

內部傳閱文件

會議文件 C&A/60/98(2.3.99)

臨時區域市政局

文化藝術事務委員會備忘錄

有關租用人士及家庭住戶對 臨時區域市政局轄下文娛中心設施和服務的意見調查

目 的

本備忘錄旨在告知各議員，有關租用人士及家庭住戶對臨時區域市政局轄下六所文娛中心設施和服務的意見調查結果。

背 景

2. 文娛中心服務是臨時區域市政局所提供的其中一項重要文化服務。現時臨區局轄下共有六所文娛中心：荃灣大會堂、沙田大會堂、屯門大會堂、聿修堂、大埔文娛中心及北區大會堂。為改善和加強對市民的服務，以及評估現行租用收費的適度，局方須探察用者意見。財政施政事務委員會屬下投標小組於一九九七年十二月十一日的會議席上，批准將文娛中心租用人士的意見調查和家庭住戶意見調查分別批予 ACNielsen SRH 及國際市場研究社進行。有關調查的進行情況已於一九九八年四月八日的會議席上向各議員匯報。

調查目的

3. 文娛中心租用人士意見調查的目的在於徵詢租用人士對臨區局服務和設施的意見，包括租用場地的手續、租用費、前台服務、票務安排、舞台燈光及音響設備和服務、後台設施

和服務以及整體員工的服務水平和合作態度等。此外，亦希望找出過往會租用文娛中心的租用人不再租用場地的原因。文娛中心租用人士包括租用主要設施如演奏廳、文娛廳及展覽廳以及附屬設施如會議室、音樂室、練習室、舞蹈室、演講室及活動室。

4. 家庭住戶意見調查的目的在於徵詢一般家庭住戶對文娛中心的意見，包括他們對文娛中心的印象、期望、他們是否經常到文娛中心欣賞節目或參與其他活動，以及對文娛中心所提供的服務、設施及節目的類別等意見。同時亦希望蒐集住戶對正在興建中的新文娛中心（例如葵青劇院和元朗劇院）在節目安排方面的意見。

調查工作

5. 文娛中心租用人士的意見調查於一九九八年五月至六月期間進行，調查採用郵寄問卷方式並成功地蒐集合共 909 名現時及前租用人士的意見。家庭住戶意見調查於一九九八年四月至五月期間進行，從臨區局九個轄區中抽取 2 000 名年齡為 15 至 74 歲的家庭住戶成員，並以電話形式按問卷進行訪問。

調查結果

6. ACNielsen SRH 及國際市場研究社於一九九九年一月完成有關調查報告，報告的本文現放在臨區局秘書處，以供議員參考。兩項意見調查結果的要點則分別概錄於附件一及附件二。

署方對調查結果的意見和回應

(一) 文娛中心租用人士的意見調查

7. 調查結果顯示，主要設施和附屬設施的現時和前租用人士對文娛中心所提供的服務及設施的整體評價相當高（滿意／認可程度 97%或以上）。這顯示局方一直以來提供有效率服務而作出的努力頗為租用人士欣賞。署方現就租用人士所提出的幾項主要建議作出以下的回應。

在場地訂租和租用費方面

8. 建議大多集中於場地訂租和租用費方面，包括減低場地租用費和加強與租用人士的溝通、簡化訂租程序及提供更清晰的訂租指示及規則等。租用人士建議減低場地租用費是可理解的，因為這項調查是在一九九八年五、六月期間進行，適逢香港的經濟低迷，市民一般的消費力弱，對當時租用者需要舉辦活動而要促銷門票是十分吃力的。臨區局亦因應經濟情況連續兩年凍結場地租用費，以減輕租用人士的負擔。實際上文娛中心的場地租用費在一九九八／一九九九年度及一九九九／二〇〇〇年度均維持一九九七／一九九八年度的水平。

9. 至於改善及簡化訂租的程序以及加強與租用人士的溝通的建議，署方現正覆檢現行的訂租程序及安排，包括考慮縮短接受遲遞租用申請的時限，簡化租用申請的指引，以及釐定內部指引指導職員更有系統地向租用人士講解租訂場地的細節及規則，以加強雙方的溝通，提高服務的效率和質素。

在提供一般設備方面

10. 就租用人士對文娛中心的一般設備如公眾電話、停車／泊車設施、供租用人士宣傳節目的設備所提供的意見，署方現正跟進及研究改善的方法。現時六所文娛中心的大堂均設有宣傳板及單張架，供租用人擺放宣傳資料。為給予租用人士更大的支持，署方正考慮在大堂盡量騰出適當的地方放置多些宣傳板以及添置獨立單張架，供租用人士擺放宣傳刊物。

11. 至於公眾電話的提供，現時每所文娛中心的大堂及後台均設有公眾電話以供租用人士及公眾使用。根據署方觀察所得，這些公眾電話使用率並不高，如在後台範圍增設電話，會對後台造成更大的滋擾及影響節目的演出，所以署方暫時沒有計劃增設公眾電話。

12. 在停車／泊車設施方面，現時局方三間主要文娛中心包括沙田、屯門及荃灣大會堂的停車場均可供租用人士使用。但荃

灣大會堂因車位很少，所以為租用人士安排泊車，實有制肘。至於三間小型文娛中心，包括聿修堂、北區大會堂和大埔文娛中心，則本身並未設有供租用人士使用的停車／泊車的設施。

在職員服務態度方面

13. 調查顯示租用人士對文娛中心前台、場地訂租的職員，以及技術人員的服務態度的滿意／認可程度均相當高（95%或以上），但整體來說亦有改善的地方。署方一向有定期為員工安排培訓，指導他們對待客人應持的態度。日後署方會再加強培訓職員待客態度，及安排更多顧客服務訓練，以進一步提高前線工作人對公眾的服務質素，達致更有禮貌及更高效率的服務。

前租用人士對文娛中心服務和設施的意見

14. 調查亦顯示，過去曾租用文娛中心的人士，超過五成在過去兩年沒有租用臨區局文娛中心是因為沒有活動主辦，而非不滿意文娛中心的服務和設施。而接近八成的前租用人士更計劃在未來再租用臨區局文娛中心。

(二) 家庭住戶的意見調查

15. 這項調查成功地蒐集了臨區局九個轄區內居民對文娛中心的設施和服務的整體印象、期望及意見，以及對在興建中的新文娛中心在設施和節目方面的意見。署方日後在編排文化節目及改善設施和服務時可用作參考，以更切合當前市民的需要。署方主要的幾項意見作出的回應。

對現時文娛中心的認識及所提出的改善建議

16. 從超過九成的家庭住戶曾經聽過臨區局文娛中心名稱，而他們使用文娛中心主要是欣賞節目、參觀和購買門票的資料顯示，局方已達到提供文娛設施予市民使用的目的。文娛中心不單是家庭住戶查詢文娛中心資料的主要途徑，所印製的每月節目表以及刊登在雜誌及報紙的廣告亦是家庭住戶得悉文娛中心的節目資料的來源。雖然家庭住戶對改善文娛中心服務

沒有提供特別意見，但較多人提及是增加節目宣傳及改善設施。現時署方宣傳文娛中心活動主要是透過各種傳播媒介，包括報章／雜誌、電台、電視刊登或播放廣告。日後署方會繼續加強節目宣傳，並選擇更合適的雜誌及安排多些報紙廣告以宣傳文娛中心的資訊。此外，署方亦會加強及豐富每月節目表的內容及擴大派發節目表的網絡，以吸引更多市民前往文娛中心。

17. 至於改善設施方面，署方一直以來均努力改善文娛場地的設施，以提供更完善的場地供市民使用。在一九九九年／二〇〇〇年度，署方已計劃翻新沙田大會堂的展覽廳及舞蹈室；翻新荃灣大會堂的文娛廳；更換屯門大會堂文娛廳的觀眾席座椅，以及翻新會堂的殘疾人士洗手間；和改善大埔文娛中心的洗手間等。

對現時文娛中心在節目安排方面的期望

18. 調查亦顯示有 26%曾經聽過文娛中心名稱的家庭住戶表示沒有前往文娛中心是因為對文娛中心的節目沒有興趣。此外，家庭住戶最感興趣的文娛節目是話劇／舞台劇(23%)、視覺藝術活動／展覽(20%)、流行音樂(18%)及古典音樂(16%)等。正因如此，他們亦期望臨區局能在文娛中心多舉辦此類活動。署方在編排文化節目方面，一向旨在為轄區居民提供均衡的文化活動，涵蓋各種類別的表演藝術。現時署方定期安排的文化節目種類包括話劇／舞台劇、中西音樂、中國戲曲、流行／懷舊音樂、舞蹈等等。每年在暑假舉行的國際兒童藝術節的所有節目則為合家歡性質。在展覽方面，局方每年在視藝精英計劃下安排約 6 至 7 個巡迴展覽。

19. 雖然現時的文化節目的安排已符合部份轄區居民的口味和期望，但由於仍有居民對文娛中心節目沒有興趣，所以署方會繼續努力嘗試其他不同類型的節目以迎合更多居民的口味。此外，為吸引居民欣賞節目，署方會加強整體節目的宣傳。

20. 由於調查顯示有部份學生和教育工作者亦對文化節目不感興趣，所以署方在日後亦會再加強與教育署、教育團體及學校聯繫，向校長、老師及學生推介適合學生觀賞的文化節目。

署方亦會繼續加強教育觀眾的工作，在未來會舉辦多些學校培訓計劃、教育節目專場、研習班、工作坊及示範講座，務求能培養市民對表演藝術的興趣和欣賞能力。局方最近推出的文化大使及藝術家駐場計劃目標之一亦在於培養和引導普羅大眾對藝術的興趣。

曾使用過文娛中心人士對設施和服務的意見

21. 無論只是到過文娛中心的人士、欣賞過節目的觀眾，使用過場地的租用人士或參與過文娛中心節目演出的人士，他們對文娛中心整體的服務及設施的評價均相當高（滿意／認可程度達 90%或以上）。各項服務之中票房服務和租用費的合理程度的滿意／認可程度稍低。為改善票房服務，署方計劃將售票處發售門票的目標時間由每張需時不超過 5 分鐘改為 4 分鐘，並縮短每位購票人士最長的輪候時間，由不超過 30 分鐘改為 25 分鐘。

22. 至於租用費方面已在上文第 8 段作出回應。

對在興建中的新文娛中心的期望及需求

23. 調查顯示只有六成的家庭住戶知道在興建中的新葵青劇院及元朗劇院，相信是由於宣傳活動仍未開始，因葵青劇院會於一九九九年下旬開始正式投入服務，而元朗劇院會在二〇〇〇年中才落成啓用。

24. 至於家庭住戶對興建中的文娛中心建議應舉辦如視覺藝術活動／展覽(14%)、話劇／舞台劇(13%)和合家歡節目(12%)等的節目，署方會將這些意見備案，日後在擬定節目時作參考之用。至於家庭住戶認為新的文娛中心應設有演奏廳、活動室及展覽廳等設施，在新的葵青劇院其實亦已包括該等設施在內，而元朗劇院亦將設有演奏廳、排演室、舞蹈室及演講室等設施。

對現時文娛中心是否足夠的意見

25. 調查顯示約七成的家庭住戶認為新界九區內每區均需要有一間文娛中心。實際上臨區局亦理解到轄區居民的期望，所以早備有一套提供文娛中心的長遠政策，盡量在尚未設有特別設計的文娛中心的地區，計劃闢建一間特別設計的中型文娛中心。正在興建的兩間新的葵青及元朗劇院，均各設有一個 900 座位而適用於各類表演的演藝廳。但葵青劇院的設計會較偏重戲劇表演，而元朗劇院的設計則較偏重音樂演出。兩間新劇院亦會與現有的沙田、荃灣及屯門大會堂一般，設有附屬設施，以供舉行排練、會議和訓練班。除了上述兩項新文娛中心工程計劃外，在財政和土地供應的情況許可下，臨區局的長遠計劃是在其餘四區策劃新的文娛中心，盡量滿足市民對文娛中心的期望。

文件提交

26. 本文件將於一九九九年三月二日文化藝術事務委員會會議席上提交各議員參閱。

臨時區域市政局秘書處

檔案編號：S/F(2) in RSD 1/CS 024/87 11

一九九九年二月二十三日

文娛中心租用人士意見調查的結果

(a) 整體評價

現時主要設施的租用人士對臨區局文娛中心所提供的服務的整體滿意／認可程度為 98%，包括 73%非常滿意／滿意，25%普通（在這份備忘錄中一律將非常滿意／滿意／普通簡稱為整體滿意／認可程度）。至於對文娛中心設施的整體滿意／認可程度則為 97%，包括 68%非常滿意／滿意，29%普通。而對文娛中心各單位之間的聯繫和協調的整體滿意／認可程度為 93%，包括 58%非常滿意／滿意，35%普通。附屬設施的人租用人士有著接近的整體滿意／認可程度。

(b) 場地訂租及前台服務

主要設施的租用人士對場地訂租及前台服務的評價十分高，特別是對職員的態度和協助租用人辦理票務安排的整體滿意／認可程度在 97%或以上，而對前台服務如入場安排和帶位員服務和態度及訂租細則講解和場地資料的提供整體滿意／認可程度亦達 98%。附屬設施的租用人士亦有接近的整體滿意／認可程度。

(c) 場地租用費

調查顯示主要設施和附屬設施的租用人士對場地租用費合理程度的整體滿意／認可程度分別為 87%及 78%，較其他項目為低。但對職員的態度的滿意／認可程度則在 97%或以上。

(d) 技術設施和服務

主要設施的租用人士對舞台燈光及音響設備的整體滿意／認可程度均在 92%或以上，而對職員的技術水平更高達 98%。附屬設施的租用人士有著接近的整體滿意／認可程度。

(e) 一般舞台設備及服務

其他舞台設備及服務方面如職員的技術水平、設備及器材

的提供及入景／出景的安排以及職員的態度的整體滿意／認可程度均在 90%或以上，對職員的技術水平更高達 99%。附屬設施是沒有提供這方面的設施和服務。

(f) 一般設備及服務

除供租用人士宣傳節目的設備及服務(87%)、公眾電話足夠程度(82%)及停車／泊車設施(81%)外，其餘各項設備及服務的整體滿意／認可程度均在 90%或以上，特別是場地清潔程度(97%)，空調足夠程度和詢問處服務(96%)以及保安系統／設備(95%)。附屬設施租用人士除對停車／泊車設施的滿意／認可程度為 74%外，其他項目則與主要設施租用人士有接近的整體滿意／認可程度。

(g) 展覽設施及服務

租用人士對展覽設施及服務的整體滿意／認可程度均在 91%或以上。附屬設施是沒有提供這方面的設施和服務。

(h) 改善設施和服務的意見

雖然租用人士對臨區局文娛中心整體的設施及服務表示滿意／認可，但在改善設施及服務方面亦提供以下的建議：

減低場地租用費(9%)

改善職員的態度(9%)

加強與租用人士的溝通(8%)

檢討租用程序(7%)

提供更清晰的租訂指示及規則(7%)

簡化申請程序(6%)

(i) 前租用臨區局文娛中心人士的意見

前租用人士是指於五年內曾租用文娛中心設施但在過去兩年內則沒有再租用。他們與現時租用人士對設施和服務的整體滿意／認可程度均相若（服務方面 98%、設施方面 97%）。當問及因何在過去兩年沒有租用過臨區局文娛中心舉辦活動／節目時，前租用人表示主要原因分別是由於沒有活動舉辦，所以不需要租用場地(54%)、不能於預定的日期／時段內租用到場地(16%)、場地租用費昂貴(9%)以及希望嘗試其他場地(6%)。但 79%的前租用人士表示他們有計劃在未來再租

用臨區局文娛中心的設施。

(j) 教育工作者和學生租用人士的意見

教育工作者和學生租用人士對臨區局文娛中心所提供的服務的整體滿意／認可程度與一般租用人士的評價相若(服務方面：98%，設施方面：97%)。除停車／泊車設施足夠程度(78%)，公眾電話足夠程度(81%)，租用費合理程度(84%)外，其他各項服務的整體滿意／認可程度均接近90%或以上，而對場地訂租細則講解的清楚程度、場地租用職員態度及職員的音響技術水平更高達99%。

家庭住戶意見調查的目的和結果

(a) 使用臨區局文娛中心的習慣

在被訪家庭住戶中，曾經聽過臨區局文娛中心名稱者佔 93%，而 61%聽過文娛中心名稱的人士表示曾到過文娛中心。居民宣稱不到文娛中心的原因，一般是因為沒有時間(35%)；需要工作(14%)，以及對文娛中心的節目沒有興趣(26%)。最多人前往的文娛中心，按次序為沙田大會堂，荃灣大會堂，屯門大會堂。在查詢文娛中心的資料方面，較多人是透過文娛中心取得資料，其次是從親友方面得知。家庭住戶前往文娛中心的原因，有 69%表示是為欣賞節目或展覽，其次是參觀文娛中心(39%)和購買門票(29%)。

(b) 曾使用臨區局文娛中心設施人士的意見

曾到過文娛中心的家庭住戶對文娛中心整體表現的滿意／認可程度為 94%，（64%感到滿意／非常滿意，30%認可整體的表現）。他們對設施和服務的滿意／認可程度按次序為職員態度(90%)、指示牌的足夠程度(82%)、洗手間設施(81%)和票房服務(71%)。至於欣賞過文娛中心節目或展覽的家庭住戶，對服務和設施表示滿意／認可則按次序為入場安排(94%)，其次是音響或燈光效果(90%)、職員態度(91%)和舞台效果(84%)。他們得知文娛中心節目的主要途徑為文娛中心的每月節目表(43%)，報紙或雜誌廣告(26%)或從別人口中得悉(26%)。曾租用文娛中心的家庭住戶對各項服務及設施的滿意／認可程度按次序為租用場地的安排(90%)、職員態度(85%)、租用費的合理程度(73%)、票務安排(71%)和舞台設施(70%)。曾經在文娛中心表演或參與展覽安排的家庭住戶對各項服務及設施的滿意／認可程度按次序為職員態度(96%)、音響效果(87%)、燈光及特別設備的提供(82%)、器材質素(79%)和職員技術水平(71%)。

(c) 對臨區局文娛中心一般意見

曾經聽過臨區局文娛中心的家庭住戶當中，有 69%認為每一區均需設有一間文娛中心。對於應在那區增設文娛中

心，47%沒有表示意見。亦有家庭住戶認為臨區局需要在葵青區(14%)和西貢區(12%)增設文娛中心。而 62%聽過文娛中心名稱的人士認為臨區局主辦節目及租用人士舉辦的節目應各佔一半。

(d) 對臨區局現時文娛中心的期望及改善建議

有接近七成聽過文娛中心名稱的家庭住戶，認為臨區局的文娛中心能夠達到它的既定目標，包括增加市民接觸表演藝術的機會、提高職業和業餘藝人的水準、促進市民對藝術和文化的興趣、培養市民欣賞藝術的能力及滿足居民對文化服務的需求和期望等。他們期望臨區局的文娛中心能舉辦話劇／舞台劇(23%)，其次是合家歡節目(17%)和流行音樂節目(14%)。其他有較多人提及的節目為古典音樂(11%)，粵劇／粵曲(11%)和視覺藝術活動／展覽(10%)。75%聽過文娛中心的家庭住戶，沒有對如何改善臨區局文娛中心的設施和服務方面提供意見，但較多人提及是增加節目宣傳及改善設施。

(e) 有否留意興建中的文娛中心

在曾聽過臨區局文娛中心的人士當中，只有 7%表示有留意到興建中的文娛中心。至於新建的文娛中心應備有的設施方面，較多人提及所需的設施為演奏廳(11%)，活動室(9%)和展覽廳(7%)。在舉辦文娛節目類型方面，較多人提及的文娛節目為視覺藝術活動／展覽(14%)、話劇／舞台劇(13%)、合家歡節目(12%)、非視覺藝術的展覽(11%)和流行音樂節目(10%)。

(f) 對文娛節目或展覽的興趣

家庭住戶對文娛節目或展覽的興趣分別為話劇／舞台劇(23%)、視覺藝術活動／展覽(20%)、流行音樂(18%)、古典音樂(16%)及粵劇／粵曲(12%)及舞蹈(8%)。在過去十二個月內欣賞過文娛節目或展覽的人士中，83%是到局方文娛中心欣賞節目，只有 17%是到非臨區局場地欣賞節目或展覽。他們表示不在臨區局的場地欣賞文娛節目的主要原因是認為臨區局的節目不適合他們(48%)，或不知道臨區局的文娛中心提供了那些節目(23%)以及臨區局文娛中心的位置不夠方便(18%)。

(g) 教育工作者及學生的意見

在這次訪問中，一共訪問了四十七位教育工作者和二百六十九名學生。他們與一般家庭住戶的意見亦十分接近，大部份教育工作者(99%)和學生(98%)均聽過臨區局文娛中心的名稱，他們最常到的文娛中心按次序為沙田大會堂、荃灣大會堂和屯門大會堂。而前往文娛中心的目的是欣賞節目／展覽(71%)、購買門票(41%)和參觀文娛中心(32%)。教育工作者沒有到過文娛中心的原因是節目不夠吸引(36%)。學生沒有到過文娛中心的原因是沒有時間(37%)和沒有興趣(34%)。教育工作者和學生主要是透過文娛中心的每月節目表得悉文娛中心所舉辦的節目。他們對臨區局的文娛中心的整體服務滿意／認可程度分別為 94%和 98%。教育工作者認為應舉辦的文娛節目為話劇／舞台劇(36%)、古典音樂(26%)、流行音樂(24%)及舞蹈(20%)。而學生則認為是話劇／舞台劇(33%)、古典音樂(16%)、流行音樂(14%)和視覺藝術活動／展覽(13%)。只有 10%的教育工作者和 4%的學生知道有文娛中心在興建中，而他們認為新興建的文娛中心需要舉辦視覺藝術活動／展覽（教育工作者 25%，學生 18%）及話劇／舞台劇（教育工作者 23%，學生 20%），有 18%的教育工作者提議合家歡節目。在過去十二個月內欣賞過文娛節目的人士中，76%的教育工作者和 79%的學生表示是在臨區局的文娛中心欣賞的。