

## 國立教育廣播電臺處理 106 年第三季處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 106 年（7 月 1 日至 9 月 30 日）所填列聽眾服務紀錄表共 30 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	6.67%
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	10%
東部（包括台東、花蓮縣市）	0	0%
大陸地區、日本、國外	0	0%
其他（未留收聽所在地）	25	83.33%
合 計	30	100%

#### 二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
親訪	0	0%
電話	1	3.33%
傳真	0	0%
信函	0	0%
e-mail	29	96.67%
合 計	30	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	8	26.67%	詢問節目內容資訊(來賓姓名、音樂曲名、來賓的作品或其他資料)	2	25%
			詢問節目播出時段及重播時段	1	12.5%
			拍律遊樂園節目主持人對來賓熊抱此行為不當	1	12.5%
			索取節目音檔	1	12.5%
			其他(參與節目製作、節目專訪、廣告內容疑義)	3	37.5%

			小計	8	100%
新聞類	1	3.33%	建議撤下某則新聞	1	100%
			小計	1	100%
網頁服務類	16	53.33%	無法線上收聽、線上收聽中斷問題	3	18.75%
			網頁資料不全需補上節目音檔、內容未更新	2	12.5%
			手機 APP 收聽問題	1	6.25%
			詢問典藏資料庫相關問題	7	43.75%
			詢問如何線上收聽	3	18.75%
			小計	16	100%
公共服務類	5	16.67%	詢問語言教材相關問題	1	20%
			詢問個人、團體參觀電臺及錄音體驗	3	60%
			詢問活動(廣播營是否有保障名額)	1	20%
			小計	5	100%
合計	30	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	17	56.67%	查詢節目相關資訊	5	29.41%
			查詢公共服務相關資訊	5	29.41%
			查詢網頁服務相關資訊	7	41.18%
			小計	17	100%
建議性	2	6.66%	節目相關	1	50%
			新聞相關	1	50%
			小計	2	100%
抱怨性	11	36.67%	節目相關	2	18.18%
			網頁服務相關	9	81.82%
			小計	11	100%
合計	30	100%	合計	30	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	8	26.67%	24	3
新聞組	3	10%	9	3

數位資訊組	8	26.67%	23	2.88
推廣組	11	36.67%	13	1.18
合計	30	100%	69	2.3

#### 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 30 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 83.33%；南部地區占總件數 10%居次，第三則是北部地區占總件數 6.67%。
- 二、 本季聽眾反映途徑以 e-mail 為多數占 96.67%，其次為電話占 3.33%。
- 三、 本季反映內容以網頁服務類最多，占總件數 53.33%，其中以反映典藏資料庫能無法收聽或下載為多數；另以節目類居次，占總數 26.67%，其中詢問上節目專訪為多數，
- 四、 本季反映意見特性以查詢性質最多，占總件數比例 56.67%，抱怨性質占 36.67%居次。抱怨內容包括典藏資料庫音檔無法連結收聽及無法下載、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 2.3 天。