

·南京·大学·人文·地理·丛·书·

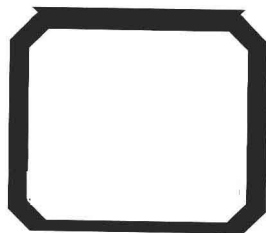
旅游地的主客满意度研究： 模型及实证

● 汪 侠 著



南京大学出版社

国
中
江



(40901075)资助
费专项资金(1117020908)资助
工程项目资助

南京大学人文地理丛书

旅游地的主客满意度研究： 模型及实证

汪 侠 著



南京大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游地的主客满意度研究:模型及实证 / 汪侠著. —南京: 南京大学出版社, 2012. 3

(南京大学人文地理丛书/黄贤金,张捷,张京祥主编)

ISBN 978-7-305-09723-2

I. ①旅… II. ①汪… III. ①游客—顾客满意度—研究 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 043640 号

出版发行 南京大学出版社

社 址 南京市汉口路 22 号 邮 编 210093

网 址 <http://www.NjupCo.com>

出 版 人 左 健

书 名 旅游地的主客满意度研究:模型及实证

著 者 汪 侠

责任编辑 严 婧 李 清 编辑热线 025-83593963

照 排 南京紫藤制版印务中心

印 刷 南京新洲印刷有限公司

开 本 787×960 1/16 印张 15 字数 229 千

版 次 2012 年 3 月第 1 版 2012 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-305-09723-2

定 价 32.00 元

发行热线 025-83594756 83686452

电子邮箱 Press@NjupCo.com

Sales@NjupCo.com(市场部)

* 版权所有,侵权必究

* 凡购买南大版图书,如有印装质量问题,请与所购图书销售部门联系调换

南京大学人文地理丛书

编 委 会

丛书顾问 曾尊固 崔功豪 彭补拙 杨达源

丛书主编 黄贤金 张 捷 张京祥

丛书编委(按姓氏笔画排序)

马俊亚 王红扬 朱喜钢 吴小根 张 捷

张京祥 张兆干 李满春 吴缚龙[英]

宗跃光 姜忠尽 胡阿祥 徐建刚 周生路

周寅康 顾朝林 黄贤金 章锦河 甄 峰

翟国方 魏也华[美] 濮励杰

总 序^{〔1〕}

曾尊固 崔功豪 黄贤金 张 捷 张京祥

自 1921 年竺可桢先生创立地学系以来,南京大学地理学业已走过了 90 年发展历程;若追溯到南京高等师范学校 1919 年设立的文史地部,南京大学的地理学科则已有 92 年的历史之久。九十多年的历史见证了南京大学人文地理学科发展的历程与辉煌,彰显了南京大学人文地理学科对中国当代人文地理学发展的突出贡献。

南京大学是近代中国人文地理学科发展的奠基者。从最初设立的文史地部,到后来的地学系,再到 1930 年建立地理系,一直引领着中国近代地理学科建设与发展;介绍“新地学”,讲授欧美的“人地学原理”、“人生地理”,以及区域地理、世界地理、政治地理、历史地理、边疆地理和建设地理等,创建了中国近代人文地理学学科体系;南京大学的人文地理一贯重视田野调查,1931 年“九·一八”事变前组织的东北地理考察团,随后又开展的云南、两淮盐垦区考察以及内蒙古、青藏高原等地理考察,还有西北五省铁路旅游、京滇公路六省周览等考察,均开近代中国地理考察风气之先;1934 年,竺可桢、胡焕庸、张其昀、黄国璋等先生发起成立中国地理学会,创办了《地理学报》,以弘扬地理科学、普及地理知识,使南京大学成为当时全国地理学术活动的组织核心。人文地理学先驱和奠基人胡焕庸、张其昀、

〔1〕 感谢任美镔、吴传钧、张同铸、宋家泰等先生在《南京大学地理学系建系八十周年纪念》的文章以及胡焕庸、李旭旦先生为南京大学地理系建系 65 周年作的纪念文章,为本序内容提供了宝贵的借鉴和难得的资料。感谢南京大学地理与海洋科学学院院长、长江学者特聘教授高抒教授对于丛书出版的关心与支持。感谢南京大学地理与海洋科学学院党委书记、国家杰出青年基金获得者、长江学者特聘教授鹿化煜教授,为序言内容完善提出了修改意见。

李旭旦、任美镠、吴传钧、宋家泰、张同铸等先生都先后在南京大学人文地理学科学习或教学、研究。早在1935年,任美镠先生、李旭旦先生就翻译、出版了《人地学原理》一书,介绍了法国人地学派;1940年设立中央大学研究院地理学部培养硕士研究生,开展城市地理与土地利用研究;1940年代,任美镠先生在国内首先引介了韦伯工业区位论,并撰写了《建设地理学》,产生了巨大影响;胡焕庸先生提出了划分我国东南半壁和西北半壁地理环境的“胡焕庸线”——瑗瑄—腾冲的人口分布线,至今仍然为各界公认。张其昀、沙学浚先生分别著有《人生地理学》、《中国区域志》及《中国历史地理》、《城市与似城聚落》等著作,推进了台湾人文地理学科研究和教育的发展。竺可桢先生倡导的“求是”学风、胡焕庸先生倡导的“学业并重”学风,一直引领着南京大学人文地理学科的建设与发展。

南京大学积极推进当代中国人文地理教育,于1954年在全国最早设立了经济地理专业;1977年招收城市规划方向,1979年吴友仁发表《关于中国社会主义城市化问题》,引起了学界对于中国城市化问题的关注,也推动了城市规划专业教育事业的发展,1983年兴办了经济地理与城乡区域规划专业(后为城市规划专业),成为综合性高校最早培养理科背景的城市规划人才的单位之一;1982年与国家计划委员会—中国科学院自然资源综合考察委员会合作创办了自然资源专业(后为自然资源管理专业、资源环境与城乡规划管理专业);1991年又设立了旅游规划与管理专业(现为旅游管理专业)。这不仅为培养我国人文地理学人才提供了多元、多领域的支撑,而且也为南京大学城市地理、区域地理、旅游地理、土地利用、区域规划等人文地理学科的建设与发展提供了有力的支撑。

南京大学不仅在人文地理专业教育与人才培养方面起引导作用,而且在人文地理学科建设方面也走在全国前列,当代人文地理学教学与研究中名家辈出。张同铸先生的非洲地理研究、宋家泰先生的城市地理研究、曾尊固先生的农业地理研究、崔功豪先生的区域规划研究、雍万里先生的旅游地理研究、包浩生先生的自然资源与国土整治研究、彭补拙先生的土地利用研究、林炳耀先生的计量地理研究等,都对我国人文地理学科建设与发展产生了深远的影响,在全国人文地理学科发展中占据着重要的地位。同时,南京大学人文地理学科瞄准国际学科发展前

沿和国家发展需求,积极探索农户行为地理、社会地理、信息地理、企业地理、文化地理、女性地理、交通地理等新的研究领域,保持着人文地理学学科前沿研究和教学创新的活力。

南京大学当代人文地理学科建设与发展,以经济地理、城市地理、非洲地理、旅游地理、区域土地利用为主流学科,理论人文地理学和应用人文地理学并重发展,人文地理学的学科渗透力和服务社会能力得到持续增强,研究机构建设也得到了积极推进。充分利用南京大学综合性院校多学科的优势,突出人文地理学研究国际化合作,整合学科资源,成立了一系列重要的人文地理研究机构,主要有:南京大学非洲研究所、区域发展研究所、旅游研究所、城市科学院等;同时,还与法国巴黎第十二大学建立了中法城市·区域·规划科学研究中心。按照服务国家战略、服务区域发展以及协同创新的目标,与江苏省国土资源厅合建了南京大学—江苏省国土资源厅国土资源研究中心。此外,还积极推进人文地理学科实验室以及工程中心建设,业已建立了南京大学—澳大利亚西悉尼大学虚拟城市与区域开发实验室,以及南京大学城市与区域公共安全实验室、旅游景观环境评价实验室、江苏省土地开发整理技术工程中心等。

南京大学当代人文地理教育培养了大量优秀人才,在国内外人文地理教学、研究及区域管理中发挥了中坚作用。如,中国农业区划理论主要奠基人——中国科学院地理与资源研究所邓静中研究员;组建了中国第一个国家级旅游地理研究科学组织,曾任中国区域科学协会副会长,中国科学院地理与资源科学研究所的郭来喜研究员;中国科学院南京分院原院长、中国科学院东南资源环境综合研究中心主任、著名农业地理学家余之祥研究员;中国区域科学协会副会长、中国科学院地理与资源科学研究所著名区域地理学家毛汉英研究员;我国人文地理学培养的第一位博士和第一位人文地理学国家杰出青年基金获得者——中国地理学会原副理事长、清华大学建筑学院顾朝林教授;教育部人文社会科学重点研究基地、河南大学黄河文明与可持续发展研究中心主任、黄河学者苗长虹教授;中国城市规划学会副理事长石楠教授级高级城市规划师;中国城市规划设计研究院副院长杨保军教授级高级城市规划师;英国伦敦大学学院城市地理学家吴缚龙教授等,

都曾在南京大学学习过。曾任南京大学思源教授的美国马里兰大学沈清教授、南京大学国家杰出青年基金(海外)获得者美国犹他大学魏也华教授也都在人文地理学科工作过,对推进该学科国际合作起到了积极作用。

南京大学当代人文地理学科建设与发展之所以有如此成就,是遵循了任美铎先生提出的“大人文地理学”学科发展思想的结果,现今业已形成了以地理学、城乡规划学为基础学科,以建筑学、经济学、历史学、社会学、公共管理等学科为交融的新“大人文地理科学”学科体系。南京大学正以此为基础,在弘扬人文地理学科传统优势的同时,通过“融入前沿、综合交叉、服务应用”的大人文地理学科发展理念,积极建设和发展“南京大学人文地理研究中心”。

新人文地理学科体系建设,更加体现了时代背景,更加体现了学科融合的特点,更加体现了人文地理学方法的探索性,更加体现了新兴学科发展以及国家战略实施的要求。为此,南京大学人文地理学科组织出版了《南京大学人文地理丛书》,这不仅是南京大学人文地理学科发展脉络的延续,更体现了学科前沿、交叉、融合、方法创新等,同时,也是对我国人文地理学科建设与发展新要求、新趋势的体现。

《南京大学人文地理丛书》将秉承南京大学人文地理学科建设与发展的“求是”学风,“学业并重”,积极探索人文地理学科新兴领域,不断深化发展人文地理学理论,努力发展应用人文地理学研究,从而为我国人文地理学科建设添砖加瓦,为国内外人文地理学科人才培养提供支持。

我们衷心希望《南京大学人文地理丛书》能更加体现地理学科的包容性理念,不仅反映南京大学在职教师、研究生的研究成果,还反映南京大学校友的优秀研究成果,形成体现南大精神、反映南大文化、传承南大事业的新人文地理学科体系。衷心希望《南京大学人文地理丛书》的出版,不仅展现南京大学人文地理学的最新研究成果,而且能够成为南京大学人文地理学科发展新的里程碑。

序

2000 年以来,中国持续的快速经济发展促进了全领域、全社会的发展,城市化也进入了高速增长期,我们的国家正在从农业国家向工业化、城市化和现代化国家转型。正因为如此,支撑中国经济发展的人口、资源、环境和生态基础越来越成为制约发展的瓶颈,发展方式的转变成为国家可持续发展的必然要求;也正因为如此,产业结构的转型、社会结构的变化、空间结构的重建成为大势所趋,生产性服务业也就成为转型发展的主要动力之一。旅游业作为特定的生产性服务业,其独特的拉动生产和消费作用具有越来越重要的影响力。

汪侠在博士学位论文基础上扩展形成的《旅游地的主客满意度研究:模型及实证》跳出通常的旅游业发展和旅游地研究框框,从过去关注旅游经济发展数量转向强调旅游经济发展质量,无疑是旅游学发展理念的重大转变,因此具有十分重要的科学意义和应用价值。

这本书从旅游地的主客满意度驱动因素入手,运用结构方程模型,分别构建了旅游地的主客满意度模型,对主客满意度进行了交互研究,并以广西壮族自治区阳朔县为例进行实证分析。

全书的主要特色有:(1)对旅游地的主客满意度驱动因素和行为结果进行定量研究。研究分别提炼出旅游地居民满意度驱动因素(居民期望、社区归属感、居民正面旅游影响感知、居民负面旅游影响感知、旅游收益及利益分配)和游客满意度驱动因素(旅游地形象、游客期望、感知质量、感知价值),首次对旅游地主客满意度进行交互研究。(2)选取处于旅游地生命周期不同阶段的 6 个旅游地为例,

对旅游地的主客满意度进行了实证研究。运用方差分析方法分析了旅游地生命周期、旅游经济依赖程度、社区归属感、主客接触频率、旅游设施使用频率等因素对于居民满意度,以及年龄、客源地、月收入、旅游方式等因素对于游客满意度产生的影响,并在中外对比分析的基础上详细探讨了其成因机制。

可以说,这本书将理论和实证结合,是国内旅游地主客满意度研究的开创性著作。

是为序。

顾朝林

2011年10月31日于清华园

目 录

第一章 绪 论	1
第一节 研究背景	1
第二节 研究意义	3
第三节 相关概念阐释	5
第四节 研究思路	7
第五节 研究内容	7
第六节 研究方法	8
第二章 国内外相关研究进展	11
第一节 旅游地居民满意度相关研究进展	11
第二节 旅游地游客满意度相关研究进展	32
第三节 旅游地主客满意度交互相关研究进展	48
第三章 相关理论支撑	56
第一节 旅游地居民满意度研究相关理论	56
第二节 旅游地游客满意度研究相关理论	60
第三节 旅游地主客满意度交互研究相关理论	66
第四章 旅游地居民满意度模型	70
第一节 模型构建方法——结构方程模型	70
第二节 模型构建原则	75

第三节 假设模型的提出	76
第四节 假设模型立论依据	79
第五节 假设模型检验	86
第六节 结论与启示	94
第五章 旅游地游客满意度模型	98
第一节 模型构建原则	98
第二节 假设模型的提出	99
第三节 假设模型立论依据	102
第四节 假设模型检验	112
第五节 结论与启示	119
第六章 旅游地主客满意度交互研究	123
第一节 利益相关者视角下的旅游地主客满意度	123
第二节 旅游地主客满意度交互分析	124
第三节 旅游地主客满意度交互影响动态分析	128
第四节 旅游地主客满意度协调	130
第五节 小结	132
第七章 旅游地主客满意度实证研究	134
第一节 实证研究区域概况	134
第二节 实证研究设计	137
第三节 阳朔居民满意度实证研究	141
第四节 阳朔游客满意度实证研究	157
第五节 小结	167
第八章 结论与展望	168
第一节 主要研究结论	168

第二节 问题与展望	172
参考文献	173
附录一 旅游地居民满意度问卷调查表	209
附录二 旅游地游客满意度问卷调查表	213
附录三 Questionnaire of Tourist Satisfaction with Yangshuo	218
后 记	224

第一章 绪 论

第一节 研究背景

改革开放以来,随着社会经济的发展和人民生活水平的提高,我国的旅游业得到了快速发展。由于旅游经济所具有的明显“乘数”效应,很多地区把发展旅游业作为地方经济发展的重要引擎,并提出了“适度超前”的发展战略。节假日的调整和带薪休假制度的逐步推行,更极大地刺激了旅游消费需求的产生和扩张,很多地方旅游业进入空前繁荣的阶段。然而,在这种快速发展的背后,很多旅游地也出现了诸如居民生活质量下降、居民对旅游发展不满甚至抵触情绪日益高涨、游客满意度亮红灯、游客抱怨和投诉不断增加、主客关系紧张等问题,对旅游地的可持续发展构成了威胁。以上现象产生的主要原因,在于以经济利益为导向的发展观念忽视了对旅游发展中“人”的需求的重视和满足。如何以科学发展观进行指导,坚持以人为本,重视旅游活动中“人”的满意度的提升,以实现旅游地人文和社会环境的可持续化,这些非物质层面的问题日益引起政府管理人员、旅游经营者以及旅游研究者的思考。

1980年,世界旅游组织在《马尼拉宣言》中明确指出:旅游是人的基本需要,是人与自然、人与人之间的实践活动。1983年,联合国推出法国经济学家佩鲁的著作《新发展观》,该书提出了“整体的”、“内生的”、“综合的”新发展理论。该理论

认为,经济只是发展的手段,发展的目的是满足人和社会的需要,应把人的发展作为基本目的和价值取向。可见,在旅游活动中,“人”占有绝对的主体地位。旅游活动中“人”的概念包括两大范畴:其一是游客,即通常所说的旅游主体;其二是游客在旅游活动中所接触到的包括旅游地居民以及为游客提供服务的旅游投资者、旅游管理人员、旅游从业人员等在内的各相关主体。从旅游利益相关者角度分析,由于以上各个主体在旅游活动中所关注的利益具有差异性,且受到资源有限性的约束,要使各个利益相关者均实现高度满意只是一种理想的状态。而旅游研究者和管理者在旅游实践中逐渐认识到,居民和游客是旅游地利益相关者中的两个关键主体,对于旅游地实现可持续发展关系重大。1990年,在全球可持续发展大会上,旅游组的报告指出:旅游可持续发展是在保持、增强未来发展机会的同时满足目前游客和旅游地居民的需求。1997年6月,世界旅游组织、世界旅游理事会与地球理事会颁布了《关于旅游业的21世纪议程——实现与环境相适应的可持续发展》,明确提出可持续旅游发展主要取决于三个方面:(1)旅游地社会文化和自然生态环境质量;(2)当地居民对游客的接受容纳程度;(3)游客的旅游经历。可见,坚持“以人为本”,将旅游活动中最关键的利益主体——旅游地居民和游客作为关怀对象,构建令居民和游客满意的和谐旅游地,是实现旅游地经济、社会、资源、文化和环境可持续发展的重要途径。

在可持续发展背景下,有关旅游地主客满意度的话题备受瞩目。2003年,国家旅游局颁布了《中国最佳旅游城市创建指南》,明确提出将游客体验和满意度,旅游地居民的收益度、满意度和参与度作为优秀旅游城市评定的重要基准。2009年国务院颁发了《关于加快发展旅游业的意见》,提出把旅游业培育成国民经济的战略性支柱产业和人民群众更加满意的现代服务业,让人民群众满意已经上升为国家战略高度,成为科学发展观在旅游地发展体系中的必然要求。2009年,国家旅游局部署中国旅游研究院开展全国游客满意度调查,自2010年起按季度向社会公布全国游客满意度情况。在学界,旅游地主客满意度也已经成为众多学者关注的热点之一。自20世纪70年代以来,在 *Annals of Tourism Research*, *Tourism Management*, *Journal of Travel Research* 等有影响的国际旅游刊物上,已发表相

关论文 255 篇。

在实践方面,近年来,随着国家旅游局《中国优秀旅游城市检查标准》、《旅游区(点)质量等级的划分和评定标准》等文件的颁布和实施,很多旅游地在主客满意度测评的重要性上已经达成共识。然而,由于旅游地主客满意度研究尚处于初级阶段,在理论方面还存在很多薄弱环节,如主客满意度驱动因素以及形成机理的分析、主客满意度交互作用机制的揭示、主客满意度时空动态演化研究等。理论的滞后导致对实践的指导不足,使得旅游地无法掌握主客满意度的形成机理和行为结果,并进而影响到主客满意度测评的科学性、规范性、可比性,以及主客满意度提升措施的选择。

基于以上分析,本研究拟从旅游地主客满意度驱动因素入手,运用结构方程模型(structure equation model, SEM),分别构建旅游地主客满意度模型,探讨主客满意度的前提影响因素和结果变量,并对主客满意度进行交互研究。最后,以广西壮族自治区桂林市阳朔县为例,进行旅游地主客满意度实证分析。

第二节 研究意义

一、丰富和完善旅游地理学研究内容

旅游地主客满意度研究对于丰富和发展旅游地理学具有重要的理论意义。改革开放以来,我国旅游地理学得到了较快的发展,但是同国外相比,在研究内容上存在范围较为狭窄等问题。“人地关系”是旅游地理学的核心研究内容之一,目前,对“地”的研究已经较为深入和细致,而对“人”的研究却较为薄弱(李蕾蕾, 1999)。旅游地主客满意度从游客和居民的心理、行为研究出发,从多侧面、多角度、多层次探讨居民和游客满意度的形成机理,影响因素,行为结果及其相互关系,属于典型的基于行为主义的旅游地理学研究课题的一个特定领域。旅游地主客满意度为丰富和完善旅游地理学提供了新的研究内容、主题,同时,也为旅游学者拓展多学科、多角度的研究视野提供了新的空间。