

DOI:10.3969/j.issn.1674-8131.2015.01.12

少数民族旅游景区居民满意度测评 及驱动机制研究*

黄大勇^a, 文 雪^b

(重庆工商大学 a.长江上游经济研究中心;b.旅游与国土资源学院,重庆 400067)

摘 要:云南是一个旅游资源丰富的大省。利用对云南少数民族地区的大理古城、大理喜洲、丽江和丽江泸沽湖 4 个 4A 级景区的抽样调查数据,采用灰色关联分析法分析各景区居民的总体满意度,进一步采用因子分析法研究各因素对居民满意度的影响程度,结果表明:政府工作的积极开展和相关政策的有效实施对少数民族旅游开发地居民满意度的提高起着至关重要的作用。

关键词:少数民族旅游景区;旅游开发地;居民满意度;旅游经济;收入增长;旅游规划;旅游政策

中图分类号:F529.3;F127.8

文献标志码:A

文章编号:1674-8131(2015)01-0102-07

一、引言

居民满意度已成为国内外颇受关注的研究课题,同时也成为考核社区和谐度的首要指标。居民是旅游开发的核心利益相关者之一,其满意度对旅游地成功进行开发、经营乃至实现可持续发展意义重大。目前,国内外的满意度测评研究基本围绕 Fornell 的计量经济学模型展开,有代表性的是 Fornell 和 Johnson 等利用感知质量、感知价值、顾客期望、顾客满意、顾客忠诚、顾客抱怨之间的关系构建的美国顾客满意度指数(American Customer Satisfaction Index, ACSI)模型。该模型的原理同样适用于居民满意度的测度,将影响居民满意度的诸因素嵌入一个因果关系系统中,通过统计分析和实证结果确定这些因素与居民满意度指数(Resident Satisfaction Index, CSI)之间的关系,用多元线性回归的方法确定与居民满意度相关的指标及相应的权

重,从而给出居民满意度指数。由于我国少数民族地区的特殊性,有必要对少数民族旅游景区居民满意度进行实证研究。本文将利用灰色关联度分析,以云南少数民族地区的四个 4A 级景区为例,对少数民族旅游景区的居民满意度进行定量测评,并进一步分析其内在驱动机制。

二、旅游景区居民满意度测评

1. 研究方法

灰色关联分析实质是比较若干序列所构成的曲线与理想(标准)序列所构成的曲线几何形状的接近程度,几何形状越接近,其关联度越大。利用灰色关联度可对评价对象的优劣进行分析比较,灰色关联分析具体步骤如下:

(1) 确定分析序列

在对所研究问题定性分析的基础上,确定比较

* 收稿日期:2014-11-06

基金项目:国家社会科学基金资助项目(11XMZ046);教育部人文社会科学重点研究基地项目(11JJD790026)

作者简介:黄大勇(1965—),男,四川内江人;教授,硕士生导师,现任重庆工商大学副校长、教育部人文社会科学重点研究基地长江上游经济研究中心研究员,主要从事旅游经济与管理、产业经济研究。

序列(评价对象)和参考序列(评价标准),数据序列矩阵为:

$$\begin{pmatrix} X_o(1) & \cdots & X_o(n) \\ \vdots & \ddots & \vdots \\ X_m(1) & \cdots & X_m(n) \end{pmatrix}_{(m+1) \times n}$$

其中,设评价对象 m 个,评价指标 n 个。

(2)对变量序列进行无量纲化

一般原始数据序列具有不同的量纲或数量级,为保证分析结果的可靠性,需要对变量数据进行无量纲化。一般用初值法进行无量纲化:

$$X'_i(k) = \frac{x_i(k)}{x_0(k)} \times 100$$

(3)求差序列差、最大差和最小差

$$\Delta_{0i}(k) = |X'_0(k) - X'_i(k)|$$

$$i = 1, 2, 3, \dots, m; k = 1, 2, 3, \dots, n$$

绝对差值阵中最大数和最小数即为最大差和最小差。

(4)确定各指标值对应的权重

一般用层次分析法(AHP)确定各指标对应的权重:

$$W = \{W_k | k = 1, 2, \dots, n\}$$

其中, W_k 为第 k 个评价指标对应的权重。

(5)计算灰色关联系数

$$\delta_{0i}(k) = \frac{\Delta(\min) + \rho\Delta(\max)}{\Delta_{0i}(k) + \rho\Delta(\max)}$$

其中, $\Delta(\min) = \min_i \min_k \Delta_{0i}(k)$; $\Delta_{\max} = \max_i \max_k \Delta_{0i}(k)$, ρ 为分辨系数,在 $(0, 1)$ 内取值,得关联系数矩阵:

$$\begin{pmatrix} \delta_{01}(1) & \cdots & \delta_{01}(n) \\ \vdots & \ddots & \vdots \\ \delta_{0m}(1) & \cdots & \delta_{0m}(n) \end{pmatrix}_{m \times n}$$

(6)计算灰色加权关联度

$$\gamma_{0i} = \sum_{k=1}^n W_k \delta_{0i}(k)$$

2.测度结果

本文以云南少数民族地区的大理古城、大理喜洲、丽江和丽江泸沽湖四个 4A 级景区为例进行居民满意度实证测度。根据各指标分数均值构成比较序列,选择每列指标中最大均值作为参考序列,见表 1。

表 1 景区居民满意度的比较序列和参考序列

指标	景区主题和特色	景区风光	活动种类	景区布局	景区质量	景区规模	公共设施	旅游接待设施	政府开发管理旅游水平	旅游培训与教育服务	经济收入增长程度	实际收入与预期间的差距
参考序列	5.5	5.8	5.2	5.5	5.4	5.5	5.3	5.0	4.9	5.0	5.1	5.2
大理古城	5.5	5.5	5.2	5.5	5.4	5.5	5.2	5.0	4.9	5.0	5.0	5.2
大理喜洲	5.5	5.6	5.0	5.3	5.4	5.2	5.0	4.9	4.7	4.6	4.7	4.4
丽江	5.2	5.3	4.9	4.8	4.3	4.4	5.3	4.8	4.3	4.5	4.7	4.7
丽江泸沽湖	4.8	5.8	4.3	4.0	3.8	3.8	4.0	3.8	3.7	3.7	5.1	4.9

计算求得灰色加权关联度如下:大理古城 = 0.966;大理喜洲 = 0.716;丽江 = 0.651;丽江泸沽湖 = 0.703。将关联度从大到小排列可得:大理古城 > 大理喜洲 > 丽江泸沽湖 > 丽江。

根据表 1,从整体来看,4 个景区居民对景区主

题和特色、景区质量、公共设施、政府开发管理旅游水平等方面评价都较高,说明居民对当地政府的旅游管理、规划等工作还是比较满意的,但 4 个景区在 12 个测评指标上各有自己的优势和不足。大理古城在景区主题和特色、政府开发管理旅游水平表现

尤为突出,说明当地居民对政府在景区规划、管理、宣传等工作感到很满意;大理喜洲在景区主题和特色、景区布局、景区质量、景区规模、旅游接待设施、政府开发管理旅游水平等 6 个方面居民满意度较高,说明当地居民对景区的整体规划、工作人员服务态度比较满意;丽江泸沽湖在景区风光、经济收入增长程度、实际收入与预期期间的差距等 3 个方面居民满意度比较高,说明当地居民对丽江泸沽湖的自然风光以及他们所获得的收入比较满意;丽江在景区主题和特色、活动种类、公共设施等 3 个方面居民满意度比较高,说明当地居民对景区的特色以及配套设施比较满意。

三、居民满意度的内在驱动机制研究

在旅游开发的居民满意度内在驱动机制方面,根据社会交换理论,很多学者提出居民旅游影响感知是影响居民满意度的重要因素。本研究参考有关文献的研究结果,结合少数民族地区实际情况,并邀请来自旅游、经济、社会、旅游职能部门的专家对指标设定进行探讨,构建少数民族旅游开发地居民满意度内在驱动机制的指标体系。

多指标综合评价的赋权方法大致分为两大类;一类是主观赋权法,如综合评分法、层次分析法、德尔菲法等;另一类是客观赋权法,如主成分分析法、因子分析法等。本研究采取主观与客观相结合的综合赋权法对云南省大理古城、大理喜洲、丽江、丽江泸沽湖 4 个旅游开发地影响居民满意度的感知因素进行赋权。首先运用 SPSS18.0 统计软件对问卷数据进行统计分析,算出各因素的客观权重。

对回收问卷进行分析,删去具有双重因子负荷及因子负荷较小的变量(外来投资增多感知,外出打工人数减少感知等 8 个因素),问卷有效变量为 33 个。进行效度检验, $KMO = 0.929$, 近似卡方 = 792.965, $df = 528$, 表明各变量间的相关程度差异不大,变量间的关系良好,适合进行因子分析。

本研究假设公共因子间弱相关,采用方差最大化正交旋转法,待提取公共因子后,再进行验证。由表 2 可知,前 6 个公因子的特征根均大于 1,其解释的指标变量变异部分之和占指标变量总变异的 71.367%,亦即包含原始数据的信息总量达到了 71.367%。这也表明有近 30%的信息作为公共因子提取、变量结构简化的代价而流失。

表 2 公共因子解释方差

公共因子	1	2	3	4	5	6
特征根	12.993	3.933	2.236	1.725	1.464	1.199
方差贡献率/%	39.374	11.918	6.776	5.228	4.437	3.634
总方差贡献率/%	39.374	51.292	58.068	63.296	67.733	71.367

以各公共因子的方差贡献率占 6 个公共因子总方差贡献率的比重作为权重进行加权,则可得到云南 4 个景区居民对旅游开发满意度的影响感知评价体系的因子模型:

$$F = (39.374F_1 + 11.918F_2 + 6.776F_3 + 5.228F_4 + 4.437F_5 + 4.437F_6 + 3.634F_7) / 71.367$$

$$= 0.552F_1 + 0.167F_2 + 0.095F_3 + 0.073F_4 + 0.062F_5 + 0.051F_6$$

上式中, F_1 、 F_2 、 F_3 、 F_4 、 F_5 、 F_6 分别表示提取的 6 个公共因子,可以看出 6 个公共因子在综合评价体系中的权重大小。以公共因子为因变量,各变量为自变量进行回归分析,分别对 6 个公共因子的 33 个评价变量的系数进行标准化处理。

根据成分得分系统矩阵(见表 3),利用公式:

$$\beta_j = 0.552\beta_{1j} + 0.167\beta_{2j} + 0.095\beta_{3j} + 0.073\beta_{4j} + 0.055\beta_{5j} + 0.047\beta_{6j}$$

$$W_j = |\beta_j| / \sum_{j=1}^{34} |\beta_j|$$

分别对上述标准化系数之和进行归一化,作为变量的客观权重。

再对问卷评价变量均值进行归一化处理,作为变量的主观权重;对客观权重和主观权重进行算术平均,求出评价变量的综合权重,结果见表 4。最后,根据综合权重值,我们可以把各个变量分为三类(见表 5)。

表 3 成分得分系数矩阵

变量	F_1	F_2	F_3	F_4	F_5	F_6
旅游促进经济发展感知	-0.090	0.029	0.338	-0.059	-0.088	0.047
旅游经营收入增加感知	-0.097	0.050	0.343	-0.036	-0.073	-0.037
购物娱乐条件及服务质量改善感知	-0.059	0.021	0.266	-0.027	-0.003	-0.074
居住生活环境质量提高感知	-0.040	-0.017	0.226	-0.016	0.027	-0.079
旅游开发经济前景可观感知	-0.020	-0.054	0.203	-0.028	-0.014	0.062
住宅物价大幅上涨感知	-0.059	-0.086	-0.024	-0.010	0.316	-0.007
旅游收入分配不公感知	-0.003	-0.039	-0.027	-0.064	0.236	0.047
地区贫富差距变大感知	0.013	-0.042	-0.026	-0.119	0.284	-0.005
基本生活用品价格上涨影响生活质量感知	-0.019	-0.037	-0.084	0.008	0.302	-0.069
农用肥等生产资料价格上涨感知	-0.023	-0.007	-0.055	-0.015	0.269	-0.062
有接受旅游职业技能培训的机会感知	0.077	-0.063	-0.025	-0.146	0.037	0.347
旅游提高了当地风俗文化的留传感知	-0.019	-0.071	-0.034	0.037	-0.069	0.458
传统文化资源开发商业化庸俗化感知	-0.134	0.009	-0.006	0.051	-0.028	0.462
居民日常生活受到干扰感知	-0.042	0.188	0.017	-0.028	-0.048	0.106
犯罪和不良现象增加感知	0.001	0.212	-0.003	-0.044	-0.035	-0.005
旅游引发居民与游客间冲突感知	0.007	0.232	0.030	-0.069	-0.076	-0.010
引发居民与旅游公司等外来经营者冲突感知	0.008	0.238	0.029	-0.029	-0.072	-0.080
投资环境大大改善感知	-0.084	0.010	0.093	0.245	-0.092	-0.037
自然环境得到有效开发和保护感知	-0.041	-0.025	0.008	0.223	-0.015	0.004
旅游改善了当地交通条件感知	-0.098	0.028	0.010	0.300	-0.061	0.015
环境卫生状况改善感知	-0.020	0.006	-0.095	0.294	-0.029	-0.030
居民环保意识增强感知	-0.059	0.007	-0.102	0.278	0.018	0.032
交通和人口过度拥挤感知	-0.132	0.231	-0.007	0.212	-0.022	-0.117
噪音污染大幅增多感知	-0.117	0.241	-0.006	0.178	-0.011	-0.151
国家政策支持与资金支持感知	0.171	-0.010	0.059	-0.085	-0.066	-0.084
开发商着力打造旅游景区感知	0.113	-0.039	0.018	-0.022	0.019	-0.022
政府鼓励旅游开发给予优惠感知	0.200	-0.029	-0.013	-0.083	-0.046	0.001
政府大力宣传感知	0.161	-0.050	-0.070	-0.007	0.027	-0.018
招商引资完善基础设施感知	0.180	-0.049	-0.070	-0.040	0.011	0.031
居民对开发旅游的意识提高感知	0.118	-0.024	-0.046	0.034	-0.016	0.031
政府为居民提供了旅游服务培训感知	0.223	-0.011	-0.083	-0.097	-0.006	0.000
政府的拆迁政策公平合理感知	0.227	0.014	-0.084	-0.083	-0.003	-0.092
政府开发商旅游公司居民利益分配合理感知	0.218	0.022	-0.064	-0.097	-0.025	-0.036

表 4 感知变量的权重汇总

变量	客观权重	主观权重	综合权重
旅游促进经济发展感知	0.016	0.035	0.026
旅游经营收入增加感知	0.018	0.032	0.025
购物娱乐条件及服务质量改善感知	0.008	0.033	0.020
居住生活环境质量提高感知	0.006	0.033	0.019
旅游开发经济前景可观感知	0.000	0.035	0.018
住宅物价大幅上涨感知	0.025	0.034	0.029
旅游收入分配不公感知	0.001	0.030	0.016
地区贫富差距变大感知	0.005	0.031	0.018
基本生活用品价格上涨影响生活质量感知	0.007	0.032	0.020
农用肥等生产资料价格上涨感知	0.005	0.031	0.018
有接受旅游职业技能培训的机会感知	0.032	0.028	0.030
旅游提高了当地风俗文化的留传感知	0.003	0.030	0.017
传统文化资源开发商业化庸俗化感知	0.039	0.026	0.033
居民日常生活受到干扰感知	0.008	0.023	0.016
犯罪和不良现象增加感知	0.025	0.022	0.023
旅游引发居民与游客间冲突感知	0.029	0.022	0.025
引发居民与旅游公司等外来经营者冲突感知	0.030	0.022	0.026
投资环境大大改善感知	0.021	0.034	0.028
自然环境得到有效开发和保护感知	0.009	0.034	0.022
旅游改善了当地交通条件感知	0.024	0.035	0.030
环境卫生状况改善感知	0.001	0.034	0.017
居民环保意识增强感知	0.015	0.033	0.024
交通和人口过度拥挤感知	0.022	0.028	0.025
噪音污染大幅增多感知	0.017	0.027	0.022
国家政策支持与资金支持感知	0.069	0.033	0.051
开发商着力打造旅游景区感知	0.046	0.032	0.039
政府鼓励旅游开发给予优惠感知	0.078	0.032	0.055
政府大力宣传感知	0.061	0.033	0.047
招商引资完善基础设施感知	0.069	0.031	0.050
居民对开发旅游的意识提高感知	0.049	0.032	0.040
政府为居民提供了旅游服务培训感知	0.087	0.028	0.057
政府的拆迁政策公平合理感知	0.089	0.028	0.058
政府开发商旅游公司居民利益分配合理感知	0.088	0.028	0.058

表5 综合权重值分类

综合权重值	变 量
0.040 左右及以上	国家政策支持与资金支持感知、开发商着力打造旅游景区感知等 9 个
0.020~0.030	旅游促进经济发展感知、旅游经营收入增加感知等 16 个
0.010~0.020	居住生活环境质量提高感知、旅游开发经济前景可观感知等 8 个

根据表5可以得出旅游开发地的政策环境等9个变量综合权重值在0.040左右及以上,对居民满意度评价影响最大,说明政府投入大量资金及制定相关优惠政策来支持旅游产业,会吸引大量旅游公司来此开发旅游资源,在此过程中会改善当地的基础设施建设,增加硬件设施,会给当地居民带来方便。旅游开发地的经济社会环境等16个变量的综合权重值在0.020~0.030,对居民满意度评价有一定影响,说明随着政府相关工作的实施,让居民感到旅游资源开发与利用是一件利国利民的好事,进一步增强居民对政府及开发商的信心;同时,经济环境的改善,使居民经济收入提高,生活质量随之提高,居民满意度上升。而旅游开发地的经济社会等8个变量的综合权重值在0.010~0.020,说明在对旅游资源进行开发过程中,收入分配不公会造地区贫富差距变大,少数人富起来,而大多数人经济生活条件并没有得到改善,导致大多数人感觉不公,居民满意度下降。综上所述,我们认为居民满意度内在驱动机制主要依靠政府,政府工作的有效实施,才能让旅游开发地的居民生活质量和环境良好得到有效保障,居民满意度才会提高。

四、提高少数民族旅游景区居民满意度的建议

通过上述分析,少数民族旅游景区居民满意度的主要影响因素集中在当地政府对旅游开发的态度及支持程度上;旅游开发过后给居民带来的经济收入的提高、当地基础设施得以改善、基本生活水平得到提高以及随之而来的一些负面影响,比如犯罪、交通拥挤、噪音都会对居民满意度产生一定程度的影响;此外,家庭的预期收入和实际收入之间存在差距,导致居民收入分配不公感增强,在某种程度上也会影响居民满意度。基于上述分析,提出以下建议:

第一,保障政府和居民之间沟通渠道畅通。政府工作的积极开展和相关政策有效的实施对居民

满意度的提高起着至关重要的作用,而现实中居民和政府之间关系一度紧张,两者的沟通存在较大的障碍,可以说政府一些制度的制定甚至执行,有很大一部分居民是全然不知的。因此,宣传和沟通很重要。

第二,政策执行应该公平合理。政策本身具有一定的约束性,政策在执行过程中只有公平合理才能得到居民的大力支持,特别是涉及到利益分配方面,政府更应该做到一视同仁,不能导致居民的不满甚至抵触。

第三,吸引居民积极加入旅游业,提高旅游收入。旅游的发展对云南少数民族地区的经济有很大的促进,就业机会也大大增加。当地政府要积极为居民提供各种支持,包括就业培训、服务设施建设、信息服务、贷款等方面的支持,使居民能够畅通无阻地加入到旅游行业中去。

参考文献:

- 陈淑君,赵毅.2003.对旅游服务满意度的思考[J].西南师范大学学报(人文社科版)(1):115-119.
- 董观志,杨风影.2005.旅游景区游客满意度测评体系研究[J].旅游学刊(1):27-30.
- 黄洪钟,姚新胜,周仲荣.2003.满意度原理研究与应用的现状与展望[J].控制与决策(6):61-65.
- 李有根.1997.居民对旅游影响的知觉[J].心理学动态(2):21-27.
- 刘炳献,潘夏宁,周永博.2005.旅游地居民对旅游影响的感知——广西扬美古镇的个案研究[J].社会科学家(4):131-133.
- 梅虎,朱金福,汪侠.2005.基于灰色关联分析的旅游景区顾客满意度测评研究[J].旅游科学(5):27-32.
- 唐晓云,吴忠军.2006.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(5):879-883.
- 王宪礼.2005.长白山生物圈保护区旅游的社会影响分析[J].旅游学刊(2):65-70.
- 宣国富,陆林.2002.海滨旅游地居民对旅游影响的感知——

- 海南省海口市及三亚市实证研究[J].地理科学(6): 741-746.
- 杨凯凯.2008.乡村旅游对目的地居民社区满意度的影响研究 [D].杭州:浙江大学管理学院.
- 章锦河.2003.古村落旅游地居民旅游感知分析——以黔县西 递为例[J].地理与地理信息科学(2):105-109.
- 赵玉宗,李东和,黄明丽.国外旅游地居民旅游感知和态度研 究综述[J].旅游学刊,2005,20(4):85-92.
- AKIS S, PERTISTIANIS N, WARNER J. 1996. Residents' Attitudes to Tourism Development: the Case of Cyprus [J]. Tourism Management, 17(7):481-494.
- ANDERECK K L, VALENTINE K M, KNOPF R C, et al. 2005. Residents' Perceptions of Community Tourism Impacts [J]. Annals of Tourism Research, 32(4):1056-1076.
- LAWSON R W, WILLIAMS J, et al. 1998. Comparison of Resident's Attitudes Towards Tourism, in 10 New Zealand Destinations[J]. Tourism Management, 19(3):247-256.

Research on the Evaluation on Satisfaction of Residents in Ethnic Minority Tourist Attraction and Drive Mechanism

HUANG Da-yong^a, WEN Xu^b

(*a. Research Centre of the Economy of the Upper Reaches of the Yangtze; b. School of Tourism and Land Resources, Chongqing Technology and Business University, Chongqing 400067*)

Abstract: Yunan is a province rich in tourism resources. Based on the sample data of 4A tourist attractions: Ancient City of Dali, Xizhou of Dali, Lijiang and Lugu Lake of Lijiang, this paper analyzes residents' satisfaction in tourist attraction by gray relative analysis method and further research the influence of each factor on residents' satisfaction by factor analysis method. The results show that government's positive work and effective implementation of related policies play crucial role in promoting residents' satisfaction in ethnic minority tourist attraction.

Key words: ethnic minority tourist attraction; tourism developed area; residents' satisfaction; tourism economy; income increase; tourism planning; tourist policy

CLC number: F529.3; F127.8

Document code: A

Article ID: 1674-8131(2015)01-0102-07

(编辑:南 北;段文娟)

《西部论坛》邮箱变更通知

《西部论坛》采编系统的电子邮箱即日起变更为 westforum@vip.163.com,原邮箱(westforumcn@gmail.com)停用;同时,编辑部的工作邮箱也变更为 westforum@vip.163.com,投稿、咨询等邮件请发送到该邮箱。

给广大读者、作者及审稿人带来不便,敬请谅解!

西部论坛编辑部
二〇一四年十二月十九日