

田园综合体游客体验模糊综合评价方法

——以岳西天悦湾景区调查为例

章涛涛¹

(铜陵学院, 安徽 铜陵 244061)

【摘要】:通过对景区游客进行调查收集相关数据,基于熵值模糊综合评价的方法对收集到的数据进行分析,为康养特色的田园综合体未来的规划和发展提供建议。

【关键词】: 游客体验 熵值法 模糊综合评价

【中图分类号】:F27 **【文献标识码】:**A

1 研究背景

“田园综合体”作为新田园主义理论在2017年2月5日中央一号文件中提出,它是建设新型城镇化中的一种新的探索模式,通过掌握“农业+文旅+地产”三合一的模式进行发展。近年,我国老龄化现象日渐严峻,养老压力也随之变大,如何做好养老工作逐渐受到社会大众关注。与此同时,当代老年人康养需求又越来越多样化,国内对于田园养老的理论也逐渐兴盛,因此中央相关文件的出台使得康养特色田园综合体迎来了重大发展机遇。基于此背景,本文以岳西天悦湾温泉幸福小镇为例,对康养特色田园综合体进行研究调查。

在进行调查前,通过查阅相关资料来了解天悦湾温泉幸福小镇的基本情况和现状。根据资料显示天悦湾景区坐落于具有优越的自然环境、鲜明的旅游特色和丰富的药材资源的大别山地区,该景区以健康养生为核心,以高品质纯天然温泉为基础,将健康旅游、中医养生、旅居养老、文体健身、心性提升等多种功能融为一体,形成了围绕提升生命质量、调养身心健康为目标的设施完备、服务体系健全的一站式养生旅游旅居目的地。因此本文通过研究天悦湾景区游客对当地的主观评价,采用基于熵值的模糊综合评价的方法,对游客关于安徽岳西天悦湾温泉幸福小镇景区的反馈进行分析。

2 研究方法与数据

本文通过对天悦湾温泉幸福小镇的考察设计问卷,并在当地进行问卷调查,本次调查使用分层抽样的调查方式,将不同年龄段的样本量确定为相同数目。本次问卷调查共投放200份问卷,游客的有效回答率达到75%。通过汇总整理调查问卷得到的基本情况如下:可以看出前来游玩的游客男女比例分别为48.7%和51.3%;因为本次调查采用分层抽样的调查方法故将各个年龄段的人都控制在30个人,即各个年龄段都占20%;游玩的游客中本科及以上学历过半,占50.67%;本次调查显示前来游玩的游客中收入3000以下占26%,收入在3000-5000的占32%,收入在5000-8000的占16.7%,收入在8000以上的游客占25.3%;在该景区的游客大

¹**基金项目:** 铜陵学院大学生创新创业训练计划“康养特色田园综合体规划设计研究”(s201910383162);铜陵学院大学生科研基金项目“康养特色田园综合体研究调查——以安徽岳西天悦湾温泉幸福小镇为例”(2019t1xydxs106);铜陵学院大学生创新创业训练计划项目资助。

多来自省内,占 65.3%;游客的主要出行方式是与家人一起。

3 游客综合评价分析

3.1 构建评价因子集

在用模糊综合评价法考察游客对安徽岳西天悦湾温泉幸福小镇景区主观体验,选取代表该景区特色的 19 个指标作为评价因子,组成如下所示评价因子集: $U=[u_1, u_2, u_3, u_4, u_5, u_6, u_7, u_8, u_9, u_{10}, u_{11}, u_{11}, u_{13}, u_{14}]$,这 19 个评价因子分别表示为温泉体验、生态观光、体验项目多样性、餐饮服务、内部建筑与布局、项目收费、交通便捷度、山野运动、服务接待水平、景点配套设施、禅宗文化、景点介绍宣传、安全性、宜居性。

3.2 单项因子满意度得分

游客通过问卷对 14 个评价因子进行等级点评,评语集为: $V=[\text{很满意}(v_1), \text{较为满意}(v_2), \text{一般}(v_3), \text{不满意}(v_4), \text{很不满意}(v_5)]$ 。本文利用问卷得到的数据建立模糊关系,算出每个等级各自的隶属度。收集的数据结果表明,对于温泉体验来说,18%的游客很满意,48.67%的游客较为满意,22%认为一般,8%的游客不满意,3.33%的游客很不满意。于是对于温泉体验因子获得模糊评价向量: $[0.18000, 0.48670, 0.22000, 0.0800, 0.0333]$ 。同理,根据问卷数据获得其他评价因子的模糊评价向量,再将它们归并,即可取得游客体验满意度模糊评价矩阵 R。

3.3 基于熵值法确定指标权重

利用游客对各个指标五点量表等级进行赋分,其中很满意等级指标赋 5 分,较为满意等级指标赋 4 分,一般等级指标赋 3 分,不满意等级指标赋 2 分,很不满意等级指标赋 1 分;再将各个指标中选择不同等级评分的人数乘以相应的得分,即可得到各个指标的各项得分情况。

3.3.1 将指标进行标准化处理转换成评价值

本次研究建立的 14 个指标均是正向指标,将各个指标的各项满意度评分分别计算出,然后根据公式:

$$b_{ij} = \frac{x_{ij}}{\sum_{i=1}^n x_i}$$

其中, x_{ij} 为第 j 项指标的 i 个等级评分; n 为评分等级个数,本次研究采用五点量表的评语等级分,故 i 取 1, 2, ..., 5。

3.3.2 计算第 j 项指标的熵值 e_j

$$e_j = -K * \sum_{i=1}^n b_{ij} * \ln b_{ij}, \text{其中 } K = \frac{1}{\ln n}$$

3.3.3 判断差异系数 d_j 的计算

$$d_j = 1 - e_j$$

3.3.4 计算指标权重

根据上述计算得到 14 个指标的差异系数 $d_1, d_2 \dots d_{14}$, 再将它们进行作归一化处理, 可以获得 14 个指标的权重, 计算公式如下:

$$w_j = \frac{d_j}{\sum_{j=1}^{14} d_j} \quad (j=1, 2, \dots, 14)$$

由上可知 14 个指标权重构成一个模糊向量:

$$A=[0.10830.06030.09820.06460.06530.06070.06090.03900.08100.07440.03490.07180.08190.0986]$$

3.4 计算模糊评价向量

利用线性代数的矩阵乘法, 计算获得天悦湾游客对景区的综合评价: $B=A \cdot R=[0.14940.30600.35870.14070.0476]$ 。这与游客综合评价的简单评分的结果 $[0.21210.35590.32520.09050.0163]$ 相比比较相似, 但经过模糊综合评价计算得到结果中重要因子的影响更为明显。游客模糊综合评价的结果表明: $b_3=0.3587$ 最大, 即表示游客综合评价对“一般”隶属度最大, 说明 35.87% 的游客对天悦湾景区的评价为一般满意; 另有 30.60% 的游客表示“较为满意”; “很满意”的游客占到 14.94%; 除正面评价外, 负面评价中“不满意”与“很不满意”的分别占 14.07% 与 4.76%。

4 讨论与建议

4.1 游客对于当地独有的自然资源较为满意, 但对旅游支撑保障方面评价低较

游客对于各个指标即评价因子的打分情况, 可以反映出天悦湾景区存在的问题。首先给各个评价因子进行赋分, 很满意赋 2 分, 较为满意赋 1 分, 一般赋 0 分, 不满意赋 -1 分, 很不满意赋 -2 分, 然后将选择不同评价等级的人数乘相应的分数, 即可得到评价因子综合得分情况。

14 个评价因子的综合得分最高的是温泉体验 (综合得分 105), 其次是宜居性 (综合得分 89) 以及体验项目多样性 (综合得分 85) 等, 是由当地特有的自然资源与地理环境决定的, 反映该景区自身具有良好的“先天优势”。在旅游支撑系统的软环节方面, 服务招待水平 (综合得分 78) 与景点配套设施 (综合得分 56) 等因子游客的评价也较高。而旅游支撑保障方面的评较低, 如安全性 (综合得分 15) 和项目收费 (综合得分 17), 而这两项服务设施对于游客对该景点印象尤为重要。在文化宣传和景区之间协调配合方面的因子评价最低, 如禅宗文化 (综合得分 -29), 还有旅游支撑保障方面的内部建筑与布局 (综合得分 16) 在游客中的评价较低, 这反映了天悦湾景区在文化宣传和有效整合资源方面还有发展空间。

4.2 游客青睐景区禀赋特色, 而不重视毫无特色的项目

本文选取由前文根据熵值法计算得到的权重作为游客对各评价因子关注度的指标。从各项指标的权重数值可以看出, 游客比较注重的是景区自身条件, 其中温泉体验 (权重 0.1083) 是游客认为最重要的。这一点符合天悦湾景区禀赋特色, 因此在对当地进行营销宣传时, 应注重突出当地温泉这一自有特色资源, 通过打造相关的康养理念, 来吸引更多消费者前来关注。当地适宜的环境非常适合旅居疗养, 宜居性 (权重 0.0986) 也是游客对当地比较关注的因素, 所以在旅游产地开发过程中, 要注意营造舒适宜人的环境, 让人在此能感受到远离城市生活的喧嚣的轻松感, 让游客对此留下深刻印象, 使天悦湾景区成为人们出行首选。同时游客

对于体验项目也有较高的关注度,体验项目多样性(权重 0.0982)反映了当代人追求多样化的体验,丰富多彩的活动更能抓住人的眼球。虽然天悦湾景区主打的是温泉,但可以在其中衍生出其他相关的项目,给游客带来更好的游玩体验。安全性(权重 0.0819)也是游客较为关注旅游保障因素,因它通常不与旅游收益直接相关而不被注意,正如“木桶原理”所描述的,景区某一地方的“短板”,将会潜移默化的影响整体服务。因此旅游相关服务的支持配合也是良好旅游体验形成过程中不可忽视的环节。游客管理组织方面,服务接待水平(权重 0.0810)是游客较为关注的因素,要提高景区从业人员服务水平,给游客带来高质量的旅居体验。游客对人为包装打造的山野运动(权重 0.0390)、禅宗文化(权重 0.0349)表示出较低的关注度,这可能与游客的目的相关,前来游玩的游客更多的是注重当地特别的环境资源所衍生出来的产业,更重视健康养生。为了解决这些问题,应该减少毫无特色的项目,如没有场地优势和文化内涵的游乐场和主题公园等。

5 总结

结合前文对模糊综合评价的计算结果,可以知道游客的评价主要集中在“满意”与“一般”上,评价总体呈正向。但对某些因子评价较低,比如在文化宣传和景区之间协调配合方面的因子评价最低,应在今后的发展中注意改进。游客非常关注的因子有当地特色温泉、宜居性、体验项目多样性和安全等方面,这些应受到当地相关部门和景区经营者的重视,加大投资建设。要在充分挖掘自然、人文资源的基础上提纯天悦湾的特色,突显它的独特之处,以此创立健全完善的旅游服务支撑体系。通过上述基于熵值的模糊综合评价,可以体现天悦湾景区在发展中存在的问题:当地本身所具有的资源禀赋优势不能充分体现出来;服务和管理等“软环节”依然薄弱;旅游支撑保障系统不完善;景区间缺乏综合协调等。这些问题引起的“短板效应”使游客的总体感受受到影响,从而给天悦湾作为发展中的康养田园综合体带来不好的感官印象。这将是阻碍该地区进一步发展的重要原因。通过基于熵值的模糊评价分析,建议天悦湾景区利用已有资源的进行深度开发,同时注意协调当地特色资源,完善旅游支撑保障系统,要在发展中充分结合资源自身的特色。

参考文献:

- [1]张纯,吕斌,孙莉,等.游客体验的模糊综合评价方法——基于宜昌市景区的问卷调查[J].旅游学刊,2007.
- [2]刘林林,钱秋荣.田园综合体模式在风景区农村发展的适用性研究[J].南方农机,2019.
- [3]李珏.以田园综合体为依托的养老建筑设计策略[D].济南:山东建筑大学,2019.