

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。