

## 國立教育廣播電臺處理 110 年全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 12 月 31 日)所填列聽眾服務紀錄表共 76 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)	10	13.16%
中部(包括台中、南投、彰化等縣市)	1	1.32%
南部(包括台南、高雄、屏東等縣市)	1	1.32%
東部(包括台東、花蓮縣市)	0	0%
日本、加拿大、美國、大陸	12	15.79%
其他(未留收聽所在地)	52	68.42%
合 計	76	100%

二、聽眾反映方式：

方 式	件數	比例(%)
親訪	0	0%
電話	6	7.89%
傳真	1	1.32%
信函	2	2.63%
e-mail	67	88.16%
合 計	76	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	20	26.32%	詢問節目內容及節目中介紹資訊	3	15%
			詢問節目播出時段及重播等問題	1	5%
			反映建議節目內容問題	1	5%
			建議增開節目或播出時段更改、節目續播、保存	3	15%
			建議教學節目講授內容	1	5%

			對主持人有所建議（鼓勵、建議、抱怨等）	7	35%
			其他(廣告託播、好書推薦、節目專訪、授權節目轉製、節目音量大小、節目移至 fm、至電臺開設節目、廣告內容更正、教學音檔遭販售、星期講座遭錄製並上傳至 youtube、於店內播電臺節目權力、星期講座聲音反相)	4	20%
			小計	20	100%
新聞類	3	3.95%	新聞內容查詢、內容錯誤修正	2	66.67%
			其他(新聞中公開活動分享者是否會被告告知分享內容摘錄成新聞)	1	33.33%
			小計	3	100%
工程類	2	2.63%	反映台中臺地區收訊不良、受干擾	1	50%
			建議重新設立臺中調幅臺	1	50%
			小計	2	100%
網頁服務類	35	46.05%	詢問網頁內容相關問題(如網頁修改建議、圖片無法顯示)	6	17.14%
			反映網頁資料不全、錯誤或內容未更新	6	17.14%
			手機 APP 相關問題(如開發 app 功能、或 app 收聽問題等)	3	8.57%
			典藏資料庫相關問題	1	2.86%
			詢問如何收聽、下載	4	11.43%
			Channel+相關問題	6	17.14%
			其他(使用電腦收聽播出音量太小、詢問早期節目音檔、新增節目至 podcast、建議於 onlineradiobox.com 上增設連結、新增節目至 channel+)	9	25.72%
			小計	35	100%
公共服務類	16	21.05%	詢問教學教材、補充講義、講次對照表	5	31.25%
			活動詢問或回饋感謝	1	6.25%
			索取聽友證 QSL 卡等問題	9	56.25%
			其他(建議電臺宣傳民眾個人提供的防疫訊息)其他事項	1	6.25%
			小計	16	100%
合計	76	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	35	46.05%	查詢節目相關資訊	7	20%
			查詢新聞服務相關資訊	1	2.85%
			查詢網頁服務相關資訊	12	34.29%
			查詢公共服務相關資訊	15	42.86%
			小計	35	100%
鼓勵性	2	2.63%	節目相關	2	100%
			小計	2	100%
建議性	23	30.26%	節目相關	8	34.78%
			新聞相關	1	4.35%
			工程相關	1	4.35%
			網頁服務相關	12	52.17%
			公共服務相關	1	4.35%
			小計	23	100%
抱怨性	16	21.05%	節目類	3	18.75%
			新聞類	1	6.25%
			工程類	1	6.25%
			網頁服務類	11	68.75%
			小計	16	100%
合計	76	100%			100%

參、各單位處理件數：

單位	件數	占總件數百分比	平均天數
節目組	27	35.53%	1.93
新聞組	6	7.89%	2
工程組	1	1.32%	1
數位資訊組	7	9.21%	2.14
推廣組	25	32.90%	1.4
彰化分臺	4	5.26%	3.25

花蓮分臺	2	2.63%	2
臺東分臺	4	5.26%	2.25
合計	76	100%	1.86

#### 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 76 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 68.42%；國外地區占總件數為 15.79% 居次；北部地區占總件數 13.16%。
- 二、 本年 1-12 月聽眾反映途徑以 e-mail 為多數占 88.16%，其次為電話占 7.89%。
- 三、 本年反映內容以網頁服務類最多，占總件數 46.05%，其中以反映其他( ) 為多數，如：使用電腦收聽播出音量太小、詢問早期節目音檔、新增節目至 podcast、建議於 onlineradiobox.com 上增設連結、新增節目至 channel+ 等問題；另以節目類居次，占總數 26.32%，其中以對主持人有所建議，如：鼓勵、建議、抱怨等。
- 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 46.05%，建議性質占 30.26% 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、節目如何收聽等問題。
- 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 1.86 天。