

基于模糊综合评价的红色景区游客满意度研究

——以中共一大会址纪念馆为例

席宇斌, 钟 鸣

(上海商学院 酒店管理学院, 上海 200235)

摘 要: 游客满意度是红色景区发展的重要评估指标,是用好红色资源、讲好红色故事、搞好红色教育所收到成效的具体体现。采用德尔菲法,建立由红色吸引物、基础设施、景区服务3个要素及16个指标构成的红色景区游客满意度评价指标体系,通过主成分分析法确定指标权重。以上海中共一大会址纪念馆为例,运用模糊综合评价法进行实证分析。结果表明,游客整体满意度水平较高,3个要素排序依次为景区服务、基础设施、红色吸引物。通过IPA分析,对“继续保持”指标、“重点改进”指标、“低优先级”指标、“过度供给”指标进行进一步识别。根据游客满意度状况,提出优化空间布局、丰富展陈内容、增强游客体验、推进线路整合等游客满意度提升策略。

关键词: 游客满意度; 红色景区; 中共一大会址纪念馆; 模糊综合评价

中图分类号: F 592.7

文献标志码: A

文章编号: 1671-4806(2021)05-0081-08

DOI:10.13659/j.cnki.wxxy.2021.05.015

A Study on Tourist Satisfaction of Red Scenic Spots Based on Fuzzy Comprehensive Evaluation: The Case of Memorial Hall for the Site of the First National Congress of CPC

Xi Yubin, Zhong Ming

(School of Hospitality Management, Shanghai Business School, Shanghai 200235, China)

Abstract: Tourist satisfaction, as an important evaluation index for the development of red scenic spots, is the concrete embodiment of the achievement of making good use of red resources, telling red stories and doing a good job of red education. The Delphi method was used to establish the evaluation index system of tourist satisfaction in red scenic spots, consisting of three elements of red attractions, infrastructure and scenic service and 16 indexes. Principal component analysis was applied to determine the weight of indexes. Taking Memorial Hall for the Site of the First National Congress of CPC in Shanghai as the case, the fuzzy comprehensive evaluation method is used to make an empirical analysis. The results show that the overall level of tourist satisfaction is relatively high, and the three factors are scenic service, infrastructure and red attractions in order. Through IPA analysis, the indexes of continued maintenance, key improvement, low priority and excessive supply are further identified. According to the satisfaction of tourists, this article puts forward promotion strategies such as optimizing spatial layout,

收稿日期: 2021-05-24

基金项目: 文化和旅游部万名旅游英才计划“‘互联网+’背景下的多语种线上语音导游解说平台——以上海红色景区为例”(WMYC20183-008)

作者简介: 席宇斌(1985—),男,江西南城人,副教授,博士,研究方向为红色旅游、入境旅游;钟鸣(1998—),女,上海人,研究方向为红色旅游。

enriching exhibition contents, enhancing tourist experience and promoting route integration.

Key words: tourist satisfaction; red scenic spots; Memorial Hall for the Site of the First National Congress of CPC; fuzzy comprehensive evaluation

自民政部 1995 年公布全国第一批爱国主义教育基地以来,在中共中央办公厅、国务院办公厅于 2004 年、2011 年和 2016 年印发的三期全国红色旅游发展规划纲要的推动下,红色旅游在国内逐渐掀起一股热潮,并成为我国旅游业发展的重要组成部分。据统计,2019 年全国红色旅游接待人数达 14.1 亿人次,是 2011 年的 2.6 倍,年均增长率达 12.75%,超出同期国内旅游接待人数的增长速度。上海是中国共产党的诞生地和初心始发地,是一座红色资源丰富的光荣城市,现有全国红色旅游经典景区 7 处(含 1 处系列景区)、市级红色旅游基地 34 个,在国内具有较高的网络关注度^[1]。在激烈的市场竞争条件下,没有满意的游客就没有稳定的规模化游客流,经营性旅游景区难以形成核心竞争力^[2]。本文通过构建红色景区游客满意度评价指标体系,并以中共一大会址纪念馆为例进行实证分析,基于数据分析结果提出游客满意度提升策略,以期为上海的旅游开发和红色景区的文化品质提升提供参考和借鉴。

一、文献综述

红色旅游是具有中国特色的旅游形式。西方有共产主义遗迹旅游(communism heritage tourism)这种特殊兴趣旅游产品^[3],主要分布在罗马尼亚^[4]、保加利亚^[5]等中东欧前社会主义国家,是当地由中央计划社会向市场导向社会过渡的遗存^[6],具有争议性较大、历史跨度短等特征^[7],与我国的红色旅游在概念、内涵、发展等方面都有着明显的区别^[8]。

考虑到研究对象的多样性、复杂性,学者们对不同类型旅游地的游客满意度进行了细致测评和分类探讨^[9]。红色景区是开展红色旅游的重要载体,在红色旅游研究取得丰硕成果的背景下^[10],学者们从旅游者的角度,对红色景区游客满意度与忠诚度^[11]、旅游涉入及地方依恋的关系^[12]展开了分析,并对红色景区游客满意度测评进行了探讨。在研究对象上,有的以单个景区为例,如井冈山^[13]、韶山^[14]、小岗村^[15]等;有的以系列景区为例,如遵义市^[16]、黄冈市^[17]等。在评价指标体

系的构建上,主要是通过与游客交流^[18]、参考旅游六要素^[19]、借鉴 Tse 和 Wilton 的感知绩效模型^[20]等方式,运用因子分析来提取游客满意度的影响因素^[21];也有的是在前期文献的基础上,通过专家征询的方式来构建评价指标体系^[22]。在评价要素的组成上,主要集中在红色景区的吸引物^[17-18]、设施^[17-18,21]、环境^[15-19]、服务^[15-18,20-22]等方面。综合来看,红色景区游客满意度测评还处于探索阶段,尚未形成较为一致的评价指标体系,案例地选择不够丰富,不同红色景区的测评结果难以进行横向比较。

二、研究方法数据来源

(一)研究区概况

中共一大会址纪念馆位于上海市黄浦区黄陂南路,1952 年建馆并对外开放,是全国重点文物保护单位、国家国防教育示范基地和全国红色旅游经典景区。建馆近 70 年来,经数次扩建,中共一大会址纪念馆已从一个馆舍面积不到 100 平方米的小馆,发展成展陈面积约 1000 平方米的国家一级博物馆^[23],基本陈列为《伟大的开端——中国共产党创建历史陈列》。作为宣传中国共产党的光荣历史和革命传统、开展爱国主义教育的重要基地,中共一大会址纪念馆在过去 10 年内,每年都维持着较高的游客接待量(见表 1)。其中,2016 年有近半年时间因改陈布展工作闭馆,2020 年因疫情防控工作闭馆、限流并进行场馆修缮改造,导致同年的游客接待人数相对较少。

表 1 中共一大会址纪念馆游客接待人数

年份	接待人数(万人次)	年份	接待人数(万人次)
2011	65.00	2016	32.60
2012	50.59	2017	83.26
2013	49.05	2018	146.00
2014	50.59	2019	140.00
2015	53.20	2020	32.67

数据来源:中共一大纪念馆官方网站、上海市博物馆年度运营报告(2018—2020)。

(二) 研究方法

1. 德尔菲法

德尔菲法是美国兰德公司在 20 世纪 60 年代总结归纳出来的一种决策咨询技术。研究者就某一问题向相关领域专家征询意见, 并通过若干轮的反馈与修改, 最终使专家意见基本趋于一致。使用德尔菲法的基本步骤如下: 第一步, 根据研究的问题确定专家人选, 人数一般为 8~20 人; 第二步, 设计调查问卷, 以主观题和客观题相结合的形式向专家征询意见; 第三步, 回收问卷并进行汇总, 如果专家意见一致可继续下一步, 否则将所有回复汇总后, 再次重复上一步操作; 第四步, 整理得到最终的结果。德尔菲法具有匿名性、反馈性、统计性等特点^[24], 在评价指标体系构建中有着非常广泛的运用。

2. 主成分分析法

权重确定是构建评价指标体系的关键环节, 赋权方法主要有层次分析法、专家赋权法、熵权法等。本文采用主成分分析法, 将一组变量上的信息集中到若干个互不相容的综合变量上。在具体使用时, 首先建立主成分分析的数学模型:

$$\begin{cases} F_1 = a_{11}X_1 + a_{21}X_2 + \dots + a_{m1}X_m \\ F_2 = a_{12}X_1 + a_{22}X_2 + \dots + a_{m2}X_m \\ \dots \\ F_k = a_{1k}X_1 + a_{2k}X_2 + \dots + a_{mk}X_m \end{cases} \quad (1)$$

式(1)中, F_1 至 F_k 是分析后得到的 k 个主成分, m 为原始变量数量, a_{ij} 为决策矩阵系数, 且 a_{ij} 和初始因子载荷 μ_{ij} 满足如下关系:

$$a_{ij} = \frac{\mu_{ij}}{\sqrt{\lambda_j}} \quad (2)$$

式(2)中, μ_{ij} 是第 i 个指标对应第 j 个主成分的初始因子载荷; λ_j 是第 j 个主成分对应的特征值; $i=1, 2, \dots, m; j=1, 2, \dots, k$ 。随后可以进一步得出综合得分 Y :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_mX_m \quad (3)$$

式(3)中, $b_j (j=1, 2, \dots, m)$ 为每个指标对应的权重值, $b_j = \frac{a_{ij} \times \theta_j}{\sum_{i=1}^m \theta_j}$; θ_j 是第 j 个主成分对应的方差贡献率。

3. 模糊综合评价法

模糊综合评价法是美国自动控制专家 Zadeh 在 1965 年提出的一种综合评价方法, 它在处理包括游客满意度在内的有较强模糊性、不确定性的问题方面具有优势^[25], 其使用步骤如下:

第一步, 建立评价指标集 $U = \{U_1, U_2, \dots, U_m\}$ (m 为评价指标数量), 同时建立评语集 $V = \{V_1, V_2, \dots, V_n\}$ (n 为评价等级数量)。

第二步, 建立隶属度矩阵 $R = (r_{ij})_{m \times n}$ 。其中 r_{ij} 为每个评价指标对应评语集所出现的频率; $i=1, 2, \dots, m; j=1, 2, \dots, n$ 。

$$R = \begin{bmatrix} r_{11} & r_{12} & \dots & r_{1n} \\ r_{21} & r_{22} & \dots & r_{2n} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \vdots \\ r_{m1} & r_{m2} & \dots & r_{mn} \end{bmatrix}$$

第三步, 在确定隶属度矩阵和评价指标权重集 W 的前提下, 计算模糊综合评价集 B , 且 $B = W \times R$ 。

第四步, 对模糊综合评价集 B 进行去模糊计算, 得出评价分数 E , 且 $E = H \times B$, 其中 H 为评语集 V 内各等级所对应的分值。

4. IPA 分析法

IPA 分析法又称重要性—表现性分析法, 由 Martilla 和 James 两位美国学者在 1977 年提出。该方法以研究变量的重要性(importance)和表现性(performance)量化值均值的再均值为交叉点, 分别把重要性和表现性作为纵轴和横轴, 从而形成一个四象限图。其中, 第 I 象限重要性高, 表现性也高, 是“继续保持”区域; 第 II 象限重要性高, 表现性低, 是“重点改进”区域; 第 III 象限重要性低, 表现性也低, 是“低优先级”区域; 第 IV 象限重要性低, 表现性高, 是“过度供给”区域。IPA 分析法简洁明了、形象直观, 在游客满意度研究中有着广泛的运用。

(三) 数据来源

本文通过问卷调查的方式来获取游客满意度数据, 采用李克特 5 级量表对各评价指标进行测量, 5、4、3、2、1 分别代表游客对该项指标非常满意、比较满意、基本满意、比较不满意、非常不满意。考虑到疫情防控的需要, 为降低接触风险, 通过“问卷星”平台向去过中共一大会址纪念馆的游客发放问卷。发放时间为 2020 年 2 月底至 3 月初, 共收到有效问卷 213 份。从填写问卷游客的基本信息统计来看, 性别差异不大, 男性游客占 46.01%, 女性游客占 53.99%; 年龄结构以 18~45 岁的中青年游客为主, 占 58.69%; 受教育程度普遍较高, 大学本科及以上的游客占比达到 44.60%; 职业分布较为广泛, 其中企事业单位人员、学生、公务员分别占 31.46%、17.37%、13.62%; 月收入水平以 5000~10000 元为主, 占

45.07%；出游方式中，单位组织和旅行社组织最多，分别占 36.15%、22.54%；政治面貌中，群众占比 56.81%，中共党员占比 21.12%，共青团员占比 19.25%。对问卷量表进行克朗巴哈信度分析，得到信度系数 α 值为 0.917，大于 0.9，说明问卷量表信度良好^[25]。

三、结果分析

(一) 指标体系构建及权重计算

核心吸引物和配套服务体验是景区游客满意度的关键要素，其中配套服务体验包括设施、环境、购物、讲解、餐饮、交通等多个方面^[26]。在前期研究的基础上，本文首先构建了包含 4 个要素层、21 个指标的红色景区游客满意度评价指标体系，4 个要素层分别为红色吸引物、基础设施、游览环境和景区服务。其中，红色吸引物包括 6 个指标，分别是红色文物展示、革命精神展现、红色精神体验活动、游览线路安排、红色资源保护、红色文化氛围；基础设施包括 6 个指标，分别是交通便利程度、景区厕所、购物环境、纪念品种类、特色餐饮服务、其他基础设施；游览环境包括 5 个指标，分别是景区卫生情况、景区拥挤情况、当地居民的友好程度、与地域环境的融合、与自然环境的融合；景区服务包括 4 个指标，分别是旅游信息服务、导游解说服务、景区解说系统、工作人员服务水平。

随后，通过电子邮件的方式，邀请 15 位具有红色旅游或游客满意度研究背景的高校教师、规划专家对初选指标的重要性进行判定，并向他们征求修改意见。其中，重要性判定包括“重要”“较重要”“一般重要”“较不重要”“不重要”5 个等级，并分别赋予 9、7、5、3、1 的分值。用各评价指标所得分值的算术平均值表示专家的意见集中度 M ，其值越大，说明指标越重要；各评价指标标准差与算术平均值之比为变异系数，表示专家的意见协调度 V ，其值越小，说明指标被专家一致认可的程度越高。选取 M 值大于 6.50 且 V 值小于 0.25 作为指标的入选标准。

根据第一轮专家征询结果，并结合专家提出的修改意见，删除当地居民友好程度、与地域环境的融合、与自然环境的融合、购物环境、导游解说服务等 5 个指标，将景区拥挤情况的指标命名改为景区容量，将基础设施和游览环境 2 个要素层合并，并把纪念品种类和特色餐饮服务移入景区服务要素层。将修改后的评价指标体系再次发给

上述专家，进行第二轮征询。对反馈结果进行计算，每个指标的 M 值均大于 6.50 且 V 值均小于 0.25，同时专家没有提出新的修改意见，专家征询就此结束，并最终构建出包括 3 个要素层、16 个指标在内的红色景区游客满意度评价指标体系。

以第二轮专家征询的重要性判定数据为基础，输入 SPSS 软件进行分析处理，得到方差分解主成分提取和初始因子载荷矩阵，运用式(1)至式(3)进行计算，最终得到每个评价指标的权重值。需要说明的是，此时计算出的为每个指标相对于总目标层的权重值，根据模糊综合评价法的计算要求，还要在此基础上对每个要素层指标的权重值再次进行归一化处理，从而得到每个指标相对于要素层的权重值(见表 2)。

(二) 游客满意度模糊综合评价

游客满意度评价指标集 U 包含 3 个指标，即 $U = \{U_i\} (i = 1, 2, 3)$ ，对应红色吸引物、基础设施、景区服务，而每个 U_i 又分别由下一层指标 U_{ij} 组成。评语集 $V = \{V_1, V_2, V_3, V_4, V_5\}$ 分别对应“非常满意”“比较满意”“基本满意”“比较不满意”“非常不满意”。根据游客满意度指标频数汇总(见表 3)，将每个指标隶属于评价集的游客人数除以受访游客总人数(213 人)，可分别得到要素层隶属度矩阵 R_1 、 R_2 和 R_3 。

将要素层的指标权重集 W_{ij} 与隶属度矩阵 R_i 相乘，计算得出要素层模糊综合评价集 B_i ，即

$$B_1 = W_{1j} \times R_1 = (0.341, 0.471, 0.067, 0.067, 0.055)$$

$$B_2 = W_{2j} \times R_2 = (0.346, 0.465, 0.075, 0.079, 0.036)$$

$$B_3 = W_{3j} \times R_3 = (0.420, 0.383, 0.087, 0.073, 0.037)$$

对各要素层评价集进行去模糊计算，可分别得到红色吸引物、基础设施、景区服务的游客满意度评价价值，即

$$E_1 = 5b_{11} + 4b_{12} + 3b_{13} + 2b_{14} + b_{15} = 3.979$$

$$E_2 = 5b_{21} + 4b_{22} + 3b_{23} + 2b_{24} + b_{25} = 4.009$$

$$E_3 = 5b_{31} + 4b_{32} + 3b_{33} + 2b_{34} + b_{35} = 4.076$$

在此基础上，继续计算总目标层的模糊综合评价集 B ，即

$$B = W \times R = (0.373, 0.435, 0.077, 0.074, 0.042)$$

对最终的评价集进行去模糊计算，得到游客满意度的最终评价价值，即

表2 红色景区游客满意度评价指标体系

总目标层	要素层	权重	指标层	权重	总排序权重
红色景区游客满意度(U)	红色吸引物(U_1)	0.293	红色文物展示(U_{11})	0.359	0.106
			革命精神展现(U_{12})	0.213	0.062
			红色精神体验活动(U_{13})	0.322	0.094
			游览线路安排(U_{14})	0.017	0.005
			红色资源保护(U_{15})	0.041	0.012
			红色文化氛围(U_{16})	0.048	0.014
	基础设施(U_2)	0.320	交通便利程度(U_{21})	0.197	0.063
			景区容量(U_{22})	0.295	0.094
			景区厕所(U_{23})	0.239	0.076
			景区卫生情况(U_{24})	0.181	0.058
			其他基础设施(U_{25})	0.088	0.028
	景区服务(U_3)	0.387	旅游信息服务(U_{31})	0.294	0.114
			景区解说系统(U_{32})	0.238	0.092
			工作人员服务水平(U_{33})	0.321	0.124
			纪念品种类(U_{34})	0.074	0.029
特色餐饮服务(U_{35})			0.074	0.029	

表3 游客满意度指标频数

指标	非常满意	比较满意	基本满意	比较不满意	非常不满意
红色文物展示(U_{11})	74	105	9	8	17
革命精神展现(U_{12})	102	64	21	21	5
红色精神体验活动(U_{13})	46	124	16	16	11
游览线路安排(U_{14})	96	75	16	18	8
红色资源保护(U_{15})	99	79	10	18	7
红色文化氛围(U_{16})	79	95	14	15	10
交通便利程度(U_{21})	94	87	8	19	5
景区容量(U_{22})	60	107	20	21	5
景区厕所(U_{23})	106	66	18	11	12
景区卫生情况(U_{24})	40	136	13	18	6
其他基础设施(U_{25})	56	113	20	11	13
旅游信息服务(U_{31})	107	61	23	19	3
景区解说系统(U_{32})	56	121	12	13	11
工作人员服务水平(U_{33})	107	66	18	12	10
纪念品种类(U_{34})	91	77	16	23	6
特色餐饮服务(U_{35})	49	110	27	18	9

$$E = 5 \times 0.373 + 4 \times 0.435 + 3 \times 0.077 + 2 \times 0.074 + 0.042 = 4.026$$

中共一大会址纪念馆游客满意度的最终评价分数为4.026分,介于“比较满意”和“非常满意”

之间。在 3 个要素层中,得分最高的是景区服务,为 4.076 分,其次为基础设施的 4.009 分,而红色吸引物的评价得分是 3.979,总的来说三者分数相差并不大。

景区服务是提高游客满意度的重要因素^[27]。无论是国家层面还是上海市层面,对红色景区服务都有着管理上的要求,分别发布了《红色旅游经典景区服务规范》(LB/T 055—2016)和《红色旅游基地服务质量要求》(DB31/T 1126—2019)。中共一大会址纪念馆一直把服务游客作为宗旨,早在 2001 年就引入质量管理体系,通过强化现场服务规范管理、持续关注游客需求^[28],服务水平得到不断提高,也因此得到较高的游客满意度评价。

红色景区完善的基础设施可以给游客带来极大的便利,并提升游客体验质量^[29]。从外部来看,中共一大会址纪念馆位于上海市区核心区域,交通便利,可进入性强。从内部来看,纪念馆经多次修缮,在场馆建设方面得到长足的发展,内部公共设施基本一应俱全,除展陈区域外,还设有观众休息区、纪念品服务区,并设置了无障碍设施和通道。故此,游客满意度评价也处于较高的等级。

游客满意度会随着红色吸引物的不断丰富而显著提升^[30]。中共一大会址纪念馆是中国共产党诞生的重要实物见证,在 2016 年完成改陈布展后,基本陈列与之前相比改观较大,展陈面积增至 998 平方米,展品增至 278 件,不仅增添了许多当时新发现的文物史料,而且展陈手段更加丰富,从而保证陈列具有观赏性和吸引力^[31]。因此,此项要素层的评价分数十分接近“比较满意”等级,与另两项要素层的差距并不大。

(三)游客满意度 IPA 分析

以评价指标的重要性为纵轴、游客满意度为横轴,选取重要性均值 7.917、满意度均值 4.019 为坐标轴原点,绘制重要性—表现性象限图(见图 1),进行游客满意度 IPA 分析。

第一象限“继续保持”区域包括 5 个指标,分别是革命精神展现、红色资源保护、游览线路安排、旅游信息服务、工作人员服务水平。中共一大会址纪念馆基本陈列以 3 个部分展示了中国共产党创建的历史背景、过程及伟大意义,展出了包括陈望道翻译的《共产党宣言》、龙华烈士遗物等在内的国家一级文物 21 件,依托优秀的讲解员队伍和志愿者队伍为游客提供优质的服务,并以信息

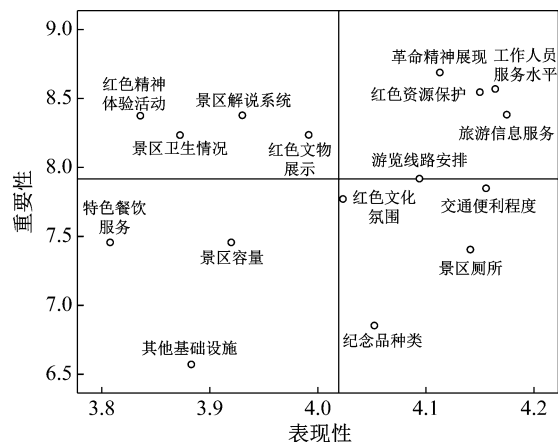


图 1 重要性—表现性象限图

化项目的形式设置了互动展项,注重游客的游览节奏和韵律变化^[31]。这些指标是中共一大会址纪念馆的重要优势,应当继续保持、不断完善。

第二象限“重点改进”区域包括 4 个指标,分别是红色文物展示、红色精神体验活动、景区卫生情况、景区解说系统。红色文物展示在红色旅游开发中有着重要的作用^[32],红色精神体验活动能够满足游客的多元化需求^[33],中共一大会址纪念馆目前基本陈列的展品数量与同类纪念馆(如南湖革命纪念馆)还有较大的差距^[34],而充满仪式感的宣誓活动由于场地的限制也无法满足所有游客的需求。馆内的讲解触动人心,但专职讲解团队不足 10 人,即便有志愿讲解员,定时讲解的频次仍与游客需求有差距。此外,景区卫生情况尚存短板,还需和其他指标一道加以改进。

第三象限“低优先级”区域包括 3 个指标,分别是景区容量、其他基础设施、特色餐饮服务。部分红色纪念设施规模较大^[35],故景区容量在专家重要性判定中并未得到较高的评价分数,但对于中共一大会址纪念馆而言,建筑面积仅 2000 余平方米,景区容量已基本趋于饱和,因此游客满意度评价相对较低。此外,中共一大会址纪念馆未设广场、停车场,给游客集散、自驾带来不便。同时,馆内也未设餐厅,游客虽可就近在新天地商圈用餐,但商圈内主要是中高端消费,与普通游客的收入水平不完全匹配。上述指标并非完全不予考虑,只是在景区资源有限的条件下不宜优先发展,未来可根据实际情况改造升级。

第四象限“过度供给”区域包括 4 个指标,分别是红色文化氛围、交通便利程度、景区厕所、纪念品种类。红色文化氛围的形成依赖于文物等各类有形物件,因此重要性判定分数在均值之下,但其对游客的态度具有显著的正向影响。中共一大

会址纪念馆作为中国共产党人的精神家园,游客能感受到强烈的红色文化氛围,故满意度评价较高。此外,中共一大会址纪念馆紧邻上海地铁1号线、8号线、10号线,馆内厕所干净无异味,并设计制作了明信片、书签、笔筒、字帖等红色文创产品,这些方面也都获得了游客较高的满意度评价,应继续加以维持。

四、结论与建议

本文在前期研究成果的基础上,采用德尔菲法构建了红色景区游客满意度评价指标体系,并运用模糊综合评价法对中共一大会址纪念馆进行了实证分析。结果表明:(1)红色景区游客满意度评价指标体系的3个要素层中权重值最大的是景区服务(0.387),其次是基础设施(0.320),再次是红色吸引物(0.293)。在具体的指标中,总排序权重在0.1以上的有工作人员服务水平(0.124)、旅游信息服务(0.114)、红色文物展示(0.106)。(2)中共一大会址纪念馆游客满意度评价分值为4.026,处于“比较满意”等级。要素层的评价分值由高到低依次为景区服务(4.076)、基础设施(4.009)、红色吸引物(3.979),也都处于“比较满意”等级。(3)游客满意度IPA分析显示,革命精神展现、红色资源保护、游览线路安排、旅游信息服务、工作人员服务水平等5个指标应继续保持,红色文物展示情况、红色精神体验活动、景区卫生情况、景区解说系统需重点改进,景区容量、其他基础设施、特色餐饮服务可根据实际情况改造升级,红色文化氛围、交通便利程度、景区厕所情况、纪念品种类应加以维持。

2017年10月,习近平总书记带领中共中央政治局常委瞻仰中共一大会址,叮嘱一定要把会址保护好、利用好。因此,根据上述评价结果,为中共一大会址纪念馆提出以下游客满意度提升策略:

(1)优化空间布局。2021年6月,中共一大纪念馆建成并开馆,与中共一大会址纪念馆隔街相望,建有基本陈列展厅、报告厅、观众服务中心等设施,其中新建展馆总建筑面积9600余平方米^[36],将极大缓解中共一大会址纪念馆空间局促的限制。应以此为契机,将新馆、老馆及周边的太平桥绿地进行空间整合,对展示区、公共活动区、库藏区、行政办公区进行重新布局,完善各项配套设施,不断提升接待能力。

(2)丰富展陈内容。依托10万多件馆藏藏

品,持续挖掘整理、研究更新,通过临时陈列、流动展览等形式,传播好文物背后的红色故事及人文精神。要站在党史、新中国史、改革开放史、社会主义发展史的高度,从时间和空间两个维度对展陈内容进行延伸,深入展示中国共产党带领全国各族人民实现“两个一百年”奋斗目标的光辉历程。合理运用艺术手段和现代科技手段,实现动静结合、人馆交融。

(3)增强游客体验。推动新馆承载教育功能,健全仪式教育管理规范,继续营造好宣誓仪式的庄严感、神圣感。依托文化演艺形式,促进情景党课讲解常态化,定时定期在馆内开展主题党课、专题宣讲、专家讲座、研讨沙龙等活动,形成面向不同人群的教育课程体系,把党的创新理论用浸润式方法传播给广大游客。用好新媒体平台,提升线上线下融合的互动体验。丰富具有中共一大特色的红色文创产品,为旅游商品烙上红色印记。

(4)推进线路整合。上海旅游资源丰富,应持续推进以中共一大会址纪念馆为重要节点的“红色一平方公里”乃至全市的线路整合,推动与都市观光、会议展览、文化遗迹、居民生活等旅游资源的融合,形成以点连线、以点覆面的产品体系。依托长三角乃至全国范围内的旅游合作组织,推动中共一大会址纪念馆与其他红色旅游经典景区合作,实现优势互补、资源共享、平台共建、品牌共塑。

参考文献:

- [1] 高楠,张新成,王琳艳.中国红色旅游网络关注度时空特征及影响因素[J].自然资源学报,2020(5):1068-1089.
- [2] 董观志,杨凤影.旅游景区游客满意度测评体系研究[J].旅游学刊,2005(1):27-30.
- [3] LIGHT D. Gazing on communism: heritage tourism and post-communist identities in Germany, Hungary and Romania[J]. Tourism Geographies, 2000(2):157-176.
- [4] BRĂȘOVEANU A. An incursion into a staged past: Bucharest's communist heritage as a tourism product[J]. Revue des Sciences Politiques, 2016(50):153-165.
- [5] IVANOV S, ACHIKGEZYAN V. Attitudes towards communist heritage tourism in Bulgaria[J]. International Journal of Tourism Cities, 2017(3):273-290.
- [6] IVANOVA M, BUDA D M. Thinking rhizomatically about communist heritage tourism[J]. Annals of

- Tourism Research, 2020, 84: 103000.
- [7] IVANOV S. Opportunities for developing communist heritage tourism in Bulgaria[J]. Tourism: An International Interdisciplinary Journal, 2009(2): 177-192.
- [8] CARABA C C. Communist heritage tourism and red tourism: concepts, development and problems[J]. Cinq Continents, 2011(1): 29-39.
- [9] 汪侠, 刘泽华, 张洪. 游客满意度研究综述与展望[J]. 北京第二外国语学院学报, 2010(1): 22-29.
- [10] 谢爱良, 刘佳. 中国红色旅游研究特征与趋势研究: 基于科学知识图谱视角[J]. 资源开发与市场, 2020(5): 537-543.
- [11] 卢小丽, 付帼. 红色旅游质量、满意度与游客忠诚研究: 以井冈山景区为例[J]. 管理评论, 2018(2): 127-135.
- [12] 陆相林, 孙中伟. 旅游涉入、满意度、地方依恋作用机制研究: 以西柏坡红色游客为例[J]. 干旱区资源与环境, 2017(7): 183-188.
- [13] 陈志军, 黄细嘉, 范桂辰. 旅游感知视角下红色旅游地满意度评价: 以井冈山为例[J]. 企业经济, 2014(11): 97-101.
- [14] 伍慧玲. 红色旅游景区游客满意度影响因素及其改善: 基于湖南韶山的调研[J]. 韶关学院学报, 2010(11): 101-106.
- [15] 王钦安, 黄翠婷. 基于游客感知的现代红色旅游地满意度评价与提升: 以小岗村为例[J]. 安徽农业大学学报(社会科学版), 2016(6): 67-72.
- [16] 禹玉环. 遵义红色旅游游客满意度影响因素及提升对策研究[J]. 兴义民族师范学院学报, 2016(1): 1-8.
- [17] 邵晓锋, 李春梅. 黄冈市红色旅游目的地游客满意度的模糊综合评价[J]. 黄冈职业技术学院学报, 2015(6): 117-121.
- [18] 蔡燕宾. 红色旅游目的地游客满意度测评研究[D]. 杭州: 浙江大学, 2006.
- [19] 郑赤建, 李亚钦. 红色旅游游客满意度影响因素实证研究: 以韶山、井冈山、西柏坡、延安等红色旅游景区为例[J]. 湖南财经高等专科学校学报, 2010(4): 27-29.
- [20] 焦世泰. 红色旅游景区游客满意度及其影响因素研究[J]. 西北师范大学学报(自然科学版), 2012(5): 115-120.
- [21] 长孙馥蓉. 红色旅游景区游客满意度提升策略[J]. 开发研究, 2018(6): 154-160.
- [22] 王钦安, 张丽惠. 基于游客感知的安徽省红色旅游满意度及提升研究[J]. 西华师范大学学报(自然科学版), 2019(4): 393-400.
- [23] 徐明. 一大会址纪念馆: 共产党人的精神家园[J]. 中国纪检监察, 2018(13): 56-57.
- [24] 王春枝, 斯琴. 德尔菲法中的数据统计处理方法及其应用研究[J]. 内蒙古财经学院学报(综合版), 2011(4): 92-96.
- [25] 邢权兴, 孙虎, 管滨, 等. 基于模糊综合评价法的西安市免费公园游客满意度评价[J]. 资源科学, 2014(8): 1645-1651.
- [26] 何琼峰. 基于扎根理论的文化遗产景区游客满意度影响因素研究: 以大众点评网北京 5A 景区的游客评论为例[J]. 经济地理, 2014(1): 168-173, 139.
- [27] 刘颖洁. 张家界与韶山景区游客满意度的影响因素比较研究[J]. 经济地理, 2016(10): 216-221.
- [28] 张建伟, 吴宁宁. 加强现场管理 提升纪念馆服务水平: 中共一大会址纪念馆案例[J]. 上海质量, 2014(4): 52-55.
- [29] 曹月娟. 红色文化旅游游客服务质量感知对行为意愿的影响研究[J]. 旅游科学, 2020(3): 94-102.
- [30] 贾楠. 改革开放以来红色旅游发展的历史考察[J]. 当代中国史研究, 2019(4): 63-75, 158.
- [31] 徐云根. 从“物”到“人”: 略论中共一大会址纪念馆改陈思路[J]. 中国纪念馆研究, 2017(2): 13-15.
- [32] 陈琳. 发挥革命文物在红色旅游中的作用[J]. 遗产与保护研究, 2017(7): 46-48.
- [33] 徐学初, 张立辉, 吴建国. 弘扬长征精神 发展红色旅游: 四川红色旅游资源发展特征论析[J]. 西南民族大学学报(人文社科版), 2006(10): 38-41.
- [34] 张志松. 南湖革命纪念馆基本陈列的设计与特色[J]. 东方博物, 2012(2): 116-120.
- [35] 张秋兵. 革命纪念馆不能失去“红色旅游的底色”[J]. 博物馆研究, 2017(2): 51-54.
- [36] 屠瑜. 中共一大纪念馆五月起试运行, 七一前正式开馆[N]. 新民晚报, 2021-01-08(2).

(编辑: 汪薇)