

DOI: 10.16783/j.cnki.nwnuz.2018.05.018

## 全域旅游背景下基于居民感知视角的海南省旅游影响研究

鄢慧丽<sup>1,2</sup>, 徐帆<sup>1</sup>, 王强<sup>1</sup>, 何彪<sup>1,2\*</sup>

(1. 海南大学 旅游学院, 海南 海口 570228;

2. 海南省全域旅游研究基地, 海南 海口 570228)

**摘要:** 以海南省居民为研究对象, 基于 RSTD 模型提出假设, 运用 SPSS 19.0 和 AMOS 21.0 软件, 构建居民满意度结构关系模型, 探究居民感知与其满意度、支持度以及居民个人因素的关系。结果表明, 海南省居民期望与居民旅游影响感知和满意度有显著正相关关系; 社区参与与居民感知的关系不显著, 与居民满意度的关系同样不显著; 居民旅游获益及利益分配与居民旅游影响正、负感知的影响关系分别为正、负显著相关, 与满意度呈正相关关系; 居民正面影响感知强于负面感知, 正面感知与满意度、支持度为显著正相关关系, 负面感知与满意度、支持度为不显著的负相关关系; 居民旅游满意度与支持度具有一致性。

**关键词:** 旅游影响; 居民感知; 海南省; 结构方程

中图分类号: F 592.99

文献标志码: A

文章编号: 1001-988X(2018)05-0099-08

## Research on tourism impact of Hainan Province based on residents' perception in the context of global tourism

YAN Hui-li<sup>1,2</sup>, XU Fan<sup>1</sup>, WANG Qiang<sup>1</sup>, HE Biao<sup>1,2</sup>

(1. School of Tourism, Hainan University, Haikou 570228, Hainan, China;

2. Hainan All-for-one Tourism Research Base, Haikou 570228, Hainan, China)

**Abstract:** This paper takes the residents in Hainan Province as the research object, a hypothesis based on the RSTD model is proposed, the model of city residents' satisfaction relationship structure is constructed by using SPSS 19.0 and AMOS 21.0 software, the relationship between residents' perceptions and satisfaction, support and personal factors are explored. The results show that there is a significant positive correlation between residents' expectation of residents' perception and satisfaction in tourism, community participation is not significant to residents' perception, and is also not significant to residents' satisfaction. The positive impact of residents' tourism benefit and benefit distribution on positive and negative feelings of residents' tourism are positive and negative correlation, and which is positively correlated with satisfaction. The positive impact perception of residents is stronger than negative

收稿日期: 2017-09-29; 修改稿收到日期: 2017-11-23

基金项目: 国家自然科学基金资助项目(71461006, 71461007, 71761009); 海南省自然科学基金资助项目(20167239); 海南省哲学社会科学规划课题(HNSK(QN)15-4, HNSK(YB)16-6); 海南省教育厅重点项目(Hnky2015ZD-7, Hnky2015ZD-2)

作者简介: 鄢慧丽(1980—), 女, 湖北襄阳人, 副教授, 博士。主要研究方向为旅游经济与旅游影响感知。

E-mail: 77430668@qq.com

\*通讯联系人, 男, 副教授, 博士。主要研究方向为旅游经济增长、会展经济与产业政策。E-mail: hebiaotaylor@163.com

perception, the residents' positive perception shows significant positive correlation with satisfaction and support, negative perception of support and satisfaction, formed no significant negative correlation, residential tourism satisfaction and support are consistent.

**Key words:** tourism impact; residents' perception; Hainan Province; SEM

全域旅游是旅游发展到一定阶段后对旅游提出的更高要求<sup>[1]</sup>。自海南作为全域旅游示范省发展以来,贯彻“点线面”统筹发展的理念<sup>[2]</sup>,旅游活动不局限于景区景点附近,正逐步融入到整个城市。旅游业的发展定会给旅游目的地居民带来影响,随着全域旅游的实践,这种影响会扩大到所有区域,目的地居民始终是旅游影响的主要承担者<sup>[3]</sup>,居民的态度关系到当地旅游业的可持续发展。居民对旅游影响的感知一直是关注的热点,国内外相关研究多集中于居民对旅游的经济、社会文化、环境影响等方面感知情况<sup>[4-6]</sup>,以及居民感知对其满意度的影响<sup>[7-8]</sup>,将目的地居民对旅游影响感知和居民满意度这两要素与其对旅游业支持情况相关联的研究尚不多见。实证案例中,学者研究的对象主要集中在古镇和古村落<sup>[8-10]</sup>,近年来也有学者切入海滨旅游地<sup>[11]</sup>、农业旅游地<sup>[12]</sup>进行研究,普遍以单一社区为切入点<sup>[4,7,11]</sup>。

2016 年全国旅游工作会议确立了“全域旅游”发展战略,2016 年 2 月,海南省获批成为唯一一个省级示范区。全域旅游背景下,海南省当地居民成为旅游业发展的直接参与者,海南省旅游业的成败与居民对旅游业发展的态度息息相关。旅游业发展最直接的参与者、获利者(受害者)和感知者是海南省当地居民,文中以海南省居民作为调研对象,从居民感知的视角,运用 SPSS 19.0 和 AMOS 21.0 软件,通过结构方程模型(Structural equation model, SEM)的构建,探讨居民期望、社区参与度、获益及分配对其旅游影响感知、满意度及对旅游业的支持情况的影响,探讨相互之间的作用关系。

## 1 研究设计

### 1.1 问卷设计与调查

本研究采用问卷调查法作为数据搜集的主要途径,调查问卷内容主要由居民满意度模型中的潜变量及人口统计学特征构成。问卷采用李克特 5 级量表方法,以“非常不赞同、不赞同、一般赞同、赞同、非常赞同”分别对应 1~5 分评分标准。以海

南省城市居民为调查对象,考虑到海南省是一个移民大省,根据实际情况及可操作性,将调查对象锁定于在海南省城区居住满 5 年以上的常住人口。于 2017 年 5 月在海口美兰区,发放调查问卷 100 份进行预调研,通过预调研发现原问卷设计中的主客交往 2 个题项信度较低,且相关系数不理想,故而剔除这 2 个题项。于 2017 年 6 月正式进行调研,分别在海口市滨江海岸、银谷苑、四季华庭等,三亚市海航小区、望海花园等以及琼海市鸿信·御景湾、琼岛椰澜湾等居民区进行抽样调查,共发放问卷 800 份(海口 400 份,三亚、琼海各 200 份),回收 756 份,其中有效问卷 702 份,问卷回收率为 94.50%,有效问卷回收率为 87.75%。

### 1.2 模型构建

1.2.1 假设模型 在借鉴汪侠的旅游地居民满意度 RSTD 模型<sup>[13]</sup>,参考贾衍菊等的问卷设计<sup>[14]</sup>的基础上,文中尝试构建城市旅游地居民满意度结构方程模型。该模型采用 7 个潜变量进行关系构建,其中居民期望、社区参与和获益分配作为前提驱动变量,正、负面感知和居民满意度作为中介调节变量,居民支持行为作为因变量。模型构建中涉及的 7 个潜变量,均为无法直接观测的变量,均依靠问卷设计的题项即观测指标进行辅助测度,其中,依次将“居民期望”维度对应的观测指标命名为“Ep1~Ep3”,“社区参与”维度的观测指标命名为“So1~So3”,“获益分配”维度的观测指标命名为“Fp1~Fp6”,“正面旅游影响感知”维度的观测指标命名为“Zg1~Zg6”,“负面旅游影响感知”维度的观测指标命名为“Fg1~Fg7”,“居民满意度”维度的观测指标命名为“Sf1~Sf3”,以及“居民支持度”维度的观测指标命名为“Sp1~Sp4”。模型涉及的所有潜变量及其观测指标见表 1。另外,因观测指标对于潜变量的测量存在误差,在构建模型时需要添加误差项(即图 2 中出现的  $E_1 \sim E_{32}$ ,第 103 页)以提升分析的科学合理性。同时,依据各潜变量相互之间的相关关系,构建如图 1 所示的城市旅游地居民满意度结构方程假设模型。

### 1.2.2 理论依据与研究假设 1) 居民期望、期望

表1 潜变量及其内涵

Tab 1 Latent variables and their connotations

潜变量	类型	观测指标
居民期望 驱动 变量	驱动	Ep1 对旅游发展带来的经济影响的期望
		Ep2 对旅游影响发展带来的社会文化影响的期望
		Ep3 对旅游发展带来的环境影响的期望
社区参与 驱动 变量	驱动	So1 是否参与当地与旅游相关的活动
		So2 能否及时了解当地旅游发展的动态
		So3 是否有机会参与旅游决策活动
获益分配 驱动 变量	驱动	Fp1 旅游使得家庭收入增加
		Fp2 旅游使得游憩机会增加
		Fp3 职业与旅游业关系密切
正面影响 感知 中介 变量	中介	Fp4 家庭成员职业与旅游业关系密切
		Fp5 对旅游收入分配的满意程度
		Fp6 对本地旅游发展过程中权利分配的满意程度
负面影响 感知 中介 变量	中介	Zg1 旅游使本地收入增加
		Zg2 旅游使本地居民就业机会增加
		Zg3 旅游增加了文化交流
居民满意 中介 度 变量	中介	Zg4 旅游使得本地文物古迹得到有效保护
		Zg5 旅游使得本地环保意识增强
		Zg6 旅游使得本地自然环境得到改善
负面影响 感知 中介 变量	中介	Fg1 旅游使得本地物价上涨
		Fg2 旅游使得本地居民生活费用增加
		Fg3 旅游使得本地居民的正常生活受到干扰
居民支持 因变量	因变量	Fg4 旅游使得本地道德水准下降
		Fg5 旅游使得本地旅游资源商品化和庸俗化
		Fg6 旅游使本地交通变得拥挤
		Fg7 旅游使得本地污染增加
居民满意度 中介 度 变量	中介	Sf1 对本地旅游发展的总体满意度
		Sf2 与其他旅游地相比, 对海口旅游发展的总体满意度
		Sf3 与期望中的旅游地相比, 对海口的总体满意度
居民支持 因变量	因变量	Sp1 能否容忍旅游带来的负面影响
		Sp2 是否会友好地对待旅游者
		Sp3 是否会积极参与本地的旅游投资
		Sp4 是否会对旅游开发前景充满信心

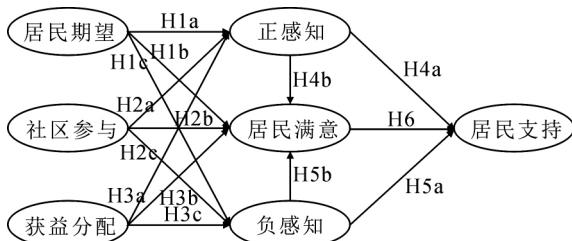


图1 居民满意度结构方程的假设模型

Fig 1 Hypothetical model of structural equation of residents' satisfaction

是指人们根据以往的能力和经验, 在一定的时间里希望达到目标或满足需要的一种心理活动<sup>[15]</sup>。市场营销中著名的“期望·差异”模型认为, 顾客满意度是将购前期望和购后评价进行比较的结果<sup>[16]</sup>。

文中居民期望是指居民对本地旅游业发展带来的经济收益、社会文化水平提升及环境改善的期望。关于居民期望与居民旅游影响感知及满意度之间的关系也在许多学者的研究中得到验证<sup>[17-18]</sup>。据此, 文中做出如下假设:

H1a. 居民期望对正面旅游影响感知有正向影响。

H1c. 居民期望对负面旅游影响感知有负向影响。

H1b. 居民期望对居民满意度有负向影响。

2) 社区参与度。许多学者选择社区归属感作为结构方程模型的自变量<sup>[19-20]</sup>, 但其研究对象为乡村居民, 考虑到样本的差异, 针对城市旅游地的居民样本, 改用社区旅游参与度作为自变量。Murphy 指出, 居民的参与程度影响其对旅游的感知和判断<sup>[21]</sup>。居民参与旅游并从中获益对旅游影响的正面感知越强烈<sup>[14]</sup>; 本地居民参与欠缺, 旅游发展不顾及居民, 会遭致居民对旅游的反对, 进而降低居民满意度<sup>[22]</sup>。综上所述, 文中提出以下假设:

H2a. 社区参与度对居民正面旅游影响感知有正向影响。

H2c. 社区参与度对居民负面旅游影响感知有负向影响。

H2b. 社区参与度对居民满意度有正向影响。

3) 获益及分配。社会交换理论表明, 旅游开发的态度与其旅游收益息息相关, 当旅游带来的收益大于成本时, 旅游正面影响感知就会强烈, 旅游的满意度也就越高, 反之则负面影响感知强烈, 满意度亦随之降低<sup>[23]</sup>。除此之外, 依据公平理论, 利益分配也是影响居民满意度的重要因素之一<sup>[24]</sup>。综上, 文中提出以下假设:

H3a. 旅游获益及利益分配与居民正面感知之间存在正相关关系。

H3c. 旅游获益及利益分配与居民正面感知之间存在负相关关系。

H3b. 旅游获益及利益分配与居民满意度之间存在正相关关系。

4) 旅游影响感知。目前, 旅游界普遍认同旅游影响感知主要表现在经济影响感知、社会文化影响感知和环境影响感知<sup>[25-27]</sup>。Ko Dong-Wan 等对正面旅游影响感知、负面旅游影响感知、居民满意度之间的关系进行了探讨, 结果表明, 正面旅游影

响感知、负面旅游影响感知分别与居民满意度之间存在正相关和负相关关系<sup>[28]</sup>。卢小丽对居民旅游影响感知、态度及参与行为三者的关系进行研究,发现居民对生态旅游的正面及负面感知对参与行为有着显著正面影响<sup>[29]</sup>。笔者分析了感知风险对在线旅游产品购买的影响<sup>[30]</sup>。综上,文中提出以下假设:

H4a. 正面旅游影响感知与居民支持之间存在正相关关系。

H4b. 正面旅游影响感知与居民满意度之间存在正相关关系。

H5a. 负面感知对居民支持度有负向影响。

H5b. 负面感知对居民满意度有负向影响。

5) 满意度与居民支持的关系。参考行为学的“感知-态度-行为”之间的内在特征<sup>[31]</sup>,将居民对旅游的支持作为结果变量,居民支持具体包含态度支持和行为支持两方面。刘静艳在研究居民旅游影响感知、满意度和支持态度之间的关系时,发现居民满意度与其对旅游业的支持呈正相关关系<sup>[20]</sup>。据此,文中提出假设:

H6. 居民满意度与其旅游支持之间存在正相关关系。

## 2 结果与分析

### 2.1 样本基本情况分析

通过对问卷调查收集的有效问卷进行样本统计分析,得到如表 2 所示的案例地居民基本特征。

样本的男女分布比较均衡,男女比例分别为 50.76% 和 49.24%。年龄结构基本覆盖了各年龄段人群,其中 18 岁及以下的占 7.55%,19~35 岁的最多,占 47.34%,36~55 岁的占 33.90%,56

表 2 案例地居民基本特征( $N=702$ )

Tab 2 Features of residents in the case destinations

变量	类别	占比 /%	变量	类别	占比 /%
年龄	≤18岁	7.55	受教育程度	高中及以下	17.78
	19~35岁	47.34		大专	29.60
	36~55岁	33.90		本科	41.75
	≥56岁	11.21		硕士或以上	10.87
月收入	≤2 000 元	18.96	是否本地出生	是	71.27
	2 001~5 000 元	42.89		否	28.73
	5 001~8 000 元	29.18			
性别	≥8 001 元	9.97			
	男	50.76			
	女	49.24			

岁以上的则占 11.21%。月收入分布较集中,2 000 元及以下的占 18.96%,2 001~5 000 元收入者最多,占 42.89%,收入 5 001~8 000 元的占比略低,为 29.18%,8 001 元以上的仅占 9.97%。在受教育程度方面,以本科为主,占 41.75%,大专学历次之,占 29.60%,之后是高中及以下和硕士或以上学历,分别占 17.78% 和 10.87%。另外,被调查者有 71.27% 出生于海南本地,28.73% 由外地迁入。总体而言,样本的年龄、月收入、性别、受教育程度等分布广泛,反映出样本具有较佳的质量。

### 2.2 模型验证

2.2.1 信度与效度分析 研究首先运用 SPSS 19.0 对总体样本进行信度和效度结果显示,总样本的 Cronbach  $\alpha$  系数为 0.872, 大于 0.8, 表明样本具有较好的内部一致性。效度检验方面,采用 KMO 值和 Bartlett 检验确定数据是否适合进行因子分析,样本的 KMO 值为 0.840 (KMO 值  $> 0.7$ ), Bartlett 球形检验的近似卡方值为 4 758.822, 自由度为 496, 显著性  $P$  值为 0.000 ( $P < 0.05$ ), 说明样本适合进行因子分析(表 3)。

表 3 样本信度与效度检验

Tab 3 The reliability and validity

Cronbach $\alpha$ 系数	0.872
KMO 值	0.840
Bartlett 检验	$\chi^2$ 4 758.822
	$df$ 496
	Sig 值 0.000

2.2.2 模型拟合评价与模型修正 1) 模型拟合评价。利用 AMOS 21.0 对居民满意度结构关系模型进行拟合,实现对居民满意度模型的验证性分析,通过绝对拟合指数、相对拟合指数和精简拟合指数 3 种指标对整体结构方程模型进行拟合评价,指标评价如表 4 所示。

从拟合指数数值发现,修正前的结构方程模型除了  $E_{RMSA}$  指数符合参考值外,其余拟合指数均未达到理想状态,在绝对、相对、精简拟合指数上的拟合度较差,因此,需要根据理论梳理与模型修正指标对模型做进一步修正。

2) 模型修正。在理论依据的基础上,根据  $I_M$  修正指标的显示,自最大  $I_M$  指数起,建立误差项之间的相关关系,最终结构方程模型如图 2 所示。

表4 居民感知模型拟合优度指数

Tab 4 Indicators for goodness of fit of the resident perception model

	绝对拟合指数			相对拟合指数			精简拟合指数	
	$\chi^2/df$	$E_{RMSA}$	$I_{GF}$	$I_{AGF}$	$I_{CF}$	$I_{IF}$	$I_{NF}$	$C_{AI}$
参考值	1.0~3.0	<1.0	>0.9	>0.9	>0.9	>0.9	>0.9	越小越好
修正前	3.413	0.920	0.819	0.828	0.858	0.868	0.792	1 687.636
修正后	1.986	0.590	0.904	0.907	0.946	0.947	0.889	2 065.617
								1 049.864
								1 529.659

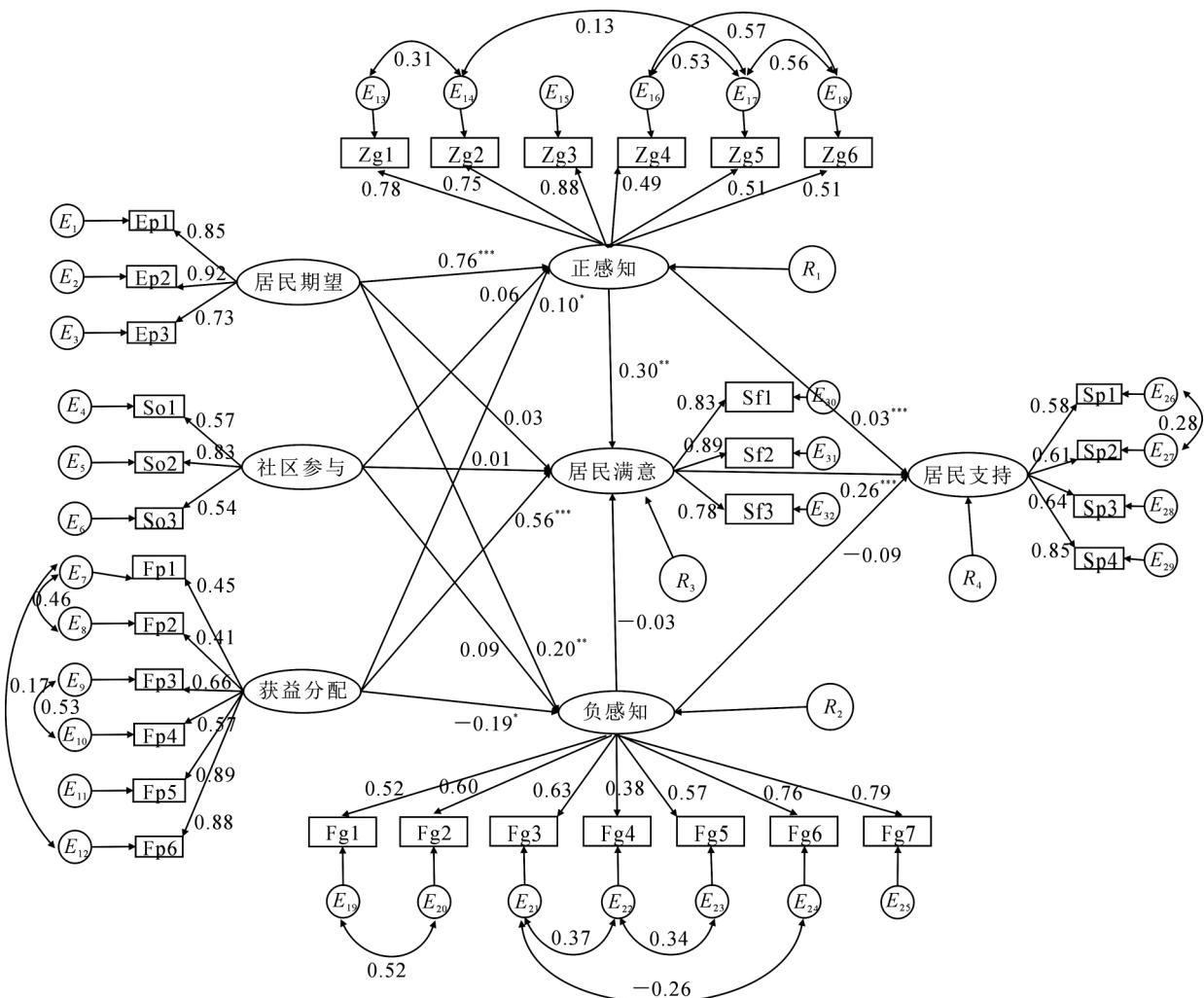


图2 修正后的结构方程模型标准化系数

Fig 2 Standardized coefficient of the revised structure equation model

修正后的结构方程模型拟合指数中,  $E_{RMSA} = 0.59$ ,  $I_{GF} = 0.904$ ,  $I_{AGF} = 0.907$ ,  $I_{CF} = 0.946$ ,  $I_{IF} = 0.947$ ,  $I_{NF} = 0.889$ , 除了  $I_{NF}$  略低于 0.9 之外, 其他拟合指数均达到参考值, 表明结构方程模型整体拟合度较好, 模型与数据的适配度良好。

### 2.3 结构方程模型分析

模型最终确立后, 运用极大似然估计法(ML)对结构方程模型中的路径系数进行参数估计。依据AMOS 21.0输出报表中的参数估计显示的标准化

参数估计值, 可对模型中的假设关系进行验证分析, 根据结构方程模型的标准化路径估计结果, 对理论模型的相关假设逐一验证。图2显示了各潜变量之间的关系和影响程度。

根据结构方程模型的标准化路径估计结果, 对理论模型的相关假设逐一验证, 汇总后得到表5所示的结果。

结合图2和表5可以看出, 海南省居民感知模型中, 自变量中的居民期望对居民感知及满意度有

表 5 结构方程检验结果  
Tab 5 Results of SEM test in AMOS

假设	内容	标准化路径系数	T 值	P 值	检验结果
H1a	居民期望对居民正感知有正向影响	0.760	7.191	***	支持
H1b	居民期望对居民满意度有负向影响	0.030	0.288	0.773	不支持
H1c	居民期望对居民负感知有负向影响	0.200	2.882	**	不支持
H2a	社区参与对居民正感知有正向影响	0.060	1.048	0.295	不支持
H2b	社区参与对居民满意度有正向影响	0.010	0.172	0.864	不支持
H2c	社区参与对居民负感知有负向影响	0.090	1.291	0.197	不支持
H3a	获益分配对居民正感知有正向影响	0.100	1.774	*	支持
H3b	获益分配对居民满意度有正向影响	0.560	3.447	***	支持
H3c	获益分配对居民负感知有负向影响	-0.190	2.214	*	支持
H4a	正面感知对居民支持度有正向影响	0.030	4.960	***	支持
H4b	正面感知对居民满意度有正向影响	0.300	2.904	**	支持
H5a	负面感知对居民支持度有负向影响	-0.090	1.438	0.150	不支持
H5b	负面感知对居民满意度有负向影响	-0.030	0.552	0.581	不支持
H6	居民满意度对居民支持有正向影响	0.260	3.618	***	支持

注: \*表示在  $P < 0.05$  水平上显著, \*\*表示在  $P < 0.01$  水平上显著, \*\*\*表示在  $P < 0.001$  水平上显著。

一定程度的影响, 社区参与对影响感知及居民满意度的作用并未如假设般显著, 获益分配对居民感知满意度有显著影响; 中介变量中正面感知对居民支持及满意度均有显著正向影响, 负面感知对居民支持及满意度的负向影响不显著, 居民满意度对居民支持有显著正向影响。假设模型中的 14 个假设, 共有 7 个假设得到验证。

1) 居民期望对居民正感知有正向直接影响, 标准化路径系数为 0.760, 假设 H1a 得到支持。居民期望对居民满意度和居民负感知的路径系数分别是 0.030 和 0.200, 假设 H1b, H1c 被拒绝。可见在海南省居民的样本中, 居民期望对正、负面影响感知均产生显著的正向直接影响, 说明居民期望越高, 对旅游影响的感知越佳, 在提高居民期望的同时要尽力满足其期望; 居民期望与满意度之间没有显著的相关关系, 即居民期望对于提升海南省当地居民满意度没有显著的直接效应。

2) 社区参与对居民正面感知、负面感知及居民满意度均有非显著的正向直接影响, 其标准化路径系数分别为 0.060, 0.090 和 0.010, 假设 H2a, H2b, H2c 不成立。研究结果与汪侠等<sup>[32]</sup>的社区归属感与居民感知显著相关的结论有较大差异, 原因可能是调查样本来自于海南省城市旅游地居民, 与村镇居民相比社区归属感弱, 社区参与度低, 故与影响感知、居民满意度的相关关系不显著。其中, 社区参与度与负面感知呈现正相关关系, 虽显著性较差, 仍可认为在海南省旅游发展的现阶段, 社区

参与度的提升, 可有效降低居民负面影响感知。

3) 获益与分配对居民正面影响感知和居民满意度有显著的正向直接影响, 标准化路径系数为 0.100, 0.560, 假设 H3a, H3b 得到支持; 获益与分配对居民负面影响感知有显著的负向直接影响, 标准化路径系数为 -0.190, 假设 H3c 成立。居民从旅游中的获益及合理的利益分配可以有效地强化正面影响感知, 提升居民满意度。相反, 若居民未能从旅游业中获得满意的收益或是认为利益分配不合理, 易造成其负面影响感知的强化。故而获益与分配对于提升海南省居民满意度具有重要意义, 是不可忽视的重要因素。

4) 居民正面影响感知对居民支持和居民满意度有显著正向直接影响, 标准化路径系数分别为 0.030 和 0.300, 假设 H4a 和 H4b 成立。居民正面感知对支持行为有显著正向影响, 但相关关系较弱, 相对而言, 正面感知对满意度的影响程度较大, 总体来看居民正面影响感知与满意度、旅游支持保持较好的一致性。对于居民旅游影响正面感知的强化, 有助于提升其对于旅游的满意度, 促使其支持旅游发展, 投身旅游事业, 促进当地旅游业的协调、可持续发展。

5) 居民负面影响感知与居民支持和居民满意度间未呈现显著的负相关关系, 标准化路径系数为 -0.090 和 -0.030, 假设 H5a 和 H5b 被拒绝。居民对旅游业负面影响的感知对其满意度和支持行为有微弱的负向影响, 但相关关系不显著, 其原因可

能是海南省旅游业仍处于发展阶段，居民对旅游业发展收益的满意度远大于旅游的负面影响带来的困扰，但这并不表示可以无视居民的负面感知，一味发展旅游业而不顾后果，应避免旅游业的迅速发展急剧提升居民的困扰，防范负面感知与居民支持和满意度的关系恶化为显著负相关关系。

6) 居民满意度与其对旅游的支持行为的相关关系呈显著正相关关系，标准化路径系数为0.260，假设H6被接受。居民满意度与其支持行为存在一致性，居民满意度的提升，有助于强化其对旅游的支持，包括态度支持和行为支持；满意度的降低会降低其支持旅游业的积极性，缺少居民支持的旅游发展举步维艰。因而，居民满意度的提升是旅游发展不容忽视的重要环节之一。

### 3 结论与启示

文中运用结构方程模型分析方法，通过构建结构方程模型研究了海南居民对于旅游开发的满意度，并考察了居民个人因素与旅游影响感知对其满意度和旅游支持的相关关系，重点探讨了居民期望、社区参与度对影响感知、满意度以及旅游支持的影响。得到如下结论：① 居民期望与正、负面影响感知均呈正相关关系，即居民期望越高，对旅游的正面感知越强烈，可弱化负面影响感知，但对居民满意度没有明显的直接关系；② 居民的社区参与度对其旅游影响感知和满意度均未有显著的直接影响，可能源于居民的社区参与度较低；③ 居民获益及利益分配对正、负面影响感知均呈显著相关关系，与正面感知和满意度呈正相关关系，与负面影响呈负相关关系，表明若其对旅游获益及利益分配感到满意，则正面感知愈加强烈，且大大提升居民对旅游发展的满意度，反之则负面影响愈强；④ 居民对旅游影响的正面感知越强，相应地对于旅游的满意度及支持度均得到有效提升，居民旅游影响的负面感知与满意度及支持度相关关系较弱，且居民的正面旅游影响感知强于负面影响；⑤ 居民对旅游的满意度与支持度存在一致性，表明其对本地旅游开发愈加满意，则越有可能在态度和行为上支持本地旅游业发展。

居民不仅是旅游影响的承担者，也是旅游业的直接参与者，随着全域旅游的推进，居民日益成为旅游发展中不可忽视的重要环节之一。对于居民满意度和支持度，本研究得到如下启示：① 需重视

旅游开发对居民影响感知和满意度的影响，在旅游发展战略制定、市场定位、产品营销等各方面融入居民满意影响机制，时刻不忘顺应民意，重视居民的意见。② 给予居民旅游期望的同时，尽全力满足其期望，做好旅游成果的宣传，令居民感知实际旅游发展的收益，充分尊重居民合法权益和意愿，注意分配的公平，保障居民应得的利益。③ 营造良好的社区氛围，在保障基本旅游战略顺利实施的前提下，提升居民社区旅游参与程度，推动战略措施的有效实施。构建社区信息化平台，畅通居民参与渠道，可增强居民参与<sup>[33]</sup>。同时加强对居民参与旅游的教育力度，规范居民相关经营。④ 时刻关注居民对旅游影响的感知，建立居民反馈机制，听取居民的意见和建议，强化其正面影响感知，降低负面影响感知，提升满意度，以实现当地旅游的协调与可持续发展。

文中在乡村旅游地居民满意度结构方程模型的基础上构建城市旅游地居民满意度结构方程模型，以居民作为单一对象进行研究，探索居民期望、社区参与度、获益与分配对居民满意度的影响，发现因素之间的相互关系。研究模型以乡村居民满意度模型为基础，可将乡村旅游地居民满意度结构方程模型与城市旅游地居民满意度结构方程模型加以对比，发现变量之间作用的差异，城市旅游与乡村旅游的居民满意度调节机制可相互借鉴，进而共同提升乡村居民与城市居民满意度。

### 参考文献：

- [1] 厉新建, 张凌云, 崔莉. 全域旅游: 建设世界一流旅游目的地的理念创新——以北京为例[J]. 人文地理, 2013, 28(3): 130.
- [2] 汤和银, 王维. 坚持问题导向 发展全域旅游[J]. 今日海南, 2016(4): 29.
- [3] WILLIAMS J, LAWSON R. Community issues and resident opinions of tourism[J]. Annals of Tourism Research, 2001, 28(2): 269.
- [4] 杜宗斌, 苏勤. 乡村旅游的社区参与、居民旅游影响感知与社区归属感的关系研究——以浙江安吉乡村旅游地为例[J]. 旅游学刊, 2011, 26(11): 65.
- [5] 许春晓, 邹剑, 李纯. 开发探索期旅游地居民的旅游影响感知研究——以湘西里耶为例[J]. 旅游研究, 2009, 1(3): 72.
- [6] 刘琼. 民族地区旅游效应下的社会变迁——以巴东县神农溪漂流地罗坪村为例[J]. 重庆邮电大学学报

- (社会科学版), 2011, 23(6): 85.
- [7] BIMANTE S, FARALLA V. Does residents' perceived life satisfaction vary with tourist season? A two-step survey in a Mediterranean destination [J]. *Tourism Management*, 2016, 55: 199.
- [8] 唐晓云. 古村落旅游社会文化影响: 居民感知、态度与行为的关系——以广西龙脊平安寨为例[J]. 人文地理, 2015, 30(1): 135.
- [9] 王汝辉, 吴涛, 樊巧. 基于扎根理论的三圣花乡旅游景区原住民生存感知研究[J]. 旅游学刊, 2014, 29(7): 31.
- [10] 章锦河. 古村落旅游地居民旅游感知分析——以黟县西递为例[J]. 地理与地理信息科学, 2003, 19(2): 105.
- [11] 宣国富, 陆林, 章锦河, 等. 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, 2002, 22(6): 741.
- [12] 张爱平, 侯兵, 马楠. 农业文化遗产地社区居民旅游影响感知与态度——哈尼梯田的生计影响探讨[J]. 人文地理, 2017, 32(1): 138.
- [13] 汪侠. 旅游地主客满意度研究: 模型及实证[M]. 南京: 南京大学出版社, 2012.
- [14] 贾衍菊, 王德刚. 社区居民旅游影响感知和态度的动态变化[J]. 旅游学刊, 2015, 30(5): 65.
- [15] OLIVER R L. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions [J]. *Journal of Marketing Research*, 1980, 17(4): 460.
- [16] PARASURAMAN A, ZEITHAML V A, BERRY L L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality[J]. *Journal of Retailing*, 1988, 64(1): 12.
- [17] 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.
- [18] TEYE V B, LECLERC D. Product and service delivery satisfaction among North American cruise passengers [J]. *Tourism Management*, 1998, 19(2): 153.
- [19] 周运瑜, 尹华光, 曾丽云. 旅游地社区居民满意度理论模型构建及其应用[C]//2014中国旅游科学年会论文集. 北京: 中国旅游研究院, 2014: 322.
- [20] 刘静艳, TRACEY B, 颜亮. 旅游地居民对旅游业发展认知及影响因素研究[J]. 学术研究, 2006(4): 64.
- [21] MURPHY P E. Perceptions and attitudes of decisionmaking groups in tourism centers [J]. *Journal of Travel Research*, 1983, 21(3): 8.
- [22] ROTHMAN R A. Residents and transients: community reaction to seasonal visitors[J]. *Journal of Travel Research*, 1978, 16(3): 8.
- [23] TRÉANTON J R. Social behavior: its elementary forms by George Caspar Homans; Robert K. Merton[J]. *Revue Française de Sociologie*, 1974, 3(4): 479.
- [24] HUPPERTZ J W, ARENSEN S J, EVANS R H. An application of equity theory to buyer-seller exchange situations [J]. *Journal of Marketing Research*, 1978, 15(2): 250.
- [25] 卢小丽, 肖贵蓉. 居民旅游影响感知测量量表开发的实证研究[J]. 旅游学刊, 2008, 23(6): 86.
- [26] 杨洋, 朱正斌, 蔡溢, 等. 乡村旅游地居民社区参与满意度结构关系研究——基于贵州镇远铁溪乡村旅游地居民旅游影响感知分析[J]. 贵州师范大学学报(自然科学版), 2016, 34(3): 25.
- [27] 王忠福, 张利. 旅游地居民旅游影响感知及影响因素研究综述[J]. 经济地理, 2010, 30(9): 1563.
- [28] KO Dong-Wan, STEWART W P. A structural equation model of residents' attitudes for tourism development [J]. *Tourism Management*, 2002, 23(5): 521.
- [29] 卢小丽. 居民旅游影响感知、态度与参与行为研究[J]. 科研管理, 2012, 33(10): 138.
- [30] 鄢慧丽, 徐帆, 熊浩, 等. 感知风险对在线旅游产品购买意愿的影响分析[J]. 重庆邮电大学学报(社会科学版), 2018, 30(3): 83.
- [31] 约翰·斯沃鲁克, 苏珊·霍纳. 旅游消费者行为学[M]. 俞慧君, 张毅, 漆小燕, 译. 北京: 电子工业出版社, 2004.
- [32] 汪侠, 甄峰, 吴小根, 等. 旅游开发的居民满意度驱动因素——以广西阳朔县为例[J]. 地理研究, 2010, 29(5): 841.
- [33] 腾华, 王植. 新时期提升城市社区治理能力的思考[J]. 重庆邮电大学学报(社会科学版), 2015, 27(2): 123.

(责任编辑 惠松骥)