

YOUKE TIYAN YANJIU

YOUKE
TIYANYANJIU

游客体验研究

YOUKE
TIYANYANJIU

罗艳菊◎著

 旅游教育出版社

游客体验研究

YOUKE
TIYANYANJIU

罗艳菊◎著

 旅游教育出版社

本书受海南师范大学学术著作出版基金,海南师范大学学院级重点学科(旅游管理)建设基金,海南省教育厅基金(项目号:Hjkj2008-33),海南师范大学教授、博士科研启动基金资助。

摘 要

国内外户外游憩发展的大量事实证明,不仅游憩活动对游憩区的自然生态环境、社会环境等方面产生深刻的负面影响,而且,这种负面影响也会反作用于游客本身,影响游客的游憩体验。游憩活动对环境的负面影响已引起学术界的广泛重视,但是关于这种负面影响对游客体验的反作用却未得到充分关注,缺乏探讨。本研究通过对大众旅游区——张家界国家森林公园的实证分析,结合生态学、社会学、环境心理学等学科理论与研究方法,运用因素分析、聚类分析、相关分析、逐步回归分析、路径分析等数理统计方法,定量研究了游客游憩动机、环境态度对游客的游憩冲击感知的影响,游客的游憩冲击感知强度及其与游憩动机、游憩期望等因子之间的相互作用对游客总体满意度的影响,并探讨了游客游憩冲击感知与游憩冲击的实际强度之间的差异。主要研究结论如下:

(1)游憩冲击感知的类型与强度因游客的游憩动机、环境意识水平的不同而有显著差异:以回归自然为主导动机的“回归自然者”对“资源冲击”的感知强度显著高于主导动机为其他类型的游客;环境意识水平较高的游客对人为破坏环境的行为与迹象更为敏感。

(2)游憩冲击感知与总体满意度之间呈负相关关系;游憩冲击感知通过直接或间接的途径降低总体游憩体验。研究发现:
①游憩冲击感知会降低总体满意度,但是游憩冲击感知对总体满意度的预测能力并不高,其对旺季与平季游客总体满意度变化的解释率分别为11.5%、6.7%,同时说明了影响总体满意度因子的

多样性与复杂性;②一些游憩冲击感知虽然不直接降低总体满意度,但是它们将通过相应的满意度维度间接降低总体满意度;③游憩动机与“社会性冲击”感知之间存在着交互作用,影响总体满意度,两者的交互作用可以解释旺季游客总体满意度变化的10.5%;④游憩冲击感知还可能充当其他因子对总体满意度作用的中间变量。

(3)通常,游客并不能准确评价客观环境因子受冲击的强度。游客对地表植被冲击、土壤冲击的感受性较低,低于实际冲击强度;而对于明显是由游客的不“规范”行为引起的非正式游道与垃圾两个冲击因子较为敏感。

(4)旺季与平季游客在游憩冲击感知类型与强度上具有显著差异。①旺季游客对所有游憩冲击因子的感知强度均显著高于平季的游客。对于植被、土壤、非正式游道因子,即使是实际受冲击强度相同,但是处于高利用水平之下的游客感知强度要高于处于低利用水平之下的游客感知强度。这与高利用水平带来的拥挤使游客产生了负面情绪效应有关。②旺季游客更倾向于注意由游客、管理者或其他人为导致的冲击,而不是对植被、土壤、水体等的资源冲击;在平季,由于利用水平较低,社会性冲突减少,游客更为关注“资源冲击”。

(5)游客对可能采取的旨在保护资源与提高游憩体验的刚性管理与柔性管理措施表示强烈支持。基于研究结果,本书提出了高利用水平下的户外游憩冲击管理模式,可为我国的户外游憩区管理借鉴。

关键词:户外游憩区;游客;游憩冲击;感知;体验;满意度

前 言

随着户外游憩活动的广泛开展,游憩活动对环境的干扰越来越严重。户外游憩区的环境质量问题已引起充分重视,但是游憩体验研究却未受到充分关注。体验是游憩活动的核心,为游客提供高质量的体验也是旅游可持续发展的本质要求。我国开展旅游研究二十多年来,研究内容大多集中于旅游学科理论、旅游经济、旅游行业与企业管理、旅游开发及其影响研究等方面,极少有人关注并涉足游憩体验这一研究领域。长期忽视游客体验研究可谓我国旅游研究中的一大失误。

国内外户外游憩发展的大量事实证明,不仅游憩活动对游憩区的自然生态环境、社会环境等方面产生了深刻的负面影响,而且,这种负面影响也可能反作用于游客本身,影响游客的游憩体验。本书选取未被国内学术界重视的“游憩冲击感知与游客体验之间的关系”作为研究内容,综合旅游学、生态学、社会学、心理学等学科的理论和方法,对游客对各类游憩冲击的感知强度、各种因子(环境态度、游憩动机)对游憩冲击感知的影响,以及游憩冲击对游憩体验的影响及作用机制等进行研究,以进一步完善户外游憩学的研究体系,并为户外游憩区管理决策提供信息与科学依据。

本书是在作者的博士学位论文的基础上改编而成的。一共分为七章,第一章为研究背景与问题的提出,主要介绍研究背景及研究的目的与意义;第二章为文献综述,对户外游憩体验研究的起源与发展,以及国内外游憩体验研究进行了回顾与评述;第三章简单介绍了研究区概况,对研究地张家界国家森林公园的自

然地理与旅游业发展状况进行了描述,并简述游憩活动对张家界生态环境的影响;第四章陈述研究设计与数据处理方法;第五章考察了社会人口特征、游客的游憩动机、环境态度等因子对游憩冲击感知的影响及其对满意度(游憩体验)的影响;第六章在前述研究的基础上提出了相应的游憩管理对策;第七章对全书的结论进行了总结,指出了本研究的不足,并对后续研究提出了建议。

对游客体验的研究,尤其是从游憩冲击感知的角度来研究还是一个新领域,研究方法与手段都还需要不断发展与完善。由于作者水平有限,本书缺点在所难免,恳请专家和读者批评指正。

罗艳菊

2010年3月

目 录

第一章 研究背景与问题的提出	1
第一节 研究背景	1
第二节 问题的提出	4
第二章 文献综述	6
第一节 相关概念	6
第二节 户外游憩体验研究的起源与发展	12
第三节 游憩体验研究	18
第四节 户外游憩活动冲击研究内容与进展	49
第五节 研究评述	65
第三章 研究区概况	67
第一节 研究区的选择及其自然地理概况	67
第二节 旅游业发展概况及游憩环境冲击	70
第四章 研究方法 with 数据收集	74
第一节 游客问卷调查部分	74
第二节 抽样与抽样结果	92
第三节 游憩资源冲击调查方法	99
第五章 研究结果	120
第一节 游客的社会人口特征	120
第二节 游憩冲击感知	127
第三节 资源冲击的实际强度与游客感知之间 的差异	150

第四节	游客的游憩动机与游憩冲击感知之间的关系	162
第五节	游憩冲击感知与总体满意度之间的关系	181
第六节	游憩动机与游憩冲击感知之间的交互作用对总体满意度的影响	190
第七节	游客的环境态度与游憩冲击感知之间的关系	197
第八节	游客期望、游憩冲击感知与满意度之间的关系	221
第六章	基于资源保护与游客体验的户外游憩管理模式与对策	238
第一节	游客对管理措施的看法	238
第二节	户外游憩冲击管理模式	242
第三节	高利用水平下的户外游憩冲击管理模式与管理对策	246
第四节	小结	251
第七章	结论与讨论	252
第一节	结论	253
第二节	本研究的创新之处	256
第三节	本研究的不足之处与后续研究建议	256
参考文献		258
附 录	张家界国家森林公园游客调查问卷	287
后 记		295

第一章 研究背景与问题的提出

第一节 研究背景

随着户外游憩活动的广泛开展,游憩活动对环境的干扰越来越严重。户外游憩区的环境质量问题已引起充分重视^①,但是游憩体验研究却未受到充分关注。户外游憩区管理的最重要目标之一是为人们提供高质量的游憩体验^{②③④}。西方政府部门及学者很早以前就在这一点上达成了共识。例如,美国在1964年颁布的《荒野法案》中就明确规定了保护区、公园及其他荒野地区的两项核心任务,一是保护资源;二是为国民提供高质量的游憩体验。一些学者提出“(游憩)资源管理计划的终极目标是(保证)

① HAMMITT W E & COLE D N 著,孔刚等译. 野外旅游生态影响和经营管理学[M]. 哈尔滨:东北林业大学出版社,1992.

② BORRIE W T, BIRZELL R M. Approaches to measuring quality of the wilderness experience [A]. In: FREIMUND W A, COLE D N (ed), Visitor Use Density and Wilderness Experience: Proceedings [C]. Ogden, UT: U. S. Department of Agriculture, Forest Service, Rocky Mountain Research Station, 2001: 29—38.

③ MANFREDO M J, DRIVER B L, BROWN P J. A test of concepts inherent in experience based management of outdoor recreation areas [J]. Leisure Research, 1983, 15: 263—283.

④ LUCAS R & STANKEY G. Social carrying capacity for backcountry recreation [R]. USDA Forest Service General Technical Report NC-9, 1974: 14—23.

游憩者的满意度”^①，“游憩管理的主要目标是在一定管理预算和资源限制条件下，最大化游客满意度”^②，“资源管理的目标就是提供高质量的户外游憩机会”^③等。Stein 与 Lee 等学者也表达了同样的观点^④。体验是游憩活动的核心，如果说提供高质量的游憩体验是户外游憩区管理者的责任，那么，对相关理论进行研究则应当是研究者不可推卸的责任。

遗憾的是，我国开展旅游研究近二十年，研究内容大多集中于旅游学科理论、旅游经济、旅游行业与企业管理、旅游开发及其影响研究等方面，极少有人关注并涉足旅游（游憩^⑤）体验这一研究领域。对此，谢彦君先生曾指出，尽管学术界与实业界都不否认“旅游体验质量是从事旅游及相关活动的生命线”^⑥这个命题，但“对旅游体验质量的深入研究还相当匮乏，因此值得关注”。

这也反映出我国旅游研究缺乏人文关怀的精神。从某种意义上说，游客体验研究是人本思想在旅游研究中的具体体现，也是社会进步的具体体现。随着人本主义思想在我国越来越得到重视，昭示“以游客为本”的游憩体验必将成为旅游学研究的热点。

从近年来被研究者们普遍关注的课题“旅游可持续发展”的角度来说，游憩体验研究也是其内在要求。尽管对于旅游可持续

① LIME D W & STANKEY G H. Carrying capacity: maintaining outdoor recreation quality[A]. In: VAN DOREN C S, PRIDDLE G B & LEWIS J E (eds). Land and Leisure [C]. 1979:105—118.

② LIME D. Carrying capacity[J]. Trends, 1979, 16:37—40.

③ BURY R. Recreation carrying capacity - hypothesis or reality? [J]. Parks and Recreation, 1976, 11:22—25.

④ STEIN T & LEE M E. Managing recreation resources for positive outcomes: an application of benefits - based management[J]. Journal of Park and Recreation Administration, 1995, 13(3):52—70.

⑤ 本书所指的旅游体验、游客体验与游憩体验具有相同的含义。

⑥ 谢彦君. 基础旅游学[M]. 北京:中国旅游出版社, 1999:138.

发展的定义还争论不休,但是有一点是可以明确的,即旅游可持续发展是“在保持和增加未来发展机会的基础上,满足游客和当地居民的需要”。这是旅游可持续发展的核心思想,对此,1990年在加拿大召开的Globe'90国际大会上有着明确表述^①。可见,旅游可持续发展不仅要求实现旅游目的地生态、社会与文化的可持续发展,而且要“满足游客的需求”。

什么是游客的需求?旅游的根本目的在于寻求愉悦体验,这是旅游本质的规定,是所有旅游都具备的统一内核^②。旅游如果不能带来愉悦和享受,就失去其本来意义^③。冯乃康指出,旅游的基本出发点、整个过程和最终效应都以获取精神享受为指向^④。也就是说,人们参与旅游活动,是为了获得满意的体验。事实上,Globe'90国际大会提出的旅游可持续发展的五大目标之一即是“向旅游者提供高质量的旅游体验”^⑤。因此,为游客提供高质量的体验是旅游可持续发展的本质要求。长期忽视游客体验研究可谓我国旅游可持续发展研究中的一大失误。

要提高游憩体验质量,研究影响游憩体验的因素则是一项基础性工作。但是影响游憩体验的因素是多样的。游憩活动对游憩区的自然生态环境、社会环境等方面的负面影响是否会反作用于游客本身,影响游客的游憩体验?游客是如何感知这种负面影响的?它又是如何影响游客体验的?本书选取未被国内学术界重视的“游憩冲击感知与游客体验之间的关系”作为研究内容,旨

① Globe'90 Tourism Stream, Action Strategy Committee. An action strategy for sustainable tourism development[Z]. Tourism Canada,1990(March).

② 谢彦君. 基础旅游学[M]. 北京:中国旅游出版社,1999:133.

③ 邓金阳,陈德东,李世东. 森林生态旅游的生态影响——兼论建立定位站的必要性[J]. 农村生态环境,1996,12(1):24—28.

④ 冯乃康. 中国旅游文学论稿[M]. 北京:旅游教育出版社,1995:2.

⑤ Globe'90国际大会上提出的可持续发展的五项主要目标是:增强对旅游带来的环境效应和经济效应的理解,强化生态意识;提倡公平发展;提高当地社区居民的生活质量;向旅游者提供高质量的旅游体验;保护未来旅游开发所依靠的环境质量。

在拓宽以往的研究领域,在研究内容上有所创新,并为户外游憩区管理决策提供信息与科学依据。

第二节 问题的提出

当前,我国户外游憩业发展迅猛,户外游憩活动对环境的冲击已受到广泛关注,并进行了深入研究,但是关于这种冲击对游客体验的反作用却缺乏探讨。从国外的研究结果来看,早期游憩冲击对游客体验的影响并不明显,但是后来的研究表明,这种作用是突出的,并成为管理者需要重点解决的问题与难题(详见第二章文献综述部分)。产生这种现象的原因可能是:参与户外游憩的人数急剧增加,对游憩环境产生的冲击较以前强,因而客观条件的变化使游客更易感受到这些冲击,并对自身体验产生了影响。但是,是否还有其他的原因导致游客对游憩冲击更为敏感呢?环境意识态度是否对游憩冲击感知有影响?除此之外,还有其他的因素在其中起着作用吗?游憩动机是否是一个影响因子?如果是,这些因素是如何发生作用的?已有的研究仅仅只是探讨了表面的现象,但是却忽略了对产生这种现象的原因进行深入探讨。例如,已有研究除强调环境冲击与游客体验之间关系的重要性之外,将两者联系起来的研究并不多。关于游客在多大程度上认识到了游憩环境冲击,它是如何影响游憩体验质量的,以及影响的程度如何等问题都缺乏探讨。从研究深度来看,这个课题还缺乏强有力的研究来证明两者之间的关系,对有关中介因子、交互因子的作用也缺乏思考。

本研究要解决如下问题:

- ①探讨游客对户外游憩区中发生的游憩冲击感知的范围与程度;
- ②研究影响游客游憩冲击感知的因子;
- ③研究游憩冲击感知对游客体验的影响及作用方式;

④探讨户外游憩区游憩管理的模式与对策,以达到在保护资源的前提下,为游客提供高质量的游憩体验的目标。

具体可以细化为九个研究问题。

研究问题一:游客对所考察的游憩冲击变量感知强度如何?具有不同社会人口特征的玩家在游憩冲击感知上是否存在显著差异?

研究问题二:在不同利用水平下,玩家在游憩冲击感知强度上是否有显著差异?

研究问题三:实际游憩环境冲击与玩家感知之间是否存在差异?如果有,是在哪些因子上存在差异,这种差异是如何产生的?

研究问题四:游憩动机是否影响玩家的游憩冲击感知?

研究问题五:游憩冲击感知强度是如何对玩家的体验产生影响的?

研究问题六:游憩冲击感知与游憩动机之间是否存在交互作用影响玩家的体验?

研究问题七:人们对自然的基本态度是否决定人们对环境的知觉、认识和评价?

研究问题八:玩家期望、游憩冲击感知、多维体验及总体体验之间存在着怎样的关系?各因子之间的作用方式如何?

研究问题九:玩家对管理方可能采取强制性与教育性管理措施态度如何?如何实现既保护资源,又保证游憩体验质量?

第二章 文献综述

第一节 相关概念

一、游憩

游憩(Recreation)一词源自于拉丁文“recreate”与“recreatio”,前者原意为再造或工作后的自我娱乐,后者则有生病复原之意。对于游憩,目前尚无一个能得到大多数研究者赞同的权威性定义。在学术界中,关于游憩存在两种观点:①认为游憩是一种心理体验。如 Driver 和 Tocher 认为游憩是一种人类体验,此种体验是基于个人非义务时间内自愿参与所获得的内在报偿(Intrinsically Rewarding)^①;Howard 提出游憩是指个人自愿参与任何令人愉悦的休闲活动,且从中获取持续的满意^②。②认为游憩就是人们从事的一种活动。如,Douglass 认为,所有让人恢复精神的活动

① DRIVER B L & TOCHER S R. Towards a behavioral interpretation of recreational engagements with implications for planning[A]. In: DRIVER B L (ed). Elements of Outdoor Recreation Planning[C]. 1970:9—31. Ann Arbor, MI: The University of Michigan Press. 转引自: NORMAN M, ROGGENBUCK J W. Nature/person transactions during an outdoor adventure experience; a multi - phasic analysis[J]. Journal of Leisure Research, 1998(4):1—7.

② HOWARD D R. Multivariate relationships between leisure activities and personality [J]. Research Quarterly, 1976, 47: 225—240.

都是游憩,是为了获得愉快感受而从事的所有活动的总称^①;黄羊山认为人们在闲暇时间内为恢复体力和精力而进行的一切活动均可称之为游憩,包括人们在闲暇时间内所进行的室内和室外、近距离和远距离的各种活动^②;吴承照^③、陈鑫峰^④等也给出了类似的定义。

本书将游憩作为一种活动,并认为游憩是人们在闲暇时间里进行的旨在使身心得到放松、获得愉悦感受的活动。它具有如下基本特征:①是在闲暇时间里进行的,具有暂时性;②自愿的活动;③令人愉快的,让人恢复精神的。

与旅游相比,游憩不具有异地性特征。从这一点讲,游憩与旅游是包含与被包含的关系,意即游憩包括有旅之游(旅游)和无旅之游(当地人的游玩活动)^⑤。有学者对此提出异议,认为游憩和旅游的关系是交集关系,指出不是以娱乐为主要动机的旅游不属于游憩^⑥。这两种观点看似矛盾,事实上并不矛盾,因为它们各自的出发点与比较的基础并不相同。前者是针对从事活动的人是否是在常住地而言的,而后者则是针对从事活动的人的动机而言的。

二、旅游者、游客与游憩者

对于国内旅游者^⑦,不同的国家、地区与机构有不同的限定方法,有的用空间距离限定,如加拿大把国内旅游者定义为,到离开

① DOUGLASS RW. 著,张列建译.森林旅游[M].哈尔滨:东北林业大学出版社,1986.

② 黄羊山.游憩初探[J].桂林旅游高等专科学校学报,2000,(2):10—12.

③ 吴承照.现代城市游憩规划设计理论与方法[M].北京:中国建筑工业出版社,2001:14.

④ 陈鑫峰.京西山区森林景观评价和景区游憩林营建研究——兼论太行山区的森林游憩业建设[D].北京:北京林业大学博士学位论文,2000.

⑤ 本文的研究对象为国内旅游者,下文如无特别注明,均指国内旅游者。

其所居住的社区边界至少 80 公里以外的地方去旅行的人^①；有的采用时间限定，如英格兰对国内旅游者的定义是，基于上下班以外的任何原因，离开居住地外出旅行过夜至少 1 次的人^②；还有的则以是否是本地常住居民来判断，如美国的佛罗里达州、阿拉斯加州及马萨诸塞州都规定“旅游者是指非本州居民”。^③

并没有研究者为“游憩者”一词下定义，但是按照上述游憩的定义，我们可以把凡是参加游憩活动的人都称为游憩者，游憩者既包括“外地人”，也包括“本地人”。

虽然严格来讲，在定义和统计方面，游憩与旅游存在着差异，游憩者与旅游者也并非完全等同，但是到户外游憩区从事游憩活动的本地居民与旅游者都可以被称为“游客”，他们在对游憩区的资源、设施利用方面并没有差别，当从事同样的活动时也可能会产生相同的负面影响，都是游客管理的对象；他们也会感知到游憩环境冲击，并对其体验产生一定影响。针对本书的研究内容与目的，故而区分游憩和旅游没有实际意义。因此，本书中后面的游憩、旅游都被认为是游憩，旅游者、游客与游憩者具有相同的含义，均指到户外游憩区从事各种游憩活动的人。

三、游憩影响与游憩冲击

在中文里，“影响”是一个中性词，可能为正或负的变化。而“冲击”则更多含有“破坏的”、发生“不为人们所希望的变化”等含义，更好地表达了游憩活动对自然生态与社会环境的负面影响之义。因此，本书采用“冲击”一词，用“游憩冲击”表示由游憩利

① PAGE S. Urban tourism, analysing and evaluating the tourist experience [A] In: RYAN C (ed). The Tourist Experience: A New Introduction [C]. London: Cassell, 1997: 112-135.

② 李天元,王连义. 旅游学概论[M]. 天津:南开大学出版社,1997:6.

③ 威廉·瑟厄波德. 旅游的含义、范围和度量[A]. 见:威廉·瑟厄波德主编,张广瑞等译. 全球旅游新论[C]. 北京:中国旅游出版社,2001:4-22.