

基于游客感知的南京江宁乡村旅游服务质量提升研究

尹立杰¹, 尹苗苗² (1. 南京旅游职业学院, 江苏南京 211100; 2. 东南大学建筑学院, 江苏南京 211189)

摘要 基于游客感知视角, 在建立乡村旅游区旅游服务质量评价指标的基础上, 以南京市江宁区为例, 在代表性的乡村旅游区发放调查问卷并进行统计分析, 发现南京江宁区乡村旅游服务质量整体一般, 仍然存在旅游设施不够完善、旅游区文化特色不足、旅游产品类型单一等问题。基于此, 提出进一步提升南京市江宁区乡村旅游服务质量的对策, 为促进江宁乡村旅游业的可持续发展提供參考。

关键词 服务质量; 乡村旅游; 南京江宁
中图分类号 F 590.75 **文献标识码** A
文章编号 0517-6611(2020)24-0127-03
doi: 10.3969/j.issn.0517-6611.2020.24.034



开放科学(资源服务)标识码(OSID):

Research on the Improvement of Rural Tourism Service Quality in Jiangning, Nanjing Based on Tourists' Perception

YIN Li-jie¹, YIN Miao-miao² (1. Nanjing Institute of Tourism & Hospitality, Nanjing, Jiangsu 211100; 2. School of Architecture, Southeast University, Nanjing, Jiangsu 211189)

Abstract From the perspective of tourists' perception, based on the establishment of evaluation indicators of tourism service quality in rural tourism areas, taking Jiangning District of Nanjing as an example, this paper conducts statistical analysis on the representative rural tourism areas and finds that the overall quality of rural tourism service in Jiangning District of Nanjing is general, and there are still imperfect tourism facilities, insufficient cultural characteristics and tourism products. Based on this, the paper puts forward the countermeasures to further improve the quality of rural tourism service in Jiangning District, Nanjing, in order to provide reference for promoting the sustainable development of rural tourism in Jiangning.

Key words Service quality; Rural tourism; Jiangning, Nanjing

随着我国经济快速发展、城市化水平不断提高、汽车拥有量不断增加, 旅游业已经逐渐成为我国市场化程度最高的产业之一, 是国民经济的重要战略性支柱产业, 乡村旅游作为重要分支, 其发展越来越火热, 越来越多的游客愿意选择在周末或节假日的时间前往乡村旅游区游玩。根据途牛对外发布的《2018年乡村旅游分析报告》, 2017年中国乡村旅游接待游客28亿人次, 占国内游客接待人次数的56%, 营业收入超过7400亿元, 占国内旅游总收入的16.2%^[1-2]。乡村旅游迎来了良好的发展契机, 农家乐、民宿村、古村落、度假村等特色产品层出不穷, 乡村旅游产品的预订量持续增长。

高质量发展是新时代我国经济社会发展的重要要求, 也是乡村旅游未来发展的战略指引。为了更充分地调查乡村旅游区游客对服务质量的感知评价, 从旅游项目、旅游设施、旅游服务、形象宣传4个方面建立乡村旅游服务质量感知评价指标体系, 结合问卷调查, 分析南京江宁乡村旅游发展中存在的突出问题, 并针对性地提出乡村旅游服务质量提升的对策, 为促进南京江宁乡村旅游的高质量发展提供參考^[3]。

1 基于游客感知的乡村旅游区服务质量指标体系构建

旅游服务质量是指旅游者通过比较其接受的服务水平与期望目标得出的对某一特定服务的感知^[4]。SERVQUAL量表被认为是衡量感知服务质量的重要工具^[5]。后来, Murphy等^[6]提出旅游目的地的宏观环境对游客感知旅游质量具有积极影响。旅游服务质量感知的最终评判者是游客^[2,7],

通过调查游客的旅游服务质量感知可以有效反映出旅游区服务质量的高低, 反映旅游区游客的整体满意度水平。在旅游服务质量指标体系构建中, 张立军^[8]从安全性、方便性、规范性、时间性、舒适性5个方面构建指标; 祁黄雄等^[9]基于技术、功能、环境和硬件质量4个维度构建指标; 江波等^[10]在传统旅游目的地六要素的基础上构建了涉及社区、人员服务、交通、餐饮、住宿、游览、购物、娱乐8个要素的评价指标。在借鉴已有研究的基础上, 充分考虑乡村旅游区发展的特点, 从旅游产品、旅游设施、旅游服务和形象宣传4个维度构建一级指标, 每个一级指标下设计二级指标, 包括问卷调查项17项(图1), 并向游客展开问卷调查。

2 南京江宁乡村旅游区服务质量游客感知评价

2.1 问卷设计与发放 于2018年10月份在江宁区较为知名的乡村旅游区石塘人家、秣陵杏花村、黄龙岷茶文化村发放调查问卷, 调查内容主要分为3个部分, 分别是江宁乡村旅游区游客特征、服务质量评价及游客满意度情况, 调查问卷采用李克特5点式量表法进行分析, 其中5分表示很满意, 4分表示比较满意, 3分表示一般, 2分表示比较不满意, 1分表示非常不满意。采用简单随机抽样的方式对游客展开问卷调查, 通过问卷的现场发放、回收保证了调查数据的真实性和有效性。共发放问卷374份, 有效问卷367份, 问卷有效率达98.1%。

2.2 游客人口统计学分析 根据问卷调查结果, 乡村旅游区男性游客比例占46.3%, 女性为53.7%, 游客以19~50年龄段的游客为主, 主要为学生群体、事业单位人员、公司职员或个体经营者, 学历主要为高中学历和大学学历(表1)。

2.3 乡村旅游区旅游服务质量评价 运用SPSS 23.0对南京江宁乡村旅游服务质量17项二级指标进行百分比、均值、标准差的统计, 并根据指标均值进行综合排名, 具体结果见表2。

基金项目 江苏省高校哲学社会科学基金项目(2018SJA0779); 江苏高校哲学社会科学基金项目(2016SJD63066); 江宁区哲学社会科学重大课题“江宁乡村旅游区生态环境保护策略研究”。

作者简介 尹立杰(1986—), 女, 山东济南人, 讲师, 硕士, 从事旅游地理、旅游景观等研究。

收稿日期 2020-06-29

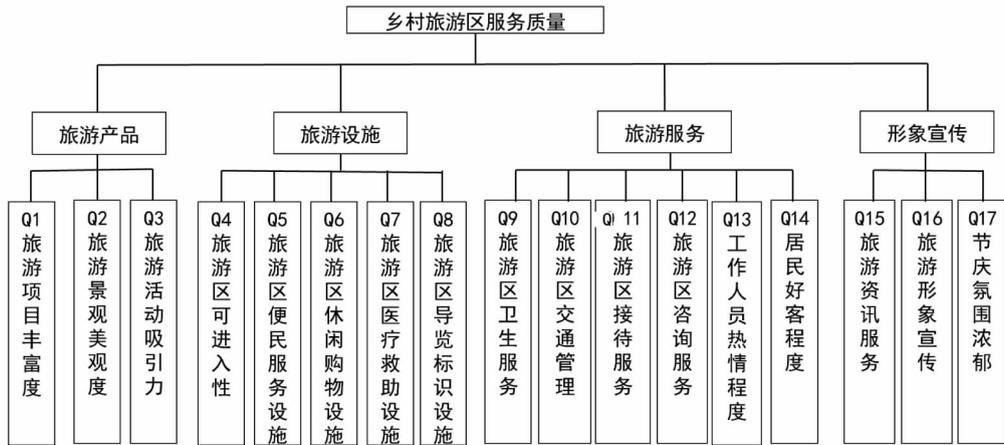


图1 乡村旅游区服务质量评价指标体系

Fig.1 Service quality evaluation index system of rural tourism area

表1 乡村旅游区被调查游客的基本信息

Table 1 Basic information of the investigated tourists in rural tourism areas

类型 Type	属性 Attributes	百分比 Percentage//%
年龄 Age	18岁以下	3.5
	19~30岁	54.3
	31~50岁	29.1
	51~70岁	11.0
	71岁及以上	2.1
职业 Occupation	学生	35.3
	事业单位人员	19.3
	公司职员	20.1
	个体经营者	18.2
	农民	1.1
	其他	6.0
性别 Gender	男	46.3
	女	53.7
文化程度 Education	初中及以下	9.9
	高中或中专	27.4
	大学或大专	55.6
	硕士及以上	7.1
月收入 Monthly income	3 000 元及以下	38.9
	3 001~6 000 元	32.1
	6 001~10 000 元	21.5
	10 001 元及以上	7.5

2.3.1 旅游产品方面。充分考虑江宁区乡村旅游区的特点,从旅游项目的多样性、乡村旅游区景观风貌、旅游项目的吸引力情况、旅游活动的开展情况进行调查,结果显示游客对江宁乡村旅游区的旅游项目评价基本满意,但也有很大的改进空间,主要表现为:①节庆活动、赛事活动等吸引力有待加强。23.26%的游客认为江宁区的节庆、赛事活动缺乏吸引力,31.82%的游客认为江宁区的节庆、赛事活动吸引力一般,只有44.92%的游客对乡村旅游区的活动表示比较满意,这一方面与江宁区节庆赛事活动开展的时间性密切相关,因为并不是在所有时间段都会开展这些活动,另一方面,也说明江宁区的节庆、赛事活动市场号召力不足,旅游吸引力需要持续加强。②江宁乡村旅游区旅游项目的吸引力也有待进

一步加强。调查发现,9.36%的游客认为旅游项目缺乏吸引力,39.84%的游客认为旅游项目的吸引力一般,是未来乡村旅游区亟待改进的重要问题。③旅游项目的多样性也待进一步丰富。13.90%的游客认为旅游项目不够多样,35.03%的游客认为旅游项目多样性一般,只有51.03%的游客对旅游项目的多样性相对满意。④游客对乡村旅游区的景观风貌建设非常肯定,只有4.75%的游客表示不满意。

2.3.2 旅游设施方面。从对旅游设施的调查看,江宁乡村旅游区停车场是游客使用最频繁的旅游设施,也是游客最为关注的内容。目前看,游客对乡村旅游区停车场的数量和布局评价较低,47.33%的游客认为停车场数量不够充足,节假日和周末是游客乡村旅游区游玩的集中时间,大量游客涌入乡村旅游区,非常容易出现停车难的问题。此外,游客对旅游区的可进入性评价较低,尤其是从机场、火车站等交通节点前往乡村旅游区的便捷程度较差,这主要受限于江宁乡村旅游区自身的公共服务体系还不够完善,距离机场、火车站较远,但另一方面也说明了增加旅游专线、城市快速交通的必要性。此外乡村旅游区的休闲、购物设施、医疗救助设施、便民设施还有待进一步提升,满足游客日益增长的需求。

2.3.3 旅游服务方面。从游客对乡村旅游区服务看,游客对旅游区的整体环境评价较高,75.40%的游客认为江宁乡村旅游区整洁卫生、环境优美,只有24.60%的游客认为有待提升。但是游客对乡村旅游区的接待服务、信息资讯服务、工作人员服务热情程度评价较低,很多乡村旅游区的游客中心并没有实时开放,尤其是游客聚集量高的周末,部分乡村旅游区的游客中心竟然处于关闭状态,只有几个保安正常上岗,降低了游客的评价。但游客对当地居民的热情好客程度给予高度评价,64.00%的游客表示比较满意。

2.3.4 形象宣传方面。从游客对乡村旅游区的形象宣传评价看,40%以上的游客评价一般,20%左右的游客对其评价较低。在实际调查中发现,很多游客之所以前往该乡村旅游区游玩,并不是在官网上主动查询相关信息,甚至他们都找不到乡村旅游区的官方网址,多是在一些资讯平台、报纸上了解乡村旅游区,或者是通过朋友、同事的口口推荐。

表 2 游客对南京江宁乡村旅游服务质量感知的描述性统计

Table 2 Descriptive statistics of tourists' perception of rural tourism service quality in Jiangning, Nanjing

一级指标 Primary index	二级指标 Secondary index	满意度程度 Satisfaction level//%					均值 Mean	标准差 Standard deviation	排名 Rank
		非常不满意 Strongly dissatisfied (1)	不满意 Dissatisfied (2)	一般 General (3)	比较满意 Quite satisfied (4)	非常满意 Very satisfied (5)			
旅游产品 Travel product	Q1	0.53	13.37	35.03	22.73	28.34	3.65	1.04	6
	Q2	0.27	4.48	29.14	36.63	29.41	4.20	3.76	1
	Q3	4.81	18.45	31.82	23.53	21.39	3.38	1.15	12
旅游设施 Tourist facility	Q4	8.59	14.71	37.70	21.66	17.38	3.27	1.21	16
	Q5	0.80	7.22	38.24	36.63	17.11	3.62	0.87	7
	Q6	1.07	14.44	45.45	24.36	14.71	3.48	2.30	9
	Q7	2.20	22.19	37.43	20.86	17.38	3.32	1.15	15
	Q8	0.54	5.11	27.42	38.71	28.23	3.89	0.89	3
旅游服务 Travel services	Q9	0.00	3.48	21.12	40.11	35.29	4.07	0.84	2
	Q10	1.07	12.30	30.75	29.68	26.20	3.68	1.03	5
	Q11	1.34	14.97	40.11	27.27	16.31	3.46	0.91	10
	Q12	1.87	8.56	45.99	29.14	14.44	3.42	0.98	11
	Q13	2.14	12.03	36.90	32.35	16.58	3.49	0.98	8
	Q14	0.27	6.42	29.41	39.84	24.06	3.81	0.88	4
形象宣传 Image promotion	Q15	2.14	13.10	46.52	22.19	16.04	3.37	0.97	13
	Q16	1.60	13.37	47.59	22.73	14.71	3.36	0.94	14
	Q17	4.28	22.46	34.49	20.59	18.18	3.26	1.13	17

3 乡村旅游区服务质量提升策略

结合对江宁乡村旅游区旅游服务质量感知的调查评价,结合江宁乡村旅游区发展存在的问题,提出提升策略。

3.1 深入挖掘旅游文化,创新开发旅游项目 调查中发现,许多游客对乡村旅游地的特色文化有深厚的兴趣,对此期望很高,但同样令游客大失所望。主要体现在:第一,乡村旅游区缺乏文化特色或根本没有文化内涵;第二,对特有的文化资源开发力度不够,实际开发出来的旅游产品轻描淡写,注重物质方面的表现,并没有深入挖掘其中的精神文化,更缺乏对文化产品的体验性设计^[11]。针对这一问题,旅游区应紧密结合乡村旅游的乡村性特色,与当地居民充分交流,挖掘旅游区的非物质文化遗产、乡风乡俗等,并将这些文化创意包装,开发成独具特色的旅游活动。

3.2 积极塑造乡村旅游品牌,丰富旅游产品类型 许多乡村旅游区过多地看重生态环境优势,而忽略了对乡村旅游产品的深度开发,对目标游客群体的市场特征了解不够,不能很好地满足乡村旅游者的当前需求。乡村旅游者以城市白领为主,他们对于枯燥无味的城市生活已经十分厌倦,对乡村旅游活动寄予厚望,希望能在乡村旅游丰富、有趣且有品位的活动中得到放松,这正是乡村旅游开发经营需要关注的^[11]。因此乡村旅游区应不断地丰富旅游产品类型,提升乡村旅游的参与性和体验性,如结合当地优美的生态环境开发生态养生旅游产品(亲子健身、户外瑜伽)、生态休闲旅游产品(休闲渔场、休闲农庄)、生态体验旅游产品(挖竹笋、捉蚰蚩)等旅游产品,结合当地特色的手工艺品,开发工艺制作体验的旅游产品,如磨豆腐、磨香油、磨豆浆等,结合当地的田园景观和丰富的农产品,开发农耕体验旅游产品、农事节庆旅游产品等,通过增加旅游产品的类型,提升乡村旅游区

的吸引力,扩大乡村旅游区的品牌知名度。

3.3 完善旅游配套设施,提升旅游服务质量 根据问卷调查发现,游客普遍认为乡村旅游区的配套设施不尽完善,并且不同发展阶段的乡村旅游区表现不同,主要表现为停车场、住宿餐饮、公共厕所、垃圾桶等。许多乡村旅游者是自驾车旅游,且出游的停留时间越来越长,这要求乡村旅游区提供相应的停车场和方便的餐饮住宿条件,然江宁乡村旅游区的很多游客竟然反映找不到可以就餐的正式场所,如秣陵杏花村、白鹭田园、杨柳湖等旅游点。针对这一问题,旅游区应优化其合理布局,完善旅游基础设施,首先合理布局公共厕所、景区垃圾桶等基础设施配置,营造卫生、良好的公共环境,健全江宁旅游区内的交通设施,规范交通秩序,合理配置自行车等交通工具,保障旅游地的交通便利性;其次设计完整的游览线路图,并在此基础上完善江宁旅游区的导览系统,包括方向指示牌、导览图等,提高游客游览的便捷性;再次乡村旅游区的游客中心应实时开放,及时解决游客遇到的各种难题,为游客提供咨询、投诉处理、应急处理、紧急救援等服务;最后完善包括“食、住、行、游、购、娱”在内的旅游配套设施建设,为游客提供种类齐全的乡村旅游服务。

参考文献

- [1] 张艳.产业融合视角下石林糯黑旅游融合发展研究[D].昆明:云南大学,2019.
- [2] 方悦琪.基于乡土文化的乡村旅游开发实证研究[D].武汉:华中师范大学,2019.
- [3] 王媛,许钦科.基于游客感知的桂林大圩毛洲岛乡村旅游服务质量研究[J].桂林师范高等专科学校学报,2019,33(4):17-22.
- [4] 伍延基.旅游服务质量的现状及其主要制约因素[J].旅游学刊,2004,19(5):7.
- [5] FICK G R, BRENT RITCHIE J R. Measuring service quality in the travel and tourism industry[J]. Journal of travel research, 1991, 30(2): 2-9.

氯含量高,有效锌含量居中,全氮、速效氮、速效磷、速效钾、有效硼含量低。统计分析表明,不同植烟片区类群之间的土壤

有机质、全氮、速效氮、速效磷、速效钾和水溶性氯存在显著差异,而 pH、有效锌、有效硼差异不显著。

表 6 济源烟区各类别土壤养分含量比较

Table 6 Comparison of soil nutrient content of different types in Jiyuan tobacco area

类群 Type	pH	有机质 Organic matter g/kg	全氮 Total N g/kg	速效氮 Available N mg/kg	速效磷 Available P mg/kg	速效钾 Available K mg/kg	有效锌 Available Zn mg/kg	有效硼 Available B mg/kg	水溶性氯 Water-soluble chlorine//mg/kg
I	7.32±0.18 a	12.26±1.86 a	0.74±0.10 a	69.49±8.78 a	14.64±6.73 b	263.75±26.47 b	2.65±1.19 a	0.52±0.13 a	10.20±3.25 b
II	7.25±0.19 a	12.14±1.76 a	0.74±0.09 a	55.28±15.62 b	26.08±15.59 a	341.84±22.31 a	2.07±1.30 a	0.54±0.06 a	10.52±4.16 b
III	7.52±0.10 a	7.48±2.43 b	0.44±0.17 b	45.18±12.18 b	7.13±0.96 b	182.30±13.88 c	2.24±0.67 a	0.51±0.10 a	16.90±8.33 a

注:同列不同小写字母表示不同处理间差异达显著水平($P<0.05$)

Note: Different small letters in the same column mean significant difference at 0.05 level

3 结论与讨论

该研究结果表明,从土壤养分平均含量看,济源烟区土壤 pH 呈中性,有机质、全氮、速效氮、速效磷、有效硼、水溶性氯含量分别为 11.40 g/kg、0.69 g/kg、62.17 mg/kg、15.82 mg/kg、0.52 mg/kg、11.43 mg/kg,均在适宜范围;速效钾、有效锌含量分别为 266.56、2.45 mg/kg,含量较丰富,基本满足了优质烟叶生长需要。

经过 10 年来的生产综合利用,济源市植烟土壤养分含量变化较大,土壤营养状况整体表现较为理想 pH 明显下降,从碱性土壤为主转变为中性至弱碱性为主;有机质、全氮和速效氮含量呈下降趋势,大多数在适宜和偏高范围,其中速效氮含量偏高的比例增加了 25%;速效磷和速效钾含量明显增加,其中速效磷含量变异较大,速效钾含量较丰富;有效锌和有效硼大幅提升,缺乏比例明显降低;水溶性氯有所提高,所有土壤均在临界值 30 mg/kg 以下,处于适宜种烟水平。

但土壤养分在区域间分布不平衡,超过 80%的植烟土壤速效钾含量丰富,22%的土壤呈碱性,22%的土壤有机质含量低于 10 g/kg,57%的土壤速效氮含量偏高,12%的土壤表现为缺氮,39%的烟田速效磷含量偏低,39%的烟田硼含量低于临界值 0.5 mg/kg,52%的烟田水溶性氯含量低于 10 mg/kg。

根据土壤养分变化、丰缺状况分布和聚类结果,应结合生产实际,大力推行分区划片精准施肥,加大芝麻饼肥、兔粪肥等优质有机肥施用,促进有机质分解转化,改善土壤生态环境,提升肥料利用率。在烟草专用肥配方选择时,按照种植模式和品种需肥特性,对于 I 类烟区应参照控氮、稳磷钾的原则,适当调减氮肥用量;III 类烟区应重点加强土壤保育,适当加大有机肥用量,增施磷肥,稳定氮肥和钾肥用量;II 类烟区可继续选用原有烟草专用肥配方。并且根外追施适量的硼肥,有针对性地补充锌肥,满足烟株生长发育需要,避免出现缺乏症状。同时,仍要坚持定期开展测土评价,及时跟踪改进配方施肥方案,进一步促进区域间土壤养分平衡,为烟

草生长和优质烟的形成创造适宜的土壤条件。另外,济源市植烟土壤的钾含量较丰富,在河南省烟区处于较高水平^[19-20],对于这一典型特征与烟叶品质关系的分析和挖掘,有待今后进一步研究。

参考文献

- [1] 张翔,黄远炯,范艺宽.河南植烟土壤与烤烟营养[M].北京:中国农业科学技术出版社,2009:40-53.
- [2] 查道喜,汤四海.植烟土壤改良措施对土壤和烟叶产量与质量的影响[J].现代农业科技,2017(18):38-39.
- [3] 张秋菊,江厚龙,刘国顺,等.植烟土壤养分的空间变异性研究[J].河南农业大学学报,2011,45(1):116-122.
- [4] 李强,周冀衡,杨荣生,等.马龙县植烟土壤养分空间变异特征及适宜性评价[J].土壤,2011,43(6):897-902.
- [5] 黄元炯,张翔,毛家伟.豫西烟区土壤养分现状及其演变与烤烟施肥技术[J].中国烟草学报,2009,15(4):39-42.
- [6] 刘勇军,黎娟,唐春润,等.宁乡植烟土壤主要养分时空分布研究[J].湖南农业科学,2018(2):58-62.
- [7] 鲁如坤.土壤农业化学分析方法[M].北京:中国农业出版社,1998.
- [8] 苏志军,乔中兴,薛立新,等.济源烟区土壤营养状况评价研究[J].江西农业学报,2010,22(8):67-70.
- [9] 毛家伟,李华荣,李彰,等.洛阳烟区土壤养分演变及不同茬口土壤特性分析[J].河南农业科学,2012,41(11):69-73.
- [10] 符云鹏,王小翠,陈雪,等.毕节烟区土壤 pH 值分布状况及与土壤养分的关系[J].土壤,2013,45(1):46-51.
- [11] 林毅,梁颀捷,朱其清.三明烟区土壤 pH 值与土壤有效养分的相关性[J].烟草科技,2003(6):35-37.
- [12] 李佳颖,刘新源,李洪臣,等.三门峡土壤有机质含量分布特征及其与烟叶品质的关系[J].江苏农业科学,2016,44(12):475-479.
- [13] 王瑞新.烟草化学[M].北京:中国农业出版社,2003:146-150.
- [14] 刘国顺.烟草栽培学[M].北京:中国农业出版社,2003:141-150.
- [15] 韩锦峰.烟草栽培生理[M].北京:中国农业出版社,2003:189-221.
- [16] 崔国明,黄必志,柴家荣,等.硼对烤烟生理生化及产质量的影响[J].中国烟草科学,2000,21(3):14-18.
- [17] 伦锦,焦绍赫,赵攀攀,等.豫中烟区土壤与烤烟氯含量的地区分布特点及两者间的关系分析[J].云南农业大学学报(自然科学),2018,33(3):500-505.
- [18] 张翔,范艺宽,黄元炯,等.烤烟吸收氯的主要来源及其在体内分布的研究[J].土壤肥料,2006(2):62-64.
- [19] 张翔,范艺宽,黄元炯,等.河南烟区土壤钾素含量与分布[J].烟草科技,2003(3):37-39.
- [20] 黎妍妍,张翔,许自成,等.河南烟区土壤养分状况分析[J].安徽农业科学,2006,34(10):2207-2208.

(上接第 129 页)

- [6] MURPHY P, PRITCHARD M P, SMITH B. The destination product and its impact on traveller perceptions [J]. Tourism management, 2000, 21(1): 43-52.
- [7] 姚娟,陈颀,田世政.少数民族地区游客乡村旅游质量感知研究:以新疆昌吉州杜氏农庄为例[J].旅游学刊,2008,23(11):75-81.
- [8] 张立军.旅游服务质量模糊综合评价方法研究[J].数量经济技术经济

- 研究,2003,20(1):85-88.
- [9] 祁黄雄,谢钱.基于 BCM 模型的乡村旅游企业服务质量测评——湖州顾渚村的实证调查[J].地理研究,2011,30(7):1331-1340.
- [10] 江波,郑红花.基于旅游目的地八要素的服务质量评价模型构建研究[J].商业研究,2007(8):148-153.
- [11] 黄源财.基于游客感知的乡村旅游区生态环境质量评价研究[D].福州:福建农林大学,2011.