

基于计划行为理论的水利风景区 管理水平评价指标体系

余 韵¹, 詹卫华², 谢祥财¹

(1. 福建农林大学园林学院, 福建 福州 350002; 2. 水利部综合事业局, 北京 100053)

摘要 科学合理的评价水利风景区的管理水平,对促进水利风景区管理工作有重要的导向作用。运用计划行为理论,从游客出游的行为态度、主观规范和感知行为控制方面分析了游客对水利旅游的需求,从满足游客需求的角度出发,构建了水利风景区管理水平评价指标体系,并对评价方法的选择进行了说明。

关键词 水利风景区;管理水平;评价指标体系;计划行为理论

中图分类号 :TV213 ;F590 **文献标识码** :A **文章编号** :1003-9511(2011)01-0057-04

水利风景区是指以水域(水体)或水利工程为依托,具有一定规模和质量的风景资源与环境条件,可以开展观光、娱乐、休闲、度假或科学、文化、教育活动的区域^[1]。水利风景区管理水平的高低,不仅影响水利风景区的开发和保护,也影响旅游者的旅游心理和旅游行为,进而影响水利风景区的经济效益。正确评价水利风景区的管理水平,将对做好水利风景区的管理工作有着重要的导向作用。目前,人们大都从水利风景区资源的开发与管理角度来评价水利旅游景区的管理水平,但笔者认为水利风景区建设和管理的水平也可以从其消费者——游客的角度来评价,只有水利风景区能充分地被旅游者所享受和利用,使游客愿意到水利风景区旅游并口口相传吸引更多的游客,水利风景区才有生存和发展的基础,也才能证明水利风景区管理得好^[2]。由此思路,笔者从游客到水利风景区旅游行为发生的意愿出发,运用计划行为理论分析游客的行为态度、主体规范和感知行为控制的因素,以及水利风景区管理层如何利用这些因素来满足旅游者需求,打消旅游者的顾虑,构建反映水利风景区管理水平的评价指标体系。

1 基于计划行为理论的游客旅游行为因素分析

1.1 计划行为理论内涵

计划行为理论(TPB)是社会科学领域关于人类行为研究中应用最广泛和最具影响力的理论框架。自 20 世纪 80 年代末该理论框架被 Ajzen 等正式提出以来,其应用领域不断拓展,20 世纪 90 年代以后被广泛应用于健康行为、教学行为、休闲运动行为以及消费行为等各个层面。各个领域的应用研究都表明,计划行为理论对意图和行为具有较强的解释力和预测力。计划行为理论认为意图是行为的决定因素,其他可能影响行为的因素都是经由意图间接产生影响的,行为态度、主体规范和感知行为控制是决定行为意向的 3 个主要变量,态度越积极、越重要,他人支持力度越大、感知行为控制越强,行为意向就越大,反之则越小^[3]。计划行为理论对分析游客的旅游意图有较大的指导意义。

1.2 影响游客到水利风景区旅游的因素

运用计划行为理论分析游客的行为态度、主体规范和感知行为控制,可以得出影响游客到水利风景区旅游的主要因素。

1.2.1 行为态度因素

a. 追求减压。为消除工作和生活压力给自身

基金项目:福建省科技厅青年人才基金(2008F3013)

作者简介:余韵(1987—),男,福建武夷山人,硕士研究生,从事园林规划设计研究。

带来的紧张情绪,游客常借旅游之机将自己从日常工作和生活的烦恼中解脱出来,通过到风景秀丽的水利风景区旅游的方式,放松疲惫的身心,体验他们在日常生活中无法得到的东西,包括乡土美食。可见,环境优美、景观独特的水利风景区能使游客既饱眼福又饱口福。自由悠闲的旅游是游客所追求向往的。

b. 追求快乐的体验。当游客在独特的山水美景中体会着不同的当地民俗,感受着这种与平日所见所闻的差异时,偏爱“唯一性”、“差异性”的游客便会因产生新鲜感而顿感欣喜;在完成具有挑战性的项目时,成功的感觉油然而生,为发现自己的潜在能力而感到快慰;在与水、与山、与人的亲密接触中,在参与趣味性节目中感受着亲切、有趣的快乐。所有这些快乐的体验都是游客在旅游中所追求的^[4]。

c. 追求修身养性。俗话说“读万卷书,行万里路”,水利风景区有着许多具有历史价值、科学价值、艺术价值的得天独厚的资源,在旅游过程中,游客希望通过赏心悦目地细细品尝这些美景而获得知识,进而达到修身养性之目的。

1.2.2 主观规范因素

a. 旅游地的知名度。历史悠久、风景独特、文化底蕴深厚、旅游资源丰富的风景区已被大家所熟悉,加上广告的覆盖,更容易吸引游客前往。

b. 他人对景区的评价。当游客准备出游时,会从网络、亲戚、朋友等各方面去了解游客对风景区的评价,这些评价会对游客选择旅游地起到很大的作用。

c. 旅游对环境的影响。当游客得知自己想去的旅游地环境因旅游的过度开发而恶化时,就会觉得自己的旅游将给当地的环境造成不良影响,从而打消去此地旅游的念头。

1.2.3 感知行为控制因素

a. 游客旅游时间的限制。游客出外旅游的时间是有限的,他们希望在有限的时间内能得到更多的旅游体验。

b. 游客经济能力的考虑。游客希望在一定的费用条件下能得到更多的旅游体验。

2 水利风景区管理水平评价指标选取思路

2.1 与游客行为态度因素相对应的评价指标

2.1.1 满足游客追求减压需求的评价指标

对于为减轻压力、远离都市的喧嚣而寻求返璞归真感受的游客而言,水利风景区是其选择旅游的理想地点。水利旅游的特点在于水景美,水利旅游对生态环境提出了更高的要求,其中水质、大气质量

和植被景观等环境因素最为重要^[5]。因此,评价的指标应包括:生态环境、景色质量、住宿餐饮、水利资源规模、日常维护与管理、水利文化等。

2.1.2 满足游客追求快乐体验需求的评价指标

旅游产品是游客追求快乐体验的载体,一些水利风景区由于旅游产品单一、设施老化、服务意识弱、无法满足游客期望得到的新鲜、成功、有趣的感觉,从而游客无法获得快乐的体验,水利风景区的管理层应该结合当地水利资源进行资源项目的策划和规划管理,如水利风景区有候鸟鱼类资源,设计游乐节目时既要考虑此优势的发挥,又要考虑保护好这独特的资源,可以设计游客与动物的远距离和近距离接触的项目组合,设计的节目要有参与性、独特性和多样性,配置的项目要掌握好项目的难度,通过景区项目规划与管理(其中包括产品更新速度、产品的独特性、产品的多样性、设施的安全性、项目的难易度、节目的参与性、景区主题的鲜明性等项目策划)以及各种场景设施与服务,加强对游客的感官刺激,从而增加游客快乐的体验感受。

同时景区容纳量过小或游客过多都易引起景区的游客超载,使风景区的旅游配套设施与服务无法跟上,从而影响了游客追求快乐的体验,游客的数量和景区的容纳量指标即可反映是否超载,又能反映旅游地吸引游客的能力。从管理角度看景区容纳量比游客的数量更有意义。因此,评价指标应包括:配套设施、服务态度、游客数量和景区容纳量等。

2.1.3 满足游客增长知识需求的评价指标

通过解说员对水利工程历史与现实的作用、动植物观赏及其药用价值、历史人文、地质地貌等知识的娓娓道来,将使游客增长见识、洗涤心灵、升华其精神境界。评价指标应包括:科学价值、艺术价值、解说员的业务水平等。

2.2 从游客主观规范角度考虑的评价指标

2.2.1 旅游地的知名度

加强水利风景区的宣传是扩大旅游地知名度、吸引游客来水利风景区旅游的有效手段。水利风景区的管理者除需强化旅游地的老招牌外,还需对新的更有特色的景点进行深度挖掘,防止景区形象老化,提升景区知名度,从而激发游客到水利风景区旅游的欲望。因此,可选择游客到某景区旅游的欲望和游客知道景区旅游点数量等指标作为评价指标。

2.2.2 旅游对环境的影响

有的水利风景区在开发过程中未考虑保护自然风光、保护资源等因素,滥建住宿、餐饮、娱乐设施,加之管理不善,导致自然景色及环境遭到破坏,使得景区的持续经营受到影响。反映环境破坏的指标

有开发景区造成环境的硬伤害和管理不善引起游客破坏环境等。

2.3 从游客感知行为控制角度考虑的评价指标

2.3.1 旅游时间的充分利用

当游客从一个旅游点到另一个旅游点时,常觉得既累又乏味,如果景区能因地制宜地搞好沿途植物的景观设计,并安排好景区的交通工具,让游客有条不紊、轻松愉快地从一个景点到另一个景点,便会让游客不再有乏味感并感觉旅游点十分密集。同时,风景区应与其他附近风景区建立长期的合作伙伴关系,并安排好合作伙伴间的多种行程供游客选择,这样能使游客在一定时间内享受到不同类型的、更多的旅游感受。因此,旅游时间利用率可用以下指标反映:与其他旅游地的合作关系,景区内各旅游点间的景观设计,景区内交通便利程度。

2.3.2 游客支出性价比

为反映游客在水利风景区的支出是否物有所值,就要看游客在付出一定支出的条件下能否得到更多的旅游体验。管理者必须精心选择有水利风景区特色并且能结合当地文化的项目,精打细算地进行投资,同时要根据当地的气候、景观等自然条件,以及观赏和体验效果,用合适的成本而非盲目花费巨资建造旅游设施,以求游客能付出较少的支出而获得更多更好的体验,吸引更多的游客前来旅游,从而使景区获得更好的资金回报。游客货币支出所得满意度可以用门票支出与总体满意度来反映。

3 水利风景区管理水平评价指标体系的构建及评价方法选择

3.1 评价指标体系的构建

建立水利风景区的建设和管理评价指标体系除了应遵循建立指标体系的系统性、层次性、可比性、独立性等基本原则外,还必须遵循以下原则:

a. 以人为本的原则。争取更多的游客是旅游区管理的目标,游客是否乐意前来并满意而归是衡量水利风景区建设管理工作的根本标准,因此,在指标的选取时应尽可能地选取那些与人的关系密切的内容。

b. 定性指标与定量指标相结合的原则。评价水利风景区管理水平的指标较多,涉及范围广,对于一些不易量化的特征指标可先用定性指标加以描述,然后再选取适当的方法进行量化处理。这样则可弥补单纯定量或者定性评价的缺陷,使评价具有客观性。

综上所述,笔者设计了水利风景区管理水平的评价指标体系,如表1所示。

3.2 评价方法的选择

3.2.1 指标权重确定方法

影响水利风景区管理的因素很多,笔者仅运用计划行为理论分析游客的意图并将主要因素归纳成递阶层次结构,建立了评价指标体系。常用确定指标权重的方法有德尔菲(Delphi)、相邻指标比较法、统计方法和层次分析(AHP)法等^[6],笔者选用定性和定量相结合的AHP法。

表1 水利风景区管理水平评价指标体系

第I层因素 A	第II层因素 B	第III层因素 C
影响游客行为态度	总体印象 B ₁	生态环境 C ₁
		景色质量 C ₂
		住宿餐饮 C ₃
		日常维护与管理 C ₄
		水利资源的规模 C ₅
		人文资源规模 C ₆
		水利文化 C ₇
	快乐体验要求 B ₂	景点多样性 C ₈
		景点更新速度 C ₉
		景点独特性 C ₁₀
		设备安全性 C ₁₁
		项目难易度 C ₁₂
		节目参与性 C ₁₃
	增长知识要求 B ₃	主题鲜明性 C ₁₄
		配套设施 C ₁₅
		服务态度 C ₁₆
		游客数量/景区容纳量 C ₁₇
影响游客主观规范	知名度 B ₄	科学价值 C ₁₈
		艺术价值 C ₁₉
	环境的破坏程度 B ₅	解说员的业务水平 C ₂₀
		游客到景区旅游的欲望 C ₂₁
		游客知道景区景点的数量 C ₂₂
影响游客感知行为控制	旅游时间利用率 B ₆	开发景区的环境硬破坏 C ₂₃
		管理疏忽,游客的软破坏 C ₂₄
	游客货币支出所得满意度 B ₇	与周围旅游区合作关系 C ₂₅
		景点间景观设计 C ₂₆
		景点间交通便利程度 C ₂₇
		门票支出 C ₂₈
		总体满意度 C ₂₉

3.2.2 纵向比较时单指标评价值及综合评价值的计算^[7]

a. 单指标评价值。设评价年份数为 m , 评价指标数为 n 。记 $D_i^{(t)}$ 为第 t 年指标 C_i 的评价值。

若 C_i 为定量指标, 记 $C_i^{(t)}$ 为指标 C_i 在第 t ($t = 1, 2, \dots, m$) 年的指标值, 则

$$D_i^{(t)} = C_i^{(t)} / C_1^{(t)} \quad (1)$$

即将数值无量纲化。

若 C_i 为定性指标, 则通过专家评估或问卷调查, 估测出其第 t 年的评价值, 设第 j 个专家(有效问卷)得出的评价值为 $u_j(C_i)$, 专家人数(有效问卷份数)为 N , 则可取

$$D_i^{(t)} = \frac{1}{N} \sum_{j=1}^N u_j(C_i) \quad (1 \leq i \leq n) \quad (2)$$

b. 子目标 B_k 的综合评价价值。第 t 年子目标 B_k 的综合评价价值为

$$V_i^{(k)} = 100 \sum (D_i^{(t)} W_i^{(k)}) \quad (k = 1, 2, \dots, 7) \quad (3)$$

式中: $W_i^{(k)}$ 为与 B_k 关联的指标权重, 求和也是对有关联的指标进行。

c. 总指标综合评价价值。第 t 年总目标 A 的综合评价价值为

$$V_t = 100 \sum_{i=1}^n (D_i^{(t)} W_i) \quad (4)$$

式中: W_i 为第 i 个指标的总权重。

3.2.3 横向比较时单指标评价价值及综合评价价值的计算

a. 单指标评价价值。设评价的地区个数为 s , 评价指标数为 n 。记 $D_i^{(d)}$ 为第 d 个地区指标 C_i 评价价值, $d = 1, 2, \dots, s$ 。本节中采用极差正规化方法计算 $D_i^{(d)}$ 。

若 C_i 为定量指标, $C_i^{(d)}$ 为指标 C_i 在第 d 个地区的指标值, 则

$$D_i^{(d)} = C_i^{(d)} / \max_{1 \leq d \leq s} C_i^{(d)} \quad (5)$$

对于定性指标, 通过专家评估或问卷得出指标值后, 再进行极差正规化。

b. 子目标 B_k 的综合评价价值。第 d 个地区子目标 B_k 的综合评价价值为

$$V_d^{(k)} = 100 \sum (D_i^{(d)} W_i^{(k)}) \quad (k = 1, 2, \dots, 7) \quad (6)$$

式中: $W_i^{(k)}$ 为与 B_k 关联的指标权重, 求和也是对有关联的指标进行。

c. 总指标的综合评价价值。第 d 个地区总目标 A 的综合评价价值为

$$V_d = 100 \sum_{i=1}^n (D_i^{(d)} W_i)$$

(上接第 49 页)

3 结 语

作为南水北调工程建设管理激励机制的有效形式, 南水北调系统劳动竞赛本身也是一揽子工程, 实施过程中要精心策划、精心组织、认真考评、统筹协调, 研究劳动竞赛的多样性和实用性, 达到见成效、出佳绩、切实加快工程建设和提升管理水平的预期目的。同时, 组织劳动竞赛可以锻炼队伍、磨炼意志、提炼经验、建立良好机制、树立良好典型、培养良好风气, 为不断提高南水北调工程建设管理水平、又好又快建设南水北调工程起到了巨大的推进作用。

式中: W_i 为第 i 个指标的总权重。

4 结束语

综合评价水利风景区管理水平评价指标体系对褒奖优秀、寻找差距、自查自纠、扬长补短、保证水利风景区管理方向的正确以及管理水平的不断提高有着重要的意义。本文目的是从一个新的视角来构建水利风景区管理水平的评价体系。笔者只是从理论上设计了评价指标体系, 对该评价方法进行了说明, 尚未确定各个指标具体的权重, 并未对具体水利风景区的管理水平进行实证分析。但笔者认为如果思路正确, 相信经过进一步修改、完善, 一定会对水利风景区管理评价指标体系的构建有借鉴作用, 希望能起抛砖引玉之效。

参考文献:

- [1] 中华人民共和国水利部. 水利风景区管理办法 [EB/OL]. [2004-12-30]. http://www.mwr.gov.cn/zwzc/zcfcg/bmfg-gfxwj/200405/t20040510_156045.html.
- [2] 詹卫华, 吴丽娟, 李洪波, 等. 基于 CVM 的厦门公共休闲环境非使用价值评估 [J]. 水利经济, 2010, 28(6): 7-11.
- [3] 段文婷, 江光荣. 计划行为理论述评 [J]. 心理科学进展, 2008, 16(2): 315-320.
- [4] 许春晓, 邹剑, 李萍, 等. 水利风景区游憩者体验动机与消费行为特征研究 [J]. 水利经济, 2010, 28(6): 44-47.
- [5] 詹卫华. 加强水利风景区建设与管理为构建生态文明服务 [J]. 中国水利, 2010(15): 11-13.
- [6] 黄显勇, 毛明海. 运用层次分析法对水利旅游资源进行定量评价 [J]. 浙江大学学报: 理学版, 2001, 28(5): 328-331.
- [7] 钱颂迪, 甘应爱. 运筹学 [M]. 3 版. 北京: 清华大学出版社, 2005: 459-460.

(收稿日期 2010-07-25 编辑 张志琴)

参考文献:

- [1] 李. 世纪工程 再续辉煌: “十一五”南水北调工程建设取得积极进展 [N]. 经济日报, 2010-09-13(1).
- [2] 杨小柳, 赵瑞娜, 徐健. 采用“三段九步”过程研究我国节水型社会建设的战略规划(上): 内外部战略环境分析 [J]. 水利经济, 2010, 28(5): 1-5.
- [3] 国务院南水北调工程建设委员会办公室. 坚定通水目标不动摇 [N]. 中国南水北调报, 2010-09-13(1).
- [4] 王晓蓉, 姚纬明. 水利电力行业现代企业职工培训理念创新 [J]. 水利经济, 2009, 27(3): 46-48.
- [5] 杨莲芬, 胡震云. 南水北调东线供水公司的激励机制研究 [J]. 河海大学学报: 自然科学版, 2006, 34(3): 337-340.

(收稿日期 2010-09-28 编辑 张志琴)