

Hsinping / October 07, 2009 09:46PM

[朱宗慶：劇場是優質的服務業 / 聯合報](#)

【聯合報】 2009.10.05 11:58 am

<http://udn.com/NEWS/OPINION/OPI4/5173025.shtml>

朱宗慶

一座好的劇場必須重視聽覺和視覺的效果，才能使得劇場內的表演者和觀眾是親密的，能夠同聲相應，相互感染。在功能上，它必須精準呈現藝術家的創意，同時，給觀眾最好的臨場感受，所以劇場舞台的軟硬體設備通常都極為先進精密。

除了強調舞台音響效果、觀眾的視角視線以及表演精緻度和最適座位數的對應關係等各項視聽覺條件要求外，劇場的建築外觀也經常是設計者規畫的重點，主導了使用者對於劇場的第一印象。

帶動藝術人口成長 促進產業活絡

比如說澳洲雪梨歌劇院、法國巴士底歌劇院、維也納歌劇院、北京國家大劇院、新加坡的濱海藝術中心以及我國的國家兩廳院，這些代表性的劇院不僅具有國家重要的文化櫥窗功能，更以風格獨特的建築設計成為城市的地標，吸引非常多國內國外的觀眾造訪，帶動藝術人口成長的同時，也增加了周邊產業的附加價值，促進產業活絡。

劇場的服務範疇，從觀眾進入到劇場的那一剎那就已開始，舞台上精采的演出雖然是觀眾進入劇場的主要目的，但舞台下的感受，卻對觀眾在觀賞節目過程的整體體驗有重要影響。以觀眾行為的角度來看，購（取）票方式、觀眾進出場動線、安全管理措施、帶位領位、節目單提供、化妝間配置、中場休息服務、餐飲與商品販售、散場後觀眾駐留休憩場地氛圍、車輛離場排隊時間、代客招攬計程車的服務等等，種種的服務作業流程都必須貼心且細膩的安排與處理。若從觀眾能不能帶著愉悅的心情聆賞演出、因演出內容而觸發的心靈悸動能否延續與駐留等觀點來思考，而各項服務細節以顧客為核心，那麼就掌握了「優質服務」之鑰。

休閒娛樂連結配套 滿足顧客需求

通常來到劇場的觀眾不會只是單純欣賞表演，當他從家裡或是工作地點來到劇院直至離開，他必須搭乘交通工具，必須停車；中間或許會用餐或在附近的書店逛逛；散場時可能會和朋友坐在咖啡廳聊天、反芻心情；假日時，可能會想和家人到劇院附近散個步...，這些都是劇院的周邊效益。因此，如何讓民眾造訪劇院時不再只是趕著來又急著走，而能有許多連結配套的休閒娛樂，更是「服務」範疇的延伸。

有些劇場最初興建時不是以觀眾服務為目的，所以很多硬體設施以及運作思維並非是以顧客觀點為出發點而設想，因此讓人難以接近，便利性不足。如今，文化是多數民眾精神上的依賴，劇院的設計與服務措施就必須有顧客服務的觀念。對於藝術家，劇場舞台軟硬體應是精細先進，任其揮灑創意；對於參與者，劇場必須容易親近，讓人感到愉快。

劇場要拓寬藝術的觀眾群不能只有好的節目，還必須提供好的服務。我國目前還有幾座正在規畫興建的劇院以及流行音樂中心，如果能在一開始的硬體規畫上就先從觀眾的角度思考，與周邊產業及環境營造一起進行整體規畫，我相信將能成為一個全民共享的文化園區！

（作者為國立台北藝術大學校長）
