

國立教育廣播電臺處理 105 年第四季處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 105 年（10 月 1 日至 12 月 31 日）所填列聽眾服務紀錄表共 39 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）	12	30.77%
中部（包括台中、南投、彰化等縣市）	1	2.56%
南部（包括台南、高雄、屏東等縣市）	1	2.56%
東部（包括台東、花蓮縣市）	0	0%
大陸地區、日本、國外	5	12.82%
其他（未留收聽所在地）	20	51.29%
合 計	39	100%

二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
親訪	0	0%
電話	2	5.13%
傳真	1	2.56%
信函	2	5.13%
e-mail	34	87.18%
合 計	39	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	15	38.47%	詢問節目內容及節目中介紹資訊	1	6.67%
			詢問節目播出時段及重播等問題	2	13.33%
			建議增開節目或更改播出時段	1	6.67%
			對主持人有所建議（鼓勵、建議、抱怨等）	5	33.33%
			節目內容（如節目音檔等）	3	20%
			其他（廣告託播、好書推薦、節目專訪、	3	20%
			小 計	15	100%

新聞類	3	7.69%	新聞內容(查詢、錯誤修正)	1	33.33%
			協助宣傳	1	33.33%
			其他(新聞轉載合作方式、文稿、信箱等)	1	33.33%
			小計	3	100%
工程類	1	2.56%	電腦喇叭因受到電台的干擾	1	100%
			小計	1	100%
網頁服務類	7	17.95%	反映網頁問題(無法線上收聽、下載、線上收聽中斷、緩衝過久等)	2	28.56%
			網頁外觀功能問題	1	14.29%
			典藏資料庫相關問題	3	42.86%
			詢問如何收聽、下載	1	14.29%
			小計	7	100%
公共服務類	13	33.33%	詢問教學教材、補充講義、出版社	3	23.08%
			詢問參觀、參訪錄音、學校廣播輔導事項	3	23.08%
			詢問電臺實習、至電臺製播節目	1	7.7%
			詢問活動相關事情	2	15.38%
			索取節目表、聽友證、電子報	2	15.38%
			其他(台呼、台歌、應徵工作、志工、聽友資料修改等)	2	15.38%
			小計	13	100%
合計	39	100%		39	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	26	66.67%	查詢節目相關資訊	8	%
			查詢網頁服務相關資訊	4	%
			查詢公共服務相關資訊	13	%
			查詢新聞服務相關資訊	1	%
			小計	26	100%
鼓勵性	2	5.13%	對於節目主持人的鼓勵	2	100%
			小計	2	100%

建議性	4	10.25%	查詢節目相關資訊	3	75%
			查詢新聞服務相關資訊	1	25%
			小計	4	100%
抱怨性	7	17.95%	節目類	2	28.57%
			新聞類	1	14.29%
			工程類	1	14.29%
			網頁服務類	3	42.85%
			小計	7	100%
合計	39	100%	合計	39	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	13	33.33%	32	2.67
新聞組	9	23.08%	21	2.33
工程組	1	2.56%	1	1
數位資訊組	2	5.13%	9	4.5
推廣組	13	33.33%	18	1.38
高雄分臺	1	2.56%	1	1
合計	39	100%	82	2.10

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 39 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 51.29%；北部地區占總件數 30.77%居次。
- 二、 本季聽眾反映途徑以 e-mail 為多數占 87.18%，其次為電話、信函各占 5.13%。
- 三、 本季反映內容以網頁服務類最多，占總件數 38.47%，其中對於主持人的反映多數，例如：對於節目的鼓勵、建議主持人修正口詞表達方式等；另以公共服務類居次，占總數 33.33%，其中以詢問教學教材、補充講義、出版社及詢問參觀、參訪錄音、學校廣播輔導等問題。
- 四、 本季反映意見特性以查詢性質最多，占總件數比例 66.67%，抱怨性質占 17.95%居次。查詢內容包括詢問教學教材用書、參訪、索取 QSL 卡聽友證等問題。
- 五、 本季聽眾意見反映之處理時間，平均每件處理天數為 2.10 天。