

# 乡村旅游者满意度调查研究——以大连市为例

吴江瑜

《石家庄学院学报》2017年第3期 指导教师：王恒

**摘要：**在分析了大连市乡村旅游发展背景的基础之上，通过问卷调查及实地考察等方法对大连市乡村旅游者的满意度进行了重点研究，找出了现存的几个问题，包括：服务设施有待改进，服务质量有待提升，旅游环境有待整治，旅游产品有待创新等。针对上述问题提出了相应对策，包括：拓宽设施供给渠道，不断提升服务质量，积极保护旅游环境，大力开发特色产品等几个方面，以期更好地发挥乡村旅游对大连市农村经济发展的推动作用，实现区域环境效益、经济效益与社会效益的统一及可持续发展。

**关键词：**乡村旅游 游客满意度 大连

## 前言

近年来，我国旅游发展较为迅速，尤其是以乡村生活、民俗风情和田园风光为特色的乡村旅游发展较为突出。乡村区域的优美环境与独特的民俗文化，具有强大的生命力和发展潜力，吸引了大量的城市居民，为旅游者提供了远离喧嚣、返璞归真的去处。2015年11月10日召开的中央财经领导小组第十一次会议上，习近平总书记提出了“供给侧结构性改革”这一概念。同时，党的十八届五中全会通过了《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十三个五年规划的建议》，明确了我国未来五年的发展蓝图，并贯彻了落实创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念<sup>[1]</sup>。目前，我国正处于“十三五”时期经济转型的深化改革阶段，在大力推进生态文明建设的背景下，我国的乡村旅游将由单一的旅游观光形式逐步发展为农业与旅游休闲、教育文化、健康养生等深度融合的综合性乡村旅游活动。

## 一、相关概念阐述

### （一）乡村旅游

目前，国内外学者对乡村旅游的定义尚未完全达成统一，主要包括以下几类观点。世界经济合作与发展委员会(DECED)将乡村旅游定义为：在乡村开展的旅游，“乡村性(Rurality)”是乡村旅游的核心与特色<sup>[2]</sup>。西班牙学者 Gilbert 与 Tung 则认为：乡村旅游(Rural Tourism)就是农户为旅游者提供食宿等条件，使其在农场、牧场等典型的乡村环境中从事各种休闲活动的一种旅游形式<sup>[3]</sup>。国内有关乡村旅游的定义较多，何景明和李立华认为狭义的乡村旅游是指在乡村地区，以具有乡村性的自然和人文客体为旅游吸引物的旅游活动<sup>[4]</sup>。从上述观点中不难发现，乡村旅游的概念主要包含两个方面：一是发生在乡村地区，二是以乡村性作为旅游吸引物，二者缺一不可。总结归纳上述学者的观点，笔者认为：乡村旅游是以乡村地区特有的自然环境、建筑与文化为载体而开发的以度假休闲、体验乡村生活为主的旅游产业形态。

### （二）游客满意度

20世纪80年代以来，顾客满意度理论迅速发展完善并引起了各行业的重视，最早应用于企业质量管理<sup>[5]</sup>。被誉为“现代营销学之父”的菲利普·科特勒(Philip Kotler)指出，“满意度是一个人对于一个产品和服务的感知的效果与他的期望相比较所形成的期望状态”<sup>[6]</sup>。该理论现已广泛应用于旅游研究之中，游客满意度是指旅游者对于目的地的期望与游客在访问该地的体验结果进行比较而产生的一种心理状态<sup>[7]</sup>。

### （三）文献综述

有关乡村旅游者满意度的研究，学者们大多从乡村旅游满意度的影响因子、旅游者的重游行为以及乡村旅游服务质量等方面进行了大量的理论与实证分析<sup>[8-11]</sup>，研究成果颇为丰富。张春琳通过对西江千户苗寨游客的调研，发现游客总体上表现出较高的满意度，这源于其较满意的饮食环境、民族特色、风土气候、休闲娱乐和安全与管理<sup>[8]</sup>。李琳等通过对北京、长沙、贵阳三地游客基本特征、出游特征及整体满意度三个方面进行比较，揭示了我国乡村旅游者满意度的区域差异特征<sup>[9]</sup>。蔡雪洁等通过对宿州市乡村旅游者的调研发现，游客的总体满意度不高，并给出相应的对策建议：加强基础设施建设；切实改善住宿和餐饮；深度开发旅游产品；寓文化性和体验性于娱乐中；规范管理，完善旅游服务体系等<sup>[10]</sup>。周杨等通过对

广东省四地区乡村旅游点的实地调查发现游客总体满意度较高,但乡村旅游各构成要素的满意度评价差距明显;游客重游意愿的强弱与满意度之间存在明显的相关关系;性别、受教育程度、出游方式、出游次数、旅游环境、旅游支持系统等因素显著影响游客的满意度<sup>[11]</sup>。

## 二、案例研究

### (一) 样本选取背景及意义

#### 1. 大连市乡村旅游的发展背景

##### (1) 乡村旅游资源丰富

大连市乡村地区蕴含着丰富的旅游资源,具有可观的发展前景。区域不仅拥有悠久深厚的历史文化底蕴,同时农业生产也为乡村旅游的开展创造了不菲的价值,水产品、水果、蔬菜等尤为突出,也因此赢得了“苹果之乡”的美誉<sup>[12]</sup>。乡村气息淳朴,环境自然清新,农产品丰富无害是大连乡村的吸引力所在。对于身处城市倍受快节奏生活压制的人们来说,闲适安逸的乡村生活具有显著的吸引力。无论是集秀丽风景、自助采摘、农家风情于一体的农家乐,还是集渔家篝火、海边垂钓、海上观光于一体的渔家乐,都能展现大连乡村旅游独特的魅力。

##### (2) 乡村旅游市场广阔

大连地处黄渤海之滨,与山东半岛隔海相望,并与日本、韩国、朝鲜和俄罗斯远东地区相邻。良好的地理区位和环境对区域旅游市场的扩展起到了重要的促进作用。知名的城市品牌、丰富的旅游资源、完善的服务设施,促进了大连市旅游客源规模的不断增长,也带动了大连市乡村旅游市场的持续发展。目前,全市年接待乡村旅游游客达1000多万人次,旅游综合收入近百亿元<sup>[13]</sup>。

##### (3) 乡村旅游产品多样

目前,大连乡村旅游发展迅速,特色旅游活动体验层出不穷,例如:浪漫采摘、温泉滑雪、森林度假、戏水垂钓、户外运动等吸引着大量游客。现阶段,大连市已开展了以庄河冰峪沟、歇马山庄、北马山庄等为代表的乡村观光游,以普湾新区东沟村和金州新区范家大院等为代表的蔬果采摘游,以普湾新区铭湖国际温泉滑雪度假区、东泉绿洲里温泉假日酒店、安波鸿源温泉山庄等为代表的温泉度假游等多种乡村旅游形式。截至目前,全市拥有全国乡村旅游和休闲农业示范县(区)3个,全国乡村旅游示范点9个,中国乡村旅游模范村10个。规模以上标准休闲农庄、采摘园200余个,农(渔)家乐业户近2000户<sup>[13]</sup>。

#### 2. 提高大连市乡村旅游者满意度的意义

近年来,大连市的乡村旅游由小到大,从主营餐饮到多元发展,从初级的农家乐游向民宿旅游、农庄旅游全面升级,从为游客提供产品到成为农村发展重要途径,从在“三农”中寻找旅游产品到旅游产业引导“三农”现代化发展,乡村旅游在经济社会发展中的作用日益突出,旅游业在新农村建设、城镇化发展中,在惠民生领域、生态文明建设等方面,都发挥了强大助推作用,已成为众多乡镇、村屯经济社会发展的支柱性产业<sup>[13]</sup>。

积极对大连市乡村旅游者的满意度进行研究有助于提升旅游者的重游率与信任度,有利于大连市乡村旅游目的地知名度与美誉度的提升,能够为规范区域乡村旅游经营标准提供参考与依据,从而不断增加对旅游者的吸引力,巩固区域乡村旅游健康、稳定、持续发展。

### (二) 研究方法与内容设计

#### 1. 研究方法

为了调查旅游者对大连市乡村旅游的满意程度,本研究针对大连市18周岁至70周岁的不同性别、不同家庭结构的人群进行了问卷调查。本次调研向社会共发放调查问卷350份,有效回收318份,问卷的有效率达到90.86%。

#### 2. 内容设计

本次调查的内容设计主要包括旅游者基本特征与旅游者满意度两个方面。

##### (1) 旅游者基本特征调查

主要包括:游客的性别结构、年龄结构、文化程度、收入结构、家庭结构等。

##### (2) 旅游者满意度调查

主要包括:旅游者对乡村旅游满意度的整体评价,以及对服务设施、服务质量、旅游环境等方面的满意度及建议。其中,服务设施方面包括:住宿、餐饮、交通、通讯、卫生间、安全设施等。旅游环境方面包括:空气质量、污水排放、白色污染、动物类粪便等。

### (三) 数据统计与结果

经过统计整理，将调研结果总结如下：

1. 服务设施方面

表 1 乡村旅游服务设施满意度分析（多选）

选项	比例
A. 卫生间	74.53%
B. 住宿	36.79%
C. 安全设施	34.28%
D. 交通	34.28%
E. 通讯	29.25%
F. 餐饮	19.195%

如表 1 所示，卫生间条件是游客对乡村基础设施中最不满意的一项，所占的比例为 74.53%，表明卫生间的脏乱程度已经逼近极限，严重影响了旅游者对乡村旅游目的地的满意程度。

2. 服务质量方面

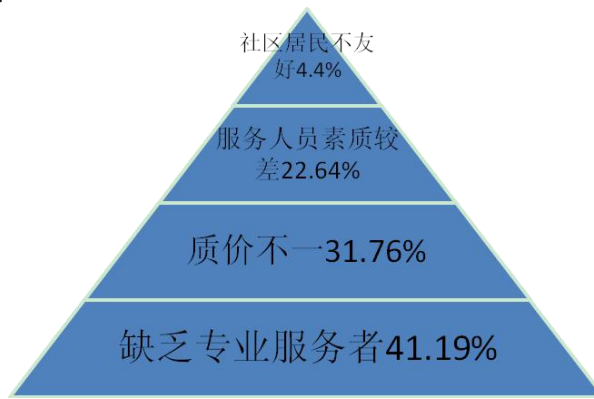


图 1 乡村旅游服务亟需改进质量方面分析图

由图 1 可知，41.19%的游客认为大连市乡村旅游经营中缺乏专业服务人员，22.64%的游客认为服务人员素质较差。同时，还有 31.76%的游客对目前乡村旅游中服务质量与价格不对等的情况感到反感，而个别游客认为社区居民的态度不友好。经实地调查发现，区域乡村旅游目的地时常出现质价不一的现象，甚至有强行兜售各种农副产品等情况。此外，乡村旅游经营场所的开业、停业时间都较为随意，没有形成统一的经营管理服务标准。

3. 旅游环境方面

乡村旅游的高速发展往往忽略了对乡村周边环境的维护。通过问卷调查数据统计可知，亟需改善的乡村周边环境问题是区域动物类粪便未得到及时清理，其比重达到 32.39%。而改善白色污染和污水排放这两个问题占到的比重分别为 29.87%和 30.19%。因此，对于乡村陆域环境和水体环境的保护应予以格外重视。通过实地走访发现，乡村周边环境随着游客到访量的日益增加承受着巨大的压力，游客随手乱扔垃圾、肆意践踏花草树木以及交通工具尾气的大量排放等都给乡村地区的生态环境带来了严峻的挑战。

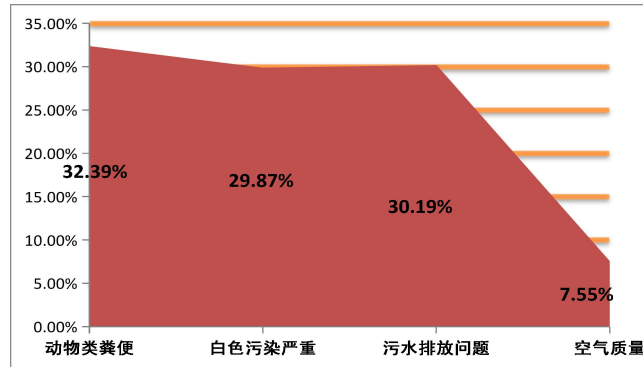


图 2 周边环境最亟需改善方面分析图

### 三、分析与结论

通过进一步分析,发现目前影响大连市乡村旅游者满意度的问题主要包括以下几个方面:

#### (一) 服务设施有待改进

据世界厕所组织提供的数据显示,每人每天需要去洗手间的次数为6-8次,每年大约2500次,可见洗手间的条件对于人们的生活满意度极为重要。同样,卫生间的建设与管理能够完全体现一个旅游区的的服务设施发展程度。正如国家旅游局李金早局长所言,“一厕不净,何以谈旅游”。卫生间的供给数量不足,品质急需提升,是大连市乡村旅游发展中的一个短板。此外,旅游住宿、交通、通讯、餐饮等基础设施对于旅游者来说,同样都是大问题,虽然它们在此次调研中所占的比例不高,但是它们所带来的影响却不容忽视。

大连市乡村旅游区(点)大多位于城市郊区或者人烟稀少的村庄,区域基础设施建设投入资金较少。乡村旅游区内的卫生间、安全设施、交通等设施简陋,供给不足。基础设施的不完善会导致游客难以留宿于乡村。再加上地理位置的原因,手机通讯信号较弱,免费WiFi更是成为了奢求。卫生状况不佳、安全条件堪忧以及交通设施不足等都会使游客望而却步。

#### (二) 服务质量有待提升

良好的旅游服务质量能够保证旅游业的可持续发展,一旦旅游服务质量受到好评,无疑会使该旅游目的地的知名度和美誉度得到迅速传播<sup>[14]</sup>。由上文分析可知,目前大连市乡村旅游的服务质量尚无法令人满意。造成该问题的原因可归为两个方面:一方面,旅游企业缺乏系统的服务培训机制,从而导致优秀的专业人才及服务人员严重匮乏,极大地影响了旅游者的体验质量。另一方面,缺乏乡村旅游统一的经营管理服务标准,导致旅游经营中的质价不一等现象愈发严重。此外,缺少对乡村旅游所在社区居民的宣传与引导等工作,从而导致居民对游客的不友好行为。

#### (三) 旅游环境有待整治

由上文分析可知,目前大连市乡村旅游的环境维护方面存在以下几个问题:

##### 1. 社区居民环保意识低

由图2中数据分析可知,动物类粪便的未及时清理在影响乡村周边环境因素中位列第一,可见社区居民的环境保护意识较为薄弱,放任牲畜家禽随意排泄却不及及时处理,实属环境维护的一大难题。

##### 2. 旅游者环保素质差

乡村旅游中随处可见的白色垃圾,诸如垃圾袋、塑料瓶、饭盒等,造成了严重的白色污染现象。其根源主要在于个别游客的道德素质低下,随处乱扔垃圾导致白色垃圾成堆且难以分解。由此可见,提升旅游者的环保意识依旧是一项需要常抓不懈的艰巨使命。

##### 3. 周边企业环保意识薄弱

随着工业经济的不断发展,企业的不断扩张,占地面积的不断增长,废渣、废水、废气的排放量持续增加。同时,工业企业的选址往往位于偏远地区,导致乡村成为了直接受害的重灾地区,致使乡村周边地区的生态环境处于污染状态,严重影响了乡村的自然环境和居民的健康,也损害了乡村旅游者的利益。

#### (四) 旅游产品有待创新

迄今为止,大连市乡村旅游虽然产品丰富,但是过于传统;形式多样,但是缺乏创新<sup>[15]</sup>。各地区的传统乡村旅游产品偏于古板,形式老套,缺乏旅游内涵的突显,仅有的乡村旅游供给已经无法满足当前九零后、零零后等新一代旅游者的各种需求。同时,在各个乡村旅游区,旅游营销目的远远大于文化传播,导致创新意识薄弱。由此可见,目前的乡村旅游供给者对于“人无我有,人有我优,人优我新”这一产品设计战略依旧无法做到应用自如。

### 四、途径与措施

#### (一) 拓宽设施供给渠道

##### 1. 管理部门

想要彻底解决目前大连市乡村旅游目的地存在的基础设施供给不足问题,作为一只“看得见的手”,政府必须发挥主导作用,加大对乡村旅游目的地基础设施建设的资金投入,确保旅游区的安全、交通、环境、通讯、卫生等方面均能够满足旅游者的需求。同时,还应设立一系列乡村旅游经营管理标准,科学合理地对乡村旅游进行指导、管理及宏观调控。

##### 2. 旅游企业

旅游企业为了能够提供让游客满意的旅游产品,应当积极与市场接轨,时刻关注旅游者的需求动向,拓宽产品的供给渠道。诸如农家乐、渔家乐等应当着力改善接待、食宿、厨房、通讯、卫生、安全等多方面设施,全力拓展基础设施的供给范围,建立完善的网络供应平台,加强与供应商、销售商的战略合作,融合供应、销售于一体,保障设施的供应效率,也使得旅游企业内部的设施设备在质与量上均能达到标准水平。最终能够在硬件设施方面提高旅游企业的接待能力水平,同时也在提升旅游者满意度的方面达到良好的效果。

### (二) 不断提升服务质量

健全一系列的服务资源供给体系,是为了改善区域乡村旅游服务质量有待提升的窘迫现状,保障最终的服务质量水平而制定的。目前,大连市乡村旅游企业处于发展阶段,其发展趋势虽然迅猛,然而服务资源供给储备相对稀缺,特别是优秀的服务人员与专业的管理人才等。完善的服务资源体系不仅包括服务人员培训机构、专业技能培训机构,还应有充足的相关服务设施供给基地、旅游标准质量评价机构等。力争使大连市乡村旅游不论是硬件服务设施还是服务行为等软件条件,都能达到全面标准化、规范化,由此来提高区域乡村旅游服务的品质,为大连市乡村旅游的转型发展奠定良好的基础。

### (三) 积极保护旅游环境

乡村旅游周边环境的处理问题,关键取决于人们的环境保护责任意识。因此,推广乡村环境保护教育和加强宣传生态环境保护意识是维护乡村旅游周边生态环境稳定发展的重要环节。乡村旅游的特点是以乡村区域为主要经营和活动场所,其所具备的卫生条件、基础设施等与城市地区精心规划的景区相比较差,居民的文化程度相对于城市居民来说也较低,宣传工作存在一定的难度。因此,管理部门必须做好引导工作,积极宣传居民一起整治大环境,倡导旅游者维护小环境,严格监管周边企业的废渣、废水、废气、固体废弃物等污染排放。

### (四) 大力开发特色产品

在世界范围内,欧美地区的乡村旅游发展较为成熟。在发展过程中,推陈出新、结合自身、挖掘旅游产品的内涵是他们的首要准则,发挥自身的特色文化优势则是欧美乡村旅游的一大特点。例如,荷兰结合自身优势以养殖、花卉为主发展旅游,法国以发展特色农场为主,德国的优质服务质量一直闻名于世,英国在乡村旅游资源保护方面做得相当出色<sup>[16]</sup>。可见,乡村旅游可以模仿,但不能山寨,可以学习,但不能雷同。

目前,我国乡村旅游虽然处于初期成长阶段,然而在国家政策支持下,全力开展新型旅游形式,设计独具地域特色的乡村旅游产品已得到了显著的成果。每年的“十一”黄金周期间,在媒体大力宣传的基础上,我国各地区的乡村旅游目的地争芳斗艳。江浙一带浑然天成的鱼米乡情、书香门第、小桥流水是我国首屈一指的乡村旅游胜地;四川向来以山川文化著称的旅游聚集地,是我国乡村旅游发展的重要引擎;以陕西为代表的西北地区以重现历史文化、民风民俗为特色,同样在乡村旅游发展中占有一席之地。同时,全国各地的水果蔬菜采摘,沿海地区的渔家风情体验,黄土高原的窑洞生活体验等皆吸引了成千上万的游客。即使在严寒冬季,华山御温泉度假村、长白山温泉、腾冲火山热海温泉等各大特色温泉度假区也得到了旅游者趋之若鹜的反响。游客们的好奇心不再执着于名山大川,反而寄情于朴实无华的农家休闲体验。

大连作为我国三个最佳旅游城市之一,本身已经具备了其独特的文化与风格。同时,大连地区的村落也拥有着其本土特色的乡村文化,正是这些丰富多彩的特色民风民俗成为了乡村旅游赖以发展的文化资源,吸引着四面八方的游客前来进行旅游体验。因此,还应深度挖掘区域文化精髓,打造特色旅游品牌,借助媒体传播的途径来大力宣传本村文化,吸引游客,增加客流量,使得乡村旅游在旅游市场中占据有利地位<sup>[17]</sup>。同时,乡村旅游应该“因地制宜”,旅游开发者应当充分利用当地独特的文化资源,诸如节庆文化活动、农业作息活动、生活习惯等,积极开展相关的旅游体验活动,大力开发多元化的旅游产品并积极创新以满足旅游者的需求,防止出现“山寨”雷同现象。

### 参考文献:

- [1]曾博伟.供给侧结构性改革与旅游业转型[N].中国旅游报,2015.12.30(C02).
- [2]REICHEL A,L OWENGART O,MILMAN A. Rural tourism in Israel service quality and orientation[J].Tourism Management,2000,21(5):237- 248.
- [3]郭丽,章家恩.关于乡村旅游概念及其内涵的再思考[J].科技和产业,2010,10(5):58-61.

- [4]何景明,李立华.关于“乡村旅游”概念的探讨[J].西南师范大学学报(人文社会科学版),2002,28(5):125-127.
- [5]李秋云,韩国圣.基于游客满意度提高乡村旅游经济效益的研究——以威海市河口胶东渔村为例[J].资源开发与市场,2011,27(12):1125-1127.
- [6]Philip Kotler. Marketing Management (10th) [M].Prentice Hall Inc,2000.
- [7]Yvette Reisinger.旅游跨文化行为研究[M].朱路平,译.天津:南开大学出版社,2004.
- [8]张春琳.乡村旅游游客满意度及再次游览意向影响因素研究——来自贵州省西江千户苗寨的经验证据[J].农业经济问题,2012(1):60-66.
- [9]李琳,徐洁.我国乡村旅游游客满意度区域差异特征比较研究[J].求索,2013(4):259-261.
- [10]蔡雪洁,鲁林红.基于游客满意度的乡村旅游景区服务质量提升策略研究——以安徽省宿州市为例[J].长沙大学学报,2014,28(6):25-27.
- [11]周杨,何军红,荣浩.我国乡村旅游中的游客满意度评估及影响因素分析[J].经济管理,2016,38(7):156-166.
- [12]孔繁东,邱琪.大连乡村旅游发展现状及对策探索[J].产业与科技论坛,2015,14(18):37-38.
- [13]刘思宇.辽东乡村旅游的开发模式探讨[J].北方经贸,2016,(1):149-150.
- [14]李枝宏.旅游业成为大连发展新动力[N].大连日报,2016,11,A02 版.
- [15]杨敏.基于游客满意度的乡村旅游景区体验产品开发策略研究——以三明月亮湾为例[J].安阳师范学院学报,2015,(5):81-84.
- [16]曹洪珍.大连乡村旅游可持续发展对策研究[J].牡丹江大学学报,2013,22(8):106-108.
- [17]王兴山.都市郊区型乡村旅游接待综合体游客满意度研究——以南京前石塘村为例[J].安徽农业科学,2015,43(26):178-180.