

國立教育廣播電臺處理 109 年全年處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 109 年(1 月 1 日至 12 月 31 日)所填列聽眾服務紀錄表共 69 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)	17	24.64%
中部(包括台中、南投、彰化等縣市)	2	2.9%
南部(包括台南、高雄、屏東等縣市)	2	2.9%
東部(包括台東、花蓮縣市)	1	1.45%
日本、加拿大、新加坡、法國、芬蘭、香港、挪威、德國	11	15.94%
其他(未留收聽所在地)	36	52.17%
合 計	69	100%

二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
親訪	0	0%
電話	10	14.49%
傳真	0	0%
信函	0	0%
e-mail	59	85.51%
合 計	69	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	23	33.33%	詢問節目內容及節目中介紹資訊	3	13.04%
			詢問節目播出時段及重播等問題	1	4.35%
			反映建議節目內容問題	6	26.09%
			建議教學節目講授內容	1	4.35%
			對主持人有所建議(鼓勵、建議、抱怨等)	4	17.39%

			其他(來賓聲音太小、詢問擔任外語主持人的資格及技能、星期講座遭錄製並上傳至youtube、星期講座內容是否有講稿、和來賓連線事先應該測試通話品質、節目與廣告插播音量能一致、播放頻率應講百萬赫)	8	34.78%
			小計	23	100%
新聞類	1	1.45%	其他(新聞文稿、新聞組信箱、採訪時錄製記者會音質能再加強)	1	100%
			小計	1	100%
工程類	3	4.35%	反映節目收聽中斷、雜音	3	100%
			小計	3	100%
網頁服務類	27	39.13%	詢問網頁內容相關問題(如網頁修改建議、圖片無法顯示)	2	7.41%
			反映網頁資料不全、錯誤或內容未更新	7	25.93%
			手機APP相關問題(如開發app功能、或app收聽問題等)	5	18.52%
			詢問如何收聽、下載	2	7.41%
			Channel+相關問題	7	25.93%
			其他(會員無法註冊、節目能置於podcast上)	4	14.81%
			小計	27	100%
公共服務類	15	21.74%	詢問教學教材、補充講義、出版社	7	46.67%
			詢問至電臺實習、至電臺製播節目等相關事項	1	6.67%
			活動詢問或回饋感謝	1	6.67%
			索取節目表、推廣品、聽友證、聽友資料修改、節目證明等問題	5	33.33%
			其他(星期講座節目後與老師約訪談)其他事項	1	6.67%
			小計	15	100%
合計	69	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	34	49.28%	查詢節目相關資訊	8	23.53%
			查詢新聞服務相關資訊	0	0%
			查詢公共服務相關資訊	15	44.12%
			查詢網頁服務相關資訊	11	32.35%
			小計	34	100%
建議性	17	24.64%	節目相關	9	52.94%
			新聞相關	1	5.88%
			網頁服務相關	7	41.18%
			小計	17	100%
抱怨性	18	26.08%	節目類	6	33.33%
			新聞類	0	0%
			工程類	3	16.67%
			網頁服務類	9	50%
			小計	18	100%
合計	69	100%			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	30	43.48%	58	1.93
新聞組	6	8.70%	12	2
工程組	2	2.90%	4	2
數位資訊組	11	15.94%	29	2.64
推廣組	18	26.09%	21	1.17
花蓮分臺	1	1.45%	1	1
高雄分臺	1	1.45%	2	2
合計	69	100%	127	1.84

肆、結論：

綜合以上各項資料，分析如下

- 一、 本年 1-12 月聽眾意見反映總件數為 69 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 52.17%；北部地區占總件數 24.64% 居次；國外地區占總件數為 15.94。
- 二、 本年 1-12 月聽眾反映途徑以 e-mail 為多數占 85.51%，其次為電話占 14.49%。
- 三、 本年反映內容以網頁服務類最多，占總件數 39.13%，其中以反映 Channel+ 問題為多數，如：節目下載、新增功能修改、節目音檔有誤等問題；另以節目類居次，占總數 33.33%，其中以來賓聲音太小、詢問擔任外語主持人的資格及技能、星期講座遭錄製並上傳至 youtube、星期講座內容是否有講稿、和來賓連線事先應該測試通話品質、節目與廣告插播音量能一致、播放頻率應講百萬赫。
- 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 49.28%，抱怨性質占 26.08% 居次。查詢內容包括詢問教學教材、索取聽友證 QSL 卡、活動及節目是否會上架或下載、節目內容資訊等問題。
- 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 1.84 天。