

# 红色旅游地韶山市居民心理满意度 影响因子的实证研究

陈志军<sup>1,2</sup>, 杨洪<sup>1,2</sup>, 刘嘉毅<sup>1,3</sup>, 邓洪中<sup>1</sup>

(1. 湖南科技大学 管理学院, 2. 湖南省新型工业化研究基地, 湖南 湘潭 411201;

3. 上海财经大学 国际工商管理学院, 上海 200433)

**摘要:**居民是旅游地发展最重要的核心利益相关者,其满意度直接影响游客满意度和对旅游地的支持度,最终影响旅游地的持续发展。运用 SPSS 16.0 进行因子分析提取影响韶山市居民满意度的 6 项公因子,按其对应满意度效应排名依次为:正面影响感知、负面影响感知、归属感和环保、旅游获益及利益分配、态度支持、行为支持。通过单因素方差分析发现:总体满意度上,韶山居民在正面影响感知、归属感和环保、行为支持上持满意态度,对其他公因子则保持中立(其中旅游获益及利益分配的评价偏低)。居民在年龄、居住地、职业、文化程度、月收入、接触游客频率、接触旅游设施频率上差异显著,而在性别、出生地、居住时间上无显著差异。

**关键词:**居民旅游满意度;影响因子;因子分析;单因素方差分析;韶山市

中图分类号:F592

文献标志码:A

文章编号:1674-5884(2014)06-0122-04

旅游地居民是旅游开发的核心利益相关者,其满意度直接影响其对旅游地的支持度和旅游地持续发展。旅游地居民满意度是国内外关注的研究热点。国外旅游地居民满意度研究主要包括旅游地居民旅游影响感知及其影响因素、居民旅游影响感知与态度的关系、居民满意度测评、居民满意度模型等方面。国内旅游地居民满意度研究始于 20 世纪 90 年代初期,最初是对旅游地居民旅游影响感知研究。国内该领域研究内容主要包括居民旅游影响感知、居民满意度测评<sup>[1]</sup>、运用模型分析居民满意度形成机理和支持度<sup>[2]</sup>。居民满意度的系统研究都较为欠缺,尤其是居民满意度的影响因子及其分异的研究尚少。

韶山市作为伟人故里和全国红色旅游重点城市,其居民和游客旅游满意度的持续发展关系到湖南省乃至全国红色旅游业持续发展。但目前韶山市旅游满意度研究仅限于游客,仅有阎友兵(2012)从社区居民视角对韶山红色旅游发展绩效进行评价。本研究以韶山市为例,为韶山市旅游主客关系协调并促进旅游持续发展提供借鉴。

## 1 研究设计和研究方法

### 1.1 变量选择的理论依据

本研究设计的调查问卷含 5 组潜变量,其包括 35 个观测变量。(1)期望。期望差异理论认为,居民会对旅游发展期望同旅游感知对比基础上形成旅游的总满意

度。故以居民对经济、社会和环境期望 3 个期望观测变量。(2)归属感。Goudy 指出居民归属感愈强,更可能低估旅游开发的负面效应,赞同旅游正面影响。故以社区为家、社区关注度、搬离意愿 3 个归属感观测变量。(3)旅游获益和利益分配。依据社会交换理论,旅游获益决定了居民对旅游开发的态度,若收益大于成本,则居民旅游满意度就越高。权利理论认为,分配也是影响居民满意度的重要因素。故以经济获益、旅游收入比重、职业关联度、利益分配、权利分配 6 个旅游获益和利益分配观测变量。(4)居民旅游影响感知。学界基本认同居民旅游影响感知主要包括经济、社会和环境感知,涉及正面的和负面感知。故以增加就业、本地收入、游憩、基础设施、生活水平、文化交流、爱国情操、文物保护、环保意识、环境改善 10 个正面影响感知观测变量;生活成本增加、干扰生活、文化庸俗化、道德退化、增加污染、破坏环境 7 个负面影响感知的观测变量。(5)态度支持和行为支持。根据感知-态度-行为的理论,以容忍拥挤、容忍物价、容忍污染和友好对待、参加宣传、参加投资 6 个态度支持和行为支持观测变量。

### 1.2 问卷设计

调查问卷分为两个部分,第一部分为韶山市居民旅游发展的满意度评价,其采用李克特五级评分量表,按 1

收稿日期:2014-02-02

基金项目:湖南省哲学社会科学基金项目(11YBA131);湖南省哲学社会科学基金项目(13YBA130);湖南省教育厅重点项目(13B022)

作者简介:陈志军(1977-),男,湖南邵阳人,讲师,主要从事旅游管理与区域旅游研究。

=非常反对,2=反对,3=中立,4=同意,5=非常同意进行赋分和计算。第二部分为受访居民的人口统计学特征和社会属性。

### 1.3 研究区域

以韶山市居民为研究对象,研究区域包括韶山风景名胜区所在的韶山乡,与韶山乡相邻的5个乡镇(大坪乡、杨林乡、如意镇、清溪镇、永义乡)及距离韶山乡较远的银田镇,这7个乡镇受韶山市旅游发展的影响较大,其居民旅游满意程度具有代表性。

### 1.4 数据采集

调查时间为2013年7月2日~6日。调查共发放问卷500份,回收有效问卷443份,有效回收率88.6%,样本的分布情况见表1。运用SPSS软件中Cronbach系数和KMO检验回收问卷的信度和效度,判断变量间的相关性。运用主成分分析法提取公因子和单因素方差分析萃取的公因子。

表1 韶山市居民旅游满意度问卷调查样本分布

项目	项目分类	人数	人数百分比(%)
性别	男	55	33.7%
	女	108	66.3%
年龄	小于14	2	1.2%
	15~24	55	33.7%
	25~44	77	42.7%
	45~64	27	16.6%
	大于65	2	1.2%
居住时间	一年以下	7	4.3%
	1~5年	14	8.6%
	5~10年	10	6.1%
	10年以上	132	81%
居住地	韶山乡	46	28.2%
	与韶山乡相邻的5个乡镇	75	46%
	银田镇	42	25.8%
本人为旅游从业人员	是	17	10.4%
	否	146	89.6%
家人为旅游从业人员	是	43	26.4%
	否	120	73.6%
文化程度	小学及以下	4	2.5%
	初中	29	17.8%
	高中	101	62%
	大专	21	12.9%
家庭月收入	本科及以上	8	4.9%
	小于1000	25	15.3%
	1001~3000	66	40.5%
	3001~5000	46	28.2%
	5001~10000	23	14.1%
常与旅游者接触	10000以上	3	1.8%
	是	80	49.1%
	否	83	50.9%
常使用旅游设施	是	41	25.2%
	否	122	74.8%

## 2 韶山市居民旅游发展满意度的影响因子分析

### 2.1 信度和效度检验

分析35个影响满意度的变量内在信度,结果Cronbach's alpha=0.790,表明问卷信度符合要求。Barlett球形检验卡方值2742.832, $p=0.000$ ,小于0.05的显著性水平,结果显著;KMO测度值为0.77,大于0.5,适合做因子分析(见表2)。

表2 KMO和Bartlett球形检验

KMO测度		.771
度量 Bartlett 球形检验	近似卡方	2742.832
	自由度 df	595
	显著性概率 Sig.	0.000 **

注:“\*\*”表示在0.05的水平上差异显著

### 2.2 影响韶山市居民旅游满意度的公因子

在因子分析中,只有因子载荷量大于0.5才能被萃取。本研究的35项满意度因素中,除社会期望、环境期望、搬离意愿、社会投资比重、容忍拥挤着5个因子载荷量小于0.5须剔除外,其余30个影响因子载荷都大于0.5(见表3)由方差最大旋转组成的6项特征值高于1的公因子及其所容纳变量的一致性,依次命名此6项公因子为“正面影响感知”、“负面影响感知”、“归属感和环保”、“旅游获益和利益分配”、“态度支持”、“行为支持”,含5项积极肯定影响感知因子和1项负面影响感知因子。对萃取的6个满意度公因子分析其内在信度,以验证因子分析的可信度,结果显示这6个公因子的Cronbach's alpha介于0.733~0.873,表明公因子可信。

6项公因子累积方差贡献率为65.87%,5项积极肯定旅游影响感知因子累积方差贡献率之53.66%,1项消极旅游影响感知因子方差贡献率仅为12.21%(见表3),表明韶山居民对旅游发展持积极肯定态度,对旅游发展满意度较高。

## 3 韶山市居民旅游满意度影响因子的人口统计学分异

对韶山市居民的人口统计学特征、社会属性与居民满意度影响因子进行t检验和单因素方差分析( $P<0.05$ 显著)。

### 3.1 总体分异

居民旅游满意度在年龄、居住地、职业、文化程度、月收入、接触游客频率、使用设施频率上有显著差异,而在性别、出生地、居住时间上无显著差异。总体上,韶山居民在人口统计学特征和社会属性对“正面影响感知”、“归属感和环保”、“行为支持”这3个积极公因子上持赞成态度,而在“正面影响感知”上没有显著差异;同时对负面影响感知、旅游获益及利益分配、态度支持等公因子基本保持中立,说明韶山居民对旅游开发比较满意。

### 3.2 年龄分异

不同年龄居民对“正面影响感知”、“旅游获益及利益分配”、“行为支持”上无显著差异,而在“负面影响感

知”、“归属感与环保”上,65岁以上的居民满意度最高。这是因为65岁以上居民经历了建国至今旅游发展各时期,深切感受旅游带给韶山市经济社会巨大积极影响。对韶山旅游发展的态度支持是最高的是年龄在25~44岁的居民,主要因为其旅游就业(包括直接和间接的旅游就业)比例更高,旅游获益程度更高。

表3 韶山市居民旅游满意度的影响因子的萃取结果

公因子	变量	因子载荷	特征值	方差贡献率(%)		
正面影响 感知	培养爱国情操和民族自豪感	0.819	7.383	16.54		
	旅游使基础设施完善	0.741				
	增加就业机会	0.715				
	本地收入增加	0.703				
	促进文化交流,开拓视野和心胸	0.677				
	促进文物古迹保护	0.643				
	提高生活水平	0.633				
	游玩机会增加	0.623				
	增加环境污染	0.801			3.537	12.21
	破坏自然环境	0.787				
导致文化商品庸俗化、商品化	0.722					
干扰正常生活	0.693					
交通和人口拥挤	0.663					
引发道德退化和社会问题	0.640					
成本增加	0.528					
归属感	以本地社区为家的感受	0.754	2.854	11.45		
与环保	对本地社区的关注程度	0.698				
	环保意识增强	0.669				
旅游获益 与利益分 配	自然和社会环境改善	0.586			2.264	11.34
	经济期望	0.535				
	旅游收入占家庭收入比重	0.776				
	家庭直接收入和间接收入增加	0.764				
	家庭成员职业与旅游业的关联度	0.760				
行为支持	对旅游权利分配的评价	0.700			1.811	7.35
	对旅游收入分配的评价	0.568				
	积极参与本地旅游宣传	0.867				
	您会友好对待旅游者	0.760				
态度支持	您会积极参加本地的旅游投资	0.661	1.686	6.93		
	容忍旅游带来的物价上涨	0.814				
	容忍旅游带来的环境污染	0.806				

### 3.3 居住地分异

不同居住地居民在“旅游获益及利益分配”和“态度支持”上有明显差异。“旅游获益及利益分配”上满意度呈现与旅游核心区的距离衰减规律,与旅游核心区(韶山风景名胜核心区)最近的韶山乡居民在满意度最高,银田镇最低。社会交换理论和利益相关者理论表明,靠近旅游核心区的居民因为与游客接触最多,参与度更高,通过提供相关旅游服务和产品等获得比其他地区更多的旅游利益,在旅游利益分配中占据优势。态度支持上,态度支持最高的距离旅游核心区较远是银田镇居民,其旅游发展正面影响感知、归属感和环保感知的满意度最高。因为韶山高速只途经银田镇、永义乡和清溪镇,而银田镇位于高速起点段,是韶山市的东大门,境内有韶山银河、灌区陈列馆、樟木山、银田寺等景点。但前来游玩的游客较少,负面影响感知最低,游客到来未给对原有文化和生活方式未受大冲击,而归属感和对环境改善的感受最深,故该镇正处于“兴高采烈”的阶段,最乐衷发展旅游。与韶山乡相邻的5个乡镇对旅游的态度支持最低,根据旅游的“溢出效应”,成本支出与韶山乡居民大体相似,而旅游获益回报差距较大,只稍高于银田镇居民。这与Doxey(1975)居民对旅游发展的态度生命周期理论相符,

居民态度反映出居民旅游满意度的波动,依5个阶段逐步降低。

### 3.4 职业分异

本人或家人从事旅游居民满意度基本上高于非旅游从业居民,尤其是在“旅游获益及利益分配”、“行为支持”方面存在显著差异,这与社会交换理论所体现的理性、利益、双赢、公平原则相符。居民本人或家人依赖旅游直接或间接就业,能更大地从旅游业中获益,更能深刻感受其带来的正面影响,对“旅游获益及利益分配”更满意,对负面影响也倾向于内化,增强归属感,因而“行为支持”程度也越高。

### 3.5 文化程度分异

不同文化程度居民在“旅游获益及利益分配”、“态度支持”上满意度有显著差异。本科以上的居民在“旅游获益和利益分配”上评价最高,其次是大专学历居民,大专以上学历居民多为外地来本地定居、从业者,或为当地居民毕业回乡的子女,教育程度高使其旅游参与和旅游维权能力更强,更多地与游客接触,能够更客观理性看待旅游发展的影响。但小学以下和初中低文化程度低的居民对旅游发展改变家乡面貌和自身生活状况的愿望最为迫切,因而“态度支持”是最高的。

### 3.6 家庭月收入分异

家庭月收入不同的居民在“负面环境感知”上差异显著,其中月收入在10000元以上居民负面环境感知最高。依据马斯洛的需求层次理论,收入和生活水平越高,需求层次越高。居民旅游满意度依据其满足自身需求的重要性而发生变化。旅游发展引发了韶山市的资源环境造成破坏,引发文化和道德退化、社会问题,正常生活的干扰无疑强烈地冲击了其安全、尊重、社交和自我实现等高层次需求的满足,而高收入居民的这方面的要求相对也更高,对负面影响的感受更深。

### 3.7 主客接触频率的分异

居民在“旅游获益及利益分配”、“态度支持”、“行为支持”上存在显著差异,而在正面影响感知、负面影响感知、归属感与环保上差异不显著,总体上居民与旅游者接触频次越多,了解越深,能更好地发现和满足游客需求,尤其是旅游核心区、重要旅游景点和重要交通节点附近的居民越容易获得正面影响感知,产生归属感,获得更多的旅游就业和旅游获益,对负面影响的感知越有包容性和理性,越容易与游客建立友善关系,因而满意度更高。

### 3.8 旅游设施使用频率的分异

居民使用旅游设施频率只在“旅游获益与利益分配”上有明显差异,这表明常使用旅游设施的居民因旅游经济获益更多,能以更加积极和开放的心态对待韶山的旅游和游客。虽然游客的到来会在一定程度上干扰居民使用游憩设施,但居民往往避开旅游高峰从事游憩活动,而且随着旅游设施的完善,居民获得了更多的休闲机会,表现出更高的态度和行为支持,因而常使用旅游设施的居民满意度更高。

## 4 结论与启示

### 4.1 结论

(1)影响韶山市居民旅游满意度6项公因子方差贡献率大小依次为正面影响感知>负面影响感知>归属感和环保>旅游获益及利益分配>行为支持>态度支持。其中持肯定积极态度的5项公因子方差贡献率达53.66%,表明居民对旅游发展比较满意,但同时也亟待进一步提升。

(2)韶山市居民旅游满意度在年龄、居住地、职业、文化程度、月收入、接触游客频率、使用设施频率上存在显著差异,而在性别、出生地、居住时间上无显著差异。总体上,韶山居民在人口统计学特征和社会属性对“正面影响感知”、“归属感与环保”、“行为支持”这3个积极公因子上持赞成态度,其中不同人口统计学特征的居民都在“正面影响感知”上没有显著差异;同时对其他的公因子基本保持中立,说明居民对旅游较满意。

1)不同年龄居民对“正面影响感知”、“旅游获益及利益分配”、“行为支持”上无显著差异,65岁以上的居民对“负面影响感知”、“归属感与环保”的满意度最高,25~44岁的居民对韶山旅游发展的态度支持度最高。

2)不同居住地居民在“旅游获益及利益分配”和“态度支持”上有明显差异。韶山乡在“旅游获益及利益分配”上的满意度最高,与韶山乡相邻的五个乡镇对旅游的“态度支持”最低。

3)本人或家人从事旅游的居民满意度基本上高于非旅游从业人员居民,尤其是在“旅游获益及利益分配”、“行为支持”方面存在显著差异。

4)不同文化程度居民在“旅游获益及利益分配”、“态度支持”上满意度有着显著地差异。在“旅游获益和利益分配”上评价最高是本科以上的居民,“态度支持”最高的是小学及以下文化程度居民。居民文化素质决定了他们的旅游业参与能力。韶山市绝大多数居民教育水平较低,这决定了他们只能浅层次介入旅游业,且在旅游开发、规划和决策中缺乏“话语权”,因此,要加强居民在服务、管理、营销、语言等方面的教育和培训,提升其参与当地旅游发展的能力。

5)不同的家庭月收入居民在“负面环境感知”上差异显著,其中10000元以上的满意度最低更为重视精神、社交、尊重等高层次需求。因而在重视物质激励的同时,更加注重精神激励的作用。

6)总体上,常与旅游者接触的韶山市居民满意度更高,且在“旅游获益及利益分配”、“态度支持”、“行为支持”上存在显著差异;常使用旅游设施的居民只在“旅游获益及利益分配”上有明显差异。

### 4.2 启示

首先,继续发挥韶山作为全国爱国主义教育示范基地、国家重点红色旅游区领头羊作用,扩大旅游在促进红

色主题教育、文物古迹保护、文化交流、基础设施完善等方面的积极作用。丰富和完善韶山的“革命摇篮、领袖故里”的旅游主题形象。坚持创新驱动,不断创新红色旅游的主题内容、形式和方式,扩大实景演出《东方出了个毛泽东》和韶山红色旅游文化节等的影响,推动旅游项目由观赏型向参与型、互动型转变,推动红色旅游与绿色生态旅游、文化旅游、民俗文化等旅游产品结合,扩大居民旅游发展的正面影响感知,提高其归属感和自豪感。

其次,处理好旅游发展与资源环境保护的关系。要深入调查研究旅游发展带来的负面影响及其成因,对负面影响加强研究与监控管理,尤其是对生态破坏、环境污染、对日常生活的影响、价值观和道德退化、引发的社会问题、文化的商品化庸俗化等负面影响监控。建设和营造良好的自然和人文环境,走绿色低碳旅游之路,加强环境生态保护,减少资源破坏和环境污染。

第三,通过制度性增权,提高韶山市居民旅游获益水平和利益的合理分配。通过“中间扩散型”的正式制度增权途径,避免制度缺失和制度失灵,使之成为促进旅游发展公平性和可持续性的有效途径<sup>[3]</sup>。按照兼顾效率与公平的原则,建立健全非正式、正式的旅游获益及利益分配制度和激励约束机制。借助社区增权的正式、非正式制度及运行机制,界定旅游资源产权,保障旅游地核心利益相关者社区居民更多地参与旅游规划开发、旅游决策、旅游环境保护等方面权益,平衡社区居民与政府、开发商、旅游企业和游客的关系,防范和化解旅游发展中的矛盾和纠纷,探索适合当地的社区主导型或地方政府管理模式。

### 参考文献:

- [1] 唐晓云,吴忠军.农村社区生态旅游开发的居民满意度及其影响——以广西桂林龙脊平安寨为例[J].经济地理,2006,26(5):879-883.
- [2] 汪侠.旅游地的主客满意度研究:模型及实证[M].南京:南京大学出版社,2010.
- [3] 王亚娟.社区参与旅游的制度性增权研究[J].旅游学刊,2012,26(3):18-26.
- [3] 阎友兵.基于社区居民视角的红色旅游发展绩效评价研究——以韶山为例[J].湖南财政经济学院学报,2012,28(138):35-39.
- [4] Goudy W J. Community attachment in rural region[J]. Rural Sociology, 1990, 55(2): 178-198.
- [5] Huppertz J W, Arenson S J, Evans R H. An application of equity theory to buyer-seller exchange situations [J]. Journal of Marketing Research, 1978, 15(2): 250-260.

(责任校对 朱正余)