

## 浙江国家森林公园自导式解说服务游客满意度研究

包亚芳, 孙 治

(浙江林学院 旅游与健康学院, 浙江 临安 311300)

**摘要:** 运用因子分析法对影响浙江国家森林公园自导式解说服务满意度的因素进行了归类分析。结果表明, 游客对自导式解说服务满意度较低, 特别是“国内解说性印刷品”方面; 对解说满意度影响贡献率最大的因子是“解说牌示的设置与设计”。为提升竞争力, 应提高浙江国家森林公园解说牌示设计水平, 注重牌示布置; 增加免费解说性印刷品投入等。表3参9

**关键词:** 国家森林公园; 游客满意度; 自导式解说服务; 浙江

**中图分类号:** S7-05; K928      **文献标志码:** A      **文章编号:** 1000-5692(2009)06-0891-05

### Visitors' satisfaction of unattended interpretation services in Zhejiang's national forest parks

BAO Ya-fang, SUN Zhi

(School of Tourism and Health, Zhejiang Forestry College, Lin'an 311300, Zhejiang, China)

**Abstract:** Factor analysis was used to identify factors affecting visitor satisfaction on unattended interpretation services in Zhejiang's national forest parks. Findings showed that the unattended interpretation services didn't meet visitors' needs, especially in the dimension of "parks' interpretative publications". What's more, "interpretative signs' design & placement" was found to be the most important factor contributing to visitors' interpretative satisfaction. Therefore, it suggested that Zhejiang's national forest parks should improve the design of parks' interpretative signs and pay more attention to the placement of signs, increase the input of free interpretative publications. [Ch, 3 tab. 9 ref.]

**Key words:** national forest parks; visitor satisfaction; unattended interpretation services; Zhejiang

目前, 国外对于旅游解说的研究内容主要包括解说有效性、游客分类、解说员与游客沟通过程研究及游客解说满意度, 研究领域已从宏观进入微观, 研究方法以定性与定量相结合为主<sup>[1-2]</sup>, 而国内旅游解说研究尚处于初始阶段, 研究内容多局限在解说系统的规划与设计<sup>[3-5]</sup>, 研究方法缺乏定量实证研究。如果只研究旅游目的地解说供应情况而不考虑游客需求, 可能会导致解说设施未尽其用而降低解说有效性, 游客解说满意度较低而减少重游率和推荐率的恶性循环<sup>[6]</sup>。因此, 迫切需要加强从游客满意度的角度研究解说服务。笔者通过归纳自导式解说服务满意度的影响因素, 在充足调查样本基础上, 运用因子分析法, 得到了影响浙江国家森林公园自导式解说服务满意度的主要影响因子, 并提出了相应对策。

## 1 研究方法

### 1.1 问卷设计

问卷分3个部分: 第1部分设计了20项国家森林公园自导式解说服务的重要性与表现性的量表。形式上采用李克特5点量表(5-point likert scale, 1为非常重要/非常不同意, 2为不重要/不同意, 3

为一般/没意见, 4为重要/同意, 5为非常重要/非常同意), 旨在了解游客对浙江国家森林公园自导式解说服务各要素的期望与实际感知。第2部分调查游客对自导式解说服务的总体满意度, 形式上同样采用李克特5点量表(1为非常不重要, 5为非常重要)。第3部分为参与调查游客的人口学基本特征。同时, 本研究对量表进行信度检验, 其克隆巴哈 $\alpha$ 信度系数(Cronbach reliability alpha)为0.823, 大于信度系数要求的基本值0.700, 表明测试量表可靠。

## 1.2 调查对象与数据分析

本研究采用方便取样法, 选取浙江省千岛湖国家森林公园、雁荡山国家森林公园、绍兴兰亭国家森林公园和宁波天童山国家森林公园的游客进行抽样调查。调查时间为2008年7-11月, 共发放问卷450份, 回收321份, 剔除无效问卷46份后, 有效问卷共275份, 样本数量达到研究要求。有效问卷运用SPSS 13.0进行处理, 根据变量性质和研究需要, 运用信度分析、描述性统计法, 因子分析和回归分析; 设显著性水平为0.050, 如果 $P < 0.050$ , 则有显著性差异。

## 2 结果与讨论

### 2.1 调查对象基本特征

本研究有效样本带有如下特征: 首先被调查者男女比例相当(1.00:1.02), 年龄大多分布在18-39岁(70.3%), 拥有高中、大专或本科学历(82.6%), 月收入大多在4000元以内(87.6%), 已婚(64.7%); 其次, 从职业来看, 按照百分比从多到少的顺序, 样本依次排序为: 在岗工作者(70.9%), 学生(15.8%), 退休人员(4.1%), 失业者(3.8%)和家庭主妇(3.0%)。

### 2.2 浙江国家森林公园自导式解说服务满意度分析

如表1所示, 从反映显著性水平双尾 $P$ 值看, 浙江国家森林公园自导式解说服务各变量实际表现值都显著地低于期望值( $P < 0.050$ )。表1进一步显示, 游客对解说服务15项变量期望平均值超过4.00, 即游客认为这15项变量是重要的, 其中“公园内设置多种解说牌示”的期望平均值达到了4.53。这表明公园内首先应设置多种解说牌示, 如全景牌示、景点牌示、指路牌示、教育牌示、管理牌示、警示牌示和服务牌示等以实现森林公园游憩、保育和教育功能。同时, 牌示须选址恰当, 位置醒目, 尺寸合适, 内容清晰生动, 外观设计有独特性, 与环境相协调, 配以多种解说语言。牌示对游客吸引力主要取决于其生动性与独特性, 而影响牌示生动性和独特性的一个重要因素就是牌示恰当的尺寸及其具有多元感官特征, 如触摸感知等<sup>[7]</sup>。一般来说, 游客在0.3s内便会决定是否继续阅读解说牌示内容, 所以牌示主题是吸引游客注意的重要工具<sup>[8]</sup>。再者, 公园应提供多种解说服务, 使游客能全面深刻地理解森林公园的法令、政策、自然资源、社会和文化信息等, 以获得更多旅游体验及形成积极正确的旅游行为与态度。此外, 公园还应提供多种信息出版物及各类免费解说性印刷品(如在各主要道路口放置导游图), 并在游览中方便游客取阅。调查发现, 浙江国家森林公园基本不提供免费的、可随身携带的解说性印刷品, 这给游客在游览过程中带来诸多不便。

### 2.3 影响浙江国家森林公园自导式解说服务满意度因子分析

首先, 对本研究是否适合做因子分析进行统计检验。结果, KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)值为0.899, 大于推荐值0.600; Bartlett球度检验给出的相伴概为0.000, 小于显著性水平0.050, 因此, 样本适合做因子分析。

然后, 本研究对森林公园自导式解说服务20项变量进行因子分析, 通过主成分分析法抽取因子, 运用最大方差旋转法进行正交旋转, 得到一个初步的四因子结构。为了增加各因子的内部一致性, 对四因子的各项变量重新进行信度检验, 删除信度较低的4项, 并对剩余16项变量进行二次因子分析, 最后得到一个清晰的三因子结构(表2)。根据因子萃取标准, 选取特征值大于1的因子作为公共因子。依据各项变量含义及共同特点, 将这三因子分别命名为: “解说牌示的设置与设计”, “园内解说性印刷品”和“游客中心解说服务”。三因子累积贡献率为67.4%, 表明提取出的三因子可概括浙江国家森林公园自导式解说服务满意度原始变量所包含信息的67.4%, 并且由各因子的贡献率可知, 因子1“解说牌示的设置与设计”是三因子中最主要的因子, 它解释原始变量所包含信息的37.4%, 其次

表 1 浙江国家森林公园自导式解说服务满意度分析

Table 1 Visitor satisfaction of the unattended interpretation services in Zhejiang's national forest parks

国家森林公园自导式解说服务各要素变量	重要程度 (期望值)	实际 表现	重要程度与 实际表现差距	<i>t</i> 值	双尾 <i>P</i> 值
公园内设置多种解说牌示	4.53	3.31	1.22	6.321	0.000
牌示选址恰当, 位置醒目	4.34	3.36	0.98	5.076	0.000
游客中心提供多种信息	4.30	3.19	1.11	15.828	0.000
游客中心解说内容丰富详实	4.23	2.90	1.33	18.065	0.000
牌示高度适宜, 尺寸合适	4.23	3.37	0.86	6.397	0.000
解说性印刷品在游览中方便取阅	4.19	2.47	1.72	19.881	0.000
牌示文字和图片清晰	4.17	3.44	0.73	5.706	0.000
牌示措词简洁, 便于理解	4.14	3.35	0.79	7.880	0.000
公园提供免费解说性印刷品	4.12	2.50	1.62	18.313	0.000
牌示内容生动丰富	4.11	3.08	1.04	5.218	0.000
游客中心提供多种解说服务	4.10	2.96	1.14	14.242	0.000
游客中心设置查询系统, 且使用方便	4.09	2.45	1.64	18.935	0.000
牌示外观设计有独特性, 并与环境协调	4.03	3.34	0.69	5.504	0.000
牌示提供多种语言	4.01	2.85	1.16	13.595	0.000
公园开发多种信息的出版物	4.00	2.31	1.69	18.292	0.000
牌示颜色搭配恰当	3.96	3.15	0.82	10.531	0.000
解说性印刷品内容简短扼要	3.90	2.52	1.38	14.099	0.000
游客中心提供多种语言解说	3.89	2.55	1.34	15.439	0.000
公园提供免费解说性音像品	3.75	2.26	1.49	13.642	0.000
解说性印刷品能将娱乐与指导相结合	3.56	2.39	1.17	15.173	0.000

是“园内解说性印刷品”(22.0%)和“游客中心解说服务”(8.0%)。检验三因子各项目内部一致性的克隆巴哈 $\alpha$ 信度系数均超过 0.700(分别为 0.884, 0.913, 0.782), 总量表的信度系数为 0.887, 表明施测量表具有较高信度。然而, 游客对“园内解说性印刷品”满意度最低, 均值仅为 2.420; 对其他两因子“解说牌示的设置与设计”“游客中心解说服务”的满意度也较低, 均值分别为 3.200 和 2.720, 均未达到 4.000。

最后, 本研究将自导式解说服务满意度三因子作为自变量, 游客解说服务总体满意度作为因变量进行回归分析。如表 3 所示, 相关系数  $R$  为 0.440,  $F$  值为 21.566, 相伴概率  $P$  为 0.000, 小于显著性水平值 0.050, 表明自导式解说服务满意度三因子与游客解说服务总体满意度之间具有较强的相关性, 且回归效果非常显著。从偏回归系数  $\beta$  值(unstandardized coefficient)得到影响浙江国家森林公园自导式解说服务满意度最大贡献率因子为“解说牌示的设置与设计”(  $\beta$  为 0.542), 其次是“园内解说性印刷品”(  $\beta$  为 0.246); 但回归显著性系数  $P$  表明, 仅“解说牌示的设置与设计”(  $P$  为 0.000, 小于 0.050)“园内解说性印刷品”(  $P$  为 0.007, 小于 0.050)二因子与游客解说服务总体满意度有显著性的关联。

### 3 结论与对策

本研究通过从变量调查到因子归类, 得出游客对浙江国家森林公园自导式解说服务满意度影响贡献率最大的因子是“解说牌示的设置与设计”, 而游客满意度最低的因子是“园内解说性印刷品”。鉴于此, 浙江国家森林公园自导式解说系统应在以下几点做出调整:

表2 浙江国家森林公园自导式解说服务因子分析

Table 2 Factor analysis on the unattended interpretation services in Zhejiang's national forest parks

变量( $\alpha$ 信度系数)	因子负荷	公因子方差比	特征根	贡献率/%	均值
因子1 解说牌示的设置与设计(0.884)			5.983	37.4	3.200
公园内设置多种解说牌示	0.811	0.690			
牌示高度适宜, 尺寸合适	0.851	0.743			
牌示选址恰当, 位置醒目	0.852	0.735			
牌示颜色搭配恰当, 给人视觉美感	0.842	0.723			
部分牌示内容生动丰富	0.804	0.666			
牌示提供多种语言	0.655	0.491			
因子2 园内解说性印刷品(0.913)			3.514	22.0	2.420
公园提供免费解说性印刷品	0.771	0.626			
解说性印刷品在游览中方便取阅	0.883	0.798			
解说性印刷品内容简短扼要	0.774	0.627			
解说性印刷品能将娱乐与指导相结合	0.834	0.750			
公园提供免费解说性音像品	0.791	0.706			
公园开发多种信息的出版物	0.766	0.675			
因子3 游客中心解说服务(0.782)			1.284	8.0	2.720
游客中心提供多种解说服务	0.725	0.663			
游客中心解说内容丰富详实	0.631	0.576			
游客中心提供多种语言解说	0.744	0.704			
游客中心设置查询系统, 且使用方便	0.732	0.608			
累积贡献率				67.4	

表3 浙江国家森林公园自导式解说服务满意度回归分析

Table 3 Regression analysis on the unattended interpretation services in Zhejiang's national forest parks

满意度因子	偏回归系数 $\beta$	$t$ 值	回归显著性系数 $P$ 值
解说牌示的设置与设计	0.542	5.973	0.000*
园内解说性印刷品	0.246	2.700	0.007*
游客中心解说服务	0.049	0.030	0.655
常数	0.703	2.166	0.031

说明: 相关系数  $R$  为 0.440;  $F$  值为 21.566; 相伴概率  $P$  为 0.000。\* 表示小于显著性水平 0.050。

首先, 提供多种免费解说性印刷品且方便游客取阅。公园入口处及各游览主干道的分叉口提供导游图、全景图; 各主要景点入口处提供景点介绍图; 在解说性印刷品开发过程中, 注意内容简短扼要, 并将娱乐与指导相结合, 增加吸引力。同时, 结合自身特色, 游客特点与兴趣, 开发多种信息出版物, 如介绍森林公园特有的生态景观、生态环境的解说丛书、解说画册和影像资料等, 以实现公园保育、教育功能。

其次, 提供多种语言解说, 特别是园内牌示系统。研究发现, 当前大部分牌示已采用中英文解说, 少量有日文韩文解说, 但翻译水平不高。浙江旅游统计资料显示, 浙江省前3位客源国分别为日本、韩国和美国<sup>[9]</sup>。因此, 可考虑增加日文与韩文解说, 提升翻译质量。

最后, 提高牌示设计水平, 注重牌示布置。从研究中得知, 浙江国家森林公园自导式解说服务满

意度最主要的因子是“解说牌示的设置与设计”,因此,需重视牌示设计水平,注重牌示的选材、形态设计与装饰风格及体现森林公园特色或文化内涵。浙江国家森林公园对牌示布置重要性认识不够,需对道路交叉口等重要结点加强牌示建设,对影响游客旅游体验的牌示加以整治,牌示高度要考虑目标游客的身体特征。

#### 参考文献:

- [1] JENSN K A. *Effects of the Artistic Design of Interpretive Signage on Attracting Power, Holding Time and Memory Recall* [D]. Arcata: The Humboldt State University, 2006.
- [2] HWANG S N, LEE C, CHEN H J. The relationship among tourists' involvement, place attachment and interpretation satisfaction in Taiwan's national parks [J]. *Tourism Manage*, 2005, **26** (2): 143 - 156.
- [3] 张立明, 赵黎明. 国家森林公园旅游解说系统的构建[J]. 西北农林科技大学学报: 社会科学版, 2006, **6** (2): 88 - 92.  
ZHANG Liming, ZHAO Liming. Construction of tourist interpretation system of national forest park [J]. *J Northwest Sci-Tech Univ Agric For Soc Sci*, 2006, **6** (2): 88 - 92.
- [4] 吴必虎, 金华, 张丽. 旅游解说系统的规划和管理[J]. 旅游学刊, 1999 (1): 44 - 46.  
WU Bihu, JIN Hua, ZHANG Li. Tourism interpretation system design and management [J]. *Tourism Trib*, 1999(1): 44 - 46.
- [5] 钟永德, 罗芬. 旅游解说牌示规划设计方法与技术探讨[J]. 中南林学院学报, 2006, **26** (1): 95 - 99.  
ZHONG Yongde, LUO Fen. The study of planning methods and techniques of tourism interpretive panels [J]. *J Central South For Univ*, 2006, **26** (1): 95 - 99.
- [6] 张明珠, 卢松, 刘彭和, 等. 国内外旅游解说系统研究述评[J]. 旅游学刊, 2008, **23** (1): 91 - 96.  
ZHANG Mingzhu, LU Song, LIU Penghe, *et al.* A study review on tourism interpretation system both at home and abroad [J]. *Tourism Trib*, 2008, **23** (1): 91 - 96.
- [7] BITGOOD S. The role of attention in designing effective interpretive labels [J]. *J Interpretation Res*, 2000, **5** (2): 34 - 45.
- [8] GREG D. *Guidelines for Producing Outdoor Interpretive Signage* [R]. Adelaide: South Australia Tourism Commission, 2001.
- [9] 浙江省旅游局. 2007 浙江省旅游概览[EB/OL]. (2008-12-22)[2009-01-05]. <http://www.tourzj.gov.cn/zww/default.aspx>.