

刘建国等
著

旅游景区

A CASE STUDY OF TOURIST SATISFACTION

以北京为例

MAKING AT TOURIST
ATTRACTIONS IN BEIJING

游客满意度

A N D T R A V E L D E C I S I O N

与出游决策



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

刘建国等
著

旅游景区

A CASE STUDY OF TOURIST SATISFACTION

游客满意度

AND TRAVEL DECISION

与出游决策

以北京为例

MAKING AT TOURIST ATTRACTIONS IN BEIJING



社会科学文献出版社
SOCIAL SCIENCES ACADEMIC PRESS (CHINA)

图书在版编目(CIP)数据

旅游景区游客满意度与出游决策：以北京为例 / 刘建国等著. -- 北京：社会科学文献出版社，2019.5
ISBN 978 - 7 - 5201 - 4549 - 7

I. ①旅… II. ①刘… III. ①旅游区 - 顾客满意度 - 影响 - 旅游业 - 研究 - 北京 IV. ①F592.71

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2019) 第 054658 号

旅游景区游客满意度与出游决策

——以北京为例

著 者 / 刘建国 等

出 版 人 / 谢寿光

责任编辑 / 高 启

出 版 / 社会科学文献出版社·城市和绿色发展分社 (010) 59367143

地址：北京市北三环中路甲 29 号院华龙大厦 邮编：100029

网址：www.ssap.com.cn

发 行 / 市场营销中心 (010) 59367081 59367083

印 装 / 三河市龙林印务有限公司

规 格 / 开 本：787mm × 1092mm 1/16

印 张：16 字 数：191 千字

版 次 / 2019 年 5 月第 1 版 2019 年 5 月第 1 次印刷

书 号 / ISBN 978 - 7 - 5201 - 4549 - 7

定 价 / 78.00 元

本书如有印装质量问题，请与读者服务中心 (010 - 59367028) 联系

 版权所有 翻印必究

北京联合大学旅游学院经费支持出版

前 言

伴随经济社会的快速发展以及人民生活水平的不断提高，旅游业得到巨大的提升，逐渐成为战略性支柱产业，旅游业无论是产业规模还是市场规模都有很大的改善，确立了其在经济发展当中的重要位置。联合国世界旅游组织（UNWTO）的官方数据表明：2017年全球旅游人数达到118.8亿人次；全球旅游总收入为5.3万亿美元，相当于全球GDP的6.7%。旅游业已成为当今世界规模最大、发展最快、关联最广的综合性产业，是促进经济发展、推动国家交往的重要途径之一。旅游业的大力发展，有利于联合国可持续发展目标的实现，如缓解全球贫困、促进经济可持续发展、推动性别平等、促进基础设施的改善、确保可持续的消费和生产模式、缩小国家内部及国家之间的不平等等。因此世界各地均掀起了旅游热潮，各国政府大力抢抓时机，将旅游业作为发展社会经济有力的平台和契机，而旅游行业的健康可持续发展给世界各国在社会、经济和文化方面带来的效益和影响也是显而易见的。

从国内来看，旅游业得到了政府前所未有的重视。2013年10月1日，我国第一部旅游法规《中华人民共和国旅游法》的正式

实施,标志着我国旅游业的发展进入更加科学、更加有秩序的时代,也体现了党和政府对旅游业发展的高度重视。2017 年中国国内旅游人数达 50.01 亿人次,全年实现旅游总收入 5.40 万亿元。2018 年上半年,中国国内旅游人数达到 28.26 亿人次,比上年同期增长 11.4%;入出境旅游人数达 1.41 亿人次,比上年同期增长 6.9%。我国旅游业已经显示出极大的潜力,是带动经济持续发展的重要引擎,由此可见,当前我国的旅游需求越来越旺盛,旅游业发展越来越繁荣。

伴随旅游业的迅速发展,对游客满意度的研究也越来越多地受到关注,并成为理论研究与实践探索的前沿。在理论研究方面,游客感知问题越来越得到学界的关注,并成为旅游学界研究的热点问题之一。游客感知是人们通过感官对旅游对象、旅游环境条件等信息所获得的心理认知过程,是游客将外部的旅游信息转换为其自身内部思维的过程。这个过程是游客在内心深处自我愉悦并得到美感的一种历程,游客的旅游感知要通过旅游景区的软硬环境来实现,所以旅游景区是整个旅游活动中重要的组成环节。学者们使用扎根理论、消费者行为理论、顾客感知理论、社会表征理论等来进行游客感知的研究,再对游客满意度做出一些评价,评价内容主要从目的地的旅游资源、交通可达性、出游氛围以及购物休闲娱乐等方面加以体现。游客感知综合评价是为了达到更合理、更人性化的旅游策划和开发的目标,部分综合或全面描绘游客对旅游目的地的感知状况和解决策略。由于评价目的、评价方法和评价具体内容不同,其研究范式也存在差异,但主要集中在对游客感知的横向比较和纵向的描述。

北京作为中国的首都、世界城市,集古都风貌和现代设施为一

体，在中国有着重要的旅游地位。目前，每年都有数以亿计的国内外游客到北京旅游，旅游已渗入人们的生活，成为人们生活中不可或缺的重要活动。但是旅游业具有敏感性和脆弱性的特点，需要去了解和掌握一些游客的规律性特征，使旅游行业能够健康持续发展。而游客满意度作为旅游行业健康持续发展的主要风向标，促使各旅游景区为满足不同游客的需求，不断改进服务设施以适应游客意愿，从而不停地设计出崭新的、适应游客需求的旅游项目。

本研究围绕“北京的旅游”展开，以北京市 16 个著名旅游景区（点）为实证研究对象，按照提出问题、分析问题、解决问题的思路展开，研究的基础部分包括理论基础和实践基础。其目的在于通过对在景区游览的游客调查，发现北京市不同类型旅游景区游客行为的感知差异、影响因素及规律性特征，并基于此提出研究的政策含义。研究首先对国内外旅游感知的相关研究文献进行了梳理和评价，了解其研究历程和现状，揭示其研究动态和前沿领域，为完善游客感知研究和开展后续相关研究奠定理论基础。其次，根据前期的理论基础，选取相关变量因子，设计北京市不同类型旅游景区游客满意度评价表。然后进行调查方案设计，分派人员在 16 个旅游景区（点）进行实地调研，对得到的数据进行处理。研究的主体包括总体分析和四大类型景区的分类分析。在对北京旅游景区游客满意度总体分析中，采用结构方程模型（SEM）对数据进行分析，主要得到 4 个结论：一是服务水平是影响自然风光类景区和现代文化类景区游客满意度的最主要因素，二是便利性对历史古迹类景区游客满意度评价影响最大，三是旅游景区的安全性是影响游客满意度的主要因素，四是景区主体特征对博物馆类景区游客满意度评价影响显著。

在对北京旅游景区游客满意度总体分析后,本书再对北京市不同类型旅游景区游客满意度分别进行专门分析。在对自然风光类旅游景区游客满意度进行评价研究时,主要研究内容是从影响自然风光类旅游景区游客满意度的因素进行选取,借助二元 Logistic 回归方法对自然风光类景区调查数据进行处理,通过对自然风光类景区游客满意度各维度指标与游客属性进行交叉分析,深入探究对自然风光类景区游客满意度的影响因素,并提出自然风光类景区游客满意度提高的对策与建议。在对现代文化类旅游景区游客满意度评价研究时,从游客在旅游过程中的体验和旅游过后的感知这两个方面来分析游客的满意度,指出四个满意度评价指标分别对影响现代文化类景区游客满意度起到的作用程度,再对得到的结论进行讨论,提出了一定的政策建议。在研究历史古迹类旅游景区游客满意度评价时,使用了 IPA 方法,建立模型并观测满意度因子变量,对 IPA 方法中四象限中的因子分布进行原因分析,提出历史古迹类景区目前存在的问题,解释了研究结果的政策含义。在对博物馆类旅游景区游客满意度评价研究中,运用探索性因子分析方法,对博物馆类景区游客满意度评价影响因素进行实证分析;结合研究结果与博物馆类景区实际发展情况,提出未来博物馆类景区发展的对策建议,以期提高游客满意度及重游率。

本书共由 8 章组成。全书由刘建国拟定结构框架,分别由各执笔者承担相应章节的写作。第一章由张妍、晋孟雨执笔,第二章由刘建国、黄杏灵、晋孟雨执笔,第三章由张妍、刘建国执笔,第四章由刘建国、张妍、黄杏灵执笔,第五章由张妍、刘建国执笔,第六章由张苏浩、刘建国执笔,第七章由刘建国、晋孟雨执笔,第八章由黄杏灵、刘建国执笔;全书由刘建国、张妍、黄杏灵统稿。

本研究的数据调查得到了北京联合大学旅游学院本科生和研究生的大力支持，对各位同学的辛苦调研表示由衷的感谢。本书的出版得到了北京联合大学旅游学院的大力支持，尤其感谢学院党委副书记、常务副院长严旭阳教授的鼎力支持，才使得本书顺利出版。

本书观点仅代表作者个人观点，不代表作者所在单位和机构的观点。限于理论水平和实践经验，本书难免存在肤浅和不足之处，诚恳希望得到广大读者的批评指正。

刘建国

2018 年 12 月

目 录

第一章 绪论.....	1
第一节 选题背景.....	1
第二节 选题意义	12
第三节 研究内容与研究方法	15
第四节 可能的创新点	21
第二章 相关理论基础与文献评述	23
第一节 文献来源与研究方法	23
第二节 游客感知的定义	25
第三节 游客感知的影响因素	27
第四节 游客感知的评价内容及研究方法	33
第五节 旅游感知研究的相关理论视角	42
第六节 评价与展望	44
第三章 研究设计及数据获取	56
第一节 游客问卷调查数据的获取	56

第二节	问卷调查基础数据说明	66
第三节	本章小结	73
第四章	不同类型旅游景区游客满意度总体评价	76
第一节	研究假设及模型构建	79
第二节	研究结果及其分析	83
第三节	结论及讨论	97
第五章	自然风光类旅游景区游客满意度评价	101
第一节	自然风光类旅游景区案例地概况	103
第二节	自然风光类旅游景区游客社会属性特征	105
第三节	自然风光类旅游景区研究方法 与模型构建	111
第四节	自然风光类旅游景区游客满意度评价	113
第五节	自然风光类旅游景区发展对策 与建议	133
第六章	现代文化类旅游景区游客满意度评价	135
第一节	现代文化类旅游景区案例地概况	137
第二节	现代文化类旅游景区游客社会属性特征	139
第三节	现代文化类旅游景区游客满意度评价	143
第四节	现代文化类旅游景区游客的游览感知	157
第五节	研究结论及发展建议	161
第七章	历史古迹类旅游景区游客满意度评价	169
第一节	历史古迹类旅游景区案例地概况	171
第二节	历史古迹类旅游景区游客社会属性特征	173

第三节	历史古迹类旅游景区游客满意度评价·····	177
第四节	历史古迹类旅游景区游客满意度 IPA 分析 ·····	194
第五节	研究结论与政策含义·····	202
第八章	博物馆类旅游景区游客满意度评价·····	204
第一节	博物馆类旅游景区案例地概况·····	207
第二节	博物馆类旅游景区游客社会属性特征·····	211
第三节	博物馆类旅游景区游客满意度评价·····	216
第四节	博物馆类旅游景区游客满意度因子分析·····	221
第五节	博物馆类旅游景区发展对策与建议·····	227
附录	调查问卷·····	233

近年来，随着世界旅游业的迅速发展，旅游业已成为当今世界规模最大、发展最快、关联最广的综合性产业，是促进经济发展、推动国家交往的重要途径之一。世界旅游业的发展，有利于加强人与人之间的沟通，构建人类命运共同体。北京作为中国的首都、世界城市，是中国的政治、文化、科教和国际交往中心，也是中国经济、金融的决策和管理中心。目前，旅游已渗透人们的生活，成为人们生活中一项不可或缺的重要活动，每年都有数以亿计的国内外游客到北京旅游。本研究围绕“北京的旅游”而展开，其目的在于通过对游客调查，发现北京市不同类型旅游景区游客行为的空间差异、影响因素及规律性特征。作为整个研究的起点，本章对选题背景、选题意义、研究目的、研究内容、研究方法及可能存在的创新点等进行了阐述。

第一节 选题背景

改革开放以来，中国政府高度重视旅游业发展，我国实现了从

旅游短缺型国家到旅游大国的历史性跨越。习近平总书记曾多次强调：“旅游业是综合性产业，是拉动经济发展的重要动力，是传播文明、交流文化、增进友谊的桥梁，是人民生活水平提高的一个重要指标。”^① 李克强总理也曾指出：“旅游产业不仅仅是服务业，在新经济的发展过程当中，它已经覆盖一二三产业……有力地带动了消费，也拉动产业升级。”^② 2016年，国务院印发的《“十三五”旅游业发展规划》提出，要将旅游业培育成经济转型升级的重要推动力、生态文明建设的重要引领产业、展示国家综合实力的重要载体、打赢脱贫攻坚战的重要生力军，为实现中华民族伟大复兴的中国梦做出重要贡献。旅游业作为一项综合性产业，已经成为传播中华优秀传统文化、弘扬社会主义核心价值观的重要渠道，是生态文明建设的重要力量，并带动大量贫困人口脱贫致富，绿水青山正在成为金山银山。尤其近年来，中国旅游业在全域旅游、旅游扶贫、旅游法庭、旅游警察、旅游外交、文明旅游、厕所革命等方面取得了举世瞩目的成就，旅游业在促进国民经济发展和人民生活水平提高中发挥着越来越重要的作用。中国出境游、境内游人数不断增加，旅游日益成为人们休闲、消费的重要方式。当前，人民群众对旅游品质的诉求不断提高，新的需求不断涌现，消费分层明显加速，个性化、半自助式、休闲式旅游消费逐渐成为主流。然而，我国旅游市场的供给并未跟上消费升级的步伐，旅游产品和服务难以满足新的旅游消费需求，供求矛盾比较突出。旅游景区作为旅游业核心吸引物的空间载体，如何满足游客的个性化需求、适应时代的发展，

① 载于李金早《加快从旅游大国向旅游强国迈进》，《人民日报》2015年9月16日。

② 李克强于2016年3月24日在“博鳌亚洲论坛2016年年会”上的主旨演讲。

准确把握游客出游特征和需求，深化供给侧改革与创新是当前旅游发展面临的重要课题。

一 国际旅游发展现状

（一）旅游业对全球经济发展贡献突出

联合国世界旅游组织（UNWTO）的统计数据显示，2015 年国际旅游收入（包括旅游目的地收入及交通费用）占世界服务出口总额的 30%；联合国世界旅游组织 2016 年官方报告显示，全球旅游业（含国内旅游及国际旅游）对全球生产总值（GDP）的贡献率约为 10%，对全球贸易总额的贡献率为 7% 左右，对全球就业（含直接就业和间接就业）增长的贡献率约为 10%。^① 旅游业的大力发展，有利于联合国 17 项可持续发展目标（17 SDGs）的实现，如缓解全球贫困、促进可持续农业发展、推动性别平等、确保可持续的消费和生产模式、缩小国家内部及国家之间的不平等等。

（二）全球旅游业在波动中稳步提升

随着经济全球化和世界经济一体化，越来越多的国家和地区通过发展旅游业，增加了就业机会、出口及促进基础设施的改善，旅游业成为社会经济发展的主要动力。自 2008 年世界经济危机以来，全球旅游业经历了持续扩张及多元化过程，成为世界上最大和增长最快的经济部门。^② 旅游业由于具有敏感性和脆弱性的特点，极易受到全球经济、政治、文化及自然灾害的影响。

① UNWTO Annual Report 2016, (2017), p. 12.

② UNWTO Tourism Highlights 2016, Edition, (2017) p. 2.

尤其是近年来由于强烈的汇率波动、石油等商品价格的下降及全球安全的不确定性等因素影响，旅游业也受到一定冲击，但是世界旅游业在波动中仍然保持稳步发展上升的态势，展示出了旅游行业极大的韧性。

（三）全球国际游客规模不断壮大

从世界范围来看，国际旅游人数持续上升。联合国世界旅游组织（UNWTO）2017 年度报告显示，2016 年全球国际旅游人数达到 12.35 亿人次，比 2015 年增长了 4.3%（见图 1-1）；与 2010 ~ 2020 年国际游客人数增长率保持在每年 3.8% 左右的目标相一致。^① UNWTO 预测，全球旅游发展将持续升温，到 2030 年，国际游客总数将达到 18.09 亿人次（见图 1-2）。^② 2016 年全球旅游收入达 12600 亿美元。全球旅游总人次和旅游总收入增速显著高于全球 GDP 增速，成为全球经济复苏的重要动力。

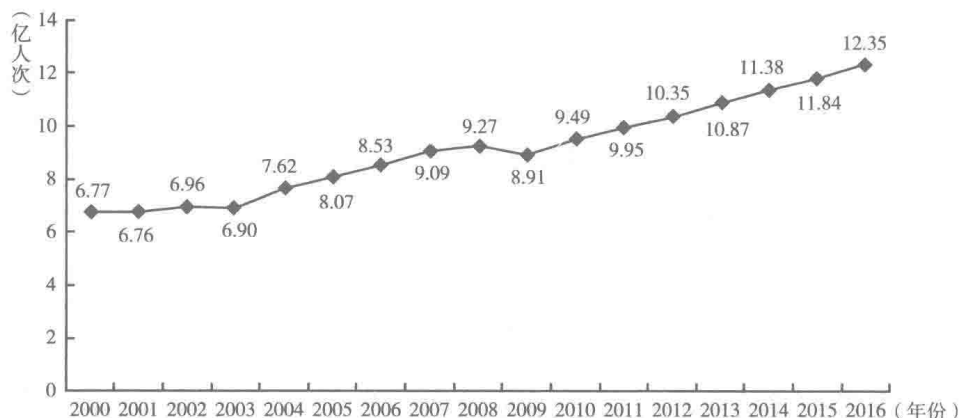


图 1-1 2000 ~ 2016 年国际旅游人数及变化情况

① UNWTO Annual Report 2016, (2017), p. 11.

② UNWTO Tourism Highlights 2016, Edition, (2017), p. 3.

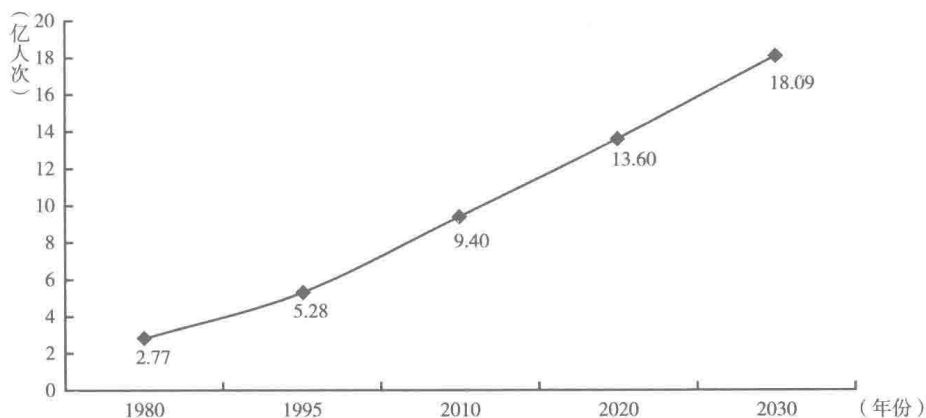


图 1-2 联合国世界旅游组织对全球旅游发展的预测

(四) 国际非政府旅游组织活跃，积极推动旅游业国际合作

李克强总理指出：旅游业的发展既要发挥政府作用推进合作，也要发挥民间力量，用好全球旅游业界的智慧与资源禀赋。^①为促进旅游业的可持续发展，国际非政府组织做出了巨大努力。2017年9月，由中国发起的第一个全球性、综合性、非政府、非营利国际旅游组织——世界旅游联盟（WTA）正式成立，此举有利于拓宽国际合作渠道，拓展中国旅游业国际发展空间。作为非政府、非营利国际旅游组织，世界旅游联盟为国际旅游业界交流合作搭建了新平台，密切联络世界旅游组织等国际旅游组织，相互支持，团结协作，深化世界旅游业界交流合作，促进国际旅游业发展共赢。时任国家旅游局国际司司长刘士军认为：“参与国际旅游规则的制定，有利于推动中国旅游业标准走出去，有利于提升中国在世界旅游业的话语权和影响力。”

^① 李克强于2017年9月12日向世界旅游联盟成立仪式发的贺信，中国政府网，http://www.gov.cn/xinwen/2017-09/13/content_5224770.htm，2017年9月13日。