

中国出境游客担忧境况 及其自我缓释

伍蕾 著

The Level and Self-release for Chinese
Outbound Tourist Worry



湖南师范大学出版社

本书为国家旅游局科研项目（15TABG015）、湖南省社科规划办科研项目（15YBA262）、湖南省教育厅科研项目（14C0687）和湖南师范大学2012年青年骨干教师社科项目阶段性成果

中国出境游客担忧境况 及其自我缓释

伍蕾 著

The Level and Self-release for Chinese
Outbound Tourist Worry

湖南师范大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

中国出境游客担忧境况及其自我缓释 / 伍蕾著. —长沙: 湖南师范大学出版社, 2018. 6

ISBN 978 - 7 - 5648 - 2675 - 8

I. ①中… II. ①伍… III. ①国际旅游—游客—心理健康—研究—中国 IV. ①F590.63

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 232069 号

中国出境游客担忧境况及其自我缓释

Zhongguo Chujing Youke Danyou Jingkuang Jiqi Ziwo Huanshi

伍 蕾 著

◇责任编辑: 廖小刚

◇责任校对: 胡晓军

◇出版发行: 湖南师范大学出版社

地址/长沙市岳麓山 邮编/410081

电话/0731 - 88873071 88873070 传真/0731 - 88872636

◇经销: 湖南省新华书店

◇印刷: 湖南雅嘉彩色印刷有限公司

◇开本: 710mm × 1000mm 1/16 开

◇印张: 11

◇字数: 220 千字

◇版次: 2018 年 6 月第 1 版 2018 年 6 月第 1 次印刷

◇书号: ISBN 978 - 7 - 5648 - 2675 - 8

◇定价: 40.00 元

目 录

绪论	(1)
1 选题依据	(1)
2 国内外研究动态	(2)
2.1 国外研究动态	(2)
2.2 国内研究动态	(3)
3 本课题学术和应用价值	(5)
4 研究内容	(5)
4.1 研究对象	(5)
4.2 总体框架	(6)
4.3 重点和难点	(7)
4.4 主要目标	(7)
5 思路方法	(8)
5.1 基本思路	(8)
5.2 具体研究方法	(8)
5.3 调研方案和文献资料收集方案	(9)
6 可行性	(10)
7 创新之处	(11)

第一章 中国出境旅游总体概况	(12)
1 中国出境旅游发展影响因素	(13)
1.1 中国出境旅游的经济环境因素	(13)
1.2 中国出境旅游的政治环境因素	(15)
1.3 中国出境旅游的市场环境因素	(16)
2 中国出境旅游市场状况	(17)
2.1 中国出境旅游市场结构和总体分析	(17)
2.2 中国出境旅游市场发展的阶段特征	(17)
2.2.1 出境旅游的市场规模与增长情况	(18)
2.2.2 出境旅游市场的区域布局	(19)
2.2.3 出境旅游的消费规模与增长情况	(20)
2.2.4 出境旅游的季节性特征及其成因	(22)
2.3 中国出境旅游产业运营特征	(23)
2.3.1 中国出境旅游产业主体基本面	(23)
2.3.2 中国出境旅游产业主体市场运营态势	(24)
2.3.3 中国出境旅游产业主体产品开发与创新	(25)
3 中国出境游客消费特征	(26)
3.1 中国出境游客消费现状及其成因	(27)
3.2 中国出境游客消费特征统计	(27)
3.3 中国出境游客的客源地时空格局演变	(28)
3.4 中国出境游客的满意度概括及其影响因素	(29)
第二章 国内外担忧文献综述	(33)
1 引文分析法	(33)
1.1 引文分析法概念	(33)
1.2 引文分析法使用的工具	(34)
1.2.1 HistCite 介绍	(35)
1.2.2 HistCite 引文分析流程	(35)

1.3 引文分析法的衡量	(37)
2 信息可视化	(38)
2.1 信息可视化概念	(38)
2.2 信息可视化使用的工具	(38)
2.2.1 CiteSpace II 介绍	(38)
2.2.2 CiteSpace II 分析流程	(38)
2.3 信息可视化的衡量	(40)
2.4 总结	(40)
3 国外“担忧”研究现状	(41)
3.1 数据来源	(41)
3.2 国外“担忧”研究现状分析	(42)
3.2.1 文献发表时间分析	(42)
3.2.2 国家(地区)分析	(43)
3.2.3 研究机构分析	(44)
3.2.4 高影响力学者分析	(45)
3.2.5 经典文献分析	(47)
3.3 国外“担忧”研究演进路径与热点前沿分析	(49)
3.3.1 演进路径分析	(49)
3.3.2 研究热点分析	(54)
3.3.3 研究前沿分析	(56)
3.4 结论与展望	(58)
4 “旅游者担忧”研究现状分析	(58)
4.1 数据来源	(58)
4.2 “旅游者担忧”研究现状分析	(59)
4.2.1 文献发表时间分析	(59)
4.2.2 国家(地区)分布	(60)
4.2.3 研究机构分析	(60)
4.2.4 载文期刊分布	(61)

4.2.5	高影响力学者分析	(61)
4.2.6	经典文献分析	(62)
4.3	“旅游者担忧”研究研究路径与热点前沿分析	(64)
4.3.1	演进路径分析	(64)
4.3.2	研究热点分析	(65)
4.4	结论与展望	(67)
5	国内“担忧”研究现状分析	(67)
5.1	数据来源	(67)
5.2	国内“担忧”现状分析	(68)
5.2.1	基本趋势	(68)
5.2.2	机构研究(地区)分布	(68)
5.2.3	研究内容现状	(68)
5.3	结论与展望	(73)
第三章 中国出境游客担忧境况调查		(74)
1	国内外研究现状	(75)
2	研究设计与数据收集	(76)
2.1	问卷设计	(76)
2.2	数据收集	(77)
2.3	数据分析	(79)
3	实证分析结果	(80)
3.1	人口特征分析	(80)
3.2	探索性因子分析(EFA)	(80)
3.3	验证性因子分析(CFA)	(81)
4	结论、局限及展望	(85)
4.1	结论与启示	(85)
4.2	研究局限与展望	(88)

第四章 中国出境游客担忧的自我缓释	(89)
1 中国出境游客担忧的前因 - 自我效能	(90)
1.1 自我效能的内涵	(90)
1.2 自我效能的分类和测量	(91)
1.3 一般性自我效能及其量表的选取 (GENERAL SELF-EFFICACY, GSE)	(92)
1.4 计划旅游自我效能的内涵和量表开发 (TRAVEL PLANNING SELF-EFFICACY, TPSE)	(93)
2 中国出境游客担忧的后果 - 应对 (COPING)	(96)
2.1 应对的内涵	(96)
2.2 应对行为	(97)
2.3 应对量表的选定和问卷设计	(98)
3 中国出境游客担忧的自我缓释	(99)
3.1 旅游者担忧自我缓释模型建构	(99)
3.1.1 自我效能与担忧之间的关系	(99)
3.1.2 担忧与应对之间的关系	(99)
3.1.3 自我效能与应对之间的关系	(101)
3.1.4 旅游者担忧自我缓释模型	(102)
3.2 研究设计	(107)
3.2.1 试调查阶段	(107)
3.2.2 数据收集	(107)
3.2.3 数据分析	(107)
3.3 研究结果与分析	(108)
3.3.1 探索性因子分析	(108)
3.3.2 验证性因子分析	(109)
3.3.3 假设检验	(110)
4 研究结论	(121)

第五章 结论、启示与展望	(123)
1 研究结论	(123)
1.1 中国出境游客担忧境况	(123)
1.2 中国出境游客担忧、自我效能和应对境况	(124)
1.3 中国出境游客自我缓释模型	(126)
2 理论贡献与实践启示	(126)
3 研究展望与局限	(127)
参考文献	(130)
附件一 调查问卷 (中文)	(153)
附件二 调查问卷 (英文)	(159)
后记	(165)

● 图表目录

图 1-1	2009—2014 年度中国人民币实际有效汇率	(14)
图 1-2	1997—2014 年中国出境旅游人数统计	(19)
图 1-3	2011—2014 年出境游旅游花费	(20)
图 1-4	2009—2014 年中国旅游服务贸易逆差	(21)
图 1-5	2013—2014 年中国游客出国旅游满意度	(30)
图 2-1	引文网络示意图	(34)
图 2-2	HistCite 主界面视图	(35)
表 2-1	HistCite 主要计算指标含义说明	(37)
图 2-3	CiteSpace 主界面视图	(39)
图 2-4	CiteSpace 可视化分析流程	(39)
图 2-5	图谱图例说明	(40)
图 2-6	国外担忧研究文献年度分布统计图	(43)
表 2-2	国外担忧研究文献国家（地区）分布统计 TOP10	(44)
表 2-3	国外担忧研究文献研究机构分布统计 TOP10	(45)
表 2-4	国外担忧领域高影响力研究学者列表	(46)
表 2-5	国外担忧领域经典文献统计 TOP10	(47)
图 2-7	被引频次最高的 30 篇文献引文编年图	(49)
表 2-6	国外担忧引文编年图（被引频次居于前 30）的节点信息	(50)
图 2-8	引文编年图的主要路径	(52)

2 中国出境游客担忧境况及其自我缓释

图 2-9	主要路径返回引文编年图描述	(53)
图 2-10	国外担忧领域研究热点知识图谱	(54)
表 2-7	国外担忧领域高频关键词中心性和频次统计	(55)
图 2-11	国外担忧领域研究前沿知识图谱	(57)
表 2-8	国外担忧领域突现词统计	(57)
图 2-12	旅游者担忧研究文献年度分布统计图	(59)
表 2-9	旅游者担忧研究文献国家(地区)分布统计 TOP5	(60)
表 2-10	担忧研究文献研究机构分布统计 TOP5	(61)
表 2-11	担忧研究文献发表期刊分布统计	(61)
表 2-12	国外担忧领域高影响力研究学者列表	(62)
图 2-13	基于历史文献的热点文献的引文年轮环	(64)
图 2-14	旅游者担忧演进路径	(64)
图 2-15	不同年份的热点关键词及其引用关系	(65)
表 2-13	旅游者担忧高频关键词中心性和频次统计	(66)
图 2-16	国内担忧领域研究文献的年度时间分布图	(68)
表 2-14	具有“担忧”这一心理因素的测试量表分类	(70)
表 3-1	人口特征统计表	(78)
表 3-2	旅游者担忧量表的测量值的描述性统计	(82)
表 3-3	旅游者担忧量表的探索性因子分析结果 ($N=463$)	(83)
表 3-4	旅游者担忧模型的验证性因子分析结果 ($N=463$)	(84)
图 4-1	“自我效能-旅游者担忧-应对”模型	(102)
表 4-1	自我效能-旅游者担忧-应对模型的量表题项	(103)
表 4-2	“自我效能-旅游者担忧-应对”模型的描述性统计分析	(111)
表 4-3	整个模型检测结果	(115)
表 4-4	结构方程	(119)

● 绪 论

1 选题依据

中国出境游始于1984年国务院批准赴港澳地区探亲旅游,至今已成为世界第一大出境旅游客源国和世界旅游经济发展的新引擎(2016年出境人数1.22亿人次,旅游消费1098亿美元)(戴斌,2016)。出境旅游的蓬勃发展吸引了诸多学者和业者的关注,如出境游客的消费特征(魏小安,1999;陈顺明,2007;陈秀娟,2016)、产业政策和发展方向(杜江,张辉,2000;李宜芳,2015)、经济影响及其规制(张凌云,2007;戴斌,2013;戴学锋,2014)、文明旅游和文化冲突(江梦娇,2015)、产品偏好(许沁乔,2016)、目的地选择(宋慧林,2016)等,然而游客自身的心理安全问题却一直未受到重视。旅游是一种社会化活动,旅游产业的高关联性、高敏感性和不确定性导致旅游风险无处不在。在散客、自助和深度体验等当代旅游方式凸显的形势下,必将引发旅游者的担忧情绪,进而影响其在旅游中的决策、安排、消费和风险应对能力。尽管2013年《旅游法》、2014年《国务院关于促进旅游业改革发展的若干意见》,学者杨芳(2011)、李书威(2013)、龚钰捷(2015),均在出境游的旅游购物、安全保障、保险保障、紧急救助机制等领事和外交方面,给予了政策和理论导向。然而,如何消除游客自身担忧顾虑,降低旅游风险,目前学者较少涉

及。因此,本课题基于“担忧”理论,通过对出境游客担忧境况的调查,探究担忧的特征和缘由,提出相应的自我缓释方法,确保游客心理安全。这不仅在理论层面上引领和扩展了旅游者安全行为的研究,而且,对相关出境游企业的市场营销、政府部门的政策制定具有一定的参考价值。

2 国内外研究动态

2.1 国外研究动态

担忧(worry)是一种普遍心理现象,其发现缘于1987年,美国心理学会将“担忧”归为焦虑症(Anxiety)的组成元素之一。作为一种预知压力的形式,担忧被广泛用于病理性(过度担忧就是精神疾病)和非病理性(正常担忧)两个领域的研究(Borkovec, Ray, & Stober, 1998)。其中,正常担忧是指个体对未来不确定事件顾虑性思考的倾向,是一种长期的、习惯化的认知倾向,具有可控性(Kelly, 2002),是本课题研究的主题。

以Web of Science数据库为文献来源,采用“主题词Worry”,分别在心理学、商业经济学、社会科学和行为科学四个领域内进行检索。截至到2015年12月15日,共检索到文章4122篇。采用Hist Cite和Cite Space软件,通过设置网络节点、时间分割、时间切片、精简算法等系统参数,对搜索的文献进行标签聚类,绘制“担忧”的引文时序图和编年图,得出其研究路径:①探索时期(1983—1990),研究担忧的起源(Borkoverc, 1983)、特性(Borkovec, 1993)和本质(Mathews, 1990);②发展时期(1990—2000),聚焦担忧的缘由(Tallts, 1991; Davey, 1991)、结果(Wells & Morrison, 1994)、功能(Baron, et al., 2000)和测量(Meyer, 1990; Davey, 1993; Watkins, 2005);③成熟时期(2000—至今),研究各种担忧理论模型(Dugas, 1998; Ladouceau, 2000; Buhr k, 2002; Francis, 2004),以及担忧和其他特定心理因素、个体行为因素之间的相关性实证分析,如抑郁

(Anxiety) (Dugas, 1998; Ladouceur, 2000)、焦虑 (depression) (Wells, 1998; Kelly, 2002; Starcevic, 2007)、沉思 (rumination) (E. Watkins, 2005; Curci, 2013; Vanderhasselt, 2016)、无法忍受不确定性 (intolerance of uncertainty) (K Buhr, 2006; Gorka, 2016) 和风险 (Risk) (Sjoberg, 1998; Roundmo, 2002) 等。

尽管以上研究均系统地探讨了担忧的内涵和外延,然而,旅游者担忧问题一直被忽略。直到 Svein Larsen (2009) 首次将其定义为“旅游者尝试在心理上解决有关旅游中的不确定性和负面结果的问题”。并依据宾州担忧调查问卷,选取来于 48 个国家的两个独立学生样本 ($n=462$ 和 $n=314$) 和一个旅游者样本 ($n=1880$),研发出旅游者担忧量表并证明其有效性。该量表分别被后来的学者在不同的旅游活动中采用和再次论证,如: Brun, Wolff, and Larsen (2011) 调查游客在 2005 年伦敦爆炸案前后的心理问题; Jeuring and Becken (2013) 在新西兰调查游客担忧行为和天气之间的关系; Wolff and Larsen (2014) 调查 2011 年 7 月 22 日挪威奥斯陆/于特岛大屠杀后,旅游者担忧和风险感知之间的关系。这些研究都表明:无论是在国际动荡情势下,还是在一般旅游活动中,旅游者担忧真实存在。担忧内容包括犯罪行为、文化差异、旅行出错等八个方面。但是,如何面对和解决旅游者担忧问题,缺乏深层次的分析 and 探讨。

2.2 国内研究动态

以“担忧”为主题词,在中国知网的期刊、博士论文、硕士论文、特色期刊四库检索,截止时间为 2016 年 12 月 20 日,统计有 45741 条结果,涉及基础科学、医药卫生科技、哲学与人文科学、社会科学、经济与管理科学等 10 个研究领域。与英文文献所不同的是,国内文献中有关“worry”的同义词多达 31 种,比如:忧虑、焦虑、担忧、隐忧、烦恼、忧患等。依据本课题设计,最终筛选出有关正常担忧心理研究的文献,共计 266 篇,并得出以下结论:①国内担忧研究的起步较晚,研究对象集中在学生群体(林荣茂, 2011)。最早的文献是 2000 年,郑蕾对医学生考试焦虑的测量和分

析。②测量研究是使用最为广泛的研究范式。筛选的文献中,量表测定的论文有155篇(占68.58%),共计83种量表,涵盖了心理健康、人格/个性测验、情绪测验、生活质量与主观幸福感、应激及应对、职业未来规划、家庭功能与家庭关系等七大种类。大部分学者通过对担忧内容的测量来反映特定人群担忧的特点,如“考试担忧”(郑希付,2004;史菲菲,2009;刘惠军,2010;陆洋,2012;黄露莹,2014;吉冠涛,2016)、“社交担忧”(栾小倩,2009;李志勇,吴明证,欧阳儒阳,安德宝,2014)、“元担忧”(郑希付,2004;陆洋,2012;王惠惠,2014)、“心理健康”(蔡杰,2013;叶小娟,2014;张艺馨,2015;吴莉娟,2016)和“担忧倾向性”(陆洋,2012;林荣茂,2011,2012)等。以上研究虽与旅游者担忧不完全一致,但其研究结论有一定的借鉴性。

此外,由于“旅游者担忧”关乎“心理安全”,课题组在中国知网检索关键词“旅游者安全”后发现:在不同的市场、产品、目的地细分视角下,部分学者已经探讨了旅游者安全行为的概念、表现特征、影响因素及其管理(谢朝武,2013),例如:目的地旅游安全评价(陈秀惠,2006;李峰,2010;李敏,2011;梁纪风,2014;邹永广,2015)、出国旅游者安全(李享,2014)、邮轮旅游者安全(周慧芬,2015)、区域旅游应急合作(谢朝武,2008;邹巧柔,2014)、景区旅游者安全(姚晓英,2013;李超,2014)、户外旅游者安全(黄小风,2014)、女性旅游者安全(郑向敏,竺肖英,2008)、酒店员工心理安全(谢朝武,2008;康艳昕,2014)等。然而,系统梳理后发现:现有的探讨方式多为“事后”研究范式和思路,即通过搜集旅游安全事故案例,分门别类,寻找旅游安全事件发生的一般规律和本质特征,从而建构旅游安全理论体系(邹永广,2015)。而“旅游者担忧”却是一个崭新的,从“事后”转向“事前”的研究领域,即对具有一定威胁的、超出旅游安全阈限、影响旅游者进行旅游活动的心理层面的安全预测和预警,是一种新探索。

3 本课题学术和应用价值

综上所述,①旅游者担忧理论还是一个尚待系统展开的研究领域。尽管西方学者已对旅游者担忧的内容进行测度研究,并取得了较好的验证。但是,因为文化和市场程度不同,西方的研究成果应用于我国旅游者,其适用性、可靠性和科学性都有待检验。此外,如何应对旅游者担忧问题悬而未决,这将成为本课题深入推进的研究方向。②出境旅游不仅关乎国家的国际利益,更关乎民生关怀、社会稳定。从担忧的视角研究出境游客,是从心理层面关注旅游者安全。其研究结果标志着旅游者安全战略不仅要在安全梯度的底端(危态)进行考虑,更要在安全梯度的顶端(优态)进行设计与共建(滕玮峰,2006)。

4 研究内容

4.1 研究对象

本课题的研究对象为中国出境旅游者。首先,与国内旅游相比,出境游客所要面对的环境更为复杂,心理更加担忧,安全防控管理难度也更胜一筹;其次,选择出国旅游者。中国出境旅游包括港澳台游、边境游和出国旅游,前两者与出国旅游在出行距离、旅游目的、停留时间以及人均消费上均存在显著差异(李享,2014)。由于港澳台游甚至边境游在语言、标识、习俗和生活习惯等人文与自然环境方面都与中国大陆差别不大,因而,不易凸显出国旅游的特点,也无法准确判断其担忧程度。

4.2 总体框架

本课题针对中国出境游客担忧境况，主要解决以下问题：

①中国出境游客担忧的特质

与西方旅游者相比，由于语言、文化、政治意识形态、消费水平等方面差异，中国出境游客具有自己的担忧特质：首先，在担忧程度上，中国游客略高于西方旅游者；其次，在担忧内容上，西方游客将目的地安全排在首位，而中国旅游者更顾虑行程安排；再者，在担忧应对方面，西方游客习惯采用问题导向，而中国游客会回避和情绪化。此外，旅游者个人统计因素方面（性别、年龄、受教育程度、婚姻状况、出游者数量），也会引起担忧差异化。

②中国出境游客担忧的心理归因

对不确定性的不可容忍是影响游客担忧的重要认知因素。基于认知归因理论，按照“结果—归因—行为抉择”的分析路径，总结和归纳游客担忧的心理归因模式。研究表明：个人心理意识和社会参照规范两个主范畴是担忧的内部和社会心理归因。但它们对于担忧行为的促成机理并不一致，不同心理控制源的个体之间也存有差异。

③中国出境游客担忧的自我缓释

第一，面对担忧情绪，游客是否可以实现自我缓释？研究发现：“自我效能”是自我缓释的前提条件，“应对”是自我缓释的后果行为。自我效能、担忧和应对之间，两两存在相互影响。第二，实现自我缓释的有效途径是什么？研究发现：通过提高游客的“计划旅行自我效能”和采取积极的“应对方式”，如问题导向、情绪导向和回避导向，就能降低旅游者担忧情绪，从而建构本课题的二阶理论模型：“自我效能—旅游者担忧—应对”（如图1）。