

# 长沙市城市公园老年游客游憩满意度调查研究<sup>1</sup>

李良导 杨心怡

(湖南女子学院社会发展与管理学院, 湖南 长沙 410004)

**【摘要】**: 在人口老龄化程度持续加深的背景下, 城市公园作为老年人开展休闲娱乐、体育健身和人际交往等活动的重要载体, 积极应对人口老龄化、提高老年人的晚年生活质量、提升广大老年人的获得感、幸福感、安全感, 具有重要的现实意义。本文以长沙市岳麓山公园为例, 通过不同维度开展老年游客游憩满意度的调查研究, 以期提升长沙市城市公园老年游客的幸福感和获得感, 为提升长沙市城市公园游憩吸引力提供有益参考。

**【关键词】**: 长沙市; 老年游客; 游憩满意度; 城市公园

**【中图分类号】**: F2 **【文献标识码】**: A **【doi】**: 10. 19311 /j. cnki. 1672-3198. 2022. 23. 016

## 0 引言

第七次全国人口普查结果显示, 我国 60 岁及以上人口占比超 18%, 人口老龄化程度进一步加深。长沙市 60 岁及以上人口为 153.9849 万人, 占 15.33%。《中共中央、国务院关于加强新时代老龄工作的意见》中指出: 实施积极应对人口老龄化国家战略, 加强新时代老龄工作, 提升广大老年人的获得感、幸福感、安全感。而城市公园作为老年人开展休闲娱乐、体育健身和人际交往等活动的重要载体, 老年游客的旅游行为与其整体生活品质有着密不可分的关系。因此, 在人口老龄化程度持续加深的背景下, 城市公园对提高老年人的晚年生活质量意义重大。

本文以长沙市岳麓山公园为例, 通过不同维度开展老年游客游憩满意度的调查研究, 以期提升长沙市城市公园老年游客的幸福感和获得感, 为提升长沙市城市公园游憩吸引力提供有益参考。

## 1 研究区域和研究方法

### 1.1 研究区域概况

岳麓山公园位于湖南省长沙市岳麓区, 是岳麓山风景名胜区核心景区之一, 面积 5.28 平方公里, 是十分难得的城市山岳型风景名胜公园。2009 年 6 月 1 日起, 公园向市民免费开放; 2012 年 1 月岳麓山风景区被国家旅游局公布为国家 AAAAA 级旅游景区。岳麓山公园是一个巨大的“植物博物馆”, 共有植物种类 174 科, 977 种, 以典型的亚热带常绿阔叶林和亚热带暖性针叶林为主, 部分地区还保存着大片的原生性常绿阔叶次生林。古树名木, 随处可见, 晋朝罗汉松、唐代银杏、宋元香樟、明清枫栗, 生机勃勃。岳麓山人杰地灵, 风景名胜比比皆是, 仅列为省级以上重点保护文物就有 15 处。爱晚亭之幽, 岳麓书院之深, 麓山寺之古, 云麓宫之清, 以及白鹤泉、禹王碑、隋舍利塔、印心石屋等无不引人入胜。岳麓山的风景怡人、自然资源充足、人文资源丰富, 吸引着长沙及其周边的老年游客前来散步、乘凉、观光。

<sup>1</sup> **作者简介**: 李良导(1982-), 女, 湖南涟源人, 博士研究生, 讲师, 研究方向: 公园游憩、老年休闲与康养旅游; 杨心怡(1997-), 女, 湖南湘潭人, 本科, 研究方向: 旅游管理。

**基金**: 湖南省教育厅资助科研项目“长沙市城市公园游憩吸引力研究”(18C1060)。

## 1.2 研究方法

在梳理国内外相关研究文献的基础上，并结合老年游客实际，将游客对公园游憩满意度的各种感知影响因素分为可达程度等6大部分，同时加入积极效应这个结果变量，最终形成了可达程度、景观品质、公园设施、游憩环境、游憩项目、服务及管理、重游意愿等7个测评要素和公园自然风光、游憩设施、公共交通等27个测评指标(表1)。调研期间，在公园主要出入口及老年人活动频率较高的公共活动空间发放调查问卷，调查采取一对一的调研方式，共发放问卷210份，回收问卷202份，回收率为96.2%。

## 2 研究结果分析

### 2.1 样本特征描述统计

本次调查对象为60岁及以上老年游客，包含了不同居住区域、不同年龄层、不同教育背景、不同职业等，体现了实证样本的多样性和可靠性。具体样本特征如下：调查对象中女性老年游客比男性老年游客高。由于调研期间多为节假日或休息日，游客来源最多为省外游客，占54.89%，周边省份一般选择子女陪同自驾过来，较远省份会选择跟团游览。省外大部分游客是因敬仰毛主席来到湖南、来到岳麓山。其次长株潭地区居民第二，占28.57%，其余均为长株潭以外的省内游客；年龄分段来看，60-64、65-70岁两个年龄段占总量的65.33%，其次是70岁以上；教育背景层面，受访的游客中有超过40%的游客是初中及以下的教育背景，也有超过30%的游客是大专以上学历，其余是属于中专及高中的教育背景。在职业方面，离退休人员最多，占36.84%，其中以企业员工、教师、农民最多。

### 2.2 满意度调查结果分析

从表1可知，老年游客对岳麓山公园的总体满意度还是比较高的。但结合实地与老年游客交谈，我们也总结了部分满意度较低的游憩方面所存在的一些问题，具体体现在：

(1) 公园可达程度有待提高。在公园可达程度的满意度调查中，有18.05%的老年游客觉得一般，也有15.78%的老年游客觉得不满意，同样在出入口分布也有相似比例。不满意度比例在所有测评要素中相对较高，主要因为：一是岳麓山公园有交通管制，且停车位不够充足；二是节假日公园接驳车运力不够，因遇节假日客流高峰，老年游客往往因等车时间太长或者只能选择步行上山而导致满意度降低。

(2) 公园景观后期维护不足。老年游客对于景观品质的满意度是所有测评要素中最高的。由于岳麓山的自然资源丰富，人文氛围浓厚，老年游客也正是因此慕名而来。不满意的原因在于：景观后期维护不满意，比如大炮台的残破未及时维护。

(3) 公园设施设备待进一步完善。公园设施根据当地老年居民的反映这几年有所改善，厕所数量、岳麓山环境都有所提高，夜间照明也很到位。老年游客不满意主要体现在公园环保车的上下客不合理、标志牌的设置不足、解说系统待完善、休闲座椅设置不够，以及厕所位置不明显，且在节假日期间数量尤显不足等问题。

(4) 公园服务及管理待优化。部分老年游客表示，公园的各个景点的分布标注不清、园区内的服务人员较少。主要体现在沿途景点没有工作人员的守护，大多数工作人员仅在门票售票处提供服务。

表1 长沙市岳麓山公园老年游客游憩满意度调查结果统计

	满意度调查结果 (%)
--	-------------

测评项						
测评要素	测评指标	很满意	满意	一般	不满意	很不满意
A1 可达程度	B1 公园外部公共交通	6.02	60.15	18.05	15.78	0
	B2 公园出入口分布	4.51	61.65	20.3	13.54	0
	B3 公园自然风光	13.53	69.17	14.29	3.01	0
A2 景观品质	B4 公园人文景观	11.28	71.43	15.79	1.5	0
	B5 具有地方特色	9.77	69.17	18.8	2.26	0
	B6 公园总体规划	9.02	66.92	17.29	6.77	0
	B7 解说系统/标识	9.77	46.62	24.81	18.05	0.75
	B8 公园休憩设施	9.03	48.87	32.33	9.77	0
A3 公园设施	B9 公园游憩设施	9.77	50.38	33.83	6.02	0
	B10 广播照明设施	10.53	48.87	34.59	6.01	0
	B11 环卫设施	12.78	54.14	28.57	4.51	0
	B12 公园拥挤程度	4.52	52.63	17.29	25.56	0
A4 游憩环境	B13 公园治安/安全感	10.53	61.65	22.56	5.26	0
	B14 公园清洁卫生	8.27	64.66	20.3	6.77	0
	B15 公园环境优雅舒适	9.78	61.65	23.31	5.26	0
	B16 项目丰富多样	3.76	51.13	36.09	9.02	0
A5 游憩项目	B17 项目吸引力	5.26	49.63	36.09	9.02	0
	B18 项目价格	5.27	48.87	36.09	9.77	0
	B19 公园相关信息获取	3.76	64.66	22.56	7.52	1.5
A6 服务及管理	B20 工作人员的服务	3.76	62.41	24.81	7.52	1.5
	B21 购物便利	3.01	63.91	27.07	6.01	0
	B22 公园设施维护	3.76	66.92	22.56	6.76	0

A7 积极效应	B23 会再次重游	6.77	70.68	16.53	6.02	0
	B24 会像亲友推荐及正面宣传	5.26	71.43	18.05	5.26	0

#### 4 提高长沙市岳麓山公园老年游客游憩满意度的建议

岳麓山公园近几年的道路、厕所等基础设施均有改善，也为老年游客提供了很大的便利。但在实际调研过程中，鉴于老年游客的需求，也基于建立老年友好型公园的实际，笔者对岳麓山公园今后的优化提供如下建议。

##### 4.1 提升公园的可达程度

提高老年游客跟团游及自驾游的可进入程度，特别是考虑到行动不便等特殊老年游客群体，为其提供轮椅的租赁、老年专用环保车等，可以在每个景点附近上下车、在节假日期间加大环保车的运力。

##### 4.2 完善并优化公园标识和解说系统

完善并优化公园内的标识和解说系统，并对标志牌的位置合理规划，标识醒目易辨，解说系统易得易操作，为老年游客提供切切实实的游憩游览便利，提高老年游客的游憩和体验满意度。

##### 4.3 适老化改造公园设施设备

按照 5A 级景区的国家标准进行厕所位置、数量等的合理设计，提升公园的基础设施。特别是要完善公园老化设施设备，如适老化厕所、适老化游步道、适老化健身设施、适老化绿地空间、适老化休息医疗室等的积极增设和改造。

##### 4.4 提高老年游客对公园员工的服务感知

公园可以在沿途适当设置老年游客服务点或补给站，安排工作人员或者志愿者开展服务，特别是在节假日等客流高峰期，提供更为贴心的专属服务，提升老年游客的游憩满意度，打造老年友好型公园。

#### 参考文献

[1] Kim H,Woo E,& Uysal M.Tourism experience and quality of life among elderly tourists[J].Tourism Management,2015,(46):465-476.

[2] 陈晨,熊驰雁,肖雨璇,等.基于 IPA 方法的南昌市城市公园老年人休闲满意度评价研究[J].江西科学,2021,39(4):762-768.

[3] 湖南哪些景点免费.[DB/OL] [http://m.mayi.com/all\\_sengl/t\\_430676/](http://m.mayi.com/all_sengl/t_430676/).

[4] 陈培.基于 SEM 的长沙城市公园游客游憩满意度研究[D].长沙:中南林业科技大学,2014.

[5] 代辉.深圳老年人公园游憩动机、游憩满意度与主观幸福感关系研究[D].广州:暨南大学,2020.