

基于IPA分析法的拉萨市游客满意度研究

姚秋芬

(中国海洋大学, 山东 青岛 266000)

摘要:在游客满意度概念的基础上,对拉萨市游客满意度进行了实地调查,运用IPA分析法对满意度进行了分析,发现拉萨市旅游业在发展过程中存在的问题,并提出改善和提高拉萨市游客满意度的措施,以促进其健康发展。

关键词:游客满意度;IPA分析法;拉萨

中图分类号:F592.6 **文献标志码:**A **文章编号:**1671-1807(2012)09-0078-03

拉萨作为西藏自治区首府,是中国海拔最高的省会城市,长期以来就是西藏的政治、经济、文化、宗教中心,是西藏最重要的旅游目的地,也是中国大西南沟通内地与南亚诸国的重要中转站。现辖堆龙德庆县、当雄县、尼木县、曲水县、林周县、达孜县、墨竹工卡县和城关区(七县一区),以拉萨古城为核心的拉萨旅游业有得天独厚的优势,近些年旅游业发展也取得了可喜的成就。作为我国首批24个历史文化名城之一,拉萨有着深厚的历史积淀,历史留下的丰富遗产,不仅具有时间早、规模大、品位高的特色,也以其极高的历史、艺术和科学价值成为发展旅游业的资源宝库。旅游业是拉萨可供选择的最好的产业发展方向之一。近年来拉萨不断改善旅游业发展环境,强化旅游行业监管,加大宣传促销力度,加强旅游队伍建设,使旅游业逐步走上了城乡旅游良性互动、区域特色旅游协调发展、经济社会生态效益并重、国内旅游与国际旅游并举的产业发展新路子。

1 拉萨市旅游业发展概述

近年来,拉萨市通过完善旅游基础设施建设、加强服务管理体系建设、请进来、走出去”大力宣传推广等措施,助推了拉萨旅游业跨越式发展,旅游业已经成为主导产业。从2008—2011年拉萨旅游业的发展情况来看(见图1),全市近几年接待游客人数保持了高速增长的态势,接待旅游者人次从135万增至514万;旅游收入从12亿元增至51亿元。拉萨市已初步形成了“行、游、住、食、购、娱”六大要素相配套的产业体系,旅游业的龙头带动作用不断增强。按照“规划先行、环保第一、整体保护、局部开发”的原则,拉萨目前正在形成“一城、一湖、三廊道”的产业发展格局。

此外,拉萨在市郊重点打造覆盖拉萨七个郊县的“一湖七区”八大重点旅游发展片区^[1]。

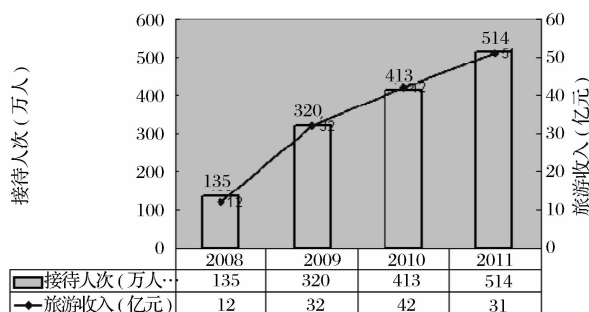


图1 拉萨市旅游人数及旅游收入
(数据来源:西藏统计年鉴)

“十二五”期间,在《拉萨城市发展总体规划》及《拉萨市旅游发展总体规划》的指导下,拉萨市加大旅游产品的开发和建设力度,极力培育和打造拉萨旅游精品,打造“国际旅游城市”。由此,研究游客对拉萨市旅游业的满意度显得更为迫切,从游客的角度对拉萨旅游业发展提出意见和建议,能使旅游业各项工作的开展有针对性。本文采用IPA分析法研究游客对拉萨旅游业的满意度,找到其主要影响因子,以期能为拉萨旅游业的发展提供借鉴。

2 研究方法

2.1 问卷设计与调查

问卷主要包括三个部分:第一部分为样本的人口学基本特征,包括性别,年龄,学历,职业,收入等。第二部分为游客对拉萨市旅游业各项要素的重要性评价。在形式上,采用李克特量表法,即从1分(非常重要)至5分(非常重要)选择各项要素的重要程度。

收稿日期:2012-05-14

作者简介:姚秋芬(1990—),女,山东菏泽人,中国海洋大学管理学院研究生,研究方向:旅游规划与开发。

第三部分罗列了与第二部分各要素完全一一对应的各项,同样采用的是李克特量表法,从 1 分到 5 分进行选择。

本次调查选取在拉萨市内具有代表性的景点和酒店,对游客进行抽样调查,2012 年 4 月共发放问卷 200 份,回收 198 份,全部为有效问卷,有效回收率为 99%。

为确保样本可靠性,本研究首先用 SPSS18.0 软件对旅游前的期望量表和满意度量表进行了克隆巴哈信度系数(Cronbach Reliability Alpha)检验,通常 Cronbach α 系数的值在 0 和 1 之间。根据大多数学者的观点,如果信度系数达到 0.8—0.9 时说明量表信度非常好。经检验,其量表的信度系数为 0.873,证明本研究量表的可靠性较高,是可以做 IPA 分析的。

2.2 分析方法

本文对拉萨市游客满意度的调查结果运用 IPA (Important-Performance Analysis)分析法进行分析评价。

IPA 分析法最早是由马提拉(Martilla)在 20 世纪 70 年代在分析机车产业产品的属性研究中提出的^[2]。图 2 为 IPA 定位分析图,以游客的满意度为横轴,旅游客的期望值(要素重要性)为纵轴,构建如下坐标系,以游客期望值和满意度的平均值为象限分割线划分为 I、II、III、IV 四个象限。分别将各项旅游要素重要性和满意度的实际得分对应到各个象限的相应位置,就可以对四个象限的观测变量进行合理的解释。第一象限为高/高区域,即重要性高,表现突出,继续努力;第二象限为低/高区域,即重要性不高,但表现良好,在此不必花费过多精力;第三象限为低/低区域,此象限要素重要性低,表现性也不好,相应的对策为低优先发展;第四象限为高/低区域,即重要性非常高,但是表现性差,此象限为问题重点集中的区域,也是对策建议的聚集地,为重点改进的区域。

满意度	高	第 II 象限 重要性低、满意度高 不要花费过多精力	第 I 象限 重要性高、满意度高 继续努力
	低	第 III 象限 重要性低、满意度低 低低优先发展	第 IV 象限 重要性高、满意度低 重点改进
		低	高
		重要性	

图 2 IPA 分析定位图

2.3 数据分析

笔者采用 spss18.0 统计软件进行数据分析和运算,根据变量性质和研究需要,主要运用以下统计方法:描述性统计法、配对样本 t 检验、IPA 分析法。在分析中,设显著性水平为 0.05,若 $P < 0.05$,则说明落在拒绝域内,表明重要性与满意度有显著性差别。

3 拉萨市游客满意度调查结果的 IPA 分析

如图 3 所示,四个象限要素的分布情况为:第一象限 4 对,第二象限 1 对,第三象限 4 对,第四象限 4 对。

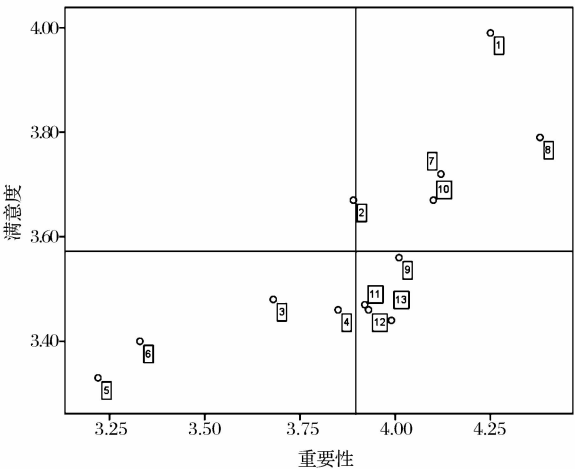


图 3 游客对拉萨市旅游满意度 IPA 定位分析

说明:1 旅游景点;2 特色餐饮;3 住宿设施;4 交通设施;5 旅游购物;6 休闲娱乐设施;7 城市环境;8 治安状况;9 基础设施(如公厕、垃圾桶等);10 当地居民态度;11 导游服务;12 住宿服务;13 旅行社服务

根据 IPA 分析定位图,解释如下:

第一象限:游客满意,继续努力的变量

有 4 个变量出现于第一象限内,分别为:1 旅游景点,7 城市环境,8 治安状况,10 当地居民态度。根据 IPA 分析原理,在游客看来,对于拉萨旅游业来说,这 4 个方面既重要而且在此方面的表现也较好。根据配对比较的结果来看(表 2),旅游景点($t = 2.849, P = 0.005 < 0.05$),城市环境($t = 4.666, P = 0.000 < 0.05$),治安状况($t = 0.627, P = 0.000 < 0.05$)和当地居民态度($t = 5.129, P = 0.000 < 0.05$),全部 4 对变量,实际满意度显著低于期望值,说明游客对这四方面的表现虽然满意,但与期望值之间还是有一定的落差。

第二象限:重要性低,表现性高不需要花费过多精力的变量

位于此象限的变量仅有一对,即 2 特色餐饮,表明此变量的重要程度相对平均水平低一些,而满意程

度相对平均水平高一些,说明拉萨市旅游业在特色餐饮方面的表现要相对好些。

但从配对比较来看($t = 2.520, P = 0.012 < 0.05$),说明游客对拉萨市特色餐饮服务的期望与实际感知之间还是有明显的差异,并没有达到游客的要求。

表 2 拉萨市旅游各要素重要性与满意度配对样本分析

分析因子	重要性均值	标准差	满意度均值	标准差	P 与 I 均值之差	t 值	p-value
旅游景点	4.25	1.016	3.99	0.836	-0.26	2.849	0.005
特色餐饮	3.89	0.953	3.67	0.828	-0.22	2.520	0.012
住宿设施	3.68	0.966	3.48	0.802	-0.20	2.310	0.021
交通设施	3.85	0.914	3.46	0.819	-0.39	4.494	0.000
旅游购物	3.22	1.008	3.33	0.891	0.11	-1.104	0.270
休闲娱乐设施	3.33	1.022	3.40	0.808	0.07	-0.760	0.448
城市环境	4.12	0.877	3.72	0.859	-0.40	4.666	0.000
治安状况	4.38	0.938	3.79	0.856	-0.59	0.627	0.000
基础设施	4.01	0.938	3.56	0.880	-0.45	5.163	0.000
当地居民态度	4.10	0.889	3.67	0.785	-0.43	5.129	0.000
导游服务	3.92	0.986	3.47	0.838	-0.45	4.917	0.000
住宿服务	3.93	0.899	3.46	0.775	-0.47	5.657	0.000
旅行社服务	3.99	0.927	3.44	0.837	-0.55	6.050	0.000

第三象限:重要性低,满意度低,低优先发展的变量

位于此象限的变量有 4 对,即 3 住宿设施;4 交通设施;5 旅游购物;6 休闲娱乐设施;表明此 4 对变量的重要程度相对平均水平低,而满意程度相对平均水平也不高。从配对比较来看,3 住宿设施($t = 2.310, P = 0.021 < 0.05$)和 4 交通设施($t = 4.494, P = 0.000 < 0.05$)这两对变量,其重要性与游客的满意度之间有显著性的差异,其表现并没有达到游客的期望,但游客也并不看重。5 旅游购物($t = -1.104, P = 0.270 > 0.05$)和 6 休闲娱乐设施($t = -0.760, P = 0.448 > 0.05$)这两对变量,游客的实际感知与重要性之间没有显著差别。虽然在游客看来这两方面的重要性不高,但是对拉萨市在这两方面的表现却基本满意。这四项属于低优先发展的范围,在条件允许的情况下,可对要素采取主动改进的策略,尤其是住宿设施和交通设施,应加强改进,使其往第二象限转化。

第四象限:重要性高,满意度低重点改进的变量

位于此象限的变量共有 4 对,即 9 基础设施;11 导游服务;12 住宿服务;13 旅行社服务,表明此 4 对变量的重要程度相对平均水平要高,但游客的满意程度低。根据 IPA 的解释,在游客心中,在 4 个变量的重要程度非常高,但实际表现并没有满足游客要求。从配对比较来看,9 基础设施($t = 5.163, P = 0.000 < 0.05$);11 导游服务($t = 4.917, P = 0.000 < 0.05$);12 住宿服务($t = 5.657, P = 0.000 < 0.05$);13 旅行社服务($t = 6.050, P = 0.000 < 0.05$)说明游客在拉萨市旅游这 4 方面的感知上与他们的期望值之间存

在明显的落差,其实际感知明显低于期望值。

4 结论

本文运用 IPA 分析法以图示的方式简洁明了的揭示了游客对拉萨市旅游业各要素的满意程度,从而得出了拉萨市旅游业在发展中存在的优势和劣势。与一般分析方法相比,IPA 分析法形象直观、便于发现问题和进行决策,有助于决策者在制定战略时真正从游客的需求出发,以市场为导向来制定切实可行的发展战略,提高游客的满意度和忠诚度,从而提高旅游目的地市场竞争力。

配对样本 t 检验表明,旅游者对所列 11 项的满意程度均低于期望水平。有些因子之间差距明显,如旅行社服务和住宿服务等。这说明拉萨市旅游业仍要在加强服务质量上下功夫,规范服务流程,以软实力取胜。

IPA 分析结果表明,基础设施、导游服务、住宿服务及旅行社服务为重点改进的对象;住宿设施、交通设施、旅游购物和休闲娱乐设施应低优先发展;特色餐饮重在控制和优化;旅游景点、城市环境、治安状况以及当地居民态度则不必投入太大的精力。

总之,游客对拉萨市旅游业的总体印象较好,在社会各部门的共同努力下,拉萨市旅游业发展取得了显著成效,治安状况、景点景区、城市环境等有了显著改善,游客对其满意度也很高。但是,游客对于拉萨市旅游业的服务质量不甚满意,需要进一步提高。希望本文能够为拉萨市有关部门在进行旅游决策时提供一定的借鉴。

(下转第 163 页)

4.3 积极推进老年产业的发展,完善养老服务和行业标准

与西方国家相比,我国的老年市场潜力巨大,各种老年需求市场亟待开发,只有积极地引导资本流入老年产业,才能真正带动老年市场的繁荣,建立高效灵活的社会养老服务体系。为此,政府必须实施政策激励,积极引导资本流入老年市场。在整个养老产业的建设中,各级政府一定要推动建立强制型的产业规范以及标准化的服务质量要求,学习借鉴国外信息化的管理经验,为养老产业的规范化以及专业化打好基础,在具体的实践体验中及早建立各类养老服务标准手册。在此过程中,尤其要注重明确各类机构的职责规范,拓宽各类养老模式的发展空间。

4.4 加大教育投入,开发老年人力资源,获得深层次的人口红利

各级政府应该加大对初级劳动力基础教育投资和中高级劳动职业技能投资,推进由劳动密集型向技术密集型产业格局转变,摆脱对劳动密集型产业的依赖,及早确立以知识人口为依托,以人力资本为动力的新型经济增长机制,以获得可持续的人口红利。同时,积极开发老年人力资源,建立与完善老年人才市场,构建老年人才开发管理系统,及早建立高效的老

年人才供需补给机制。再就业也是一种积极的养老方式,可以根据社会需要和可能,鼓励老年人在自愿和量力的情况下参与社会发展,同时制定具有针对性的法律法规,禁止年龄歧视,保护老年人再就业或“二次人力资源开发”过程中的正当权益。并尽快建立弹性退休年龄和工作时间政策,使得老年人老有所用,老有所为。

参考文献

[1] 沈忱. 人口老龄化与城市养老模式选择研究[D]. 金华:浙江师范大学,2008.
[2] 林宝. 养老模式转变的基本趋势及我国养老模式的选择[J]. 广西社会科学,2010(5):124—127.
[3] 刘金华. 基于老年生活质量视角:中国养老模式选择研究[M]. 成都:西南财经大学出版社,2011:24—25.
[4] 李若建. 职业背景对老年人生活的影响及养老模式的选择再分析[J]. 中山大学学报,2007(6):93—97.
[5] 杨燕绥,李学芳:“创造”老龄人口红利[J]. 中国社会保障,2010(5):30—31.
[6] 吴桐. 瑞典发展模式研究——特征、成因、利弊及启示[D]. 苏州:苏州大学,2005.
[7] 李沛霖. 美国养老产业对中国的启示[J]. 中国社会导刊,2008(10):46—47.

Research on Social Pension Model in Aging Times

WANG Jian-hua, ZHANG Gui-kai, ZHANG Fan

(Changshu Institute of Technology, Changshu Jiangsu 215500, China)

Abstract: China has entered the aging society since 2000, retirement pension model has gradually turned from family pension to social pension, and the old-age insurance problem has become increasingly prominent. In order to effectively promote the rationalization of China's pension mode, unique pension mode will be analyzed and compared in different countries and regions. Based on the problems our country face nowadays such as lack of retirement security and demographic dividend, we will give some relevant policy recommendations.

Key words: diversification of the retirement pension model; old-age insurance; human resources development for the old

(上接第 80 页)

参考文献

[1] 王天才. 浅析拉萨旅游业发展现状及规划[J]. 现代经济信

息,2011(10):228—229.
[2] MARTILLA J A, JAMES J C. Importance-performance analysis[J]. Journal of Marketing, 1977, 41(1):77—79.

The Evaluation of Tourists' Satisfaction in Lhasa Based on the IPA Approach

YAO Qiu-fen

(Ocean University of China, Qingdao Shandong 266000, China)

Abstract: On the base of customer satisfaction, the article collects data and examines tourists' satisfaction in Lhasa by applying Importance-Performance Analysis(IPA). The article finds out the problem in the developing of Lhasa tourism and points out corresponding measures to improve Lhasa tourism, so as to promote its healthy development.

Key words: tourist satisfaction; IPA analysis method; Lhasa