

学校代码： 10385

分类号： \_\_\_\_\_

研究生学号： 18024129036

密 级： \_\_\_\_\_



# 硕士专业学位论文

旅游地居民生活满意度测评及其影响因素研究

——以福建土楼（南靖）旅游景区为例

Study on the evaluation of residents' life satisfaction and its

influencing factors in tourist destinations

——A case study of Fujian earth building in Nanjing County

作者姓名： 张璐

指导教师： 李洪波 教授

实践导师： 林绍青

专业学位类别： 旅游管理硕士（MTA）

专业学位领域： 无

研究方向： 休闲与服务管理

所在学院： 旅游学院

论文提交日期：二〇二一年六月三日

## 摘要

近些年来，各级部门都在不遗余力地宣传、实施乡村发展战略，倡导居民、旅游者、政府相关人员在自然环境方面和谐相处。居民——他们是旅游发展最直接的参与者，他们对当地旅游业的态度，将会很大程度上反应到对待政府人员、开发商、游客上面，从而影响游客们的观光心情、开发工作的进度、景区的建设，甚至是政府部门的关键性决策方案等。因此，本文为了促进福建土楼（南靖）景区旅游业可持续的、稳定的、健康的发展，从居民生活满意度着手，不断精进调控，力求破解当前旅游地健康发展之困境。

本文将福建土楼（南靖）景区的居民作为具体的研究对象，应用满意度理论，结合结构方程模型，采用定性和定量相结合的方法，从经济、生活、社会文化和政府政策支持四个维度，构建居民生活满意度模型，利用问卷调查，通过 SPSS 软件分析得出福建土楼（南靖）景区居民生活满意度得分并对满意度得分情况进行分析。

第一步，研究成果的资料收集，确定主要研究对象，通过多种方式如互联网、学术期刊、校内资源等，为本文研究的方向打下坚实的基础。在此基础上，确立了目前我国的旅游地居民生活满意度度研究关注的问题，进一步阐述旅游地居民生活满意度研究的相关理论与方法，包括：生活满意度理论模型、“期望—差异”模型和公平理论、结构方程以及相关性分析等。

然后，在借鉴国内有关旅游地居民生活满意度研究的基础上，识别、提取旅游地居民生活满意度研究的相关影响因素，构建居民生活满意度整体架构。利用数学思维，构建一套围绕居民生活满意度而设计的计算方式，并根据搭建的模型，提出假设。为了验证假设的正确性，本文采用实地考察的方式，对研究地居民，进行一对一访问，填写问卷，并采访当地相关部门负责人，了解对应的政府政策，获取第一手宝贵的资料。利用它们，服务于本文搭建的模型与假设验证。

在结束大量的数据采集阶段之后，进行数据筛选，排除掉无效的数据。依据自我构建的模型及架构，对留下的精华数据进行分类，分析，解剖，从中提炼出各大影响因子。综合以上，本文研究决定分别从经济、生活、社会文化和政府政策支持四个维度共 8 个假设，识别出福建土楼（南靖）景区居民生活满意度相关影响因素，从而使假设得到验证。

**关键词：**福建土楼（南靖）景区；居民生活满意度；满意度模型

## Abstract

In recent years, departments at all levels are sparing no effort to publicize and implement the rural development strategy, advocating residents, tourists, government personnel to live in harmony in the natural environment. Residents - they are the most direct participants in the development of tourism. Their attitude towards the local tourism industry will be largely reflected in the treatment of government personnel, developers and tourists, thus affecting the tourists' sightseeing mood, the progress of development work, the construction of scenic spots, and even the key decision-making schemes of government departments. Therefore, in order to promote the sustainable, stable and healthy development of tourism industry in Fujian Tulou (Nanjing) scenic spot, this paper starts from the residents' life satisfaction, and constantly makes intensive control, so as to solve the current dilemma of healthy development of tourism destination.

This paper takes the residents of Fujian Tulou (Nanjing) scenic spot as the specific research object, applies the satisfaction theory, combined with structural equation model, adopts the qualitative and quantitative methods, and constructs the residents' life satisfaction model from the four dimensions of economy, life, social culture and government policy support, Through SPSS software analysis, the life satisfaction score of Fujian Tulou (Nanjing) scenic area residents is obtained, and the satisfaction score is analyzed.

First of all, it combs, analyzes and summarizes the relevant research results of domestic and foreign residents' life satisfaction; This paper puts forward the problems concerned in the study of life satisfaction of residents in domestic tourist destinations, and further expounds the relevant theories and methods of the study of life satisfaction of residents in tourist destinations, including the theoretical model of life satisfaction, "expectation difference" model and equity theory, structural equation and correlation analysis, etc.

Then, on the basis of the domestic research on Residents' life satisfaction in tourism destinations, the paper identifies and extracts the relevant influencing factors of residents' life satisfaction in tourism destinations, and constructs the residents' life satisfaction model based on the extracted significant influencing factors. According to the structural equation model design research hypothesis, according to the research hypothesis to design the questionnaire. Secondly, through data collection and analysis to verify the theoretical hypothesis of the residents' life satisfaction model.

Finally, based on the validity questionnaire data, through factor analysis and structural equation model, the key factors of each dimension of residents' life satisfaction in tourism destination are selected. Based on the questionnaire data of Fujian Tulou (Nanjing) scenic area, eight hypotheses were identified from four dimensions of economy, life, social culture and government policy support, and the related influencing factors of life satisfaction of residents in Fujian Tulou (Nanjing) scenic area were identified, so as to verify the hypothesis.

**Keywords:** Fujian earth building in Nanjing County; Residents' satisfaction with life; Satisfaction model

# 目 录

第1章 绪论.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.1.1 福建土楼(南靖)景区旅游发展的机遇.....	1
1.1.2 福建土楼(南靖)景区旅游发展地位的提升.....	3
1.2 研究内容与目的.....	3
1.2.1 研究内容.....	3
1.2.2 研究目的.....	4
1.3 研究意义.....	5
1.3.1 研究的理论意义.....	6
1.3.2 研究的现实意义.....	6
1.4 研究方法与技术路线.....	7
1.4.1 研究方法.....	7
1.4.2 技术路线.....	10
1.5 研究的可能创新点.....	11
第2章 文献综述与概念界定 .....	13
2.1 文献综述.....	13
2.1.1 国外研究动态.....	13
2.1.2 国内研究动态.....	15
2.2 概念界定.....	18
2.2.1 居民生活满意度概念内涵.....	18
2.2.2 居民生活满意度影响因素.....	18
2.2.3 居民生活满意度的结构维度和测量.....	19
2.3 文献小结与启示.....	21
第3章 研究设计 .....	22
3.1 结构方程理论.....	22
3.2 居民生活满意度模型构建 .....	22
3.2.1 理论框架.....	22
3.2.2 假设模型.....	24
3.3 调研过程.....	26
3.3.1 当地居民的调查和访谈.....	26
3.3.2 数理分析法.....	27
第4章 数据分析 .....	28
4.1 案例选取.....	28
4.1.1 研究区域.....	28

4.1.2 研究对象.....	28
4.1.3 问卷的设计和回收情况.....	29
4.2 各个变量的基础性分析.....	29
4.2.1 满意度影响因素的描述性统计.....	29
4.2.2 情感因素的描述性统计.....	31
4.2.3 福建土楼(南靖)景区居民生活满意度描述性统计 .....	32
4.2.4 福建土楼(南靖)当地居住者对于生活的理想期望与客观存在 的相关因子关系分析 .....	33
4.2.5 福建土楼(南靖)当地居住者对于生活的理想期望与当地居住 者个人主观思想的关系分析 .....	33
4.3 乡村旅游目的地居民生活满意度模型检验 .....	34
4.3.1 正式量表效度和信度检验.....	34
4.3.2 福建土楼(南靖)景区居民生活满意度结构方程模型分析....	45
4.3.3 测评指标体系的建立.....	49
4.3.4 居民生活满意度的计算.....	50
第 5 章 提升路径与策略 .....	54
5.1 福建土楼(南靖)景区居民满意度测评结果分析.....	54
5.1.1 福建土楼(南靖)景区居民对自身目前的生活满足感的理性分 析 .....	54
5.1.2 福建土楼(南靖)景区居民生活满意度原因分析 .....	54
5.2 提高土楼景区居民生活满意度的解决对策 .....	56
5.2.1 提高居民综合素质.....	56
5.2.2 明确其他利益主体的责任.....	56
第 6 章 研究结论与展望 .....	57
6.1 研究结论.....	57
6.1.1 南靖土楼旅游目的地居民生活满意度模型 .....	57
6.1.2 各影响因素与整体满意度之间的作用关系 .....	57
6.1.3 南靖土楼居民居住满意度评价指标体系 .....	58
6.2 研究局限.....	58
6.2.1 选取量表的科学性.....	58
6.2.2 评价体系的有效性.....	59
6.2.3 调研结论的普适性.....	59
6.3 研究展望.....	59
参考文献.....	60
附录 A 福建土楼(南靖)景区居民生活满意度调查问卷 .....	67

## 第1章 绪论

### 1.1 研究背景

土楼，是福建的历史见证者，是祖上留下的宝贵资源，拥有着无穷的魅力，吸引着每一代人的目光。土楼其中的精华，当属南靖。在北京奥运会那年，获得联合国教科文组织承认，也是我国最高品质的，世界级的旅游景点之一<sup>[1]</sup>。

数据可清晰的反映出福建土楼（南靖）景区村落的游客增长的迅速，从 2007 年的 41.97 万人次，经过 12 年的不断改革，2019 年就达到了 614.9 万人次，实至名归的成为南靖县的主要经济收入之一<sup>[2]</sup>。当地政府政策规划强调，福建土楼（南靖）景区旅游开发要强化与生态观光、休闲、温泉康养等产品的整合，打造国际文化旅游名片。

福建土楼（南靖）景区及其周边的生态环境的保护与开发涵盖到了各个方面，如教育、文化、科学、交通、经济、技术、创新、发展、产业、自然环境等。从根本上，开发旅游发展需要继承并保护完整的原生态环境，如：物质文化、社会结构、生活作息等等<sup>[3]</sup>。这些原生态的独特风格，是现代旅游业所不具备的元素，属于稀缺资源。

土楼旅游业的发展壮大，是必然的趋势。丰富的文化底蕴，优美的原生态自然环境，延续至今的古老传统等等独具魅力的特色，是我们这一代在大城市奋斗而缺乏的重要人生组成部分。随着时间的推移，越来越多的人意识到这点，节假日休息时间，更多的会选择原生态自然旅游<sup>[4]</sup>。但是，凡事都会有两面性，土楼旅游业的快速发展，一方面带动了当地的经验，而另一方面，则是当地居民的生活质量，是否受到这方面的冲击而产生抵触<sup>[5]</sup>。本文在此情景下，深入研究两者的冲突及联系，目的在于促进两者的互利互惠及和谐发展。

#### 1.1.1 福建土楼（南靖）景区旅游发展的机遇

##### （1）福建土楼（南靖）的自然环境情况

地理位置在福建省漳州市南靖县，占地面积约有 1962 平方公里，大约在 1322 年就已经存于此县城，具政府部门提供的资料来看，人口约有 36 万，所包含的城镇有 11 个，总共统计了 201 个村落记录<sup>[6]</sup>。

南靖县在地理位置上得天独厚，拥有着非常优美的自然生态环境，森里的覆盖率能达到8成左右，在漳州，甚至整个福建省，都是名列前茅的存在。因此，也获得国家生态文明建设的多项奖项和重视，简直就是自然保护区的先锋模范，国家级别的生态名片。旅游资源独特、农业资源丰富、交通区位优越、民营经济活跃、侨台优势明显、革命历史悠久……这些都是强而有力的保障。

目前南靖县的发展完全践行、落实中央及地方政策，积极响应政府的号召，积极开展可持续发展的工作指导，积极接受新观念，新理念，新基调。同时，在保证经济发展为中心，从各方面结合当地的优势，推进旅游产业链发展，全面部署，城乡结合，为整个县城的经济、生态、人文、教育等全面发展而奋斗<sup>[7]</sup>。

南靖土楼，作为历史的活化石，它的源头距今约1100多年，拥有着非常深厚的历史底蕴。它们的设计也是极具特色的，主要以圆柱体为主，中空外实，不仅能遮风挡雨，也能抵御外敌，充满了祖先的大智慧<sup>[8]</sup>。

土楼在福建是非常常见的，其中，也规划出了一些更具特色的旅游经典，供游客们参观了解，例如云水谣，在影视作品中，凭借着自身优美的自然环境和独特的艺术风格，被广大群众记在心上。田螺坑土楼群（俗称“四菜一汤”）、云水谣、河坑土楼群等等著名的旅游经典，经久不衰，这些都是南靖县拥有的最宝贵的财富<sup>[9]</sup>。

## （2）福建土楼（南靖）景区的旅游发展情况

土楼一直以来，都是当地人休闲放松的首选之地。在得到联合国科教文组织遗产委员会认证之后，成功加入到了世界遗产当中，名气也逐渐从省内传到了全国，甚至是世界各国。

表1.1 福建土楼（南靖）景区及周边2015-2019年国庆黄金周旅游情况表

时间	参观人数(万)	同比增长(%)	带来收益(亿元)	同比增长(%)
2015	35	13	2.24	21
2016	37	5.71	2.53	12.94
2017	34.3	-7.30	2.15	-15.02
2018	39.55	15.28	3.2	48.83
2019	40.68	2.86	3.62	13.125

注：数据资料整理于东南网，闽南日报，南靖新闻网等。

表 1.2 福建土楼（南靖）景区及周边 2015-2019 年旅游情况表

时间	参观人数（万）	同比增长（%）	带来收益(亿元)	同比增长（%）
2015	324.8	20.1	20	20.4
2016	396	21.9	25.7	28.5
2017	472	19.19	35.46	37.98
2018	560.3	18.7	48.8	37.6
2019	614.9	9.8	/	/

注：数据资料整理于漳州市南靖县人民政府网。

### 1.1.2 福建土楼（南靖）景区旅游发展地位的提升

承办各大国内国际文娱活动以及各大赛事，以优美的自然环境，迎接海内外游客，获得国家承认的多项荣誉和游客的好评。

2017年，南靖县对土楼景区的大力整治和服务质量的提升，得到国家的广泛肯定，在多个地区建立专家工作站，央视多个栏目播放土楼纪录片，土楼居民的生活状况，土楼当地的民风民俗，得到广泛的好评。

2018年，成立县旅游发展协会；这是土楼申遗的十周年，旅游发展得到了充分的肯定，政府出台更加全面的旅游总体规划，吸引的不仅仅是央视栏目，也吸引着众多的著名栏目组落地拍摄，南靖土楼的品牌影响力不断增大、扩大。

2019年，土楼承接办理了更多的国际赛事，影响力从国内逐步传递到了国外，形象进一步得到肯定和提升，放宽政策，吸引了大批量商家入驻，土楼的经济发展得到更大的提升，得到了市级、省级的充分肯定。

## 1.2 研究内容与目的

### 1.2.1 研究内容

#### （1）福建土楼（南靖）景区居民生活满意度测评

首先，我们面临的一个难题，也是众多旅游地区面临的难题之一，就是如何平衡当地居民与旅游游客之间相互生活分享的关系<sup>[10]</sup>。我们得意识到，景区不仅仅是观光的地方，更是当地居民赖以生存的环境，是一个共同体。居民能

赋予当地景区完全的生活气息，原汁原味的生态环境，让旅游者对这趟旅行产生温馨感，安全感<sup>[11]</sup>。

因此，本文从世界文化遗产福建土楼（南靖）景区作为切入点，着重分析当地居民生活满意度影响旅游的程度，作为典型案例深入挖掘此难题的根源及解决方式。

福建南靖土楼天生拥有典型的旅游环境，早在 2008 年就已经申遗成功，同年，正式被加入《世界遗产名录》当中。土楼的游客逐年增长，据可靠数据统计，2019 年年初 10 个月的时间里，接待游客就达到了 465.8 万人次，旅游收入更是可观，达到了 302280 万元。各国旅游业专家赞不绝口，称土楼犹如地上撑起的大蘑菇，犹如天外来的飞碟，堪称是与周围环境协调性最高的民间建筑<sup>[12]</sup>。

这些年时间，南靖县政府部门大力关注环境的开发、保护、建设、与管理，倾全力将土楼作为旅游业的标杆进行打造。

本研究在此背景下，针对福建土楼（南靖）景区土楼居民生活满意度进行研究，分析福建土楼（南靖）景区开发发展中出现的可持续发展问题，研究福建土楼（南靖）景区旅游开发提升与提高居民生活满意度的内容，为福建土楼（南靖）景区旅游的和谐、健康、可持续发展提出相应的对策和建议。

## （2）福建土楼（南靖）景区居民生活满意度影响因素研究

通过国内外文献的整理与分析，从福建土楼（南靖）景区居民的角度，就涉及福建土楼（南靖）景区居民生活、生产、经济收入、文化教育、娱乐方式、从事旅游相关工作等不同方面进行调查与分析<sup>[13]</sup>，归纳总结当前福建土楼（南靖）景区居民生活满意度的影响因素，并将影响因素分为内在影响因素与外在影响因素两大类，并运用分析手段识别出本研究的关键影响因素<sup>[14]</sup>。

本文总结目前福建土楼（南靖）景区居民生活满意度及当地旅游发展过程中存在的问题和未来的发展趋势。

### 1.2.2 研究目的

本文拟解决的关键问题：

第一点、构建理论框架，针对土楼当地居民的生活满意度模型的理论框架。根据收集到整理国内外相关文献资料，建立结构方程模型，在此基础上，重新定义旅游地居民的生活满意度评测模型<sup>[15]</sup>。

第二点、所调研的对象，设置为南靖土楼，收集土楼当地居民满意度数据，对第一点中构建出的模型进行校验。分析校验结果和偏差因素，提炼出自己的一套属于南靖土楼本地居住者的评判标准。

第三点、体系应用，将第二点生成的指标体系，作用于南靖土楼，计算出当地居民的满意度评分，并对比分析评分结果。

本文旨在总结之前的研究成果基础上，构建福建土楼（南靖）景区居民生活满意度模型，在一定范围的地域内，采用大量的问卷调查和对关键人物进行访谈以收集数据，利用福建土楼（南靖）景区居民生活满意度模型，将定性与定量用作主要方面，对旅游当地居民生活满意度进行分析，建立居民生活满意度指标体系和模型<sup>[16]</sup>。提出福建土楼（南靖）景区居民满意度提升的多项具体可执行策略，为福建土楼（南靖）景区将来的道路打好坚实的理论和实践基础。

### 1.3 研究意义

福建土楼（南靖）景区不仅是旅游者的旅游空间，也是当地居民的生活空间，福建土楼（南靖）景区居民生活满意度测评及其影响因素研究是审视福建土楼（南靖）景区旅游开发与管理成效的重要方式。

福建土楼（南靖）景区居民，他们也是旅游开发当中的重要一环，也是核心利益相关人员，他们对生活的满意度，时时刻刻影响着景区的多个方面，诸如经营、开发、可持续发展等等。

福建土楼（南靖）景区的当地居民，对于自身的生活质量是否提升，更多的取决与他们内心的想法。满意度毕竟在多数情况之下，自我的主观意见，占据着更多的比例，因此，我们引申出”期望值”，这个参考标准<sup>[17]</sup>。

以福建土楼（南靖）旅游景区为案例，对参与福建土楼（南靖）旅游景区发展进程的居民进行生活满意度的测评及其影响因素研究，有助于对福建土楼（南靖）旅游景区在旅游开发与管理进程中对居民生活满意度机理构成进行把握。

本研究主要目的，在于讨论当前，旅游地居民对于自身的生活满意度的测评报告，以及影响因素。进一步，分析景区居民参与旅游发展的程度，与当地

旅游发展的可持续性之间是否存在必要的联系。最终，也是为了推动土楼可持续的、稳定的、繁荣的发展，提供参考。

### 1.3.1 研究的理论意义

本研究力图突破以往研究的局限性，深化旅游地居民生活满意度的理论，促进旅游地居民生活满意度理念及其影响因素的更新，以期对现实中的旅游规划和管理工作提供相关理论支持，同时期望通过本次的调查实践促进旅游地居民生活满意度研究的不断深入和创新。

(1) 旅游地居民生活满意度的理论框架的构建，用于弥补旅游地居民生活满意度的理论局限性。旅游地居民生活满意度是融合了旅游学和人文社科的新兴研究领域。本研究从旅游地景区所涉及的居民对美好生活的需求作为切入点。

(2) 通过阐明旅游地居民生活满意度的理念体系及理论基础，为福建土楼（南靖）景区的旅游和谐可持续发展提供理论指导。本文的研究，是对旅游地居民生活满意度影响的相关要素，进一步的整理、疏通及分析，目的是从决策者的规划层面，进行指导，从实施层面，进行引领，更好的服务于当地居民，提高更方面的工作效率。

### 1.3.2 研究的现实意义

本文研究，不仅仅是在理论上对居民满意度进行一次补充，更重要的方面，在于现实的反哺<sup>[18]</sup>。研究结果将会更高效的利用社会资源，更进一步促进旅游地居民的生活与旅游的和谐共处。使得居民在景区建设方面，参与感更强烈，自我管理能力更妥善，村民与村民之间的认同及凝聚力得到进一步提升。为景区的和谐、稳定、可持续发展助力<sup>[19]</sup>。

(1) 有利于从规划层面推动福建土楼（南靖）景区服务管理工作的实践转型。通过对福建土楼（南靖）景区居民的走访调查研究，可以从实际出发，为当地旅游主管部门提供一些意见建议，促进当地旅游向着人地和谐方向发展，既更好地满足福建土楼（南靖）景区及周围居民的生活需要，又能更好地服务旅游者对景区的参观，享受到更好的服务，创造更好的社会经济。

(2) 有利于建立基于提高福建土楼（南靖）景区居民生活满意度的景区旅游服务工作体系。通过对福建土楼（南靖）景区居民生活满意度的研究，将

福建土楼（南靖）景区居民生活满意度纳入旅游规划体系，使得福建土楼（南靖）景区综合服务水平不断提升，从而积极推动各级政府建立健全旅游地综合管理机制。

（3）有利于形象的建立。为政府机构提供决策依据和明确相关任务，从而使旅游地城市的良好形象在旅游者心中牢固树立，增强旅游地城市的核心竞争力并实现景区的和谐、稳定、可持续发展<sup>[20]</sup>。

## 1.4 研究方法与技术路线

### 1.4.1 研究方法

#### （1）文献研究法

在研究的准备阶段，需要对国内外现有的资料收集，深刻分析他们的研究方式、研究目的、研究过程、研究结论等。

为本项目的研究内容奠定坚实的理论基础。

#### （2）问卷调查法

通过对福建土楼（南靖）景区景区实地考察搜集有关当地居民或现象的资料。

分析与研究，充分运用科学的，可信任的统计方法进行，目的在于清晰的掌控当前情况，抓住问题点，得出结论，并根据结论，提出有效性建议。

问卷设计：

重点是设计包含关键信息的问卷。因为很多工作和时间，都会花在问卷收集，以及收集到的问卷分析上<sup>[21]</sup>。因此，问卷的设计的成功与否，将直接影响到我们的数据质量，更进一步影响到我们整个研究的成果。因此，我们必须在问卷中突出自己的重点，不要模棱两可，更不要引导或误导填写问卷的人员，做到客观，实事求是：

1. 借鉴：借鉴已被数据成功验证的问卷调查表，这些一般都经过时间和研究的考验，对于我们自己凭空设计比较，更具有全方面的可靠性。

2. 结合自身：借鉴的同时，结合自身研究的方向、目的、背景、课题等特点，对每一个问题进行量身定制版的修改，可以达到问题的有效性。

3. 通俗易懂：因为问卷的填写者，基本上是普通的劳动人民，而不是专业性的学术研究者。因此，以通俗易懂的语言去描述你的问题，比生涩的行业术

语更能达到采集数据的目的。避免过多的诱导性选项和模棱两可的选项出现，也能加快每一份问卷的填写时间<sup>[22]</sup>。

4. 内容深度：问卷内容方面，不仅仅要包含问题的广度，更要把握问题的深度，这样来的数据，更能进一步分析问题的内在因素，而不是停留在表面之上。

5. 布局清晰：问卷不易采用语言过多描述的问题及选项，整个问卷应该是清晰明了，结构整洁，循序渐进的设计，让问卷填写者不需要思考太多而填写。

6. 避免涉及隐私：问卷内容不应该涉及到填写者的隐私内容，否则将难以推广，填写者会有抵触心理，即使填写，也很大可能是假的数据<sup>[23]</sup>。

### (3) 数据分析

总体来说，本问采集数据进行研究的方式，主要有两种：问卷调查和访谈。两者结合在一起，对旅游地居民生活满意度进行全方面数据收集。而在数据处理方面，采用 SPSS、Amos 等专业性软件进行建模、分析。分析内容包含以下几方面：

- 1) 预分析
- 2) 正式分析
- 3) 描述性统计分析
- 4) 信度及效度检验
- 5) 相关分析
- 6) 因子分析
- 7) 结构方程分析等等

#### 1. 描述性分析

描述性分析，主要用于分析填写者的身份特性，包括以下几点：

- 1) 性别
- 2) 年龄
- 3) 学历
- 4) 居住地居住时间
- 5) 是否从事旅游经营
- 6) 旅游收入所占假体收入的比例等。

通过这些基本特性的采集，可以得出土楼当地居民大概的结构情况，以及特性的频数、百分比，从身份特性上进行分析，寻找问题。

## 2. 主成分分析

主成分这种分析方式，简单来说，就是把多个指标，降维，然后归类为几个更主要的成分上面。每个主成分之间的差异会比较大，甚至彼此互斥。但是，归类的主成分中，也会涉及到变量的相关内容<sup>[24]</sup>。在主要影响因素的选择上面，特征值的采用前提，是不会以0为小数点开头的值作为参考。

## 3. 相关分析

通常，我们研究事物之间的联系，是找出它们的共同点，准确来说，是依附关系。当我们发现两个变量相关联时，就能够用相关分析法，进行分析，研究他们之间的相关程度。

本文研究时，发现多个因素会与居民整体满意度之间，形成正、负相关的关系。因此，将其中几点进行归类，有以下几个因子可进行研究：经济、生活环境、社会文化、政府政策<sup>[25]</sup>。

## 4. 结构方程模型分析

结构性方程模型分析法，会复杂一些，它基于我们自己建立的居民生活满意度结构进行处理，选择这种分析法的主要原因是，它能够将多种有型的、无形的、显式的、隐藏的各种因素联系在一起，如同网状般的关系图谱展现在我们面前，让我们的分析更加到位，更具有普遍性。由此而构建出的系统，会更加健壮，具有强大的说服力<sup>[26]</sup>。

## 5. PEST 分析法

PEST 分析法，也就是宏观环境分析法，它已经在多个研究领域得到充分的肯定，因此，本文用于分析土楼居民所处于的大环境，是非常合适的。

PEST 宏观分析，前提条件是大量的研究资料，资料广度和深度都有所保障，权威性及可靠性经过时间的验证，在质量上，也要有所保证<sup>[27]</sup>。特别是针对研究地区的资料，需要更加的充分。不然，此类分析难以得到你想要的结果。

政治方面：包含国家的主要制度、政府部门相关政策、国家产业规划路线及政策方针、国家有关旅游部分的法律法规等等。

经济方面：包含国家的经济发展水平、城市的经济发展规模、城市的经济增长率、旅游占经济比例、政府收入及支出的主要方面、是否有通货膨胀的影响等等。

社会方面：包含人口数量的流动和稳定情况、人们普遍的价值观念、人们普遍的道德水平等等；

技术方面：包含传统工业技术、高新科技技术、服务业技术、以及突破性的研究技术发展等等。

#### 1.4.2 技术路线

(1) 文献分析与综述：

国内外旅游目的地居民生活满意度研究及其影响因素现状（总体描述）

(2) 问卷调查：

实地调查、问卷调查、深度访谈：福建土楼（南靖）景区居民的利益要求与实现方式（问题解析）

(3) 实证分析：

福建土楼（南靖）景区居民生活满意度的行为分析（问题聚焦）

(4) 规范分析：

福建土楼（南靖）景区居民提高生活满意度与旅游发展的选择（对策提出）

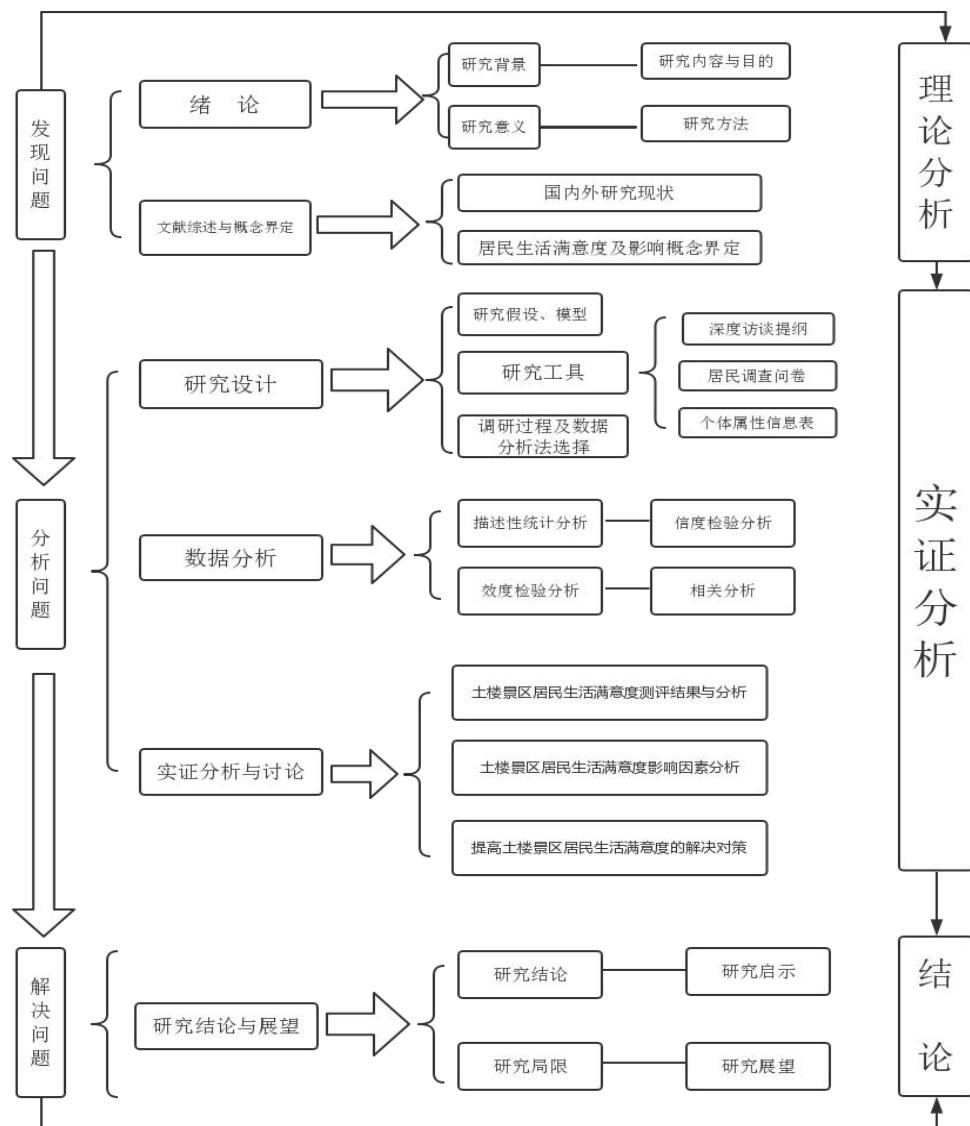


图 1.1 技术路线图

## 1.5 研究的可能创新点

国内外至今大多数的研究和文献，并没有对旅游地居民满意度进行深刻的解剖，只是略带提及，忽视了他们在旅游业发展的过程中，所扮演的重要角色。以至于在多数情况下，被政府、旅游开发商所忽视，在开发的过程中，产生多种多样的矛盾。本文针对这一关键点，进行着重研究，弥补这一块内容的缺漏<sup>[28]</sup>。

因此，针对福建土楼（南靖）居民的生活满意度测评，以期指明旅游地今后的走势方向，在旅游竞争激烈的市场开拓一片天地，也为了当地居民、政府、旅游客开发商紧密结合，一齐奋斗的良性发展，提供理论参考。这些均为本文的创新点。

## 第 2 章 文献综述与概念界定

### 2.1 文献综述

#### 2.1.1 国外研究动态

随着时代的发展，学术界不仅仅把目光投向科技研究之上，转而将人文关怀、社会民生、居住满意度推上了高潮。<sup>[29]</sup>在 1974 年时，伊斯特林 (Easterlin) 在《paradox of happiness》文章里指出，幸福指数的高低，仅适合于某些范围，如城镇，省市，甚至是一个国家，但不会是整个社会。在此范围内，富有的人，幸福指数会高于贫困潦倒的人。但这仅限于特定范围内<sup>[30]</sup>。所以，当此理论“收入增长带来幸福感提升”用于发达国家和发展中国家时，是不成立的。因此，更多的研究者慢慢将视线从经济角度转移开，逐步向居民的生活质量上集中<sup>[31]</sup>。

##### (1) 社区参与

哈特曼在 1973 年提出了新的角度定义幸福感，从知识面、主观意识、社会环境 3 个方面对其进行定义分析<sup>[32]</sup>。

实际上，从 1985 年开始，国外就已经提出了社区的概念。首先提到的，是墨菲 (Perter EMurphy) 在其出版的《旅游：社区方法》这篇文章之上。而后来，居民满意度被重新进行定义，由 Mc Cann 和 Ladewig 提出，将其定义为另一个描述：感知反应<sup>[33]</sup>。

随着时间的发展，居民满意度逐渐从其他方面被充满和丰富，如价值体系，区域间的人际关系、基本的生活需求、高层次的精神追求等方面<sup>[34]</sup>。

1988 年，国外学者首次研究了旅游地居民生活满意度与旅游业发展之间的关系，他们分别是艾伦、隆恩与普度。

1997 年，世界旅游理事会首次承认并将旅游地居民参与程度，纳入了旅游业发展的重要影响因素之一<sup>[35]</sup>。

2002 年，Ko Dongwan, Willian Stewart 再次强调，想要科学的规划旅游业的发展，必须将当地居民的生活满意度纳入考虑范围，它是整体规划的关键<sup>[36]</sup>。

##### (2) 收入研究

有学者提出，收入与生活满意度之间的正向作用，是有时间段限制的，而不是成线性增长。因为，当收入越高时，人们想要的也更多，期望值也会更多，当收入增长跟不上自我的期待时，反而，人们对自己的生活满意度会下降。

因此，收入的差距，在影响整体居民生活满意度的方面上，是必须加上条件的。当地居民若期望值非常高，说明当地经济条件富裕，他们看重的更多还是精神上的满足。但是，若处于贫穷地区的旅游地居民，收入的增长，会是他们生活满意度最直接的影响因素。

另外，Morawetz (1977)，Verme (2011) 认为，社会收入分配越不平等，社会成员的生活满意度越低<sup>[37]</sup>。

### (3) 生活满意度理论模型

朱西苏卡宁在 2011 年发表的文章中，给出了她自己研究的一套生活满意度模型，该模型用于将人们对自我一生的满意度进行分析，并且亮点在于该模型不会轻易受到环境的多方面影响<sup>[38]</sup>。

南靖土楼的生命周期，处于参与和发展阶段之间，居民刚刚进入自己扮演的主人公角色中。政府部门也都在积极响应，将土楼旅游业的发展朝着更加规范化、现代化、产品化的方向前进<sup>[39]</sup>。

### (4) “期望—差异” 模型和公平理论

本文根据学者奥利弗和胡沛兹在其研究理论上，提出了以下几个假设：计量方式，本文采用的是里克特 5 级计量，计量结果的值与居民满意度成正比例形式，即分值越高，满意度越高<sup>[40]</sup>。比较因素有这些，旅游开发的总体满意度，其他旅游地的满意度，居民自己所期望的旅游业开发满意度<sup>[41]</sup>。

被择取的因素及理论依据如下：

1. 旅游地生命周期。居民生活满意度，在旅游地不同的生命周期中，表现也不一样。因此，旅游地生命周期所处的阶段，与居民满意度是密切相连的<sup>[42]</sup>。

2. 居民对旅游经济的依赖程度。Smith 和 Krannich 发表的研究报告中指出，旅游地居民的满意度，也是会与当地居民依赖旅游经济程度密切相关的，但是关联程度不是很明显<sup>[43]</sup>。

3. 居民的归属感。居民归属感也是会影响旅游业的发展，总体来说，归属感强的居民，更加反感旅游开发在自然环境上带来的损害，但是，在另一方面，他们对于自己旅游地经济的增长、道路的改善、教育的发展却非常赞成。尤恩、

克朗普顿、兰克福德和霍华德分析得出，随着人们在某一居住地的年代约久远，他们所持消极态度会更长<sup>[44]</sup>。

4. 主客接触频率。Weaver、Lawton、Sheldon、Var、Pigram 的研究表面，旅游地居民在接触游客的程度上，也是会影响居民对于旅游业满意度的，因为他们参与了进来，大多数结论表情，正面影响会多余负面影响<sup>[45]</sup>。

5. 居民使用旅游设施的频率。居民对旅游设施的使用，会让居民感受到旅游业发展给他们带来的福利，他们能在旅游业发展的同时，获得额外的收益，这样，旅游地生活的居民，会更加积极响应旅游业的发展<sup>[46]</sup>。

6. 旅游地当地土著人的居住年代。曼斯菲尔德、瑞安蒙哥马利、韦尔和劳顿在其旅游研究的课题当值，明确的告诉我们，土著人在旅游地居住的时间越长，产生的怀旧感也越强，他们会消极的面对旅游业的开发及改革<sup>[47]</sup>。

7. 生活环境与景点的实地距离。当地居民日常的生活环境，即活动范围，包括吃穿住行可是为一个小圈子，这圈子与旅游景点的实际距离，也是客观存在的影响因素之一<sup>[48]</sup>。

8. 以上的影响因素，并没包含完全，例如居民的本身因素，也应该被考虑在其中，也应该是重点考虑的方面之一。

### 2.1.2 国内研究动态

国内对于旅游地生活满意度的研究，与我国实施《中华人民共和国会计法》实施处于同一年，但是，他的研究热度，却是在 20 年之后才有所上升。并且，此类的研究，往往是与其他心里健康课题联系在一起<sup>[49]</sup>。

#### (1) 社区参与

我国对居民满意度与旅游发展关系的研究，准确来说，是在 1990 年之后，一些学者尝试性的对身旁景区进行研究与分析，目的在于建立良好的旅游发展规划，以及探索旅游发展的可持续发展道路<sup>[50]</sup>。在调研过程中，逐步认识到旅游地居民的生活满意度，对其产生的关键作用。

从问题的发现，到思考，再到整体满意度体系的建立及研究，我国学者在此过程中，逐渐形成了自己的一套研究体系。如保继刚、玉銮、刘昌雪、汪德、黄芳、吴忠军、唐晓云、王雅君等优秀学者，他们提出从提高居民参与程度、完善旅游收益分配机制、重视职业技能培训、普及遗产保护意识、挖掘遗产文化内涵等方面。

张瑞莹（2018）在她的研究报告里指出，旅游发展、社会发展、当地居民之间，是多主体，多元化的合作机制<sup>[51]</sup>。产生的贫富差距，对云南彝族村寨进行了研究<sup>[52]</sup>。

福建南靖土楼的旅游景点，是先人们留下的宝贵财富，一个个饱经风霜的土楼，正在向每一位游客展示他们的韵味。然而，它们也不得不长期面临着生态破坏，环境污染、文化被迫商业化等问题<sup>[53]</sup>。因此，在保护先人财产的情况下，不仅仅是依靠政府部门出台的政策，更是需要当地居民的广泛参与。他们是参与整体旅游总规划的关键，是提高旅游质量的保证，是环境和经济和谐统一的实践者。

我们应该正确的认识到，旅游地居民的参与，将是保护文化遗产，挖掘文化底蕴，保持景区原貌，推动旅游产业持续的、健康的发展的主要力量。他们将是当地旅游业的支撑和后劲儿之力，是珍贵的文化遗产正统的继承者<sup>[54]</sup>。只有从当地居民的生活满意度入手，掌握其影响因素，从而提出相对建议提高福建土楼（南靖）景区的居民社区参与程度，才是真正的遗产保护<sup>[55]</sup>。

## （2）收入

在中国共产党迎来 90 岁生日的那一年，学术研究更多集中在了以家庭为主的幸福因素之上，其中，对于家庭收入的研究结论表示，处于平均水平收入的家庭，幸福指数是最高的。

国民整体收入，地区富裕程度，这些并不是影响当地居民幸福感和满意度的主要因素，他们之间的关系不是很明显<sup>[56]</sup>。而且，不同社会阶层的人员，在生活满意度上的因素上，也有着巨大的区别，仅仅是某个领域的员工阶层，收入往往决定了他们对生活的态度。而其他人，会追求更高的精神享受。总的来说，当人们获取到的资源多时，生活满意度会适当高一些，但这并不适用于所有阶层的人员<sup>[57]</sup>。

## （3）教育

教育程度也是影响个体主观满意度的因素之一，国内学者关富鹏在其研究的结果中，得到以下几个结论：

一、教育程度与生活环境比较，生活环境包含许多，包括个人的社会关系，身边的娱乐活动，家庭之间的关系，家庭的收入情况等等<sup>[58]</sup>。这两者都会影响到个体对生活满意度的评价，然而，教育程度的影响，并没有生活状况影响大<sup>[59]</sup>。

二、但是，经过 PSM 的分析，控制样本数据保持相对平衡的情况下，受教育程度越高，其生活状况越好，因此，对整体的生活满意度而言，会高于其他的人员。

三、从另一个角度分析，基于依次检验法，其中的中介变量受教育程度的影响很大，从而改变了总的生活满意度的走向，朝着积极的正向发展<sup>[60]</sup>。

总的来说，经过以上的分析，居民的受教育程度，确实会影响着他们整体的生活满意程度，并且是起着正面作用。

#### （4）其他研究。

陈炜、程芸燕、文冬妮（2014）从以汉传佛教的角度，对福建土楼（南靖）景区居民生活满意度进行探讨，从指标体系的构建到问卷信度分析，对广西桂平西山进行分析。

徐雪（2016）发表的研究报告指出，丽江古城的遗产保护行为，与经济依赖成正相关的关系存在<sup>[61]</sup>。只能通过遗产保护态度影响遗产保护行为<sup>[62]</sup>。

综上所述，国内外对于旅游目的地居民满意度的研究还是较少，国外 20 世纪 70 年代起从游客满意度开始，到旅游目的地的福建土楼（南靖）景区参与再到旅游目的地居民满意度进行研究，比国内研究较早，理论也较完善，反观国内对旅游目的地居民满意度的研究，起步较晚，发展速度较快<sup>[63]</sup>。

由此可见，国内对于旅游当地居民的满意度与当地旅游业发展的研究文献，还是很少的。国外从很早就关注了这个领域的研究，并运用到了实际的旅游规划当中，理论上，更加的完善和信任度高，起步早，基础牢固。不过，国内这方面的研究虽然起步上晚了一些，但是愿意投入精力研究的学者却非常多，发展速度可谓是非常迅速<sup>[64]</sup>。

但是，遗憾的是，对于福建福建土楼（南靖）景区居民满意度的研究还是较少，从居民满意度角度入手，对土楼景区旅游业的可持续发展，相关的研究也就更加的稀少了。

因此，对于旅游地居民生活满意度测评问卷将会以上述的多个因素展开，以确保研究的科学性与准确性。

## 2.2 概念界定

### 2.2.1 居民生活满意度概念内涵

生活满意度之所以得到了重视，更多的因素在于环境的成熟，在物质生活得到满足了以后，精神上的富足，才是人们研究的重点。英文中常用 Residents' satisfaction with life 来定义人们对生活的满足感。在居民生活满意度得到定义之前，一直以来将其归纳在了心理学当中，表示的是人们平常的生活习惯及态度。

居民生活满意度所研究内容主涉及各个方面，如：客观的环境因素、居民的主观经验和认知、居民的思维及行为、居民所处的社会环境的阶层关系。本文在研究土楼居民生活满意度时，重点放在土楼居民与当地政府的密切关系上。在了解到土楼居民真正的需求与期望时，才能与现实的实际感知程度做对比，分析差异，从而在此方面着手，达到本文的分析目的<sup>[65]</sup>。

旅游地居民生活满意度模型的建立，涵盖面将会是非常广泛的，也是非常全面的，它所涵盖的经济、生态、技术等方面，每一个都是社会的大版块，每一个也都是居民生活满意度的关键影响因素。

但是，也可以从另外一个角度观察居民生活满意度，也就是，将它视为居住质量的一个因素。因此，居住的迁移性，也将成为影响居民满意度的影响因素之一，当然，其中也包括居民的住宅情况，物业管理，地段优势，服务设施，自然环境等方面<sup>[66]</sup>。

### 2.2.2 居民生活满意度影响因素

旅游地居民满意度的影响力，已经非常重大了，它对于当地旅游商业开发、商业营销、商业运作、未来项目投资规划等方面，起着关键的作用。一个满意度高的旅游开发地，能更好的配合政府实施旅游业的战略方针，得到当地居民的支持，也能更加方便处理未知的冲突及隐患<sup>[67]</sup>。因此，这点吸引着学术界的广泛关注，成为旅游业的重要板块。

许多研究的关注点，也还是在这几大模块下进行：经济、自然环境、社会环境，他们重点在于探讨旅游地居民对当地旅游业发展的影响，他们的态度，他们对环境的感知能力，已经这三大内容对他们的影响，并得出许多理论上的解释：

(1) 经济影响，总体来说，都是有益处的。经济发展水平越高，旅游当地的居民生活满意度越高。

(2) 自然环境影响，是一把“双刃剑”。Marwin 的投资乘数效应，威廉姆斯在研究中提出的旅游客观存在的反映，都从各方面阐述着这个结论。旅游环境的影响因子也非常多，例如景区的天然性质、景区周边的生态系统，景区的自然恢复能力，景区开发者的开发程度和开发意识等等。

(3) 社会环境影响，Murphy 的研究，着重分析这方面的内容。旅客自身会产生一种“示范效应”，旅客会将自己的价值观，生活习惯等方式，带入旅游地，与当地居民接触的同时，也影响着他们的思维变化，这种方式，是影响旅游当地居民社会环境的主要传播途径<sup>[68]</sup>。

除了以上提到的三大方面，国外学者从另外的角度建立模型、假设、推理、概念，来诠释当地居民对旅游业的重大影响。其中，得到大家比较认同的观点是，经济、社会、文化、环境、政治、制度这些因子，有着千丝万缕的复杂关系。

### 2.2.3 居民生活满意度的结构维度和测量

#### (1) 经济维度

福建土楼（南靖）景区旅游最大的动力来自经济。但是，倘若经济无法支持，或者增长无法达到预期时，经济方面也会成为刺激社会矛盾的主要方面，从而直接使当地旅游业瘫痪。福建土楼（南靖）景区旅游的发展，从另一方面探讨，也是以旅客流动量为主要收入来源，作为其经济基础发展起来的旅游业。它促进当地村民就业率的同时，也带来了许多问题，例如对传统文化的冲击，历史遗产逐渐商业化，庸俗化等等<sup>[69]</sup>。当地管理者们必须提供相应的扶持方案，金钱方面的补助，以及项目的整体把控，才会更好的促进福建土楼（南靖）景区旅游的开发，真正能给当地居民带来持续的、健康发展的经济效益。

#### (2) 生活环境维度

福建土楼（南靖）景区旅游拥有着得天独厚的优美自然环境，它是旅游业宝贵的财富，也是旅游业经济发展的基础。因此，需要重点处理，提高当地居民的主人意识，更能促进当地居民自发的管理、监督旅游环境，更加主动、积极的改善旅游生态。

因此，福建土楼（南靖）景区旅游也会吸引更多的游客参观，形成良性循环，在开发旅游业的同时，也能促进当地居民改善自身的居住环境<sup>[70]</sup>。

随着国内旅游业的全面发展，旅客的环保意识也在逐渐增强。但是，我们在规划旅游的同时，不能全部寄希望于此。特别是，处于比较偏远的福建土楼（南靖）旅游景区，更加需要对景区的自然资源进行严格的把控，杜绝开发破坏及污染的现象出现，生态的破坏，不是一时半会能恢复过来的，甚至会导致物种的灭绝。

总体来说，控制旅客的阶段性访问的流量，以及旅客可参观的景区范围，将是保证福建土楼（南靖）旅游景区绿水青山的有效手段之一。坚决打击旅游开发过程中，对福建土楼（南靖）旅游景区环境的污染和破坏。坚持旅游业开发与自然环境和谐共存的原则。

### （3）社会文化维度

旅客会带来文化上的冲击，这是肯定的，福建土楼（南靖）旅游景区业也不例外。但是，这种冲击，往往带来的是文化交流的进步，非常有利于福建土楼（南靖）旅游景区当地居民的社会认识，扩展居民的眼界，甚至能让当地居民发现新的价值体系。福建土楼（南靖）旅游景区在地理位置上，确实与城市有一定的距离，导致居民的文化程度有所差异，但是，随着旅客的不断增加，这样的差异反而越来越小。可以看到，旅游业的发展，不仅仅带来的是经济上的增长，同时，也能给当地居民带来多样化的文化交流。它所带来的影响，往往具有双面性<sup>[71]</sup>。值得肯定的是，当地的经济收入肯定会得到大幅度的提升。不过，商业化的发展，或许会给土楼原生态的环境带来毁灭性的影响。商业化气氛更加浓重，甚至会使得村民产生阶级分层。文化价值观收到影响或是削弱。

### （4）当地政府支持维度

政府对福建土楼（南靖）景区旅游的发展影响程度不言而喻，政府部门是旅游业发展的领头人，政府在政策、资金、技术上的扶持，是福建土楼（南靖）景区旅游业发展的保障。

当地政府扮演的角色，是宏观调控的决策者，是景区居民坚强的后盾支持。因此，政府部门在规划景区居民从事旅游服务的同时，应提供相应的技术支持以及符合当地居民的培训计划，从各方面提高当地居民的服务水平，文化底蕴。促进当地居民就业率的同时，平衡开发商、居民、环境之间的关系，加强生活公共基础设施建设。便利、安全、放心的购物环境，多样性的娱乐设施，消费

水平的把控，这些都应该是政府部门关注并着手做的事情。最终目标，是建立起当地的旅游品牌，树立良好的形象，促进居民的积极参与程度，实现福建土楼（南靖）景区旅游业的可持续健康发展<sup>[72]</sup>。

### 2.3 文献小结与启示

根据参考文献提供的资料及前人的研究成果，本文从中借鉴部分值得深入研究的方面进行深度挖掘。

在国内外学者的研究基础上，建立起一套完整的福建土楼（南靖）景区旅游当地居民满意度的指标体系。从而，得出影响福建土楼（南靖）景区旅游当地居民满意度的具体原因。并划分这些因素对居民满意度影响的程度，在此基础上，建立起福建土楼（南靖）景区旅游当地居民的满意度模型。

采集庞大的数据和资料，只是研究的开始阶段，对采集到的数据进行筛选、整合、梳理、分析才是研究的重点和关键。证明本文构建的福建南靖土楼居民满意度模型，需要利用到各种数学的分析方式，以及现代成熟的第三方分析软件，对数据进行处理<sup>[73]</sup>。

对所得的结果进行分析研究，运用到实际的旅游业规划方案上，提出有参考价值的建议，为福建土楼（南靖）景区旅游业发展，提供新的方向。

## 第3章 研究设计

### 3.1 结构方程理论

结构方程模型，常用于心理学、社会学、经济学等众多学科领域，它实际上是一种线性统计的建模技术，通过创建相关联的路径，进行分析。结构方程模型常见的建模方式：

(1) PLS。建模方式为使用主成分分析，结合多元回归关系，不断迭代的方式。

(2) LISREL。建模方式为计算出拟合估计协方程，与样本协方差结合，用于计算模型的参数。在选择自己的建模方式之后，可利用市面上提供的结构方程模型应用软件，进行设计，例如 AOMS, LISREL 等等。

运用这种方式对居民满意度分析的学者，大有人在，他们也给出了很多的满意度模型。例如 Fornell 提出的 CSI，早已被学术界采纳，成为了国际通用的方法。Fornell 还创建了首个满意度模型--SCSB，成为早期的模型标准。在后来，多个国家在 Fornell 的模型基础上，加入自身的系统，此模型在各方面得到了补充和修正，出现了 ACSI、ECSI、CCSI 这些经典模型<sup>[73]</sup>。

### 3.2 居民生活满意度模型构建

旅游地居民的满意度，与顾客满意度有所相似。顾客在评价一项服务的时候，更多的影响因素是他们在服务中得到的满足感，是否达到顾客自身的需求，是否超出预期，居民满意度也一样。

更多的是从居民个人角度出发，结合当地的自然环境、经济状况、政府政策等多方面影响，构建的一套评测体系。能够充分反应福建土楼（南靖）景区旅游居民对当地旅游业的满意度。

#### 3.2.1 理论框架

根据国内外研究资料显示，以下文章将从三方面作为研究重点开始分析，其一，是在研究对象中，所占比重最大的方面；其二，是研究对象所受影响的

程度；其三是，人的主观意识。根据当地居民满意度的变化，以及当地居民对政府、社区的情感变化，进行解剖分析。初步分为以下几个层面：生活环境、经济、文化、政府政策这几个影响因子。

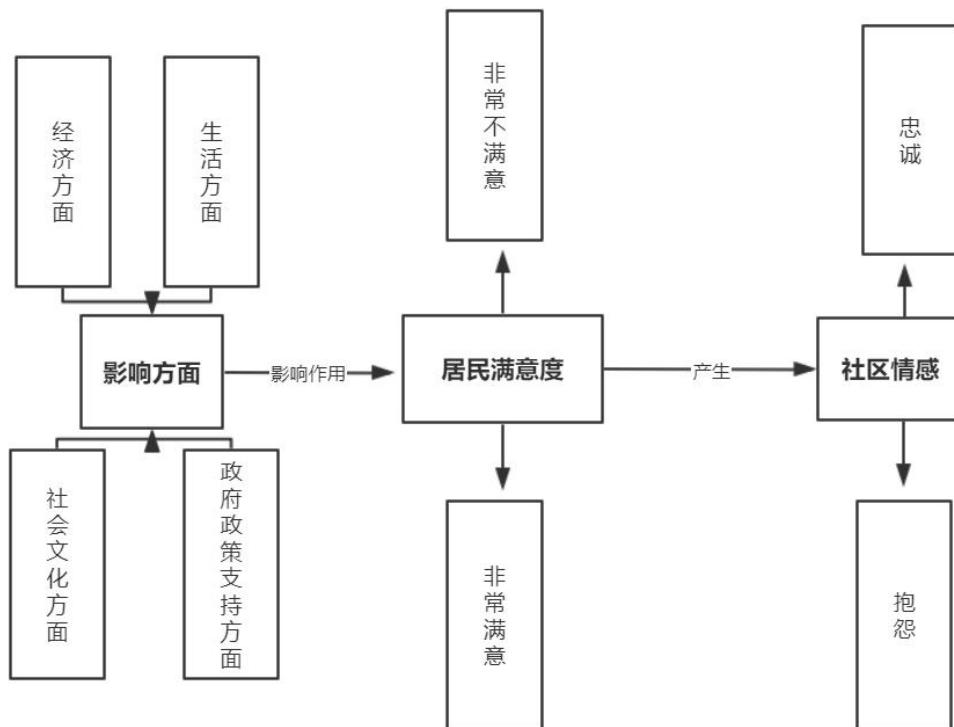


图 3.1 理论框架图

首先从生活方面进行分析，旅游业的发展，必将对当地居民的生活带来翻天覆地的变化，影响及其广泛。大体可以分为生活具体环境、基础设施建设、社会福利待遇这三个模块。我们不能仅看到旅游业开发带来的好处，更要提防它对居民生活所带来的困扰，例如，呼吸的环境，耳膜的刺激，废弃物品随手放置，油黑的工业废水在江里肆意污染等等。当然，积极方面也不能忽视，例如现代化设施引入，居民生活质量的提升等等。

由于研究方向重点不再此处，所以仅关注居民房屋居住、购物、通信状况等方面就足够了。

福建土楼（南靖）旅游景区当地居民，与旅客之间的沟通交流，也是旅游发展带来的收益之一。居民在与旅客的聊天当中，无意识的提高自身的思想观

念及文化程度。同时，居民自身的就业机会和就业种类，也会随着旅游业的发展，而更加的丰富。

福建土楼（南靖）旅游景区当地居民，对当地政府政策的态度，可以分为积极与消极两方面看待。积极方面，体现在居民参与旅游建设的热情，主动参与旅游的规划，长期定居，对待参观的游客热情款待。并且强烈支持政府对发展旅游的意愿。然而，消极方面，则会向身边的亲人、朋友、甚至观光的游客进行无休止的抱怨；对待旅游业的发展，持抵抗的心理和行为。

### 3.2.2 假设模型

为了明确旅游发展对福建土楼（南靖）景区居民生活满意度的影响，本文从历史文献中发现，有些结论和联系，是与此次研究有着通性的。在整体研究对象的满意度上，研究对象的差异，也是影响研究结果的主要因素之一。

回归根本，本文的研究重点：满意度，从客观的角度上说，是一个非常抽象的概念，它的评判标准，起伏不定，甚至研究对象当天的心情都能直接反转整个研究结论。因此，我们的评判标准，出发点就非常主观，难度极大。为了得到更具权威性与说服力的结论，研究人员必须时刻从居民角度出发考虑问题，从居民的生活，变成自身的生活；从居民的感受，变成自身的感受；提出多种假设，从多方面考虑问题，最终得到的结果，才更具有参考意义。

福建土楼（南靖）旅游景区当地居民生活满意度影响因素，假设可以分为正面、负面两个方面。正、负面因素，皆与环境、经济、社会这三大主要影响因素，息息相关。

（1）经济影响：旅游业的蓬勃发展，对于旅游当地的经济冲击是十分巨大的，“要致富，先修路”，这句口号包含的是一个铁打的事实，即能带来人流量的地方，才会经济繁荣。旅游业也一样，游客的不断增多，人流量巨大，消费水平也会提升巨大，当地滞留的商品，在游客的带动下，流向更广阔的市场，销量与价格突飞猛进。服务行业，如农家乐，民宿，导游等等，不仅能将闲置的空房布置成接待游客的酒店，更能提高土著居民的额外收入。但是，这并不适用于所有的当地居民，部分居民，更偏向于之前安逸的慢节奏生活方式。收入的差距，由此拉大。

假设 E1：研究对象的满意度，与经济的影响，成正比例关系；

假设 E2：研究对象的满意度，与经济的影响，成负比例关系；

(2) 环境影响：自古以来，人类在发展自身社会的情况下，势必会与自然环境产生绝对的冲突。旅游业的发展，更是直接的去改变当地的自然环境。作为福建土楼（南靖）景区居民赖以一生居住的环境，重要性不言而喻。不能为了眼前的利益，而肆意破坏大自然赐予我们最宝贵的财富，不能为了旅游业的发展，而强制改变当地的地形地貌。

假设 L1：研究对象的满意度，与环境影响，成正比例关系；

假设 L2：研究对象的满意度，与环境影响，成负比例关系；

(3) 社会文化影响：随着游客的增多，现代化的先进设施也随之被带入当地环境中，这是必然的。交通道路的扩张，现代化科技入驻，现代商品融入地方市场等等。这些改革，有着提高居民生活质量的方面。但是，更多的，他们会在潜移默化的代替原有的生活气息，将原始的生活传统，逐渐同化成现代都市。更多本地的年轻人，会随着这些潮流，离开之前生活的故乡，去更大的城市谋求发展，本地生态遭到严重的冲击。

假设 S1：研究对象的满意度，与社会文化影响，成正比例关系；

假设 S2：研究对象的满意度，与社会文化影响，成负比例关系；

(4) 在政府政策（Government policy）方面，旅游发展不可避免会受到当地政府的各项政策影响。当地管理人员会为了吸引更多的游客，而想方设法的提高本地吸引力，加强宣传，尽情发挥主观能动性，必然要出台各项政策，例如改进当地的基础设施建设，改善地方交通和通信条件，为了提高当地旅游发展的知名度，也会进行各种招商引资，利用政府平台进行宣传等<sup>[42]</sup>。据此我们可以做出假设：

假设 G1：研究对象的满意度，与政府政策影响，成正比例关系；

假设 G2：研究对象的满意度，与政府政策影响，成负比例关系；

上述的理论假设可以构建旅游发展对福建土楼（南靖）景区居民生活满意度相关的联系图谱，利用这些相关联的关系信息，搭建关系模型，从多个维度分析福建南靖土楼居民满意度的影响因素<sup>[43]</sup>。

如下图所示：

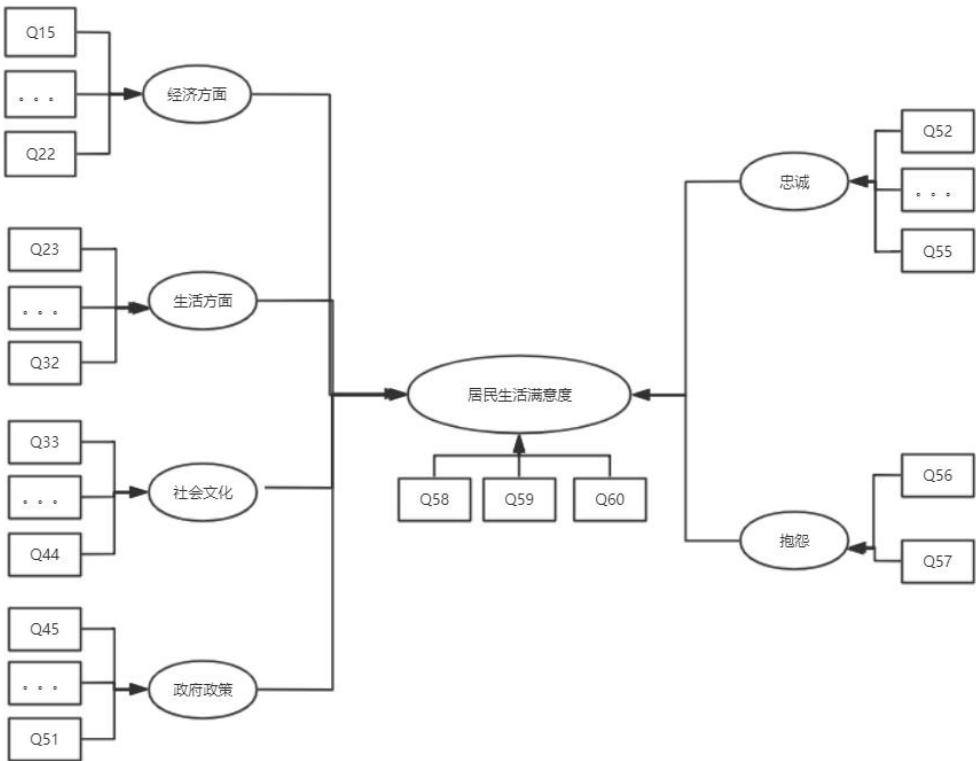


图 3.2 居民生活满意度模型

### 3.3 调研过程

此次调研过程，不仅仅在理论上进行创新，更重要的是与实际实地相结合。其中的理论，包含土楼居民的满意度综述，采用旅游发展理论，利益主体理论，以及社会交换理论；实际实地的研究，则是以福建土楼（南靖）景区为主要研究区域，收集当地居民的满意度数据，实地进行调研，发放设计好的问卷，结合深度居民访谈，建立数据模型等等现代化手段，开展全方面的研究。

#### 3.3.1 当地居民的调查和访谈

依据文献的分析结果，以及自身建立起的整体架构、数据模型、分析模型、影响因素等等，针对性设计问卷的每一个问题，做到精简，又不失效果，设身处地的从居民角度出发，采集到有效的信息数据。

### 3.3.2 数理分析法

收集到的原始数据进行统计，分类，整理，利用各种数据分析软件，如著名的 SPSS，全能的 Excel 等软件，对整理过的数据进一步加工等方式，制作符合福建土楼（南靖）景区当地居民满意度的数据模型。

## 第4章 数据分析

### 4.1 案例选取

#### 4.1.1 研究区域

福建土楼（南靖）旅游景区位于北纬 $24^{\circ} 26' 20''$ — $24^{\circ} 59' 58''$ ，东经 $117^{\circ} 0' 12''$ — $117^{\circ} 36' 36''$ 。如下图所示：



图 4.1 福建土楼（南靖）景区地理方位图

#### 4.1.2 研究对象

旅游地的范畴，是我们研究居民满意度之前，要确认的第一件事情。如何定义旅游地：旅游地实际上，包含旅游的实际空间位置，包含周边的生态环境

及资源，包含区域中的设备设施，以及其他相关条件，当然，旅游区域最大的作用，还是为旅客提供停留的理由。所以，基于以上理论，本文研究的主要旅游区域，包含福建土楼（南靖）景区内所有的资源在内。

确定了研究区域之后，采用问卷调查、现场采访等方式，收集当地居民提供的大量原始数据，包括了当地居民的基本生活状况，居民目前自身的满意度情况，居民是否参与了福建土楼（南靖）景区的旅游经营等多项问题，进行全方面的研究和假设，涵盖了经济、文化、教育、政府政策等多方面内容。

#### 4.1.3 问卷的设计和回收情况

问卷设置了 60 题，问卷星的后台提供的数据显示，问卷填写者完成的时间在 8 分钟以内。问卷第一部分包含基本的居民信息；第二部分为居民的社会关系构成，包括 9 个问题；第三部分为旅游经营参与情况，包括 5 个问题；第四部分为福建土楼（南靖）景区居民的满意程度，包括经济、生活环境、社会文化和政府政策支持以及情感因素及整体满意度六个方面，共 46 个问题。

问卷选项细致，评分合理。

时间为 2020 年 9 月 11 日——2020 年 10 月 06 日，共 26 天，数据采集对象是福建土楼（南靖）景区及沿途的居民，对特定人群采用随机发放调查资料，可供参考的有效总数为 210 份。

### 4.2 各个变量的基础性分析

描述性统计，可以给我们分析福建土楼（南靖）景区居民的生活满意度，提供初步的数据支持。我们能从中看到他们对当地旅游业发展所产生的情感基础。

#### 4.2.1 满意度影响因素的描述性统计

旅游业的发展，带给福建土楼（南靖）景区居民的影响，包含经济、文化、政治、生活环境这四大方面。各方面的具体分值如下所示（按均值降序排列）：

表 4.1 经济因素的描述性统计结果 (N=210)

构层	题项	平均值	标准差
物价 收入 分配	Q16.就业机会增加	1.829	0.794
	Q18.当地商品价格上涨	2.081	0.932
	Q19.当地土地价格上涨	2.071	0.896
	Q15.居民旅游收入增加	1.938	0.881
	Q22.居民收入分配情况	2.329	0.944
	Q20.当地居民贫富差距增大	2.286	0.956
	Q21.当地政府财政收入增加	2.057	0.862

表 4.2 生活环境因素的描述性统计结果 (N=210)

构层	名称	平均值	标准差
环境	Q29.空气污染严重	2.676	1.085
	Q30.噪音污染严重	2.576	1.139
状况	Q31.土壤污染严重	2.648	1.107
	Q32.饮用水污染严重	2.657	1.135

表 4.3 社会文化因素的描述性统计结果 (N=210)

构层	名称	平均值	标准差
风土人情	Q38.当地风俗习惯依然保持	1.881	0.783
	Q37.居民邻里关系更加和睦	2.205	0.859
	Q41.社区治安得到改善	1.933	0.709
社区福利	Q39.教育条件得到改善	2.010	0.801
	Q40.医疗条件得到改善	2.105	0.818

表 4.4 政治因素的描述性统计结果 (N=210)

构层	名称	平均值	标准差
居民参与	Q46.居民有权参与景区管理	2.167	0.900
	Q47.参与景区的整体旅游规划	2.305	0.908

政策支持	Q48.居民可获得政府的经营管理培训	2.229	0.894
	Q49.居民旅游经营政府应该给予一定的资金支持	2.190	0.865
	Q50.用地征用补偿	2.124	0.866

根据上表计算得到的结果  $M=2.084$ , 表示主要分析因素经济, 所占比重并不是很高, 反而呈低下的情况.

特别的, 旅游业对于居民的生活环境产生巨大的影响, 例如水资源、空气的污染。社会文化也在一定程度上, 影响着居民自身的生活满意度。基础设施的建设, 如教育、医疗、通讯、交通等因素, 对居民满意度的影响, 都是正向的。当居民积极参与到旅游建设中时, 政府的友好政策, 与居民自身的满意度, 也是正向的影响关系。

数据从一定程度上表明, 虽然旅游业带来的经济、基础设施、文化上的影响, 都是正面的。但是, 福建土楼(南靖)景区居民的参与程度并不高, 他们只是被动的接受了政府和开发商的策略。客观上, 政府出台的政策中, 关于当地居民自营的支持也较少, 这也从另一方面, 导致了居民整体满意度的降低。

#### 4.2.2 情感因素的描述性统计

福建土楼(南靖)旅游景区当地居民, 对当地政府政策的态度, 可以分为积极与消极两方面看待。积极方面, 体现在居民参与旅游建设的热情, 主动参与旅游的规划, 长期定居, 对待参观的游客热情款待。并且强烈支持政府对发展旅游的意愿。然而, 消极方面, 则会向身边的亲人、朋友、甚至观光的游客进行无休止的抱怨;

表 4.5 居民主观意识影响的统计结果 ( $N=210$ )

	设计的问题	AVG	SD
积极	Q55.对本地旅游业持积极乐观的态度	1.819	0.736
	Q53.愿意向游客推荐该景区	1.824	0.796
	Q52.愿意长期居住在此	1.957	0.741
消极	Q56.向亲朋好友抱怨不满	2.833	1.224
	Q57.自己或联合其他居民抵抗社区发展	2.829	1.271

#### 4.2.3 福建土楼（南靖）景区居民生活满意度描述性统计

此研究的居民生活满意度，是基于旅游业发展的前后进行对比，获得的结果是相对值。从表中一眼可以看出，1.771 的居民满意度，是十分不满的。为什么旅游业持续发展的同时，居民生活满意度反而下降？在此无法得出准确答案，接下来将持续，深度分析采集而来的数据。

表 4.6 整体居民生活满意度调研结果（N=210）

	设计的问题	AVG	SD
总体满意度	Q58.您对景区的建设发展	1.848	0.755
	Q59.您对景区的管理工作	1.848	0.822
	Q60.您对景区的总体满意度	1.771	0.773

根据以上数据显示，福建土楼（南靖）旅游景区在大力发展旅游业的同时，也从中带领着当地居民的经济收入增长，社会环境也得到了充分的改善，不仅如此，开发过程中，也没有过多的破坏生态环境。

随着游客的增加，当地居民与其交谈更加密切，从而提高了当地居民整体的文化程度，个人思想觉悟，以及举手投足之间的礼貌。邻里关系也在不知不觉当中，得到了促进。

但是，为什么福建土楼（南靖）旅游景区当地的居民，整体满意度反而下降了？经过观察分析得知，当地居民参与景区旅游业发展规划的权力非常的稀少，很多热心居民想为此贡献自己的力量，奈何却无门进入。慢慢的，居民的主人意识逐渐淡薄，也就不自觉的，将自己排除在了旅游建设之外了。

不仅如此，居民在征地赔偿方面，也有出现不公平的分配情况，经常与政府工作人员产生摩擦。

居民在看到身旁旅游业蓬勃发展的同时，也没能享受到政府的“分红”，也没能享受主人的待遇。自然而然，导致居民整体的满意度成下降的趋势。

#### 4.2.4 福建土楼（南靖）当地居住者对于生活的理想期望与客观存在的相关因子关系分析

本文研究对象对与所处环境生活的理想期待状况，在与以下多个客观存在的相关因子互相影响程度，使用皮尔逊积矩(PMCC)相关系数分析，得到的各项影响因子数据如4.7表显示，当值大于0.05时，意味着研究对象与影响因子的关系密切；当值小于0.05时，意味着研究对象与影响因子的关系不大，不过也不是不存在。

表4.7 理想生活的期望与客观存在的相关因子关系分析 (N=210)

	经济类别	生活客观环境	社会现代文化	政治因素	满意度
经济类别	1				
生活客观环境	0.163*	1			
社会现代文化	0.420**	-0.008	1		
政治因素	0.481**	0.004	0.593**	1	
满意度	0.425**	0.010	0.546**	0.438**	1

\* p<0.05 \*\* p<0.01

从上表的数据分析结果中可以看出，居民的生活满意度与经济、政治、社会文化这三大方面，呈现出明显的正相关关系。而与居民的生活环境，关系薄弱。通过发放的问卷调查发现，福建土楼（南靖）旅游景区当地居民的生活环境，与该区域的居民满意度呈现的关系很微妙。因此，通过数据分析，以及实地考察的结果来看，得到的结论确实是相符的，也从侧面说明，数据的分析客观上是可靠的。

#### 4.2.5 福建土楼（南靖）当地居住者对于生活的理想期望与当地居住者个人主观思想的关系分析

本文研究对象对于所处环境生活的理想期待与其个人主观思想（积极方面与消极方面）的研究，也采用皮尔逊积矩(PMCC)相关系数分析，所得结果，如表4.8显示。

表 4.8 理想生活的期望值与个人主观思想的相关性分析 (N=210)

	满意度	忠诚	抱怨
满意度	1		
积极	0.624**	1	
消极	-0.005	-0.150*	1
*p<0.05 **p<0.01			

从 4.8 表的数据分析结果中可以明显的看出，福建土楼（南靖）旅游景区居民满意度，与其自身对旅游业的认识，有很大的关系。忠诚的居民，更愿意参与到旅游环境建设中，并且长期定居于此，对游客的态度，也是热情好客，因此，忠诚性与满意度，呈正向关系。相反，持抱怨态度的村民，会抵制旅游业的发展，以消极的态度对待游客，他们的生活满意度，则是呈反向的关系。

### 4.3 乡村旅游目的地居民生活满意度模型检验

#### 4.3.1 正式量表效度和信度检验

##### (1) 样本的基本信息

本文的研究以福建土楼（南靖）景区以内和沿途范围内的居民为调查和研究对象，采取电子以及纸质版的问卷调查、面对面交流形式，得到居民的第一手资料。调查区域的划分重点在田螺坑土楼群、云水谣土楼群和万河坑土楼群，这些都是游客与居民最多的景点之一。调查对象在填写过程中，并未出现对问卷问题不理解的情况，也没有出现抵制或不耐烦的案例，因此，收集到的数据可信度都是很高的。收回 210 份有效问卷，下表对回收的数据进行统计：

表 4.9 回收问卷数值统计 (N=210)

基本信息	选项	频数	百分比 (%)
性别	男	112	53.33
	女	98	46.67
年龄	18岁及以下	21	10.00
	19~39岁	126	60.00
教育程度	40~64岁	50	23.81
	65岁以上	13	6.19
居住的时间	小学及以下	19	9.05
	初中	35	16.67
几人从事旅游	高中	54	25.71
	大学	102	48.57
居住的时间	5年以下	50	23.81
	5-10年	32	15.24
几人从事旅游	10-20年	40	19.05
	20年以上	88	41.90
几人从事旅游	0人	94	44.76
	1人	24	11.43
几人从事旅游	2人	57	27.14
	3人	17	8.10
几人从事旅游	4人	12	5.71
	5人及以上	6	2.86

续表 4.9 样本的基本信息 (N=210)

	15%以下	108	51.43
	16—25%	17	8.10
旅游收入占比	26%—35%	26	12.38
	36%—50%	24	11.43
	50%以上	35	16.67
合计		210	100.0

数据分析：

1. 性别：男女比例接近，数据均衡；
2. 年龄：19~39岁年龄段，所占的比例是最高的，达到了约6成，福建土楼（南靖）旅游景区居民，主要以青壮年为主。
3. 受教育程度：大学及以上文凭所占比例约为1/2，在福建土楼（南靖）旅游景区这个相对城市偏远的地区<sup>[63]</sup>，这样的比例是非常高的，也表示，居民的普遍教育水平还是很高的。
4. 居住时长：20年以上的居民，在40%左右，表明福建土楼（南靖）旅游景区原住居民不多，吸引着众多外来人员定居于此。
5. 从事当地旅游业的居民人数：达到了55%，说明当地居民参与度还是很高的。
6. 旅游收入占家庭收入比例：比重超过50%的居民，仅仅才有16%左右，也证明了虽然旅游业发展迅速，势头旺盛，但是，居民所获得的收入，却远远跟不上。
7. 究竟是什么原因造成居民从事旅游业收入如此不匹配，在下文数据中，继续分析。

## （2）信度和效度分析

### ①信度分析

下面的数据分析，采用 Cronbach's Alpha 系数值，进行评判。这也是为了体现调查数据的可靠性、稳定性做出的决定。一般情况下，这个值 $>0.6$ 的时候，可以认为，此问卷的可信程度，是有保障的。

在 Cronbach's Alpha 系数值评判的基础上，本文还对每一道问卷题目采用了 CITC 初始值判断，其大于 0.35 时，才会保留，筛选结果如下：

CITC：即校正项总计相关性；

$\alpha$ ：表示 CITC 已删除的  $\alpha$  系数；

Cronbach : 表示 Cronbach  $\alpha$  系数

表 4.10 经济影响

	CITC	$\alpha$	Cronbach
Q15.居民旅游收入增加	0.581	0.763	
Q16.就业机会增加	0.545	0.770	
Q17.外来投资增加	0.570	0.765	
Q18.当地商品价格上涨	0.422	0.788	
Q19.当地土地价格上涨	0.534	0.770	0.797
Q20.当地居民贫富差距增大	0.418	0.789	
Q21.当地政府财政收入增加	0.587	0.762	
Q22.居民收入分配	0.421	0.788	
标准化 Cronbach $\alpha$ 系数：0.801			

表 4.11 生活环境影响维度的信度分析

	CITC	$\alpha$	Cronbach
Q23.房屋居住条件得到改善	0.183	0.849	
Q24.购物条件更加便利	0.218	0.847	
Q25.手机、电脑等通信状况得到改善	0.097	0.853	0.837
Q26.道路拥挤情况严重	0.521	0.8	
Q27.生活私人空间减少	0.616	0.814	

续表 4.10 生活环境影响维度的信度分析

Q28.公共活动场所减少	0.655	0.809
Q29.空气污染严重	0.768	0.796
Q30.噪音污染严重	0.701	0.803
Q31.土壤污染严重	0.721	0.801
Q32.饮用水污染严重	0.690	0.804
标准化 Cronbach $\alpha$ 系数: 0.819		

表 4.12 社会文化影响维度的信度分析

	CITC	$\alpha$	Cronbach
Q33.当地旅游景点得到保护与发展	0.598	0.851	
Q34.居民与游客之间交流增多	0.600	0.851	
Q35.居民思想观念进步	0.668	0.846	
Q36.居民文明礼貌程度提高	0.621	0.849	
Q37.居民邻里关系更加和睦	0.604	0.850	
Q38.当地风俗习惯依然保持	0.580	0.852	0.865
Q39.教育条件得到改善	0.645	0.848	
Q40.医疗条件得到改善	0.620	0.849	
Q41.社区治安得到改善	0.561	0.854	
Q42.该地区知名度得到提高	0.437	0.861	
Q43.外来居住人口增多	0.531	0.855	
Q44.居民与游客之间的冲突增多	0.214	0.882	
标准化 Cronbach $\alpha$ 系数: 0.871			
Q45.居民有权开店营业	0.501	0.881	
Q46.居民有权参与景区管理	0.642	0.866	0.880
Q47.居民有权行使景区开发规划的权利	0.728	0.854	

续表 4.12 社会文化影响维度的信度分析

Q48.经营管理培训需要	0.673	0.862	
Q49.居民可申请旅游业相关的资金支持	0.754	0.851	
Q50.政府需要公平的去给居民进行补偿	0.697	0.859	0.880
Q51.利益分配的冲突需要政府出面调解	0.657	0.864	
标准化 Cronbach $\alpha$ 系数: 0.879			

表 4.13 忠诚因素影响维度的信度分析

	CITC	$\alpha$	Cronbach
Q52.愿意长期居住在此	0.628	0.737	
Q53.愿意向游客推荐该景区	0.582	0.760	
Q54 居民是否愿意参加志愿性工作	0.685	0.706	0.797
Q55.支持本地继续发展旅游	0.543	0.777	
标准化 Cronbach $\alpha$ 系数: 0.797			

表 4.14 抱怨因素影响维度的信度分析

	CITC	$\alpha$	Cronbach
Q56.向亲朋好友抱怨不满	0.784	-	
Q57.自己或联合其他居民抵抗社区发展	0.784	-	0.879
标准化 Cronbach $\alpha$ 系数: 0.879			

表 4.15 满意度维度的信度分析

	CITC	$\alpha$	Cronbach
Q58.您对景区的建设发	0.649	0.725	0.801

---

 展

Q59.您对景区的管理工作	0.679	0.693
Q60.您对景区的总体满意度	0.612	0.762
标准化 Cronbach $\alpha$ 系数: 0.801		

---

由上表计算的数据可以发现，对于生活层次，我们可以做以下处理，去掉问题 23、24、25 三个选项，Cronbach  $\alpha$  系数的值发生了显著的变化，由 0.837 提高至 0.904，CITC 值的变化，也小于 0.35。对于社会层次而言，同理，问题 44 排除之后，Cronbach  $\alpha$  系数的值由 0.865 提高至 0.882，CITC 值小于 0.35，因此，本文将问题 44 排除在外。

## ②效度分析

本文选取效度分析的因子分析法，作为分析工具使用。此方法能更加直接，更加全面的帮助我们获取到数据的关键点。

需要计算 KMO 值以及 Bartlett 球形检验结果，他们都能全面反应出问卷的合理性。

总体而言 KMO 取值范围临界点比较模糊，经过各项数据验证，当其值超过 1/2 的时候，就可以对此问卷表示肯定。

表 4.16 经济影响维度的效度分析 (N=210)

名称	因子载荷系数		共同度 (公因子方差)
	因子 1	因子 2	
Q15.居民旅游收入增加	0.859	0.090	0.745
Q16.就业机会增加	0.837	0.068	0.705
Q17.外来投资增加	0.773	0.177	0.629
Q18.当地商品价格上涨	0.173	0.678	0.489
Q19.当地土地价格上涨	0.209	0.792	0.670
Q20.当地居民贫富差距增大	0.050	0.807	0.655

---

续表 4.16 经济影响维度的效度分析 (N=210)

Q21.当地政府财政收入增加	0.542	0.470	0.514
Q22.居民应得到旅游收入的公平分配	0.508	0.253	0.322
特征根值 (旋转前)	3.385	1.344	-
方差解释率% (旋转前)	42.310%	16.800%	-
累积方差解释率% (旋转前)	42.310%	59.110%	-
特征根值 (旋转后)	2.662	2.066	-
方差解释率% (旋转后)	33.281%	25.829%	-
累积方差解释率% (旋转后)	33.281%	59.110%	-
KMO 值	0.790		-
巴特球形值	519.685		-
df	28		-
p 值	0.000		-

因子分析法的好处，不但能保证研究对象的真实性，逻辑性，广泛性。也能给出多项检验标准，供使用者分析采纳，使得数据分析的可靠性得到认可：其中，对于关键值 KMO、方差、因子载荷系数的计算值，能充分明显的反应出研究的可行性。

通过以上各个值的含义，在表 4.16 的数据中，KMO 值为 0.7909；巴特球形检验 P 值为 0，小于 0.5；其他因子指标率都远高于标准值。

由此，我们可以得出以下结论：

1. 问卷效度良好；
2. 问卷经济影响分维度的效度良好；
3. 研究信息可有效表达；
4. 研究项信息量可以有效提取出来。

表 4.17 生活环境影响维度的效度分析 (N=210)

名称	因子载荷系数		共同度 (公因子方差)
	因子 1	因子 2	
Q23.房屋居住条件得到改善	0.034	0.864	0.747
Q24.购物条件更加便利	0.078	0.835	0.704
Q25.手机、电脑等通信状况得到改善	-0.051	0.775	0.604
Q26.道路拥挤情况严重	0.612	0.140	0.394
Q27.生活私人空间减少	0.703	0.171	0.523
Q28.公共活动场所减少	0.772	0.070	0.601
Q29.空气污染严重	0.880	0.014	0.775
Q30.噪音污染严重	0.854	-0.087	0.737
Q31.土壤污染严重	0.870	-0.087	0.764
Q32.饮用水污染严重	0.858	-0.132	0.754
特征根值 (旋转前)	4.473	2.130	-
方差解释率% (旋转前)	44.733%	21.296%	-
累积方差解释率% (旋转前)	44.733%	66.029%	-
特征根值 (旋转后)	4.472	2.131	-
方差解释率% (旋转后)	44.715%	21.314%	-
累积方差解释率% (旋转后)	44.715%	66.029%	-
KMO 值	0.852		-
巴特球形值	1130.723		-
df	45		-
p 值	0.000		-

表 4.18 社会文化影响维度的效度分析 (N=210)

名称	因子载荷系数			共同度 (公因子方差)
	因子 1	因子 2	因子 3	
Q33.当地旅游景点得到保护与发展	0.216	0.791	0.301	0.763

Q34.居民与游客之间交流增多	0.211	0.836	-0.161	0.770
Q35.居民思想观念进步	0.308	0.803	0.046	0.742
Q36.居民文明礼貌程度提高	0.449	0.565	-0.046	0.522
Q37.居民邻里关系更加和睦	0.660	0.306	-0.036	0.530
Q38.当地风俗习惯依然保持	0.642	0.282	-0.064	0.496
Q39.教育条件得到改善	0.740	0.275	-0.054	0.627
Q40.医疗条件得到改善	0.804	0.148	0.031	0.670
Q41.社区治安得到改善	0.662	0.154	0.466	0.680
Q42.该地区知名度得到提高	0.402	0.265	0.679	0.693
Q43.外来居住人口增多	0.589	0.222	0.089	0.404
Q44.居民与游客之间的冲突增多	0.299	0.176	-0.700	0.610
特征根值（旋转前）	5.127	1.283	1.096	-
方差解释率%（旋转前）	42.723%	10.694%	9.134%	-
累积方差解释率%（旋转前）	42.723%	53.417%	62.550%	-
特征根值（旋转后）	3.466	2.734	1.306	-
方差解释率%（旋转后）	28.880%	22.783%	10.887%	-
累积方差解释率%（旋转后）	28.880%	51.664%	62.550%	-
KMO 值		0.862		-
巴特球形值		1030.190		-
df		66		-
p 值		0.000		-

表 4.19 政治影响维度的效度分析 (N=210)

名称	因子载荷系数		共同度 (公因子方差)
	因子 1		
Q45.居民有权开店营业	0.607		0.368
Q46.居民有权参与景区管理	0.742		0.551
Q47.居民有权行使景区开发规划的权利	0.814		0.662

Q48.经营管理培训需要	0.771	0.595
Q49.居民可申请旅游业相关的资金支持	0.838	0.702
Q50.政府需要公平的去给居民进行补偿	0.793	0.629
Q51.利益分配的冲突需要政府出面调解	0.758	0.575
特征根值（旋转前）	4.082	-
方差解释率%（旋转前）	58.309%	-
累积方差解释率%（旋转前）	58.309%	-
特征根值（旋转后）	4.082	-
方差解释率%（旋转后）	58.309%	-
累积方差解释率%（旋转后）	58.309%	-
KMO 值	0.819	-
巴特球形值	767.524	-
df	21	-
p 值	0.000	-

表 4.20 忠诚维度的效度分析 (N=210)

名称	因子载荷系数		共同度 (公因子方差)
	因子 1	因子 2	
Q52.愿意长期居住在此	0.803	-	0.645
Q53.愿意向游客推荐该景区	0.769	-	0.591
Q54.居民是否愿意参加志愿性工作	0.843	-	0.711
Q55.支持本地继续发展旅游	0.736	-	0.542
特征根值（旋转前）	2.489	-	-
方差解释率%（旋转前）	62.231%	-	-
累积方差解释率%（旋转前）	62.231%	-	-
特征根值（旋转后）	2.489	-	-
方差解释率%（旋转后）	62.231%	-	-

累积方差解释率% (旋转后)	62.231%	-
KMO 值	0.769	-
巴特球形值	251.627	-
df	6	-
p 值	0.000	-

表 4.21 满意度的效度分析 (N=210)

名称	因子载荷系数		共同度 (公因子方差)
	因子 1		
Q58.您对景区的建设发展	0.848		0.719
Q59.您对景区的管理工作	0.866		0.750
Q60.您对景区的总体满意度	0.823		0.677
特征根值 (旋转前)	2.146		-
方差解释率% (旋转前)	71.531%		-
累积方差解释率% (旋转前)	71.531%		-
特征根值 (旋转后)	2.146		-
方差解释率% (旋转后)	71.531%		-
累积方差解释率% (旋转后)	71.531%		-
KMO 值	0.705		-
巴特球形值	197.319		-
df	3		-
p 值	0.000		-

#### 4.3.2 福建土楼 (南靖) 景区居民生活满意度结构方程模型分析

##### (1) 影响因素的验证性因子分析

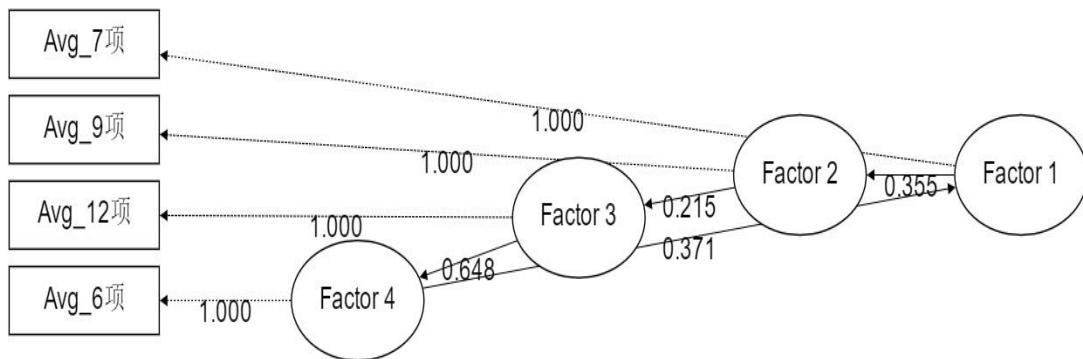


图 4.2 影响因素测量模型结果图

上图中, Avg\_7 项为经济因素, 其中, Q22.居民应得到旅游收入的公平分配项已删除; Avg\_9 项为生活环境因素, 其中 Q26.道路拥挤情况严重项已删除; Avg\_12 项为社会文化因素; Avg\_6 项为政治因素, 其中, Q45.居民有权开店营业项已删除。

表 4.22 影响因素测量模型回归系数汇总

X	→	Y	非标准化路径系数	SE	z	p	标准化路径系数
经济因素	→	生活环境因素	0.389	0.072	5.438	0.000	0.355
生活环境因素	→	社会文化因素	0.179	0.058	3.093	0.002	0.215
社会文化因素	→	政治因素	0.856	0.069	12.479	0.000	0.648
政治因素	→	经济因素	0.309	0.054	5.745	0.000	0.371

备注: →指的是影响关系

通过表 4-22 的数据, 可以看出经济对于生活的影响, 生活对于社会文化的影响, 社会文化对于政治的影响, 政治又反过来对经济的影响, 形成一个闭合的回路, 并且, 他们之间的相互影响都是呈正相关的存在。可以看出, 任何一个因素的降低, 都会导致居民整体满意度的下降。

表 4.23 影响因素测量模型拟合指标

常用指标	卡方自由度比 $\chi^2/df$	GFI	RMSEA	RMR	CFI	NFI
判断标准	<3	>0.9	<0.10	<0.05	>0.9	>0.9
值	7.603	0.967	0.177	0.020	0.939	0.932

根据分析，我们发现卡方与自由度之比和近似误差均方根估计两个数值与判断标准不符，因此我们需要通过模型 MI 修正进行调整，如下表所示：

表 4.24 路径影响关系-MI 指标表格

X	→	Y	MI	Par Change
社会文化因素	→	生活环境因素	13.542	-1.112
政治因素	→	生活环境因素	3.375	-0.147
政治因素	→	社会文化因素	3.375	0.619
经济因素	→	社会文化因素	13.542	0.325
生活环境因素	→	政治因素	3.375	-0.117
经济因素	→	政治因素	13.542	-0.403
生活环境因素	→	经济因素	3.375	0.390
社会文化因素	→	经济因素	13.542	0.355

备注：→指的是影响关系

表 4.25 修正后的影响因素测量模型拟合指标

常用指 标	卡方自由 度比 $\chi^2/df$	GFI	RMSEA	RMR	CFI	NFI
判断标 准	<3	>0.9	<0.10	<0.05	>0.9	>0.9
值	0.983	0.998	0.000	0.006	1.000	0.996

通过修正，从表 4.24 中的结果来看， $\chi^2/df$  为 0.983<3，CFI 为 0.998>0.90，RMSEA 为 0.000<0.10，RMR 为 0.006<0.05，GFI 为 1.000>0.90，NFI 为 0.996>0.90，这些数据都证明了我们建立的结构体系是正确的。

## (2) 社区情感的验证性因子分析

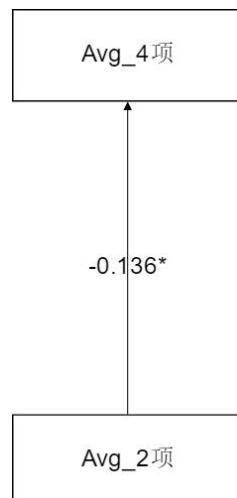


图 4.3 社区情感测量模型结果图

上图中, Avg\_4 项为忠诚信感; Avg\_2 项为抱怨情感。

表 4.26 情感因素测量模型回归系数汇总

X	→	Y	非标准化路径系数	SE	z	p	标准化路径系数
抱怨	→	忠诚	-0.070	0.035	-1.987	0.047	-0.136

备注: →指的是影响关系

表 4.26 可以看出, 消极面与积极面明显的呈负相关走势, 当积极面增加时, 居民满意度才会整体上涨, 居民对当地旅游业的支持程度, 才会进一步加深, 得出结论, 在开发旅游的同时, 应尽可能的调动起当地居民的积极性。

表 4.27 情感因素测量模型拟合指标

常用指标	卡方自由度比 $\chi^2/df$	GFI	RMSEA	RMR	CFI	NFI
判断标准	<3	>0.9	<0.10	<0.05	>0.9	>0.9
值	-	1.000	0.000	0.000	1.000	1.000

从表 4.25 中的结果来看, 由于 df 为 0, 因此  $\chi^2/df$  不存在, 对应的 CFI 为  $1>0.90$ , RMSEA 的值为  $0.000<0.10$ , GFI  $0.99>0.90$ , RMR 为  $0.000<0.05$ , CFI

为  $1>0.90$ , NFI 为  $0.96>0.90$ , 这些数据都证明了我们建立的结构体系是正确的, 符合预期假设。

#### 4.3.3 测评指标体系的建立

需要将居民生活满意度模型的 4 个潜变量逐一拆分, 分成一系列可直接测量的指标, 从而测量这些拆分出来的指标, 间接分析潜在变量对居民生活满意度的影响。当然, 拆分的指标会经过一定的分析, 不是每一个都能用上, 要做适当的筛选, 在此基础下, 构成了我们需要的生活满意度评测指标体系:

- (1) 第一指标: 居民生活满意度
- (2) 第二指标: 经过本文的探索性分析、验证性分析, 得到的五大影响因素, 对五大影响因数进一步的主成分分析得知, 以下十个方面都会包含在内: 自然居住环境、当地风俗、当地物价、政府福利待遇、居民整体收入、旅游业收入分配、政策支持、居民参与程度、居民个人的忠诚及抱怨。
- (3) 第三指标: 在第二指标的基础上, 进一步分解因子得到的影响因素, 总共包含 25 个方面。

表 4.28 生活满意度评估指标体系

第一指标	第二指标	第三指标
	价钱	生活用品价钱 居住及土地使用价钱
	经济来源	岗位数量 资源分配
居民生活满意度	收益平分	生活质量差距是否产生 公共旅游资源获取的利益如何分配
		土地资源的保护 空气质量的保护 饮用水安全的保护 噪音的降低
	自然生活环境	

b

续表 4.28 生活满意度评估指标体系

第一指标	第二指标	第三指标
	邻里邻外	居民之间的和睦关系 特色风俗习惯
	公共设施	学校的普及 医院的普及 人身安全的保障
	主动加入	是否主动加入当地旅游业项目的管理 是否主动加入旅游项目开发的商讨及规划
居民生活满意度		经济上的直接补偿
	政府政策	占用居民土地的补偿 优惠助力政策 定居在旅游地
	积极	主动宣传本地旅游业 对当地旅游业责任心强烈
	消极	消极情绪时刻挂在脸上和嘴边 阻挠旅游业的开发

#### 4.3.4 居民生活满意度的计算

将上述居民生活满意度测评指标体系应用到福建土楼（南靖）景区的调研样本 N 为 210。

##### （1）第三级测评指标综合满意度的计算

计算每一项指标的综合得分， $A_n (n=1, 2, 3\dots)$ ， $B_n (n=1, 2, 3\dots)$ ， $C_n (n=1, 2, 3\dots)$  来表示。计算公式如下： $A_n = \frac{\sum_{n=1}^N B_n C_n}{N} (N=210)$

因此，福建土楼（南靖）景区调研数据中的经济第三级指标数据代入后，结果如表 4.27 所示。

表 4.29 福建土楼（南靖）景区经济满意度调研数据（N=210）

序号	指标	居民生活满意度					
A1	就业机会增加	1	2	39	86	82	
A2	商品消费额度增加	4	9	49	86	62	

A3	土地资源价格上升	1	13	47	88	61
A4	生活质量及收入的差距显著	3	15	71	71	50
A5	政府财政报告显著提升	1	13	39	101	56
A6	公共旅游资源获取的利润平均分配给居民	4	14	73	75	44

根据表 4.27 显示结果进行计算可得以下数值结论得分：

$$A1 = (1*5+2*4+39*3+86*2+82*1) / 210 = 1.83$$

$$A2 = (4*5+9*4+49*3+86*2+62*1) / 210 = 2.08$$

$$A3 = (4*5+13*4+47*3+88*2+61*1) / 210 = 2.07$$

$$A4 = (4*5+15*4+71*3+71*2+50*1) / 210 = 2.29$$

$$A5 = (4*5+13*4+39*3+101*2+56*1) / 210 = 2.06$$

$$A6 = (4*5+14*4+73*3+75*2+44*1) / 210 = 2.33$$

## (2) 第二指标综合满意度

$D_n$  ( $n=1, 2, 3 \dots$ ) 表示，其所含的第三指标得分用  $E_n$  ( $n=1, 2, 3 \dots$ ) 来表示。计算公式如下：

$$D_n = \sum_{n=1}^N E_n / N \quad (\text{其中, } N \text{ 为第二指标所含第三指标数目})$$

表 4.30 福建土楼（南靖）景区经济满意度调研数据（N=210）

序号	指标	综合得分
D1	商品消费额度增加	2.08
	土地资源价格上升	2.07
D2	生活质量及收入的差距显著	2.29
	政府财政报告显著提升	2.06
D3	就业机会增加	1.83
	公共旅游资源获取的利润平均分配给居民	2.33

根据表 4.30 的数据，可以得：

$$D1 = (2.08+2.07) / 2 = 2.075$$

$$D2 = (2.29+2.06) / 2 = 2.175$$

$$D3 = (1.83+2.33) / 2 = 2.08$$

经过以上专业数学公式的计算，可知福建土楼（南靖）景区居民生活满意度所有分值具体如下，结果见表 4.31。

表 4.31 福建土楼（南靖）景区居民主观居住态度第二因素分值

第一指标	第二指标	第三指标	相关分值
	价钱	生活用品价钱 居住及土地使用价钱	2.575
	经济来源	岗位数量 资源分配	2.58
	收益平分	生活质量差距是否产生 公共旅游资源获取的利益如何分配	2.175
		土地资源的保护	
居民生活满意度	自然生活	空气质量的保护	
	环境	饮用水安全的保护 噪音的降低	2.495
	邻里邻外	居民之间的和睦关系 特色风俗习惯	2.04
		学校的普及	
	公共设施	医院的普及 人身安全的保障	2.51
		是否主动加入当地旅游业项目的管理	
主动加入		是否主动加入旅游项目开发的商讨及规划	2.235
		经济上的直接补偿	
政府政策		占用居民土地的补偿	2.15
		优惠助力政策	

续表 4.31 福建土楼（南靖）景区居民主观居住态度第二因素分值

	定居在旅游地	
积极	主动宣传本地旅游业	2.87
	对当地旅游业责任心强烈	
消极	消极情绪时刻挂在脸上和嘴边	
	阻挠旅游业的开发	2.83

### (3) 测评指标综合满意度的计算

$Y_n$  ( $n=1, 2, 3\cdots\cdots$ ) 表示，其中包含的第二因素分值用  $A_n$  ( $n=1, 2, 3\cdots\cdots$ ) 来表示。计算公式如下：

$$Y_n = \sum_{n=1}^N (D_n / N) * 25 \text{ (其中, } N \text{ 为二级指标数量)}$$

根据表 4-29 数据经过以上公式计算之后，可以看到：

$Y=2.446*25=61.15$ ，数值结果，反应了当前福建土楼（南靖）景区居民生活满意度还是仅仅在达标阶段，上升空间还是非常大的，未来可期。

## 第5章 提升路径与策略

### 5.1 福建土楼（南靖）景区居民满意度测评结果分析

#### 5.1.1 福建土楼（南靖）景区居民对自身目前的生活满足感的理性分析

从采集到的数据结果来看，福建南靖土楼居民对于自身目前的生活满足感处于中上游水平。通过自身构建的数据模型，将数据进行筛选和处理后，得到福建土楼（南靖）景区居民生活满意度现状如下：

福建土楼（南靖）景区居民生活满意度得分为 61.15 分

#### 5.1.2 福建土楼（南靖）景区居民生活满意度原因分析

根据数据显示，福建土楼（南靖）景区居民生活满意度普遍较低，主要原因体系在以下几方面：

##### （1）居民的经济收益较低

经济是非常重要的影响因素。对应经济收益分配上，居民会更加的在意，若出现不公平的分配，将很大程度影响居民对旅游业发展的抵触<sup>[74]</sup>。福建土楼（南靖）景区对当地居民在经济上提高的帮助，主要体现在资金扶持与就业岗位上。

福建土楼（南靖）景区政府部门，其实给当地居民安排了不少的就业岗位，但是收获到的效果却不明显，主要原因有如下几点：

1. 当地居民的文化教育程度，无法胜任除体力活外，收益更高的工作岗位。

2. 不稳定性。旅游业自身存在的淡季、旺季，会严重影响就业岗位的分配。

3. 传统农耕消失。以传统耕地种植为生的当地居民，由于旅游业大量发展，耕地面积自然而然减少，当面对突如其来的自然灾害时，此类居民甚至在生活上都得不到保障。

4. 政策转变大。旅游业在发展的同时，也伴随着各种政策的大修改，各种性质的企业整合规划，经营体制也翻天覆地的改变，当地居民一时半会儿根本没法接受这样的改变<sup>[75]</sup>。

5. 旅游收入形式单一：农家乐及民宿，根本不足以应对一家人的生活支出，以至于许多年轻人选择离乡打工。

由此可见，福建土楼（南靖）景区在发展旅游的过程中，当地居民的经济收入，与景区的收入完全不在一个档次。当地居民并没有从旅游业中获得期望的利益，因此，在一定程度上导致其生活满意度的降低。

#### （2）居民参与程度较低

虽然，福建土楼（南靖）景区政府经过一系列的整合，在一定程度上，保障了入职居民的生活条件。但是，当地居民在其他方面，根本无权参与，例如旅游景区的规划、管理、开发。

当居民积极的参与进景区的开发，能为政府、开发商带来的效益远远大于把他们排除在外的情况。居民参与度不足时，自我保护意识会更加强烈，与开发商的矛盾也会日益激化<sup>[76]</sup>。

从另一方面看，当地居民是旅客的直接接触者，他们比决策人更了解旅客的需求及心态。旅客也是第一时间，从当地居民口中了解到景区的情况，若居民自身已经对旅游开发产生厌恶的情绪，也会直接反馈给游客，旅游景区的形象将会毁于一旦。

#### （3）外部支持条件不够

准确来说，是政府政策的支持方面，存在很大的不足：

1. 政府没有提供专项资金，支持当地居民为旅游业做贡献，景区不但不予以帮助，甚至驱赶、阻拦村民自主创业。
2. 政府大量征用土地同时，没有考虑以农耕为主要收入来源的居民，导致他们连最基本的生活都得不到保障。
3. 景区对店铺的管理手段不当，随意收取租金，无规范的经营模式，管理混乱。

#### （4）居民居住时间的长短

因为旅游业会带来一些变化，人们在福建土楼（南靖）景区居住的时间越长，越不容易适应这些生活上的改变，因此，怨言也是会有的<sup>[77]</sup>。

#### （5）是否参与旅游业以及参与程度

当地居民的主观能动性不够强烈，没有作为主人公的意识存在，更多的还是被动接受政府及开发商的安排，只要自身生活没有受到影响，是不会主动参与进景区的规划建设当中。

### (6) 居民的知识水平

当地居民的受教育程度，将影响着他们对旅游业发展的认知水平<sup>[78]</sup>。

## 5.2 提高土楼景区居民生活满意度的解决对策

### 5.2.1 提高居民综合素质

#### (1) 提高居民的受教育程度

针对目前福建土楼（南靖）景区旅游福建土楼（南靖）居民的受教育问题，可定期安排相关讲座，知识获取的同时，鼓励其用于日常的实践当中，充分利用学校资源，固定安排咨询点，从各方面提升居民的素质文化水平<sup>[79]</sup>。

#### (2) 提高居民的参与度

政府出台相应的参与旅游建设的奖励机制，扩大就业范围，提高旅游收益的分配，宣传鼓励当地居民参与到旅游业的发展当中。

给予居民参与旅游建设的权利。

#### (3) 提高居民的收益

当地居民在收入层面上的提升，将会是最直接的反馈，也是目前对于南靖土楼居民满意度提升的最快方式。

### 5.2.2 明确其他利益主体的责任

#### (1) 培养负责任的旅游者

福建土楼（南靖）景区旅游者作为福建土楼（南靖）景区的客人，应该树立起一个爱护大自然，尊重地方风俗的形象，在参观文物景区，住宿于本地人开设的民宿时，礼貌待人，举止文明<sup>[80]</sup>。

#### (2) 政府的支持

政府的支持是必要的，需要相关部门做好带头作用，领导和指挥当地旅游业的开发和规划，在带领福建土楼（南靖）景区旅游企业在福建土楼（南靖）景区旅游发展中起领袖的作用<sup>[81]</sup>。

## 第6章 研究结论与展望

### 6.1 研究结论

本文研究的目的是通过对福建土楼（南靖）景区居民生活满意度进行调研，经过严格的数据建模，大量的数据采集以及多样性的数据分析等工作，取得的结论和研究成果如下：

#### 6.1.1 南靖土楼旅游目的地居民生活满意度模型

本文着重在于，分析影响南靖土楼居民生活满意度的因素，其中，以土楼居民对于自己的生活满意情况，以及对于土楼本地自然环境，对于当地政府政策的看法，作为重点研究对象<sup>[82]</sup>。

本文以福建南靖土楼地居民的生活满意度作为主要研究对象，是参考国内外研究文献综合资料得出的值得关注的研究重点。同时将影响居民生活满意度的因素及生活满意度对当地旅游业发展关系，作为主要研究方向<sup>[83]</sup>。

通过资料分析，可将影响福建南靖土楼居民满意度的因素大致分为以下几个层面：经济因素、自然生活环境因素、社会文化因素、政府政策。并且，通过收集到的数据进行分析，可建立起一套合理的旅游地居民的生活满意度模型。在此模型下，将经济、社会、政策、环境作为主要影响因子进行校验<sup>[84]</sup>。

#### 6.1.2 各影响因素与整体满意度之间的关系

(1) 福建土楼（南靖）景区居民对于政府在经济收益上的分配，与其满意度成正向影响。土楼旅游业的蓬勃发展，从侧面带动了当地居民的就业情况，增加了很多就业岗位，从而让居民在经济收益上，得到了一些提升<sup>[85]</sup>。但是，由于旅游业收入并未正常的分配到当地居民手中，因此，虽然经济收益有所增长，不过居民满意度还是会有所下降<sup>[86]</sup>。

(2) 福建土楼（南靖）景区居民对发展旅游对环境所带来的污染上，与其满意度成负向影响。由于土楼当地旅游业近几年发展迅速，旅游景区的开发也呈大开大合的趋势，因此，在原生态环境的保护上，有所欠缺，居民也因此有过反映，但有关部门重视却不多，所以导致居民也不太满意<sup>[87]</sup>。

(3) 福建土楼（南靖）景区居民对发展旅游对基础设施建设上，与其满意度成正向影响<sup>[88]</sup>。旅游业的大力开发，带来一系列的基础生活设施改变，如交通、娱乐、通讯等方面，土楼当地居民非常喜欢这些设施的建设<sup>[89]</sup>，因此，基础设施越好，居民对自己的生活也会越喜爱。

(4) 福建土楼（南靖）景区居民对社会文化改变的态度，与其满意度成正向影响<sup>[90]</sup>。土楼当地居民并不排斥外来文化，相反的，他们更喜欢与来到本地的游客交流，并欢迎他们到自家做客，从而了解到更多的外界信息<sup>[91]</sup>。数据得出，居民与游客接触越多，他们的生活满意度越高。

(5) 福建土楼（南靖）景区居民对政府政策的态度，与其满意度成正向影响。政府政策越能给居民带来经济和生活上的便利，居民也越愿意参与到当地旅游业的建设当中，反之，则会更容易产生抵触的情绪<sup>[92]</sup>。

### 6.1.3 南靖土楼居民居住满意度评价指标体系

在总结国内外学者研究的基础上，本文根据南靖土楼旅游区域特有的情况进行数据模型的建立，并深入分析数据的关联性，得出自己的一份居民满意度指标体系，包含一、二、三级指标。

## 6.2 研究局限

受时间、人力、地域范围等各因素影响，本次研究仅再有效范围内进行分析和采样，福建南靖土楼的资料及历史均未完全加入研究当中，因此，还是存在许多可改进的方向：

### 6.2.1 选取量表的科学性

学术界中，对于旅游当地居民生活满意度研究、分析、测量的方式，多种多样，并没有统一权威的规定<sup>[93]</sup>。因此，本文在参考多方文献的基础上，结合福建南靖土楼实际状况，进行问卷的设计，将是一种大胆的尝试<sup>[94]</sup>。因为主观的居民满意度的影响，受到的是从小生活环境的影响。由于本人没有长期在此环境下生长，无法精准把握住当地居民的心理<sup>[95]</sup>。

因此，得到的结果还是会存在一定的瑕疵，一些隐藏的问题及因素可能并未被本文列入研究范围，还是需要更加广泛的把其他指标加入分析，才能更加准确得到居民满意度的数据模型<sup>[96]</sup>。

### 6.2.2 评价体系的有效性

居民满意度不仅仅受到各种外部因素的影响，还会受到个人特征的内部影响，更多的把个人因素考虑进研究中，才会更加充分<sup>[97]</sup>。本文建立的数据模型，选取的指标，分析的影响因子等方面，面向区域较为狭窄，仅是以福建南靖土楼作为主体<sup>[98]</sup>。因此，得出的结论未免局限性太强，还需要更多的、不同的景区环境数据进行反复验证。

### 6.2.3 调研结论的普适性

由于个人时间及精力有限，收集的样本数据可能并不全面，并不能代表所有的土楼居民的想法。

## 6.3 研究展望

今后的研究，首先，应该进一步展开对特定地域居民文化特色的分析，针对特定的群体定制居民生活满意度的测量表，使得研究结果更加具有针对性<sup>[99]</sup>。其次，要综合考虑个人特征因素对于居民满意度的影响，或者控制个人特征变量来考察旅游发展对居民满意度的影响<sup>[100]</sup>。再次，采集的数据量需要更加充分全面<sup>[101]</sup>。使得结果更具有普遍性与参考价值<sup>[102]</sup>。最后，需要引入更多的影响因子，把握众多因子的内在及外在联系，努力挖掘他们对居民满意度的影响程度，更进一步补充本文建立起的数据模型及满意度框架。

## 参考文献

- [1] 张煦.浅谈福建土楼的保护与发展[J].福建建筑.2012(04).
- [2] 郑伟民，魏和清.基于海西旅游区的福建土楼旅游开发研究[J].泉州师范学院学报.2011(04).
- [3] 梁海燕，袁书琪.福建土楼旅游一体化发展对策研究[J].福建论坛(人文社会科学版).2011(07).
- [4] 张志娟.福建土楼文化旅游现状及开发[J].科技创新导报.2011(18).
- [5] 张长水.刍议福建土楼的保护管理与开发利用[J].福建文博.2010(03).
- [6] 邓秀勤.客家文化与福建土楼旅游的互动研究[J].乐山师范学院学报.2009(09).
- [7] 邹圣燕.论“福建土楼”的旅游开发与保护——以华安大地土楼群为例[J].科协论坛(下半月).2009(06).
- [8] 李婷婷，骆培聪.福建永定土楼居民旅游感知与态度研究[J].世界地理研究.2009(02).
- [9] 李振民，邹宏霞，易倩青等.梯田福建土楼（南靖）景区文化遗产旅游资源潜力评估研究[J].经济地理.2015(6).
- [10] 贺剑武.广西少数民族福建土楼（南靖）景区文化遗产旅游开发研究——以桂林龙胜龙脊梯田为例[J].安徽福建土楼（南靖）景区科学，2010(7).
- [11] 陆萍，刘怡.哈尼族梯田文化的探究[J].学园，2015(29).
- [12] 陈丽军，夏庆利，王庆.农耕文化旅游资源开发的模式分析[J].湖北.福建土楼（南靖）景区科学.2012，51(4).
- [13] 韩士奇.迷人的世界奇观--福建土楼（南靖）景区[J].红土地.2011(2): 43— 44 .
- [14] 陈湃麒，吕庆华.福建土楼的世界文化遗产产业开发分析[J].旅游经济.2013(3):143—144.
- [15] 江芬.谈福建土楼门楼的文化内涵 [J].嘉应学院学报，2013，31(3): 23—28.
- [16] 谢华章.福建土楼（南靖）景区 [J].中国文化遗产，2005(1): 42—53.
- [17] 周富广，王喜华，王泽魏.世界遗产地游客管理探讨--以福建土楼（南靖）景区为例 [J].乐山师范学院学报，2010，25(8): 83—86.
- [18] 张梅.福建土楼(南靖)节庆习俗的变迁研究——以南靖县塔下村为例[J].漳州师范学院学报，2012(4): 17—21.
- [19] 庄艺敏.将节庆旅游融入福建土楼（南靖）景区旅游的价值分析[J].文化综合， 2011: 175—176.
- [20] 李婷婷，骆培聪.福建永定土楼居民旅游感知与态度研究[J].世界地理研究，2009, 18(2): 135—145.

- [21] 黄炳龙.南靖县土楼文化旅游产业发展现状及对策[J].台湾福建土楼（南靖）景区探索.2012(3): 36—39.
- [22] 郑慧铭.闽南传统民居建筑装饰及文化表达[D]. 中央美术学院.2016.
- [23] 张瑞莹.福建土楼（南靖）景区旅游目的地治理机制的福建土楼（南靖）景区影响研究 [D].昆明理工大学. 2018.
- [24] 张谨.当前我国文化遗产保护与开发的矛盾分析——兼谈对国外文化遗产保护经验的借鉴[J]. 理论与现代化.2013(05).
- [25] Iso-Ahola. S. The Social Psychology of Leisure and Recreation [M ]. New York: McGraw Hill, 1980.
- [26] Beard, J. And Ragheb, M. Measuring leisure satisfaction[J]. Journal of Leisure Research, 1980.
- [27] Barbier E B. The Role of Natural Resources in Economic Development [ J ] . Australian Economic Papers, 2009, 42(2): 253-272.
- [28] Huxham C, Vangen S. Naivety and Maturity, Inertia and Fatigue: Are Working Relationships Between Public Organizations Doomed to Fail [ A ] . Employment Research Unit Conference, Cardiff, 1994, pp75-81.
- [29] Allen L R, Long P T, Perdue R R, et al. The impact of tourism development on residents' perceptions of community life [J]. Journal of Travel Research, 1988, 27(1): 16 -21.
- [30] Perdue R R, Long P T, Allen L. Resident support for tourism development[J]. Annals of Tourism Research, 1990, 17(4): 586-599.
- [31] Ko D-W, Stewart W P. A structural equation model of residents' attitudes for tourism development [J]. Tourism Management, 2002, 23 (5): 521—530.
- [32] Vargas- Sanchez A, Plaza- Mejia M, Porras - Bueno N. Understanding residents' attitudes toward the development of industrial tourism in a former mining community[J]. Journal of Travel Research, 2009, 47: 373 - 387.
- [33] Morgan N. Time for "mindful" destination management and marketing[J]. Journal of Destination Marketing & Management, 2012(1): 8 - 9.
- [34] Roose H, Eijck K V, Lievens J. Culture of distinction or culture of openness? Using a social space approach to analyze the social structuring of lifestyles. Poetics, 2012, 40(6): 491-513.
- [35] Mitchell C J A. Making sense of counter urbanization. Journal of Rural Studies, 2004, 20(1): 15-34.
- [36] KIM J, KIKUCHI H, YAMAMOTO Y. Systematic comparison between ecological momentary assessment and day reconstruction method for fatigue and mood states in healthy adults [J]. British Journal of Health Psychology, 2013, 18(1): 155-167.
- [37] AYUSOMATEOS J L, MIRET M CABALLERO F F, eyal. Multi-country evaluation of affective experience: validation of aabbreviated version of the day reconstruction method in

- seven countries[J]. PloS one, 2013.
- [38] FREEDMAN V A, CONRAD F, CORNMAN J, et al. Does Time Fly When You Are Having Fun! A Day Reconstruction Method Analysis [J]. J Happiness Stud, 2014, 15(3): 639-655.
- [39] WILLIGER B, LANG F R. Hearing Aid Use in Everyday Life: Managing Contextual Variability [J]. Gerontology, 2015, 61(2): 158-165.
- [40] Fleischer A, Tchotchke. Does rural tourism benefit from agriculture? [J]. Tourism Management, 2005, 26(4): 493-501.
- [41] Laterra P, Orúe M E, Boaman G C. Spatial complexity and ecosystem services in rural landscapes[J]. Agriculture Ecosystems & Environment, 2012, 154(3): 56-67.
- [42] 柴彦威, 谭一洺, 申悦, 关美宝.空间——行为互动理论构建的基本思路[J].地理研究, 2017, 36(10):1959-1970.
- [43] 孙琳, 张爱斧, 楚新艳等.农村居民主观幸福感影响因素分析[J].江苏福建土楼(南靖)景区科学, 2012, 40(3): 403-405.
- [44] 张峰.社会认同视角下农村居民幸福感研究——以山东省为例[D].中国海洋大学, 2012.
- [45] 屈兰.民俗旅游与土族福建土楼(南靖)景区变迁[D].兰州大学, 2011.
- [46] 李志飞与夏诚诚.旅游地居民获得感概念及研究框架——基于文献的研究[J].武汉商学院学报, 2019. 33(01).
- [47] 闭珍尔.不同社会阶层生活满意度比较研究[D].武汉大学.2018.
- [48] 关富鹏.教育程度和生活状况对生活满意度的影响[D]. 武汉大学. 2018.
- [49] 赵多平与张燕.旅游福建土楼(南靖)景区居民参与与感知态度的关系研究——以宁夏沙湖旅游景区为例.安徽福建土楼(南靖)景区科学, 2014. 42(33).
- [50] 杨洋等.福建土楼(南靖)景区旅游地居民福建土楼(南靖)景区参与满意度结构关系研究——基于贵州镇远铁溪福建土楼(南靖)景区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(03).
- [51] 于淑艳与胡雨凯.福建土楼(南靖)景区旅游精准扶贫中的福建土楼(南靖)景区参与研究. 农家参谋, 2019.(07).
- [52] 李文兵.古村落游客忠诚模型研究——基于游客感知价值及其维度视角[J].地理研究.2011.(01).
- [53] 杨杰, 曾学慧, 胡平.节庆环境的调节作用研究——基于消费情感、感知价值以及行为意图的关系视角[J].企业经济.2010.(11).
- [54] 徐雪.外来经营者地方依恋与文化遗产保护关系探究[D]. 昆明理工大学. 2016.
- [55] 陶思佳.社会资本、生活满意度与公众的政府评价[D].浙江财经大学.2018.
- [56] 隋丽娜, 李颖科.文化遗产旅游者期望价值与感知价值差异研究——以旅西游客为例[J].科学经济社会.2010.(03).

- [57] 李文兵, 张宏梅.古村落游客感知价值概念模型与实证研究——以张谷英村为例[J]. 旅游科学.2010.(02).
- [58] 张永丽, 孙群雯.我国西部地区农耕文化现代价值的探讨[J]. 科学·经济·社会.2013, 31(4).
- [59] 蔡林, 王庆.农耕文化传承与福建土楼(南靖)景区旅游可持续发展 [J]. 湖北福建土楼(南靖)景区科学, 2015(6).
- [60] 白凯, 马耀峰, 李天顺, 孙天宇.西安入境旅游者认知和感知价值与行为意图[J].地理学报.2010.(02).
- [61] 刘辉, 宋福丽.基于服务的顾客感知价值与重复购买意愿关系的实证[J]. 统计与决策.2009.(12).
- [62] 乌铁红, 张捷, 张宏磊, 曹靖, 蔡永寿, 杨青霞.旅游地属性与旅游者感知态度和购后行为的关系——以九寨沟风景区为例[J]. 旅游学刊.2009.(05).
- [63] 潘煜, 高丽, 王方华.顾客感知价值对中国消费者购买行为影响——以上海手机市场为例[J]. 北京邮电大学学报(社会科学版).2009.(02).
- [64] 张虎, 田茂峰.信度分析在调查问卷设计中的应用[J].统计与决策, 2007, 2007(21): 25-27.
- [65] 马文军, 潘波.问卷的信度和效度以及如何用 SAS 软件分析[J].中国卫生统计, 2000, 17(6):364-365.
- [66] 李灿, 辛玲.调查问卷的信度与效度的评价方法研究[J].中国卫生统计, 2008, 25(5): 541-544.
- [67] The SPSSAU project (2020). SPSSAU. (Version 20.0)[Online Application Software]. Retrieved from <https://www.spssau.com>.
- [68] Chung R H, Kim B S, Abreu J M. Asian American multidimensional acculturation scale: development, factor analysis, reliability, and validity.[J]. Cultur Divers Ethnic Minor Psychol, 2004, 10(1):66-80.
- [69] 周俊.问卷数据分析-破解 SPSS 的六类分析思路[M].电子工业出版社,2017.
- [70] 郭华, 甘巧林.乡村旅游社区居民社会排斥的多维度感知——江西婺源李坑村案例的质化研究[J]. 旅游学刊,2011,26(8):87-94.
- [71] 张俊英, 马耀峰, 陈蓉.基于旅游影响感知与态度的乡村旅游地居民类型划分——以青海互助土族自治县小庄村为例[J].干旱区资源与环境,2013,27(4):204-208.
- [72] Murphy. Tourism: A community approach[M].New York: Rout ledge,1985.
- [73] Simmons D.G. Community Participation in Tourism Planning [J] .Tourism Management. 1994, 15:98-108.
- [74] 叶银宁.乡村旅游社区参与模式分析[J].旅游纵览(行业版),2011,03:59-60.
- [75] Ryan. Equity, Management, power Sharing and Sustainability: Issues of the New Tourismf

- [J]. Tourism Management, 2002, 23(1): 17-26.
- [76] Burns G L., Howard P When wildlife tourism goes wrong: a case study of stakeholder and management issues regarding Dingoes on Fraser Island Australiaf [J]. Tourism Management, 2003, 24(6): 699-712.
- [77] Sheehan L. R., Ritchie J. R. Destination Stakeholders: Exploring Identity and Salience [J]. Annals of Tourism Research, 2005, 32(3): 711-734.
- [78] 刘纬华.关于社区参与旅游发展的若干理论思考[J].旅游学刊,2000,15(1):47-52.
- [79] 郑向敏.论旅游业发展中社区参与的三个层次[J].大学学报(哲学社会科学版),2002, (4):12-18.
- [80] 陈金华, 李洪波.试论自然保护区生态旅游社区参与——以武夷山为例[J].北京第二外国语学院学报,2005,(1):11-15.
- [81] 吴明隆.问卷统计分析实务——SPSS 操作与应用[M].重庆大学出版社,2010.
- [82] 章海英.基于相关利益主体的古村落旅游开发模式探讨[J].水利天地 2010(9):26-29.
- [83] 谭宏.古镇保护与开发的保障机制[J].城市问题, 2010, (10): 55-60.
- [84] 沈世伟, 冯展文. 徽州古村落旅游者实证研究——以西递和宏村为例[J].宁波大学学报 (人文科学版) , 2010, (3): 90-94.
- [85] 张冬婷. 上海市枫泾古镇旅游感知及旅游发展策略研究[D].上海: 华东师范大学, 2010.
- [86] 王莉, 陆林等.古村落旅游地利益主体关系及影响研究——世界文化遗产地西递、宏村实证分析[J]. 资源开发与市场, 2006, (3): 276-279.
- [87] 肖琼.基于利益相关者的民族旅游城镇可持续发展研究[J]. 城市发展研究, 2009(10): 102-105.
- [88] 朱松节, 刘龙娣.江南古镇旅游可持续发展的困境与对策——以周庄古镇为例[J]. 高职论丛, 2010, (2): 1-3.
- [89] 黄玉理.社区居民对古镇旅游可持续发展的态度尺度[J]. 成都大学学报, 2010, (2): 181-184.
- [90] [6]陈世平,乐国安《城市居民生活满意度及其影响因素研究》《心理科学》, 2001 年第 6 期
- [91] 唐雯,陈爱祖.顾客满意度测评中的问卷检验[J]数理统计与管理,2005,24 卷 1 期 58-61
- [92] Akamani K, Hall T E. Determinants of the process and outcomes of household participation in collaborative forest management in Ghana: A quantitative test of a community resilience model[J]. Journal of Environmental Management, 2015, 147: 1-11.
- [93] Benson D, Fritsch O, Cook H, et al. Evaluating participation in WFD river basin management in England and Wales: Processes, communities, outputs and outcomes[J]. Land Use Policy, 2014, 38(2): 213-222.
- [94] Gurney G G, Cinner J E, Sartin J, et al. Participation in devolved commons management:

- Multiscale socioeconomic actors related to individuals' participation in community-based management of marine protected areas in Indonesia [J]. Environmental Science & Policy, 2016, 61 (4): 212-220.
- [95] 郭子良,崔国发.中国自然保护综合地理区划[J].生态学报,2014,34(5):1284-1294.
- [96] 郭迪.基于利益相关者理论的自然保护区生态旅游社区参与研究[D].渤海大学,渤海.2015.
- [97] 关婧竹.“生态保护型”自然保护区管理中存在的主要问题及对策[J].科学导报,2016,9(1): 55.
- [98] 李晓宇.赛罕乌拉自然保护区社区参与研究[D].北京林业大学,北京.2011.
- [99] 李刚.九寨沟自然保护区生态旅游与社区参与互动模式研究[D].四川农业大学,雅安.2012.
- [100] 李文秀.自然保护区参与式管理研究[D].兰州大学,兰州,2013.
- [101] 蒲云海,朱兆泉,邓长胜,等.参与式社区管理技术在湖北省自然保护区管理中的应用——以湖北后河国家级自然保护区为例[J].湖北林业科技,2015, 44(2):40-44.
- [102] 王秋凤,于贵瑞,何洪林,等.中国自然保护区体系和综合管理体系建设的思考[J].资源科学,2015, 37(7):1357-1366.



## 附录 A 福建土楼（南靖）景区居民生活满意度调查问卷

亲爱的村民朋友：

您好！我们是大学的调研人员，为了解福建土楼（南靖）景区居民的生活状况，我们正在福建土楼（南靖）开展调查研究。麻烦稍微花点时间填写一下调查问卷，将有助于我们的研究内容。您所填的所有信息我们仅用于科学研究，并承诺严格保密。十分感谢！

大学旅游学院课题组

### 第一部分：基本信息（选项处打勾）

1. 您的性别是（ ）

- A.男      B.女

2. 您的年龄是（ ）

- A.18岁及以下      B.19~39岁      C.40~64岁      D.65岁以上

3.您的婚姻情况（ ）

- A.未婚      B.已婚      C.离异      D.丧偶

4.您的教育程度是（ ）

- A.小学及以下      B.初中      C.高中      D.大学

5.您的民族是（ ）

- A.汉族      B.其他少数民族

6.您的出生地是（ ）

- A.本地（南靖籍）      B.非本地（非南靖籍）

7.您在本地（南靖）居住的时间为（ ）

- A.5年以下      B.5-10年      C.10-20年      D.20年以上

8. 您的家庭人口数（ ）

- A.1-2人      B.3人      C.4人      D.5人      E.6人及以上

9. 家庭主要收入来源 ( )

- A.旅游经营      B.务农      C.外出打工      D.其他

**第二部分：旅游经营参与情况（选项处打勾）**

10. 从事当地旅游项目开发的人员数量（如在酒店、景区工作，或者旅游商品销售等） ( )

- A.0 人      B.1 人      C.2 人      D.3 人      E.4 人      F.5 人以上

11. 您或家人参与旅游经营的具体项目（可多选） ( )

- A 房子改造供游客住宿      B.景区秩序维护人员      C.交通路程相关  
D.吃饭      E.KTV 等现代设备提供      F.纪念品贩卖      G.接待游客  
H.讲解介绍景点知识      I.无

12.每年在旅游业方面投入的时间有多少 ( )

- A.30 天以下      B.30-90 天      C.90-180 天      D. 180-270 天      E.全年

13.您家里一年的收入大概多少 ( )

- A.5 万以下      B.5-10 万      C.10-30 万      D.30 万以上

14.与旅游有关的收入占比大概有多少？（即旅游收入占家庭总收入的比例）( )

- A.15%以下      B.16—25%      C.26%—35%      D.36%—50%      E.50%以上

**第三部分：福建土楼（南靖）景区居民的满意程度**

在当地旅游业快速风靡的前提下，是否对您身边的衣食住行产生变化？请您根据自身的情况，给以下描述评分（非常同意为 5 分，同意为 4 分，中立为 3 分，不同意为 2 分，完全不同意为 1 分）在您认可的选项上打√。

## (一) 经济方面

	非常同意	同意	中立	不同意	完全不同意
15.居民旅游收入增加	5	4	3	2	1
16.就业机会增加	5	4	3	2	1
17.外来投资增加	5	4	3	2	1
18.当地商品价格上涨	5	4	3	2	1
19.当地土地价格上涨	5	4	3	2	1
20.当地居民贫富差距增大	5	4	3	2	1
21.当地政府财政收入增加	5	4	3	2	1
22.居民应得到旅游收入的公平分配	5	4	3	2	1

## (二) 生活方面

	非常同意	同意	中立	不同意	完全不同意
23.房屋居住条件得到改善	5	4	3	2	1
24.购物条件更加便利	5	4	3	2	1
25.手机、电脑等通信状况得到改善	5	4	3	2	1
26.道路拥挤情况严重	5	4	3	2	1
27.生活私人空间减少	5	4	3	2	1
28.公共活动场所减少	5	4	3	2	1
29.空气污染严重	5	4	3	2	1
30.噪音污染严重	5	4	3	2	1
31.土壤污染严重	5	4	3	2	1
32.饮用水污染严重	5	4	3	2	1

(三) 社会文化方面

	非常同意	同意	中立	不同意	完全不同意
33.当地旅游景点得到保护与发展	5	4	3	2	1
34.居民与游客之间交流增多	5	4	3	2	1
35.居民思想观念进步	5	4	3	2	1
36.居民文明礼貌程度提高	5	4	3	2	1
37.居民邻里关系更加和睦	5	4	3	2	1
38.当地风俗习惯依然保持	5	4	3	2	1
39.教育条件得到改善	5	4	3	2	1
40.医疗条件得到改善	5	4	3	2	1
41.社区治安得到改善	5	4	3	2	1
42.该地区知名度得到提高	5	4	3	2	1
43.外来居住人口增多	5	4	3	2	1
44.居民与游客之间的冲突增多	5	4	3	2	1

(四) 政府政策支持方面

	非常同意	同意	中立	不同意	完全不同意
45.居民有权开店营业	5	4	3	2	1
46.居民有权参与景区管理	5	4	3	2	1
47.居民有权行使景区开发规划的权利	5	4	3	2	1
48.经营管理培训需要	5	4	3	2	1
49.居民可申请旅游业相关的资金支持	5	4	3	2	1
50.政府需要公平的去给居民进行补偿	5	4	3	2	1
51.利益分配的冲突需要政府	5	4	3	2	1

出面调解					
------	--	--	--	--	--

(五) 情感因素方面

	非常同意	同意	中立	不同意	完全不同意
52.愿意长期居住在此	5	4	3	2	1
53.愿意向游客推荐该景区	5	4	3	2	1
54.居民是否愿意参加志愿性工作	5	4	3	2	1
55.支持本地继续发展旅游	5	4	3	2	1
56.向亲朋好友抱怨不满	5	4	3	2	1
57.自己或联合其他居民抵抗社区发展	5	4	3	2	1

(六) 整体满意度

	非常同意	同意	中立	不同意	完全不同意
58.您对景区的建设发展	5	4	3	2	1
59.您对景区的管理工作	5	4	3	2	1
60.您对景区的总体满意度	5	4	3	2	1

感谢您的支持与合作！