

國立教育廣播電臺處理 106 年第一季處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 106 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） | 8 | 17.39% |
| 中部（包括台中、南投、彰化等縣市） | 1 | 2.17% |
| 南部（包括台南、高雄、屏東等縣市） | 7 | 15.22% |
| 東部（包括台東、花蓮縣市） | 1 | 2.17% |
| 大陸地區、日本、國外 | 2 | 4.35% |
| 其他（未留收聽所在地） | 27 | 58.70% |
| 合 計 | 46 | 100% |

二、聽眾反映方式：

| 方 式 | 件數 | 比例(%) |
|--------|----|--------|
| 親訪 | 0 | 0% |
| 電話 | 1 | 2.17% |
| 傳真 | 0 | 0% |
| 信函 | 2 | 4.35% |
| e-mail | 43 | 93.48% |
| 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 | 15 | 32.61% | 詢問節目中內容資訊 | 5 | 33.34% |
| | | | 詢問節目播出時段及重播時段 | 2 | 13.33% |
| | | | 建議增加節目(如教學節目)或更改播出時段 | 2 | 13.33% |
| | | | 對主持人本身之問題(如咬字、fb 發言) | 2 | 13.33% |
| | | | 查詢節目中 Call in 贈品是否已寄出 | 1 | 6.67% |
| | | | 詢問節目音檔取得問題 | 2 | 13.33% |
| | | | 其他(節目授權) | 1 | 6.67% |
| | | | 小 計 | 15 | 100% |

| | | | | | |
|-------|----|--------|-------------------|----|--------|
| 新聞類 | 2 | 4.35% | 新聞內容查詢、內容錯誤修正 | 2 | 100% |
| | | | 小計 | 2 | 100% |
| 工程類 | 3 | 6.52% | 反映廣播音質不佳(彰化) | 1 | 33.33% |
| | | | 反映節目收聽中斷沒聲音 | 1 | 33.33% |
| | | | 反映電腦音響耳機受電臺干擾(花蓮) | 1 | 33.33% |
| | | | 小計 | 3 | 100% |
| 網頁服務類 | 20 | 43.48% | 反映無法線上收聽問題 | 2 | 10% |
| | | | 反映網頁資料內容不全 | 3 | 15% |
| | | | 詢問手機 APP 相關問題 | 1 | 5% |
| | | | 有關典藏資料庫相關問題 | 8 | 40% |
| | | | 詢問如何線上收聽問題 | 5 | 25% |
| | | | 反映 Channel+ 相關問題 | 1 | 5% |
| | | | 小計 | 20 | 100% |
| 公共服務類 | 6 | 13.04% | 詢問語言教材相關問題 | 3 | 50% |
| | | | 詢問語言課程相關資訊 | 1 | 16.67% |
| | | | 其他(台呼、鐵門音量過大) | 2 | 33.33% |
| | | | 小計 | 6 | 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 | 27 | 58.70% | 查詢節目內容相關資訊 | 12 | 44.45% |
| | | | 查詢新聞內容相關資訊 | 1 | 3.70% |
| | | | 查詢網頁服務內容 | 10 | 37.04% |
| | | | 公共服務 | 4 | 14.81% |
| | | | 小計 | 27 | 100% |
| 建議性 | 7 | 15.22% | 節目相關建議 | 3 | 42.86% |
| | | | 對於網頁服務相關建議 | 2 | 28.57% |
| | | | 公共服務之建議 | 2 | 28.57% |
| | | | 小計 | 7 | 100% |
| 抱怨性 | 12 | 26.09% | 工程類 | 3 | 25% |
| | | | 新聞類 | 1 | 8.33% |
| | | | 網頁服務類 | 8 | 66.67% |

| | | | | | |
|----|----|------|----|----|------|
| | | | 小計 | 12 | 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 | 13 | 28.26% | 31 | 2.38 |
| 新聞組 | 3 | 6.52% | 4 | 1.33 |
| 數位資訊組 | 6 | 13.04% | 9 | 1.5 |
| 推廣組 | 17 | 36.96% | 22 | 1.29 |
| 彰化分臺 | 2 | 4.35% | 5 | 2.5 |
| 高雄分臺 | 1 | 2.17% | 2 | 2 |
| 花蓮分臺 | 3 | 6.52% | 5 | 1.67 |
| 臺東分臺 | 1 | 2.17% | 3 | 3 |
| 合計 | 46 | 100% | 81 | 1.76 |

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 58.70%；北部地區占總件數 17.39%居次，第三則是南部地區占總件數 15.22%。
- 二、 本季聽眾反映途徑以 e-mail 為多數占 93.48%，其次為信函占 4.35%。
- 三、 本季反映內容以網頁服務類最多，占總件數 43.48%，其中反映典藏資料庫相關資訊多數，例如：典藏資料庫無法連結收聽、典藏資料庫能增加收聽節目等；另以節目類居次，占總數 32.61%，其中以詢問節目內容相關資訊為多數。
- 四、 本季反映意見特性以查詢性質最多，占總件數比例 58.70%，抱怨性質占 26.09%居次。查詢內容包括節目來賓姓名、節目中所播之音樂曲名、節目時段異動問題等。
- 五、 本季聽眾意見反映之處理時間，平均每件處理天數為 1.76 天。