

國立教育廣播電臺處理 106 年第二季處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 106 年（4 月 1 日至 6 月 30 日）所填列聽眾服務紀錄表共 59 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）	17	28.82%
中部（包括台中、南投、彰化等縣市）	1	1.69%
南部（包括台南、高雄、屏東等縣市）	5	8.47%
東部（包括台東、花蓮縣市）	2	3.39%
大陸地區、日本、國外	5	8.47%
其他（未留收聽所在地）	29	49.16%
合 計	59	100%

二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
親訪	0	0%
電話	11	18.64%
傳真	0	0%
信函	1	1.69%
e-mail	47	79.67%
合 計	59	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	25.42%	詢問節目內容及節目中介紹資訊	3	20%
			詢問節目播出時段及重播等問題	2	13.33%
			反映建議節目內容問題	1	6.67%
			建議增開節目或播出時段更改、節目續播、	1	6.67%
			建議教學節目講授內容	2	13.33%
			對主持人本身之問題(如鼓勵、建議、抱怨、聯絡方式)	1	6.67%

			建議節目音檔取得問題	4	26.67%
			其他(如：教學音檔遭販售)	1	6.67%
			小 計	15	100%
工程類	6	10.17%	反映新竹地區收訊不良、受干擾	1	16.67%
			反映節目收聽中斷、雜音	4	66.67%
			其他(公告電波編列睦鄰基金)	1	16.67%
			小 計	6	100%
網頁服務類	27	45.76%	反應網頁資料錯誤或不全、需補上節目有聲檔案、文字檔、內容未更新	6	22.22%
			線上收聽格式、時間問題、增加收聽節目、地區收聽	1	3.70%
			手機 APP 相關問題	2	7.41%
			典藏資料庫	13	48.15%
			詢問如何線上收聽、如何下載	4	14.82%
			Channel+相關問題	1	3.70%
			小 計	27	100%
公共服務類	10	16.95%	詢問語言教材相關問題	2	20%
			詢問親子是否能自行組團參訪	1	10%
			詢問活動(金聲獎、廣播營、校園小小播音員)	4	40%
			索取 QSL 卡聽友證	2	20%
			對於電臺服務的鼓勵	1	10%
			小 計	10	100%
其他	1	1.69%	非本臺職務範圍之事項	1	100%
			小 計	1	100%
合計	59	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	31	52.54%	查詢節目相關資訊	13	41.94%
			查詢工程相關資訊	2	6.45%
			查詢公共服務相關資訊	8	25.81%
			查詢網頁服務相關資訊	6	19.35%

			其他	2	6.45%
			小計	31	100%
鼓勵性	2	3.39%	節目相關	1	50%
			網頁服務相關	1	50%
			小計	2	100%
建議性	6	10.17%	節目相關	3	50%
			工程相關	1	16.67%
			網頁服務相關	2	33.33%
			小計	6	100%
抱怨性	20	33.90%	節目相關	1	5%
			工程相關	3	15%
			網頁服務相關	15	75%
			其他	1	5%
			小計	20	100%
合計	59	100%	合計	59	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	15	25.43%	33	2.2
新聞組	2	3.39%	6	3
工程組	5	8.47%	5	1
數位資訊組	19	32.20%	42	2.21
推廣組	15	25.43%	15	1
高雄分臺	2	3.39%	3	1.5
花蓮分臺	1	1.69%	3	3
合計	59	100%	107	1.81

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 59 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 49.16%；北部地區占總件數 28.82%居次，第三則是南部地區及國外地區各占總件數 8.47%。
- 二、本季聽眾反映途徑以 e-mail 為多數占 79.67%，其次為電話占 18.64%。
- 三、本季反映內容以網頁服務類最多，占總件數 45.76%，其中反映典藏資料庫無法連結收聽或下載等為多數；另以節目類居次，占總數 25.42%，其中以詢問如何取得節目音檔為多數。

- 四、 本季反映意見特性以查詢性質最多，占總件數比例 52.54%，抱怨性質占 33.90%居次。抱怨內容包括典藏資料庫音檔無法下載、節目音檔有誤、AM1494 收聽節目雜音大問題等。
- 五、 本季聽眾意見反映之處理時間，平均每件處理天數為 1.81 天。