

## 國立教育廣播電臺處理 108 年全年度處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 108 年(1 月 1 日至 12 月 31 日)所填列聽眾服務紀錄表共 84 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)	8	9.52%
中部(包括台中、南投、彰化等縣市)	3	3.57%
南部(包括台南、高雄、屏東等縣市)	2	2.38%
東部(包括台東、花蓮縣市)	0	0%
大陸地區、日本、澳洲	10	11.91%
其他(未留收聽所在地)	61	72.62%
合 計	84	100%

二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
親訪	0	0%
電話	5	5.95%
傳真	0	0%
信函	4	4.76%
e-mail	75	89.29%
合 計	84	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	22	26.19%	詢問節目內容及節目中介紹資訊	6	27.27%
			詢問節目播出時段及重播等問題	1	4.55%
			反映建議節目內容問題	1	4.55%
			建議教學節目講授內容	1	4.55%
			對主持人本身之問題(如鼓勵、建議、抱怨)	6	27.27%

			其他(節目音量大小、節目有二個聲音、節目音檔錯置、節目聲音中斷)	7	31.81%
			小計	22	100%
新聞類	5	5.96%	其他(新聞文稿、新聞組信箱、轉載新聞稿合作方式、刪除新聞連結)	5	100%
			小計	5	100%
工程類	2	2.38%	反映節目收聽中斷、雜音	2	100%
			小計	2	100%
網頁服務類	47	55.95%	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	1	2.13%
			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)	3	6.38%
			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	10	21.28%
			手機 APP 相關問題(開發 app、app 收聽問題等)	5	10.64%
			典藏資料庫相關問題	3	6.38%
			Channel+相關問題	23	48.94%
			其他(會員註冊問題、於 Podcast 放置電臺節目)	2	4.26%
			小計	47	100%
公共服務類	8	9.52%	詢問至電臺實習、至電臺製播節目等事項	1	12.5%
			活動詢問或回饋感謝	2	25%
			索取聽友證 QSL 卡問題	5	62.5%
			小計	8	100%
合計	84	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	37	44.05%	查詢節目相關資訊	7	18.92%
			查詢公共服務相關資訊	8	21.62%
			查詢網頁服務相關資訊	22	59.46%
			小計	37	100%

建議性	13	15.48%	節目相關	8	61.54%
			網頁服務相關	5	38.46%
			小計	13	100%
抱怨性	34	40.47%	節目類	7	20.59%
			新聞類	5	14.71%
			工程類	2	5.88%
			網頁服務類	20	58.82%
			小計	34	100%
合計	84	100%	合計	84	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	41	48.81%	3.93
新聞組	11	13.10%	2
工程組	2	2.38%	1.5
數位資訊組	16	19.05%	2.19
推廣組	11	13.10%	1.09
彰化分臺	2	2.38%	2
高雄分臺	1	1.19%	1
合計	84	100%	1.83

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 84 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 72.62%；大陸、日本、澳洲等地占總件數 11.91%居次。
- 二、 本年聽眾反映途徑以 E-mail 為多數占 89.29%，其次為電話占 5.95%。
- 三、 本年反映內容以網頁服務類最多，占總件數 55.95%，其中以反映 Channel+問題為多數，如：Channel+語言學習音檔錯置、等問題；另以節目類居次，占總數 26.19%，其中詢問節目內容資訊為多數。
- 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 44.05%，抱怨性質占 40.47%居次。查詢內容包括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 1.83 天。