

國立教育廣播電臺處理 102 年處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 102 年（1 月 1 日至 12 月 31 日）所填列聽眾服務紀錄表共 282 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）	115	40.78%
中部（包括台中、南投、彰化等縣市）	48	17%
南部（包括台南、高雄、屏東等縣市）	37	13.12%
東部（包括台東、花蓮縣市）	6	2.13%
大陸地區	25	8.87%
其他（未留收聽所在地）	51	18.1%
合 計	282	100%

二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
信件	3	1.1%
電話	4	1.4%
e-mail	275	97.5%
合 計	282	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	92	32.6%	詢問節目中介紹資訊	20	21.7%
			詢問節目播出時段、是否重播及何時重播	10	10.9%
			建議節目不要停播或反映節目內容問題	15	16.3%
			建議增開節目、增開進階教學課程或播出 時段更改	10	10.9%
			詢問教師聽廣播取得進修時數相關問題	6	6.5%
			對主持人本身之問題	10	10.9%
			建議節目內容出版有聲資料及書	2	2.2%
			其他（廣告託播、節目專訪、至電臺開設 節目等）	19	20.6%
小 計			16	100%	
新 聞 類	9	3.1%	詢問雙語新聞	1	11.1%
			新聞內容查詢、內容錯誤修正	5	55.6%
			協助宣導	1	11.1%
			提供校園新聞	1	11.1%

			轉載新聞稿合作	1	11.1%
			小計	9	100%
工程類	5	1.8%	反映某地區收訊不良	4	80%
			詢問場強量測宅急便活動內容及費用	1	20%
			小計	5	100%
網頁服務類	100	35.5%	反映網頁無法開啟或無法線上收聽、緩衝過久	19	19%
			詢問網頁內容相關問題(版面、檔案連結等)	9	9%
			反應網頁需補上節目聲音檔或文字檔、內容為更新、播音現場無畫面	16	16%
			詢問行動載具使用問題、手機 APP 功能	8	8%
			建議網路教學節目內容增加(提供節目網路收聽及聲音、文字檔下載功能)、網頁功能增加	4	4%
			詢問如何線上收聽、如何下載文字檔及音檔	17	17%
			肯定電臺網頁做的好	2	2%
			詢問典藏資料庫	20	20%
			其他詢問早期節目音檔、網路投票、個人電腦問題等)	5	5%
			小計	100	100%
公共服務類	76	27%	索取教學節目教材、補充教材或詢問如何取得教材講義、出版書局資訊等	29	38.2%
			詢問參觀電臺、參訪錄音或學校廣播輔導事項	8	10.5%
			詢問至電台實習、製播節目等事項	3	3.9%
			詢問外語教學節目之課程進度、課程內容等事項	4	5.3%
			活動詢問與回饋感謝	7	9.2%
			詢問收聽頻率	1	1.3%
			索取節目表、月刊、聽友證、訂閱電子報、聽友資料修改等問題	11	14.5%
			對電臺的鼓勵	1	1.3%
			其他(寄書、索取節目側路帶、應徵工作、志工等)	12	15.8%
			小計		100%
合計	282	100%			

四、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	201	71.2%	查詢節目相關資訊	79	39.3%
			查詢新聞相關資訊	5	2.5%
			查詢網頁服務相關資訊	51	25.4%
			查詢工程相關資訊	1	0.5%
			查詢公共服務相關資訊	65	32.3%
			小計	201	100%
鼓勵性	5	1.8%	節目類	2	40%
			網頁服務類	1	20%
			公共服務類	2	40%
			小計	5	100%
建議性	25	8.9%	節目類	16	64%
			新聞類	3	12%
			工程類	2	8%
			網頁服務類	3	12%
			公共服務類	1	4%
			小計	25	100%
抱怨性	51	18.1%	工程類	2	3.9%
			節目類	5	9.8%
			新聞類	1	2%
			網頁服務類	41	80.4%
			公共服務類	2	3.9%
			小計	51	100%
合計	282	100%	合計	282	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	111	39.4%	267	2.4
新聞組	10	3.5%	19	1.9
工程組	3	1%	9	3
數位資訊組	47	16.7%	91	1.9
推廣組	91	32.3%	121	1.3
彰化分臺	5	1.8%	8	1.6
高雄分臺	11	3.9%	14	1.2
花蓮分臺	4	1.4%	5	1.25

臺東分臺	0	0%	-	-
合計	282	100%	534	1.89

肆、結論：

綜合以上各項資料，分析如下

- 一、 本年聽眾意見反映總件數為 282 件，聽眾分布地區，以北部地區最高占總件數 40.78%；其他地區（未留收聽所在地）占總件數 18.1%居次，第三則是中部地區占總件數 17%。
- 二、 本年聽眾反映途徑以 e-mail 方式為多數，占總件數 97.5%。
- 三、 本年反映內容以網頁服務類最多，占總件數 35.5%，其中以詢問典藏資料庫為多數，因典藏資料庫於本年初正式上線啟用，故於第 1 季時，聽眾反映本項問題占多數，2 至 4 季逐漸減少，惟對行動載具使用需求提升，反映相關問題者逐漸增加，其次為反映網頁無法開啟或無法線上收聽、緩衝過久。另以節目類居次，占總件數 32.6%，其中以詢問節目中介紹資訊為多數。
- 四、 本年反映意見特性以查詢性質最多，占總件數比例 71.2%，抱怨性質占 18.1%居次。抱怨內容以網頁服務類為多數，占該類意見 80.4%，多為反映網頁無法開啟、無法線上收聽、資料缺漏未及時更新或無法下載與行動載具使用之不便。其次為節目類，占 9.8%，多為反映節目內容問題。
- 五、 本年聽眾意見反映之處理時間，平均每一件處理天數為 1.89 天，處理進度符合 102 年預定目標(2.5 日)。