查詢公共服務相關資訊	1	25%
			小 計	4	100%
建議性	17	14.41%	查詢節目相關資訊	5	29.41%
			查詢網頁服務相關資訊	12	70.59%
			小 計	17	100%
抱怨性	44	37.29%	工程類	4	9.09%
			節目類	8	18.18%
			網頁服務類	32	72.73%
			小 計	44	100%
合 計	118	100%	合 計	118	100%

五、 每月統計表：

月份 特性別 件數	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月	合 計
查詢性	12	5	5	7	7	6	1	1	2	1	5	1	53
鼓勵性	0	0	0	0	0	0	3	0	0	1	0	0	4
建議性	5	0	0	1	1	4	4	1	0	0	0	1	17

抱怨性	5	2	4	5	4	6	5	4	3	2	3	1	44
小計	22	7	9	13	12	16	13	6	5	4	8	3	118

六、過去三年反映件數：

年份	件數	處理天數	平均天數
103年	232	568	2.45
102年	282	534	1.89
101年	305	596	1.95

參、各單位處理件數：

單位	件數	占總件數百分比	處理天數	平均天數
節目組	41	34.75%	150	3.66
新聞組	10	8.47%	23	2.3
工程組	4	3.39%	5	1.25
數位資訊組	40	33.9%	125	3.13
推廣組	19	16.1%	36	1.89
彰化分臺	2	1.69%	4	2
臺東分臺	2	1.69%	12	6
合計	118	100%	355	3.01

肆、結論：

綜合以上各項資料，分析如下

- 一、本年聽眾意見反映總件數為 118 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 74.58%；北部地區占總件數 11.86%居次，第三則是南部地區占總件數 5.08%。
- 二、本年聽眾反映途徑以 e-mail 為多數占 87.29%，其次為電話占 8.47%與信函占 3.39%。
- 三、本年反映內容以網頁服務類最多，占總件數 57.63%，其中以典藏資料庫資料多數，例如：English follow me 節目沒有了，是否能提供在網路上收聽過去一年的節目、某節目某集數無法下載或找不到資料、典藏資料庫離開該網頁無法收聽、建議某些老師加開新課程、教學節目增置等；另以節目類居次，占總數 23.73%，其中以詢問節目介紹內容及節目歌曲為多數。

- 四、 本年反映意見特性以查詢性質最多，占總件數比例 44.92%，抱怨性質占 37.29% 居次。反映內容包括某些節目調整時間造成收聽不便、某些節目內容言論不妥或未經查證、收聽雜訊或音質不佳、網路收聽或 APP 收聽問題、網站使用不易等。
- 五、 本年其中以 1 月、4 月、5 月、6 月、7 月等月份為較多反映之月份，其中 1 月份以反映內容為節目時段變動之相關問題為多數，4、5 月份以 google chrome 於舊官網無法線上收聽及反映節目內容為多，6、7 月份則以反映典藏資料庫內容闕漏、資料下載問題及舊官網無法開啟、新官網不易使用為多數。
- 六、 比較過去三年聽眾反映案件數，顯示每年反映總件數有逐年下降的趨勢；惟處理天數則依是否授權分層負責的處理方式而有差異。
- 七、 本年聽眾意見反映之處理時間，平均每件處理天數為 3.01 天。