

城市舞台觀眾滿意度之性平分析

壹、前言

臺北市藝文推廣處（原名為臺北市立社會教育館）成立於民國 50 年 4 月，72 年 10 月進駐八德路新址，後於 88 年 11 月由教育局改隸文化局。103 年配合文化局組織規程修正，正式定名為「臺北市藝文推廣處」，並於 104 年 11 月 6 日揭牌成立。持續朝向藝文推廣中心、社區藝文交流平台，以及藝術與藝術家之聯誼中心發展，進而成為臺北市文化產業的重要基地之一，為本市藝術、文化之深耕與推展而努力。

「城市舞台」原名「臺北市立社會教育館文化活動中心」，於民國 72 年啟用、92 年完成整修，更名為「城市舞台」，共有 1,002 個座位，其設備功能屬於中型的專業劇場，以專業服務功能提供表演團隊演出、表演藝術系所院校成果展現，以推廣表演藝術文化為宗旨。

貳、現況說明

城市舞台自 92 年整修至今已逾 17 年，從原本提供藝能競賽、市民成果發表、一般性演出活動之活動中心，轉型為一提供專業性表演團隊演出之中型劇場，近 5 年使用率均逾 9 成且每年服務觀眾人數逾 13 萬人，致力於各項藝文表演活動。

因應劇場各項設備使用年限已久，燈光音響、懸吊系統等設施已面臨老舊磨損等問題，目前已朝劇場技術發展趨勢，將城市舞台朝數位化方向進行整修以改善相關設施，期能提供使用團隊製作更多元、創意之表演，提昇劇場技術品質，有助於國內表演藝術產業之發展。

另為了解觀眾及演出單位使用劇場情形，每檔演出蒐集問卷加以統計分析觀眾及演出單位滿意度及意見等資料，作為劇場管理改善參考，以維持最佳服務品質。

參、觀眾問卷調查概況與分析

- 一、為了解城市舞台所提供之節目與服務是否符合觀眾需求，於演出實施滿意度意見調查，調查內容項目分為：得知演出資訊的管道、演出節目滿意度、城市舞台服務態度滿意度、環境清潔滿意度、洗手間滿意度、空調滿意度、觀賞效果滿意度。另為全面性了解城市舞台使用情形，亦針對演出單位使用場地之設施及本館人員各項服務情形，於使用單位使用後即請填寫問卷，並於問卷回收後針對建議事項馬上改進，以維持最佳之服務品質。
- 二、綜整觀眾對於演出節目之滿意度、服務態度之滿意度及整體設備與環境的滿意度（燈光音響＋席位設計＋空調＋環境）皆逾 95% 以上，其中對於洗手間滿意度近 9 成（參附表 2）。參考觀眾開放性意見，細究其原因多為反映希望增加女廁數量以減少中場休息如廁排隊時間。
- 三、因應觀眾群以女性居多且年齡層分布 21-40 歲佔比達 4 成，囿於既有空間限制，目前因應作法係由服務員機動引導以疏解人流，現有廁間配置狀況參附表 3。進一步分析觀眾性別比例男女約 1:3，對照現有男廁便斗數及女廁馬桶間比例約 1:2，再加計男廁馬桶間後已接近女廁間數量，然與觀眾性別比例間確實存在需求落差。再者，男女廁間之空間大小相當，但女廁

需求的空間顯然較男廁大，導致女廁呈現較擁擠之情形。

附表 1 觀眾樣貌分析

年度\ 項目	性別		年齡			學歷			職業		
	男	女	21-40	41-60	61 以上	國小 以下	國高 中職	大學 以上	學生	在職	退休
104 年	23.78	70.79	38.03	23.02	5.04	9.49	15.42	64.38	25.98	43.53	2.87
105 年	20.37	72.89	43.87	27.88	7.01	8.11	12.76	67.8	20.92	60.79	5.22
106 年	19.51	74.83	39.16	27.91	11.11	7.05	15.45	67.62	23.13	46.54	8.25
107 年	23.19	69.73	41.99	27.74	10.46	4.81	14.25	70.49	20.42	47.55	7.84
108 年	23.68	71.6	34.73	27.52	11.35	9.97	15.95	65.22	26.02	46.55	6.95
109 年	18.68	70.82	36.57	24.51	13.62	6.61	16.73	63.81	26.07	38.91	13.23

說明:1. 自 109 年 8 月起觀眾問卷之性別欄位另新增「其他」選項，以保障多元性別權益。

2. 109 年統計截至 11 月底止，性別欄位尚無觀眾勾選「其他」選項。

附表 2 觀眾滿意度情形

年度\ 問卷項目	A.演出節目	B.燈光音響	C.觀眾席	D.服務人員	E.洗手間	F.空調	G.環境
104 年	97.95	96.41	90.11	95.94	87.52	87.73	90.57
105 年	97.97	95.78	87.73	95.73	86.75	93.92	97.26
106 年	97.09	95.39	88.34	96.02	88.41	93.29	98.04
107 年	98.44	96.29	90.81	97.13	90.64	95.03	98.57
108 年	98.61	97.45	91.69	97.93	91.51	95.42	98.46
109 年	97.28	97.27	92.22	96.5	89.88	93.39	97.67

附表 3 廁間配置現況

廁所		便斗	蹲式馬桶	座式馬桶	馬桶數量 合計
男廁	大廳	3		1	7
	1F	7		4	
	3F	2	1	1	
女廁	大廳		2		22
	1F		12	5	
	3F		2	1	
無障礙 廁所	1F			1	2
	3F			1	

肆、策進作為

因應觀眾男女比例，重新規劃男女廁間數量以疏解現行女廁數不敷之問題，可行性方案評估如下：

- 一、重新規劃調整男女廁空間大小及廁間數量，以符合觀眾需求。
- 二、為營造兼具舒適與性別友善空間，並使廁間的使用更便利，規劃另設置「性別友善廁所」以增加廁所空間使用效率並達到減少單一性別排隊人流之目的，藉由設置「性別友善廁所」打破性別的二分界線，重新思考性別的隔閡，讓多元性別認同的人，無論生理性別、心理性別，都能自在地如廁，兼以保護多元性別族群權利，落實性別平等。
- 三、期藉性別友善廁所空間改造與推廣，深化公共空間尊重他人的性平觀念與文化，落實性別友善精神。

伍、結語

近年國內外社經環境快速變遷，伴隨高齡化少子化趨勢、性別平權等潮流，突顯性別友善之藝文展演環境對民眾日趨重要。

城市舞台在符合現代專業劇場科技規格整修更新後，預期將成為硬體設備能與各地劇場有效銜接與匹配的實用劇場，輔以環境友善空間之規劃，藉由重新調整男女廁間比例，落實性別友善精神，尊重多元，將更能符應民眾與演出團隊的展演需求，成為北臺灣表演藝術團體揮灑創意的最佳場地。