

提升浦东公园市民满意度的思考与建议

倪之晟

(上海市浦东新区公园管理所,上海 201210)

摘要:浦东新区作为上海市人口最多的区域,市民对公园这个休憩场所的需求量很大,市民满意度是衡量公园体系是否完善的重要依据,体现着公园的人性化水平和各项设施的完备程度。作为公园管理者,倾听市民需求,逐步完善公园体系,提升市民满意度,形成公园、游客之间的良性循环和互动,对构建生态浦东、和谐社会有着重要的意义。通过对浦东新区公园游客的满意度进行调查分析后,从游客需求、公园现状、养管水平、市民素质等方面进行分析,并提出了建议和措施。

关键词:浦东公园;市民满意度;游客需求;管理水平

中图分类号:F593.2 **文献标识码:**A **文章编号:**1002-2767(2016)04-0101-03 DOI:10.11942/j.issn1002-2767.2016.04.0101

市民满意度是衡量公园总体水平的标尺之一,从硬件设施到软件服务,从公园面貌到文化氛围,从市民素质到管理水平等无一不反映出公园的完善程度和服务水平。浦东新区作为上海市面积最大,人口最多的区域之一,市民对公园这个休憩场所的需求量很大,市民满意度是衡量公园体系是否完善的重要依据,体现着公园的人性化水平和各项设施的完备程度。作为公园管理者,倾听市民需求,逐步完善公园体系,提高服务水平,提升市民满意度,形成公园、游客之间的良性循环和互动,对构建生态浦东、和谐社会有着重要的意义。

1 市民的满意度需求

在城市化进程日益加速的今天,居住环境不断恶化,快节奏的都市生活给人们带来压力,市民渴望在公园中呼吸新鲜空气,放松身心。游园环境的自然舒适、园内基础设施的完备、游园氛围的融洽和周边交通的便捷等都是市民现阶段最基本的游园需求。

随着生活水平的提高,市民对公园的数量、内涵、品质、功能、开放时间与服务质量等方面需求不断提高,在社会老龄化速度日益加快的今天,老年市民群众的休憩需求也在不断增加,如何全方位满足不同的游客群体,如何进一步提升公园的管理质量,是目前面临的挑战。

2 浦东公园基本情况

目前,浦东新区管理的在册公园有 30 座,其

中星级公园 11 座。相比普通公园,星级公园的软件硬件设施更趋于完善合理,更能满足市民需求。全区在册的 30 座公园,总面积为 315.88 hm²,分别占全市 153 座的 17%、全市公园总面积的 6.7%。

3 公园管理存在问题,影响市民满意度

3.1 公园规划布局不够合理、设计存在缺陷,影响市民满意度

全区公园呈现北多南少、沿江多、沿海少少的地理分布特点,全区公园在数量和面积上不充足。特别是北部中心城区的公园都不大,承载量小,造成不能满足周边游客的游园需求。近年来,新区导入人口大量增加,公园迎来大客流。根据 2006-2015 年近 10 a 的日均游客量统计分析,游客量增长比例为 62.7%,全区 67% 的公园承载量已经饱和,其中高桥公园、蔓趣公园、长青公园均超负荷运转。部分公园在规划设计时存在功能和设施上的缺陷,具体表现在乔灌木配置的合理性、园内植物品种的多样性、景观布置的艺术性等方面的不足。公园服务设施配备不足,例如川沙公园和济阳公园缺乏老年人健身设施,两个公园都临近居民区,每天有大量老年客流,公园在功能和设施上难以满足全区市民巨大的游园需求,这必然会导致游园市民满意度的降低。

3.2 公园管理水平的不足,影响市民满意度

公园管理水平决定着公园的园容园貌,良好的公园面貌能给游客带来舒心的游园体验和美的享受。随着自贸区的建成,上海更成为令人瞩目的国际化大都市,公园作为城市的名片需要在各方面进一步发展,提升管理水平,使公园养护精细

收稿日期:2016-02-23

作者简介:倪之晟(1989-),女,上海市人,学士,助理工程师,从事园林绿化管理工作。E-mail:526863335@qq.com。

化、管理精深化、服务人性化。浦东公园管理与上海大部分区县相比,在管理水平上还有很大提升空间。管理人员的业务水平有待提高,部分人员的专业水平不够强,将难以有效指导工作人员和养护工人正确作业;管理方式上存在不足,浦东区域大,公园分布广,管理人员和巡查频率有限,使公园在监管上不足,势必影响公园养护水平。另外就是管理手段有待提高,将考核方式进一步优化细化,将能科学有效地提升公园管理水平。

3.3 公园养护水平的不足,影响市民满意度

浦东公园的养护投入不足,以往的养护经费低于其它区县,导致养护基础较薄弱,与其它区县存在差距。公园的养护设备不齐全,导致养护工作效率不高;据调查从事公园绿化养护的工人80%以上是年纪较大的,且流动性强、专业技术匮乏的外来民工,他们只能从事简单的播种、修剪工作,缺乏对植物习性的了解和专业养护知识的掌握,难以胜任具有一定技术含量的绿化养护工作。管理部门虽然定期给他们开展培训,但收效甚微。

3.4 部分游客和市民素质不高,影响公园游园的满意度

游客的素质良莠不齐,部分不文明游客乱扔垃圾、踩踏草坪、破坏绿化、进园遛狗、损坏设施、产生噪音等行为使公园游园环境大打折扣,增加了管养单位的养护成本,更有游客利用公园休息场所聚众赌博,不仅扰乱了正常的游园秩序还存在着寻衅滋事的隐患,大大降低了游园的安全度。近几年来,浦东17座直管公园中均有噪音扰民的现象发生。情况较为严重的是蔓趣公园和川沙公园,两个公园附近都有较多居民区和学校,部分音乐爱好者在公园内吹弹乐器、歌唱时发出高分贝声响,他们沉浸其中却没意识到影响了周边有安静需求的居民和上课的学生^[1]。这些素质不高的游客影响了公园的游园环境和周边居民的正常生活,这也是造成市民满意度下降的原因之一。

3.5 公园服务水平不高,影响市民满意度

在服务方面,浦东公园都具备基本的便民服务措施,例如医药箱、雨伞、热水、报纸、包裹寄放等服务。但与一些星级公园和文明公园相比,这些服务还是远远不够的,在互联网发达的今天,人们需要通过网络时刻掌握最新资讯,在园内开通无线网络将更好地提升公园服务质量,提供直吸水和热水满足游客的需求,同时进一步提升工作人员的服务水平,热心对待游客,多开展有意义的

文化活动,丰富游客游园生活,通过加强公园总体服务水平来提升市民满意度。市民和游客日益增长的游园需求和滞后的服务水平一定程度上影响了市民游园的满意度。

4 对策措施

4.1 进一步合理布局公园,及时完善功能和设施,提高市民满意度

针对公园数量不足、布局不均的现状,一方面根据城市规划建设新的公园,另一方面完善现有的休闲绿地分担公园客流,在休闲绿地中增设可供群众利用的文体活动区域,对已建成的活动区域进行完善改造,多渠道为广大市民提供室外活动场所,增加绿地的服务功能,使更多游客能够进入新的休闲区,为公园分担客流,从而缓解高密度活动带给公园的压力。如陆家嘴区域近几年建设的塘东集中绿地、香梅花园绿地、南浦广场公园外围绿地、泾东集中绿地、潍坊街心花园等,通过对设施的完善、功能的补充,大大分散了公园的游客量,通过“邻里中心”理念建设休闲绿地社区中心,成功打造“15分钟便民服务圈”,获得好评^[1]。对于公园中存在设施功能欠缺的情况,一方面通过在园内增添新设施来弥补,另一方面通过专项改造重新规划园内设施布局,完善功能,从而满足不同年龄层次游客需求,提高满意度。

4.2 提高管理水平,提升市民满意度

在队伍建设上,充分发挥公园管理人员的积极性和主动性。加强对公园园长的培训,并实行严格的认证制度,选拔具有专业技术水平、丰富社会管理经验、优良职业道德的人员担任公园园长,从而建立一支高水平的公园管理队伍。在管理方式上实行公园、社区、志愿者三位一体管理模式。公园管理仅靠管理部门的力量无法实现,必须走公园、社区、志愿者三者联合管理的新路子,逐步建立和完善公园管理的长效机制。其中,公园管理部门负责公园场所专业管理;社区负责对所在公园周边居民入园活动进行有序组织安排;志愿者开展义务巡查等宣传教育活动。在监管方面建立三级巡查考核制度。三级巡查考核制度为管理部门、园长、养护人员各自进行的三个层级的巡视检查,严格按照制度执行行业标准,从而不断提高管理水平,提升市民满意度。

4.3 营造公园文化氛围,提高市民满意度

文化是公园的灵魂,是公园传承与发展的必要条件,现代城市居民的审美情趣及精神需求逐

渐增强,对公园休闲的需求已不是简单地需要有一片绿地可供散步,人们更希望在公园能获得一种美好的心灵体验,得到一种精神的享受。营造公园的文化氛围,不仅是要建设有文化内涵的景点,更应有满足人们需求的文化设施^[2]。可通过建立绿化知识普及、青少年国学知识启蒙教育、成人经典讲习等活动来满足各个层面市民的需求,提升公园的文化内涵,提高游客的游园满意度^[3]。例如陆家嘴中心绿地定期为游客举办丰富的文化活动,有上海轻音乐团指挥的小型音乐会、有为周边白领提供最新资讯的金融文化环保展,得到了游客和周边市民的支持与赞赏。

4.4 提升游客和市民素质,提高市民游园满意度

面对公园内部分游客素质不高,影响游园环境等情况,通过在宣传栏张贴文明告示等方式加强文明游园的宣传力度,同时成立志愿者队伍传播文明游园的重要性。定期组织提升素质的文化活动,使文明游园这一理念深入游客心中。公园健身娱乐活动团体成员多为附近居民,应发挥社区基础管理作用,相互监督,制止不文明行为,同时加大文明游园的宣传力度,在志愿者和工作人员的正面引导下逐步提高市民游园素质。如浦东新区的古钟园进行试点设立公园游客活动协调小组,各活动小组签订《游客活动文明公约》,有效缓解了不文明游园、噪声扰民、场地纠纷等矛盾,得到周边居民的一致好评。

4.5 提高服务水平,提升市民满意度

公园管理者应本着便民、利民的服务宗旨,在

提升内涵,拓展外延上下功夫。及时了解市民对公园服务的各种需求,积极引进新型设施和各类文艺团体进公园,满足游客的娱乐需求。把露天电影进公园等市民喜闻乐见的服务常态化,园内开设免费无线网络便利游客。同时积极引导游客自律自治,努力提升服务水平,进一步提高市民满意度。

5 结论

只有在硬件设施、软件服务、管理水平、养护水平、服务水平等多方面逐步提高,才能更加满足不同年龄、不同层次、不同肤色游客的需求,从而提升满意度^[4]。公园是城市生态系统的重要组成部分,也是城市发展变迁的历史见证,更是传承城市文化、构建和谐社会的重要载体。进一步加强和提升公园管理,充分发挥公园的环境效益、经济效益、社会效益,尽可能地满足广大市民需求,对于提高市民满意度和构建生态宜居的浦东具有重要意义。

参考文献:

- [1] 周莉,尹敏,叶蕾,等.浦东新区公园噪声污染防治的措施与建议[J].浦东环境管理简报,2014(3):2-4.
- [2] 邵志强.园林应以文化为魂[J].园林,2012(11):38-39.
- [3] 景长顺,崔雅芳.公园管理的理论与实践[M].北京:中国林业出版社,2015:201-202.
- [4] Yeh S S. Visitors to a Theme Park - Motives and satisfaction: The case of Janfusun, Taiwan[D]. New Zealand: The University of Waikato, 2008:28-29.

Thinking and Suggestion of Residents Satisfaction of Pudong Park

NI Zhi-sheng

(Shanghai Pudong New Area of Park Management, Shanghai 201210)

Abstract: Pudong new area of Shanghai as the most populous area, people's demand is very big in the park the have a rest place, citizens' satisfaction is one of the important basis, measure whether the park system perfect embodies the humanization level of park and the complement of the facilities. As the park manager, citizens' demand, and gradually perfect the system of the park, improve public satisfaction, form virtuous circle between park, tourists and interaction, and for the construction of ecology in the Pudong new area, a harmonious society has important significance. Through the Pudong new area of park visitors after the analysis of the satisfaction of the investigation, from the level of tourist demand, the present situation in the park, management level, citizen quality were analyzed and the suggestions and measures were put forward.

Keywords: Pudong Park; citizens' satisfaction; tourist demand; management level