

烟台市休闲农业游客满意度及影响因素分析

马晓凡¹, 王承国¹, 陈晓峰¹, 李科震², 王百川¹, 隋好林^{1*}

(1. 中国农业大学烟台研究院, 山东 烟台 264670; 2. 烟台大学海洋学院, 山东 烟台 264005)

摘要: 休闲农业作为一种将观光旅游与农业结合的新型交叉产业在我国迅猛发展, 而提升游客满意度是产业增强竞争力的重要途径。为了更好地促进休闲农业的发展, 通过问卷调查法及评分法对烟台地区休闲农业进行调研并进行因子分析, 探讨游客对休闲农业满意度的关键性因素。研究表明: 游客游玩期间直接感知质量、游玩后间接感知价值、游客偏好及周围环境的替代点是影响休闲农业满意度的主要因素, 并在此基础上定性地给出休闲农业提高游客满意度的相关建议。

关键词: 休闲农业; 满意度; 影响因素; 烟台市

中图分类号: F323.4

文献标志码: A

文章编号: 1003-8701(2017)05-0060-05

An Empirical Analysis of Satisfaction and Influencing Factors of Leisure Agriculture in Yantai City

MA Xiaofan¹, WANG Chengguo¹, CHEN Xiaofeng¹, LI Kezhen², WANG Baichuan¹, SUI Haolin^{1*}

(1. Yantai Academy, China Agricultural University, Yantai 264670; 2. School of Ocean, Yantai University, Yantai 264005, China)

Abstract: Leisure agriculture, a new cross industry combined tourism and agriculture, has developed rapid in China. Enhance the customer satisfaction is an important way to strengthen the competitiveness of the industry. In order to promote the development of leisure agriculture, the questionnaire survey and the classification method were used to carry out research and analyze the leisure agriculture in Yantai area, and to explore the key factors of tourists' satisfaction with leisure agriculture. The study showed that the direct perceived quality during the tour, the indirect perceived value after the tour, the preference of the tourists and the surrounding environment were the main factors affecting the satisfaction of the leisure agriculture. On this basis, qualitative suggestions related to improve the tourist satisfaction on leisure agriculture were put forward.

Key words: Leisure agriculture; Satisfaction; Influencing factors; Yantai City

休闲农业起源于20世纪30~40年代的意大利、奥地利等国家, 随后迅速在欧美国家发展起来^[1]。我国休闲农业最早出现在台湾地区, 改革开放后逐渐兴起, 并在21世纪迅猛发展^[2]。随着我国农业、旅游业的发展及居民生态意识的不断提高^[3-4], 休闲农业规模不断扩大, 类型逐渐丰富, 正作为朝阳产业向着规模化与产业化方向发展^[5-7]。休闲农业作为将农业与旅游业融合的典范, 既能促进地方经济发展与新农村建设, 带动农业增效、农民增收^[8-11], 又能丰富城镇居民生

活^[12], 有效地改善和保护旅游地生态环境, 促进可持续发展, 实现经济、生态、社会三效统一^[13-15]。因此, 深入了解休闲农业的主要影响因素是未来研究的重中之重, 而进行休闲农业满意度方面的研究, 将有效提升产业竞争力, 进而推动休闲农业的健康稳步发展。

烟台市位于山东半岛东北部, 气候温和, 三面环海, 依山傍水, 旅游资源丰富, 是我国重要的水果之乡与渔业基地, 适宜发展农业旅游。烟台休闲农业起源于1999年, 最早以渔家乐为主^[16], 目前, 发展形式多样, 主要有现代农业展示型、观光参与体验型、特色文化型、自然观光型(表1), 形成了围绕果品采摘、葡萄酒文化、渔业等方面为中心的20个省级休闲农业品牌^[17]。为进一步了解休闲农业发展现状, 笔者以烟台市休闲农业为

收稿日期: 2017-07-01

基金项目: 山东省自然科学基金项目(ZR2012cq019)

作者简介: 马晓凡(1996-), 女, 在读本科, 研究方向: 设施农业科学与工程。

通讯作者: 隋好林, 男, 硕士, 副教授, E-mail: lizz1970@126.com

例,调查分析游客满意度及影响因素,以期为提升游客满意度,促进休闲农业健康稳步发展提供借鉴与参考。

表1 烟台主要休闲农业旅游地及类型

类型	主要休闲农业旅游地
现代农业展示型	烟台农博园、登海种业
观光参与体验型	福山张格庄樱桃采摘节、益画休闲农场
特色文化型	张裕卡斯特酒庄、 蓬莱南王山谷君顶葡萄酒庄园
自然观光型	养马岛、芝罘岛

1 数据来源与方法

问卷设计参考有关满意度的相关研究方法^[118-22],结合烟台市休闲农业现状,包括“游客社会人口学特征统计”和“影响休闲农业游客满意度的主要因素”两大部分,其中第一部分内容包括性别、年龄、学历、收入;第二部分从游客和园区两个方面列出17项影响因素(见表2)。采用李克特5级尺度评分法^[23-24],命题选项为非常满意5分、满意4分、基本满意3分、不满意2分、非常不满意1分,再将游客对满意度调查17个方面问题的评分情况进行平均,计算出每一位游客的满意度平均分,最高分值为5分,同时计算每一个统计学特征对应下全部游客的满意度得分均值。

表2 影响休闲农业游客满意度的指标体系

变量	题项
游客因素	园区实况符合预期
	园区消费价格合理
	园区游览收获大
	园区适合老人儿童
园区因素	园区旅游信息获取便捷
	园区客流量大
	园区交通便利
	园区餐饮条件良好
	园区卫生条件良好
	园区参观讲解知识专业
	园区工作人员服务态度友好
	园区活动参与性高
	园区设施齐全
	园区活动特色性强
	园区自然风光优美
	园区周边存在同类景点
	园区周边存在其他类别景点产生影响

满意度得分均值=∑(选项得票百分比×该选项分值)。

调查采用现场实地调研,地点为烟台市主要休闲农业旅游地,于2017年5月21日~6月13日开展,共发放问卷200份,回收189份,有效问卷182份,有效率93%。为找出影响游客满意度的因素,本研究采用主成分分析法和方差最大正交旋转法来进行因子分析,以分析出影响游客满意度的因素,并在此基础上定性给出休闲农业提高游客满意度的相关建议。

2 数据分析

2.1 调查对象基本情况分析

由表3可知,烟台市休闲农业消费行为表现出的特点与经济社会背景有着紧密联系。

表3 游客满意度及主要统计学特征频数分布表

	主要统计学特征	百分比(%)	满意度
性别	男	46.7	4.02
	女	53.3	3.89
年龄	18周岁以下	9.5	4.72
	19~29岁	20.6	3.63
	30~39岁	30.7	4.02
	40~49岁	26.2	4.33
	50岁以上	13	4.51
学历	高中及以下	30.3	4.76
	大专及本科	50.8	4.21
	硕士及以上	18.9	3.98
月收入	无收入(学生)	7.6	4.69
	1500以下	7.5	4.57
	1500~2500	13.7	4.20
	2500~3500	18.4	3.98
	3500~4500	30.2	4.07
	4500以上	22.6	4.23

从年龄结构上看,主要集中在19~50岁之间,达77.5%。除未成年人外,随着年龄的增加游客对烟台休闲农业满意度增加,二者之间的模拟函数为: $y=0.295x+3.385$ ($R^2=0.975$),式中x表示年龄,19~29岁=1,30~39岁=2,40~49岁=3,50岁以上=4;y表示对烟台休闲农业满意度。游客年龄与满意度的模拟曲线见图1,相关系数 $R=0.9874$,相关性达到显著水平。

从受教育程度上看,主要集中在大学及以上层次,达69.7%。随着学历的增加游客对烟台休闲农业满意度降低,二者之间的模拟函数为: $y=-0.39x+5.0967$ ($R^2=0.9469$),式中x表示学历,高中及以下=1,大专及本科=2,硕士及以上=3;y表示对烟台休闲农业满意度。游客学历与满意度的模拟曲线

见图2,相关系数 R=0.9731,相关性达到显著水平。

性别差异带来的满意度影响不明显,同时收

入水平因受年龄与受教育程度制约,在此不做单独分析。

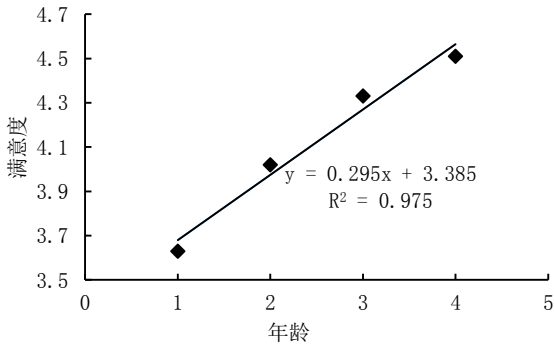


图1 游客年龄与休闲农业满意度的模拟曲线

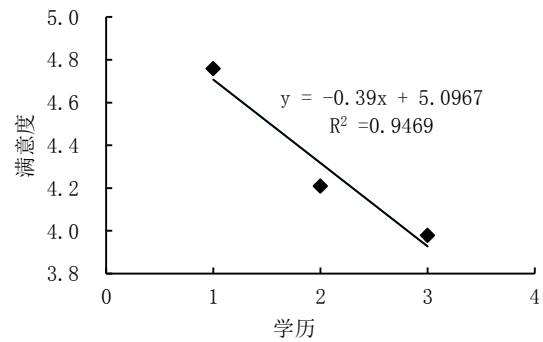


图2 游客学历与休闲农业满意度的模拟曲线

2.2 因子分析

因子分析适用具有相关性的问卷量表,为进一步了解游客满意度影响因素,本研究通过 SPSS 19.0 进行因子分析。采用 KMO 检验和 Bartlett 球形检验样本适宜性, KMO 检验结果是大于 0.5, Bartlett 球形检验的 Sig. 值为 0, 表明本研究适用于因子分析。通过主成分分析,进行方差最大正交旋转后,以特征值大于 1 为标准, 17 个影响因素提取为 4 个公因子, 累计解释比例达 73.673%, 见总方差分解表(表 4)。表 5 是旋转后的因子载荷矩

阵, 选取因子载荷量大于 0.5 的指标, 进行因子概括解释。由表 5 可知, 因子 Y1 由 6 个指标构成, 主要反映参观游览后游客对于休闲农业园区的感受评价与价值判断, 称感知价值; 因子 Y2 由 6 个指标构成, 主要反映园区的接待水平所带给游客的直观的游玩质量体验, 称感知质量; 因子 Y3 由 3 个指标构成, 主要从可能影响游客决定的行前考虑出发, 称游客偏好; 因子 Y4 由 2 个指标构成, 表明旅游替代地点对游客满意度的影响, 称替代点。

表 4 总方差分解表

因子	初始特征根			提取的因子负载平方和			旋转后的因子负载平方和		
	特征值	解释比例 (%)	累计解释比例 (%)	特征值	解释比例 (%)	累计解释比例 (%)	特征值	解释比例 (%)	累计解释比例 (%)
1	5.838	40.763	40.763	5.838	40.763	40.763	5.723	39.436	39.436
2	2.462	15.513	56.276	2.462	15.513	56.276	2.238	13.255	52.691
3	1.745	10.210	66.486	1.745	10.210	66.486	1.876	11.582	64.273
4	1.262	7.187	73.673	1.262	7.187	73.673	1.632	9.400	73.673
5	0.614	3.872	77.545						
6	0.602	3.772	81.317						
7	0.512	3.101	84.418						
8	0.428	2.644	87.062						
9	0.396	2.368	89.430						
10	0.342	2.024	91.454						
11	0.297	1.852	93.306						
12	0.283	1.667	94.973						
13	0.279	1.506	96.479						
14	0.244	1.352	97.831						
15	0.142	0.998	98.829						
16	0.130	0.726	99.555						
17	0.101	0.445	100						

表5 旋转后的因子载荷矩阵

因子命名	影响因素	因子			
		1	2	3	4
Y1 感知价值	园区实况符合预期	0.628			
	园区消费价格合理	0.679			
	园区活动参与性高	0.744			
	园区参观讲解知识专业	0.582			
	园区活动特色性强	0.798			
	园区游览收获大	0.602			
Y2 感知质量	园区交通便利		0.644		
	园区自然风光优美		0.673		
	园区设施齐全		0.609		
	园区餐饮条件良好		0.592		
	园区卫生条件良好		0.603		
	园区工作人员服务态度友好		0.661		
Y3 游客偏好	园区适合老人儿童			0.504	
	园区旅游信息获取便捷			0.587	
	园区客流量大			0.522	
Y4 替代点	园区周边存在同类景点				0.688
	园区周边存在其他类别景点产生影响				0.532

3 结 论

研究通过因子分析得出,园区接待条件差异所带来的游客直接感知质量、游览后结合预期与体验感受产生的游览感知价值、出行前的偏好及旅游环境周围替代点的有无是影响休闲农业满意度的主要因素与内在动力。其中感知价值影响最大,在累计解释中占39.436%,尤其是活动的参与性与特色性,这也表明休闲农业与一般类型旅游的游客关注点的不同,活动内容越有特色、参与性越强、越符合游客预期,则满意度越高。其次是感知质量,说明游览地的接待条件与服务水平等可感观条件直接影响游客满意度。而替代点对满意度的影响则为负相关性,替代点越多,则游客在不同替代点间的比较越多,满意度越低。

在游客满意度与主要统计学特征描述中可以看出,烟台市休闲农业主要消费群体是月收入在2 500元以上的中青年,多有大专及以上学历,推测为城市白领在具一定可支配收入的前提下工作生活压力较大,利用假期到附近乡村休闲放松。同时,研究表明,除未成年人可能因与社会接触少、需求低表现出较高满意度外,游客满意度与年龄呈正相关,年龄越大,满意度越高,而学历则呈现负相关。

4 建议与对策

根据以上分析,笔者尝试性提出以下建议,以期提升游客对休闲农业满意度有所帮助。

(1)加强休闲农业项目的特色性与参与性,充分发挥当地资源的特色及文化。利用丰富果品资源,推广采摘活动,让游客在采摘区内享受农耕乐趣;利用海水及山体资源,开展垂钓、登山、渔家乐等休闲活动;利用天然温泉和地热资源,进行SPA、游泳等美容美体;利用葡萄资源及先进酿造工艺,开展葡萄酒文化旅游,寓教于乐;利用农博园等先进农业展区,增加游客游玩收获感。高参与度、强特色性、高收获感的休闲农业项目,将显著提高游客满意度。

(2)优化服务质量,创造良好环境。服务质量及设施包括行、食、住、娱等多方面,包括建立交通体系,成立客运专线或在节假日开设园区班车,做好路标指示工作并提供道路电话咨询,增强园区可进入性;改善园区餐饮条件,规范食品卫生状况,合理控制价格,并在此基础上尽量体现园区特色;改善园区住宿设施,增强安全性、隔音性,打造特色民宿,满足不同需求层次游客选择;在各功能分区设置引导牌与介绍牌,方便游客了解信息;设置园区投诉及答疑热线,更快更

优处理游客问题等。

(3)科学规划,合理布局。项目建设之初做好先期调研,避免周边同类替代点的出现,力求可与周边景点形成互补产业链。加强生态保护,尤其是污水、垃圾处理,吸取以往园区以牺牲生态环境为代价的教训,实现可持续发展。

(4)加强对不同类型游客旅游偏好的分析,有针对性地推出“亲子游”、“文化游”、“观光游”等,休闲项目符合游客需求,满意度自然会上升。研究表明,加强政府扶持监管、注重真实宣传营销也会提升游客对休闲农业满意度有积极作用。

参考文献:

- [1] 郭红芳.国内休闲农业研究综述[J].桂林旅游高等专科学校学报,2007,18(6):933-937.
- [2] 伽红凯,王雨霏,邹 铃,等.中国休闲农业研究综述[J].天津农业科学,2016,22(2):64-68.
- [3] 李 琼.免费开放城市公园的居民满意度研究[D].南京:南京大学,2011.
- [4] 李名升,佟连军.东北三省生态占用动态变化分析[J].吉林农业科学,2007,32(5):58-62.
- [5] 张广海,包 乌,兰托亚.我国休闲农业产业化及其模式研究[J].经济问题探索,2012(10):30-37.
- [6] 段 理.我国休闲农业产业化及其模式研究[J].现代经济信息,2015(18):364-365.
- [7] 王文略,王生林,马丁丑.甘肃省典型农业特色优势产业区发展的实证分析[J].吉林农业科学,2010,35(5):50-53,64.
- [8] 陈俊红,王尚德,肖宇波.产业融合视角下休闲农业发展的障碍与对策[J].贵州农业科学,2015,43(4):231-234.
- [9] 杨长军,何念民.休闲农业在我国山区经济发展中的潜力分析[J].学术交流,2012(7):73-76.
- [10] 史春云,孙 勇,张宏磊,等.基于结构方程模型的自驾游游客满意度研究[J].地理研究,2014,33(4):752-761.
- [11] 刘淑霞,秦治家,于继先.安石镇生态农业建设现状与发展途径分析[J].吉林农业科学,2007,32(2):59-61.
- [12] 周海苏,华玉武,唐 衡,等.北京市门头沟区休闲农业园游客满意度调查研究[J].中国农学通报,2015,31(19):276-283.
- [13] 张乐佳.休闲农业旅游影响因素研究[J].农业工程,2017,7(1):116-118.
- [14] 宋晓虹.生态旅游农业的发展及其创新意义[J].贵州农业科学,2002,30(1):59-61.
- [15] 刘 丹,耿美云.寒地城乡滨水带状绿地的生态规划研究——以明水县滨水新城景观规划为例[J].吉林农业科学,2015,40(3):110-112.
- [16] 韩 睿,宋 宁.烟台休闲农业发展探析[J].安徽农业科学,2012,40(33):16205-16207.
- [17] 由玉坤,陈玉禄,吴英杰.休闲农业发展的战略思考——以烟台市为例[J].农业经济,2016(1):31-33.
- [18] Yoona Y, Uysal M. An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: a structural model[J]. Tourism Management, 2005, 26(8): 45-56.
- [19] 田彩云,王明月.京郊观光休闲农业游客满意度的实证研究——以密云县观光休闲农业旅游为例[J].生产力研究,2010(8):37-39.
- [20] 陈燕丽.基于旅游体验的影视主题公园游客满意度研究[D].杭州:浙江大学,2007.
- [21] 赵仕红,常向阳.休闲农业游客满意度实证分析——基于江苏省南京市的调查数据[J].农业技术经济,2014(4):110-119.
- [22] 于咏梅,李吉成,马小泽,等.烟台采摘型休闲农业游客满意度和参与行为研究[J].农学学报,2016,6(11):90-94.
- [23] 杨丽华.休闲农业消费者满意度调查报告——湖南省长沙市的实证分析[J].农村经济,2009(2):61-64.
- [24] 王丰华,于立芝,于咏梅,等.葡萄酒消费基本情况的评价与分析——以烟台市区为例[J].酿酒科技,2014(2):115-118.

(责任编辑:王 昱)