

國立教育廣播電臺處理 105 年全年處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 105 年（1 月 1 日至 12 月 31 日）所填列聽眾服務紀錄表共 131 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）	22	16.79%
中部（包括台中、南投、彰化等縣市）	1	0.76%
南部（包括台南、高雄、屏東等縣市）	8	6.11%
東部（包括台東、花蓮縣市）	1	0.76%
大陸地區、日本、國外	10	7.63%
其他（未留收聽所在地）	89	67.95%
合 計	131	100%

二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
親訪	0	0%
電話	4	3.05%
傳真	1	0.76%
信函	7	5.34%
e-mail	119	90.85%
合 計	131	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	51	38.94%	詢問節目內容及節目中介紹資訊	11	21.57%
			詢問節目播出時段及重播等問題	5	9.8%
			反映節目內容問題	2	3.92%
			建議增開節目或更改播出時段	7	13.73%
			教師聽廣播取得進修時數相關	1	1.96%
			對主持人有所建議（鼓勵、建議、抱怨等）	13	25.5%

			節目內容(如節目音檔等)	6	11.76%
			其他(廣告託播、好書推薦、節目專訪等)	6	11.76%
			小計	51	100%
新聞類	3	2.29%	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	7	5.34%	反映地區收訊不良	1	14.29%
			反映節目收聽中斷、雜音	2	28.57%
			其他(節目音量大小聲等)	4	57.14%
			小計	7	100%
網頁服務類	40	30.53%	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)	4	10%
			網頁外觀功能問題	3	7.5%
			反映網頁資料不全、錯誤或內容未更新	6	15%
			詢問手機收聽功能	3	7.5%
			典藏資料庫相關問題	17	42.5%
			詢問如何收聽、下載	5	12.5%
			其他(個人電腦問題、無障礙、建議等)	2	5%
			小計	40	100%
公共服務類	29	22.14%	詢問教學教材、補充講義、出版社	8	27.59%
			詢問參觀、參訪錄音、學校廣播輔導事項	5	17.24%
			詢問電臺實習、至電臺製播節目	2	6.90%
			詢問外語教學課程進度、課程內容	2	6.90%
			詢問活動相關事情	4	13.79%
			詢問收聽頻率、節目表	1	3.45%
			索取節目表、聽友證、電子報	4	13.79%
			其他(台呼、台歌、應徵工作、志工、聽友資料修改等)	3	10.34%
			小計	29	100%
其他	1	0.76%	非本臺職務範圍之事項	1	100%
			小計	1	100%
合計	131	100%		131	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	80	61.08%	查詢節目相關資訊	29	36.25%
			查詢網頁服務相關資訊	20	25%
			查詢公共服務相關資訊	29	36.25%
			查詢新聞服務相關資訊	1	1.25%
			其他	1	1.25%
			小計	80	100%
鼓勵性	4	3.05%	對於節目主持人的鼓勵	4	100%
			小計	4	100%
建議性	25	19.08%	節目相關資訊	14	56%
			新聞服務相關資訊	1	4%
			工程類	1	4%
			網頁服務相關資訊	9	36%
			小計	25	100%
抱怨性	22	16.79%	節目類	4	18.18%
			新聞類	1	4.55%
			工程類	6	27.27%
			網頁服務類	11	50%
			小計	22	100%
合計	131	100%	合計	131	100%

五、過去三年反映件數：

年度	件數	處理天數	平均天數
105年	131	261	1.99
104年	118	355	3.01
103年	232	568	2.45
102年	383	534	1.89

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	42	32.06%	106	2.52
新聞組	16	12.21%	38	2.38
工程組	3	2.29%	3	1
數位資訊組	11	8.40%	31	2.81
推廣組	54	41.23%	74	1.37
高雄分臺	4	3.05%	8	2
臺東分臺	1	0.76%	1	1
合計	131	100%	261	1.99

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 131 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 67.95%；北部地區占總件數 16.79%居次。
- 二、 本年聽眾反映途徑以 e-mail 為多數占 90.85%，其次為信函占 5.34%。
- 三、 本年反映內容以節目類最多，占總件數 38.94%，其中以對主持人的建議，如：言詞、主持方式、發音等問題；另以網頁服務類居次，占總數 30.53%，其中反映典藏資料庫問題為多數。
- 四、 本年反映意見特性以查詢性質最多，占總件數比例 61.08%，建議性質占 19.08%居次。查詢內容包括詢問教學教材、詢問節目內容資訊等問題。
- 五、 比較 104 年與 105 年聽眾反映處理天數，較 104 年縮短 1.02 天。
- 六、 本年聽眾意見反映之處理時間，平均每件處理天數為 1.99 天。