

國立教育廣播電臺處理 105 年第一季處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 105 年（1 月 1 日至 3 月 31 日）所填列聽眾服務紀錄表共 46 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）	6	13.04%
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）	3	6.52%
東部（包括台東、花蓮縣市）	1	2.17%
大陸地區、日本、國中	2	4.35%
其他（未留收聽所在地）	34	73.92%
合 計	46	100%

二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
親訪	0	0%
電話	0	%
傳真	0	0%
信函	1	2.17%
e-mail	45	97.83%
合 計	46	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	18	39.13%	詢問節目內容資訊(來賓姓名、音樂曲名、來賓的作品或其他資料)	5	27.77%
			詢問節目播出時段及重播時段	3	16.66%
			反映節目內容及建議	1	5.56%
			建議增加節目(如教學節目)	2	11.11%
			詢問教師聽廣播取得研習時數如何報名	1	5.56%
			性別平等 easy go 節目很好，鼓勵主持人	2	11.11%

			對於教育行動家節目主持人於拜年後一句創 客行動家內容表示不妥	1	5.56%
			索取節目音檔	1	5.56%
			其他(參與節目製作、節目專訪)	2	11.11%
			小 計	17	100%
工程類	2	4.35%	反映廣播音質不佳(總臺、彰化、高雄)	2	100%
			小 計	2	100%
網頁 服務 類	16	34.78%	詢問如何線上收聽問題	2	12.5%
			詢問無法線上收聽問題	2	12.5%
			詢問手機 APP 相關問題	1	6.25%
			詢問典藏資料庫	9	56.25%
			登入網站出現安全性問題	1	6.25%
			建議語言教學能增加分類分級	1	6.25%
			小 計	16	100%
公共 服務 類	9	19.57%	詢問語言教材相關問題	2	22.22%
			詢問如何成為電臺主持人	1	11.12%
			詢問活動(舉辦金聲獎、聲音故事館)	2	22.22%
			詢問語言課程相關資訊	2	22.22%
			詢問親子是否能自行組團參訪電臺	2	22.22%
			小 計	9	100%
其他類	1	2.17%	反映屏東私立民生家商不給薪	1	100%
			小 計	1	100%
合 計	46	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	30	65.22%	查詢節目相關資訊	11	36.67%
			查詢網頁服務相關資訊	8	26.67%
			查詢公共服務相關資訊	10	33.33%
			其他	1	3.33%
			小 計	30	100%
鼓勵性	2	4.35%	查詢節目相關資訊	2	100%

			小計	2	100%
建議性	8	17.39%	查詢節目相關資訊	4	50%
			查詢網頁服務相關資訊	4	50%
			小計	8	100%
抱怨性	6	13.04%	工程類	2	33.33%
			網頁服務類	4	66.67%
			小計	6	100%
合計	46	100%	合計	46	100%

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	12	26.09%	31	2.58
新聞組	4	8.70%	7	1.75
工程組	1	2.17%	1	1
數位資訊組	5	10.87%	11	2.2
推廣組	23	50%	33	1.43
高雄分臺	1	2.17%	2	2
合計	46	100%	85	1.85

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 46 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 73.92%；北部地區占總件數 13.04%居次，第三則是南部地區占總件數 6.52%。
- 二、 本季聽眾反映途徑以 e-mail 為多數占 97.83%，其次為信函占 2.17%。
- 三、 本季反映內容以節目類最多，占總件數 39.13%，其中查詢詢問節目內容資訊多數，例如：音樂節目歌單、節目來賓姓名、節目來賓的出版品等；另以網頁服務類居次，占總數 34.78%，其中以反映典藏資料庫能增加收聽節目為多數。
- 四、 本季反映意見特性以查詢性質最多，占總件數比例 65.22%，建議性質占 17.39%居次。查詢內容包括節目來賓姓名、節目中所播之音樂曲名、來賓的作品問題等。
- 五、 本季聽眾意見反映之處理時間，平均每件處理天數為 1.85 天。