

分类号_____

学号 M201374552

学校代码_____

密级_____

硕士学位论文

琼北旅游圈区域合作研究

学位申请人：

学 科 专 业： 行政管理

指 导 教 师： 教授

答 辩 日 期： 2015 年 5 月 18 日

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master**

**Study on Regional Cooperation in
Qiongbai Travel Circle**

Candidate :

Major : Public Administration

Supervisor : Prof.

May , 2015

独创性声明

本人声明所呈交的学位论文是我个人在导师指导下进行的研究工作及取得的研究成果。尽我所知，除文中已经标明引用的内容外，本论文不包含任何其他个人或集体已经发表或撰写过的研究成果。对本文的研究做出贡献的个人和集体，均已在文中以明确方式标明。本人完全意识到本声明的法律结果由本人承担。

学位论文作者签名：

日期： 年 月 日

学位论文版权使用授权书

本学位论文作者完全了解学校有关保留、使用学位论文的规定，即：学校有权保留并向国家有关部门或机构送交论文的复印件和电子版，允许论文被查阅和借阅。本人授权华中科技大学可以将本学位论文的全部或部分内容编入有关数据库进行检索，可以采用影印、缩印或扫描等复制手段保存和汇编本学位论文。

保 密 ☐，在_____年解密后适用本授权书。
本论文属于 不保密 ☐。

（请在以上方框内打“√”）

学位论文作者签名：

指导教师签名：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

摘 要

随着经济全球化时代和信息技术革命的到来,世界各国的经济结构也在逐渐发生着变化,逐渐从以农业和工业为主的第一、第二产业向以服务业为主的第三产业转变,文化、科技实力、国家形象等“软实力”越来越多的成为能够彰显国家实力的标志。旅游业是近些年服务业中新兴起的一项产业,由于国家经济发展水平与人民生活质量水平在不断的提升和改善,旅游这项活动慢慢进入到寻常百姓的家庭规划中,正因为如此,旅游业也逐渐进入了发展的快速阶段,越来越多的成为拉动经济发展的一股不可忽视的动力。国家对旅游发展也相当重视,2009 年底,《关于推进海南国际旅游岛建设发展的若干意见》的出台,从国家政策层面给予旅游产业发展的支持。

但是,随着国内各地区旅游服务业的迅猛发展,区域旅游合作中存在的各种问题逐渐凸显出来。在海南国际旅游岛建设上升为国家发展战略后,海南省的社会经济发展和旅游格局发生了新的变化。十一五期间,在海南省政府主导下,海口市委市政府已经规划安排了环北部湾发展的部署,其中重点规划海口市等共 8 市县的琼北旅游圈的发展内容。

本文试图通过理论分析,结构化访谈和调研数据分析,以琼北旅游圈为研究对象,研究琼北旅游圈内区域旅游合作的发展现状,探索阻碍区域旅游合作的主要因素和困境,并有建设性的提出建议。结论显示,缺乏统一的发展规划、必要的财政收入、差异化的发展特征、功能匹配的基础设施、对路的市场营销和传播、便捷的交通网络和标准化的旅游服务水平是目前琼北旅游发展的关键,这些因素为琼北旅游圈发展制定更加科学、符合实际的发展战略和发展规划有参考作用。同时,也为国内区域旅游合作提供借鉴,有效促进旅游服务业的发展。

关键词: 琼北旅游圈 跨行政区 区域旅游 合作

Abstract

With the economic globalization and the revolution of information technology, the economic structure of the world is gradually changing, from the first and the second industry to the third industry. Cultural, scientific and technological strength, national image and other "soft power" has become a symbol to show more and more the national strength. Tourism is a new industry in the service industry. The level of national economic development and people's quality of life continues to improve the tourism industry has gradually entered the stage of rapid development, has become more and more economic development can not be ignored in power. The state council on promoting the development of the construction of hainan international tourism island several opinions make the tourism development into the fast lane.

However, with the rapid development of regional tourism, various problems existing in the regional tourism cooperation is gradually highlighted. In the construction of hainan international tourism island for the national development strategy, the new changes have taken place in social and economic development and tourism landscape. During the 11th five-year plan, which is dominated by the government in hainan province, haikou municipal government is planning to arrange the deployment of Beibu Bay, one of the key plan that is haikou city a total of 8 cities and counties in Joan on the above content of the development of north.

This paper through theoretical analysis, structured interview and survey data analysis, on the above as the research object, by Joan north of regional tourism cooperation, explore the obstacles and difficulties, the main factors of regional tourism cooperation and constructive suggestions are put forward. Conclusion shows that the development of the lack of unified planning, the necessary fiscal revenues, the development characteristics of differentiation, function matching of infrastructure, the right marketing and

communication, convenient transport network and standardization of tourism service level is the key to tourism development in north Joan, these factors for Joan on the above development north more scientific and accord with the actual development strategy and development plan for reference. At the same time, also provide reference for domestic regional tourism cooperation, effectively promote the development of tourism services.

Keywords: Qiongbai travel circle; Between region; Regional tourism; Cooperation

目 录

摘 要.....	I
Abstract.....	II
1 绪论.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究目的.....	3
1.3 研究方法.....	4
1.4 研究框架.....	5
2 区域旅游合作概念及相关理论基础.....	6
2.1 区域旅游相关概念的学术界定.....	6
2.2 区域旅游合作的国内外研究进展.....	7
2.3 区域旅游合作的理论基础.....	12
3 针对琼北旅游圈各主体的研究设计与变量测试.....	16
3.1 各主体的访谈分析.....	16
3.2 琼北旅游圈的研究模型构建.....	21
3.3 关于琼北旅游圈各主体的研究假设.....	22
3.4 问卷设计.....	23
3.5 数据收集及分析方法.....	25
4 琼北旅游圈的问卷调查数据分析.....	26

4.1	样本统计描述.....	27
4.2	信度分析.....	32
4.3	相关性分析.....	33
4.4	回归分析.....	37
5	研究结论.....	44
5.1	政府部门的研究结论.....	44
5.2	旅行社的研究结论.....	45
5.3	游客的研究结论.....	46
5.4	琼北旅游圈发展绩效的研究结论.....	47
6	针对琼北旅游圈发展的对策建议.....	48
	注 释.....	52
	致 谢.....	54
	参考文献.....	55
	附录 1 攻读硕士期间发表的主要论文.....	58

1 绪论

1.1 研究背景

如今，经济全球化已经成为不可逆转的大趋势，在这样的环境背景下，一直以农业和工业为主的经济结构已经不再坚不可摧的统领着世界，以新兴科技和服务业为主的第三产业逐渐占领各国经济结构的重心，成为国家之间软实力竞争的有力体现。作为服务业中重要支柱的旅游服务业，在各国经济结构转型中占据着越来越重要的地位。

近几年，随着我国国民生产总值的不断上涨，人民生活水平的不断提高，旅游成为我国国民在达到小康水平之后的首选娱乐活动，但与此同时，我国居民人均出行水平和旅游消费能力距离世界发达国家的水平还有很大差距，当然，这也充分说明我国旅游市场存在着巨大的开发空间和经济增长空间。

旅游的发展离不开便捷的交通枢纽。在国内日益更新的交通枢纽网络和逐渐完善的社会公共服务体系的支撑下，我国的旅游产业蒸蒸日上，在未来几年内将会有快速的发展和翻天覆地的变化。从国家层面来看，发展旅游服务业已提至日程，国务院于 2009 年底发布《关于加快发展旅游业的意见》^[1]（以下简称“意见”），这一意见的发布标志着国家将加大支持旅游业发展的力度。同时，由于旅游业是服务业中的重要产业，旅游业的发展将会带动整个第三产业的发展，第三产业的发展也会为旅游业的发展带来更多的契机，这是一个良性循环。

如何发展好旅游产业？这是近些年来社会关注的重点，也是众多学者研究的热点。一方面，使旅游业发展成为国民经济中的战略性支柱产业，拉动国民经济的发展，另一方面，还要注重人民群众对旅游消费过程中的体验是否越来越满意，这将影响旅游业的服务质量和行业的监督管理问题。在未来，旅游业向服务业中支柱产业发展的趋势，需要着重关注互联网平台和信息技术在旅游产业中如何广泛、科学的应用，才能够为旅游产业的经营活动全面进入互联网时代、信息化进程带来实质

^[1]国务院. 关于加快发展旅游业的意见. 国发 [2009] 41 号[D].2009.

性的帮助。同时，通过互联网平台和智能移动终端设备，借助当下十分流行的社交网站平台或者是热门的 APP 应用技术，积极与游客进行线上线下的、随时、随地的互动和交流，会对提升旅游行业管理和旅游行业服务起到非常实际的促进作用，同时还会促进旅游基础信息数据库和共享平台的建设与完善，实现旅游信息资源共享，进一步引领旅游产业智能化发展。

1.1.1 建设海南国际旅游岛成为国家战略

《国务院关于推进海南国际旅游岛建设发展的若干意见》^[2]（以下简称“若干意见”）的发布和实施将标志着，海南岛建设成为国际旅游岛这一计划已经上升到国家战略的层面，作为一项国家的重大发展战略，预计在 2020 年，海南岛将建设成为世界一流的海岛休闲度假胜地。

海南凭借其独特的地理区位优势，是我国唯一地处热带的岛屿和省份，有着得天独厚的热带自然风光和丰富的热带农作物、水果、动植物等，尤其是远离工业污染的天然大气环境，使得它成为众多国内外游客度假的必选之地。由于基础差、起步晚，海南省的经济发展长期处于较低水平，为了更好地保护生态环境，多次调整经济结构和发展战略，却始终面临着艰巨的发展任务。为了充分发挥海南省的地理区位优势，也为了进一步有效提高和促进海南省的经济发展，国务院出台政策，建设海南国际旅游岛，将会为海南省调整产业发展结构带来巨大的发展动力，同时，旅游服务业的发展会带动整个经济结构转型，同时，也为整个国家调整经济结构，优化产业发展提供重要的参考。

1.1.2 琼北旅游圈发展迎来重大机遇

海南“国际旅游岛”建设是由国家颁布政策文件给予大力支持的，就表明琼北旅游圈的发展上升到国家规划的战略高度，为琼北旅游圈的发展赢得了更大的发展空间和发展机遇，同时也为琼北旅游圈的发展提出了更高的要求，琼北旅游圈的发展面临重大机遇和挑战。

琼北旅游圈，是一个以旅游经济为重心的区域合作单位。在行政区划上包括海

^[2] 国务院. 关于推进海南国际旅游岛建设发展的若干意见 (国发 [2009] 44 号)[D]. , 2009.

口市、琼海市、儋州市、文昌县、定安县、临高市、澄迈县、屯昌县在内的 8 个市县。这 8 市县在地理位置上彼此相邻，主要依托海口市交通枢纽和政治地位的优势，整合 8 个市县的优势旅游资源，以发展旅游产业来拉动整个琼北地区的经济发展，在海南省旅游产业中占有举足轻重的地位。因此，海南省为了进一步有力带动琼北旅游圈的经济的发展，从政策和财政方面均给予支持，对旅行社采取补贴、奖励的方式，对景区采取补贴、联合套票的方式，进行政策倾斜，并且设立专项经费，保证财政政策得以落实，为实现琼北旅游圈的快速发展以及各市县间的合作做出积极推动。

2009 年以来，海南省的旅游产业虽然发展势头不错，但也存在着诸多困难和亟需解决的问题，主要包括：旅游资源开发规划不合理、区域合作不紧密造成旅游发展成本大等。琼北旅游圈作为研究区域，拥有旅游资源和地理区位上的独特优势，为其良好的发展奠定了一定的基础条件。因此，在海南国际旅游岛建设的重大机遇面前，如何科学规划旅游资源的开发，有效保护生态环境，调整产业结构，完善交通道路，扩大区域旅游接待容量，提升旅游服务质量，打造良好的旅游品牌，最终提升区域旅游的美誉度，带来旅游经济的腾飞，海南省不再单单依靠南部的三亚作为旅游名片，平衡南线和北线的旅游经济，奠定海南国际旅游岛的建设基础，是当前研究的热点。

同时，琼北良好的旅游发展模式，如何能够举一反三的为海南省其他县市的旅游区域合作发展提供借鉴和指导意义，也是研究的重点。从这一角度看，琼北旅游圈的发展对于海南省“国际旅游岛”的建设有着举足轻重的影响，同时，也将间接性的对周边县市的旅游发展起到带动和促进作用，形成区域集聚效应。

1.2 研究目的

本次琼北跨行政区域旅游合作研究的前期调研目的是全面了解琼北旅游圈的旅游发展现状，深入掌握区域旅游合作方面的基本情况，研究旅游相关各个主体（旅游管理部门、景区、旅游相关企业、游客）的利益需求，寻找各利益主体彼此间的合作障碍和不足，探讨区域旅游合作的发展战略。

通过实地走访，调研，座谈，问卷调查的方式，收集跨行政区域旅游合作中主要的相关利益主体（政府分管部门、旅行社、游客）的问卷数据资料。分析各利益

主体在跨行政区域旅游合作中分别所承担的角色、自身诉求、所遇困难、与其他利益主体间的关系、跨行政区域间各相关利益主体的关系等这些方面的数据和信息，并对数据和访谈信息进行归类、分析、提炼，使问题结构化，最终就琼北区域旅游合作中存在的问题提出建设性意见，为其更加长远、共赢、上升式的发展提供较为客观性的参考建议。

1.3 研究方法

项目调研组采用了资料收集、参观景区景点、结构式访谈、问卷调查、座谈会、网上调查等多种形式相结合的方法来实施前期调研。

资料收集的内容包括琼北地区经济社会发展总体情况、区域旅游合作的相关实例和标准、国内外跨行政区域旅游合作的发展近况、全国其他地区区域旅游合作发展状况等。项目调研组对政府的旅游管理部门调研采取了现场座谈与问卷相结合的方法进行；对景区景点调研采取了访谈、参观、座谈会结合的形式开展；对旅行社、餐饮企业调研采取了实地参观、问卷调研相结合的方式；对游客的调研采取了问卷调查的方式。

本报告将交叉运用社会调查学、营销学、旅游学等多种学科知识和方法，多维度、多角度、多方面的分析调研数据，分析得出调研结果，具体的研究方法有以下三种：

文献研究法：参考大量国内、外文献，梳理学者对跨行政区域旅游合作方面的研究成果，并结合此次琼北旅游圈调研区域的实际情况，设计调研问卷，拟写访谈提纲等。

访谈法：主要是针对区域旅游合作中涉及到的两个利益相关主体：政府分管部门和旅行社。通过座谈会的形式，深入了解这两个主体在琼北地区跨区域旅游合作过程中，存在的困境及其影响因素，并初步对影响因素进行分类定性。

问卷定量法：针对区域旅游合作中涉及的三个利益相关主体：政府分管部门、旅行社、游客，分别设计了调研问卷，给出了相关的测量参考指标，在问卷前测的基础上，修正并进一步完善问卷设计。最终，收集到的原始数据，利用 SPSS21.0 软件进行描述性分析、信度分析、变量相关性分析和回归分析，得出结论。

1.4 研究框架

本文的研究框架如图 1.1 所示。全文分为 6 章：

第一章是绪论。介绍本文的研究背景、研究目的、研究方法和研究框架。

第二章是理论研究和文献综述。本文参考前人研究的理论基础及理论模型，结合本文的研究目的，界定了相关概念。

第三章主要是研究琼北旅游圈的区域旅游合作现状。研究方法为实地调查和结构式访谈。通过访谈法确定影响因素，即研究变量，提出研究假设，针对不同的研究对象，设计出调查问卷，并收集数据。

第四章是对研究数据进行描述性分析、变量相关分析、信度分析以及回归分析，并根据分析结果验证研究假设。

第五章是研究结论。根据本文实证研究的结果，总结出本文的研究结论。

第六章是对策建议。根据研究结论提出合理化的政策建议。

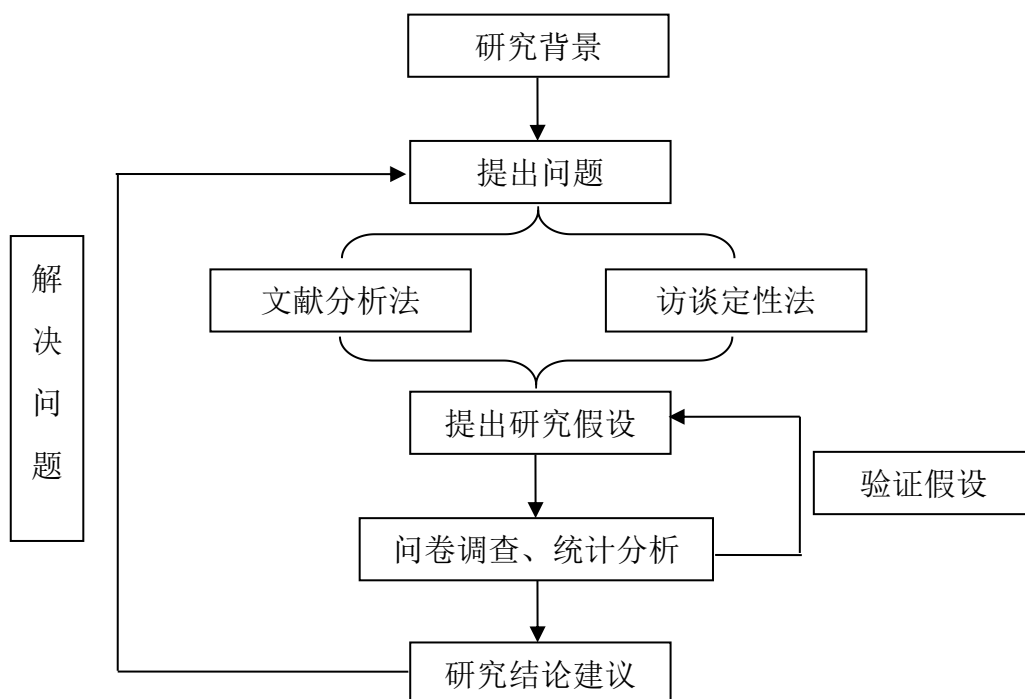


图 1.1 本文的研究思路

2 区域旅游合作概念及相关理论基础

跨行政区域旅游合作研究在中国旅游产业发展中的诉求和趋势越来越明显，国内外在这一领域的理论研究成果也有很多。

2.1 区域旅游相关概念的学术界定

区域旅游合作的研究涉及区域旅游、区域旅游合作等基本概念。

2.1.1 区域旅游

区域旅游是指以一定的地理区域为单位，整合区域内的旅游资源，来接待旅游者的住宿、出行、饮食以及其他旅游服务需求的经营服务模式。陈传康^[3]教授提出区域旅游是依托中心城市，根据游客需求，将分布在这一区域内的旅游资源进行整合，根据自然资源所处的地域、彼此间的历史联系或者社会经济联系，进行整修，为其增加一定的人文观赏价值，促进旅游产业的发展。涂人猛^[4]认为游客进行的所有旅游活动所产生的经济总和就是区域旅游。郑荣富^[5]认为，区域旅游是依托客源集中的中心城市或者中心旅游景点，依据交通线路、基础设施或者地理位置进行行政划分，形成较为完整的旅游接待服务区域。

2.1.2 区域旅游合作

对于区域旅游以及区域旅游合作的研究，不同的学者有不同的研究侧重点和研究方法，以及不同的研究案例，自然对区域旅游合作就有不同的研究观点和研究结论。

伍鹏^[6]认为，使得区域旅游产业能够可持续发展，合作组织中的各成员必须从整体的角度出发，制定科学的开发规划、规划线路、完善道路交通网、加大基础设

^[3] 陈传康. 区域旅游发展战略的理论和案例研究[J]. 旅游学刊, 1986, 1(1): 14-14.

^[4] 涂人猛. 区域旅游理论研究[J]. 社会科学家, 1994, 5: 83-88.

^[5] 郑荣富. 促进区域旅游与合作, 加速发展福建旅游业[J]. 旅游学刊, 1997, 5: 19-21.

^[6] 伍鹏. 我国海岛旅游开发模式创新研究——以舟山群岛为例[J]. 渔业经济研究, 2007, 2: 10-1.

施建设力度、共享客源市场、提升服务质量、提升区域旅游服务的美誉度，对区域内的资源进行差异性互补，最终形成区域旅游合作良好的发展环境和可持续发展。梁艺桦^[7]认为，区域旅游合作是不同旅游产业要素所构成的有机运行整体。从这个角度来讲，区域旅游合作的定义可以为：具有区域性联系的各个旅游要素以及旅游主体之间所形成的有机运行系统。

诸如以上众多学者对于区域旅游和区域旅游合作有着各自不同的见解和观点，至今，还未能有统一的、较为权威的理论界定。因此，笔者提出，本论文中所研究的区域旅游合作是指，出于共同发展旅游经济的需要，整合旅游资源，共同制定旅游资源的开发规划和生态保护措施，共享游客资源，共同开发旅游市场，打造旅游品牌的一种经济性行为，在地理位置上相邻的一定范围内的区域，制定彼此间合作的契约和协议，达到共赢的目的。这种区域旅游合作的参与主体不仅仅局限于政府部门之间，在旅游企业、旅行社和旅游景点之间均可以进行，是一种多层次、多主体的合作。笔者需要研究的是，在如此纷繁复杂的合作中，琼北旅游圈目前的现状和存在的困境，并提出具有建设性的参考建议。

2.2 区域旅游合作的国内外研究进展

笔者在中国学术期刊网（CNKI）中进行主题为“区域旅游合作”的论文数据检索，近二十年来，涉及到该主题词领域研究的学术论文有 1000 多篇，由此可证明 20 世纪 90 年代以来我国区域旅游合作研究领域众多学者的研究热忱和研究成就。

2.2.1 国外研究概览

关于区域旅游合作的研究，国外学者大多数都集中在组织行为模式的研究，主要的研究包括有旅游企业内部各个部门间的协调、旅游区与所处周边的自然环境、社会环境之间的关系等。Gunn^[8]，Inskeep^[9]等国外著名学者，在区域旅游合作研究方面主要关注旅游规划和决策问题，常使用“协作”“合作”等词汇，但关注区域

[7] 梁艺桦. 区域旅游合作竞争演化及发展研究 [D]. 西北大学, 2006.

[8] Gunn C A. Vacationscape: Designing Tourist Regions [M]. New York: Van Nostrand Reinhold, 1988.

[9] Inskeep, E. Tourism Planning: An Integrated and Sustainable Development Approach. New York: Van Nostrand Reinhold, 1991

旅游中政府部门间及各个旅游主体的联系互动的研究内容就比较少见。

Steven Selin^[10]对于区域旅游合作的研究主要体现在从理论和实践两种角度阐述和分析区域组织合作的动机以及存在的困境，其中以美国阿肯色国家森林公园的林业服务为例。

Alberto Sessa Z. 探索旅游合作研究领域的科学研究体系，综合运用定量与定性分析相结合的方法，为旅游区域合作提供参考和借鉴。

Kari Aanonsen^[11]期望能够通过组织内部合作的相关研究理论对区域旅游的发展起到一定的指导作用，但遗憾的是，他在这个方面的研究也仅仅一直停留在理论阶段，并未通过实践来验证其提出的理论正确与否。

Mohamed K. Salah^[12]交叉运用管理学和社会学的相关研究理论，实地调查真实的旅游企业的案例，重点关注企业内部运营协调性，提出一种具有创新性的研究框架，并试图验证和推广该理论框架。

McCarm^[13]在区域旅游合作方面的研究比较系统，从旅游发展研究的进程角度来划分区域旅游合作的过程，分别是提出问题、探索方法和验证结论。

Araujo 实地调查一项区域旅游合作的案例，在巴西北部地区，为了更好的满足各方利益主体的需求，需要从各级政府角度、企业角度和公众角度，同时考虑当地的政治氛围、社会经济水平和社会文化风俗等特点，更加深入的探讨不同需求的各方主体意见，这样才能更好的促进区域合作的发展。

Huybers 认为区域旅游合作中的各个利益主体的关系可以用集群的理论解释，既存在彼此竞争的关系，又存在彼此合作的关系，彼此间互动的很多因素都会影响合作的效果。

综上所述，国外学者的研究同样关注合作中的利益主体，比如说旅游企业之间、政府部门与企业之间等。笔者认为，只有关注各方利益主体的需求、困境和优势，

^[10] Steven Selin, Kim Beason ,Interorganizational relations in tourism ,Annals of Tourism Research,Vol. 18.,1991

^[11] Kari Aanonsen ,National cooperation and strategic alliances -The tourism bussiness in norway enters the net, Informationand communi-cation technologies in tourism, 1997

^[12] Mohamed K.Salah. Constraints on the crustal structure beneath the Sinai subplate,SE Mediterranean,from analysis of local and regional travel times[J]. Geoscience Frontiers,2013,02:213-222.

^[13] McCann. Design guidelines for social problem solving interventions [J]. Journal of Applied Behavioral Science ,1983,19:177-189

才能够更好的促进彼此间的合作和发展，更加有效的促进区域旅游合作的发展。

2.2.2 国内研究进展

从区域旅游合作研究的发展来看，由于国内众多研究学者关注的热点不同，研究侧重点也不同，因此，研究阶段大致可以划分为三个。

研究兴起阶段（第一阶段）1980 至 1993 年。

在上世纪的八十年代，随着国内生产总值的不断提高，人民生活水平也在不断提高，旅游逐渐走入人们的视野，成为一项逐渐吸引越来越多人喜欢的娱乐活动。在旅游业开始发展的时期，因为市场缺乏有效的秩序，因此存在着众多发展中的问题，比如，自然资源开发不合理，保护生态环境意识淡薄，旅游企业之间的恶性竞争，行业监管制度缺失，旅游服务水平较差，相关从业人员素质普遍低下，游客出行的个人素质有待提高等等。为了更加有效的促进旅游产业的发展，提高旅游产业所带来的收益，如经济总量的增加，经济结构的改善，增加就业，促进地域交流等等，从地区政府到国家层面都出台了相关的规章制度、政策、规范等来消除行业内的各种不公平竞争，同时提高旅游行业的整体服务水平，以此来推动旅游产业的发展。针对如此活跃的旅游市场动态，众多较为感兴趣的学者也越来越多的关注旅游行业的内部协调和外部合作的问题。在政府政策的号召下，部分旅游区域开始探索合作的道路，这也是很多学者关注和研究的热点。但经过一段时间的实践检验，大部分的区域合作仅仅停留在表面，或者说更多的是一种分散的、各自为营的状态，只是形式上的合作，缺乏实质的经济上的互动和交流，更缺少互助共赢，从而不能有效实现资源的优化配置，阻碍了旅游产业快速发展的进程。

这个时期仅仅只是区域旅游合作发展的兴起和初步发展时期，还没有很多的成熟的实践经验为后续发展奠定基础或者说值得借鉴，但在理论方面的研究还是有一定的进展。比如说，能够意识到区域旅游合作是未来旅游产业发展中的一种很好的模式，这本身就是一种重要的进步。更为甚者，有学者更加深入的就某一区域旅游合作的真实案例分析，开始用整体发展的眼光，探索可以有效提升合作收益的发展机制和合理化改革建议。与此同时，也有学者开始关注在区域旅游合作中的各个参

与主体的自身利益需求的问题，提出更多元化、多层次的满足利益主体的不同需求，探索区域旅游合作的更优模式。

研究发展阶段（第二阶段）1994 至 2002 年。

从上世纪 90 年代末到 21 世纪最初那两年，区域旅游合作的趋势已经势不可挡。在一段时期，由于区域旅游合作的发展还刚刚从起步阶段慢慢过渡过来，虽然在初始阶段有相关理论研究方面的突破和设想，但在实践方面几乎趋于零，因此，缺少实践检验的理论并不能很好的指导实践。具体来说，区域旅游合作在这一时期仍然很大程度上存在于表面形式，仅仅停留在政府管理的层面，缺乏切实可行的有力措施，来实质性的推进旅游产业在区域合作方面的发展所带来收益。处在这一时期的学者们的研究关注点普遍更为细致和深入。比如说，有部分学者提出需要完善区域旅游合作的机制，需要在有效的动力机制趋势、执行机制规范和监督机制共同作用下，才可能有效促进旅游市场的健康发展。这其中不乏高呼原则的学者，他们认为发展离不开原则的约束。只有坚持原则，才能更好的促进发展。当然，还有部分学者考虑到旅游资源合理科学的开发和规划，以及彼此间有效的沟通互助是区域旅游合作的必要因素。既然是区域合作，就存在区域整体的利益最大化和个体之间利益最大化的矛盾问题，尽可能的保持在不降低个体利益的同时，使得区域整体的利益最大化，这才符合公共经济学上“帕累托最优”的资源配置理论。这就需要合作参与者有整体发展的眼光，不能只顾自身利益，需要在旅游资源开发、规划、产品宣传、结构调整等方面进行区域整体的安排，这样可以有效避免区域内部的资源浪费、重复建设和发展不均衡的问题，提升合作收益。与此同时，同样不可忽视的一点就是合作者之间的沟通与互助。只有打破彼此间的屏障和壁垒，才能达到互利共赢的结果。这也是区域旅游合作这一思路最初产生时的基础。

研究提升阶段（第三阶段）2003 年以来。

经历过兴起到初步建立理论体系这长达近十年的发展之后，区域旅游合作开始逐渐由表面深入到实质措施，相关学者的研究也逐步从理论研究转移到实践分析。对于经济发展一直在全国处于领先地位的长江三角洲经济带来说，开展区域旅游合作是发展的趋势要求，意料之中的，长三角地区的“无障碍旅游区”理念引领了全

国其他地区在区域旅游合作方面的实践探索，为区域旅游合作打开了新的局面，无论从广度，还是深度，都树立了一个良好的合作模式，值得其他地区区域旅游合作实践借鉴。究竟什么才算得上“无障碍旅游区”呢？从长三角地区的实践中分析得出，合作不再停留在形式上，而是切实深入到各方合作主体和各个合作层次。比如说，区域合作签订了具有可操作性的合作细则，覆盖到旅游资源的开发规划、旅游线路的制定、客源的集散、旅游宣传、服务标准的制定等方面，为游客打造全方位一体的无障碍旅游享受。

据学者研究发现，近十年是我国区域旅游合作研究的高峰期，研究成果层出不穷，研究范围、涉及主体、研究方法、研究工具等均涉及广泛，说明学界对区域旅游合作这一领域浓厚的研究热忱。当然，丰富的社会实践是理论研究的基础和动力。

笔者经过概括和归纳，大部分相关区域旅游合作的学术研究成果，主要的研究内容集中在合作原因、合作内容、合作模式以及合作困境的方面。

对于合作原因方面的研究，学者们主要集中在合作动力分析和合作收益飞信这两方面。合作动力分析包括内部发展动力和外部环境动力，即从回顾旅游产业的发展历程，分析旅游产业自身发展的需求是促进区域旅游合作产生的内部动力，还有与旅游相关的其他产业发展对旅游产业的影响。合作收益主要是运用经济学理论，从成本收益分析上得出合作的优势，当然旅游产业的发展带来的正外部性理应被计入社会收益中。

在合作内容方面，学者们的研究聚焦点就比较丰富了。有的学者运用实证研究的方法关注某一区域旅游合作的现状发展，有的学者则偏重理论研究，梳理相关理论的体系，期望能够整合出一套具有普遍意义上的科学的研究体系，有的学者对于中国与外国的对比比较感兴趣，通过案例分析的方式，阐述区域旅游合作在中国和其他国家的发展有哪些异同点，需要如何借鉴。当然，也不乏部分学者关注区域旅游合作未来的发展趋势，大胆提出很多猜想，诸如在产业结构调整、跨区域空间分布等方面。

关于合作模式是学者们关注度最高的一个研究焦点。由于不同的地域存在不同的合作方式，但却没有明显阻碍其合作发展的不利方式，因此，探究不同合作模式、

合作机制就成为了很多学者研究的重点，希望探究出一些成熟的合作经验，可供其他地区参考借鉴。例如，跨区域合作应该更加注重旅游资源的特点，而不是社会经济发展水平；跨行业合作可以更加深入，带来产业链效应等。

关注合作困境也是聚集了很多学者的目光。只有清楚的认识到目前中国在区域旅游合作实践中所存在的困境，才能够更好的寻求解决的办法，得以良好的发展。而通过笔者概括得出，政策支持力度不够，财政拨款经费不足，道路交通网欠完善，服务人员素质较低，游客满意度水平低等等均是阻碍区域旅游合作想更好更快发展的因素。同时，认识到区域旅游合作发展的误区也将会使得很多地区的政策决策少走一些弯路。

除以上内容外，还有不少学者认为无障碍旅游区应该成为未来区域旅游合作与发展的目标，并且不断深入无障碍的程度，达到资源的最优配置。但现实中，不同地区的政策不同，由于合作产生的行政区划管理上的盲区，地方保护主义盛行，市场缺少有效的公平竞争机制，以及区域内部存在发展不均衡的情况，都将大大阻碍无障碍旅游区的达成。只有在平等互利、政府主导、市场配合、整体规划、互通有无的基础上，建立利益共享和补贴机制，促进区域旅游合作向着一个健康的方向发展。

2.3 区域旅游合作的理论基础

旅游业是综合性产业，既有着经济的属性，又有着文化的特征，还有地理、社会的各种体现。区域旅游合作追求一种基于区域共赢目标的协调机制和制度平台，这当然离不开扎实的理论基础。

2.3.1 区域合作理论

要进行区域合作就必然会存在合作者之间的分工。合做越有秩序，效率越高，就需要分工越细致。当分工越来越细致的时候，合作者之间的互相依赖的程度也会越来越加深。逆向来说，如果一个区域内部的分工越来越细致的时候，就自然会产生彼此间合作的需求，这样才能有效提高收益。因此，合作和分工是互不相离的。

区域合作的诱因有两个方面，一方面是为了取得经济发展的稳定性，需要区域内各方之间通过相关依赖来建立比较稳定的关系，有助于区域经济的良好发展。另一方面为了更好的应对市场的竞争，区域内部进行优势互补，互通有无，能够形成具有市场竞争力的产品和模式，这样同样有助于区域经济的良好发展。

合作不仅与分工分不开，也与竞争形影不离。有竞争，就会产生合作，竞争越激烈，合作就会越深入。同样，有合作，必然会有竞争。合作越广泛，竞争也会越激烈。竞争与合作之间是可以互相转换的，合作是竞争发展的更好形态。通过合作，可以打破区域内本来存在的对于要素流通的种种限制，使得资源可以更加自由的流通，最终达成资源的最优配置，提高效率，获得区域利益最大化。

这一理论对于区域旅游合作同样适用。通过分工，可以有效的提高区域合作的效率，提高区域旅游的经济收益。区域合作能够有效的对区域内部的资源进行互补和流通，达到更有效率的最优配置，从而扩大区域的旅游经济收益，促进区域经济更好的发展。因此，从这一理论的角度分析，区域旅游合作是区域经济发展的必然选择。

2.3.2 核心——边缘理论

核心——边缘理论是由美国经济学家弗里德曼，在 1966 年出版的《区域发展政策》中提出的，主要是基于区域间经济增长的理论，结合对委内瑞拉区域发展、区域演变的特征分析而提出的，对城市发展、区域发展以及部分经济学的理论分析都有参考意义。

简单来说，核心——边缘理论是指任何一个区域内都会存在区域核心与区域边缘的划分和不同，区域核心与区域边缘在区域形成和发展过程中发挥着不同的作用，而这其中所说的区域，代指广泛，既可以是一个国家，也可以是一座小城市。一般来讲，区域核心是指国家的经济政治中心城市或者是城市中的中心商务区，其特点主要表现为人口密度大，人员受教育水平高，科技水平发展较高，工业远离，资本集中。而区域边缘是指国家中发展较为落后的地区或者是城市边缘的城乡结合部以及乡村，这里的主要特点是人口分布较少，人口素质差，工业聚集，农业为主，

几乎没有资本交易场所设立。这样看来，区域核心不论是在资源分布、资源流向、政策支持、财政拨款、人员素质等因素上都会有优势，也自然长期处于统治地位，而区域边缘的发展往往需要依赖着区域核心，在发展上两者存在着不均衡的关系。但随着经济发展的不断扩张，经济结构的不断调整，区域核心和区域边缘的界限没有那么绝对化，在逐渐的向着区域一体化发展。

核心——边缘理论对于区域旅游合作来说具有较为现实的指导意义。在区域旅游合作中，同样会存在区域核心和区域边缘，不仅仅是空间地域上的，在不同的区域行业合作，不同的合作层次上都会存在着区域核心和区域边缘的不同，该理论恰好可以切实的反应各种层次、各种主体间的区域核心与区域边缘的问题。在区域旅游中，旅游资源分布不均，存在差异是客观的，道路交通网络的完善与否，服务人员的素质问题，旅游产品的品牌效应等等，都可以看做一个独立的区域合作，这其中必然会出现区域核心与区域边缘，但由于情况复杂，往往在一个方面是出于区域核心的地理空间或者行政单位，在另一方面就处于区域边缘的地位，正是因为如此，跨行政区域合作，可以充分的进行资源的优势互补，形成对外的强有力的竞争力，成为区域旅游新的经济增长点。最终达到区域旅游合作参与者互利共赢的局面。

2.3.3 点——轴渐进扩散理论

点——轴渐进扩散理论是由学者陆大道先生提出的，他是我国经济地理学研究领域的著名专家，这一理论的提出，融合了空间布局理论。该理论的空间布局类似于核心——边缘理论，但在形成、发展和经济增长点等方面存在着不同。点——轴理论指出，在一个区域内经济发展的过程中，会出现集聚效应，即该区域内部能够使得区域利益最大化的最优区位将成为集聚效应的集聚点，各种资源要素向该点集聚，逐渐发展，成为新的经济增长点，随后扩散带动周边区域的发展。在该理论中，能够使得资源要素自由流动集聚，并且集聚点有效的带动周边地区发展的关键在于有着较为完善，成为一体的交通网络。

区域旅游合作中资源要素的空间分布关系可以用点——轴理论来解释，并指导区域旅游更好的发展。在我国旅游产业发展的早期，点——轴模式还存在一段时间

的发展误区，只关注旅游景区的建设，而忽略了交通道路的规划和完善，以及景区间的联系，使得景区的影响力较弱，具有较为明显的地域局限性。而后，随着区域旅游合作的不断发展，交通网络的建设跟上了步伐，打开了以点带面的区域旅游合作发展新局面，充分发挥出了资源集聚点——重点景区，对于整个区域旅游经济的带动作用，促进区域经济更好的发展。

2.3.4 圈层结构理论

圈层结构理论的研究过程历时比较久，20 世纪初的时候，德国著名的农业经济学家杜能曾提出过“杜能环”，后来，到 20 世纪 30 年代前后，美国学者对城市用地布局研究提出“同心圆”法则。这些理论均属于圈层结构理论，或者说圈层结构理论是对这些理论的概括和归纳。圈层结构理论认为，区域作为一个有机整体，其内部的空间布局和资源分布是有一个核心为中心，向周围辐散的规律的，这种辐散是按照同心圆的状态扩展的，同时就会有同等距离效益递减相同的规律在其中，形成一种类似于涟漪扩散的圈层结构。

对于区域旅游合作，核心——边缘理论，点——轴理论和圈层结构理论其实具有很相似的解释力以及指导意义。在区域旅游合作中所构建的旅游圈，即本文的研究对象——琼北旅游圈，就是圈层结构理论的一个很好的表现实例，旅游圈内部的资源要素分配、产品结构、道路交通、资金配置等等各种纷繁复杂的因素，通过打破行政区划的限制，能够自由流动，自助匹配，最终能够到达自身应该到的最优区位，使得该区域的旅游经济获得最佳收益，促进了该区域旅游合作的发展，也带动了经济的发展。同时，完成了理论对实践的指导，也同时由实践验证了理论存在的价值。

3 针对琼北旅游圈各主体的研究设计与变量测试

本章通过分析区域旅游合作各利益主体的需求，结合前人的理论与实践的研究成果，得出本文认为的相关影响因素，同时，提出研究假设，收集问卷。

3.1 各主体的访谈分析

访谈的目的是为确定研究模型及问卷内容提供思路和依据，在现有学术研究与著作不足的情况下，通过与政府部门、旅行社、游客进行访谈，对区域旅游合作的方式进行讨论，为构建良好的合作和发展提供参考建议。

3.1.1 琼北办：琼北旅游圈发展因素及释义

笔者分别对被访人员提出以下问题“您认为琼北旅游圈目前的发展在规划之中吗？”“您认为琼北区域旅游合作目前的发展情况如何呢？”“您认为琼北区域旅游合作所面临的困难有哪些？”等。同时，笔者要求被访者从总体规划、形象宣传、基础设施、财政支持、道路交通、应急能力 6 个方面特征中，排序出 3 个认为最重要的因素，来评估琼北旅游圈的发展现状和各相关利益主体的利益诉求。笔者将被访人员编号为 1、2、3、4、5、6，对于他们在座谈环节中提出的 6 个特征，做出归纳提炼和总结，如表所示。

表 3.1 影响琼北旅游圈发展的因素排序

被访者	涉及利益主体排序	影响因素排序
1	游客、政府部门、旅行社	整体规划、基础建设、旅游宣传
2	游客、旅行社、政府部门、旅游企业	整体规划、财政支持、道路交通
3	旅行社、游客、政府部门	整体规划、道路交通、财政支持
4	游客、旅行社、政府部门	财政支持、应急能力、基础建设
5	游客、政府部门、旅游企业	整体规划、旅游宣传、基础建设
6	游客、旅行社、政府部门、景区	财政支持、旅游宣传、应急能力

表 3.2 被访者对影响琼北旅游圈因素选择的解释

被访者	影响特征	解释
1、2、3、5	整体规划	关系着琼北旅游圈的整体规划及长期发展
1、5、6	旅游宣传	好的形象宣传能够为琼北旅游圈带来意想不到的丰厚回报
1、4、5	基础设施建设	基础设施是一切保障的基础，是游客满意度评价的标准之一
2、3、4、6	财政支持	财政支持是琼北旅游发展的保障和源泉
2、3、4	道路交通	道路交通对于旅游发展来说，是关键
4、6	应急能力	这是一项不可忽视的因素，关系着旅游安全保障问题

通过对琼北办的相关负责人和行政人员的座谈,本研究认为琼影响琼北旅游圈发展的影响因素主要有以下 6 点:

(1)整体规划。区域旅游的总体规划很重要。不仅关系着该区域的合理开发旅游资源、避免旅游景点的重复、相似建造,还关系着是否能够有效保护未开发的旅游资源,使得该地区的环境保护不会因为旅游业的发展而受破坏,如何能够可持续发展也是整体规划的重要目的之一。

(2)旅游宣传。信息时代的旅游业宣传,更是重中之重。旅游产品的良好的市场形象宣传,是促进旅游业发展的第一动力,以提高琼北地区的美誉度,提升海南省旅游的美誉度。

(3)基础设施建设。基础设施建设是所有服务业和第三产业发展的基础。齐全、配套的基础设施能够不仅能够给游客留下良好的印象,提高旅游景区在游客心中的美誉度,还能为不断增长的游客来访量提供足够的接待能力,在硬件上,首先达到“国际旅游岛”的标准。

(4)财政支持。在发展前期,需要投入大量的资金在基础设施建设、旅游形象宣传以及道路交通修缮的工程和项目上,必要的财政支持将会大大推动琼北旅游圈旅游产业的发展,以实现“国际旅游岛”的目标。

(5)道路交通。俗话说,要想富,先修路。对于旅游业来说,更是如此。道路交通的安全与通畅是琼北旅游圈发展的先决条件。同样,前期的道路交通疏通工程也是需要必要的财政支持的。

(6)应急能力。如今,非传统安全因素围绕人们生活的方方面面,应急能力就显得尤为重要。比如,突发性的火灾、踩踏、游客滞留等事故的处理能力,也无疑

是反应一个旅游区服务水平的指标之一。

3.1.2 旅行社座谈影响琼北旅游圈发展因素

笔者通过座谈会的形式，了解旅行社在琼北旅游圈的推进发展中有哪些方面的利益诉求。分别对被访人员主要提出以下问题“您认为琼北旅游圈目前所有的优势旅游资源有哪些，经典的旅游线路有哪些？”“您认为琼北区域旅游合作目前的发展情况如何呢？”“您认为琼北区域旅游合作种，旅行社所面临的困难有哪些？”等。要求被访者从旅游资源、交通条件、基础设施、人员培训、支持补贴等 5 个方面特征进行排序，评估琼北旅游圈的发展现状和各相关利益主体的利益诉求。笔者将被访旅行社编号为 1、2、3、4、5，当 5 位被访者全部进行完座谈后，笔者对于他们在座谈环节中提出的 5 个特征，做出归纳提炼和总结，如表所示。

表 3.3 旅行社认为影响琼北旅游圈发展的因素排序

被访者	影响因素排序
1	基础建设、道路交通、人员培训、财政补贴、旅游资源
2	财政补贴、基础建设、旅游资源、道路交通、人员培训
3	基础建设、道路交通、人员培训、财政补贴、旅游资源
4	旅游资源、道路交通、财政补贴、基础建设、人员培训
5	人员培训、财政补贴、基础建设、道路交通、旅游资源

通过与 5 家大型旅行社的代表的座谈，认为影响琼北旅游圈发展的因素包括以下 5 点：

(1) 旅游资源。旅游资源是琼北旅游圈发展的根本。包括自然资源和人文资源。旅游资源的合理开发和利用，以及如何塑造出具有独特风格和吸引力的旅游资源，都关乎着琼北旅游圈未来的发展。

(2) 道路交通。交通条件是旅行社意见较为统一的一项因素。旅行社结合实际的经验，举例进行说明，良好的路况和道路交通条件对于旅游线路的开发和推广起着至关重要的作用。

(3) 基础建设。基础设施是所有服务业和第三产业发展的基础。齐全、配套的基础设施能够扩大旅游接待能力，促进“国际旅游岛”的建设。

(4) 财政补贴。政府给旅行社的财政补贴，实际上是指在旅游用车和旅游线路开发方面，用于推进旅行线路的宣传和推广。同时，政府也会给需要促进发展的旅游景区相应的补贴，降低门票，吸引游客。

(5) 人员培训。旅行社、旅游景区的工作人员是琼北旅游圈的一张名片。这些员工良好的工作培训，会大大提高员工的工作绩效，改善经营状况。

3.1.3 从 8 市县旅游局座谈影响琼北旅游圈发展因素

笔者分别对被访人员提出以下问题“我市（海口、文昌、儋州、临高、琼海、定安、澄迈、屯昌）在琼北旅游圈发展中处于什么样的地位？”“在目前，琼北区域旅游合作中各市县的合作程度如何？”“我市（海口、文昌、儋州、临高、琼海、定安、澄迈、屯昌）在琼北区域旅游合作所面临的困难有哪些？”等。对被访者的回答要素进行归纳整理，来反映各市县在琼北旅游圈发展中的利益诉求和面临困境。笔者将被访市县的人员编号为 1、2、3、4、5、6、7、8，如表所示。

表 3.4 各市县认为影响琼北旅游圈发展的因素

被访者	影响因素
1	基础设施、安全保障、信息化、道路交通
2	财政支持、形象宣传、道路交通、基础设施、信息化
3	开发规划、道路交通、基础设施、形象宣传、信息化、应急能力
4	道路交通、基础设施、信息化、环境保护、人员培训
5	道路交通、形象宣传、基础设施、财政支持、人员培训、安全保障
6	整体规划、财政支持、形象宣传、基础设施、应急能力
7	基础设施、信息化、人员培训、招商引资、应急能力
8	财政支持、道路交通、基础设施、形象宣传、人员培训

通过对 8 市县旅游局负责人的分别座谈，归纳和总结，得出从琼北旅游圈所涵盖的 8 个市县的角度出发，影响琼北旅游圈发展的因素主要有以下几点：

(1) 整体规划。区域旅游的总体规划不仅关系着该区域的合理开发旅游资源、避免旅游景点的重复，还关系着是否能够有效保护未开发的旅游资源，能够可持续发展。

(2) 形象宣传。旅游产品良好的市场形象宣传，是促进旅游业发展的第一动力。这不仅需要有高度的重视、独特的创意，还要有符合大众心理的宣传策略，以提高

琼北地区旅游景点的美誉度，吸引更多的游客。

(3) 基础设施。基础设施是所有服务业和第三产业发展的基础。

(4) 财政支持。在发展前期，需要投入大量的资金在基础设施建设、旅游形象宣传以及道路交通修缮的工程和项目上，必要的财政支持将会大大推动琼北旅游圈旅游产业的发展，以实现“国际旅游岛”的目标。

(5) 道路交通。俗话说，要想富，先修路。对于旅游业来说，更是如此。道路交通的安全与通畅是琼北旅游圈发展的先决条件。

(6) 信息化。在如今这信息化时代，智慧旅游（自助游）已逐渐成为人们出行旅游的主要方式，越来越多的游客期望能够通过信息化的平台和工具完成自己旅游出行的安排，不仅如此，信息化平台和社交网络对如今的移动旅游、智慧旅游的游客群体产生着潜移默化的影响，让越来越多的游客改变着自己的旅游方式。

(7) 应急能力。非传统安全因素围绕人们生活的方方面面，应急能力就显得尤为重要，反应一个旅游区服务水平的指标之一。

(8) 人员培训。旅行社、旅游景区的工作人员是琼北旅游圈的一张名片。这些员工良好的工作培训，会大大提高员工的工作绩效，改善经营状况。

3.1.4 向游客调查琼北旅游圈发展因素

本研究通过在调研过程中，走访景区，在景区内寻找游客进行问卷调查，了解游客对于景区的知名度、美誉度、满意度的反馈，以及游客对于景区服务、旅行社服务、住宿、饮食、消费等，还有公共设施服务等方面的评价。

笔者选取了部分景区调研的部分游客，共 8 名，分别来自琼北旅游圈所覆盖的 8 个市县，年龄段分布为 20 岁以下 1 名，21-30 岁 1 名，30-50 岁 1 名，50 以上岁 1 名。4 男 4 女，请游客们在整体规划、财政支持、道路交通、基础设施、形象宣传、人员培训、投诉服务、应急能力这几项因素中选择认为最重要的 4 项并排序，对他们的访谈内容作了整理，得出游客认为影响琼北旅游圈发展的因素有哪些，归纳如下：

表 3.5 游客认为影响琼北旅游圈发展的因素

被访者	影响因素
1（海口）	整体规划、财政支持、基础设施、形象宣传
2（文昌）	整体规划、财政支持、道路交通、基础设施
3（琼海）	整体规划、道路交通、基础设施、形象宣传
4（儋州）	财政支持、整体规划、道路交通、基础设施
5（定安）	财政支持、基础设施、人员培训、应急能力
6（澄迈）	整体规划、财政支持、形象宣传、道路交通
7（屯昌）	基础设施、道路交通、财政支持、投诉服务
8（临高）	整体规划、基础设施、道路交通、人员培训

笔者对所给影响因素排序进行整理和总结，发现整体规划、财政支持、基础设施和道路交通是排在较靠前的 4 位影响因素，因此，笔者再次向被访者求证会将这 4 个因素排在前面的理由，如表 3.6 所示。

表 3.6 被访者对影响琼北旅游圈因素选择的解释

被访者	影响特征	解释
1、2、3、4、6、8	整体规划	关系着琼北旅游圈的整体规划及长期发展,是非常重要的因素
1、2、4、5、6、7	财政支持	该因素是琼北旅游发展的保障和源泉,因而可见财政支持的重要性
1、2、3、4、5、7、8	基础设施	基础设施是所有一切保障的基础,是游客满意度评价的标准之一
2、3、4、6、7、8	道路交通	俗话说,要想富,先修路。道路交通对于旅游发展来说,是关键

3.2 琼北旅游圈的研究模型构建

本文的目的是探讨影响琼北旅游圈区域旅游合作的因素。根据文献综述的回顾,以及结合笔者所做的与各利益相关主体（政府部门、旅行社、游客）的访谈信息,得知,美誉度是影响琼北旅游圈发展的重要因素。同时,影响美誉度的因素又很多,本研究将美誉度用政府协调性、旅行社宣传力、游客满意度三个变量来代替测量。而政府协调性受到整体规划、政策倾斜、合作程度的影响;旅行社宣传力受到财政支持、基础设施、道路交通、人员培训;影响游客满意度的因素有旅游资源、交通便利、食宿合理、投诉服务。据以上分析,本文理论假设模型如图 3.1。

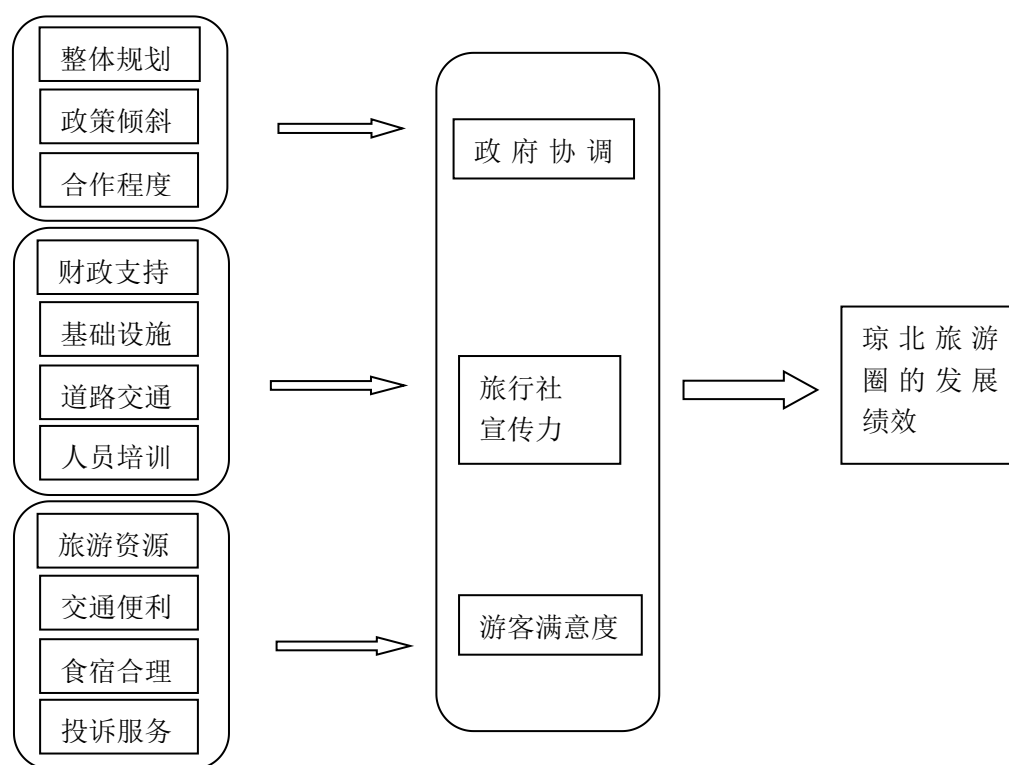


图 3.1 研究假设模型

3.3 关于琼北旅游圈各主体的研究假设

笔者根据各级政府部门“整体规划”、“政策倾斜”、“合作程度”，旅行社“财政支持”、“基础设施”、“道路交通”、“人员培训”，游客“旅游资源”、“交通便利”、“食宿合理”、“投诉服务”等影响因素，以“政府协调性”、“旅行社宣传力”、“游客满意度”作为中间变量，作出如下假设。

假设1：“政府协调性”与“琼北旅游圈的发展绩效”呈正相关，“政府协调性”越强，“琼北旅游圈的发展绩效”越强；

假设2：“旅行社宣传力”与“琼北旅游圈的发展绩效”呈正相关，“旅行社宣传力”越强，“琼北旅游圈的发展绩效”越强；

假设3：“游客满意度”与“琼北旅游圈的发展绩效”呈正相关，“游客满意度”越强，“琼北旅游圈的发展绩效”越强；

假设4：“整体规划”与“政府协调性”呈正相关，“整体规划”越强，“政府协

调性”越强；

假设5：“政策倾斜”与“政府协调性”呈正相关，“政策倾斜”越强，“政府协调性”越强；

假设6：“合作程度”与“政府协调性”呈正相关，“合作程度”越强，“政府协调性”越强；

假设7：“财政支持”与“旅行社宣传力”呈正相关，“财政支持”越强，“旅行社宣传力”越强；

假设8：“基础设施”与“旅行社宣传力”呈正相关，“基础设施”越强，“旅行社宣传力”越强；

假设9：“道路交通”与“旅行社宣传力”呈正相关，“道路交通”越强，“旅行社宣传力”越强；

假设10：“人员培训”与“旅行社宣传力”呈正相关，“人员培训”越强，“旅行社宣传力”越强；

假设11：“旅游资源”与“游客满意度”呈正相关，“旅游资源”越强，“游客满意度”越强；

假设12：“交通便利”与“游客满意度”呈正相关，“交通便利”越强，“游客满意度”越强；

假设13：“食宿合理”与“游客满意度”呈正相关，“食宿合理”越强，“游客满意度”越强；

假设14：“投诉服务”与“游客满意度”呈正相关，“投诉服务”越强，“游客满意度”越强；

3.4 问卷设计

3.4.1 问卷设计的目的

设计问卷做调查，分别了解政府部门、旅行社、游客对影响琼北旅游圈发展的因素的调查，如：政府部门间的区域合作程度、合作模式、合作机制、面临困境等；

旅行社在推广琼北旅游圈旅游产品过程中，对琼北旅游圈目前的发展状况、旅游资源开发方面的评价及发展建议，以及旅行社的利益诉求；游客对于琼北旅游圈的认知程度、各方面服务的满意度的调查。再结合问卷调查之前进行的访谈和座谈，总结出影响琼北旅游圈发展的主要因素。

3.4.2 问卷设计的结构

问卷针对不同的对象，设计了三个不同的版本。

第一，针对政府部门的问卷，总共分为三个部分，第一部分主要是填问卷者的基本信息，包括所在行政区、所工作的部门、职务、级别、主管业务，以及所在行政区和部门何时参与琼北旅游圈合作等；第二部分主要是关于琼北旅游圈目前的合作发展情况，包括所在行政区或部门与其他哪些琼北旅游圈内的行政区或部门合作过，目前琼北区域旅游合作在哪些方面开展等问题，这是在为第三部分做铺垫，第三部分主要是了解从政府部门工作人员的角度出发，琼北旅游圈目前的区域合作发展存在哪些困难，有哪些发展需要。第二部分与第三部分都是以选择题的形式出现；第一部分主要是由填表者自行填写。

第二，针对旅行社的问卷，总共分为四个部分，第一部分主要是填问卷者的基本信息，包括旅行社名称、填问卷者职务、以及对琼北旅游资源的重要度评估；第二部分是关于琼北旅游市场的评估，包括对不同种类旅游资源市场前景的评估，以及影响琼北旅游市场的因素；第三部分是重点，包括三个层次的问题，分别是旅行社目前对琼北旅游发展所需求的支持有哪些，琼北旅游的投诉原因，以及热门线路的了解；第四部分是填问卷者对琼北旅游感受的总体评估和描述，以及主观性的建议。除第一部分需要填问卷者自行填写外，其余部分均为选择题。

第三，针对游客的问卷，总共分为四个部分，第一部分主要是填问卷者的基本信息，包括性别、年龄、月收入等；第二部分主要关于游客的需求和选择，包括出游目的、出游考虑因素重要性排序、消费成本等；第三部分是关于游客对琼北旅游圈的认知度调查，包括获取旅游信息的渠道、对琼北旅游圈的了解程度等；第四部分是关于游客满意度的调查，除了提出琼北旅游哪些方面需要改进以外，总体的满

意度评价是这部分的重点。这份问卷全部采用选择题的形式,方便不同文化水平的游客填写。最后,采取自愿填写的方式,收集游客们对琼北旅游发展的建议反馈。

3.5 数据收集及分析方法

样本量大小会直接影响到研究的结果。通常样本数量的选择是根据调查问卷中问题项的多少而定的,一般一个问题需要有 5—10 倍的样本量。本研究针对政府部门的问卷,除填问卷者基本信息外,共有 85 个问题,因此,如果按照最低 5 倍的样本量计算,样本数必须最低达到 425 份;针对旅行社的问卷,除填问卷者基本信息外,共有 39 个问题,因此,如果按照最低 5 倍的样本量计算,样本数必须最低达到 195 份;针对游客的问卷,除填问卷者基本信息外,共有 44 个问题,因此,如果按照最低 5 倍的样本量计算,样本数必须最低达到 220 份。

大规模的调查问卷发放一般采取纸质问卷和电子问卷并行发放的方式,纸质调查问卷主要由调研人员直接发放到被调查者填写,电子问卷则是通过问卷星网站,邀请相关部门的人员登陆网站平台填写。本研究共发放政府部门调查问卷 800 份,回收 776 份,有效问卷 742 份。共发放旅行社调查问卷 400 份,回收 388 份,有效问卷 372 份。针对游客的调查问卷共发放 500 份,回收 492 份,有效问卷 486 份。在此需要说明的是,由于针对政府部门的调查问卷内容较多,有部分填问卷者在填写未达到问卷总问题的三分之二时放弃填写,因此产生一定数量的无效问卷未计入在内。有效率相对较低的主要原因是问卷问项较多,许多被调查者在回答问卷时,在前面一些问项是认真填写的,但到了后面的问项就显得不耐烦,填写就出现了许多问题,造成废卷。也有许多问卷出现选择项一面倒的情况,即都选择了某一选项,或集中于少数一两个选项,这些问卷也被剔除。

本研究采用的分析方法主要是利用 SPSS 统计分析软件对所收集的数据进行描述性统计分析、信度分析、相关分析以及回归分析。

4 琼北旅游圈的问卷调查数据分析

本研究共发放政府部门调查问卷 800 份,回收 776 份,有效问卷 742 份。其中,书面发放调查问卷 500 份,占问卷数的 62.5%,回收 490 份,回收率 98%,有效问卷 472 份,有效率为 94.4%;电子问卷 300 份,占问卷数的 37.5%,回收 286 份,回收率 95.3%,有效问卷 270 份,有效率 90%。

具体做法是:选取琼北旅游圈涵盖的 8 市县(海口、琼海、文昌、儋州、定安、澄迈、临高、屯昌)的旅游局的工作人员和琼北办的工作人员作为研究的样本群,采取问卷调查,共 800 名工作人员构成本次调查的样本。数据如表 4.1:

表 4.1 调查问卷回收统计表

问卷形式	有效样本	所占比重	无效样本	总计
所有问卷	742	100%	58	800
纸质问卷	472	63.6%	28	500
电子问卷	270	36.4%	30	300

共发放旅行社调查问卷 400 份,回收 388 份,有效问卷 372 份。其中,书面发放调查问卷 200 份,占问卷数的 50%,回收 196 份,回收率 98%,有效问卷 188 份,有效率为 95.9%;电子问卷 200 份,占问卷数的 50%,回收 192 份,回收率 95%,有效问卷 184 份,有效率为 95.8%。数据如表 4.2:

表 4.2 调查问卷回收统计表

问卷形式	有效样本	所占比重	无效样本	总计
所有问卷	372	100%	28	400
纸质问卷	188	50.5%	12	200
电子问卷	184	49.5%	16	200

共发放游客调查问卷 500 份,回收 492 份,有效问卷 486 份。其中,书面发放调查问卷 300 份,占问卷数的 60%,回收 298 份,回收率 99.3%,有效问卷 295 份,有效率为 98.3%;电子问卷 200 份,占问卷数的 40%,回收 194 份,回收率 97%,有效问卷 191 份,有效率 95.5%。

具体做法是：选取琼北旅游圈范围内的著名景点（海口市珠江广场、海口市假日海滩、海口市火山口世界地质公园、海口市观澜湖、海口市万绿园、海口市骑楼小吃街、文昌县东郊椰林、儋州市石花水洞、儋州市松涛水库、临高市临高角、临高市碧桂园金沙滩等），以景区游客为样本框，在景区采取随机抽样的方式对游客进行问卷调查，发放纸质问卷 300 份，同时，在网上的电子问卷发放 200 份。共 500 份问卷构成本次针对游客调查的样本。数据如表 4.3：

表 4.3 调查问卷回收统计表

问卷形式	有效样本	所占比重	无效样本	总计
所有问卷	486	100%	14	500
纸质问卷	295	60.7%	5	300
电子问卷	191	39.3%	9	200

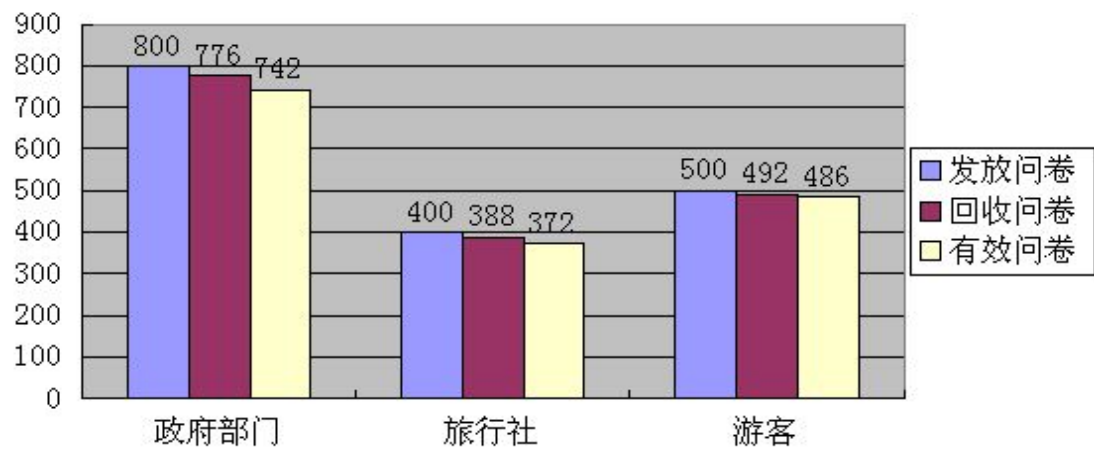


图 4.1 各主体的问卷有效率

4.1 样本统计描述

笔者分别针对政府部门、旅行社、游客的调查，首先进行了样本描述性统计。如下表 4.4、表 4.5、表 4.6 所示：

4.1.1 政府部门样本统计描述

表 4.4 政府部门样本统计描述

基本特征		频度	百分比
性别	男	420	56.5%
	女	322	43.5%
行政区	琼北办	47	6.4%
	海口市	123	16.6%
	琼海市	71	9.6%
	文昌市	56	7.5%
	儋州市	99	13.3%
	定安市	78	10.5%
	澄迈市	87	11.7%
	临高市	90	12.1%
	屯昌市	91	12.3%
行政部门	旅游局	112	15.1%
	旅游委	43	5.8%
	城市管理综合执法局	26	3.5%
	商务局	67	9%
	文化广电出版体育局	49	6.6%
	规划局	38	5.2%
	国土资源局	39	5.3%
	公安局	41	5.5%
	环保局	77	10.4%
	文化局	31	4.2%
	财政局	24	3.2%
	发改委	53	7.1%
	教育局	17	2.3%
	招商局	82	11.1%
	地税局	13	1.8%
	工商局	11	1.5%
	设计院	19	2.5%

基本特征		频度	百分比
职务或级别	科员	357	48.1%
	办事员	249	33.6%
	中队长	79	10.6%
	大队长	33	4.4%
	科长	16	2.2%
	副局长	8	1.1%
年龄	20 岁以下	2	0.3%
	20-29 岁	162	21.8%
	30-39 岁	279	37.6%
	40-49 岁	286	38.5%
	50 岁以上	13	17.5%
所在区域参与 琼北旅游合作	2005-2007 年	3	37.5%
	2008-2010 年	0	0%
	2011-2013 年	5	62.5%

通过表 4.4 可以知道，政府部门的社会调查的样本结构比较合理，调查所得的数据也具有普遍性。此外，根据对“行政区”、“工作部门”、“年龄”、“所在部门何时参与琼北旅游”这几项基本要素的频度和频率的分析，还可得出以下结论：

在笔者调查的范围之内，填写者主要以各单位的科员为主，达到 48.1%的比例，接近一半，年龄主要集中在 30-49 岁之间，共约占 76.1%，大大超过了一半。而行政区分散的较为均匀，没有特别集中的现象，结构基本合理。所在区域加入琼北旅游合作的年份，除了在 07 年集中的有 3 个市县外，其余均在 2011-2013 年间加入。

4.1.2 旅行社样本统计描述

表 4.5 旅行社样本统计描述

基本特征		频度	百分比
旅行社名称	海南一禾旅行社	31	8.3%
	海口天天游旅行社	41	11%
	海南逍遥国际旅行社	37	9.9%
	海南万众假日旅行社	29	7.9%

基本特征		频度	百分比
旅行社名称	海南雁南飞旅行社	35	9.4%
	海南辰达国际旅行社	12	3.2%
	海南豪阳国际旅行社	14	3.8%
	海南特区国际旅行社	9	2.4%
	海南康泰国际旅行社	11	3%
	海南春秋国际旅行社	15	4%
	海南海之缘国际旅行社	17	4.6%
	海口职工国际旅行社	13	3.5%
	海口市中国旅行社	12	3.2%
	海南星海假期国际旅行社	23	6.2%
	海南远通假日旅行社	9	2.4%
	海南南海假日旅行社	7	1.9%
	海南通达假日旅行社	18	4.8%
	海口民间旅行社	11	3%
	海南椰晖旅行社	9	2.4%
	琼北蓝海国际旅行社	19	5.1%
职务或级别	财务人员	24	6.5%
	产品设计专员	48	12.9%
	市场推广专员	35	9.4%
	业务部门经理	18	4.8%
	导游	76	20.4%
	副总经理	6	1.6%
	客服人员	54	14.5%
	市场经理	19	5.1%
	行政总监	27	7.3%
	咨询员	65	17.5%

通过表 4.5 可以知道，旅行社的社会调查的样本结构比较合理，调查所得的数据也具有普遍性。

从旅行社填写人员数量上看，分布比较多的前 5 位有海南一禾旅行社、海口天天游旅行社、海南逍遥国际旅行社、海南万众假日旅行社、海南雁南飞旅行社。其

余旅行社的参与度大致相差不大，分布较为均匀。关于填写人员的职务和级别，分布较多的主要在导游、咨询员、客服人员、市场推广专员和产品设计专员。这样的分布从被调查人员组成方面来讲，也是合理的。

4.1.3 游客样本统计描述

表 4.6 游客样本统计描述

基本特征		频度	百分比
性别	男	252	51.9%
	女	234	48.1%
年龄	20 岁以下	121	24.8%
	20-40 岁	300	61.7%
	41-60 岁	61	12.7%
	60 岁以上	4	0.8%
是否常驻海南	是	247	50.9%
	否	239	49.1%
出游方式	跟团游	51	10.5%
	自由行	435	89.5%
月收入	5000 元以下	332	68.5%
	5001-12000 元	117	24%
	12001-30000 元	25	5.1%
	30001-50000 元	8	1.6%
	50001 元以上	4	0.8%

通过表 4.6 可以知道，游客的社会调查的样本结构比较合理，调查所得的数据也具有普遍性。此外，根据对“年龄”、“是否常驻海南”、“出游方式”、“月收入”的这几项基本要素的频度和频率的分析，还可以得出以下结论：

在笔者调查的范围之内，在琼北出游的游客中有超过 60%（61.7%）的人年龄集中在 20-40 岁之间。这个数据充分说明琼北旅游游客的主力在中青年人。这也就启示市场开发和产品设计需要针对中青年群体。目前，在琼北旅游的人群中常驻海南和不常驻海南的基本上都占 50%（50.9|49.1%），由此可见，琼北旅游海南以外的游客市场潜力巨大。在出游方式上，“自由行”以非常明显的优势胜过了“跟团游”，

达到了 89.5%。关于游客的月收入，在 12000 元以下的群体占到了 92.5%，这充分说明工薪阶层是琼北旅游这一时间阶段的主力。

4.2 信度分析

信度分析就是分析问卷中变量指标测量时的准确性和可靠性，内部一致性函数（a 系数）是重要的同质性信度指标，是当前使用最为广泛的信度指标。因此，本文采用了这种方法，如果各变量的 a 系数值在 0.7 以上，则表示该变量的信度是可以接受的。经过 SPSS 软件分别针对政府部门、旅行社、游客的不同变量的数据分析，检测结果如下所示。

4.2.1 政府部门变量信度分析

表 4.7 政府部门各变量的 Cronbach a 系数

变量	Cronbach a	题项
整体规划	0.763	2
政策倾斜	0.741	3
合作程度	0.876	4
政府协调性	0.838	1

通过观察可以得知，经过 SPSS 软件的分析，各个变量的 Cronbach a 系数最小的也有 0.741，因此都在 0.7 以上，因此本调查的问卷具有较高的可信度。

4.2.2 旅行社变量信度分析

表 4.8 旅行社各变量的 Cronbach a 系数

变量	Cronbach a	题项
财政支持	0.769	4
基础设施	0.841	4
道路交通	0.826	2
人员培训	0.787	3
旅行社宣传力	0.772	3

通过观察可以得知，经过 SPSS 软件的分析，各个变量的 Cronbach a 系数最小的也有 0.769，因此都在 0.7 以上，因此本调查的问卷具有较高的可信度。

4.2.3 游客变量信度分析

表 4.9 游客各变量的 Cronbach a 系数

变量	Cronbach a	题项
旅游资源	0.822	3
交通便利	0.752	2
食宿合理	0.776	4
投诉服务	0.837	3
游客满意度	0.861	2

通过观察可以得知，经过 SPSS 软件的分析，各个变量的 Cronbach a 系数最小的也有 0.752，因此都在 0.7 以上，因此本调查的问卷具有较高的可信度。

4.2.4 琼北旅游相关变量信度分析

表 4.10 各变量的 Cronbach a 系数

变量	Cronbach a	题项
政府协调性	0.838	1
旅行社宣传力	0.772	3
游客满意度	0.861	2
琼北旅游发展绩效	0.817	2

通过观察可以得知，经过 SPSS 软件的分析，各个变量的 Cronbach a 系数最小的也有 0.772，因此都在 0.7 以上，因此本调查的问卷具有较高的可信度。

4.3 相关性分析

变量之间的关系主要有两种，一种是确定型关系，一种是不确定型关系。而相关分析就是研究各个变量之间不确定型关系的一种统计方法。

为了分析本研究针对的不同主体：政府部门、旅行社和游客，所对应的不同变

量之间的相关性，本文均利用 SPSS 软件，采用了 Pearson 相关分析法，在 0.01 的水平上进行显著性分析检验，检验各主体所分别对应的不同变量之间的相关系数是否显著异于 0。分析结果如下。

4.3.1 政府部门变量相关性分析

表 4.11 政府部门各变量的相关分析

		整体规划	政策倾斜	合作程度	政府协调性
整体规划	Pearson Correlation	1	0.231**	0.149**	0.153**
	Sig. (2-tailed)		0.003	0.517	0.004
	N	742	742	742	742
政策倾斜	Pearson Correlation	0.231**	1	0.319**	0.183**
	Sig. (2-tailed)	0.003		0.004	0.002
	N	742	742	742	742
合作程度	Pearson Correlation	0.149**	0.319**	1	0.443**
	Sig. (2-tailed)	0.517	0.004		0.031
	N	742	742	742	742
政府协调性	Pearson Correlation	0.153**	0.183**	0.443**	1
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.002	0.031	
	N	742	742	742	742

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed) .

根据上表，我们可以看出与政府协调性相关的 3 个特性：整体规划、政策倾斜、合作程度，在 0.01 的水平上与政府协调性成显著的正相关关系。由此，我们得出以下结论：“整体规划”与“政府协调性”成正相关，“整体规划”越强，“政府协调性”越强；“政策倾斜”与“政府协调性”成正相关，“政策倾斜”越强，“政府协调性”越强；“合作程度”与“政府协调性”成正相关，“合作程度”越强，“政府协调性”越强。

4.3.2 旅行社变量相关性分析

表 4.12 旅行社各变量的相关分析

		财政支持	基础设施	道路交通	人员培训	旅行社宣传力
财政支持	Pearson Correlation	1	0.229**	0.179**	0.143**	0.739**
	Sig. (2-tailed)		0.003	0.517	0.017	0.112
	N	372	372	372	372	372
基础设施	Pearson Correlation	0.229**	1	0.319**	0.181**	0.238**
	Sig. (2-tailed)	0.003		0.004	0.003	0.011
	N	372	372	372	372	372
道路交通	Pearson Correlation	0.179**	0.319**	1	0.447**	0.177**
	Sig. (2-tailed)	0.517	0.004		0.031	0.269
	N	372	372	372	372	372
人员培训	Pearson Correlation	0.143**	0.181**	0.447**	1	0.283**
	Sig. (2-tailed)	0.017	0.003	0.031		0.207
	N	372	372	372	372	372
旅行社宣传力	Pearson Correlation	0.739**	0.238**	0.177**	0.283**	1
	Sig. (2-tailed)	0.112	0.011	0.269	0.207	
	N	372	372	372	372	372

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed) .

根据上表，我们可以看出旅行社宣传力的 4 个特性：财政支持、基础设施、道路交通和人员培训，在 0.01 的水平上与旅行社宣传力成显著的正相关关系。由此，我们得出以下结论：“财政支持”与“旅行社宣传力”成正相关，“财政支持”越强，“旅行社宣传力”越强；“基础设施”与“旅行社宣传力”成正相关，“基础设施”越强，“旅行社宣传力”越强；“道路交通”与“旅行社宣传力”成正相关，“道路交通”越强，“旅行社宣传力”越强；“人员培训”与“旅行社宣传力”成正相关，“人员培训”越强，“旅行社宣传力”越强。

4.3.3 游客变量相关性分析

表 4.13 游客各变量的相关分析

		旅游资源	交通便利	食宿合理	投诉服务	游客满意度
旅游资源	Pearson Correlation	1	0.251**	0.139**	0.153**	0.729**
	Sig. (2-tailed)		0.004	0.507	0.002	0.012
	N	486	486	486	486	486
交通便利	Pearson Correlation	0.251**	1	0.339**	0.163**	0.253**
	Sig. (2-tailed)	0.004		0.003	0.106	0.003
	N	486	486	486	486	486
食宿合理	Pearson Correlation	0.139**	0.339**	1	0.473**	0.189**
	Sig. (2-tailed)	0.507	0.003		0.031	0.259
	N	486	486	486	486	486
投诉服务	Pearson Correlation	0.153**	0.163**	0.473**	1	0.381**
	Sig. (2-tailed)	0.002	0.106	0.031		0.421
	N	486	486	486	486	486
游客满意度	Pearson Correlation	0.729**	0.253**	0.189**	0.381**	1
	Sig. (2-tailed)	0.012	0.003	0.259	0.421	
	N	486	486	486	486	486

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed) .

根据上表，我们可以看出游客满意度的 4 个特性：旅游资源、交通便利、食宿合理和投诉服务，在 0.01 的水平上与游客满意度成显著的正相关关系。由此，我们得出以下结论：“旅游资源”与“游客满意度”成正相关，“旅游资源”越强，“游客满意度”越强；“交通便利”与“游客满意度”成正相关，“交通便利”越强，“游客满意度”越强；“食宿合理”与“游客满意度”成正相关，“食宿合理”越强，“游客满意度”越强；“投诉服务”与“游客满意度”成正相关，“投诉服务”越强，“游客满意度”越强。

4.3.4 琼北旅游变量相关性分析

表 4.13 琼北旅游发展各变量的相关分析

		政府协调性	旅行社宣传力	游客满意度	琼北旅游圈的发展绩效
政府协调性	Pearson Correlation	1	0.153**	0.183**	0.753**
	Sig. (2-tailed)		0.007	0.004	0.041
	N	1600	1600	1600	1600
旅行社宣传力	Pearson Correlation	0.153**	1	0.238**	0.177**
	Sig. (2-tailed)	0.007		0.307	0.269
	N	1600	1600	1600	1600
游客满意度	Pearson Correlation	0.183**	0.238**	1	0.443**
	Sig. (2-tailed)	0.004	0.307		0.031
	N	1600	1600	1600	1600
琼北旅游圈的发展绩效	Pearson Correlation	0.753**	0.177**	0.443**	1
	Sig. (2-tailed)	0.041	0.269	0.031	
	N	1600	1600	1600	1600

****.** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed) .

根据上表，我们可以看出琼北旅游圈的发展绩效的 3 个相关变量：政府协调性、旅行社宣传力和游客满意度，在 0.01 的水平上与琼北旅游圈的发展绩效成正显著的正相关关系。由此，我们得出以下结论：“政府协调性”与“琼北旅游圈的发展绩效”成正相关，“政府协调性”越强，“琼北旅游圈的发展绩效”越强；“旅行社宣传力”与“琼北旅游圈的发展绩效”成正相关，“旅行社宣传力”越强，“琼北旅游圈的发展绩效”越强；“游客满意度”与“琼北旅游圈的发展绩效”成正相关，“游客满意度”越强，“琼北旅游圈的发展绩效”越强。

4.4 回归分析

回归分析是研究随机变量之间的相关关系的一种统计方法。其用意是研究一个被解释变量（又称因变量）与一个或多个解释变量（又称自变量）之间的统计关系，即多元回归分析。

本文针对政府部门、旅行社和游客这三种不同的主体所对应的不同变量分别使用 SPSS 软件进行多元回归分析，通过 R^2 系数、F 检验值和 T 检验值，检验自变量和因变量之间的回归系数的显著性。若 $0 < R^2 < 1$ ，越接近 1，表明自变量对因变量的解释力越强。F 检验通过显著性水平（significant level）检验回归系数的显著性，一般来说，显著性水平在 0.05 以上（即小于 0.05），均有意义。当 F 检验通过时，意味着方程中至少有一个回归系数是显著的，但是并不一定所有的回归系数都是显著的，这样就需要通过 T 检验来验证回归系数的显著性。若 $p < 0.05$ ，则 T 检验通过，相应的回归系数显著异于 0，反之，无显著差异。分析结果如下所示。

4.4.1 政府部门变量回归分析

表 4.14 进入模型的变量说明表^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	整体规划, 政策倾斜, 合作程度 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variables: 政府协调性

表 4.15 模型总体参数表

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.930 ^a	.885	.880	64.083

a. Predictors: (Constant), 整体规划, 政策倾斜, 合作程度

表 4.16 回归方差分析表^b

Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	133.239	3	413.525	137.872	.000 ^a
	Residual	587.522	50	39.173		
	Total	720.760	54			

a. Predictors: (Constant), 整体规划, 政策倾斜, 合作程度

b. Dependent Variable: 政府协调性

表 4.17 回归系数及显著性检验表^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	3.161	.193		16.36	.000	2.781	3.541
	整体规划	.086	.023	.155	3.738	.000	.041	.131
	政策倾斜	.240	.031	.330	7.837	.000	.180	.300
	合作程度	.069	.028	.103	2.457	.014	.014	.123

a. Dependent Variables: 政府协调性

表 4.17 是关于回归系数极显著性检验的计算结果。说明如下：表中，整体规划的 t 的显著性概率为 $0.000 < 0.0005 < 0.05$ ，表示整体规划的系数与 0 有显著性差异，整体规划应当作为解释变量出现在方程中。政策倾斜的 t 的显著性概率为 $0.000 < 0.0005 < 0.05$ ，表示政策倾斜的系数与 0 有显著性差异，政策倾斜应当作为解释变量出现在方程中。合作程度的 t 的显著性概率为 $0.014 < 0.05$ ，表示合作程度的系数与 0 有显著性差异，合作程度应当作为解释变量出现在方程中。

4.4.2 旅行社变量回归分析

表 4.18 进入模型的变量说明表^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	财政支持, 基础设施, 道路交通, 人员培训 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variables: 旅行社宣传力

表 4.19 模型总体参数表

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.940 ^a	.875	.860	74.083

a. Predictors: (Constant), 财政支持, 基础设施, 道路交通, 人员培训

表 4. 20 回归方差分析表^b

Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	153.239	4	313.525	157.862	.000 ^a
	Residual	577.522	39	29.173		
	Total	820.760	44			

a. Predictors: (Constant), 财政支持, 基础设施, 道路交通, 人员培训

b. Dependent Variable: 旅行社宣传力

表 4. 21 回归系数及显著性检验表^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	3.161	.193		16.36	.000	2.781	3.541
	财政支持	.086	.023	.155	3.738	.000	.041	.131
	基础设施	.240	.031	.330	7.837	.000	.180	.300
	道路交通	.307	.411	.210	6.228	.002	.033	.207
	人员培训	.069	.028	.103	2.457	.004	.014	.123

a. Dependent Variables: 旅行社宣传力

表 4. 21 是关于回归系数极显著性检验的计算结果。说明如下：表中，财政支持的 t 的显著性概率为 $0.000 < 0.0005 < 0.05$ ，表示财政支持的系数与 0 有显著性差异，财政支持应当作为解释变量出现在方程中。基础设施的 t 的显著性概率为 $0.000 < 0.0005 < 0.05$ ，表示基础设施的系数与 0 有显著性差异，基础设施应当作为解释变量出现在方程中。道路交通的 t 的显著性概率为 $0.002 < 0.05$ ，表示道路交通的系数与 0 有显著性差异，道路交通应当作为解释变量出现在方程中。人员培训的 t 的显著性概率为 $0.004 < 0.05$ ，表示人员培训的系数与 0 有显著性差异，人员培训应当作为解释变量出现在方程中。

4.4.3 游客变量回归分析

表 4.22 进入模型的变量说明表^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	旅游资源,交通便利,食宿合理,投诉服务 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variables: 游客满意度

表 4.23 模型总体参数表

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.953 ^a	.862	.847	97.081

a. Predictors: (Constant), 旅游资源,交通便利,食宿合理,投诉服务

表 4.24 回归方差分析表^b

Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	173.139	4	258.369	312.475	.000 ^a
	Residual	687.527	47	114.552		
	Total	633.261	42			

a. Predictors: (Constant),旅游资源,交通便利,食宿合理,投诉服务

b. Dependent Variable: 游客满意度

表 4.25 回归系数及显著性检验表^a

		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
Model		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	3.267	.193		17.26	.000	2.684	4.041
	旅游资源	.082	.027	.155	3.738	.002	.041	.131
	交通便利	.451	.081	.215	4.561	.000	.051	.252
	食宿合理	.240	.032	.337	5.837	.003	.187	.300
	投诉服务	.069	.046	.106	6.457	.000	.014	.123

a. Dependent Variables: 游客满意度

表 4.25 是关于回归系数极显著性检验的计算结果。说明如下：表中，旅游资

源的 t 的显著性概率为 $0.002 < 0.05$ ，表示旅游资源的系数与 0 有显著性差异，旅游资源应当作为解释变量出现在方程中。交通便利的 t 的显著性概率为 $0.000 < 0.0005 < 0.05$ ，表示交通便利的系数与 0 有显著性差异，交通便利应当作为解释变量出现在方程中。食宿合理的 t 的显著性概率为 $0.003 < 0.05$ ，表示食宿合理的系数与 0 有显著性差异，食宿合理应当作为解释变量出现在方程中。投诉服务的 t 的显著性概率为 $0.000 < 0.0005 < 0.05$ ，表示投诉服务的系数与 0 有显著性差异，投诉服务应当作为解释变量出现在方程中。

4.4.4 琼北旅游变量回归分析

表 4.26 进入模型的变量说明表^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	政府协调性, 旅行社宣传力, 游客满意度 ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variables: 琼北旅游发展绩效

表 4.27 模型总体参数表

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.837 ^a	.892	.879	67.125

a. Predictors: (Constant), 政府协调性, 旅行社宣传力, 游客满意度

表 4.28 回归方差分析表^b

Model		Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	127.431	3	513.521	187.562	.000 ^a
	Residual	541.623	34	42.245		
	Total	781.445	41			

a. Predictors: (Constant), 政府协调性, 旅行社宣传力, 游客满意度

b. Dependent Variable: 琼北旅游发展绩效

表 4. 29 回归系数及显著性检验表^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	2.152	.213		18.31	.000	3.331	2.251
	政府协调性	.076	.013	.155	3.458	.000	.041	.131
	旅行社宣传力	.420	.041	.337	5.817	.000	.181	.304
	游客满意度	.059	.038	.203	2.324	.000	.014	.123

a. Dependent Variables: 琼北旅游发展绩效

表 4. 29 是关于回归系数极显著性检验的计算结果。说明如下：表中，政府协调性的 t 的显著性概率为 $0.000 < 0.0005 < 0.05$ ，表示政府协调性的系数与 0 有显著性差异，政府协调性应当作为解释变量出现在方程中。旅行社宣传力的 t 的显著性概率为 $0.000 < 0.0005 < 0.05$ ，表示旅行社宣传力的系数与 0 有显著性差异，旅行社宣传力应当作为解释变量出现在方程中。游客满意度的 t 的显著性概率为 $0.014 < 0.0005 < 0.05$ ，表示游客满意度的系数与 0 有显著性差异，游客满意度应当作为解释变量出现在方程中。

5 研究结论

区域旅游合作在我国的发展越来越趋于优化，发展琼北旅游圈作为海南省建设“国际旅游岛”的一个重要步骤和举措，承载着非常重要的意义。因此，考察琼北旅游圈的发展现状，通过问卷调查、访谈、座谈的方式收集到的一手数据，进行分析，试图探究琼北旅游圈的发展瓶颈和相关利益主体的现实需求，是为琼北旅游圈的发展提供良好对策和建议的必要条件。通过前期的理论文献研究、实地走访调查、数据整理分析，在本章，将针对不同的参与主体总结研究结论，使得结论更具有针对性，更可能转换成实际改善措施。

5.1 政府部门的研究结论

第一，琼北旅游圈整体规划欠妥。

区域发展的首要举措，除了达成合作的共识外，还应该要有整体规划的意识 and 视角。在全区域范围内，统一规划开发、发展、保护的自然景区，在开发的景区中，统一规划旅游开发方案，避免旅游产品的重复和资源的浪费。从开发的进程上来看，要统一规划开发进度和发展进度，避免同一时间相似的旅游产品同时推入市场，互相竞争，影响收益。

第二，上级政府部门对琼北旅游圈发展的政策倾斜度不足。

要把海南省建设成为“国际旅游岛”的设想已经上升至国家十二五规划的高度了，而其中重要的一步就是建设和发展琼北旅游圈的旅游产业。况且，在以海口为中心城市的琼北地区，无论在地理条件、美誉度，还是国内、国际知名度都不及三亚所在的琼南地区。因此，想要发展琼北旅游，上级政府部门需要给予相应的政策支持和财政支持，为琼北旅游切实的解决实际发展中的困难，这样才能够有效促进琼北旅游圈的发展。

第三，琼北旅游圈内各市县间联系不紧密，合作较少。

据调研显示，各行政区域行政工作人员的调研问卷统计，得出，各市县间旅游

合作鲜见，联系较少。甚至，旅行社的车辆不能够在各市县间自由行驶。这一问题大大阻碍了琼北旅游圈的发展。

5.2 旅行社的研究结论

第一，政府部门给旅行社的政策支持力度不足。

调研中显示，旅行社在推广宣传琼北旅游路线的过程中，由于各市县的合作联系不够紧密，一方面，导致交通道路衔接方面出现“两不管”的路段，路况较差，多发安全事故，旅行社希望政府相关部门能够提供相应的支持，使得交通道路问题得到有效地改善。另一方面，在道路交通的运行方面，也出现“车不跨县”的情况，给旅行社的宣传推进活动带来了极大的不便。同样，旅行社希望政府部门能够加强合作和联系，破除车不跨县的情况，或者退出更加有效的政策方式来解决这一问题。

第二，各市县旅游景区基础设施较落后。

调研中显示，通过旅行社在推广宣传琼北旅游圈的过程中，带旅行团观光游览琼北各市县的旅游景区，以及消费使用各市县景区内或者附近的公共设施（如公共厕所、游客休息室等）、餐饮供应以及住宿供应等，均发现如下问题：1. 供应量不足，不能满足游客数量上的刚性需求；2. 供应的品质还需提高，不论是公共设施的情况，还是饮食住宿，都需要提高服务质量；3. 缺少必要的指示牌或标识，为了方便游客行动，在必要的岔道口、公共设施附近，应该有明显的指示牌或者标识，来引导游客行动。

第三，琼北旅游圈内连接各景区的道路交通状况仍需改善。

调研中显示，从旅行社的角度来看，琼北旅游圈内的各市县中的著名旅游景点的通往道路情况均不理想。例如，通往儋州市石花水洞景区的 205 国道，路况较差，道路狭窄、路面坑洼不平，岔路口已发生多起交通事故。文昌县的东郊椰林，通往道路还是泥沙路，下雨天极不方便行走。这些情况普遍存在于各景区中，因此，在景区通往道路交通方面，需加大投入建设的力度，修好路是发展旅游的第一要务。

第四，旅行社工作人员的培训亟需增强。

调研中显示，在不断扩大和提高了琼北旅游影响力的带动下，越来越多的游客

慕名前来，除了景区旅游资源的吸引力外，琼北的一张“活名片”就是服务业的工作人员，而其中，旅行社的工作人员是最主要的。据旅行社代表反映，游客车辆的司机、旅行社的订购客服人员、导游、投诉客服人员等，部分人员存在服务态度不端、不耐烦、业务技能不熟练、解决问题不及时的情况，所以，亟需为旅行社工作人员以及相关旅游服务行业的工作人员，进行工作素养培训，提高工作水平，才能为提升琼北旅游形象打好基础。

5.3 游客的研究结论

第一，旅游资源的开发需要更好的规划。

调研中显示，琼北区域的旅游资源开发存在相似或者相近的形式和景点。这样一来，游客会觉得有虚此行，二来不利于琼北地区的长期发展。因此，旅游资源（包括自然资源和人文景观）应该在开发之前做出全面的、有序的、可持续发展的、符合区域利益的规划，然后在开发过程中要注意避免景点创意的重复和相似度，旅游产品的重复和内部竞争。对于已经开发投入使用的部分，则应该以保护现有资源，增加附加值为方向，进行发展。

第二，交通服务应该更加便于游客出行。

调研中显示，对于自由行的游客来讲，琼北地区的交通状况不如人意。例如，目前，游客们愿意住宿在海口，然后到临近市县游览，但缺少可以直达各市县景区的公共交通，即便是有，也需要在途中多次换乘，才能够达到景区，并且车辆较少、设施较差、服务不到位。另外，对于自驾行的散客，道路上没有明显的标示提醒景区如何到达，住宿的酒店也没有提供基本的临近景区路线提示。总之，旅游服务的意识还需提高，方式需要多样化，人性化，便于游客出行。

第三，饮食住宿等旅游接待服务应提升品质和能力。

调研中显示，游客反应，除海口外，其余市县多多少少均存在饮食、住宿服务提供水平较差的情况。如，很多市县没有四星级（含四星）以上的酒店或住所，没有如家、七天等快捷酒店，三星级的住宿场所仍停留在上世纪九十年代的装修和设施。而饮食住宿的水平直接影响游客是否会再来消费的行为，并且影响景区在游客

中的口碑，这关乎着景区的实际发展，所以提高饮食、住宿等旅游接待服务的水准和质量，将会大大提升琼北旅游的档次和品牌。

第四，处理游客投诉问题应该更加快捷和专业。

调研中显示，部分游客反应，在发生游客与旅行社、与商店等发生纠纷时，投诉渠道不明确，解决投诉的服务人员业务水平不足，并且时间过长，游客希望在此方面能够加强管理和监督，切实起到保护消费者权益的作用。

5.4 琼北旅游圈发展绩效的研究结论

第一个结论是，琼北旅游圈作为一个整体，强化区域内各主体的合作意识是一切合作开始的基础和保障。如何才能起到很好的强化合作意识的作用呢？满足各个利益主体的需求是关键。

第二个结论是，明确区域旅游合作中各个主体的角色和定位，要互通有无，优势互补，既相互依赖又彼此竞争，形成一种有秩序、可持续的发展和利益分配机制。

第三个结论是，加大合作的力度和深度。不论是从旅游资源的整体规划，还是从交通道路网的规划修缮，还是旅游企业联合起来的套餐宣传，还是旅游服务的行业标准制定，都需要进一步的打破行政区划的限制，使得资源能够较为自由的流通，最终选择最优区位，达到最优配置，获取最佳收益。促进区域旅游合作的发展，带动区域经济的腾飞。

6 针对琼北旅游圈发展的对策建议

本次调研的主要目的是为琼北旅游圈的发展提供对策建议，当然，是建立在前期对琼北旅游圈旅游事业的发展现状、遭遇困境以及各利益主体的诉求的基础上，并且通过访谈、座谈的归纳总结，结合文献理论研究的结果，得出影响琼北旅游圈发展的相关因素，以及各自受影响的二级因素，通过数据分析验证其变量间的相关性和影响显著性，本章在前一章的研究结论的基础上，针对琼北旅游圈的发展提出如下的对策建议：

第一，加强整体规划，塑造琼北旅游圈新形象。

各级政府部门以及其他相关利益主体，在政府部门的领导下，建立琼北旅游圈整体发展的概念和意识，转变自我发展的旧思路，互相加强联系，通过协商、探讨、共同参与的方式，制定出琼北旅游圈的整体发展方案，从整体考虑，大局角度出发，提出具有建设性意义的发展方案，并征得成员市县的同意，用来指导今后的发展，以改变琼北地区一直以来的各自发展的现状。

第二，提高重视程度，加大政策、财政支持。

在政策上，更多的向有利于琼北旅游圈发展的方面倾斜，例如：鼓励旅游企业和旅行社推进和宣传琼北旅游的线路和旅游产品，会给与相应的政策优惠。在各市县加强联系的方面，政府主要部门及领导也应给与大力支持。

在财政方面，建议成立支持琼北旅游圈发展的专项资金，为旅游宣传、开发旅游产品以及旅行社的推进工作，还有景区的旅游服务，给与一定的财政补贴，只有做好前期的引导工作，才可能在不断转好的琼北旅游发展过程中收益。琼北旅游圈的建设和发展需要大量的资金保障。琼北旅游圈发展项目作为一个系统工程，在硬件、软件投入上，尤其需要充足的资金支持。调研组在调研中发现旅游管理部门目前还缺乏专项资金。亟待进一步基础设施等方面的资金投入，建议旅游管理部门申请在财税政策加大倾斜力度，并且建立专项资金，支持琼北旅游圈的建设和发展。

第三，做好琼北旅游宣传，打造琼北新名片。

旅游宣传对与旅游发展是极其重要的，准确的市场形象定位和恰到好处的旅游品牌宣传，将会让琼北旅游深入人心。因此，做好琼北旅游宣传工作，努力为琼北打造一张新名片。

在加强各市县合作的基础上，建议共同进行琼北旅游宣传。这样，不仅可以节约宣传成本，减少各市县各自宣传时产生的重复性费用，还可以集众人之力，完成具有高水平、高品质的宣传方案和展示。这样一来，不仅提升了琼北各市县的知名度，也使得影响力较先前有了大幅度的提升。

第四，明确游客至上的服务理念，提高美誉度。

琼北旅游圈的发展归根结底是本着提升游客服务的目的来进行的，只有以游客为中心，才能吸引各地游客，才能提升旅游产业、创立旅游品牌、才能推动整个琼北地区旅游经济的发展，因此，在琼北旅游圈发展规划的设计与实施过程中，要以提升景区美誉度为目标，以游客至上为理念，着力提升旅游服务水平。

琼北旅游圈的旅游公共服务要结合琼北区域旅游的准确的形象定位，突出各市县景区的文化、休闲、度假等特色，尤其是结合文化、民俗的特色，将会为琼北旅游圈的旅游资源注入浓厚的人文气息，树立出独一无二的品牌。

第五，加强各市县合作，合理开发旅游资源。

作为区域旅游合作的重点示范区域，也作为海南省带动北部地区发展的重点项目，不断深入各成员市县之间的合作，是至关重要的。在政府部门的主导下，通过多种途径，正式的和非正式的方式，旅行社、旅游企业等多种参与主体来加强联系，不断挖掘彼此间可以合作的共同点，或者互补点。只有加强彼此间合作，优势互补，资源最优化配置，才能实现区域旅游经济增长的目标。

在各市县通力合作的基础上，共同规划、开发旅游资源，以一种合理的方式开发，以实现旅游资源最大程度上的价值，并注重保护好未开发的自然资源，维护好生态平衡，实现可持续发展。

第六，增大基础设施建设投入，提高旅游接待能力。

琼北旅游圈内部的基础设施水平和可接待能力直接影响着琼北地区旅游经济发展的规模。加大基础设施建设的投入，不仅能够提升当地居民的生活满意度，也

能够适当提高景区的旅游接待能力。

具体来说，就是衣食住行。对于旅游餐饮住宿企业，要根据越来越多的游客，增强接待能力，提供充足的住宿和饮食供给，当然，结合目前的信息化服务，住宿服务应该利用互联网平台或者移动智能终端，方便游客随时随地进行查询和预订。更有甚之，加深信息化的程度，分析市场客源数据，制定更加具有针对性的旅游产品推广方案，促进区域旅游经济的发展。

目前，琼北旅游圈的交通和医疗水平发展较快，但是仍然需要进一步提升。

第七，改善道路交通状况，为旅游发展助跑。

完善的道路网络对于旅游经济的发展至关重要。据实地调查，琼北旅游圈内的各市县景区与主干道或者各景区之间的道路状况不容乐观，不仅道路狭窄难走，而且安全标示不清晰，容易出现交通事故。这就大大阻碍了琼北旅游圈的发展。因此，建议政府部门，联合旅游企业，以多种形式投资，多主体收益的方式对琼北旅游圈通往各主要景区的道路交通做以良好的修缮，提高道路交通状况，有力促进区域旅游的发展。

第八，提供旅游服务人员培训，提高服务质量。

旅游服务是景区的名片，服务人员素质和服务水平直接影响着游客的满意度。海南岛要想达到“国际旅游岛”的水平，就需要对旅游服务相关工作人员进行专业培训，以提升服务品质。旅游企业、旅行社，以及旅游行业协会等都可以参与进来，小至着装，大到个人素养，以及各自服务领域内的所有问题，都要具有专业的、有效率的解决能力，包括服务用语，服务意识和态度等。

第九，增强旅游信息化意识，重视旅游信息化建设。

利用互联网平台和信息化技术增强区域旅游信息化，便捷游客。同时，对琼北区域从事旅游的相关人员进行技术培训，深入贯彻信息化的进程。

琼北旅游圈的发展建设是初期资金投入大，经济效益显示周期比较长，但是对于提升旅游产业，发展旅游经济意义重大的项目，政府部门和旅游企业都应该充分认识到实施区域旅游合作对于琼北旅游圈的经济发展有着重要的作用。

纵览国际环境，海南建设国际旅游岛的发展战略，是国家层面应对经济全球化，

提高竞争力的一项重要措施。随着信息化的不断发展，对人民生活的不断渗透，智慧旅游和电子商务将会改变人们的出行方式和消费方式，也将对旅游产业的各个主体，例如旅行社等传统旅行方式中的宠儿起到一定的变革作用。

第十，完善监督机制，提高投诉处理效率。

琼北旅游圈的旅游服务中不可或缺的一项就是监督。完善的监督机制，将会使得旅游服务的品质大大提升。

在旅游服务中，难免会发生投诉、纠纷、安全事故等，如何合理有效的处理就是体现服务品质的标志。始终坚持以游客为中心的服务理念，从游客自身的利益和角度出发，监督旅行社的服务、监督旅游企业的服务、监督住宿、餐饮企业的服务，建议由政府部门主导，景区的相关部门协助，维护游客的正当利益。

第十一，培育旅游产业链的培育，加快产业发展。

琼北旅游圈的区域旅游合作发展的高级形态，即建立一条完整的旅游产业链。这不仅需要大局观，还需要较长时间的发展和培育。从旅游产品，宣传营销，客源集散，文娱消遣等各个环节，培育其中的带头企业，树立自己的旅游品牌，通过合作，提升单个个体的核心竞争力。协调产业链上游、中游和下游的各环节企业利益分配，最终形成高质量、低成本、好口碑的优势产业链条，促进区域旅游经济的腾飞。

注 释

- [1] 国务院. 关于加快发展旅游业的意见/国发 [2009] 41 号[D].2009.
- [2] 国务院. 关于推进海南国际旅游岛建设发展的若干意见 (国发 [2009] 44 号) [D]. , 2009.
- [3] 陈传康. 区域旅游发展战略的理论和案例研究[J]. 旅游学刊, 1986, 1(1): 14-14.
- [4] 涂人猛. 区域旅游理论研究[J]. 社会科学家, 1994, 5: 83-88.
- [5] 郑荣富. 促进区域旅游与合作, 加速发展福建旅游业[J]. 旅游学刊, 1997, 5: 19-21.
- [6] 伍鹏. 我国海岛旅游开发模式创新研究——以舟山群岛为例[J]. 渔业经济研究, 2007, 2: 10-1.
- [7] 梁艺桦. 区域旅游合作竞争演化及发展研究 [D]. 西北大学, 2006.
- [8] Gunn C A.(1991)Vacationscape:Designing Tourist Regions[M].New York:Van Nostrand Reinhold,1988.
- [9] Inskip, E.(1989)Tourism Planning:An Integrated and Sustainable Development Approach. New York:Van Nostrand Reinhold.
- [10]Steven Selin, Kim Beason.(1991) Interorganizational relations in tourism. Annals of Tourism Research,Vol. 18.,
- [11]Kari Aanonsen ,(1997)National cooperation and strategic alliances -The tourism bussiness in norway enters the net, Informationand communi-cation technologies in tourism
- [12]Mohamed K.Salah.(2013) Constraints on the crustal structure beneath the Sinai subplate,SE Mediterranean, from analysis of local and regional travel times[J]. Geoscience Frontiers, ,02:213-222.
- [13]McCann. (1983)Design guidelines for social problem solving interventions [J]. Journal of Applied Behavioral Science ,19:177-189

-
-
- [14]Gray.(1985) Conditions facilitating interorganizational relations [J].Human Relations, 38 (10): 911-936.
- [15]Frazier G , RSpekman,CO Neil. (1988) Just in time exchange relationships in industrial marketing [J]. Journal of Marketing, 52(3):52-67
- [16]杨兴柱,顾朝林,王群,卢松. 城市旅游客流空间体系研究——以南京市为例[J]. 经济地理,2011,05:868-873.
- [17]戴凡. 旅游持续发展行动战略[J]. 旅游学刊, 1994, 4: 51-5_4.

致 谢

经过两年的学习和生活，我如期完成了研究生阶段的学习任务。即将毕业，回顾自己在华中科技大学这六年的时光，心中不舍万分。

初到武汉，我就是一名华中科技大学公共管理学院的学生，有幸能够在学院结识如此多优秀的同学，能够受到如此令人尊敬的老师的关心和指导，更加幸运的是，我本科阶段最为尊敬的徐院长（徐晓林），竟愿意接收我为研究生，指导我研究生的学习，这也一直是我所为之自豪和骄傲的事情，当然，徐老师一贯的朴素作风也是我需要一辈子去学习的。本篇论文从选题，调研，整理数据到分析结论，徐老师都给与了很多指导，在此感谢！

再说另一位对我影响深远的老师——余硕。研究生伊始，有幸能够相识，余老师接人待物诚恳厚道的品质深深的影响着我，并且在日常的学习与课题研究中也给予我很多帮助和鼓励，在此感谢！

在此需要特别指出的是，这篇论文的前期调研数据和实地走访是包括余硕老师、詹必胜老师和毛子俊老师，还有我。我作为其中重要一员，在数据收集好之后，独立执笔完成调研报告的撰写。

另外，还应该感谢童文胜老师在学生工作方面给予我的支持与理解，感谢吴淼老师在阅读书籍方面给予我的指导与要求，感谢王冰老师在我困惑的时候给予的探讨和分析，感谢刘启君老师、黄栋老师、张毅老师、孙春霞老师、杨兰蓉老师、梅昌超老师在课程学习和专业素质培养方面给予我的教导。感谢马静师姐、李姣师姐、杨斯喻师姐、尚悦师兄、陈强师兄、明承瀚师兄、张聪丛师妹、丁依霞师妹在学习和课题研究上对我的帮助。感谢求学十八载，一直默默支持我的家人和朋友！

最后，向本次论文的审稿专家，评审老师表示感谢！

宋颖洁

2015 年 3 月于武汉

参考文献

- [1] 温 秀,李树民,杜 江. 区域旅游合作研究文献综述 [J]. 北京第二外国语学院学报, 2007, 11: 5-10.
- [2] 国务院. 关于加快发展旅游业的意见. 国发[2009] 41 号 [D]. 2009.
- [3] 国务院. 关于推进海南国际旅游岛建设发展的若干意见. 国发[2009]44 号 [D]. 2009.
- [4] 陈传康. 区域旅游发展战略的理论和案例研究 [J]. 旅游学刊, 1986, 1: 14-14.
- [5] 冯 翔,高 峻. 从全新视角看国外区域旅游合作研究 [J]. 旅游学刊,2013,04:57-65.
- [6] 逯晓芸. 区域旅游合作模式与机制研究[D].兰州大学,2013.
- [7] 李松柏. 环太湖城市旅游竞争力与区域旅游合作研究[J]. 经济地理, 2014,02: 180-186.
- [8] 朱红兵,冯 翔. 长三角区域旅游合作发展模式分类及评价研究[J]. 地理与地理信息科学,2014,03:108-113.
- [9] 陈 健. 区域旅游发展视角下云南与老挝旅游合作机制研究[D].昆明理工大学,2013.
- [10]李慧青. 跨界区域旅游合作研究[D].陕西师范大学,2012.
- [11]涂人猛. 区域旅游理论研究 [J]. 社会科学家, 1994, 5: 83-88.
- [12]郑荣富. 促进区域旅游与合作, 加速发展福建旅游业 [J]. 旅游学刊, 1997, 5: 19-21.
- [13]董晓丽,张捷,吴必虎,等. 灾害事件对旅游地意象影响的研究[J]. 旅游学刊,2011,(6).
- [14]李永文. 中国旅游资源地域分异规律及其开发研究 [J]. 旅游学刊, 1995, 2: 45-48.
- [15]薛 莹. 20 世纪 80 年代以来我国区域旅游合作研究综述 [J]. 人文地理, 2003, 18: 29-34.
- [16]梁艺桦. 区域旅游合作竞争演化及发展研究 [D]. 西北大学, 2006.
- [17]袁宇杰,李 鹏. 区域旅游合作的系统分析框架 [J]. 科学发展观与区域旅游开发研究——第十届全国区域旅游开发学术研讨会文选, 2004.

-
-
- [18]鲁明勇. 区域旅游合作绩效的定量评价 [J]. 统计与决策,2011,16 : 36-39.
- [19]陈 非, 庄伟光, 李坚诚. 区域旅游合作的“核心——边缘”模式及动力机制 [J]. 广东社会科学, 2012, 3 : 60-64.
- [20]伍 鹏. 我国海岛旅游开发模式创新研究——以舟山群岛为例 [J]. 渔业经济研究, 2007, 2: 10-1.
- [21]Aldebert B, Dang R J, Longhi C. (2011). Innovation in the tourism industry: The case of Tourism. *Tourism Management*, 32(5), 1204-1213.
- [22]Bramwell B, Sharman A. (1999). Collaboration in local tourism policymaking. *Annals of Tourism Research*, 26(2), 392-415.
- [23]Chen Lie, Shen Jing. (2002). Beibu Gulf joint development of tourism circle strategic objectives and countermeasures. *Tropical Geography*, 22(4),345-349.
- [24]Chen Chuankang. (1986). Theory and case studies of regional tourism development strategy. *Tourism Tribune*, 1(1), 14-14.
- [25]Di Benedetto A, Bojanic D. (1993). Tourism area life cycle extensions. *Annals of Tourism Research*, 20(3),557-570.
- [26]Feng Qionglan. (2005). Reflections on the accessibility of tourism. *Beijing Technology and Business University(Social Science Edition)*, 20(4),102-105.
- [27]Ge Licheng, Zou Yimin, Nie Xianzhong. (2007). Research on Chinese Regional Tourism Cooperation. *Journal of business economics*.
- [28]Gunn C A. (1988).Tourism planning. *Taylor & Francis*.
- [29]Hainan provincial government. Hainan International Tourism Island Development Plan (2010-2020). 2010.
- [30]Johnstone N. (1995). International trade, transfrontier pollution, and environmental cooperation: A case study of the Mexican-American Border Region. *Nat. Resources J.*35: 33.
- [31]Jackson J. (2006). Developing regional tourism in China: The potential for activating business clusters in a socialist market economy. *Tourism Management*, 27(4),695-706.
- [32]Jia Dan, Gao Xin, Guo Zhen. (2005). Northeast Regional Integration Problems and Solutions of Tourism. *Harbin University of Commerce (Social Science Edition)*, 3,99-100.
- [33]Jopp R, DeLacy T, Mair J, et al. (2013). Using a regional tourism adaptation framework to determine climate change adaptation options for Victoria's surf coast. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*,18(1-2), 144-164.
-

-
-
- [34]Luo Wenbin. (2004). On economic cooperation across administrative regional tourism. *Journal of Beijing International Studies University* , 3,82-86.
- [35]Li Yongwen. (1995). Regularity and Development of China on Regional Tourism Resources. *Tourism Tribune*, 2,45-48.
- [36]Liang Yihua. (2006). Evolution and Development of Regional Tourism Cooperation and Competition. *Northwestern University*.
- [37]Lin Hongdai. (1997). Tourism should pay attention to the assessment of the economic function. *Tourism Tribune*, 4.
- [38]Nunkoo R, Ramkissoon H. (2011). Developing a community support model for tourism [J]. *Annals of Tourism Research* ,38(3), 964-988.
- [39]Nunkoo R, Ramkissoon H, Gursoy D. (2012). Public trust in tourism institutions. *Annals of Tourism Research*, 39(3),1538-1564.
- [40]Prebensen N K, Vittersø J, Dahl T I. (2013). Value co-creation significance of tourist resources. *Annals of Tourism Research*, 42,240-261.
- [41]Qian Yichun. (2004). Theoretical study of regional tourism cooperation. *Journal of Foshan University (Natural Science)*, 1,59-61.
- [42]Qiao Qiumin, Zhu Ping. (2005). Impact of "barrier-free tourism" for China's travel industry. *Journal of Jiujiang University (philosophy and social sciences edition)*, 24(3).
- [43]Rogerson C M. (2011). Urban tourism and regional tourists: Shopping in Johannesburg, South Africa. *Tijdschrift voor economische en sociale geografie*, 102(3), 316-330.
- [44]Rose A K, Van Wincoop E. (2001). National money as a barrier to international trade: The real case for currency union. *The American Economic Review*, 91(2), 386-390.
- [45]Sun Dongling. (2005). Accessible Tourism - a new form of regional tourism cooperation. *Gansu Agricultural*, 4(9), 57.

附录 1 攻读硕士期间发表的主要论文

- [1] 徐晓林, 宋颖洁, 林一民, 余 硕. 基于琼北旅游圈的区域旅游合作策略的实证研究 [J]. 管理学报, 2014, 12 : 1858-1863.