

國立教育廣播電臺處理 103 年處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 103 年（1 月 1 日至 12 月 31 日）所填列聽眾服務紀錄表共 232 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）	45	19.40%
中部（包括台中、南投、彰化等縣市）	13	5.60%
南部（包括台南、高雄、屏東、澎湖等縣市）	15	6.47%
東部（包括台東、花蓮縣市）	7	3.02%
國外（包括大陸地區、日本、香港、澳洲等）	10	4.31%
其他（未留收聽所在地）	142	61.21%
合 計	232	100%

二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
親訪	1	0.43%
電話	2	0.86%
傳真	0	0%
信函	0	0%
e-mail	229	98.71%
合 計	232	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	61	26.29%	詢問節目內容及節目中介紹資訊	13	21.31%
			詢問節目播出時段及重播等問題	9	14.75%
			反映節目內容問題	9	14.75%
			建議增開節目或播出時段更改	10	16.39%
			建議教學節目講授內容	1	1.64%
			教師聽廣播取得進修時數相關	1	1.64%
			詢問主持人問題(如其他問題、聯絡方式等)	4	6.56%

			節目音檔取得問題	10	16.39%
			其他(廣告託播、好書推薦、節目專訪宣傳、授權節目轉製)	4	6.56%
			小計	61	100%
新聞類	11	4.74%	NER 雙語新聞	4	36.36%
			新聞內容查詢、內容錯誤修正	4	36.36%
			協助宣導	1	9.09%
			其他(轉載新聞稿、使用本臺新聞內容)	2	18.18%
			小計	11	100%
工程類	3	1.29%	反映某地區收訊不良、受干擾	2	66.67%
			反映節目收聽中斷、雜音	1	33.33%
			小計	3	100%
網頁服務類	100	43.10%	反映網頁無法開啟或節目無法線上收聽或下載後無法開啟、出現雜音、線上收聽中斷	14	14%
			詢問網頁內容相關問題(如版面不美觀、連結檔案有誤、連結網頁有誤、網頁建議事項)	11	11%
			反應網頁資料錯誤或不全缺漏、未更新	11	11%
			手機 APP 相關問題	6	6%
			詢問典藏資料庫相關問題	35	35%
			詢問如何線上收聽、如何下載	21	21%
			其他(個人電腦問題、早期節目音檔)	2	2%
			小計	100	100%
公共服務類	57	24.57%	索取教學節目教材、補充教材(出版書局)	31	54.39%
			詢問參觀電臺、參訪錄音或學校廣播輔導	3	5.26%
			詢問至電臺實習、至電臺製播節目等	4	7.02%
			活動詢問或回饋感謝	5	8.77%
			互惠合作事宜	1	1.75%
			詢問收聽頻率、節目表	3	5.26%
			索取節目表、月刊、聽友證等問題	1	1.75%
			其他(索取節目音檔、應徵工作、志工事項)	9	15.79%
小計	57	100%			
合計	232	100%			100%

四、反映意見特性：

特性格別	件數	占總件數比例	說明		
			內容摘要	件數	占特性格別比例
查詢性	150	64.66%	查詢節目相關資訊	46	30.87%
			查詢新聞相關資訊	8	5.37%
			查詢網頁服務相關資訊	41	27.52%
			查詢公共服務相關資訊	54	36.24%
			小計	150	100%
鼓勵性	1	0.43%	節目相關資訊	1	100%
			小計	1	100%
建議性	20	8.62%	節目相關資訊	9	45%
			新聞相關資訊	1	5%
			網頁服務相關資訊	9	45%
			公共服務相關資訊	1	5%
			小計	20	100%
抱怨性	61	26.29%	工程類	3	4.92%
			節目類	6	9.84%
			新聞類	2	3.28%
			網頁服務類	50	81.97%
			小計	61	100%
合計	232	100%	合計		100%

五、每月統計表：

月份 特性格別 件數	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
查詢性	14	14	20	10	12	12	8	9	7	13	13	18	150
鼓勵性	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
建議性	4	4	3	0	1	0	1	1	0	4	2	0	20
抱怨性	6	5	3	1	6	12	6	10	2	7	1	2	61

小 計	25	23	26	11	19	24	15	20	9	24	16	20	232
-----	----	----	----	----	----	----	----	----	---	----	----	----	-----

六、過去三年反映件數：

年 份	件 數	處理天數	平均天數
102 年	282	534	1.89
101 年	305	596	1.95
100 年	298	612	2.05

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	84	36.21%	255	3.04
新聞組	17	7.33%	34	2
數位資訊組	58	25%	161	2.78
推廣組	63	27.16%	97	1.53
彰化分臺	3	1.29%	6	2
高雄分臺	5	2.16%	10	2
花蓮分臺	1	0.43%	2	2
臺東分臺	1	0.43%	2	2
合 計	232	100%	567	2.44

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 232 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 61.21%；北部地區占總件數 19.40%居次，第三則是南部地區占總件數 6.47%。
- 二、 本年聽眾反映途徑以 e-mail 為多數占 98.71%，其次為電話占 0.86%與親訪占 0.43%。
- 三、 本年反映內容以網頁服務類最多，占總件數 43.10%，其中以典藏資料庫資料多數，例如：是否能提供在網路上收聽過去一年的節目、某節目某集數無法下載或找不到資料、典藏資料庫離開該網頁無法收聽、教學節目增置等；另以節目類居次，占總數 26.29%，其中以詢問節目介紹內容及節目歌曲為多數。
- 四、 本年反映意見特性以查詢性質最多，占總件數比例 64.66%，抱怨性質占

26.29%居次。反映內容包括收聽雜訊或音質不佳、網路收聽或 APP 收聽問題、典藏資料仍無法使用等。

- 五、 本年其中以 1 月、3 月、6 月、10 月等月份為較多反映之月份，其中 1 月份以反映內容為網頁之相關問題為多數，3 月份以於網頁無法線上收聽及反映節目內容為多，6 月份則以反映典藏資料庫無法開啟及內容闕漏、資料下載問題無法開啟為多數，10 月份反映網頁之相關問題為多數。
- 六、 比較過去三年聽眾反映案件數，顯示每年反映總件數有逐年下降的趨勢；惟處理天數則依是否授權分層負責的處理方式而有差異。
- 七、 本年聽眾意見反映之處理時間，平均每件處理天數為 2.44 天。