

# 國立教育廣播電臺處理 101 年處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 101 年（1 月 1 日至 12 月 31 日）所填列聽眾服務紀錄表共 305 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）	155	50.82%
中部（包括台中、南投、彰化等縣市）	42	13.77%
南部（包括台南、高雄、屏東、澎湖等縣市）	30	9.84%
東部（包括台東、花蓮縣市）	6	1.97%
國外（包括大陸地區、美國、德國、烏克蘭等）	17	5.57%
其他（未留收聽所在地）	55	18.03%
合 計	305	100%

### 二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
親訪	1	0.33%
電話	55	18.03%
傳真	0	0%
信函	3	0.98%
e-mail	246	80.66%
合 計	305	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	113	37.05%	詢問節目內容及節目中介紹資訊	47	41.59%
			詢問節目播出時段及重播等問題	7	6.19%
			反映節目內容問題	9	7.97%
			建議增開節目或播出時段更改、節目續播	2	1.77%
			建議教學節目講授內容	15	13.27%
			教師聽廣播取得進修時數相關	9	7.97%
			詢問「教育交流道」教育相關問題	2	1.77%

			對主持人本身之問題(如鼓勵、建議、抱怨、聯絡方式)	8	7.08%
			建議節目內容出版有聲資料及書、節目音檔	5	4.42%
			其他(廣告託播、好書推薦、節目專訪宣傳、授權節目轉製)	9	7.97%
			小計	113	100%
新聞類	4	1.31%	新聞內容查詢、內容錯誤修正	2	50%
			協助宣導	1	25%
			其他(轉載新聞稿、使用本臺新聞內容、刪除新聞連結)	1	25%
			小計	4	100%
工程類	5	1.64%	反映某地區收訊不良、受干擾	3	60%
			建議延伸電波涵蓋服務範圍	2	40%
			小計	5	100%
網頁服務類	103	33.77%	反映網頁無法開啟或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	25	24.27%
			詢問網頁內容相關問題(如連結檔案)	5	4.85%
			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	33	32.04%
			線上收聽格式、時間問題、增加收聽節目、地區收聽	14	13.59%
			手機 APP 相關問題(如開發 app、app 收聽問題等)	10	9.71%
			詢問如何線上收聽、如何下載	12	11.65%
			其他(個人電腦問題、網路投票)	4	3.89%
			小計	103	100%
公共服務類	78	25.57%	索取教學節目教材、補充教材(出版書局)	24	30.77%
			詢問參觀電臺、參訪錄音	4	5.13%
			詢問至電臺實習、至電臺製播節目等	8	10.26%
			詢問外語教學節目之課程進度、課程內容等	1	1.28%
			活動詢問或反映	13	16.67%
			互惠合作事宜	2	2.56%

			索取節目表、月刊、推廣品、聽友證、訂閱電子報等問題	10	12.82%
			對電臺服務之鼓勵	6	7.69%
			其他(協尋、工讀生、志工、採購庇護工廠)等其他事項	10	12.82%
			小計	78	100%
其他	2	0.66%	非本臺職務範圍之事項	2	100%
			小計	2	100%
合計	305	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	219	71.81%	查詢節目相關資訊	90	41.10%
			查詢新聞相關資訊	2	0.91%
			查詢網頁服務相關資訊	62	28.31%
			查詢公共服務相關資訊	63	28.77%
			其他建議	2	0.91%
			小計	219	100%
鼓勵性	12	3.93%	節目相關資訊	4	33.33%
			網頁服務相關資訊	2	16.67%
			公共服務相關資訊	6	50%
			小計	12	100%
建議性	28	9.18%	節目相關資訊	12	42.86%
			新聞相關資訊	1	3.57%
			工程相關資訊	2	7.14%
			網頁服務相關資訊	10	35.72%
			公共服務相關資訊	3	10.71%
			小計	28	100%
抱怨性	46	15.08%	工程類	3	6.52%
			節目類	8	17.39%
			新聞類	1	2.17%
			網頁服務類	29	63.05%
			公共服務類	5	10.87%

			小	計	46	100%
合 計	305	100%	合	計		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	110	36.07%	263	2.39
新聞組	19	6.23%	40	2.11
工程組	4	1.31%	9	2.25
資訊室	58	19.02%	122	2.10
服務中心	107	35.08%	147	1.37
彰化分臺	2	0.66%	3	1.5
高雄分臺	2	0.66%	4	2
臺東分臺	3	0.98%	8	2.67
合 計	305	100%	596	1.95

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 305 件，聽眾分布地區，以北部地區最高占總件數 50.82%；其他（未留收聽所在地）占總件數 18.03%居次，第三則是中部地區占總件數 13.77%。
- 二、 本年聽眾反映途徑以 e-mail 為多數占 80.66%，其次為電話占 18.03%與信函占 0.98%。
- 三、 本年反映內容以節目類最多，占總件數 37.05%，其中以詢問節目內容及節目中介紹資訊為多數；另以網頁服務類居次，占總數 33.77%，其中以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 71.81%，抱怨性質占 15.08%居次。反映內容包括收聽雜訊或音質不佳、網路無法收聽或無法下載、檔案有問題等問題為多數。
- 五、 本年聽眾意見反映之處理時間，平均每件處理天數為 1.95 天。