

文章编号:1001—7380(2021)04—0039—06

基于 IPA 方法的国家森林公园游客满意度研究 ——以福建省武夷山国家公园为例

邓诗靖,黄 莉,曾 婕,杨钧宁,李霄鹤*

(福建农林大学园林学院,福建 福州 350002)

摘要:通过风景区游客满意度评价,分析游客行前期望与实际感知的关系,有效改进景区建设,提升游客对旅游景区的满意度。该文以福建省武夷山国家公园为例,运用 SPSS 统计软件,构建 IPA(Importance-Performance Analysis)分析模型,将游客的行前期望值与满意度进行分析比对。研究结果表明:游客对武夷山国家公园的满意程度较好。武夷山国家公园道路系统因子、景区自然系统因子为优势因子,景区服务质量因子为劣势因子。并基于研究结果,提出了武夷山国家公园景区的优化提升建议。

关键词:期望值;满意度;IPA 模型;国家森林公园;武夷山国家公园

中图分类号:S718.52⁺4;S731.3;X171.1 **文献标志码:**A **doi:**10.3969/j.issn.1001-7380.2021.04.008

Tourist satisfaction of national forest park based on IPA method ——A case study of Wuyi Mountain National Park in Fujian Province

Deng Shijing, Huang Li, Zeng Jie, Yang Junning, Li Xiaohe*

(College of Landscape Architecture, Fujian Agriculture and Forestry University, Fuzhou, Fujian 350002, China)

Abstract:By analyzing the relationship between tourists' expectation before travel and their actual perception, scenic spot satisfaction evaluation can effectively improve the construction of scenic spot and further enhance the tourists' evaluation of scenic spot after travel. Taking Wuyishan National Park in Fujian Province as an example, the IPA analysis model was constructed by using SPSS statistical software to analyze and compare the tourists' expectation and satisfaction before travel. The results show that the tourists are satisfied with mount Wuyi National Park. In the process of development, Wuyi Mountain National Park takes the road system factor and the scenic natural system factor as its advantages and the service quality factor as its disadvantages. Based on the research results, this paper hopes to put forward some Suggestions on the optimization and improvement of Mount Wuyi National Park scenic area.

Key words:Expectations;Satisfaction;IPA;National forest park;Mount Wuyi National Park

福建省武夷山国家公园拥有壮阔的地质地貌和丰富的生态资源,成为全国游客游览大自然的出行选择之一。为了更好地发挥和延续该国家公园的生态功能和游客游憩功能,给游客良好的实际感

知体验,进一步加强对游客满意度的研究,可以更有针对性地有效改善和提高其各项机制。游客满意度研究可以通过对游览者行前期望与游后感知进行对比与分析,为景区的后续经营与宣传行为提

收稿日期:2021-06-17;修回日期:2021-07-02

基金项目:福建省创新战略研究计划项目“健康导向的城市社区理想型慢跑系统研究——基于物场可供性模型”(2020R0031);福建省社会科学规划项目“福建红色文化资源体系构建及保护性利用研究”(FJ2019C008);福建农林大学杰青项目“基于UGC数据的福建传统村落景观图谱构建与利用研究”(xjq2020S2)

作者简介:邓诗靖(1998-),女,福建福州人,硕士。主要从事风景园林规划设计研究。E-mail:793390504@qq.com。

* **通信作者:**李霄鹤(1986-),女,山东邹平人,副教授,博士。主要从事风景园林历史与理论、风景园林规划设计研究。E-mail:Kathy767@163.com。

供实证帮助^[1]。在众多的期望感知分析法中,IPA分析法深受青睐。它通过问卷调查的方式,获得相关数据,通过对“期望值”和“满意度”进行比较,其结果通俗易懂,形象直观,便于分析^[2]。在国外,IPA分析法被运用于分析旅游目的地满意度和入境旅游市场的开发等。国内学者李晶博、杨瑞、程溪苹等分别利用IPA方法对张家界国家森林公园、西安市太平国家森林公园和中国历史文化名城——韩城市进行游客满意度分析^[1-3];陈旭研究了IPA方法在游客满意度研究方面的应用^[4]。本文运用IPA分析法,从游客角度对武夷山国家公园进行实证分析,进而为国家公园的旅游发展提供一定的科学依据。

1 研究设计与数据收集

1.1 武夷山国家公园游客满意度评价体系的构建

在借鉴游客满意度评价等相关文献和实地调查后,确定游客对武夷山国家公园满意度的评价体系。该体系共分为2层:一层为影响因子层,即景区景观相关因子、景区自然系统因子、道路系统因子、景区配套设施因子、景区服务质量因子、景区周边服务设施因子、景区宣传信息因子;每个因子层下有具体的指标层,如景区景点丰富度、景区大门标识度、景区绿化率、景点布局合理性、景区开发程度及森林覆盖率等30个指标。根据游客对景区各项相关因子与指标的影响因素进行游玩前后的里克特量表打分,取其平均值,计算游客对此因子的满意度。

1.2 基于IPA方法的问卷设计

将随机抽样获取的数据进行SPSS处理分析,采用李克特5点量法(five-point Likert scale),将非常重要/非常满意、重要/满意、一般、不重要/不满意、非常不重要/非常不满意等分别赋予“5,4,3,2,1”的分值,让游客给每个因子打分,处于1—2.4之间表示反对,2.5—3.4之间表示一般,3.5—5之间表示满意。对所得数据进行信效度分析,当Cronbach's Alpha值介于0.9—1.0之间,该数据信度较高;同时,当KMO值>0.8时,可靠性较高。进而运用IPA分析法对结果进行客观具体的分析,建立满意度指标体系流程图(如图1),从而根据实际情况对该景区进行相应的改造与完善^[5]。

1.3 数据收集与处理

问卷设计包括2部分:①游客的基本情况,包

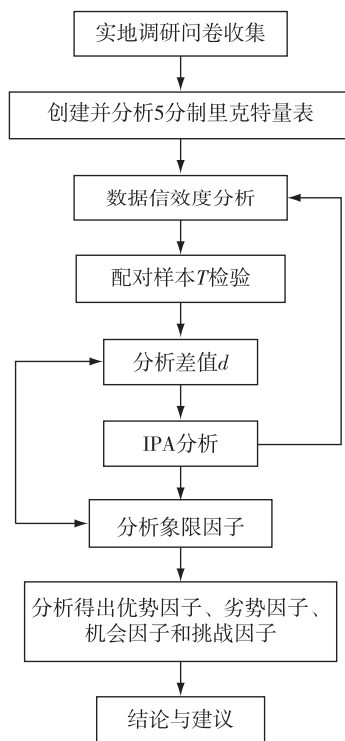


图1 满意度指标体系流程

括性别、年龄、受教育程度、月工资、职业、交通方式、客源地及获取信息方式等;②对所提炼出的30项满意度相关因子的重要性及实际表现的调查。于2020年9月3日至2020年9月8日,在武夷山国家公园内发放问卷。发放问卷156份,有效问卷148份,回收率95%。用SPSS软件对问卷调查数据进行信效度分析,结果显示Cronbach's Alpha值分别为0.981和0.980,均位于0.9—1.0之间。表明数据具有较高的信度。效度检验KMO值分别为0.958和0.945。数据均大于0.8,效度非常好。

2 结果与分析

2.1 受访游客的社会学特征分析

2.1.1 男女比例均衡,游客呈年轻化 问卷统计显示:研究样本中男女比例为5:4。年龄以16—35岁的游客为主,占总比重的74.03%。主要是因为年轻人的旅游信息渠道较中老年人更加广泛,中老年游客多为参加旅游团出游,而在新冠疫情防控期间旅游团基本取消,所以年轻游客占比较多。

2.1.2 学历较高、游客职业基本稳定 本次调查中,91.56%的游客接受过中高等教育。游客月收入在6000元以上的占比较大。职业构成以学生、公

务员及事业单位人员、服务及销售行业人员、银行及国企员工和自由职业者居多,分别占比31.82%,11.69%,10.39%,11.69%,11.04%。受过中高等教育的学生游客较多,调查正值学生暑假,学生群体受访几率多。

2.1.3 客源地以省内居多 游客获取景区的信息途径以他人推荐为主,微信公众号和网站推荐为辅,少数以旅行社推荐。交通方式以动车/高铁(66.23%)和火车(27.53%)居多。客源地以福州市、泉州市居多,省外城市有石家庄、南宁等。可见,景区宣传渠道主要来源于群体推荐,游客评价较好,为景区提供良好的游客重复体验。景区良好的地理位置为游客的出行乘车提供方便,直达武夷山的动车站点使得游客多选择乘坐动车/高铁前往景区^[6]。

2.2 游前重视度和游后满意度评分

游客对环境影响因子平均评分具体如表1所示。

表1 环境影响因子均值比较

因子	游前重视度均值	游后满意度均值
景区景观相关因子	3.982	4.038
景区自然系统因子	4.112	4.148
道路系统因子	4.010	4.023
景区配套设施因子	3.951	3.941
景区服务质量因子	3.965	3.952
景区周边服务设施因子	3.962	3.911
景区宣传因子	3.956	3.997
总体平均分	3.991	4.001

从表1的影响因子均值比较范围数据得知,景区自然系统因子、道路系统因子、景区景观相关因子、景区服务质量因子为最受游客重视的4大因子,是景区吸引游客前来的重要原因。根据游客对景区景观相关因子的5项影响因素进行里克特量表打分,取其平均值,计算游客对此因子的满意度(如表2),同法计算其余影响因子的均值。由此分析结果,景区的自然景观与基本设施最受游客青睐。究其原因,武夷山自然风光与基础服务的宣传行为对游客的行前感知起到较大的影响。

游后满意度数据(见表1)表明,景区自然系统、景区景观、道路系统依然是游客最为满意的3大因子。但是排序先后略有不同,景区景观因子在游后满意

程度上较道路系统因子更高。且这3大影响因子的满意程度较重视程度相比均值更高,可以达到游客的期待,均值都能达到游客满意水平。总体均值数据表明游后满意度均值高于游前满意度均值,究其原因,武夷山景区的宣传信息与实际情况符合度较高,游客实际体验感能够达到游览前对景区相关因素的期望^[7]。

2.3 期望值与满意度的配比分析

首先采用配对样本 T 检验对30组数据进行配比。从差值 d 可以看出,若 d 为正值,即游后满意度均值低于游前重视度均值,表明这些影响因子不能满足游客的需求。在30组指标中,景区内部路线流畅度、垃圾桶覆盖率、公共厕所覆盖率、治安设施、医疗救护设施、餐饮配套设施、景区价格合理性、景点隐藏消费、周边餐饮住宿便捷性、周边消费设施价格合理性、景区宣传力度等14个指标的差值均为正值,表明游客对其认同度偏低。其中餐饮配套设施、景区价格合理性、周边餐饮住宿便捷性、周边消费设施价格合理性的差值较大,表明游客对其满意程度较低。

2.4 IPA分析

2.4.1 IPA分析原理 根据重要性及实际感知的高低值制作四象限矩阵^[8](如图2)。第1象限中的指标重要性和满意度都较高,说明这方面游客评价较高,为优势因子,因此要继续保持该优势;第2象限中的指标重要性较高但满意度较低,为挑战因子,需要增加关注;第3象限中的指标重要性和满意度都相对较低,是次要考虑方面,为劣势因子;当指标位于第4象限中,表明该指标重要性较低但游客满意程度较高^[9-10],说明这方面虽在游客满意程度中影响不大,但游客评价和感知都相对较高,为机会因子,可以关注这类指标,但不用过多投入。

2.4.2 IPA分析结果 第1象限,该区域为继续保持区域,分别是景区绿化率、植物多样性、水体整洁度、景区内部路线流畅度、景区观光车便捷性等因子。8项影响指标中有3项属于道路系统因子,2项属于景区自然系统因子,其余属于景区景观相关因子和景区配套设施因子^[11]。由此可见,景区的自然系统与道路系统的满意度最佳。究其原因,景区保存尚好的自然景观元素和良好的景区路线规划布局使得游客游览体验感较佳,满意度较高。

表 2 游客重视度与满意度的样本配对 *T* 检验

影响因子	指标	配对(平均值±标准差)		差值(<i>d</i>)
		游前重视度	游后满意度	
景区景观相关因子	景区景点丰富度	3.94±0.92	3.99±0.85	-0.05
	景区大门标识度	3.93±0.86	3.96±0.85	-0.03
	景区绿化率	4.10±0.86	4.14±0.88	-0.04
	景点布局合理性	4.00±0.86	4.10±0.81	-0.10
	景区开发程度	3.94±0.84	4.01±0.77	-0.07
景区自然系统因子	森林覆盖率	4.17±0.80	4.27±0.74	-0.10
	动物多样性	3.99±0.81	4.02±0.83	-0.03
	植物多样性	4.06±0.81	4.14±0.84	-0.08
	水体整洁度	4.09±0.83	4.08±0.81	0.01
	空气清新度	4.26±0.76	4.24±0.81	0.01
道路系统因子	外交通可进入性	3.97±0.86	3.96±0.88	0.01
	景区内部路线流畅度	4.06±0.78	4.05±0.80	0.01
	景区内部各景点互通性	4.00±0.84	4.04±0.80	-0.04
	景区观光车便捷性	4.05±0.82	4.06±0.84	-0.01
景区配套设施因子	4G/5G 覆盖率	3.94±0.89	4.01±0.80	-0.07
	垃圾桶覆盖率	3.99±0.82	3.98±0.83	0.01
	公共厕所覆盖率	3.99±0.80	3.95±0.83	0.04
	治安管理设施	4.04±0.80	4.03±0.77	0.01
	医疗救护设施	3.96±0.83	3.94±0.88	0.02
	餐饮配套设施	3.98±0.78	3.91±0.86	0.07
	购物娱乐设施	3.83±0.88	3.85±0.91	-0.02
景区服务质量因子	导游/售票处服务态度	3.97±0.85	4.01±0.85	-0.04
	景区价格合理性	4.00±0.76	3.93±0.84	0.07
	景点隐藏消费	3.96±0.84	3.95±0.83	0.01
景区周边服务设施因子	周边餐饮住宿便捷性	3.99±0.83	3.88±0.87	0.11
	周边消费设施价格合理性	3.96±0.81	3.87±0.86	0.09
	居民对待游客态度	3.96±0.81	4.03±0.79	-0.08
景区宣传信息因子	景区宣传力度	3.96±0.77	3.95±0.78	0.01
	景区宣传与实际相符性	3.98±0.83	4.04±0.79	-0.06
	景点(或特产)的代表性	3.96±0.81	4.03±0.80	-0.07

第 2 象限,该区域为需要改进区域,指标为景区价格合理性。该指标在研究中实际感知程度较游前期望程度低。由此可见,景区消费成为需要改进方面。究其原因,景区采用一站式售票机制,导致部分游玩项目中存在强制性消费行为,这可能是游客实际感知程度低于游前期望程度的原因,为景区需要关注改进的方面。

第 3 象限,该区域为次要考虑方面,指标分别是医疗救护设施、购物娱乐设施、周边消费设施价格合理性、周边餐饮住宿便捷性、餐饮配套设施、公共厕所覆盖率、垃圾桶覆盖率、外交通可进入性、景区宣传力度、导游/售票处服务态度、景区大门标识

度、景区景点丰富度、4G/5G 覆盖率和景点隐藏消费。由此可见,医疗救护等基本设施的重视度和满意度不佳。究其原因,园区内信号塔、信号站设置少,部分高海拔区信号弱,为紧急救援埋下通信不畅隐患,且救援配套设施均分布在景区入口处,未能在园区内定点布置,导致救援时效性偏低^[12]。此外,部分餐饮店铺的消费水平偏高,种类过少,卫生情况较差。这些可能是造成游客满意度较差的原因。

第 4 象限,该区域为无需过度投入方面,指标分别是动物多样性、景区宣传与实际相符性、景点或特产代表性。由此可见,景区宣传服务的游客体验

感知程度较好,年轻游客群体占比中老年游客群体更多。究其原因,年轻游客的旅游信息渠道较中老年人更加广泛,且年轻游客多为散客,出行相对自

由,而中老年游客多参加的旅游团其时基本取消,导致出行受限。

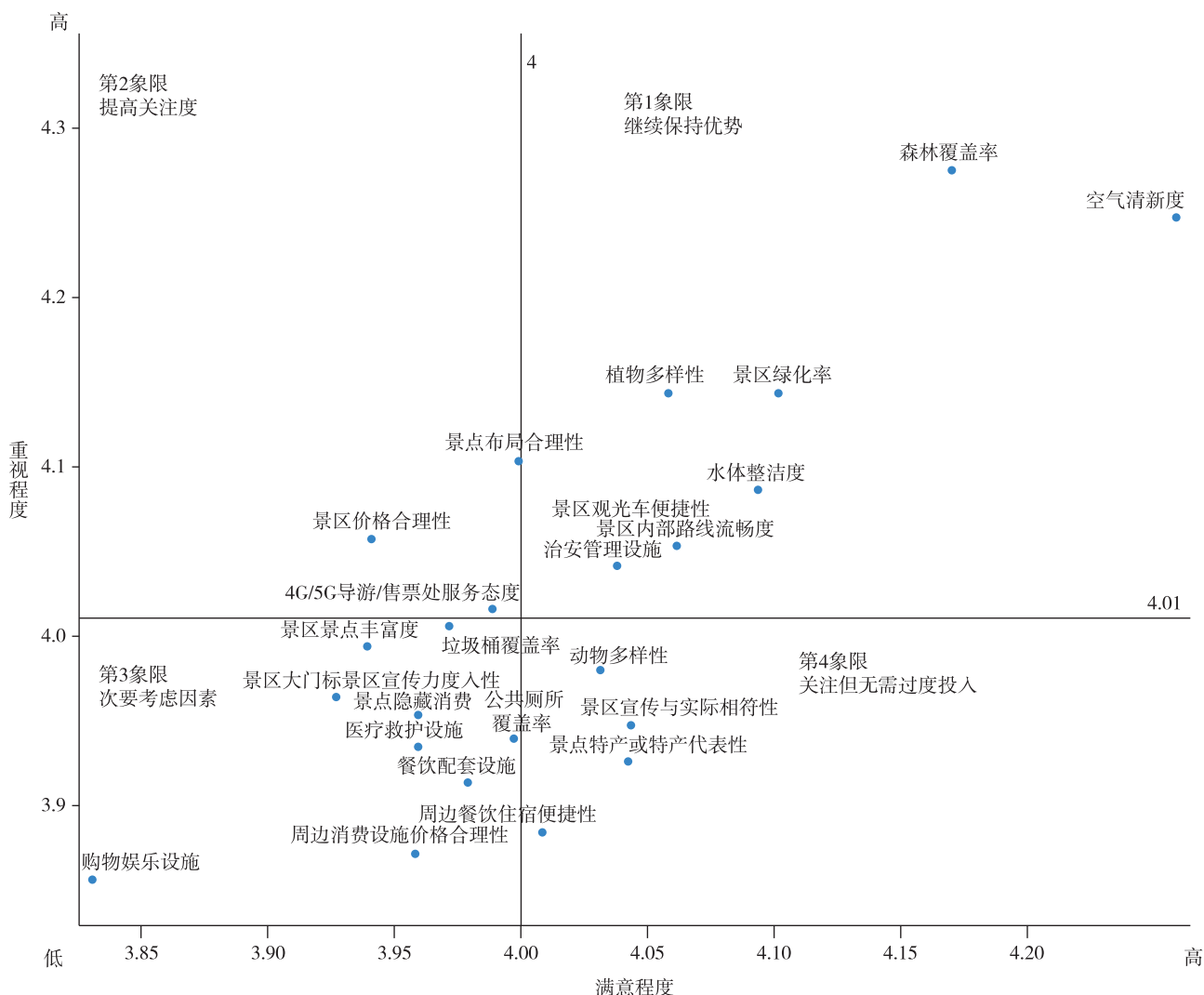


图2 游客对武夷山国家公园景区的游前期望值与游后实际感知的IPA定位分析

3 结论与建议

3.1 结论

武夷山国家公园为游客提供了优质的自然景观和游憩活动的生态空间。分析发现,道路系统、景区自然系统、景区景观、景区配套设施是游客最为满意和重视的4大类因素,能够较好地满足游客期待。研究发现,景区绿化率、植物多样性、水体整洁度等是游客重视度和满意度较高的指标,究其原因,景区在国家公园的建设和管理以及维护方面都做得较为全面,受到游客的青睐;其次,景区应加强关注园区价格的合理性,在国家公园片区内,由于

园区商铺的局限性,导致商铺商品价格普遍高于市场价格,这需要相关监管部门对其进行管理,适当降低其价格;医疗、公共厕所、垃圾桶覆盖率、外交通、景区宣传力度、导游/售票处服务态度、4G/5G覆盖率和景点隐藏消费等基础设施、服务设施是景区游客实际感知程度较差的方面^[13];由于武夷山国家公园的开放时间较早,基础设施建设较早,使用时间长,老旧损坏不可避免,这都需要景区管理部门加强相关基础设施维护,给予游客崭新的游憩体验;动物多样性、景区宣传与实际相符性、景点或特产代表性是游客重视度低,满意度高的指标,究其原因,景区宣传项目和宣传手段都已在实际中呈现

出来,并取得较好的效果。所以景区可无需过多投入。总体来说,武夷山国家公园在各方面能够基本满足游客期待,其在自然景观和配套设施方面获得较高的游客评价,但在景区消费价格方面还存在部分问题亟待提高和解决^[14]。

3.2 建议

(1)保持景观优势,提高自然环境原生质量。为了将景区塑造为武夷山市的生态名片,需要在保持景区生态景观优势的基础上,进一步维护景区现有自然景观,提高生态环境质量,在保护原有自然景观的基础上适当开发创新型游览项目^[15],充分利用其环境良好、占地面积大和离市区近的优势,适当增加游憩和景观互动项目,扩大游客群体,提高客流量。

(2)完善设施,强化服务,关注医疗。景区应加强对景区安全隐患的排查,增设医疗救护设施,解决紧急情况下的安全救援和医疗救护问题,为来访游客提供有效的医疗救护保障^[3],加强疫情期间对防疫服务的高度重视,进而完善旅游安全服务系统,切实保证来访游客游憩行为的安全,同时在保障游客人身安全的基础上进一步提高旅游体验感^[6-7]。

(3)加强宣传,拓宽游客年龄层。充分利用现有传播媒介,加大景区宣传力度,可在景区官网、微博、微信公众平台发布宣传信息,利用报纸电视等媒介向高年龄层的游客进行景区的旅游宣传,提供优惠福利等活动,加大景区活动力度,进一步融合各年龄层游客,拓宽客源领域。

武夷山国家公园景区在今后的发展中,应制定切实可行、行之有效的改进策略,有针对性地解决现有问题,提高武夷山国家公园的总体游客满意度水平,积极推动和实现景区优质、健康、良性的可持续发展。

参考文献:

[1] 程溪苹,孙 虎.基于 IPA 方法的中国历史文化名城游客满意

度分析——以韩城市为例[J].资源科学,2012,34(7):1318-1324.

[2] 杨 瑞,刘 阳.基于 IPA 模型的生态旅游景区游客满意度研究——以西安市太平国家森林公园为例[J].旅游研究,2015,7(2):69-74.

[3] 李晶博,钟永德,王怀琛.生态旅游景区游客满意度实证研究——以张家界国家森林公园为例[J].北京工商大学学报(社会科学版),2008,23(5):93-98.

[4] 陈 旭.IPA 分析法的修正及其在游客满意度研究的应用[J].旅游学刊,2013,28(11):59-66.

[5] 叶世源,李 舟.基于 IPA 的创意文化园游客满意度影响因素研究——以深圳市创意文化园为例[J].资源开发与市场,2020,36(7):775-781.

[6] 李志刚,孙 瑜.基于 IPA 分析的新冠肺炎疫情下旅游公共服务游客满意度研究[J].天津商业大学学报,2020,40(5):17-22,34.

[7] 陈荣义,韩百川,吕 梁,等.国家公园游憩利用区游客满意度影响因素分析[J].林业经济问题,2020,40(4):427-433.

[8] 胡莉莉,李翠林.基于 IPA 分析法的旅游目的地满意度研究——以天山天池景区为例[J].四川旅游学院学报,2020(3):82-85.

[9] 王秋娜.基于 IPA 分析的乡村旅游游客满意度研究——以三亚中廖村为例[J].度假旅游,2019(2):39-41.

[10] 张 瑞,张建国.基于网络文本与 IPA 模型分析的上海辰山植物园旅游形象感知研究[J].中国园林,2019,35(8):83-87.

[11] 王莉莉,张建国,杨 丽,等.基于因子分析法的杭州超山梅花节游客满意度调查[J].山东农业大学学报(自然科学版),2020,51(4):774-781.

[12] 樊 帅.基于因子分析和 IPA 分析法的乡村旅游地游客满意度研究[J].开封教育学院学报,2019,39(6):292-293.

[13] 赵 刘,程 琦.基于网络文本的无锡旅游形象 IPA 模型分析与对策[J].旅游论坛,2017,10(6):74-84.

[14] 刘翟淳,王 崇,杨 钊.基于 IPA 分析法的主题公园游客满意度研究——以芜湖方特为例[J].池州学院学报,2015,29(6):75-78.

[15] 张 琳,谢佳露,蓝远芳,等.基于 Fuzzy-IPA 法的历史文化街区游客满意度研究——以福州市三坊七巷为例[J].海峡科学,2015(7):38-41,48.

[16] 闫利民.基于 IPA 分析法的洛阳 A 级景区游客满意度研究[J].农村经济与科技,2014,25(11):93-96.

[17] 连 漪,汪 侠.旅游地顾客满意度测评指标体系的研究及应用[J].旅游学刊,2004(5):9-13.