

國立教育廣播電臺處理 105 年第三季處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 105 年（7 月 1 日至 9 月 30 日）所填列聽眾服務紀錄表共 19 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 | 10.53% |
| 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 | 15.79% |
| 東部（包括台東、花蓮縣市） | 0 | 0% |
| 大陸地區、日本、國外 | 2 | 10.53% |
| 其他（未留收聽所在地） | 12 | 63.17% |
| 合 計 | 19 | 100% |

二、聽眾反映方式：

| 方 式 | 件數 | 比例(%) |
|--------|----|--------|
| 親訪 | 0 | 0% |
| 電話 | 1 | 5.26% |
| 傳真 | 0 | 0% |
| 信函 | 4 | 21.05% |
| e-mail | 14 | 73.69% |
| 合 計 | 19 | 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 | 6 | 31.58% | 建議增開節目或調整播出頻道 | 1 | 16.67% |
| | | | 對主持人用的言詞、主持方式、發音等問題 | 4 | 66.66% |
| | | | 索取節目音檔 | 1 | 16.67% |
| | | | 小 計 | 6 | 100% |
| 工 程 類 | 1 | 5.26% | 反映收聽節目中斷 | 1 | 100% |
| | | | 小 計 | 100 | 100% |

| | | | | | |
|-------|----|--------|-------------------|---|--------|
| 網頁服務類 | 9 | 47.37% | 反映網頁資料不全未更新 | 3 | 33.34% |
| | | | 詢問手機 APP 相關問題 | 1 | 11.11% |
| | | | 詢問典藏資料庫 | 2 | 22.22% |
| | | | 詢問如何下載文字檔 | 1 | 11.11% |
| | | | 其他(對官網、雲端導覽版面做建議) | 2 | 22.22% |
| | | | 小計 | 9 | 100% |
| 公共服務類 | 3 | 15.79% | 詢問語言教材相關問題 | 1 | 33.33% |
| | | | 索取聽友證(QSL 卡) | 2 | 66.67% |
| | | | 小計 | 3 | 100% |
| 合計 | 19 | 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 | 8 | 42.11% | 查詢節目相關資訊 | 1 | 12.5% |
| | | | 查詢網頁服務相關資訊 | 4 | 50% |
| | | | 查詢公共服務相關資訊 | 3 | 37.5% |
| | | | 其他 | 1 | 3.33% |
| | | | 小計 | 8 | 100% |
| 建議性 | 7 | 36.84% | 查詢節目相關資訊 | 3 | 42.86% |
| | | | 查詢網頁服務相關資訊 | 4 | 57.14% |
| | | | 小計 | 7 | 100% |
| 抱怨性 | 4 | 21.05% | 節目類 | 2 | 50% |
| | | | 工程類 | 1 | 25% |
| | | | 網頁服務類 | 1 | 25% |
| | | | 小計 | 4 | 100% |
| 合計 | 19 | 100% | 合計 | 19 | 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 | 7 | 36.84% | 20 | 2.86 |
| 數位資訊組 | 3 | 15.79% | 8 | 2.67 |
| 推廣組 | 8 | 42.11% | 11 | 1.375 |
| 高雄分臺 | 1 | 5.26% | 1 | 1 |
| 合計 | 19 | 100% | 40 | 2.11 |

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 19 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 63.17%；南部地區占總件數 15.79%居次。
- 二、 本季聽眾反映途徑以 e-mail 為多數占 73.69%，其次為信函占 21.05%。
- 三、 本季反映內容以網頁服務類最多，占總件數 47.37%，其中反映網頁資料不全為多數，例如：節目音檔有缺等；另以節目類居次，占總數 31.58%，其中以反映主持人用的言詞、主持方式、發音等問題。
- 四、 本季反映意見特性以查詢性質最多，占總件數比例 42.11%，建議性質占 36.84%居次。查詢內容包括索取 QSL 卡聽友證、詢問教學教材、節目音檔等問題。
- 五、 本季聽眾意見反映之處理時間，平均每件處理天數為 2.11 天。