

國立教育廣播電臺處理 107 年全年度處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 107 年(1 月 1 日至 12 月 31 日)所填列聽眾服務紀錄表共 93 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)	7	7.53%
中部(包括台中、南投、彰化等縣市)	3	3.23%
南部(包括台南、高雄、屏東等縣市)	6	6.45%
東部(包括台東、花蓮縣市)	1	1.07%
大陸地區、日本、加拿大、德國	11	11.83%
其他(未留收聽所在地)	65	69.89%
合 計	93	100%

二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
親訪	0	0%
電話	8	8.60%
傳真	0	0%
信函	3	3.23%
e-mail	82	88.17%
合 計	93	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	17	18.28%	詢問節目內容及節目中介紹資訊	3	17.65%
			詢問節目播出時段及重播等問題	1	5.89%
			反映建議節目內容問題	2	11.76%
			建議增開節目或播出時段更改、節目續播、保存	2	11.76%
			對主持人本身之問題(如鼓勵、建議、抱怨、	2	11.76%

			建議節目內容出版有聲資料及書、節目音檔取得問題、多年前節目收聽	2	11.76%
			其他(廣告託播、好書推薦、節目專訪、授權節目轉製、節目音量大小、節目移至 fm、至電臺開設節目、廣告內容更正、增加 0800callin 專線、教學音檔遭販售)	5	29.42%
			小計	17	100%
新聞類	2	2.15%	新聞內容查詢、內容錯誤修正、撤除新聞	2	100%
			小計	2	100%
工程類	4	4.30%	反映地區收訊不良	3	75%
			反映節目收聽中斷、雜音	1	25%
			小計	4	100%
網頁服務類	55	59.14%	反映網頁無法開啟或節目線上收聽系統無法線上收聽或下載後無法開啟或收聽、出現雜音、線上收聽中斷、緩衝過久	2	3.64%
			詢問網頁內容相關問題(如版面不美觀、功能不夠人性化、連結檔案)	1	1.82%
			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	5	9.09%
			手機 APP 相關問題(如開發 app、或 app 收聽問題等)	7	12.73%
			典藏資料庫相關問題	14	25.45%
			詢問如何線上收聽、如何下載(文字檔及音檔)	1	1.82%
			Channel+相關問題	24	43.64%
			其他(會員是否需付費、會員無法加入、個人電腦問題、網路投票、詢問早期節目音檔)	1	1.82%
			小計	55	100%
公共服務類	15	16.13%	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)	5	33.33%
			詢問參觀、參訪錄音、學校廣播輔導事項	1	6.67%
			詢問至電臺實習、至電臺製播節目等事項	1	6.67%
			索取節目表、月刊、推廣品、聽友證、訂閱電子報、聽友資料修改、節目證明等問題	7	46.67%
			其他(台歌、台呼、寄書、小額贊助)等事	1	6.67%
			小計	15	100%
合計	93	100%		93	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	52	55.91%	查詢節目相關資訊	10	19.23%
			查詢新聞服務相關資訊	1	1.92%
			查詢工程相關資訊	1	1.92%
			查詢公共服務相關資訊	25	48.08%
			查詢網頁服務相關資訊	15	28.85%
			小計	52	100%
建議性	9	9.68%	節目相關	4	44.44%
			網頁服務相關	5	55.56%
			小計	9	100%
抱怨性	32	34.41%	節目類	3	9.37%
			新聞類	1	3.12%
			工程類	3	9.37%
			網頁服務類	25	78.13%
			小計	32	100%
合計	93	100%	合計	93	100%

參、各單位處理件數：

單位	件數	占總件數百分比	平均處理天數
節目組	36	38.71%	2.39
新聞組	4	4.30%	2.5
工程組	3	3.23%	1.33
數位資訊組	16	17.20%	2.31
推廣組	33	35.48%	1.12
花蓮分臺	1	1.08%	2
合計	93	100%	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 93 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 69.89%；大陸、日本、加拿大、德國等地占總件數 11.83%居次。

- 二、 本年聽眾反映途徑以 E-mail 為多數占 88.17%，其次為電話占 8.60%。
- 三、 本年反映內容以網頁服務類最多，占總件數 59.14%，其中以反映 Channel+問題為多數，如：無法連結收聽，進入網頁資料無法全部顯示等問題；另以節目類居次，占總數 18.28%，其中詢問節目內容資訊、節目音檔取得為多數。
- 四、 本年 1-12 月反映意見特性以查詢性質最多，占總件數比例 55.91%，抱怨性質占 34.41%居次。查詢內容包括詢問教學教材、詢問節目內容資訊及 Channel+是否能提供下載等問題。
- 五、 本年 1-12 月聽眾意見反映之處理時間，平均每件處理天數為 1.89 天。