

## 千岛湖国家森林公园游憩资源评价与提升策略研究

黄淑萍<sup>1,2,3</sup>, 葛弘晔<sup>1</sup>, 刘芬菲<sup>1</sup>, 王敏华<sup>1</sup>, 董建文<sup>1,2</sup>

(1. 福建农林大学 园林学院, 福州 350002; 2. 国家林业局森林公园工程技术研究中心, 福州 350002; 3. 英属哥伦比亚大学 林学院, 温哥华 V6T 1Z4)

**摘要:**通过收集旅游网络平台上点评文本大数据,对文本进行旅游要素编码及要素等级评定,通过IPA重要性-满意度分析法获得景区在发展过程中,游客对游憩资源要素的重要性与满意度评价水平。结果表明:景区重要性均值为2.76,满意度均值为3.03,大多数要素获得游客满意,24个要素中,有11个要素获得高满意度,其余13个要素处于低满意度。将景区要素IPA分析图划分成四象限,优势区、改进区、机会区和维持区,从而对景区游憩质量提升提出相关建议。

**关键词:**网络点评;重要性-满意度分析;千岛湖国家森林公园;游憩资源;提升策略

中图分类号:S759.9 文献标识码:A 文章编号:1002-6622(2019)01-0123-06

DOI:10.13466/j.cnki.lyzyl.2019.01.019

## Research on Recreational Resources Evaluation and Improvement of Qiandao Lake National Forest Park

HUANG Shuping<sup>1,2,3</sup>, GE Hongye<sup>1</sup>, LIU Fenfei<sup>1</sup>, WANG Minhua<sup>1</sup>, DONG Jianwen<sup>1,2</sup>

(1. College of Landscape Architecture, Fujian Agriculture and Forestry University, Fuzhou, Fujian 350002, China; 2. Forest Park Engineering Technology Research Center of the State Forestry Administration, Fuzhou, Fujian, 350002; 3. College of Forestry, University of British Columbia, Vancouver, V6T 1Z4, Canada)

**Abstract:** By collecting the online travel commentary on a tourism network platform, the text is coded and factor graded. The importance-performance analysis method is used to obtain the importance and satisfaction of tourists on the resources of recreation resources. The results showed that the average importance score is 2.76, the average satisfaction score is 3.03. Most of the elements are satisfied by tourists. Among the 24 elements, 11 elements are highly satisfied, and the remaining 13 elements are in low satisfaction. The IPA analysis map of the scenic spot is divided into four quadrants, the superior zone, the improvement zone, the opportunity zone and the maintenance zone. Suggestions were put forward for improving the quality of scenic spots.

**Key words:** image perception, importance-performance analysis, Qiandao Lake National Forest Park, recreational resources, promotion strategy

收稿日期:2018-11-15;修回日期:2019-01-24

基金项目:森林公园风景游憩林生态功能评价指标体系(闽林科[2017]3号)

作者简介:黄淑萍(1990-),女,福建人,博士,主要研究方向:森林公园。Email:huangshuping90@outlook.com

通讯作者:董建文(1968-),男,福建人,博导,主要研究方向:风景游憩林。Email:fjdjw@126.com

森林公园生态旅游是推动生态经济、绿色发展的重要载体,游客满意度直接反映了景区建设质量,并为景区可持续开发和利用游憩资源提供了借鉴,随着经济的发展,人们旅游消费意识的转变,传统的大众观光旅游已经无法满足游客的需求,与此同时,森林公园生态旅游游憩活动因满足了大众追寻自然,生态体验与环境教育的需求,而备受青睐<sup>[1]</sup>。中国自然资源丰富,风光秀丽,森林、湖泊景区数量众多,为发展旅游提供了良好的基础,截止到2018年底,我国共有898处国家森林公园,832处国家级水利风景区,245处5A级旅游景区。然而,这些景区发展到一定生命周期阶段,如何成功转型绿色可持续发展,为游客提供丰富的感知与优质满意的体验,成为学术界和景区管理者急需思考的重要问题。为了能够更好地规划和管理景区,充分利用景区资源,满足游客需求,因此了解游客对景区满意度显得尤为重要。

20世纪70年代后期,国内外学者开始关注游憩资源评价的研究,如Julianna Priskin<sup>[2]</sup>采用定性定量以及矩阵法,对以自然为基础的澳大利亚西部海滨地区的旅游资源潜力进行了评价,包括旅游资源吸引力、可进入性、旅游设施、环境质量等方面。魏长晶等<sup>[3]</sup>对武汉市森林旅游资源做了定量评价研究,包括森林公园区域环境质量、森林风景资源质量、旅游开发利用条件等方面。游客满意度是游客对目的地的期望和实地体验相比较的结果,是游客对目的地旅游资源、基础设施、旅游环境和接待服务等方面满足其旅游活动需求程度的综合心理评价<sup>[4]</sup>。国内外学者针对游客满意度的探讨主要集中在机理、影响因素、测评方法以及模型等方面。关于森林公园游客满意度的研究,杨围围<sup>[5]</sup>针对北京奥林匹克森林公园做了游客游憩机会满意度研究,安然<sup>[5]</sup>对福州国家森林公园进行了旅游产品质量满意度研究,周璐<sup>[7]</sup>以南京紫金山国家森林公园为例,基于感知价值探讨了游憩者满意度。李有绪<sup>[8]</sup>利用模糊综合评价法对森林公园旅游服务质量进行了综合评价。目前,关于满意度的测评方法主要包括模糊综合评价法、多元回归法、灰色关联法、以及重要性-满意度分析法(Importance Per-

formance Analysis)等<sup>[9]</sup>。对比以上方法,IPA因直观形象展示出结果而被认为是评价的最佳手段之一<sup>[10]</sup>。分析现有的研究成果,发现较少有研究从游客对景区游憩资源的满意度评价出发,评估游客对景区现状的感知与满意度,探讨景区未来发展可能。

杭州千岛湖国家森林公园,因兼具森林景区与湖泊型景区的优势而受到游客的青睐。为了能够更好地可持续利用景区游憩资源,本研究从游客满意度的角度出发评价景区游憩资源,以杭州千岛湖为例,通过整理网络平台上的大数据在线点评文本,采用重要性-满意度分析,获取千岛湖的游客形象感知与满意度,以期充分了解景区情况,合理利用景区资源,为森林湖泊型景区的提升与发展提供借鉴。

## 1 研究地概况

杭州千岛湖国家森林公园有着独特的森林湖泊景观风貌和极高的游憩价值。景区位于中国杭州市淳安县(118°37'12"~119°15'00"E,29°22'30"~29°50'00"N),是1959年筑坝兴建水电站而形成的人工湖,总面积达897.7km<sup>2</sup>,其中陆域364.4km<sup>2</sup>,占40.6%,水面533.3km<sup>2</sup>,占59.4%,湖中大小岛屿1078座。景区地处亚热带中部,属亚热带季风气候区,全年气候温暖湿润,四季分明,年平均气温17℃,年均降水量为1430mm,气候宜人,空气清新,全年都适宜旅行<sup>[11]</sup>。植被属中亚热带常绿阔叶林,植被类型丰富,主要乔木有针叶树种杉木(*Cunninghamia lanceolata*)、马尾松(*Pinus massoniana*),阔叶树种有青冈(*Cyclobalanopsis glauca*)、枫香(*Liquidambar formosana*)、木荷(*Schima superba*)和毛竹(*Phyllostachys edulis*)等。经过改革开放30年的发展,逐渐形成面向大众的旅游观光景区,年均游客量达到200万以上,是浙江省内旅游资源的重要组成部分,也是当地旅游产业收入的主要来源,因其位于华东旅游网络中心,千岛湖也是杭州西湖与黄山旅游线上的重要节点。

## 2 研究设计

### 2.1 数据来源与预处理

随着互联网与旅游业的深度融合,旅游网站游

客点评为研究景区游客满意度提供了丰富的数据。网络点评因其数据量大,情感表达真实而成为近几年研究者的青睐。本研究爬取了国内主要线上旅行商携程网、去哪儿网、同程旅游、tripadvisor、穷游网、蚂蜂窝等的网络点评数据。获取了有关中国杭州千岛湖国家森林公园的游客点评数据。考虑到数据的时效性与样本数量相似性,本文截取了发布时间在2017年05月01日到2018年04月30日(共12个月)游客点评700余条。经筛选与处理,剔除与景区无关的点评,获有效点评633条,将文本保存为txt.格式,总字数约3万余字。

## 2.2 文本编码与赋值

对森林公园和湖泊型风景区旅游要素的相关文献<sup>[12-14]</sup>进行整理,参照文献整理的各类旅游要素。以客观的态度阅读游客网络评论,将点评转化

为游客游憩满意度相关的主观评论句。逐条编码,剔除重复频次少于1次的范畴,将意义重复或交叠的初始概念合并,如果某一点评文本中包含了文献未整理的感知要素,经2位操作者进行研究、讨论后,从该点评文本中提取出新的旅游要素(文本编码中选取2位受过专业训练的操作者同时独立编码,在完成每一条文本编码后对编码结果进行比对,遇到不一致的编码进行重编,直至编码一致为止);完成全部文本编码提取后,最终形成了五大类项目:旅游景观、游客体验、基础设施、管理与服务、情感体验,24个要素(表1)。

针对影响景区游客满意度的因素评价问题,采用李克特5级量表,设定了很不满意、不满意、一般、满意、很满意5个等级,分别对应的分值是“1,2,3,4,5”,将定性文字转化为定量数据(表2)。

表1 景区游憩资源旅游要素结构

Tab.1 Scenic spot tourism resource element structure

项目	要素	对应点评文本示例
旅游景观	A 自然景观风貌	景色很美、独特、原始、森林丰茂、湖泊面积大……
	B 人文景观风貌	博物馆、水下宫殿、海瑞祠……
	C 生态环境质量	空气清新、干净、水体清澈、生态、安静……
	D 生物多样性	猴子、野鸭、梨树……
	E 历史文化和风情民俗	民风淳朴、古老的城镇……
游客体验	F 拥挤感知	人少、到处都是人、拥挤……
	G 体验活动的丰富性	游船、骑自行车、漂流……
	H 亲子体验	带着家人来玩的好地方、孩子和老公都很开心……
基础设施	I 逃逸体验	休闲度假、放松、疗养……
	J 景区内部交通	坐船、自行车、缆车……
	K 景区外部交通	高铁、自驾、大巴……
管理与服务	L 公共服务设施	设施完备、休息设施、停车场……
	M 旅游线路安排	两条游览路线……
	N 管理与治安	缺乏管理、管理完善……
	O 导游解说	讲解详细、讲解差劲……
	P 旅游成本	票价、时间、性价比、值得一来……
	Q 商品服务及商业氛围	过度商业化、坑人、商品贵……
	R 餐饮美食	鱼头、好吃、划算……
	S 酒店住宿	酒店接送、景色好……
情感体验	T 服务水平	服务周到、服务质量差……
	U 人文关怀的体验程度	居民热情、贴心呢……
	V 游憩活动的个性化服务	强制消费、游船服务很差……
	W 游憩活动的参与氛围	无聊、表演低俗……
	X 回游意愿	值得再去、还要再去……

表2 典型主观评论句定性转化举例分析

Tab. 2 Examples of typical subjective comment sentences transformation

评定分值	关键词	典型主观评论句
很不满意(1)	很糟糕、很肮脏、不推荐	带我到人生中最肮脏,最令人沮丧的地方吃饭,可怕。这艘船很拥挤,整个巡航没有座位,许多老年人整整站了2.5h。
不满意(2)	失望、浪费时间、组织不佳	5h的游船游览是在浪费时间,令人失望。渡轮只乘坐了124名乘客,每个渡轮出售的旅游经营者组织不佳。
一般(3)	一般、不算惊艳、可惜	好像在1000个小岛之间的巡航,每个岛差不多都是一样的。景色一般吧,没有想象的惊艳。
满意(4)	值得、别有韵味、别有一番滋味	每个岛都是私人拥有,盖的别墅也是各有特色,湖水清澈宁静。雨中游玩千岛湖和大瀑布,别有一番风情。
很满意(5)	令人震惊、很壮观、最美	我们在享受了奇妙之旅,森林壮美,岛屿众多,真是令人震惊和放松的景观。难以置信,真的太美了。

具体的编码过程示例如下:游客点评:“千岛湖景区,风景秀丽,林海苍翠,湖水清澈,空气质量高,很适合度假和旅游!尤其适合一家人出来游玩!有机会可以再来一次!”编码:5A;5C;5H;5X;其中,字母代表旅游体验要素指标种类(表1),数字代表旅游者对该要素的评价等级(表2)。

2.4 IPA 分析法

IPA 分析法,即重要性及其表现分析法,基本原理是根据评价指标的重要性高低以及满意度程度的高低制作四象限矩阵<sup>[15]</sup>。本研究中,重要性指标  $I$  为旅游体验感知要素出现的概率,即  $I_n = (\text{文本中要素 } n \text{ 出现的频次} / \text{文本总量}) \times 100\%$ ;满意度指标  $P$  为游客对旅游体验要素的评价打分值,即  $P_n = \text{文本中要素 } n \text{ 的评价总得分} / \text{文本中要素 } n \text{ 的出现次数}$ ;计算出旅游体验各要素的  $I$  值和  $P$  值,并以各要素重要性和满意度均值为象限分界线,利用 SPSS 24.0 建立并绘制象限图(图1)。



图1 IPA 象限图

Fig. 1 IPA Quadrant diagram

3 结果与分析

3.1 重要性因素分析

游客对森林公园游憩资源的重要性满意度情况如表3所示。

表3 游客对千岛湖国家森林公园的满意度与重要性评价结果

Tab. 3 Tourist satisfaction and evaluation on Qiandao Lake National Forest Park

项目	要素	重要性均值 $I$	满意度均值 $P$	
旅游景观	A 自然景观风貌	4.70	4.57	
	B 人文景观风貌	1.32	4.40	
	C 生态环境质量	2.95	4.76	
	D 生物多样性	2.04	4.61	
	E 历史文化和风情民俗	2.72	3.83	
游客体验	F 拥挤感知	2.54	1.61	
	G 体验活动的丰富性	4.08	2.73	
	H 亲子体验	2.12	4.11	
	I 逃逸体验	2.66	4.62	
	基础设施	J 景区内部交通	2.26	1.82
K 景区外部交通		1.96	2.12	
L 公共服务设施		2.12	2.32	
管理与服务		M 旅游线路安排	1.72	4.08
		N 管理与治安	2.20	1.76
	O 导游解说	2.64	2.10	
	P 旅游成本	4.60	2.21	
	Q 商品服务及商业氛围	3.96	1.18	
情感体验	R 餐饮美食	3.72	3.69	
	S 酒店住宿	2.52	3.35	
	T 服务水平	2.32	2.77	
	U 人文关怀的体验程度	2.42	2.36	
	V 游憩活动的个性化服务	2.20	1.40	
平均值	W 游憩活动的参与氛围	3.08	2.41	
	X 回游意愿	3.44	4.00	
	平均值	2.76	3.03	

从重要性平均分看,游客认为 A 自然景观的重要性最高(4.7 分),以及 G 体验活动的丰富性(4.08 分),P 旅游成本(4.6 分)都超过了 4 分,被认为是很重要的因素。介于 3~4 分之间的还有,Q 商品服务及商业氛围(3.96 分)、R 餐饮美食(3.72)、W 游憩活动的参与氛围(3.08)和 X 回游意愿(3.44 分),而 B 人文景观风貌(1.32 分)则不受游客重视。综合看来,游客对于旅游景观资源的重视程度最高,究其原因,千岛湖的主要吸引力来自景区是以优美的森林景观和独特的湖泊资源有关,人们选择来千岛湖国家森林公园游玩的主要关注点还是在于自然山水资源,因此对于人文景观资源的重视程度与期待则相对弱化,且商品服务,餐饮美食的体验也会极大影响游玩品质因而成为游客重点关注之一。

### 3.2 满意度因素分析

满意度均值得分如表 3,从项目类别上看,游客对旅游景观的满意度最高,游客体验次之,管理服务与情感体验以及基础设施的满意度则较差。从要素上看,游客对 A 自然景观风貌(4.57 分)、C 生态环境质量(4.76 分)、D 生物多样性(4.61 分)和 I 逃逸体验(4.62 分)表现出高满意度,说明景区的自然景观资源得到游客极大的肯定。而 F 拥挤感知(1.61 分)、J 景区内部交通(1.82 分)、Q 商品服务及商业氛围(1.19 分)和 V 游憩活动的个性化服务(1.4 分)则处于不满意状态,这是由于景区在近几年快速发展,游客量过大,导致游客在游玩过程中拥挤感知明显,景区人力与设施资源有限,无法提供个性化的服务,且商业的激增与不良竞争让游客对其氛围感到不满。

### 3.3 IPA 分析

将游客评论文本编码、赋值、计算后获得景区的  $I$  值(重要性指标)和  $P$  值(表现性指标),通过 SPSS 24.0 绘制象限图(图 2)。取 24 个要素重要性的平均值 2.76 为纵坐标分界线,满意度均值 3.03 为横坐标分界线,划分成象限。I, II, III 和 IV 象限分别落入 4, 4, 9 和 7 个要素。

进入第 I 象限的是 A, C, R, X。说明杭州千岛湖自然景观风貌优美,管理机构在这些方面工作相

对出色。落在第 II 象限,这些要素正是影响景区整体满意度的关键因素,分别为 Q, P, G 和 W。说明旅游者对杭州千岛湖的管理与服务有失望感,不能达到预期的效果。进入第 III 象限的要素分别为 F, N, K, L, J, O, T, V, U。在该区域的要素占了全部要素的近 50%,多集中在情感体验、基础设施、管理与服务 3 个方面,说明景区在这些方面要进行适当的改善,进而提高景区整体满意度,以达到游客的期望。落在第 IV 象限有 S, H, E, M, B, I 和 D,说明这些要素虽然不是游客最为关注的部分,但景区在这些方面做了细致的工作,获得了较高的满意度。

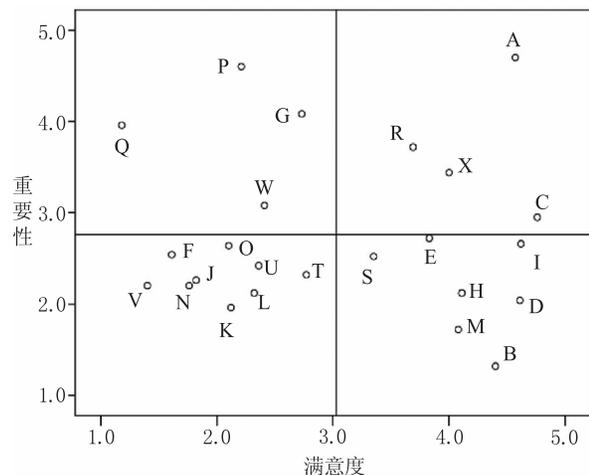


图2 千岛湖国家森林公园 IPA 象限图

Fig. 2 The IPA diagram of Qiandao Lake National Forest Park

## 4 基于 IPA 分析的满意度提升策略

为提高千岛湖国家森林公园游憩资源游客满意度,基于 IPA 四象限图结果提出,未来景区发展的改进区(第二象限)关键要素在于:体验活动的丰富性、旅游成本、商品服务及商业氛围。一方面,传统观光旅游体验活动已经不能适应游客的需求,未来需要依托景区丰富的自然资源升级森林体验活动的丰富性,如低空、高空森林观光,森林康养与旅游结合,增加森林户外拓展活动等的同时也能够合理控制游客旅游成本。另一方面,研究指出即便景区拥有高品质的旅游资源,但缺乏良好的软环境支撑,也很难吸引到更多的潜在旅游者<sup>[16]</sup>,因此商品服务及商业氛围也是今后需要提升的部分。景区

游憩经营者需要提供更高的服务品质,改善服务态度,并针对不合理的商家进行整改,从而提高游客体验满意度。

未来千岛湖国家森林公园发展的机会区在于(第三象限):降低拥挤感知环境;改善景区交通,游憩活动的个性化服务,提高游憩活动的参与氛围;加强管理与治安;提升导游解说与景区服务水平,公共服务设施;加强人文关怀的体验程度。千岛湖每年接待游客量巨大,通过控制游客量,不仅能够降低游客拥挤感知,也能在游憩活动参与氛围中提高游客的参与质量。同时,增加游憩活动个性化选择,如一些针对山体的登山比赛项目,森林教育活动,知识竞赛等科普活动。在环境解说方面,除了传统导游解说外还可增加智慧景区解说方式,如通过APP语音解说、扫码解说等非人员解说方式,另外可增加主题解说如森林动植物解说,森林空气负离子等提高游憩活动满意度。在加强人文关怀方面,为特殊人群,儿童和老人提供满意的游憩活动方案。

最后,针对优势区(第一象限),自然景观风貌、生态环境、餐饮美食等这些要素的重要性和满意度都很高,是吸引游客到来并获得良好体验的主要要素,因此,在景区未来发展过程中要不断巩固和强化这些要素的优势。维持区(第四象限)的要素则说明景区投入资源和人力,但付出成本没有获得大的效益,因此未来不必再过多投入。

景区在未来的研究上可以进一步细化游客群体,探究不同游客群体偏好及感知,针对性提升游客的体验满意度,逐步实现千岛湖从传统大众观光向生态旅游转型升级,找到适合我国国情的森林公园旅游绿色发展道路,让绿水青山成为金山银山。

#### 参考文献:

- [1] 唐小平, 栾晓峰. 构建以国家公园为主体的自然保护地体系[J]. 林业资源管理, 2017(6): 1-8.
- [2] Priskin, J. Assessment of natural resources for nature based tourism: the case of the central coast region of western australia[J]. *Tourism Management*, 22: 637-646.
- [3] 魏长晶, 李江风, 张志. 森林旅游资源开发潜力定量评价研究[J]. 资源开发与市场, 2006, 22(3): 220-223.
- [4] 章俊华. 规划设计学中的调查分析法 16—SD 法[J]. 中国园林, 2004(10): 57-61.
- [5] 杨围围, 乌恩. 亲子家庭城市公园游憩机会满意度影响因素研究[J]. 人文地理, 2015(1): 154-161.
- [6] 安然, 基于IPA方法的福州国家森林公园旅游产品质量提升研究[J]. 林业资源管理, 2017(3): 114-119.
- [7] 周璐, 肖平, 汤澍, 等. 基于感知价值的城市森林游憩者满意度研究——以南京紫金山国家森林公园为例[J]. 生态经济, 2014, 30(5): 146-152.
- [8] 李有绪, 陈秋华. 城郊森林旅游服务质量评价研究[J]. 林业经济, 2015(1): 70-74.
- [9] Cheng Q, Guo J, Ling S. Fuzzy importance-performance analysis of visitor satisfaction for theme park: the case of Fantawild Adventure in Taiwan, China[J]. *Current Issues in Tourism*, 2016, 19(9): 895-912.
- [10] De Nisco A, Riviezzo A, Napolitano M R. An Importance-performance analysis of tourist satisfaction at destination level: evidence from Campania (Italy) [J]. 2015, 10: 64.
- [11] 傅伟聪, 朱志鹏, 陈梓茹, 等. 千岛湖国家森林公园大气能见度变化特征及其影响因素[J]. 林业科学, 2018, 54(1): 22-31.
- [12] 王钦安, 彭建, 孙根年. 基于IPA法的传统型景区游客满意度评价——以琅琊山景区为例[J]. 地域研究与开发, 2017, 36(4): 110-115.
- [13] 董观志, 杨凤影. 旅游景区游客满意度测评体系研究[J]. 旅游学刊, 2005, 20(1): 27-30.
- [14] 敬峰瑞, 孙虎, 龙冬平. 基于网络文本的西溪湿地公园旅游体验要素结构特征分析[J]. 浙江大学学报: 理学版, 2017, 44(5): 623-630.
- [15] De Nisco A, Riviezzo A, Napolitano M R. An Importance-Performance analysis of tourist satisfaction at destination level: evidence from Campania (Italy) [J]. *Varna University of Management*, 2015, 10: 64.
- [16] 高楠, 王馨, 马耀峰, 等. 石窟型世界文化遗产地旅游意象研究——以云冈石窟为例[J]. 干旱区资源与环境, 2016, 30(9): 203-208.