

國立教育廣播電臺處理 110 年上年度處理聽眾意見案件分析報告

壹、本次分析來源為 110 年（1 月 1 日至 6 月 30 日）所填列聽眾服務紀錄表共 43 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）	6	13.95%
中部（包括台中、南投、彰化等縣市）	1	2.33%
南部（包括台南、高雄、屏東等縣市）	0	0%
東部（包括台東、花蓮縣市）	0	0%
加拿大、日本、大陸	6	13.95%
其他（未留收聽所在地）	30	69.77%
合 計	43	100%

二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
親訪	0	0%
電話	4	9.30%
傳真	1	2.33%
信函	1	2.33%
e-mail	37	86.05%
合 計	43	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	10	23.26%	詢問節目內容及節目中介紹資訊	1	10%
			詢問節目播出時段及重播等問題	1	10%
			建議增開節目或更改播出時段、節目續播、保存	2	20%
			建議教學節目講授內容	1	10%

			對主持人有所建議（鼓勵、建議、抱怨等）	3	30%
			其他（星期講座主講人聲音模糊、教學節目出版音檔等）	2	20%
			小 計	10	100%
新聞類	3	6.98%	新聞內容或標題錯誤修正	2	66.67%
			其他（公開活動中分享者是否會被告知分享內摘錄成新聞）	1	33.33%
			小 計	3	100%
網頁服務類	20	46.51%	詢問網頁內容相關問題（如圖片顯示不完全、不能用台灣省）	6	30%
			反映網頁資料不全、內容未更新	2	10%
			手機 APP 相關問題（如開發 app、或 app 收聽、功能優化）	2	10%
			典藏資料庫相關問題	1	5%
			詢問如何收聽、下載	4	20%
			Channel+相關問題	2	10%
			其他（節目上架至 podcast、於 onlineradiobox.com 增設連結）	3	15%
			小 計	20	100%
公共服務類	10	23.26%	詢問教學教材、補充講義、出版社	3	30%
			活動詢問或回饋感謝	1	10%
			索取聽友證	5	50%
			其他（建議宣傳民眾所提供之防疫訊息）其他事項	1	10%
			小 計	10	100%
合計	43	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	21	48.84%	查詢節目相關資訊	4	19.05%
			查詢新聞服務相關資訊	1	4.76%
			查詢公共服務相關資訊	9	42.86%

			查詢網頁服務相關資訊	7	33.33%
			小計	21	100%
鼓勵性	1	2.33%	節目相關	1	100%
			小計	1	100%
建議性	15	34.88%	節目相關	3	20%
			新聞相關	1	6.67%
			網頁服務相關	10	66.67%
			公共服務相關	1	6.67%
			小計	15	100%
抱怨性	6	13.95%	節目類	2	33.33%
			新聞類	1	16.67%
			網頁服務類	3	50%
			小計	6	100%
合計	43	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	14	32.56%	24	1.71
新聞組	4	9.30%	9	2.25
數位資訊組	3	6.98%	5	1.67
推廣組	15	34.88%	21	1.4
彰化分臺	1	2.33%	4	4
花蓮分臺	2	4.65%	4	2
臺東分臺	4	9.30%	9	2.25
合計	43	100%	76	1.76

肆、結論：

綜合以上各項資料，分析如下

- 一、 本年1-6月聽眾意見反映總件數為43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69.77%；國外地區及北部地區分別占總件數各13.95%居次。
- 二、 本年1-6月聽眾反映途徑以e-mail為多數占86.05%，其次為電話占9.30%。

- 三、 本年反映內容以網頁服務類最多，占總件數 46.51%，其中以反映網頁資料不全、錯誤等問題為多數，如：如 FB 轉貼官網之網頁照片顯示不全、channel+網頁內容有誤應修正等問題；另以節目類、公共服務類居次，占總數 23.26%，其中以對主持人有所建議（鼓勵、建議、抱怨等）、索取聽友證 QSL 卡為多數。
- 四、 本年 1-6 月反映意見特性以查詢性質最多，占總件數比例 48.84%，建議性質占 34.88% 居次。查詢內容包括詢問教學教材、及索取聽友證 QSL 卡等問題。
- 五、 本年 1-6 月聽眾意見反映之處理時間，平均每件處理天數為 1.76 天。