

目錄

1 國立教育廣播電臺基本資料

2 為民服務業務現況簡介

9 提昇為民服務品質績效

9 優質便民服務

9 服務流程

9 服務流程便捷性

14 服務流程透明度

17 機關形象

17 服務場所便利性

24 服務行為友善性與專業性

31 服務行銷有效性

40 顧客關係

40 民眾滿意度

42 民眾意見處理有效性

44 資訊流通服務

44 資訊提供及檢索服務

44 資訊公開適切性與內容有效性

47 資訊檢索完整性與便捷性

50 線上服務及電子參與

50 線上服務量能擴展性

55 電子參與多樣性

56 創新增值服務

56 「建國一百·閱讀一百」閱讀推廣活動，以創意增值閱讀效益與樂趣

61 廣播前進服務，創新媒體近用

66 「好老師的 52 堂課」跨國服務，延伸廣播教育量能

70 「教師廣播新聞工作坊」身歷其境的媒體素養教育課程

77 組織內部創新機制

78 未來努力方向



附件

附件 1	國立教育廣播電臺 99 年聽眾調查報告摘要.....	80
附件 2	國立教育廣播電臺電話禮貌注意事項.....	86
附件 3	國立教育廣播電臺為民服務工作推行電話禮貌充事項.....	89
附件 4	99 年委外聽眾調查報告建議事項改善策略與執行情形.....	90
附件 5	國立教育廣播電臺入口網維護管理作業原.....	94
附件 6	國立教育廣播電臺「好老師的 52 堂課」跨國廣播計畫.....	96
附件 7	國立教育廣播電臺業務常見問題與解答(Q & A).....	99

表 次

表 1	100 年外部與內部顧客申辦案見書表減量彙整表.....	13
表 2	100 年度環境設施滿意度調查統計表.....	23
表 3	服務禮儀滿意度調查統計表.....	27
表 4	98-100 年數位下載內容增加統計表.....	53
表 5	「教師廣播新聞工作坊」研習結束後學員發新聞稿量統計表	72
表 6	100 年「教師廣播新聞工作坊」辦理情形彙整表.....	73

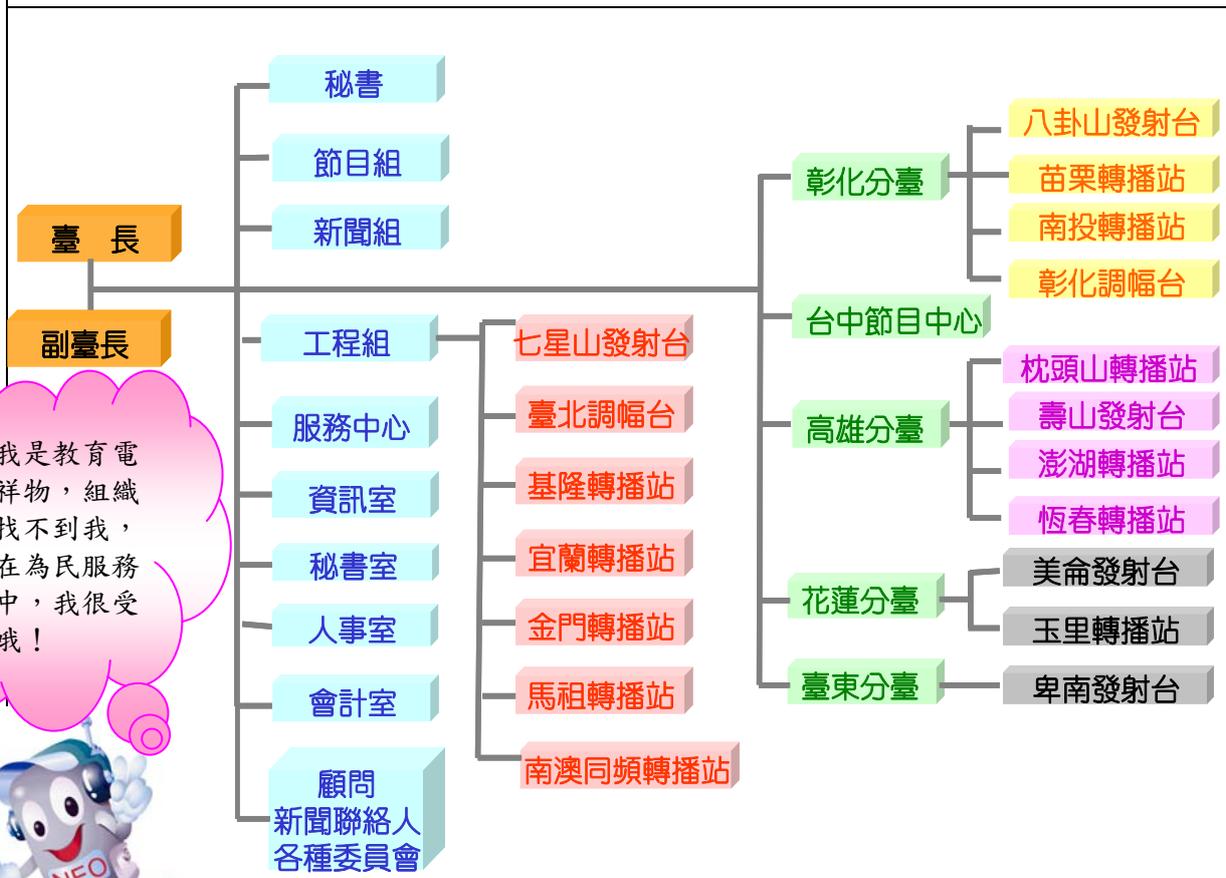
圖 次

圖 1	「網路 e 櫃台」電子化單一窗口.....	10
圖 2	教師聽廣播取得研習時數流程簡化前後比較圖.....	11
圖 3	網路 E 櫃台申辦流程.....	14
圖 4	環境設施滿意度比例圖.....	23
圖 5	服務禮儀滿意度比例圖.....	27
圖 6	網路電臺線上服務功能.....	52
圖 7	文教新聞分門別類方便查詢.....	55

基本資料

機關名稱	國立教育廣播電臺	首長	陳克允	職稱	臺長
機關地址	10066 台北市中正區南海路 41 號				
機關網址	http://www.ner.gov.tw				
機關員額	共計：143 人（含約僱人員）				
總預算	204,842 千元				
聯絡人	陳永森	職稱	助理工程師	電話	(02)23880600#156
E-mail 位址	cysan@ner.gov.tw			傳真	(02)2389-3126

機關組織圖



嗨，我是教育電台吉祥物，組織表裡找不到我，可是在為民服務過程中，我很受歡迎哦！





壹、為民服務業務現況簡介

教育電臺（以下簡稱本臺）兼具媒體與社教館所性質，易言之，係以媒體形式與途徑進行社教館所社會教育的責任，達成為民服務之目標。由於此雙重特性，為民服務業務迥異於一般社教機構或行政機關，故有關為民服務業務之現況除服務宗旨與具體績效外，就產出服務項目之機構本身，即廣播媒體部分亦加著墨，俾更完整呈現以媒體途徑為民服務之特性。

■收聽服務之範圍與頻率

本臺除臺北總臺之外，尚有彰化、高雄、花蓮、臺東四個分臺，共計 22 個轉播臺站，服務範圍涵蓋臺灣本島及金門、馬祖、澎湖離島，是一個全國性的文教專業電臺，服務全國民眾。詳細臺站及各地頻率如下圖所示：





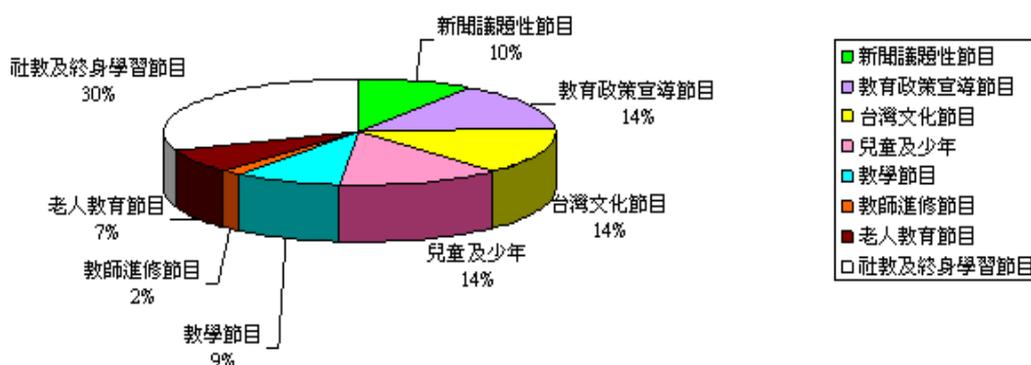
為民服務之產品與對象

「節目」是本臺為民服務主要的產品，此產品之內涵係以本臺設臺之任務為經，以服務之對象為緯織就而成。

◆**本臺任務：**本臺自民國四十九年開播，五十一年來，所負之任務隨著時代的演進日益繁重。設臺目的已由原先補充國民教育之不足的單一目標，擴大為現今的報導文教訊息、解答教育問題、反映教育建言、實施空中教學、推展社會教育及辦理學校輔助教學等多元目標。主要七大任務為 1. 宣揚國家教育政策、政令；2. 實施空中教學，推動成人及終身教育；3. 推動特殊教育及職業教育；4. 推廣原住民教育；5. 推展社會教育；6. 協助推動學校廣播教育；7. 其他有關教育廣播事宜。

◆**服務對象：**舉凡貼近、關心教育者皆為本臺服務對象，具體而言，就是學校的學生、老師、學生家長及關心教育和有心進修者；而根據本臺 99 年委託世新大學民調中心進行聽眾調查之報告（囿於經費，該項調查每二年進行一次）指出，有收聽教育廣播電臺節目的受訪者，主要以女性（56.7%）、40-49 歲（33.0%）、50-59 歲（29.1%）者居多。同時也有使用網路收聽的比例為 14.1%。其中，以年齡層在 30-39 歲（19.4%）或 13-19 歲（18.8%）、教育程度為研究所及以上（25.9%）、職業為一般職員及佐理人員（28.2%）的比例較高（聽眾調查報告書摘要第 2 頁，報告摘要如附件 1, p80-85）。

◆**服務產品：**受訪民眾裡，希望從廣播中收聽的教育文化廣播節目類型，以社教節目最高，比例占 39.2%，其次為文教新聞（38.8%）、音樂娛樂節目（38.0%）、兒童少年節目（37.6%）（聽眾調查報告書內文第 109 頁）。參酌調查意見及本臺任務，100 年為民服務產品一節目類型比例規劃如下圖：





■ 為民服務之突破與創新

廣播的天空百家爭鳴，社教館所的活動百花齊放，如何在以娛樂掛帥、商業導向的民營電臺環伺之下，以及社教館所各式各樣的活動中被看見，本臺深知除秉持媒體社會責任，積極發揮廣播專業製播優質節目提供頻道服務之外，突破傳統廣播限制，以創新網路功能、面對面互動等多元並進方式和民眾近身接觸，才是突顯本臺為民服務特色的最佳途徑。

◆ 創新網路功能突顯電臺服務特色

本臺自 90 年開始積極開發網路電臺功能，除了建置「網際廣播網」、「播音現場」讓民眾透過網路即可以同步收聽、看總臺及四個分臺的廣播節目外，並陸續建置包含「節目線上收聽」、「有聲資料庫」、「有聲資料下載」等網路節目隨選服務，以多元方式展示本臺豐富的學習資源，俾與其他電臺區隔；100 年更因應行動載具科技之發展，開發「行動學習網」，所提供的訂閱節目之一「詞彙英語通基礎篇」之訂閱次數，曾進入 apple iTunes store 前 10 名排行榜，是便捷網路功能讓服務更寬廣的最佳佐證。



◆ 發揮廣播元素建立電臺社教口碑

◎ 「請進來」參觀電臺，體驗DJ的心跳

開放本臺錄音室免費參觀，在參觀過程中傳達教育服務相關訊息，並提供「實習播音台」DJ體驗，以新奇、有趣的設計，趣化社會教育的內涵。

◎ 「走出去」校園社區，聽眾變身為主角

主動出擊，將錄音室的整套設備搬至校園、社區，邀請學校師生及社區民眾共同錄製節目，讓參與者在廣播頻道中聽到自己聲音的新鮮體驗，讓本臺在眾多的社教活動中脫穎而出。



■ 為民服務之行銷與策略

本臺生產的無形產品—節目，需要藉由服務的脚步，才能走進民眾的心。但是，在百家爭鳴的廣播天空，如何讓聽眾選擇本臺頻道？在各社教館所辦理的社教活動中，如何讓民眾以本臺活動為首選？本臺採進行銷理論精髓，以節目品質作後盾，以創新手法打前鋒，吸引民眾接受本臺優質的服務。

◆ 紫牛理論

紫牛理論是一種行銷概念，簡單的說就是要有創新具特色的產品才有競爭力。採用這個理論的精髓，我們新增許多创新的手法，例如：辦理「教師廣播工作坊」，免費提供媒體素養課程，讓校園老師、行政人員成為本臺最機動的服務人員；辦理前進系列之「前進校園」、「前進社區」、「樂齡行動教室」等，並創新活動內容，納入社區資源；「輔導學校廣播社團」，以「宅急便」方式，對準目標聽眾直效行銷；穿上顧客的鞋子，增設「實習播音台」，發揮廣播元素魅力，以體驗行銷吸引民眾參訪電臺，第一次見面就留下深刻印象。

◆ 還有比當紫牛更重要的事

這是另一種行銷概念，提醒不要追求特色過了頭，而忘了本來的面目。我們也接受這個理論，將之運用在落實品質研發，100年辦理廣播專業教育訓練29場，增益同仁專業能力，讓本臺提供的服務主角——廣播節目，達到最優質、最實用，能掌握時代脈動，配合社會需求。

■ 為民服務之定位與宗旨

本臺為全國唯一教育專業公營電台，負有報導教育政策、政令，反映教育問題，實施空中教學，推展社會教育與辦理學校廣播教育等任務。由於與一般社教館所開放展演性業務不同，也異於一般商業娛樂廣播媒體。因此，服務對象除關心教育及有意進修充實自我的社會人士外，更鎖定學校教師、學生及家長為主要目標聽眾群；而為民眾提供的主要服務在於無形之電波傳送，亦即本臺節目製播。在這主軸之下，我



們努力成為一個人人喜歡的「空中學苑」，希望有心學習的「每一位」民眾都能享受到本臺實用、便利、經濟且寓教於樂的高品質服務。

「人人喜歡的空中學苑」是本臺為民服務的最高宗旨，以此延伸，將「最實用」、「最便利」、「最經濟」、「最有趣」的高品質教育文化廣播節目傳送到家，是本臺為民服務的途徑；而讓人人可學習，處處可學習，以創造終身學習社會，就是本臺為民服務的最佳績效。

■ 為民服務之措施與績效

「節目」是本臺為民服務的主要核心業務項目，如何讓「節目」為民眾所接受，達到為民服務的目標，實用度、便捷度與周知度是三大指導原則，在這原則下，我們採「眾星拱月」的策略，以「最經濟」「最便利」、「最有趣」這三顆星星，襯托出月亮一節目「最實用」的光華，將最高品質的節目送到民眾的耳中，我們為民服務措施有：

◆ 最經濟—以客為尊的經濟合宜服務：善用社會資源，節約學習成本。

為服務全國民眾，本臺結合總臺與分臺之力，除提供全國性教育政策政令與全國觀點之外，因地制宜，以在地資源製播適合地方特性的節目，並主、協辦各式活動，走入群眾，讓民眾知悉如何運用本臺資源，得以最少的花費獲得最大的學習成果。

「宅急便」作法是另一項貼心的為民服務，包括「測量收訊宅急便」及「廣播輔導師資宅急便」。對於聽眾反應收訊不良案件，直接由工程人員到府量測廣播收訊場強，協助民眾解決收訊問題。對於有廣播輔導需求之學校，可選擇到本臺研習或由本臺選派師資至校輔導。

100年「測量收訊宅急便」計7次，「廣播輔導師資宅急便」194場次輔導學生4,626人次。



◆**最便利—豐富便捷的網路資源服務：軟體硬體兼修，提昇服務品質**

本臺配合節目製播數位化，整合資訊科技，積極開發網路電臺節目隨選系統，突破傳統廣播時、空之限制，提供民眾更便利的收聽環境，持續充實有聲資料的網路資源，增加更豐富、更自主的學習效益，以e化科技，提昇服務品質。

100年新開發「播客行動學習系統」及網站google地圖查詢，網路服務更上層樓。100年度網路電臺節目隨選系統點閱率逾254萬人次。

◆**最有趣—廣播體驗的媒體近用服務：揭開廣播面紗，體驗DJ心跳**

「有趣」是讓民眾主動為本臺行銷，拓展知名度的管道之一，此項服務的功能旨在藉由有趣的「媒體近用」，不僅達到媒體識讀教育服務，還留下深刻印象。藉由廣播現場實體接觸的廣播體驗，如：以本臺優質兒童及少年節目結合九年一貫之閱讀、歷史、自然、科學及媒體識讀等主題，將廣播現場帶至中小學的前進校園、廣播書車；以銀髮節目結合社區資源的「前進社區」、「樂齡樂團」，以及館際合作的常設「行動播音室」等，以體驗行銷讓師生與民眾知悉如何運用本臺資源，進而得以最少的花費，獲得最大的學習效益。

100年媒體近用服務計辦理84場次，參與學校老師、學生及社區民眾共3,869人。

◆**最實用—精益求精的實用節目服務：掌握時代脈動，配合社會需求**

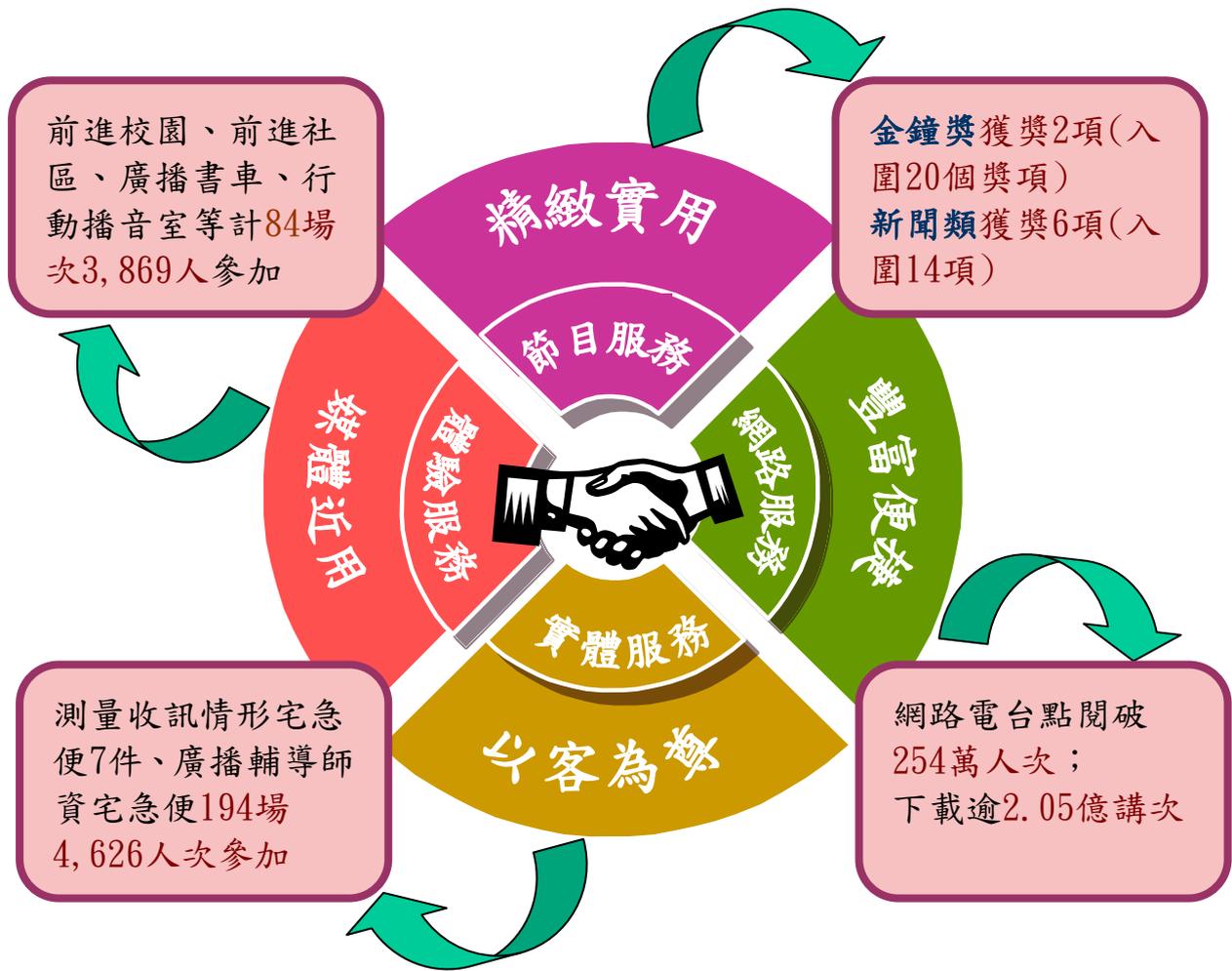
經濟、便利、有趣的背後必須有個符合民眾需求的實用性節目做後盾，故本臺以貼近民眾生活為依歸，規劃各類終身學習社教節目，滿足民眾的知與學。例如：針對教育議題節目，適時開放現場call-in，增進與民眾意見交流與互動機會；製播12國外語教學，開闊民眾國際視野；以生動活潑方式深耕環境教育及品德教育；製播「教育交流道」節目，解答教師進修、升遷、福利等問題。精益求精的實用節目服務，獲得廣播重要獎項肯定，這是本臺對所服務對象提供「產品」品質的



保證。

100年榮獲廣播金鐘獎2個獎項（有14個優質節目入圍20個獎項，是入圍獎項最多的電臺），新聞獎項榮獲6個獎項（入圍14個獎項）。

本臺為民服務策略如下圖所示：以具特色（外圈）的服務項目（內圈），達成優質的為民服務品質（核心）。



本臺自我期許是「人人喜歡的空中學苑」，以用心製播節目與貼心服務態度，規劃各項為民服務措施，希望能將高品質教育文化廣播節目傳送到家，營造一個「人人可學習，處處可學習」的終身學習環境，達成兼具社教機構與傳播媒體雙重角色所應負有的為民服務目標。



貳、提升為民服務品質績效

一、優質便民服務

(一) 服務流程

1-1. 服務流程便捷性

1-1-1. 單一窗口服務全功能程度

(1) 設置單一窗口，一處收件全程服務

- ① 本臺於台北、中部、南部及東部等地區共設置 5 個全功能服務櫃台，由專人提供服務，包括節目內容諮詢、意見反應、活動報名、贈品索取、輔助教材與節目資料…等，聽友蒞臨或來信、來電，皆以此為單一窗口，方便查詢，節省聽友等候時間。100 年計服務 38,431 人次。
- ② 除聽友之外，節目來賓亦是本臺近距離服務的主要對象之一，為達到接待不漏接，建置有「來賓通報系統」，全天候掌握來賓動態，並以「陪走半哩路」之優質服務，由門口警衛導至適宜地點或相關人員帶領至播音室，讓來賓備感窩心，獲得肯定。100 年計服務 1,650 人次，相較於第 1 年 99 年 1,200 人次成長逾三成。

(2) 加強內部橫向聯繫，全功能專業服務

- ① 以「提供最迅速確實之服務」為目標，所有與服務聽友相關之訊息，內部專職單位事前即向服務中心提供案情處理細節，由服務中心整合後，再提供聽友最圓滿的服務。
- ② 聽友所需如屬特別事件，需業務單位親自說明者，則由服務人員引導入座或至貴賓室，再聯繫專人服務。本臺臺東分臺因地制宜，為拉近與當地民眾的溝通距離，特別推出「分臺長來電」服務，由分臺長親自處理抱怨、疑難等事件，給予民眾溫馨及超乎預期的回應。

(3) 網站 e 櫃台，服務更寬廣

為服務聽友，整合網站服務項目，設置網路 e 櫃台為網站服務單



一窗口，將各服務項目之流程、承辦人及聯絡電話等加以說明，聽友進入此網頁即可快速知悉本臺服務項目及管道，以網路代替馬路，服務更貼心、更便捷。100年使用網路窗口民眾累計為51,230人次。

服務項目簡要流程

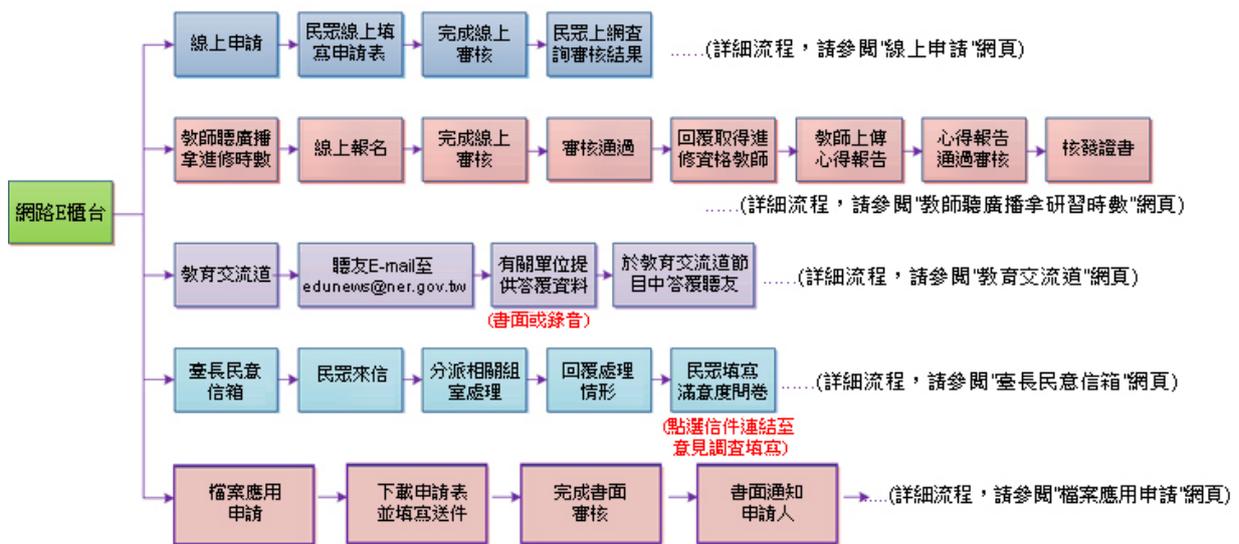


圖 1. 「網路 e 櫃台」電子化單一窗口

1-1-2. 申辦案件流程簡化程度

為提供民眾最便捷之服務，民眾申請案件流程儘量簡化。目前本臺外部顧客常態性之申辦案件有參觀導覽、教師聽廣播取得研習時數及廣播輔導三項，其中參觀導覽及教師聽廣播取得研習時數報名已簡化為線上作業，廣播輔導則因涉及廣播專業解說始能確定輔導內容，目前仍採人工方式；階段性則有全國學生音樂比賽之索譜，機動性則為行銷活動之報名作業。茲就已簡化之申辦案件簡化作法與績效說明於下：

(1) 參觀導覽申請簡化為線上申請

◆簡化作法：以網路線上申請代替實體紙張申請。簡化前需填寫



申請表，審查結果以電話通知；簡化後由民眾直接上網填表申請送出即可，並可透過網站查詢申辦進度，作業快速有效率。

- ◆簡化績效：簡化前過程約需 1-2 天，簡化後作業時間不逾半天；100 年線上預約且實際成行參觀本臺之 274 個團體中，除高雄女中大傳社以正式公文申請外，餘皆線上申請，節省人力與物力。

(2) 教師聽廣播取得研習時數活動簡化報名流程與資料寄送

- ◆簡化作法：最初以紙本報名書表報名，完成後寄送紙本學習編號及相關注意事項，自 99 年起簡化為以網路或電話報名，仍維持寄送紙本學習編號及相關注意事項；100 年度進一步簡化流程，以電子郵件方式傳送學習編號相關文件（以讀取回條確認收件），縮短教師等候郵寄通知時間，並於網站設置專區，方便及節省教師查詢人力、物力。

- ◆簡化績效：簡化後教師自報名至收訖研習資料由簡化前之 3-5 天縮短為 1 天；100 年計有 620 人次教師以簡化後作法參與研習，較 99 年 563 人次成長率約 10%。

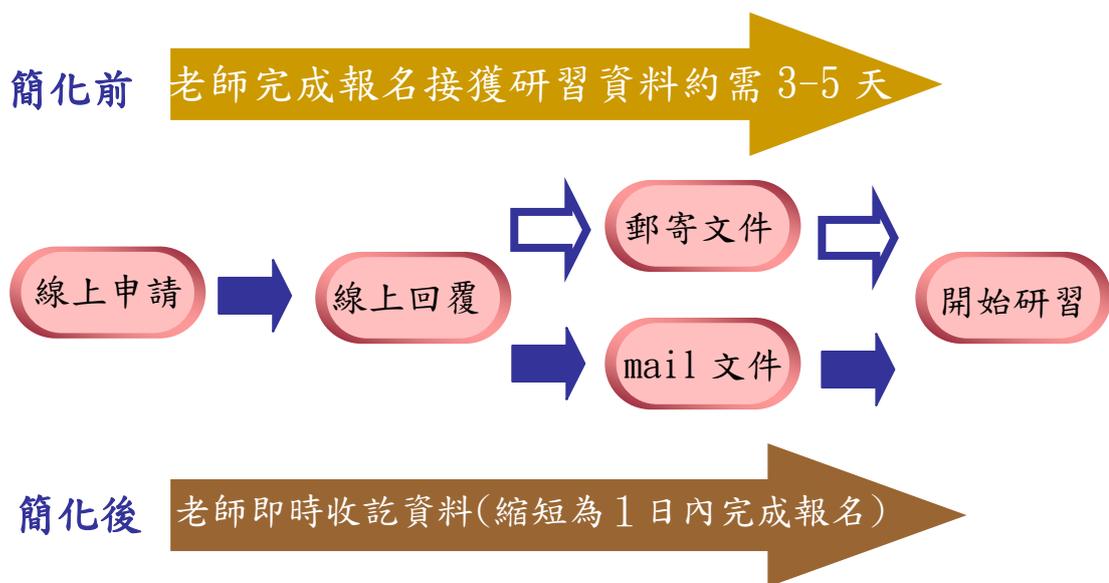


圖 2. 教師聽廣播取得研習時數報名流程簡化前後比較圖



(3) 全國學生音樂比賽參賽者索譜由本臺主動提供服務

- ◆簡化作法：比賽曲譜原由參賽學校洽國家國樂團等團體索取，為提昇服務品質，改由本臺先取得相關樂團曲譜授權，掃描成電子檔，參賽學校來電或來信告知即寄出所需曲譜（因版權問題，樂團僅授權本臺寄送電子檔，不得將之上掛網站開放下載）。
- ◆簡化績效：簡化前參賽者需配合各樂團作業，親自索譜或郵寄申請，頗為不便與耗時，改由本臺先行取得並以電子檔傳送後，可節省參賽者少則 1 天多則一星期之索譜時間。100 年計服務 871 所學校（個人），寄出 3,470 份曲譜。相較於 99 年度服務 939 所學校，寄出 1,708 份曲譜，曲譜寄送數成長一倍。

(4) 部分行銷活動以線上報名及審核取代人工作業

- ◆簡化作法：本臺辦理各項聽友活動及暑期營隊，為有效掌握報名參與民眾，需要民眾書寫及繳交報名表，並以人工方式進行核對工作。本臺 100 年部分活動（視活動對象辦理，如銀髮族活動、專為弱勢學童辦理需學校推荐之活動報名仍採人工作業為宜）即簡化以網路進行線上報名及審核工作，以電子化一貫作業，讓民眾感受到便捷性與誠摯的服務熱忱。
- ◆簡化績效：簡化後民眾不需苦等電話空檔來電報名，且清楚知悉報名狀況。100 年計有「2011 生態廣播小小記者營」（30 人次）、「悠游海洋-小小主播夏令營」（28 人次）、「聲動中臺灣-兒童廣播營」（91 人次）、「環保 easy go-布娃娃的異想世界」（30 人次）、「孝親月『登山健行』聽友會」（816 人次）共 995 人次因行政作業簡化而享受更便捷之服務。

1-1-3 申辦案件書表減量程度

(1) 線上預約參觀導覽採無紙化審查作業，節省申請表 330 張

參觀導覽以線上預約取代書面申請，一個團體 1 張申請表，100



年累計 330 個團體利用線上申請預約參觀電台，節省紙張 330 張。

(2) 教師收聽廣播取得研習時數審核通知簡化為 mail，節省紙張 4,960 張

100 年 2 梯次計 620 位教師參與，每份審核通知包括上傳及查詢心得報告操作說明、活動注意事項、實施要點、心得報告參考表四個檔案共 8 張，計節省紙張 4,960 張。

(3) 本臺差勤改行線上簽核，節省紙張逾 8 千張

自 100 年 5 月份起取消紙本陳核作業，全面實施差勤線上簽核系統。以網路簽核作業取代紙本列印，並運用 e-mail 方式轉知簽核訊息，至 12 月底止減少紙張用量約 8,524 張。

(4) 於內部網站設置採購專區，減少公文轉知量約 1,130 張

將各採購相關規定、解釋函先以 e-mail 轉知同仁後放置本區，不另轉行公文，以減少書表用量，100 年累計減少書表用量 283 件（相較 99 年 172 件成長 64.5%），每件公文以 4 張計算，換算節省紙張 1,130 張。

(5) 積極推動雙面影印，年度節省紙張約 10,000 張，相較 99 年 8,000 張成長 25%。

表 1 100 年外部與內部顧客申辦案件書表減量彙整表

減量項目	減少紙張數量	與 99 年比較成長率
線上預約參觀導覽	330 張	15.8%
研習活動審核通知簡化	4,960 張	10.1%
線上簽核	8,524 張	100 年首次簡化
內部網站設置採購專區	1,130 張	64.5%
推動雙面影印	10,000 張	25%
合計減少紙張數量	24,944 張	



1-2 服務流程透明度

1-2-1 案件處理流程及查詢於網站公開

(1) 網站提供申辦案件相關資訊

「網路 e 櫃台」項內之「線上申請」、「教師聽廣播拿研習時數」、「檔案應用申請」等 e 化窗口提供承辦單位、電話及相關處理程序與時限等資訊。並附流程圖說明，主動告知各項申辦案件之適用對象、流程及申請書表下載等，聽友可據以判斷需求聯繫相關單位。

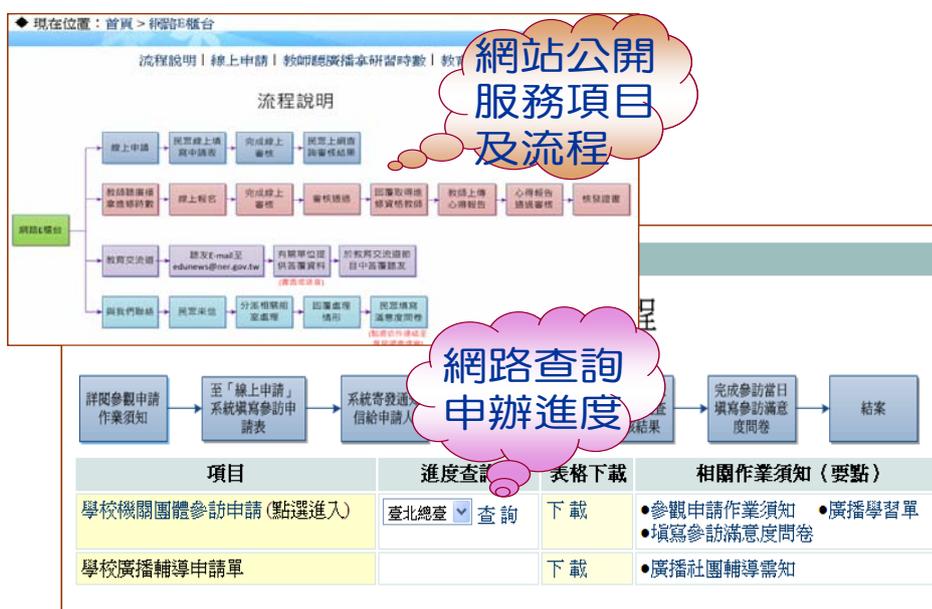


圖 3、網路 E 櫃台申辦流程

(2) 100 年「線上申請系統」系統之進度一覽表，增設「申請時間」及「回覆時間」欄位，讓民眾明確知悉申辦進度。

申請單位	申請時間	參觀日期時間	人數	回覆日期	受理情形
花蓮縣家庭教育中心	2011/10/12	2011/11/27 上午 09:00:00 至 02:00:00	40	2011/10/17 下午 03:32:44	同意
勵馨基金會花蓮服務中心	2011/10/17	2011/11/28 下午 01:30:00 至 05:30:00	25	2011/10/18 下午 01:48:46	同意
慈濟大學傳播學系	2011/10/27	2011/11/18 下午 01:30:00 至 04:00:00	45	2011/10/27 上午 09:46:42	同意
花蓮縣家庭教育中心	2011/10/12	2011/11/20 上午 09:00:00 至 04:30:00	40	2011/10/17 下午 03:33:16	同意



(3) 服務中心設置申辦案件處理流程看板，臨櫃聽友一目瞭然。

(4) 提供多元化查詢管道

① 現場查詢

單一窗口提供查詢服務，聽友臨櫃洽詢服務人員，可以得到完整之資訊。

② 電話、傳真查詢

聽友申辦各項案件，皆可透過電話或傳真直接向承辦人查詢進度，電話及傳真號碼可由「網路 E 櫃台」查詢，或者透過實體單一窗口轉接。

③ 網路查詢

本臺各項線上申請申辦案件如參觀導覽、教師聽廣播取得研習時數，皆提供網路查詢功能，且處理完成後自動以 e-mail 告知。

④ e-mail 查詢

聽友申辦各項案件亦可以 mail 方式與承辦人聯繫，例如教育交流道提問者，即使用此一方式查詢，本臺於聯繫相關單位獲得答案後即回覆節目解答播出時間。

(5) 聽友反應事項主動回應

聽友反應事項如無法在第一時間取得正確回應者，將由單一窗口之專人處理，留下詳細問題及聯絡方式，作成聽眾服務紀錄，交由承辦人主動與聽友聯繫回覆。

1-2-2 案件處理流程主動回應程度

(1) 線上申請系統主動提供「已受理」通知

申辦案件之「導覽參觀預約」、「教師收聽廣播取得研習時數」及「與我們聯絡」線上申請系統，於受理案件後系統即自動 e-mail 回覆通知『已申請』，提供收件確認訊息。

(2) 承辦人收件後主動與申辦者聯繫



相較於一般公務，本臺申辦案件如參觀導覽、廣播輔導等，初次申辦者多半不熟悉實際內容，故承辦人收件後會主動與之聯繫，提供更豐富、生動或最符合實務的申請內容。例如學校老師申請參觀導覽，承辦人會主動聯繫告知導覽內容，進而建議老師，先讓同學自行設計廣播劇、錄音稿等，實地參觀時可在實習播音台體驗「上麥」的滋味。就因為如此的主動、貼心，締造了小六畢業生利用參觀時錄製畢業紀念光碟的紀錄。

高雄市國教輔導團老師於 100.09.21 參觀本臺高雄分臺後，感受頗豐，撰寫參訪記實稿件-- 探索聲音魔法·帶出教學魅力，並獲教育局錄取與刊登[高雄市教育電子報] 第 37 期，網址：<http://epaper.kh.edu.tw/Detail.aspx?id=64f5fad0-989f-471d-a6f6-c400528cc971>

。

(3) 檔案應用申請案件提供” 案件回覆” 說明

檔案應用申請案件於收受後，主動以電話或 e-mail 通知申請人已收到申請書之訊息，並於期限通知申請人准駁之決定。本臺為便捷民眾查詢管道，於網站「網路 e 櫃台」主選單內「檔案應用申請」項增加” 案件回覆” 之說明。

(4) 落實單一窗口制度，案件處理更快速

本臺各項申辦案件皆為專人專責，除由系統依流程主動回應聽友之外，承辦人皆在第一時間與申請人聯繫，即便是作成紀錄之聽眾服務，亦有單一窗口之收件，並依 SOP 處理及列管，100 年計收 294 件，平均處理時間 2 日，達到預定標準處理時日(2.5 日)。

(5) 逾期處理機制納入作業 SOP

如前所述，本臺申辦案件單純，且系統收件後承辦人會再次確認聯繫，確定申辦內容即視同完成服務，故衡酌實務狀況，線上申辦系統並無設置逾時處理告知機制；至於作成紀錄之聽眾服務，如可能逾時處理，則依本臺「處理聽眾意見作業規定」，敘明理由簽奉核准延長辦理，並將延遲答覆理由於處理期限前以書面告知聽眾。



(二) 機關形象

2-1 服務場所便利性

2-1-1 洽公環境適切程度

本臺外觀綠瓦紅欄，屬中國古典樣式新建築，因已列入歷史建築，原有格局不得輕易變動，但在有限的彈性中，仍營造優美、舒適又動線便利的洽公環境，讓蒞臨賓客留下深刻印象。

(1) 有限空間創意無限，藝文環境舒適愉悅

① 門口迎賓花牆－喜悅

本臺大門口右牆，原為歲月痕跡滿佈的水泥建築，經以竹欄改造，加置節目宣傳海報穿插吊掛應時花籃，相互輝映，來賓一入門就有好心情。



② 川堂右側魚池－驚豔

經過迎賓花牆進入穿堂，在典雅窗格轉彎處，造景噴泉魚池躍入眼簾，加深來賓對本台環境的印象。

③ 走道空間利用－藝術

與國立台灣工藝研究所台北工藝設計中心及復興美工合作，提供一樓及二樓走道作為展場，定期換檔。異業結盟方式創造三贏：得獎人及學生作品得以展出，走道變身為藝文走廊，更重要的是，為內部及外部顧客提供一場藝文饗宴。





④ 以大自然為師－知性

由廣播公園進入本臺，一路所見植物皆標示說明，在賞心悅目的同時納入自然教育，知性與感性兼具。特別一提的是，本臺每一間錄音室及現場播音室都可看到植物園不同角度的美。因此，聽眾在廣播中可能會聽到主持人說：「一隻白鷺絲正優雅地從我眼前飛過…」，別懷疑，那是真的！

(2) 動線標示清晰明確，服務貼心深得民心

- ① 於南海學園園區大門處及園區內分別設置本臺中英文臺銜及方向指示標示牌，方便初次蒞臺民眾順利抵達。
- ② 設置中英雙語平面圖及方向標示：於電臺外部明顯處設置中英雙語方向標示、辦公廳舍採中英雙語平面圖及樓層方向指標，並請外籍人士檢閱，總計設置 30 個標示牌，方便民眾及外國來賓參訪本臺。
- ③ 為民服務單一窗口：服務中心設置於大門入口明顯處，動線簡單，方便民眾諮詢。
- ④ 於服務中心明顯處明確標示服務項目、流程及時間：製作各項服務項目、時間及流程布告，使民眾迅速瞭解申辦作業的流程，順暢整體作業程序。
- ⑤ 建立代理人制度及名牌標示：服務中心櫃台及行政辦公室同仁桌前皆設置名牌架，標示承辦人及代理人中英雙語姓名，方便民眾洽公。

2-1-2 服務設施合宜程度

(1) 依實務需要提供合宜之核心設施：除未設電梯（另為因應）外，櫃台、座椅、盥洗室、哺乳室、無障礙設施（斜坡道、專用停車位、愛心鈴、身障專用盥洗室）等核心設施合宜且定期維護，說明如下：

- ① 設置服務櫃檯，符合民眾需求：本臺提供服務之產品主要為「節目」，故聽眾臨櫃洽公需求不高，且本臺 e 化服務簡單便



捷，目前臺北總臺置 2 個服務櫃台、分臺各設置 1 個，服務可以滿足聽眾所需。櫃台高度適中，中午不打烊，以此為服務單一窗口，不僅動線完美妥適，且藉由事前周詳的橫向連繫，延伸服務至現場節目來賓，讓節目來賓和民眾皆可在此得到滿意的服務。

- ② 櫃台提供申請書表和填寫範例，並由同仁或志工指導或代為填寫。
- ③ 盥洗室保持通風、明亮，以盆栽綠化美化，並提供洗手乳、擦手紙、掛勾、置物架及短篇文章、笑話，博君一笑。
- ④ 無障礙設施：於電臺大門口旁側設置身障專用停車位及愛心鈴；廣播大樓 1、3 樓均設有身障專用盥洗室及緊急求救鈴；樓梯加裝扶手及防護緣；廣播大樓往青年大樓階梯加裝斜坡道。



愛心鈴及專用車位



無障礙坡道

(2) 提供服務台、書寫桌、電腦（網路）、飲水機、電話、影印機、停車位、宣導資料及文具用品等一般設施，說明如下：

- ① 服務中心備有賓客專用桌椅、老花眼鏡及文具用品，方便等候或書寫使用，另設置書報架，放置本臺文宣及其他單位公益文宣，提供參考及索閱。
- ② 服務中心設置公用電腦一部，專供民眾查詢本臺相關資料、節目資訊、線上收聽或下載節目及運用各項 e 化服務。
- ③ 考量實際需求，影印機置於二樓教授休息室以方便節目來賓利用，一樓洽公民眾如有需要，則由同仁代為上樓影印。



- ④ 二樓藝文走廊提供桌椅、無線上網以及飲水機，佐以入眼美景，賓客謂之為五星級的上網空間。
- ⑤ 飲水機及哺乳室皆備有使用說明，提供安全及周全的服務。
- ⑥ 於青年大樓 2 樓休息室設置公用電話，並提供使用說明，方便節目來賓及主持人使用；另外，服務中心洽公民眾可就近使用櫃台電話。
- ⑦ 衡酌場地及實際需求，本臺設置一般停車位及身障專用停車位，身障專用停車位由身障者專用，一般停車位由來賓、聽友及同仁共同使用。實務運作上，除身障專用停車位及預留已通報之來賓停車位之外，由門口駐警機動調度，長期實施以來，運作良好。

※貼心因應

有愛無礙服務天使：因應本臺已列歷史建築無法設置電梯之憾，挑選壯碩之同仁擔任服務天使，於節目來賓或參觀民眾有需求時提供服務。為能事前準備合宜之人員協助，於書面之貴賓來訪通報單)之準備事項增加「行動協助 男 女」之選項，請主持人填寫或於通報系統之備註欄加註，蒞臺參觀或廣播輔導者則於事前聯繫詳加瞭解。



- (3) 落實節能減碳，所提供設施之相關採購以具環保、節能標章者優先，100 年綠色採購比例 95.1%，超過公告指定採購標準。
- (4) 專人專責定期維護，確保各項設施隨時提供安全、合宜之服務：
 - ① 依據本臺「庶務設備管理維護事宜」定期維護各項庶務設備如



下：

- A. 房舍清潔工作，委請專業清潔公司每日整理，每月定期地板、樓梯清潔打臘及每二個月全區消毒。
 - B. 臺內定期更換盆景花卉，並由同仁維護造景噴泉、魚池以及三角公園及青年大樓前庭園植栽。
 - C. 駐警每月定期檢查消防安全設備：如滅火器、緊急照明及受信總機等。
 - D. 每個月辦理飲水機保養及水質檢測。
 - E. 每月由單位主管或專人進行環境設施檢查，隨時改進缺點。
 - F. 每年清洗水池水塔 1 次。
 - G. 每年清洗化糞池 1 次。
 - H. 夏季每月清洗冷氣濾網 1 次。
 - I. 每月依據「清淨家園全民運動計畫」，辦理辦公廳舍及其週邊 50 公尺內之環境清潔工作，100 年計實施 12 次。
- ② 屬於服務櫃台之設施，如：櫃台、桌椅、書寫輔助用品、電腦、電話、申辦書表、宣導文宣等，由服務中心隨時管理維護及機動補充。
- ③ 依據本臺「處理突發重大災害緊急應變小組作業要點」及「緊急通報系統」，建立災害防救體系，迅速應變處理突發重大災害，以協助災區發布學校上課停課、賑災、政府救濟措施等相關訊息及參與救災工作，使能早日重建，以發揮人溺己溺精神及傳播媒體功能。
- ④ 依據本臺「場地借用管理要點」，提供本臺會議室及三角公園場地供公務機關、本臺節目主持人及來賓使用，發揮場地使用功能暨維護設施清潔安全。
- (5) 本臺彰化數位資訊中心，網路學習資源區提供抽拉式墊腳，方便



國小低年級學童使用，並將展示玻璃邊銳角增設防護套，以避免民眾擦撞受傷。



(6) 建構服務環境整體安全體系，達到無風險、無災害、無損害三無目標：



- ① 100 年計辦理二場次防火安全講習實務演練、自衛編組以及緊急應變及防災訓練，使同仁具備防災、減災及滅災之知能，以因應各種可能發生狀況。
- ② 委託專業消防檢查單位檢查消防設備，進行消防設備檢修，並向消防單位申報。



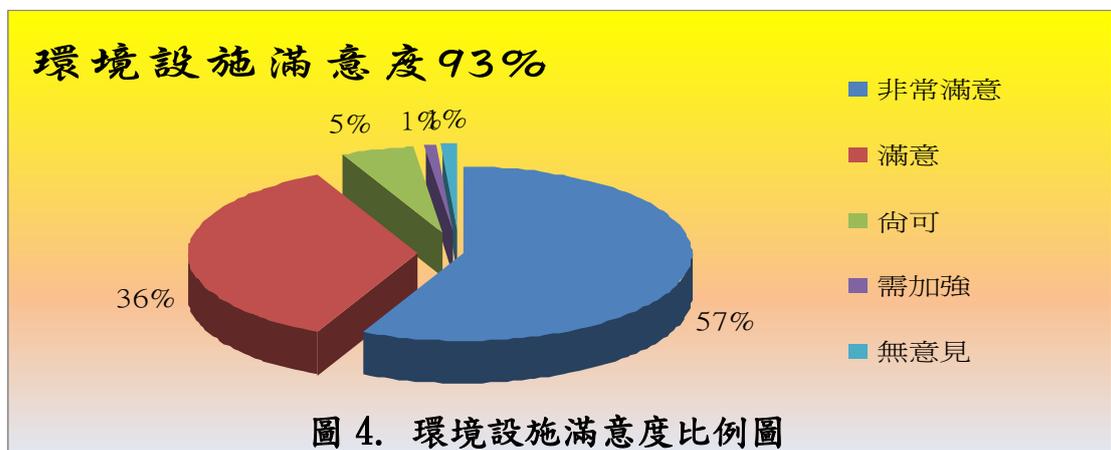
- ③ 進行建築物公共安全檢查，並投保公共意外責任險。
- ④ 設置本臺消防緊急廣播系統，確保緊急情況發生時能在第一時間通報各單位。
- ⑤ 主動關懷鄉里，維護行人安全：本臺臺東分臺發現砂石業者將工程車開至人行道，造成電臺圍牆外路面坑洞，有導致運動民眾跌倒之虞，即遂主動照相存證通報臺東市公所進行修補。另外，發現馬亨亨大道水溝蓋遭竊案情，主動報案，並提供警方錄影畫面以利偵辦。此一關懷鄉里之情獲四維里楊耀乾里長以為分臺環境消毒噴藥、除蟲作為回饋。

(7) 環境設施滿意度

由於親蒞本臺民眾多為申請參觀導覽者，故於「參觀教育電臺」滿意度調查問卷中設計環境與服務滿意度題目，於民眾蒞臺洽公或參觀後，現場填寫或事後填寫，再定期彙整分析，以瞭解民眾需求並適時改善。100 年計收件 588 件，環境設施平均滿意度為 93%。

表 2 100 年度環境設施滿意度調查統計表

項目	非常滿意	滿意	尚可	需加強	無意見
開飲機、愛心鈴設施	319	232	29	2	6
方向指示牌	311	224	38	6	9
廁所盥洗設備	320	219	39	5	5
會議室環境	393	162	19	3	7
環境設施滿意度	57%	36%	5%	1%	1%





2-2 服務行為友善性與專業性

2-2-1 服務親和程度

(1) 實施走動式服務、管理，主動引導、協助來賓及聽友：

- ① 臺北總臺門口警衛人員是總臺的第一道服務線，能主動詢問賓客上節目或洽詢事項，並引導至適當地點。
- ② 除櫃台服務人員外，服務中心志工主動提供協助引導來賓及服務聽友需求。
- ③ 本臺推動「人人都是服務人員」理念，鼓勵同仁對非臺內人員主動詢問，並提供指引。
- ④ 總臺服務中心主任及各分臺長每月輪值服務台 1 次，接受民眾意見反應並予回應，受服務民眾備感受到重視。100 年共輪值 60 次。
- ⑤ 因應本臺節目製播，節目現場及節目錄製均採行走動式管理，由主管、節目編導參與，隨時瞭解並掌握主持人及來賓的反應意見，提供外賓及節目主持人指引性服務。
- ⑥ 主動協助聽友圓夢：本臺臺東分臺於 3 月 2 日協助僑居加拿大聽友林金波夫婦，至臺東縣政府教育處及公益組織「建和書屋」，捐贈推動閱讀款項及書籍。分別由副處長黃國銘代表接受新臺幣六萬元，「建和書屋」理事長陳俊朗代表接受新臺幣三萬元及英語繪本 6 箱。

(2) 提供宅急便服務，聽眾無需到電臺即可享受服務

- ① 廣播輔導宅急便：學校廣播輔導可選擇到電臺上課，或由本臺提供師資直接到校服務，節省同學往返奔波時間。100 年共宅急便輔導學校廣播社團 194 場次，參與之同學為 4,626 位。
- ② 廣播場強量測宅急便：由專人到府量測廣播收訊場強，改善民眾接收本臺節目訊號不良及地下電臺干擾情形，年度到府服務共 7 件。



本臺工程人員協助聽友於故障之收音機安裝替代天線，恢復其收音功能，並致贈聽友節目表歡迎收聽。

- (3) 客製化服務：網站設置兒童專屬網頁；另新聞多語服務，製播英語新聞 260 集、閩南語及客家語新聞 520 集，服務有需要之聽眾。
- (4) 積極推動電話禮貌，展現電話接聽親和力：

① 員工服務禮貌訓練及辦理情形

- A. 訂定本臺電話禮貌注意事項 (SOP, 附件 2, p86-88), 除行文週知之外, 並置於網站供同仁隨時查閱, 落實執行。
- B. 參考研考會最新修訂電話禮貌測試量表, 修訂本臺電話禮貌測試紀錄表更貼近實務環境, 可協助服務窗口同仁掌握與民眾電話溝通的技巧與禮節。
- C. 辦理志工訓練研習, 安排參訪服務品質績優機關(國立自然科學博物館), 觀摩學習有關展場導覽的禮儀細節與應對技巧。
- D. 辦理「快樂開門-服務 high 起來」課程研習, 計 62 人參加, 讓同仁學習如何開啟”樂在工作”的氛圍, 讓服務品質獲得提升。



② 員工服務禮貌運動推動情形

本臺以鼓勵方式推動禮貌運動，考核測試後，個人成績最高者除依規定獎勵外，並由單位主管於公開場合頒獎，藉以引發同仁榮譽感，進而落實禮貌運動。

③ 員工服務態度、電話禮貌考核及測試情形

- A. 內部人員測試：為落實考核之客觀及公平，選派 3 位臺內同仁擔任測試委員，每半年施測 1 次。
- B. 外部人員測試：為期測試結果更客觀，本臺與國立台灣科學教育館合作，互測電話禮貌、服務態度及回應正確度，100 年計施測 2 次。
- C. 考核結果公告週知：考核結果彙整陳核後，提臺務會報檢討改進，並置於網站公布週知，可收警惕及激勵之效。

④ 員工服務禮貌獎勵作法

訂定本臺「為民服務工作『推行電話禮貌』補充事項（附件 3, p89），其中第七點為獎勵規定：「測試成績在九十分以上之個人，成績最高者發給一千元等值獎品；連續三次電話禮貌測試成績第一名之單位，發給三千元等值獎品，……。」

⑤ 測試成果

100 年內部及外部測試計 4 次，12 個受測單位中有 4 個單位獲得 1 次特優及 1 次優等、有 4 個單位獲得 2 次優等（平均 85 分以上 90 分以下）、2 個單位獲得 1 次優等及 1 次甲等（平均分數 80 分以上 85 分以下），不足之處皆已改善。

(5) 貼心服務獲得參觀民眾高度肯定

本臺業務性質較殊，親臨洽公民眾不多，多為申請參觀導覽者，故於「參觀教育電臺」滿意度調查問卷中設計服務禮儀滿意度題目，請民眾現場或事後填寫，再定期彙整分析，以瞭解民眾需求並適時改善。100 年計收件 588 件，服務禮儀滿意度為 96%。



表 3 服務禮儀滿意度調查統計表

項目	非常滿意	滿意	尚可	需加強	無意見
服務人員態度	472	103	7	3	32
服務解說程度	438	130	11	3	6
實習播音台	414	146	18	3	7
服務禮儀滿意度	75%	21%	2%	1%	1%

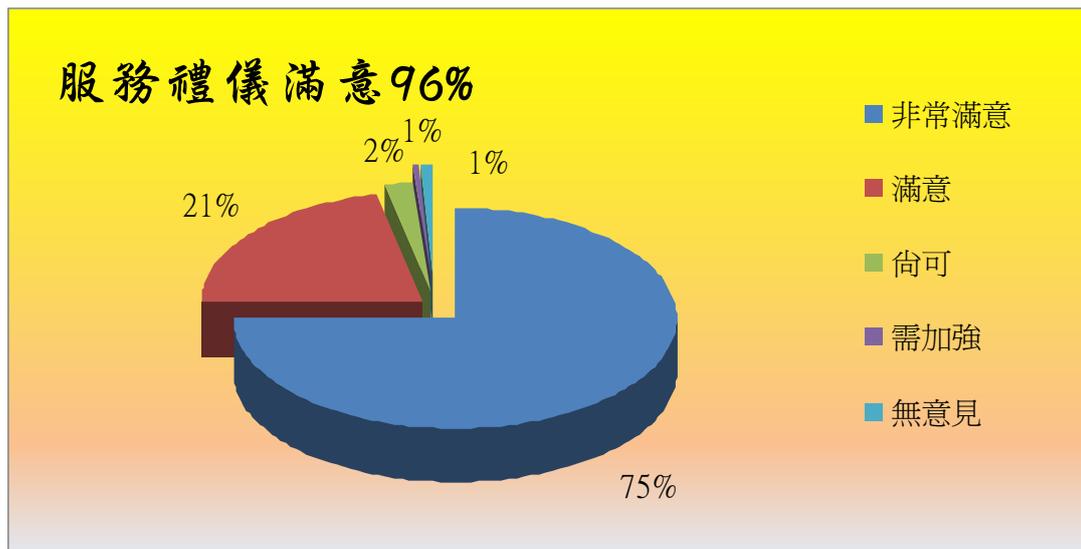


圖 5、服務禮儀滿意度比例圖

2-2-2 服務可勝任程度

(1) 適才適所，確保回應品質

- ① 指定熟稔本臺為民服務相關規定及處理流程人員擔任單一窗口服務事宜。
- ② 申辦案之參觀導覽由服務中心專人解說，廣播輔導則視所需輔導內容，選派適宜人員擔任講師。

(2) 回應品質正確率

- ① 本臺於網站設置「聽眾意見處理滿意度調查」，題目包括回應問題正確性、處理時效、答覆方式（含態度及專業度）及需加強者，在回覆聽眾意見時同時附帶連結請其填答。100 年計收到 162 位民眾回覆，其中「回應問題正確性」有 87% 表示非



常滿意及滿意。

②本臺於「參觀教育電臺」滿意度調查問卷中設計參觀滿意度題目，請民眾現場或事後填寫，再定期彙整分析，以瞭解民眾需求並適時改善。100年計收件588件，其中專業導覽程度在588位受訪者中，表示非常滿意者佔63%、表示滿意者佔31%，合計滿意度94%，顯示導覽人員在導覽過程中的解說及回應符合民眾預期。

③「節目」是本臺為民服務的主要項目，節目獲得廣播相關重要獎項肯定，是我們為民服務品質之最高展現。100年榮獲（入圍）廣播金鐘獎等廣播重要獎項有：

A. 100年廣播金鐘獎計有14個節目入圍20個獎項，並獲得2項獎座。



B. 臺北總臺康紀漢以「食色性也！？終結性侵政府責無旁貸」榮獲第七屆優質新聞獎廣播媒體類即時新聞獎。

C. 臺北總臺陳國維以「族語不滅『原』遠流長」入圍第二屆雲豹新聞獎廣播媒體類即時新聞獎。

D. 彰化分臺劉文珍榮獲雲豹新聞獎佳作獎。

E. 彰化分臺劉文珍、黃麗如榮獲消費者權益報導獎佳作獎。

F. 彰化分臺劉文珍、黃麗如以「守護孩子遠離校園性侵害」新聞報導入圍「第五屆扶輪公益新聞金輪獎」。

G. 彰化分臺劉文珍、黃麗如以「油症30年的陰霾－食品公害



- 何時了」入圍「卓越新聞獎廣播類專題新聞獎」。
- H. 彰化分臺劉文珍、黃麗如入圍優質新聞獎。
 - I. 花蓮分臺以「原住民職業災害預防宣導」入圍第二屆雲豹新聞獎「族語新聞採訪報導獎」。
 - J. 花蓮分臺入圍第二屆雲豹新聞獎「廣播類即時新聞獎」。
 - K. 臺東分臺胡美足榮獲100年社會光明面廣播新聞報導獎。
 - L. 臺東分臺趙佳韻榮獲第二屆雲豹獎「廣播媒體即時新聞獎」。
 - M. 臺東分臺趙佳韻榮獲第二屆雲豹獎「廣播媒體專題報導獎」。
 - N. 臺東分臺入圍第二屆雲豹新聞獎「族語新聞採訪報導獎」。
 - O. 臺東分臺入圍優質新聞獎。

臺東分臺趙佳韻榮獲第二屆雲豹獎「廣播媒體即時新聞獎」及「廣播媒體專題報導獎」，由「賽德克·巴萊」演員林慶台(右)授獎更覺意義深刻



東分臺胡美足榮獲100年社會光明面廣播新聞報導獎

- (3) 設置外製節目進退場機制，成立「節目諮詢審議委員會」及成立節目品管小組。



- ◆節目諮詢審議委員會，邀請專家學者共同參與，提供本臺營運目標及策略之諮詢、節目企劃（含編導、錄製、播出及教學等事項）之諮詢、新聞（含採錄、編輯、播報及新聞資料處理等事項）之諮詢、委（外）製節目之審議事項、及其他有關節目製播重要事項。100 年召開該會議 3 次，通過本臺「101 年節目規劃案」、「101 年優良委外製節目企劃案徵選」（100 年節目相關規劃由 99 年之會議完成）及其它節目行銷推廣建議。
- ◆成立節目品管小組，由臺內同仁及外聘廣播專業員針對節目優缺點，填寫節目聽審意見表，並於每季召開節目品管會議，由節目、新聞主管、編審、編導及節目製作主持人參加，提出節目、新聞觀摩建議，提供該節目製作小組參考改進。100 年召開該會議計 3 次，提出審聽報告表 468 件，聽審結果提供外製節目保留與退場之重要參據。

（4）以工作小組機制，提昇服務能力

本臺成立各工作小組針對日常業務常見問題或同仁反映興革意見，提出具體改善作為，重要績效為：

- ①每月定期召開人事工作會議 2 次，主要成果為研訂「鼓勵本臺員工踴躍參與捐血活動獎勵原則」，通報總臺及分臺同仁週知。該原則針對捐血時間、捐血地點及給假等事項作成規範，總臺 100 年分 3 梯次辦理捐血活動，合計 14 人完成捐血。
- ②成立節目與工程工作活泉小組，節目人員藉由小組討論提報 100 年廣播金鐘獎的節目內容與準備事項，腦力激盪的成果：100 年廣播金鐘獎 20 項入圍，居各電臺之冠，並獲得教育文化節目主持人獎及社會關懷節目獎，以及榮獲 100 年社會光明面廣播新聞報導獎之「生命進行式－生命教育系列」節目，即是工作小組成員相互切磋之傑作。再者；藉由工程工作小組讓技術人員分享個人工作經驗及研討，成效有：發射天線維修、不斷電系統維修、錄音室影像直播技術等，提昇同仁處理機務職能，提昇閱聽品質！



(4) 加強人才培訓，提高人力素質確保服務品質

100 年本臺（含分臺）計辦理相關教育訓練 97 場次 224 小時，共 1521 人次參加，參加同仁皆深感獲益良多，認為對爾後之服務大有幫助。另為擴大有限資源的效益，各項訓練如屬講座性質者，均事前徵得講座同意全程錄製，影音檔存



邀請資深主播姚愛真小姐講授
“新聞主播還是新聞播報員”

放本臺內部網路各組室布告欄人事室專區 (<http://192.168.1.8/list.php?linkdir=07> 人事室布告欄/24 研習影片)，以饗未能親臨現場同仁，亦為新進同仁最佳之進修教材。目前已存放 31 個研習影音檔，供同仁隨時點閱學習。

2-3 服務行銷有效性

2-3-1 施政宣導有效程度

本臺設臺任務隨著社會遞嬗已由原先單一之彌補教育不足，演變為現今之七大任務，如何讓這七大任務有效達成，除產品本身的品質要堅守之外，本臺亦將「行銷」視為重要的一環，故於年度工作計畫之外，另設置行銷小組，專司行銷規劃事宜。

(1) 施政宣導內容

本臺之施政源於本臺設臺任務，現今之七大任務即七大施政內容，包括：

- ① 宣揚國家教育政策、政令：為達成肩負教育行政機關與學校師生、社會大眾之溝通橋樑角色，開闢「文教新聞」、「教育加油站」、「教育交流道」、「教育放大鏡」及「一週教育論壇」等節目，與民眾溝通教育理念。



- ② 實施空中教學，推動成人及終身教育：為實施成人進修教育，本臺除與空中大學、華視教學部配合，播出空大課程及空中進修學院課程，並製播英語、日語、法語、德語、西班牙語、義大利語、韓語、阿拉伯語、俄語、越語、泰語、印尼語等十二種外語教學節目，供民眾自我進修，提昇外語能力。
- ③ 推動特殊教育及職業教育：製播「特別的愛」、「技職紅不讓」等節目，提供特殊教育及技職教育發展趨勢。
- ④ 推廣原住民教育：製播「有原來相會」、「部落向前行」、「回到原點」、「那魯灣之聲」等原住民族節目，提供原住民朋友生活資訊及社會新知，並傳承發揚原住民傳統文化。
- ⑤ 推展社會教育：依據社會教育法及當前社會現況、國民需求，製播具社教意義之節目，包括：家庭教育、性別平等教育、心理諮詢、法律諮詢、輔導諮詢、環保消費常識、婦女新知、本土及文化藝術等相關性節目。
- ⑥ 協助推動學校廣播教育：本臺特訂定「協助推動學校廣播教育實施要點」，據以製播學校廣播節目，開班培訓校園廣播種子成員，更成立學校廣播技術小組，到校輔導廣播社團，並辦理學校 OPEN STUDIO 現場節目及學校廣播競賽，安排學校參訪電臺事宜及寄送學校廣播教育資料。
- ⑦ 其他有關教育廣播事宜：開放電臺供團體參訪與學校錄音，並辦理廣播、新聞相關研習活動，提供各界廣播教育資訊，推動終身學習理念。

以上七大施政內容之宣導對象除學校老師、學生及學生家長之外，尚包括關心教育及終身學習之社會大眾。

(2) 施政宣導行銷策略：多元整合行銷

- ① 頻道行銷：除就各項任務以貼近民眾生活之樣貌製播節目之外，適時製播宣導插播帶及邀請相關部會長官錄製代言：
 - A. 自製插播：100 年共製播政策政令類 21 則、節慶類 90 則、節目及活動推廣類 97 則、網路行銷廣告 5 則，合計 213 則。
 - B. 名人代言：100 年計邀請各級學校校長及教育界名人代言



97 則，藉由名人教育專業形象，增加行銷效益。

② 網路站行銷

◆ 本臺網站：主持人部落格、數位月刊、網路活動

- A. 本臺網站首頁設有為民服務、網路 E 櫃台、政府資訊公開、熱門推薦、節目活動、電台活動、公告事項等專區，相關訊息即時更新，民眾可自其中瞭解本臺各項服務措施，以及整體施政計畫工作績效等。
- B. 主持人部落格：藉由主持人部落格之用心經營，與聽友雙向互動，不僅服務措施周知，更可作為聽友反應之管道。目前本臺計有 34 個主持人部落格，除由所屬編導督導外，資訊室定期統計資料更新率，即時提醒主持人活絡部落格內容。
- C. 數位月刊：月刊是本臺與聽友最直接接觸的書面刊物，雖有主動寄送服務，惟效益有限，故將書面數位化，藉由網路之功，擴大與聽友接觸層面。
- D. 網路活動：主要目的在吸引民眾使用本臺網路，進而知悉各項服務內容與措施，達到宣導目的。100 年為響應本臺「永續環境年」，自 5 月 20 日至 6 月 24 日舉辦永續環境網路有獎徵答活動，活動期間本臺網站之造訪人次(5 月為 256,078 人次、6 月份為 181,778 人次)相較於 99 年同月份(99 年 5 月份 120,686 人次、99 年 6 月份 115,279 人次)明顯增加了 135,392 人次及 66,499 人次，結果顯示舉辦“網路活動”，亦有助於提昇本臺網站的造訪率。

◆ 外部網站

- A. 與 yahoo、新浪網、中華電信 hinet 新聞網及社教博士網聯結，推廣本臺文教新聞查閱服務。
- B. 運用社交媒體如 FaceBook 成立粉絲團、剪輯活動精彩影音放置 Youtube 供點閱，擴大流傳。



③活動行銷：與聽友面對面，提供服務宣導及獲取回饋，主要方式有：

A. 推廣活動：自行辦理或參與社區推廣活動，吸引新顧客。

年度固定辦理之活動有金聲獎(校園廣播節目競賽)、祖父母節、週末 LIVE 秀等；機動辦理者則配合教育政策政令，如：全國學生音樂比賽、「建國一百閱讀一百」國小班級推廣活動、品德教育廣播夏令營等。100 年自辦活動共 146 場次，參與人數(不含網路參與)6,793 人；參與社區協辦活動 308 場次。

100 年活動之「重陽懷舊音樂會」(計辦理北區、中區及南區三場)將活動地點設在友館，結合友館學習資源，開拓聽友學習廣度，此一服務模式獲得極佳迴響，爾後將比照辦理。



B. 聽友會：增加節目聽友向心力留住舊顧客。

100 年共辦理長青天地節目等聽友會 17 場，參與聽友 2,383 人次。

④媒體行銷：與平面媒體合作，節目資訊同步刊登或接受專訪，拓展行銷管道及層面：

A. 100 年有 3 個節目與 2 家平面媒體合作同步刊登，增加本臺行銷多元管道。包括「Sunday 凹路客」及「自然筆記」2 節目與國語日報合作刊載節目資訊、「人人都是科學人」節目與科學人雜誌合作刊載節目內容。

B. 本臺臺長及單位主管接受媒體專訪包括：講義雜誌、銘報等，100 年共 5 次。(遠見 1 次、週末 live 秀 1 次、銘報 2 次、金鐘禮讚 1 次)



⑤ 互惠行銷：

- A. 爭取友好機關互惠刊登跑馬燈訊息，100年計與台北捷運公司、臺灣鐵路管理局、彰化縣公益頻道、花蓮縣立體育實驗高級中學、國立台灣史前文化博物館、台東林區管理處、國稅局臺東縣分局及台東縣稅務局8個等機關互惠露出服務訊息。
- B. 館際合作：與國立科學工藝博物館合作，由館方提供場地與志工，本臺提供設備及適時支援人力（如大型活動開幕之現場直播），開發彼此之客群及宣導服務訊息。100年計合作2場次之現場直播。
- C. 整合社會資源：本臺結合民間團體志工或政府機構合製節目互惠行銷，如高雄市立圖書館、天下雜誌、國語日報社、彰化縣公益頻道等，100年計合作節目4,333小時，1小時節目製播費以1000元計，換算節省經費逾430萬元。



※創新服務：線上徵求互惠行銷夥伴

為整合資源充分利用，擴大公益資訊服務平台，本臺辦理「互惠行銷合作專案」，邀請各公務機關、非營利組織共襄盛舉，互惠合作，共創雙贏。年度計成功與19個民間團體、非營利組織結為合作夥伴，拓展本臺服務層面之深度與廣度。





⑥ 主題行銷：為有效宣導教育政策政令及行銷電臺，本臺在既定的任務推動中，每年選定一年度主題，作為業務規劃執行之重點方針。如 96 年以「網路」為主軸，行銷本臺網路優質服務；97 年、98 年、99 年分別為「樂齡」、「品德」與「人文關懷」主題，係配合當年度教育政策，以無遠弗屆的廣播功能，推動健康樂齡與品德觀念。100 年訂為「永續環境年」，規劃相關主題節目或單元及活動，結合節目、新聞及活動辦理之力，發揮媒體與社教館所關懷社會的功能。

⑦ 策略聯盟：與國內外媒體合作

A. 與國外廣播媒體節目交流計有英國廣播公司、法國國際廣播及德國之聲 3 家媒體，擴大聽眾國際視野。

B. 與中央電臺合作播出新移民外語教學節目單元；與蘭嶼電臺合作播出 18 個節目、1 檔次文教新聞。

⑧ 體驗行銷：以體驗廣播 DJ 心跳為發想，辦理「行動播音室前進系列」，並依各地區屬性，以不同方式呈現，包括「前進校園」、「廣播書車」（推動媒體識讀及閱讀）；「前進社區」、「樂齡行動教室」、「樂齡樂團」（推動銀髮樂活）等，100 年計辦理前進系列 84 場，參與人數 3,869 人。



前進校園的熱烈互動樂



樂齡長者演廣播劇

⑨ 直效行銷：

A. 由本臺節目組及各分臺長親至學校推廣 12 種外語教學節目



及各項服務措施。

B. 利用全國教育局處長會議、縣市校長會議，專題行銷本臺各項教育相關服務措施，100 年計行銷 3 場。

⑩積極辦理電臺參觀：開放本臺錄音室，辦理學校、民眾團體參觀本臺節目流程及軟硬體設施，於導覽過程宣導施政措施。為讓學校多加利用本臺資源，主動函請各縣市政府教育局轉知所屬學校，邀請參訪電臺。100 年累計有 274 個學校、團體計 10,582 人次參觀本臺，相較 98 年及 99 年人數相當，惟參訪團數增加，分析應為少子化因素影響。已達年度 1 萬人之目標。

⑪其他：

A. 刊物行銷：發行實體教育廣播月刊、電子報及重點服務文宣，加強與聽友互動，增加向心力。年度發行 12 期月刊 108,000 份、24 期電子報，另印製外語教學等重點服務大型海報 1,000 份，寄至全國高中職以上學校，主動告知服務訊息。

B. 公文周知：主動提供廣播輔導及參觀導覽相關訊息，分別於 100 年 1 月及 9 月函請教育部及各縣市政府教育局，轉知並鼓勵所屬學校多加運用。

C. 館舍、行道看版及公務車海報行銷：於電臺門口及南海路設置電子看板、布告欄及大型海報輸出，公務車亦配合加強宣導重點服務項目。100 年累計電子看板刊登逾 480 則訊息，大型戶外海報更新 4 次，公務車輛海報更新 1 次。

D. 發布新聞稿：將本臺各類服務及活動訊息，適時傳送相關新聞媒體，100 年累計平面、電子或網路等媒體露出本臺相關資訊 219 則，相較於 99 年 104 則成長一倍。

(3) 民眾對施政與服務的認知與回應

①民眾對本臺施政與服務之認知

透過前項所述多元管道行銷，民眾對本臺各項宣導及服務措施



具有相當程度之認知，舉證如下：

A. 教育交流道每年諮詢人次皆達上限目標 280 人次，顯示民眾知悉本臺製播「教育交流道」解惑教育人員相關權利義務之服務。

B. 「ner 之友回娘家」活動聽友之建議

「ner 之友」是本臺忠實聽友之簡稱，「ner」為本臺英文臺名「National Education Radio」之縮寫。

「ner 之友回娘家」活動每年於 2 月份辦理，重點在瞭解新年度的節目服務品質，而由問卷之回答與建議，可得知聽友對相關服務有相當認知。例如 100 年調查中有位聽友對「從心歸零」節目表示肯定，建議時間延長為 2 小時，且希望將播出時間提早 2 小時播出。（本項建議因涉年度節目整體規劃案，已建議聽友於節目播出後 60 天內上本臺網站利用網路電臺收聽）

C. 民眾對本臺之印象為提供「知識」，與本臺服務訴求相近

本臺自 95 年起每 2 年辦理一次委外調查，作為整體節目規劃方向之重要參據。99 年調查結果，聽友對本臺之印象，以「知識」比例最高，占 48.9%，其次為成長（33.7%）、資訊（28.0%）、溫馨（27.7%）。此與本臺服務推廣與訴求相近，顯示受訪民眾對本臺節目服務具一定程度之認知。

D. 世新大學傳播資料庫「2011 媒體風雲排行榜」，受訪者對本臺之認知為「最能提供教育／文化資訊者」。

② 民眾對於施政及服務的回應情形

基於對本臺施政及服務具一定程度之認知前提，民眾亦就其需求，透過各種管道積極提出回應：

A. 回應管道多元

對應多元行銷管道，民眾對於本臺施政及服務之回應可直接於行銷活動或相關場合回應，亦可透過電話、信件、e-mail



或上本臺網站點選「與我們連絡」，就問題類型提出回應。
(<http://web.ner.gov.tw/contact/ner18.asp>)

B. 踴躍回應情形

- a. 100 年度以電話、信件、e-mail 或上本臺網站留言反應件數計 294 件，反應類型以查詢案件最多占 62.4%，多為查詢節目相關資訊及如何取得外語教學教材。
- b. 「ner 之友回娘家」問卷反應：本臺 ner 之友對各項服務之回應，是本臺修正服務作業的一項重要指標，100 年「ner 之友回娘家」聽友回應情形熱烈，其中表示肯定者約佔 4 成、建議事項有 49 件，經會同內部相關業務單位研議後，對於有建設性建議，均納入年度計畫中落實改善。
- c. 於活動滿意度調查之開放問題項下反應：本臺年度大型活動如金聲獎－校園廣播節目競賽、節目聽友會等，於活動結束後皆請參與聽友提供改進意見，再由承辦人彙整分析，並將針對節目內容之建議轉交主持人參考，屬行政事項者，則作為後續辦理之重要參據，如 100 年金聲獎收集之 7 件反應意見，已納入 101 年活動參考。
- d. 透過主持人部落格直接反應予主持人：本臺網站設有 34 個主持人部落格，聽友對節目之回應，可逕於部落格留言。
- e. 全國學生音樂比賽留言板：音樂比賽非本臺專業，但承辦 4 年來，獲得的掌聲多於批評，主要原因在於行政作業之縝密完善，其中留言板之設置，聽取參賽學生、家長及老師提出的建議，讓不同的意見得以獲得溝通及改善，並立即獲得回應。99 學年度留言板於 100 年 4 月底結束，共處理 300 筆留言，參與人數約 16 萬人次，100 學年度自 5 月份啟用，年度已累積處理 147 筆留言，新增參與討論人數逾 26 萬人（決賽期間為 101 年 3 月）。



(三) 顧客關係

3-1 民眾滿意度

3-1-1 機關服務滿意度

為確實瞭解民眾對本臺各項服務措施之評價與觀感，除主動於各項服務措施進行之後，實施滿意度調查外，亦委外進行調查，以求更客觀之數據。惟囿於經費及配合調查後之改善期程，此項委外調查，自 95 年起每二年進行一次。茲就最近一年（99 年）委託世新大學民意調查中心進行之聽眾調查報告擇要說明於下：

(1) 調查方法

採取分層隨機抽樣方式，於 99 年 10 月 25 日至 99 年 11 月 02 日晚間進行電話訪問調查。調查範圍為教育廣播電臺電波涵蓋地區，包含全國 25 縣市，以 13 歲以上之民眾為調查母體。本次實際有效樣本完成 1,071 份，在 95% 的信心水準下，抽樣誤差不超過正負 3%。（摘自聽眾調查報告書摘要第 1 頁）

(2) 調查結果整體平均分數及收聽率上升趨勢

- ◆99 年度調查結果顯示，教育廣播電臺的聽眾，表示欣賞電台節目的比例從 97 年的 86.8%，增加至 90.7%，上升約 3.9%。
- ◆99 年與 97 年教育廣播電臺整體平均分數提升 2.4 分，各主要節目的民眾評分，也都上升近 2 分，顯見民眾對於教育廣播電臺節目的肯定；收聽率部分，教育廣播電臺收聽率雖下降 3.3%，但主要節目「長青天地」收聽率上升 7.5%、「English Follow Me」收聽率上升 2.0%、「晚安故事屋」收聽率上升 1.0%，整體節目收聽率呈上升趨勢（摘自聽眾調查報告書內文第 118 頁）。

(3) 建議事項改善情形

99 年調查報告依結論事項就

- ① 針對有收聽教育廣播電臺的既有顧客
- ② 針對目前有廣播收聽習慣，但沒有收聽教育廣播電臺的民眾
- ③ 針對目前沒有廣播收聽習慣的民眾三大客群



分別提出 5 項、4 項、4 項共 13 建議，本臺相關單位相對應提出改善作法，於 100 年積極改善。檢視執行情形，13 項建議中除其中 2 項「透過增加音樂娛樂節目，以吸引其他喜愛音樂的廣播聽眾」、「透過其他熱門電臺的廣告，使廣播聽眾知道教育廣播電臺」經相關單位評估礙於製播量已飽和等因素實務上較不可行，以及「透過互動式學習媒體內容，以吸引年輕族群聽眾」1 項係納入「網路電台 4 年計劃」尚未執行完畢外，餘皆於 100 年度加強改善(附件 4. p90-93，99 年委外聽眾調查報告建議事項之改善與執行。該建議事項摘自聽眾調查報告書內文第 119-121 頁)。

除上述委外調查以瞭解本臺整體服務滿意度之外，亦擷取「分眾」服務概念，主動於各項服務措施進行之後，實施滿意度調查，作為爾後辦理該項服務改善之參考，並以提高”分眾”滿意度為手段，達到提升”整體”滿意度之目標。

(1) 金聲獎校園廣播節目競賽活動成效獲得肯定

金聲獎－校園廣播節目競賽活動，今年已經邁入第 8 屆，為瞭解學生參與該活動之概況與需求，每年皆進行滿意度調查，提供未來辦理該活動改進之參考。

100 年將競賽活動與座談會暨頒獎典禮分開調查，分別收回有效問卷 238 份及 49 份。其中對金聲獎座談會暨頒獎典禮之滿意度有 90% 的受訪者表示很滿意及滿意，與 99 年相同，顯示本臺此項活動之辦理成效獲得肯定。

(2) 銀髮族聽友會 (2 場) 維持高品質獲肯定

「長青天地」及「銀髮新視界」二節目是本臺特為銀髮長輩開設的節目，於年度中分別辦理聽友會，以瞭解渠等對節目之意見，作為次年節目規劃參考。

100 年調查結果，活動整體滿意度 97.45% 及工作人員服務態度 97.8% 皆與 99 年滿意度相近，顯示本臺銀髮族聽友會之辦理品質穩定。



(3) 教師聽廣播取得研習時數滿意度調查整體評價提高

本項調查 100 年以第一梯次參與研習教師為對象，計回收 40 份。調查結果，對於相關節目之主題內容安排滿意度為 92.5%，主持人的滿意度則為 90%；認為本活動對其教學上的助益程度，有 95% 的教師表示非常有幫助、有幫助，而對於本臺辦理「教師聽廣播進修活動」的評價部分，97.5% 的教師表示非常有意義及有意義。

對照 99 年之調查結果，對節目主持人的滿意度為 88.8%；教學上的助益程度有 81.4% 的教師表示非常有幫助、有幫助，而對於本臺辦理「教師聽廣播進修活動」的評價部分，92.6% 的教師表示非常有意義及有意義；三者均有提升，亦即參與研習之教師對此活動之助益及整體評價等滿意度皆有提高。

3-2 民眾意見處理有效性

3-2-1 民眾意見回應與改善程度

為妥適回應民眾意見與抱怨，本臺設有回應機制據以執行、管考追蹤，確保民眾意見得以妥適處理。

- (1) 回應機制：訂定本臺「處理聽眾意見作業規定」，並據以擬訂「處理聽眾意見案件流程」，公布網站週知。
- (2) 處理流程：每日收件處理→按季分析呈核→上網公告並轉知改善
 - ① 聽眾之意見反應每日由專人收件填製「處理聽眾意見紀錄表」，視意見內容歸屬轉交相關業務單位處理，再經彙陳核定後，回覆民眾。
 - ② 以季為單位進行分析，共分查詢、抱怨、建議及鼓勵四項，分別予以統計分析呈首長核閱，本年度完成 4 季報告。
 - ③ 呈首長核閱後之分析報告公告於網站上，供同仁及民眾查閱，並提臺務會報請相關單位主管轉知改善。

100 年計處理聽眾反應意見 294 件，平均每件處理時間為 2.04 日，相較於 99 年 2.36 日，顯示 100 年處理時效更有效率。



(3) 民眾意見參採改善情形

- ① 99年12月本臺臺東分臺委託臺東大學教育系完成一份臺東地區收訊與收聽行為調查研究報告，其中結論與建議提及三項建議：1. 與漢聲電臺策略聯盟改善收訊；2. 宣導網路收聽；3. 製播在地與多元節目。針對此三項建議，第1項涉及層面較廣，尚在努力中，第2及3項則立即採行。100年臺東分臺結合地方資源製播32個節目，並重新分類包裝各系列節目於網站呈現，如「英語世界任我行」、「微型創業鳳凰貸款」相關新聞報導專區、文教新聞跑馬燈等，大量運用網路服務。
- ② 參採99年「ner之友回娘家」聽友：「舉辦公益活動，募款捐贈沿海受水災、風災之災區學校」、「贈書與偏鄉小學童，讓書本有價值起來」之建議，100年「ner之友回娘家」問卷調查之題目設計即納入二手書募集，整理後轉送偏鄉學校。另於5、6月辦理之「建國一百、閱讀一百」活動，優先將閱讀活動推展至偏鄉，並將所獲得之回饋書籍及圖書禮券，捐贈偏遠或災區學校。
- ③ 高雄分臺於99.11.20辦理聽友會時，會中多位聽友表示相當喜歡電臺播出的講座節目，所以100年度繼續與高雄市立圖書館合作製播「城市講堂」系列講座，並取得主講人同意，全程錄音，剪輯後於頻道播出。100年計播出12集演講精采內容。

(4) 民眾意見處理滿意度調查結果

① 民眾反應問題回覆之整體滿意度評分為89.8分

本臺將民眾以電話、信件、e-mail或上網留言，未能及時處理之問題，列入聽眾服務紀錄，並在回覆聽友信件中增加「聽眾留言意見調查」項目，以利掌握聽友對回覆內容的滿意程度，100年累計收件162件回函，整體滿意度平均值89.8分。

② 全國學生音樂比賽網站專區留言筆數減少，抱怨人數減少

全國學生音樂比賽自97學年度起(97年9月開始)啟用留言板，經由系統統計比較分析，99學年度(99年9月至100年4月底



止)共有 300 筆留言，比 98 學年度 330 筆減少 30 筆，顯見本臺致力處理音樂比賽相關事務，減輕民眾對比賽事務的疑難，民眾對此項服務的滿意度有提昇之趨勢。

另外，使用留言板人數 99 學年度為 16 萬 3 千餘人次，相較於 98 學年度 78 萬 9 千餘人次，明顯減少許多，可能因自 100 學年度起本臺處理索取指定曲樂譜方式，採取電子寄送管道取代原先郵寄作業，讓參賽者在能儘早練習，自然抱怨留言就少了許多，也意味著從留言板來表達爭議人數減少趨勢，確實發揮溝通討論的功能。

二、資訊流通服務

(一) 資訊提供及檢索服務

1-1 資訊公開適切性與內容有效性

1-1-1 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於本臺網站

- (1) 本臺組織、職掌、廣播頻道等訊息，均詳細登載於「本臺簡介」主選項之「組織結構」、「職掌」、「地理位置」、「廣播網介紹」等網頁，「政府資訊公開」專區亦提供連結查閱。
- (2) 首長信箱、電話、傳真及地址等訊息，刊登於本臺入口網站首頁下方。
- (3) 本臺為全國性大功率電台，總臺及分臺各廣播頻道節目可於網站「節目表」中查詢。
- (4) 行政指導有關文書：提供本臺「檔案申請作業要點」及「參觀導覽」、「教師聽廣播拿進修時數」、「教育交流道」及「與我們連絡」五項服務說明。
- (5) 本臺入口網站首頁設置「政府資訊公開」專區，提供施政計畫、業務統計、研究報告、預決算書、支付或接受之補助資料、公共工程及採購契約與法令規章相關資訊：
 - ① 施政計畫：提供 96 年至 100 年年度施政計畫。



- ②業務統計：提供 96 年至 100 年節目隨選系統網路流量分析報告。
- ③研究報告：提供本臺製播幼兒節目可行性研究及出國報告等。
- ④預（決）算書：提供 96 年至 100 年預算書及 95 年至 99 年決算書。
- ⑤支付或接受之補助資料：提供 96 年至 100 年接受補助案件明細表、100 年支付捐補助明細。
- ⑥公共工程及採購契約：連結政府採購電子網，方便民眾點閱。
- ⑦法令規章：包括本臺各單位依職掌所訂定之現行規章 11 項及已停止適用 1 項。

<http://www.ner.gov.tw/index.php?code=list&ids=54>

1-1-2 服務措施及出版品資訊周知度

(1) 服務措施周知度

① 網站提供各項為民服務措施及相關資訊

本臺各項服務措施皆於網站公告，包括單一窗口之網路 E 櫃台、為民服務、電台活動公告、最新消息、常見問題、文教新聞以及客製化節目(如「基測百分百」及「大學之道」)播出訊息等，並即時予以更新。

② 利用本臺月刊及每月二次電子報傳送服務訊息。

③ 於南海路人行道設置大型戶外看板，吸引路過行人或等待紅綠燈之車主關注。

④ 主動拜訪學校提供服務訊息

由本臺節目組主任及分臺長親至學校拜訪校長或系主任，提供參觀電臺、廣播輔導訊息及便捷教師進修研習之活動，希望校長鼓勵所屬多加運用本臺優質的服務。



(2) 出版品資訊周知度

出版品並非本臺主要服務項目，除月刊及電子報外，於經費許可，亦出版有聲書，並以下列方式周知：

① 主動寄送

- A. 本臺每月出版之月刊免費寄送全國中、小學、鄉鎮圖書館、參與教師聽廣播拿研習時數之老師、校園聯絡人、ner 之友會員，電子報會員則由聽友主動於網站申請加入，雙週電子報出版時即主動寄至聽友信箱。
- B. 100 年 3 月中旬出版品德教育有聲書，主動寄送全國各國民小學作為教學輔具，並在網站「出版品介紹」項下，公告該出版品發行資訊及展售書局。
- C. 100 年 12 月中旬印製長青天地節目日語單元講義 1,500 本，免費提供聽眾索閱。

② 網頁提供查閱

本臺每月出版月刊，除主動寄送 ner 之友外，另將電子全文置於網站「為民服務專區」項下，方便民眾查閱，自 91 年 1 月起之月刊皆可在其中查詢。

<http://www.ner.gov.tw/index.php?act=monthly>

- ③ 多元管道提供索閱，主動洽詢圖書館、各社教館所等公眾場合，提供適當地點擺放本臺月刊，方便民眾就近索閱。目前擺放地點共 42 處，每月索閱量約 3000 份。
- ④ 本臺各種語言教學課程之出版品資訊，於網站「教學教材目錄」項上公告，方便民眾查閱詢購，另於服務中心提供實體用書，方便民眾查閱。

1-1-3 資訊內容、連結正確度

- (1) 訂定「國立教育廣播電臺入口網維護管理作業原則」(附件 5, p94-95)，以確立本臺網頁維護分工之權責。



- (2) 為確保本臺入口網站內容之正確、完整及時效性，於每年 1、4、7、10 月由各網頁資料維護人員定期檢視資料內容、連結及分類檢索設定之正確性，於每年 2、5、8、11 月，由資訊人員複檢入口網各網頁之更新日期及分類檢索。本臺網站各網頁單元皆可查詢到資料維護人、網頁更新時間、點閱率等最新資訊。
- (3) 為確保節目表的正確性，由專人每月進行網路節目表及月刊節目表更新與勘誤工作，100 年共執行 12 次，並配合各節目之教學進度，更新「教學進度表」網頁。

1-2 資訊檢索完整性與便捷性

1-2-1 資訊檢索服務妥適性及友善程度

(1) 資訊檢索服務妥適性

- ① 配合電子化政府入口網提供分類檢索，更正本臺各類表單之分類檢索內容。
- ② 依本臺服務宗旨與民眾需求，完整提供檢索服務項目，包括：
- A. 本臺入口網首頁提供全文檢索及依主題、施政及服務分類方式之分類檢索功能，加速民眾檢索本臺網頁內容效率。
<http://www.ner.gov.tw/>
 - B. 節目查詢：提供民眾快速瞭解節目內容、主持人及播出時間。
<http://www.ner.gov.tw/index.php?act=program>
 - C. 節目線上收聽系統提供 60 天內節目查詢收聽。
<http://liverec.ner.gov.tw/auto/index.asp>
 - D. 節目表查詢：提供總臺及分臺共 8 個頻道節目詳細內容查詢，包括時間、主持人等。
http://www.ner.gov.tw/index.php?act=program_list
 - E. 文教新聞查詢：本臺將文教新聞分成教育政策、招生訊息等 14 類，方便民眾快速找到所需資訊。民眾亦可以日期、



來源等進行查詢。

<http://www.ner.gov.tw/index.php?act=culnews>

- F. 教育相關疑問查詢：本臺製播「教育交流道」節目，為民眾解答升學、進修、教育人事、教育政策等各方面問題，並於網站設置專區，將節目所回答之問題文字化，方便民眾查詢。目前提供 87 年 1 月起之問題解答，民眾可以日期或關鍵字查詢。

<http://wwwner.ner.gov.tw/q&a/index.php>

- G. 常見問答查詢：將民眾問題分門別類，提供快速查詢，並於「與我們聯絡」貼心提醒民眾，可先至此處查詢（已建立超連結），或可直接找到答案，以節省時間。

<http://www.ner.gov.tw/index.php?act=article&code=faq>

- H. 外語教學查詢：「教學進度表」提供 12 種外語教學整月份之進度查詢，包括講次及頁數。

（<http://www.ner.gov.tw/webner/culturenews/schedule/schedule.asp>）教學進度教材

- I. 各項服務查詢：本臺網站設置網路 E 櫃台，提供民眾申辦服務項目及流程查詢辦理。

<http://www.ner.gov.tw/index.php?code=list&ids=61>

- J. 最新消息查詢：提供本臺節目及活動相關最新訊息

<http://www.ner.gov.tw/index.php?code=list&ids=2>

- ③ 專人定期檢核確保正確度：本臺資訊人員於 2、5、8、11 月定期複檢本臺入口網各網頁分類檢索設定情況，確保入口網各筆訊息均能與研考會分類檢索結合。

(2) 資訊檢索服務友善及便捷程度

- ① 檢索方式多元，包括全文檢索、關鍵字、主題、日期、來源、類型、節目名稱、主持人等，節省民眾檢索時間。



② 檢索資料無法順利點閱之貼心提醒

民眾對本臺線上檢索最殷切之服務為網路電台之「節目線上收聽」，有鑑於民眾檢索時，常因設備之故產生障礙，故將問題與解決建議置於查詢首頁如下：「使用 Windows Media Play 程式播放時出現『找不到檔案、不支援指定的通訊協定…』問題，可能是您所在公司、機關、學校…等防火牆阻擋所致。另建議升級至 Windows Media Play 11 版本，如果是 10 以下版本請聽友確認【Windows Media】播程式（不是 IE 瀏覽器）中 [工具]（必須開到最大化才看得到）點選 [選項]，再點選 [網路] 檢查【TCP(T)】選項 [打勾] 是否被取消而找不到播放路徑。若因一直緩衝無法正常播放，建議由播程式中 [工具] 點選 [選項]，再點選 [網路] 將 [UDP] 選項 [打勾] 取消後再 [確認] 即可。」並貼心提醒每集節目保留期限為 60 天。

另於「有聲資料下載」註明：「根據臺灣學術網路中心公告數據顯示，在學術網路 340 萬台電腦中的網路流量排行，本系統所使用之主機流量排名均在 30 名內，因此當下載速度緩慢時，請耐心等待或離峰時間下載。」

③ 資料頁面分割以利查閱

以文字形式提供查詢之資料，以頁面分割方式呈現，方便查閱，如文教新聞以 15 筆為一頁、最新消息專區三子項除分頁之外，尚提供頁數明細，方便民眾判斷，節省查詢時間。

④ 字體級距分大、中、小三級，方便閱覽

本臺網站各資料頁面皆提供大、中、小三種級距字體，民眾視需求自行調整，以舒適閱覽。

※創新作為：提供 Google 地圖方便查詢

於本臺入口網「地理位置」、「網際廣播網」、「廣播網介紹」等網頁，內嵌 Google Map 功能，提供民眾透過其街景服務、衛星、地形地圖等功能觀看本臺相關位置，並利用路線規劃功能，方便順利到達本臺。



(二) 線上服務及電子參與

2-1 線上服務量能擴展性

2-1-1 線上服務提供及使用情形

(1) 線上服務量能與使用績效

- ① 積極開發「網路電台」線上服務，包括「節目線上收聽」、「有聲資料庫」、「有聲資料下載」、「網際廣播網」、「播音現場」及「行動學習網」，突破實體廣播時、空之限制，拓展服務量能 (<http://www.ner.gov.tw/index.php?code=list&ids=60>)。網路電台提供服務項目及使用情形為：

A. 節目線上收聽：60 天賞味期，沒有「錯過」的遺憾

本臺將 24 小時播出之節目即時轉錄成「可於網路上收聽」之語音檔格式，不管是已播出或正在播出之廣播節目，民眾都可以透過該系統隨時重複點選收聽。保留期限 60 天，在此期限內，聽友可隨時透過網路，依節目名稱、主持人及特定時段等條件進行搜尋，並自行於線上收聽，沒有「錯過」喜愛的節目，更可享受「再來一次」的喜悅。所有節目皆保留 60 天之作法，為各廣播媒體業界之冠，保留量亦為榜首。

100 年累計點選人次 827,453 人次，較 99 年同期的 709,412 造訪人次增加了 118,041 人次。

B. 有聲資料庫：曾經擁有，也可以天長地久

將教學課程、講座等極富教育意義，值得長久保存之節目，收錄在「有聲資料庫」中，以類似檔案總管之簡便操作模式，提供民眾使用網路線上收聽；有系統地永久保存，並且提供外語教學節目及中英雙語新聞文字教材，係本臺首創之服務作為，聽友在同一個系統內即可同時「看」與「聽」，眼耳並用，增進學習成效。



累計提供之音檔講次 12,259 講次，100 年點選人次累計 828,466 人次。

C. 有聲資料下載：e 指成就連理枝，行動學習效率高

除提供線上收聽功能外，提供教學課程、精采講座等極富教育意義，值得長久保存之節目，收錄在「有聲資料庫」中，並提供各節目詳細介紹、各講次之教學進度、單元主題及主講者等查詢資料，同時提供講義教材下載服務，提供之質（內容）與量皆為各電臺之首。

網路雖然方便，但塞車情事常有，本系統即為受網路頻寬所苦之使用者所設想的貼心產物。民眾可將所欲學習之節目音檔及教材另存新檔至自己電腦，隨時想聽就聽，節省網路塞車時間；另外亦推廣行動學習，鼓勵聽友將學習資料下載至自己電腦的同時，也能下載至自己的行動碟，學習帶著走，效率一定有。

100 年累計逾 90 萬人次使用該資料庫，下載量達 2 億 585 萬講次。

D. 播音現場：識得廬山真面目，只緣身在 e 網中

「只聞其聲不見其人」一直是廣播支持者心中的遺憾，本臺率先引用「播音現場」，在現場播音室裝設攝影機，讓聽眾可以透過網路一睹主持人與來賓之廬山真面目，聽眾身分搖身一變成為觀眾，同時享受耳福及眼福。為提供更多現場節目供民眾線上閱聽，於 100 年新增彰化、高雄、花蓮及臺東等四個分臺現場節目之影像直播服務。

E. 網際廣播網：全球在地化，天涯若比鄰

「網際廣播網」結合本臺各地區之廣播資源，讓居住在不同地區的聽眾，可以收聽到本臺與分臺所製作，具有地方鄉土特色的廣播節目。居住於海外的華僑，也可以透過網際網路收聽本臺的節目。電腦網路取代收音機，突破空間的藩籬，天涯海角都可以 e 網通。



目前本臺共提供 8 個 FM 品質的網路即時廣播頻道，1 個含影像的寬頻網路即時廣播頻道。

※創新服務：開發「播客行動學習系統」，便捷行動載具閱聽

為運用新科技提供更便捷及多元管道之服務，100 年新開發「播客行動學習系統」，提供 11 個頻道共 566 個節目影音檔，讓民眾利用行動載具閱聽，並將可供下載之節目音源及活動影音檔，上傳至 apple iTunes store 之 podcast 平台，增加節目之訂閱率。其中「詞彙英語通基礎篇」節目之訂閱次數，更曾進入 apple iTunes store 前 10 名排行榜。



圖 6. 網路電臺線上服務功能

② 設置網頁專區，提供「查閱」、「便捷」、「觀摩」服務

A. 教師聽廣播拿進修時數專區



於網站首頁右側設置專區，使教師研習各項流程更加方便，參與的意願大大提高，100年計有620位教師參與活動，參與人數較99年563位成長10%。

B. 金聲獎專區

金聲獎是本臺提供大專院校同學廣播實務交流的平台，鼓勵學生創作學習、培養廣播節目製作興趣的競賽活動，網站設置專區，存放歷屆得獎作品聲音檔，提供同學觀摩或教師教學教材，對推動學校廣播教育有實質助益。100年增加9個項目音檔，服務量數為61，較99年服務量數52，成長18%。

C. 全國學生音樂比賽專區

本臺自96學年度開始接辦全國學生音樂比賽，為瞭解參與師生、家長對比賽的看法，進行更良好、更快速之雙向互動，特設置比賽專區，提供最新訊息，並依實際情形，逐年修正內容。100年累計利用專區人數逾32萬4千人次。

③ 積極增加數位內容，豐富民眾學習資源

100年新增「辦公室英語通」、「詞彙英語通」、「生活日語」、「品德生活列車有聲書」等5個節目，並持續更新「Magic English」、「嗨義大利」、「西班牙文酷二」...等7個節目內容，共增加924個節目語音檔。目前總計收錄包含67種節目單元，19,158個節目語音檔案。本臺積極提供數位內容，豐富民眾學習資源。下表為最近三年之成長情形。

表4：98-100年數位下載內容增加統計表

年 度	98年	99年	100年
提供之節目種類	53	61	67
節目語音檔案總數	17,209	18,234	19,158

④ 網路申辦項目申辦率

100年線上申請參觀導覽計有330個團體，實際參訪者274



團，其中僅 1 團以正式公文申請，網路申辦率幾達 100%。

(2) 線上服務推廣績效

① 創新網路推廣作為，提高參與人次

100 年 5 月舉辦永續環境網路有獎徵答活動，推廣途徑除本臺網頁及無線頻道外，並在 8 個「好康網站」張貼活動訊息加強行銷，計有 70,461 人瀏覽 6,677 人次參加答題。

於活動期間本臺網站之造訪人次(100 年 5 月為 256,078 人次、6 月份為 181,778 人次)相較於 99 年同月份(99 年 5 月份 120,686 人次、99 年 6 月份 115,279 人次)明顯增加了 135,392 人次及 66,499 人次，意味著以有獎徵答方式及透過其他網站披露，是推廣本臺服務的最佳途徑之一。

② 辦理直效推廣及各式公益活動 247 場次，周知線上服務量能

訊息傳播以面對面行銷效果最佳，本臺藉由邀請民眾參與節目錄製的機會，推廣網路電台線上服務，如前進校園系列、前進社區系列(包括樂齡行動)、館際合作之行動播音室系列及聽友會、各式公益推廣活動、講座等，100 年計辦理 247 場次，參與人數 13,045 人次。活動參與人數雖與 99 年(13,032 人)相當，惟場次相較於 99 年 80 場次，成長約 2 倍，有效拓展服務層面之廣度。

③ 印製線上服務(網路電台)文宣推廣

將網路電臺隨選服務功能印製成精美文宣，寄送全國國中小學，週知訊息並歡迎多加利用。

④ 將客製化節目適時提供網站行銷聯結

本臺專為國、高中三年級製播之「基測百分百」、「大學之道」節目播出後永久存放於有聲資料庫中，並設計網頁捷徑，適時發布於入口網首頁 Banner 區，方便聽友聯結運用。

⑤ 將線上服務內容納入參訪導覽行程，實地操作展現各項資源之



服務內容，吸引參觀者知之而後行之。

(3) 電子表單簡化績效

- ① 本臺線上申辦案件如參觀導覽預約及教師聽廣播研習活動，皆無需查驗證件，只需將基本資料填妥送出即予受理，非常簡便。
- ② 為簡化民眾查詢時間，文教新聞以分門別類方式分為教育政策、招生訊息、校園消息、藝文動態、生活資訊、國際新聞、新知、健康、考試、社會關懷、社會、雙語新聞、親子教養、進修及更多(其他)共 14 大類，大幅縮短民眾查詢時間，目前文教新聞提供查詢數量已逾 9 萬 8 千筆，點閱率平均每月 10 萬人次。



圖 7. 文教新聞分門別類方便查詢

2-2 電子參與多樣性

2-2-1 電子參與多元程度

- (1) 設置電子民意信箱，方便民眾意見參與

網站設置臺長民意信箱 1 個及各類型意見信箱 7 個，當民眾依照問題性質進行電子參與後，信箱管理人員即可針對聽友建議興革案快速回應。

- (2) 設置論壇式留言板，讓民眾盡情討論

於「全國學生音樂比賽」網站專區設置留言板，提供參賽者或關



心音樂比賽人士，表達個人意見。99 學年度『全國學生音樂比賽』留言板於 100 年 4 月底結束，共處理 300 筆留言，參與人數 163,953 人次。100 學年度留言板於 5 月正式啟用，100 年計處理 100 學年度之留言 240 筆，324,850 人次進行溝通討論。

(3) 建置主持人部落格，與聽友溫馨互動

表達意見的另一個管道，目前設置 34 個「主持人部落格」，由主持人負責經營，聽友參與非常熱列。

(4) 充分運用社交媒體形式擴大聽友參與的廣度與深度

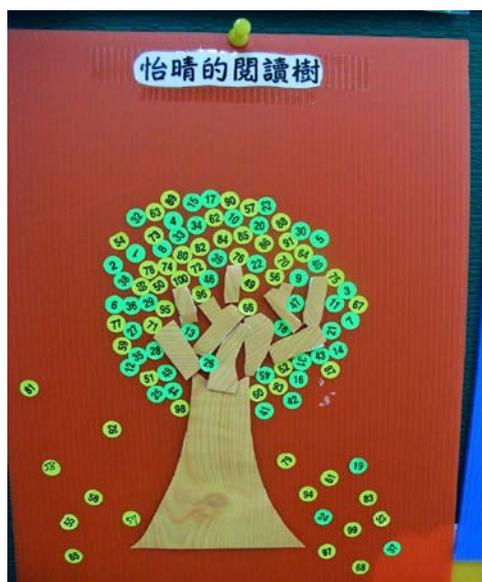
運用最新社交媒體，設置「廣播書車粉絲團」Facebook 增加與聽友互動機會，粉絲回應熱烈；另外，剪輯本臺「前進校園」、「建國一百·閱讀一百」等系列活動精采片段置於 Youtube，藉由網路快速擴散之特性，開發潛在聽眾！

三、創新加值服務

為提高為民服務品質，本臺除了積極在「節目」品質力求精進之外，亦以研究創新發揮廣播元素魅力，延伸服務功能，茲舉 100 年創新加值服務績效犖犖大者述之如下：

(一)「建國一百·閱讀一百」閱讀推廣活動，以創意加值閱讀效益與樂趣

「打開視野和胸懷，看見世界和未來」，這閱讀的兩大功能與魅力，讓推廣閱讀成了國際運動，世界各國的教育政策，無不將此列為重要的一環，而且都將矛頭指向國小階段，期望藉由閱讀打開國家未來主人翁的視野與胸懷，為個人與國家的競爭力奠定良好基礎。有鑑於此，教育電臺「建國一百 閱讀一百」服務活動，協助第一線教師



一片樹葉一本書，一百片樹葉一棵大樹



推動閱讀。但是，如何在這早已「集三千寵愛於一身」的主角上，進行有別於時下熱絡實施的各式各樣推廣方法，是這個活動最艱難的地方，也是這個活動最值得喝采之處。

1. 有價值的創意服務

「建國一百·閱讀一百」閱讀推廣活動包括「全班合作共讀」、「實地認證」及「禮券獎勵」三大步驟，
新，簡述如下：

(1) 全班合作共讀：全班讀完 100 本書籍(書名不重複)，將書名和學校班級資訊報名參與本活動。

◎**創新作為**：首創以班級為單位，營造「全班合作共讀」的氛圍模式，有別於以往針對個別學生給予「小學士」、「小碩士」、「小博士」的閱讀策略。

◎**服務價值**：

A:協助教師推廣班級閱讀的活動，提供學生學校正規教育體制外的刺激與鼓勵。

B:建立教育電臺的優質形象、推廣電臺的兒少節目以及網路電臺的全新服務。為「學生閱讀」與「電臺行銷」創造雙贏的契機。

(2) 認證：電臺抽取報名班級，並派員至學校見證。經隨機抽選 5 本書目，班上同學需正確回答相關問題。

◎**創新觀念**：檢驗共讀成效係以「不只做對的事，還要把事情作對」的觀念出發，希望學童們閱讀之後能內化，將書中知識放在心裡，讓閱讀的功能確實發揮。

◎**服務價值**：除了檢驗共讀成效之外，更讓閱讀變得刺激有趣，為孩童創造閱讀的美好記憶。

(3) 獎勵：如班級同學合作可以答出 5 本書的內容和心得即致贈 5000 元圖書禮券。

◎**創新作為**：以「班級」為受獎對象，激發同學合作精神。

◎**服務價值**：5,000 元的圖書禮券就都會地區的孩子而言，可能不



是大數目，全班閱讀 100 本書更可能輕而易舉；但在偏鄉僻鎮班級學童僅 10 人的世界裡，5000 元禮券是夢想數字，100 本書是重大工程。為踏實築夢，所付出的努力更是叫人感動。

全班合作共讀+認證+獎勵的創新模式，讓「建國一百 閱讀一百」這個活動「亮」起來，成為全國各地小學班級裡最火紅的話題。

2. 服務措施延續性及標竿學習效益

(1) 本項服務措施 101 年持續辦理且增加新元素，提高活動效益

結合廣播元素增益閱讀推廣，一直是教育電臺推廣閱讀的模式，而由回饋得知，這樣的活動內容叫好又叫座。因此 101 年已規劃辦理，延續閱讀推廣理念，並擴大對象納入國中班級與學生家長，擴散閱讀風氣至家庭，另外加上一項體適能運動推廣，希望營造學校與家庭連成一氣健康、書香的氛圍，整體性地為孩子們築構一個閱讀奠基的良好環境，活動名稱為「活力閱讀 101」。

(2) 以 PDCA 管理循環持續檢討改善，追求 A⁺ 服務

閱讀推廣活動自規劃以來，除年終將計畫 (Plan)、D 執行 (Do)、C 查核 (Check) 及 A 處置 (Action)，四大步驟總檢視，俾於次年度修正執行外，單次活動結束亦即進行小型的 PDCA，追求 A⁺ 服務。「建國一百·閱讀一百」之活動模式即是累積多次 PDCA 改善能量的成果；而 101 年延續擴大辦理之「活力閱讀 101」活動內容之改變與設計更是 PDCA 能量的展現。

(3) 服務措施提供學校標竿學習並於他機關刊物發表擴散效益

①「建國一百·閱讀一百」活動激發全班合作共讀的能量，已引起學校甚至教育當局的矚目，將本活動列為推動閱讀之標竿學習。故 100 年 10 月 27 日新北市三蘆區國小教務主任會議，即邀請本臺經驗分享「建國一百·閱讀一百」活動。本臺重點分享 100 年活動參與過程中表現傑出學校之作法，以及 101 年學校可以如何藉由本臺「活力閱讀 101」推廣校內閱讀，獲得與會學校主任們的肯定與認同。

②本臺以「推廣國小班級閱讀 成就閱讀大樹」為題，將「建國



「一百·閱讀一百」活動過程及效益，撰文發表於國立臺中圖書館「書香遠傳」雙月刊第96期（100年7月出版），擴散閱讀推廣效益。

3. 服務措施執行方法效能性

考量經費與人力，「建國一百·閱讀一百」活動規模初始規劃為15萬元30個班級，惟該活動意義殊為難得，獲得民間團體挹注25萬元，本臺遂配合調整經費為25萬元，合計50萬元，認證班級數增加為100個。

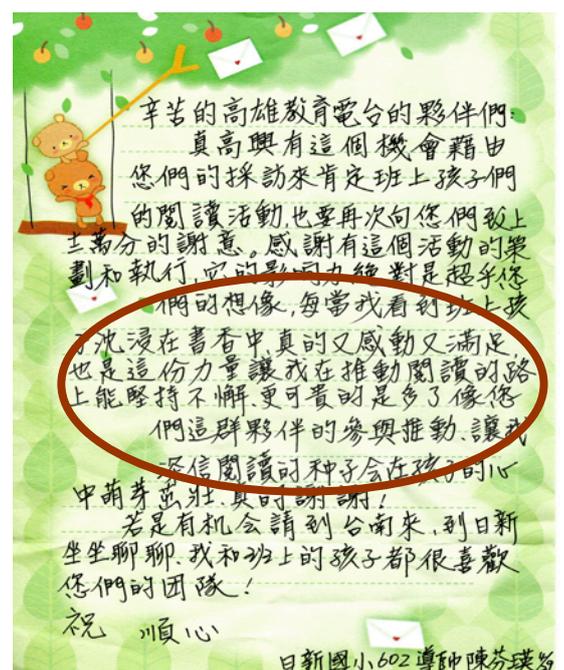
「建國一百·閱讀一百」活動最與眾不同之處，是如前所述的「全班合作共讀」，因為這個「新意」極具意義與效益，獲得公民營機關團體的資源支持，進一步成為正向積極的教育宣導，得到媒體同業的披露。具體而言，活動效益有五：

(1) 足跡走過全島，遍撒閱讀種籽

- ①全島19個縣市走透透，其中更深入42個偏鄉，共見證94校102個班級，加上板橋國小捐贈受惠的5個班，共協助107位閱讀推手（班級導師）、激勵2,321位學童。
- ②102班 × 100本書 = 10,200本閱讀履歷 + 培養閱讀習慣後之無數本閱讀。
- ③102篇報導 = 102篇歷史記錄 + 102篇正面鼓勵 + 102篇閱讀策略分享。

(2) 驗收閱讀成果，給第一線教師掌聲

本活動實際訪視經驗顯示，願意報名本活動之班級皆是平日大力推廣閱讀的班級，有閱讀護照、閱讀存摺、閱讀心得等書面資料為證，但是相對比較缺乏口語練習。本活動等於是驗收閱讀政策多年來的成果，並給予第一線推動閱讀的教師





實質的肯定。

(3) 結合社會資源，拓展活動效益深度與廣度

- ① 本活動獲得感恩基金會的認同並贊助 25 萬元，使原訂參與見證 27 班擴增為 100 班(電臺增加預算為 25 萬元)，再加上闖關成功班級的回饋，最後經實地驗證之班級共有 102 班
- ② 獲得「閱讀推手」--行政院政務委員曾志朗教授及學校所在地政府機關長官支持，與本臺團隊前往學校認證；許多在地的知名人士直接到班上為同學加油打氣；學生家長一同投入閱讀的輔導工作。蝴蝶效應讓閱讀氛圍由班級到家庭，更延伸到社區。

(4) 教育意義締造新聞性，媒體報導 40 餘篇

北中南東皆有平面媒體專文報導，包括中國時報、聯合報、國語日報、臺中都會新聞地方有線電視等，累計露出則數超過 40 篇，加乘效益。

(5) 活動相關內容之點閱率達 3 萬 6 千 4 百餘次

若以一百班為基數，即創造 360 倍的能見度，而所投入的圖書禮券資

源，即使本活動結束，仍是活水源頭，持續在校園中發酵。

※以上效益突顯該活動的創意量能，一舉入圍 100 年廣播金鐘獎「創新行銷獎」。

新意產出+公益支持+媒體相挺，讓「教育電臺文教專業」這個品牌「亮」起來，形塑優質的為民服務形象。





(二) 廣播前進服務，創新媒體近用

走出播音室，廣播的服務價值～無限延伸～

為讓民眾直接感受到本臺服務的品質與熱誠，進而成為本臺「空中學苑」的愛好者，本臺自民國 94 年起開始辦理「前進校園」活動，以優質兒童、少年、鄉土及自然系列節目，搭配中小學九年一貫兒童英語、兒童閱讀、少年科學及少年媒體識讀等主題，融入中小學親師生的趣味互動，現場製播廣播節目，期能帶動親師生瞭解並善用教育電臺優質兒童、少年、鄉土及自然系列節目資源。

以 PDCA（計畫、執行、檢討、改進）管理技術檢視並滾動修正，此一活動至 100 年總臺及分臺已各自發展出因地制宜的活動類型，包括「廣播社區一家親-樂齡行動教室」、「前進社區-尋找台灣在地之美」、「傳愛百分百閱讀好精采-與作家有約」、「廣播·書車·愛相隨」、及「書聲遠播傳愛心~樂齡閱團校園說書」，當然，原有之「前進校園」仍持續進行。

1. 有價值的創意服務

◎對外服務：強化積極主動服務，由品質管理到品質創造

(1) 服務流程便捷

廣播前進活動是將整個播音室設備及主持人、來賓移師至學校、社區，老師、學生及民眾不需至電臺，即能藉由實地參與節目製作，瞭解廣播原理及節目製作流程，揭開廣播的神秘面紗，「媒體『近』用」——唾手可得。

(2) 服務項目改造

- ① 廣播前進活動以「行動播音室」概念，將傳統廣播之空中頻道服務，改造為實體服務。
- ② 廣播前進活動原型之「前進校園」，原旨意著重在「媒體近用」與「媒體素養」之服務，經過 PDCA 檢視及與時俱進、因地制宜之演化後，服務內容已加入生命經驗傳承、閱讀推廣及弱勢扶助等服務項目，如「書聲遠播傳愛心~樂齡閱團校園說書」、「廣



播·書車·愛相隨」及「送書香到偏鄉」等。

(3) 服務方法創新

本臺以「節目」為為民服務之主要項目，惟聽友多為「被動」地接收節目訊息，廣播前進活動讓參與者由「聽眾」搖身一變為「主角」，被服務的貼心感受更上一層。

(4) 服務評價回饋

「親近你的客戶，傳遞你的溫度」，廣播前進活動力行效法企業管理精神，延續傳統廣播功能，實際地貼近服務對象，與顧客面對面，更能了解其真正需求，作為電臺改善服務效能之參考。本臺年度節目規劃比例之適時調整，是最佳改善例證。

◎內部管理：以外展服務培養員工實力，提昇行政效能與服務品質

廣播前進活動讓

- ① 節目相關人員接觸不同年齡、不同階級、不同屬性之民眾，得以實地外展服務經驗，擴充節目製播視野及豐富節目內容。
- ② 透過外展任務亦可操練資訊工程人員，適應各地條件，精進實地架設與維護設備之技能。
- ③ 活動前繁瑣之聯繫、流程規劃等，足以累積行政人員溝通技能及強化處事思慮周詳程度。

由於廣播前進活動需結合主持人、工程人員及行政人員，在各專業領域及觀點情況下，欲活動進行順利，內部管控之強化不容忽視。每一場次的廣播前進都是一種實力累積，對本臺行政效能與服務品質之提昇大有助益。

2. 服務措施延續性及標竿學習效益

廣播前進活動自實施以來，獲致之良好之績效與回饋，故已列為本臺持續規劃辦理之服務推廣活動，且有基本之標準作業流程。



(1) 標準作業流程

廣播前進六步驟 (以「前進校園」為例)

作業流程	作業內容
規劃階段	參與活動的兒童及少年節目，以優質並切合九年一貫主題的廣播節目為主軸。
報名階段	參與活動的中小學校、社區，由中小學校、社區自由報名或本臺聯繫，活動完全免費，所需經費由本臺自行負擔。
評估階段	為將廣播節目製作因地制宜，發揮最佳互動效果，活動前先實地拜訪報名參與活動的中小學校，討論參與節目、場地、時間、參與親師生。
準備階段	依評估階段資料，進行活動海報製作、背板、錄音設備、公文行文（含活動大綱）及新聞稿發布等準備事項。
執行階段	實地至校園錄製活動，著重親師生與節目之互動效果呈現，採全程錄音，並安排於調頻網中播出。
回饋階段	將活動文稿、照片及聲音檔等成果於本臺頻道、網站或部落格等媒體發布或呈現。





(2) 持續檢討改善

廣播前進活動已列為本臺基本服務項目之一，故於每年年終工作檢討會均加以檢視，適時研討改善，俾與時俱進；加上本臺總臺與各分臺間良性競爭與觀摩，各自之活動品質大幅提昇。此一活動實施之後較重要之檢討改善如下：

① 引進社會資源，弭補人力、物力之不足

本臺人力、物力資源有限，廣播前進活動又耗時費力，故整合社會資源共襄盛舉。例如：結合樂齡學習資源中心「阿公、阿媽講古」人力資源，組成「樂齡閱團」、運用愛鄰文教基金會所屬之「行動圖書館」下鄉到校園為孩童說故事、尋求社會公益團體資源，如臺東西區扶輪社、童書繪本出版社贊助書籍等。

② 因時、因地制宜，改善活動實施方式與內容

- A. 廣播前進活動始於 94 年之「前進校園」之九年一貫教育政策推廣，98 年本臺臺東分臺有鑑於臺東地區經濟相對屬於弱勢，偏遠地區國小學童圖書及媒體親近使用之資源上較為不足，因此，修正活動旨意為關懷弱勢學童，提昇閱讀興趣，與一粒麥子基金會之「群英號」合作辦理「傳愛沒距離—2009 圖書·廣播·愛相隨」，進入校園為學童「講古」及贈書。99 年 88 風災後，機動調整場次安排，全部投入受災地區學校，為災區學童帶來歡笑與心靈安撫。100 年則進一步「與作家有約」，讓孩子一睹作家風采，由作者親自為孩子說故事。



作家撒奇努唱作俱佳地和關山國小學童分享創作故事作

- B. 每年 8 月的第四個週日已訂為「祖父母節」，本臺彰化分臺



以其服務轄區內之「樂齡資源」組成「樂齡閱團」，由阿公、阿媽為學童「講古」，不僅寓傳承之意，更為學童與長輩間之相處，打造和諧的橋樑。

- C. 花蓮分臺除維持辦理「前進校園」外，更延伸觸角以讀書會方式進入監獄、看守所，為受刑人開啟學習及與世界接軌的另一扇窗。

3. 服務措施執行方法效能性

(1) 服務措施執行效能

廣播前進活動在與時俱進、因地制宜的特色下，績效花開並蒂，呈現豐富多元的樣貌：

- ① 100 年度廣播前進活動計進行 84 場次，參與人數 3,869 人。94 年至 100 年辦理 310 場 70,927 人參與，服務範圍遍及國內各縣市，服務對象不分遠近、學校規模不分大小，即使位在距離市區 160 多公里 600 公尺高的偏遠山區小分校(如臺東縣安朔國小新化分校)，依然有我們服務的蹤跡。
- ② 95 年總臺以「前進校園」獲得廣播金鐘電臺服務貢獻獎。
- ③ 花蓮分臺則是讓錄音室前進監獄、培訓受刑人擔任廣播主持人，以「信裡天倫：花蓮監獄廣播工作坊」獲得 97 年廣播金鐘電臺服務貢獻獎。
- ④ 98 年臺東分臺廣播書車結合公益社團、深入山巔水湄，以「傳愛沒距離～2009 圖書，廣播，愛相隨」入圍廣播金鐘電臺行銷創新獎。
- ⑤ 強調生命史傳承的「阿公阿嬤樂齡閱團」前進各國小，捕捉快速邊遷的社會中，祖孫輩間發人深省的對話。

(2) 服務措施執行以公平正義為要考量

教育電臺以有限資源配置，各項活動皆以「輕薄短小、節能有效」為原則，在經費預算相對短少之下，仍勉力以達成服務對象最大效



益為首要考量。多年來，廣播前進活動考察地方實際需求，募集志工人力，逐漸轉型為各項專業陪伴方式，優先關照偏遠、弱小及貧困民眾，雖然服務對象人數相對而言較為零散，卻能充分展現社會公平正義精神。

廣播前進活動長期仰賴同仁與志工來執行，相當耗時費力，但本臺仍以推廣社會教育職責為己任，持續執行。

(三) 「好老師的 52 堂課」跨國服務，延伸廣播教育量能

此服務緣起於泰北建華高中校長段家壽拜會國立臺中教育大學時指出：全球華語熱，泰華社會需才孔急，具備泰華雙語能力的泰北學生，其薪資待遇水漲船高，有效改善泰北村經濟。「教育！是泰北的希望，提昇師資是改變泰北命運的槓桿點。」本臺遂與該大學合作『好老師的 52 堂課』廣播單元，並就地緣之便以彰化分臺為主，再透過本臺優勢網路的廣播資源，共同投入跨國教育發展計畫。

1. 有價值的創意服務

「好老師的 52 堂課」(附件 6, p96-98) 讓教學現場的教師獲得教學專業智能，促進教學的能力。除了是廣播節目單元，也是網路教材，其中包含教授答覆文稿、單元聲音檔，無償提供泰北文教推廣協會、大同中學、建華綜合高中等非營利文教機構，執行師資提昇及培育計畫時之最佳教材。

- (1) 服務項目改造：透過教育電臺優勢網路的廣播資源，投入跨國教育發展計畫，與國內師資培育重點學校-臺中教育大學語文教育學系教授合作，提供服務泰北學生學習華語最佳管道。
- (2) 服務方法創新：開發經典的華語文教學教材，增進國內外教師的教學知能，教學不再僅限於課堂及廣播，透過教育電臺強而有力的有聲資料庫，「好老師的 52 堂課」成為海內外教育工作者的教學典藏庫。
- (3) 服務流程便捷：過去廣播服務僅限定時收聽的聽友，「好老師的 52 堂課」不僅提供書面教材及有聲資料免費下載服務、節目網頁



與泰北文教協會網頁連結，專業齊全的語文師資陣容即時答覆海內外華語學生的問題，充分展現網路與廣播相結合之無遠弗屆特性，讓服務流程更加便捷。

- (4) 「好老師的 52 堂課」除每週三於臺北總臺全國聯播時段，亦提供地區性分臺於各節目時段播出，因此內部橫向聯繫非常重要。除由資訊組協助成立有聲資料庫，讓精緻製播資源充分有效地運用外，需定時、及時更新及補充課程教材及有聲資料，讓民眾隨時掌握最新的華語學習的教學教法及相關資訊。

2. 服務措施延續性及標竿學習效益

為期「好老師的 52 堂課」執行達到預期目標，本臺與臺中教育大學及相關單位幾經討論，研訂標準作業流程如下：

- (1) 泰北提供教育現場問題，由泰北文教推廣協會及教育電臺彰化分臺協助蒐集。
- (2) 邀請臺中教育大學教授群及華語文教學專家，針對問題撰稿回覆，文字力求淺白易懂，卻又有深層的提醒與關懷；以駕輕就熟的專業知識協助泰北華文師資的培育與提昇計畫。
- (3) 教育電臺依據撰稿內容潤飾為專題文稿，並到校（中教大）採訪錄音。期間邀請並培訓中教大國際志工社同學參與及協助，使其身在台灣依舊能參與跨國志願服務，讓國際服務不因時空條件而中斷。
- (4) 教育電臺後製成「好老師的 52 堂課」單元，於彰化分臺調頻網節目中播出，各地頻率為：臺中彰化雲林 FM103.5，南投 FM98.1，苗栗 FM103.9，另於全國性節目「教育不斷電」中首播。
- (5) 教育電臺將「好老師的 52 堂課」之教授回覆文稿、單元聲音檔上傳「有聲資料庫」，成為網路教材，服務泰北及臺灣聽眾下載節目聲音檔及教材，為最佳重覆學習利器。
- (6) 教育電臺成立「好老師的 52 堂課」部落格，將各集文字說明、單元聲音檔及主講者照片等資料刊載於部落格網頁中，以網路無遠弗屆功能，予以泰北華校及台灣聽眾更寬廣的收聽及回應。提供



便捷、專業與高效率的服務。

※此一作業流程為一次次執行後檢討再滾動修正的成果，足以作為後續類似服務之標竿學習。

※目前好老師的 52 堂課已錄製完成，至 100 年底仍持續播出中，正透過網路無遠弗屆的強大功能，持續提供優質的服務。

3. 服務措施執行方法效能性

「好老師的 52 堂課」這項服務措施並未在本臺年度服務計畫中，雖無增加經費，但人力卻是一大問題。幾經考量，終以發揮廣播教育責任及同胞愛為依歸，與合作單位攜手全力投入。歸納而言，本項客製化服務措施之有效性及主要效益為：

(1) 以創新作為確保服務措施有效執行

① 創新執行運作情形

A. 架設本臺有聲資料庫『好老師的 52 堂課』專區

http://wwwner.ner.gov.tw/digital_archives/pages.php?serial=183

B. 開發『好老師的 52 堂課』yam 天空部落格及臉書，提供照片、文字與 MP3 檔案，網址為

<http://blog.yam.com/nerintaichung>

C. 輔導泰北教師架設『泰北文教廣播協會』Google 協作平臺

<https://sites.google.com/site/thaibeiwenjiaoredio/>

D. 培訓海外華語教學專家易元培老師擔任單元主持人；導入資源、分享專業。

② 常態性運作方式說明

A. 專業主持，節目更具可聽性：由國內知名華語文教學

專家易元培老師擔任主持，深化節目深度及廣度。





B. 行動錄音室海外專訪：除邀請臺中教育大學教授群及華語文教學專家，針對問題撰稿回覆外，並赴菲律賓、泰國及香港各地實地參訪錄音，並專訪香港蔡繼有學校劉筱玲校長、菲律賓聖功會中學校長及菲華中學校長等，探討海外各國推展華語文現況、面臨的瓶頸及值得學習的方法。

C. 專題教材數位典藏：依據訪談學者專家撰稿內容潤飾為專題文稿，並將每一集文稿教材放置於本臺「數位典藏」網頁，讓服務不因時空條件而中斷。

D. 「有聲資料庫」隨選節目：「好老師的52堂課」單元聲音檔上傳「有聲資料庫」，成為網路教材，服務泰北及臺灣聽眾下載節目聲音檔及教材，為最佳重覆學習利器。

E. 臉書推薦，提升收聽：主持人易元培老師的臉書推薦「好老師的52堂課」，將各集內容菁華等資料刊載於網頁中，以網路無遠弗屆功能，予以泰北華校及臺灣聽眾更寬廣的收聽及回應，提供便捷、專業與高效率的服務。

F. 泰北文教協會聯播「好老師的52堂課」聲音及教材輔導泰北教師架設「泰北文教廣播協會」Google 協作平臺
<https://sites.google.co>





m/site/thaibeijenjiaoredio/

※將創意發想的執行方式融為常態性運作，得以確保此項服務措施能有效執行。

(2) 最大效益為擴大服務對象至海外偏遠地區華裔學子

服務對象由國內民眾延伸至泰北師生，包括：

- ① 泰北大同中學、建華綜合高中的現職教師。
- ② 建華綜合高中師範科學生、泰北文教推廣協會偏遠地區「培菁計畫」的儲訓教師。
- ③ 泰北華校教師。
- ④ 關心泰北華教的臺灣教師與大學生。
- ⑤ 關心師資培育及華語文教育的臺灣教師與民眾。

檢討：

「好老師的 52 堂課」這項服務措施之所以有效能，全賴

1. 教育電臺具備國內首屈一指的網路資源 (www.ner.gov.tw)，不僅「網際廣播網」即時提供總臺、各分臺、各廣播網節目，還有「節目線上收聽」的單元可提供聽眾於 60 天內各節目重複收聽功能。此外，「有聲資料庫」提供經合法授權節目的聲音檔及文字教材供聽眾下載後收聽與學習。另外「文教新聞」提供照片、文字及聲音檔；使得教育電臺具備跨國廣播的優勢條件。
2. 泰北華人學校多有網路設備，教師於課堂上利用設備聯結教育電臺網站，即可取得優質的課程資訊。

※教育電臺承政府資源擁有網路優勢，自當開展為民服務視野，提供「多加一盎司」的超級服務。

(四) 「教師廣播新聞工作坊」身歷其境的媒體素養教育課程

這是為老師量身訂作的廣播專業服務，發想於教育部公布國民中小學九年一貫課程綱要，已增加媒體素養基本知能，融入各學習領域的能力指標，並自 100 學年度起納入教科書內容。



本臺相信：教師必須透過體驗，才能具備研發媒體素養探索性課程的能力。另外，媒體對文化弱勢地區的衝擊更甚於都會，媒體素養教育對偏鄉益形重要。爰本臺自 100 年起，擇定臺東分臺，與臺東縣政府教育處合作推動體驗式教師研習課程「教師廣播新聞工作坊」。

1. 有價值的創意服務

(1) **服務項目改造**：以往教育電臺媒體素養課程除於頻道播送外，另於實地參訪電臺時於導覽過程納入相關議題解說，專為教師開課研習是頭一遭，且係以偏遠地區之臺東縣為對象，讓這項服務內容不僅創新，更特別有意義。

(2) **服務方法創新**：一般制式的研習課程重在知識的傳遞，研習過程中規中矩，研習成效更難立即驗收。「教師廣播新聞工作坊」直指核心的簡明課程設計，是淬鍊自記者現場實務經驗，不讓龐雜的傳播理論嚇退初學的教師。三個小時的緊湊課程，採取工作坊的形式，課程安排「放手一搏」的書寫習作，讓學員感受記者截稿的壓力，最後還要分享作品「校園擂台」，現場觀摩。



截稿時間迫近，老師們個個聚精會神；事後老師們解嘲說：哇，真的是重溫學生時代考試的滋味啊！

這樣的課程從生動的理論出發，經記者撰稿壓力體驗，終於擂台分享，緊張刺激的

程度還真得親歷其境始能體會。無怪乎為了沖淡緊張的氣氛，承辦學校都準備點心，尤其在蘭嶼東清國小場次，幾乎是同樂會，教師們從宿舍翻出私房點心，與來自各校的教師分享。

(3) **服務流程便捷**：臺東地區因特殊的人文地理，教師們進修研習相對不便，本臺臺東分臺以「宅急便」方式，主動規劃課程，帶著師資上山下海直奔教學現場，以「區域」為概念，選擇地點適中之學校，於週三下午的教師研習時間開課，方便相鄰學校教師們參與，並透過教育局教師研習系統及行政獎勵，擴大及提高參與



意願。

- (4) **服務評價回饋**：長濱鄉竹湖國小洪婉莉校長學成後樂此不疲，從攝影、撰稿都一手包辦，獨力發布 6 篇以上新聞，她說：要讓教學團隊的努力被看見。除了上述評價意見，本活動最具體的回饋指標就是發稿量，現以下表呈現。

表 5 「教師廣播新聞工作坊」研習結束後學員發新聞稿量統計表

月份	發稿數量	備註
100.09	9	
100.10	13	
100.11	3	各校準備期中考
100.12	19	

2. 服務措施延續性

(1) 服務措施延續

- ① 繼 100 年辦理 6 場，臺東分臺 101 年將透過兩種管道擴大延續效益：
 - A. 延攬經常發稿的校長與教師，辦理進階訓練，成為種子。
 - B. 應其他學校需求，結合教師專業成長課程，亦邀請前述種子教師，搭配課程，激發參與者的學習動力。
- ② 本臺將課程檔案公布於臺東分臺網頁「檔案下載」欄目，提供免費下載；該課程設計係讓初學者分辨並掌握新聞的 7 項元素：人（主詞）、事、時、地、物（受詞）、如何、為何。其次從媒體發展歷史，理解導言與其他段落的對應關係。第三為導言的書寫模式。最後是武功心法。全套課程為模組化設計，能依據學習者需求，提供客製化組合，以「方便自學」讓服務措施得以自動延續。
- ③ 本套課程在推出前，曾在臺東分臺顧問群前試教，包括：國教輔導團召集人張月昭校長、前教育局副局長蕭福松及教育處調用教師雷昭英主任。推出後滾動式修正。101 年將針對臺東大



學、空中大學、蘭嶼電臺的學生與志工，推出「公民 ON-LINE：廣播新聞工作坊」，擴散服務效益。

(2) 標竿學習效益

大武鄉尚武國小朱慧清校長上完本課程之後，慧詰地表示：傳播學與教育學有異曲同工之妙，可運用至教學上。而國教輔導團召集人張月昭校長認為：新聞稿的書寫結構可以與作文教學產生對話，因此於 11 月 22 日，以本套課程為範本，辦理「廣播新聞書寫與課程研發」研討會。

3. 服務措施執行方法效能性

教育電臺網頁文教新聞不只提供圖文，還有聲音檔，更與奇摩新聞、新浪新聞與 Hinet 新聞等入口網站聯結，成為臺東得以向全國發聲的少數管道之一。本臺希望培訓校長、教師，成為校園特派員，不只發布校園新聞，還能協助社區行銷曝光，期望他們都能成為「公民記者」，讓社區主體意識發聲，推動社區總體營造。換言之，工作坊不只有教師培訓的意涵，還觸動社會教育的槓桿點。100 年執行成效為：

(1) 上山下海 6 場次散播媒體素養種子：「教師廣播新聞工作坊」100 年計辦理 6 個場次，地點包括海岸線、縱谷線、大武線、臺東市、蘭嶼、綠島等，詳細如下表所示：

表 6 100 年「教師廣播新聞工作坊」辦理情形彙整表

日期	區域	承辦學校	參與學校	人數
0914	海岸線	竹湖國小	竹湖國小、忠孝國小、長濱國小	16
0928	縱谷線	關山國小	關山國小、海端國小	30
1012	大武線	嘉蘭、尚武國小	大武國中、賓茂國中、尚武國小、賓茂國小、嘉蘭國小	28
1019	臺東市	豐源國小	東大附小、豐里國小、豐源國小、北源國小、私立均一中小學	17
1130	蘭嶼	東清國小	東清國小、朗島國小、蘭嶼高中	20
1221	綠島	公館國小	公館國小、綠島國小	26

由上表可知參與教師總數為 137 人，真的不多，但每顆種子日後都有可



能開花結果，成效不可限量。

(2)催生學校行銷意識及社區「公民記者」：因為張榮發基金會援建，即將有最高品質校舍的蘭嶼朗島國小，校長溫文龍研習之後有感而發地說：學校行銷很重要。蘭嶼東清國小校長溫昇勳則期勉自己與老師們都能努力地發稿，擔任校園與社區的守望者。茲舉教師發布之新聞稿三則一窺教師們的學習成效：

國立教育廣播電台 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

← 上一頁 搜尋 我的最愛

網址(D) http://www.ner.gov.tw/index.php?act=cubnews&code=view&ids=127413

新聞首頁 | 教育政策 | 招生訊息 | 校園消息 | 藝文動態 | 生活資訊 | 國際新聞 | 新知 | 健康 | 考試 | 社會關懷 | 雙語新聞 | 更多

新聞來源： 全部 台北 彰化 高雄 花蓮 台東 2011-11-14 星期一

友善列印 回上頁 轉寄好友 RSS訂閱 字級設定: 小中大

結合廣播書車 竹湖國小班親會不一樣

一場溫馨的班親會，14日在東海岸的竹湖國小進行。洪婉莉校長說：很高興超過一半的家長參加，其中有很多阿公阿嬤，於是配合辦理祖父母節活動，另外教育電台廣播書車帶給現場親子許多歡笑，讓半天的活動緊湊又精彩。(教師陳相文/採訪攝影)

臺東縣長濱鄉竹湖國小只有49位小朋友，就有20位家長參加，讓甫接掌校務的洪婉莉校長備感欣慰，她說今天活動結合班親會、祖父母節、親子共讀與衛生教育，家長會長也是社區發展協會理事長林景水說，活動已經成為這個聽濤的東海岸寧靜村落的熱鬧盛事。

教育電台廣播書車受邀開進竹湖，結合聲音的專業讓閱讀活動豐富又多彩，一場紙做的城堡親子導讀需要現場祖孫接力完成，使得阿公阿嬤緊張刺激，孩子們興奮莫名，洪校長說在竹湖超過五成來自隔代教養的家庭，但阿公阿嬤都很關心學校，成為辦學的最佳後盾

(2011-09-14 13:32:04 趙佳韻)

15人 推薦此新聞

推薦 點閱人次：461人



國立教育廣播電台 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

上一步 搜尋 我的最愛

網址 http://www.ner.gov.tw/index.php?act=cnlnews&code=view&id=127955

新聞首頁 | 教育政策 | 招生訊息 | 校園消息 | 藝文動態 | 生活資訊 | 國際新聞 | 新知 | 健康 | 考試 | 社會關懷 | 雙語新聞 | 更多

新聞來源： 全部 台北 彰化 高雄 花蓮 台東 2011-11-14 星期一

友善列印 回上頁 轉寄好友 RSS訂閱 字級設定: 小 中 大

不一樣的教師節 老師體驗當記者



由國立教育廣播電臺臺東分臺所舉辦的「教師廣播新聞工作坊」，9月28日教師節當天，在臺東縣關山國小進行。電臺記者趙佳韻帶領參與的30位老師們認識『何謂新聞』以及撰寫新聞稿的要領，期待這些老師們能夠成為最深入教育現場的校園記者（老師袁玉英/關山國小採訪報導）

工作坊除了教老師們寫新聞稿，也介紹教學現場可利用的便捷資源，讓學生藉由媒體與世界連結，同時，也透過「學校與媒體合作」的方式，讓學生『被看見』的機會。關山國小資深教師林美足表示，在今日媒體勢不可擋的潮流中，這樣的模式可以帶給孩子們長久感動的效益，值得善加利用。

「教師廣播新聞工作坊」接下來還有兩個場次，分別是10月12日在嘉蘭國小辦理大武地區教師工作坊、10月15日在豐源國小辦理臺東市區與離島地區教師工作坊。歡迎老師們踴躍參加。

(2011-09-28 15:47:12 趙佳韻)

12人 推薦此新聞

推薦 點閱人次：261人



國立教育廣播電台 - Microsoft Internet Explorer

檔案(F) 編輯(E) 檢視(V) 我的最愛(A) 工具(T) 說明(H)

上一步 后退 前进 刷新 地址 http://www.ner.gov.tw/index.php?act=culnews&code=view&xts=126940 移至 連結

新聞來源： 全部 台北 彰化 高雄 花蓮 台東 2011-11-14 星期一

友善列印 巨上頁 轉寄好友 RSS訂閱 字級設定: 小中大

培養臺東未來少年 雜誌免費送



遠見天下文化教育基金會從本(10)月起,按月寄送兒少雜誌給臺東縣各國民小學,提供校內四至六年級學生閱讀。希望藉此增進學生閱讀的廣度和深度。(校長張月昭/豐源國小採訪報導)

臺東縣長黃健庭指出,教育是翻轉弱勢的最佳機會,而閱讀能力則是學習關鍵。《未來少年》雜誌內容多樣,不但有語文、數學、科學、藝術、體育、民俗等單元,連學童喜愛的漫畫也有許多篇,非常適合國小中、高年級閱讀。學生可以依照自己喜好選擇閱讀類別,老師也可將其當作授課的補充教材。

臺東市豐源國小校長張月昭則表示,雜誌內容淺顯易懂,尤其還穿插笑話、謎語、填字遊戲等小單元,都讓學生愛不釋手。為了鼓勵學生主動閱讀,學校除了選擇其中較新奇有趣的單元於朝會時導讀,她也會隨時抽問各班學生雜誌內容,能夠完整回答問題的學生,立刻就能獲得「校長獎」。臺東縣政府教育處也鼓勵各校,善用這份閱讀資源,營造校園閱讀環境。

(2011-10-26 15:10:28 趙佳韻)

推薦比新聞 推薦 點閱人次: 997人

「教師廣播新聞工作坊」全案主要支出只有講師(本臺同仁)前往離島的差旅費,卻獲得超過 44 則以上的新聞採訪量,換言之,本臺擲節了 44 趟採訪的交通與時間成本,且更加凝聚本臺與各校的關係,這是**創造雙贏的為民服務最佳典範**;而效益還在持續擴散。原因是,當其他學校看到積極投入的學校可以藉此爭取全國性媒體曝光、凝聚教師團隊光榮感、拓展學校與社區的公共關係時,會起而效尤,猶如投石入水激起漣漪,這是**創造共好的為民服務最佳效益**。



※組織內部創新機制

為發揮創意提供優質為民服務商品，本臺由上而下積極鼓勵同仁創意發想，創新機制包括：

- (一) 設置本臺「行銷小組」：由副臺長擔任召集人，各單位主管為當然成員，是全臺重大創新方案主要的發想與決策機制，「建國一百·閱讀一百」活動即為其代表作。100年行銷會議共召開6次。
- (二) 「活泉」機制：「行銷小組」之發想與研議為電臺整體性大方向之作為，各分臺甚至各節目責任相關人員因應各自需求，亦成立「活泉」機制。所謂「活泉」，取其「集眾人智慧活躍思路，碰撞火花泉源不斷」之意。既是活躍思路，其機制形式自為多元，有議事規模如總臺的「節目諮詢會議」、「節目小組」、彰化分臺的「激盪小組」；有不拘形式如臺東分臺的「誠品咖啡桌，點子特別多」等。

形式多元，成員亦不固定，有臺外專家學者與臺內同仁之觀點融合、有節目與工務同仁之腦力激盪、也有節目同仁自己領域的天馬行空。二至十人的團體組合，激發出的創意成效不容小覷，以彰化分臺的「激盪小組」為例，彰化分臺定期召開的「激盪小組」，由分臺長率節目及工務同仁共10人組成，以激發創造力、強化思考力為主要目標，並建立員工提案管道及營造創新創意職場文化。該小組成立後，協助多功能活動廳及展示空間規劃等方案順利進行；「好老師的52堂課」的執行流程，亦為小組成員腦力激盪的結晶。

而臺東分臺的「誠品咖啡桌，點子特別多」由分臺長領軍，擇個天時地利人和好時日，先到誠品書店逛逛（口到、眼到、心到），再喝咖啡聊”事”非，分臺長就事先準備好之議題，結合書店所見所聞請同仁發想，在輕鬆休閒的氛圍中，往往可以得到不錯的 IDEA。



參、未來努力方向

本臺以「製播創意文教節目」、「提供優質閱聽品質」、「強化顧客導向服務」及「創造卓越團隊活力」四大經營理念，持續創新服務，期望聽友能不斷給予支持、鼓勵與指導。目前除臺北總臺外，尚有彰化、高雄、花蓮及臺東四個分臺，共計 22 個轉播臺站，以佈置臺、澎、金、馬完整的電波網，隨時為民眾報導全國文教訊息，溝通教育理念，並提供進修管道與推動社會教育。

為民服務的腳步是永不停歇、永無止境的，未來努力方向仍為秉持文教專業的堅持與職責，以達成「人人喜歡的空中學苑」的理想：

一、製播多元優質文教節目，貼近民眾需求

包括兒童英語教學節目、鄉土文化節目、社教節目、兒童及青少年節目及因應時需之特別節目，提供聽眾多樣化且貼近需求的高品質節目。

二、追求節目品質，精益求精

- ◆為維持節目製播高品質服務，未來將更積極落實品管小組之運作，藉由機制性之檢討改進方法，確實保障聽眾收聽權益。
- ◆節目製播運用類型化節目策略，配合自動化編播系統及數位資料庫之工具，提昇生產效能與效率，確保節目品質與一致性。

三、瞭解市場需求，落實顧客導向服務

辦理聽眾收聽率調查，分析研究，製作更符合顧客需求之優質節目。加強與各大專院校相關科系建教合作，推動廣播教育。

四、因應數位網路時代，站上雲端延伸服務價值

- ◆持續積極協調取得網路下載著作權的授權，提供下載功能，方便聽眾學習。
- ◆提升對外網路穩定性，減低網路連結問題，開創更具價值服務領域。
- ◆跟著世界潮流的科技脈動，發展 APP 等行動裝置，將節目與服務推向



行動學習的國際舞臺，強化收聽率與提高電臺服務品質。

五、加強教育訓練，強化為民服務知能

針對服務知能辦理教育訓練，邀請學者、專家傳授服務新知。

六、鼓勵研發創新，提高服務品質

為鼓勵同仁腦力激盪，研提改善服務品質工作相關建議，推動參與暨建議制度。

七、拓展多元行銷管道，推廣本臺服務

讓更多民眾知悉並接受本臺服務，除了產品要好之外，通路也很重要，故繼續結合企業、團體、社區、學校、基金會、出版社資源，建立良好互動關係，爭取合作節目與推廣活動機會。101年將朝節省經費製播合作節目單位100個，有效辦理各項推廣活動100場次(活力閱讀101活動僅列計1場次)、增加蒞臺參訪團體數200目標來努力。

展望未來，結合雲端科技，掌握時代脈動，將賡續推動終身學習，傳播國際時勢新知，創新空中學習內涵，貫徹「品牌必須以品質做後盾」的理念，提升節目品質深度，成為人人喜歡的「空中學苑」。



國立教育廣播電臺 99 年聽眾調查報告摘要

附件 1

本調查係由國立教育廣播電臺委託世新大學民調中心，於 99 年 10 月 25 日至 99 年 11 月 02 日晚間進行電話訪問調查。調查範圍為教育廣播電臺電波涵蓋地區，包含全國 25 縣市，並按照內政部公布之 99 年 10 月底全國人口統計資料，以 13 歲以上之民眾為調查母體，採取分層隨機抽樣。本次實際有效樣本完成 1071 份，在 95% 的信心水準下，抽樣誤差不超過正負 3%，此目的是為了推估各地區教育廣播電臺的收聽率。

另外，為瞭解教育廣播電臺的閱聽眾行為模式，第二階段將與第一階段所訪問到的教育廣播電臺閱聽眾的有效份數合併，將教育廣播電臺的閱聽眾訪問數補至 300 份，其訪問數則按 97 年調查之各分臺比例進行配置，本次實際完成至 307 份，在 95% 的信心水準下，抽樣誤差不超過正負 6%。

在六個月內有聽過廣播的受訪者比例為 54.3%，而有 24.4% 在空中收聽過教育廣播電臺，相較於 97 年之收聽率，比例略降 3.3%。整體來說，99 年有 90.7% 的聽眾欣賞教育廣播電臺的節目，94.8% 的聽眾認為教育廣播電臺節目對臺灣社會有貢獻，教育廣播電臺節目品質滿意度為 89.9%，教育廣播電臺節目的整體評分為 79.9 分。調查結果摘要如下：

壹、對教育文化資訊需求與廣播收聽行為

一、第一階段-一般民眾（受訪者 1071 人）

1. 取得教育文化資訊的媒介以有線電視最多，比例占 56.4%，其次為網際網路（39.2%）、無線電視（36.9%）、報紙（30.3%）、廣播（10.9%）、雜誌（10.8%）、教育相關（6.9%）、書籍（5.6%）、人際傳播（4.9%）、宣傳單（1.6%）。
2. 受訪民眾裡，有 49.0% 的受訪者認為目前各種媒介（媒體）所提供的教育文化相關訊息是不足夠的，而有 28.9% 認為是足夠的。青壯年、教育程度越高的受訪者，認為目前各媒體的教育文化訊息不足夠的比例愈高。
3. 受訪民眾裡，有 69.4% 希望從廣播中收聽教育文化的相關訊息，30.6% 不希望。其中，年紀較輕、學歷愈高的民眾，希望從廣播中收聽教育文化的相關訊息的比例較高。另外，受訪者希望從廣播中收聽的教育文化廣播節目類型，以音樂娛樂節目的比例最高，占 41.2%，其次為教育議題節目（35.6%）、兒童少年節目（32.5%）、社教節目（30.2%）。

二、第二階段-教廣聽眾（受訪者 307 人）

1. 取得教育文化資訊的媒介以有線電視最多，比例為 44.9%，其次為網際網路（38.0%）、廣播（37.6%）、報紙（35.9%）、無線電視（29.6%）、雜誌（23.3%）、書籍（7.3%）、教育相關（6.6%）、人際傳播（4.5%）、宣傳單（2.8%）。
2. 受訪民眾裡，有 65.3% 的受訪者認為目前各種媒介（媒體）所提供的教育文化相關訊息是不足夠，有 24.8% 認為足夠。13-19 歲受訪者，認為各媒介（媒體）提供的



教育文化訊息是足夠的，比例占 56.3%；其餘年齡層者則傾向認為不足夠。

3. 受訪民眾裡，有 91.0% 的受訪者表示，希望從廣播中收聽教育文化的相關訊息。普遍來說，各類別受訪者均傾向希望從廣播中收聽教育文化的相關訊息。
4. 受訪民眾裡，希望從廣播中收聽的教育文化廣播節目類型，以社教節目最高，比例占 39.2%，其次為文教新聞（38.8%）、音樂娛樂節目（38.0%）、兒童少年節目（37.6%）。

貳、一般廣播收聽行為

一、第一階段-一般民眾（受訪者 1071 人）

1. 一般民眾的廣播閱聽率為 54.3%。其中，以男性、13-49 歲、專科及以上、專門/技術性有關人員、行政及主管人員、一般職員及佐理人員，回答有收聽廣播的比例較高。
2. 受訪民眾裡，會想收聽廣播的原因最主要是無聊打發時間（43.6%），其次是習慣性收聽廣播（20.1%）、收聽音樂（19.1%）。

二、第二階段-教廣聽眾（受訪者 307 人）

1. 受訪民眾裡，會想收聽廣播的原因，最主要是無聊打發時間（34.5%），其次是吸收新知（30.3%）、習慣性收聽廣播（27.3%）。

參、教育廣播電臺收聽行為

一、第一階段-一般民眾（受訪者 1071 人）

1. 在六個月內有聽過廣播的受訪者中，有 24.4% 的民眾是有收聽過教育廣播電臺。其中，會收聽教育廣播電臺節目者，以年齡層在 50-59 歲（32.6%）、教育程度在研究所及以上（39.7%）、職業別為專門/技術性有關人員（45.8%）、退休人員（30.9%）、或家管（27.1%）的受訪者比例較高。

二、第二階段-教廣聽眾（受訪者 307 人）

1. 有收聽教育廣播電臺節目的受訪者，主要以女性（56.7%）、40-49 歲（33.0%）、50-59 歲（29.1%）、高中（職）（33.3%）、家管（17.3%）、一般職員及佐理人員（12.8%）、專門性技術性人員（12.1%）、臺北總臺（47.2%）、臺北縣（19.9%）的民眾較多。
2. 在教育廣播電臺的聽眾裡，同時也有使用網路收聽的比例為 14.1%。其中，以年齡層在 30-39 歲（19.4%）或 13-19 歲（18.8%）、教育程度為研究所及以上（25.9%）、職業為一般職員及佐理人員（28.2%）的比例較高。

肆、教育廣播電臺聽眾意見（受訪者 307 人）

- 一、教育廣播電臺的聽眾中，以廣播途徑知道教育廣播電臺者為最多，比例有 66.8%，其次是由人際傳播方面得知（16.1%），其餘管道皆在一成以下。其中，從各類別受訪者來看，均以廣播為主要得知教育廣播電臺的管道。另外，30-39 歲的受訪民眾，



- 尚會透過人際傳播（21.9%）得知。
- 二、星期一到星期五通常收聽教育廣播電臺節目的時段以不固定最多，比例為 42.9%，其次是 06：01 - 08：00（19.5%）、08：01-10：00（12.1%）。而 20-29 歲的受訪者，平日固定收聽時段以 18：01-22：00 最多，比例為 35.3%。臺北縣的受訪聽眾，較常收聽的時段平均分散至 06:01-08:00 至 10:01-12:00、與 16:01-18:00 至 20:01-22:00 六個時段裡。而從其它類別的受訪者特性來看，收聽時段多傾向不固定。
 - 三、星期六到星期日通常收聽教育廣播電臺節目的時段以不固定最多，比例為 65.2%，其次是 10：01 - 12：00（9.3%）、08：01-10：00（7.0%）、14：01 - 16：00（7.0%）。
 - 四、在有收聽教育廣播電臺的受訪民眾裡，有 45.6%的民眾表示，家中沒有小孩/沒有未成年小孩，而有 54.4%的受訪民眾家中則有。其中，目前有在就學者，以小學（19.9%）、高中（職）（18.9%）、國中（16.3%）、大學院校（15.0%）居多；幼稚園（7.8%）、學齡前（3.3%）、與專科（0.3%）的比例較低，均在 1 成下。
 - 五、家中目前有學生或小孩正在就讀的受訪民眾裡，僅有 22.6%的民眾表示，會與家中孩童一起收聽教育廣播電臺，而有 77.4%回答沒有。
 - 六、有收聽教育廣播電臺的受訪者中，以收聽過音樂娛樂節目最多，比例為 48.2%，其次為文教新聞報導（46.4%）、社教節目（45.7%）、教育議題節目（45.0%）、教學節目（43.9%）、兒童少年節目（39.2%）、銀髮族節目（30.6%）。
 - 七、收聽教育廣播電臺節目的主要原因，以蒐集資訊為最高，比例為 22.9%，其次為特定的節目內容及電臺特色（20.3%）、播放時間方便性（14.4%）、習慣性收聽（13.3%）。從各種人口特性來看，教廣聽眾收聽電臺節目的主要原因以特定的節目內容及電臺特色、蒐集資訊、習慣性收聽的比例居多。另外，因為語言教學的緣故而收聽教育廣播電臺節目者，以教育程度為大學（19.2%）的比例較高。
 - 八、較常收聽教育廣播電臺的節目類型以音樂娛樂節目最多，比例為 39.6%，其次為文教新聞（29.4%）、社教節目（28.3%）教育議題節目（26.8%）。
 - 九、最滿意教育廣播電臺節目的類型以音樂娛樂節目最多，比例為 31.6%，其次為教學節目（29.6%）、教育議題節目（25.1%）、兒童少年節目（25.1%）。
 - 十、教育廣播電臺最應加強的節目類型以兒童少年節目最多，比例為 31.1%，其次為教育議題節目（20.8%）、銀髮族節目（18.0%）、文教新聞（17.5%）；選項為其他比例為 7.1%，受訪者在選項為其他的內容，表示需要多元化的節目類型以及針對全部類型節目加強宣導。其中，13-19 歲的受訪者，認為教育廣播電臺最應加強的節目類型以教學節目最多；20-29 歲的受訪民眾認為最應加強教學節目；50-59 歲的受訪民眾認為最應加強教育議題節目；研究所及以上教育程度的受訪者認為教育廣播電臺最應加強的節目類型以教學節目、社教節目為最多。若以其它人口特性來看，則傾向認為應加強兒童少年節目。
 - 十一、認為教育廣播電臺節目應該加強改進之處為內容設計（主題類型）最多，比例為



42.3%，其次為教學技巧（節目活潑性、互動性）（22.5%）、聽眾服務（提供資訊、更新速度等）（13.5%）；選項為其他比例為 9.9%，受訪者在選項為其他的內容，多為表示節目的宣傳不夠，需多辦活動增加民眾的印象。13-19 歲的受訪者，認為教育廣播電臺節目最應該加強改進之處為播放時段最多。

十二、欣賞教育廣播電臺的節目比例為 90.7%。

十三、教育廣播電臺節目對臺灣社會有貢獻比例為 94.8%。

十四、對於教育廣播電臺節目品質滿意比例為 89.9%。

十五、最滿意教育廣播電臺的地方以節目主題與來賓為最多，比例為 47.7%，其次為主持人的風格與專業（40.7%）。從各人口特性，民眾仍傾向滿意上述兩項地方。

十六、對教育廣播電臺節目的整體評分，有 97.7%的民眾，給予此電臺的分數在及格分以上。其中，以分數落在 80-89 分的受訪民眾居多，比例占 50.5%。整體而言，教廣的受訪聽眾給予此電臺節目的平均整體評分為 79.9 分。

伍、教育廣播電臺節目收聽率與評價（受訪者 307 人）

一、「長青天地」收聽率與評價：有收聽教育廣播電臺的受訪者中，有 32.0%的民眾有收聽過「長青天地」，平均分數為 80.9 分。

二、「晚安故事屋」收聽率與評價：有收聽教育廣播電臺的受訪者中，有 29.1%有收聽過「晚安故事屋」，平均分數為 82.4 分。

三、「文教新聞」收聽率與評價：有收聽教育廣播電臺的受訪者中，有 71.0%的民眾表示，有收聽過「文教新聞」。平均分數為 80.4 分。

四、「教育好夥伴」收聽率與評價：有收聽教育廣播電臺的受訪者中，有 22.4%收聽過「教育好夥伴」。平均分數為 82.8 分。

五、「教育開講」收聽率與評價：有收聽教育廣播電臺的受訪者中，有 17.0%的民眾表示，有收聽過「教育開講」。平均分數為 83.5 分。

六、「English Follow Me」收聽率與評價：有收聽教育廣播電臺的受訪者中，有 44.0%的民眾表示，有收聽過「English Follow Me」。平均分數為 83.0 分。

七、「快樂上學趣」收聽率與評價：有收聽教育廣播電臺的受訪者中，有 37.2%的民眾表示，有收聽過「快樂上學趣」。平均分數為 82.6 分。

八、「臺灣鹹酸甜」收聽率與評價：有收聽教育廣播電臺的受訪者中，有 32.1%的民眾表示，有收聽過「臺灣鹹酸甜」。平均分數為 82.3 分。

九、「技職紅不讓」收聽率與評價：有收聽教育廣播電臺的受訪者中，有 28.4%的民眾表示，有收聽過「技職紅不讓」。平均分數為 82.3 分。

十、「從心歸零」收聽率與評價：有收聽教育廣播電臺的受訪者中，有 13.7%民眾表示，有收聽過「從心歸零」。平均分數為 83.9 分。

十一、民眾整體對教育廣播電臺的評分為 79.9 分；在各節目的評分部份，以「文教新聞」



的收聽率 71.0% 最高，收聽比例較高的受訪者輪廓，為男性、60 歲及以上、大學及研究所以上、專門/技術性人員、彰化分臺，平均分數為 80.4 分；其次「English Follow Me」的收聽率為 44.0%，收聽比例較高的受訪者輪廓，為女性、13-29 歲、大學，平均分數為 83.0 分；「快樂上學趣」的收聽率為 37.2%，收聽比例較高的受訪者輪廓，為女性、60 歲以上，平均分數為 82.6 分；「臺灣鹹酸甜」的收聽率為 32.1% 為，收聽比例較高的受訪者輪廓，為男性、40-59 歲、家管、退休人員，平均分數為 82.3 分；「長青天地」的收聽率為 32.0%，收聽比例較高的受訪者輪廓，為男性、60 歲及以上、退休人員、家管、臺北總臺，平均分數 80.9 分。

陸、未收聽教育廣播電臺節目受訪者需求分析（六個月內未收聽教育廣播電臺 930 位）

- 一、此次調查有效受訪者 1071 位中，針對未在六個月內有收聽廣播，或有收聽廣播而沒有收聽教育廣播電臺的受訪者，知道教育廣播電臺比例為 30.2%。
- 二、針對 930 位未在六個月內有收聽廣播，或有收聽廣播而沒有收聽教育廣播電臺的受訪者，其中知道教育廣播電臺的受訪者為 280 位，沒有收聽教育廣播電臺的原因以沒有收聽習慣最多，比例為 30.3%，依序為不清楚該電臺的頻率（27.5%）、沒時間（20.9%）。從各人口特性來看，民眾沒有收聽教育廣播電臺的原因，仍以不清楚該電臺的頻率、沒有收聽習慣、沒時間為前三大主要原因。
- 三、受訪者願意收聽教育廣播電臺的意願為 83.7%。
- 四、願意收聽教育廣播電臺的 224 位受訪者中，願意收聽教育廣播電臺節目的類型以音樂娛樂節目最多，比例為 59.4%，其次為兒童少年節目（39.2%）、教學節目（35%）。

柒、教育廣播電臺品牌形象分析

一、第一階段-一般民眾（受訪者 1071 人）

1. 一般民眾對於教育廣播電臺的印象，以「知識」比例為最高，占 48.2%，其次為資訊（27.3%）、成長（21.3%）、溫馨（17.7%）。
2. 一般民眾可接受教育廣播電臺的簡稱，以教育電臺的接受度為最高，比例為 47.2%，其次為教廣（44.4%）、教育廣播（3.1%）、教育之聲（2.9%）。

二、第二階段-教廣聽眾（受訪者 307 人）

1. 教廣聽眾對於教育廣播電臺的印象，以「知識」比例最高，占 48.9%，其次為成長（33.7%）、資訊（28.0%）、溫馨（27.7%）。
2. 教廣聽眾可接受教育廣播電臺的簡稱，以教育電臺的接受度為最高，比例為 54.3%，其次為教廣（33.7%）、教育臺（6.5%）、教育之聲（2.2%）。

柒、歷年比較

- 一、99 年度廣播的收聽率為 54.0%，相較於 97 年之 52.9%，收聽廣播的情形有回升的現象，收聽率微幅上升 1.1%。廣播聽眾會想收聽廣播的前三項原因，為無聊打發時間、習慣性收聽廣播、以及收聽音樂，其結果與 97 年一致。相較於 97 年之調查



- 結果，廣播聽眾因為消遣娛樂、以及想收聽音樂而收聽廣播的比例各增加 6.1%、與 5.9%。
- 二、99 年教育廣播電臺的收聽率較 97 年下降了 3.3%。99 年度調查結果顯示，近六個月內有收聽過教育廣播電台的民眾占 24.4%，相較於 97 年的 27.7%，收聽率略為下滑 3.3%。
 - 三、99 年度調查結果顯示，教育廣播電台的聽眾，以收聽音樂娛樂節目的比例最高，其結果與 97 年一致。另外，在其它節目類型的部份，99 年收聽社教節目的聽眾比例增加最多，達 26.5%，其次為教育議題節目（增加 16.7%），而文教新聞、兒童少年節目、以及銀髮族節目，皆各增加約有 1 成 2 左右比例，但在教育節目的部份，收聽率則下滑 14.7%。
 - 四、99 年度調查結果顯示，教育廣播電台的聽眾，會收聽此電台的前四大主要因為：蒐集資訊、特定的節目內容及電台特色、播放時間(方便收聽)、以及習慣收聽。相較於 97 年之調查結果，聽眾因為播放時間方便而收聽的原因增加較多，達 8.4%，其次為特定的節目內容及電台特色（增加 7.9%）、以及了解最新文教資訊/蒐集資訊（增加 7.8%）。
 - 五、99 年度調查結果顯示，教育廣播電台的聽眾，對電台各項節目的類型排名仍與 97 年相同，但在滿意的比例方面，皆有下降，其中以音樂娛樂節目下降最多（下降 10.1%），其次為教學節目(下降 6.0%)、教育議題節目(下降 1.9%)；另外，在兒童少年節目（增加 2.8%）、社教節目（增加 1.3%）則微幅上升。
 - 六、99 年度調查結果顯示，教育廣播電台的聽眾，認為電台最應該加強兒童少年節目，其結果與 97 年一致。另外，在其它節目類型的部份，認為應該加強文教新聞的比例增加最多，上升 6.9%；其次為社教節目（增加 4.2%）。
 - 七、99 年度調查結果顯示，教育廣播電台的聽眾，表示欣賞電台節目的比例從 97 年的 86.8%，增加至 90.7%，上升約 3.9%。
 - 八、99 年與 97 年教育廣播電台整體平均分數提升 2.4 分，各主要節目的民眾評分，也都上升近 2 分，顯見民眾對於教育廣播電台節目的肯定；收聽率部分，教育廣播電台收聽率雖下降 3.3%，但主要節目「長青天地」收聽率上升 7.5%、「English Follow Me」收聽率上升 2.0%、「晚安故事屋」收聽率上升 1.0%，整體節目收聽率呈上升趨勢。
 - 九、99 年度調查結果顯示，在沒有收聽教育廣播電台的民眾裡，有 30.2% 仍知道此電台，與 97 年之結果差異不大。進一步詢問沒有收聽教育廣播電台的民眾，收聽此電台的意願，有 83.7% 的民眾願意收聽，相較於 97 年的 75.0%，比例往上提升了 8.7%。願意收聽的節目類型，從歷年資料來看，民眾仍傾向收聽音樂娛樂節目。在其它節目類型的部份，與 97 年結果相比，民眾願意收聽銀髮族節目的比例上升 2.2%；願意收聽文教新聞的比例上升 0.4%；願意收聽社教節目的比例下降了 3.9%；願意收聽音樂娛樂節目的比例下降了 3.8%。



國立教育廣播電臺電話禮貌注意事項

94 年度提升服務品質小組第 2 次會議通過

壹、目的

電話禮貌是為民服務必備之基本素養，為增進本臺同仁接聽電話之禮貌，提升本臺服務形象及顧客的滿意度，特訂定本注意事項。

貳、總機（含電話語音系統）值機禮貌

- 一、電話語音總機接聽情形，應保持在電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務，並應避免電話語音系統故障。
- 二、電話語音系統應答內容及說話速度，應以招呼用語簡明扼要，並清楚報明機關名稱，語調口氣應謙和、熱誠。
- 三、電話語音系統語音項目說明應於十秒內提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。
- 四、總機人員接聽電話速度，應以電話鈴響四聲或十秒內獲得接聽服務為宜，並避免電話故障無法接聽。
- 五、總機人員接聽電話時，首先應清晰報明單位，並說「您好」、「早安」等問候語。
- 六、總機人員接聽電話時，應先接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象，結束時應有道再見或其他禮貌性結束語。
- 七、總機人員轉接電話時，應以毋需轉接即能充分提供民眾所詢問之資訊為首要考量，如需要轉接承辦單位，應告知民眾將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。切忌在未告知轉接電話之分機號碼時即行轉接，造成在電話斷線或無人接聽時，來電者無法自行重撥該分機號碼之情形。
- 八、總機人員轉接電話時，應說「為您轉接xxx先生(小姐)，分機是xxx，請稍候」等禮貌用語。
- 九、如業務單位正忙線中，應向來電者委婉說明，「對不起，x先生(小姐)正在電話中，請稍候再撥；您可直接按分機xxx，以節省您的時間。」；或洽轉其他代理人，切忌簡單回復業務單位忙線中，且未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息，即請另行重撥。
- 十、總機人員應熟記單位電話號碼，避免轉錯電話。對答應簡明清晰，語氣應溫和親切而有禮貌，切忌單調、冷淡、粗魯、傲慢，草率敷衍，並自始至終，保持高度服務精神。



參、單位接聽電話禮貌

一、電話鈴聲一響，立即拿起聽筒接聽

- (一)在電話鈴響最好一聲以內(切勿超過三次鈴響)，由靠近者立刻拿起聽筒，不要讓電話久響不接。
- (二)接聽電話時，應先報明服務單位、姓名並問好。如讓對方等待，應說聲「對不起，讓您久等」，再說「請講」，表示歡迎。

二、確認對方

- (一)先認明對方身分，如對方未主動告知，可請教尊姓大名。如係對方撥錯號，應婉言告知，不可惡言相向，或有不耐煩之口氣。
- (二)民眾查詢本機關其他單位電話號碼時，如方便查詢，應迅即查告，如無法查知，亦應委婉告知。
- (三)須轉接電話時，應告訴對方：「我將請××先生(小姐)來聽，請您稍候」。如對方擬找之接話者不在，應婉告某人目前暫時不在，並詢問需否留話轉告；不可粗率答復：「他不在」即將電話掛斷。

三、洽談事務

- (一)口與話筒間，應保持適當距離，適度控制音量，以免聽不清楚或聲音粗大，被誤解為官氣凌人。
- (二)替其他同事留話，應詳細記錄對方姓名、交待事項及接聽電話時間，並應確實交給受話之同事。
- (三)民眾提出問題時應耐心傾聽，表示意見時，應讓他能適度地暢所欲言，除非不得已，否則不要插嘴。
- (四)能立即解答者，應詳實答覆，並考慮對方是否完全瞭解，不能馬上答覆者，應將對方姓名、地址、電話號碼及問話內容等，錄案洽查後另覆。
- (五)接聽電話態度須誠懇、真摯，避免用「喂」、「唔」、「哼」等字句回答，代以「對」、「好」或「是」來表達並注意聽其陳述，另少說「我」表示禮貌，多說「您」表示關懷對方。
- (六)如遇需要查尋資料或另行聯繫之查催案件，應先估計可能耗用時間之長短，若查閱或查催時間較長，最好不讓對方久候，應改用另行回話之方式，並儘早回話。
- (七)以電話索取書表時，應即錄案把握時效，儘快地寄達。
- (八)接到責難或批評性的電話時，應委婉解說，並向其表示歉意或謝意，不可與發話人爭辯。

四、結束通話

- (一)通話完畢時，應有明確之結尾語。請記得說聲「再見」、「謝謝」。



(二)應等對方先掛上電話，再輕輕地將電話掛上。

肆、撥用電話禮貌

一、撥用電話前的準備

- (一)撥出電話前應將所需資料及筆、便條紙或備忘錄準備好放在通話時隨手可拿到的地方，以便取用。
- (二)撥出電話前，最好先將通話內容摘錄在便條紙、備忘錄或腦海裡先整理一番，以免臨時有重複或遺漏之處。
- (三)保持心平氣和，並儘可能在心情較開朗時，撥出電話。
- (四)撥錯電話時，應禮貌地表示歉意。
- (五)除非緊急情況，否則別在用餐及休息時間撥用電話洽公。

二、先說明自己身分

- (一)電話接通後，應以謙和的語氣先向對方說明單位名稱、自己的姓名，並問好。
- (二)對方的電話如經總機接線，應明確告知接線員要找的對象姓名或單位。

三、確認對方身分

- (一)對方應話後，要先確認接話人身分。
- (二)發覺接錯時，不論撥錯或總機轉錯，均應表示歉意，不可詢問對方電話號碼。
- (三)如對方本人不在，且有必要請其回話時，應主動說明自己的服務單位、姓名、電話號碼及所要洽談的事情，以便對方回話。

四、開始講話

- (一)語氣親和，音量適度，內容簡要明瞭，時間不可過長。
- (二)談話內容涉及原則性意見者，應互相確認（必要時，可請求對方複誦）。
- (三)對方有不同意見時，應予尊重，如不接受其意見，須耐心聽完，再委婉說明不能接受的理由。
- (四)通話中要常說「請」、「謝謝」、「對不起」。

五、客氣的掛斷電話

通話完畢，不妨說聲「謝謝」或「再見」，原則由主動發話人先掛斷電話，但禮貌上可儘量等對方（尤其為上級人員）先掛後，再輕輕掛斷。

伍、本注意事項乃提供參考性之規範，電話禮貌仍應依人、事、時、地之特性，為必要及適切之應對。



國立教育廣播電臺為民服務工作「推行電話禮貌」補充事項

94 年度提升服務品質小組第 1 次會議通過

- 一、 依據：本臺「推行電話禮貌實施要點」肆、九項規定。
- 二、 執行方式為提升為民服務品質，樹立良好媒體形象，依本臺九十三年提升服務品質小組第二次會議決議，訂定本補充事項。
- 三、 實施對象：上班時間內本臺全體同仁及所屬單位。
- 四、 輔導依據：以電話禮貌測試成績為依據，測試成績在七十九分以下者，視其情節施予輔導。
- 五、 應接受輔導之情節及輔導方式：
 - (一) 有下列情節之一者，由被測試人之主管促其改進及研讀服務專書，並視其改善成效，列為年終考績之參考：
 1. 接聽電話時，言詞語調未簡捷明確、謙和有禮，通話結束未說「謝謝」或「再見」。
 2. 電話鈴響超過五聲才接聽，且未說明本單位名稱、問好，及姓氏或姓名。
 3. 接聽電話時，對方指定之接話人不在辦公室，未告知接話人之去處或請其留言，僅以「不在」、「沒看到」回答即掛斷。
 4. 對方所提問題超越權責範圍或非個人所能解答時，未明確告知其原因或另請業務熟諳人員答覆。
 5. 對方所洽事項非本單位之業務，未詳細告知對方應洽詢之承辦單位及電話（分機）號碼，請對方另行聯絡或代為轉撥。
 - (二) 電話鈴響時，同仁不在座位上，亦無職務代理人或座位相鄰同仁協助接聽者，由被測試人所屬單位主管於提升為民服務品質小組會議時提出檢討報告。
- 六、 測試成績在 90 分以上、79 分以下者，施測委員應於紀錄表上註明值得嘉許及待改進之處，屬加強改進者應即告知被測試人。
- 七、 獎勵方式：測試成績在九十分以上之個人，成績最高者發給一千元等值獎品；連續三次電話禮貌測試成績第一名之單位，發給三千元等值獎品，獎勵後累計次數歸零，重新起算。



99 年委外聽眾調查報告建議事項改善策略與執行情形

項次	內 容	改善策略與執行
一	針對有收聽教育廣播電臺的既有顧客	
1	<p>掌握不同特性閱聽群，以鞏固既有聽眾。</p> <p>教育廣播電臺節目的主要收聽群，以女性、40-59 歲壯年族群、職業為家管、一般職員、專門技術性人員以及退休人員為多數。建議可針對不同特性的閱聽眾，配合其收聽需求，以鞏固既有聽眾。</p>	<p>節目組：(<input checked="" type="checkbox"/>強化/<input type="checkbox"/>增列 到 100 年工作計畫)</p> <p>針對不同特性閱聽眾，依其特質及收聽行為，製播「銀髮系列節目」、「外語教學系列節目」、「台灣文化系列節目」、「文教資訊系列節目」、「教育政策系列節目」及「兒少系列節目」，以穩固並逐漸拓增聽眾群。</p>
2	<p>建議在收聽率高的節目中推廣其他節目訊息，以增加聽眾接觸教育廣播電臺之廣度。</p> <p>民眾收聽教育廣播電臺節目的主要原因從以往的習慣性收聽進一步提升至蒐集資訊，顯見教育廣播電臺的節目內容已成為民眾平時接觸教育文化資訊的首選；建議可在收聽率高的節目中推廣其他節目訊息，以增加聽眾接觸教育廣播電臺之廣度。</p>	<p>節目組：(<input checked="" type="checkbox"/>強化/<input type="checkbox"/>增列 到 100 年工作計畫)</p> <p>於全國調頻網高收聽率節目時段，包括「台灣鹹酸甜」、「長青天地」、「技職紅不讓」、「快樂上學趣」及「晚安故事屋」5 個節目，於其半點插播時段，密集宣導、行銷其他節目訊息，增加並鼓勵聽眾收聽本臺頻道節目。</p> <p>新聞組：(<input checked="" type="checkbox"/>強化/<input type="checkbox"/>增列 到 100 年工作計畫)</p> <p>由「教育好夥伴」、「教育開講」、「台北新教育」、「老師的週末廚房」、「今天不上課」、「教育不斷電」等節目主持人於節目中彼此相互介紹節目，並鼓勵聽友收聽。</p>
3	<p>民眾肯定教育廣播電臺製播節目品質的同時，亦須加強推廣及宣傳。</p> <p>在詢問民眾認為教育廣播電臺最應加強的節目類型以及改進之處，民眾皆提到教育廣播電臺節目的宣傳不足、印象不夠，可知節目品質提升的同時，仍需加強推廣及宣傳，以</p>	<p>服務中心：(<input checked="" type="checkbox"/>強化/<input type="checkbox"/>增列 到 100 年工作計畫)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 推動「永續環境」及「建國百年」宣傳計畫。 2. 錄製校長代言，到校直效行銷。 3. 辦理填問卷送好禮活動。



	分享給更多民眾。	
4	<p>藉由改善節目與內容，以貼近民眾需求，強化顧客導向之服務。</p> <p>需要改進之處為內容設計（主題類型）最多，比例為 42.3%，其次為教學技巧（節目活潑性、互動性）（22.5%）、聽眾服務（提供資訊、更新速度等）（13.5%）</p>	<p>節目組：(<input checked="" type="checkbox"/>強化/<input type="checkbox"/>增列 到 100 年工作計畫)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 外語系列教學節目，融入教學設計概念，多元考量內容設計、教學技巧及聽眾服務。 2. 配合網站行銷，隨時更新外語系列之有聲資料庫。 <p>新聞組：(<input checked="" type="checkbox"/>強化/<input type="checkbox"/>增列 到 100 年工作計畫)</p> <p>納入 100 年新聞節目聽審項目，適時給予主持人改進意見。</p>
5	<p>建議透過互動式學習媒體內容，以吸引年輕族群聽眾：</p> <p>可透過網路平臺，與學生族群互動。例如，在網站上除提供線上收聽服務或資料下載外，可透過互動式學習媒體內容，吸引年輕族群的興趣。</p>	<p>節目組：(<input checked="" type="checkbox"/>強化/<input type="checkbox"/>增列 到 100 年工作計畫)</p> <p>運用社群媒體行銷節目，鼓勵主持人運用 FACEBOOK、部落格等社群媒體，創造議題行銷節目。</p> <p>資訊室：(<input type="checkbox"/>強化/<input checked="" type="checkbox"/>擬列 到 網路電台 4 年計畫)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 開發播客行動系統網路服務(已完成) 2. 開發節目書籤功能 3. 開發廣播便利貼功能 4. 主動提供訊息通知服務 5. 建立教育廣播資料庫(進行中) 6. 開發電子書 <p>註：餘之項目將俟經費情形辦理</p>
二	針對目前有廣播收聽習慣，但沒有收聽教育廣播電臺的民眾	
1	確保各縣市收訊良好。	<p>工程組：(<input checked="" type="checkbox"/>強化/<input type="checkbox"/>增列 到 100 年工作計畫)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 依本臺機器設備維護保養實施要點，實施總臺及各分臺之成音、發射設備，月、年次等定期維護保養。 2. 租用中華電信衛星轉頻器及衛星上鏈系統，持續運用衛星傳送本臺 FM 及 AM 節目訊號。 3. 為加強節目訊號傳送品質，建置本臺節目傳送備用系統，透過網路平臺 (VPN) 進行節



		目訊號傳送，辦理第1期線路建置申辦。
2	透過其他熱門電臺的廣告，使廣播聽眾知道教育廣播電臺。	因同業競爭之故，實務上較不可行，本臺以其它創新行銷方案替代。
3	透過增加音樂娛樂節目，以吸引其他喜愛音樂的廣播聽眾。	節目組： <input checked="" type="checkbox"/> 強化/ <input type="checkbox"/> 增列 到100年工作計畫) 因時段有限，100年規劃製播音樂欣賞及音樂教育系列7個節目，量已飽和，將維持原狀。
4	透過在 ICRT、空中英語教室等語言相關學習節目中宣傳教育廣播電臺，讓更多學習語言的聽眾知道另一項學習管道。	節目組： <input type="checkbox"/> 強化/ <input checked="" type="checkbox"/> 增列 到100年工作計畫) 與財團法人臺北市基督教救世傳播協會空中英語教室文摘雜誌社簽訂節目合作備忘錄，該會於「空中英語教室」及「大家說英語」英語雜誌及網站刊出本臺行銷廣告(內全面8次,加1個月的網路方塊廣告)。
三	針對目前沒有廣播收聽習慣的民眾	
1	<p>辦理各式教育文化推廣活動，以加深民眾對於教育廣播電臺之印象</p> <p>建議若能辦理各式長短期活動，如辦理教育文化活動-社區活動、親子活動、研習營等；以教育廣播電臺節目中的社教節目、銀髮族節目為題材，加深民眾對於教育廣播電臺的印象，必能擴大其閱聽群眾。</p>	<p>節目組：<input checked="" type="checkbox"/>強化/<input type="checkbox"/>增列 到100年工作計畫)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理「前進社區」及「樂齡行動教室」系列活動6場次。 2. 辦理第八屆金聲獎-校園廣播節目競賽。 3. 辦理「拜訪科學家實驗室」系列活動3場次。 4. 辦理暑期兒童自然廣播夏令營2梯次。 5. 辦理銀髮系列節目聽友會2場次。 <p>服務中心：<input checked="" type="checkbox"/>強化/<input type="checkbox"/>增列 到100年工作計畫)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 辦理「NER之友回娘家」活動。 2. 推動電臺參訪系列活動。 3. 推動學校廣播社團輔導。 4. 辦理第10屆週末Live Show。 <p>資訊室：<input checked="" type="checkbox"/>強化/<input type="checkbox"/>增列 到100年工作計畫)</p> <p>舉辦網路有獎徵答活動。</p>

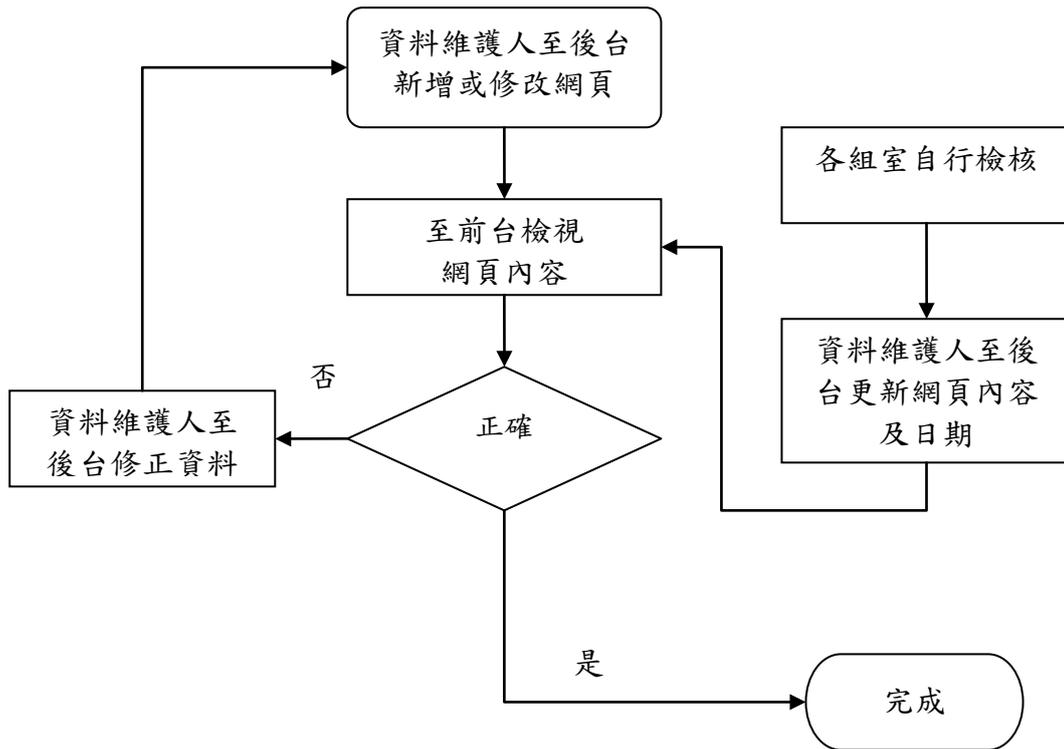


2	<p>跨媒體宣傳，以擴大教廣聽眾之群體</p> <p>數據顯示，一般民眾取得教育文化資訊的媒介以有線電視最多（46.7%），以廣播管道取得教育文化資訊的比例僅 9.0%，因此若能在一般民眾最常接觸的媒介（媒體）上，以影音及平面廣告多加宣傳教育廣播電臺及其製播的節目，讓一般大眾認識此電臺，必能擴大教廣聽眾的母體。</p>	<p>服務中心：(■強化/□增列 到 100 年工作計畫)</p> <ol style="list-style-type: none">1. 在研考會「電子化政府」網站之影音專區播放本臺「30 秒形象廣告」影音檔。2. 利用 facebook 行銷、blog、e-mail、電子報等行銷。
3	<p>在使用率高的大型入口網站，宣導即時文教訊息</p> <p>有 32.5%的民眾是以網路管道取得教育文化資訊。故針對沒有收聽廣播習慣的民眾，為使其認識教育廣播電臺，建議可在大型入口網站，宣導即時文教訊息、音樂娛樂相關資訊，幫助其使用教育廣播電臺的線上節目收聽方式，以增加網路收聽人口。</p>	<p>說明：</p> <p>本臺目前已與奇摩、新浪網、hinet 等媒體合作，讓本臺最即時的教育新聞訊息顯示在各大入口網站上。</p>
4	<p>節目題材融入學校課程，以培養民眾收聽教育廣播電臺之習慣</p> <p>教育廣播電臺節目多元，節目內容的深度及廣度為其主要優勢，現亦增加線上收聽服務、資料下載等方式。若能結合此兩種優勢，增加教育廣播電臺節目內容的使用性與培養民眾收聽教育廣播電臺的習慣，進而提升教育廣播電臺的收聽率。</p>	<p>節目組：(■強化/□增列 到 100 年工作計畫)</p> <ol style="list-style-type: none">1. 教學節目「English Follow Me」、「Magic English」、「語文魔法屋」、「基測作文一級棒」等節目內容融入學校課程。2. 辦理前進校園活動時，融入九年一貫課程主題。



國立教育廣播電臺入口網維護管理作業原則

- 一、為確保本臺入口網站內容之正確、完整及時效性，並確立維護分工之權責，特訂定本項原則。
- 二、本臺入口網站軟硬體設備維護管理由資訊室負責，網頁內容由各單位分工維護。
- 三、為確保網站資料安全，系統設定於每個月自動要求資料維護人更換密碼一次。
- 四、為落實入口網分工維護機制，各網頁均會顯示資料維護人姓名及更新日期。
- 五、網頁資料維護人異動時，應由所屬區域管理者進行文章權限之異動設定。
- 六、本臺入口網之資料維護人帳號新增及權限設定，由其所屬區域管理者負責增修。
- 七、網頁維護及檢核：
 1. 各資料維護人於入口網後台完成資料之發布後，應立即至前台檢視文字、圖片、連結等網頁內容及分類檢索設定是否正確，如有錯誤或圖片顯示異常之情況，應立即修正。
 2. 為確保網頁時效性，各網頁資料維護人應於每年1、4、7、10月至後臺檢視資料及分類檢索設定之正確性，並執行『送出』功能，使網頁之更新日期確實更新至資料檢核當日，以避免提供過期或錯誤資訊。
 3. 資訊室於每年2、5、8、11月檢視本臺入口網各網頁之更新日期、分類檢索設定情況，發現日期未更新或分類檢索未設定之網頁時，除通知維護人及單位主管改善外，並於1週後複查。(如附表一、二、三、四)若複查結果仍未改善，將陳報臺長。



網頁維護作業流程圖

附表一 國立教育廣播電臺入口網各網頁更新日期檢核表 (略)

附表二 國立教育廣播電臺入口網各網頁分類檢索設定檢核表 (略)

附表三 國立教育廣播電臺入口網之網頁更新日期未更新複查結果表 (略)

附表四 國立教育廣播電臺入口網之網頁分類檢索未設定複查結果表 (略)



國立教育廣播電臺彰化分臺「創新增值服務」 『好老師的 52 堂課』跨國廣播教育計畫

壹、前言

泰北建華高中校長段家壽，日前於拜會台中教育大學時指出：全球華語熱，泰華社會需才孔急，具備泰華雙語能力的泰北學生，其薪資待遇水漲船高，有效改善泰北村村經濟。『教育！是泰北的希望，提昇師資、是改變泰北命運的槓桿點』。教育電臺彰化分臺與國立臺中教育大學合作『好老師的 52 堂課』廣播單元，透過教育電臺優勢網路的廣播資源，共同投入跨國教育發展計畫。

『好老師的 52 堂課』訴求簡明易懂、卻又能讓教學現場的教師獲得茅塞頓開的啟示，促進教學的能力。除了是廣播節目單元，也是網路教材，其中包含教授答覆文稿、單元聲音檔，無償提供泰北文教推廣協會、大同中學、建華綜合高中等等非營利文教機構，執行師資提昇及培育計畫時之最佳教材。

國立臺中教育大學正參與我國師資培育政策的演變，於民國 100 年的 52 週，藉此開發經典的華語文教學教材，相信必可增進國內外教師的教學知能，共臻教育的良善目標。

貳、辦理單位

國立臺中教育大學、國立教育廣播電臺彰化分臺、泰北文教推廣協會

參、跨國廣播

網路！提供廣播跨國傳播的優勢；國外聽眾能夠免費、完整與同步地收聽節目，製播電臺也無需支付衛星費用傳輸節目。

教育電臺具備國內首屈一指的網路資源（www.ner.gov.tw），不僅『網際廣播網』即時提供總臺、各分臺、各廣播網節目，還有『節目線上收聽』的單元可提供聽眾於 60 天內各節目重複收聽功能，此外，『有聲資料庫』提供經合法授權節目的聲音檔及文字教材供聽眾下載後收聽與學習。另外『文教新聞』提供照片、文字及聲音檔；使得教育電臺具備跨國廣播的優勢條件。

泰北華人學校多有網路設備，若將電腦音源輸出連結至學校公共播音



系統，可收橫向擴散效益，充分運用已有的政府廣播資源，服務海外偏遠地區華裔學子。

肆、目標服務聽眾

- 一、泰北大同中學、建華綜合高中的現職教師。
- 二、建華綜合高中師範科學生、泰北文教推廣協會偏遠地區『培菁計畫』的儲訓教師。

伍、潛在聽眾

- 一、泰北華校教師。
- 二、關心泰北華教的台灣教師與大學生。
- 三、關心師資培育及華語文教育的台灣教師與民眾。

陸、執行步驟

- 一、泰北提供教育現場問題，由泰北文教推廣協會及教育電臺彰化分臺協助蒐集。
- 二、邀請臺中教育大學教授群及華語文教學專家，針對問題撰稿回覆，文字力求淺白易懂、卻又有深層的提醒與關懷；以駕輕就熟的專業知識協助泰北華文師資的培育與提昇計畫。(參考格式如附件)。
- 三、教育電臺依據撰稿內容潤飾為專題文稿，並到校(中教大)採訪錄音。期間邀請並培訓中教大國際志工社同學參與及協助，使其身在台灣、依舊能參與跨國志願服務，讓國際服務不因時空條件而中斷。
- 四、教育電臺後製成『好老師的 52 堂課』單元，於彰化分臺調頻網各節節目中播出，各地頻率為：臺中彰化雲林 FM103.5，南投 FM98.1，苗栗 FM103.9，另於全國性節目「教育不斷電」中首播。
- 五、教育電臺將『好老師的 52 堂課』：1、教授回覆文稿。2、單元聲音檔上傳『有聲資料庫』，成為網路教材。另外，中教大國際志工社架設網站與主持人架設部落格，同步刊載上述內容。
- 六、教育電臺成立『好老師的 52 堂課』部落格，將各集文字說明、單元聲音檔、及主講者照片等資料刊載於部落格網頁中，以網路無遠弗屆功能，予以泰北華校及台灣聽眾更寬廣的收聽及回應。提供便捷、專業與高效率的服務。



柒、合作備忘錄

- 一、臺中教育大學無需支付任何製播費。教育電臺可支應教授群薄酬，每集 500 元。
- 二、請臺中教育大學委派教職員 1 名擔任協調窗口，其需：1、統籌協調回覆問題的教授。2、與教育電臺黃凱昕編導保持密切聯繫。
- 三、請臺中教育大學同意核發黃凱昕編導採訪車（3590-KJ）校園停車證，俾利採訪工作。
- 四、請臺中教育大學免費授權本臺得以刊載教授回覆文稿及聲音檔於網路（本臺網站與主持人部落格）。

附件：教授回覆稿參考格式

題目	（泰北文教推廣協會提供）
導言	1、簡明描述問題。2、簡明地提供解答。
說明	基於解答而來的具體策略，還有延伸思考。
思索	與來函問題有關的其他問題
結論	綜合性建議

備註：我們不侷限書寫格式，只是單純地提供建議，以上格式也僅是依據起承轉合的思路而設計，以方便電臺改寫為旁白稿。不過在網站中，我們將原稿刊登教授的答覆內容。



國立教育廣播電臺業務常見問題與解答(Q&A)

附件 7

1. 請問教育電臺頻率多少？

答：國立教育廣播電臺為全國性教育專業電臺，電波頻率涵蓋範圍為：
FM101.7MHz(新竹以北)、AM1494kHz(臺北地區)、FM100.1MHz(基隆)、
FM103.9MHz(新竹、苗栗)、FM103.5MHz(台中、彰化、雲林)、
FM101.7 MHz (高屏地區)、FM103.7/ FM97.3 MHz (花蓮地區)、
FM102.9/FM100.5MHz(台東地區)。

2. 請問如何從網路收聽教育電台教學節目？

答：請利用本臺網站 (www.ner.gov.tw)「網路電台」主選單項下「節目線上收聽」系統，輸入所欲收聽節目名稱，經搜尋後直接點播收聽。

3. 如果錯過廣播時間怎麼辦？

答：請利用本臺網站 (www.ner.gov.tw)「網路電台」主選單項下「節目線上收聽」系統，輸入所欲收聽節目名稱，經搜尋後直接點播收聽；該系統保存期限為節目播出後 60 天，請把握收聽期限。

4. 請問是否開放參觀電臺播音室？

答：本臺歡迎學校、社會團體參觀。預約方式很方便，請您利用本臺網站 (www.ner.gov.tw)「網路 E 櫃台」主選單項下之「線上申請」，填妥相關資料送出申請表，就可以了，處理情形系統會自動通知。

5. 可以用手機收聽教育電臺節目嗎？

答：本臺 100 年開發的網站 (www.ner.gov.tw) 服務功能—「網路電台」之「行動學習網」是專門為 iPhone、iPad、智慧手機等設計的，裡面提供特別製播的節目，歡迎多加利用。

6. 請問沒有事先預約可以參觀臺北總臺嗎？

答：沒有預約仍歡迎在上班日上午 10 時起至下午 3 時期間蒞臨參觀。

7. 請問如何成為教育電臺節目主持人？

答：本臺編制內節目人員晉用管道主要是透過國家舉辦高普考分發。另外，外聘主持人則每年以節目徵選方式選用，大概 10-11 月之間公告訊息，請密切留意或屆時再來電洽詢。



8. 請問如何知道教育電臺節目播出訊息？

答：本臺網站首頁（www.ner.gov.tw）「節目表」選項提供總臺及各分臺詳細節目資訊，包括播出時間、主持人、節目內容等，歡迎多加利用；或者於上班日上午9時至下午5時止，來電洽詢。電話為（02）23880600 分機 150~156。

9. 請問教育電臺是否提供輔導學校廣播社團服務？

答：本臺針對國中以上學校廣播社團，提供輔導服務。洽詢電話（02）23880600 分機 150~156。

10. 請問如有升學、進修、教育政策等疑難，是否提供協助管道？

答：歡迎將您的疑問 e-mail 至 edunews@ner.gov.tw，或傳真至（02）2381-9306，有專人為您服務；亦可直接上本臺網站首頁（www.ner.gov.tw）點選「教育交流道」選項，進去看看您的問題是否之前有人問過，也許可以得到解答。

11. 請問要如何與主持人連絡？

答：歡迎您寫信至本臺，將代為轉交給主持人，或者請您直接至該主持人部落格或 facebook 留言，可儘快與主持人取得連繫。

12. 請問教育電臺是否播出空中大學廣播教學課程？

答：本臺調頻網每週一~週日 04:00~05:00、20:00~21:00 及調幅網每日 13:00~14:00 播出國立空中大學廣播教學課程。

13. 曾收聽到教育電臺播報英語新聞，請問有中英文對照稿可參考嗎？

答：本臺每週一至週五早上 08:00~08:10 播出雙語新聞，播出後彙整存於網站（www.ner.gov.tw）首頁文教新聞專區，請您進專區後點選「雙語」，即可看到雙語新聞之中英對照內容。

14. 請問教育電臺何時辦理兒童廣播研習營？

答：本臺每年暑假期間舉辦兒童廣播研習營，約 6 月間公告於本臺網站（www.ner.gov.tw）最新消息，屆時請留意或再來電洽詢。

15. 我常在植物園旁定點拍攝荷花，請問是否可借用洗手間？

答：歡迎民眾蒞臨電臺，若有如廁需要，只要向門口警衛室說明，即可使用盥洗設備。