

## 國立教育廣播電臺處理 105 年第二季處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 105 年（4 月 1 日至 6 月 30 日）所填列聽眾服務紀錄表共 27 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	7.41%
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	3.70%
東部（包括台東、花蓮縣市）	0	0%
大陸地區、日本、國中	1	3.70%
其他（未留收聽所在地）	23	85.19%
合 計	27	100%

#### 二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
親訪	0	0%
電話	1	3.70%
傳真	0	0%
信函	0	0%
e-mail	26	96.30%
合 計	27	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	12	48.15%	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、節目中所使用的書名)	5	41.68%
			建議增加節目(如教學節目、訪談主題)	3	25%
			反映節目內容問題	1	8.33%
			建議主持人於來賓說話時將音樂調小	1	8.33%
			詢問節目音檔如何取得	1	8.33%
			其他(節目製作、節目專訪)	1	8.33%

			小計	12	100%
工程類	3	11.11%	反映 AM1494 收聽不良，請求協助改善	1	33.33%
			反映收聽節目中斷	1	33.33%
			其他(節目音量大小聲不一致)	1	33.33%
			小計		100%
網頁服務類	8	29.63%	建議節目總覽資料能提前放置供查詢	1	12.5%
			反映網頁資料錯誤或不全	2	25%
			詢問手機 APP 相關問題	1	12.5%
			詢問典藏資料庫	3	37.5%
			詢問如何下載文字檔	1	12.5%
			小計	8	100%
公共服務類	4	14.81%	詢問語言教材相關問題	2	50%
			收聽頻率	1	25%
			詢問至電臺實習	1	25%
			小計	4	100%
合計	27	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	16	59.26%	查詢節目相關資訊	7	36.67%
			查詢網頁服務相關資訊	4	26.67%
			查詢公共服務相關資訊	5	33.33%
			小計	16	100%
建議性	6	22.22%	查詢節目相關資訊	4	66.67%
			查詢網頁服務相關資訊	1	16.67%
			工程類	1	16.67%
			小計	6	100%
抱怨性	5	18.52%	工程類	2	40%
			網頁服務類	3	60%
			小計	5	100%
合計	27	100%			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	10	37.04%	23	2.3
新聞組	3	11.12%	10	3.33
工程組	1	3.70%	1	1
數位資訊組	1	3.70%	3	3
推廣組	10	37.04%	12	1.2
高雄分臺	1	3.70%	4	4
臺東分臺	1	3.70%	1	1
合計	27	100%	54	2

### 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 27 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 85.19%；北部地區占總件數 7.41%居次。
- 二、 本季聽眾反映途徑以 e-mail 為多數占 96.30%，其次為電話占 3.70%。
- 三、 本季反映內容以節目類最多，占總件數 48.15%，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、節目中使用的書名等；另以網頁服務類居次，占總數 29.63%，其中以反映典藏資料庫內容為多數。
- 四、 本季反映意見特性以查詢性質最多，占總件數比例 59.26%，建議性質占 22.22%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、節目中使用的書名問題等。
- 五、 本季聽眾意見反映之處理時間，平均每件處理天數為 2 天。