



HORTUS BOTANICUS

Журнал Совета ботанических садов СНГ при МААН

Материалы Второй Международной научно-практической конференции «Ботанические сады в современном мире: наука, образование, менеджмент»

I

13 / 2018

HORTUS BOTANICUS

Журнал Совета ботанических садов СНГ при МААН

13.I / 2018

ISSN 1994-3849

Эл № ФС 77-33059 от 11.09.2008

Главный редактор

А. А. Прохоров

Редакционный совет

П. Вайс Джексон
Лей Ши
Йонг-Шик Ким
В. Н. Решетников
М. С. Романов

Редакционная коллегия

Е.М. Арнаутова
А.В. Волчанская
М.А. Ярославцева

Редакция

Е. А. Платонова
С. М. Кузьменкова
Е. В. Голубев

Адрес редакции

185910, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Анохина, 20, каб. 408.

E-mail: hortbot@gmail.com

<http://hb.karelia.ru>

© 2001 - 2018 А. А. Прохоров

На обложке:

Цветение "царицы ночи" и восторженная публика в оранжерее Ботанического сада Петра Великого

Разработка и техническая поддержка

Отдел объединенной редакции научных журналов ПетрГУ, РЦ НИТ ПетрГУ,
Ботанический сад ПетрГУ

Петрозаводск

2018

Использование интернет-отзывов для оценки восприятия дендропарка обществом

СОЛТАНИ
Галина Александровна

*Сочинский национальный парк,
Курортный пр., 74, Сочи, 354002, Россия
soltany2004@yandex.ru*

Ключевые слова:
дендрологический парк,
оценка обществом, интернет-отзывы, анализ категорий и факторов.

Аннотация: Восприятие дендрологического парка обществом можно оценить через отзывы, оставляемые в интернете. Нами были проанализированы оценки сочинского «Дендрария» на популярном туристическом сайте Трипадвизор. Сайт предлагал посетителям дать оценку по 5-бальной шкале, описать впечатления и дать рекомендации другим туристам. Анализ отзывов позволил выделить несколько категорий и факторов, которые субъективно выбирают посетители для оценки дендрария. Изучение частоты встречаемости факторов в отзывах показал, что дендрологические парки воспринимаются обществом в первую очередь как места отдыха. Разнообразие и богатство флоры имеет значение только при первичном выборе объекта для посещения. Но, в результате, оценивается, прежде всего, общая аттрактивность парка и состояние среды, возможности для рекреации и предоставляемый сервис.

Получена: 04 сентября 2018 года

Подписана к печати: 03 октября 2018 года

*

Сочинский «Дендрарий» - один из известных парков России. Здесь ведутся научные работы по интродукции растений. С 2016 года это особо охраняемая природная территория – дендрологический парк федерального значения.

«Дендрарий» находится в центре курортного города и ежегодно его посещает от 400 тыс. до 600 тыс. человек.

Дендропарк курортного города это, прежде всего, туристическая достопримечательность и экскурсионный объект. Посетители рассматривают его, в основном, как парк отдыха.

Такое восприятие согласуется с исследованиями рекреационно-туристской привлекательности различных территорий. При выборе объекта посещения турист ориентируется на наличие природных достопримечательностей, транспортную доступность, безопасность, возможность развлечения, отдыха и питания (Юванен, Шмидт, 2016).

Опыт российских ботанических садов показал, что ориентирование на туристов, организация досуга населения и развитие культурно-просветительской деятельности ботанических садов успешно сочетается с научными направлениями (Калугин, Мусинова, 2017).

Туризм в настоящее время является наиболее динамично развивающейся отраслью мирового хозяйства. По прогнозам Всемирной туристской организации, к 2020 году Россия войдет в десятку самых популярных туристских направлений мира (World Tourism Organization, 2005).

Необходимо использовать все возможные ресурсы для развития дендропарков и ботанических садов (Кузеванов, Сизых, 2005, Наумцев, 2016, Новиков, Раппопорт, Ефимов, 2016), в том числе с использованием туристической индустрии.

Для оценки восприятия обществом парка «Дендрарий» использовались интернет-отзывы одного из популярных туристических сайтов-отзовиков (Трипадвизор, 2018), которые представлены на трёх языках: русском, английском и китайском. Балльная система, предложенная самим сайтом, включала 5 уровней: отлично (5 баллов), очень хорошо (4 балла), неплохо (3 балла), плохо (2 балла), ужасно (1 балл). Проводилась оценка русскоязычных отзывов за 6 лет существования сайта (с 2012 по 2018 год) и, отдельно, за последнюю неделю (с 22.08.2018- 30.08.2018).

Из текстовой части были отобраны факторы, оцениваемые в отзывах. Факторы были объединены в условные категории. Была проведена оценка трёх групп по 11 отзывов в каждой: все отзывы за одну неделю; с оценкой «ужасно»; с оценкой «отлично».

**

Факторы, которые субъективно выделяют и оценивают посетители дендрологического парка, можно разбить на несколько категорий:

- **элементы парка**
 - **флора**: разнообразие, богатство, состояние растений;
 - **фауна**: её наличие, корм для животных;
 - **архитектура**: её наличие и привлекательность, работа фонтанов;
 - **территория**: её размеры и структура, состояние;
- **ощущения, впечатления**
 - **аттрактивность**: красота, видовые точки и панорамы;
 - **среда**: качество воздуха, прохлада, тишина, чистота, ухоженность;
 - **рекреационные возможности**: место отдыха и прогулок, природный туристический объект;
- **обслуживание**
 - **сервис**: канатная дорога, экскурсионное обслуживание, торговые точки, кафе, качество продуктов, доступность питьевой воды, туалеты;
 - **цены**: за вход, за питание;
 - **информационное сопровождение**: навигация, таблички растений, смарт-приложение;

В интернет-отзывах встречаются рекомендации: по времени посещения, маршруту, сервисному обслуживанию.

Анализ оценок объекта проводился в конце лета (августе) 2018 года, то есть в разгар туристического сезона. За одну неделю было оставлено 11 отзывов.

В первой выборке отзывов, имеющей смешанную оценку парка, приоритетными по частоте упоминания факторами являются аттрактивность, сервис и окружающая среда. И только после этого турист оценивает элементы парка, в том числе дендроколлекцию (рисунок 1).

Анализ выборки 11 негативных отзывов по объекту (с июля 2017 по июль 2018 года) показал, что частота оценки факторов чуть иная, причем не всегда отрицательная. Чаще других оценивались сервис и территория, среда и фауна. Особое внимание в таких отзывах уделено ценам, информационному сопровождению, организации работ и аттрактивности (рисунок 2).

Особенностью выборки негативных отзывов является оценка такого фактора, как управление и организация работ в парке.

В хвалебных летних отзывах 2018 года, чаще всего упоминаются животные (фактор фауна), с перечислением всех видов. Часто оценивается аттрактивность, рекреация и сервис (рисунок 3).

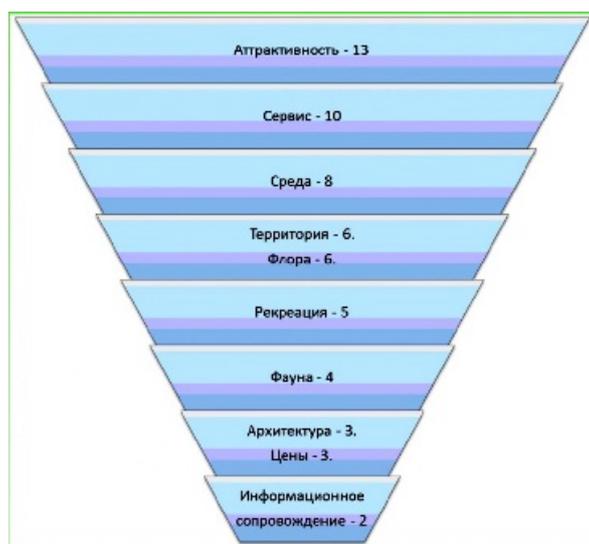


Рис. 1. Встречаемость факторов, оцениваемых в недельной выборке

Fig. 1. The occurrence of factors that are evaluated in the weekly sample

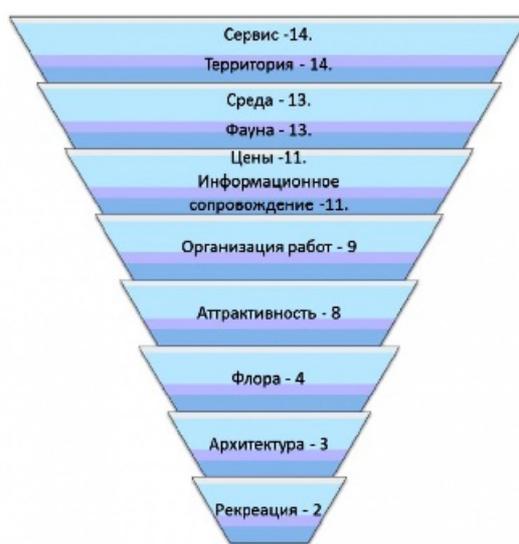


Рис.2. Встречаемость факторов, оцениваемых в отрицательных отзывах

Fig. 2. The incidence of the factors measured in the negative reviews



Рис. 3. Встречаемость факторов, оцениваемых в положительных отзывах

Fig. 3. The incidence of the factors measured in the positive reviews

В общей сложности об объекте оставлено 2362 отзыва. Из них на русском языке 2321 отзыв: с оценкой отлично 58%, очень хорошо 24%, неплохо - 3%, ужасно - 2%.

Анализ оценок объекта за неделю проводился в конце лета (августе) 2018 года, то есть в разгар туристического сезона. Высшая оценка – отлично была дана 73% респондентов (8 отзывов), очень хорошо, неплохо и плохо по 9% (по 1 отзыву), ужасно - 0% (Таблица 1).

Таблица 1. Распределение многолетних и недельных отзывов о «Дендрарии» по оценкам посетителей

Оценка	Многолетняя		Недельная	
	Кол-во, шт.	%	Кол-во, шт.	%
Отлично	1357	58	8	73
Очень хорошо	554	24	1	9
Неплохо	292	13	1	9
Плохо	76	3	1	9
Ужасно	42	2	0	0
<i>Всего</i>	<i>2321</i>	<i>100</i>	<i>11</i>	<i>100</i>

Более 50% отзывов, оставленных на английском и китайском языках, также имеют оценку отлично (Таблица 2).

Анализ встречаемости факторов в отзывах подтвердил, что общество оценивает дендрологический парк не как специфический природный, либо музейный объект, а как рекреационный и туристический, то есть место для отдыха.

При этом, посетитель не разделяет факторы по происхождению. Так, большинство отзывов связано с работой канатной дороги, находящейся в аренде. Вне управления администрацией дендропарка находятся торговые точки, кафе, экскурсионное бюро, экспозиции животных (бабочек, тропических птиц и рыб), которые оцениваются в совокупности со всеми парковыми элементами.

Создание комфортной среды в дендрологических парках, улучшение качества сервисного обслуживания будет способствовать повышению его оценки обществом.

Таблица 2. Распределение многолетних отзывов о «Дендрарии» по оценкам разноязычных посетителей

Оценка	Русскоязычная		Англоязычная		Китайскоязычная	
	Кол-во, шт.	%	Кол-во, шт.	%	Кол-во, шт.	%
Отлично	1357	58	30	58	4	50
Очень хорошо	554	24	17	32	2	25
Неплохо	292	13	4	8	0	0
Плохо	76	3	0	0	1	12,5
Ужасно	42	2	1	2	1	12,5
<i>Всего</i>	<i>2321</i>	<i>100</i>	<i>52</i>	<i>100</i>	<i>8</i>	<i>100</i>

Литература

Калугин Ю.Г., Мусинова Л.П. Особенности ведения научно-просветительской работы в ботаническом саду Петра Великого// Роль ботанических садов и дендрариев в сохранении, изучении и устойчивом использовании разнообразия растительного мира: мат-лы Межд. науч. конф., посв. 85-летию Центр. бот. Сада Нац. акад. Наук Беларуси (г. Минск, 6-8 июня 2017 г.). В 2 ч. Минск : Медисонт. 2017. Ч 1. с. 393-396.

Кузеванов В.Я., Сизых С.В. Ресурсы Ботанического сада Иркутского государственного университета: научные, образовательные и социально-экологические аспекты. Справочно-методическое пособие. . Иркутск: Изд-во Иркут. гос. ун-та. 2005. 243 с.

Новиков В.С., Раппопорт А.В., Ефимов С.В. Направления развития Российских Ботанических садов в реалиях нового времени// Ботанические сады в современном мире: наука, образование, менеджмент: Материалы Первой Международной научно-практической конференции 22 – 26 июня 2016 г., . Санкт-Петербург, Россия. СПб: ООО «Полиграфический комплекс». 2016. с. 8-13.

Наумцев Ю.В. Новый взгляд на старый сад – управление жизнью Ботанического сада в современной Российской Федерации// Ботанические сады в современном мире: наука, образование, менеджмент: Материалы Первой Международной научно-практической конференции 22 – 26 июня 2016 г., . Санкт-Петербург, Россия. СПб: ООО «Полиграфический комплекс». 2016. с. 5-8.

Трипадвизор. Парк Дендрарий в Сочи. , 2018 URL: https://www.tripadvisor.ru/Attraction_Review-g298536-d307451-Reviews-Arboretum_Botanical_Garden_Dendrariy-Sochi_Greater_Sochi_Krasnodar_Krai_Southern_D.html (дата обращения 30.08.2018)

Юванен Е.И., Шмидт Ю.Д. Оценка рекреационно-туристской привлекательности территории// Ж-л «Практический маркетинг». Москва: Агентство "BCI Marketing". 2016. №10. С.23-27 URL: <https://www.cfin.ru/press/practical/2006-10/05.shtml>

World Tourism Organization. Yearbook of Tourizm Statistics. Madrid: WTO. 2005. 312 p.

Assessment of the perception society of the arboretum using online reviews

**SOLTANI
Galina**

Sochi national park,
Kurortnyi prospect, 74, Sochi, 354002, Russia
soltany2004@yandex.ru

Key words:
the arboretum, assessment of
society, online reviews, analysis of
categories and factors

Summary: The perception of the society of the arboretum can be evaluated through the on-line reviews. Assessment of the Sochi "Dendrarium" on the popular travel website Tripadvisor we have analyzed. The site offered visitors to rate on a 5-point scale, describe experiences and give recommendations to other tourists. several categories of factors, which are subjectively chosen by the visitors to estimate the arboretum were analyzed. Studies have shown that arboretums are perceived by society as places of rest. The diversity and richness of flora is important only in the initial selection of the object to visit. But, as a result, it is estimated, first of all, the overall attractiveness of the Park and the state of the environment, opportunities for recreation and service provided.

Is received: 04 september 2018 year

Is passed for the press: 03 october 2018 year

References

Kalugin Yu.G., Musinova L.P. Osobennosti vedeniya nautchno-prosvetitel'skoj raboty v botanicheskom sadu Petra Velikogo// Rol botanicheskikh sadov i dendrarijev v sokhranenii, izutchenii i ustojtchivom ispolzovanii raznoobraziya rastitelnogo mira: mat-ly Mezhd. nautch. konf., posv. 85-letiyu Tsentr. bot. Sada Nats. akad. Nauk Belarusi (g. Minsk, 6-8 iyunya 2017 g.). V 2 tch. Minsk : Medisont. 2017. Tch 1. s. 393-396.

Kuzevanov V.Ya., Sizykh S.V. Resursy Botanicheskogo sada Irkut'skogo gosudarstvennogo universiteta: nautchnye, obrazovatelnye i sotsialno-ekologicheskie aspekty. Spravotchno-metodicheskoe posobie. . Irkutsk: Izd-vo Irkut. gos. un-ta. 2005. 243 s.

Novikov V.S., Rappoport A.V., Efimov S.V. Napravleniya razvitiya Rossijskikh Botanicheskikh sadov v realiyakh novogo vremeni// Botanicheskie sady v sovremennom mire: nauka, obrazovanie, menedzhment: Materialy Pervoj Mezhdunarodnoj nautchno-prakticheskoi konferentsii 22 – 26 iyunya 2016 g., . Sankt-Peterburg, Rossiya. SPB: OOO «Poligraficheskij kompleks». 2016. s. 8-13.

Naumtsev Yu.V. Novyj vzglyad na staryj sad – upravlenie zhiznyu Botanicheskogo sada v sovremennoj Rossijskoj Federatsii// Botanicheskie sady v sovremennom mire: nauka, obrazovanie, menedzhment: Materialy Pervoj Mezhdunarodnoj nautchno-prakticheskoi konferentsii 22 – 26 iyunya 2016 g., . Sankt-Peterburg, Rossiya. SPB: OOO «Poligraficheskij kompleks». 2016. s. 5-8.

Tripadvisor. Park Dendrarij v Sotchi. , 2018 URL: https://www.tripadvisor.ru/Attraction_Review-g298536-d307451-Reviews-Arboretum_Botanical_Garden_Dendrariy-Sochi_Greater_Sochi_Krasnodar_Krai_Southern_D.html (data obratsheniya 30.08.2018)

Yuvanov E.I., Shmidt Yu.D. Otsenka rekreatsionno-turistskoj privlekatelnosti territorii// Zh-l «Prakticheskij marketing». Moskva: Agentstvo "BCI Marketing". 2016. №10. S.23-27 URL: <https://www.cfin.ru/press/practical/2006-10/05.shtml>

World Tourism Organization. Yearbook of Tourizm Statistics. Madrid: WTO. 2005. 312 p.

Цитирование: Солтани Г. А. Использование интернет-отзывов для оценки восприятия дендропарка обществом // Hortus bot. 2018. Т. 1, 2018, стр. 780 - 785, URL: <http://hb.karelia.ru/journal/article.php?id=5604>. DOI: [10.15393/j4.art.2018.5604](https://doi.org/10.15393/j4.art.2018.5604)
Cited as: Soltani G. (2018). Assessment of the perception society of the arboretum using online reviews // Hortus bot. 1, 780 - 785. URL: <http://hb.karelia.ru/journal/article.php?id=5604>