

# 城市园林游憩活动评价及 “期望差异-体验水平”管理模式 ——以无锡为例

汪 芳<sup>1</sup>, 俞 曦<sup>2</sup>

(1 北京大学城市与区域规划系, 北京 100871; 2 北京大学旅游研究与规划中心, 北京 100871)

**摘要:** 游憩活动设计和管理对城市园林实践具有重要意义。评价是设计决策和管理实践的依据, 基于“工具设计-测量评价-管理战略决策”这一评价流程, 从游憩活动使用者角度出发, 通过文献分析构建游憩活动评价指标体系, 并以无锡园林作为研究对象, 选择其中四个典型城市园林进行游客抽样调查, 通过对调查所得数据的统计分析, 综合评价无锡市园林游憩活动的现状, 并提炼影响游客游憩体验的重要因素。还尝试性地提出了园林游憩活动的“期望差异-体验水平”管理模式, 基于调查数据来计算9类游憩活动的期望差异等级表和体验水平等级表, 以确定其在“期望差异-体验水平”横向评价矩阵(“ED-EL”矩阵)中所处位置, 在此基础上对无锡市四个园林的游憩活动发展提出建议。

**关键词:** 城市园林; 游憩活动; 评价指标; “期望差异-体验水平”管理模式

文章编号: 1000-0585(2008)05-1059-12

## 1 引言

园林是为了补偿城市居民与大自然环境相对隔离而人工创设的“第二自然”。《中华人民共和国行业标准园林基本术语标准》(CJJ/T 91-2002)将“园林”定义为:在一定地域内运用工程技术和艺术手段,通过因地制宜地改造地形、整治水系、栽种植物、营造建筑和布置园路等方法创作而成的优美的游憩境域。由此可见,城市园林是城市游憩空间的重要组成部分,其游憩活动的规划设计和管理工作是园林工作中的重要环节。

在规划设计和管理研究中,评价是一个重要的技术和方法,评价作为设计决策的辅助手段和反馈机制,能够从根本上提高设计决策和管理的科学性,指导实践并有效地达到预期目标。对园林游憩活动进行科学的评价,能够为园林的规划设计和管理工作提供依据,增强游客活动体验,提升游客满意度,从而提高园林的综合效益。

从以往文献来看,已有的游憩评价研究主要从两个角度展开:一是从经济学角度对旅游资源的游憩价值加以评估,即由旅游资源环境提供的,集经济、生态和社会效益为一体的综合效益的货币化评价与核算<sup>[1]</sup>,代表性的方法有旅行费用法(travel cost method, TCM)、条件价值法(contingent valuation method, CVM)、享乐定价法(hedonic priced method, HPM)等,研究主要集中于国家公园,森林游憩地以及海滨、海岛等生态旅游

收稿日期: 2007-11-27; 修订日期: 2008-05-18

基金项目: 国家自然科学基金资助项目(40371036); 江苏省软科学研究指导性计划项目(BR2006513)

作者简介: 汪芳(1973-),女,湖南衡山人,副教授,博士(后),注册城市规划师。主要从事“地理建筑和规划”的研究与教学工作。E-mail: wfphd@163.com

地<sup>[2]</sup>；二是从社会学角度对游憩影响进行量化评价，即对某种游憩活动的环境质量和游客体验破坏进行定量的因果关系分析，并对破坏程度和后果进行评估，在此基础上进行科学的游憩管理<sup>[3]</sup>，游憩影响量化评价使用的定量分析方法主要有试验法、实测法和调查法三种，常用技术包括勘察法、取样法和普查法<sup>[4]</sup>。还有的作者从地域角度出发，通过评价景观与游憩活动的相容度，以提高内在相容度水平为目的，进行游憩景观地带规划和景观生态设计<sup>[5~8]</sup>。

与以上几种角度不同的是，本文把关注点放到了对城市园林游憩活动的主体研究上。目前园林的相关研究主要集中于形态设计、空间规划、园艺种植等方面，关注的对象更多地是城市园林客体，而对于城市园林游憩活动的主体研究相对较少。然而，城市园林中的游憩活动设置是否能够满足使用者的需求，哪些活动利用率较高，哪些要素制约了活动的开展，未来的游憩活动应如何设计和管理，这些问题都需要从使用者的角度出发进行考虑和研究。因此，本文拟采用主观评价方法。这是借鉴建筑学中“使用后评价”（Post Occupancy Evaluation，简称 POE）的一种基于使用者视角的方法。它是指在建筑物建成若干时间后，以一种规范化、系统化的程式，收集使用者对环境的评价数据信息，经过科学的分析，了解他们对目标环境的评判，全面鉴定设计环境在多大程度上满足了使用群体的需求，对以后同类建设提供科学的参考，以便最大限度地提高设计的综合效益和质量<sup>[9]</sup>。

本文将以无锡园林为例，选取无锡市四个城市园林作为研究对象，通过游客问卷调查，对无锡市城市园林游憩活动进行评价，并以此指导无锡园林未来的游憩活动开发设计和管理。本文设计的评价流程为：“工具设计—测量评价—管理战略决策”，即通过园林游憩评价工具即游憩活动评价指标的设计，用以对城市园林游憩活动进行游客调查，并对调查结果进行统计分析、定量分析和综合评价，将评价结果最终指导游憩活动的开发和管理决策，包括对游憩活动的配置调整和游憩活动的服务管理。

## 2 调查过程

### 2.1 调查设计和调查对象的选择

无锡市是中国第七批国家园林城市，城市绿化和风景园林独具特色。作为江南园林的重要组成，无锡园林已成为无锡旅游的精品和品牌，鼋头渚、锡惠公园（含寄畅园、天下第二泉）、梅园、蠡园、锦园、吟园、龙头渚等城市园林发展成熟，具有较高的研究价值。

本文本着典型性、代表性、科学性和适用性的原则，选择无锡市内鼋头渚公园、梅园、蠡园和锡惠公园，进行游憩活动评价研究。该四大园林的现状特征为：鼋头渚属于以天然山水为主的、旅游功能较强的城市风景园林；蠡园属于以水景见长的、以市民游憩功能为主的江南水景园林；梅园属于以市民游憩功能为主的植物专类园；锡惠公园属于同时具备旅游和游憩功能、人文景观和自然景观结合的综合型城市公园。

选择这四个园林的理由是：（1）知名度高，分散于市内；（2）面积有大有小，游客来访目的不同；（3）兼顾各种不同类型，能够基本代表无锡市园林的整体情况以及城市园林的分类要求；（4）已开发一些游憩活动产品，有游憩活动的开展基础，能够满足游憩活动调查的基本要求。

本文的研究数据来源为针对四个研究对象的问卷调查，即在园林中实地发放问卷，对游客进行游憩活动使用者调查。调查时间为 2006 年 4 月 13 日至 16 日，调查地点为无锡市四个城市园林，调查对象为该日入园游客的随机抽样。总计发放问卷 802 份，回收问卷

771份，回收率为96.1%。问卷的发放和回收情况见表1。

调查问卷的内容包括：（1）使用者人口统计学特征：包括性别、年龄、学历、职业、收入以及出游方式等个人信息；（2）游憩活动偏好：调查使用者对九类游憩活动类型的实际参与频率和期望参与频率。根据俞曦、汪芳(2008)<sup>[10]</sup>对园林游憩活动谱的分类，将游憩活动分为9类：观赏风光类、静态户外类、动态户外类、群体锻炼类、陆上游戏类、水域游憩类、自然生物类、家庭亲子类、定向极限类；（3）游憩活动评价：通过构建游憩活动评价指标，来调查使用者对游憩活动的全面评价。（4）开放式问题：询问游客关于不喜欢参与和实际参与较少游憩活动的原因，以及游客对园林游憩活动的改进建议。

问卷对活动偏好和活动评价的主观评价测量采用李克特量表（Likert Scale）测量方法，问题的回答设置5个等级，分别赋予从1到5的分值，便于定性调查数据的量化分析。其中游憩活动偏好问题由9种游憩活动构成陈述项目，问题答案分为不曾、很少参与、偶尔参与、经常参与、固定参与5个等级，分别赋予分值1、2、3、4、5。游憩活动评价问题由一组活动评价指标构成陈述项目，问题答案分为很差、差、一般、好、很好5个等级，分别赋予分值1、2、3、4、5。

2.2 游憩活动评价指标

评价指标的构建过程，是确定评价测量因素的过程，是评价研究的核心内容。只有将游憩活动评价各方面因素具体化，才能实现使用者对游憩活动的综合评价的测量。由于目前尚无一个较为成熟的游憩活动评价指标体系，因此本文将在对以往文献分析的基础上，总结游憩活动评价的影响因素，并根据全面性、层次性、可测性、可行性的原则，选择游憩活动评价的指标并建立综合指标体系。

根据前人的研究，影响游憩活动综合质量的因素包括：使用前，即对游憩期望的影响；使用中，即对游憩体验的影响；以及使用后，即对游憩满意度的影响。吴丽霞等认为旅游体验主要包括旅游地环境形象感知和旅游服务质量感知两部分，感知结果直接影响满意度及其后继行为<sup>[11]</sup>。Ryan将影响旅游体验的因素划分为先在因素、干涉变量、行为和结果：其中先在因素指游客的个人特征和以往经历；干涉变量指旅游过程中的体验影响因素；而行为过程指旅游者在旅游过程中的活动因素<sup>[12]</sup>。类似的，董观志等认为游客对旅游

表 2 游憩活动评价指标体系

Tab 2 Index system on recreation activity evaluation

一级指标	二级指标	三级指标			
游憩活动	游憩设施 $S_1$	$X_1$ 设施充足性	$X_2$ 设施多样性（活动组合）		
		$X_3$ 环境兼容性	$X_4$ 与其他活动的兼容性		
总体评价	环境 $S_2$	$X_5$ 环境美观	$X_6$ 安全性	$X_7$ 便利性	$X_8$ 舒适性
$Y$	提供者 $S_3$	$X_9$ 服务态度	$X_{10}$ 专业水平	$X_{11}$ 定价	
	使用者 $S_4$	$X_{12}$ 活动体验	$X_{13}$ 活动满意度		

景区的综合心理评价主要受 3 个方面的直接影响：一是游客自身因素；二是产品和服务等景区因素；三是游客在活动过程中的动态感知因素<sup>[13]</sup>。

综合各方面考虑，根据所评价对象游憩活动的具体特点，本文从“人（使用者、提供者）- 游憩环境- 游憩活动（游憩设施）”这一大系统出发，建构三层次 13 个指标的游憩活动综合评价指标体系（表 2）。本文在对无锡市园林的调查中，运用该评价指标体系以调查游客对园林游憩活动的全面系统评价，并进行统计分析。

2 3 调查结果

2 3 1 游憩使用者基本特征 调查结果显示，总体游客的性别构成男性略高于女性，分别为 56% 和 44%。从游客的来源地来看（图 1），鼋头渚和锡惠公园的外地游客比例较蠡园和梅园高，说明鼋头渚和锡惠公园较为偏重旅游功能，而蠡园和梅园较为偏重市民游憩功能。这一点在游客年龄构成上也有所体现（图 2），游客年龄以梅园最为偏老，蠡园次之，鼋头渚和锡惠公园的游客年龄构成较为年轻。从调查对象的到访次数来看（图 3），鼋头渚和锡惠公园第一次到访的游客比例明显大于蠡园和梅园，证明这两个园林的观光型游客较多。这一游客基本特征的调查结果与本研究的调查对象类型选择的初始假定基本吻合，证明了本研究的前提科学性。

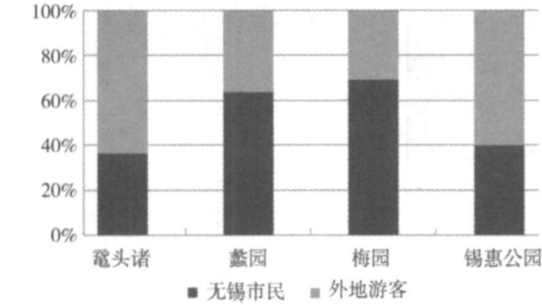


图 1 游客客源构成比较图

Fig. 1 Comparison of visitor origin by four parks

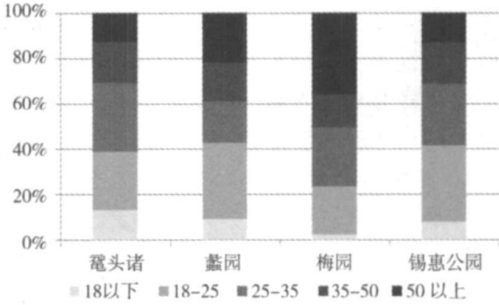


图 2 游客年龄构成比较图

Fig. 2 Comparison of visitor age structure by four parks

从出游方式来看，鼋头渚的游客以单位学校组织方式最多，而梅园的游客以家庭出游方式最多，蠡园的游客以朋友出游方式最多，而锡惠公园的游客以朋友和情侣出游方式较多。说明园林的旅游功能越强，选择组织出游方式的游客就越多，而游憩功能较强的园林中的游客较多与亲朋好友出游。

2 3 2 游憩活动选择偏好 调查结果显示（图 4），鼋头渚的观赏风光类活动比例较高，锡惠公园中观赏风光类活动和静态户外活动比例都较高，而蠡园和梅园的静态户外类活动和动态户外类活动比例较高；同时由于鼋头渚和蠡园的水域资源较为丰富，也有一定比例的游客选择了水域游憩类活动；而梅园作为植物专类园，游客选择自然生物类活动的也不在少数。

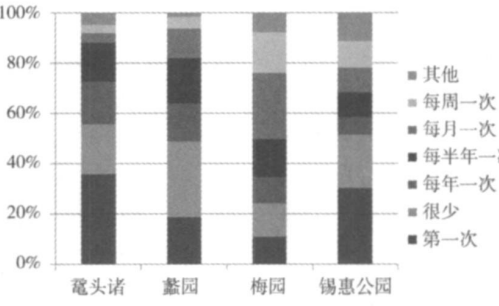


图 3 游客到访率比较图

Fig 3 Comparison of visit rate by four parks

可见，园林的资源类型和功能类型决定了游憩活动类型的选择。鼋头渚以山水资源为核心吸引物，主要提供观光功能和水上游憩活动；蠡园主要针对市民提供日常游憩功能；梅园主要提供市民游憩和植物观赏及科普功能；锡惠公园的游憩活动体现出明显的旅游-游憩双重属性。

**2.3.3 游憩活动评价** 对比四个园林的游憩活动评价结果（图5）可见，游客对几个园林的评价较为相似。取各项评价指标在四个园林中的平均值，游客对环境美观指标的评价最高（3.91），其次是舒适性（3.66）、安全性（3.65）、活动满意度（3.60）、活动体验（3.59）、便利性（3.55）和设施与环境兼容性（3.54）等指标，评价较低的因素有员工专业水平（3.18）、员工服务态度（3.16）和定价（2.77）等指标，即游客对无锡市园林的环境评价最高，而对园林提供的游憩服务评价最低。对各指标的定量分析将在下文详细展开。

**2.3.4 游憩活动缺陷和改进建议** 开放式问题的调查收集了游客关于不喜欢参与和实际参与较少游憩活动的原因，利用词频统计方法发现，游客针对游憩活动提出的意见主要集中在年龄、身体、兴趣和时间几个方面，也有少量游客提出了气氛、设施、交通和金钱等问题。但就词频数量来看，年龄问题是制约游客参与游憩活动的最大因素，反映出园林针对年老游客提供的游憩活动考虑不够。

表3 游憩活动改进建议的统计结果

Tab 3 Statistics of recommendations on recreation activity

鼋头渚		蠡园		梅园		锡惠公园	
建议	频次	建议	频次	建议	频次	建议	频次
定价	132	定价	70	定价	102	定价	113
服务	102	多样性	59	服务	58	服务	88
多样性	92	服务	56	多样性	53	多样性	56
拥挤程度	90	设施环境	51	设施环境	49	拥挤程度	46
设施环境	64	便利性	38	便利性	36	设施环境	44
便利性	38	安全性	28	安全性	21	便利性	37
时间安排	35	拥挤程度	15	拥挤程度	21	时间安排	35
安全性	26	时间安排	7	时间安排	7	安全性	25

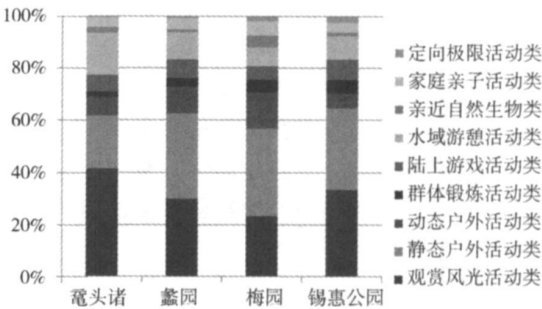


图4 游客游憩活动选择比较图  
Fig. 4 Comparison of recreation activity choice by four parks

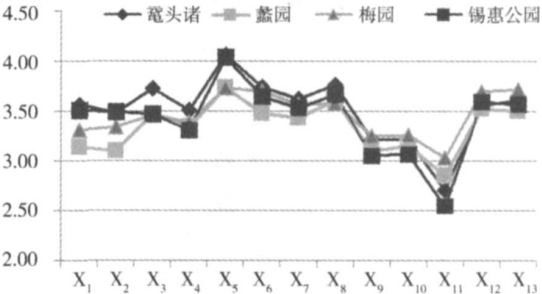


图5 游客游憩活动评价比较图  
Fig. 5 Comparison of recreation activity assessment by four parks

从游客对游憩活动所提出的改进建议来看, 总体而言, 游客对游憩活动的定价问题意见最大, 其次是服务质量问题, 接着是设施的多样性和环境等方面。从各个园林分别进行游客建议的词频统计(表3), 发现游客对各个园林游憩活动的建议大体相似, 略微有所差异的是鼋头渚和锡惠公园中游客提出了较多针对拥挤程度的意见, 而蠡园和梅园中游客对设施环境及便利性的意见较大。可见旅游功能较强的园林的游客较多、较为拥挤, 影响了游客的游憩体验; 而游憩功能较强的园林, 游客对设施充足及便利程度的要求较高。

### 3 回归分析

根据游客对游憩活动评价指标中各指标的评价定量化数据, 本文采用回归分析方法研究园林游憩活动总体评价与各评价指标之间的关系。

回归分析的目的是建立自变量(评价指标)与因变量(总体评价值)间的数学关系模型<sup>[14]</sup>, 以确定自变量对因变量的影响程度大小, 即游憩活动总体评价主要受到哪些评价指标的影响。根据调查数据在游憩活动评价的总体评价和各个指标评价得分之间建立多元回归方程如下(全部变量参与其中):

$$Y = 0.503 + 0.023X_1 - 0.016X_2 + 0.017X_3 + 0.041X_4 + 0.021X_5 - 0.004X_6 + 0.093X_7 \\ + 0.046X_8 + 0.104X_9 + 0.006X_{10} + 0.023X_{11} + 0.094X_{12} + 0.441X_{13}$$

对该回归方程的显著性检验发现, 方程中存在共线性问题, 即多个自变量之间具有较高相关性。因此, 本文采用逐步回归的方法剔除相关变量以得到总体评价的主要影响因素。对四个园林分别进行逐步回归分析, 建立各园林的总体评价回归方程如下:

$$\text{鼋头渚: } Y_A = 0.784 + 0.590X_{13} + 0.209X_7 \quad R^2 = 0.472, F = 108.759, \text{Sig.} = 0.000$$

$$\text{蠡园: } Y_B = 1.657 + 0.433X_{13} + 0.148X_{11} \quad R^2 = 0.372, F = 43.447, \text{Sig.} = 0.000$$

$$\text{梅园: } Y_C = 0.610 + 0.416X_{13} + 0.269X_{12} + 0.155X_6 \quad R^2 = 0.595, F = 89.104, \text{Sig.} = 0.000$$

$$\text{锡惠公园: } Y_D = 0.473 + 0.491X_{13} + 0.259X_9 + 0.128X_5 \quad R^2 = 0.612, F = 99.311,$$

$$\text{Sig.} = 0.000$$

从中可见, 各个园林的游憩活动评价的影响因素有所差异, 除了活动满意度因素为四大园林中游憩活动评价的共同影响因素外, 鼋头渚的游客更为关注便利性, 蠡园的游客更为关注价格, 梅园的游客更为关注安全性, 锡惠公园的游客更为关注环境美观和员工服务态度。

这和园林的功能属性有一定的相关性, 如鼋头渚主要服务的是外地游客, 该群体的停留时间较短, 因此其游憩活动的便利性受到更多关注, 而对游憩活动的价格不甚敏感; 而蠡园主要提供的是本地市民的日常游憩功能, 市民较为关注的是游憩活动的价格; 梅园提供特殊的植物观赏和科普教育功能, 服务对象的年龄偏老龄, 因此其安全性受到较多的关注; 锡惠公园的旅游-游憩双重属性使得公园内的游憩软硬件受到同样关注。

### 4 游憩活动“期望差异-体验水平”管理模式

在游憩活动的管理过程中, 游客体验最大化和游客需求的满足是两个关键点。本文提出的游憩活动“期望差异-体验水平”管理着眼于根据游客参与游憩活动的体验评价来对游憩活动的设计和供给、环境和服务质量进行调整。

该管理模式借鉴BCG矩阵, 以游客期望差异(expectation disconfirmation)为横轴, 游客参与游憩活动的体验水平(experience level)为纵轴建立坐标系。根据期望差异的大

小和体验水平的高低的不同组合，形成“期望差异-体验水平”横向评价矩阵，简称为游憩活动测量“ED-EL”矩阵（图6）。

根据游憩活动所处象限的不同，管理策略应有所不同。一方面，从游客的期望差异来看，期望差异越大，说明游客的需求没有得到充分的满足，说明该游憩活动具有发展的市场空间；另一方面，从游客的游憩活动的体验水平来看，体验水平越差，说明游憩活动的服务和管理都应加以改善和提升。因此，游客期望差异由小到大说明游憩活动发展的重要性由弱到强；而体验水平从好到差则对游憩活动的管理提升需求由弱到强，管理重点从硬件向软件转变。

根据“ED-EL”矩阵，明星产品为游憩活动的品牌产品，城市园林游憩活动管理的目标就是将所有产品最大程度地发展为明星产品。管理中重点关注金牛产品，管理的难点为问题产品，近期应该采取放弃或忽视策略的为瘦狗产品。

4.1 期望差异等级表

本文将某种游憩活动的期望差异定量为游客对该种活动的实际参与频率和期望参与频率之间的差值。从游客对四大园林的游憩活动的总体期望差异值来看，游客对于观赏风光类和静态户外类活动的期望差异值最小，而对定向极限类、群体锻炼类、亲近自然类、家庭亲子类、陆上游戏类等活动的期望差异值较大，说明无锡市园林在这些活动方面提供的设施和服务尚不能满足游客的需求。

根据调查数据，本文将游憩活动的期望差异值分为三级：（1）期望差异值> 1：游憩活动的期望差异大；（2）1> 期望差异值> 0.5：游憩活动的期望差异中等；（3）期望差异值< 0.5：游憩活动的期望差异小。据此建立四大园林的游憩活动期望差异等级表（表4）。

4.2 体验水平等级表

在游憩活动评价调查数据的基础上，本文采用AHP方法分别对四个园林中各种游憩活动的体验评价进行综合评价排序，以建立游憩活动体验水平等级表。具体步骤为：

（1）建立因素的递阶层次结构模型（图7）；

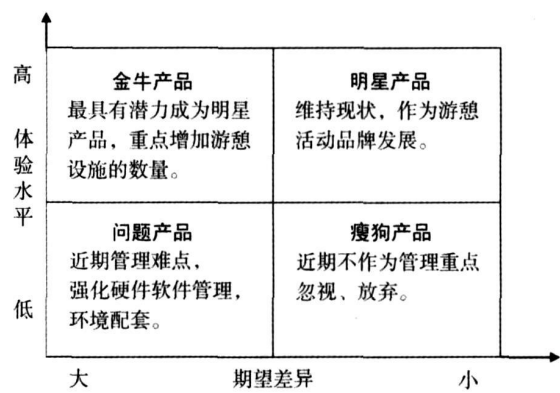


图6 游憩活动测量“ED-EL”矩阵

Fig 6 “ED-EL” matrix for measuring recreation activity

表4 四大园林游憩活动期望差异等级表

Tab 4 Grading of expectation disconfirmation of recreation activities

	鼋头渚	蠡园	梅园	锡惠公园
观赏风光类	小	小	小	中
静态户外类	小	小	小	中
动态户外类	中	中	中	中
群体锻炼类	大	大	中	中
陆上游戏类	中	大	中	中
水域游憩类	中	中	大	大
自然生物类	中	大	中	中
家庭亲子类	中	大	中	大
定向极限类	大	大	中	大

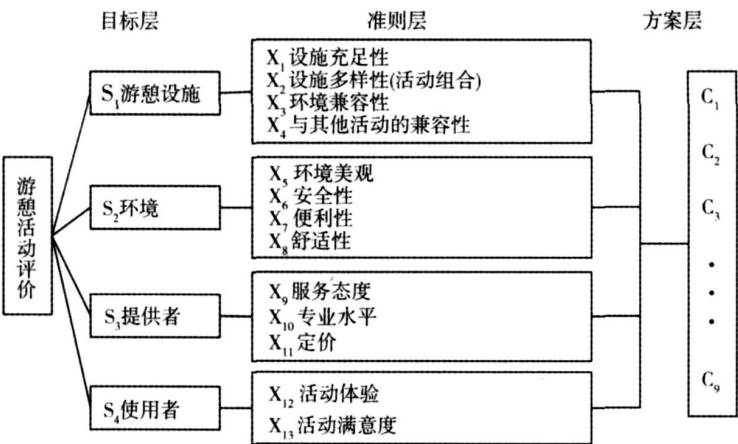


图 7 评价指标的层次结构

Fig. 7 Hierarchy structure of recreation activity assessment

(2) 采用评分数据排序分析法以构造判断矩阵并运用和积法来求得一级指标的权重 (表 5)。

(3) 分别对四个园林中各种类型的游憩活动进行综合比较并排序 (表 6)。

根据各种游憩活动的体验排序，将体验水平同样分为三级并总结出各个园林的游憩活动体验水平等级表 (表 7)。

表 5 一级指标权重表

Tab 5 Compared weight of S

指标	S <sub>1</sub> 游憩设施	S <sub>2</sub> 环境	S <sub>3</sub> 提供者	S <sub>4</sub> 使用者
权重	0.1244	0.3732	0.2715	0.2308

表 6 各园林中游憩活动体验评价综合排序

Tab 6 Evaluation of recreation activity of four parks

评价排序	鼋头渚	蠡园	梅园	锡惠公园
观赏风光类	2	6	6	2
静态户外类	7	8	2	4
动态户外类	5	9	4	8
群体锻炼类	1	2	1	1
陆上游戏类	4	3	8	3
水域游憩类	6	4	5	7
自然生物类	8	1	7	5
家庭亲子类	3	5	3	6
定向极限类	9	7	9	9

表 7 四大园林游憩活动体验水平等级表

Tab 7 Grading of experience level of recreation activities

	鼋头渚	蠡园	梅园	锡惠公园
观赏风光类	好	中	中	好
静态户外类	差	差	好	中
动态户外类	中	差	中	差
群体锻炼类	好	好	好	好
陆上游戏类	中	好	差	好
水域游憩类	中	中	中	差
自然生物类	差	好	差	中
家庭亲子类	好	中	好	中
定向极限类	差	差	差	差

4.3 “ED-EL” 矩阵及管理建议

根据上文得到的游憩活动期望差异等级表和游憩活动体验等级表，可以分别绘制出四个园林的游憩活动“ED-EL”矩阵，并据此对园林的游憩活动发展方向和管理战略提出



建议。

**4.3.1 鼋头渚** 观赏风光类活动为该园林的品牌产品，对其管理可在维持现状的基础上适当弱化；静态户外类活动的管理可以加以弱化。近期的发展重点在群体锻炼类和定向极限类活动；其中群体锻炼类只需加强硬件设施的提供，而定向极限类活动需要同时强化软硬件管理。此外，可以考虑的发展方向有动态户外类、陆上游戏类、水域游憩类、亲近自然类和家庭亲子类活动；其中家庭亲子类活动的游憩体验较佳，可以适当增加游憩设施提供；动态户外类、陆上游戏类和水域游憩类活动需在增加设施提供的同时注重服务质量的提升；而亲近自然类需同时强化设施提供和服务质量。

总体而言，该园林目前以提供旅游功能为主，今后的发展重点应是游憩活动的多样化发展和游憩体验的提升管理。

**4.3.2 蠡园** 该园林没有特有的品牌游憩活动。近期的发展重点在群体锻炼类、陆上游戏类、亲近自然类、家庭亲子类和定向极限类活动；其中群体锻炼类、陆上游戏类和亲近自然类活动只需加强硬件设施的提供，而家庭亲子类和定向极限类活动需要同时强化软硬件管理。同时可以考虑的发展方向有动态户外类和水域游憩类活动，管理时应在增加设施提供的同时注重服务质量的提升。

由于其作为游憩类城市园林的属性，蠡园近期的游憩活动发展和管理应作为园林管理的重点。同时该园林重点发展的几类游憩活动的游客体验相对较好，具有一定的游憩偏好优势，因此发展的重点应该鲜明。

**4.3.3 梅园** 静态户外类活动为该园林的品牌产品。对观赏风光类和静态户外类活动的管理可在维持现状的基础上适当弱化。近期的发展重点在水域游憩类活动，产品发展时同时注重设施增加和服务提升。同时可以考虑的发展方向有动态户外类、群体锻炼类、陆上游戏类、亲近自然类、家庭亲子类和定向极限类活动；其中群体锻炼类和家庭亲子类活动的游憩体验较好，只需适当增加硬件设施的提供；动态户外类、陆上游戏类、

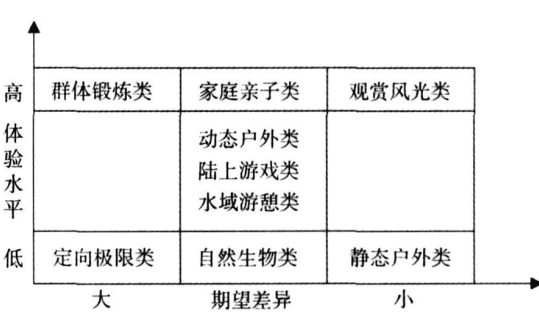


图8 鼋头渚游憩活动“ED-EL”矩阵  
Fig. 8 “ED-EL” matrix of recreation activities in Yuantouzhu Park

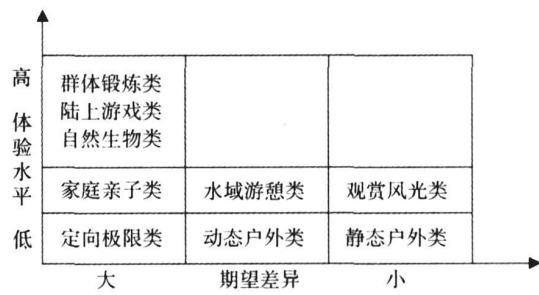


图9 蠡园游憩活动“ED-EL”矩阵  
Fig. 9 “ED-EL” matrix of recreation activities in Liyuan Park

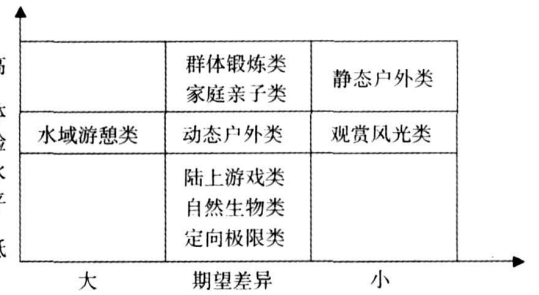


图10 梅园游憩活动“ED-EL”矩阵  
Fig. 10 “ED-EL” matrix of recreation activities in Meiyuan Park

亲近自然类和定向极限类活动管理时应在增加设施提供的同时注重服务质量的提升和环境配套。

总体而言, 游客对该园林提供的游憩活动的期望差异较小, 而游客体验相对较差, 因此在发展中应重点重视服务质量和环境美观等软件的提升和管理, 同时应加强游客营销, 扩大游客需求。

**4.3.4 锡惠公园** 该园林没有特有的品牌游憩活动。近期的发展重点在水域游憩类、家庭亲子类和定向极限类活动; 这几类活动的游客体验都不是太好, 管理时应在增加设施提供的同时注重服务质量的提升。同时可以考虑的发展方向有观赏风光类、动态户外类、群体锻炼类、陆上游戏类和亲近自然类活动; 其中观赏风光类、群体锻炼类和陆上游戏类活动的游憩体验较佳, 可以适当增加游憩设施提供; 静态户外类和亲近自然类活动需在增加设施提供的同时注重服务质量的提升; 而动态户外类活动需同时强化设施提供和服务质量。

总体而言, 游客对该园林提供的游憩活动的期望差异较大, 同时游客体验也不是太好, 因此在今后的发展过程中应重视游憩活动的充足性和游憩体验的优化管理。

## 5 结论与讨论

本文构建城市园林游憩活动评价指标, 通过引入建筑学中的使用后评价方法, 从使用者的视角实现园林游憩活动的综合评价。从实证角度, 对无锡市四个典型园林的 9 类游憩活动进行了体验水平的评价调查, 结果发现: 无锡市园林的环境质量大体令人满意, 园林的服务质量可进一步提升; 为了增加收益, 园林的发展应进一步强化游客的游憩活动设计, 增加游客的停留时间和花费, 在营销上加强对高收入人群的宣传和营销; 在游憩活动的改进中, 需要着重注意定价问题和针对老年游客提供的游憩活动设计。同时, 偏重旅游功能的园林还应注意对游客拥挤程度的管理, 偏重市民游憩功能的园林要更为重视游憩设施的硬件配置及便利程度。

本文尝试性地提出了游憩活动“期望差异-体验水平”管理模式, 以指导园林游憩活动开发和管理。基于无锡市的调查结果, 对无锡市四大园林的游憩活动发展方向提出建议。本文有所收获, 并有后续研究需要进一步完善。

(1) 园林游憩活动评价流程的建立。城市园林作为城市游憩活动空间的重要组成部分, 园林中游憩活动的开发和管理不仅关系到游客的旅游体验, 还与园林的盈利能力息息相关。对游憩活动体验水平的评价有助于城市园林游憩活动的良性发展并为游憩管理提供参考意见, 参考相关理论技术, 本文提出: 针对已开发一定游憩活动的城市园林的园林游憩管理技术流程为: “工具设计-测量评价-管理战略决策”的过程。

(2) 游憩物质环境的客观评价。建成环境评价包括主观评价和客观评价两种范式, 建成环境的客观评价是通过一定的专业技术标准, 从物质环境系统的客观属性角度切入评



图 11 锡惠公园游憩活动“ED-EL”矩阵

Fig 11 “ED-EL” matrix of recreation activities in Xihui Park

价,以物理测量方式,以量化的技术为中心,评判客体环境的物质属性。其结果有较强的可比性依据,可清晰检验环境的物质质量<sup>[6]</sup>。本文的研究主要采用了主观评价的范式,从使用者的角度出发研究主体的认知感知和环境态度,以评价园林游憩活动的体验水平。而对于园林游憩物质环境的客观分析和评价尚存不足,希望能够进一步深入研究。

(3) 对游憩管理中其余利益主体的关注。园林游憩管理是一个复杂的过程,其中涉及的利益主体众多,包括园林管理者、外地游客、本地居民、政府、非政府组织等等,在本文的研究中仅仅考虑到了游客这一利益主体,将该利益主体的利益诉求作为管理的最终目标,这与实际的管理过程有一定的差距。对于园林游憩管理中涉及的其余利益主体尤其是政府和政策方面的关注和研究,尚有待进一步研究。

(4) 对弱势群体的关注。对于关注弱势群体,社会学认为弱势群体是在社会性资源分配上具有经济利益的贫困性、生活质量的低层次性和承受力的脆弱性的特殊社会群体<sup>[15]</sup>。近年来,对弱势群体的关注开始进入到城市规划学的视野,保护弱势群体的利益已成为城市规划的普遍伦理之一。在园林的游憩活动设计开发和管理过程中,应通过制度性的弱势群体利益表达机制,通过参与性的决策制定过程和定期的追踪评价反馈,以实现弱势群体的保护和游憩活动的公平原则。这是通过城市游憩功能改善弱势群体的生存和发展环境的重要手段,也是实现社会主义和谐社会的重要保障。

## 参考文献:

- [1] Liston-Heyes C, Hyes A. Recreational benefits from the Dartmoor national park. *Journal of Environmental Management*, 1995, 55: 69~ 80
- [2] 张红霞,苏勤,王群. 国外有关旅游资源游憩价值评估的研究综述. *旅游学刊*, 2006, 21(1): 31~ 35
- [3] Sun D, Walsh D. Review of studies on environmental impacts of recreation and tourism in Australia. *Journal of Environmental Management*, 1998, 53: 323~ 338
- [4] 骆天庆. 基于统计科学的游憩影响定量分析方法——游憩影响的量化评价方法研究(一). *中国园林*, 2006, (3): 82~ 86
- [5] 王云才. 论都市郊区游憩景观规划与景观生态保护——以北京市郊区游憩景观规划为例. *地理研究*, 2003, 22(3): 324~ 334
- [6] 汪德根,陆林,陈田,等. 呼伦贝尔—阿尔山旅游区的空间组织. *地理研究*, 2006, 25(1): 161~ 170
- [7] 王群,丁祖荣,章锦河,等. 旅游环境游客满意度的指数测评模型——以黄山风景区为例. *地理研究*, 2006, 25(1): 171~ 181
- [8] 章锦河,张捷,王群,等. 旅游地的生态安全测度——以九寨沟自然保护区为例. *地理研究*, 2008, 27(2): 449~ 458
- [9] 朱小雷. 建成环境主观评价方法研究. 南京:东南大学出版社, 2005
- [10] 俞曦,汪芳. 城市园林游憩活动谱研究——以无锡市为例. *中国园林*, 2008, (4): 84~ 88
- [11] 吴丽霞,赵现红. 旅华外国游客旅游体验质量评价实证研究. *地理与地理信息科学*, 23(3): 96~ 99
- [12] Ryan C. *Researching Tourist satisfaction: Issues, Concepts, Problems*. London: Routledge, 1995
- [13] 董观志,杨凤影. 旅游景区游客满意度测评体系研究. *旅游学刊*, 2005, 20(1): 27~ 30
- [14] 周爽,朱志洪,朱星萍. 社会统计分析: SPSS 应用教程. 北京:清华大学出版社, 2006
- [15] 秦红岭. 试论城市规划应遵循的普遍伦理. *城市规划*, 2005, 29(5): 66~ 70

# Evaluation of recreation activities in urban parks and ‘ Expectation Disconfirmation-Experience Level’ management: An example of Wuxi City

WANG Fang<sup>1</sup>, YU Xi<sup>2</sup>

(1. Department of Urban and Regional Planning, Peking University, Beijing 100871, China;

2. Center for Recreation and Tourism Research, Peking University, Beijing 100871, China)

**Abstract:** The urban park is an important part of urban recreational spatial system. However, currently recreation products and service provided by urban landscape architecture fail to meet the development of visitors’ diverse requirements. Thus, how to plan, design and manage applicable recreation activities in order to fulfill visitors’ needs becomes a crucial issue to urban park managers. Evaluation is the foundation of planning and management, so the paper proposes a technical process of “designing, evaluating and decision making” for urban park recreation management. In the empirical study, four urban parks in Wuxi City are taken as examples. First, the paper develops an evaluation index system of recreation activities in urban park from the perspective of visitors, which consists of three hierarchies and 13 indexes. Second, the paper collects data from the survey on visitors of four urban parks and evaluates recreation activities in these urban parks. The results are as follows: (1) environment quality of urban parks in Wuxi City is better than service quality; (2) pricing and particular activities for the aged are supposed to be improved; and (3) the recreation management of tourism urban parks should pay attention to crowd and visitor impact management, while the recreation management of recreation urban parks should focus on developing recreation activities to be more convenient for local residents. Finally, the paper advances a method of ‘ Expectation Disconfirmation-Experience Level’ management. Using data collected, nine types of recreation activities are located in the “ED-EL” matrix and recommendations are given on the development of recreation activities in four urban parks in Wuxi City.

**Key words:** urban park; recreation activities; evaluation index system; ‘ Expectation Disconfirmation-Experience Level’ management