

國立教育廣播電臺處理 106 年全年處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 106 年（1 月 1 日至 12 月 31 日）所填列聽眾服務紀錄表共 167 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）	33	19.76%
中部（包括台中、南投、彰化等縣市）	2	1.20%
南部（包括台南、高雄、屏東等縣市）	15	8.98%
東部（包括台東、花蓮縣市）	5	2.99%
大陸地區、日本、香港、國外	12	7.19%
其他（未留收聽所在地）	100	59.88%
合 計	167	100%

二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
親訪	0	0%
電話	17	10.18%
傳真	0	0%
信函	3	1.80%
e-mail	147	88.02%
合 計	167	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	43	25.75%	詢問節目內容及節目中介紹資訊	11	25.58%
			詢問節目播出時段及重播等問題	5	11.63%
			反映建議節目內容問題	2	4.65%
			建議增開節目或更改播出時段、節目續播、保存	3	6.98%
			建議教學節目講授內容	3	6.98%

			對主持人有所建議（鼓勵、建議、抱怨等）	4	9.30%
			反應節目中 Call in 贈書未收到	1	2.33%
			節目音檔取得問題	8	18.60%
			其他（廣告託播、好書推薦、專訪、音檔授權、教學節目遭侵權等）	6	13.95%
			小計	43	100%
新聞類	4	2.39%	新聞內容查詢、內容錯誤修正、撤除新聞	4	100%
			小計	4	100%
工程類	12	7.19%	反映地區收訊不良	4	33.33%
			反映節目收聽中斷、雜音	5	41.67%
			建議延伸電波涵蓋服務範圍	1	8.33%
			其他(如：音響受干擾、公告電波編列睦鄰基金)	2	16.67%
			小計	12	100%
網頁服務類	79	47.31%	反映網頁問題（無法線上收聽、下載、線上收聽中斷、緩衝過久等）	8	10.13%
			反映網頁資料不全、錯誤或內容未更新	16	20.25%
			線上收聽格式、時間問題、增加收聽節目、地區收聽	1	1.27%
			手機 APP 相關問題（如開發 app、或 app 收聽問題等）	5	6.32%
			典藏資料庫相關問題	31	39.24%
			詢問如何收聽、下載	15	18.99%
			Channel+相關問題	2	2.53%
			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	1.27%
			小計	79	100%
公共服務類	28	16.77%	詢問教學教材、補充講義、出版社	7	25%
			詢問參觀、參訪錄音、學校廣播輔導事項	4	14.29%
			詢問外語教學課程進度、課程內容	1	3.57%
			詢問活動相關事情	6	21.43%
			收聽頻率	1	3.57%

			索取節目表、聽友證、金聲獎參賽證明	6	21.43%
			對電臺服務之鼓勵	1	3.57%
			其他(台呼、台歌、應徵工作、志工、聽友資料修改等)	2	7.14%
			小計	28	100%
其他	1	0.59%	非本臺職務範圍之事項	1	100%
			小計	1	100%
合計	167	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	92	55.09%	查詢節目相關資訊	32	34.78%
			查詢新聞服務相關資訊	1	1.09%
			查詢公共服務相關資訊	25	27.17%
			查詢網頁服務相關資訊	34	36.96%
			小計	92	100%
鼓勵性	2	1.20%	對於節目的鼓勵-從心歸零節目很優質	1	50%
			對於網頁服務的鼓勵-手機 app 設計良好	1	50%
			小計	2	100%
建議性	22	13.17%	節目相關	9	40.91%
			新聞服務相關	2	9.09%
			工程相關	2	9.09%
			公共服務相關	7	31.82%
			網頁服務相關	2	9.09%
			小計	22	100%
抱怨性	51	30.54%	節目類	2	3.92%
			新聞類	1	1.96%
			工程類	10	19.61%
			網頁服務類	37	72.55%
			其他	1	1.96%
			小計	51	100%

合 計	167	100%	合 計		100%
-----	-----	------	-----	--	------

五、過去三年反映件數：

年度	件 數	平均處理天數
105 年	131	1.99
104 年	118	3.01
103 年	232	2.45

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	46	27.55%	2.35
新聞組	9	5.39%	2.22
工程組	6	3.59%	1
數位資訊組	40	23.95%	2.3
推廣組	51	30.54%	1.16
彰化分臺	2	1.20%	2.5
高雄分臺	5	2.99%	1.4
花蓮分臺	5	2.99%	1.8
臺東分臺	3	1.80%	2
合 計	167	100%	1.868

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167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59.88%；北部地區占總件數19.76%居次。
- 二、 本年1-12月聽眾反映途徑以e-mail為多數占88.02%，其次為電話占10.18%。
- 三、 本年反映內容以網頁服務類最多，占總件數47.31%，其中以反映典藏資料庫問題為多數，如：無法收聽，無法該網站等問題；另以節目類居次，占總數25.75%，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55.09%，抱怨性質占30.54%居次。查詢內容包括詢問教學教材、詢問節目內容資訊等問題。

五、 比較 105 年與 106 年聽眾反映處理天數，較 105 年縮短 0.122 天。

六、 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 1.868 天。