

基于IPA方法的运河聚落文化遗产保护优先级诊断

——嘉兴三镇的实证

王远洋, 张萍*, 陈华, 邱卓昱

嘉兴大学建筑工程学院, 浙江 嘉兴

收稿日期: 2026年8月5日; 录用日期: 2026年9月2日; 发布日期: 2026年9月24日

摘要

针对大运河文化遗产保护中存在的公众认知水平与满意度不匹配导致保护投入与公众期待之间存在结构性落差问题, 以嘉兴三镇为研究对象, 引入重要性-绩效分析(IPA)方法, 系统揭示了嘉兴段运河聚落文化遗产保护中公众认知与满意度的四象限分布特征及核心落差区域。研究表明: 优势区中传统运水系与维持区中活动空间活态传承满意度体现了物质遗产保护与非遗传承的阶段性成效显著; 而修补区中传统媒体宣传与机会区中公众支付意愿满意度则分别反映出管理机制创新与非遗价值转化方面的明显短板。在此基础上, 研究提出了以“活态传承”为导向的模式转型路径和以“多元共治”为核心的治理机制重构方案, 为弥合文化遗产保护实效与公众期待之间的落差提供了实证依据与策略参考。

关键词

大运河聚落, 文化遗产, 公众认知, 满意度, IPA分析

Priority Diagnosis of Cultural Heritage Conservation in Canal Settlements Based on the IPA Method

—Evidence from Three Towns in Jiaxing

Yuanyang Wang, Ping Zhang*, Hua Chen, Zhuoyu Qiu

College of Civil Engineering and Architecture, Jiaxing University, Jiaxing Zhejiang

Received: August 5, 2026; accepted: September 2, 2026; published: September 24, 2026

*通讯作者。

文章引用: 王远洋, 张萍, 陈华, 邱卓昱. 基于 IPA 方法的运河聚落文化遗产保护优先级诊断[J]. 城镇化与集约用地, 2026, 14(3): 198-209. DOI: 10.12677/ulu.2026.143019

Abstract

To address the issue of a structural gap between conservation investments and public expectations—stemming from a mismatch between public awareness levels and satisfaction regarding the protection of the Grand Canal’s cultural heritage—the study takes the three towns in Jiaxing as its research subjects and employs the Importance-Performance Analysis (IPA) method to systematically reveal the four-quadrant distribution patterns of public awareness and satisfaction within the cultural heritage conservation efforts for canal settlements along the Jiaxing section, as well as the core areas where this gap exists. The study demonstrates that: within the “Advantageous Zone”, satisfaction with traditional water transport systems and with the dynamic preservation of activity spaces reflects significant phased achievements in both material heritage conservation and intangible cultural heritage transmission; whereas, within the “Repair Zone”, satisfaction with traditional media promotion and within the “Opportunity Zone”, satisfaction with public willingness to pay respectively highlight notable shortcomings in management mechanism innovation and the transformation of intangible cultural heritage value. Building upon these findings, the study proposes a model transformation pathway oriented toward “dynamic transmission” and a governance mechanism restructuring plan centered on “multi-stakeholder co-governance”, thereby providing empirical evidence and strategic references for bridging the gap between the actual effectiveness of cultural heritage conservation and public expectations.

Keywords

Grand Canal Settlements, Cultural Heritage, Public Perception, Satisfaction, IPA Analysis

Copyright © 2026 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

《大运河文化保护传承利用规划纲要》¹明确提出，要“强化文化遗产保护传承，合理利用文化遗产资源”，并将大运河浙江段列为重点建设区域。《浙江省大运河文化保护传承利用实施规划》²进一步将嘉兴段确定为核心覆盖区，强调其在江南运河体系中的突出普遍价值。在此背景下，大运河嘉兴段沿线聚落的文化遗产保护与活化面临新的时代要求。全长约 110 公里的河道沿线，分布着长虹桥、司马高桥等标志性工程遗产，与崇福镇、长安镇、盐官镇等历史聚落共同构成了集水道工程、商贸聚落、市镇文化于一体的综合性、活态化遗产体系。

围绕大运河文化遗产的公众认知，已有研究主要集中于以下几个方面：一是游客感知与情感评价研究，借助网络游记、社交媒体评论等大数据，分析公众对大运河文化遗产的感知层次与情感倾向[1]-[3]；二是居民认知与参与研究，探讨运河沿线居民对文化遗产价值的认知程度及其对保护行为的影响[4] [5]；三是特定遗产类型的感知研究，聚焦于运河古镇、历史文化街区等聚落型遗产的游客认知[6] [7]；在研究方法上，问卷调查、网络文本分析与语义分析等方法已得到较广泛应用[8] [9]。然而，现有研究在感知主体上多聚焦于游客或居民的单一群体，对多元主体的比较与互动关注不足，在研究尺度上多以单一遗产点或个案为主，缺乏对运河聚落体系的整体性、系统性考察，因此聚焦嘉兴地区运河聚落遗产的公众认

¹https://www.gov.cn/zhengce/2019-05/09/content_5390046.htm

²<http://zj.people.com.cn/n2/2020/0415/c186806-33949395.html>

知与感知研究，对于弥补上述不足、深化运河“活态遗产”的价值阐释具有重要的学术价值与实践意义。然而，在城市化与现代化快速推进的背景下，嘉兴段运河沿线聚落也面临着历史风貌破碎化、传统功能衰退、保护与发展矛盾突出等挑战，公众作为文化遗产的创造者、传承者和最终受益者，其认知与态度是衡量文化遗产工作成效的关键尺度，但现有研究多聚焦物质空间保护与宏观策略，对公众认知与满意度关系的研究明显不足，尤其缺乏针对浙北运河聚落等典型区段的实证研究，难以支撑从“物质保护”到“人本服务”的管理转型。

本研究以长安镇、崇福镇、盐官镇三镇为研究对象，选取依据包括：第一，三镇均为《浙江省大运河文化保护传承利用实施规划》确定的核心覆盖区内的重点运河古镇，文化遗产类型丰富且各具代表性；第二，三镇覆盖了运河与聚落关系的三种典型形态——长安镇为“运河穿镇而过”的水工遗产主导型，崇福镇为“运河傍镇而行”的商贸聚落主导型，盐官镇为“运河与钱塘江交汇”的多元文化融合型——共同构成了嘉兴段运河聚落体系的完整谱系；第三，三镇均面临保护与发展矛盾突出的共性挑战，具有作为混合样本进行整体分析的现实基础。

本研究采用问卷调查法作为数据收集的主要手段。问卷内容涵盖受访者社会属性、文化遗产认知度、保护开发倾向、满意度评价等多个维度。对回收的有效数据(共 128 份)，运用 SPSS 软件进行描述性统计分析，并采用重要性-绩效分析(Importance-Performance Analysis, IPA)框架[6]，通过量化公众对文化遗产各项属性的重要性认知与实际满意度之间的感知落差，系统识别关键改进领域。

本研究具有明确的现实导向。通过对公众认知与满意度的实证调研与落差分析，能够精准识别当前大运河嘉兴段保护、传承与利用工作中存在的短板与公众期待，为地方政府和管理部門制定更具针对性、更符合民意的文化遗产管理政策与旅游开发策略提供科学依据，从而推动大运河文化带建设更高质量、更可持续地发展。

2. 研究对象概况

长安、盐官、崇福三镇均位于浙江省嘉兴市，是京杭大运河江南段的重要节点古镇。长安镇因漕运而兴，素有“运河第一镇”之称，镇内运河河道保存较为完整，传统航运功能已基本被旅游观光取代，物质遗产以长安闸、虹桥及“鱼骨状”街巷体系为代表，非遗涵盖传统造船、宴球、方糕等，但面临传承人老龄化问题；盐官镇地处运河与钱塘江交汇处，兼具运河文化与潮文化特质，核心物质遗产包括鱼鳞石塘、海神庙、安国寺经幢，非遗有观潮习俗、传统制盐技艺等，但在文旅开发中需警惕过度商业化风险；崇福镇因运河商贸而兴，素有“吴越通衢”之称，司马高桥、运河粮仓遗址及中山西路传统街区保存尚好，蓝印花布、竹编等非遗已列入保护名录，然而公众对运河文化价值认知薄弱，旅游开发滞后，文化资源转化不足。三镇共同面临传统功能衰退、保护与发展矛盾突出等挑战。

长安、崇福、盐官三镇虽在具体遗产构成、发展定位与保护阶段上存在差异，但作为嘉兴段运河沿线聚落的典型代表，其文化遗产均属于江南运河聚落体系的组成部分。三镇运河文化遗产特征的横向对比如表 1 所示。

Table 1. Cultural heritage characteristics among the three towns
表 1. 三镇文化遗产特征

对比维度	长安镇	崇福镇	盐官镇
运河区位	运河穿镇而过	运河傍镇而行	运河与钱塘江交汇处
主导功能定位	水工遗产主导型	商贸聚落主导型	多元文化融合型
核心物质遗产	长安闸、虹桥、“鱼骨状”街巷	司马高桥、运河粮仓、中山西路传统街区	鱼鳞石塘、海神庙、安国寺经幢

续表

核心非物质文化遗产	造船技艺、宴球、方糕	蓝印花布、竹编	观潮习俗、传统制盐技艺、缸肉
保护利用现状	中度开发，闸桥遗址保护较好	低度开发，资源转化不足	高度开发，文旅融合成熟
风貌完整性	街巷格局保存完整	传统街区部分保存	明清建筑群集中连片

3. 公众认知与满意度的调查结果

3.1. 重要性 - 绩效分析(IPA)模型构建

本文运用 IPA 分析法(Importance-Performance Analysis)对大运河嘉兴段聚落文化遗产的公众认知与满意度进行评价，并依据数据结果识别保护与管理中的优势与短板。IPA 分析法是由马提拉和詹姆斯(Martilla & James)提出的一种社会学研究方法^[6]。在实际应用中，IPA 分析法已成为评估服务质量或公众感知的常用工具，其核心逻辑在于通过对比受访者对评价指标的重要性认知与实际满意度之间的差异，来识别改进的优先顺序。IPA 分析法的优点在于能够快速识别出服务或产品的强项和弱项，并为决策者提供明确的改进方向，其主要目的是根据每个具体指标的重要性均值和满意度均值绘制象限图。每项指标以横纵轴坐标点被确定在图中，第一象限为优势区(高重要性，高满意度)，表示应当继续保持的优势项目；第二象限为维持区(低重要性，高满意度)，表示可能存在资源过度投入，可维持现状；第三象限为机会区(低重要性，低满意度)，表示非当前优先改进项，可作为未来发展机会；第四象限为修补区(高重要性，低满意度)，表示亟需投入资源重点改进的短板项目。通过不同象限的分析，综合探讨公众对运河聚落文化遗产保护的认知与满意度现状，最终提出更具科学性和合理性的优化建议。

使用 IPA 分析法绘制象限图的前提是存在 n 个样本值和 m 个评估指标(在本文中， n 表示评估水平， m 表示 23 个评估指标)每个评估指标下包括重要性 I 与满意度 P 两个维度。象限图数据处理过程如下：

在评估指标下，对各维度样本数据的重要性 I 进行求平均值处理。

$$A_{ij} = \frac{\sum_{i=1}^n I_{ij}}{n} \quad i = 1, 2, 3, \dots, n$$

其中： A_{ij} 为对第 $j(j = 1, 2, 3, \dots, m)$ 个指标的 n 个样本的重要性 I_{ij} 所求的平均值。

在评估指标下，对各维度样本数据的满意度 P 进行求平均值处理。

$$A_{pj} = \frac{\sum_{i=1}^n P_{ij}}{n} \quad i = 1, 2, 3, \dots, n$$

其中： A_{pj} 为对第 $j(j = 1, 2, 3, \dots, m)$ 个指标的 n 个样本的满意度 P_{ij} 所求的平均值。

3.2. 评价指标体系确认

大运河聚落文化遗产的公众认知与满意度受多重因素影响，通过构建合理的评价指标体系有利于科学、准确地反映公众的真实感知，更好地识别文化遗产保护与管理中的优势与不足。本文以长安镇、崇福镇、盐官镇三镇为研究对象，从公众认知与满意度的角度出发，结合《浙江省大运河文化保护传承利用实施规划》《大运河遗产保护管理办法》³等政策文件、文化遗产保护相关理论及国内外学术研究成果，遵循科学性、系统性、针对性以及以人为本的基本原则，在文化遗产价值构成理论、公众感知理论与 IPA 分析框架的指导下，以大运河嘉兴段聚落文化遗产的核心构成要素为支撑，最终构建评价指标体系。

³https://sxwg.sx.gov.cn/art/2021/7/23/art_1647931_58941736.html

在指标体系构建过程中，首先以文化遗产价值构成理论为基础，梳理运河聚落遗产在历史、艺术、科学、社会及经济等多维度的价值属性[1] [5]，同时结合公众感知理论中关于认知、情感和行为意向的三维测量框架[2] [10]，作为维度划分的理论依据。在此基础上，系统回顾了近年来大运河文化遗产评价研究中的高频评价因子[1]-[4] [8] [9] [11]，并对标《浙江省大运河文化保护传承利用实施规划》中的保护目标与重点任务，初步筛选出覆盖遗产本体、发展带动、管理服务与公众参与等领域的备选指标集。随后，结合三镇实地调研与遗产构成特征(长安镇以水工遗产为主导、崇福镇以商贸聚落为主导、盐官镇为多元文化融合型)，增设“传统水工遗产”“活动空间活态传承”等反映运河聚落特殊性的指标，并剔除了与区域关联度较低的泛化指标。最后，通过小样本预调查对指标的可理解性与区分度进行检验，据此对指标表述和维度归属进行了修正与完善。

经过上述逐层筛选与优化，最终构建了包含 1 个目标层、5 个系统层和 25 个指标层的评价指标体系(表 2)。该系统包含物质文化遗产(B1)、非物质文化遗产(B2)、发展带动效应(B3)、服务与管理水平(B4)、公众参与及认同(B5)五个维度。每个指标均从重要性和满意度两个方面进行测量，使用 5 级李克特量表表示(表 3)，以确保 IPA 分析的数据基础。

Table 2. Public perception and satisfaction evaluation indicator system for cultural heritage

表 2. 文化遗产公众认知 - 满意度评价指标体系

目标层(A)	系统层(B)	系统层权重	指标层(C)	指标层权重
大运河嘉兴段聚落 文化遗产公众认知 - 满意度评价体系	物质文化遗产(B1)	0.217	C1 传统运河水系	0.046
			C2 传统水工遗产	0.043
			C3 传统街巷、建筑空间布局	0.042
			C4 传统建筑风格样式	0.045
			C5 与大运河文化有关的建筑	0.041
	非物质文化遗产(B2)	0.182	C6 与大运河文化有关的非物质文化遗产	0.048
			C7 活动空间活态传承	0.039
	发展带动效应(B3)	0.196	C8 促进旅游开发	0.041
			C9 有利于文化遗产保护	0.040
			C10 有利于大运河聚落发展	0.039
			C11 增加居民收入和就业机会	0.037
			C12 改善聚落环境	0.039
			C13 吸引游客，提高知名度	0.038
			C14 经济发展水平	0.036
	服务与管理水平(B4)	0.215	C15 本地政策	0.047
			C16 景区及旅游配套基础设施	0.036
			C17 亲朋口口相传	0.034
			C18 网络媒体	0.038
			C19 电视、广播、杂志、报刊	0.036
			C20 广告宣传	0.033
	公众参与及认同(B5)	0.190	C21 非遗特色或历史氛围	0.039
			C22 拥有历史文化认同感、自豪感	0.038
			C23 推进文化遗产申报	0.039

续表

	C24 参与学习保护传承宣传活动	0.037
	C25 支付意愿	0.032
合计	1.000	1.000

本研究依据前文构建的评价指标体系设计问卷的主体评价部分，要求受访者分别对 25 项指标的重要性和满意度进行打分，问卷中指标层(C)的测量项目列示如下(表 3)。

Table 3. Measurement scale for questionnaire indicators
表 3. 问卷指标测量量表

号	指标名称	重要性(1~5)	满意度(1~5)
1	传统运河水系 C1	1□ 2□ 3□ 4□ 5□	1□ 2□ 3□ 4□ 5□
2	传统水工遗产 C2	1□ 2□ 3□ 4□ 5□	1□ 2□ 3□ 4□ 5□
3	传统街巷、建筑空间布局 C3	1□ 2□ 3□ 4□ 5□	1□ 2□ 3□ 4□ 5□
4	传统建筑风格样式 C4	1□ 2□ 3□ 4□ 5□	1□ 2□ 3□ 4□ 5□
5	与大运河文化有关的建筑 C5	1□ 2□ 3□ 4□ 5□	1□ 2□ 3□ 4□ 5□
.....			

3.3. 问卷设计与数据收集

本研究问卷调查的有效样本量为 128 份。受访者的社会人口特征如表 2 所示。性别分布较为均衡(女性 53.54%，男性 46.46%)，年龄以 18~35 岁青年群体为主(48.82%)，学历以高中及以下(46.46%)和本科(39.37%)为主。在居住身份方面，世代居住本地者占 29.13%，非本地居民占 31.50%，居住 20 年以上长期居民占 14.96%，同时涵盖不同居住时长群体。职业构成以学生(27.56%)和自由职业者(21.26%)为主，同时包括政府机关单位工作者、旅游业从业者、退休人员等多个类型。

3.4. IPA 四象限分布结果

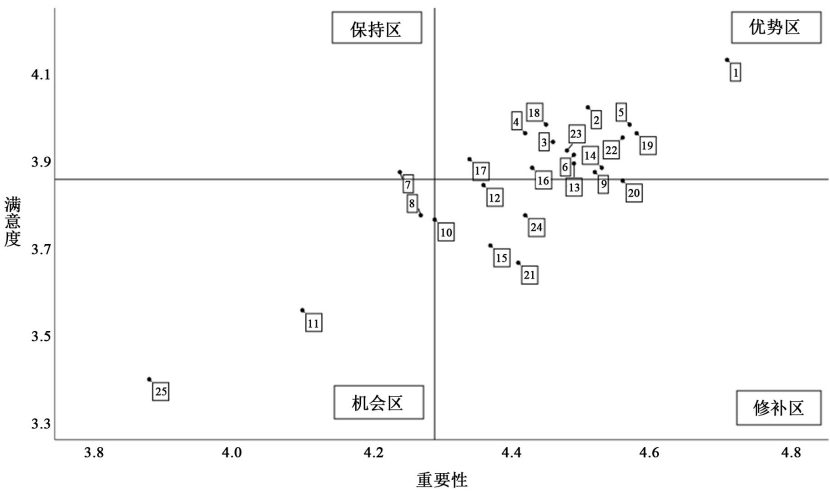
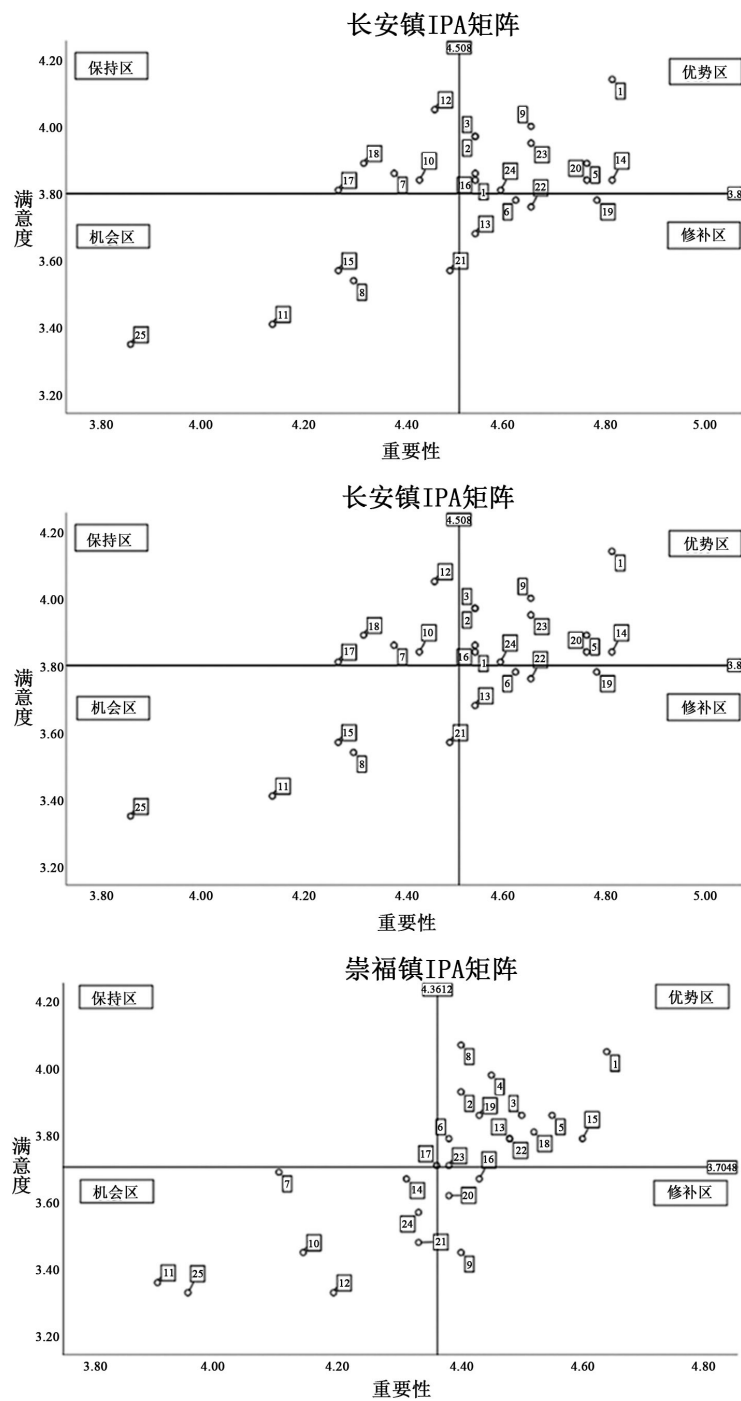


Figure 1. IPA analysis of satisfaction-importance mean values
图 1. 满意度 - 重要性均值 IPA 分析



1 传统运河水系; 2 传统水工遗产; 3 传统街巷、建筑空间布局; 4 传统建筑风格样式; 5 与大运河文化有关的建筑; 6 与大运河文化有关的非物质文化遗产; 7 活动空间活态传承; 8 亲朋口口相传; 9 网络媒体; 10 电视、广播、杂志、报刊; 11 广告宣传; 12 促进旅游开发; 13 有利于文化遗产保护; 14 有利于大运河聚落发展; 15 增加居民收入和就业机会; 16 改善聚落环境; 17 吸引游客, 提高知名度; 18 经济发展水平; 19 本地政策; 20 非遗特色或历史氛围; 21 景区及旅游配套基础设施; 22 拥有历史文化认同感、自豪感; 23 推进文化遗产申报; 24 参与学习保护传承宣传活动; 25 支付意愿。

Figure 2. IPA matrix comparison among the three towns of Chang'an, Chongfu, and Yanguan
图 2. 长安镇、崇福镇、盐官镇 IPA 矩阵分组对比

通过对 128 份有效问卷的数据处理,得到了 25 个评价指标在 IPA 矩阵中的具体分布(图 1)。在此基础上,为进一步揭示不同功能定位古镇之间的认知差异,本文将三镇数据拆分后分别进行 IPA 分析,形成三图联动矩阵(图 2)。

从图 2 的横向对比中可以发现:盐官镇的散点集中分布于右上优势区,满意度整体接近或超过重要性水平,与其“高度开发、文旅融合成熟”的发展阶段相一致;长安镇多数指标分布于右上和右下区域,其中“本地政策”(C15)和“非物质文化遗产”(C6)显著落入修补区,反映出中度开发阶段保护与利用的结构性张力;崇福镇则表现出明显的“右下聚集”特征,“促进旅游开发”(C8)、“网络媒体”(C18)、“景区基础设施”(C16)等多项指标均落入修补区,且满意度均值在三镇中最低,与其“低度开发、资源转化不足”的现状高度吻合。三镇对比表明,运河聚落文化遗产保护的核心落差并非均匀分布,而是与各镇的发展定位和功能转型阶段密切相关。

当前大运河聚落的发展要素可清晰地划分为四个具有不同策略导向的区域:

优势区(第一象限)中,核心竞争力与有利条件已经较为突出,具体表现为三方面基础:一是核心的文化遗产资源,包括保存完好的传统运河水系(重要性 4.14, 满意度 4.13)、传统水工遗产(3.97, 4.02)、传统街巷与建筑空间布局(3.97, 3.94)等;二是良好的发展环境,如网络媒体的宣传优势(4.00, 3.87)、支持性的本地政策(3.78, 3.96)及其带来的旅游吸引力与知名度(3.81, 3.90);三是强劲的内在动力,包括对聚落整体发展的促进作用(3.84, 3.88)、改善聚落环境(3.86, 3.88)、强烈的文化认同感与自豪感(3.76, 3.95),以及持续推进的文化遗产申报工作(3.95, 3.92)。值得注意的是,传统运河水系(4.14, 4.13)的评分在三镇数据中均处于高位,说明物质遗产的实体保护已取得共识性成效,可为其他维度的提升提供经验借鉴。

维持区(第二象限)的核心任务在于维系活动空间的活态传承(3.86, 3.87)这一关键但脆弱的要素,必须通过持续投入来确保传统文化与生活方式不至中断。

修补区(第四象限)指明了需要重点投入以弥补短板的领域,主要集中在传统媒体宣传(3.84, 3.76)、促进旅游开发(4.05, 3.84)、增加居民收入和就业机会(3.57, 3.70)、景区及旅游配套基础设施(3.57, 3.66)以及参与学习保护传承宣传活动(3.81, 3.77)等方面。其中,“本地政策”(重要性 4.78, 满意度 3.78)的落差最大,结合问卷中近八成公众将政府视为保护主体的认知,说明当前政策效能与公众期待之间存在结构性矛盾。

机会区(第三象限)揭示了未来的潜力增长点,聚焦于营销与商业价值转化,包括利用亲朋口口相传(3.54, 3.77)、加大广告宣传投入(3.41, 3.55),以及深度挖掘游客的支付意愿(3.35, 3.39)。其中,“支付意愿”(3.35, 3.39)是全部 25 项指标中评分最低的,说明公众对非遗文化的价值认同尚未有效转化为消费行为,这为后续文旅产品的价值转化指明了改进方向。

4. 认知 - 满意度落差结果分析

本研究基于重要性 - 绩效分析(IPA)模型,对公众关于大运河嘉兴段聚落文化遗产的认知(即对其重要性的评价)与实际体验满意度之间的感知差距进行了系统量化。分析结果表明,该差距并非均匀分布,而是显著集中于文化遗产保护与传承中的若干关键环节。

4.1. 主要落差的集中表现

IPA 分析结果显示,多项指标在认知与满意度之间存在不同程度的落差,反映出公众在关键方面的心理预期与实际体验未能完全匹配。这些差距主要体现在以下三个维度(表 4):

第一,物质文化遗产的保存方式与公众对活态体验的期望之间存在不一致。“传统建筑风格样式”(重要性: 4.54, 满意度: 3.84)被赋予较高重要性,但满意度显著偏低,表明当前保护工作虽在实体维护

方面取得一定成效，却尚未成功将历史建筑风貌融入现代日常生活，未能充分满足公众对可参与、可体验的活态传承模式的期待。

第二，非物质文化遗产的传承方式与公众文化认同内化需求之间存在脱节。“与大运河文化有关的非物质文化遗产”(重要性：4.62，满意度：3.78)在重要性与满意度之间呈现较大落差，说明当前非遗项目多侧重于表演和展示，缺乏能够让公众深入参与和创新的机制，导致非遗与日常生活的联系减弱。

第三，管理机制的运行方式与多元共治的公众期待之间存在矛盾。“本地政策”(重要性：4.78，满意度：3.78)是差距最显著的指标之一。结合问卷中近八成公众将政府视为保护主体、却对政策效能评价最低这一现象，说明尽管政府在保护工作中承担主要角色，但政策的针对性、实施效果和公众参与性均未获得认可，暴露出当前治理结构中多元主体协同不足的问题。

Table 4. Importance and satisfaction analysis of system-level indicators

表 4. 系统级指标的重要性和满意度分析

编号	指标名称	重要性(I)	满意度(P)	I-P	是否满意	显著性(p)
C1	传统运河水系	4.14	4.13	0.01	是	0.638
C2	传统水工遗产	3.97	4.02	-0.05	是	0.276
C3	传统街巷、建筑空间布局	3.97	3.94	0.03	是	0.489
C4	传统建筑风格样式	4.54	3.84	0.70	否	0.000
C5	与大运河文化有关的建筑	4.13	3.81	0.32	否	0.001
C6	与大运河文化有关的非物质文化遗产	4.62	3.78	0.84	否	0.000
C7	活动空间活态传承	3.86	3.87	-0.01	是	0.832
C8	促进旅游开发	4.05	3.84	0.21	否	0.018
C9	有利于文化遗产保护	4.13	3.91	0.22	否	0.006
C10	有利于大运河聚落发展	3.84	3.86	-0.02	是	0.534
C11	增加居民收入和就业机会	3.57	3.70	-0.13	是	0.069
C12	改善聚落环境	3.86	3.86	0.00	是	0.987
C13	吸引游客，提高知名度	3.81	3.90	-0.09	是	0.187
C14	经济发展水平	3.79	3.72	0.07	否	0.154
C15	本地政策	4.78	3.78	1.00	否	0.000
C16	景区及旅游配套基础设施	4.56	3.66	0.90	否	0.000
C17	亲朋口口相传	3.54	3.77	-0.23	是	0.005
C18	网络媒体	4.00	3.87	0.13	否	0.047
C19	电视、广播、杂志、报刊	4.49	3.76	0.73	否	0.000
C20	广告宣传	3.41	3.55	-0.14	是	0.053
C21	非遗特色或历史氛围	3.86	3.89	-0.03	是	0.620
C22	拥有历史文化认同感、自豪感	3.76	3.95	-0.19	是	0.006
C23	推进文化遗产申报	3.95	3.92	0.03	是	0.637
C24	参与学习保护传承宣传活动	3.81	3.77	0.04	否	0.546
C25	支付意愿	3.35	3.39	-0.04	是	0.584

为更直观地呈现各指标落差的量级差异及分镇特征,本文进一步筛选出总体落差(I-P)最大的前10项指标,绘制分镇对比柱状图(图3)。

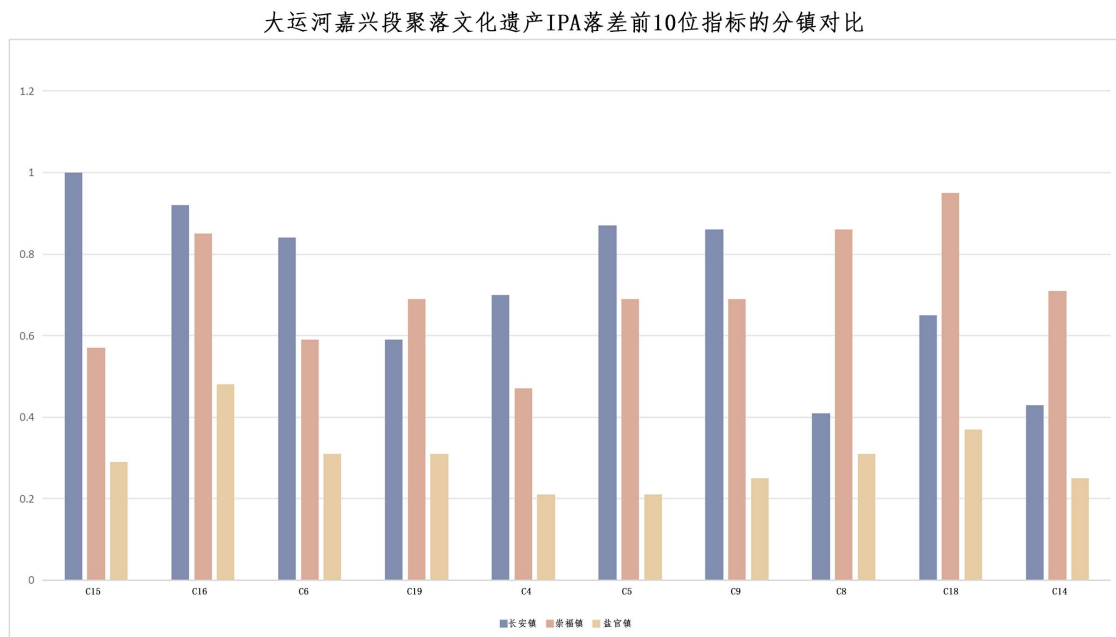


Figure 3. Comparison of top 10 indicators by IPA gap among the three town

图3. 三镇IPA落差前10位指标对比

三镇落差最高的指标高度集中于“本地政策”(C15)、“景区及旅游配套基础设施”(C16)和“与大运河有关的非物质文化遗产”(C6)三项,说明政策效能、设施配套与非遗活态传承是嘉兴段运河聚落保护的共性问题。值得注意的是,崇福镇在“促进旅游开发”(C8,落差0.86)和“网络媒体”(C18,落差0.95)两项上的落差值显著高于长安镇和盐官镇,直接印证了表1中崇福“旅游开发滞后、资源转化不足”的特征判断。相比之下,盐官镇除“本地政策”(0.29)和“景区基础设施”(0.48)外,其余指标落差均控制在0.37以内,反映出高度开发阶段公众满意度更接近预期的阶段性优势。

4.2. 深层成因分析

4.2.1. 遗产保护中的物质偏向与非物质滞后

IPA数据显示,物质文化遗产类指标(C1、C2、C3)普遍落入优势区(满意度均高于3.90),而非物质文化遗产类指标(C6)落入修补区,且落差高达0.84(表4)。在同一系统层内部,“传统运河水系”(C1,满意度4.13)与“与大运河文化有关的非物质文化遗产”(C6,满意度3.78)之间相差0.35,说明保护投入在物质本体与非物质形态之间存在显著倾斜。三镇对比进一步强化了这一判断:盐官镇C6满意度(4.17)显著高于长安(3.78)和崇福(3.79),但其C1(4.21)与其他两镇(4.14、4.05)差距不大,表明物质保护的成效在三镇之间具有高度一致性,而非遗保护的成效则随各镇重视程度差异而波动。这直接说明当前保护体系在“物质”与“非物质”之间的资源配置存在结构性偏向。

4.2.2. 政策共识与执行效果的偏离

“本地政策”(C15)以重要性4.78位列全部指标之首,但满意度仅为3.78,落差高达1.00,是所有指标中差距最大的一项(表4)。该指标在修补区的极端位置说明:公众对政策的重要性有高度共识,却对政

策实施效果普遍不满。三镇对比数据显示,长安镇 C15 落差高达 1.00,崇福镇 0.57,盐官镇仅为 0.29,落差大小与各镇发展水平呈负相关——盐官由于文旅开发成熟,政策与公众需求的匹配度相对较高,而长安的政策效能评价则远低于公众预期。这一梯度差异表明,管理机制的改进并非仅靠增加政策供给,更需建立与地方发展阶段相匹配的公众需求响应机制。

4.2.3. 各类传播渠道表现分化明显

在传播类指标中,“电视、广播、杂志、报刊”(C19)落入修补区(落差 0.73),而“网络媒体”(C18)落入优势区(满意度 3.87,落差 0.13),“亲朋口口相传”(C17)落入维持区(满意度 3.77,落差-0.23)(图 1)。三种传播渠道的分化极其显著:传统媒体面临“高重要性-低满意度”的认知落差,网络媒体已获得公众较高认可,口碑传播则因满意度高于重要性而处于“过度满足”状态。三镇对比揭示出更细致的差异:崇福镇 C18 落差高达 0.95(长安 0.65,盐官 0.37),而 C19 落差也达 0.69,说明在信息化基础薄弱的低度开发地区,两类传播渠道均存在效能不足问题。这表明当前传播体系的失衡并非简单的媒介替代,而是传播方式与公众信息接收习惯之间的结构性错位。

4.2.4. 发展带动效应未能有效惠及居民

在发展带动效应系统层(B3)中,“促进旅游开发”(C8,落差 0.21)落入修补区,“增加居民收入和就业机会”(C11,满意度 3.70)处于维持区,“吸引游客、提高知名度”(C13,满意度 3.90)及“改善聚落环境”(C12,满意度 3.86)则处于优势区(表 4)。这一组指标的内部分化表明:宏观发展成效(知名度提升、环境改善)已被公众感知,但微观经济收益(居民收入、就业机会)的获得感尚未同步提升。三镇对比深化了这一认识:崇福镇 C8 落差高达 0.86(长安 0.41,盐官 0.31),而其 C11 满意度(3.79)却高于长安(3.57),说明崇福的“旅游开发滞后”问题不在于居民缺乏增收意愿,而在于缺乏将文化资源转化为经济机会的有效路径。这种“宏观受益、微观失落”的断裂格局,直接限制了公众将文化认同转化为支付意愿(C25)的能力——后者以 3.35 的重要性、3.39 的满意度双双列于全部指标的末端。

5. 研究结论

5.1. 区域典型性与样本多元性的研究价值

本文选取长安镇、崇福镇、盐官镇三镇作为研究区域,三镇分别代表了运河与聚落关系的三种典型形态,具有较强的类型学样本意义。研究共回收有效问卷 128 份,受访者涵盖世代居民、长期住户、短期居住者及外来游客等多元群体,样本在性别、年龄、学历、职业及居住身份等维度上均具有较好多样性,能够较为全面地反映不同社会背景人群对运河聚落文化遗产的认知与态度。与国内多数研究仅聚焦游客或本地居民的单一群体不同,本研究将三镇数据合并为混合样本进行分析,揭示了嘉兴段运河聚落文化遗产在不同功能定位下的共性公众认知特征,弥补了以往研究在感知主体多元性方面的不足,为运河文化遗产的差异化保护策略提供了数据支撑。

5.2. 对文化遗产研究视角的拓展

本文引入 IPA 分析法对公众认知与满意度进行量化落差分析,区别于以往研究多采用网络文本分析、语义分析等方法侧重描述公众感知层次的做法,IPA 分析法能够直观地识别各评价指标的“重要性-满意度”分布格局,将公众的主观评价转化为可操作的管理决策依据。本研究的实证结果表明,公众认知与满意度之间的落差并非均匀分布,而是集中于“静态保存”与“活态体验”之间的断层、管理机制运行效能不足以及文化价值转化效率偏低等环节,这一发现为文化遗产研究从“物质本体”视角向“人本感知”视角的转换提供了方法论借鉴和实践案例。

5.3. 对保护与活化矛盾的新认知

本文通过 IPA 四象限分析发现, 三镇文化遗产保护工作呈现出“物质遗产优于非物质遗产”“本体保护优于活态传承”的不平衡特征。优势区中传统运河水系(C1)、传统水工遗产(C2)等核心物质遗产指标表现出较高满意度, 印证了三镇在实体保护方面的扎实成效; 但与此同时, 非物质文化遗产(C6)与本地政策(C15)落入修补区且落差显著, 揭示出保护体系在“人”的维度上的薄弱——公众不仅关注遗产“是否存在”, 更关注遗产“如何被感知、参与和受益”。这一发现超越了传统的“保护-开发”二元对立框架, 为理解文化遗产保护与社会公众之间的深层互动关系提供了新的认识视角。

5.4. 从评价到治理的方法论启示

本文所构建的评价指标体系及 IPA 分析框架, 在文化遗产领域的应用实践中进行了检验与完善。研究表明, 评价工作的价值不仅在于发现问题, 更在于为治理转型指明方向。三镇的案例表明, 单纯依靠政府主导、物质导向的保护模式已难以满足公众日益多元化的文化需求, 亟需向“多元共治、活态传承”的方向转型。本文所提出的差异化对策建议——如盐官侧重防止过度商业化、崇福侧重激活资源转化、长安侧重保持平衡——体现了将评价结果转化为治理行动的策略逻辑。希望本研究能够为大运河沿线乃至全国同类文化遗产地的公众满意度研究及保护管理工作提供参考, 助力文化遗产在新时代焕发更为持久的生命力。

基金项目

嘉兴市科技计划项目(2024AY10020), 浙江省级大学生创新创业训练计划项目(S202510354102), 嘉兴大学校级 SRT 项目(2023451685216)。

参考文献

- [1] 张希, 蒋鑫, 张诗阳, 等. 大运河文化遗产利用的公众感知研究——基于网络数据的语义分析[J]. 中国园林, 2022, 38(1): 52-57.
- [2] 唐慧超, 洪泉, 胡海琦. 运河文化的公众认知与感知研究——以大运河杭州拱墅段公共空间为例[J]. 中国名城, 2020(7): 86-91.
- [3] 曹雨平, 刘松. 基于网络文本分析的大运河遗产游客感知研究——以常州市青果巷历史文化街区为例[J]. 江苏海洋大学学报(人文社会科学版), 2022, 20(1): 134-140.
- [4] 唐慧超, 洪泉, 李婧妮, 等. 基于网络评论文本分析的大运河历史文化街区使用评价研究——以杭州为例[J]. 现代城市研究, 2021(7): 28-37.
- [5] Smith, L. (2006) *Uses of Heritage*. Routledge.
- [6] Martilla, J.A. and James, J.C. (1977) Importance-Performance Analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- [7] 浙江省大运河世界文化遗产保护条例[EB/OL]. http://ct.zj.gov.cn/art/2024/11/1/art_1229678755_2534908.html, 2024-11-01.
- [8] 张瑛, 史凯静, 刘建峰. 基于网络游记的大运河文化遗产游客感知研究[J]. 地域研究与开发, 2020, 39(4): 79-85.
- [9] 邱琼仪, 张剑葳. 中国大运河扬州段的遗产申报、遗产旅游与价值感知三者关系的实证检验[J]. 中国文化遗产, 2020(1): 23-31.
- [10] 张磊玲. 居民文化遗产价值认知对责任行为影响研究——基于计划行为理论视角[J]. 黑龙江生态工程职业学院学报, 2023, 36(4): 51-57.
- [11] 朱思雨, 禹文东. 基于 IPA 的大运河观光满意度研究[J]. 山西建筑, 2020, 46(4): 174-176.