

边境地区旅游环境与旅游体验质量研究

——以丹东为例

罗云艳^①

(辽东学院 旅游管理学院, 辽宁 丹东 118001)

摘 要: 边境地区不同于普通旅游区, 旅游者体验质量对于边境地区旅游营销具有重要意义。以丹东为例, 根据文献分析法和专家访谈法确定了调查量表, 调查发现游客体验质量不仅与边境地区本身旅游环境有关, 还与其相邻国家环境有关。

关键词: 边境地区; 旅游环境; 旅游体验质量; 丹东

中图分类号: F590.3

文献标志码: A

文章编号: 1672-8572 (2015) 04-0037-06

引言

边境地区区别于普通地区, 指的是政治学和地理学上邻近边界、国界的区域范围。由于该地区特殊的政治地位和地理意义, 多数边境地区设有出入限制, 甚至被列为禁区, 在某种程度上影响了该地区的经济、社会、文化等发展。然而, 这些不同于普通地区的“禁区”“限制”以及异国他乡的特殊文化习俗、生活习惯等反而成为边境地区独有的旅游意境, 这种旅游意境不仅包含本身的旅游环境, 也包括了邻国的政治、经济、文化生活的特殊环境, 它们吸引了大批的旅游者, 异国文化与当地文化的融合逐渐形成了其他地区无法比拟的独特的旅游资源。以往研究大多以普通旅游地区及旅游者体验为研究对象, 对边境地区旅游环境与旅游者体验质量研究几乎为空白, 因此本研究以此为出发点, 希望能够对边境地区旅游发展和旅游营销提供参考。

一、研究基础和量表构成

随着体验旅游的发展, 旅游者的个性体验需求越来越受到重视。旅游景区的任务不再是为旅游者提供简单的旅游产品或服务, 而是为他们创造富有

个性和难忘旅游体验^[1]。由于旅游体验是一个比较复杂心理过程^[2], 因此很难用客观标准进行测量。以往的测量大多用旅游满意度等主观指标来衡量, 满意度的高低也主要通过比较旅游期望和实际感知的差异获得。随着旅游环境与旅游体验质量和服务质量研究的深入, 越来越多的学者对体验质量进行了测量, 但这些量表指标存在较大的差异, 而且量表大多针对特定的消费者, 对于边境地区旅游环境的体验质量测量并不能完全适合。因此基于旅游者对边境地区旅游环境体验质量基础上, 构建边境地区旅游环境体验质量指标体系, 以期对旅游体验和质量测量提供理论依据和决策支持。

早在 20 世纪 70 年代, 西方学者对旅游环境与旅游者体验研究就已经形成了一系列经典理论, 如 MacCannell 的“舞台真实 (staged authenticity)”理论^[3]、Cohen 的“旅游空间与舞台猜疑 (tourism space and staging suspicion)”理论^[4]、以及 Prentice 和 Witt 归纳的关于旅游体验的五种理论中的局内人—局外人理论^[5,6]等都深入地解释了旅游者与旅游环境之间的相互作用。在“舞台真实”和“旅游空间与舞台猜疑”理论中, 游客想要了解“真实的舞台”, 了解“他人异地的真实生活”, 了解“局外人”(当地人)真实生活, 但是在实际旅

① 收稿日期: 2015-05-12

基金项目: 辽宁省教育科学“十二五”规划课题 (JG14EB102)

作者简介: 罗云艳 (1973—), 女, 辽宁丹东人, 讲师, 研究方向: 乡村旅游、旅游地理。

途中看到的却是“装饰的后台”，是“前台”与“后台”的统一体^[7]。而在 Prentice 和 Witt 总结归纳的局内人—局外人 (inside - outside) 理论中，当地居民是局内人，旅游者是局外人，为了增强对当地的了解，局内人和局外人跨越时空，成为联结在一起的利益体，从而成为有洞察力的局外人^[6]。为了测量旅游者对环境体验感知的质量，Csikszentmihalyi 提出了“畅爽 (flow) 体验”标准，即旅游体验的最佳状态是使自己“深深沉浸其中以致忘了时间的流逝和自己的存在”，它是一种愉快至极的体验，“满心欢喜”至“欣喜若狂”^[7]。虽然标准提出了体验的最佳状态，但是由于个体的体验状态及质量的难以测量性，使得这个标准无法执行。如何更加方便地测量旅游环境与旅游者体验质量之间的关系并使其标准量化，实现可以测量的目的成为本研究的重点。

愉悦性、新奇性、环境恢复性以及参与性是使旅游者能够逃离疲劳和压力、恢复身心、进行逃避体验 (Escape)^[8] 和移情体验 (Empathy)^[1] 的基础，国内外许多学者选取了这些指标作为测量指标。Kim 等对难忘旅游体验 (MTE) 建立了旅游体验测量表，量表包括愉悦性 (Hedonism)、新奇感 (Novelty)、当地文化 (Local culture)、恢复性 (Refreshment)、意义性 (Meaningfulness)、参与性 (Involvement) 和知识性 (Knowledge) 七个方面^[9]；姜晶以工业旅游为例，调查了消费者体验质量水平，体验质量维度包括深刻 (记忆)、清晰 (品牌) 和情绪 (愉悦)^[10]，其中愉悦性作为测量因子；杨文娟等也选取了新奇性、仿真性、体验性、方便性以及丰富性等 5 个指标作为评价模型的测量指标，对旅游体验质量进行了研究^[11]。

对于边境地区的独特意境测量标准的选取，并未发现相关的文献，因此这部分采用专家访谈法，根据边境地区政治和地理位置的特殊性包括出入限制、禁区限制以及邻国特殊的政治、经济、文化等特殊性的特殊性，在愉悦性、独特性、安全性及参与性等方面均有所体现，见表 1。

根据上述文献和边境地区的旅游特殊意境，初步总结归纳出量表的测量因子，初步选定由安全性、愉悦性、新奇性、环境恢复性、参与性、仿真性以及独特性构成。为了使测量因子更具合理性，对该问卷进行了预调研，用因子分析法提取了共性

因子，并根据各项目因子的累计方差贡献率及特征，最终剔除了不合格的因子，只留下 5 个因子作为测量指标的维度，即愉悦性、独特性、安全性、恢复性和参与性 5 个维度。

二、研究方法

本研究拟采用模糊综合层次分析法 (FAHP) 对每项指标因子赋予权重。邀请旅游业界、政府有关部门人员和高校旅游学、生态学、地理学等领域专家和学者根据两两指标的重要程度按照 1—9 及其倒数予以赋分。1、3、5、7、9 标度两指标相比前者较后者同等重要、稍重要、明显重要、强烈重要、极端重要，后者与前者的比较则采取标度值的倒数表示，2、4、6、8 表示他们中间的过渡情况。将数据输入 MATLAB7.14 软件，建立判断矩阵 B ，计算满足 $BW = \lambda_{\max} W$ 的最大特征根和特征向量，通过一致性检验 (式 1)，一致性指标 (式 2)。当 $CR \leq 0.1$ 时，表明该判断矩阵具有一致满意度，否则则需调整判断矩阵取值。

$$CR = \frac{CI}{RI} \tag{1}$$

$$CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1} \tag{2}$$

需要对指标体系从因子层到指标层逐层进行综合评价。对每项评价因子做判断矩阵 R ，评价因子集 $U = \{u_1, u_2, \dots, u_m\}$ 为已确定的评价指标体系，评价等级集则根据伯恩德·H·施密特提出的体验递增程度即感官、情感、思考、行动、关联 5 个等级^[31] 分别赋予 1、2、3、4、5，即 $V = \{v_1, v_2, \dots, v_n\} = \{1, 2, 3, 4, 5\}$ ，则构造模糊矩阵 R 为：

$$R = [r_{ij}]_{m \times n} = \begin{bmatrix} R_1 \\ R_2 \\ \vdots \\ R_m \end{bmatrix} \begin{bmatrix} r_{11} & r_{12} & \cdots & r_{1n} \\ r_{21} & r_{22} & \cdots & r_{2n} \\ \vdots & \vdots & \vdots & \vdots \\ r_{m1} & r_{m2} & \cdots & r_{mn} \end{bmatrix} \tag{3}$$

其中 r_{ij} 表示因素 u_i 具有评语 v_j 的程度。对每一个评价对象都建立一个综合评价矩阵 R ，归一化后满足：

$$\sum_{j=1}^n r_{ij} = 1 \tag{4}$$

权重向量 $A = (a_1, a_2, \dots, a_k)$ 为表中各指标因子权重，然后求出模糊综合评价向量 $B = AR =$

(b_1, b_2, \dots, b_n) (式3), 其中 b_j 表示被评价对象具有评语 v_j 的程度, 即 v_j 对模糊集 B 的隶属度。对于模型算子的分析, 考虑到对乡村生态体验质量评价的整体性, 因此本研究选取了加权平均型 $M(\cdot, +)$, 即式5。

$$b_j = \sum_{k=1}^m (a_k \cdot r_{kj}) \quad (5)$$

三、调查范围及数据收集

(一) 调查范围

本次调查范围选取丹东市。丹东市位于我国海岸线的最北端, 是我国最大的边界城市。丹东东隔鸭绿江与朝鲜民主主义共和国隔江相望, 可谓一衣带水, 鸡犬相闻。丹东是全国最大的满族聚居地, 现有汉、满、蒙、回、朝鲜等36个民族, 是一个多民族聚居的边境城市。丹东是赴朝旅游的重要集散地, 每年都有大量的朝鲜、韩国客人来华旅游、留学或进行贸易往来^[12]。问卷发放的具体地点选取的是鸭绿江风景名胜区, 选取的原因是在该区发放问卷比较具有代表性和典型性。该区1988年被列为国家级重点风景名胜区, 2003年被列为国家4A级景区。2015年仅“五·一”小长假鸭绿江风

景名胜区接待人次达二十多万^①, 是丹东地区欣赏中国和朝鲜两岸美丽风光非常典型的区域。鸭绿江风景名胜区以水景为主线, 山景为辅线。鸭绿江水清澈碧绿, 是国内少有的清水河, 基本无农业、工业污染, 水质类别Ⅱ类, 保持了原始的天然性质。景区流域内山谷谷地狭窄, 两岸建有大面积生态林, 江、湖、海、岛、山、林、湿地、珍稀生物以及古城堡遗址、明长城遗址、近代战争遗迹、现代桥梁和大型水利工程等景观众多。此区旅游基础设施较好, 交通便捷, 除观光外, 还可以在此区休闲、度假, 如果、蔬、药采摘、水上健身娱乐、品食农家菜、体验农家生活等; 此外该区部分区域与朝鲜紧邻, 仅以铁网相隔, 可以非常近距离观赏和体验朝鲜百姓生活, 体验性较强。

(二) 数据收集

以愉悦性、独特性、安全性、恢复性及参与性5个指标为基本维度, 采用专家访谈法编制了调查问卷, 进行了调查。问卷共分两部分, 第一部分为样本人口统计学特征, 第二部分为问卷主体(表1)。问卷发放时间在2014年5—9月, 共发放问卷300份, 有效回收共计257份, 回收率85.7%。

表1 边境地区旅游环境与旅游者体验感知测量指标

指标	权重	评价因子(问卷内容)	权重	总排序权重
愉悦性 B_1	0.252	这里景致与周围环境很协调 C_1	0.441	0.111
		我对这里的景致很喜欢 C_2	0.218	0.055
		异国风情使我身心愉悦 C_3	0.341	0.086
独特性 B_2	0.238	这里的独特性与邻国国情有关 C_4	0.243	0.058
		这里的异国风情与其他地方不一样 C_5	0.287	0.068
		我希望能与邻国人较深入地沟通 C_6	0.355	0.084
		邻国生活与我的旅游有密切关系 C_7	0.115	0.027
安全性 B_3	0.250	在这里我感觉很安全 C_8	0.269	0.067
		我希望两国能友好相处 C_9	0.214	0.054
		我希望可以与邻国人交流 C_{10}	0.194	0.049
		我希望能体验邻国百姓生活 C_{11}	0.323	0.081
恢复性 B_4	0.141	在这里我很容易放松 C_{12}	0.333	0.047
		这里生活对我的身体有帮助 C_{13}	0.369	0.052
		这里生活对我的心情有帮助 C_{14}	0.298	0.042
		我感觉自己是这片土地的主人 C_{15}	0.165	0.020
参与性 B_5	0.119	我与这里融为一体 C_{16}	0.258	0.031
		我能与当地百姓一样生产生活 C_{17}	0.321	0.038
		我能与邻国百姓一样生产生活 C_{18}	0.256	0.030

① 丹东旅游发展委员会 <http://www.ddtour.gov.cn>

四、结果分析

(一) 样本人口特征

样本中男性 52.1%，女性 47.9%，年龄主要集中在 18—45 岁，主要职业为个体及自由职业者 45.2%、专业技术人员 20.4%、学生 15.6%、管理人员 7.8%、其他 11%。文化程度大专及以上 33.5%，大部分为省内游客（75.9%），省外游客 24.1%，主要来自较近的东三省和京津冀地区。

(二) 信度与效度检验

运用 SPSS17.0 进行分析,根据信度检验,量表

各维度 Cronbach' s α 值在 0.679—0.885 之间,高于 0.60 的最低标准,表明量表具有较好的内部一致性。组合信度在 0.718—0.887 之间,大于 0.70,说明量表具有较高的异质性。

根据效度检验,测量题项的标准化因子载荷在 0.519—0.849 之间,满足大于 0.50 的标准,t 值在 8.855—21.117 之间,平均方差有三个值均大于 0.50 标准,其余两个值均在 0.50 附近,且它们的平方根大于各测量维度间的相关系数,表明量表具有较好的效度(见表 2)。

表 2 信度与效度分析结果

维度	测量题项	标准化因子载荷	t 值	组合信度	Cronbach' s α 值	平均方差析出量
愉悦性 B ₁	C ₁	0.773	17.677	0.833	0.832	0.624
	C ₂	0.788	17.981			
	C ₃	0.808	—			
独特性 B ₂	C ₄	0.811	19.963	0.887	0.885	0.663
	C ₅	0.849	21.117			
	C ₆	0.813	20.028			
	C ₇	0.778	—			
安全性 B ₃	C ₈	0.685	11.120	0.786	0.740	0.481
	C ₉	0.635	10.509			
	C ₁₀	0.549	9.245			
	C ₁₁	0.721	—			
恢复性 B ₄	C ₁₂	0.828	20.721	0.718	0.679	0.465
	C ₁₃	0.523	8.889			
	C ₁₄	0.642	—			
参与性 B ₅	C ₁₅	0.519	8.855	0.858	0.722	0.606
	C ₁₆	0.724	11.705			
	C ₁₇	0.586	9.877			
	C ₁₈	0.712	—			

(三) 体验感知差异分析

根据上述边境地区旅游环境与旅游者体验质量

量表,计算出各景点的体验质量测量结果(表 3)。

表3 丹东边境地区旅游环境与游客体验质量测量结果

景区	愉悦性	独特性	安全性	恢复性	参与性	综合评价
绿江	0.505	0.411	0.494	0.435	0.433	0.447 4
断桥	0.325	0.462	0.397	0.336	0.352	0.372 2
太平湾	0.289	0.374	0.454	0.399	0.205	0.355 1
河口	0.536	0.467	0.403	0.312	0.445	0.430 8
虎山	0.326	0.247	0.369	0.357	0.421	0.349 4
大桥	0.475	0.395	0.321	0.289	0.362	0.337 5
观鸟园	0.527	0.574	0.324	0.311	0.295	0.406 5

表2、3可以看出，边境地区旅游者体验的各类指标的测量结果均与边境地区本身的旅游环境有关，还与邻国的政治、经济、文化等环境有关。

在愉悦性方面，游客对河口、观鸟园、绿江体验评价价值较高，分别达到0.536、0.527和0.505，分析其原因主要是河口、观鸟园和绿江等地景观与环境优美，除了可以欣赏桃花、采摘桃果、观赏鸟类等项目外，还可以乘坐游船、快艇等交通工具，能够非常近距离地欣赏到中国和朝鲜的美丽风光和风情，在景观和环境方面保持了较大的愉悦性。在独特性方面，排在前面的是观鸟园和断桥，为0.574和0.462，最后是虎山，仅为0.247。主要原因是鸭绿江湿地观鸟园是国家级自然保护区，为内陆湿地和水域生态类型及海洋、海岸生态类型的复合生态系统，拥有非常丰富的动植物资源，每年都迁徙、栖息着大量珍稀和濒危鸟类，是东北亚重要的鸟类栖息的迁移停歇地。此外在观鸟途中能够经过朝鲜部分特殊禁区，游客可以直观感受其神秘、特殊的政治气氛。断桥是因为其特殊的红色旅游意义，使人能够回忆起当年的战争和历史。而虎山虽然是明长城最东端，但是目前的长城大多为现代修建，因此在独特性方面体验质量较低。在安全性和恢复性方面，排在第一位的绿江，主要是由于绿江远离市区，开发较晚，保留了较好的原始风貌，且绿江风景秀丽，资源丰富，能够使旅游者快速恢复身心；在参与性方面，排在前面的是河口、绿江，主要原因是河口旅游区是北方艳红桃生产基地，游客可以春赏花、秋摘果，还可以品尝、入

住、参与“农家乐”活动；绿江拥有丰富的林业和渔业资源，其中板栗、中药材和江面捕捞业是绿江的主要主导产业，游客可以参与板栗、中药材的采摘以及江面捕捞等。但是在参与邻国百姓生活等方面由于朝鲜特殊的政治和经济文化特点，加之两国语言沟通的障碍，两国之间民间交流较少，游客无法体验朝鲜百姓生活，因而普遍数值较低。

五、结论与讨论

旅游者对边境地区旅游环境的体验感知质量体现了旅游者与边境地区旅游环境之间的互动，本研究在旅游体验与环境分析基础上，以丹东部分旅游环境和旅游者为研究对象，测量了旅游者对边境地区旅游环境体验感知质量的特征及差异。

(1) 该量表能够较好地对边境旅游环境与旅游者体验感知质量进行测量，为旅游者与环境之间的互动关系提供了新的思路，在一定程度上拓展了旅游体验质量的研究视角；

(2) 旅游者体验质量高低与边境地区特殊旅游意境有关，除了边境地区本身的自然环境和人文风情等外，还与异国景观环境有关。

(3) 尽管该量表能够测量旅游者体验感知的质量，但量表的构成指标数量较少，无法全面、深入地进行测量；量表的构成指标数量仅有5个，且仅以丹东部分游客和旅游地点进行了研究，研究范围和样本较小，缺乏说服力，样本的取值和范围有待进一步拓展，未来研究应当根据实际情况进行修正或推广。

参考文献:

- [1] 邹统钎, 吴丽云. 旅游体验的本质、类型与塑造原则 [J]. 旅游科学, 2003 (4): 7-10.
- [2] 谢彦君. 旅游体验研究——一种现象学的视角 [M]. 天津: 南开大学出版社, 2005: 1.
- [3] MacCANNELL. The tourist: a new theory of the leisure class [M]. New York: Schocken, 1976: 1.
- [4] COHEN E. Rethinking the sociology of tourism [J]. Annals of Tourism Research, 1979, 6 (1): 18-35.
- [5] 肖洪根. 对旅游社会学理论体系研究的认识——兼评国外旅游社会学研究动态 (下) [J]. 旅游学刊, 2002, 17 (1): 59-68.
- [6] PRENTICE R C, WITT S F, HAMER C. Tourism as experience [J]. Annals of Tourism Research, 1998, 25 (1): 1-24.
- [7] CSIKSZENTMIHALYI M, CSIKSZENTMIHALYI I S. Optimal experience: psychological studies of flows of consciousness [M]. New York: Cambridge University Press, 1988: 25-30.
- [8] 派恩, 吉尔摩. 体验经济 [M]. 北京: 机械工业出版社, 2002: 10-35.
- [9] KIM J H, RITCHIE J R B, McCORMICK B. Development of a scale to measure memorable tourism experiences [J]. Journal of Travel Research, 2012, 51 (1): 12-25.
- [10] 姜晶. 基于体验质量的消费者生成内容及有效性研究——以工业旅游体验为例 [D]. 北京: 清华大学, 2014.
- [11] 杨文娟, 王昕, 胡传东. 基于体验的虚拟旅游质量评价实证研究 [J]. 重庆师范大学学报: 自然科学版, 2012, 29 (1): 101-105.
- [12] 于天福, 罗云艳. 辽宁省与朝鲜半岛旅游合作问题研究 [J]. 辽东学院学报: 社会科学版, 2006, 8 (5): 96-99.

(责任编辑: 游媛媛)

Tourism Environment and Tourism Experience Quality in Border Areas: a Case Study in Dandong

LUO Yun - yan

(College of Tourism and Hospitality, Eastern Liaoning University, Dandong 118001, China)

Abstract: Tourist experience quality is especially meaningful to the tourism marketing of the frontier area. In this study, a survey was conducted with a questionnaire scale. It was found that tourist experience quality was not only related with the tourist environment of border region, but also with the environment of its neighboring country.

Key words: border area; tourism environment; tourism experience quality; Dandong