

102 年委託研究報告

有線電視數位化實驗區訂戶滿意度 調查及影響評估之研究

計畫委託機關：國家通訊傳播委員會

中華民國 102 年 12 月

102 年委託研究報告

102-05-0223

有線電視數位化實驗區訂戶滿意度調查
及影響評估之研究

受委託單位

崑山科技大學

計畫主持人

陳薇薇

共同主持人

呂之蕙、陳信助

研究人員

鐘啟榮

本報告不必然代表國家通訊傳播委員會意見

中華民國 102 年 12 月

目 次

表 次.....	III
圖 次.....	IV
提 要.....	V
ABSTRACT.....	VIII
第一章 緒論.....	1
第一節 研究緣起與背景.....	1
第二節 文獻探討.....	1
第二章 研究方法.....	4
第一節 有線電視收視戶問卷調查.....	4
第二節 有線電視系統業者與收視戶之深度訪談.....	6
第三章 研究發現.....	9
第一節 有線電視收視戶問卷調查結果分析.....	9
第二節 有線電視系統業者與收視戶之深度訪談結果分析.....	22
第三節 研究發現總結.....	28
第四章 建議事項.....	31
第一節 立即可行建議.....	31
第二節 中長期建議.....	32
附錄	
附件一 有線電視數位化實驗區訂戶滿意度調查及影響評估.....	35
附件二 有線電視數位化實驗區訂戶滿意度調查及影響評估.....	41
附件三 有線電視系統業者訪談大綱.....	44
附件四 (許可)實驗區有線電視收視戶訪談大綱.....	46
附件五 深度訪談逐字稿.....	47
參考書目.....	199

表 次

表 2-1 轉換全數位化及許可實驗區有線電視系統業者邀訪名冊.....	6
表 2-2 轉換全數位化及許可實驗區系統業者及收視戶最終訪問名冊.....	7
表 3-1 數位有線電視訊號方面滿意度.....	12
表 3-2 數位有線電視操作方面滿意度.....	13
表 3-3 數位有線電視頻道方面滿意度.....	14
表 3-4 數位有線電視服務方面滿意度.....	15
表 5-1 轉換全數位化及許可實驗區系統業者及收視戶最終訪問名冊.....	47

圖 次

圖 3-1 裝設數位機上盒考量因素	9
圖 3-2 吸引收視戶安裝有線電視數位機上盒的推廣誘因	10
圖 3-3 收視時段與花費時間	11
圖 3-4 最喜愛收看的頻道	11
圖 3-5 家中有加裝 HD 付費頻道之情形	12
圖 3-6 推薦鄰居或親友收看數位有線電視意願	15
圖 3-7 對數位電視提供服務的看法	16
圖 3-8 對 HD 高畫質節目頻道類型需求	17
圖 3-9 接受數位電視系統推出增值服務可接受金額	17
圖 3-10 知道政府近幾年陸續推行有線電視數位化	18
圖 3-11 數位有線電視特點	18
圖 3-12 尚未裝置的原因(有提到百分比前三名).....	19
圖 3-13 未來裝機意願	19

提 要

關鍵詞：有線電視數位化、實驗區、數位機上盒、滿意度、跨區經營

一、研究緣起

本研究研究目的如下：(一)探究有線電視數位化對收視行為的影響及其是否會促使有線電視訂戶增加進行評估；(二)有線電視數位化實驗區訂戶接受程度及滿意偏好情形；(三)瞭解有線電視數位化實驗區計畫可否促進數位化加速推動及有線電視跨區經營；(四)提供實驗區用戶轉換為數位之成功或失敗統計分析，並研析「有線廣播電視數位化實驗區行政計畫」修正意見，以提供加強業者參與實驗誘因；和(五)根據結果，在未來全面推動有線電視數位化過程中，提供改善與建議地區監理處應扮演何種更積極之功能、角色，並做為 NCC 加速推動有線電視數位化之施政參考。

二、研究方法及過程

本研究以委託當時全國已完成全數位化轉換實驗區為調查母體，在臺南及雲林兩縣市實驗區內 457 個大樓或區段進行問卷調查，完成 1,117 個「有裝置有線電視數位機上盒的收視戶」有效樣本，以及 144 個「尚未裝置有線電視數位機上盒的有線電視類比收視戶」有效樣本。另外，針對全國已完成全數位化轉換實驗區與部分許可實驗區之有線電視系統業者及其訂戶以一對一方式進行半結構式訪談，總計 15 位受訪者。

三、重要發現

(一) 探究有線電視數位化對收視行為的影響及其是否會促使有線電視訂戶增加進行評估

1. 收視戶表示當初裝機主要考量是價格，其次免費 HD 頻道。
2. 剛開始接觸時，不熟悉操作，產生抗拒心理。
3. 收視戶反映比較起類比收訊，數位收訊轉臺時有延遲的現象
4. 在「尚未裝置有線電視數位機上盒的有線電視類比收視戶」的受訪者中，近六成收視戶知道此為政府政策，但未轉換的原因在於不了解有線電視數位化服務、節目重播率高。

(二) 有線電視數位化實驗區訂戶接受程度及滿意偏好情形

1. 收視戶滿意畫質提升，斷訊情形應再改善。
2. 肯定功能增加，但機上盒操作流程稍嫌複雜。
3. 頻道的安排、規劃，及選擇性增加都有高滿意度，但對部分喜愛頻道要收費，較不滿意。
4. 收視戶對系統業者裝機過程的服務態度、解說與問題解決，非常滿意。

(三) 瞭解有線電視數位化實驗區計畫可否促進數位化加速推動及有線電視跨區經營

1. 業者推動速度不一，會考量本身需要投入大量設備成本與人力支援，以及收視戶的接受度。
2. 有些業者認為可以跨區經營，但部分業者認為會犧牲在地化特色。
3. 業者會透過多元方式進行推廣，例如電話、社區說明會、節目跑馬、車體廣告等。
4. 業者會提供整合型或簡易型遙控器等降低操作困難度，也會提供增值服務，如預錄、親子時間鎖、訪客頻道。
5. 大多數業者同意分組付費，但政府不應設定上限。部分業者希望政府能針對不同平臺，訂定公平的規範。
6. 業者擔心犯罪問題，例如私接戶或透過非法解碼手法，取得頻道內容。

(四) 提供實驗區用戶轉換為數位之成功或失敗統計分析，並研析「有線廣播電視數位化實驗區行政計畫」修正意見，以提供加強業者參與實驗誘因

1. 根據委託當時全國已完成全數位化轉換實驗區為調查母體，臺南實驗區內 457 個大樓或區段內 66.7% 戶數已經轉換為數位，34% 戶數尚未轉換。
2. 尚未轉換的有線電視類比收視戶中，40% 表示未來願意轉換。
3. 轉換為數位化的比例，與「以戶計算」或是「以機計算」的方式有關，例如，新永安是「以機計算」，目前每戶平均裝置數位機上盒 2.4 臺，北港及世新有線是「以戶計算」，推廣目標是至少一戶安裝一臺。
4. 業者表示，希望政府對於數位機上盒的補助能夠持續，此外，因訂購數位機上盒數量龐大，希望可以降低貨物稅。

(五) 根據結果，在未來全面推動有線電視數位化過程中，提供改善與建議地區監理處應扮演何種更積極之功能、角色，並做為 NCC 加速推動有線電視數位化之施政參考

1. 業者表示地區監理處功能大多著重在行政程序，態度友善。
2. 業者希望能透過政府及產業的力量，制訂數位機上盒的 CA(conditional access)統一規格。
3. 業者普遍表示，NCC 應要定期與業者訪談，了解推行進度、及對於收費制度等的看法。
4. 建議在宣導上多說明數位化之功能與服務。
5. 希望增加研發補助，開發更多數位化的功能。

四、主要建議事項

(一) 立即可行建議

1. 針對有線電視系統業者

- (1) 需改善數位機上盒的設定與操作。
- (2) 在裝機時應提出說明可能產生的訊號問題與解釋備援機制。
- (3) 可透過試用或促銷，提升收視戶訂購付費功能的意願。
- (4) 應了解大樓型收視戶需求，主推大樓型住戶的服務。

2. 針對 NCC

- (1) 應多宣傳數位化所帶來的多樣化的功能服務
- (2) 應制定數位機上盒 CA(conditional access)統一規格。
- (3) 對業者持續補助數位機上盒，增加推動裝機意願。
- (4) 業者不反對分組付費，但希望政府不要設定上限。

(二) 中長期建議

1. 針對有線電視系統業者

- (1) 建議利用促銷方式，提升收視戶試用多種數位化服務的意願。
- (2) 系統業者應該找出競爭優勢，例如策略聯盟研發數位化服務、製作地區性節目。

2. 針對 NCC

- (1) 建議應對不適節目內容加以管理，避免色情頻道或賭博性頻道，降低節目重播率。
- (2) 應注意新媒體，針對各個媒體平臺制訂相對公平的規範。
- (3) 應定期與業者訪談，了解業者對於收費制度、頻道安排、新媒體崛起的看法。
- (4) 建議政府增加研發補助，開發創新的數位化增值功能。

Abstract

I. Research purpose

In the era of digital convergence, government pushes the policy of digitization of cable television in Taiwan. Although digitization of cable television offers many advantages over analog TV, the penetration rate is still very low in Taiwan. The purpose of this research is to investigate (1) whether the viewing behaviors changes after installing the set-top box (STB), and how to accelerate the development of digital cable television; and (2) how about the acceptance and satisfaction of viewers those who have installed digital STB; (3) whether the regional digital trial plan accelerates the development of the digitalization and the trans-regional operation of the system operators; (4) the statistical analysis on the success or failure of the regional digital trial plan, and the opinions on offering incentives for system operators; and (5) the suggestions for the Regional Regulatory Departments about the roles and functions for the future development of the digital cable television plan.

Based on the theory of Diffusion of Innovations, the innovation is usually accepted via certain communication channels over time among the members of a social system (Rogers, 1962, 1983). Basically, the research takes the cable television digitalization as an innovation (new idea, new tool, new invention and new product) and studies how it is spread through the social system for acceptance and awareness.

II. Research Methodology

This research is constructed by the survey research and in-depth interviews. (A) Survey research: This research conducts a survey to 457 buildings and road sections in regional digital trial areas in Tainan and Yunlin. Data was collected during June 23 and Aug 10. Finally, 1,117 viewers who have installed STB and 144 viewers who have not were analyzed. (B) In-depth interviews: This research interviews the system operators and their viewers from the regional trial areas and authorized trial areas. It is to understand the promotion experiences, barriers and expectations on the development of the digital cable television. The interviews are constructed by both organized and semi-organized outlines with flexibility for interviewees.

III. Research Findings

Those cable television viewers who have installed STB are motivated by suggestions from system operators and attractive channels. Viewers concern the pricing, so most of them are motivated by free HD channels. Most viewers concern the satisfaction of image quality, function of cable TV digitization, channels arrangement and services of cable operators. However, they are not satisfied with

signal transmission quality and the introduction manual of STB. Several viewers suggest that the government should regulate the channels with inappropriate and repeated programs, for example, adult programs. Young viewers expect more travel-and-leisure programs. Housewives favor television shopping channels and children's language learning channels. In addition, movies should be updated. Finally, viewers highly satisfy and recognize the set-top box installation and problem-solving services.

Among those viewers who have not installed STB, 40% viewers who have not installed STB are not familiar with cable television digitization policy. Among those know such policy, they are not familiar with digital services or misunderstand contents of channels and programs.

For the cable television viewers after installing the set-top boxes, they are satisfied with the television quality. However, they feel difficult in using the remote controls in the beginning but easier after the learning period. The viewers mainly stay with the basic channels offered by the system operators and don't want to purchase for extra channels. However, travel and leisure, television shopping, drama and English learning for children programs are the top choices if they like to purchase in the future.

The system operators are willing to follow the policy and the schedule of the cable television digitization. However, in consideration of high cost of the set-top box installation and after service, they expect on-going government subsidies. In addition, system operators agree with the bundled-billing system but expect no limits on fees. System operators expect more support with promotional materials, advertisement and seminars from the government for accelerating the cable television digitization.

The system operators use various promotion methods like telephone marketing, community demo, people communication, digital messages, billing ads, direct mails and truck ads to speed the digitalization schedule. As for the difficulties of set-top box operation, the system operators develop standard- and easy-operated-remote controls for the viewers. In addition, the system operators produce local news and local programs to increase the service and the satisfaction.

As for the trans-regional operation and the new media issues, the system operators deliver various opinions. Some operators concern the issues and some don't. One operator worries about the loss of localization if major operators take the market.

Several operators mention that the competition from the new media is inevitable but urge the government standardize the regulation among cable television and new media platforms. In addition, some operators worry about crime problems like content theft through the internet and illegal viewing problems. System operators normally focus on their core technologies for their future business plans. For example, they build up the strategic alliance to purchase the set-top boxes or develop the conditional access (CA) interface, produce their own news and drama programs, or develop new added value on the set-top boxes.

IV. Suggestions

Based on the findings, this research offer several suggestions,

(I) Short-term suggestions

1. System operators

- (1) Better instructions on set-top boxes and better support on customer services
- (2) Prior explanation on possible problems during the set-top box installation
- (3) Offering trials on paid-channels
- (4) Understanding the needs of the clustered communities like apartment buildings

2. NCC

- (1) More promotions on the benefits of the cable television digitalization
- (2) Standardizing the CA(conditional access) interface
- (3) No limits on fees and service charges
- (4) Dialogues with system operators and viewers

(II) Mid- and long-term suggestions

1. System operators

- (1) Offering trials on added functions of the set-top boxes
- (2) Developing the competitive advantages

2. NCC

- (1) On-going subsidies on set-top boxes
- (2) Regulating the inappropriate programs or channels
- (3) Regulating the unlawful problem of the content theft through the Internet
- (4) Standardizing the regulations for the cable television and the emerging new media.

第一章 緒論

第一節 研究緣起與背景

為迎接數位匯流時代的來臨，政府近年來積極推動有線電視數位化，儘管有線電視數位化有眾多好處，但目前家戶端滲透率仍舊偏低，根據 2013 年第三季 NCC 公布的數據，今年截至第三季數位化的普及率剛跨過 38.95%，比起亞洲鄰近國家，臺灣有線電視數位化的進度明顯落後。為了加強民眾對於有線電視數位化的接受度，政府推出數位化亮點計畫，投入 3.4 億元補助有線電視業者建置數位化網路系統，以及採購數位機上盒，希望能在今年底前數位化普及率達 40% 至 50%，同時，透過具創意、效益之整合宣導方案、邀請知名人士代言等方式，擴大民眾對於數位化的認識，就是希望能在最短時間內，提高普及率(NCC，2013)。

有鑒於此，本研究之目的是在了解在有線電視推廣這幾年中，實驗區民眾對於數位化的認知與態度，希望藉由過去幾年的推廣成果，做為日後推廣上的依據。另外針對全國已轉換全數位化實驗區與部分已許可實驗區之有線電視系統業者及其收視戶進行深度訪談，以瞭解有線電視數位化的推廣經驗、障礙與期待。

本研究之研究目的如下：一、探究有線電視數位化對收視行為的影響及其是否會促使有線電視訂戶增加進行評估；二、有線電視數位化實驗區訂戶接受程度及滿意偏好情形；三、瞭解有線電視數位化實驗區計畫可否促進數位化加速推動及有線電視跨區經營；四、提供實驗區用戶轉換為數位之成功或失敗統計分析，並研析「有線廣播電視數位化實驗區行政計畫」修正意見，以提供加強業者參與實驗誘因；和五、根據結果，在未來全面推動有線電視數位化過程中，提供改善與建議地區監理處應扮演何種更積極之功能、角色，並做為 NCC 加速推動有線電視數位化之施政參考。

第二節 文獻探討

2010 年 12 月 8 日行政院核定我國「數位匯流發展方案(2010~2015)」以因應數位匯流之產業發展，從建構發展環境，協助通訊傳播產業，開發新興領域之創新應用服務的角度出發，提出「創造優質數位匯流生活、打造數位匯流產業、提升國家次世代競爭力」之願景，以及「整備高速寬頻網路」、「推動電信匯流服務」、「加速電視數位化進程」、「建構新興視訊服務」、「促進通訊傳播產業升級」、「調和匯流法規環境」等六大推動主軸，並預計至 2015 年達成六項指標(數位匯流發展方案，2012)。其中在數位有線電視普及率部分，期望在 2014 年達到全面數位

化的目標。

國家在迎接數位匯流趨勢與發展的同時，相對也面對整體數位匯流環境經濟、文化、社會與科技的挑戰，在此之中，與有線電視數位化息息相關的關鍵議題為相關業者及學者多所關注與研究。

(一) 如何加速有線電視數位化時程？

目前的有線電視數位化時程以及停播類比有線電視訊號的時程是否與有線電視業者的推動同步化？數位機上盒的補助、收費模式應該如何在獎勵與輔導中找到平衡？政府的宣導是否真能有效與民眾溝通？

(二) 如何豐富數位內容？

過去的研究多提及我國數位節目內容貧乏老舊、本國製節目缺乏、多元性不足，此部分應該如何在政府與業者之間找到提升的方式？(李美華、黃詩芸，2009)

(三) 如何面對新媒體的挑戰？

在面對多螢一雲(雲端)的數位匯流環境下，民眾可以享受更多元的數位生活，但面對科技發展的快速挑戰，政府的法規是否在每一個平臺的管制上展現了公平的機制？

除了以上的關鍵議題之外，有線電視系統業者自己本身因為收視戶的態度、經營區的規模、核心能力的差異，以及成本策略與資源整合的能力不同，每一個業者在面對有線電視數位化的挑戰中，也不斷的探索收視戶的需求並試圖創造更有利基的經營模式。

本研究依據前述之研究目的，引用創新傳佈理論的觀點，創新傳佈理論的概念起始於 Ryan 及 Gross(1943)對於愛荷華州改良玉米方式傳佈的研究，理論架構則是由 Rogers(1962)建立。Rogers 描繪創新傳佈主要是針對一個創新事物，在一個社會體系的成員之間，藉由特定的傳播管道在特定時間內傳播的過程。其中，四個主要的要素為創新事物、傳播管道、時間及社會體系，創新的研究或是過程中皆需要辨明這四個主要要素。

在本研究中，主要將有線電視數位化視為新事物(新思想、新工具、新發明、新產品)研究其如何擴散到整個社會體系，變成廣為知曉與接受的過程(Rogers, 1962, 1983)。而這其中根據創新傳佈理論的觀點，當新事物傳遞過程中，剛開始可分為五種使用族群，包括創新者、早期採用者、早期跟隨者、晚期跟隨者與落後群，晚期採用者通常會因為早期採用者的經驗進而接受新事物。也因此，本研究在觀察有線電視數位化的過程中，將關注於「採納」與「說服影響」的層面(陳清河，2002)，亦即試圖了解數位科技的社會採納程度、使用經驗差異，以及推

廣影響的方式，具體而言，是瞭解對於數位機上盒的採納程度、數位化時程與付費機制的採納程度、傳播內容體驗、策動者的推廣能力，藉以對推動有線電視數位化的進程能掌握傳播環境中的反饋與意見。

第二章 研究方法

第一節 有線電視收視戶問卷調查

本研究於民國 102 年 6 月 23 日到 8 月 10 日透過問卷調查，進行資料蒐集，以委託當時全國已完成全數位化轉換實驗區為調查母體，共計為臺南及雲林兩縣市實驗區內 457 個大樓或區段進行問卷發放。針對「有裝置有線電視數位機上盒的收視戶」，探討其裝機動機、收視行為、收視滿意度、未來行為進行探討(問卷設計如附件一)。針對「尚未裝置有線電視數位機上盒的有線電視類比收視戶」，則探討尚未裝有線電視數位機上盒的原因與未來裝設意願(問卷設計如附件二)。

共計完成有線電視數位化的 1,117 個「有裝置有線電視數位機上盒的收視戶」及 144 個「尚未裝置有線電視數位機上盒的有線電視類比收視戶」之有效樣本(有效樣本為完全有效答題之問卷，扣除空白問卷、未達 1/2 有效回答率之問卷及未完整回答之問卷)。以下為抽樣方法說明：

一、母體

本研究在樣本選取的過程，係以 NCC 委託當時全國已完成全數位化轉換實驗區的臺南、雲林實驗區內 457 個大樓或區段收視戶居住地為母體。母體包括雲林地區包括凱悅名宮與施厝大樓 2 棟大樓內的有線電視收視戶，臺南地區則是有 455 個大樓，總建戶 48,774 戶，已裝置有線電視數位機上盒的收視戶為 32,293 戶，未裝置數位機上盒的有線電視類比收視戶為 16,481 戶。為達本研究之目的，本研究主要針對「有裝置有線電視數位機上盒的收視戶」進行調查，另外為了解那些尚未裝置數位機上盒的原因進行了解，本研究也針對「尚未裝置有線電視數位機上盒的有線電視類比收視戶」，進行調查。

二、抽樣方法

本研究乃是採取非隨機抽樣方式進行，分為三步驟，第一步驟先以 NCC 委託當時全國已完成全數位化轉換實驗區的臺南、雲林實驗區內 457 個大樓或區段收視戶進行配額，每棟大樓配額 3 名受訪收視戶，第二步驟再針對每棟大樓採取立意抽樣，第三步驟最後針對有些無法調查到的大樓，改訪問其他大樓之收視戶。

本研究之抽樣方式未採隨機抽樣之原因在於，隨機抽樣是在(1)母體中之任何一個資料均有被抽出的可能性、(2)任一組樣本被抽取之機率均可計算得知、(3)任一組樣本被抽取之過程均為獨立的情況下適用(梁世武，2009)。由於本研究之

樣本，以 NCC 委託當時全國已完成全數位化轉換實驗區的臺南、雲林實驗區內 457 個大樓或區段，受限於每棟大樓管理不同(不允許外人進入、沒有管理員、大門深鎖...)、大樓型態不一(大樓、公寓...)、功能不一(住宅區、公司行號...)等諸多原因下，導致可以讓訪員進入的可能性不一，或遇到根本找不到樣本、拒訪率高等問題，因此無法採取隨機抽樣。

本研究藉由立意抽樣方式到實驗區進行資料收集。所謂立意抽樣，又稱為判斷抽樣即研究者選擇出能夠呈現母體的樣本。由於立意抽樣是根據研究者的知識、研究的目的或考慮樣本取得的可能性，以及樣本填答意願選取樣本，主觀選出能代表母體中某個特定部分之樣本(黃振家、宗靜萍, 2002; 潘中道、胡龍騰, 2010); 而過去相關實證研究也證明立意抽樣能反映出母體特性。本研究在考量研究目的、時間與成本下，乃是根據非隨機抽樣方式進行抽樣。

最後，本研究之問卷調查之面訪方式來進行，由 50 名接受過訪問訓練之訪員來進行問卷調查完成資料蒐集。

三、抽樣誤差

在進行樣本抽樣的過程中，都不免會產生所謂的樣本誤差，抽樣誤差來源很多，包括所選擇抽樣方式本身缺失所產生的誤差(抽樣方式、樣本數大小)、訪問工具的測量誤差、受訪者的誤差(反應錯誤、無反應)等等(梁世武, 2013)。為克服這些誤差，本研究根據過去市場調查建議，可利用增加樣本數的作法，降低這種現象所造成的抽樣誤差(梁世武, 2013)。本研究根據主要研究目的，在已裝置有線電視數位機上盒的收視戶的樣本數上，增加到 1,117 個樣本。

樣本誤差計算的方式為：

$$\text{抽樣誤差} = 1/\sqrt{n} * 100\%$$

而經計算之後得到本研究之在「有裝置有線電視數位機上盒的收視戶」的抽樣誤差，以信心水準¹95%的樣狀下，本研究的抽樣誤差應為±3%。

¹在統計學中，一個機率樣本的信賴區間(Confidence interval)是對這個樣本的某個總體參數的區間估計。信賴區間展現的是這個參數的真實值有一定機率落在測量結果的周圍的程度。信賴區間給出的是被測量參數的測量值的可信程度，即前面所要求的「一定機率」。這個機率被稱為信心水準(梁世武, 2013)。

第二節 有線電視系統業者與收視戶之深度訪談

一、研究方法

針對全國已完成全數位化轉換實驗區與部分許可實驗區之有線電視系統業者及其訂戶進行深度訪談。本研究結合固定結構式訪談與無結構式訪談之半結構式訪談類型進行研究，在深度訪談的兩大類型中，結構式訪談以標準化問題訪問受訪者，無結構式訪談則不提供固定訪談問題(李美華、黃詩芸，2009)，在本研究使用的半結構式訪談中提供固定預設的訪談大綱，但保留開放性問題讓受訪者彈性回答。

二、研究步驟

(一) 有線電視數位化實驗區及許可實驗區之有線電視系統業者

依照職位及工作內容邀請受訪者進行深度訪談，瞭解其在有線電視數位化推廣時，經營現況、管理經驗與未來跨區規劃的意見、障礙與期待，並藉此獲得豐富詳盡的資料以供研究，與傳統的研究方法相比，深度訪談能在敏感性問題上獲得較為深入與感覺面向的回答。本研究將根據深度訪談的結果，提供相關策略與建議，以利有線電視數位化之全面推廣。

為廣泛瞭解有線電視系統業者的態度與意見，並期望能訪談全國主要系統業者，本研究邀訪對象從全國 8 家全數轉換數位化實驗區延伸到 4 家許可實驗區之有線電視系統業者，依照經歷、職位性質，邀請該有線電視系統業者任職兩年以上且對該企業有充分瞭解和參與之「管理部門」或「資訊部門」高階經理人為主，藉由深度訪談瞭解有線電視系統業者在規劃有線電視數位化的管理與經營經驗，與前項量化研究結果交叉分析，使本研究更具參考意義。

表 2-1 轉換全數位化及許可實驗區有線電視系統業者邀訪名冊

編號	縣市別	經營區	申請公司	狀態 ^註 (申請、核定或轉換)
1	雲林縣	斗六	佳聯有線電視公司	轉換全數位化
2	雲林縣	元長	北港有線電視公司	轉換全數位化
3	臺南市	永康	新永安有線電視公司	轉換全數位化

編號	縣市別	經營區	申請公司	狀態註(申請、核定或轉換)
4	嘉義市	嘉義市	世新有線電視公司	轉換全數位化
5	臺中市	沙鹿	西海岸有線電視公司	轉換全數位化
6	臺中市	大里	大屯有線電視公司	轉換全數位化
7	新竹市	新竹市	新竹振道有線電視公司	轉換全數位化
8	嘉義縣	朴子	大揚有線電視公司	轉換全數位化
9	彰化縣	北斗	三大有線電視公司	許可實驗區
10	臺南市	下營	南天有線電視公司	許可實驗區
11	臺南市	南區	三冠王有線電視公司	許可實驗區
12	臺南市	北區	雙子星有線電視公司	許可實驗區

(二) 有線電視數位化實驗區及許可實驗區訂戶

本研究邀訪對象因為已從全國 8 家全數轉換數位化實驗區延伸到 4 家許可實驗區之有線電視系統業者，故有線電視收視戶個人對象邀訪亦以此名單為邀訪範圍，邀請 8 個全數位化實驗區及 4 個許可實驗區訂戶中的個人受訪者，每次訪談時間約為 1 小時，預計至少邀請 4 位訂戶個人對象，依照與有線電視系統業者合計達到至少 12 位以上深度訪談受訪人數的預計目標，並以最後受訪人數為分析基礎。

最終受訪者為有線電視系統業者 8 位、收視戶 7 位，總計訪談 15 位受訪者，其中因為新永安、雙子星及三冠王有線電視系統業者已將全面數位化訂為經營方向，新申裝戶皆以實驗區方案為準，已無實驗區或非實驗區之區分，因此在收視戶邀訪上無地區分別。

訪談方向則是以第一階段問卷調查結果為參考依據，透過一對一的深入訪談，可以針對有線電視數位化、設備(數位機上盒)、頻道安排等等問題，瞭解實驗區訂戶更深層的個人意見或是更具創意的建議。

表 2-2 轉換全數位化及許可實驗區系統業者及收視戶最終訪問名冊

有線電視系統業者			
編號	申請公司	狀態 (申請、核定或轉換)	受訪者
1	新竹振道有線電視公司	轉換全數位化	總經理李鴻池
2	彰化三大有線電視公司	許可實驗區	副執行長兼特助葉山泰
3	雲林佳聯有線電視公司	轉換全數位化	總經理游日文
4	雲林北港有線電視公司	轉換全數位化	協理蔡麟園
5	嘉義世新有線電視公司	轉換全數位化	工程部副理黃國彬

6	嘉義大揚有線電視公司	轉換全數位化	資訊科技部經理吳元景
7	臺南新永安有線電視公司	轉換全數位化	客戶服務部副理李全盛
8	臺南雙子星有線電視公司	許可實驗區	業務推廣處協理陳志堯
有線電視經營區收視戶			
1	臺中大屯有線電視公司	轉換全數位化	許宏良先生 (大砌四方主委)
2	雲林佳聯有線電視公司	轉換全數位化	周民生先生 (凱悅名宮主委)
3	嘉義世新有線電視公司	轉換全數位化	周靜怡小姐
4	嘉義大揚有線電視公司	轉換全數位化	葉明賢先生
5	臺南新永安有線電視公司	轉換全數位化	杜美月小姐
6	臺南新永安有線電視公司	轉換全數位化	涂文雀小姐
7	三冠王有線電視公司	許可實驗區	蘇秉瑄小姐

第三章 研究發現

第一節 有線電視收視戶問卷調查結果分析

根據研究方法之設計與規劃進行資料蒐集，針對 NCC 委託當時全國已完成全數位化轉換實驗區的臺南、雲林實驗區內 457 個大樓或區段中進行抽樣，得到 1,117 戶「有裝置有線電視數位機上盒的收視戶」以及 144 戶「尚未裝置有線電視數位機上盒的有線電視類比收視戶」之收視戶樣本資料。

一、有裝置有線電視數位機上盒的收視戶

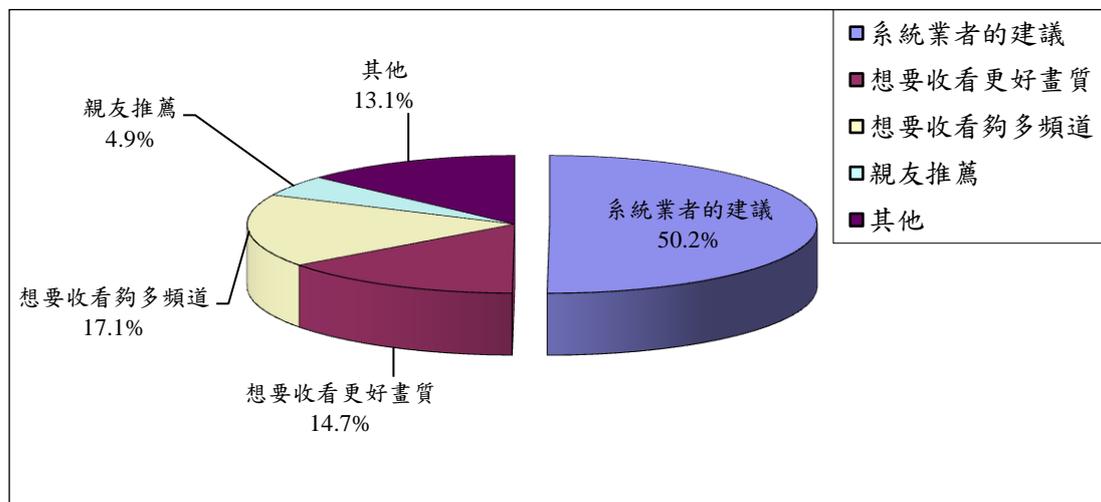
針對「有裝置有線電視數位機上盒的收視戶」，本研究分為四個部分進行，包括裝機動機、裝置數位有線電視機上盒後的收視行為，對於有線電視數位化滿意度，以及未來對於數位化的需求。針對研究發現，以下分別陳述。

(一) 裝機動機

1. 裝設數位機上盒考量因素

在詢問已裝置數位有線電視之收視戶，當初裝設數位機上盒的原因，結果顯示有超過五成(50.1%)的受訪者表示系統業者的建議，而另也有 17.1%的受訪者表示想要收看更多頻道，有 14.7%民眾表示是想要收看較好的畫質。由上述裝機考量因素可以發現，系統業者的推動是最主要影響因素，頻道、畫質相對影響收視戶裝機影響較小。填答“其他”的受訪者則以不知道什麼原因、或未填答為主。

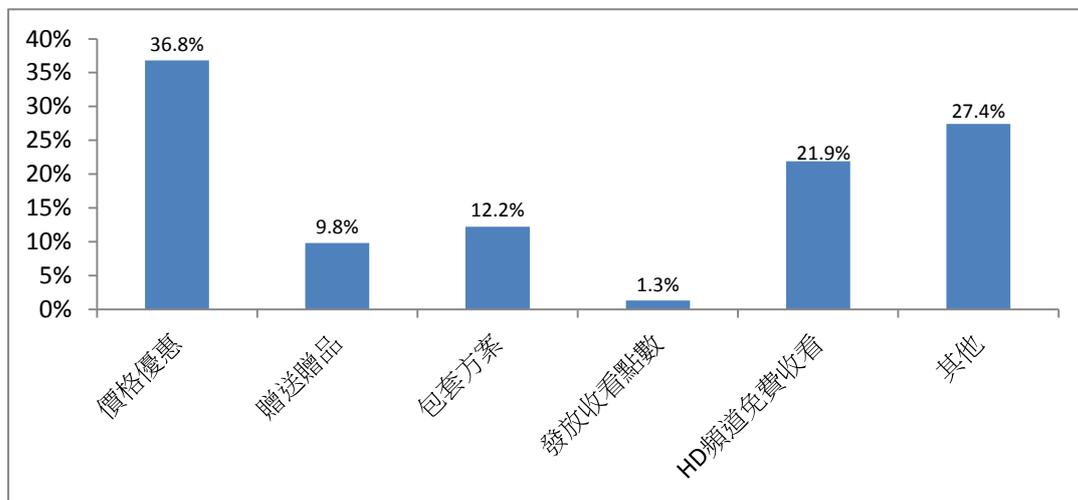
圖 3-1 裝設數位機上盒考量因素



2. 吸引收視戶安裝有線電視數位機上盒的推廣誘因

進一步追問收視戶，系統業者當初使用何種推廣方式或誘因能吸引收視戶安裝數位機上盒，研究結果顯示，有接近四成(36.8%)受訪者提到優惠的價格可以吸引安裝，其次為提供 HD 頻道免費收看，佔 21.9%；另外有 12.2%的受訪者表示包套方案也是吸引安裝的推廣誘因。整體而言，價格優惠仍是目前收視戶安裝數位有線電視的主要誘因，其次 HD 頻道免費試看以及頻道包套方案，是吸引安裝誘因。受訪者中，有 27.4% 填答“其他”，他們多表示是因為大樓管理委員會要求要一起裝，沒有其他選擇。

圖 3-2 吸引收視戶安裝有線電視數位機上盒的推廣誘因



(二) 收視行為

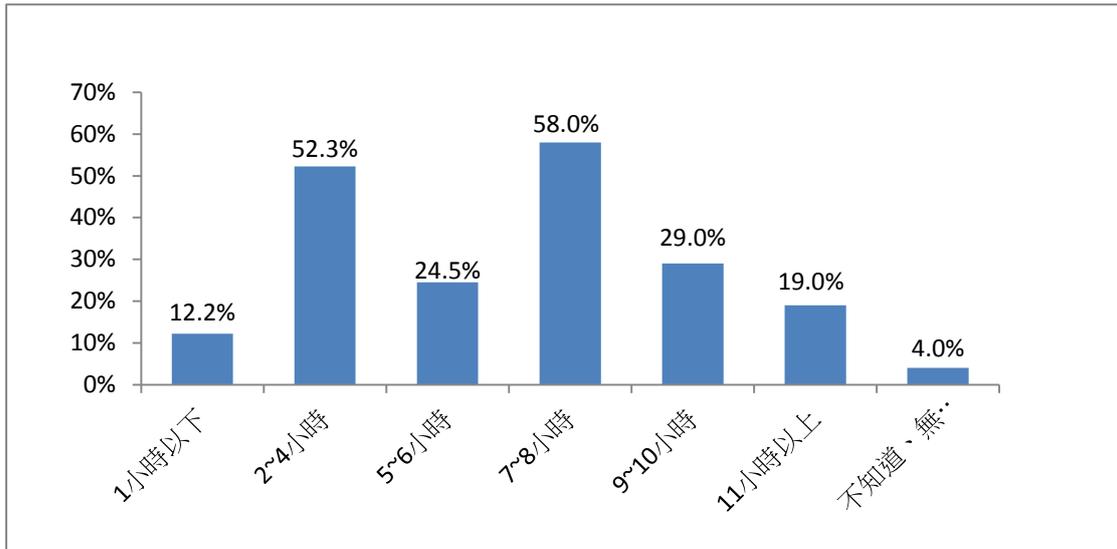
本研究進一步針對受訪者平時收看數位有線電視之行為進行探討，其分為收看時間、時段、喜愛頻道以及加裝 HD 付費頻道看法。

1. 收視時段與花費時間

首先，收視戶收看數位有線電視的時段方面，超過八成(80.2%)的受訪者都在晚上時段收看數位有線電視，其次為中午時段佔 10.0%。

至於在收看每天花費多少時間收看數位有線電視方面，有 52.3%的受訪者每天大約花費 2~4 小時收看，其次有 24.5%的收視戶則花費 5~6 小時，而另有 12.2%的人每天收看 1 小時以下。整體而言，大多收視戶每天看數位有線電視的情形，最多佔每天作息的三分之一，其大多在 4 小時以內。

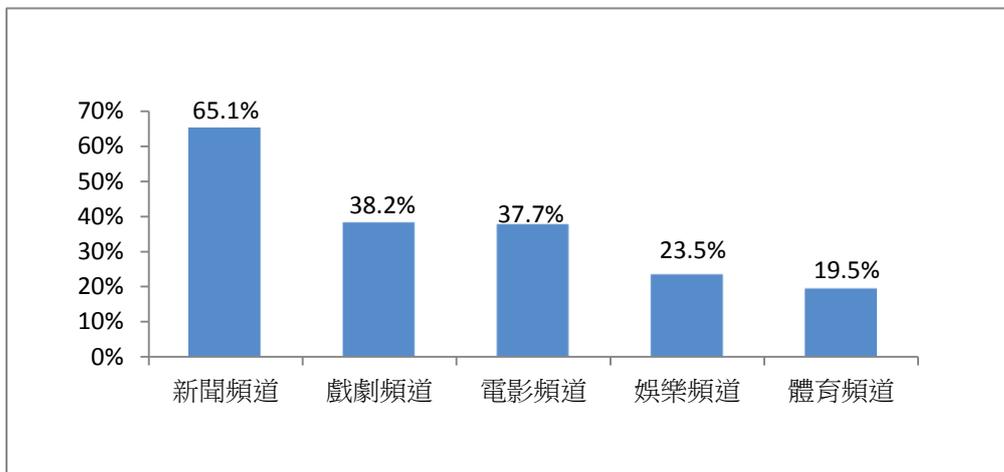
圖 3-3 收視時段與花費時間



2. 最喜愛收看的頻道

在詢問收視戶最喜愛的 16 類頻道類型，研究顯示收視戶最喜愛頻道類型的前五名分別為：新聞頻道(65.1%)、戲劇頻道(38.2%)、電影頻道(37.7%)、娛樂頻道(23.5%)、體育頻道(19.5%)。

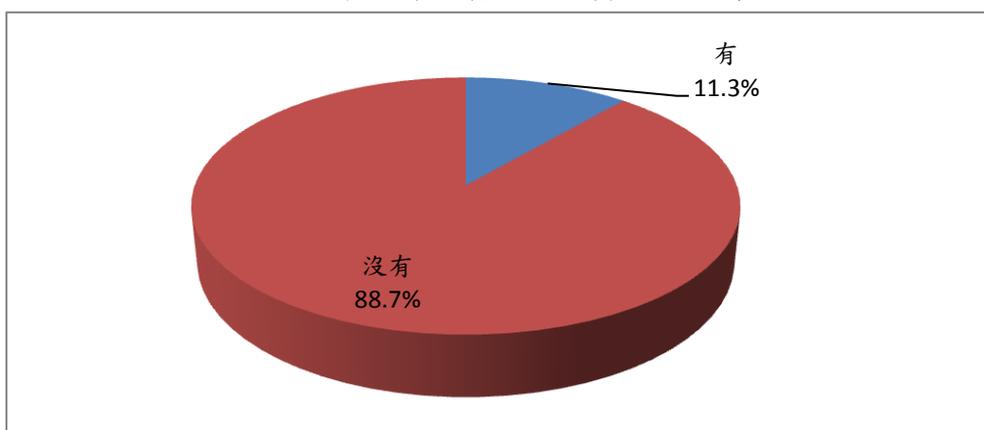
圖 3-4 最喜愛收看的頻道



3. 家中有加裝 HD 付費頻道之情形

在 1,117 戶「有裝置有線電視數位機上盒的收視戶」的受訪者中，目前有加裝 HD 付費頻道僅佔一成(11.3%)，進一步追問這 122 戶加裝的原因，分別有 20.5%的收視戶認為有免費收看的頻道及價格優惠方案；其次有 19.7%則認為有特定喜愛的節目。由上述結果可以發現，價格與興趣是收視戶考量的主要原因。

圖 3-5 家中有加裝 HD 付費頻道之情形



(三) 有線電視數位化滿意度

在有線電視數位化滿意度方面，本研究將分為兩部分來進行探討。首先，在滿意度方面，將分別就收訊品質、操作、頻道及服務等四方面，來詢問其看法以獲知以申裝數位有線電視收視戶的滿意度；再者，進一步詢問收視戶的推薦意願的探討，並追問其不願意推薦的原因。

1. 收訊品質方面

在 1,117 個的收視戶中，詢問收視戶對於裝置數位機上盒後訊號穩定及畫質的看法，結果顯示在訊號穩定方面，表示同意有 45.3%(非常同意 5.6% + 同意 39.7%)；相對也有 31.8%表示不同意(非常不同意 4.5% + 不同意 27.3%)，所謂斷訊包括畫面模糊、定格、斷訊等。另外，在畫質方面，有 60.7%表示同意(非常同意 12.2% + 同意 48.5%)；另也有 11.8%表示不同意(非常不同意 2.0% + 不同意 9.8%)。

從實驗區收視戶在訊號方面看法顯示，民眾對於裝置數位機上盒後，高畫質的滿意度高過於訊號穩定度，是故應加強系統業者在推行數位化之餘，應再提升訊號穩定度。

表 3-1 數位有線電視訊號方面滿意度

	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意
收訊穩定，不會斷訊	4.5	27.3	22.9	39.7	5.6
數位畫質比以前更好	2.0	9.8	27.6	48.5	12.2

2. 操作方面

其次，在詢問實驗區收視戶在裝置數位機上盒後，對於機上盒操作的看法，結果顯示，在操作方面，高達 46.3%對於「數位機上盒容易操作」表示不同意(非常不同意 11.9% + 不同意 34.4%)，僅有 33.3%表示同意(非常同意 4.0% + 同意 29.3%)。在功能比較方面，56.8%收視戶認為，數位有線電視功能比跟傳統收訊方式更好(非常同意 10.5% + 同意 46.3%)，有 16.3%表示不同意(非常不同意 4.9% + 不同意 11.4%)，所謂的傳統方式為類比接收方式。

整體而言，收視戶認為數位有線電視的功能比傳統類比收訊方式更好，但對於機器操作上表示不容易操作，是故在有線電視數位化過程，系統業者應對於數位機上盒操作上多做規劃與著墨。

表 3-2 數位有線電視操作方面滿意度

	非 常 不 同 意	不 同 意	沒 意 見	同 意	非 常 同 意
操作容易	11.9	34.4	20.5	29.3	4.0
功能比傳統有線電視更多	4.9	11.4	26.8	46.3	10.5

3. 頻道方面

在頻道方面，本研究針對頻道選擇、頻道穩定及頻道付費觀點來檢測其滿意度。研究結果顯示，在頻道選擇方面，收視戶對於頻道選擇很多，有 63.2%表示同意(非常同意 10.2% + 同意 53.0%)，而認為優質頻道增加有 47.7%表示同意(非常同意 7.5% + 同意 40.2%)，另有 43.7%的收視戶表示喜歡的頻道增加(非常同意 5.9% + 同意 37.8%)。可見在頻道規畫與安排方面，大多數收視戶對於有線電視數位化在這方面的規劃，均表示認同且滿意。

表 3-3 數位有線電視頻道方面滿意度

	非 常 不 同 意	不 同 意	沒 意 見	同 意	非 常 同 意
頻道選擇很多	1.3	6.5	29.1	53.0	10.2
頻道不會常常變動	1.9	11.7	33.6	47.5	5.3
優質的頻道增加	1.7	10.9	39.7	40.2	7.5
喜歡的頻道增加	1.5	13.1	41.7	37.8	5.9
喜歡的頻道常需要額外付費	6.8	23.0	38.0	24.8	7.4

其次，在頻道穩定度方面，有 52.8%的收視戶表示同意(非常同意 5.3% + 同意 47.5%)；另有 13.6%表示不同意(非常不同意 1.9% + 不同意 11.7%)。最後，在對於「喜歡頻道需要額外付費」的看法上，有 32.2%的收視戶表示同意(非常同意 7.4% + 同意 24.8%)；有 29.8%表示不同意(非常不同意 6.8% + 不同意 23.0%)。

綜合上述結果，可以發現實驗區收視戶對於頻道的安排、穩定均給予正向的滿意度肯定，而對於收視戶喜愛的頻道要收費之看法，滿意度最低，建議系統業者應在此方面多進行擘劃。

4. 服務方面

最後，在對於系統業者服務相關滿意度方面，本研究分為裝數位機上盒過程及售後服務進行探討，整體來看，不論在裝置過程或售後服務方面，收視戶對系統業者在其服務態度(同意 70.7%)、機上盒性能解說(同意 66.4%)及收訊問題解決(同意 60.4%)，都有超過六成表示肯定。可見民眾對於服務方面之肯定均為正向。

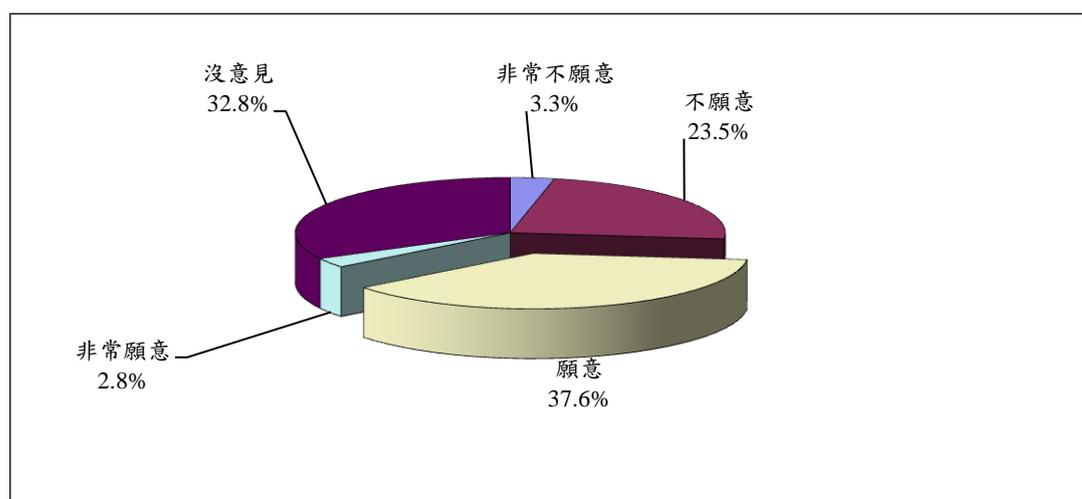
表 3-4 數位有線電視服務方面滿意度

	非 常 不 同 意	不 同 意	沒 意 見	同 意	非 常 同 意
裝設數位機上盒的過程中，服務態度良好	0.4	3.1	25.7	55.6	15.1
對於數位有線電視的特性，能夠清楚解釋	0.9	5.2	27.5	55.2	11.2
當收訊過程發生問題時，能提供立即的解決	1.9	9.2	28.5	46.5	13.9

5. 推薦鄰居及親友收看意願

在詢問收視戶滿意度之後，本研究再詢問其推薦鄰居及親友收視的意願，接近四成民眾表示願意表示同意(非常願意 2.8% + 願意 37.6%)；另有 26.8%表示不同意(非常不願意 3.3% + 不願意 23.5%)。進一步利用複選題追問，就他們所了解，周遭親友或鄰居不願意安裝的原因，有 33.2%認為不了解有線電視數位化服務；其次，有 33.2%表示沒有需求，也另有 23.6%的人表示裝機程序複雜，這些都是政府單位與系統業者須溝通與說明的地方。

圖 3-6 推薦鄰居或親友收看數位有線電視意願



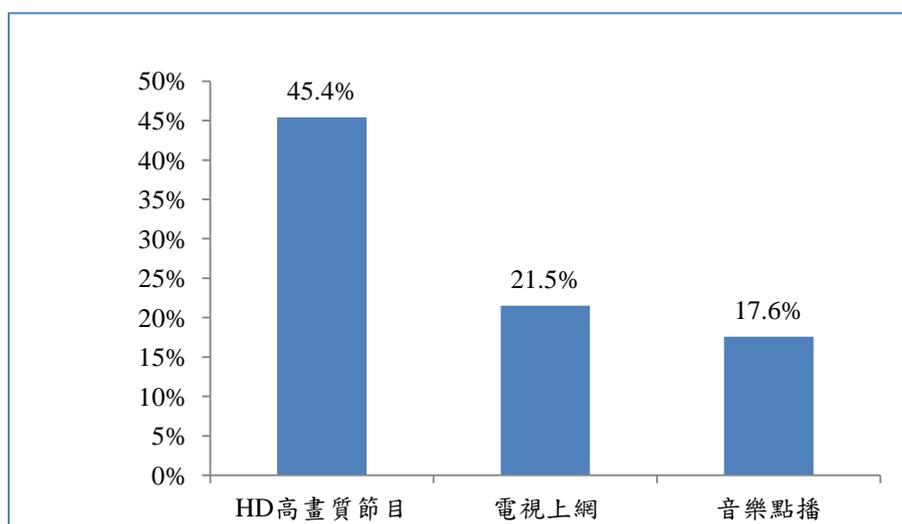
(四) 有線電視數位化需求方面

本研究針對收視戶對於有線電視數位化的需求進行探討，以方便未來之進度之規劃，在此將針對提供服務、HD 節目頻道需求以及接受加值服務價格進行探討。

1. 對數位電視提供服務的看法

首先詢問 1,117 個「有裝置有線電視數位機上盒的收視戶」對於數位有線電視能提供何種服務的看法，結果有 45.4% 的收視戶回答 HD 高畫質節目，另外有 21.5% 希望電視上網的服務，而也有 17.6% 的收視戶希望提供音樂點播。另有 23.2% 的收視戶表示希望有線電視業者能更加強宣導有哪些數位化的服務，是未來業者應加強注意之處。

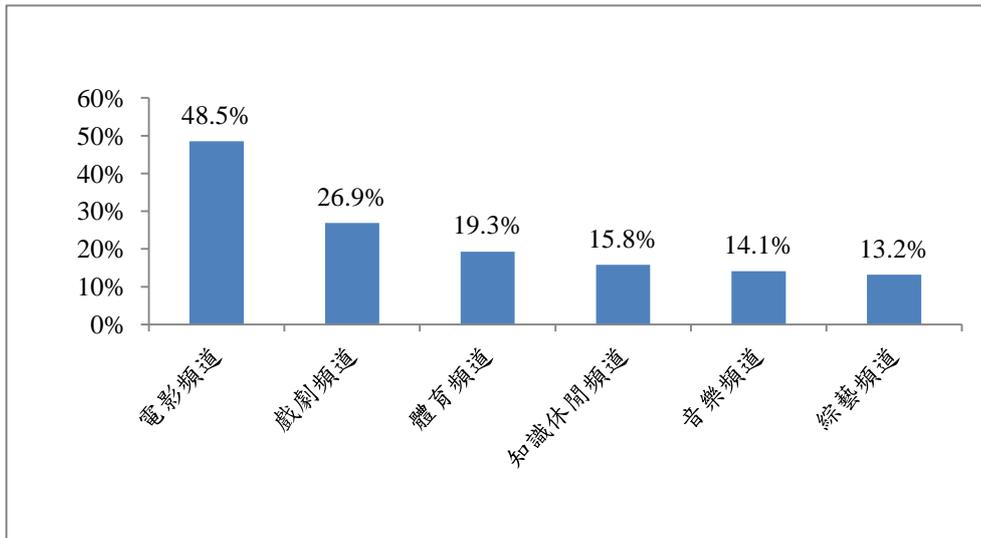
圖 3-7 對數位電視提供服務的看法



2. 對 HD 高畫質節目頻道類型需求

進一步追問，收視戶對於 HD 高畫質節目頻道類型之需求，發現有 48.5% 的表示會想要收看電影頻道，其次為戲劇頻道占 26.9%，再者依序為體育頻道 19.3%、知識休閒頻道 15.8%、音樂頻道 14.1%、綜藝頻道 13.2%。

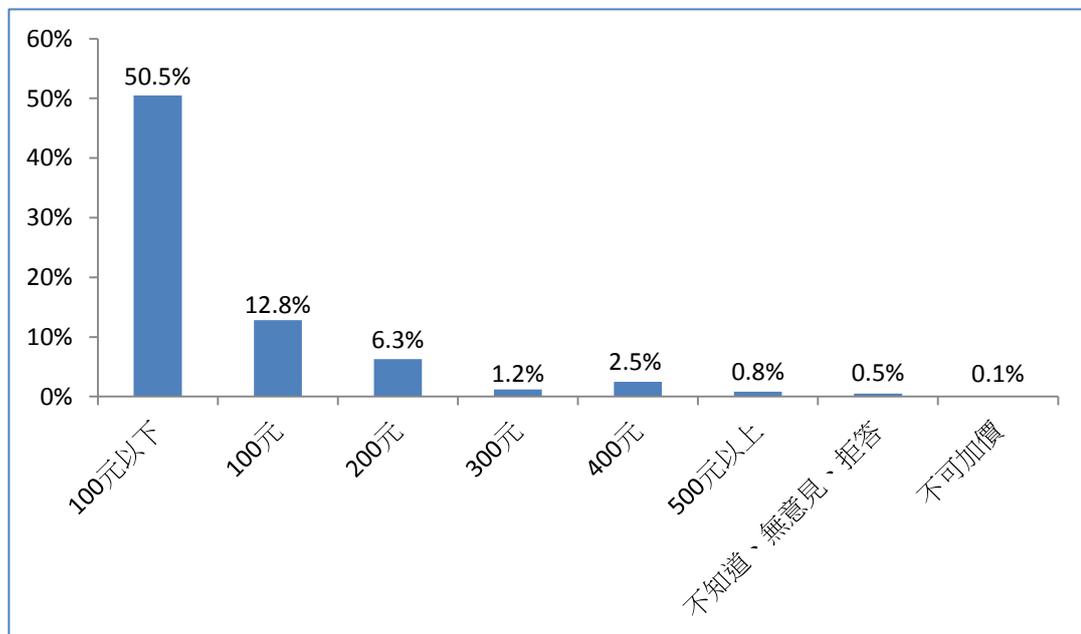
圖 3-8 對 HD 高畫質節目頻道類型需求



3. 接受數位電視系統推出增值服務可接受金額

最後詢問收視戶未來接受數位電視系統推出增值服務可接受金額，可以接受的金額以回答 100 元以下有 50.5% 為多數，有 12.8% 回答 100 元，有 6.3% 回答 200 元，而也有 26.4% 的受訪者回答不知道。

圖 3-9 接受數位電視系統推出增值服務可接受金額



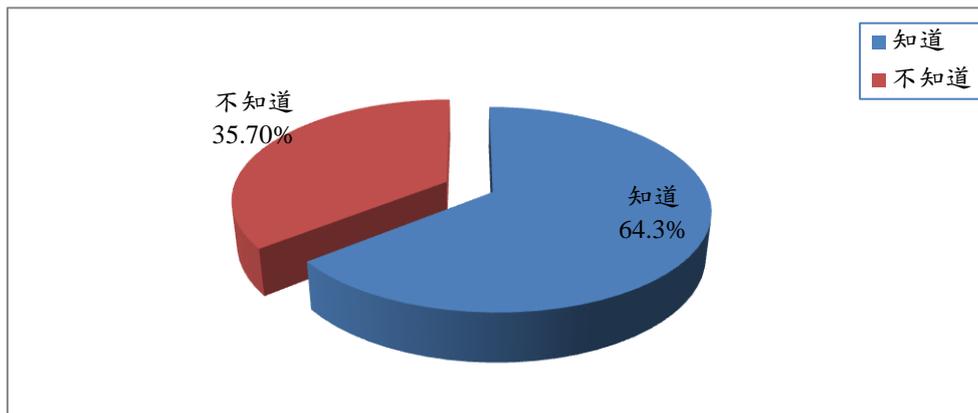
二、尚未裝置有線電視數位機上盒之有線電視類比收視戶

在針對「尚未裝置有線電視數位機上盒的類比收視戶」方面，本研究探討其對此服務之認知、數位有線電視特點、目前尚未裝置的原因、及未來裝機意願。

(一) 有線電視數位化服務認知

在詢問 144 位「尚未裝置有線電視數位機上盒的有線電視類比收視戶」的收視戶，是否知道政府近幾年陸續推行有線電視數位化，結果顯示有 64.3% 的受訪者表示知道，另有 35.7% 的人表示不知道。

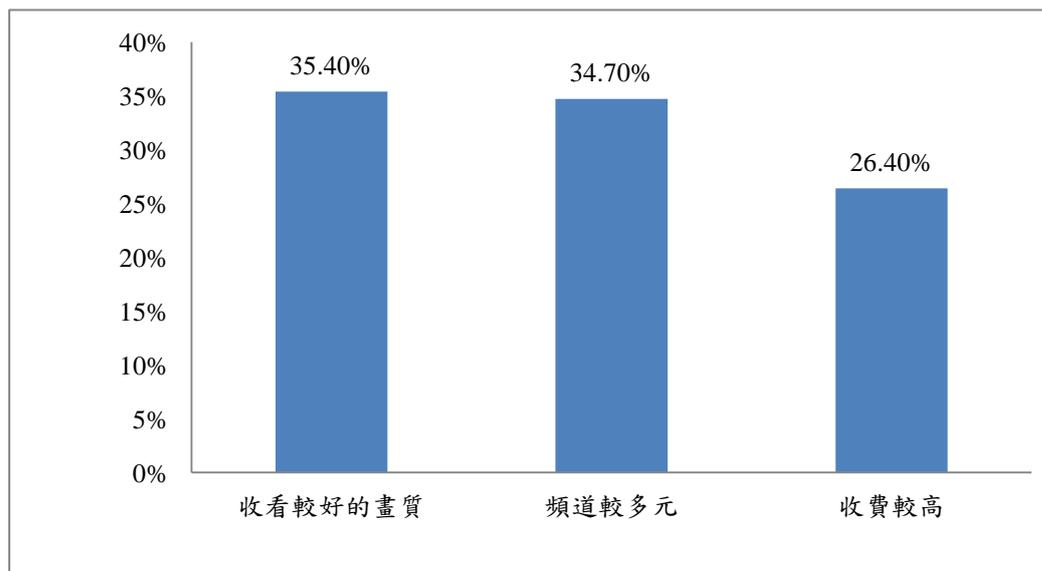
圖 3-10 知道政府近幾年陸續推行有線電視數位化



(二) 數位有線電視特點

進一步追問其數位有線電視的特色，大多數人認為數位電視就是收看較好的畫質(35.4%)、頻道較多元(34.7%)，但另也有民眾認為其為收費較高(26.4%)。

圖 3-11 數位有線電視特點

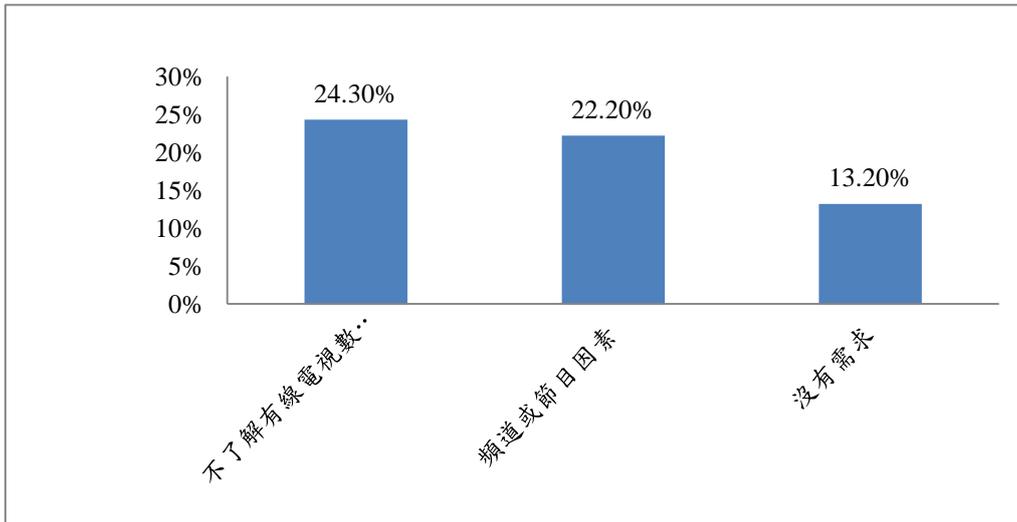


(三) 尚未裝置的原因

144 位收視戶中，其「尚未裝置有線電視數位機上盒的有線電視類比

收視戶」的原因為不了解有線電視數位化服務(24.3%)、頻道或節目因素(節目不精采、重播率高)(22.2%)以及沒有需求(13.2%)。由此可以發現除了政府與業者應加強宣導數位化服務之外，應改善或加強內容以提升收視戶需求，增加安裝率。

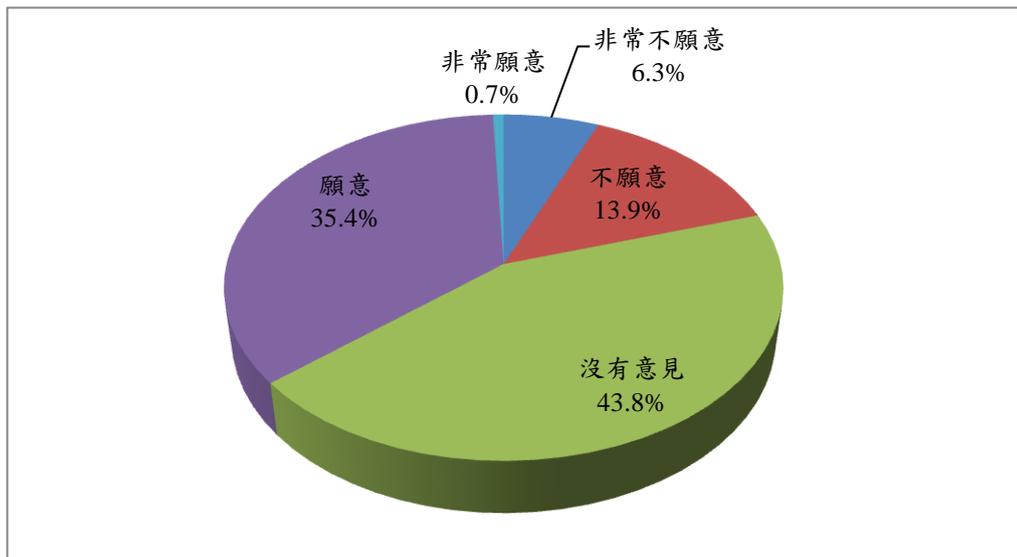
圖 3-12 尚未裝置的原因(有提到百分比前三名)



(四) 未來裝機意願

最後詢問「尚未裝置有線電視數位機上盒的有線電視類比收視戶」未來裝機意願，有接近四成的受訪者表示願意(非常願意0.7% + 願意35.4%)，而也有兩成受訪者表示不願意(非常不願意6.3% + 不願意13.9%)。進一步探究其原因仍是以回答價格及沒有需求為多數。

圖 3-13 未來裝機意願



三、發現彙整

針對分析結果，本研究將分為「有裝置有線電視數位機上盒的收視戶」及「尚未裝置有線電視數位機上盒的有線電視類比收視戶」收視戶將研究發現分述之：

(一)在「有裝置有線電視數位機上盒的收視戶」方面

1. 實驗區內，裝機收視戶裝設數位有線電視的動機，大多是因為系統業者建議，其次是考量頻道及畫質。
2. 在裝設誘因方面，收視戶主要考量是價格方面，其次是系統業者能免費提供 HD 頻道的收看。
3. 在數位有線電視收視行為方面，收視戶平均每天收看電視大多為 2~4 小時，最常收看電視時段為每天晚上。而在收視戶中最喜愛的頻道類型前三名分別為新聞頻道、戲劇頻道及電影頻道。
4. 在 1,117 名受訪戶中，僅有一成的受訪者目前有加裝 HD 付費頻道；追問其加裝原因主要乃因裝機當時，有提供免費收看的 HD 頻道、或價格優惠的包套方案。
5. 在滿意度方面，共分為四個部分。頻道方面，收視戶滿意畫質提升，但斷訊情形應再改善；在操作上，收視戶肯定功能增加，但機上盒操作流程稍嫌複雜；在頻道方面，頻道的安排、規劃，及選擇性增加都有高滿意度，但對部分喜愛頻道要收費，較不滿意；最後在服務方面，收視戶對於系統業者裝機過程及裝機後問題解決都有較高滿意與肯定。
6. 在推薦鄰居及親友收視意願方面，四成受訪者表示願意。受訪者也就他們所了解周遭親友尚未裝置數位機上盒的原因，表示是因為不了解數位化服務，以及沒有需求。
7. 對於數位有線電視服務需求，以 HD 高畫質節目為主要需求其次為電視上網。而追問 HD 節目的頻道類型需求，其以電影頻道、戲劇頻道為主要需求。最後詢問可以接受數位增值服務的金額，收視戶都傾向偏低價格，以回答 100 元以下者居多數。

(二)在「尚未裝置有線電視數位機上盒的有線電視類比收視戶」收視戶方面

1. 實驗區「尚未裝置有線電視數位機上盒的有線電視類比收視戶」中，有四成受訪者表示不知道政府推行有線電視數位化，是政府及系統業者未來應加強宣導及推廣之處。
2. 這群收視戶中，對於數位有線電視特點的認知，大多認為的特點為畫質

好、頻道多元以及收費高。

3. 這群收視戶中，沒有裝設數位有線電視考量因素，最主要大多是因為不了解有線電視數位化服務，其次頻道或節目因素(節目不精采、重播率高)。
4. 這群收視戶中，有接近四成的受訪者有裝設意願，但也有兩成受訪者表示不願意。

第二節 有線電視系統業者與收視戶之深度訪談結果分析

一、有線電視收視戶

(一) 數位機上盒使用狀況

收視戶表示一般在安裝時的動機來自於業者告知數位化是既定的政策、電視跑馬訊息、同事推薦等，也有如嘉義大揚收視戶提到先試裝一臺數位機上盒，試過之後再加裝第二臺數位機上盒。

大樓的收視戶數位機上盒使用狀況為 1~2 臺；透天型的收視戶則通常會依照房間數及電視數裝置數位機上盒，本次透天型受訪者平均裝機數為 3~4 臺。受訪者認為既然是既定的政府政策，將來類比訊號也會關閉，那就利用現在轉換的機會，將家中的數位機上盒裝齊。

雲林凱悅名宮則是以大樓 96 戶住戶取得共識，同時與雲林佳聯洽談方案，統一安裝數位機上盒及 BB 寬頻網路，用戶則是各自提出需要的臺數及功能。平均一戶大約安裝 1~2 臺數位機上盒。

臺中大砌四方社區則是在臺中大屯二度洽談徹底溝通數位化的好處後才經由管委會同意，278 戶住戶中 190 戶原大屯有線電視收視戶轉換安裝數位機上盒。

收視戶普遍指出一開始的障礙都是數位機上盒的「操作」問題，但在經過一段學習過程後都能接受，反而是住戶會指出家中的長輩或是非同住的年長親友會有遙控器操作上的困難，尤其是很容易就切換回類比。

(二) 目前最滿意的部分

受訪戶普遍相當滿意畫質的部分，會提及偶有斷訊問題，但是通常反映後，在很快時間內就會回復，即使是需要維護人力，當天下午就會來維護，但是斷訊的機率非常少。

新永安收視戶提出，相當喜歡部分功能，如節目表以及喜愛頻道的設定，大屯收視戶亦提及會使用節目表功能。此外，新永安收視戶提到因為家中安裝三臺數位機上盒，依照家中的需求，在客廳的數位機上盒加裝訪客頻道²、主臥的數位機上盒則加購預錄功能、時值高中生年紀的兒子房中，則特別在成人頻道功能上進行鎖碼。

² 新永安有線電視的訪客頻道方式為預留頻寬，由大樓端輸出類比訊號加載處理後，用戶可於類比頻道監看訪客進出

雲林佳聯的大樓主委則提出，大樓用戶相當滿意目前的頻道與節目，但是會願意接受新的加值功能，比如說目前正在協商訪客頻道的加值功能，應該會在今年簽訂協議。

收視戶普遍肯定系統業者對於有線電視數位化的推動，比如說推動上的努力、服務的態度與速度、周邊贈品的贈送，以及舉辦說明會說明數位化的內容與操作上的示範。

(三) 政府應該有的獎勵或是協助

收視戶對系統業者的服務是相當肯定的，但認為政府應該有更多的介入，尤其是在文宣、廣告的部分，內容上除了應該清楚說明數位化的推動時程之外，最重要的是說明數位化所帶來的好處及可利用的功能。比如說，新永安收視戶便提及中華電信 MOD 以陶晶瑩代言的廣告就很清楚的說明有哪些功能，收視戶很容易瞭解哪些功能是自己有興趣的或指是可以去使用的。

雲林佳聯凱悅名宮主委以及臺中大砌四方主委皆表示，政府與業者的說明會是很有用的，第一是能夠吸收數位化的知識與操作上的方法；第二是政府對數位化時程以及好處的說明可以化解民眾的疑惑，臺中大砌四方主委便提及，政府的說明比業者的說明更令住戶信服，也能降低社區保全及主委要重複解說的負擔。

未來對頻道的建議，新永安的收視戶表示，期望在購物、戲劇，以及兒童語言教育上能有所增加，如果是為了孩子的教育學習，是樂意額外付費購買的。而三冠王收視戶則表示，因為自己年紀輕，若要新增頻道內容的話，對旅遊類頻道相當有興趣。嘉義大揚收視戶則提及現在本土節目越來越少了，期望能有所增加，臺中大砌四方及雲林凱悅名宮主委都表示有收看有線電視的地方新聞，覺得很貼近自己的生活；雲林凱悅名宮主委進一步表示，期望政府能對數位內容有更多的管制，不妥適的的節目內容或是頻道應該被移除。

二、有線電視系統業者

(一) 數位化發展與硬體建置規劃

對於受訪的有線電視系統業者，均表示樂意配合政府政策，其中新永安有線電視表示其數位化的時程比政府的時程表還快，目前轉換比例約為 80%，預計 103 年 4 月就將達到全面數位化的比例。北港有線電視的用戶規模大約 3 萬戶，目前的轉換比例約為 40%，世新有線電視的轉換比例約為 50%，至年底可望達到 60%。振道有線電視實驗區規畫則以集合式大樓

為考量，頭兩案是進行到 100% 之後送審，第三四件已完成 60%，預計明年過年後送審。三大有線電視則是預計實驗區比例在明年二月可達到 60%。

在數位化發展的策略上，尤其是數位機上盒鋪設的策略上，系統業者展現不同的策略，如新永安已經將全經營區數位化視為發展目標，因此在數位機上盒鋪設上已經不區分實驗區或是非實驗區，用戶需要多少臺則安裝需要的數量；雙子星有線電視也以這樣的模式來鋪設數位機上盒。

大揚有線電視及三大有線電視在鋪設策略上先從集合式大樓開始溝通，認為這樣較容易與管委會及住戶溝通，工程部可統一安裝，也可以快速回應問題；北港有線電視、佳聯有線電視在鋪設上先尋找集合式並有健全管委會的大樓進行數位化推廣；雙子星在鋪設上則是尋找套房式大樓與房東直接洽談，並強調為 30 戶以上的房東，同時從離公司近距離的里開始鋪設，強調在距離上可快速反應。

其中較特殊的是振道有線電視表示，數位化轉換從封閉型及開放型的大樓優先開始，但避開出租套房及大學社區的範圍，因為新竹科學園區的特性及知名大學校區的關係讓附近出租套房的比例相當高，但政府政策規範出租套房是兩線收費一線、校園社區是三線收費一線，使得盒子成本過高，業者擔憂無法負擔。

系統業者表示轉換數位化之後，最大的問題來自於數位機上盒的操作問題，比如說收視戶覺得兩個遙控器不方便、年長收視戶不會操作數位機上盒遙控器，或者是不斷切換回類比等問題。對於此一問題，系統業者皆表示不是簡易型遙控器或者是單一種遙控器就能解決所有的問題，應該是看使用行為及功能來客製化，大揚有線電視多次發展修正出整合型遙控器，同時設計老人型遙控器使操作簡便；振道有線電視則是一開始則以整合型遙控器取代兩隻遙控器、為年長者開發簡易型遙控器來降低使用障礙。三大有線電視則是使用多功能型遙控器，並在今年底推出年長者使用的簡易型遙控器。

業者表示在轉換數位化之後，第二常見到的問題在於斷訊，在硬體建置上，全數業者皆有備援機制，以防止所謂的斷訊問題，同時配合維修人力的服務，目前這個問題已經相對降低很多，因此業者並不擔憂此一問題；至於在數位機房的建置上，每一家系統業者的模式不同，新永安及大揚在 99 年一開始轉換數位化上即各自建置好各自的數位機房，為全面數位化做準備；振道有線電視則是與凱擘集團下的各系統業者一樣，在臺北的凱擘建置數位機房，各系統業者共用此一機房，然後在地方設置備援的小機房。

(二) 有線電視數位化推廣策略，以及有線電視數位化的宣導及教育

系統業者在有線電視數位化推廣策略、宣導及教育方面，基本上會刊登跑馬訊息，並且會在新安裝申請時，進行有線電視數位化政策的推廣與宣導，新永安、大揚、北港及佳聯有線電視則提及會以更多的人力直接一戶一戶打電話宣導，也因此的人力上耗費最大的成本。世新、北港及佳聯有線電視則提及會舉行座談會，與拒絕轉換的收視戶進行溝通與說服。大揚有線電視另提出自己就是媒體的優勢，使用數位廣告、記者、工程車等來進行數位化的宣導與推廣。三大有線電視則開發如暖暖包、礦泉水等周邊贈品，配合胖卡車的遊街展示來推廣數位化的轉換；振道有線電視則提及回歸到帳單的宣傳上是最好的方式。

在增加數位化誘因上，業者則以提供加值服務，如預錄、訪客頻道、監看功能，佳聯有線電視則與雲林縣政府合作進行公告資訊(關懷新住民、農業小常識)，或者如新永安有線電視推出社區公佈欄(緊急公告、催繳費用或切斷服務)等功能藉以提高收視服務；雙子星有線電視則推出親子時間鎖設定家中孩童的收視時段，以及推出預先提示功能，提醒收視戶收看喜愛的節目；在自製內容上，則主要是以地方新聞、在地文物資訊為主，比如說三大有線電視自行培養新聞主播及主持人，經營在地新聞及在地文物保存節目的製播；北港有線電視及佳聯有線電視便提及臺灣數位光訊內系統業者會自製在地新聞及戲劇節目，然後再共享節目資源，如雲嘉南地區新聞會以輪流播放方式在各子系統業者的在地新聞頻道中播出；振道有線電視甚至建構數位典藏歷史新聞系統，提供更多在地化服務。

(三) 實驗區收視戶目前的設備及服務使用狀況，收視戶電視機與機上盒的使用比例

這部分有線電視系統業者表示答案其實與經營區的業者是以戶計算或是以機計算的方式有關，比如說北港有線電視、佳聯有線電視以及世新有線電視是以戶計算，因此並沒有進一步計算每戶的數位機上盒的平均比例，因為他們的推廣目標是至少能做到一戶安裝一臺，強調先體驗以及先達到政策比例的重要，不以鋪滿為目標；相反的，新永安有線電視則是以全面轉換及全數鋪滿為目標，以機計算的方式來進行數位機上盒安裝，因此收視戶數位機上盒的比例約為平均每戶安裝 2.4 臺數位機上盒。雙子星有線電視及三大有線電視也是無論用戶需要多少臺數位機上盒，皆提供安裝服務，目標是鋪滿數位機上盒。

(四) 數位機上盒有哪些種類，是否與其他業者共享採購資源

在數位機上盒的部分，世新有線電視為獨立系統業者，單獨向製造廠商購買，目前供應商有兩家；新永安與大揚有線電視則一起購買數位機上盒；北港有線電視雖為獨立業者，但因為臺灣數位光訊同時擁有北港股份，因此與臺灣數位光訊集團中的系統業者採取資源共享的策略，統一採購數位機上盒，並且使用統一規範的 CA(Conditional Access)，為臺灣數位光訊進行 5~6 年所開發的技術。

(五) 目前實驗區有線電視收視戶對數位化的接受度與滿意度

實驗區的收視戶在轉換數位化後大部分是滿意與接受的，也都能接受現有的頻道與節目內容。世新及北港有線電視則指出，在轉換的初期，拒絕轉換的收視戶，就是一戶一戶去單獨溝通與說服。新永安有線電視則指出，收視戶會不滿意及退回機上盒的原因，通常都是因為設定及操作不順利，很容易就切回類比，尤其是年紀稍大的收視戶，會覺得數位機上盒操作非常困難，大揚有線電視甚至會貼心為年長者設計更簡便的遙控器，隨著數位化的比例越來越高，以及客服人員的進一步解說，機上盒的退回比例大幅下降。

(六) 過去針對有線電視收視戶研究指出，收視戶覺得數位化中的一個重要誘因為頻道內容的豐富性

系統業者普遍認為收視戶會因為價格考量停留在目前的方案頻道節目，即使對頻道有特殊需求，也是小眾收視群；新永安有線電視表示目前每一個頻道其實都有特殊收視群眾，因此不能隨意增刪頻道，這是另一種客訴的來源；北港有線電視則提出目前增刪每一個頻道都需要經過許可的流程相當麻煩，也限制了系統業者的經營空間。

但業者的確提出希望政府能在補助頻道商的同時，能有更多的輔導，期望頻道商可以推出更多高畫質的 HD 節目，才能創造更優質的收視環境。

(七) 有線電視數位化的大環境以及政府應有的輔導、協助與規範

業者們都期望政府能在宣導上面，尤其是廣告、文宣品、座談會等等，能有更強力的參與及支持。在實質對業者的幫助上，就是能持續補助數位機上盒，因為實質的獎勵會替業者帶來推動的動力。振道有線電視則進一步提出希望能在數位機上盒的貨物稅上能有優惠的措施。

相較於數位機上盒的實質補助，業者也提出另一項對於費率的意見，業者普遍同意分組付費的機制，但是希望能移除上限的規範，並留給業者推動增值功能或是額外頻道的營利空間。

至於對於跨區經營的部分，業者並不擔憂，業者更擔憂的是新興媒體的競爭，這些部分不外乎對於中華電信 MOD 的競爭，以及其他網路平臺的競爭，但期望未來政府可以在不同平臺的規範漸趨統一化，找到規範的平衡。

此外，新永安有線電視則提出對於網路竊取節目犯罪的問題，希望政府可以有更多的管控。三大有線電視以及振道有線電視都提出對私接戶的犯罪問題，除了表示數位化可以杜絕此一問題之外，三大有線電視同時提出以機計費的模式才能降低私接戶的問題。

第三節 研究發現總結

針對上述量化與質化研究，本研究針對研究目的，彙整以下發現

一、探究有線電視數位化對收視行為的影響及其是否會促使有線電視訂戶增加進行評估

- (一) 在裝設動機方面，收視戶表示當初裝機主要考量是價格，其次是系統業者能免費提供 HD 頻道的收看。
- (二) 收視戶在剛開始接觸時，在操作上並不熟悉，產生抗拒心理，尤其是年紀較大的收視戶，系統業者投入更多的人力溝通。
- (三) 本研究從量化調查發現，收視戶反映有斷訊問題，透過質化訪談收視戶與業者發現，主要是因為比較起類比收訊，數位收訊的開機或轉臺時有延遲的現象
- (四) 在「尚未裝置有線電視數位機上盒的有線電視類比收視戶」的受訪者中，有四成收視戶表示不知道政府推行有線電視數位化。而知道的收視戶中，沒有裝設數位有線電視的原因在於不了解有線電視數位化服務，其次頻道或節目因素(節目不精采、重播率高)。

二、有線電視數位化實驗區訂戶接受程度及滿意偏好情形

- (一) 對於有線電視數位化後，收視戶滿意畫質提升，但斷訊情形應再改善。
- (二) 在操作上，肯定功能增加，但機上盒操作流程稍嫌複雜。
- (三) 在頻道方面，頻道的安排、規劃，及選擇性增加都有高滿意度，但對部分喜愛頻道要收費，較不滿意。另外，針對頻道內容，收視戶認為應該增加其豐富性(如教育頻道、購物頻道)、本土節目或地方新聞，對於不適合的內容應該管制(如賭博頻道、成人頻道)。
- (四) 在服務方面，收視戶對於系統業者裝機過程的服務態度、機上盒性能解說與收訊問題解決，都有較高滿意與肯定。

三、瞭解有線電視數位化實驗區計畫可否促進數位化加速推動及有線電視跨區經營

- (一) 多家業者在不同考量下，對此計畫的推動速度不一。例如，新永安表示已遠超過這個時程，大揚表現非常積極。其他業者則表示按照政府時程，但同時也會考量本身需要投入大量設備成本與人力支援，如果在同一時間全面轉換數位化，爆增安裝以及維修的人力將無法負荷。同時也會考量收視

戶的接受度，因為收視戶並不能完全感受到數位化帶來的好處，擔心斷訊、擔心不會操作等問題都讓收視戶猶豫不決。

- (二) 多家業者對於跨區經營態度也不一。有些業者認為可以，但部分業者認為跨區經營反而會造成強者愈強，弱者愈弱的情況，擔憂在地化特色會被犧牲。
- (三) 系統業者在數位化既定時程下，會透過多元方式進行推廣，例如電話行銷、社區說明會加上現場操作示範、業務人員及工程人員親自拜訪、節目跑馬、帳單廣告、DM、工程車車體廣告，以及胖卡車巡街介紹等。
- (四) 針對收視戶在轉換數位化過程中面臨到數位機上盒「操作」的問題，系統業者會以整合型遙控器、簡易型遙控器等降低數位機上盒操作的困難度。此外，在增加數位化誘因上，業者則以提供加值服務，如預錄、親子時間鎖、訪客頻道、監看功能、公部門公告資訊(農業資訊)，或者是社區公佈欄(緊急公告、催繳費用或切斷服務)等提高收視服務；在自製內容上，則主要是以地方新聞、在地文物資訊，甚至數位典藏歷史新聞，提供更多在地化服務。
- (五) 大多數業者同意分組付費，但政府不應設定上限並過度干涉定價內容。而對於新媒體，業者多半認為這是無可避免的挑戰，部分業者則表示希望政府能針對不同平臺經營訂定較為公平一致的規範。
- (六) 業者對於犯罪問題是非常擔憂的，第一是收視戶透過非法解碼手法，取得頻道內容，造成業者權益受損；第二則是私接戶的問題，因此期望加速數位化腳步以徹底杜絕犯罪問題。

四、提供實驗區用戶轉換為數位之成功或失敗統計分析，並研析「有線廣播電視數位化實驗區行政計畫」修正意見，以提供加強業者參與實驗誘因

- (一) 根據委託當時已經完成實驗區為調查母體，共計為臺南兩縣市實驗區內 457 個大樓或區段內，發現 66.7% 戶數已經轉換為數位，34% 戶數尚未轉換。
- (二) 在「有裝置有線電視數位機上盒之收視戶」中，將近 40% 表示願意推薦給鄰居或親友。在「尚未裝置有線電視數位機上盒的有線電視類比收視戶」中，64.5% 收視戶表示知道這項政策，40% 表示未來願意轉換。
- (三) 業者針對實驗區內，轉換為數位化的比例，與「以戶計算」或是「以機計算」的方式有關，沒有統一的計算標準。以新永安為例，採用「以機計算」，目前每戶平均裝置數位機上盒 2.4 臺，而北港及世新有線電視是以戶計算，目前推廣目標是至少能做到一戶安裝一臺。
- (四) 業者表示，若政府對於數位機上盒的補助能夠持續，將可提升業者持續推

動數位化轉換的意願。此外，因為業者訂購數位機上盒數量十分龐大，因此希望可以降低貨物稅。

五、根據結果，在未來全面推動有線電視數位化過程中，提供改善與建議地區監理處應扮演何種更積極之功能、角色，並做為 NCC 加速推動有線電視數位化之施政參考

- (一) 針對地區監理處，業者表示其功能大多著重在行政程序，態度友善。相較而言，業者對於 NCC 表示有較多的建議。
- (二) 業者建議，目前數位機上盒的 CA(conditional access)缺乏規格化，造成沒有統一規格，收視戶操作上需要重新學習，因此，希望能透過政府及產業的力量，制訂統一規格。
- (三) 業者普遍表示，NCC 應該要長期與定期與業者訪談，了解業者推行進度、也需要了解業者對於收費制度、頻道安排、新媒體崛起的看法。
- (四) 為提升收視戶轉換數位化的動機，並也讓業者能快速推動數位化，業者建議 NCC 可以在宣導上多說明一些成功案例，透過大眾媒體(如電視、廣播、報紙等)加以宣傳。
- (五) 業者希望政府能多在數位化的加值功能上增加研發補助，提升收視戶更多數位化的服務功能。

第四章 建議事項

第一節 立即可行建議

一、針對有線電視系統業者

(一) 數位機上盒的設定與操作說明需要更加清楚，並增加客服人員的支援

本研究發現，收視戶在剛開始接觸時，在操作上並不熟悉，產生抗拒心理，因此建議應該製作簡單易懂的操作手則，透過圖像式的步驟，讓收視戶易於了解。並配合電話或網路的客戶服務，提高收視戶的接受意願。此外，有些收視戶的年紀較大，需要系統業者投入更多的人力加以溝通與教育。

(二) 可能產生的訊號問題，在裝機時應提出說明與解釋

本研究從量化調查發現，收視戶反映有斷訊問題，透過質化訪談收視戶與業者發現，主要是因為比較起類比收訊，數位收訊的開機或轉臺時有延遲的現象。此外，業者也表示，現在因為有備援系統，因此斷訊問題應該可以減緩。針對此問題，業者應該在裝設有線電視數位機上盒時，向收視戶說明。

(三) 建議額外付費的頻道可透過試用或促銷，提升付費意願

透過質化與量化研究都顯示，目前在數位化的頻道安排、內容與多樣性都有極高的評價。但對於多付額外金錢，目前意願不高，建議可以利用促銷方式，提升收視戶試用的意願，進而願意付費。

(四) 業者應該了解大樓型收視戶的需求，主推大樓型住戶的服務

本研究發現，透過大樓管理委員會的協助，可以加速推動轉換過程，因此建議，可以與大樓管委會討論，了解大樓型住戶的需求(例如訪客頻道)，推出大樓型住戶的服務。

二、針對 NCC

(一) 政府應多對數位化所帶來的好處多做宣傳

根據針對收視戶的質化與量化研究都發現，政府應該多做一點手冊與廣告文宣，陳述數位化的畫質與功能帶來的好處，例如，畫質的改善、或是多樣化的功能服務(如預錄、訪客頻道、雙向上網服務，七天節目介紹表、

鎖碼功能等)，更能提高數位化的意願。

建議 NCC 可以在宣導上多說明一些成功案例，並透過大眾媒體(如電視、廣播、報紙等)加以宣傳。由此裝設有線電視數位機上盒屬於涉入程度較低的決策模式，人際彼此推薦推廣的效用較為有限，因此建議 NCC 可以透過大眾媒體的力量，宣傳數位化的好處。

此外，也建議政府應該增加電視廣告宣傳的頻率，根據收視戶表示，他們不常看到政府針對數位化做的廣告，訊息都來自於系統業者為主。因此建議 NCC 應該增加多元的宣傳管道。

(二) 建議應讓數位機上盒的 CA(conditional access)更加規格化

業者表示，目前大多由系統業者自行開發 CA，缺乏統一標準，因此為讓收視戶能選用跨區的系統業者，操作上不用再重新學習，因此，希望能透過政府及產業的力量，制訂統一規格。

(三) 對於數位機上盒的補助應該要持續

業者對於現今 NCC 推行有線電視數位化亮點輔導計畫表示肯定，並因為數位機上盒需要維修與更換，長期發展下來，希望未來即便已經達到全面數位化，希望能夠持續補助。

此外，數位機上盒的補助方式，每家業者表示不同的觀點。例如，新永安與大揚數位化腳步非常快，因此希望能回溯績效，補助已經完成裝機的部分。另外，世新則希望能夠持續有所補助。但也有業者表示，不一定要接受補助，視看獲利模式能否平衡而定。

(四) 業者不反對分組付費，但希望政府不要設定上限

業者認為 NCC 日前規劃「有線電視收費模式規劃草案」，導致業者在數位化過程中，面臨成本規劃上的難處。業者認為數位化推動的成本是非常高的，故希望藉由優質頻道及節目內容，吸引收視戶訂購，若政府還在收費上有諸多限制，將會限制業者的收支平衡。

第二節 中長期建議

一、針對有線電視系統業者

(一) 建議業者可以藉由促銷或試用方式，增加收視戶增加訂購增值服務

受訪的收視戶對頻道的安排、規劃，及選擇性增加都有高滿意度，也對 HD 頻道表示極高評價。但對部分喜愛或熱門頻道要收費，較不滿意。

他們在是否願意多付金額，購買更好的頻道或其他數位服務上，表示即使願意購買，但願意額外付費的金額也不高。建議可利用促銷方式，先提升收視戶試用的意願，進而願意付費。

(二) 系統業者應該找出競爭優勢

由於各家系統業者優勢不一，應該找出自己的競爭優勢，發展適合的收支平衡模式，例如北港有線電視公司 49% 股份為臺灣數位光訊公司，臺灣數位光訊公司旗下公司與北港可以形成策略聯盟，找到利基。又例如新永安或大揚的系統業者，在網路鋪設上十分完整，因此可以利用硬體，配合數位化服務之軟體開發，創造優勢。

二、針對 NCC

(一) 針對不適節目內容的管理與規劃，應加以管制

長期而言，有些頻道不佳，會降低民眾選購頻道的意願，因此建議 NCC 應該要針對頻道業者加以管制，包括在內容上，應該要避免色情頻道或賭博性頻道，增加旅遊性頻道或教育類型頻道；在重複度上，在降低節目的重複播放的頻率，增加新的節目。

(二) 針對新媒體以及其他既有媒體平臺制訂公平的規範

建議 NCC 應該針對新媒體崛起加以注意，瞭解對數位化有線電視產業的影響，並針對各個媒體平臺制訂相對公平的規範。

(三) 多進行與業者和收視戶的深度訪談

根據業者普遍表示，NCC 應該要長期與定期與業者訪談，了解業者推行進度、也需要了解業者對於收費制度、頻道安排、新媒體崛起的看法。

(四) 建議政府能多在數位化的加值功能上增加研發補助，提升更多創新的數位化的功能或服務。

業者表示許多目前的數位功能，尚未有突破性的服務，因此對於收視戶的吸引力不大。希望政府能投注一些資源，進行加值功能的研發，發展更多吸引收視戶的服務。

附錄

附件一 有線電視數位化實驗區訂戶滿意度調查及影響評估

「有裝置有線電視數位機上盒的收視戶」版

您好，我們是崑山科技大學公共關係暨廣告系的學生(姓名)，目前正接受國家通訊傳播委員會(NCC)之委託，對於有線電視數位化進行「有線電視數位化實驗區訂戶滿意度調查及影響評估」之研究。耽誤您幾分鐘時間接受我們的訪問。此調查結果僅為此研究目的所用，個人資料絕不外洩，請安心作答，謝謝！(請戶長或其配偶接受訪問，至少 18 歲以上)

崑山科技大學公共關係暨廣告系 敬上

1. 請問您是居住在臺南下列哪個「區」及「里」？

- (1)永康區 _____ 里 (2)仁德區 _____ 里
 (3)歸仁區 _____ 里 (4)新化區 _____ 里
 (5)善化區 _____ 里 (6)新市區 _____ 里
 (7)玉井區 _____ 里 (8)關廟區 _____ 里

2. 請問家中是否裝設數位有線電視？

- (1)是 (2)否

一、裝機動機

1. 請問您是否知道政府近幾年陸續推行有線電視數位化播出這項政策？

- (1)知道(78.9%) (2)不知道(21.1%)

2. 請問您當初是在何種原因考量下裝設數位有線電視？

- (1)系統業者建議(50.1%) (2)想要收看較好的畫質(14.7%)
 (3)想要收看更多頻道(17.1%) (4)親友推薦(4.9%)
 (5)其他 _____ (13.1%)

3. 請問當初裝機時，系統業者提出下列何種推廣誘因，能吸引你安裝數位電視？(複選)

- | | | |
|---------------------------------------|------------|------------|
| <input type="checkbox"/> (1)價格優惠 | 沒提到(63.2%) | 有提到(36.8%) |
| <input type="checkbox"/> (2)贈送贈品 | 沒提到(90.2%) | 有提到(9.8%) |
| <input type="checkbox"/> (3)包套方案 | 沒提到(87.8%) | 有提到(12.2%) |
| <input type="checkbox"/> (4)發放收看點數 | 沒提到(98.7%) | 有提到(1.3%) |
| <input type="checkbox"/> (5)HD 頻道免費收看 | 沒提到(78.1%) | 有提到(21.9%) |
| <input type="checkbox"/> (6)其他 _____ | 沒提到(72.6%) | 有提到(27.4%) |

二、收視行為

4.請問您一天花費多少時間在收看數位有線電視?

- (1) 1 小時以下(12.2%) (2) 2~4 小時(52.3%)
 (3) 5~6 小時(24.5%) (4) 7~8 小時(5.8%)
 (5) 9~10 小時(2.9%) (6) 11 小時以上(1.9%)
 (7) 不知道、無意見、拒答(0.4%)

5.請問您喜愛收看的頻道類型為何?(可複選,至多3類)

- | | | |
|--------------------------------------|------------|------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 新聞頻道 | 沒提到(34.9%) | 有提到(65.1%) |
| <input type="checkbox"/> (2) 電影頻道 | 沒提到(62.3%) | 有提到(37.7%) |
| <input type="checkbox"/> (3) 綜合頻道 | 沒提到(82.0%) | 有提到(18.0%) |
| <input type="checkbox"/> (4) 戲劇頻道 | 沒提到(61.8%) | 有提到(38.2%) |
| <input type="checkbox"/> (5) 體育頻道 | 沒提到(80.5%) | 有提到(19.5%) |
| <input type="checkbox"/> (6) 娛樂頻道 | 沒提到(76.5%) | 有提到(23.5%) |
| <input type="checkbox"/> (7) 財經頻道 | 沒提到(91.9%) | 有提到(8.1%) |
| <input type="checkbox"/> (8) 知識休閒頻道 | 沒提到(91.2%) | 有提到(8.8%) |
| <input type="checkbox"/> (9) 日語頻道 | 沒提到(97.4%) | 有提到(2.6%) |
| <input type="checkbox"/> (10) 韓語頻道 | 沒提到(91.7%) | 有提到(8.3%) |
| <input type="checkbox"/> (11) 客語頻道 | 沒提到(99.6%) | 有提到(0.4%) |
| <input type="checkbox"/> (12) 原住民語頻道 | 沒提到(99.9%) | 有提到(0.1%) |
| <input type="checkbox"/> (13) 幼兒卡通頻道 | 沒提到(96.1%) | 有提到(3.9%) |
| <input type="checkbox"/> (14) 宗教頻道 | 沒提到(97.7%) | 有提到(2.3%) |
| <input type="checkbox"/> (15) 音樂頻道 | 沒提到(96.1%) | 有提到(3.9%) |
| <input type="checkbox"/> (16) 購物頻道 | 沒提到(97.0%) | 有提到(3.0%) |
| <input type="checkbox"/> (17) 其他頻道 | 沒提到(98.7%) | 有提到(1.3%) |
| <input type="checkbox"/> (18) 不知道 | 沒提到(99.3%) | 有提到(0.7%) |

6.請問您最常收看數位有線電視的時段為何?

- (1) 早上(5.8%) (2) 中午(10.0%) (3) 晚上(80.2%) (4) 深夜
(4.0%)

7.請問您目前家中有沒有加裝數位有線電視的HD付費頻道?

(1)有(11.3%)(續答 7a) (2)沒有(88.7%)

7a、請問您加裝HD付費頻道的原因?(122人)

(1)有特定偏好的頻道(16.4%) (2)有特定喜愛的節目(19.7%)
 (3)家人想看(16.4%) (4)價格優惠方案(20.5%)
 (5)免費收看的頻道(20.5%) (6)贈送收看點數(0%)
 (7)其他_____ (6.6%)

三、收視滿意度 請問在收看過數位有線電視後，對以下之看法

	非 常 不 同 意	不 同 意	沒 意 見	同 意	非 常 同 意
8.1 收訊穩定，不會斷訊	4.5	27.3	22.9	39.7	5.6
8.2 數位畫質比以前更好	2.0	9.8	27.6	48.5	12.2
9.1 操作容易	11.9	34.4	20.5	29.3	4.0
9.2 功能比傳統有線電視更多	4.9	11.4	26.8	46.3	10.5
10.1 頻道選擇很多	1.3	6.5	29.1	53.0	10.2
10.2 頻道不會常常變動	1.9	11.7	33.6	47.5	5.3
10.3 優質的頻道增加	1.7	10.9	39.7	40.2	7.5
10.4 喜歡的頻道增加	1.5	13.1	41.7	37.8	5.9
10.5 喜歡的頻道常需要額外付費	6.8	23.0	38.0	24.8	7.4
11.1 裝設數位機上盒的過程中，服務態度良好	0.4	3.1	25.7	55.6	15.1
11.2 對於數位有線電視的特性，能夠清楚解釋	0.9	5.2	27.5	55.2	11.2
11.3 當收訊過程發生問題時，能提供立即的解決	1.9	9.2	28.5	46.5	13.9

12. 請問您個人未來是否願意推薦親友或鄰居收看數位有線電視?

- (1) 非常不願意(3.3%) (2) 不願意(23.5%)
 (3) 願意(37.6%) (4) 非常願意(2.8%)
 (5) 沒意見(32.8%)

13. 請問您周遭親友或鄰居不願意安裝數位電視的原因為何?(複選)

- | | | |
|--|------------|------------|
| <input type="checkbox"/> (1) 業者未聯絡 | 沒提到(94.2%) | 有提到(5.8%) |
| <input type="checkbox"/> (2) 裝機程序複雜 | 沒提到(76.4%) | 有提到(23.6%) |
| <input type="checkbox"/> (3) 家人反對 | 沒提到(98.0%) | 有提到(2.0%) |
| <input type="checkbox"/> (4) 價格考量 | 沒提到(82.6%) | 有提到(17.4%) |
| <input type="checkbox"/> (5) 不了解有線電視數位化政策、服務 | 沒提到(66.8%) | 有提到(33.2%) |
| <input type="checkbox"/> (6) 沒有需求 | 沒提到(67.4%) | 有提到(32.6%) |
| <input type="checkbox"/> (7) 其他_____ | 沒提到(87.5%) | 有提到(12.5%) |

14. 貴戶有線電視已推出數位電視服務，請問您未來希望 貴戶數位電視能提供什麼服務?(複選)

- | | | |
|--|------------|------------|
| <input type="checkbox"/> (1) HD 高畫質節目 | 沒提到(54.6%) | 有提到(45.4%) |
| <input type="checkbox"/> (2) 隨選視訊 | 沒提到(90.6%) | 有提到(9.4%) |
| <input type="checkbox"/> (3) 互動功能 | 沒提到(89.2%) | 有提到(10.8%) |
| <input type="checkbox"/> (4) 電視上網 | 沒提到(78.5%) | 有提到(21.5%) |
| <input type="checkbox"/> (5) 電話通訊 | 沒提到(92.5%) | 有提到(7.5%) |
| <input type="checkbox"/> (6) Tv Game | 沒提到(95.4%) | 有提到(4.6%) |
| <input type="checkbox"/> (7) 遠距教學 | 沒提到(93.5%) | 有提到(6.5%) |
| <input type="checkbox"/> (8) 音樂點播 | 沒提到(82.4%) | 有提到(17.6%) |
| <input type="checkbox"/> (9) 電子雜誌 | 沒提到(93.9%) | 有提到(6.1%) |
| <input type="checkbox"/> (10) 美食 | 沒提到(87.4%) | 有提到(12.6%) |
| <input type="checkbox"/> (11) 不瞭解，希望加強宣導 | 沒提到(76.8%) | 有提到(23.2%) |
| <input type="checkbox"/> (12) 其他 | 沒提到(93.4%) | 有提到(6.6%) |

15.若未來有線電視業者提供 HD 高畫質節目，請問最想收看哪些下列頻道類型？
(複選)

- | | | |
|--------------------------------------|------------|------------|
| <input type="checkbox"/> (1)電影頻道 | 沒提到(51.5%) | 有提到(48.5%) |
| <input type="checkbox"/> (2)體育頻道 | 沒提到(80.7%) | 有提到(19.3%) |
| <input type="checkbox"/> (3)情色頻道 | 沒提到(98.2%) | 有提到(1.8%) |
| <input type="checkbox"/> (4)戲劇頻道 | 沒提到(73.1%) | 有提到(26.9%) |
| <input type="checkbox"/> (5)知識休閒頻道 | 沒提到(84.2%) | 有提到(15.8%) |
| <input type="checkbox"/> (6)音樂頻道 | 沒提到(85.9%) | 有提到(14.1%) |
| <input type="checkbox"/> (7)親子頻道 | 沒提到(89.9%) | 有提到(10.1%) |
| <input type="checkbox"/> (8)本土頻道 | 沒提到(91.2%) | 有提到(8.8%) |
| <input type="checkbox"/> (9)綜藝頻道 | 沒提到(86.8%) | 有提到(13.2%) |
| <input type="checkbox"/> (10)其他頻道 | 沒提到(96.6%) | 有提到(3.4%) |
| <input type="checkbox"/> (11)無意見、不知道 | 沒提到(81.7%) | 有提到(18.3%) |

16.請問您願意接受 貴戶有線電視系統推出「數位電視」加值服務的額外加附金額為？

- | | | |
|--|---|--|
| <input type="checkbox"/> (1)100 元以下(50.5%) | <input type="checkbox"/> (2)100 元(12.8%) | <input type="checkbox"/> (3)200 元 (6.3%) |
| <input type="checkbox"/> (4)300 元(2.5%) | <input type="checkbox"/> (5)400 元(0.8%) | |
| <input type="checkbox"/> (6)500 元以上(0.5%) | <input type="checkbox"/> (7)不知道、無意見、拒答(26.4%) | |
| <input type="checkbox"/> (7)不可加價(0.1%) | | |

【基本資料】

17.性別 (1)男(44.2%) (2)女(55.8%)

18.年齡 _____歲

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 20 歲以下 (6.6%) | 21-30 歲 (25.7%) |
| 31-40 歲 (23.9%) | 41-50 歲 (22.2%) |
| 51-60 歲 (14.1%) | 61 歲以上 (7.4%) |

19.請問您的最高學歷是？

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> (1)小學或以下(6.8%) | <input type="checkbox"/> (2)初中、國中(13.2%) |
| <input type="checkbox"/> (3)高中、高職(30.9%) | <input type="checkbox"/> (4)專科(14.2%) |
| <input type="checkbox"/> (5)大學或以上(33.7%) | <input type="checkbox"/> (6)拒答(1.9%) |

20.請問您的職業是?(若已退休，請追問退休前之職業)

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> (01)軍警(1.3%) | <input type="checkbox"/> (02)公(3.2%) | <input type="checkbox"/> (03)教(1.5%) |
| <input type="checkbox"/> (04)自營商(5.7%) | <input type="checkbox"/> (05)民營事業受雇人(7.4%) | |
| <input type="checkbox"/> (06)農林漁牧(0.4%) | <input type="checkbox"/> (07)勞力工(6.9%) | <input type="checkbox"/> (08)自由業(8.1%) |
| <input type="checkbox"/> (09)服務業(29.9%) | <input type="checkbox"/> (10)學生(10.8%) | <input type="checkbox"/> (11)家庭主婦(15.0%) |
| <input type="checkbox"/> (12)無業(3.0%) | <input type="checkbox"/> (13)其他(4.7%) | <input type="checkbox"/> (14)拒答(2.1%) |

21.請問您個人平均每個月的收入有多少？

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> (1)目前無收入(22.0%) | <input type="checkbox"/> (2)二萬元以下(13.2%) |
| <input type="checkbox"/> (3)二萬至四萬元(37.5%) | <input type="checkbox"/> (4)四萬至六萬元(13.5%) |
| <input type="checkbox"/> (5)六萬至八萬元(1.7%) | <input type="checkbox"/> (6)八萬至十萬元(0.5%) |
| <input type="checkbox"/> (7)十萬元以上(0.7%) | <input type="checkbox"/> (8)拒答(10.8%) |

22.婚姻狀況 (1)已婚(59.0%) (2)未婚(37.3%)
 (3)其他(3.7%)

23.請問您目前居住處是？

- | | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> (1)自宅(74.8%) | <input type="checkbox"/> (2)租賃(23.7%) | <input type="checkbox"/> (3)借住親友家(1.4%) |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---|

我們的訪問到此，謝謝您的回答！！

附件二 有線電視數位化實驗區訂戶滿意度調查及影響評估

「尚未裝置有線電視數位機上盒的有線電視類比收視戶」版

您好，我們是崑山科技大學公共關係暨廣告系的學生(姓名)，目前正接受國家通訊傳播委員會(NCC)之委託，對於有線電視數位化進行「有線電視數位化實驗區訂戶滿意度調查及影響評估」之研究。耽誤您幾分鐘時間接受我們的訪問。此調查結果僅為此研究目的所用，個人資料絕不外洩，請安心作答，謝謝！(請戶長或其配偶接受訪問，至少 18 歲以上)

崑山科技大學公共關係暨廣告系 敬上

1. 請問您是居住在臺南下列哪個「區」及「里」？

- (1) 永康區 _____ 里 (2) 仁德區 _____ 里
 (3) 歸仁區 _____ 里 (4) 新化區 _____ 里
 (5) 善化區 _____ 里 (6) 新市區 _____ 里
 (7) 玉井區 _____ 里 (8) 關廟區 _____ 里

2. 請問家中是否裝設數位有線電視？

- (1) 是 (2) 否

3. 請問您是否知道政府近幾年陸續推行有線電視數位化播出這項政策？

- (1) 知道(64.3%) (2) 不知道(35.7%)

4. 請問您認為數位有線電視有哪些特點?(複選)

- (1) 收看較好的畫質 沒提到(64.6%) 有提到(35.4%)
 (2) 頻道較多元 沒提到(65.3%) 有提到(34.7%)
 (3) 節目多樣 沒提到(80.6%) 有提到(19.4%)
 (4) 收費較高 沒提到(73.6%) 有提到(26.4%)
 (5) 具有互動功能 沒提到(95.8%) 有提到(4.2%)
 (6) 不知道 沒提到(74.3%) 有提到(25.7%)

5. 請問您目前家中不裝設數位有線電視原因?(複選)

- (1) 業者未聯絡 沒提到(94.4%) 有提到(5.6%)
 (2) 裝機程序複雜 沒提到(91.6%) 有提到(8.4%)
 (3) 家人反對 沒提到(98.6%) 有提到(1.4%)
 (4) 價格考量(頻道需要另外付費)
 沒提到(97.9%) 有提到(2.1%)
 (5) 不了解有線電視數位化政策、服務

沒提到(75.7%) 有提到(24.3%)

(6)頻道或節目因素(節目不精采、重播率高)

沒提到(77.8%) 有提到(22.2%)

(7)沒有裝設誘因(促銷優惠、贈品、包套方案...)

沒提到(92.4%) 有提到(7.6%)

(8)沒有需求 沒提到(86.8%) 有提到(13.2%)

(9)其他_____ 沒提到(44.4%) 有提到(55.6%)

6.若上述中的問題，可以克服的話，請問您裝設數位電視的意願?

(1)非常不願意，原因_____ (6.3%)

(2)不願意，原因_____ (13.9%)

(3)願意(35.4%)

(4)非常願意(0.7%)

(5)沒有意見(43.8%)

【基本資料】

7.性別 (1)男(43.8%) (2)女(56.3%)

8.請問您今年幾歲?

20歲以下 (8.3%) 21-30歲 (24.3%)

31-40歲 (22.2%) 41-50歲 (26.4%)

51-60歲 (8.3%) 61歲以上 (10.4%)

9.請問您的最高學歷是?

(1)小學或以下(4.2%) (2)初中、國中(20.8%)

(3)高中、高職(33.3%) (4)專科(8.3%)

(5)大學或以上(32.6%) (6)拒答(0.7%)

10.請問您的職業是?(若已退休，請追問退休前之職業)

(01)軍警(0.7%) (02)公(3.5%) (03)教(1.4%)

(04)自營商(3.5%) (05)民營事業受雇人(2.8%)

(06)農林漁牧(0.7%) (07)勞力工(8.3%) (08)自由業(10.4%)

(09)服務業(22.9%) (10)學生(13.9%) (11)家庭主婦(13.9%)

(12)無業(5.6%) (13)其他(9.0%) (14)拒答(3.5%)

11. 請問您個人平均每個月的收入有多少？

(1) 目前無收入(29.9%) (2) 二萬元以下(16.7%)

(3) 二萬至四萬元(30.6%) (4) 四萬至六萬元(6.9%)

(5) 六萬至八萬元(2.1%) (6) 八萬至十萬元(0.7%)

(7) 十萬元以上(0%) (8) 拒答(13.2%)

12. 婚姻狀況

(1) 已婚(63.2%) (2) 未婚(34.7%) (3) 其他(2.1%)

13. 請問您目前居住處是？

(1) 自宅(70.1%) (2) 租賃(27.8%) (3) 借住親友家(2.1%)

我們的訪問到此，謝謝您的回答！！

附件三 有線電視系統業者訪談大綱

有線電視數位化實驗區及許可實驗區之有線電視系統業者

訪談日期：

公司名稱：

職稱：

年資：

負責業務：

(一) 有線電視數位化推行現況

貴公司面對政府有線電視全面數位化的時程規畫，是否已經準備好了？與其他有線電視系統業者而言，貴公司具備哪些優勢資源？

1. 貴公司之數位化發展與硬體建置規劃為何？
2. 貴公司之有線電視數位化之推廣策略為何？貴公司針對收視戶如何進行有線電視數位化的宣導及教育？
3. 實驗區(許可實驗區)訂戶針對目前的設備及服務使用狀況為何？請問訂戶在電視機與機上盒的使用比例大概如何(比如說一臺電視機搭配一個數位機上盒)？
4. 貴公司在數位機上盒的使用上，選擇哪些種類？是否有與其他業者共享採購資源等策略？
5. 目前實驗區(許可實驗區)有線電視訂戶對數位化接受度與滿意度如何？最滿意之處為哪些？
6. 過去針對有線電視收視戶研究指出，消費者覺得數位化中的一個重要誘因為頻道內容的豐富性，貴公司與頻道業者在這部分的競合關係為何？
7. 就目前為止，你覺得有線電視數位化的大環境如何(系統業者、頻道業者、政府...)？
8. 對政府目前的輔導、協助與規範(數位化比例分年付費調整、經營區及數位化協助)的看法為何？

(二) 有線電視數位化推行障礙

1. 目前實驗區(許可實驗區)訂戶在設備(數位機上盒)、技術、服務上有任何不滿意之處?貴公司會如何進行處理?
2. 在過去其他的研究中,曾經有訂戶反映出收視斷訊的問題,請問貴公司在實驗區(許可實驗區)訂戶中,是否有反應這樣的問題?若有,貴公司如何處理及改善這些問題?
3. 針對非(許可)實驗區訂戶在推行電視數位化的過程中,有哪些意見或是障礙呢?
4. 貴公司在推動有線電視數位化的過程中,針對成本策略(議價空間)、技術策略或是推廣策略上特別覺得有所限制呢?
5. 針對政府目前的輔導、協助與規範,您覺得哪些部分或是規範應該有所修正呢?

(三) 有線電視數位化未來推動規劃與建議

1. 貴公司未來針對有線電視數位化的經營規劃與時程為何?
2. 貴公司未來針對有線電視訂戶數位化的推廣策略為何?
3. 貴公司針對新媒體影響之看法及應對之策略為何(MOD、電信、網路)?
4. 政府應提供哪些輔導與協助(獎勵計畫、法規、經營區範圍、付費機制)?

附件四 (許可)實驗區有線電視收視戶訪談大綱

有線電視數位化實驗區及許可實驗區收視戶

訪談日期：

有線電視系統業者名稱：

姓名：

性別：

年齡：

職業別：

居住樓層：

(一) 數位電視使用現況

1. 您家中目前安裝的是哪一種數位機上盒？家中電視機與數位機上盒的使用比例為何？電視機與數位機上盒的放置位置分別在哪裡？
2. 目前家中設備的使用狀況為何？最滿意的部分是什麼？
3. 目前家中數位電視的收視狀況如何(訊號、品質...)？最滿意的部分是什麼？
4. 目前家中數位電視的節目收看狀況如何(頻道、節目...)？
5. 您清楚系統業者對於有線電視數位化的推廣策略與教育宣導為何？系統業者針對有線電視數位化的部分，有提供您任何資訊嗎？您清楚嗎？
6. 整體而言，您覺得有線電視數位化帶給您的好處是什麼？

(二) 有線電視數位化推行障礙

1. 目前家中在數位電視收視上，會有斷訊、品質不佳等問題嗎？系統業者的處理方式為何？
2. 目前家中在設備(數位機上盒)、技術、服務上有任何不滿意之處？系統業者服務人員解釋與技術人員的處理速度與品質，您滿意嗎？若不滿意，為什麼？

(三) 有線電視數位化未來推動規劃與建議

1. 您覺得未來對於頻道安排以及節目選擇上，有哪些改變或是增加？
2. 在未來推動全面有線電視數位化的過程中，對政府管理、費率審議及收費標準，您有什麼建議嗎？
3. 您覺得面對未來全面有線電視數位化，政府應提供哪些獎勵與協助？

附件五 深度訪談逐字稿

表 5-1 轉換全數位化及許可實驗區系統業者及收視戶最終訪問名冊

有線電視系統業者			
編號	申請公司	狀態 (申請、核定或轉換)	受訪者
1	新竹振道有線電視公司	轉換全數位化	總經理李鴻池
2	彰化三大有線電視公司	許可實驗區	副執行長兼特助葉山泰
3	雲林佳聯有線電視公司	轉換全數位化	總經理游日文
4	雲林北港有線電視公司	轉換全數位化	協理蔡麟園
5	嘉義世新有線電視公司	轉換全數位化	工程部副理黃國彬
6	嘉義大揚有線電視公司	轉換全數位化	資訊科技部經理吳元景
7	臺南新永安有線電視公司	轉換全數位化	客戶服務部副理李全盛
8	臺南雙子星有線電視公司	許可實驗區	業務推廣處協理陳志堯
有線電視經營區收視戶			
1	臺中大屯有線電視公司	轉換全數位化	許宏良先生 (大砌四方主委)
2	雲林佳聯有線電視公司	轉換全數位化	周民生先生 (凱悅名宮主委)
3	嘉義世新有線電視公司	轉換全數位化	周靜怡小姐
4	嘉義大揚有線電視公司	轉換全數位化	葉明賢先生
5	臺南新永安有線電視公司	轉換全數位化	杜美月小姐
6	臺南新永安有線電視公司	轉換全數位化	涂文雀小姐
7	三冠王有線電視公司	許可實驗區	蘇秉瑄小姐

新竹振道有線電視公司李鴻池總經理

訪談日期：2013.12.23.

公司名稱：新竹振道有線電視公司

職稱：總經理

年資：4年(南天有線電視公司近3年)

訪問人：總經理，剛開始的時候您提到5個社區在轉換數位化計畫中

受訪者：社區五個，兩個已經全數位化，還有三個，其中兩個已經準備要送，超過百分之六十就可以送，因為我們本來很乖，做到百分之百才送，我們前兩個就是百分之百

訪問人：你們那兩個沒有到百分之六十，一直做到百分之百才送

受訪者：所以現在為了釘子戶做到百分之六十要送，這次會審主席有在問這個問題，你那兩個都是軍公教區，其中一個是公教社區，一個是眷村改建的社區，他說你那兩個有沒有比較好做，一般的老百姓大樓，所以我們有另外兩個大樓也準備要送了，其實我們要送的是我們這附近的里，我們在做測試，以掃街的方法，看接受度如何。再來就是社區型的、再來就是封閉型社區，軍眷村就是封閉型社區，就這兩個配合度比較高，所以很快就做到百分之百，那其他兩個就用百分之六十送，在做整個調整

訪問人：所以第五個就是您剛剛提到的里，這個里是什麼里？

受訪者：客雅里

訪問人：所以這個是第五個，前面的第一、第二個是所謂的眷村，屬於封閉型的。三、四的話就是一般的百分之六十，所以已經送了嗎？

受訪者：準備要送了，我們年底比較忙，現在在忙跨年的事情，所以過完年就準備要送了，因為我們現在有碰到一些問題，他們承辦單位說：你不一定要做到百分之百才送，做到百分之六十就可以送了。因為規定就六十，所以我們現在回過頭來照老規矩走，本來是用溝通的方式跟社區溝通好就是做完以後再去送，做好關類比的動作，後面有什麼問題協調好、處理好就好。新永安就是這樣做的，所以我們社區申請五個，因為我們明年被要求百分之七十五

訪問人：我在新聞上沒看到這個數字

受訪者：臺北市已經公告是七十五，這個也要看政府曝光度如果過高，廣宣面支持夠的話，其實我們很好做，現在大家的問題是政府有沒有說什麼時候關？所以在政策上應該要有些輔導或是稅金上的輔助

訪問人：所謂的稅金上是指？

受訪者：像是機上盒的量很大，他應該要優惠辦法，就像科學園區的辦法一樣，會是減稅，抵稅的方式去做

訪問人：現在不是實驗區的部分是前面兩條是免費的部分

受訪者：免費，錢是我們出又不是政府出，重點在這個地方，無線數位的時候那些盒子是政府出錢，中低收入全是政府出錢，這問題不太一樣，如果要我們出，應該要有優惠辦法給業主，像是盒子的關稅或是他的貨物稅可以降一點

訪問人：因為有的系統業者是在本地直接做，有的是直接進口，還有的盒子是在內地做，不曉得你們的盒子是在哪邊做？

受訪者：我們的盒子都是臺灣廠商，可是都是內地做的，所以就會有稅的問題，那我們這個研發團隊都在臺灣，所以解決問題很快，我們發現很多問題，到了國外就不會有問題，可是在國內就很多問題，國內 NCC 沒有訂標準，所有的系統標準 NCC 沒有訂，所以每家業者玩自己的，當大家都不能串就是量少，不能以量去議價，那也是研發團隊解決問題的速度，這個是我們影響最大的地方。

訪問人：你們是資源一起共享嗎，比如說 CA 是一起研發出來的，然後盒子是大家業者一起購買

受訪者：五大業者都是一樣

訪問人：所以我聽過有些業者是他們希望標準化以後，將來要買盒子直接到 3C 賣場直接購買

受訪者：直接插卡就好，因為如果國家有訂標準，訂一個標準出來，廠商就有依據去做，就可以放在電視裡面，價就會拉下來，只是說東西怎麼去做就不曉得，中國大陸那邊在做法是他們做電視做一個板子，各業者不同的板子

訪問人：所以這個部分希望是在規格化一點，最後的好處是什麼

受訪者：就不會多裝這些盒子在外面了

訪問人：所以你們也是分兩臺，新永安他們是有所謂的加值型跟標準型，加值型比較大臺

受訪者：我們也差不多大臺，我們從第一代到現在第六代差不多一樣大臺

訪問人：所以你們也是兩臺，一臺就是加值，一種就是單向

受訪者：其實我們都是雙向

訪問人：一開始就決定整合遙控器嗎？

受訪者：因為跟電視遙控器整合，使用操作上的東西，其實從一開始就是這樣，我們也開發老人用的

訪問人：所以一開始大家在申請時，你們就會秀出來這麼多支

受訪者：這是基本的，我們會告知，也會看使用者，如果是老人家，會問他要用哪型的，一般人的話就是配這支(標準型)

訪問人：原來在眷村百分之百的，他們會不會使用老人型的遙控器最多

受訪者：我們有需要的會去跟他換

訪問人：比例高嗎？

受訪者：不高，用習慣就好，因為開發出來比較慢，只要習慣用就好

訪問人：雲嘉南那邊跟我的反應都是操作是最大的問題，應該說最快的第一個障礙是操作，而且會有客訴的也是操作，可能也因為雲嘉的老人年口稍微多一點

受訪者：實際上，要講老人化全臺灣都一樣，只是他集中在什麼地方，那是怎麼協助他瞭解這些東西，用習慣他就會用

訪問人：所以目前為止你們是兩支，功能一樣但可以選擇，那大家現在使用的反應是？

受訪者：客訴就降下來，習慣就好，學習曲線就是這樣，那時大概在鋪的時候，overtime 的時間 over 很多，三年前被調回新竹，那時客訴是一年 1800 多件，整到一陣子時降到 1000 多件，後來轉換全數位化，客訴又回來，那這個問題還是在電視的規格上，大家講的應該都是同個問題

訪問人：剛開始不管這五案的哪一案，都是前面兩臺免錢

受訪者：對，那是標準的

訪問人：你們有申請亮點計畫的補助嗎？

受訪者：沒有，因為我的問題點比較多，我在推這個東西(亮點計畫)怕做不到，總不能硬要申請，我這邊有科學園區的關係，有幾個區域是很特殊，就全部都是出租套房，對我們來說投資成本很大，所以要申請這塊，旁邊有卡住，我們現在也在跟總部討論問題

訪問人：可是他裝也很快對不對，跟房東接洽一下，但是裝下去成本就非常高

受訪者：因為一般這樣子兩臺，我收到的錢也是才幾臺這樣，這是比例問題，NCC 訂了法，套房是 2 比 1

訪問人：所謂的套房 2 比 1 是指？

受訪者：就是有人客訴到 NCC，他認為一條線進來為什麼收那麼多錢，所以 NCC 套的定義就是套房營業區跟學校社區，一個 2 比 1，一個 3 比 1

訪問人：2 比 1 是兩臺才能算一條錢

受訪者：投資成本還是投資兩臺啊，所以總部認為這跟營收有關

訪問人：你們成本壓力非常大，你們並沒有申請補助，然後所有盒子的成本也要自己吸收

受訪者：對啊，主要是被那幾個區域卡住，學校社區又是 3 比 1，套房及學校社區又將近四萬多的客戶，我的總客戶也才十幾萬，他就佔了一半，那這樣我怎麼去做申請，我碰不到那塊，因為成本很大，做下去會虧錢

訪問人：在營利模式上可以看出來那地方很快就會虧損

受訪者：這是我們內部要檢討的地方

訪問人：後來有跟 NCC 表達過是不是能夠開放 2 比 1、3 比 1 的部分嗎？

受訪者：沒有，他跳出來管我們覺得很奇怪，這是商業模式，我們還是照遊戲規則走

訪問人：雙子星反而是先攻房東的部分

- 受訪者：**等他算成本就會發現成本不對，還要算回收元件，因為不是兩臺，是幾間房間就是幾臺，收 2 比 1，實際房間在五條線，五條線要給十臺，成本就不對了，五條線原本給五臺就好，現在要給十臺
- 訪問人：**後來有些系統業者有說，希望政府是以機來計價，你們也會期望是往這個方向嗎？
- 受訪者：**以機計價當然是最好
- 訪問人：**希望不要以戶計價，尤其是雲、嘉他們有一戶裝到 2、30 臺的，就是四合院
- 受訪者：**我知道南天有裝十幾臺的，還年繳，他就是有錢人，有十幾臺電視
- 訪問人：**因為你們有這樣的方案，可以年繳
- 受訪者：**年繳，對，我們不能以機計算，可是我們還是要給他十幾臺，我每一臺都要看，我說那就付租金或訂節目，他就訂節目，訂那些節目才付租金
- 訪問人：**所以地方特色真的不一樣，你會覺得 NCC 應該多做考量
- 受訪者：**他們都要去想，這到後面還是回歸到消費者，為什麼？他說要看消費者能不能接受的問題，那現在節目不就分級付費，卡到最後又死的一踏糊塗，現在又說不是必要的選項變成自己訂，反正就是太多學者訂這些東西，就會跟民間脫離，他要去瞭解，他們應該要訂法規面的標準，國家要有標準，一個進步的國家都是有標準，執行面是另外一回事，標準要出來，我個人認為這樣
- 訪問人：**但在執行面會不會希望他們能夠有更鬆綁些，舉個例子：分組付費的部分、這些要不要設上限
- 受訪者：**本來就不該設上限，之前在美國我去大陸工作老闆的家，我說那臺多少錢，他們看幾臺華語頻道、影集頻道，99 元美金，分級付費
- 訪問人：**我在美國念書時，基本頻道是二、三十臺，要付大概 34.99 元美金，快 1000 元
- 受訪者：**臺灣從一開始就是 600 元吃到飽，已經習慣，100 多臺頻道，不管他看不看，早上起來我開 100 多臺聽佛經，睡覺前再聽一下，臺灣就是這樣，現在去改這些東西很難了
- 受訪者：**當初的規劃方式沒有想清楚，當做新聞局管，跟電信總局是不同單位，一個管技術面一個管內容(content)，所以管到現在內容是誰在管，搞不清楚，所以搞了半天，大家都看習慣，到現在要跳的時候，是要進步，這個分級付費叫進步，人家會說在騙誰，業者大家反應都一樣，本來看這樣好好的，現在說換個盒子我怎麼看這麼少，會被罵，業者自己去包 A+B+C 不能超過 500 元，這是在討好什麼，看不懂，這會造成困擾，我覺得這是政策面定的時候要去思考的東西
- 訪問人：**回來的時候會覺得臺灣是寶島，因為國外真的什麼都很貴，要買一些現在所謂的加值，大概就要到 69 元的美金，2100 元

受訪者：這還是美國頻道，因為我以前的老闆，他是看華語頻道，更貴的，價差更高

訪問人：他們就是使用者付費

受訪者：我們其實也是使用者付費，只是頻道上下限大家在談，可是現在訂出來，頻道商會死，所以他們一直反對，沒地方上，也上不了基本頻道，所以現在是拼生死，大家一定反對，這個會有陣痛期，所以要有什麼方式調整，只要讓大家都有飯吃，上下拿掉，業者就會自己喬，喬出一個東西，也不用說要反對，不可能給你天價，會回到市場機制，所以根本不要訂，他自己會 A+B+C，給你十個自己加，基本訂好就好，我覺得這就是學者他們理論的東西跟民間收視習慣有脫節

訪問人：我聽說幾個區都是這樣，收視戶對於所謂的加值套餐並不會買的很高，新竹也是這樣嗎？

受訪者：都是這樣

訪問人：買的不多，都覺得現在頻道這樣就夠了，我有問過收視戶

受訪者：對，因為我們就是那幾個頻道，當初把它區塊化，訂頻在 50 幾，大家都看新聞頻道，那兒童頻道在什麼地方，影片頻道在 60 幾以後，購物頻道在中間，就是東插西插這樣而已，現在要打破這個東西，打破不了，一定會罵，像轉換數位化這個東西花了半年時間，才換下來，一不見還是打電話進來，他已經忘了是按這個鍵就可以回去，因為用習慣，頻道也是這樣，所以我們前面雙載也沒動他，原來的習慣就是這樣，我們在規劃數位化的時候，當初有講說要把高畫質插在中間，可是插進去以後頻道就跑掉了，所以之後把高畫質訂在 200 以後

訪問人：所以總經理，您之前是怎麼轉換工作跑道的？

受訪者：德國西門子，臺灣大哥大，大哥大再轉工廠，然後就到南天

訪問人：那時候怎麼會到南天

受訪者：因為剛好從這邊離開，技術長找我，本來是要管新竹、桃園的公務，後來想說算了，去南天

訪問人：南天那時做了幾年？

受訪者：兩年快三年，也是一樣網路重新調整，因為我們是一看就知道是電信背景的

訪問人：所以那時大概三年，然後就過來這邊了，那在這邊多久了？

受訪者：快四年了

訪問人：等於是說一開始在全數位化的時候，您就在這邊，因為大概是這幾年發生

受訪者：凱擘進來以後就開始在做全數位化，那全數位化就是網路優化，從網路升級 750 到 804 到 870，三個階段

訪問人：你們有做數位機房這件事情嗎？

受訪者：有，統一在臺北，有一個備援，這是法規規定可以的，所以大家都有備

援，這是業者之間不同，地區的小機房都有，因為訊號下來是壓縮下來，要再解出來，所以小機房各 MSO 都有一個

訪問人：所以你們這邊是小機房，然後統一有一個共同的在臺北

受訪者：我們從 MF2 轉到 MF4，因為演變太快，政府又縮短時程，所以第一時間不能符合這需求就要汰換掉

訪問人：所以這幾年你們的成本相當高

受訪者：投資成本相當高，到南天也是花將近 5 億，兩年多，因為南天 16 個鄉鎮很大，新永安跟這邊他一半我一半

訪問人：你們那裏包含哪邊

受訪者：將軍、七股、北門、東山...都非常大，本來是個主機房，一個麻豆一個新營，後來改成四個，在用光把它用一起

訪問人：什麼是光把它用起來

受訪者：光系統，就是保護系統，以前沒有保護功能，現在光纖就有保護功能，就是說做一個圓圈架構，這邊斷的話，訊號會再找回來

訪問人：所以他最大的功用就是保護

受訪者：所以他們明年要申請實驗區，在問說怎麼做，我說就一個部落一個部落去做

訪問人：所以您在南天的經驗，跟在這邊的經驗，對於南北兩邊您覺得他們的配合程度上面還好嗎，因為一個對北監一個對南監，那跟監理處之前的互動如何？

受訪者：都認識，以前在臺灣大的時候都認識，都同一批人，只是不同權責

訪問人：所以他們只是在做技術上的輔導

受訪者：他們現在看這東西，到底有沒有符合他們訂的寫出來的企劃，就這樣查而已，也沒什麼好查的，那在查的時候，包括委員都有下去，南天也會配合，到山區查信號，信號有進來就去查，才 60 幾個客戶，花了 800 多萬，沒辦法，就那 60 幾個客戶，有客訴進來，他們就要查驗

訪問人：所以監理處的部分，反而不是你們會希望反應的，反而是政策的部分

受訪者：政策面的問題，只是說很多東西也沒辦法，他也有他的壓力，就看他們怎麼去做，只是說要貼近，要去雙贏，沒辦法偏向消費者，這樣業者撐不下去就不玩了，數位化這東西現在卡到，我們發現現在是新永安先卡到，他們應該要百分之百，他做最多，也因為他這樣，現在大家逼著要跟他一樣，他原始的出發點也是因為他被節目解碼犯罪問題衝擊到，所以不得不數位化下去

訪問人：講回內容的部分，現在新竹這邊的自製頻道部分有做什麼規劃

受訪者：有，第一個有新聞節目在，地方文物的節目

訪問人：一開始就做 HD 嗎？

受訪者：沒有，現在才開始做，去年開始換 HD 設備

訪問人：所以換了設備之後，未來的話會在自播自己的新聞也好，節目也好、文

物保存的節目也好，就可以改成 HD 的部分

受訪者：我們現在都是 HD 在拍攝

訪問人：有沒有時間表上的規劃

受訪者：我們現在都是有一些節目就是 HD 的設備去拍，如果說一般的同類東西我們現在還是用 SD 的設備在拍

訪問人：同類的話就新聞的部分

受訪者：假設現在那些節目，訪問、跟行程啊，都是 HD 攝影機在拍，其實現在記者拿的攝影機都是 HD 的，現在放到系統裡面，還是沒辦法做，因為 HD 的編輯設備太貴，所以現在就是 SD，但是拍的時候是拿 HD

訪問人：可是收視戶的反應怎麼樣，看不看？

受訪者：看啊，尤其一般都是鎖定在新聞時間，我們六點播新聞，他會去看地方的大小事，老人家會去看文物節目，就是記憶傳承那些，我回來三年多，有製做好幾個節目，那些前輩都已經不在，所以我們被要求做數位典藏，所以我們有一套數位典藏的系統在

訪問人：這個部分有申請補助嗎？

受訪者：沒有，我們是被新竹市政府要求的，這個東西我們現在在看

訪問人：我們都在幫偏鄉做一些數位典藏的部分，像我們有拿教育部的志工計畫，比如幫臺南的山上區，山上區有種蘭花、國小等，有幫他們做電子報、數位典藏

受訪者：沒有，我們是把民國 80 幾年的影帶，轉成電子檔，放到雲端裡，有天有位教授在問，能不能夠開放出來，我說這有法律問題，智慧財產權，後來要求我們一個月提一個報告，到底怎麼做，這是我們自己開發，所以還好，只是說這個部分要怎麼做到保障法律權益很重要，那天他們來審核的時候點一個給他看，委員都掉眼淚了，因為民國 80 幾年，我們新竹有個很有名的長河宮整建，上樑儀式的新聞，他很感動，他說這東西還在，只是你要我們放，我們原本是影帶，我們現在都轉成數位，我們這只有兩個要求，一個是市政府使用，一個是協助單位使用，我們給這兩個單位，如果也是做公益也是無償使用，以前都是做無償，有一個委員他的照片(肖像權)被拿去用，跟他要的人是拿去標案，有收入，但給他無償，所以這個有很多問題的存在

訪問人：所以目前為止，只有你們在做數位典藏這塊嗎？

受訪者：對

訪問人：我訪問到現在我還沒有聽到過，今天是我第一次聽到你們有把市政府這塊，過去的老新聞資料把他變成數位典藏

受訪者：其實不只新竹市政府，包括自製節目也是這方面，我們做很多記憶那些，很多節目，有得獎過、入圍過，可是現在的評審委員看得觀點都不一樣，像是我們觀察很多部影片，如果要做成那個樣子也可以，只是要花多少人力投資多少錢

訪問人：還有戲劇的部分，戲劇算是他們其中一塊的專長，他們想投資戲劇那塊

受訪者：我們拍電影而已

訪問人：你們真的要拍電影？

受訪者：我們拍啊，另外一家公司投資文創

訪問人：回到消費者這端，收視戶對於加值功能其實會購買的會是哪一些功能？

受訪者：老實講，會買最多的還是情色頻道

訪問人：我問到現在都這樣

受訪者：南部也是一樣，南天那邊還有在問，情色頻道能不能便宜一點，那這個成本很高，這是唯一沒辦法談價錢的頻道，就是他訂的價位非常死，上游是日本，我們沒有拍這個片，授權都是日本，內容的問題

訪問人：我問到現在，就是顯性大概一成，隱性大概兩成，那除了這個之外他還有什麼功能？

受訪者：預錄，比較多的是上班族，家庭主婦會使用，我們之前打得廣告是你倒垃圾，不用怕跑掉，錄起來就好，所以家庭主婦會比較喜歡整套，那有些上班族是錄下來，廣告就快閃過去，這是功能方面

訪問人：但是買的人多嗎？

受訪者：我們是你申請，為了推廣有套餐，一開始是推這個東西

訪問人：有收費嗎？

受訪者：有啊，收一個價錢(節目及加值功能)，但是內部自己拆帳

訪問人：那你們現在會怎麼推廣數位化

受訪者：業務開始去講，廣宣品，就賬單上面，跑馬會看情形，不能太商業化，太商業化，市府就會罵了，那主要是維修、政府重大訊息、天災意外等，只能跑這些，業務行銷的東西就點放

訪問人：打電話嗎？

受訪者：也打，有客服小姐也在打，可是打到後面就會去 165 申訴了，現在很多雜七雜八的，只是說行銷方法一直變，但是到最後還是回到原點，還是用看得到的賬單上去做

訪問人：你們自己有拍廣告嗎？

受訪者：有，只是說數位化有這個問題存在，有線電視還要把它拿掉所以被地方官員罵，這是他行銷重要的利器，結果你拿掉，這個東西也是業者間弄的，因為設備都很貴，現在類比到數位後設備都很貴，TVC 現在在測試

訪問人：對於所謂的開放式的大樓或是眷村，你們通常會通過什麼樣的推廣方式

受訪者：還是一樣，辦說明會、做簡報，他們會聽就會來

訪問人：所以還是一定要辦說明會

受訪者：一定要，64 吋的大電視要搬出去做展示，有些當場就會接受，我們把 ITV 跟數位整合在一起

受訪者：所以有個界面會秀出來，互動服務點進去，九宮格就會出來，跟中華電

信不一樣，我們是你需要點進去才是九宮格，我們介紹主要是攻那塊，有些喜歡學英文的就有英文頻道，時尚有時尚頻道

訪問人：最後一個問題是，您覺得 NCC 廣宣部分夠嗎？

受訪者：他們其實廣宣，現在郭子乾那支我們櫃臺也在播，可是他講的好像偏離主題了，所以他應該要講重點，幾月幾號(時程)，再來是跟業者要協調好，當初一直吵，到底能不能爭取去財政部，爭取補助的東西，還是一直沒下來，還有人力的問題，那其實最重要的是付錢，CA 也是要付錢，大陸 的講說我們自己開發一個，開發一個怎麼用，我就開發不用你的，但真的是有認證嗎

訪問人：所以他們真的很不一樣

受訪者：我跟他交流過，他們單單一個市，比如說佛山，就整個臺灣的客戶量，收視戶就等於一個臺灣，所以這很簡單，他一百多萬個客戶，實際上，它一直講為什麼沒辦法掌握到實際客戶，他們就像戰國時代，比如它們有 200 萬的客戶，報 180 萬，20 萬放口袋，但我們沒辦法這樣。

彰化三大有線電視公司副執行長兼特助葉山泰訪談逐字稿

訪談日期：2013.11.27.

公司名稱：彰化三大有線電視公司

職稱：副執行長兼特助

年資：25 年以上

訪問人：因為目前為止這邊三大其實是許可實驗區，那目前為止的規劃是什麼？

受訪者：我們目前有用一個地方，我們只提報一個地方做為我們一個實驗區計劃

訪問人：那個地方大概有多少戶？規模大概多少？

受訪者：總共是九百四十一

訪問人：那算是滿大的實驗區，九百四十一戶，那算是集合式的住宅？

受訪者：對

訪問人：好像大家大部分先挑的都是屬於集合式的住宅

受訪者：因為你非集合式沒辦法找

訪問人：就是如果它那一區都是透天的話，就比較難，就是一定是一個大樓或社區，那通常是...

受訪者：因為這個是政府的一個規劃區，你推實驗區要幹嘛，就是要把它推廣完，要轉為數位，那你如果說不是推這樣一個區域的話，是一般的住家的話，那怎麼去斷訊號，斷類比的訊號，就沒辦法辦，一個區的話，我們工程上面才有辦法統一安裝，因為還有工程面的優勢

訪問人：那通常是這樣子的話，目前為止那個地方是...社區有名字了嗎？

受訪者：員林國宅

訪問人：員林國宅，然後大概是九百多戶，那住戶應該不只九百多戶對不對？

受訪者：941 戶

訪問人：住戶就全部住戶了

受訪者：對

訪問人：那請問一下，到目前為止，已經跟他們談過了嗎？

受訪者：在找了

訪問人：已經在找了，簽約了？

受訪者：中間

訪問人：中間，那會不會遇到就是有住戶他就說不要

受訪者：稍微，多少都會

訪問人：所以他們通常多不多，這樣的比例

受訪者：滿多，所以說我們推到現在達成的就只有將近 50 而已

訪問人：所以有一半是不太同意的

受訪者：因為很多原因

訪問人：比如說

受訪者：比如說，他就覺得說我就看這個就好了，為什麼還要去增加這些東西，就這類比較多，如果是為了好推的話，那一個禮拜我們就可以推完了，為什麼臺灣推數位的，推了那麼多年，現在為什麼只推這樣子，當然是不容易，不然早就推完了

訪問人：所以說最大的原因他習慣現在有的東西，他不想改

受訪者：絕大部分啦，然後再來他對資訊的一個取得上面的問題，就是說我們一直推數位化，但是民眾他們認為這個是我們系統要推，而不是政府要推，你知道政府現在有多少個廣告嗎

訪問人：大概只有一支，對不對

受訪者：多少年了，一支，然後這支長的怎樣子呢

訪問人：郭子乾那支？

受訪者：對，他不知道我們想要跟客戶傳達的是什麼，要跟客戶傳達的是：數位化是我的政策，對不對，這個才是重要嘛，而不是說貞子從裡面跑出來重要吧，什麼是國家的政策

訪問人：第一個要談的是國家的政策

受訪者：本來就是這樣子！證明是國家的政策後，我們去推這個才是合情合理合法的，那你這個主軸有沒有傳達給用戶？沒有！沒有的話，那你這個廣告效益有做到嗎？對不對？

訪問人：了解

受訪者：那連 NCC 寫的很小字在那邊，NCC，怕什麼？這個不是你們的政策嗎？寫那麼小在那邊幹嘛，就大大的一個就是國家政策，也不用貞子嘛，那就給它講說我們現在...我們現在推動最大的問題就是說，民眾會認為是我們一直在推而已，政府它怕，它覺得這個是國家政策嗎？沒有一個人敢跟它講說這是國家政策！甚至我們這樣說好了，未來我們可能會把類比關掉，配合國家政策，我們就推盒子，政府還說明明就不能這樣子講，那不能這樣講，我們要怎麼講？

訪問人：重點方向搞錯

受訪者：它的意思就是說，你們要推數位有什麼好什麼好，讓客戶自動願意來裝，那你想如果用這個說法容易的話，會推這麼久嗎

訪問人：對，因為也有收視戶這樣跟我講，我問他為什麼要換，他說我們就實驗區，然後其實就很簡單，就想說就是政策，那覺得反正以後將來其實遲早要關，那我為什麼不乾脆現在就換，所以他就覺得說就是國家政策

受訪者：那問題是這個國家政策是誰告訴他的，是國家透過什麼樣的管道去告訴他的，是我們去告訴他，他才知道說是國家政策

訪問人：所以，副執行長覺得說廣告要更多？

受訪者：廣告要有它的公信力跟效力，而不是只有為廣告而去做廣告，那你傳達的東西就傳達錯了，或者是你要知道客戶要的是什麼，來做這支廣告

才有意義

訪問人：懂，那廣告以外呢？比如說這邊算是中部監理處對不對，那您覺得中部監理處應該多做點什麼嗎？

受訪者：其實這個中部監理處他們對業者的話，他們都還滿配合的，他們是屬於技術上的單位，就是說在技術方面，因為國家都有相關的規定，在這個方面倒是沒有什麼問題，主要是國家的一個數位化的政策，我覺得比較重要，他們是技術單位，在這一方面不是技術能夠去處理的

訪問人：對，所以你覺得最大的問題其實是在非技術面？

受訪者：對，因為技術面它比較死

訪問人：也很固定

受訪者：固定，固定什麼、拿到什麼、達到什麼，但是客戶就不要，那你要怎麼辦，你要的不是技術，而是客戶要的，對不對

訪問人：瞭解

受訪者：所以說這是不同的東西

訪問人：那在員林國宅的話，剩下的 50% 的部分，會用什麼方法溝通？

受訪者：我記得我們說明會辦了嘛？

受訪者：對

訪問人：辦過幾次了？

受訪者：辦一次，辦很大的說明會

訪問人：他們來嗎？

受訪者：我們去

訪問人：我是說他們人會出現嗎

受訪者：會呀，不過不會百分之百

訪問人：所以辦過一次，那辦過那一次是在談什麼呢

受訪者：什麼叫數位化

訪問人：什麼叫數位化

受訪者：然後我們給他的優惠是什麼，然後他們要怎麼去配合，我們的利多是什麼，給他，所以說其實我們在員林國宅是一個實驗區，所以我們想盡任何辦法，也去參考過像新永安他們在推數位化的做法

訪問人：你們有去看過

受訪者：對，我們也是依照這樣下去推，當然跟新永安現在所面臨到的都一樣，其實在這方面都一樣，他們也是很辛苦，完全找不到人就是我們去

訪問人：打不打電話？

受訪者：打啊！打！

訪問人：一戶一戶打？

受訪者：那打了，他要也不一定是真的要，去的時候又不要

訪問人：有這種情形？

受訪者：不是有，是很多

訪問人：因為新永安跟大揚他們也是說真的花很多人力在一通一通 CALL OUT，
一通一通打，你們也一樣齣

受訪者：一樣，堵人的也有啊

受訪者：白天、晚上，晚上都還有工程人員駐點，在住戶駐點

訪問人：駐點

受訪者：對，就駐點

受訪者：就想辦法把他攻下來

訪問人：好辛苦，就為了這 941 戶，好辛苦

受訪者：沒辦法，這個就是一個實驗區

訪問人：所以說明會也做了

受訪者：電視...

受訪者：那個也貼了

訪問人：電視

受訪者：那個什麼公告

受訪者：文宣也做了，我們還做了數位的胖卡車，展示車

訪問人：胖卡車也做了，所以這上面會有工程人員還是企劃部的人員？

受訪者：DEMO TEAM 的人員

受訪者：為了去宣導這個什麼叫數位化，我們有組成一個 DEMO TEAM，他們
是一直街頭巷尾

受訪者：街頭巷尾去告訴大家

受訪者：什麼叫做數位化

訪問人：好了不起，這是我第一次聽到的，胖卡車，所以 DM 上的三位就是 DEMO
的小組

受訪者：對

訪問人：我還是第一次走過五、六家，第一次聽到胖卡車的部分，效果好嗎？

受訪者：效果...

受訪者：就是要不斷的一直講講到民眾覺得說...就是一次兩次三次，不斷的讓他
去了解，甚至都到夜市去、到社區去做推廣這樣，讓他們覺得說：好像有，
電視好像有在推廣，就引起他們說電視有在講，好像廣告有在說，讓他們
去做這個連結，然後...

訪問人：去聯想

受訪者：對，可能會比較願意在下一次在 CALL 的時候比較能夠那個，不然你
光這樣講，他們就會覺得是不是詐騙的

訪問人：我懂，所以當場就是還要留來看 DEMO 的人的資料、基本資料，不會
留？

受訪者：不會，除非他有意願，現場就讓他填申請、讓他受理，如果說他要留...

訪問人：了解，所以就當場讓他受理了

受訪者：一般的話我們不會去強迫人家留，萬一你說要留，大家跑光光，達不到

你要的目的

訪問人：副執行長，像員林國宅，我們自己內部的時程大概到什麼時候一定要完成？

受訪者：時程的話，我們那個時候有抓給工程單位

訪問人：大概是？

受訪者：因為我們自己有提過一次，可是一直都沒有辦法完成，所以大概要在重抓一次，預定說大概再兩個月我們才有辦法達到 60%

訪問人：大概到明年 2 月，過年後嗎？

受訪者：我跟你講，前面那個推的很快，後面這個推的很慢對不對

訪問人：一定的

受訪者：是這樣的，我 100% 的話，50% 可能很快，我花了一個去完成 50%，我花六個月去玩後面那 50%

受訪者：那 60% 那一段很長

訪問人：那一段會最辛苦，北港也是這樣講，是最後那些實驗區的最後那些零星戶，他說最辛苦最辛苦

受訪者：所以說這方面，國家他要有一個，就是說 NCC 他要有一個政策在那邊，它一定不能去保護那個小的群，然後去傷害大的，我覺得說難聽就是不屑做，如果說有一個釘子戶，他就一直說任何方式都不要的話，那你為了那一戶，去影響到九百多戶，那這樣的一個公平在哪裡

訪問人：所以現在員林就是一定要到 60% 才能關那個社區的類比對不對？

受訪者：對，不過這個比較好笑的一點，NCC 上次...

受訪者：它有規範三個階段，就是基本頻道跟閤家觀賞頻道是比較少廣告量的一個基底頻道，那一個就是我們其他的類比還有就是我們現在的加值頻道

受訪者：他的意思就是說要關掉的時候要保留這些

受訪者：那如果到 60 的時候，你只能關掉中間，除了閤家觀賞跟基本頻外的類比頻道，要加載到數位去，要到 100% 的時候才可以把這些基本頻關掉，所以這個部分如果因為一戶釘子戶，我們永遠沒有辦法關

訪問人：對

受訪者：所以這樣是不是在鼓勵數位化，這個政策啦

訪問人：是不是降慢了數位化的速度？

受訪者：它的意義在哪裡，它有這個意義嗎？第二，你是在推廣還是阻擋？這個我到現在還不了解他們的頭腦

訪問人：了解，所以現在反而是最後面的最困難

受訪者：當然

訪問人：那所以你們應該也一樣吧，就是前面要裝的話，我可以提供兩個盒子的免費

受訪者：我們跟別人不一樣，我們是你家有多少我全部提供給你

訪問人：跟新永安一樣

受訪者：那現在不是我提供多少，而是客戶他們家有兩臺電視，但他會說他先裝一臺看看，我們會說我全部幫你裝，他都不會...他裝一臺看看

訪問人：你全裝？

受訪者：我全裝，我這邊裝的最高的有多少戶，總共有...

訪問人：那現在...

受訪者：有4臺、8臺的都有

訪問人：所以我不管比例，因為它有些是算一戶一級來比例，那等於你們就不是...是說我就是機上盒，我全部幫你裝了

受訪者：只要你願意，我就幫你裝，那除非不願意，要怎麼裝？對不對，除非你願意，我們就幫你裝

受訪者：所以說我們曾經裝過一戶8臺的，況且是像我們這邊鄉下，它不像一般的都市一樣，都市不是公寓式的，頂多4臺

訪問人：三間房間，一個客廳

受訪者：那像我們裝46戶不就要昏了，同一個門牌46間...

訪問人：為什麼這樣子？

受訪者：因為它是大家庭，四合院就四邊三層樓

訪問人：懂，但他們是一個...

受訪者：同一個阿公

訪問人：我知道你的意思

受訪者：對這個就是我們這邊比較困難的點，建議是說以後真的是要以機來計費，我跟你講，有線電視走到那...

訪問人：以機計費

受訪者：對，這個才是符合公平正義原則，你今天是低收入戶，我很沒錢，我家只有一臺電視而已，那你家很有錢，你有八臺電視，結果...對不對，你後來八臺電視跟一臺電視是一樣的，這樣子合理嗎？

訪問人：瞭解

受訪者：那它為什麼一直要講說要以戶，那以戶的概念是以前類比時代的觀念，現在既然你要走到數位化，那你整個思維，其實NCC它這樣子一搞的話，整個產業秩序都亂了，包括說你要分組付費的時候，整個產業都亂了，不是我們亂而已，收視戶的收視習慣也亂了...以前是吃到飽的，那現在是...然後節目供應商也亂了，它以前是靠廣告，70%收20%，那現在你的廣告層都看到三分之一，那你跟廣告商要怎麼拿這個錢，所以說這整個都是不一樣的那個，那當然現在剛好是在轉型，勢必會這樣，但是往好的趨勢去走還可以，很那個差的去走，實在是...沒望

訪問人：副執行長，我要問一下分組付費的部分，你們的立場跟態度是什麼？對於分組付費，因為目前為止就是所謂的基本費，然後還有之後的加值套餐，你要再買的時候，但是你不能超過上限嘛

受訪者：我們希望是向上分組

訪問人：向上分組？

受訪者：對，就是基本餐，現在既有的，因為這個有歷史的缺點，那現在客戶他也不覺得說這樣子，這個數位化就很簡單，很多人在那邊吵，那個 30% 在那邊吵，那 30% 吵完後，又沒有聲音了，說真的你聽到要分組要分組，那 30% 的人，那這 30% 的人，還有 70% 的人要怎麼辦？這個問題嘛，那分組付費，我們本來在轉型化的時候就會有這個問題，那你向上分組的話，就是說你原來的節目就是用原來的一個...

訪問人：收費計價

受訪者：然後多出來的再去做分組付費

訪問人：嗯，但是他有規定一個上限，他說你不能超過多少錢

受訪者：所以說這就是國家很奇怪的一個問題，你既然開放了一個區域，那這個應該是市場的機制

訪問人：瞭解

受訪者：不然你就不... 那你開放的意義，就是要競爭嘛，那競爭的話，你能夠收很高嗎？你收得很高，你的客戶不會跑掉嗎？那這個還要他們來煩惱？就很奇怪

訪問人：所以我們現在三大，就是我們的收費標準是怎麼樣？我們的基本費現在是？

受訪者：565

訪問人：565，大概包含什麼？

受訪者：就是 103 個頻道

訪問人：然後就是有包含部分的 HD 頻道對不對？

受訪者：有

訪問人：大概是幾個 HD 頻道

受訪者：現在目前是九個

訪問人：九個 HD 頻道，所以包含了九個 HD 頻道，所以這樣是 565，那...

受訪者：565 其實是用以前的類比方式去算的，因為我們是雙載

訪問人：那然後他再往上買有套餐嗎？

受訪者：對

訪問人：有套餐

受訪者：那個就是套餐

訪問人：就是像成人家族套餐、博斯運動套餐，買運動的頻道，然後有免費的在這邊，所以像公視、CNN...

受訪者：類比沒有的，它都是數位的

訪問人：所以它一定是要加裝...

受訪者：數位機上盒

訪問人：數位機上盒他才有，然後如果他是類比就沒有，那另外的話就是額外購

買的套餐，200、200，那松視套餐指的是？

受訪者：成人的

訪問人：難怪畫一個高跟鞋，然後那九太音樂套餐，就完全是音樂

受訪者：數位音樂

訪問人：那這個好像沒有價位？

受訪者：因為我們那個部分他只要有數位套餐，我們就送他

訪問人：所以它還是免費的

受訪者：是有價的，不過是我們給的

受訪者：是我們贈送的，對，它是有價的，但是我們是因為他只要有訂套餐，我們就會送了

受訪者：因為你要推廣嘛，對，那你要推廣的話，總是...通通都要錢的話，那你要怎麼推廣？那我們就送他，但是這個是有價的

受訪者：總是要有東西

訪問人：那你們會告訴他說這個價值多少錢？

受訪者：目前...

受訪者：沒有特別去跟客戶說

訪問人：就是說這個其實是要收費的，但是我們特別送給你這樣

受訪者：在網路上面有，它是 50 塊

訪問人：那請問一下哪種反應會最好？比如說博斯會最好，還是說像成人頻道還是說...

受訪者：要由客服這邊才知道...

訪問人：哪個反應最好？

受訪者：一般是訂成人居多，但是我們公司目前有額外推一個套餐只有 35 塊錢的

受訪者：就是成人家族套餐這部分，就是民眾會願意再額外付費的大概是以這個為主

訪問人：請問成人家族套餐跟松視套餐差異在哪裡？

受訪者：都是成人頻道，但是他們覺得收視的內容不同

訪問人：瞭解，只是收視的差異而已，目前還是成人套餐這個部分比較好，那博斯呢？我以為運動會不錯

受訪者：族群啦

受訪者：奧運期間，有些人會願意加...

訪問人：明年有足球賽，世界盃足球賽

受訪者：對，那就族群，因為我們這邊種田的比較多，那他們平常都做到要死了，你還叫他看那麼多人搶一個球

訪問人：所以還是少數

受訪者：其實有線電視這一塊比較慘一點就是說現在世界的潮流，在於有線電視這一塊是往下滑，這個是世界的潮流，它是沒有成長的，像整個全省

有線電視的訂戶數，今年也降了，也比去年降了，也就是說現在的年青人他可能會轉到電腦去了

訪問人：因為它多螢多幕嗎

受訪者：他會轉到電腦去，那不會玩電腦的人才會在上面看，所以說我們現在所做的就是在服務老一輩，叫電視來陪伴他啦，就是說，年青人都去工作，電視來幫他們顧親人

訪問人：所以有下降

受訪者：稍微有下降，因為現在老一輩一定會斷了嘛，一定會回去，然後現在會電腦的一定會上來，像以前回到家都是上揚 30 度，看電視，那現在都是下降 30 度在那邊滑呀滑

訪問人：對，都低頭的

受訪者：那就不一樣了，所以說整個世界的趨勢也是這樣子走

訪問人：我們那邊裝完以後，大概是有一半的住戶，他們有沒有遇到什麼樣的困難？他在使用上的困難，或者是他有沒有發生斷訊的問題，或者是說他在操作上會抱怨，有沒有這樣的問題？

受訪者：一定會有

受訪者：一開始一定有，因為它是一個國宅，顧名思義就是年紀有比較稍長的

訪問人：中長

受訪者：一定是中長的，那一定會有習慣性的問題，因為我要操作嘛，那你要兩臺機器

訪問人：他轉得過去嗎？因為其實是兩個搖控器

受訪者：我們已經結合在一起了

受訪者：我們公司算滿貼心的，但是有一些老人家他還是習慣亂按，他就會跳到 AV1、AV2，那有些人他就比較沒辦法再跳到他的 HDMI，所以在初期的話，其實我們在線上都會教他，告訴他第幾個按鈕然後怎麼按

訪問人：所以那個線上教他是指

受訪者：我們就是線上，因為他...

訪問人：他會打電話

受訪者：對，那我們打進來之後，我們線上的客服人員，他們就會教這個住戶來做使用

訪問人：所以這是目前為止，操作最多的問題對不對？

受訪者：對，因為他輸入源一定會不小心按到跳掉

訪問人：然後他就不知道要怎麼再去跳回去了

受訪者：教了 7 次了，8 次的也在跑

受訪者：因為這個部分，所以我們就是有在研發一個老人搖控器，供客戶使用，因為這個部分的話，因為有時候去工作的話，有時候老人在，有時候年青人在，不一定全家人都在，那在教的時候就會沒辦法完全把他全部家人全部教完，所以這個部分要重覆一直教，那客服他們也很辛苦，

要一直解說一直解說，那工程這邊也是一直派人一直教一直解說，他們才會慢慢去適應它

訪問人：所以說簡易的搖控器預計什麼時候會推出？

受訪者：這個月(12月)

訪問人：這個月，過年前的大禮物，所以會針對已經有的住戶去問他你要不要換成這個搖控器，還是針對新的客戶

受訪者：我們新的客戶申請的時候也會讓他看

訪問人：就是這邊有可以讓他選

受訪者：對，那如果說現在整個要怎麼推還沒有定稿，不過我的構想是他們家如果是裝兩臺以上的，那就是一支一支

受訪者：一支簡易型，一支就是現在的多功能型的

受訪者：如果說他們家裝兩臺啦，兩支一樣的幹嘛

訪問人：你就都去試試看

受訪者：那如果說都沒有的話，就讓他選，看他要哪一支，或者是他要再加購一支也可以，那我們就是用成本價就給他了

訪問人：瞭解，所以那是自己開發的

受訪者：對

訪問人：那個搖控器自己開發，那我再回頭問一下，你們的盒子是自己有廠商配合嗎

受訪者：有

訪問人：所以是單獨的廠商，有跟別的系統業者有策略上的...共用同一個工廠嗎？

受訪者：其實在整個...工廠就不一定，像我們之前用的盒子是跟世新是同一家工廠，那盒子什麼規格都一樣，其實盒子它比較沒有辦法共用在一起，因為他是客製化的一個東西，但是廠商硬體的部分可以跟同一家廠商，不過我們現在所做的大部分都是做主流的產品(MOTOROLA)，一個主流的產品它才有量，以臺灣的量，再多都沒有辦法，所以說我們會去跟整個世界的量去做搭配，比如說世界量，他們現在在推這個型是比較好的，我們就會去用這個，所以說他要客製化成我們的一個東西

訪問人：懂，它的量一定比較大，然後技術應該也會比較穩定

受訪者：對，他才願意理你啦，不然你開發一個都沒有人在用的，那你能夠訂他多少？訂他五萬臺他都不要

訪問人：因為量太小

受訪者：對

訪問人：我們現在收視戶，我們總收視戶大概規模多少？

受訪者：我們的有線電視的收視戶？

訪問人：嗯，三大

受訪者：大概就是八萬五

訪問人：八萬五，然後世新我記得好像是四萬，他是好像是差不多五萬

受訪者：世新兩個加起來大概是九萬

訪問人：世新他們是說他們跟兩家工廠訂購盒子，但是也是他們自己單獨開發，就是客製他們要的這樣子

受訪者：像我們的盒子就用比較好的，我們是用 MOTOROLA 的，這臺你上網查都有他的規格

訪問人：所以它的成本其實相當高

受訪者：對，它這個還算高的

訪問人：像盒子他通常的壽命大概多久？有沒有五、六年

受訪者：應該沒有，其實沒有的原因是因為數位化一直在變，而不是它壞掉

受訪者：因為它這個是軟體 UPDATE 的關係，那硬體晶片的處理的一個問題，因為我推廣服務越來越多，那這個晶片處理的能力夠不夠，是這個問題，所以不是說你這個可以用多久，而是說這個能服務多久

訪問人：最重要的是裡面的東西

受訪者：我們一般會考慮到它的良率，以目前來看的話它的良率算不錯

訪問人：我們有因為盒子的關係去維修的 case 嗎？

受訪者：有，都會有

訪問人：原因是？

受訪者：比如說客戶不會用、插錯了、淹水的、夫妻吵架砸壞的

訪問人：所以各式各樣的原因都有

受訪者：所以說客服要處理這個各式各樣的問題，這些問題對我們來講都是家常便飯

訪問人：我們工程最大的困難在什麼地方？有了實驗區之後我們工程部增加最大的困難是什麼？應該不在維修上對不對？都在操作上？

受訪者：操作上，這個也算是維修的一部分，那這個部分就不會說去跟客戶教，因為剛才也提到一些問題就是說他輸入端切錯導致搖控器無法使用，那這個要重覆教導的部分

受訪者：或者沒插電的

受訪者：那有些比較困擾的一點就是，你要裝，可是他就是不要裝，那回來就是吵架了，你還要去幫他處理，幫他寫拆機，幫忙去安撫他說要多裝

訪問人：就是一邊要裝一邊不裝

受訪者：對，就是很多這種問題，所以在推廣上就有很多困難在，那還有就是說我們也提供免費的線路維修，他們家裡所有的電視內線我們全部做更換過，幫他處理好，所以說增加困擾，那當然會增加困擾，因為工作量增加

訪問人：當然，我們現在工程部有多少人

受訪者：45 個

受訪者：45 你要想是整個 8 萬戶除下來，不含委外的

受訪者：制服的 5 個，做工 40 個

訪問人：所以工作量其實是大的，那我們有斷訊過嗎？國宅那邊

受訪者：國宅那邊，原則上我們是不會斷訊的

訪問人：所以還沒發生過

受訪者：因為國宅那邊的線路我們全部整理過

訪問人：我們是從什麼時候開始進去裝

受訪者：八月、九月

訪問人：才剛開始

受訪者：那邊的線路我們才全部更換過，那包括裡面的供電器，全部都申請過，那他們那邊只要停電，沒電了，原則上除了光纖斷之外，其他是不會斷訊的

受訪者：其實斷的話，這個跟數位、類比沒關係，會斷訊不會單單只有數位，遲早類比都會斷

訪問人：我們應該也有備援嘛

受訪者：有

訪問人：我現在聽到的，其實斷訊的問題是最低的，最多是操作

受訪者：如果說他操作 OK 的話，那就比較好處理，因為這些老人家也好，他們大部分都是在操作上面會產生問題，這個是最多的，那要怎麼把操作面變得比較人性化，讓他們不會操作錯，這個會面臨到很大的問題，因為你的功能太多了，然後收視習慣，他看了五十年、六十年的電視都是這樣切，那你要叫他換也不是一天兩天就可以換回來的，不然的話就沒有所謂的滑鼠恐懼症了，老人了...

訪問人：他是真的不會操作

受訪者：他看到那些按鍵他就暈了

訪問人：他也不想學？

受訪者：他不想學，這是比較大的問題

訪問人：那對於頻道目前為止，收視戶的滿意度怎麼樣，就是對於你們現在的節目裡面，他有沒有會說，我想要再看更多其他的東西，收視戶會有這樣子的反應嗎

受訪者：這裡算是比較鄉下一點，那我覺得用戶他對於頻道的就是...反倒不是那麼的多，他覺得原來的頻道在數位...

訪問人：就夠了

受訪者：對，就是夠了，所以他覺得需求度沒那麼高，就是會有一些人他們想要看的就是剛剛說的成人

訪問人：對，可是這個你們也提供了

受訪者：對，所以其實沒有太多用戶他想要再看別的

訪問人：他會想要那種增值功能嗎？比如說像集合性住宅，舉個例子，預錄是一種功能嘛

受訪者：預錄我們免費提供

受訪者：免費的，都提供給他了

受訪者：他們只要自備他們的隨身碟

訪問人：所以連這個都免費的，那像我聽到的還有那個監看頻道，訪客頻道，有大樓它有另外買訪客頻道

受訪者：那個我們沒有做

訪問人：沒有做，沒有打算推？

受訪者：因為它那個是針對大樓的

訪問人：對，像佳聯他們就是針對凱悅名宮，他們就是要做那個訪客頻道

受訪者：對，那問題是像那種的都是小眾，沒有多少棟，你的手可以比的出來

訪問人：我們這邊很少這樣子的，除了國宅

受訪者：很少

受訪者：訪客頻道你在員林國宅還不容易做，因為你要做在哪

訪問人：是因為它的建築特色

受訪者：一棟一棟的你要做在哪

受訪者：它是開放式的

受訪者：那它有 18 棟不就要裝 18 套設備，所以說我全部一個的話就一套設備，那這個就他們的問題，那他們要花的話，我們也可以去幫他們做，問題是...

訪問人：他要不要花

受訪者：就是要錢的都不用講

訪問人：所以連預錄都送他，那他們會用嗎？

受訪者：會教他們用

訪問人：我的意思是說他們真的會去用嗎？

受訪者：這個沒去看

受訪者：還是有用

受訪者：有需求的人

受訪者：只是比例，還是年青人會

訪問人：年青人會

受訪者：當然

受訪者：還是比例的問題

訪問人：所以我們到底有哪些增值功能是收費的

受訪者：坦白講，我們不太收費，因為我們現在初期推廣，很多都是可以贈送三個月，所以幾乎都沒什麼在...

受訪者：沒收費都推不動了，你還收費

受訪者：我們的那個歡樂套餐 35 塊就推不動了，那你要推什麼費？

受訪者：一天一塊錢，用戶都不願意支出

受訪者：其實我們現在的觀念是這樣子，讓客戶家都先有盒子，你再來看你要做什麼，也就是說你現在要賺錢根本門都沒有

訪問人：所以彰化這麼難推哦

受訪者：一樣，每一家都一樣，也不是只有我們這麼難推，他們本來有收費的也變沒有了

受訪者：很難收

訪問人：為什麼

受訪者：因為國家要訂標準，他們通通要收費的時候，那怎麼推的動，推不動要怎麼辦

受訪者：35 全套，但是你收不到錢，完全收不到錢，那你說有什麼門檻？已經沒有門檻啦

受訪者：我們就是趕快送，把他們鋪滿，然後再來想辦法說我們要怎麼讓他，第一，我覺得現在在這個裡面，好像錢花這麼多了，也不會差到哪裡去，唯一的辦法就是把它鋪滿，讓他們習慣、會用

受訪者：每個人手上先有智慧型手機

受訪者：讓他們先知道

訪問人：先有盒子再說

訪問人：有沒有想過他會接受盒子的最大的誘因是什麼，因為我覺得一定要去找到那個誘因嘛，它才可以換的快，那現在那個誘因在哪裡？

受訪者：誘因這個就是他們在推廣的時候會說現在這個是推廣期，所以說是不用錢的，如果說你們家有多少臺就是多少臺，然後再來的話，類比可能會關掉，到時候可能...

訪問人：到時候可能就沒有電視可以看

受訪者：對，但是問題是 NCC 又跟你講說不能夠這樣子講，那你要怎麼做，那要怎麼講，你跟我講吧，我照你的話講，如果說能夠推的動，我頭給你

受訪者：我們只能跟他說訊號比較穩定，比較沒有雜訊

訪問人：畫質上面可以比較穩定

受訪者：對，有比較不清的，到時候您裝了數位會比較穩定、比較好，所以用戶接受度會比較高，因為他看電視就是為了要看風水世家，所以我就跟他說你看風水世家會比較清楚，那他就會說好啊好啊，不然來裝這樣

受訪者：那其實我們這邊類比的訊號本來就不錯了

訪問人：瞭解，所以對他來說這有什麼差別，他會覺得...

受訪者：就很「清」了，為什麼要裝，沒差

訪問人：就是他實在感受不到那個誘因

受訪者：有的「蚊子」很多，裝了以後就差很多，所以之前做太好了，所以現在就很難...

受訪者：當你的類比的訊號太清楚之後，裝了數位之後他其實是無感的

訪問人：他沒有感覺

受訪者：那又不可能把類比弄不清再去推廣數位，那又違反啦

訪問人：不可能

受訪者：那我們一般只要是液晶的，LCD 或 LED，我們絕對提供就是 HDMI 的線給用戶，免費提供

訪問人：是，你是說之前的

受訪者：是，現在，我們還送一條 HDMI 的線給他們

受訪者：為了讓他們訊號更漂亮有落差

訪問人：所以副執行長會不會擔心跨區經營的問題

受訪者：當然會，這個也是非常奇怪的一個問題，為什麼要跨區經營？有線電視它是一個寡占市場，那它要做跨區經營為什麼要做跨區經營，是讓人付出更多嗎？我不曉得，據 NCC 的那些學者表示說，讓你的戶數變多了，對嗎

訪問人：那你們自己怎麼看？

受訪者：先把這邊先做好，然後看他們怎麼戰

訪問人：就是先鞏固自己的經營權

受訪者：因為我們是屬於獨立系統業者，經營上就比較困難

訪問人：對

受訪者：所以說他們是財團方式的經營，不一樣，在整個人力、物力方面，他們可以去做運用，不過...

訪問人：他們連盒子都可以共同去分那個...

受訪者：對，他們包括節目內容什麼都可以，不過我們還是覺得說有線電視當初設立之初，應該是屬於比較 LOCAL 型的一個產業，那如果說，都變成一家的時候，那跟無線臺還不是一樣，那你怎麼去區分出你的在地文化？在地文化就沒啦，對不對，那你為什麼不去鼓勵無線臺就好？

訪問人：我們自製的部分多嗎？

受訪者：我們有三臺

訪問人：自製的節目有三臺，那怎麼區隔節目內容，這三臺

受訪者：對，我們有新聞臺，然後其他的...

受訪者：介紹美食

受訪者：其他的都是綜合臺

訪問人：是 HD 的嗎？

受訪者：目前為止還沒有 HD，因為我們設備都還是那個 SD 的

訪問人：目前都是 SD，有打算換成 HD 的嗎

受訪者：在評估，不過那個太龐大了，費用，要看臺眾網全部換 HD 的我們再換，那個百年老店都還沒有換好，我們這個小小的哪有辦法馬上換

訪問人：所以對獨立業者來說，投資這件事情是最傷腦筋的部分，因為它相對的成本是非常高的，就是當我要更新，當我要...

受訪者：對，不過既然要去做了，這個都是必要的

訪問人：所以副執行長，最後就是說，如果我們要繼續這樣推下去，你覺得就是

說對於業者來說，你們自己的想法，還有你們覺得 NCC 要更多做的地方是什麼？

受訪者：我是覺得 NCC 他...他除了就是說，我是希望他們能夠在宣導上面，能夠有效的去做到傳達資訊給民眾的一個管道，這個比較重要，不要說我們推了，結果一般的用戶他們都說他們不知道，那他們只聽我們講了而已

受訪者：沒有聽到政府的聲音

訪問人：瞭解，他們有這樣的反應嗎？

受訪者：對呀

受訪者：會呀，他們就會覺得是你們自己說了算這樣子的感覺，雖然我們一直拿著政府在...

訪問人：就覺得你們好像是拿著一個擋箭牌這樣子

受訪者：對呀，所以是希望這邊由政府來訂定，那再來我是希望說能夠以機付費的一個規範，不是只有做分組付費，不然是不是分組付費的配套，應該要以以機付費的一個公平正義的原則，應該把它定義下來，因為我們實際來操作就知道，他們有一些人一臺而已，結果有的人他們家很有錢，有八、九臺，結果他們兩個收一樣的，這樣有合情合理嗎，主要是要杜絕私接戶

訪問人：私接戶這邊看的到多嗎？

受訪者：我跟你講，為什麼我們這邊的佔有率才一半而已，為什麼學者一調查起來都八、九成，那些都是私接戶，那你現在數位的下去了，之後變要用盒子，那他給你講說我家有四臺，然後你四臺全部裝了，他把兩臺拿去給私接戶你能夠怎麼樣？所以說數位的話，照理講是能夠杜絕私接戶，結果你是以戶來計的話，就杜絕不了

受訪者：我們私接戶的方式是，比如說你家有四臺，然後你四臺全部裝了，他把兩臺拿去給隔壁的看，我就收你的錢而已，他的沒收到，跟你講的是不一樣的

訪問人：但這個也很難抓到對不對？

受訪者：是可以抓啦，可是你一定...搞不好是他們兩個一起出的，就會去跟客戶之間產生了所謂的客訴問題、服務滿意度問題，你私接戶被抓到，比我們還兇

受訪者：對，戶的認定他們就是這樣覺得

受訪者：那你以機的話就沒有這個問題

訪問人：你四臺就是四臺的錢，你給誰用都一樣，瞭解，所以在這邊會有這樣的狀況，所以就是說在不同的這些媒介上面的法規是要重新做一個通盤的檢討

受訪者：我的意思是說，不要動的話就通通不要動，那你要動的話，是不是要有一個通盤的考量

訪問人：就大家都考量那個公平性對不對

受訪者：對，所以說你應該是要去整合，既然要把產業界弄好，那你是不是有一個整套的規劃，而不是走這樣子，然後走這樣子

受訪者：不要只有保護某些業者

訪問人：所以我們會不會很害怕新媒體？

受訪者：還好，因為這個你害怕也沒有用，你能擋嗎？也不能擋，這個是世界的潮流，你要怎麼擋？反而是要怎麼去融合才是正確的

訪問人：我們這邊寬頻好推嗎

受訪者：不好推

訪問人：他還是用中華電信？

受訪者：不是，家裡沒電腦，二林偏遠地區，就是阿嬤跟孫子，我們去做過市調，他們家沒電腦

受訪者：網路送他他也不要

訪問人：所以寬頻不好推

受訪者：不過我們這邊是還好，有去跟前年看起來的話，在密集區都有達到他們要的百分之二十幾都有

訪問人：瞭解，所以對政府這邊就是說他們的文宣，合理性跟合法性要更...

受訪者：對，那未來就是照理講要有一個配套的...然後你的類比什麼時候要去關，這個才是

訪問人：明確對不對

受訪者：對，然後他要站在我們這一邊，因為我們幫他推廣數位，你不能沒有站在我們這邊想，那如果客戶打電話到政府去問說那個系統業者說你們要關類比的時候，你們要推盒子是不是，他要跟客戶回答什麼？

受訪者：沒有，那個要業者回答

受訪者：你們現在不裝也可以啦

訪問人：真的這樣回答？

受訪者：如果說政府他們有一個目標的話，是站在我們立場上面去想，他們就不會，他們就說有啦，政府未來是有朝這個方向，就這樣就好

受訪者：現在是宣導期，現在先裝

訪問人：對，但是最後一定是往這個方向走，最後有一天也可以

受訪者：對，那他回現在不裝也可以

訪問人：他就會覺得這些都只是業者在說

受訪者：對，我的意思是說公家單位他不敢去承擔這個，那他的話術怎麼講？他應該是用政府的政策去做導引

訪問人：我們是階段性的規劃，最後一定是要達到這個目標

受訪者：對，不然我們推的那麼辛苦

雲林佳聯有線電視總經理游日文訪談逐字稿

訪談日期：2013.11.26.

公司名稱：雲林佳聯有線電視公司

職稱：總經理

年資：10 年以上

受訪者：目前來說，我們佳聯跟北港在國家進行有線電視數位化的過程，算是第一個配合國家通訊傳播委員會來申請這個實驗區，那這個實驗區的特色就是把類比訊號關掉，因為未來像是我們現在無線電視已經沒有類比的訊號了，那未來有線電視也會走向這個地方，以數位的方式傳送，當初在類比有沒有辦法關起來，因此我們就找了這兩個地方跟 NCC 申請，那申請來講，國家也沒有任何的補助，我們就是嘗試看看、不可行，那後來我們在佳聯這邊申請了斗六的凱悅名宮跟北港的施厝大樓，這兩個最主要就是它都是一個集合型大樓，而且它的管理委員會是比較健全的，那透過管理委員會來運作的話，初期來講是可以減少一些問題跟說明，所以當初就挑了這兩個

訪問人：所以一開始是你們自己想的？你們設計的？就是說開頭的話就是要一個集合式的住宅

受訪者：對，其實會有這個專案也算是我們跟 NCC 提案的，主要是因為有一個 NCC 的前任委員有跟我們談到這些，我們才想說對，我們也可以試一試，所以應該是 NCC 還沒有這個辦法之前，我們就送去申請了，我記得我們送申請約半年之後，NCC 辦法才出來，其實就是按照我寫的整個計畫書去...但因為他們是公務人員要符合一些法令，所以就把計畫書挑一挑，而後變成一個公告這樣，其實那個公告就對我們來講就很簡單，因為我們當初想的就是這樣了

訪問人：所以佳聯跟北港同步？

受訪者：對，因為現在我在這邊所以就一起同步處理，那從申請到它核准，核准是很快，所以我們就一戶一戶的去裝，那裝的過程中，我覺得還挺費時間的啦

訪問人：浪費在什麼地方？

受訪者：碰不到住戶，我不可能 24 小時都等在那邊

訪問人：也不可能都在那邊堵人

受訪者：對，但我們曾經堵了一個禮拜，還是沒辦法全部裝，因為我們不可能早上六點就去，我們八點半上班，到那邊大概九點，九點之後我們人會留

在那邊，還是沒辦法安裝起來，尤其是施厝大樓那邊蠻多都是上班的，因為那邊蠻多都是臺塑的員工，都是上班制的，所以這樣陸陸續續裝了快一個月，其實我當初沒有想到會這麼麻煩，一個月還不是全部裝好，剩下後面幾戶，那也真的沒辦法了，有些是找不到人、有些是不願意，我們知道他們有繳費但就是找不到人，那也沒辦法，他們要求八成，已經超過八成了，我們就向 NCC 申請超過八成，要停掉類比了，但要關閉類比，有很多東西是我們要配合的，像是要客戶做問卷調查，就要發贈品、辦活動什麼的，否則客戶怎麼會願意幫你填寫，所以在這邊花了不少時間，那問卷調查收集起來分析、寫報告上去，那我要申請關閉類比，那這中間從核准到申請關閉類比將近花了快半年左右，所以那時候有跟 NCC 提到時程太冗長了，這樣系統沒辦法...可能是第一件，他們也在思考，大家都在嘗試

訪問人：那時候是 100 年對不對？

受訪者：對，那前前後後大概半年左右，那我們就關閉類比，那關閉類比之後，那客戶這邊就有問題出來了，因為類比關掉，包含我說之前兩三戶沒裝的要去裝，那可能當初裝的客戶之後沒有使用，還要再幫他安裝一次，因為可能我第一次裝，他們覺得不錯，之後就放在旁邊不用了，等到我類比真的關掉了之後，他就不能看了，不能看我就要再去幫他裝一次，那以前的遙控器可能也不知道丟到哪裡去的，就問題一堆，這樣陸陸續續又處理了大約一個月，一個月過後，大概都正常了，就關閉了類比，再向 NCC 提報已關閉的後續狀況，就寫了一個結案報告，之後主委也有下來，也有開一個座談會聽我們簡報，之後我們也詢問了住戶，用習慣了之後就沒有什麼問題了，我覺得這都是一個使用習慣的一個問題，就像以前在用手機，覺得電話用按的很方便，現在幾乎沒什麼人用按的

訪問人：都用滑的了

受訪者：剛開始用滑的大家都不習慣，覺得神經病，電話哪有人用滑的，一點感覺都沒有，我覺得這都是一個使用習慣的問題，那漸漸這些地方目前來講，到現在已經兩年多了，也沒有客戶在抱怨用這個不方便，就我知道都沒聽到這種申訴

訪問人：你現在講的是這兩邊的用戶嗎？就凱悅名宮跟施厝大樓？

受訪者：對，幾乎是沒有客戶說我不要這個數位，幫我恢復類比，那如果客戶有需要維修的部分，就當成一般正常的維修，就不會特別去注意，但就是沒有客戶反應回來說不要使用數位，那因此我們在推數位化不是都不能接受，但政府第一個就是業者願意配合這當然沒問題，再來就是政府要

有魄力，要同意關掉類比訊號，就政府跟產業互相去合作，並將政策往前推，我們沒有政府的背書，客戶要申訴到 NCC 去，那我們就是要提供客戶類比訊號，那如果這兩個能配合的話，我覺得推數位化是沒有問題的，但問題是問什麼我們申請的這麼慢，而不願意再去申請，我們覺得我們申請凱悅名宮跟施厝大樓，我們覺得申請到現在，我推數位化之後，對客戶並沒有特別的貢獻

訪問人：怎麼說？

受訪者：是因為客戶的好處在哪邊看不到，我們有稍微問過客戶，他們不會實際感受到數位化對於他們帶來什麼好處是什麼，頻道是一樣的，我多了一個機子在那邊，你附加價值的服務，後面多了有的沒有的用不到，那些頻道幾乎是不會去看的，像後面免費，我多負擔一些成本多了很多優質的 HD 頻道，像是 DISCOVERY 國家地理頻道，但客戶卻不會轉到那些頻道去收看，畢竟不是主流頻道，他還是收看 30 幾 40 幾 50 幾 60 幾臺的頻道在收看

訪問人：新聞性、體育性、戲劇性的頻道

受訪者：對，幾乎都不會轉到後面的頻道，因為後面的頻道都是屬於知識性質的，客戶比較不會收看，那當然後面也是有戲劇性的頻道，但是成本太高，我們就沒辦法免費送給客戶，對業者來講我推數位化，就我知道這兩個地方到現在，除了初期有些部分加值的，到現在也沒有任何新的加值客戶進來，就我願意多付一些錢來多增加一些例如 HBO 的頻道或是成人頻道，初期我印象中有幾戶是成人頻道，但後來也停掉了

訪問人：所以他的比例很低？

受訪者：對，也就是說加值頻道，就是客戶願意付費，或是客戶能夠享受到數位化的成果，在我的感覺就是說沒有發揮數位化應有的功能，所以我們才在思考我們要慢一點進行這個數位化，那我們要積極的去思考客戶要的東西是什麼，我這個盒子推出去，客戶是願意接受，對客戶是有幫助的，對業者來講能增加利潤，也希望 100 個客戶中，有 3 個、5 個客戶願意享受這個服務，那多付給業者錢，我們才有利潤，不可能永遠都去做那個免費的盒子推出去，那盒子鋪出去沒有增加收入，客戶也不是很樂意，幹嘛做這種吃力不討好的事情

訪問人：我懂，我跟凱悅名宮的主委談過，主委是表示說你們這邊每一年都會跟他們講說會有新的功能或什麼的，但之前是說推過一次家庭電影院，他們後來有問過住戶，然後他們覺得說住戶的接受度不高，所以後來那個功能沒有簽到，倒是今年，你們又跟他們談到訪客頻道，他們全部的住

戶是覺得他們想要分攤下來的，他們說一個年跟你們簽，或許是7~8萬，他們算下來比他們去做對講機維修的費用便宜太多了

受訪者：所以我們現在很積極的在想說，對於客戶是有幫助的，像社區來講做這個訪客頻道，那像一般客戶來講，我們就會做 IP CAMERA，就是家中監控系統，雖然他沒有保全的功能，像一般客戶他們不用做訪客頻道，因為都是一般透天的，是不需要訪客頻道的，像集合式的住宅才需要訪客頻道，那像家裡面是不是有哪些地方裝個 IP CAMERA，我在手機上就可以看到家裡的狀況，像是我家裡面有訪客來或是小偷來，就可以錄影下來了，我們叫做遠端異地錄影，或是家裡有老人家，像他們有沒有摔跤，或是怎麼樣，我覺得這就有一些需要了，或是小孩子在家裡，像我家裡就有裝設，有時候小孩子在家裡就可以看一看，叫小朋友不要再玩電腦

訪問人：那這對於透天型的住宅是有用的

受訪者：因為我就裝設在客廳，可以360度旋轉看到客廳，都可以看得很清楚，那就叫小朋友不要再玩電腦了，趕快去念書

訪問人：那你的小孩多大？

受訪者：一個國一、一個小六，那其實是可以的，但個人隱私的部分，那是自己家裡的問題，你要裝在哪邊就是自己決定，我們只要不違法是都可以安裝的，我們就是覺得這對客戶是有用的，再來我們有發展一些資訊性的東西，我舉個例子，我們現在積極的在跟縣政府做配合，很多民眾對於公家機關的資訊取得不是那麼方便，他們可能要跑到公家機關去才能拿到一個DM，才能申請東西，或是他上網路，因為網路上都有，但也不是那麼方便，那目前來講，我們就是希望跟縣政府積極的配合，我們會打造一個遠距教學

訪問人：那這邊有一個遠距照護是什麼？

受訪者：這個遠距照護是醫院掛號的，是針對南投那邊的住戶

訪問人：那很貼心耶

受訪者：對，那目前雲林這邊是以遠距教學為主，那初期來講是先做兩塊，一快是關於關懷新住民，另外一個是農業小常識，那會挑這兩塊就是因為新住民在雲林這邊在全國比例是最高的，是屬於外配的部分，那農業是因為我們稱為農業首都，所以先挑這兩個區塊，那這兩個進去之後，就會分為影音跟圖文，那影音的部分就會關於外配的活動，那我們配合雲林縣政府社會處，就會介紹食衣住行育樂

訪問人：那它是影音的嗎？

受訪者：對，都是影音，那新住民來到臺灣之後，它會告訴你在臺灣的吃是怎麼樣、大概是怎麼吃、要去公家機關或戶政事務所要注意什麼、衣服要怎麼放，或者像臺灣的麻油雞，就會告訴你什麼是麻油雞，然後要怎麼煮，我覺得這多多少少會有幫助的

訪問人：這個部分是你們自己自製的對不對？

受訪者：沒有，這是跟嘉義大學合作，委託縣政府，那內容是中華電信委託嘉義大學的教授下去開的

訪問人：那費用誰出呢？

受訪者：那時候中華電信好像付了幾十萬而已，很便宜，那現在我們是由社會處這邊取得這個來播，那他們也很配合讓我們來播出，那這對社會公益是有幫助的，所以我們認為這在未來是有幫助的

訪問人：應該是對你在地的收視戶是有幫助的

總經理：對，包括它的一些活動、一些生活保健等，都剛開始建置而已，那圖文的部分目前還沒有，我們希望圖文的部分是關於外配的申請，像是低收入戶的申請流程，像是要帶什麼資料等，那在這邊就可以呈現出來，或是有一個流程圖在這邊，甚至是一個簡報檔在這邊，那民眾上去就可以知道要攜帶什麼資料、然後到哪邊去申請就會很清楚

訪問人：它有一點點取代網站，就是可以在網路上搜尋，也可以在這裡找

受訪者：但在雲林這個地方，很多民眾是不會用電腦的，那在電視上就可以看的到而且很簡單，就不用到縣政府去拿一個簡介回來看，這樣比較麻煩，那在農業這邊也是一樣的情形，就會有一些農業上的介紹、或是地方上的介紹，那圖文的部分，像是休耕怎麼申請、這次災害補助怎麼樣，當然這些資訊都是公資訊，那目前來講，我們也透過縣政府這邊，那副縣長這邊也組成一個指定窗口，會積極地把這些資訊公布出來，那未來它可能是有另外一種方式呈現，像是九宮格，那九宮格裡面就不是單純農業跟新住民而已，可能還會有教育處的、環保的，像是資源怎麼再生等，希望把這個打造成一個民眾跟公務機關生活息息相關的平臺，那像民眾上去看這個，會覺得這是對他們有幫助的，目前我們是希望朝著樣的方式去嘗試，看民眾是不是真的需要

訪問人：當初怎麼會想到這個部分？

受訪者：等業務推不動的時候就會想辦法，我一直積極的在思考這個盒子，當然我們自己開發一些新的功能，包括一些遠端錄影，那像空中幼兒園是要付費的，就是說學齡前的兒童可以看的

訪問人：其實這個部分是很有趣的，我在臺南有問過收視戶，還蠻多收視戶跟我

表示我就滿意現在的頻道，我也沒有覺得需要多買什麼，就業者給我什麼，我就看什麼，就夠了，但就是家中有學齡的小朋友的話，有一個媽媽就表示如果業者開發一些小朋友學的，像是英文或是什麼的，我願意多付錢，你給我太多頻道我真的不需要，但如果說是跟小朋友教育有關，願意開發的話，我願意付錢

受訪者：那我們也積極開發這個遠端錄影，就是未來只要在手機上或是電視上操作就可以直接錄影，因此我要提的就是說，雖然我們做了兩個實驗區，但我們是覺得它是不成功的

訪問人：為什麼？

受訪者：因為我沒有真正找到客戶想要的東西，只是單純盒子給他、訊號轉變，但對客戶使用電視是沒有影響的，他沒有任何因為數位化而提升他看電視的值，你說訊號好一點，其實我們類比的訊號不會比數位的差，有些類比的訊號是甚至比數位的還要好，你說數位化後畫質會變好那是騙人的，我們自己業者最清楚，除了末端的客戶會有一些差別之外，大部分的客戶是沒有太大的影響，除非你頻道一開始就是 HD 的，但目前主流頻道有幾個是 HD 嗎？沒有啊，所以一直在討論國家要求我們系統數位化，其實應該先把上游的品質提升，那來數位化，民眾才會真正感受到畫質的提升，像數位化來看風水世家跟類比來看風水世家，效果的差異化，那客戶才願意數位化，結果現在是類比的與數位的沒有差異化，那數位化後又多了一個盒子跟一個遙控器，那沒有操作習慣，那我幹嘛那麼麻煩

訪問人：那就是說，這個東西有沒有真正帶給我好處，那才是真的

受訪者：那這兩個地方，我個人覺得失敗的原因是我們並沒有真的帶給地方客戶更多的附加價值或是更多的好處，讓他們願意去使用

訪問人：即使他們的滿意度是高的？

受訪者：對，但他們沒有真正享受到有線電視數位化之後，帶給他們一些新的價值，那這個價值我們也不斷的去嘗試，我們透過不斷的開發跟嘗試，未來能讓客戶真正體驗到數位化對他們有幫助，不管是在生活上還是使用上，包括有些剛剛介紹是要付費的或是免費的，像剛剛的遠距教學就是免費的，那在未來在家中就可以直接連結到縣政府的資訊，因此剛剛說到有線電視數位化的成功與否，像新永安為什麼會推得這麼快，因為費率壓力，他們沒推的話，就要降他們的費率，所以他只好推，就用費率去壓新永安，只要數位化達不到就降費率，那國家對這個數位化，我認為那些學者應該都是通訊廣播出來的，怎麼會對這個數位化會這麼沒有

概念，認為只要盒子裝到家裡就叫做數位化了，到底數位化帶給客戶什麼東西，當然他們的講法是你只要盒子裝到 80%，但新永安已經快要 80%，那它要推出什麼是客戶喜歡用的或是願意用的東西，現在全國已經 45%了，45%也就是全國已經有將近 300 萬用戶是家裡已經有數位化的盒子，那就我知道好像也沒有看到什麼應用是民眾願意去使用的

訪問人：就我之前聽到的是，還沒有一個殺手級的，就是這個東西是大家非常受歡迎的功能

受訪者：對啊，到現在都還沒有，都已經 300 萬個用戶了，那要推到 100%，我自己在這個產業，我還看不出來，所以我們只好積極的去嘗試新的東西，那我們會找到這個東西是真的客戶是在生活上有幫助的，不是只是單純的收看電視，如果只是收視電視，就是浪費一個盒子

訪問人：但就是除了我平常有的頻道之外，我們還可以玩些什麼東西去吸引客戶

受訪者：對，吸引他，讓他們願意去用，或許我不用收錢沒關係，至少他願意用這個去幫助他，增加他的黏著度，不會說盒子裝了就放在那邊，我們很多客戶都是這樣，沒有關閉類比就是這樣，你這個盒子不好用、用不習慣就拆掉換回原本的類比訊號，我們幹嘛做這種吃力不討好的事情

訪問人：還浪費了一個盒子的錢

受訪者：對啊，這些都是要成本的，我們沒有跟客戶收一毛錢，結果客戶還放在那邊，我們也碰到很多客戶，去他們家問了，才知道機上盒都被收了起來，並沒有在使用

訪問人：就根本也沒有使用過

受訪者：這個東西對他來說是沒有幫助的，那沒有幫助他幹嘛要使用，不想做這種，對我們是損傷，對客戶是沒有幫助，為什麼要做這種事情，就只是為了國家一個數位化，那從之前石主委上任的 20 幾%到現在的 40 幾%，對他來講，當這個主委有什麼貢獻、不管是對客戶、國家、經濟有什麼貢獻，對這個新媒體產業又有什麼新的發展出來，所有頻道都是代理進來的，有什麼新頻道是因為數位化之後而出現的

訪問人：這個問題很大，就是那個載具發展出什麼東西來的配套，然後內容裡面還有什麼新的價值開發

受訪者：當初的想法是，如果有線電視數位化，因為有現在是佔全國收視戶的八成，那數位化之後，對這個軟體產業應該能蓬勃發展，應該會很有人投入這個新的媒體的製作、影音的運用、遊戲的製作、加值運用的服務，但到現在從 20 幾%到現在 40 幾%，還是看不到一些新的人去投入發展及研究而有新的東西出來

訪問人：這個應該從業者這裡，還是說在推機上盒的同時，我應不應該針對功能的部分去做一些的研究跟研發，那政府應該可以做些什麼？

受訪者：當然要啊，補助這是可以，也是一個方向

訪問人：那補助應該是開發一些新的功能，而不是全部的補助都拿來補助盒子，我用另外一個想法，應該是補助 IDEA 本身

受訪者：對，我覺得這是一個新的概念，補助盒子的加值應用，那這個應用確實對民眾是有幫助的，而這個應用必須同意我國家補助你，除了成本固定的利潤之外，要以非常便宜的價格授權給所有的有線電視

訪問人：因為拿了這個補助，然後我們資源要共享

受訪者：對，我覺得如果這個功能是殺手級的話，民眾就會很踴躍去裝，政府不用補助業者盒子

訪問人：因為客戶自己就會想要買盒子了，因為他想要這個功能

受訪者：那我盒子可以免費贈送，那這個功能便宜，一個月 10~20 元，那我就可以 COVER 盒子的費用

訪問人：那目前也沒有這樣的研究跟研發？

受訪者：沒有，我覺得政府機關在這塊有點本末倒置了，舉個例子好了，我們也很積極的想要推盒子，當然也有壓力，像今年度這個遠距教學是 NCC 有補助 600 萬的

訪問人：那是針對內容嗎？

受訪者：不是，是針對運用，像是申請的就有三家，一個是我們還有新永安還有另外一家，但我們在北港那邊，這個大概有 20~30 家申請，那這個補助金額是 1200 萬，就是鋪盒子，我覺得這個鋪盒子的應該是大力地拿來放在遠距教學的補助，比如說我這個模式出來了

訪問人：這個不是盒子的功能吧，純粹是內容的部分

受訪者：對，我可以 COPY 給其他家來看，我們是這麼做的，其他業者覺得有這個需求，就可做這個了，那對於民眾來說這個運用是有幫助的，因為有線電視有了遠距教學跟現有的資訊平臺做結合了，那這樣對國家整個推動盒子就會很順暢，而不是說推的盒子是沒有用的盒子

訪問人：那我想問一下現在臺灣數位光訊下面有五家公司，那資源共享的部分，盒子的 CA 是你開發，花了 5、6 年的時間，那除此之外還有什麼東西是資源共享的？

受訪者：都是一起的

訪問人：所以你們幾公司會定期一起開會嗎？會討論嗎？

受訪者：沒有定期，幾乎是每天開會，應該是把我們都視為一家公司，那其實我

們說大不大，說小不小，大概 30 幾萬戶，人家臺中市群健一家也將近 30 幾萬戶

訪問人：但是你分到的地區需求不太一樣

受訪者：對啊，以機上盒的數量來說，所以我們整個資源、決策的話都是一起的

訪問人：那我剛剛聽到總經理講說南投會做遠距醫療，南投算是你們的區嗎？

受訪者：算，也是算我們集團內的另外一個區

訪問人：那遠距教學是指雲林？

受訪者：對

訪問人：那所以北港那邊也會跟著做一樣的事？

受訪者：那我們遠距教學的部分，當初申請的是某一個區域，那我要這個區域完成了以後，才會把它推到全縣去

訪問人：所以目前只有佳聯的經營區

受訪者：是佳聯的經營區一部分一荊桐鄉，因為它要裝的比例很高，它要裝到八成，但不可能一次就裝到八成，那就一個鄉鎮先裝到八成，那它的普及率夠高，那才來嘗試這件事

訪問人：等於說又是一個小小實驗區

受訪者：對的，它跟實驗區的感覺是很相似的，可以把它想像成凱悅名宮，但凱悅名宮強調的是鋪盒子，那這個地方是鋪盒子但有加值的運用，那這樣是不是會比較好

訪問人：那結果呢？

受訪者：現在還在看

訪問人：但已經在 RUN 了對不對？

受訪者：對，那南投主要是這個醫療的

訪問人：那南投應該也是一小區吧？

受訪者：對，也是一樣，那是跟竹山秀傳醫院，那如果有在秀傳醫院這邊掛號的話，就可以很清楚的看到說今天有什麼樣的門診，那現在已經到第幾號

訪問人：這個很方便耶，但問題是他們要會使用，像我是用慣網站的人，就會知道這個東西很好

受訪者：對，那當然是大家要慢慢的改變行為跟習慣，那這個是不是會引發客戶去使用其實都在嘗試

訪問人：但是要先告訴他有這件東西

受訪者：有

訪問人：那你們會怎麼做？

受訪者：所以說我們為什麼會挑實驗區就是這樣，像實驗區裝好之後，花時間告

訴民眾有這些東西，一個一個慢慢解說，但到最後民眾覺得有用還是沒用，這個還不知道，他必須要試試看，那效果會怎樣也不知道，但功能會慢慢增加，但這個總是我們的一個嘗試，像這個醫療的部分，跟現有平臺還有資訊的部分，都是要試的，哪一個會有用，其實我們也不知道，所以我們花了這麼多的人力跟物力，到最後取消掉哪個不做了，也都是有可能的，這種東西不試不知道，所以現在都是在嘗試的過程

訪問人：那你們嘗試之前跟之後都還會去作調查嗎？

受訪者：當然啊

訪問人：就是宣導、安裝、然後施測、然後了解民眾的反饋

受訪者：就是安裝完後過一段時間，就會去詢問民眾有沒有使用，那使用的狀況是怎麼樣，那有沒有需要改進的地方，那我們都是會去做這個方面的問卷跟調查

訪問人：這要花好多人力跟時間喔

受訪者：要找出一條路就是這樣啊，所以我們不可能做全縣，因為做全縣的成本太高了，從小區小區慢慢做，那發現這個東西確實是可以，那再來推到全縣去

訪問人：那所以對於政府來說，他不管是加值功能也好、頻道也好、數位機上盒也好，他用不同方式來補助這種實驗區的概念是好的嗎？

受訪者：當然是有幫助的啊

訪問人：所以他可以持續去推這件事情嗎？

受訪者：對，我是覺得補助盒子是沒有意義的，是要補助新的應用才有意義，補助盒子只是讓業者願意、更有動力去推一點，舉個例子，像是北港那邊有一個亮點計畫

訪問人：那你們有申請嗎？

受訪者：北港申請了，亮點計劃我覺得遲早會推啦，而是因為有了這個補助，所以就提早推了，但我認為國家的錢不應該花在這邊，應該是花在一些新的運用上，我覺得會比較有意義，如果今天 NCC 把這些錢花在新的運用上，像是遠距教學或是遠距醫療，發現這個補助花下去是有用的，各系統來學習這個東西，之後大家回去做，民眾會願意因為這個，一個月多付個 5 到 10 元，甚至不用，也可以主動來安裝，比政府補助 1200 萬有用多了，有線電視講真的還不會缺那 1200 萬，只是說他因為有這個東西，不申請白不申請，大家是這種心態而已，我認為政府應該積極去開發文創、應用的東西，這些的補助才是要加強的

訪問人：所以目前為止數位光訊也是希望有補助，但也是要有更多配套的想法

受訪者：補助要補助在對的地方比較好，那個補助多少還是對業者是有幫助的，但如果是站在納稅人的角度來看，真的是有點浪費國家資源，為什麼不請業者去開發一個民眾願意去使用或申裝的方式出來，而是單純的想要鋪盒子，就算鋪到 100%，對國家、對民眾、對業者他的利益在哪裡

訪問人：就是它真正深度的想法是什麼或是意義什麼

受訪者：對啊，你說無線的數位化之後，其實對民眾也沒什麼太大的幫助，也是指多一個盒子，像是多那幾十臺也沒什麼人要看，還是一樣中視、臺視、華視、民視這幾臺在看而已，但我也看不出來有線電視數位化，對民眾跟國家的幫助在哪邊，NCC 的一個想法我覺得很好笑，就是數位化之後可以釋放更多的頻譜出來，可以有更多的節目，但是現在 100 多個節目民眾就在嫌太多了，那我那麼多節目上去幹嘛，節目上去成本就增加了，所以這個想法是不成立的，所以我覺得國家一直在要求數位化，一直沒辦法告訴民眾跟業者，對於民眾的好處在哪邊，對業者的好處在哪邊，只說數位化之後節目比較清楚，我就會說我家類比較很清楚了啊，那幹嘛要數位化，這是最大的問題

訪問人：我聽很多收視戶是這樣跟我講，會覺得不管是文宣也好、不管是廣告也好，他們會希望政府能更多這個部分

受訪者：對啊，但就是找不出這一條路出來，我覺得就是最大的問題，那如果政府不要急著數位化，換個角度，我們可以看到現在所有全世界數位化比例高的國家，他們都是民眾願意主動去申裝，加上業者的促銷才會這麼高的比例，絕對不是像臺灣這樣，這形成的結果是不一樣的，今天數位化是我們業者去推動的，結果每個業者都推到哀哀叫，民眾的接受度也不高，那國外是民眾覺得業者有新的服務，那就付一些錢來試試看，那客戶很願意去裝，也享受的很開心，不過我們現在不太可能跟人家一樣，因為也已經走到這個地步了，那至少政府趕快協助業者，找出有線電視數位化之後，有一些什麼樣的加值運用，然後是有幫助的，趕快丟出來，讓大家來共享並覺得這個加值服務是有幫助的，在這個數位化的電視上是民眾願意去安裝的，

訪問人：所以他需要一個研發計畫和一個公關公司

受訪者：我覺得需要，真的要思考一下數位化之後帶給民眾什麼樣的好處，我覺得這個問題能夠解決的話，我們業者在推的話會輕鬆很多

訪問人：我覺得民眾應該也很想知道這個答案

受訪者：那現在民眾都是我們拜託他們去裝

訪問人：但是我現在在想，像凱悅名宮，您剛剛說他不是一個成功的案子，可是

就他們那個部分，他們非常滿意，那個方式回過頭來，沒有任何好處嗎？

受訪者：沒有

訪問人：完全沒有？

受訪者：對，有些東西是我們願意付費，有些東西是要增加民眾的黏著度，未來要全面數位化，他們是我們的基本客戶，那就沒問題，但其中一定有部分的客戶願意付錢來享受其他的服務，但有部分的客戶，是每個月固定付費就好，願意付錢的，我就要想辦法找出他們使用還是有幫助的，所以我們才會有這些遠距醫療跟遠距教學，那這個部分是不再收費的，還有像剛剛講到的訪客頻道，只是有些設備的部分可能就是客戶要處理，那客戶就會覺得使用這個是有幫助的，以雲林現在來講，這邊數位化的用戶大約是 30,000 多戶，那其中會對我產生營收的可能不到 5%

訪問人：像我的話是有加價去買喜歡的頻道，像這樣的收視戶不多對不對？

受訪者：非常少

訪問人：像我就是掏錢要買個頻道，我喜歡美食頻道，後來我想要 FOOD CHANNEL，那業者說這個可能要多付錢，我說我沒關係，我就是想要這個東西，今天說要加 99 元，那我願意付，所以這樣的客戶相當少？

受訪者：對，很少，所以你這樣訂了多久？

訪問人：九個月

受訪者：那你自己收視的比例高嗎？

訪問人：高啊

受訪者：所以我們就是希望裝新頻道之外，那其他就是有一些加值的，但那是對 FOOD CHANNEL 有興趣，那如果沒有的話，還是回到傳統的頻道

訪問人：所以對於特殊需求的或是一定要什麼頻道的人就很少？

受訪者：運動頻道有啦，有人會訂購運動頻道的，像高爾夫球頻道，這個頻道確實是有客戶訂購的，但原本打高爾夫球的比例就低了，但還是有人會願意訂購，且就一整天都關注著，像是世界的公開賽，但這些的比例都很低，都是屬於高端的消費，但這些客戶我們又不能掉，那我們有線電視是普及化的，

訪問人：那就要找出各比例的客戶，他們心中的 FOOD CHANNEL 是什麼

受訪者：對，那像前端的客戶我就要提供高附加價值的東西給他，他們願意支付高單價高價格的，後端的客戶可能隨時沒能力負擔，或是隨時不願意看，我要讓他感覺有線電視是他生活中不可缺乏的東西，這樣整個營收才會往上成長，因此在數位化的過程中，我要思考的是這個方向

訪問人：這包含了你們自製戲劇節目，我覺得這個相當有趣

受訪者：對，包括我們也有投資電影，因為我們在這個產業會是上下整合

訪問人：所以你們認為未來的趨勢是上下整合

受訪者：對，而且我們認為中南部跟北部的資訊落差太大，所有的資訊都是集中在北部，像雲林、南投這些地區，有太多應該保留的或是該被發揚出來的在地特色，所以我們也拍了相當多的在地特色的影片，也得了很多的獎，所以我覺得說這些東西，我們對於這塊是義不容辭的，那在拍攝自製戲劇的部分也是選在地文化為背景，武術的傳承，希望我們在中部這個地方，有一些我們能幫助文化的東西，我們也必須結合在地元素，我們才能持續的著重，像是鄰里之間的趣事為新聞的題材，並做出一些缺格，且這樣的收視率算高的喔，幾乎是全部的頻道中收視率最高的，而且在調查中可以發現收視戶是都會收看這樣的中南部新聞，因為離自己最貼近

訪問人：所以他的接受度是高的

受訪者：是，那盡量就是跟民眾相關的，這樣他們的接受度就會高，也希望這個部分能夠推的順利，真正帶給民眾新的東西，那對於 NCC 這邊期望真的幫民眾找出數位化帶來的利益是什麼，不要為了數位化而數位化，然後延續性的地方在哪裡，這是要好好思考的地方，多做一點宣導跟創新的改變。

雲林北港有線電視公司/雲林佳聯有線電視公司蔡麟園協理

訪談日期：2013.11.18.

公司名稱：雲林北港有線電視公司/雲林佳聯有線電視公司

職稱：協理

年資：15

負責業務：行銷企劃

訪問人：想知道數位機上盒電視數位化推動的現況？

受訪者：絕大部分的問題業者應該大都會直接回應，因為也開過座談會，其實最大的問題是現在的大環境，你需要讓使用者知道為什麼要數位化，他們能得到什麼？消費者得到了什麼？這收視戶講不出來！

訪問人：我現在聽到收視戶最多的回饋就是畫質

受訪者：畫質沒有問題，問題是類比結構已經多樣化很豐富了，那還是有部分的消費者他有比較高的期待值，這是無可避免的，每個人的喜愛不一樣可是在現有整個的 content 整體結構裡面來講其實現在的消費者他已經俗擱大碗吃習慣了！沒有錯啦！你客觀去講，坦白說進廣告我就換臺，那已經是習慣，是無聊嘛，我要消耗時間，消費者他本身沒有去深深體驗這個道理，收視的東西本來就是一種習慣，就像機上盒，客戶反映操作複雜，較不適應因為數位化的東西功能比較多，就像傳統類比電視只有換臺切大小聲沒什麼其他的，但數位化以後就不一樣這有點像是電腦操作，操作上較不一樣，所以對年紀大的年長者操作起來會比較吃力，比如說像我們這個年齡層 60 歲以內，可能學習一段時間就會知道如何操作，那年紀又更年長的人來說就覺得操作上很麻煩

訪問人：他們最常做的事就是直接又切回去了嗎？

受訪者：如果又切回去就又可能會亂掉了！以一個數位化的程度來說相對的工作量持續在成長，大部分都是在操作上比較困難，從基本上來說技術面會想把另一隻遙控器給收掉，因為不想要拿兩支遙控器覺得很麻煩

訪問人：目前應該每一家都會是這樣吧？

受訪者：不一定！不過我想這一部分已經是基本配備了，因為同時拿兩支遙控器對消費者來說是很麻煩的事情，那設定成你是從 AV 去看數位機上盒，如果你一不小心轉回去或者關掉他就有可能會跑回去！因為類比訊號及數位化是同時送，所以你把機上盒關掉，電視又要再切回去類比訊號的模式，如果又想在切回機上盒就會發現說怎麼不能看了，又不曉得怎麼切過去

訪問人：所以最多的就是這種問題？

受訪者：這個算是電話裡面就可以解決，少部分是用戶自己本身的問題，並不是設備上的問題

訪問人：操作不習慣的部分會大到讓他把機上盒退回去的情形多嗎？

受訪者：其實很難去估算說正確的比例，但因為操作不習慣而退回機上盒會占相當的比重

訪問人：增值功能的推動現況呢

受訪者：增值功能當然這一方面是有在努力，但現在方面還沒有殺手級功能，你一個附加的增值功能，在原有的視訊費以上，再叫客戶再掏個 50 塊錢出來都非常困難的，附加價值的功能不是每個人必須的，只對於小眾市場有用

訪問人：指有些覺得需要的才會去購買

受訪者：例如預錄的功能，就是說看一兩小時就夠啦，也沒有特地喜歡看什麼，那我要付那些錢幹嘛？是沒有意義的，你會需要的是重度使用者，我這想看那個也想看，可是時間上卻是衝突的，我也沒那個時間就算有也沒辦法看，你一定有時間的落差才會需要有这样的功能。像是這功能可能要付個 50 元，對於有錢人來說沒差覺得是方便的，相反的對於一般收入的消費者就會去比較，算下來就會覺得一年要多繳很多錢

訪問人：會固守較原有的電視頻道就好？

受訪者：原本看電視就好好的，為什麼要多去裝一個耗電，操作上又複雜還要多付錢的機上盒呢！

訪問人：北港實驗區起初在推動上會很困難嗎？因為數位機上盒是免費的，所以在當時推機上盒的時候，在實驗區的部分收視戶有出現不同的聲音嗎？

受訪者：剛開始當然有！

受訪者：我們規劃裡面其實全國第一個實驗區裡就是北港跟佳聯

受訪者：怎麼推都是依照一定的程度去推，草稿就是在我們這裡，還沒公告之前我們就已經在做了

受訪者：那時候有三個委員下來特別去實驗區開記者會跟用戶互動，消費者在使用上有甚麼問題，可能把大多數就是畫質上的改變，數位跟類比的差異在於說 RF 在傳遞的過程中要維持穩定有相當的難度，數位訊號是封包，傳送一百個掉了三個，在網路上畫質是不會改變的，類比不是切開還是可以看有訊號但會不是很清晰，不會有霧裡看花的問題，如果客戶問到此相關問題我都會拿照片出來比對比畫素比較高，類比就會比較像沙龍照，比對就會知道哪個不太一樣了

訪問人：拉回一點如果在北港這邊較不適應的聲音是什麼？

受訪者：通常一開始是功能上的操作不適應比較多，不願意裝的客戶就盡量去做溝通，多舉辦說明會去拉客戶，因為像每個地方的用戶型態都不一樣且又不一定。我們是做最早也是最辛苦的，不一定會得到好甜頭啦！

訪問人：比例呢？

受訪者：比例將近 40%，從一開始就跟委員們報告說錢要不要砸下去不管！如果

補貼錢給你要不要裝？一定要的嘛！要去找合理的營運模式，客戶如果可以承擔去消化願意付的話有獲利的當然資金就會砸下去了，很多問題是宣導上不夠清晰及落實

訪問人：不溝清晰是指說明的方式？那你覺得應該有更多什麼樣的方式？

受訪者：對！其實應該都有！你現在應該看到的廣告應該都在衛星臺頻道

訪問人：你說 HD 的頻道？

受訪者：不管是 HD 或者是無線臺這些頻道，主辦單位都可以決定要不要上，那我業者在推廣的時候會不會上，如果只有我自己上，那頻率要自己去換算你要跑到說客戶去看見，我想業者一定都很努力，這方面可以自己去做操作，你要讓全國的民眾都知道這東西，要會連結及操作，那到目前為止，這只是宣示性不一定要發，因為不像無線數位化時間到了就切斷，所以我們有我們的難度，就業者的角度來講全國都有共識，只是時間性的早晚，我們還是全國最早的實驗區

訪問人：跟收視戶的消費行為還是有關係？

受訪者：因為我看到營運環境及營運模式，沒有主要的發明可以讓客戶主動掏錢出來的東西，到實驗區客戶是一毛錢都沒有出

訪問人：可以談談數位化的成本大概要多少錢

受訪者：盒子大概一千七八左右，跟安裝的人事成本這都是基本的，那後面你產生的是維護及處理維修成本

訪問人：一戶還不只一個對不對？目前北港收視率有沒有到十萬左右

受訪者：沒有！大概只有三萬多而已

訪問人：佳聯這邊呢？

受訪者：大概七萬多

訪問人：我看了一下他那邊還是透天居多，所以北港目前為止一戶裡面平均有沒有裝到兩臺以上？

受訪者：沒有！因為我們沒有去算說平均一戶會裝到多少臺那都只是推估而已其實也不太準，要實際去安裝以後去做那些數據有辦法得出平均值

訪問人：因為現在是 40，一百戶裡面只有 40 戶裝

受訪者：而且現在有主辦單位快速配好的專案，所以我們以速度快為原則，目前先不裝第二個

訪問人：只是至少想先一戶一臺就夠了？

受訪者：對！因為目前數位化的一個定義是加入機上盒才算，特價的方案配額好久了，其實我們不單單只做機上盒，網路數位化，你手機可以下載個軟體那也算是數位化，為什麼要限定說要有盒子才算數位化

受訪者：你們一直說這樣的比例是不夠的，是消費者在決定要不要裝，不是我們控制的，如果你們給我的是法律依據的執行法規，那我可以強制客戶去裝機上盒，時間一到就切掉你家電視，但是業者沒有這樣的權力能去控制，一開始法律是要到百分之八十才算通過才可以關類比訊號，

在溝通期時一開始我們就是訂 60，可是我們是實際操作者，所以會想知道他下一步的難度在哪裡，我已經超過半數以上，你辦法去處理所有客戶的問題及需求，那個比例實在是太難了，還是希望說能夠在 80，但至少 60 要先達到！我們是靠客戶去生存，但也有可能會損失老客戶，那如果我們有個方案是人人皆喜歡的方案，就有可能會吸引他們裝機上盒了！

訪問人：那北港收視率飽和了嗎？

受訪者：三成六而已

訪問人：整個市場的收視率飽和了嗎？

受訪者：差不多全國的收視率飽和了但後來還有做下修

訪問人：為什麼會微幅下修，因為我本來就有看第四臺為什麼還要放棄掉這功能呢？

受訪者：在滿早之前就跟裡面反應過大概現在的模式，消費者看這些東西是不想要廣告的，這個較市場機制，要找到供需的平臺，要定價多少和客戶的多寡是串連一起的，如果定個天價是沒有人用的，要定個在成本以上的費用，曾經跟委員表達過便宜點客戶會增加我自己認同這一點，但他們不是這樣覺得！消費者在意的是不是五十塊是五百塊，一個月省五百塊這才有感，這樣才有點幫助！這樣降費率是砍業者的獲利，這並不是我們建議就好，這樣砍價對業者來說是很傷的事，因為他獲利被砍掉一半啦！

訪問人：對於數位機上何補貼這部分呢？

受訪者：這方面沒有補助！他是有些專案要去申請才有補助

訪問人：在業者角度來說這一定要申請啊！

受訪者：不一定

訪問人：是不合規定還是對自己不划算？

受訪者：對業者來說不划算，問題是補助案都有一個遊戲規則，全國有這很多系統，每個系統都不一樣，因為要達到這樣的要求及比例很難的！但畢竟操作都有每一年的操作，一樣也可以符合這樣的案子，實際上考量的程度不一樣

訪問人：你們自己是否有一個時程規劃？

受訪者：實際完成的就依政府政策，差不多八成就好，內部希望是這樣的！假如明年強制要關，那我就全力去推，這引起的反彈責任我一開始就講不是時間的問題，這是可以去解決的，什麼叫做合理的效益及操作，基本上如果一定要跟著上主管單位，重點是其他人有另外的想法，所以他會努力的去推機上盒，就我們目前是你數位化越多你得到的服務就越多，客戶的問題要去處理，不管是對外對市場及人的養成及成本都有牽涉性的。

訪問人：我們現在盒子是單獨一個業者提供客製化的還是有跟很多家製作共同的

產品

受訪者：基本上是跟集團業者一起做的是資源共享，我們的 CA 是自己寫的

訪問人：目前為止只有臺灣數位光訊這樣做，還是其他業者都是這樣？

受訪者：我們自己寫為自己廣告

訪問人：主要是設備及硬體，還有廠商在做盒子，這兩家會產生不一樣的盒子嗎？

受訪者：只從外觀上來看機上盒是越做越小沒有標準客製化的問題，就像用錄影機一樣的大小，現在都是這種技術

訪問人：自製戲劇的接受度如何呢？

受訪者：那都只是個開始

訪問人：這又是兩者不一樣的思考

受訪者：這是需要有後製人力的，要請人力、有錢去製作、要去學，再來就是自己來了

訪問人：這個地方有加成的效果嗎？

受訪者：我們會有地方頻道像是雲嘉南會同步穿插，異地製作，我們還有得過最難的新聞局長獎！有養殖、廟宇影像過程都有製做出來，HD 的部分全國我們是最早製作的

訪問人：對於自製節目收視戶的收視率如何

受訪者：還不錯

訪問人：最多人看的會是在地生活報導？

受訪者：不一定每個人喜好不一樣，我不敢說是每天看我們自己製作的節目，但大概有 50% 會看我們自製的節目，單一問題會做詳細的調查，有一半的人是有大多有看過

受訪者：電視頻道到達 106 臺，自製新聞當天的記者從記者的角度去寫，從很多東西是要建議的，一個人的養成是很困難的，有很多人砸錢下去是不是是多的，有很多人的個性是不同的

訪問人：你們有什麼不一樣的經營方向，或許你們有其他像是自製節目的部分

受訪者：長久去看，不能只光看獨立系統或只有自製節目，要有一定的規模以上，有一定資源者才能夠發展成這樣的東西

訪問人：所謂的資源者？比如說？

受訪者：第一個背景要夠，人員就會夠，如果只光是小的公司，一年的收入就少很多，自製節目也要花很多錢，這種東西以後能不能賣出去，是長期性運作的

訪問人：相較於其他的系統，這會算是你們最大的優勢？

受訪者：不敢說這是種優勢，是說就我們來說消費者就跟你看電影一樣會去買這東西來看，最主要是消費者本身是不是喜愛的，

訪問人：但自製頻道帶來的獲利模式是？

受訪者：目前還看不太到

訪問人：那未來呢？

受訪者：廣告倒還好，重點是版權！如果你今天版權價值都沒有的話你奢望能夠賣得了廣告嗎？或者是說人家不想看你這東西，

訪問人：反正就是先做看看版權問題，下一步才會往更多獲利的模式走

受訪者：這個是很清楚就是說網路視訊就是這樣，以前是不具備去製作，永遠都會是這樣子我們其實開始醞釀，要經過不斷長期的經營，我們老闆就是這樣只要是對的就會開始去做！你剛剛回歸到營運模式就是說，我們不是沒有營運模式去做，但就是看不太出來！

訪問人：反正就是跟著時間走

受訪者：這是消極的講法跟著時間走，但這中間的過程還是有其他的因素，為什麼要一直做這樣的事，因為找出一個可獲利的模式嘛，這樣才叫營運嘛！

受訪者：是能不能接受的問題，並不是我們沒有去做，那問題是消費者本身！總不能消費者本身沒電視我還硬推要他們裝機上盒，這樣不合理。機上盒置入的問題綁在消費者身上，其實你盒子的規格可以去控管的，現在是都不一樣的無法控管的

訪問人：如過這一塊能夠去控管的話，對消費者還會是便利的，或是變簡單的？

受訪者：其實並不是對操作來說規格統一不是說操作上簡單，他因為在於通信及普及性，規格統一就不會一家家去做那成本才會低、量才會大，現在是業者得自己開發自己的東西，這個錢你要叫業者來出，對業者說是很痛的事！

訪問人：希望政府在法律啦推廣啦這些部分的協助嗎？

受訪者：我覺得牽扯一些問題啦！像是數位機上盒如果你要看就消費者自己去買，那是基本的不用錢的，電視臺怎不來發？要看就自己去買啊一樣的邏輯！

訪問人：所以你們使用挨家挨戶打電話這種方法嗎？

受訪者：電訪是最方便快捷的方法，不裝的比重越重就會越難打

訪問人：除非有新的商品才有可能再打電話？

受訪者：要不然要怎麼解決，損失就算業者的

訪問人：那有沒有想過推薦收視戶？

受訪者：沒有用！要有誘因才會去吸引，除非是有人到我家拜訪發現我家的電視很清晰，他才會再進一步的去加裝機上盒，要靠人脈去推廣，這太困難啦！基本的東西是沒有誘因的，MOD 一樣啦 開機率是多少？

受訪者：問題是如果沒有你喜愛的頻道就不會去用啦！光我們高知識份子都不會去使用了，那較年長者就更不會就使用啦！才有發現轉 MOD 因為不熟悉就會轉到付費的頻道

訪問人：付費增值功能有哪些呢？成人頻道？還是預錄功能或是其他？

受訪者：因為目前普及率沒有到很高，所以現階段還看不出來，但是你說成人部分像是以北港來說顯性來說是一成多隱性的話到兩成！

訪問人：你們現在的套餐有哪幾種套餐？

受訪者：有 HBO 套餐、Discovery 套餐

訪問人：是有按照頻道的類別來分的？那分別套餐價各是多少呢？

受訪者：現在套餐的價位是 HBO 套餐是 175 元，成人頻道是 100~200 元

訪問人：總共分為幾種套餐？

受訪者：主要是專案餐跟基本套餐，HBO 套餐算是加值餐，但還是要看節目商如何去製定價格，我付那麼多我成本就越高啊！光是盒子的錢就滿驚人的

訪問人：後端有維修設備上的問題，前端有節目頻道的問題

受訪者：因為有的很簡單，比如說一千人分第一二三年，每一年會包多少達到多少臺以上要多少錢！會牽扯到很多，這會是天文數字，這是跟人的量成正比上去的，目前是這三種問題較大，數量增加了維修也會增加，連帶的東西是困難的

訪問人：但有一個很大的策略就是資源共享，比如說談頻道的是是大家一起談嗎？是好處多還是限制多？

受訪者：應該是好事較多

受訪者：基本上是頻道上的問題，要刪一個頻道申請手續很麻煩，不能輕易的變動的，這需要申請許可的，現在就變成說需要申請才能去刪除

受訪者：現在法規就是說當然是保障收視權不能夠輕易刪除頻道，裝機上盒前這些頻道都是有跟消費者簽契約的所以不可亂刪，這樣就等於框死了

訪問人：可以依照市場的規模去看，上架模式是只說像是 7-11 上架那樣？

受訪者：要給我上架費，不然還真拉不下來

受訪者：我剛講的模式應該主要範圍訂定如何保障消費者，要有一點調定空間給系統業者

訪問人：有些頻道是你們去買的，有的是上架費

受訪者：對！有些是買，有些需要上架費就是也免費的也上比方說大愛上不用錢，我們還是要去評估市場，現在是我們沒辦法調配

訪問人：即使包括不付錢的頻道也包含在這樣的規範裡面

受訪者：現在有很多的問題是，現在有跟長官溝通過，我們是寡占市場要去做好這項東西，或者是獨占即使這個區域因為服務要一直提升，要維持這樣的水平就會是寡占獨占的問題了，你有無線電視可以上網去看不一定要強迫去看有線電視啊就去選網路好了啦，就基本原理我們都是滿足消費者收看電視的需求

訪問人：你們會把威脅競爭放在什麼地方？新媒體還是其他跨區的經營業者

受訪者：跨區相當是一種競爭，這是一種存在的機構，也是公平性的問題

訪問人：所以這樣的走向是可以被接受的？

受訪者：跨區不是一個問題，問題是新媒體！現在有很多新媒體的存在進而替代的選擇滿多的，所以要進步跟跳脫出自己的風格！

嘉義世新有線電視黃國彬副理

訪談日期：2013.11.15.

公司名稱：嘉義世新有線電視公司

職稱：工程部副理

年資：21

負責業務：工程

訪問人：副理在這裡已經待了多少年了

受訪者：從有線電視成立到現在

訪問人：大約是？

受訪者：我們公司是 82 年成立的

訪問人：82 年成立到現在？大概 21 年了耶

受訪者：對啊，20 幾年了

訪問人：所負責的工作有？有換過嗎？還是一直都在公務部？

受訪者：一直都在公務部

訪問人：那我前面應該先談一下，就是說現在在推實驗區推過了以後，那針對實驗區的收視戶，有沒有特別去推動？

受訪者：其實最主要是今年 NCC 他們做亮點城市，但做亮點城市是沒有補助的，那今年百分比會成長這麼多，應該是 NCC 有補助，大約是 1200 萬的補助

受訪者：應該是說，一家的上限補助 1200 萬，那在政府的採購法裡面，補助不能大於實質投入金額的一半以上，所以補助要到 1200 萬的話，必須就要投入超過 2400 萬，這是政府採購法有規定，所以大家早晚都需要數位化，既然政府有補助，所以今年大家比例提高很多

訪問人：其實很多用戶都跟我說，他們覺得訊號很明顯的不一樣

受訪者：很明顯不一樣其實是我們都播很多 HD 的節目，那為什麼我說換數位化之後未必訊號會比較好，如果純粹把類比作數位化，原本在類比的時時候一個頻道播一個節目，如果訊號是在 NCC 的範圍內，那在電視上的畫面其實是不錯的，那如果數位化之後，一個頻道播 10 幾個節目，那你認為數位化之後，訊號會比較好嗎？當然數位化的訊號就是 0 跟 1，就是有跟沒有，重點是你的解析度沒有提升，LED、LCD 或是一些大電視的這些顯示器，它的解析度都 4K2K，就是 FULL HD 的 4 倍，那原本的有線電視解析度其實是 D1 是 720*480，你看這樣差了多少倍，所以你說數位化會比較清楚，如果說要比較清楚，其實都要 HD 節目化，

像我們現在無線都 HD 的節目，每一臺節目都有一個主頻，有一個是 HD 的節目，如果你沒有裝有線電視而無線電視，你會覺得 HD 跟 SD 差很多，所以說為什麼大家都說數位化會比較清楚，所以說今年的普及率會高其實跟補助很有關係

受訪者：此外你的頻寬增加的大小跟頻道是有關係的，因為大家現在雙載，就是類比有播、數位也播，所以未來 HD 要播播很多節目，像 SD 一個類比頻道播了 10 幾個節目在裡面，若要 HD 的話，一個類比只能播 3 個，那類比沒有停掉，未來節目都是播 HD 的怎麼會夠，所以 NCC 這個程序是對的，重點是要類比可以停播掉

訪問人：所以這個部分在你們的立場會希望就往這個方向走？

受訪者：對啊，至少要有一個目標，政府要有一個很明確的目標，大家才有動力去做，假設今天 NCC 說：「未來這個頻寬不能調」，限定死死的，誰會有動力去裝機上盒，裝了畫質也不一定會比較好，現在是同意的，看業者要怎麼規畫，大家都認為裝了機上盒，畫質會比較漂亮，會比較漂亮是因為我們播了很多 HD 的節目，才會覺得很漂亮，如果不是的話，不會比類比還清楚，站在我們比較專業的角度去看，其實不會比較清楚，只是差在沒有干擾而已

訪問人：我聽到收視戶一般來說，裝了數位機上盒後，很少會碰到斷訊的問題，就是說，不會畫面突然就沒有了，所以在技術上幾乎是不會碰到這樣的障礙對不對？

受訪者：這個部分，像我們規劃數位頭端就有做備援機制，因為以前我們有線電視一個頻道就是一個設備，那現在數位化後，一個頻道裡面可能播了 10 幾個節目，比較核心的東西其實都是做 1+1 備援，不然沒有做的話，掛掉的話不是一臺不能看，而是 100 臺都不能收看，所以早期有線電視數位這塊，中國大陸是比我們還要先進的，他們其實都已經數位化蠻早的

訪問人：所以你們有去參觀過了？

受訪者：應該業者每年都有去參觀過了，像我們每年都有去參觀，但網路這邊是我們發展的比他們還要成熟，因為他們那邊的 content 是有管制的，但數位是他們政府角度的問題，數位化要推好，其實政府扮演著很重要的角色，像你們去詢問新永安他們，壓力應該也很大，因為有些顧客一聽到為什麼別人都不用這樣子，你們公司一定要這樣做，但因為當第一本來就會比較辛苦，所以後來政府也有拍宣導片，所以政府如果沒有跳出來宣導，像無線本來要停播的部分，如果政府沒有強制的話，

到現在一定還是沒有辦法停播，也沒辦法去做轉換，因為這個多元的社會上，一定都會有反對的聲音，只是說這個反對聲音是為反對而反對，還是比較少數的，我們為了大家的利益，是必要犧牲比較少數人的聲音，這是可以探討的，因為如果今天只要有人反對，那就都不用做了，那臺灣就永遠無法進步

訪問人：所以也就是說，政府不管是在補助也好、宣導也好、政策的決斷性也好，都是要...

受訪者：都要明確，至少要有一個光明的未來，因為我有看到訪談大綱裡面有要建議什麼，你們這些訊息應該都會反應上去

訪問人：會會會

受訪者：像是我們推動數位化的時候，我們發現消費者會習慣去看這個節目在做什麼，就是電子節目表，EPG(Electronic Program Guide)，幾點幾分做什麼、節目內容的介紹，其實這一塊我認為他們可以去做要求節目商做一個標準化，標準化就是有一個標準的格式，那大家有線電視系統可以直接去他們網站做節目的同步更新，因為現在沒有一個規範，有規範是針對我們業者做規範，沒有針對節目商的規範，結果我們為了要符合 NCC 的規範，可能節目的內容要級別、類別，那個部分說實在的應該是節目本身有去做的話，我們業者要去做的話其實很困難，我們現在 100 多個節目是很浪費人力，如果 NCC 有一個標準來規範節目商的網站，上面有一個標準格式，大家去抓下標準格式讓業者使用，格室內包含了級別、類別及節目時刻表等，如果可以連節目簡介一起放進去

訪問人：就是可以看到三天節目表、七天節目表的規格

受訪者：如果這個部分要求節目商做的話，這樣大家做數位就會比較輕鬆，但現在就是沒有

訪問人：所以現在這一塊就是系統業者自己在做嗎？

受訪者：對啊，所以你看這個整個節目下來，也有些業者還請人幫忙做，因為我之前有去問過其他業者，他們一個月也要將近 10 萬塊節目處理的費用，這個其實是可以把它省下來，不要讓業者因為數位化之後，大家反而要付出更多的費用，有些都是可以省下來的，至少這個節目分級還可以做得更實際，因為很多東西都是要先從源頭做，但其實都反過來要求我們後面的來做，應該是從前面就要開始要求，這樣大家也比較好做事

訪問人：那你們在推動的時候，會直接勸他們或宣導說家裡有幾臺電視就裝幾臺機上盒嗎？

受訪者：沒有耶，我們是實驗區的部分才是，因為我們實驗區有兩臺機上盒是免

費提供收視戶，如果不是實驗區的話，我們不一定會要求有幾臺電視換幾臺機上盒，但會要申裝就是會有押金，但其實我們收押金是因為，有些人如果搬家了，機上盒也一起帶走，如果有押金，他們才知道機器要退還給業者，至少設備還可以還給我們，我們還可以將這臺設備去裝下一個用戶，其實我認為押金有會比較好，用戶也會比較愛惜這個東西

訪問人：所以實驗區就直接告知他們有兩臺免費，那要不要裝

受訪者：其實我們實驗區我們會告訴他們，你們該區域是實驗區，然後什麼是實驗區，就是我們會免費提供兩臺機上盒，那如果你家有三臺電視的話，那你第三臺機上盒可能就要給我們機上盒的押金

訪問人：或是我碰到的收視戶就直接跟我說我家就是四臺電視啊，那就裝四臺，反正將來政府就要這樣子改，那我們就換吧

受訪者：像我們是配合政府以戶計價，其實我看很多業者都是以機計價

受訪者：大家都是灰色地帶，大家都避而不談，但我們當初規畫的時候，我們就有跟老闆溝通過，既然 NCC 要求我們以戶計價，我們就以戶去規劃，當用戶家有三臺機上盒，用戶可能幫我買個好旺 49 套餐

訪問人：什麼叫做好旺 49 套餐？

受訪者：我們現在在主推好旺 49 套餐，就是 HBO HD、博斯 HD 的頻道，像其他業者可能賣 200 元，我們整個 HD 包下來才 49 元而已，所以我們其實是用這個誘因讓他們覺得有線電視也可以提供這麼好的畫質，而不是說比類比清楚，如果說比類比清楚也不一定是他們想要的，所以我們現在規劃很多 HD 的 content 在裡面

訪問人：這個很辛苦，因為這代表成本

受訪者：是的，就會有人詢問說為什麼我們節目購買的成本怎麼越來越高，他們覺得應該是會越來越低才對，如果你要給消費者更多的選擇，相對我們的成本就會提高

受訪者：所以我們以戶計價的時候，假設收視戶有三臺機上盒，也買好旺 49 套餐，那就是三臺都開，有些業者是問你要開房間那臺，還是客廳的呢？

訪問人：懂，那就是以機計價的方式了

受訪者：因為早期 NCC 是有要求的，但現在這塊慢慢變成一個灰色地帶了，也沒有特別講說是以機還是以戶計價了，但是以機計價，應該是說廣播的節目，我認為應該是以戶計價，未來如果是一些互動隨選的東西，當然就以帳號的方式去控管，我認為未來應該是要這樣去做

訪問人：那政府應該在什麼地方扮演多一點、在什麼地方管少一點、政策應該明確一點、時程明確一點，那什麼部分，像是價錢...

受訪者：我看你們題目也有分類，大家其實很不能去面對那一塊，不是我們節目上面的供應商那一塊，因為大財團都有 content，今天叫我們分組，我們該怎麼分啊，因為我現在跟上面買，他們有單頻價格，但單頻價格貴啊，然後哪些節目是要幫忙播，所以他們其實有些學者認為消費者根本看不到這麼多頻道，重點是如果只看 ABCD 那可能會比看 A 到 Z 的價格還貴，有些是因為廣告成本攤進去，但是消費者認為那些佛經頻道，我又不看，但是就是多那些節目才能攤掉這些成本，所以未來分組裡面，我之前有聽他們在規畫一個沒有廣告的可能會比較貴，有廣告的會比較便宜，其實這是對的，如果今天大家都沒有廣告的話，大家成本就會提高，意思是一樣的，所以上游的供應商節目如果沒有去解決，我們要做分組的話，壓力會很大，所以他們討論上限是 500 還是不能超過 500，其實已經開放區域競爭，應該開放市場的機制去 RUN，如果跟系統說減個 10 元，對消費者根本不痛不癢，減這個一點點錢根本就沒用，但對一個營運商來說，減一個 10 元對整年度的收入會差很多，如果業者要去做比較多的建設或加值運用的話，其實他們對董事會也會沒辦法交代，所以他們現在在說分組，會先面對到全國數位的業者，所以他們跟上游供應商要節目可能會要不到節目，當然要如果要分組，前提還是要先關掉類比，所以這一塊他們已經辦了很多次公聽會再討論這個事情，因為最主要要根治的部分，應該是節目商這邊，如果他們都是綁著賣，那我們有線電視其實很難做，像我們這個獨立系統又更雪上加霜，像有些集團要置廠，一次都可以十幾個廠，那像我們獨立廠的要去跟人家談判幾乎是不可能的，都要等他們談判結束，我們再跟著他們一起去走，假設今天這個地區有第二家業者進來的時候，如果他們是財團的話，你認為我們可以拿到比他優惠的價格嗎？所以市場就是大者恆大，其實就是這樣子，所以說要分組付費，我們可能也是要看其他業者怎麼做，政府如果規定怎麼做，我們公司也是盡力配合政府的機制，

受訪者：但我認為加值的部分是報備就好了，不要特別去限制，假設我今天提供用戶一個機上盒，他可以做到隨選、跟手機互動的功能，那你說我的上限只能 500，那請問有業者願意投入下去做嗎？沒有嘛，這個加值付費的部分我認為應該是報備，報備是必要的，但如果限定到 500，我認為這是抹殺有線電視的未來，像我們在規劃我們推廣機上盒，我們算是老王賣瓜，自賣自誇，我跟著消費者宣傳機上盒的好處，當然是可以很清楚去看到節目的簡介的資訊，那在這些資訊底下，我們還免費提供直接預錄的功能，其他業者都是要付費的，我們公司不用付費的，因為 PVR

一個月大概要 200，我們公司都不用，因為未來趨勢是我們要怎麼讓用戶使用了機上盒後，對我們公司忠誠度的提升，而不是說很多東西都是要跟消費者收費，所以我們讓消費者知道數位化之後會有很多的好處，以前錄節目還要買錄影機，後來有 DVD 或硬碟錄影的，現在都不用了，現在只要擁有機上盒及隨身碟或 USB 插進去，只要覺得節目不錯，按下錄影鍵，時間到，機上盒就自動幫你錄下來了，有空再來看，這就是我們在推數位機上盒，讓消費者知道很多的誘因，現在我們也推了很多的 content 的 HD 節目，所以交到我們的工程人員，去到消費者那裡，很多家店都已經是 HDMI 了，這都已經很普及的東西，所以我們也會要求工程人員去消費者那邊，如果消費者有 HDMI 的輸入端，就幫消費者接 HDMI，因為如果接 AV，我們播那麼多 HD 的節目就沒有意義了，像這樣的服務我們也沒有跟客戶多收錢，有些業者是還要再跟消費者收一次費用的，我們提供 HDMI 的線，也一樣不會多收費用

訪問人：那 NCC 這邊最想知道的是說，消費者在使用了數位機上盒之後，他們可不可以知道更多的加值功能，或者他們會不會去使用或是想不想使用，他們比較想知道這個部分

受訪者：如果剛剛我講了那些的誘因，他就會想要去使用，會不會使用跟想不想去使用其實是不一樣的，會不會使用我也希望跟政府建議，我也講了好多年了，我也有看到採訪大綱裡面有寫到，會不會跟業者聯合去採購機上盒，其實臺灣的有線電視的業者、財團都是用鎖碼系統，其實用鎖碼系統收費很貴，所以我們用的系統跟他們是不太一樣的，機上盒若要拿到消費者手中使用，也要跟 CA 公司去做集成，我們跟集團用的 CA 其實不一樣，所以就不可能跟他們一起採購，那會不會使用的問題，如果今天已經沒有類比了，你就一定會嘗試去使用，如果今天 NCC 能跟電器供應商要求幾年幾月幾日開始要內建，這有一個規範應該是兩三年前有一個新聞，現在去大賣場看顯示器就要叫你加電視盒，顯示器加電視盒是要繳交娛樂稅，顯示器的稅則可能比較低，所以臺灣避稅都是這樣做，所以現在出廠的顯示器都要內建 DVBT，如果 NCC 可以去規範未來的電視有一個標準的介面，未來消費者只要用原本的遙控器就可以去選臺，這就不會有會不會用的問題，因為很多消費者說我的液晶電視裝了數位電視，但我選擇數位電視那邊怎麼不能看，但那數位電視是無線 DVBT，不是我們有線電視，如果未來政府有發布，要求有一個標準的介面，像是 NCC 有要求手機的充電器要一樣

受訪者：有線電視的介面如果規定一個標準介面的話，那機上盒也有一個標準介

面，只要選到特定的地方，就可以直接連接到數位機上盒，這樣大家還不會用嗎?用原本的遙控器去操作，其實這都是政府可以去做的，因為要把 DVBC 內建到裡面不太可能，因為如果要這樣內建，這樣費用電器公司應該沒辦法吸收，但要一個標準介面應該是 OK 的，其實我們是要解決如何讓消費這方便操作，很多用戶剛申裝完都說不能用，其實都是選錯端的部分選錯了，才會造成無法收看的問題，其實中國大陸已經都有做一體機了，就是把機上盒裝在顯示器裡面了，他們認為這樣可以讓老人家更方便去操作，不用要開電視又要開機上盒

訪問人：對，我們有問到收視戶，年輕的比較容易學，然後公公婆婆就比較慢，那非實驗區的好推數位機上盒嗎?因為我目前聽到實驗區的收視戶，他們很好推，因為他們說免費，第二就是，他們跟我說這是政策，那我就換了，其實我發現實驗區很快，可是我有發現到非實驗區不要換的意願比較高

受訪者：因為我今天換還要給押金，而且你們訊號處理得又不清楚，我幹嘛要換機上盒，但其實我們是有誘因的，像是多了很多的節目，然後要推好旺 49，那些畫質都是比較漂亮的，有些非實驗區的收視戶沒有經濟壓力，有些裝一臺感覺不錯，會再裝第二臺第三臺，這種客戶也有，但大部分的人都是投入到實驗區，因為我們要去把類比停掉，所以會一直跟消費者說裝了機上盒會有多好，但如果不是實驗區的，我們可能就會 CF 或是跑馬燈去告知，但速度當然也會比較慢，但是是像我們機上盒推到現在已經 50%以上了，年底預計是 60%以上

受訪者：消費者到 30% 或 40% 的時候，大家就會知道什麼叫做數位，我們產品的名稱叫做旺 TV，只要超過 30% 以上，就會讓消費者更知道旺 TV 就是我們家的產品，我們剛開始推旺 TV 的時候，其實也是很難推，很多人就會不知道這是什麼東西，會說我裝這個就不用裝有線電視了啊，你這個又不用錢，但這個東西還是要付費的，可是 3.40% 之後就很好推了，大家都操作過了，也都知道這個東西了，我們的機上盒供應商有兩家，我們也要求 USER 的 UI，就是機上盒控制畫面的那些，我們要統一化、簡單化

訪問人：所以兩家做出來的大小、規格、功能有不一樣嗎?

受訪者：應該是供應商不一樣，如果 A 廠商如果生產不出來的時候就交給 B 廠商，雖然東西不一樣，但消費者操作得頁面是一樣的，所以原則上我們就是把 UI 做的簡單化，客服人員要教消費者也會比較好教，所以你說數位化要好推，就是讓消費者感覺機上盒是好操作的，而不是換了一臺

後又要重新學起

訪問人：那就是對到消費者那邊的時候，就是要簡單、方便

受訪者：對啊，消費者才不會管你說從頭端傳送到你家的那端是用什麼方式，只在乎顯示出來的是什麼東西，就是盡量簡單化，就像是大家都說不會用，其實只是不習慣而已，只是大家都有一個適應期而已，但政府還是要有明確的決策，像是類比什麼時候停掉，我們只要向 NCC 提出申請，只要符合了，哪個區域就可以停掉類比訊號

訪問人：那這邊還有什麼是需要我們反映給 NCC 的嗎？像是在推動的方面或是更多的協助

受訪者：如果可以就是明年的補助還是要繼續，就是機上盒的補助，因為電子產品是有壽命的，今天提供一臺給消費者，如果機器的壽命到了還是要再換一臺給消費者，但今天我們不是為了要推數位化而數位化，而是思考我們能從數位化之後，我們公司能有什麼樣的收入，我們 NCC 的分組提案的上限要不要拿掉，或是基本包是多少，加值的部分報備就好，因為干涉太多，對整個產業其實是不好的，我們現在未來希望推動多頻互動，或是無縫收視，就是說看電視看到一半想要上廁所，這時你可以拿著你的手機會是平板，就把節目移到行動載具上撥放，那我們現在就是有在規劃做個，但是當然未來消費者還是要付系統的費用，但如果這個也被限制住了，這樣產業在推動就會沒那麼容易，還有就是電視的標準介面，可以參考中國大陸的方式，或是懇求 NCC 規劃一個標準介面，還有 EPG 的部分、還有廣告的聲音，很多其實是節目端的問題，而非業者這邊所應該負責的，應該控管對的方向，而非將矛頭都指向業者。

嘉義大揚有線電視吳全景經理

訪談日期：2013.11.15.

公司名稱：嘉義大揚有線電視公司

職稱：資訊科技部經理

年資：17

負責業務：資訊

訪問人：您在這邊的年資大概多久？

受訪者：我們是 85 年成立的，到現在 102 年，已經 17 年了

訪問人：所以您之前也是從事跟這個相關的？

受訪者：對

訪問人：是系統業者？還是跟資訊有相關的？

受訪者：都有相關，一開始就是從事有線電視的工作，剛好我本來就是學資訊的，所以就一路跟著公司一起上來

訪問人：哇...元老級的人物，所以今天訪問你真是太好了！所以那我們談一下今天有線電視目前的過程是什麼樣子，就是公司在這邊面對這樣子一個數位化的，應該看起來新永安很早就做好準備了，所以想問說在這個發展的過程裡面，這個數位化的發展跟硬體的建設，有沒有一些在當初設置的時候有沒有一些階段是你的規化或是任務

受訪者：其實應該講說最早有線電視在喊要數位化的時候是民國 92 年的時候，可是那時候根本我們這個小系統根本還沒做好準備，真正大概比較確認整個政策，大概是從 97 年開始，兩邊就開始規劃說要把整個網路建置成雙向的網路，然後在 97 年我們開始做基礎網路建設以後，在 98 年我們就把數位頭端做好這樣，那數位頭端有兩邊，那我們這個是主從關係，也不能說是主從關係，我們應該是像 MSO 一樣，MSO 那時候也是同一個數位機，可是我們大揚的話，有線電視就是有一些是自製的頻道，所以我不可能從新永安這邊拿到數位機房，所以在 98 年的時候，我們兩邊都同時把數位機房都做好了

訪問人：你說的數位機房是？

受訪者：頭端，數位頭端，我們要推數位一定要先有網路，再來是信號的通信，就是頭端，所以要有機房，因為機房是把我們收下來的信號轉給客戶，所以在數位化的過程，就是一個是頭端的數位化一個是終端的數位化，那我們在 98 年把我們的頭端數位化都已經做好了，當然這個也包含確定這邊我們要做什麼東西，要做什麼樣的整合，因為終端的東西一定是依照頭端的東西來做整合的，所以一定是頭端先出來才会有盒子，終端才会有他的盒子，那頭端做好了以後，我們 99 年就會做整個數位系統的評估，就是我剛講的我們終端要用什麼盒子，我要給客戶什麼

服務，都在 99 年都確定完了

訪問人：所以那時候政府有統一的規格嗎還是說你們要自己去發展

受訪者：我們有一個有線電視協會，其實在那時候已經有做一個標準的規格，因為其實對這種來講就是技術中立，所謂的技術中立就是說業主要用什麼都可以，那我們協會大家就坐下來談，因為那時候我們有評估過歐規跟美規，當然也評估過日規，但是日規屬於歐規的變形，所以比較不可能去弄，那只好歐規那時候整個評比下來是比較好的，大家都用歐規的，就一個 DVBC 的規格，C 是有線電視，那 DVB 有分 D 就是無線電，就是現在的無限電視，那剩下的就是所謂的衛星，是非常細的規格，包含手機都有，所以是有共同的標準沒有錯

訪問人：所以你們在建置的時候，就已經很快的在規劃這個世代，那動機是說，因為大部分都還沒完成這個數位化，大部分的業者都還沒有算？

受訪者：我們認定這個數位化是有落差的，對業者來講，有線電視的業者早就已經在做數位化，我們頭端做的一定是比其他的，我們來講 MSO 好了，我們有五大 MSO，五大 MSO 他們早就都已經數位化好了，就是差在終端而已，那我們現在在講數位化，其實大家都有在做，那我知道我們在做的時候，那時候就已經在鋪盒子，鋪盒子的就是要有服務，就是客人有需要增值的服務或是加值的服務他們才願意提供這個盒子，所以那個速度一定是很慢的

訪問人：所以是顧客要有要求服務才會改變

受訪者：有要求肯付費，那時候的機制大概是這樣，跟電信一樣，要有增值服務他才會給你東西，那後來因為，在這期間我們也去了大陸，也看了人家數位電視是怎麼做的，速度為什麼這麼快，我們會現在看到數位化這麼快有一點在像類似大陸他們在做類比數位的狀況，

訪問人：所以目前都已經算是整個建構的完成對不對

受訪者：對，因為我們到一百年 8 月我們就正式推出我們的盒子，我們一開始推出我們的策略就是用實驗區的方式，就是我真的要把我現在類比的信號，變成數位的信號，不是只是客戶的需求我們才一個一個發，你不打電話進來我也不主動推，那我廣告就是廣告說我有這些服務，那你客戶要不要，那這是以前的做法，到了我們真正要做得時候，我們就是用實驗區那時候已經有訂定實驗區的辦法，那時候就是已經到了要強推的時候了

訪問人：那時候應該是 100 年 8 月的時候，就是你們正式要主動推這件事情，所以那時候的用戶數大概是，就是那時候在大揚的用戶數是

受訪者：那時候大概是 4 萬出頭吧

訪問人：所以就真的是 4 萬多，還是你們還有在特別針對某一個地區去分

受訪者：沒有，我們說的實驗區就是一小區一小區，而且我們大揚還比新永安慢，雖然是同時發，可是我們實驗區比他們慢，我們實驗區是今年年

初才申請，就是比新永安大概晚了一年，我們推實驗區的狀況比他們大概稍微晚一點點

訪問人：所以這 4 萬 1 千多戶其實都是實驗區

受訪者：對，從一開始我們就做了 20 幾棟，從大樓開始做，大樓做完以後，明年可能會把整個區域看成實驗區，就是從大樓然後每一個行政區下去看

訪問人：所以那時候是從大樓著手，只是那時候考量的因素是說

受訪者：用戶比較密集

訪問人：所以是直接跟委員會談嗎

受訪者：對，一定要跟大樓管委會做說明，因為只有那個時候你才容易把人通通集中在一起

訪問人：所以目前的設備跟服務的使用狀況是？就是目前是使用什麼樣的機上盒或者是他們是每一戶都是一個還是都是好幾個

受訪者：我們大揚那邊的話，一開始就是 100 年的時候推的時候是一戶一個，那時候是有押金，因為那時候沒有劃做實驗區，實驗區是從 101 年開始，就是提供免押金的方案了，就是一戶兩臺，我就是給兩臺，一戶三臺我就是給三臺，那第三臺的話就是要給押金

訪問人：所以大部分的人都是一臺，那嘉義跟臺南有不一樣嗎，臺南很像都是兩臺以上

受訪者：嘉義區域的話，也是一樣，我們嘉義也是有其它的系統，就是如果是實驗區的話，我們就是鋪到滿家裡有幾臺我們就裝幾臺這樣

訪問人：所以有實驗區是真的不錯

受訪者：對客戶是很不錯

訪問人：所以數位機上盒有特定選定什麼嗎？

受訪者：有，我們的機上盒就用臺灣的，就是找臺灣的製造商

訪問人：有特別的目的，或者是...？

受訪者：沒有

訪問人：所以臺灣製造商有很多款嗎

受訪者：我們找一開始這家，應該算不錯，因為他們一開始是沒有做有線電視的機上盒，因為是標準規範，所以他們一定做得到，我們臺灣的技術一定是 OK 的，因為在大陸，很多的機上盒都是臺灣製造商過去開的工廠

訪問人：所以那個廠商的名字是？

受訪者：合勤，不過這是他們的母公司，他們的子公司叫盟創

訪問人：所以主要是他們的子公司盟創在生產機上盒，所以臺灣大部分都是這個牌子的嗎，還是說你們那時候在選的時候，他有分好幾款嗎？

受訪者：沒有，那是專門為我們訂做的

訪問人：所以是專門為新永安定做的，所以那時候是各個公司單打獨鬥，就是每一個系統自己去找，所以這個就沒有談好這樣，所以沒有規格固定的

受訪者：這個規格的部分，硬體規格其實還可以，可是軟體規格就很難，因為 A 家可能說我有提供新聞或有補票，可是 B 家他說我不要這些東西，所以說軟體的部分就沒辦法統一，你說硬體的部分，我要幾個 USB 的孔，要長什麼樣子，這個是硬體 CPU 的部分，最後我可能喜歡 A 家，覺得他比較好，但是也只能技術統一，我們所說的標準、規範，大家硬體都統一之後，要用什麼的話，其實都 OK

訪問人：所以軟體的部分，變成是每一家廠商自己選，你們要的是什麼

受訪者：對，我們講之前的有線電是跟現在的數位有線電視最大不一樣就是應用服務不一樣，那應用服務就是軟體不一樣，那因為做數位有線電視的應用服務的家數不多，尤其臺灣這邊我們很像都沒有看到，另外一個比較不一樣的是有個條件截取系統，因為我們傳統類比都沒有做什麼內容保護，所以數位就是有內容保護這塊，所以這是我們類比電視跟數位電視不一樣的地方，所以要整合，為什麼要花那麼多時間整合，因為每一家要一樣其實很難，很像看到有成功的國家只有日本，日本的話他們有開發共同界面，就是等於說我機上盒外面買就可以了，然後遷服務，今天我要選臺，或者是我要隨機隨選，我就給你看我要買什麼服務，但是這要落在一開始，我覺得我們自己的經濟規模也不夠，再來就是，這應該要用國家的力量才有辦法做，我覺得，因為當初在做的時候，這樣的話是不是有違反公平交易或者是聯合採購的問題，因為這個法令的問題我比較不知道，但是有這個聲音，可能就是訂統一標準，這家出去做，所以說最後就只訂技術標準，其它的就不管了

訪問人：所以說變成自己的硬體，自己也要用，也就是說軟硬體都要自己囉，那這種你們會跟製造商一起用嗎

受訪者：就自己找軟體公司

訪問人：所以你們有跟其它業者有共同去採購這些東西嗎

受訪者：沒有，就自己找，應該說我們有兩大 MSO 他們一開始就選定這兩家服務商，就是軟體的跟版權保護服務商，其它的看他們如果這兩家 Ok，我們把它們當參考，會不會用就不一定了拉，

訪問人：所以你講的那兩家 MSO 可不可以講一下

受訪者：一個是凱擘一個是中嘉，因為是最早做的

訪問人：所以你們就跟著他，所以很辛苦，業者要自己想辦法，那目前你覺得收視戶對於數位化的接受度怎麼樣？

受訪者：我覺得這個就是操作問題，尤其是我們那個區域，老人家比較多，使用可能比較不方便，run 了一年以後也習慣了

訪問人：那之前會很常打電話給你們嗎

受訪者：會，我們也有客戶，就是這家只是去設定遙控器而已，我們一開始是有整合型的遙控器，我們把電視跟機上盒的都在一起，那客戶也不太會用，可能他用了就跳離開了，那我們可能就要親自過去，因為老人家

跟他講電話講半天也不行

訪問人：所以你們會有一組人專門在解決這樣的問題

受訪者：對啊，都是我們的工程師維修，我們當初是有想說是不是要找附近的電器行合作，可是還是不切實際，自己親自去服務比較到位，要去跟他解釋，反覆操作幾次，讓他熟悉，像這個緣故，我們又把遙控器分離，後來又改成這個樣子，這個就有解決部分問題，但是這個一陣子之後，又說你們兩隻遙控器不方便，那我們又找出一種老人型的遙控器，那就只負責開電源而已，我們不用其它功能，因為我們第一款整合型的是比較複雜，就是說我把電視的全功能都放在一支，所以到今年我們又變了一款遙控器，比較單純

訪問人：所以你們那邊老人家的比例大概是多少

受訪者：我覺得我沒有特別去算過，但應該比臺南的還高，我記得有一年我們從內政部那邊拿過資料，好像是老年化最大的是在嘉義那邊

訪問人：所以老人家對於數位化對他們有改變嘛

受訪者：我覺得他們習慣了，信號比較好這樣，畫質變好了，因為在海線的部分，線路比較不好用，類比受干擾比較嚴重，可是數位的話比較不受干擾，所以你不曾看到雪花，因為以前類比的電視比較容易看到雪花，就是信號壞到不行就變黑白了

訪問人：所以一般都是接受的，但對於老人家來講他們都是使用哪些功能

受訪者：就是看電視

訪問人：根據有線電視的研究指出，消費者覺得數位化之後頻道內容很豐富這樣子，那妳們跟頻道業者有任何的合作或者是說妳這邊會有更多的頻道在一起，所以你們跟頻道業者之間的關係是

受訪者：應該還是算合作，當然到了這個時代的趨勢，它不進步我們也會被淘汰，因為我們是平臺，平臺就是要有一些好的節目，來放到我的平臺裡面，如果你自己不向上提升，自然就會被淘汰了，其實就是緊密合作的關係，我們希望提供豐富的內容給用戶，那我們就會要求頻道商他們，現在客戶喜歡的是什麼擬就要往那些去做

訪問人：所以你們是跟頻道業者一家一家談，一家大概提供多少出來這樣

受訪者：對啊，那你要更優質的，數位化以後要更優質的節目，現在我們這一包大概有百分之 75 以上的滿意度，那額外 25 的，如果你要看到更豐富的節目，那當然你要有付出，那業者才會有動力去做，頻道商也是一樣，你要有更棒的節目，那就要靠加值

訪問人：所以你覺得目前有線電視的大環境怎麼樣，覺得頻道業者或者是系統業者的配合程度，或者是政府的鼓勵方式，給你的有利因素覺得怎樣

受訪者：我覺得大環境應該到了，因為一開始政府就讓業者自己去，政府只訂一些行政辦法，告訴你你應該數位化，只發這些告訴你業者該去做了，到現在他們主動出擊做廣宣的部分，告訴大家你該換了，已經差很多

了，當然我們也多努力了兩年，其實我們的客戶大概，除了我們做的廣告，我們去跑我們的社區，就是每一棟大樓、每一村、每一區，放一些定點的體驗區給我們的用戶，到最後每一個客戶都 Call 過電話，那現在的話應該算滿成熟的

訪問人：所以你覺得最近一年多裝的速度...

受訪者：越來越快，在我們這一區越來越快

訪問人：所以 4 萬多大概已經裝了多少

受訪者：我現在那邊如果算的話已經將近 50 幾%

訪問人：所以政府現在有對於業者有什麼樣的輔導或者是協助或規範嘛

受訪者：有，今年有做一個數位普及的獎勵

訪問人：那個方案的內容大概是說？

受訪者：有一個上限的補助金額，他很像只補助百分之 5 吧，很像跟一般的補助辦法差不多，就是業者做百分之百，政府就百分之 50 補助你這樣，類似這種方案

訪問人：所以這個方案對業者是有效的

受訪者：我覺得是有效的，對業者來說更有動力，因為業者就是要有實質的，而且我們拿來真的就是給用戶，我今天如果不數位化的話我不用額外支出任何數位化該買的設備，我一樣是這樣在收，尤其像比較偏遠的區域，其實他們數位化比較沒有那麼急迫，只是業者如果願意去做的話，政府就應該要拍手了

訪問人：目前還有什麼樣的障礙，比如說定戶在技術上有什麼不滿意，除了剛才說得操作上的不熟悉

受訪者：我覺得就是我們剛講過的操作不習貫

訪問人：那會有收視斷訊的問題嗎，現在還會有嗎

受訪者：斷訊應該比較少，整個縣市裡面，我們的線路算是滿免疫的，每個光點的服務處也比較少，所以斷訊還好，應該講說對網路來講是有備援的，主幹線斷了，我還有另一個迴路可以供應訊號，所以斷訊比較少

訪問人：因為我們曾經做過量化，有人曾說訊息會中斷這樣

受訪者：那這個原因我猜是，如果我們會影響斷訊的另一種狀況就是停電，但是我們線上現在也有做不斷電系統，中斷的部分是用備援，那臺電停電的話，我們線上也有不斷電系統

訪問人：所以都沒有人反應過斷訊的問題

受訪者：當然會，會有斷訊，不過我覺得還好，因為整個斷掉，會在一秒間調去備援系統

訪問人：那針對非實驗區的定戶在推行的過程理有沒有意見？

受訪者：有，一開始怎麼可以兩臺，那我們一聽到這個聲音，就直接當成實驗區來看

訪問人：這樣看起來，你們都不會覺得麻煩耶

- 受訪者：對啊，他們主動要我們裝我們當然很熱誠去把它裝起來，不要裝得才是我們要努力的，因為要一直跟他拜託，最後一波的時候都是不願意換的，都要一直拜託他
- 訪問人：那你覺得在推動數位化你覺得有沒有成本、或是技術上面有沒有一些限制，可能是法規的限制，或者是大樓上的一些意見和限制或者是大環境的阻礙
- 受訪者：大環境的阻礙我覺得還好，目前氣氛都已經形成了
- 訪問人：所以政府輔導的部分有沒有需要修正的，所以政府現在就是會針對民眾會去做宣導，然後針對業者有些補助，還有沒有可以多做點什麼事情，讓你們覺得更好推動
- 受訪者：就是補助的項目，因為我們今年第一次去申請補助，這等於是細節的問題，就是作業流程的問題，我跟你訂定的獎勵辦法，他是認為從7月就開始生效，可是對我們來說，我都是在前一年度都把明年度準備要做得事情，東西可能都在年初的時候都準備好了，突然說有補助，可能就是說我還要多採購，但是我們都已經買了
- 訪問人：你們有反應過嗎
- 受訪者：我們當然有反應過，只是都訂定出來了，現在是說會提早公告，再來是宣導的部分，雖然說氣氛已經起來了，但是還是要多做宣導
- 訪問人：政府有跟業者合作說要一起做宣導嘛
- 受訪者：有，今年有辦了一個記者會，有效地利用記者做宣導嘛
- 訪問人：所以你覺得政府有需要跟頻道業者有什麼樣的輔導嗎
- 受訪者：就是可能請他們，當然我知道頻道是做節目的部分他們一樣有一些獎勵，所以我看這幾年普行了數位化，硬體都數位化了，當然你節目也要整個都是高畫質那是最好的，其實我們講標準畫質跟類比訊號很好的時候其實都差不多的，那如果到 HD 的時候就勝出很多了，那我覺得氣氛開始了，自然就會有換電視的影響，可能都會區會比較快
- 訪問人：那對於未來的規劃有沒有特別在下一個階段推動或是方向
- 受訪者：下一個方向就是如果真的能夠達到百分之百數位化，我整個頻寬就可以容納更多頻道，希望可以讓客戶選擇更多的頻道，現在是不變得，後面讓客戶自由去選擇，我們是想架構在這種狀態下
- 訪問人：所以你們現在要積極的去找你們的頻道
- 受訪者：對，再來就是推動高速網路，因為我們有上網的服務，像新永安已經到 100MB 了，那我們那邊現在是推到 24MB，希望頻寬釋放出來，除了便節目，就是把我們的數位寬頻的速度再加大
- 訪問人：有沒有一些其他的推廣方法，所以你覺得打電話是最有效的對不對
- 受訪者：打電話是最直接的，當然我們一開始有廣宣，就是有一些數位的小廣告給客戶，這是本來我們就是媒體，當然會把我們這些優勢放進去，這一定都會做的，我們有網站有我們自己的自製頻道，有我們的 CF 廣

告，那這些都應該丟出去，每天工程車跑那麼多，還有記者，這些都是首推

訪問人：那對於新興的媒體有沒有一些，譬如說 LED 或者是電信網路

受訪者：MOD 是我們很大的競爭者，他現在已經超過 150 萬的用戶了，當然，現在在修數位匯流法，所以最後大家都是有一個平等的基礎上競爭，未來也相信這種差異會越來越小，現在我們最大的優勢只是在我們的節目比較好看而已

訪問人：那你們有什麼應應的方法嗎

受訪者：就是把服務做好，最後就是我剛講的，最後大家的頻道內容應該都會差不多，最後會趨近一樣

訪問人：那網路呢

受訪者：剛我們講的新媒體，我們都把它訂於合法，合法競爭我覺得大家都是良性競爭，不管最後是誰勝出，對消費者都是有利的，就另外這個新媒體，我們最擔心的是非法網路的部分，所以政府應該要把這一塊好好的管理一下，因為這一塊真的是很難，我覺得這個對原創是傷害，對消費者也是傷害，講長遠一點的話，下一代可能不會認為這是非法的行為

訪問人：那您覺得有什麼需要補充什麼？

受訪者：我覺得需要補充的就是網路規範，因為如果不做好的話會傷害很多產業

訪問人：所以你有看到別的國家怎麼做嗎？

受訪者：應該是輔導成正常的 OTT 的服務，不知道你們最近有沒有看到大陸有推一個貓熊的頻道，在網路播，這種的話你就是把它變成專屬的服務，類似 APP 的概念，我有訂這個服務你才可以看這個頻道，我會負責保護好你的內容，那你自己也不可以亂丟，那這個又很難了，因為客戶看了以後，它把你的內容保存下來，再往上丟，這個很像無法可管我覺得，因為我是消費者，我沒有要賺錢，所以丟到大家都看得到的地方，我們一直要把電視營造成全家一起看的，因為現在的小孩寧願在電腦上看電視，也不會在客廳看電視，我們的上一代都會陪著父母看電視，一直到現在都是，我們是希望我們另一個想作的，就是客廳那邊打造成一個中心這樣

受訪者：那你們現在有在推這樣的東西嗎

訪問人：數位化應該是比較好推，比類比好太多了，因為數位是可以互動，投資也是一個龐大的，不用講財力，財力是一定的，我們講人、物、力都是龐大的

臺南新永安有線電視李全盛副理

訪談日期：2013.11.15.

公司名稱：臺南新永安有線電視公司

職稱：客戶服務部副理

年資：17

負責業務：客戶服務

受訪者：進入新永安工作已經有 17 年，也是崑山科技大學資訊管理系畢業校友

訪問人：那怎麼會從資管一路走到有線電視!?一定有個特別的緣分

受訪者：其實我一開始先進新永安工程部待了 6 年、資訊管理部做了 7 年，再進入客服部工作也邁入第 4 年

訪問人：所以客服部待了比較短 4 年，所以只要收視戶反應有什麼問題，你是完全知道他在說什麼的

受訪者：完全瞭解

訪問人：那不管實驗區或非實驗區，只要客戶打電話來說家中數位機上盒有問題了，通常是發生什麼樣的問題

受訪者：數位機上盒最常發生的問題，就是設定、切換的問題

訪問人：所以通常是傳統電視遙控器跟數位機上盒遙控器轉換的問題，沒有辦法熟悉

受訪者：對！

訪問人：可是當初在安裝的時候，工程人員有沒有做一些簡單的介紹或是操作

受訪者：其實新永安從做數位化的兩年多來，我們是家家戶戶的每一臺電視都全部安裝

訪問人：是指實驗區，還是？

受訪者：全部！其實我們已經沒有分實驗區或是非實驗區，我們全區都是實驗區了！

訪問人：所以當初是有什麼樣的決策，要求全部加裝，是有怎麼樣的背景？

受訪者：其實在某一年的費率審議中，我們有跟 NCC 承諾過就是要做到 100%

訪問人：所以現在是 100%？

受訪者：沒有，現在是 80%

訪問人：這數字非常高耶！

受訪者：非常高！我們是全國第一名，而且還幫 NCC 做了很多座談會以及經驗分享

訪問人：難怪有其他業者都說你們是全國第一

受訪者：沒有錯，其實很多業者沒有去做所謂的全面鋪設，他是鋪設第一臺，我們是家家戶戶每一臺電視都有裝。所以剛剛提到我們有沒有去教育民眾的問題

訪問人：對

受訪者：有，但是沒有辦法遇到家戶的每一個人，我們教了第一個人之後，下面那幾個還要再來教。所以我們在客服投資的成本與人力都增加一倍，民眾還是會打電話來問設定方面的問題

訪問人：所以接電話的那位小姐，必須受到良好的訓練，比如最常問道就是設定的問題，就應該要回應設定方面的回答

受訪者：這是最基礎的

訪問人：那除了設定之外，客服最常回答的問題是什麼？

受訪者：我們這邊統計除了設定之外，其他零零總總的問題都非常低

訪問人：斷訊的部分呢？電視突然沒了！

受訪者：這個跟電視數位化沒什麼關係，這個問題在數位化之前都有

訪問人：那數位化以後呢？

受訪者：平均每天進線量都在 1-2% 左右，可是數量非常低，因為每天都會有些斷訊的問題

訪問人：起碼我訪問到現在，目前收視戶對於收訊品質的滿意度很高

受訪者：我們斷訊其實反應速度很快，因為我們的網路是有備援的，就算斷了一邊，另一邊的光纖會自己通

訪問人：剛開始面對消費者對於裝機或換機的問題，通常你們會建議裝一臺嗎？還是說這整個地區房屋的特性不太一樣，所以你們其實不只推一臺？

受訪者：我們全部推，只要打電話進來說幾臺電視，我們就會建議裝幾臺機上盒

訪問人：那平均數呢？因為臺南地區的透天厝非常多，然後大樓其實主臥、小孩房都需要安裝

受訪者：我們統計是 2.4 臺

訪問人：我這幾天訪問下來發現透天厝的電視會比較多，目前聽到最多是 4 臺

受訪者：我們碰到最多是裝 19 臺，10 臺以上的也有 2000-3000 戶

訪問人：那新永安的機上盒，適合其他業者共同策略購買？還是單獨？

受訪者：單獨買，因為功能差異性太大了

訪問人：那差異性差別在哪

受訪者：包括機上盒裡面的加值服務，還有 Middleware 中間軟體是不一樣廠家，所以沒辦法跟其他 MSO 做合併採購，一定要獨立開發

訪問人：廠商是為了你們特地開發嗎？

受訪者：對

訪問人：你們當初如何找到這合作廠商的

受訪者：都是經過採購議價流程，很多廠商會來，包括歐洲及大陸

訪問人：那從業者的角度來看，你們採購之後，覺得廠商提供的機上盒還滿意嗎？

受訪者：硬體品質還可以，軟體品質就跟手機軟體一樣，還需要一直更新修改

Bug，就會越來越好

訪問人：我有聽過消費者說，基本上機上盒的使用沒有太大的問題，但是會聽到別人說，怎麼好像有一點點慢

受訪者：這個發生在新永安會越來越少，因為我們鋪的盒子是家戶端有幾臺就鋪幾臺。其他系統臺會為了普及率只裝設一臺，這樣消費者就會拿類比訊號與數位訊號比較，類比訊號切換頻道的速度比較快。新永安一開始也會碰到這樣的問題，但是我們會來越少，因為消費者已經習慣所有的數位訊號。類比訊號可能 0.5 秒就切換過去了，數位訊號需要切換 1 秒鐘，消費者會覺得比較慢。但是這個感覺會隨著時間消逝，因為家中沒有類比訊號可以比較了

訪問人：所以消費者口中的 Lag 是數位訊號與類比訊號相比？

受訪者：是，每一家系統臺都會遇到這種問題，因為數位的條件沒辦法比類比快，一定會有落差

訪問人：我聽過收視戶說過，他們家裡有分大臺、小臺，這怎麼分？

受訪者：這是增值型的機上盒與標準型的機上盒

受訪者：對，因為這會有一些成本考量。增值型的機上盒會有暫停、雙向網路

訪問人：雙向網路是指？

受訪者：透過數位機上盒上網，這是屬於增值型機上盒，成本會比較高

訪問人：這跟 bb 寬頻有沒有關係？

受訪者：沒有關係

訪問人：所以增值型會放在大臺裡面？

受訪者：對，就是錄影或暫停，假如想上廁所的話，節目就可以暫停

訪問人：除了暫停、預錄、訪客監控之外，還有些什麼功能？

受訪者：包括天氣、交通、高鐵時刻表、市政府公告、社區公佈欄等，這些都不用付費

訪問人：可以說明一下社區公佈欄嗎？

受訪者：社區公佈欄的功能是直接在大樓機房內將大樓用戶群組歸類，然後在節目中以大概包覆 60% 的畫面來告知用戶訊息，比如說切斷服務、緊急公告、費用催繳等，但不會放入廣告訊息

訪問人：要收費的就只有預錄、暫停.....

受訪者：比如說還有訪客頻道的部分，這部分是由大樓端輸出類比訊號再加載處理，然後用戶端在類比頻道監看訪客進出。目前也在洽談數位的訪客系統，但是因為用戶端的大樓需要在設備上自費更新，費用太高大樓社區尚無法接受。此外，還有一些高畫質的頻道需要付費

訪問人：是像套餐的機制嗎，例如 199 餐、299 餐，這些是比較大同小異的部分

受訪者：對

訪問人：那這些開發出來要付費的增值功能，收視戶買單嗎？喜歡這些東西嗎？
客服小姐會介紹嗎？

受訪者：當然會介紹

訪問人：一定會介紹嘛！那他們買的多嗎？因為我常常會聽到收視戶直接跟我講說，系統業者給我什麼我就看什麼

受訪者：比例不高，南部的話是成人頻道比較高

訪問人：成人頻道比較高，還有呢？

受訪者：加值套餐比例是不高，大約 10%

訪問人：那收視戶有沒有說他需要某些加值功能，可是你們現在還沒有

受訪者：這個倒是沒有很具體，因為大部分的用戶也不曉得他們要的是什麼。變成是我們必須要去尋找比較好的應用服務放進去，像是我們每一年都會去大陸參加研討會，這個就是我們就要開發比較不一樣的加值服務提供給用戶

訪問人：那今年有提供哪些新的加值服務

受訪者：今年比較特別的是多屏幕(開發中)

訪問人：就是多螢多幕，就像是我可以帶著我的平板電腦上廁所，是這樣嗎？

受訪者：對！是這樣

訪問人：那目前消費者還能接受這個部分嗎？

受訪者：這個我們還在研發當中，是未來展望的部分

訪問人：那未來還有哪些新的加值服務在研發呢？

受訪者：我們目前比較著重用戶在視覺方面的提升，舉例來說，因為現在標準畫質的節目較多，新永安的優勢是在數位化比較快，就是在數位化 100% 之後會有多餘的頻寬。之後多餘的頻寬我們會用在高畫質的提升，有線電視就是靠利用這個頻寬，產生應用服務的不同

訪問人：所以就業者的角度來看，我一定是希望快快關掉全部的類比

受訪者：當然

訪問人：那目前為止，對於關掉類比這件事情，有時程上的規劃嗎？

受訪者：我們的數位化會在明年 4 月完成

訪問人：那沒有收視戶會反對？

受訪者：我們在轉換的時候，會做很多前置作業。比如說 4 月要關了，我們會對這個鄉這個鎮開始 CALL OUT，相當多的人力會放在這部分

訪問人：是一戶一戶的 CALL OUT 嗎？

受訪者：對，像我一個人一年的業績就有 400-500 戶，最高的成績有 2000-3000 戶。這是最大的進件來源，除了 CALL OUT 之外還有一些廣告、DM 及一些誘因...等

訪問人：效果應該都沒有 CALL OUT 大？

受訪者：誘因的效果也很大，剛剛講的那些加值服務我們是送 3 個月，就算是要錢的我就先送你 3 個月讓你體驗、吸引，如果用習慣了，就會打電話進來買

訪問人：那打電話回來的比例大概有多少？

受訪者：就是剛剛講的，不到 10%

訪問人：這還是要靠一些時間，因為我問了很多收視戶都會覺得系統業者給我什麼，我就用什麼

受訪者：對，免錢用的最好

訪問人：目前為止對分組付費的意見為何？大部分的業者好像都不同意

受訪者：大部分的業者其實都是不同意上限的部分，因為他把上限設在 500 元

受訪者：基本套餐可能只有 30 個頻道，比如說運動套餐就有 30 個運動頻道，新聞類也有一個套餐，綜藝類又有一個套餐...等，可是他把套餐規定上限只有 500 元而已。臺灣有線電視現在平均一個月 536 元，如果把上限設在 500，表示系統業者不管怎麼賣最多只有 500，他們其實不是反對分組付費，只是反對分組付費把上限設定在 500

訪問人：所以如果把這個設限拿掉，你們比較支持

受訪者：對，分組付費應該是可以隨著民眾針對喜愛的頻道想要全都買都沒關係，可是他也願意付 700 元

訪問人：所以分組沒關係，但是能不能不要設定上限？

受訪者：對，規範把上限設定住了，這個是對有線電視業者比較不合理的地方

訪問人：到目前為止，新永安推動電視數位化的安裝，有沒有遇到比較大的障礙？

受訪者：障礙其實就是用戶不習慣就會來退租，但我們還是會挽留客戶，因為該裝的時候類比跟數位的訊號會同時存在，他會切回去類比看，只要客戶一切回去類比，我們就要再費一次工把它裝回來，這是最大的障礙

訪問人：會不會比較偏重在老人家？

受訪者：會，可是以新永安的優勢是我們會在地區做全面性關閉，所以這些聲音都是在初期發生，以我們客服的進線通知來分析，打電話進來的人每一通都不一樣，代表他不是重複的人，因為習慣之後就 OK 了

訪問人：所以退租的人是慢慢下降？

受訪者：對

訪問人：那接下來新永安是明年 4 月要關了嗎？

受訪者：我們現在是陸陸續續在關，像永康、仁德、關廟都慢慢做完了，這些人都看不到類比訊號

訪問人：這樣來說，相對於其他的系統業者，你們的阻礙比較小？

受訪者：我們就是用較多的人力來做這些服務，人力為了電視數位化增加一倍

訪問人：那你們的董事會沒有意見嗎？他們的意見是什麼？

受訪者：有意見，就是全力配合政府

訪問人：那接下來的推動會希望政府能做些怎樣的配合嗎？

受訪者：在補助計畫裡面能夠多一點，新永安目前最大的問題就是做太快了，但是申請補助會經過層層關卡，補助發放都要等很久。可是我們明年 4

月就要做完了，一定來不及申請，所以我們希望能夠追溯早期採購的發票跟戶數拿去申請用

訪問人：機上盒這種東西其實是消耗品，大概 3-5 年就要更新了，關於這部分的補助，業者覺得需要持續嗎？

受訪者：這個政府應該不會幫助後續的補助，因為也沒辦法當這些東西當作理由，而且補助的費用也不高，大概只有 2% 的支出而已

訪問人：我們聽過一些收視戶很滿意現在的頻道，固定看來看去就是那些，可是有些收視戶就會覺得希望多一點不同頻道。那這部分的受限是在購買成本或是頻寬還不夠，您覺得這部分未來會有增長的空間嗎？給消費者更多選擇的頻道？

受訪者：這部分如果全數位化之後，明年我們預計會增加至 300 個頻道

訪問人：這 300 個頻道都是 HD 的？

受訪者：HD 應該講是會陸續，因為 HD 並不是我們提供，是節目端所供應，他們如果有提供我們絕對百分之百願意上架，因為可以提高用戶的收視品質，有一句話講說：「你看過 HD 頻道之後會很討厭 SD 的畫質，相當討厭」

訪問人：會有差？

受訪者：差很多，畫質差很多！

訪問人：那對於政府有沒有其他希望能做多點的配合

受訪者：希望政府督促一些頻道商，讓他們把畫質提升至 HD

訪問人：比較節目端的部分

受訪者：對

訪問人：那他們的節目有帶給你們不方便嗎？再處理節目來源的部分，有比較困難的地方嗎？

受訪者：沒有耶，因為我們都屬於合作的關係，這些頻道商沒有了有線電視系統就沒有他們。民國 79 年從非法變成合法之後，他們就開始大量引進頻道近來，供應給有線電視系統業者上架；這樣走來，有線電視從 40 幾臺變到 100 多臺，到現在消費者想看高畫質的，他們就是這樣跟著我們一直成長

訪問人：現在頻道商是如何販賣自己的節目給系統業者？是一包賣嗎？

受訪者：現在其實都可以談了，沒有所謂的一整包

訪問人：那新永安是多久更新一次頻道呢？

受訪者：平均是一年一次

訪問人：所以系統業者在每年更新的時候，可以選擇要取消哪些頻道嗎？

受訪者：現在幾乎很難了，因為用戶不可能讓業者隨便更換。現在只要一個頻道下架，對那些收看的族群是很嚴重的

訪問人：過去有這樣的經驗嗎？比如說哪個節目？

受訪者：TLC 旅遊臺，我們曾經中斷播出過一年

訪問人：斷掉的原因是什麼？認為應該沒人看？

受訪者：因該是頻道的位置不夠，那時就有接收到客訴

訪問人：那隔年有再買進回來嗎？

受訪者：有，所以現在的頻道真的不能隨便亂動，在還沒開始分組付費之前，消費者就是想選擇這種吃到飽方案。這些吃到飽方案聽起來好像很好做，像是系統業者給什麼你就看什麼，可是以這幾年的趨勢已經沒辦法這樣了，現在幾乎每一臺每一個頻道都有很特定的族群收看

訪問人：即便是後面的佛經臺嗎？

受訪者：對，其實後面的佛經臺非常多人在收看

訪問人：所以雖然我接觸了很多受訪者都表示「頻道業者給什麼我就看什麼」，但是其實很深層的群眾都決定了他們要看什麼

受訪者：對

訪問人：真的減少頻道後，他們會很明確告訴系統業者，怎麼會把頻道刪除了

受訪者：對，像今年比較明顯就是壹電視，壹電視只有在中嘉上架，其他業者都沒上架。今年就為此接到了很多客訴，因為收視戶的對於視覺的需求被養大了

訪問人：那碰到這樣的狀況，新永安會如何對消費者反應

受訪者：會直接跟客戶說是頻道商的因素

訪問人：所以壹電視就不可能會回來嗎？

受訪者：也有可能會回來，但是有些決策不是我們能決定的

訪問人：所以對於頻道商那邊，還有什麼想建議的嗎？

受訪者：對於頻道商我們只希望有更多高畫質節目而已，因為節目的品質優不優質，他們會直接對電視臺反應，不會透過系統業者

訪問人：所以消費者現在也很清楚，系統業者只是一個載具

受訪者：對，但是早期還是會向我們反映，像是電影怎麼一直重播

訪問人：所以民眾也養成習慣了，大部分民眾都是對機器設定的問題，或是對於費用上有任何疑問才會打電話給你們

受訪者：嗯

訪問人：但是對於節目上有問題，他其實已經知道是電視臺的問題

受訪者：嗯

訪問人：那 NCC 該做點什麼？

受訪者：這部分當然是還需要加強宣導！我們也曾聽人說過，為什麼政府不發行像選舉那樣的傳單，每戶一都發的話，他們就會知道電視要數位化了，因為廣告只有某些人才看的到

訪問人：滿多收視戶也向我反應沒有看過政府廣告

受訪者：我們的話是因為一定要看！因為政府直接寄給我們看了，但是像我自己收看電視的時間，都沒有看到這則廣告

訪問人：所以你們會覺得宣導的部分，政府應該再增加一些嗎？

受訪者：要，看選舉的時候要不要也加一張單子在下面

訪問人：你說候選人的履歷簡介嗎

受訪者：對，加一張就好了，不然很多人其實沒看過那則廣告，效益也就減少了

訪問人：那你認為新永安做電視數位化這塊，能進行這麼有效率的原因是什麼

受訪者：老闆肯花錢

訪問人：所以還是要看經營者的態度

受訪者：對，像家戶端安裝一臺，我們的成本就是 2.4 倍

訪問人：那老闆怎麼想呢

受訪者：老闆想說，未來透過這些加值服務及高畫質電視，把用戶吸引住。還有在新媒體的部分競爭很多，包括 MOD、網路 ITTV、GOOGLE TV、APPLE TV，以後可能都會出來，他們未來做電視的角度不可能再用標準畫質，比如 APPLE 如果想要跨足這塊領域，就不可能再用過去畫質差的標準來賣給民眾。所以我們的目標就是要先做好高畫質電視給民眾，這樣子才能把用戶吸引住，看到其他東西才不會跳開

受訪者：就算其他家業者近來，我們的節目還是一樣的，因為頻道商還是那些廠商。他只是跟頻道商買節目。今天，如果我們現在都是類比訊號或普通訊號的節目，別人卻是同樣節目卻有高畫質，價錢又一樣，消費者肯定會轉換

受訪者：現在只要客戶不流失，公司就是賺錢，因為這市場就是 A 轉換到 B、B 轉換到 A，市場已經飽和，戶數也不會再成長了

訪問人：沒有了？那就是希望讓客戶留住自己公司的產品，再進一步購買加值的商品

受訪者：對

訪問人：所以老闆看到了未來

受訪者：老闆比較有前瞻性，因為他本身就是 HBO 代理商，所以吸收的觀念比較不一樣，他認為投資這些錢是值得的

訪問人：那還有需要補充的問題嗎？

受訪者：新媒體有一些是走非法路線的，他會先購買業者的機上盒，把這些節目轉成 IP，利用 INTERNET 賣給他的用戶，所以他們的用戶會有一臺機上盒，利用網路傳輸下來解碼

訪問人：所以他們都有你們的機上盒嗎？

受訪者：他不一定會買我的，因為 IP 是 INTERNET，假設我在新永安購買 10 臺，再跟三冠王買 10 臺，就是利用每個機上盒累積起來的頻道賣給別人。現在市場上已經買的到這個了，月租費差不多 400 元，相對只有我們的 8 成

訪問人：所以現在已經看到了？那他對消費者的誘因是什麼？

受訪者：便宜、頻道內容更多，因為他把全國每家業者擁有的頻道收集起來，收

了 200 多個頻道，賣了 400 元

訪問人：那真的有人買？消費者在這之中有風險嗎？

受訪者：有，已經有節目商開始提告了，像是 TVBS

訪問人：系統業者沒有辦法提告？

受訪者：沒有辦法，因為那不是我們的智慧財產權

訪問人：所以只能用 CONTENT，就是內容這邊提告

受訪者：對

訪問人：可是他們直接租用你們的機上盒不違法嗎？

受訪者：不違法，因為他是我的家戶端，所以我沒辦法抓他，他只是合法租用

訪問人：懂，他只是因為解碼侵犯智慧財產權的部分，所以只能由節目端提告

受訪者：對，只能利用頻道商的智慧財產權治這份力量來提告

訪問人：所以新興頻道這塊地方是需要注意的，因為科技越發達，犯罪會更快

受訪者：而且他節目內容又步我豐富

訪問人：而且系統業者也抓不勝抓，這個抓完了，還會有下個出來

受訪者：對。

受訪者：未來我們節目要全面高畫質，而且家戶每一臺電視都要安裝機上盒

訪問人：那跨區經營的部分呢？

受訪者：如果其他業者要跨過來我們的區域競爭，勢必優惠條件要比我們原先還多，用戶才會移轉

受訪者：因為同樣的東西，我們提供用戶免安裝免押金，所以未來我們關掉類比訊號後全部會提升至高畫質，那它勢必他一定要比我們好。我們都優勢就是趕快做好電視數位化，趕快把優質頻道全部用齊全後，就不擔心其他跨區經營的競爭

訪問人：跨區經營包含雙子星和三冠王嗎？

受訪者：對

訪問人：可是他們的價格比較起來較優惠

受訪者：對，那就看民眾了。我們就是要先想辦法滿足消費者的眼睛

訪問人：因為目前的價差，就我瞭解差不多是 30 元，很多民眾是很斤斤計較的

受訪者：對

訪問人：新永安目前的規模有多大？用戶數有多少？

受訪者：14 萬

訪問人：那會擔心其他業者利用價差來搶食消費者嗎？

受訪者：當然會擔心，如果要搶跨區用戶的業者，第一步一定都是透過價差。可是目前我們都有去 NCC 觀察，現在還沒有業者申請我們這一塊的區域

訪問人：所以臺南市以外的業者也可以跨區到你們的部分？

受訪者：可以，但是他們只要申請跨區經營我們都會知道

訪問人：那對於其他比較大的業者呢？例如臺灣基礎、中嘉、凱擘

受訪者：跨區的條件其實業者要考量的點是這個區域鋪設的成本值不值得，為

什麼每個業者都會選臺北市、臺中市？因為人口居住的很密集，所以鋪設線路短，線材費、線路費跟租金相對付出的成本就少

受訪者：那其他業者如果要跨區經營，我想應該不會選舊臺南縣，他們一定選臺南市區

訪問人：因為選舊臺南縣成本會較高

受訪者：對，因為舊臺南縣偏鄉差距大，區域也分布很廣，全部有 1000 多平方公里，光是拉線就很困難，要拉的很長

訪問人：所以回頭想想，當年新永安拉線有多長

受訪者：我們現在拉了幾萬公里有了吧，整個合起來已經很難估算了

臺南雙子星有線電視公司業務推廣處陳志堯協理

訪談日期：2013.12.18.

公司名稱：臺南雙子星有線電視公司

職稱：協理

年資：8~9年

負責業務：業務推廣

訪問人：好，請問協理在雙子星幾年？

受訪者：八、九年。

訪問人：所以一直是在業務推廣部嗎？

受訪者：對

訪問人：沒有換過別的工作？

受訪者：沒有

訪問人：好像到目前為止其實你們是許可實驗區

受訪者：我們有十二棟，對

訪問人：在找十二棟的時候是由業務推廣處去找嗎？

受訪者：對，畢竟實驗區我們剛開始做的話，初期都是先找所謂的集體式住宅

訪問人：為什麼呢？

受訪者：因為剛開始可能就是阻礙少一點，我們會找這個實驗區大樓可能就是先找類似像整個出租型的套房，我們先做，因為與其跟這些客戶每戶每戶溝通，時間就會拖長。這也是我們第一次推的實驗區部分，所以我們就找只有一個老闆，只要老闆談好，我們繼續鋪，然後就可以來聽看看住戶的反應是怎樣。我們這樣先找房東之後，然後鋪，鋪完之後，房東他們都配合的情況下，就看他租戶的反應，然後我們就可以把蒐集回來看到底有哪些反應是值得我們改進的地方。

受訪者：然後我們才踏出第二步面對一般的大樓。

訪問人：最早是開始是找哪一棟？

受訪者：我們也是找我們公司附近，在後面而已，因為我想調度也會快一點。但是像目前都還沒有完成，都還沒有說NCC說要來查驗的過程

訪問人：從甚麼時候開始接觸

受訪者：九月，然後在半年內必須把他鋪設完

訪問人：半年內...等於是到明年的三月

受訪者：三月，所以說我們大概、我們應該會在這個月(12月)或是下個月(1月)我們就會送NCC來做，我們慢慢的先把它做好，一次送審，這樣會快一點

訪問人：那在接觸房東的這些部份的時候，他們會抗拒嗎

受訪者：我想房東比較抗拒就是他比較擔心盒子被人家偷走，房東每個人的做

法可能不太一樣，他們可能會自己會訂做盒子，把它鎖起來，就只留下一個這樣透明的一個可以讓去做遙控，這是一種做法

訪問人：他自己做盒子，你有看過那樣子的盒子

受訪者：第二種做法的原因就是說，他們大概都是自己解決，將這個列為在租房子的其中一個配備，到時候會來會來做清點，一般房東對這一塊的抗拒可能比較沒那麼大

訪問人：為什麼？

受訪者：比較沒那麼大的原因就是說，因為反正你不用錢

訪問人：對

受訪者：因為對房客的權益他沒有受損，所以他多裝這個盒子，只是初期操作的一個轉換，所以我只要溝通一個就好了

訪問人：溝通我懂，所以最開始的時候他比較怕的就是被偷

受訪者：對

訪問人：他有沒有提出來說那被偷你幫我解決

受訪者：沒有。這點我想權責義務要很清楚，今天我們裝給你的東西就是你要負責保管責任，這個是權責義務，都很清楚

訪問人：協理想請問一下，就是說剛開始他們在裝的時候，大概平均一個房東大概他會最多有幾戶、最少有幾戶，大概介於幾戶到幾戶之間

受訪者：我們一般都是三十戶以上，三十戶以上鋪設才有意義，三十戶以下鋪設是沒有意義的

訪問人：就他只有租一兩個房客就沒有意義了

受訪者：對，但是三十戶的話，我們原則上不管他有沒有住我們都會全鋪，既然要做我們就會把它全部鋪滿。不像一般的住戶，現在問題點就是說我們在鋪，變成房客不在我們要配合房客的時間，才能進去，否則房東不能開鑰匙，所以我們的時間就拉比較長

訪問人：所以慢會慢在這個地方

受訪者：對，但是這是過程啦，我們是應該是要這樣去做

訪問人：了解。那你們當初在鋪盒子的時候，你們會教房東怎麼操作嗎？還是說你要去教房客操作

受訪者：我們在裝機的過程中，我跟你講，有兩種方式，一種是有住人的，我們在裝機的時候我們就教、教房客來做操作，然後我們會給他一張簡易的操作表

訪問人：所以你們有一個menu

受訪者：有，然後我們要推之前我們會先去貼公告，說我們甚麼時候要過來做轉換，我們這一塊都會這樣來做，因為怕房客不在

訪問人：那開始的時候，那另外一塊的話那當然是說，因為沒有住房客，就是房東讓你們進去

受訪者：我們就直接裝了，他有問題就打電話到我們公司來，假如說在電話的教

授他不懂，我們的工程營運就會到

訪問人：剛開始裝的這些房客會反應說操作上有任何困難嗎？

受訪者：目前看起來應該還好，租房子老年人比較少，都是上班族比較多，所以他們對這一塊並不陌生

訪問人：所以反而在操作上沒有太大的抗拒

受訪者：對，這一塊一般住戶的話可能就要花個比較多的心思去教授這一塊，尤其臺南市的國宅多，例如說大林國宅

訪問人：大林算你們的嗎

受訪者：大林是三冠王的，然後我們這邊有大道國宅，類似像這種狀況的過程當中，老年人教一次不會，教兩次不會、教三次不會，所以他變成習慣性又會切回類比，所以說就變成說乾脆就不用，而是我想這也是過程，真的是轉換得過、轉換掉之後，強迫他去學習，老年人就是，他想我年紀那麼大也是懶，懶得去學習東西，可是我們到最後還是要強迫，既然是政府的政策，本來剛開始是政府的政策，我想慢慢的轉變成收視戶又有一個想法，為什麼要數位化，其實這一點對客戶來講的確是蠻疑惑的

受訪者：就是說，為什麼要數位化？數位化對他來講有甚麼好處，而且你跟他講得很艱深的東西，他也聽不懂，所以說今天包括政府他的推廣，喊、喊數位化，喊開始做，根本就沒有教育到各位就要整個把責任推到業者身上了，反正你就給我做，反正我就用、用那個費率來壓你，來掐你，所以拖到最後又變成，剛開始做的時候業者不知道，我為什麼而做。客戶說，我不知道為什麼而裝，我只知道說，沒有裝可能未來電視看不到。所以我們動作很快，可是後續的那個宣傳是銜接不上

訪問人：我懂

受訪者：你說一張DM，這老年人，你叫他看DM嗎，不可能。那DM能夠寫的多清楚？不可能。所以他們對數位化這一塊是的是確是很陌生。

訪問人：那你們都怎麼樣跟他講，除了就是政策之外？

受訪者：我想在推廣數位機上盒過程當中，一般來講我們都會先用，最簡單的展示我們的節目表

訪問人：就是EPG對不對

受訪者：對，實際上我想，你給他講多少功能、多少，這個節目多好看，要多付錢，他們就不願意了。所以，你用節目去吸引他是根本不可能，除非有特殊需求的人

訪問人：像成人頻道是不是

受訪者：對，對，除非有特殊需求的人，他才願意來加付、加裝這個付費頻道。

訪問人：像預錄功能嗎

受訪者：預錄一般都是要付錢，可是預約就是說，你今天你在看A台的時候，假如說你今天同時間說我七點鐘我要看風水世家好了，那然後在看B

台的時候他就會跳出來，你預約要看的片子到時間了

訪問人：他有點像是一個提示的效果

受訪者：就是節目提示

訪問人：這個是目前是只有你們才有，因為我訪問了幾個業者都沒有提到這個部分

受訪者：真的，其實我們公司是投入很多心力，因為剛開始政府想說要推，我們真的也不知道客戶要的是甚麼，所以把一些功能加上，再慢慢的把功能一直刪減，包括整個操作介面也一樣。到最後我們整個用所謂的一個九宮格的方式來做操作，讓各位覺得蠻方便的

訪問人：你說的是那個就是我進去之後看到那個介面是九宮格的那個介面

受訪者：對，我想客戶對新的東西都會很害怕的，尤其是電子的東西他會很害怕，所以說我們怎麼讓客戶他不害怕，第一個就是說以 EPG 讓你可以看到三到七天的節目表

訪問人：這個是不用付費的

受訪者：這個不用付費，這是基本功能，包括我們未來，你為了小孩子不去看電視，我們慢慢的就想到一個功能叫做，限制收視電視的時間。數位化之後，這塊是，我上班上到八點回來，我也不擔心你看電視，為什麼？因為我有一個時間，在這段時間內你要看電視，只有非這段我限制的時間內，你要看電視的話，除非我有密碼你才可以看，否則你就只能看到六點七點卡通影片而已

訪問人：哦，我可以設定時間

受訪者：對，還有包括有些一些大家都有的所謂親子鎖、頻道鎖這些東西，一般這些基本功能都有，可是我們比較特殊有時間管理的部分

訪問人：這也是不要錢的

受訪者：不用錢

訪問人：所以這個部分是你們那時候一直試，還是說你們在做所謂的消費者調查的時候，找到這些需求的？

受訪者：實驗之中做調查客戶他不知道要甚麼，客戶最好是所有都給我都不需要錢最好。因為客戶的心態，所以你說一個月，我們這邊是四百八，全省最便宜的，客戶還是嫌貴，你沒有發現一天只有十六塊而已，喝一杯飲料都要二十塊了，對不對。臺南還是要去動，動的原因就是說，未來數位化對業者有甚麼好處？第一個，我們容易方便去管理一些客戶，就是說可能未來你知道，類比訊號是比較容易被所謂的私接訊號的部分，與其我的人出去查私接的部分，為什麼不用所謂的科技產品去管理它。第二個就是說，因為私接戶看不到，發現可以不吃但不可以不看的情況下，他就來找我，我是受益人。所以對業者來講，比較類似初期，初期比較類似就是說，因為它切的階段，因為 NCC 可能他對民眾的觀感太 care，開始很擔心客戶去客訴，現在官員都比較怕客訴。

所以他切的階段，切太長，讓業者之間進度的呈現太慢，就是說你看，我必須送實驗區之後，然後我做滿六十%以上才可以做所謂的查驗，查驗完後我才可以來做轉換。轉換的時候我又不能一下子把類比頻道切掉，我要留二到二十五個頻道，等到我鋪到百分之百，我再報請 NCC 說我已經一百了要全部關訊，說真的我已經鋪到百分之一百了，我幹嘛還報你 NCC，所以你發現 NCC 他這次做的這個，有點...怪怪的。對不對，他分三個階段，他分三個階段之後，留二到二十五個意義在哪裡，根本斷不掉

訪問人：所以要縮短三個階段對不對

受訪者：他太 care 客戶的感受了，他說：喔那我不能看啦，那我就說因為要轉換類比所以他不能看，他留二十五一樣被罵，所以有時候這種政策其實有點，他們官員想的就是最好客戶都不要吵，可是他留二十五個頻道，然後一轉換留二十個頻道，還是吵，我四百八沒辦法看到 HBO，所以這一點是，可能他們比較想太多了

訪問人：你覺得監理處的目前為止跟你們的配合是怎樣

受訪者：相當好，他們很客氣，你看我跟他講話像跟朋友一樣，其實說他們對業者來講不是用一個監理的角度來看我們，他是用一個所謂的一個...怎麼協助我們一個角度來看待這件事情。所以他們還蠻好，上至處長下至承辦人員，對我們都相當好

訪問人：他們通常是協助你們在甚麼地方，比如說我講數位化這一塊

受訪者：包括數位化不懂的地方，因為畢竟有牽涉到所謂 NCC 的查驗

訪問人：查驗

受訪者：一般都是查驗，因為我們跟 NCC 比較沒有那麼強烈的一個關係，不然就是客戶的客訴，客戶的客訴到他們那邊他們有時候就會直接幫你解決掉。因為客戶就很簡單打電話去，我為什麼要裝這個盒子。所以他們處理得相當好，處理不好就叫我們接來處理

訪問人：嗯，所以目前為止最大的配合可能都是在查驗的部分

受訪者：對，查驗的部分，跟客訴的部分

訪問人：客訴的部分，還有其他的部分嗎

受訪者：有線電視可能比較少，可能也不是他們的重點的一個事業吧，可能他們對行動電話、或是對一些無線的管制、電台管制可能比較是他們的重點吧

訪問人：所以，對於南監這邊，比較沒有未來在合作上面有更多的一些期望，或是說簡化程序呀，或甚麼部分

受訪者：其實不會，我是覺得現在都很好，因為有線電視畢竟是他們接新聞局的過來的，有線電視業者算蠻乖的。不像有些電台業者比較不乖，我們還算蠻乖的，只是其實他們對有線電視這一塊的投入拿來講，可能不是那麼，放的比例不是那麼多，可是他也不希望放那麼多比例，為什

麼？因為有線電視業者該做的事情一定做。有線電視是蠻單純的一個行業，只是說現在目前的數位化的過程當中，你說他怎麼協助我們，南監沒有辦法協助我們，NCC 可以協助我們

訪問人：所以你們比較多的意見其實是在 NCC 的本身對不對

受訪者：對

訪問人：我們剛談到時程

受訪者：包括政策也好，因為什麼，當時他們把無線十五台、無線四台把他轉成無線十五台，一下子把他關掉，可是他有線電視台一直沒有辦法用這種時程那一下，他也不敢下，因為他牽扯太大了。全國百分之六十幾的滲透率，現在看無線的頻率不多，所以影響也不多，所以有線電視台他為什麼不敢動，不敢動的情況之下客戶就等到斷了再說，我們就沒輒

訪問人：他就會說，等到真的斷了我再來討論我想要幹嘛，我要不要裝

受訪者：所以你跟他講節目怎麼樣、你跟他講功能怎麼樣、跟他講未來怎麼樣，聽不下去，所以客戶拿來講，你說裝一台可以領五百，他們馬上就裝了，客戶對他們來講我為什麼要裝，他 NCC 有拍郭子乾的那個嘛，那個廣告 idea 很好，可是不知道在拍甚麼，數位化是政府政策，他根本沒有講甚麼叫數位化嘛，數位化可以為民眾帶來便利，帶來甚麼便利，可以看到鬼跑出來

訪問人：但是，文宣這些東西你覺得他還是要做嗎

受訪者：沒有，現在很簡單的就是說他們應該是要說數位化是政府政策

訪問人：對，嘴巴講的跟對施加在業者的身上的壓力是不太相同

受訪者：我就跟你講笑一笑，可是他們就做出來的一個政策出來會比較...落差比較大，就是說，業者是需要 NCC 的協助是哪些東西就是說，我在推，像這次的費率，我們這次費率，我們去年費率是他說我們今年要達到五十%以上，比如說我們現在已經做到五十八多，然後其實在上個月去審費率的時候是五十六多，他們竟然沒有去幫我們做調漲的一個部分，結果得到的訊息是沒有降就已經是很好了，我臺南四百八你還幫我降，所以說有時候他們沒有一個標準，就是說他們講的跟做的是不太一樣的

訪問人：所以，講到這個費率的問題，因為其實現在在講的就是說未來其實就是所謂的分組付費的部分，那這個部分的話你們覺得能夠接受嗎？

受訪者：實際我想，分組付費政府不是這樣這種做法，既然是一個公平競爭，是一個市場，他今天他沒辦法去，今天賣豬肉的我今天我漲十塊錢你政府能夠管嗎，我今天漲二十塊錢你能夠管嗎？可是有線電視漲五塊錢漲一毛錢都不行。好你今天說分組付費分組付費，你今天喊分組付費是喊給誰聽，今天你又開放所謂的跨區經營，已經是公平競爭的部分，今天願意做的人，今天我開的高，我服務好，人家願意用，賓士

為什麼有人要開，裕隆也是有人要開，雖然今天它的規定上限，美國哪有甚麼上限，美國今天單子來你要甚麼勾一勾就收多少錢，可是他今天很奇怪，他們在做每件事情，都很怕被人家罵，你說你今天分組付費，在這種配套過程當中，他也限制說，第一組要幾個頻道，第二組要幾個頻道，這是一個開放市場，我們都講台灣是自由經濟，講到最後搞到最後又變共產國家

訪問人：就是限制還是太多

受訪者：其實，對，其實每一家讓他去發揮，你今天你有能力你賣到八百，客戶願意看，何樂而不為。所以有時候他們在訂這種分組付費的這種策略，第一個，我不知道他站在業者的立場，還是消費者的立場，還是官員公正的立場看待這件事情，所以說做出來的那種分組付費是四不像的東西

訪問人：嗯，你們有反應過嗎？這個部分

受訪者：我不知道，我們沒有在跟他們接觸。跟他反應有用嗎，他們會講一套給你聽。因為目前為止其實我聽到業者多半都是說其實應該回歸到自由競爭的機制，那也有業者表示就說，他說，你想想看現在那麼競爭，你說你開放給我自由我可能亂加價嗎？不可能，因為消費者就不要我了嘛。他們每次開公聽會，或是協調會，只是想補足這個完整性，補足這個法律的完整性

訪問人：嗯

受訪者：可是他們是聽不下去的，因為政府規定就是要有公聽會這個法律我才能送，他們就為了補足這個過程。所以有線電視業者實際上有時候也蠻可憐的，就像狗吠火車一樣沒有用，他想怎麼樣就怎麼樣，沒有用，你做有線電視做到最後很可憐就是說，價格是受到政府的限制，其它的消費品是不受到政府的限制，我剛剛講的豬肉，今天颱風過後菜價一個高麗菜一百多塊，有線電視今天能夠喊漲就漲嗎，不能漲，不能漲的過程當中他有沒有想到我說，他每次我們要跟他講說要不要幫我漲一下，他就說，因為現在經濟部要考量那個政府，不然你汽油為什麼要漲，瓦斯為什麼要漲，你有沒有考量到這些民眾的感受，沒有，所以NCC只能掐著有線電視，就這樣子，所以是不太對，有點沒有甚麼公平正義。講都沒有用，只是覺得說是希望NCC能夠做得更好的情況之下是能夠雙贏，但是在還沒有碰到雙贏的過程當中，三贏是不可能，要跟客戶創造三贏是有點困難。但是我們不是說一味的他要來護航有線電視，沒有，這樣也不對，其實有線電視在這樣整個下來，讓人家褒或貶都有，客戶是永遠不滿足的一群，你最好給他不用錢，甚麼都給你都不用看，對不對，今天像客戶過來吵說，我一個月沒有繳費你就把我剪掉，你一個月沒有繳費好像理所當然一樣

訪問人：對於這種使用者付費的觀念，不是那麼普及

- 受訪者：**對，所以說客戶就是我們應該要處理的事情，當然站在服務業的角度我們必須要把他服務好，可是今天NCC在盯這些產業的發展也好，有時候太快、太急，後面的配套沒有，就是，拿著槍押著有線電視，你不做，我就是降你價。可是這樣做起來你數位化到最後客戶是模模糊糊，系統業者又背著一屁股債，這樣鋪下去很可怕，一台盒子那麼多錢，每台電視都要鋪，很可怕
- 訪問人：**你們現在是，我拉回一點點喔，因為新永安跟我講說，其實他不管政府的施策，他們就是你這一戶裡面有多少台，我就裝多少台，你們現在的狀況是？
- 受訪者：**未來實驗區是一定要這樣做，我不可能你家兩台電視，我只給你裝兩台，然後第三台你要裝不行，但是有些配套就是說，因為我已經免費提供你兩台了，你第三台你必須押金給我
- 訪問人：**所以你們現在是這樣子
- 受訪者：**我們未來會提供一至兩台的免費，然後第三台會使用押金的部分，不會是租借或是用所謂的買斷的部分會來做
- 訪問人：**買斷的部分怎麼做，比如說，那它還要多少錢
- 受訪者：**不一樣，因為盒子的不同，盒子的機型不同，會有不同的價格
- 訪問人：**嗯，那你們現在機子大概分哪幾種
- 受訪者：**我們有單向跟雙向
- 訪問人：**嗯，所謂的單向
- 受訪者：**單向其實就是所謂的，他只能接受到我們丟給他的訊息。我們丟給他們的一些有用的資訊，雙向是變成說他可以來丟出一些東西，比如說今天要看所謂的video on demand的部分，他今天可以來做選擇，要做跟我們機房去做溝通的部分，他就是要有雙向機器，今天萬一今天我們功能有購物他要做訂購的部分，今天可能就是有一些所謂做雙向溝通，這就要雙向機器才能做
- 訪問人：**所以，購物的部分你們現在已經規畫在裡面
- 受訪者：**現在目前還沒有，未來可能不排除
- 訪問人：**有沒有考慮到雙向除了video on demand、購物，有沒有考慮到一些語言學習的部分或者是其他
- 受訪者：**這都不排除，只要數位化之後其實可以幫客戶帶來很多東西，只是說現在客戶他現在對於連數位化是甚麼都搞不清楚，數位化怎麼用嘴巴講？以老師這種在教育界，你碰到一個客人，我跟你講數位化，我跟你講，今天可以甚麼，HD呀可以高畫質，可以看到甚麼。很難用數位化的角度去做，我跟你講，數位化就是把訊號變成零壹零壹，所以，數位化很難用嘴巴講，為什麼不要狠一點，我只要鋪設滿六十你就讓我斷，這樣你也可以提早時程，我也可以提早時程，你為何逼著壓著我要做，還留那是二十五要幹嘛，變成我一個實驗區要分成好幾個階

段才有辦法全關，這要拖三個，那不是也拉長你的時間對不對。大會審過之後，大會沒有審，還要留到下個月，准下來我們開始做，查驗完之後，才准予你關閉，這樣一來一往公文，光要實驗區，本來可以一個月做好的東西，變成是要過半年。我也常問他們說，你為什麼要留二到二十五，不然會被罵，我說你留到二到二十五就不會被罵嗎，對，與其你被罵，沒辦法，做那個決定是變成是三輸，沒有人是贏家，他今天假如說，六十過可以准許來做所謂的訊號轉換，客戶未來是個贏家，為什麼，他花錢，喔！原來這叫數位化，以前這樣買報紙看節目表，看今天要演甚麼，現在都不用。所以很多東西，他們就太在意，所以他們有時候站在消費者的立場在設定這個法案的時候，就會變得很累，變成也被業者罵，他今天數位化時程又變慢，實驗區是一個很好的idea，是很好的做法，可是他怕東怕西，變成三輸

訪問人：了解

受訪者：今天客戶用教育是沒有辦法教育他數位化是甚麼東西的，就是強迫他用他才發現，哎唷，原來有這個東西

訪問人：就是他一定要先體驗

受訪者：體驗不是我叫他體驗，他現在是有所選擇所以他不去體驗

訪問人：對

受訪者：等到那我把它切掉之後，沒有後路之後，我只知道那個看侏羅紀公園，他自己會去找出路，生命會去找出路的，所以說與其你這樣去做，你拉長你的數位盒時程的時間，你今天你又拖到業者今天的時間，客戶享受數位化的一個權力，因為你跟他講甚麼沒有用，聽不懂。不是那個問題，今天你要講客戶聽得懂的話，逼他就一定要用

訪問人：現在所有要來申裝的不管他是不是實驗區的那十二棟，你們好像都會裝

受訪者：我們都會先申裝一台。因為我們會害怕，就是說一下子我們把他全部裝滿了，他到最後還是會選擇類比。為什麼？畢竟沒有斷這後路，他還是會去選擇類比是比較方便容易的，除非他對於這個產品是認識的，他操作認為是方便的情況之下，他才會來接受，所以為什麼我們都先裝一台原因就，我們會跟他講，你先學習，怎麼操作，我們工程人員才多少人，全臺南市我們現在目前有，我們這邊有十萬戶好了，被切斷的話，我工程人員怎麼教？教不完怎麼教，光電話都接到手軟。他一定會說請你來，反正你就來就對了，所以與其這樣子我們下一個策略就是說，客戶先裝一台，先讓他熟悉，他有需求他跟我講，我另外兩台我也要裝。有這種客戶，因為發現節目表，還蠻好用的，慢慢的會來接受，因為你沒有逼他，用這種循循善誘的方式

訪問人：那像對於所謂的加值套餐的部分，他們現在買的比例高嗎？

受訪者：不高，為什麼，因為節目很難用嘴巴去講，除非特殊的節目，你有沒

有要看黃色的，就這樣子而已

訪問人：因為像我來的時候我就直接說，我要看Food Channel

受訪者：對，所以說今天那個美食頻道，就是一個特殊，高爾夫球頻道是一個特殊頻道。像有些南科住在臺南市的人，因為他有時候在美國，他知道這東西的好，一來就是說，他要買PVR

訪問人：他說我要買甚麼，甚麼是PVR

受訪者：對，PVR就是錄影，根本就直接講，他說我在美國也是用這個。但主動提出的不多

訪問人：懂，所以現在目前為止我可不可以講說在臺南就是雙子星這邊的經營區收視戶裡平均大概都是裝一到兩台

受訪者：對，一點多

訪問人：那單向的盒子多過雙向盒子嗎？

受訪者：對，因為實際上現在給他雙向太早，他不會用

訪問人：還是都是單向？目前為止

受訪者：沒有，我們雙向盒子也鋪了不少

訪問人：也鋪了不少

受訪者：因為我們這邊有一個功能叫做臺南資訊系統。臺南資訊系統這也是我們做的，這跟民政局跟社會局他來合作，因為我們是針對兩個區域去補雙向盒子，我們是安南區，安南區這邊的老年化比較快，就是說年輕人都出去，他們又不會用電腦，所以他們就把一些民政局的公告，把社會局的公告做到電視上，去做互動

訪問人：他會嗎

受訪者：上下鍵而已，很容易的，他去做這個操作，其實我們遙控器，也蠻簡單的

訪問人：當初有考慮說就是為了要使用方便，有特別選過那個遙控器的方式

受訪者：當然，有，我們挑了一兩百支做一做再把它挑出來的

訪問人：真的嗎？一支一支試用嗎

受訪者：看過一兩百支包括他的操作介面包括甚麼他們都去用

訪問人：所以是，中嘉裡面所有的子系統業者大家一起資源共享嗎，就是盒子是買一樣的嗎，

受訪者：盒子買一樣的，中嘉做的

訪問人：中嘉做的，然後那他不就包含遙控器的部分，那包含CA的介面的設計也是他們

受訪者：所以他們是比較費心一點。所以我們跟中嘉那麼好是因為我們覺得他還不錯，所以就慢慢的給他當我們的顧問公司。包括那個三重的另外一邊跟我們一樣，他也是請中嘉當顧問，他也是個獨立系統，因為要設一個機房，要花很多錢

訪問人：就是你們也設立了一個數位機房是不是

受訪者：我們就用中嘉那個共用機房，因為我們建那間機房要花很多錢，而且要花很多人去做

訪問人：了解，所以在這個資源的部分你們自己有覺得你們是省到成本的嗎？

受訪者：是啊，當然是有省到成本

訪問人：有算過，那盒子跟操作的這個操作器，因為其實不同的系統業者有，一直在談到遙控器的部分，就是使用的這個部份是一個很大的困擾，那你們到目前為止你們覺得算是，這邊算是使用簡單，然後會有比較多的人抱怨嗎？

受訪者：其實，說沒有抱怨是騙人的，只是說，但是抱怨之後能夠解決我們就不能稱為抱怨，成為他的過程是稱為不懂，我們不能稱為抱怨，我想剛剛接觸這個部分，連我們自己公司的人剛接觸這個部分也是很陌生，很陌生的情況之下，在一次不會，再教第二次，第二次不會教第三次之後我終於知道

訪問人：會有人因為我不會操作拿盒子回來退嗎？你們有情形過嗎？

受訪者：沒有

訪問人：就是一直問

受訪者：問不會我們人到現場去教他，所以你說抱怨，只能成為過程，過程就是教育，教育他們，他們不會操作，我教到你會的時候，就不能成為抱怨；你這個不知道怎麼按，這不是抱怨

訪問人：他就是一個學習的過程

受訪者：對，我想這是過程，到每個系統都一樣，應該不能成為抱怨，應該是成為數位化的過程，這點是NCC他所不懂的，他就想著你要做遙控器，很簡單方便的讓客戶一看就清楚要按甚麼，那你做甚麼遙控器都沒有用，你只要跟他講，紅色的你按下去就是選台，綠色的就是聲音，然後開關在哪裡，就是這樣子

訪問人：就是用你們自己的方法教他

受訪者：對，NCC一直在講說你要做出一個很簡單很friendly的一個遙控器，不然你來做看看，你滿足這個人就沒辦法滿足那個人，為什麼，因為我要用PVR的人叫他拿簡單的遙控器，那沒有PVR的

訪問人：所以，你們遙控器是不只一種嗎？

受訪者：不一樣，不只一種，有很多種

訪問人：你們總共目前為止有幾種遙控器

受訪者：有三、四種，三種遙控器

訪問人：單向有幾支？

受訪者：單向一支

訪問人：但是有三、四支，那是怎麼樣，是讓收視戶自己挑嗎？

受訪者：一般沒有，一般來講我們就會搭配單向就配簡單的，因為他必須要用到那些功能，然後我們只要有雙向我們就配高階的，否則他根本沒辦

法control到這台機器的功能，你要cue這個機器的功能，NCC講說你們針對老年人怎麼辦，老年人就拿簡單的給他就好了，這些老年人，這些族群照顧的到，其他族群都不用照顧？所以他有時候太單一化。

訪問人：新媒體的部分呢？你們現在會擔心這塊嗎？

受訪者：其實歡迎，與其怕，為什麼不正面迎擊？

大砌四方許宏良主委訪談

臺中大屯有線電視公司

11月25日下午7:00

訪問人：大砌四方是實驗區嗎？

許主委：他(系統業者)是說先找一個社區，開始讓大家免費安裝

訪問人：就NCC的定義來說你們就是實驗區，我可以先問一下主委姓名嗎

許主委：我是許宏良

訪問人：大概年齡是在

許主委：35歲左右

訪問人：算營建業嘛，那居住的樓層是在

許主委：11樓

訪問人：整個社區大砌四方 278戶，江總幹事也是這裡的住戶嗎

許主委：就不是了

訪問人：當初整個社區變成實驗區，你還記得是哪一年的哪一月，什麼時候開始

許主委：今年

江總幹事：應該說是去年底啦

訪問人：就去年簽約，就是說去年的下半年簽約，當時簽約沒有馬上全面裝，一直等到今年才全數裝完

許主委：對，陸陸續續通知，然後解說，然後很多問題解決

訪問人：主委，那我們全部變成數位機上盒，之前我們大家是自由的吧，每一戶是什麼樣的狀況隨便你，一定有人是有數位機上盒，有人沒有嗎？

許主委：對，幾乎都沒有

江總幹事：他是推這個案子後才開始

訪問人：之前的話網路是不是也是隨大家？

許主委：對

訪問人：所以有的人可能是中華電信嗎？

許主委：對，就民營的那些

訪問人：所以當時的狀況是比較混亂的，我們講多元啦！

許主委：我們沒有限制啦，因為民營的要進來，我們也不好意思不讓他們進來，人家說管委會是不是圖利說優惠給某間廠商，只要他們肯進來做，我們都可以

訪問人：那後來大屯是什麼樣的情況下說服你們可以換裝

許主委：一開始的話，說實在的政府他沒有很急於的在推廣這塊，他說可以免費幫我們裝啊，一開始是由管委會這邊來討論，一開始我們是先不同意的，後來才在去深入了解之後，其實發現這個其實對我們來說是好的，因為他免費安裝，然後又幫我這樣電話聯絡，後來才同意他們，才開始陸續裝

訪問人：大家一定前兩臺是免費的，那你們這邊一定有住戶是要轉到第三臺的，這邊的住戶大概是幾房到幾房

許主委：二三四房都有

訪問人：二到四房都有，所以平均是

許主委：三房最多

訪問人：所以可能是有人需要裝到第三臺的，所以當時的狀況我只填一個單子是說我家要裝幾臺是這樣子嗎

許主委：他們主動打電話聯絡，每一戶這樣打，他們一開始有我們去幫他們公告，公告這回事，要不然住戶不曉得

訪問人：同意了，然後我們決定要這樣做了

許主委：然後他們看到之後，他們才開始一戶一戶聯絡，解釋這樣

訪問人：他們就是一戶一戶去溝通，請問住戶您府上有幾臺電視，打算要裝幾臺的數位機上盒

許主委：裝這臺是為什麼，裝這臺會怎麼樣，以及未來的趨勢

訪問人：所以後來 278 戶全換了

許主委：沒有

江總幹事：因為我們裡面收視戶只有 190 而已，有些是申裝 MOD 或是其他用網路收看的住戶去看電視

訪問人：所以他們還是不要改

許主委：對，像 MOD 他們看習慣了，或者說他們繳費啊，還有多久

訪問人：所以當初就是 190 戶，然後還有後來轉換的嗎

許主委：後來轉換的就新住戶，不到 10 戶啦

江總幹事：個位數啦

訪問人：就 10 戶以下，所以其實沒有全部換

江總幹事：應該說他的用戶是幾乎全部換啦，原有的用戶幾乎全部換

訪問人：如果我今天剛好是大屯的用戶我全換了，但是如果我不是大屯的用戶就是我的自由了

許主委：他也沒有再打電話跟其他人說你換來我這邊，沒有去拉，因為有些人可能原本看他們的，

江總幹事：可能後來轉換成 MOD

許主委：對，後來轉的，因為中華電信廣告比較大，也很多人在推動，很多人都這樣就轉了，而且套餐什麼加值，加一加也比較便宜一點，然後看的時候可以選片子重新開始看，在很多人推的情況下，有很多人就轉成那個方面，再搭配網路，搭配中華電信的優惠專案，就很多人轉

訪問人：所以知道說大屯轉來的 MOD 的用戶多，還是 MOD 轉大屯的用戶比較多呢？

許主委：轉出變成 MOD 的比較多，因為大屯就是有線的嘛，就是原本既有的多數，MOD 是這幾年慢慢開始的

訪問人：那用戶有沒有說為什麼要轉，他們就覺得比較方便，譬如說有套餐，然後比較優惠比較、比較划算

許主委：比較划算

訪問人：那這邊轉了以後，有人就直接使用大屯的 BB 寬頻嘛

江總幹事：寬頻數量不確定有幾戶，他沒給過名單

訪問人：所以這樣看來的話，278 戶中佔 190 戶，所以還是大屯的多一點

許主委：對，大屯的比較多

訪問人：然後 MOD 還是比較少一點，不到 90 戶

許主委：還有一些是沒有裝的

江總幹事：有一些是他沒有裝有線電視，裝無線電視的

訪問人：這邊就是說我們還是保留了空間，給大家自己作決定

許主委：對，就是什麼都有，還有一種叫做威達

江總幹事：有一些是看數位天線的

訪問人：就是這裡本來就有裝數位天線嗎？

許主委：這裡什麼都有

訪問人：那他收訊的品質怎麼樣，數位天線的收訊品質

江總幹事：比較容易因為颱風天風大，訊號會較弱或沒訊號，就必須派人到頂樓調整天線

訪問人：那主委你們家自己在 11 樓，那你們家的房型大概是幾房的

許主委：3 房的

訪問人：那你們家有小孩嘛 對不對

許主委：對

訪問人：那小孩大概幾個

許主委：兩個

訪問人：那你們自己家裡是幾臺電視，幾臺機上盒，你自己是機上盒的嗎？還是 MOD 的

許主委：我是機上盒的，大屯的

訪問人：你們家有幾臺機上盒

許主委：有兩臺電視

訪問人：然後放在客廳跟主臥嘛，那我先問一下你們家的收視狀況，你們大部分的時間是在客廳看，還是主臥看

許主委：都有耶

訪問人：那在客廳大概是跟小孩一起看嗎

許主委：小孩比較少看

訪問人：因為小孩還小嗎

許主委：小的很小，大的去讀書了，晚上回來就那個寫功課

訪問人：你大的多大

許主委：大概中班，五點多才接回來，吃個晚飯就寫功課，然後就睡覺了

訪問人：所以沒有讓大的看太多電視，反而是夫妻之間在看就對了，所以可能小孩子都睡覺了，你們可能就在主臥看

許主委：嗯

訪問人：那你們家大概都看什麼樣的電視呢？

許主委：其實看新聞比較多，幾乎回到家時間也不是很多，假日晚上會看一下電影

訪問人：太太也是這樣嗎？

許主委：對

訪問人：所以家裡不是新聞就是影片，那目前為止用到現在你們家自己用的最大好處是什麼，因為你應該也是跟著換數位機上盒？

許主委：好處就是比較清楚，切換的時候就會有感覺比較清楚，然後他多一個功能，你在選臺的時候，他下面會多一個告訴你這臺是什麼節目，然後他現在已經，他總共是一個半小時，他已經演到第幾分鐘了，剩下多少了，那個訊息可以看的到，就清楚很多，就可以知道這臺我到底要不要看下去，他演到哪裡了

訪問人：就節目介紹，那你們家有多買一些加值功能

許主委：沒有

訪問人：譬如預錄你有買嘛？

許主委：沒有

訪問人：他當初在推的時候，有跟你們說我們有一些加值功能嘛

許主委：他是有簡單提一下，但是沒有非常的推

訪問人：就是只是說我們有什麼有什麼，看你要不要選這樣嘛

許主委：他那時候說數位機上盒要免費安裝，光是解釋這個，就解釋很久了，大家都覺得有這麼好嘛？免費的喔，幫我裝？

訪問人：後面還要不要付些什麼錢呢？

許主委：那你這一臺多少，那以後，現在不收錢，那以後要不要收錢

訪問人：所以當初大家的焦點全部放在這一塊

許主委：為什麼要換，換，那你現在不收錢，後面一定有目的，他覺得你可能過了一年之後，要收費，又怎樣怎樣的，蠻多人一開始是不換的，我現在看好好的幹嘛換，等政府真的是說強制再來換，那時候政府可能廣告沒有打的，大家不清楚

江總幹事：之前沒有在廣告，之前都沒有

許主委：所以大家一開始是很抗拒的，甚至都會來問我們

江總幹事：我們櫃臺都要花時間去說明

訪問人：所以，變得是反而是你們的櫃臺去解釋

許主委：他們大屯有線畢竟是業者，他們打電話來，人家會覺得你要騙我，我當然不能說出來，所以說他們還是沒有很相信，不管他們說怎樣，都不是很相信，然後就會到櫃臺問管理員，至於遇到我們委員，委員你有

沒有裝，為什麼怎麼樣怎麼樣，

訪問人：所以會有一些抱怨，會來你這邊嘛

許主委：會問啦，不至於到抱怨，只是說為什麼要裝

訪問人：你可不可以多解釋一點，我很想多知道一點

許主委：有沒有什麼目的，是不是我們跟他簽那什麼東西

訪問人：那當初他與你們簽，是簽這裡願意全面數位化？

許主委：對，免費，就是一個比較正式的書面資料，告知我們管委會，我們也同意他，他畢竟要一戶一戶打，所以那時候推的蠻辛苦的

訪問人：所以因為你剛剛說簽約是去年的下半年，然後到今年才開始正式的去做一些安裝，算是這中間隔了一段時間耶

許主委：陸陸續續啦

江總幹事：簽完約就開始陸陸續續

許主委：其實他是針對他現有的用戶優先處理，其他的用戶，因為他不能去取得他的個資，所以他就沒有去針對其他未安裝的住戶去聯絡，當然如果其他用戶看到，他們就會去問，會再幫他做個介紹

訪問人：所以有的確是他收視戶以外的住戶，因為看到別人裝來詢問，這種比例多嘛

許主委：不多，因為他們也沒有廣告，也沒有打去其他家問

訪問人：所以目前為止大家就是要自己加裝什麼功能是各自說，然後其實你也不會太清楚每一家住戶多了一些什麼功能，那社區有考慮到，譬如有一些增值功能，說是什麼訪客頻道，我不知道他們當初有沒有提到類似這樣的增值服務功能，就是說你可以看到大樓的門口誰進出或者是他的功能，我不曉得，當初大屯的業主有沒有提到這一塊

江總幹事：這個是我們社區本來就有

訪問人：你們本來就有

許主委：對

訪問人：所以你們是從哪個頻道可以看

許主委：目前他還沒有送數位訊號，還是以類比跟數位混合，所以還可以從類比的線路去看到，透過社區的公共線路去看到訪客頻道

訪問人：所以就變成不需要數位機上盒，這邊的另外一個增值功能

許主委：但他如果機上盒的功能正式啟動，這部分就要去考慮，因為類比的訊號不見了，必須要做一個訊號的轉換嘛

訪問人：對，就是未來如果類比全面關掉的話，其實那這個部分，你們就會全不社區重新來考量，要不要這樣的功能

許主委：對，以目前來講是還用不到，所以沒有去，有在預想啦，但是還沒有去實行這樣

訪問人：有預留這個空間就對了，自從今年這樣安裝下來之後，大屯還有沒有推一些其他的功能，到目前為止，譬如說我在其他的業主那邊，聽到說

有可能會推出家庭電影院，那大屯後來有在推出什麼新的功能嘛

許主委：應該有，我們也有住戶確實有去裝 HBO 的家庭套餐，然後他裝完之後他有說每個月多 200 多塊錢，然後沒時間看

訪問人：然後他們有去退掉

許主委：他們繼續留著，因為他們有時候會上去看 HBO 的國外的節目，因為臺灣不一定會播，國外已經先播了一些電影，他可以先從上面看到

訪問人：所以有聽過這樣子的住戶

許主委：目前大屯給我的訊息是他目前增加的頻道不會再跟住戶多收費，至少在這一年都不會

訪問人：如果要再增加這一年是免費的，那譬如說你們家自己在看的時候，有沒有我希望多一些什麼樣的頻道

許主委：還好捏，原本就有蠻多的，後面又多了好幾臺

江總幹事：變 150 幾臺，原本 109 變成 150 幾

訪問人：所以住戶沒有覺得，或是您自己本身家庭沒有覺得說，我要再增加一些什麼樣子的頻道

許主委：還好

訪問人：目前的頻道是夠用的，也覺得不用太增加什麼樣的頻道

許主委：感覺上，因為已經都有啦，新聞類、政論性節目、小朋友卡通、親子、電影也一堆

訪問人：我知道像其他的，我們有訪問到其他的收視戶，譬如說有些收視戶說如果再增加一些旅遊的頻道，我就會願意買，也有人會說再增加些什麼，像是家庭主婦，我希望可以再增加一些電視購物的頻道，你們會覺得有沒有什麼樣的頻道再增加的時候，你會願意掏錢購買

許主委：可能要看族群吧，像我們一般上班族，回家比較少時間看電視，消費時間縮短，就該看的看完時間就差不多了，不用再增加了

訪問人：我那時候在問雲林北港的時候，好像是有個資源共享的公司，系統業者，他們有一個共同的中部生活網，中部新聞網的部分，你們這邊有嘛

許主委：有，第 20 頻道，在地的那種

訪問人：對，在地新聞，你們這裡會看嘛，會收看嘛

許主委：我在家裡會看

訪問人：可是你家不在這邊嘛

許主委：在家會看，因為有時候看 discovery 轉過去就是那臺了

訪問人：21 還是 20

許主委：20，還有第 3 頻道也是

訪問人：他是？中部生活網

許主委：中部新聞網，他有時候是大屯自己的節目，都是西海岸的新聞臺，有時候是跟聯合新聞網去做一個聯播

訪問人：你這邊沒看過

許主委：有時不小心轉到的

訪問人：但是會轉開嗎？

許主委：因為卡通臺在 22 到 24 頻道，會轉到看到大里或是臺中就會看一下

訪問人：會停一下嗎？

許主委：對呀，因為大里區的新聞或是北港啊，中南部新聞都有介紹，所以就會看一下，他講的水溝在哪一條哪一條

訪問人：因為跟你的生活息息相關，所以就會看一下

許主委：不會特別去轉啦，都是轉到停一下

訪問人：但是你覺得類似這樣的頻道，對你收視是有幫助嗎？

許主委：還好耶

訪問人：這裡的住戶的結構，一般來說是小家庭嘛，就是譬如說自己是小家庭沒有跟上一代一起住

許主委：大部分是這樣，差不多是 35-40 這邊，差不多我這個年紀，小朋友都生一兩個這樣

訪問人：所以這裡的家庭結構差不多都是這樣子，所以後來大屯會定期來做一些宣導，還是說他是針對每一戶，我在安裝的時候，我才跟你做進一步的宣導跟做一些介紹

許主委：他大部分是個別啦，上次是有一次辦一個類似宣導的說明會

訪問人：所以他會事先跟你們主委會說一遍，那他大概裡面說些什麼呢

許主委：但是那次好像是上班時間，參加的人比較少

江總幹事：大概只有 10 來個吧

訪問人：他主要是在談

許主委：基本的操作啊

訪問人：重新教一遍

許主委：畢竟都是電話在講啦，那他就是帶著電視來，遙控器拿著就是怎麼播怎麼轉，他可以怎麼樣子

訪問人：那天你有在嘛

許主委：有

訪問人：你覺得是有幫助的嘛，對大家操作

許主委：有

訪問人：其實是有幫助，可是時間選的可能不太合適大家

江總幹事：其實我們這個也是有跟他們討論，希望他在安裝的時候能夠教會住戶

許主委：有時候留在家的可能都是老人家，所以接受度就會比較不高

訪問人：對，可能真正會操作的可能上班去了，來裝的時間

許主委：年長的人看到遙控器按鈕這麼多，不知道怎麼按，同時 3 個遙控器嘛

江總幹事：電視機、機上盒、卡拉 OK 機，3 個遙控器放在一起，不知道該用哪個

訪問人：所以這裡會加到卡拉 OK 功能，多嗎？

許主委：目前好像沒有耶，那是家裡原本就有卡拉 OK，他們常常發生就式切換過去切換不回來

訪問人：你聽到最多問題的就是這樣，我們社區到這邊為止有斷訊過嘛

許主委：斷訊只有在雷擊的時候

訪問人：碰過一次嘛

許主委：附近雷擊，有部分的線路斷訊，並不是全區域斷訊啦

訪問人：那時候是主委打電話跟大屯反應，還是管理室那邊

許主委：這邊就直接處理了，直接跟大屯反應

訪問人：大屯是請人過來維修

許主委：通知，他們來做一個檢查

訪問人：就這麼一次

許主委：今年，大概發生兩次，而且都不是打到我們，都是打到附近

訪問人：覺得大屯服務人員，他們服務；品質；維修啊

許主委：都還不錯啦，像他們要來宣導什麼，都會先跟我們先知會一下

訪問人：那在付費上面，有統一這個社區做什麼折扣或者是說大家就各自去付

許主委：當然是有跟他談，但是好像目前只有三個月季繳跟半年繳有優惠而已，其他的月繳就沒有了

訪問人：所以就是三個月和半年就是有稍微優惠一些，就針對我的社區特別做的一個折扣

許主委：但是他附的但書就是別讓其他有線電視業者進來服務

訪問人：上面有一個但書

許主委：我們是有跟他簽我們社區，但當時其實威達是想進來服務，他自己進不來，他自己放棄的

訪問人：你說哪一家

許主委：威達有線，他是自己放棄的，我們有找他，他自己放棄的

訪問人：所以大樓在當初在接觸的時候，接觸了不只一家

許主委：應該是第三年開始，第三年的時候威達主動來找的，因為當時佈線是大屯佈的線，因為線路的關係啦，在蓋的時候就是大屯

訪問人：目前推動有線電視數位化的過程當中，您覺得政府這邊應該多扮演什麼角色，如果政府想要加速數位化的過程，可以早一點把類比關掉，推動數位化

許主委：最主要就是廣告吧，因為之前去年幾乎都沒有看到相關的廣告說要推動數位化，只有看到類比要關掉了

江總幹事：有線電視那時候訊號要斷線的時候，還有住戶誤會到說是不是大屯有線電視的訊號要斷了

許主委：就回到推廣的問題了，讓人家形成誤解，還會讓人以為說第四臺訊號時不是也要斷線了

訪問人：就是說那個訊息很混亂，就是到底是怎麼樣不是很清楚嗎？

許主委：那段時間幾乎每天都要幫住戶做說明，一天一個住戶大概需要花 10 到 20 幾分鐘的時間解說

訪問人：說明說我們其實沒有要關掉

許主委：針對數位化的部分再跟他說明

訪問人：但一般住戶的接受度高嘛？

許主委：因為他相信我們嘛，跟他講完就是真的是這回事

訪問人：所以他們就安心的裝

許主委：是

訪問人：對於政府的部分就是，如果真的想要加快腳步真的是要多做廣告，

許主委：對，那時候 NCC 有來一位長官，我們也是有這樣跟他講啦

訪問人：長官來到這邊嘛

許主委：他來瞭解說，我們裝的狀況怎麼樣，也有這樣跟他反應啊，要不然會造成我們管理員的困擾

訪問人：你們變成要做很多解釋對不對

許主委：而且我的時間會被佔用在那邊，我沒辦法做其他的事情，而且要會解釋的人才解釋的通，有一些管理員，不一定說能言善道

訪問人：對呀，因為不是你的業務阿

許主委：必須瞭解他的起源，然後他為什麼要做數位化，一直到裝完數位化你會得到什麼品質的改善，整套這樣講下來，沒有二十分鐘講不清楚

訪問人：業者該不該再做一些說明呢？

許主委：其實業者講，我們住戶再怎麼聽也就只聽一半而已，就是抱著懷疑啊

訪問人：就是業者自己多做其實不見得有用

許主委：因為他們是有關的營利單位嘛

訪問人：所以反而是政府多做點什麼，也許住戶可接受

江總幹事：文宣的宣導啦

許主委：他在電視廣告上好像有做一些宣導，好像從 10 月份開始，9 月 10 月就有看到廣告了，但他好像講的不是很清楚，大概 30 秒左右的時間，他應該是不敢直接公告全國，就是說我要類比斷訊，因為這樣其實是影響到已經申裝機上盒的人的權益，他裝了反而沒有得到應有的效果嘛，他就會開始後悔想要退出，沒有什麼差別阿，因為目前是沒有什麼差別啊，當他開始感覺到這個事情有很大的差別，安裝的人應該會變多才對

訪問人：所以就是覺得說如果政府可以多做一些深度的解釋說明

許主委：或者是說海報，他們其實可以做海報，發到各個社區給民眾，這其實是個文宣的宣導，張貼下去的話，人家就會覺得政府在推

江總幹事：上面可以有數位化的原因啊，圖示說明，我們就是可以把他影印給每一個住戶

訪問人：就是說類似像這樣的東西，他還是有用，他比較有說服的效果

許主委：或許有個文宣政府出的，那我們跟他們解說就只要花個五分鐘就可以了

訪問人：我這邊如果我有後續需要補問的問題，我再來詢問，我最後只有問一個主委，大概不了解社區目前裝的 190 幾戶，平均大概都裝幾臺，我們社區裡面

許主委：可能兩臺吧

江總幹事：兩臺蠻多喔

許主委：大部分是兩臺，那也有需要裝到五臺的

訪問人：有聽過裝到五臺的

許主委：四房的，然後有需要裝到五臺的，他還在跟大屯再協商說，我們要怎麼處理

江總幹事：他們好像第三臺開始要加收押金

訪問人：所以這裡最多的就是兩臺，那最多的是少數就是裝到五臺的

許主委：對

訪問人：平均就是兩臺，一般來說就是你給我兩臺我就裝兩臺

許主委：像他們第三臺好像還可以協商嘛

江總幹事：目前他給我們的訊息是這樣，原則上第三臺是要兩千塊押金

許主委：我們那時候在臺北租房子，他們更狠是直接把你線剪掉

訪問人：真的嗎

許主委：因為房東可能一條線分給五六個人使用，房東裝機上盒一臺是兩千塊，他就直接把你線路剪斷，要求你房東來跟我復機，復機的時候就是他就要求你有幾個房間，就要裝幾臺機上盒，一次就裝六臺，一萬二就出去了，逼房東要這樣做

收視戶凱悅名宮主委周明生先生訪談

雲林佳聯有線電視公司

訪談時間：11/19 上午 10：00

訪問人：主委請問一下你們家的是...佳聯?

周先生：對，而且我們每一戶都不用出錢，就是由管委會來支付，我們的有線電視是由管委會來支付，不是每一家支付喔。是管理委員會來支付

訪問人：嗯，主委我先請教你的年齡

周先生：我五十六年次

訪問人：然後我們這個算服務業嗎?製造業?

周先生：算製造服務業

訪問人：然後你們家是住在幾樓?

周先生：我們家是599之4，六樓

訪問人：您剛剛說管委會全部支付大家的每個月的月費

周先生：沒有錯，我們不是單一個個戶來跟有線電視承租，我們是整個管委會來跟有線電視公司承租，每個月就是由管委會來付這筆費用

訪問人：所以管理費含這個費用?還是說管理費加這個費用?

周先生：都沒有

訪問人：就是管理費?

周先生：就是管理委員會他的公帳裡面來支出，所以我們的管理費一坪15塊，就只有付一坪15塊，連公電費都沒有，都是由管委會支出，第四臺也是管委會支出

周先生：因為我們樓上有六家的電信業者在我們那裏裝基地臺，所以我們把裝設基地臺的錢拿來支付這個每個月要來支付的這些錢

訪問人：懂，他每個月會支付你們基地臺的費用

周先生：對，每一戶支付六萬塊，六戶一個月就三十六萬，一年就三百多萬了

訪問人：那住戶也同意用這種方式嗎?

周先生：當然，因為你要你社區的品質要好，那你一定要維持這個品質，不是說你賺來的錢就是把它放著，取之於這個公，用之於這個公，這是我當主委以來就一直要去推行的一件事情，除了說我的住戶反對裝設基地臺，那就沒辦法我就要把他截止，相對的我就必須要維護整個大樓的體系正常運轉，那當然我只有就是提高我們的管理費用的增加，目前為止的話都還沒有人提出。一年三大節都各發一千塊錢的禮金，每一次過年就有一次的聚餐，每三年的時候就會有整棟大樓的旅遊，這些都是管委會來支出，有關於第四臺這邊是這樣子的狀況

訪問人：主委當初因為你們算是實驗區，那實驗區當初是佳聯的業務來跟你們談，還是你們主動跟佳聯談?

周先生：最主要是說在雲林縣還沒有一個集合式的住宅是由管委會支出的錢，

都是各戶跟佳聯簽約，我們是唯一九十六戶一次性的由管委會跟佳聯來簽約，來付這個款

訪問人：當初怎麼會想到這個方式？

周先生：我認為用這樣的方式對我們來講比較便宜

訪問人：是真的有比較便宜？

周先生：有，第一個比較便宜，第二個他的服務品質比較好，因為我是他的大戶，那我們談現實面，今天我這棟大樓是你的大戶，很固定嘛！你不需要一戶一戶的去收錢，你不用去收九十五戶嘛！你只要一戶就好，就是管委會，所以他們何樂而不為？我收這戶就收九十五戶，對他們來講各方面都省，對我們來講的話因為一次就簽九十五戶，所以你給我優惠，那對我們也是一個好處那為什麼不去做？

訪問人：那個優惠可以說嗎？

周先生：那個優惠可能是雙方面啦！

訪問人：那就不用講，就是有一個折扣

周先生：因為他們有一個行規啦！

訪問人：有，我知道，那可是有一個問題，我這樣講好了，主委你們家幾臺電視？

周先生：我們家一臺電視

訪問人：所以你們家裝一臺數位機上盒，那萬一家裡有不只一臺電視的，那怎麼辦？

周先生：那就裝兩臺呀，那也是管委會支付呀

訪問人：沒有呀，那個是押金呀

周先生：有那個押金也是管委會支付

訪問人：了解，所以不管個體裡面的差異性

周先生：對，不管差異性，只管門牌號碼，所以他家裡要裝幾部，幾個押金都沒有關係，因為那個押金到時候會拿回來

訪問人：就不管，都付

周先生：對，我管委會就是支付

訪問人：我就當作那個錢將來會是回來的

周先生：那當然的，因為你只要是壓在佳聯，我們跟佳聯有金錢往來的關係，要付你錢嘛！到時候那個押金在幫我扣回來就好了

訪問人：那任何一戶都可以提出來，在裝的時候

周先生：對

訪問人：那當年裝的時候是統一裝的嗎？

周先生：對統一裝的

訪問人：他們就是安排一個時間然後當天？

周先生：對，他們好像利用兩三天的工作天，然後全部把它裝完、測試完，然後他每一年都會在我那邊辦一個活動，他們董事長會來，區經理會來，

他們臺北的工程師會來，然後跟我們大樓介紹現在他們的上網、數位已經做到什麼樣的程度，那我們的住戶也都非常踴躍地參加，因為這是一個知識，所以大家都想要得到這個知識

訪問人：所以大家會聽

周先生：而且他們來的時候都會有一些贈品，贈送給我們的住戶，來的時候我就會順便辦一些點心跟飲料給我們的住戶吃，所以他們就會有意願下來聽

訪問人：所以一年一次？

周先生：差不多一年一次，他們會舉辦

訪問人：當初說要全部換的時候住戶沒有人反對？

周先生：溝通，你知道我的職業是業務經理，所以在溝通這一方面，我所碰到的問題都是問卷調查發下去，回流回來有哪幾間有問題，就把那幾間抓出來，沒有問題的放旁邊，有問題的這幾家再一家一家的跟它們解釋，解釋到了同意，最後面看不同意的有幾個，就以少數服從多數的原則之下來辦理，我一定先進行溝通，溝通不了的我再用公權力少數服從多數，管委會的力量就是這個樣子，我為的就是這棟大樓好。你今天自己去用每個用要去付每個月五六百塊第四臺的費用，包括就是管委會出錢你不用付，要不要？百分之九十九點九都要，你不用付錢就可以看到有電視，何樂而不為？

訪問人：那當初會有猶豫的，他的點在什麼地方？

周先生：猶豫的點就是他的收訊不好

訪問人：他覺得他家收訊不好？

周先生：不是，有的猶豫的點是怕換了收訊不好，有的時候會斷訊，有的時候聲音會不見，畫面會跳啦！剛開始裝的時候會有這些問題

訪問人：有是不是？

周先生：對，剛開始裝的時候真的是有這些問題，包括我家，我自己都知道

訪問人：就斷訊？

周先生：對，畫面就會有跳動，聲音就不見了，再來就是斷斷續續的斷線，會有這樣的情況，但是他的情況不是嚴重，不是說頻率很高，那是偶爾啦！

訪問人：不多

周先生：當我們是一個消費者的時候，當然希望這個東西的品質通通沒問題最好

訪問人：要穩定啦！

周先生：可是最重要的一點，不只是品質好，我認為佳聯有一點是讓我認為應該要鼓勵的，我當著他們董事長的面也是這樣子講，他們的維修服務態度非常好！我在我家打電話：「我現在電視不能看，畫面在跳動，可以麻煩你們來幫我修一下嗎？」，他還不知道我是大樓的主委，就會說：

「還是我幫你登記起來，我的工作人員什麼時候會到，我在跟你聯絡」，電話掛掉經過差不多五分鐘立刻打回來說明下午差不多幾點他的人员會到」

訪問人：那你不用在家嗎？

周先生：不用在家，我只要把鑰匙交給我的警衛，他就去幫你修到好，修好之後警衛幫你看了之後，佳聯就跟我講說：「不好意思我不知道你是主委，那主委你們家的電視已經修好了，你回去再測試看看」，我認為你今天跟我這樣子講我還會存疑說是因為我是主委，知道我是主委才會回撥這個電話，我問別人，他們說都一樣，那我認為就是一致性，不會因為我在這棟大樓的身分地位而有所差別

訪問人：因為你會希望他對每一戶都應該要這樣子

周先生：對，那我就知道說原來佳聯的服務品質是不作假的，因為人本來就是這樣子的，好就是好，壞就是壞，那我認為他們的服務真的是好，來問我的我都會說：「佳聯沒問題」，因為他對我們這棟大樓是絕對沒有問題，所有有關於佳聯有線電視這一部分，他們的服務品質我是不會嫌的，因為我自己有親身經歷

訪問人：你們裝了以後除了你們家有斷訊，其他的住戶有沒有一些反應？

周先生：有，應該都是因為這些斷訊的問題

訪問人：差不多都是斷訊，你們全部一起裝是什麼時候？

周先生：兩年前，差不多一百年的時候

訪問人：還記得大概是幾月嗎？

周先生：應該是七、八月的時候

訪問人：差不多夏天的時候，然後統一利用兩三天裝的？

周先生：對

訪問人：然後到目前為止，住戶有沒有提到，或著先問您自己，你覺得最大的好處是什麼？

周先生：我覺得換了最大的好處，其實我認為都差不多

訪問人：看起來差不多？

周先生：我是認為看起來差不多，但是換了的好處有比以前的畫面更清楚，因為臺數也跟以前差不多，我家的小朋友都是看22臺到25臺

訪問人：他們現在多大？

周先生：我最大的是國中一年級

訪問人：十二歲

周先生：對，那我最小的是兩歲

訪問人：那你幾個小孩？

周先生：三個，中間有一個是國小，小六。你裝了這樣子唯一的好處就是，他就順便幫我們裝了電腦的線，他連電腦的都一起裝，我們每一個家庭都差不多一樣

訪問人：所以你們寬頻網路全部都用他們家的？

周先生：全部

訪問人：他們是不是也叫BB寬頻？

周先生：對，一樣

訪問人：所以你們就整棟大樓的網路也就裝他們的？

周先生：對，我們是一致性，那這樣子的話更便宜，更優惠

訪問人：我懂，因為就連網路、有線電視，然後數位機上盒一起了，那用戶有針對這樣的服務說不方便的地方嗎？

周先生：沒有，他會覺得很方便，因為他都沒有用別家的數位，就只有用這一家的，而且我們的住戶都不用付錢

訪問人：滿意度就高

周先生：一定的道理，你只要提到要付錢，稍微有一點點狀況他就跟你說很爛，這是消費者的心態，所以我目前就是以我們這棟大樓的心態，就是"反正我用的是不用錢的"，所以贊成的聲音一定很大，反對的聲音很小。所以我覺得在這一個情形之下，第一個他的服務品質很OK，第二個他這個其實沒有多大的毛病，不會造成任何困擾，那為什麼不好？我講不出來為什麼不好，如果今天是他們每一戶自己付錢，那你的畫面一有什麼跳動，他一定會抱怨，而且那個抱怨的聲音就是說...臺灣人有一個很不好的習慣，就是"出錢的最大"，那個不好的習慣。我在改變那棟大樓住戶的一個觀念，不是"出錢的最大"，慢慢的要他們轉變過來是"使用者付費"，可是當我是這棟大樓的主委的時候，我儘量去讓大家享受到公的優惠，所以我有規定，我們的管理費一次是三個月，一坪十五塊錢，所以大約五六百塊，三個月繳一次

訪問人：差不多一千五、一千六

周先生：你如果兩期沒有繳，等於你半年沒有繳管理費的話，半年六個月一到的隔一天，馬上幫你斷第四臺，我就不讓你看電視，等你繳完再來。我覺得合理，再怎麼反彈都沒有用，你要去告我也可以，因為我認為這是屬於公的利益，我已經給你半年的時間可以去繳我們的管理費，而且我們整棟大樓該有的福利都給你了，你相對就要付出，這樣合理吧！

訪問人：那像你們家自己在用數位機上盒，你們有用額外的功能嗎？比如說預錄

周先生：有

訪問人：你們有？當初你們在裝的時候就說你們家要這個東西？

周先生：對，這個也是免費

訪問人：所以也就是說一些額外的增值功能如果各個住戶要的話就增加，還有一個功能我聽到一個臺南的媽媽說，因為他們也是大樓，所以他就會很需要一個訪客頻道，這些也是額外的

周先生：我們沒有

訪問人：那額外的像還有一些什麼樣的功能你們會用到?剛剛講預錄，所以你們家有預錄

周先生：對我們家有預錄，那像我們都在上班嘛!我家兩歲的小朋友喜歡看DORA，所以要把DORA預錄起來讓他晚上看，我們是推說這樣子的功能，然後一般這些功能還有另外的功能他還可以裝置卡啦OK唱歌，其實我們那棟大樓很單純，他如果超過九點唱歌大小聲，我就會去敲門，你說唱歌如果你沒有唱到十二點不過癮嘛!那你如果要唱到十二點就去外面唱，不要在裡面唱，所以這棟大樓如果想打麻將也是打到當天晚上十二點，超過十二點我就叫警察抓人了

訪問人：所以你們就是在乎生活品質

周先生：我在乎，不只是我很在乎，我那邊住的人大部分是老師，還有診所的醫生，再過來就是雲林縣政府的員工，斗六市公所的員工，所以一般公務人員住在那邊的生活機能很好

訪問人：對，我有去過

周先生：對，那棟的機能很好，你往旁邊走是雲科大還有人文公園，你直走就進入到市區裡面，要到菜市場、國小國中...一大堆，你到市區裡面只要五分鐘就可以到市區，你要去踏青的話轉過去五分鐘就可以踏青，所以那邊的生活機能非常好，所以我的管理必須要這樣子，雖然他這棟大樓已經十幾年

訪問人：哦已經十幾年了

周先生：已經十五六年了，但要去維持它原有品質，所以對這方面就會比較堅持

訪問人：瞭解，那知道大家住戶裡面有沒有一些功能不知道呢?

周先生：不知道

訪問人：他們當初是自己填嗎?說我家要什麼，第一個他會說...我家要幾臺、我家要什麼功能，是單獨有個表?

周先生：對，單獨有一個表，然後他們自己填，因為他們每一個工程人員來的時候就跟他們說要什麼，他就裝什麼，那如果有故障的他就隨時馬上幫你更新

訪問人：所以你們那邊整個大樓平均一戶都裝了幾臺?曉不曉得?有沒有平均數?

周先生：應該是一至兩臺

訪問人：一至兩臺，比較沒有超過兩臺的?

周先生：應該大部分只有到兩臺啦!不會超過第三臺，因為一般電視就是客廳一個，主臥室一個，因為我們那個是電梯大樓，那個不是透天的，如果是透天的他可能就裝了好幾臺

訪問人：有，我最多有聽到六臺的

周先生：對，那就是如果是透天的，可是你今天是一個電梯大樓，你買的時候就是一層，房間也就只有幾個，所以電視不會裝那麼多，為什麼?因為現在電費很貴!不是那個東西貴，是電費高啊!當然大家要省電呀!省電

就不會用那麼多的電器設備了，那是一定的道理

訪問人：你們那邊平均是幾房到幾房？

周先生：平均大部分是三房到六房

訪問人：哦最多有到六房？

周先生：最多到六房

訪問人：所以因為當初是一起談的，那像你們家看最多的是什麼頻道？因為等於是最小的有到兩歲的，最大的有到國中

周先生：我們家啦，我們整個住戶我大概都有了解，第一個一定是幼幼臺，22臺到25臺，因為我們那棟的小孩多，所以他一定看的都是卡通臺，再過來就是新聞臺，再過來就是HBO

訪問人：影片臺

周先生：這三類型的，在第四類型的就是購物臺，我時常回去看到東森購物的東西就知道有人在訂這個東西，那一定是看電視才能夠去訂那個東西

訪問人：所以你們住戶算比較年輕耶

周先生：對，我們的住戶比較多雙薪家庭，單一代

訪問人：大概三四十歲？

周先生：就是夫妻帶小孩，這樣單一代，很少有三代同堂，因為你三代同堂住不下去，所以一般都是雙薪家庭，夫妻帶三個小孩或是夫妻帶兩個小孩，都是這樣子的一個組合

訪問人：瞭解！然後剛剛斷訊講過了，技術講過了，那之後佳聯還有跟你們去推一些什麼樣的功能還有套餐嗎？

周先生：有

訪問人：他們會時不時，還是多久會跟你們聯繫？

周先生：半年，比如說他們的網路，他們推他們的網路推了好久，他們的網路也是他們的總經理來跟我們談，那我也同意，然後他最近在跟我談的就是你剛剛所講的訪客頻道，那我現在在考慮訪客頻道，因為我們整個樓下的對講機都壞掉，很容易故障因為潮濕嘛！故障你要修的話一次都要三十幾萬，每一家的對講機要讓他通的話要三十幾萬，如果現在跟佳聯談這個數位的訪客頻道，弄一弄我九十五戶只要差不多七八萬塊，而且他故障率低，所以我會去考慮，最近在跟他們總經理在談這個部分，應該會成功啦！以我的個性，因為你訪客必須要讓人家看的到，這個是門禁安全的問題，也是我們住戶的安全，因為如果做這個東西的話也不會讓我們的住戶出錢，也是我們管委會出錢，所以我們的住戶一定會同意，我們儘量不要讓住戶花錢

訪問人：但是一定就是往好處想

周先生：當然！因為做這件事情是我們這棟大樓整體的利益為第一優先考量，如果不是整體的話不用跟我講，就像地下室不是有停車位嗎？他有平面跟機械

周先生：如果是機械式的停車位，他故障了，那不好意思使用者付費，誰跟我講都沒有用，我管理委員會絕對不付錢幫你們修，你們六部車子在停，六部車子自己要負責，你要保養可以，保養廠商我們幫你找，保養費用多少錢你們平均去分攤，因為那不屬於全體住戶所擁有的東西，這個錢我不付

訪問人：瞭解

周先生：所以他在推的這些功能，就是家庭電影院這樣子的一個概念

訪問人：他有跟你講嗎？

周先生：有，可是這個我們裡面可能比較沒有辦法去接受這麼新的一個概念，他們大部分都有一個DVD，就是DVD下去轉過去這樣子，他比較傾向沒有裝這個裝置在那邊唱歌啦，因為上班都沒空了還唱什麼歌，那假日都喜歡帶小孩子出去玩，在家裡的團體活動在假日比較少，因為我這邊出去就有公園放風箏，我為什麼不帶小孩子出去走走，到人文公園走走，我為什麼要在家裡唱那個東西，每個人的概念大部分都是這樣

訪問人：會寧願帶孩子出門

周先生：所以這一點是比較推不起來啦！

訪問人：家庭電影院

周先生：對啦家庭電影院，我也不喜歡，因為我也不傾向去推這個啦！所以變成我們的住戶沒有聽我講，他們自己去推的話絕對不好推啦，一定嘛你來到我的地盤要推什麼？我都不喜歡了別人怎麼會喜歡，我如果喜歡，像對講機我覺得有這個需求，那我就會去拜訪我們住戶，來達成共識，再來幫佳聯作生意，可是對我們是一個好處，對我們是一個居家安全的好處都會有，那這個我認為有意義，這個對我來說很好，對大家來說也很好

訪問人：大多數人都需要

周先生：那我就會去推

訪問人：那你們有覺得你們這個社區還有需要更多的頻道嗎？還是目前的頻道就夠用了？

周先生：我覺得目前這樣的頻道就夠用了吧！看不完吧！有很多頻道就沒有再看啦！像日本摔角的啦！我們大樓就很少人看嘛！那個打電話進去請他唱歌的，那個頻道也沒有用嘛！那個六合彩開獎的也沒有用嘛！那再過來差不多這些頻道如果可以就把他刪除掉，因為那個沒有營養的東西嘛，你鼓勵人家簽六合彩，那可以報號碼，不對嘛！我認為就是說政府在管理這些的話就必須要去兼顧到，真的是沒有寓教於樂的東西你一直把他擺上去，你看摔角有什麼意義？

訪問人：你們會看你們的中部生活網嗎？就是他們的自製頻道

周先生：會，我們大部分的住戶都會看這個網，因為他關於我們中部所發生的

每一件事情，所以我們都會看

訪問人：你自己也會看？

周先生：我自己也會看，我如果有空在家我會看，我老婆也會看，那如果說中部是關於我們臺中、雲林這個地方所發生的事情，他們都會看，他有相關的活動就會看

訪問人：那如果說他們現在有自製的戲劇節目你們會看嗎？就真的不是什麼三立偶像劇啦！他們自己有自製的戲劇

周先生：有嗎？

訪問人：有

周先生：在哪一臺？

訪問人：在他們的大生活網

周先生：在大生活網裡面有嗎？沒有注意看，你今天講我才知道

訪問人：我是昨天聽他們協理講我才知道

周先生：是喔！他們怎麼沒有告訴我，如果他們有這樣的一個戲劇節目的話，我就會把它貼公告，因為他是好的東西嘛！那大家就會去分享，可以去看

訪問人：最後一題，那就是未來，就是你們實驗區，除了政府往這個方向推，除了往這個方向的同時，政府還需要做什麼？

周先生：我從十八歲入黨，然後我現在四十七歲，我一路走來沒有看過中華民國的政府像今年這麼糟糕，真的！我也是屬於中國國民黨小組的小組長，本來我們都是忠心的國民黨員，我在這一年來電視這樣看下來，我覺得以現在來講，中華民國是沒有希望，真的是沒有希望，你不管是談到哪個區塊，我們談數位，我覺得有一個NCC這樣子的功能性是非常的好，但是NCC的委員有沒有跟有線電視業的業者溝通，瞭解他們在做的東西嗎？你要了解，瞭解了之後再來分析說這個東西裝到每個人的家庭的影響是正面還是負面，這是委員應該要做的事情，你有哪一些頻道是不符合各年齡層所看的，還是這個頻道是屬於教大家在賭博的，負面的，那你如何去約制他，還有，我講的可能是比較難聽一點，一般的旅館裡面他所播放的情色的，你不要弄那個頻道嘛！如果要的話你業者就要自己去買那個片子，去放就好了嘛！你不要把它納入有線電視裡面嘛！然後，我在來給你打什麼馬賽克，打那個沒有用！你就把那個臺直接給消滅掉就好了，你要看那個東西的人就要自己去裝DVD，然後你去買那個DVD的片子，這個是屬於你的個人行為，那公的行為不要帶有色情，那是我的個人認為，可是NCC是否都有把那些臺數都看過？打電話去點歌，在電視上面唱歌，你如果要讓電視畫面存在的話，你為什麼不做多一點的事情，做一些地理介紹，反而會比較寓教於樂，比較好嘛！不是說我死性格，臺語的國語的日語的在那邊點，然後在那邊唱，唱歌不需要讓人家知道啦！而且唱的歌又很難聽，又不是說很新，對不對？你把那個鬼哭哀號的把它搬上電視臺上面去唱，我覺得很可悲！

民主進步啦!是一直在進步，不是往後退，這是一個事情，再過來就是...

訪問人：對於頻道的掌握性跟瞭解性

周先生：對，還有新聞的介紹性，我覺得洪仲丘很可憐，可是你不需要播一個月，電視臺就是為了收視率，但是你播一個月。毒油我知道真的很毒，政論節目每一天講，像我小孩子每天看那些人就是講那些事情，可是講越多對我們政府越不利，為什麼?會覺得我們政府越來越軟弱，越來越無能，你知道那很慘!像我們夫妻雙薪家庭，我們一個月有十萬塊的薪水，跟你講，很多家庭沒有像我們這樣子的收入，對不對?那當然，我們家也是吃大統的油，橄欖油，我們也是吃了好幾年，你說我有沒有怎麼樣?我趕快去做身體健康檢查，沒有怎麼樣，真的有那麼毒嗎?真的沒有那麼毒，也不需要去誇大其辭啦!但是他的行為是不對的，政府啦!搞到最後好像是無政府狀態，很奇怪，什麼事情都是處理一半一半，你該給人民交代的沒有交代，很多頻道他真的是不適合啦!那那些委員可以用一些方式吧!你把各行各業的代表找來，那些電視節目大家一致認為真的是垃圾節目沒有用，你把它清掉，不是哪一家公司喔!他的公司也有做好的節目，優質的節目啊!可是有的公司也是為了省成本，他做出來的品質真的不好!不要讓他存活在那裡，講真的就是說，我是覺得這樣子的話，我們的電視一打開，比較能夠優質。你看DORA，不是因為我的女兒喜歡看我才說他的好處，你知道他寓教於樂，兩歲的孩子你就開始教他英文，雖然他有的聽不懂，他一定會聽不懂，可是他耳濡目染他就會上來了，所以有很多優質的節目你要去把它保存下來，像一隻狗然後每次都在講鬼故事，瘦瘦的老太婆的那個卡通劇啊!那個卡通劇每次都在講鬼的事情，那個不好嘛!那你就不要，你要驅除不好的東西出去，讓優質的東西進來，這是我們委員必須要去做的一件很重要的工程

訪問人：那推數位化他們應該要更注意什麼?除了頻道之外

周先生：除了頻道之外就要去控制你的節目，不要用那個十二點之後有那個猜拳脫一件的節目，那個都沒有用!那個收視率也不會高，講真的那個也是傷風敗俗而已，如果說我們請NCC來成立委員會還要有這些傷風敗俗的電視可以看的話，那不要成立少花這些錢啦!你既然成立了就要有責任去把這些消滅掉，消滅這些沒有錯吧?哪裡有兩個人在那邊猜拳，輸的脫一件，那這個算是什麼節目?小孩子如果問父母親說，我們可以在家裡輸的脫一件嗎?你不知道怎麼去教你的小孩，我雖然只是地方上一個小小的主委，我對這個事情也是很關心，以我這個微小的力量起不了什麼作用，我當初會答應他們就是有這個想法，要談這個節目內容

訪問人：我們一定會反應

周先生：我認為這是很重要的啦!那如果別人認為是有必要存在的，那我沒話講，

我少數服從多數，只要我家不要看就好，別人要看我沒有辦法去阻止別人，如果多數人都覺得這樣子是對的，那為什麼要讓這個節目給大家看?這個要去思考

訪問人：瞭解，謝謝你，我們會在頻道跟節目的部分特別跟NCC的人員說明

周先生：謝謝

收視戶周靜怡小姐

世新有線電視公司

訪談時間：2013/11/15，上午9:00

訪問人：可以請教一下周小姐知道你們的家裡的區域是在實驗區的哪一區嗎？

周小姐：實驗區？

訪問人：就是你們家的地址，您知道是什麼里嗎？

周小姐：林森里

訪問人：林森里，好。就是五個木，林森里

周小姐：對對對

訪問人：這個是戶籍地址？

周小姐：對

訪問人：然後不好意思請教一下你的年齡？

周小姐：年次嗎？

訪問人：好，年次也可以

周小姐：71年

訪問人：71年次，好。請問您已婚嗎？

周小姐：對

訪問人：已婚，好。有小孩嗎？

周小姐：有

訪問人：OK好。那我想請問一下就是當初世新是在什麼樣的情況下通知您家裡
可以更改為所謂的數位機上盒？就是數位化的部分？還記得你們家是在
什麼時候改的嗎？

周小姐：一兩年前吧

訪問人：一兩年前。不太記得？

周小姐：嗯對，可是當初是因為我工作的地方人家有在講。然後因為那時候好像是
免費安裝，那段時間而已啦！對啊，就去申請了

訪問人：所以，主要是聽同事講

周小姐：對對對

訪問人：那同事怎麼說？

周小姐：同事就說他也有裝啊

訪問人：是他先提起來的？

周小姐：對，就說世新現在有這個優惠

訪問人：ok

周小姐：然後就跟我們講呀，然後我們就來申辦這樣

訪問人：所以其實不是聽到這裡的業務或者是有接到世新的電話，然後純粹就是
聽到同事在講，然後那時候你們就來申辦

周小姐：對，然後那個時候也是有看到跑馬燈

訪問人：就是電視上面的跑馬燈，就說現在改成數位機上盒然後優惠是什麼

周小姐：然後請快申辦

訪問人：哦，所以有看到？

周小姐：對

訪問人：那我想請問一下你們家住的是大樓還是透天？

周小姐：透天

訪問人：哦透天，那你們家大概是裝了幾臺？

周小姐：兩臺

訪問人：兩臺，所以第一臺會是在？

周小姐：客廳

訪問人：那第一臺假如是在客廳，那另一臺是在？

周小姐：房間

訪問人：它在幾樓呢？

周小姐：二樓

訪問人：二樓。所以一樓是客廳，然後二樓就是房間

訪問人：然後當時是第一次裝的時候兩臺就裝完了嗎？

周小姐：沒有，裝第一臺

訪問人：喔所以這個先裝

周小姐：對，然後第二臺隔大概幾個月吧

訪問人：那那個時候是為什麼決定隔幾個月之後要裝第二臺，應該是講說第一次為什麼不全裝？

周小姐：因為那時候就是要先裝客廳呀，因為那個時候還不是很清楚，就先裝一臺呀！對呀，然後後來再裝第二臺

訪問人：那那個時候第二臺一樣是有免費？

周小姐：沒有，那時候沒有了

訪問人：那時候沒有了？那時候額外有付費？

周小姐：對。沒有！押金呀！

訪問人：嗯對，押金，就是多了一個押金。那這兩臺有什麼不一樣嗎？還是這兩臺的數位機上盒是一模一樣的？

周小姐：一樣的啊！

訪問人：一樣的。沒有，因為有的收視戶家裡是有分大小的

周小姐：大小喔，沒有

訪問人：所以當時就通知他們來裝了？

周小姐：嗯

訪問人：那當時裝完第一臺以後，感覺上覺得最滿意的地方是什麼？因為一定是喜歡，滿意了嘛，才會裝第二臺嘛有需要，那當時裝完之後覺得比較滿意的部分是什麼？

周小姐：應該是畫質吧！就變得比較清啊！

訪問人：很清楚？

周小姐：對

訪問人：就真的很明顯的有差距了？

周小姐：對，有差

訪問人：ok，好。所以畫質上面有差異

周小姐：對，然後也變比較便利吧！

訪問人：怎麼說？

周小姐：比較方便去觀看，因為裝了之後很多功能

訪問人：比如說什麼功能？

周小姐：下一檔是什麼、現在播的是什麼、播到幾點、下一檔是幾點開始....之類的啦！

訪問人：然後那個對你來說很貼心？

周小姐：對，很貼心。然後還有畫質應該是比較重要吧！

訪問人：還是畫質最重要

周小姐：對因為我也不是很常看電視的人，所以基本上沒有在意很多，基本上只要清楚就好了

訪問人：所以說當時感覺到最明顯的就是畫質變好了？

周小姐：對

訪問人：那你在房間看的情況多嗎？

周小姐：基本上一半一半

訪問人：哦那...小孩應該還很小吼？小孩大概多大？

周小姐：一歲半

訪問人：哦那就只有一個？

周小姐：對

訪問人：那你不會帶她看電視啦，對對對！基本上是你跟先生在看電視？

周小姐：對

訪問人：家裡還有其他人在同住嗎？

周小姐：公婆

訪問人：哦！公婆。那公婆一定是看...

周小姐：客廳的

訪問人：那公婆覺得好用嗎？

周小姐：他們覺得不太...沒有什麼太大意見耶！

訪問人：真的嗎？

周小姐：對，可是就是看呀，他們也是說變清楚了！

訪問人：他們也覺得變清楚了？

周小姐：對

訪問人：可是，當初他們來裝的時候，他們有說花一點點時間解釋所有的功能嗎？

周小姐：沒有吧！那時候裝的時候我不在，我在上班。

訪問人：裝的時候誰在？

周小姐：公公在。

訪問人：所以是公公學了？

周小姐：對，他好像是講基礎吧！後來是自己去摸索

訪問人：所以變成是，比較知道多功能的是你們家的哪一個人？

周小姐：我先生吧！

訪問人：還是自己先生比較多，因為他會去摸(索)。那他會回頭去教爸爸媽媽怎麼用嗎？

周小姐：他們好像沒有這方面的需要，因為他們看電視就轉而已呀，太深層的功能他們用不到

訪問人：Ok!那你們當初在看的時候，你說後來發現其實功能還滿多的，那你有沒有特別為了什麼功能去加購?比如說，有的城市會說我想要多買一個預錄功能，所以還有的大樓，他們就說他們要訪客監視頻道，那我想知道你們家有沒有特殊加些什麼功能？

周小姐：沒有

訪問人：完全沒有?就是他給你什麼功能就是基本的？

周小姐：嗯

訪問人：那這裡面的功能你用得最多的是什麼？

周小姐：嗯...裡面的功能

訪問人：對

周小姐：沒有特別耶....

訪問人：沒有特別，就是你喜歡的主要就是節目可以預告的部分

周小姐：對對對

訪問人：家裡有斷訊過嗎？

周小姐：斷訊?一兩次吧!可是時間都滿短就恢復了

訪問人：嗯，那是樓下的還是二樓?你當時發生的時候

周小姐：二樓

訪問人：是二樓?就是你當時在房間看電視的時候他就斷訊了？

周小姐：對，就是畫面黑白嘛，就是灰色那種的，可是一下子再轉過去的時候就恢復了

訪問人：哦所以沒有長到說讓你需要打電話給客服？

周小姐：不需要

訪問人：那有發生過一兩次，樓下呢？

周小姐：樓下，沒有

訪問人：沒有發生過？

周小姐：我看的時候是沒有啦!

訪問人：那你們現在家裡頭，比如說像公婆看哪些頻道呢？

周小姐：他就是看新聞啊!棒球，然後摔角

訪問人：哦摔角，公公看摔角？

周小姐：嗯然後婆婆基本上就是新聞而已，然後鄉土劇而已

訪問人：嗯那還有...就差不多這些？

周小姐：就差不多這些

訪問人：嗯那你跟先生在房間的時候你們大概都看那些節目？

周小姐：籃球、棒球、新聞，然後還有卡通呀，也會看

訪問人：哦陪著小孩看？

周小姐：然後有八點檔

訪問人：OK!但是你不曾想說要把他預錄下來？

周小姐：不會，沒這個必要吧

訪問人：就是錯過就錯過了？

周小姐：沒有特地喜歡到要預錄下來，也沒有那個需求，有些人是預錄放到網路上去嘛什麼的

訪問人：所以也沒有？

周小姐：對啊，錯過了網路上看就好了，這麼方便

訪問人：所以你們家裡每天看電視的時間大概會是多長？

訪問人：公公婆婆會不會比較常一點？

周小姐：公公比較常，因為他現在在家!我們上班的就是下班看一下，大概八點、十點差不多吧!

訪問人：就結束了，就睡覺了

訪問人：所以其實有線電視變成數位化之後覺得最多的就是畫質變好了？

周小姐：變好了

訪問人：那有沒有想過說，想要多看一點頻道?就是比如說你知道現在會有一些所謂的套餐，HD的套餐頻道，那你們有想過要去多買一點頻道嗎？

周小姐：沒有想過要另外付費再去買頻道，因為現在基本上以我的需求的話，第四臺這些這麼多頻道就OK了

訪問人：所以家裡覺得OK？

周小姐：對對對，應該是不會另外花錢去買頻道

訪問人：那如果說現在它會多什麼頻道會更吸引你?真的有可能會掏錢買的話，你覺得它應該要多些什麼頻道？

周小姐：對於我來說比較沒有這方面的需求

訪問人：那家裡面的人有沒有提過說「其實加一個什麼樣子的頻道」

周小姐：沒有聽他們講過耶，可是如果是比較新的吧!比較新的電影，可能會比較好

訪問人：那如果說是單次付費呢?也是OK？

周小姐：也是對

訪問人：所以可能是先生

周小姐：比較新的那些資訊，影片，應該是比較有可能

訪問人：哦先生會比較愛看?就是說如果能有比較新的電影

周小姐：對啊!因為電視都很舊了嘛，都是播一些比較舊的片子

訪問人：所以新的電影會比較吸引人。那有人因未來你們家，看到你們裝數位機上盒之後，然後說「你們家為什麼裝這個」然後他也想裝的嗎?有親朋好友來了之後有看到的嗎?

周小姐：嗯...基本上好像有一個吧!

訪問人：是誰的朋友?

周小姐：就...親戚呀!就看到，然後他們有詢問，就價錢之類的，可是我後來不知道他們有沒有裝

訪問人：是哪一邊的親戚?先生那邊的親戚?

周小姐：對啊

訪問人：就是來家裡玩的時候

周小姐：作客的時候

訪問人：作客的時候，然後就說「你們家怎麼裝了」然後那時候你們就解釋給他聽。但他們也算是世新的區域裡面?所以他們如果要申裝的話也是要來世新裡面申裝?

周小姐：就打電話就可以了

訪問人：OK!那你們家自己有去推薦別人說「換了機上盒畫質有比較好」嗎?

周小姐：沒有特別講耶!

訪問人：那你後來有回頭跟當初介紹你的同事說「其實我們家也裝了」?

周小姐：有啊有啊

訪問人：那你有聽到同事說，他們裝了之後有些什麼樣的、覺得不太滿意的地方嗎?

周小姐：不太滿意的地方應該是...聽過那個機子應該是有時候會比較LAG吧!

訪問人：怎麼說?

周小姐：就是轉的時候比較慢一點，可是你重新開機之後就OK了

訪問人：所以有聽過別人講他們家的機子是這樣，他們的機子也是同一個地區嘛，對不對?

周小姐：對

訪問人：同一個業者，OK。那你們家有這樣LAG的情形嗎?

周小姐：我們家是沒有

訪問人：沒有，所以...

周小姐：都還滿快的啊!

訪問人：OK，但是有聽到同事家...

周小姐：就是轉的時候，切的時候比較慢一點，可是把那臺機子關掉又重開

訪問人：就好像讓他重新開機這樣子

周小姐：應該是稍微有當吧!

訪問人：OK，那其實現在講說，因為現在政府就在推嘛，不只實驗區啦，就是

說全臺灣的收視戶都應該要...

周小姐：對昨天有看到一個新聞，就是說北市已經超過百分之五十

訪問人：政府在推這個部分，你覺得他們應該要再多做點什麼事情才可以讓這個數位化再多推一點，就是說因為像你們是已經裝了，但當然還是有許多收視戶還沒有裝，那你覺得其實政府應該要多做一點什麼事情，多說一點什麼事情，或者是給些什麼優惠，或者是要不要作什麼廣告啦！或者是要做什麼宣導？

周小姐：覺得他們做很少這方面的宣傳耶！就是可能要再多一點廣告讓人家趕快去抓，要不然這樣速度感覺有點慢

訪問人：那你覺得這個廣告裡面應該說些什麼？

周小姐：就說這些換了之後的好處

訪問人：還是要談功能，就是說帶來的好處

周小姐：對呀，但基本上還是價格方面吧

訪問人：怎麼說？

周小姐：就是希望能在優惠一點，這樣才能讓大家、更多人去裝呀！因為有些人真的不想花錢

訪問人：現在一個月的月費是？

周小姐：這個都我婆婆在付的，應該幾千塊吧，四千還是多少...啊不是！是半年

訪問人：半年

周小姐：一次付半年

訪問人：你們家就是一次付半年

周小姐：幾千元這樣子

訪問人：OK

周小姐：有點不太曉得

訪問人：有記得最近看過郭子乾的那一支廣告嗎？在推全民數位化，數位電視的這個數位化

周小姐：有嗎？

訪問人：有線電視數位化，沒看過？它的畫面就是有一個貞子爬出來，然後貞子就說「爬來爬去還是數位電視最好爬」

周小姐：沒看過

訪問人：完全沒看過？

周小姐：沒什麼印象耶，有這部廣告嗎？

訪問人：完全沒記得？

周小姐：對，就可能頻率少了點吧

訪問人：就覺得他們其實應該要多一點廣告

周小姐：對啊，有這一部廣告？

訪問人：有！

周小姐：沒印象

訪問人：那業者後來會常常打電話跟你們講說，你們其實可以再多一點什麼功能嗎？

周小姐：這方面...沒有耶

訪問人：完全沒有，好...如果說要再補一點點，那我就再打電話給您？

周小姐：好的沒問題

訪問人：好，謝謝。那題目我就留著了，要帶嗎？

周小姐：給你嗎？

訪問人：謝謝

收視戶葉明賢先生訪談

嘉義大揚有線電視公司

訪談時間：2013/11/13，下午 2:00

蔡先生：我們那邊數位化大概是今年七、八月吧，他是轉換成全部都是數位化

訪問人：他當初是怎麼跟你說的

蔡先生：就是說類比數位共享，他們說就是 NCC 核准後，就是實驗區，所以類比就不能看了，就只用現在這去看電視

訪問人：他那時候是這樣跟你們說的？

蔡先生：他們有申請實驗區阿，那他們核准之後就陸陸續續換了一些東西

訪問人：然後你們就全部就一起轉了

蔡先生：我們這裡只有我們那一區，他說我們那區的申請而已，不是全部區，還沒有全部

訪問人：請問一下，你們家幾層樓的

蔡先生：5 層樓

訪問人：那你們家就是電視跟數位機上盒放在什麼地方，你們有幾套？

蔡先生：我們有四套，有四臺電視就要裝四套，以前類比訊號四臺都可以看，數位就每一套都要裝阿，所以我們就裝了四臺

訪問人：好那我們先來，第一套在？

蔡先生：客廳

訪問人：一樓嘛，客廳，一臺電視加上一個小盒子，那你們的盒子你知道是大臺的還是

蔡先生：大臺的

訪問人：然後再來

蔡先生：二三四樓都在房間

訪問人：然後二樓的房間是誰的房間

蔡先生：我的房間

訪問人：算主臥啦，然後也是一臺，機器也是大臺的嘛

蔡先生：小臺的

訪問人：好，三樓的房間是，這間是

蔡先生：小孩的房间

訪問人：您幾個孩子

蔡先生：3 個

訪問人：3 個孩子，那是老大還是老二

蔡先生：這是老大的

訪問人：老大是男生女生

蔡先生：女生

訪問人：他大概幾歲

蔡先生：高三了
訪問人：高三今年是
蔡先生：17歲
訪問人：所以他也是女生，小臺，然後四樓也是房間，然後這個是老二還是老三
蔡先生：老二
訪問人：然後
蔡先生：國三 14歲
訪問人：男生、女生？
蔡先生：女生
訪問人：所以你三個小孩是，兩女一男
蔡先生：他是小臺的
訪問人：我想請問一下當初你們在裝這個的時候，你怎麼決定大臺小臺
蔡先生：一開始他們推，我很早就裝了，一臺就是大臺的，因為他們那時候在鼓勵，你就先裝一臺嘛，我們那時候就是大的嘛，第二臺就隔好久才裝
訪問人：隔了大概多久
蔡先生：隔了差不多一年半
訪問人：所以我這樣講這邊是轉為實驗區之前就先裝了，大概幾年了
蔡先生：大概一百年開始裝的吧
訪問人：小孩子還是看類比嘛
蔡先生：其實都是看類比啦，還是習慣看類比，但未來轉數位還是要習慣
訪問人：後來就是今年開始轉了以後，就順便把二三四都給轉了，當時是可以讓你們決定大臺小臺嘛？
蔡先生：沒有，我們打電話去他們就來裝，我不知道裝這麼大，只是一開始裝的就是這臺比較大，後來再裝就比較小
訪問人：就知道有不一樣？
蔡先生：對，是他們來幫我們裝，我們不知道是什麼大臺、小臺
訪問人：你知道這臺跟他有什麼功能的差異？
蔡先生：功能喔，因為大部分都是收視而已，都有嘛，其他很少去用附加功能
訪問人：那會不會看節目表
蔡先生：節目表就是下面一開始走就有
訪問人：類似未來七天收視節目
蔡先生：不會去看那個耶
訪問人：所以基本上就是用在收視，那像這四臺，他們後來裝小臺的時候有讓你選嘛，還是說沒有讓你選，就直接裝了？
蔡先生：就直接裝了，因為我們打電話就是要裝，預約這幾天來施工，施工就他們來裝什麼就是裝什麼
訪問人：他們根本幫你選好了，那你有沒有跟他說有什麼選擇？
蔡先生：其實，因為那個是沒有錢的阿，兩臺不用驗證的押金阿

訪問人：所以這樣子是這兩臺不用錢嘛。這一臺呢

蔡先生：押金一千塊

訪問人：他也可以簽本票嗎？

蔡先生：那個不會不見阿，壓著我們又不會不見 我們改天沒有收視還是可以退回來

訪問人：那時候是小孩子有要求嗎？

蔡先生：因為我有電視了，他不用要求 我也不會裝阿，不然接電視擺在那邊要幹嘛

訪問人：請問他們這兩次裝的，有什麼特別的嗎？還是你覺得都差不多？

蔡先生：都差不多 收視都一樣阿

訪問人：他來裝的時候會不會花點時間教你們怎麼用

蔡先生：會啊？我們有用過喔，其實第一臺的時候他比較麻煩

訪問人：他有花很多時間嗎？

蔡先生：第一臺就是切什麼地方啦，聲音怎麼轉換阿，2.3 這臺有操作過，其他功能都差不多，他也會教啦，包括這臺要切換在 HDMI 輸入源他會跟你講，不然你切換錯誤不能看，就像看 DVD 一樣阿，像類似那種方式，我記得只是個 AV HDMI 怎麼切換等方式

訪問人：那這樣子我們先這樣看，像你們家是用哪一臺最多

蔡先生：客廳最多阿

訪問人：客廳還是最多，通常在主臥的話就是要睡覺了

蔡先生：睡覺前看而已

訪問人：那孩子都會花很多時間躲在房間裡看電視嘛

蔡先生：不會啦

訪問人：那像你們的話，客廳通常看什麼節目

蔡先生：像小孩子一定是看那種像 30 臺 32 臺偶像劇那種，偶像劇最多不然就是[V]切換到那種唱歌的

訪問人：有音樂頻道嗎？

蔡先生：我只有看新聞而已，還有娛樂臺

訪問人：那孩子在那邊看的時候，會跑到房間去看嗎？

蔡先生：不會，那他們我會陪他們看，只要是比較新聞時段就是換我看了，阿不然就，是在他們每次 LINE 玩手機了，我是用他們的網路，我們家都用無線，如果他們不想看就是在玩手機而已

訪問人：所以大部分時間，都是在客廳嗎？

蔡先生：都在客廳

訪問人：那孩子有沒有自己在房間也是想看一些偶像劇，音樂性啦

蔡先生：那是還好，他們在房間看的時間不多啦

訪問人：房間看的時間不多，那還有沒有用到什麼其他功能，例如，有的收視戶他會特別訂購像是預錄的功能，你們家有嗎？

蔡先生：我們家沒有

訪問人：沒有這樣的需求

蔡先生：現在很方便啊，我不看偶像劇，他們如果在看偶像劇，我要看新聞，他們還是可以拿手機看阿，他們還是在看阿

訪問人：就是他沒有預錄下來，錯過了就用手機看

蔡先生：對呀就用手機看，不然還有重播時段，像是七點我沒有要看，他們會看，所以那個需求也非常的少

訪問人：所以孩子們也沒有提到？

蔡先生：對，現在手機很方便，我覺得現在常常看到他們拿手機在看

訪問人：用到現在，覺得最滿意的是什麼

蔡先生：畫質會比較好，他有一些 HD 的節目，其實畫質整體都提升不錯，其實以前類比比會粗粒子，但是數位就不會，就像在看 DVD 一樣

訪問人：真的畫質就會變好

蔡先生：畫質會比較漂亮，比較穩定

訪問人：所以這個是你最喜歡的地方

蔡先生：畫質比較穩，每一臺都很穩定，以前會有一個比較漂亮一個比較醜，但數位的不會，他 HD 的當然會更好

訪問人：你們家會去看 HD 的頻道嗎？

蔡先生：有啊，他們送好多 200 系列、300 系列

訪問人：所以你們家是幾百系列

蔡先生：我們 200 系列、300 系列、500 系列都可以看

訪問人：為什麼

蔡先生：他們都送的，不用錢

訪問人：所以你們從 200 系列到 500 系列都可以看

蔡先生：現在幾個人看而已，其他的頻道他們都 OPEN 讓我們看阿

訪問人：所以你們家換到 HD 你們家看最多的是什麼

蔡先生：HD 喔 就是 HBO、Discovery 500 系列都是，運動臺比較少看

訪問人：運動比較少看？

蔡先生：對

訪問人：那覺得現在頻道夠嗎？

蔡先生：現在其實是夠的耶 其實他的區塊都有 基本上我都看新聞而已，每天都看一個小時，那些我都可以看阿，從 50 到 55 看過一次

訪問人：新聞就是全部都在那邊？

蔡先生：那個就是看半小時到一小時 比較重要的就是在那邊，我就是在那裡轉嘛，一小時看完就大概不看了

訪問人：所以你每天差不多看一個小時的電視

蔡先生：差不多，睡覺不算啦，看到想睡而已，應該不會超過一個小時

訪問人：孩子呢？大概多久

蔡先生：孩子也差不多，孩子有時候補習回來八點多九點多，假日他們看比較多，平常也差不多一個小時到兩個小時

訪問人：所以看不多？

蔡先生：因為學生看不多

訪問人：那兒子呢？

蔡先生：兒子回來都大概七八點，他就看卡通啦

訪問人：他不是國三嗎？

蔡先生：我還有一個小的

訪問人：他多大？

蔡先生：國小，他看最多的就是 23、24、25 那幾臺啦，就是他現在喜歡棒球籃球他會看啦

訪問人：就是 75-77？

蔡先生：73、74 那些都會看 賽車啦 棒球籃球釣魚 陪我看，其他就是卡通

訪問人：他多大

蔡先生：小四

訪問人：10 歲左右

蔡先生：他都看卡通

訪問人：就陪著爸爸看釣魚 然後他自己愛看運動

蔡先生：愛看運動

訪問人：那到目前為止，有沒有斷訊過，我們先講第一臺好了一百年過後有沒有斷訊過

蔡先生：我在家的時候是沒有，我沒有在家的時候我不知道

訪問人：所以大臺的沒有斷訊過，小臺的呢

蔡先生：小臺我很少，因為我在家都可以看阿，因為我目前也都沒有過叫他們來修理的經驗

訪問人：所以到目前為止好像沒有碰過

蔡先生：當機 我知道拔掉電源重插就好啦

訪問人：對，還有當機。 那到現在有沒有那有沒有碰過你覺得不太滿意，你有打個電話反應？

蔡先生：也沒有耶，我一直覺得很滿意 幾乎都沒有斷訊過

訪問人：所以大揚怎麼找到您的阿

蔡先生：他們就說有個公函，要訪問您，因為我們是實驗區嘛

訪問人：他是不是因為覺得你們有四臺，因為四臺算多的

蔡先生：我不知道耶 四臺算多的喔 透天的應該會多的

訪問人：鄰居應該都是透天嘛 那知不知道前後鄰居都裝幾臺 平均有沒有聽過他們說？

蔡先生：沒有，一般他們如果兩臺，頂多就房間、客廳，三臺應該就蠻多的

訪問人：那他們就會全裝

蔡先生：一般都會全裝吧 因為你沒有裝就不能看了阿 因為一個月 510 就全部都能看了嘛

訪問人：你們是 510 嗎?

蔡先生：我們不是 510 我們是 540 我們這種不管裝幾臺都是 540，裝一臺還是繳這個錢，裝了十臺還是繳 540

訪問人：所以你們這邊就沒有額外付其他的錢?

蔡先生：不用，他們都讓我們看。之前在推套餐的費用啦

訪問人：套餐?

蔡先生：但是他大部分都沒有跟我們收過錢，他們都送給我們看啊

訪問人：所以很滿意?

蔡先生：對，那就不用錢了，不用增加額外費用 而且其實我很少看 我還是主要看新聞而已

訪問人：有沒有朋友是不在實驗區的，然後到你們家玩，覺得你們家這個裝的是什麼?

蔡先生：不會啦，像之前在裝，也是他們的人來說要裝 我們也隔了很久才裝的

訪問人：那你會推薦親朋好友嗎?

蔡先生：不會，這個比較特殊

訪問人：所以也沒有特別跟別人介紹 什麼都沒有

蔡先生：都不會

訪問人：到目前為止覺得，因為你們家也沒有碰過障礙，沒有碰過斷訊，那你覺得數位化對你們家帶來的好處是什麼

蔡先生：目前來說就是多那幾個頻道啦 那如果以我們消費者情況，我把它切開 畫質是真的比以前好，那其他的部分就沒有什麼特殊的感覺，你用不到啊。除非你有用到。除非你有比較新的服務，那不然就是純措施而已，那現在基本上主要需求還是收視，看那麼多節目，想要看的是有區塊的，我想要看什麼節目，你能讓我看的到就好了，主要的訴求是在這裡

訪問人：那你覺得政府在推數位化的時候，應該要特別做些什麼事情?因為現在就是只有實驗區，其實是還有很多住戶沒有轉換，所以你覺得如果政府想要全面轉換成數位化，應該做些什麼

蔡先生：像這個，他們一開始打電話來，我是覺得沒差啦，裝這個有什麼差別，我看不到任何政府的，以前在關無線類比的時候，他們說有廣告。六月底那之前我們都還有看到，我們就知道喔真的要數位化了，但有一些消息真的沒有人知道，那像業者都會有廣告，包括插播廣告強烈放送，但我沒有看到政府做任何動作，那個影片是你業主在說的嘛

訪問人：就是應該業主說，政府也應該要說嗎?

蔡先生：廣告是業者說的 光纖是業者在打的 就是一直在強烈放送這些東西

訪問人：就是大揚的東西嘛 看到的都是他們的廣告再放送

蔡先生：操作的方式，數位化的好處的宣傳都沒有，那目前就是純收視嘛，不能看了，所以必須換，像是多了幾臺都沒有說明清楚

訪問人：所以政府應該把這樣的消息告訴民眾？

蔡先生：如果這個政府自己做 不管是業者自己後來改版還是怎麼樣，上面有 NCC 國家公共政策，這個是誰宣導的，那這個可能不會錯，不然說你是這個詐騙集團，交 1000 塊 有的沒有的

訪問人：所以現在，每個月的月費您是滿意的嗎？

蔡先生：固定都 540 元 我是覺得還 OK 阿 可以接受

訪問人：最後一題 頻道跟節目你覺得還有增加什麼樣的東西

蔡先生：覺得本土節目越來越少了，因為現在都是外來節目阿，我最不想去看那種節目，像是韓國節目阿，以前很喜歡，現在就還好，他們很喜歡韓國的那種偶像團體，我很討厭，他們很喜歡看，現在是談話的比較多，但是本土節目比較少

訪問人：那頻道呢？希望增加哪些頻道？

蔡先生：頻道應該是都有了 各類別都有了 我是沒有看過 MOD 我是聽說 MOD 都沒有什麼可以看的

訪問人：因為沒有在看運動類頻道？

蔡先生：其他的是不多，因為沒有正常時間在看電視

訪問人：那家裡的小孩會不會說應該多些什麼節目 什麼頻道的

蔡先生：不會啦 小孩子現在不會啦

訪問人：小孩子有什麼看什麼

蔡先生：現在網路發達阿，大家東西都自己找，不一定要看電視劇，找他們要的東西，只要你家有網路，沒有電視他可以，沒有網路他不可以

訪問人：如果說政府要全面數位化，覺得政府應該給民眾什麼樣的優惠或是協助

蔡先生：應該是訊息跟好處吧，要讓大家知道你為什麼要數位化，因為我常去大陸，其實大陸早就數位化了，我們去就發現都是用那個盒子在看的阿，我這次不管去住哪家飯店他們都是用那個盒子有兩個遙控器，我五六年前去就這樣了，我覺得我們有點輸大陸

訪問人：所以我們應該要加油

蔡先生：我覺得政府如果有好處 就應該大力宣傳 應該要有很多的廣宣，目前我看不到政府有任何的廣宣民眾溝通，目前感覺都只有業主在做而已

收視戶杜美月小姐訪談
臺南新永安有線電視公司
訪談時間：2013/11/12，上午 10:00

訪問人：杜小姐，我想請問一下，當初你還記得你們當時是差不多是今年還是去年的時候全面換成...就是跟著大樓換數位化的？

杜小姐：應該是今年吧

訪問人：今年，大概是今年的什麼時候？

杜小姐：今年的...好像是四月哦

訪問人：四月

杜小姐：四月，好像是全面數位化，我也不太記得時間了

訪問人：沒關係，當時是在什麼樣的情況下，把整個家裡跟著這樣換？

杜小姐：因為他們大樓的話，就是你沒有裝機上盒，就看不到全部，所以有線電視就通知說一定要整個要裝他們的機上盒

訪問人：對

杜小姐：我們就跟著要裝，不然看不到啊

訪問人：所以當時情況就是他們跟你講說...

杜小姐：對啊

訪問人：可是他們有跟你講為什麼嗎？

杜小姐：有，是有說，就是配合政府數位化，對，那我們民眾當然就是要跟著政府的政策去做啊

訪問人：所以就是覺得要配合政策

杜小姐：對，那其實裝了也不錯啦

訪問人：那不錯在什麼地方？

杜小姐：就是它有一些機上盒的功能，比如說它有一些你可以設定「我喜愛的頻道」，或者是...

訪問人：你真的有用過嗎？

杜小姐：有啊！比如說我在看三立的 29 臺，我就設那些喜愛頻道，還有 HBO、還有新聞臺、某些臺，還有它可以看節目表，又可以看簡介

訪問人：所以你覺得裝了那個之後，你覺得...那我要請問一下，當時在裝的時候，他有统一到每一家裡面去裝的時候，特別教你怎麼裝嗎？

杜小姐：沒有，是...就是大概跟你講說，大致的操作，其實其他就是自己看，有這些功能，對，他是有講說有某些功能可以進去看，只是後來我們...因為我都待在家，那我可以自己摸索自己看

訪問人：那你有覺得就是...我先回來講一下，那就是說當初它花了多久時間跟你介紹說，你可以用什麼功能

杜小姐：因為工程師他們在裝，可能時間上他們可能有限定說你們一戶裝的時間多久吧，那他可能會跟你講說，你可能會不小心按到，因為他有兩

支搖控器

訪問人：對，兩支搖控器

杜小姐：對，你可能不小心按到你原來的搖控器，之後你要再按到哪一個按鍵
你才能去跳回來原本他們設定的數位盒

訪問人：所以這在當時他們有教你

杜小姐：對

訪問人：所以有兩支，你在切換的時候自己要小心這樣子

杜小姐：對，然後就是大致的一些，它的功能，要去哪邊看這樣子

訪問人：比如說他教的是哪些？

杜小姐：比如說他有跟你講說，他們有一些數位頻道

訪問人：那你還記得他們那時候提供了哪些頻道？

杜小姐：好像是有音樂的...還有成人的

訪問人：對，還有成人的

杜小姐：那成人的他會跟你講說你要輸入什麼密碼才能看，因為你可能不小心...因為小孩子都大了，他可能會亂按，那他就說可以改密碼，對，
那我們就會去改密碼

訪問人：你有真的去改密碼？

杜小姐：有啊!因為小孩子都大了，你不能二十四小時都監視他，對，那就是密碼
一定要去改

訪問人：ok，所以你是真的有去改掉？

杜小姐：對，那是預設的，那預設的很簡單嘛，對呀，那他可能就會跟你講說
要去改，因為我們家裡有一個是男生

訪問人：大概多大？

杜小姐：高三

訪問人：高三，所以你當時有比較擔心，所以這個功能他有教你

杜小姐：對

訪問人：那他們還有再教些什麼樣的功能？

杜小姐：就是...大概這樣了，因為我都是後來有自己去隨便按，欸!可以看什麼
什麼，可以看...最重要是它可以看七天的時間表

訪問人：節目的七天的時間表？

杜小姐：對

訪問人：未來的七天

杜小姐：對

訪問人：所以會特別用這個功能

杜小姐：對，比如說，因為我比較喜歡看就是那個洋片臺，就會去看說禮拜五或
是禮拜六有什麼比較好看的節目，就會先去看這樣子

訪問人：然後最後一個問題是，第一個，你會看七天的節目表，然後再來是會設定
定所謂的喜愛的頻道

杜小姐：對，這些裡面，它有一本小本的那個都可以去看

訪問人：OK

杜小姐：那我在家無聊我就會去翻去看

訪問人：你覺得那些操作是簡單的嗎？還是麻煩的？

杜小姐：我覺得你要去看...可是因為現在老人家比較多

訪問人：對

杜小姐：因為我去婆婆家他們也沒有那些功能

訪問人：他們有裝嗎？

杜小姐：他們有裝

訪問人：他們裝的原因是？也是實驗區嗎？

杜小姐：他們是在新化，我跟她講說家裡有裝這個，那她就會問說裝這個要做什麼，我就說有線電視說都要裝，就叫她順便裝一裝

訪問人：所以你那時候是跟婆婆講說了？

杜小姐：對，他們就裝了，可是他們也沒有在看我看的那些，他們也是都固定看某些臺而已呀

訪問人：對，所以他們是沒有打開機上盒看數位的？

杜小姐：有，也是兩支搖控器，有時候婆婆比較不會操作，公公比較會，公公不在家的時候，婆婆就會打電話問我，問說那個怎麼按，那我就說不然我等一下要出去，我再去幫他調整

訪問人：所以就變成你要特地到他們家去調整

杜小姐：也不是說特地，就是說可能出來的時候，那剛好他有講，那我要出來買東西，就順便繞過去而已，要不然就是電話跟她講，再不然我婆婆都會問我公公，因為我公公比較...男生可能比較會

訪問人：所以那時候跟婆婆說要裝，她沒有說不要？

杜小姐：她是有一點點...她是有說，現在又還沒有...我這邊又還沒有要轉換，為什麼要那麼早裝，那你不裝一裝，改天又要適應，像我在家又要亂按，要不你先裝一裝，改天人家說轉換後再裝，你還要有一段適應期間

訪問人：就學一下嗎？

杜小姐：對，那她現在也都習慣了，她現在搖控器也都操作習慣了

訪問人：可是就變成說要晚輩們要多加教一下，對不對？

杜小姐：剛開始，應該也還好，因為我婆婆公公他們都五十幾歲而已

訪問人：年輕的

杜小姐：嗯，五十、六十幾歲啦

訪問人：所以他們很早就開始生小孩

杜小姐：應該吧，是還ok啦

訪問人：所以這樣子的話你會覺得說，如果他們在未來在教怎麼用的時候，是不是該多花一點時間，或是你覺得在這部分需要嗎？

杜小姐：需要，我覺得需要

訪問人：你覺得需要

杜小姐：因為我們比較年輕，而且我們都會去隨便按，會看可能有哪些功能，可是老人家不一定，他要打開電視，他就要看哪個頻道

訪問人：對

杜小姐：那有時候會不小心按到舊的遙控器，他可能就不知道怎麼按了，如果說可能當下剛開始裝的時候啦，是怕說他們操作不是很熟悉

訪問人：所以最好是多花一點點時間，在教怎麼用這個部分

杜小姐：對，教我們這些民眾，因為畢竟長輩比較多

訪問人：長輩比較多

杜小姐：對，你也不可能說每天，他按錯了，每天去那邊幫他做調整

訪問人：對，所以你這樣算算，從四月到現在，你覺得你大概花多久時間，大概多久以後你才習慣這個數位機上盒？

杜小姐：數位機上盒，大概...

訪問人：要不要一個月？

杜小姐：應該不用，因為我每天都在看，不用

訪問人：不用

杜小姐：可是家人，可能我先生會按錯，他就會問說怎麼都不能看，那我就會跟他講說你要按哪一個

訪問人：結果你比你先生還厲害

杜小姐：因為他都在外面工作，可能晚上回來才看，或是早上的時候才會看，他不像我一整天都在家

訪問人：那你們家是放在什麼地方？你們是只有一個機器跟一個機上盒嗎？

杜小姐：沒有，我們家有三臺，客廳、主臥

訪問人：等一下，所以你們家是...等一下，我畫出來，就是一個客廳然後裡面放一臺，然後一個數位機上盒

杜小姐：對，因為他現在要一臺裝一個機上盒

訪問人：對，然後你們第二臺，另外一臺在？

杜小姐：在我們的主臥

訪問人：主臥，所以主臥這邊有一臺，客廳一臺

杜小姐：對

訪問人：所以主臥在配一臺的數位機上盒再配一個電視

杜小姐：然後小朋友房間那邊一臺

訪問人：對小朋友真好，所以小朋友房間一臺

杜小姐：對

訪問人：你的小朋友大概多大？是第三個的小孩的房間還是？

杜小姐：對那個男生的

訪問人：老三，就高三那個

杜小姐：對

訪問人：所以他有一臺再配一臺，所以當初這樣子他在裝的時候，價錢上面怎麼區分？

杜小姐：因為他們現在是提供兩臺

訪問人：對，兩臺是免費的

杜小姐：第三臺就要保證金，那我是簽本票，我沒有付

訪問人：我懂，所以你簽本票

杜小姐：對，我沒有付現金

訪問人：還記得他當時是多少錢？

杜小姐：你說那個...

訪問人：對，那個機器

杜小姐：他簽本票是一張 2000 塊

訪問人：2000 塊

杜小姐：那如果說你要付現金就是 1000 塊

訪問人：現金的話 1000 塊

杜小姐：對，那就想說看多久就押多久

訪問人：對，我那時候也是簽本票，所以你們家總共有三臺，那你們家用到現在是哪一個用的最多？

杜小姐：客廳跟主臥

訪問人：客廳跟主臥

杜小姐：那這一臺他可能偶爾回來才會看，我兒子才會看，我兒子他很喜歡看摔角，男生耶，我就說那個有什麼好看的，每次都看到他在看那個摔角，還有就是在看有關於電玩的部分

訪問人：他會看電玩跟摔角，所以你們是讓他獨自在房間裡面看電視？

杜小姐：對，沒關係

訪問人：到目前為止，有沒有任何的斷訊的問題

杜小姐：斷訊是還好，可是有時候它斷訊的話，可能還要打電話進去問啦

訪問人：有碰過嗎？

杜小姐：有啊，有碰過

訪問人：那碰過幾次還記得嗎

杜小姐：從四月到現在，可能一、兩次有哦

訪問人：有一、兩次，你可以解釋一下當時斷訊的狀況是什麼嗎

杜小姐：就是在看電視，突然畫面就沒了

訪問人：就沒了

杜小姐：對

訪問人：那大概畫面延遲多久，還是就一直沒回來？

杜小姐：就可能先打電話進去問

訪問人：對

杜小姐：就問說為什麼我們這邊沒有畫面了，因為我也沒有按錯，我自己也會去

檢查我是不是按錯了，那沒有的話，我就會打電話進去說，他們這邊某某哪裡不能看了，他就會跟你講說我們先查一下，那如果說他們那邊剛好有故障，他就會跟你講，那我就知道他們故障，我就可以先去做其他事情，他也會跟你說大概多久會恢復

訪問人：然後的確是他的故障問題

杜小姐：對

訪問人：然後他的電話是方便的嗎？他會，比如說他會在哪裡讓你明顯看到說，你有什麼問題可以打什麼電話

杜小姐：他們的電話，我是有獨立一張，應該之前有一張小小張的

訪問人：他給你的？還是你自己去查的？

杜小姐：應該是他們之前貼的

訪問人：然後你就直接打這支電話，馬上就通嗎？

杜小姐：要響一下，不會馬上通，要響一下

訪問人：然後就跟他說你們這邊斷訊了，然後留你的電話

杜小姐：剛開始他一定會核對你的資料，會查說你的資料，然後我就跟他講我的地址、電話

訪問人：然後這樣子的話，你還記得大概等了多久修復？

杜小姐：等了多久...應該不會很久，大概十幾分到半個小時都有，對，因為他們可能是要看是哪邊的問題呀

訪問人：那他後來有跟你解釋是什麼地方斷訊嗎

杜小姐：他是跟我...我打電話進去的時候，他是跟我講說這邊有故障啦，目前工程師在處理當中

訪問人：後來半個小時之後就修復了

杜小姐：對，大概半個小時內，有點忘了

訪問人：那你那個時候有跳回原本的傳統電視嗎

杜小姐：沒有

訪問人：也沒有，那你就是等他就對了

杜小姐：因為那時候已經不能看了，他們那邊那時候已經不能看了，我記得應該是不能看了

訪問人：瞭解，那你覺得他們的服務態度怎麼樣？

杜小姐：你說打電話嗎

訪問人：對

杜小姐：電話，客服人員都還不錯

訪問人：還不錯，然後你會不會常常聽到他們講說要不要增加一些什麼樣的頻道

杜小姐：你說增加哦？

訪問人：就是增加數位頻道，他就會說你要不要多付一點錢，看什麼樣的頻道

杜小姐：剛開始工程師裝的時候有介紹，那偶爾因為他們有免費看的期間，那

時間到了你可能也忘了那個時間到了嗎，你轉過去要看的時候，欸？怎麼不能看了，然後會打電話進去問說怎麼不能看了，他就會說你這邊免費看的時間已經到了，看你要不要加購

訪問人：那你有加購嗎？

杜小姐：沒有，因為還要另外付費

訪問人：那一臺是什麼臺？

杜小姐：因為我有在看就是 HBO

訪問人：他送的就是 HBO

杜小姐：他送的話有 HBO 跟 Discovery 的，好像是，因為我大概就都是看這兩個，那後面也有音樂的，音樂的話，畫面都是靜止的，都聽音樂而已，我覺得沒有什麼，然後我可能打電話進去問的時候，他就會問我要不要訂購，訂購一個月可能要 200 左右，對

訪問人：那可是未來還是有些頻道一定是要加購的，那目前為止，它節目表上面列的要加購的頻道沒有你特別喜歡的？

杜小姐：我特別喜歡的就是...就前面啊，HBO 跟 Discovery

訪問人：可是就沒有想說再付 200 塊去把它買回來

杜小姐：沒有

訪問人：沒關係

杜小姐：因為我想說他們以後會不會有比較更多的選擇，比如說節目比較多一點，後面的那種，就是要訂購的那些頻道

訪問人：你覺得他們現在的選擇不過多

杜小姐：對

訪問人：那如果要再增加的話，要再增加哪一些節目？

杜小姐：增加...比如說有一些女性在看的

訪問人：女性，比如說？

杜小姐：就是女生在家可能偶爾會看一些關於家庭方面的、還會亂買東西

訪問人：購物，還有咧

杜小姐：還有其他的...大概就這樣子了

訪問人：戲劇呢

杜小姐：戲劇，還好，就是有一些，因為他們裡面的那個，訂購的部分，好像覺得套餐選擇性不夠多

訪問人：你覺得選擇性不夠多

杜小姐：他可以搭配一些...多了 200 塊，畢竟才四個頻道

訪問人：那 200 塊要搭配多少個頻道，你覺得才有可能會掏錢

杜小姐：因為我覺得有一些他們好像，他們的套餐 99 塊的就有點多了，因為像其他的業者，我們會上網去看

訪問人：你有去看

杜小姐：對呀，會上網去看

訪問人：那是看哪一家
杜小姐：好像...臺南市的...
訪問人：臺南市三冠王跟雙子星
杜小姐：對
訪問人：你有去看過了
杜小姐：有類似的，有瞄過啦，就看一下
訪問人：就覺得就好像比四個頻道還便宜
杜小姐：對呀，畢竟你的選擇性多一點，我是認為說他們可以搭配這樣可能 199 還是 99 還是幾塊錢，哪些頻道可以讓你去選
訪問人：就是不要只有四個頻道這樣子
杜小姐：對，四個頻道，感覺有一點貴
訪問人：瞭解
杜小姐：畢竟現在已經一個月 510 了，對，然後再加 200，又多四個頻道而已
訪問人：710，就會覺得他們可能再多一點會更好
杜小姐：選擇性比較多一點
訪問人：你們家的數位機上盒知道是哪一種嗎？
杜小姐：我家有兩臺是大的，一臺是小的
訪問人：所以不一樣，你們家哪一臺是大的
杜小姐：客廳跟主臥是大的
訪問人：然後兒子房間是小的
杜小姐：對
訪問人：是你自己選的嗎
杜小姐：對
訪問人：他會告訴你有哪一種？
杜小姐：沒有，剛開始的時候，這一臺就是大的，然後這一臺因為我有跟他講說我們社區可以看監控，那監控他們之前是跟我講說監控一定要裝這個大的
訪問人：監控是指大門嗎
杜小姐：對，就是那個房客頻道
訪問人：okay
杜小姐：那他就說一定要裝大的，我就跟他講說，那我客廳跟主臥我有這個需求，那他就說不然這兩臺我都幫你裝大的
訪問人：你們為什麼要看那個...
杜小姐：訪客，因為你如果說有訪客來，想看看是誰
訪問人：想看看是誰，瞭解了
杜小姐：不然守衛室打上來，你就讓他上來，不可能啊
訪問人：所以這邊是為了監控的功能嗎？
杜小姐：對

訪問人：但是用起來的話，以方便性來說，你覺得是一樣的嗎，還是？

杜小姐：是差不多啦，只是說大的功能比較多一點

訪問人：多哪些功能？

杜小姐：就是，比如說它有那個就我講的...它可以看七天的節目表，小臺的就沒有那麼多

訪問人：它就沒有七天的訪問表

杜小姐：沒有

訪問人：好，瞭解

杜小姐：它好像是三天而已，它也可以看，可是...

訪問人：比較短

杜小姐：看不到七天，對

訪問人：所以這邊有監控的功能、有七天的節目表，還有什麼樣的功能，

杜小姐：還有...

訪問人：所以這兩個對你來說是重要的

杜小姐：對，還有它...因為我房間這邊我有裝一個可以預錄的，他們預錄的話也要費用

訪問人：付了多少錢還記得嗎？

杜小姐：好像是押金 1000 塊

訪問人：一樣是押金 1000 塊，瞭解，所以這邊可以預錄

杜小姐：可以預錄，對，它可以暫停也可以錄

訪問人：所以你真的有用過預錄功能嗎

杜小姐：因為我在看那個蘭陵王，所以我會先把它錄起來，就是那個時間看過然後再看這樣

訪問人：我懂，就是回來可以重覆看這樣子

杜小姐：對

訪問人：所以這個地方有預錄，所以就是這一臺而已這樣子

杜小姐：對，因為那個也要月租費用

訪問人：對

杜小姐：對呀，什麼都要錢

訪問人：好，所以這個是預錄，然後...那現在除了這邊的預錄的話...那你這樣裝到目前為止，最滿意的是哪個部分

杜小姐：它可以看節目表，又可以看簡介，然後我在按的時候，它底下有那個現在在播的是什麼節目，是什麼時間開始的，然後還可以看到下個禮拜的節目是什麼

訪問人：所以這個部分是你最喜歡的

杜小姐：最喜歡的就是預錄的部分

訪問人：那那個時候你只有介紹給你婆婆，沒有想說要介紹給其他人嗎

杜小姐：我婆婆就跟我大嫂他們同住一起，大嫂看到婆婆那邊怎麼裝了，她就問

我我就跟她說，她也就打電話去新永安，他就會幫你裝了

訪問人：可是他們那時候裝的時候，跟你的價錢應該不一樣吧，因為你是實驗區

杜小姐：那時候他們裝的要一千塊押金，可是後來有退，他們後來就是變成是前兩臺都不用押金

訪問人：就跟你們一樣了

杜小姐：對，可是剛開始的時候要押金

訪問人：就是他唯一跟你不一樣的是他們那邊是需要押金的

杜小姐：對，剛開始，後來有退

訪問人：那婆婆家裝了幾臺

杜小姐：婆婆家裝一臺而已

訪問人：就裝在客廳

杜小姐：對

訪問人：那大嫂家？

杜小姐：她裝兩臺，一臺在客廳，一臺在主臥

訪問人：那大嫂用到現在覺得？她有沒有提過說她用起來是方便還不方便？

杜小姐：她沒有跟我講，她只有問成人頻道的密碼

訪問人：成人頻道怎麼樣預設？

杜小姐：就是去看而已

訪問人：好，瞭解，那這中間系統業者還有跟你講一下就是政府的法規的部分嗎？他們有解釋嗎？

杜小姐：剛開始的時候就是說配合政府推數位化政策這樣

訪問人：對，大概有講這樣子，然後其他的就沒有在做部分了

杜小姐：其他的是...我也忘了

訪問人：那你覺得如果之後新永安想要針對，因為像你們一開始就是算實驗區，所以要換，那對於未來要再補齊的時候，你覺得新永安應該多做點什麼事情，其實會增高民眾說好，你就換吧

杜小姐：我覺得應該電視上面它的宣傳量要夠

訪問人：你說在電視上面，也就是說他要做廣告嗎？

杜小姐：對，我覺得是要這樣，那之前有看到郭子乾那一個廣告出來之後，是不是民眾容易接受

訪問人：所以就是好像特別有人要在電視上面，然後...

杜小姐：對，不然你光新永安就是他們自己講，那民眾的話他們也...剛開始我也...因為他們要數位化之前也都要事先寄通知單，然後會電話跟你通知，那時候就是不然等關了之後再來裝，可能就沒有那麼積極想要先去裝

訪問人：所以會覺得多一點宣傳

杜小姐：對

訪問人：那宣傳的內容你覺得可以談一些什麼？就比如說好，政府做了廣告，那

你覺得裡面要講什麼，比較讓大家覺得去換吧

杜小姐：就覺得應該是要針對像數位化也不是只有臺灣，比如說它可能是全面性的，那可能大家比較容易接受

訪問人：各個國家的狀況

杜小姐：對

訪問人：要不要特別談說這件事情之後會帶給你什麼好處？

杜小姐：當然要，我覺得應該是這樣

訪問人：就比如說談到說有了這個東西之後，你可能可以預知節目或預錄節目嗎

杜小姐：可能要大概講一下功能

訪問人：只有功能嗎？

杜小姐：還有畫質

訪問人：你覺得畫質有差嗎

杜小姐：有差，像它現在裝了機上盒的話，它有...比如說 55 新聞頻道，還有後面的 112

訪問人：112 是不是 NHK？

杜小姐：不是，好像是...

訪問人：還是公共電視

杜小姐：應該是吧

訪問人：沒關係我們可以回去查

杜小姐：它現在要裝了機上盒之後，它才有一些像 HD 的高畫質，就是它那個高畫質出來還不錯啦

訪問人：可是像那個你換成數位機上盒之後，就是包括原來的，比如說臺視中視華視，它們也變得更清楚嗎？

杜小姐：畫質哦，因為我們是液晶的，跟之前的有一點點差

訪問人：對，那就比較好嘛？

杜小姐：畫質哦，你只要是 HD 的當然就會比較好

訪問人：對

杜小姐：可是如果說不是 HD 的話，看起來是還好

訪問人：差不多，但是 HD 的話跳過去看是真的畫質比較好，所以那件事情對你來說是個誘因，所以一定要談這個嗎？

杜小姐：對，我覺得是應該是要，那可能以後，會不會說以後的頻道全面都變成 HD 的，這個我就不知道，對，我是說它 HD 畫質出來，真的是有差

訪問人：所以目前為止，唯一碰到的障礙就是斷訊，那沒有碰過畫質不好的時候

杜小姐：好像有，剛開始裝的時候，我們家的聲音會怪怪的，他好像有來維修過一次

訪問人：為什麼？那聲音是什麼樣的狀況？

杜小姐：它好像，我們是裝那個液晶的嘛，好像是那條 HDMI 的線有問題，後來有來換過

訪問人：是它的線嗎？對不對？

杜小姐：對

訪問人：然後後來那時候聲音的狀況是什麼樣子，是聽不見還是沙沙的，還是...

杜小姐：不是聽不見，是會有雜音，那個我比較有印象比較有雜音

訪問人：然後你就覺得不對，你就打電話給他

杜小姐：對

訪問人：那他是直接來換線

杜小姐：就派工程師來，就看一看，他就是換那一條線

訪問人：然後之後有再發生這樣的狀況嗎

杜小姐：就沒有了

訪問人：所以聲音的品質上面是你們覺得好的嗎

杜小姐：聲音大概都差不多

訪問人：差不多

杜小姐：畫質啦，HD 的畫質這樣

訪問人：那到目前為止，換到現在你有什麼特別不滿意的地方？

杜小姐：這個是還好

訪問人：還好，所以其實還不錯

杜小姐：還不錯，因為他還提供那個免費看的頻道

訪問人：對，那收費標準

杜小姐：收費，他現在一個月收 510，我們都是半年繳

訪問人：半年繳，然後對於要購買 HD 頻道加買的部分，就是說如果可以 99、199，可是可以收看到的那個套餐的頻道希望可以更多？

杜小姐：對

訪問人：那先生有沒有提過說... 先生大概都看哪一些頻道？

杜小姐：他都是看那一些政論頻道，不然就看一些... 豬哥會社

訪問人：然後他自己有看 HD 頻道的節目嗎

杜小姐：沒有，他不像我會去看那個像 HBO 的那些

訪問人：影片

杜小姐：他不會像我去看

訪問人：他不會看

杜小姐：他不喜歡看那個，他比較喜歡看國片

訪問人：所以他喜歡看國片，所以他沒有針對 HD 的頻道，覺得畫質、節目...

杜小姐：畫質，就他會看的就是 55，新聞臺他每天回來會看一下，那看的時候他就會問播放新聞的時候旁邊有兩條黑黑的，他會問這樣而已，這個我之前有打電話去問，他就好像就是說因為現在數位化，他們出去拍攝的機器還沒有全面更換為數位化的設備

訪問人：所以，我再講一遍，你說你先生說 55 臺在放新聞的時候，有時候兩邊會有兩條黑線

杜小姐：對

訪問人：很明顯嗎

杜小姐：很明顯，因為它兩邊是黑框，然後中間有畫面

訪問人：對，然後這是第一種情形，你說第二種情形，它會突然變成全畫面

杜小姐：全畫面就是那個主播在講話的時候變成是全畫面

訪問人：所以後來你有打電話去問他們，他們說因為電視臺的機器還沒變成全畫面的...

杜小姐：不是電視臺，是新聞臺的記者出去拍攝的時候

訪問人：那個機器

杜小姐：機器還沒有更換成數位化的那種設備

訪問人：然後你真的打電話去問嗎？

杜小姐：因為先生會問說為什麼兩邊黑黑的，是不是電視有問題，就打電話去問了

訪問人：所以是TVBS 你那時候在看的時候就發覺他是說他出去記者採訪的機器還沒有全面更換

杜小姐：對

訪問人：所以他在回來變成播放的時候，會有出現不一樣的部分

杜小姐：就是唯一先生會問說那一點，不然我都是這樣看，沒有在注意

訪問人：那你們前面其實觀察很仔細，那兒子看呢？兒子看的話有沒有什麼？因為他大部分看電玩跟摔角嘛，然後他看的時候他有沒有覺得畫面、品質，他有...

杜小姐：他是沒有在講，因為...畢竟他看的時間比較少

訪問人：因為他要上學

杜小姐：對，小朋友可能對那些電子方面比較內行，他自己會去按有的沒有的

訪問人：謝謝，那像這樣的話你還會推薦你的朋友或親戚嗎

杜小姐：他們如果會問我才會講

訪問人：不會主動，就是說有人來你們家看電視之後會問一些有線電視的問題嗎

杜小姐：是到我婆婆家，因為我婆婆...我公公是在派出所，朋友來比較多，那他就會問

訪問人：就會問

杜小姐：對，就會問你們怎麼裝那個，他就會叫他打電話去新永安這樣子，那我們家比較少，因為我們家有養寵物，狗狗會吠，朋友來會吠，對，比較少

收視戶涂文雀小姐訪談
臺南新永安有線電視公司
訪談時間：2013/11/18，晚上 8:00

- 訪問人：在你們家換之前，你們家是用什麼？
- 涂小姐：就一般的...
- 訪問人：就一般的有線電視嗎？
- 涂小姐：對
- 訪問人：你們家的網路是中華電信嗎？
- 涂小姐：對
- 訪問人：只是單純看有線電視？
- 涂小姐：對，第四臺
- 訪問人：就第四臺，有線電視，然後你們家是新永安嘛？
- 涂小姐：對
- 訪問人：今年幾歲
- 涂小姐：67 年次
- 訪問人：34，然後是服務業對嗎
- 涂小姐：對，我們公司算服務業
- 訪問人：然後你們家是算透天，你們家幾臺電視？
- 涂小姐：3 臺，2、3、4 樓
- 訪問人：所以，2 樓一臺，客廳嘛，然後機上盒在二樓
- 涂小姐：對
- 訪問人：然後再來三樓
- 涂小姐：主臥室
- 訪問人：有放機上盒嗎？
- 涂小姐：有，臥室也有一臺
- 訪問人：所以有一臺機上盒
- 涂小姐：對，再加上四樓也有一臺機上盒
- 訪問人：那你們最常看的是哪邊，是二樓的電視嗎？
- 涂小姐：二樓三樓最常看
- 訪問人：二樓三樓最常，就是你們自己會在房間看就對了
- 涂小姐：對
- 訪問人：然後機上盒你們三臺是當時同時裝的嗎？
- 涂小姐：對
- 訪問人：大概什麼時候？
- 涂小姐：好像是今年
- 訪問人：今年，差不多幾月的時候？
- 涂小姐：好像是夏天的時候，應該是三、四月的時候

訪問人：那才沒裝多久，當時為什麼要裝？是他打電話給你們，然後說你們可以裝還是你們自己就覺得該裝機上盒了？

涂小姐：應該是它有一陣子一直在打那個訊息，然後...

訪問人：跑馬？

涂小姐：對，然後後來我有去問一些相關的資費什麼的，然後其實覺得反正未來就是趨勢一定是要裝機上盒才能使用

訪問人：對

涂小姐：對，所以後來就乾脆直接裝了

訪問人：當時它跑馬跑了些什麼訊息

涂小姐：它意思應該是說未來的趨勢就是這樣，到時候那些舊的...

訪問人：有線電視數位化，它這樣講？

涂小姐：對，所以就是希望用戶會趕快轉，而且因為那個時候它是免費提供機上盒，就是等於說地區性，然後它是剛好是有免費服務這樣

訪問人：然後它訊息很長嗎，它會談到說這是政府政策嗎？你還記得嗎？

涂小姐：好像有寫

訪問人：有

涂小姐：對，可是到底細部是怎樣，我也是只記得說它未來就是一定會是這樣子的傳播方式，對，所以就是有透過這樣的傳播方式，然後就我們會覺得好像是未來必須的，就直接換了

訪問人：然後當時就直接聯絡新永安？

涂小姐：嗯，因為我們本來就是第四臺的儀器，所以就是直接跟他們問說這些方面的細節是裝的部分是不是真的是像他的廣告這樣就是需要付費還是什麼

訪問人：對

涂小姐：或是不需要付費這些問題，然後清楚以後才跟他約時間，然後就是請他來裝

訪問人：所以當時你們有增加什麼樣的成本嗎？

涂小姐：沒有

訪問人：完全沒有？

涂小姐：對

訪問人：就純粹就是加裝了兩臺？

涂小姐：對，還要簽約

訪問人：簽約

涂小姐：我記得還要簽到本票

訪問人：就押金的部分

涂小姐：對，期間是多久我就忘了

訪問人：那然後數位機上盒來裝的時候，他有花時間教你們嗎？

涂小姐：有，那個來裝的時候，師傅有教說要怎麼去使用、操作...那些那個功

能的東西

訪問人：所以當時你們有在家裡學嗎？

涂小姐：有，我忘記是不是假日了，所以我們都在家

訪問人：所以就當場有學，那學完以後，然後後來自己操作的時候覺得困難嗎

涂小姐：應該是...我先生他就是他對三 C 比較瞭解，所以他就會先去處理，然後我們再問他

訪問人：那你覺得好用嗎？

涂小姐：我還是用那幾個功能

訪問人：比如說你用哪幾個功能？

涂小姐：像可能是播放影片給小朋友看，或是說可能是卡拉 OK，因為他們也喜歡唱歌，所以就轉卡拉 OK 那個程式

訪問人：轉卡拉 OK，它的那個數位機上盒可以轉卡拉 OK 程式？

涂小姐：沒有，那是我們家有機臺

訪問人：它自己本身有一些功能，你有沒有去加裝，比如說預錄

涂小姐：沒有

訪問人：完全沒有去加裝其他功能？

涂小姐：對

訪問人：沒有想說問說還有沒有其他多的功能？

涂小姐：應該是說我們都沒有使用到，就功能面我覺得還好，就是都看電視而已

訪問人：看電視，沒有預錄

涂小姐：嗯，沒有做更多的功能...

訪問人：完全沒有

涂小姐：對，所以沒有在用它的功能，我覺得，就只是單純，跟以前那個的操作一樣，只是現在是透過機上盒這樣

訪問人：對，那裝了機上盒之後有明顯感受到電視有什麼樣子的...看起來有任何不同嗎？

涂小姐：應該是說...畫質算還 OK 啦，這樣看都很清楚

訪問人：覺得畫質不錯？

涂小姐：對

訪問人：跟以前相比？

涂小姐：應該是不會差很多

訪問人：覺得畫質有...你們二、三樓電視品牌一樣嗎？

涂小姐：一樣

訪問人：所以覺得看起來?就是在轉換之後有覺得畫質比較好，或者是說？

涂小姐：畫質有比較好...應該是說比較...每一臺的畫質就是都是保持一定的水準，不會說像以前可能有一些就覺得...哦!好清楚，有一些就覺得好像不是很清楚

訪問人：所以現在是不是覺得就是很整齊的好

涂小姐：對，就是畫質上，就是一致性比較高

訪問人：懂，那你們家裝完到現在有斷訊過嗎

涂小姐：有，還是有，而且還是在假日，然後就是...為什麼不能看?然後就是有時候就打電話去新永安

訪問人：有打過嗎?

涂小姐：好像有，後來...

訪問人：當時斷訊是怎麼樣的斷訊?比如說就每一臺都沒了?還是...就是那個狀況是什麼?

涂小姐：是不能看，就整個變暗

訪問人：就整個畫面不能看?

涂小姐：就整個畫面不見了，就不能看

訪問人：然後你們有跑去三樓也去檢查一下?

涂小姐：有

訪問人：就是沒有了?

涂小姐：對，然後，是當天下午來

訪問人：你們就馬上打電話了

涂小姐：對，我們有打電話，應該是說，可是我覺得其實這樣看電視啊，就是比較不喜歡就是他們都會有那種廣告插進來

訪問人：蓋臺廣告嗎?

涂小姐：對，就是不是很喜歡，可是應該是他們，我不知道是新永安有跟那個客人簽約還是怎樣，就是偶爾都有就是有那些蓋臺廣告，所以我就是比較不喜歡，不然大致上其實都還 OK

訪問人：那一次斷訊的時候你們打電話給他，他們下午就過來看?

涂小姐：我記得他們是下午就過來看

訪問人：那你記得他們說斷訊的原因是什麼?

涂小姐：原因...

訪問人：不記得原因

涂小姐：不記得，都是我先生他自己處理的，所以其實比較不會去印象深刻說他直接的原因是什麼，就是說家人有處理了，所以我就不會特別在去...

訪問人：那你覺得他們來服務算快的嗎?

涂小姐：如果早上叫，下午來，這樣算快

訪問人：快的，然後他們來就修好了?

涂小姐：對，應該是線路的問題，颱風的關係，源頭的線掉了

訪問人：就斷訊過這一次嗎?

涂小姐：應該是有兩三次

訪問人：兩三次?然後都是一樣的狀況?就是沒有訊號了?然後打開也沒有畫面

涂小姐：對

訪問人：那他們修都快嗎?

涂小姐：有一次不知道是不是因為地震的原因，所以...應該是地震影響到它的線路，其他的兩次的話，就真的不記得原因，因為像這種地震的原因也只能就是接受

訪問人：那你們家有加買一些什麼樣的頻道?就比如說 HD 的頻道

涂小姐：沒有

訪問人：沒有加買，完全沒有加買?

涂小姐：對

訪問人：他那時候有跟你講說，我們其實有什麼套餐嗎?

涂小姐：有，應該說他有給我們試用的時間，然後你可能看一看就覺得...他可能就給你一個月還是兩個月的時間去試用的狀況，然後可是時間以後就是要付費，那我老公就是說他有看一些就是人家付費的頻道，他有覺得就是應該要有高畫質，有點那種藍光的效果，其實會比我們一般頻道的畫質還要更好

訪問人：所以單獨買?

涂小姐：後來沒有買，因為覺得需求性沒有那麼高，因為其實還是有電腦，那網路其實還是有一些可以...而且他習慣上電影院去看

訪問人：所以覺得反正在家，反而沒有這樣的需求?

涂小姐：對，在家他反而會看一般的電視，倒也沒有很特別去...

訪問人：你們家通常看什麼頻道最多?

涂小姐：應該是都看職棒，對，公公婆婆看韓劇，或是看職棒，然後我老公是看那種八點檔，然後小朋友就看卡通，或是那個小朋友的節目

訪問人：那你自己呢?

涂小姐：我自己...我跟著他們看，我倒還好，因為工作的時間這樣，其實都還好

訪問人：所以通常就集中在戲劇頻道、棒球頻道、卡通頻道...運動的，還有韓劇這樣，所以就喜歡看這樣嗎?

涂小姐：對，就這些

訪問人：瞭解，那所以目前的頻道你覺得已經就可以維持在家裡要用的狀況，所以沒有覺得說要再增加什麼頻道了?

涂小姐：對

訪問人：那其實當初在裝的時候也知道說已經是一個政府的政策了

涂小姐：對

訪問人：其實清楚知道反正將來有一天都要裝，就乾脆就換了這樣子，那所以就沒有特別想要我要特別在去問說什麼加值的頻道，或者是加值的功能，就是...

涂小姐：沒有，因為其實如果會想要再去做增值動作的話，其實你也會想說上網去看看，因為其實應該是新永安本身他有自己的網站這樣，那官方網站上其實就可以看到他有什麼增值活動

訪問人：對，那你們有去看過嗎?

涂小姐：沒有，因為想說沒有這個需求就不會去看了

訪問人：目前為止都沒有這樣的需求

涂小姐：對，如果是有需求的話，其實會先透過網路去看，那確定要的時候才會再去跟那個廠商就是詢問說...

訪問人：然後也沒有想到說要再多買什麼頻道?都沒有?

涂小姐：目前都沒有

訪問人：也沒有提過說大家說...其實應該要再看什麼頻道

涂小姐：沒有，因為戲劇的話...還好，就像我剛剛說的，就是電影的話，大部分都是去看院線片，對，所以不會去看這個小螢幕，可能以後如果我們家的那個電視螢幕變大的投影機的...那個可能就會想說可能需要再加購，對，因為有時候可能有一些他是直接付費的，然後就是他的畫質...應該是說直接付費的，他本身的畫質要比較好，那個時候可能會考慮再加購

訪問人：所以一定是看家裡的配備，就是家裡的配備如果有升級，然後你就會考慮說...那我因為設備升級了，然後那我對頻道的要求，或節目的畫質的要求就會更高，那到時候再來說這樣子

涂小姐：對

訪問人：那你有在電視上面看過政府任何的一些推動數位化的廣告嗎

涂小姐：數位化廣告，沒有很多

訪問人：沒有很多，有看到過嗎?你有印象嗎?

涂小姐：應該是透過新永安看到的，就像我剛剛說的，就是那個時候在裝機上盒是因為新永安的...

訪問人：在跑馬

涂小姐：對，然後你才特別去說，有一些蓋臺廣告這樣...你才會特別注意原來這是一個趨勢已經要這樣，對，就像他廣告內容說阿公轉那個...就是一些頻道給小朋友看...給小孩、孫子看，然後你才會覺得...那這樣小朋友也可以...可是...應該是說，本身，基本上的東西就本來都有了，所以也沒有特別再需求說一定要看什麼，或許說未來小朋友，他可能讀到國小比較高年齡的時候，會需要那個英文的專業頻道，那我可能會去加購

訪問人：你現在才注意到他有這樣的頻道嗎?

涂小姐：我覺得應該會有

訪問人：英文學習的

涂小姐：因為就像我們有時候就是會有一些那個...臺視、中視、華視他有一些時段，他是有這樣的，那所以加購的東西就應該也會有這種東西

訪問人：所以如果說有一些語言學習的頻道，對於家裡有小孩的家庭，你覺得是有可能會樂意付費去加購的

涂小姐：對，因為你有時候可能小朋友其實也喜歡看電視，所以我覺得有可能

透過這樣子去跟那個...而且如果說有一些錄影的方法的話，那其實就等於是也付費又把它錄下來，你其實也可以重新再多去...

訪問人：所以如果是小朋友，假設學英文啦，你就有覺得會有需求要把它錄下來，重覆播放

涂小姐：因為那是那種英文的東西是需要一直不斷的去那個 REPEAT 的，那個時候才會有需要

訪問人：OK

涂小姐：不然我們上下班，其實下班了忙完以後，看了就是已經要睡覺之前看一下電視，或是小朋友在看電視的時候我們陪他看一下，或是吃飯的時候大家一起看，那不然大部分還好，看電視的頻率沒有很高

訪問人：需求沒那麼大，不是重度使用者

涂小姐：對，假日才會去看，那平常下班時間其實還好

訪問人：但是如果小孩將來如果真的碰到要學習的話，你們是樂意去加購這些東西的

涂小姐：對，有需要就是要去處理，對，不然就是維持一半的求知慾而已

訪問人：那你自己的娘家也是在臺南對不對？

涂小姐：是在鄉下那邊

訪問人：舊臺南縣，在哪一個區？

涂小姐：北門區

訪問人：那你們家現在換了嗎？你們自己的娘家

涂小姐：機上盒...

訪問人：應該也是新永安，對不對？

涂小姐：是新永安...

訪問人：還是南天？你們家是南天還是新永安？

涂小姐：是南天

訪問人：那你們家有換嗎？娘家

涂小姐：有，因為弟弟他們在家

訪問人：然後他們要求換的？

涂小姐：他們就說要讓畫質比較好一點，所以他們就換，可是...

訪問人：比你前換還是比你後換？

涂小姐：比我們後換

訪問人：比你們後換，那所以也才剛換，你說你們是夏天換

涂小姐：對，那時候好像是電視壞掉，然後一起換的

訪問人：就乾脆換了，然後他們就談到說其實這樣換一換畫質會比較好

涂小姐：對

訪問人：然後就換了

涂小姐：對

訪問人：那娘家是幾臺電視？

涂小姐：三臺，也是三臺

訪問人：然後裝了幾臺機上盒？

涂小姐：沒有特別注意看欸，應該也有兩臺

訪問人：我再補問你，你再確認一下數字，所以他們裝完之後有聽到他們在講說滿意度變的比較高嗎？就是說畫質真的變的比較好嗎？

涂小姐：沒有...因為我比較少回娘家，所以很少去討論到，只是回去有時候他們也會看電視的時候，我們看到突然會覺得有比以前畫質好，至少就是我們剛剛說的有維持一定的穩定度

訪問人：然後他們也沒有去加購任何的功能

涂小姐：對，也沒有

訪問人：就跟你們一樣，就是覺得目前為止的頻道，他們覺得就夠用了

涂小姐：對

訪問人：目前為止你覺得對於新永安的收費標準，你們覺得還算合理嗎？你們家是多少錢？

涂小姐：510元一個月，應該是算還好

訪問人：你們覺得還好

涂小姐：因為聽說另外一間好像更便宜，我忘記是哪個立委他們家開的，對，因為在臺南這邊是新永安跟另外一間的...

訪問人：南天

涂小姐：對，聽說他們比較便宜，我不知道是不是簽整年，還是怎樣會比較便宜，還是怎樣...這我倒不太記得了，對，可是我記得我有聽人家說他們比較便宜，可是因為我們這個區域就是新永安，所以就不得不...就是只能接受

訪問人：你們是兩個月繳一次？

涂小姐：對

訪問人：就是兩個月繳一次，但是到目前為止，對於節目什麼都還滿意的嗎？

涂小姐：是不得不接受，覺得如果應該是大家都有這樣的服務的話，那為什麼我們要付比較多錢，然後別人要付比較少錢，可是可以看到一樣的服務，就是可以拿到一樣的服務，如果說我們看新永安，可是新永安...同樣的錢...應該是說我比較...我付比較多錢，可是我看到這麼多東西也可以有更多加值服務的話，那我當然覺得我付那個款項，我是OK的，合理嘛，可是如果是，就是大家的...南天跟新永安他的那個服務可能都一樣，可是費率不一樣，那你...當然消費者的心態就會覺得說為什麼我要付比較多錢

訪問人：你們有聽說另外一家比較便宜？

涂小姐：對，差多少我倒是忘了，可是因為其實是不得不接受

訪問人：瞭解，所以如果對於所謂的...就是未來你覺得政府應該要在數位化這個部分其實政府應該多做些什麼事情？宣導也好，廣告也好，或者說更

多一些機上盒的補助啦，或什麼...你覺得？

涂小姐：宣導還是很重要，因為畢竟是政府，當然可以做很多的那個訊息，或是說有時候可以透過藝人的方法，就因為其實很多...有時候其實你不會特別注意政府到底要宣導什麼，可是會因為藝人在說什麼，你會特別去注意，他到底在跟我們說什麼，對，不然一般的話，其實就還好

訪問人：瞭解，那最後來講，有線電視數位化你覺得帶給你最大的方便或好處是什麼？

涂小姐：方便或好處...應該是說就是像剛剛談到的就是他的品質比較穩定，對，方便的話倒還好，因為可能沒有去做...沒有去學著去了解他比較多的功能，所以就不會去了解他的好處...其他的好處跟方便的地方

訪問人：所以你覺得有線電視業者是不是應該要再多做一點功能上面的介紹

涂小姐：對，可能透過圖像吧，因為如果一般我們...其實除非是有人很喜歡去研究，不然一本書丟給我們，我們可能也不會想要去看

訪問人：OK，所以如果有個圖像的步驟、解釋，你覺得會更方便，或者說更願意嘗試用新的功能

涂小姐：對，因為如果是一本書裡面有很多圖像，可能就是看了圖像...原來有這個，就像那個陶晶瑩他在宣導，他在幫那個中華電信打廣告，然後他也是在說機上盒那個東西，對，然後就特別去注意到說，原來它可以...就是可以透過機上盒去唱歌

訪問人：他是在說 MOD 對不對？

涂小姐：對，去唱歌，然後去看電影，然後就是可以做很多家庭娛樂的東西、遊戲

訪問人：那個就會很吸引你

涂小姐：至少你就會看到...哦!原來它有這些功能，是直接性可以了解的，可是如果...你看新永安你就知道說...

訪問人：你該裝數位機上盒

涂小姐：對，可是不會非常的去讓你覺得說...吸引到我們注意力說...原來有這些功能

訪問人：懂，所以比如說他可以用他自己的廣告的模式，或者是說他可以有一本小冊子的模式，然後圖像上的說明的話，他其實會讓你更瞭解說，我其實可以運用這個機上盒做什麼樣的事情

涂小姐：只是說可是因為如果是需要加購的話，他可能就是再做一個區隔，或是在做一個 MARK，這樣可能讓我們消費者會比較知道，不然大家可能也會覺得說...對呀，好像都一樣的東西，也沒有什麼差異性，可是如果透過這些表達方式的話，我們就比較能了解說，差異性在哪裡，我會覺得說，那可能裝了就原來真的裝了機上盒的功能在哪裡

收視戶蘇秉瑄小姐訪談
臺南三冠王有線電視公司
訪談時間：2013/11/18，下午 5:00

訪問人：現是老家和現在住的家都是三冠王？

蘇小姐：對啊，都是三冠王

訪問人：你以前住在？

蘇小姐：我以前是住在臺北新店那邊

訪問人：你以前不是臺南人嗎？

蘇小姐：我是臺南人，我五年前去臺北工作，高中畢業就去工作了，所以那時候住在新店

訪問人：所以你今年 23 歲？

蘇小姐：對，23 歲，快 24 歲了

訪問人：所以你的職業別算什麼？

蘇小姐：代書助理，我爸爸是做代書的

訪問人：所以你是爸爸身邊幫忙

蘇小姐：對，那我之前在臺北是一般行政人員也做過、人事也做過、業務也做過

訪問人：所以你回來南部是跟爸爸媽媽住對不對，那你們家算透天？

蘇小姐：對，是透天

訪問人：那是幾層樓的？

蘇小姐：是一層樓而已，是自己蓋的，地坪 70 坪，因為那時候資金有限，但花園很大，有夜些雜草跟樹木

訪問人：那你們家的使用坪數是？

蘇小姐：使用坪數大概 30 幾坪而已

訪問人：所以使用的的坪數約 30 幾坪，但地坪有 70 坪

蘇小姐：對，因為我阿公以前是種花生的，所以兄弟就一個人一塊地，就一個人跟阿公買一塊地，然後自己蓋，然後住在一起，就蠻鄉土的

訪問人：那靠近哪邊呢？

蘇小姐：你知道灣裡嗎？黃金海岸那邊

訪問人：恩，那你們家以前是幾臺電視？

蘇小姐：兩臺，一個是在客廳，一個是在房間

訪問人：那時候兩個都裝數位機上盒嗎？還是老家是沒有裝的？

蘇小姐：老家那時候是裝中華電信的 MOD

訪問人：你們是裝 MOD？

蘇小姐：對，那時候是中華電信先推出 MOD 那種機上盒，三冠王是後來才有的

訪問人：所以你們家那時候是裝一臺 MOD？

蘇小姐：對，那時候是先裝一臺 MOD 在客廳，房間那臺就沒有，房間那個就是

電腦螢幕接電視的線

訪問人：所以你們家那時候還在看類比？

蘇小姐：類比是指？

訪問人：就是你們家現在有 HD 頻道嗎？

蘇小姐：那時候沒有，因為那時候電視沒有 HD 頻道，所以收看不到，也沒注意到，因為媽媽都是看連續劇或是新聞

訪問人：那現在老家有打算要裝數位機上盒嗎？

蘇小姐：現在沒有，因為把中華電信的 MOD 拆掉了，因為中華電信不太好用，後來發現三冠王比較好用

訪問人：所以後來你們就改用三冠王了？

蘇小姐：沒有，是新家這邊裝的

訪問人：所以老家那邊現在就是沒有了，就是 4 臺頻道，也就是類比電視，那爸爸媽媽沒有打算要改？

蘇小姐：沒有耶，因為也沒有要用到，像中華電信 MOD 裝好幾年了，也是很少用到

訪問人：很少用嗎？

蘇小姐：幾乎沒有用到

訪問人：你有算過每個月這樣多少錢嗎？

蘇小姐：沒有算過耶

訪問人：所以也就一直擺在那裡沒有使用？

蘇小姐：都沒有用，他知道我這邊牽電話線之後再取消掉

訪問人：所以現在還是放著，但也沒有人在看

蘇小姐：只有我回臺南，真的蠻浪費的，可能之後會把它取消掉

訪問人：反正老家現在就是擺著，但也沒有看，因為大家也沒會用？

蘇小姐：對啊，記得那時候是國中就裝了，就那時候爸爸要我們看大家說英文的頻道，但那時候是為了讓我們小孩學英文才裝的，但我們也沒在看，那時候學生也不會想要唸書，所以就沒有在看，但爸爸就擺著

訪問人：所以就擺著，但也沒有取消掉，但也沒人在看

蘇小姐：對

訪問人：那有其他頻道吸引你們去看嗎？

蘇小姐：沒有

訪問人：那你們覺得操作是方便的嗎？還是不容易的？

蘇小姐：是不方便的，像我爸爸媽媽也懶得去按那個遙控，就直接去轉連續劇跟新聞的頻道而已，就類比的頻道，不會再去切換另外一個遙控器

訪問人：那你是幾月遷來這邊的？

蘇小姐：我是去年五月買的，大概六月搬進來

訪問人：你去年六月就搬進來了？

蘇小姐：對，去年六月就搬進來了

訪問人：等於搬進來到現在也一年半了

蘇小姐：對啊，但我搬進來的時候還沒有買電視，是今年才買的

訪問人：大概是幾月買電視的？

蘇小姐：一月的時候買的

訪問人：所以那時候就去三冠王裝了機上盒？

蘇小姐：那個時候還是用中華電信的 MOD

訪問人：你一開始是用中華電信 MOD？

蘇小姐：因為那時候買電話，就一起去申辦，包含了光纖網路，就全部都是中華電信的，就連 MOD 就一起申請了

訪問人：所以那時候就沒有三冠王的部分吧？

蘇小姐：對，三冠王是這一兩個月的時候裝的

訪問人：那大概是幾月的時候？

蘇小姐：三冠王應該是九月的時候

訪問人：那九月之前是什麼樣的情況下你才放棄中華電信？

蘇小姐：因為那時候我很少看 MOD，然後 MOD 也沒有臺灣的娛樂節目

訪問人：所以從去年六月到現在你都只看三臺？

蘇小姐：但還是有一些國外的體育臺

訪問人：就 MOD 上面的頻道

蘇小姐：像是寰宇新聞那些，但比較少看，但有一些電影可以租，不過一個月最多租一、兩次，因為還要另外花錢，而且看完就沒有了，雖然可以倒帶，但不會很吸引我去看，然後片子的選擇太少了，有些影片都太舊了，我上個月看的影片，這個月還在，那個更新很慢，三冠王的電影也是，就是目錄的可選性太少，都沒什麼更新，像亞藝影音都會有周有什麼片子，這樣比較吸引我

訪問人：所以大概是九月徹底決定要改？

蘇小姐：對啊，因為我覺得我都花這麼多錢繳這個帳單了

訪問人：你有想過一個月大概花多少錢嗎？

蘇小姐：那時候一個月都 1000 多塊吧，加電話費

訪問人：電話費基本一個月 75 元，然後 MOD 的話付了？

蘇小姐：我忘記了，但連網路費一起

訪問人：所以一個月有到 2000 塊嗎？

蘇小姐：好像有喔，將盡快要 2000 元

訪問人：所以後來就取消，那家裡要怎麼轉換？那電話還在嗎？

蘇小姐：電話在啊，但取消 MOD 而已

訪問人：那網路線在用誰的？

蘇小姐：也是中華電線的光纖網路，我那時候去取消，業者說要付違約金

訪問人：所以你那時候沒有到兩年？

蘇小姐：對啊，我就跟他說我不要了，因為我真的用不到，像每個月按時這樣繳

交這些費用也是浪費錢，所以違約金我有付給他們

訪問人：所以那時候就直接去三冠王換有線電視？那時候他們有詢問你要換數位機上盒或是直接給你數位機上盒？

蘇小姐：他就直接給我機上盒，他說這個是 1000 多塊，我說好啊，業者說一個月大概是 400 多塊，兩個月結一次

訪問人：大概是 490 元吧？

蘇小姐：差不多，不會到 500 元

訪問人：所以兩個月差不多 900 元，那你們家裝幾臺？

蘇小姐：裝一臺

訪問人：那你們家幾臺電視？

蘇小姐：一臺電視

訪問人：那你跟妹妹就一個人一間房間嗎？

蘇小姐：對，一個人一間房間，因為我是兩房的，我把客廳隔成房間了

訪問人：所以你們家變成三房了？

蘇小姐：對，因為我那時候以為弟弟要搬過來，所以我把客廳隔成房間，但弟弟現在住學校宿舍，他在佛光山的棒球隊打棒球，所以就住宿舍了，所以我的房間是有陽臺的，就是原本客廳的位置

訪問人：所以我們看到原本可以做成和式的那間你把它變成客廳了？

蘇小姐：對啊

訪問人：所以你的格局跟大家很不一樣耶

蘇小姐：對啊，就一進去就是兩間房間，只是格局比較不一樣

訪問人：所以現在就是一臺電視？

蘇小姐：對

訪問人：那一臺，業者當時有沒有問你說，有一些加值的功能你們需不需要？

蘇小姐：有，頻道表

訪問人：除了頻道表之外，比如說預錄的功能或是增加什麼功能？

蘇小姐：預錄那個倒是沒有，他們是有給我一個表格，比如說這邊的可以讓你試看一個禮拜，如果有喜歡的話可以加裝，但價錢我忘記了

訪問人：那當時你有增加購買套餐嗎？

蘇小姐：沒有，因為我覺得蠻浪費錢的，因為我喜歡的看頻道都有，像是旅遊頻道、電影、新聞偶爾看一下，可以看的頻道都有，但他加裝一些國家地理頻道、成人頻道區等頻道都是讓我看一個禮拜

訪問人：所以後來時間過了也就沒有再購買？

蘇小姐：對

訪問人：所以現在就是固定看你左邊這邊的頻道

蘇小姐：因為我不想要多花錢再去買頻道

訪問人：那你覺得現在的頻道是夠用的嗎？

蘇小姐：夠

訪問人：那你妹妹都看什麼頻道呢？

蘇小姐：看新聞、旅遊頻道、DISCOVERY 也看、或是新聞在採訪名人，那我是喜歡看 HBO、看一些影集、旅遊頻道跟新聞，那音樂頻道爾偶會切換過去，在廣告的時候會切換過去

訪問人：但你說三冠王的影片比較舊，可是你看的都是這些？

蘇小姐：都是看三冠王的類比，最近都沒有看機上盒的影片

訪問人：因為你覺得那邊的影片比較舊？

蘇小姐：我之前有訂過一次，是訂日本片

訪問人：那看完的感覺是？

蘇小姐：看兩次是蠻好看的

訪問人：所以是付兩次錢嗎？

蘇小姐：不是，是在期限內，像是 42 小時還是 72 小時內

訪問人：所以是訂過一次

蘇小姐：對

訪問人：那你目前使用到現在，你最滿意的地方是什麼？

蘇小姐：最滿意的地方就是很方便，該有的都有，那機上盒我是沒有 CARE 它，因為機上盒我很少用

訪問人：所以你是把機上盒關掉？

蘇小姐：恩，就是放在那邊，只看頻道而已，它也是兩個遙控器，一個是電視的，一個是機上盒的，用機上盒的遙控器是來選頻道，因為頻道是夠的

訪問人：所以你是沒有額外去用機上盒打開來收看節目？還是你也去選到其他的頻道？

蘇小姐：會，轉臺的時候

訪問人：那你覺得你現在在看這個跟之前轉換前是有差異的嗎？

蘇小姐：有，中華電信 MOD 的頻道就很少，像影片類的我也很少去看，像 FOX 那個爾偶會去看，可是他都播影集，但也還好，好像也沒有 HBO，也不是很熟悉

訪問人：就是他們提供的頻道是你比較不熟悉的或比較陌生的？

蘇小姐：對啊，是比較陌生的，因為喜歡比較熟悉的事物、比較簡單一點的，所以就把它取消掉了，因為我有一個阿姨 60 幾歲，他問我有沒有看韓劇，我跟他說沒有，因為我們這個沒有，他就說為什麼你們不要裝有線電視啊

訪問人：所以阿姨有這樣跟你講？

蘇小姐：對啊，因為我那時候換電話就一起申請中華電信的 MOD，可是到後來就覺得真的很無聊，像臺灣的節目...

訪問人：比如說？

蘇小姐：像 TVBS 啊，有一些全民快講，很多談話性節目，文茜世界周報啊，比

較臺灣的節目都看不到，有一些韓劇啊，有一個號角響起主持的食尚
玩家都看不到

訪問人：就一些本土性的節目就看不到

蘇小姐：對

訪問人：但現在就是 OK 了？

蘇小姐：OK，也不會再換了

訪問人：像你周邊就是像阿姨就會跟你說，你怎麼不趕快換成數位

蘇小姐：對啊，就會說怎麼不換成第四臺的

訪問人：那覺得畫質呢？

蘇小姐：畫質 OK，我覺得沒什麼差別

訪問人：那家裡有沒有斷訊過？

蘇小姐：有耶

訪問人：什麼時候呢？

蘇小姐：上個禮拜，就看緯來電影臺的時候，看到一半就突然變成白色的

訪問人：是整個變成白色

蘇小姐：對啊，就整個也沒有聲音了，但轉到別臺是有聲音的

訪問人：那有畫面嗎？

蘇小姐：我那時候在看城市獵人，但妹妹說應該是影片太舊了吧

訪問人：是只有那臺不見嗎？

蘇小姐：對，只有那臺不見，其他臺都在，有一次比較嚴重，在前幾個禮拜，機
上盒突然打不開，然後機上盒打開了沒有畫面，那就直接打電話去客
服，第二天就回電話，那他們就教我們怎麼操作

訪問人：那後來他們怎麼教你操作？

蘇小姐：他們就教我先看哪邊有沒有亮燈

訪問人：所以他們是第二天才回電話嗎？

蘇小姐：恩，我是半夜 12 點多打過去的，他們叫我留電話，因為他們都下班了，
然後第二天就回覆了，服務是蠻好的

訪問人：那第二天是什麼時候回你的？

蘇小姐：不太記得了，大概是中午 12 點之前就回覆了

訪問人：那他們教你怎麼檢查後，那就好了嗎？

蘇小姐：恩，就好了

訪問人：所以是設定的問題嗎？還是操作的問題？

蘇小姐：有一次是他們線路的問題，然後他們打來問我說好了嗎，我就發現好了，
他們就說如果我們沒有跟他們說的話，他們也不知道線路是有問題的，
如果有問題是可以跟他們反應

訪問人：所以你是覺得服務蠻好的？

蘇小姐：很好啊，安裝的服務也很好

訪問人：那安裝的時候有教你怎麼操作嗎？

蘇小姐：有阿，蠻仔細的阿

訪問人：他有花很多時間教你嗎？

蘇小姐：有，教我怎麼轉頻道，然後有什麼區是可以訂影片來看的，然後哪邊有隨選影片可以看，他都有教我，然後有跟我說試看的頻道，如果之後有想要看的話，可以訂購

訪問人：解釋清楚嗎？

蘇小姐：對

訪問人：那他安裝完後，還花了多少時間習慣這些操作？

蘇小姐：馬上就習慣了

訪問人：所以操作上是沒有問題的？

蘇小姐：對，沒有問題

訪問人：那妹妹呢？妹妹有談過說他在看這個電視上有沒有什麼問題？

蘇小姐：妹妹更簡單，因為他們都玩電腦，所以很 OK

訪問人：那他看電視嗎？

蘇小姐：他看啊

訪問人：你們兩個誰看得多？

蘇小姐：應該是我看得比較多，因為他都要趕報告啊，那我晚上就會看電視

訪問人：所以用到目前為止都蠻滿意的？

蘇小姐：滿意的啊

訪問人：那你了解到有線電視數位化的政策嗎？

蘇小姐：這個我不知道耶

訪問人：那反正就是他們要這樣裝，我們也就這樣裝了？

蘇小姐：對啊，我也沒有問太多問題，因為我知道機上盒這個東西，因為我裝過中華電信的 MOD，那想說他們也有，那就裝吧，所以可以不用裝喔？

訪問人：其實目前為止的操作是有新的住戶就推機上盒，那時候機上盒是讓你簽本票還是付押金？

蘇小姐：直接付押金耶

訪問人：所以你現在不太清楚政府現在的規劃是把類比電視關掉，然後轉為有線電視數位化的政策？

蘇小姐：不知道耶，因為沒有人講過

訪問人：那你現在這樣裝機上盒後，你會希望你爸爸媽媽也一起裝這個機上盒嗎？

蘇小姐：不用耶，因為還要多花錢裝這個機上盒，因為爸爸都看新聞，媽媽都看連續劇

訪問人：所以這樣四臺夠喔？

蘇小姐：它那個就基本的類比

訪問人：會不會有收訊不好的時候？

蘇小姐：不會，蠻少的，因為從我們小學就是有三冠王，就習慣了

訪問人：所以他們那邊現在也沒有中華電信 MOD 了？也把網路也撤掉了？

蘇小姐：撤掉了，網路留下來、電話也留了

訪問人：他們那邊的有線電視也轉換為三冠王？

蘇小姐：那邊本來就是三冠王，很早就有了

訪問人：所以他們是兩個並存耶？

蘇小姐：對啊

訪問人：只是你那時候把電話切過來這邊？

蘇小姐：對

訪問人：如果你覺得未來三冠王要增加頻道的話，你認為該增加什麼樣的頻道？

蘇小姐：我覺得 OK 了，因為我想不到還有什麼頻道

訪問人：那如果你遇到喜歡的頻道，你會想要預錄下來嗎？

蘇小姐：不會耶，因為麻煩

訪問人：那你有看過數位機上盒有一些節目介紹或簡介嗎？

蘇小姐：沒有

訪問人：也沒有看過？

蘇小姐：嗯

訪問人：那如果你想看什麼臺有什麼節目的話，你會去哪裡找？

蘇小姐：就隨選，就看什麼頻道有什麼節目

訪問人：所以你不會預先想要知道什麼臺有什麼節目？

蘇小姐：因為我有看過他們給我的目錄，上面就會有什麼頻道，一個禮拜就熟了

訪問人：但你不會想知道想看到更多的節目？

蘇小姐：像是日本的節目，像現在緯來日本臺它有些節目看起來都舊舊的，看起來都像是好幾年前拍的，所以有時候我會看 NHK

訪問人：可是 NHK 沒有字幕啊

蘇小姐：對，所以我聽不太懂，但日文看得懂，因為我在學日文，順便一起學，那他們的畫質就很好，也比較有內容

訪問人：所以就是會覺得緯來的東西比較舊一點？

蘇小姐：對，因為我最近看 NHK 的節目，就看到一個訪問人去遊日本的東北，然後到哪一個縣、當地出產什麼、還有去抓什麼魚啊、當地的名產啊

訪問人：所以你會去看 NHK？

蘇小姐：恩，我會去看

訪問人：因為它其實是沒有字幕的

蘇小姐：可是是蠻有質感的節目

訪問人：那像什麼樣的節目對你來說是有質感的？

蘇小姐：TLC 旅遊生活頻道，還有 CINEMAX 電影臺，臺灣的就是新聞

訪問人：你有固定看哪一家的新聞嗎？

蘇小姐：我都隨選的耶，如果不好看就轉臺

訪問人：所以看新聞就是隨便選？

蘇小姐：對，因為都是一直重複報導的新聞

訪問人：所以你是那種有廣告就轉臺的人嗎？

蘇小姐：如果這個是有興趣的就會留下來看一下，如果沒有興趣就會去洗手間或拿東西吃

訪問人：所以目前為止對於三冠王的收費標準還滿意嗎？

蘇小姐：還 OK

訪問人：沒有想過用他們家的 BB 寬頻？

蘇小姐：沒有耶，因為那個是後來才有的嗎？

訪問人：有啊，是看你要用有線電視的寬頻網路

蘇小姐：哦，他有跟我推啊，但我已經有中華電信的光纖了，因為中華電信應該會比較好吧，而且訊號會比較好吧，因為在這方面中華電信做比較久

訪問人：所以對於未來的頻道沒有覺得要再加些什麼？

蘇小姐：就像一些沒看過的吧

訪問人：比如說？

蘇小姐：像我沒有去過日本，想去日本遊玩，就想想看一些日本的節目，或是美國的 SHOW，中國好聲音啊

訪問人：現在有啊

蘇小姐：那不錯啊，因為我九月有去北京旅遊，我每個晚上都在看中國好聲音

訪問人：那你那時候在北京看他們的電視，你覺得呢？

蘇小姐：就央視，就播一些當地的人啊還有在地的故事，或不同民族

訪問人：所以如果未來新增什麼節目需要另外付費的，你願意嗎？

蘇小姐：不會，因為要繳交管理費、水電費、電話費，就不會想額外花費

參考書目

【中文】

- 梁世武(2013)。市場調查。臺北：普林斯頓。
- 潘中道、胡龍騰(譯)(2010)。Ranjit Kumar 著。研究方法：步驟化學習指南。臺北：學富文化。
- 黃振家、宗靜萍等(譯)(2007)。Roger D.Wimmer & Joseph R. Dominick 著。大眾媒體研究導論。臺北：學富文化。
- 李美華、黃詩芸(2009)。臺灣無線數位電視之競爭策略與節目規畫。傳播與管理研究，9(1)：63-92。
- 陳清河 (2002)。數位媒介產製之創新與傳佈意涵。2002 年中華傳播學會年會暨學術研討會。

【英文】

- Rogers, Everett M. (1962). **Diffusion of Innovations** (1st ed.) New York: The Free Press
- Rogers, E. M. (1983). **Diffusion of Innovations** (3rd ed.) New York: The Free Press.

【網路】

- NCC(2013)。NCC 積極整合資源，加速推動有線電視數位化。NCC。2013 年 8 月 1 日，取自 http://www.ncc.gov.tw/chinese/news_detail.aspx?site_content_sn=8&sn_f=30168。
- NCC(2013)，本會假臺大醫院國際會議中心舉辦「數位超 Easy 生活更 Happy」有線電視數位化整合宣導記者會暨研討會，順利完成。NCC。2013 年 8 月 1 日，取自 http://www.ncc.gov.tw/chinese/content_field_detail.aspx?Site_content_sn=1609&sn_f=688
- 中央通訊社(2013)。NCC 亮點計畫 推有線數位化。2013 年 7 月 5 日，取自 <http://www.cna.com.tw/news/aEDU/201307050367-1.aspx>