

烟台市乡村旅游基地发展现状及对策研究——以马家沟村为例

张云洲, 孙珞* (浙江海洋大学, 浙江舟山 316000)

摘要 以烟台市蓬莱市刘家沟镇马家沟村为研究对象, 构建调查问卷进行实地调查并进行分析, 运用 IPA 分析法得出目前马家沟村需要继续保持的项目包括自然景观和生态环境, 以及游客目的地农村居民的热情程度; 需要继续发展的项目包括当地居民的服务态度及住宿设施条件; 需要适度调整的项目包括基本公共设施建设、乡村卫生的整治、乡村文化的展示、当地土特产的特色; 需要重点改善的项目包括当地的交通设施、建筑的规划情况等。马家沟村可以通过大力发展相关基础设施建设、打造特色景观筑造品牌、强化文化体验氛围等措施, 来提高游客的满意度和期望度, 从而促进烟台市乡村旅游可持续发展。

关键词 IPA 分析法; 游客满意度; 乡村旅游

中图分类号 F304.1 **文献标识码** A

文章编号 0517-6611(2022)04-0140-04

doi: 10.3969/j.issn.0517-6611.2022.04.036



开放科学(资源服务)标识码(OSID):

Research on the Development Status and Countermeasures of Rural Tourism Base in Yantai City—Taking Majiagou Village as an Example

ZHANG Yun-zhou, SUN Luo (Zhejiang Ocean University, Zhoushan, Zhejiang 316000)

Abstract This article taking Majiagou Village, Liujiagou Town, Penglai City, Yantai City as research object, constructing questionnaires for field investigation and analysis, the IPA analysis method is used to conclude that the current projects in Majiagou Village include natural landscape and ecological environment, and the enthusiasm of the rural residents for tourist purposes, projects to continue development include the service attitude and conditions of accommodation facilities, projects requiring moderate adjustment include the construction of basic public facilities, renovation of rural health, display of rural culture and characteristics of local specialties, projects requiring key improvement include local transportation facilities, building planning, etc. Majiagou Village can vigorously develop relevant infrastructure construction, build characteristic landscape brand, strengthen the cultural experience atmosphere and other measures, to increase visitor satisfaction and expectations, thus to promote the sustainable development of rural tourism in Yantai City.

Key words IPA analysis method; Tourist satisfaction; Rural tourism

近年来,我国大力实施乡村振兴战略,美丽乡村建设日益完善,应运而生的乡村旅游成为越来越多游客的首选^[1]。由于游客对旅游目的地的满意度具有极强的主观性,且受众多内外因素的影响,所以对乡村旅游而言,准确把握游客的需求并制定相应的措施,完善相关设施,突出自身的优势,提供优质的个性化服务,是实现乡村旅游供给侧结构性改革以及提高乡村旅游游客满意度的关键抓手。目前国内外对乡村旅游体验的满意度鲜有报道,李瑛^[2]认为游客满意度是游客的理想期望和实际感受相比较的结果。连漪等^[3]强调游客满意度更多是反映游客心理活动并在其中相权衡的过程及结果。

马家沟生态旅游区位于蓬莱市刘家沟镇马家沟村,是国家3A级旅游景区,景区内环境宜人,风景秀美,空气清新,居民热情好客,其着力打造具有本地特色的旅游品牌,拥有了解体验葡萄酒特色文化历史、休闲垂钓、果蔬采摘主题农场、休闲农家乐、特色美食餐饮服务等6大项目,是种类齐全、特色鲜明的乡村旅游休闲度假区。宣传标语“爱在烟台,难以离开,蓝色蓬莱,一见钟情”,则充分体现了蓬莱市环境质量的独特之处。

笔者以烟台市典型的乡村旅游目的地马家沟为例,以游客游玩前的期望与游客游玩后的满意度之间的差异为切入点,寻找游客体验满意度的显著影响因子,并找出乡村旅游业的薄弱环节,明确需要改进的地方,不仅有助于管理者对

乡村旅游的开发和管理,也为提高其他不同类型的乡村旅游目的地游客体验满意度提供分析和管理方法的借鉴^[4]。

1 研究设计

1.1 问卷设计 游客满意度调查是结合当前烟台市乡村旅游的发展状况,以及对当地的实地调查、对相关管理部门的访谈记录而设计的^[5]。问卷内容共由4部分构成:游客的个人基本信息调查情况、游客的行为特征调查情况、游客对目的地游玩前的期望和游玩后的满意度调查情况、游客满意度整体评价情况^[6]。

1.2 调查结果 为更好地了解游客对烟台市乡村旅游体验的满意度,采用走访和问卷调查相结合的方法,于2020年1月和7月2次到马家沟村发放问卷,累计发放400份调查问卷,收回385份,问卷回收率为96%;经过甄别,有效问卷333份,有效率86%,符合抽样调查基本要求。

2 问卷调查结果分析

2.1 游客人口统计学特征 调查结果显示,调查样本中男女比例为55.6%:44.4%,来游玩的游客性别差异不大。年龄以21~40岁年龄层为主,占比约64.6%。从游客的客源地来看,来自省内其他市和国内省市的游客居多,占比约85.6%。参与乡村旅游活动游客的受教育程度较高,大学、大专、研究生及以上学历占比约67.6%。从职业类型来看,以学生和企事业单位人员的占比较高,共占比约56.2%,不可忽视的是退休人员的占比达12.0%,说明退休人员也是乡村旅游放松的目标市场之一。从被调查者的月收入来看,38.2%的游客月收入在6000元以上,表明我国游客的经济条件较好;其次是3000元及以下,占比29.7%,这现象可能由于调查期间正好

作者简介 张云洲(1997—),男,山东滕州人,硕士研究生,研究方向:农业技术经济与管理。*通信作者,硕士研究生,研究方向:涉农企业管理。

收稿日期 2021-06-07

是学生放寒假和暑假期间学生居多,学生都选填该选项。具体的游客人口统计学特征如表 1 所示。

表 1 马家沟村游客人口统计学特征

Table 1 Demographic characteristics of tourists in Majiagou Village

项目 Project	属性 Attributes	样本数 Number of samples	百分比 Percentage %
性别 Gender	男	185	55.6
	女	148	44.4
年龄 Age	20 岁及以下	27	8.1
	21~30 岁	129	38.7
	31~40 岁	86	25.8
	41~50 岁	34	10.2
	51~60 岁	43	12.9
	60 岁以上	14	4.2
客源地 Source of the customer	本市	43	12.9
	省内其他市	139	41.7
	国内其他省市	146	43.8
	国外	5	1.5
教育程度 Education	初中及以下	44	13.2
	高中/中专	64	19.2
	大学/大专	185	55.6
	研究生及以上	40	12.0
职业 Occupation	学生	94	28.2
	自由职业者	37	11.1
	企事业单位人员	93	27.9
	商人/私营企业主	32	9.6
	公务员	8	2.4
	退休人员	40	12.0
月收入 Monthly income	其他	29	8.7
	3 000 元及以下	99	29.7
	3 001~4 000 元	37	11.1
	4 001~5 000 元	26	7.8
	5 001~6 000 元	43	12.9
	6 000 元以上	128	38.4

2.2 游客游览特征分析 从表 2 调查结果可以看出,大部分游客都是第一次进行乡村旅游活动,约占 73.0%,说明重游率比较低,原因可能是调查目的地的消费价格太高,总体游玩体验感不强。从出游陪同人员组成方式上看,大部分游客是与朋友/同事/同学和与家人同行,分别约占样本总量的 42%和 39%,样本中显示学校或单位同一组织的游客较少,而独自一人出游的情况也不少。在停留时间上,绝大多数游客是过夜的,停留两天一夜和三天及以上的游客分别占 61.3%和 23.4%,这与调查目的地的体验项目组成有关,乡村地区远离城市,休闲体验项目较多,参与农家活动、感受农家文化,亲近大自然、吸收新鲜空气、看日出日落等使人们远离城市喧嚣,得到身心放松,过夜促使乡村旅游体验更完整^[7]。为了了解宣传效果,对游客得知该地乡村旅游信息的来源进行调查,结果显示通过家人朋友推荐和互联网得知的游客分别占 33.9%和 28.2%,调查目的地风景秀丽,游客推荐率高,加上当地政府的宣传,直播平台主播的推荐,旅游爱好者的经验贴、摄影爱好者的美照等在互联网传播,让该地被全国乃至世界的人民所知。

表 2 游客游览特征分析

Table 2 Analysis of tourist features

类别 Category	选项 Option	人数 Number of people//人	比例 Proportion %
游玩次数 Number of visits	第一次	243	73.0
	第二次	45	13.5
	第三次	18	5.4
停留时间 Residence time	三次以上	27	8.1
	一天	51	15.3
	两天一夜	204	61.3
出游方式 How to travel	三天及以上	78	23.4
	自己一个人	30	10.0
	家人陪同	117	39.0
选择旅游目的地 Information source in choosing tourism destination	朋友/同事/同学陪同	126	42.0
	亲朋好友推荐	113	33.9
	学校或单位统一组织	27	9.0
信息来源 Information source in choosing tourism destination	互联网	94	28.2
	报纸杂志	14	4.2
	电视广播	14	4.2
	集体组织活动	52	15.6
	其他	46	13.8

2.3 游客出游目的和主要参与活动分析 从调查样本中得知,游客出游目的主要是品尝农家风味、体验农家生活、休闲放松和欣赏当地自然风光,分别占比 64.3%、51.7%、50.8%和 45.9%,户外拓展/增加知识和采摘农产品的占比紧随其后,可以看出游客对乡村休闲体验的需求日益增长,对远离城市的自然风光和乡村文化非常向往。通过对游客主要参与的活动调查显示,观赏乡村自然风光、吃农家菜、住特色民宿、购买土特产或纪念品、体验农家活动的占比依次为 79.0%、73.3%、56.5%、36.0%、35.4%,说明烟台市乡村旅游的供给产品离不开乡村特色文化。具体的游客出游目的和主要参与活动统计见表 3。

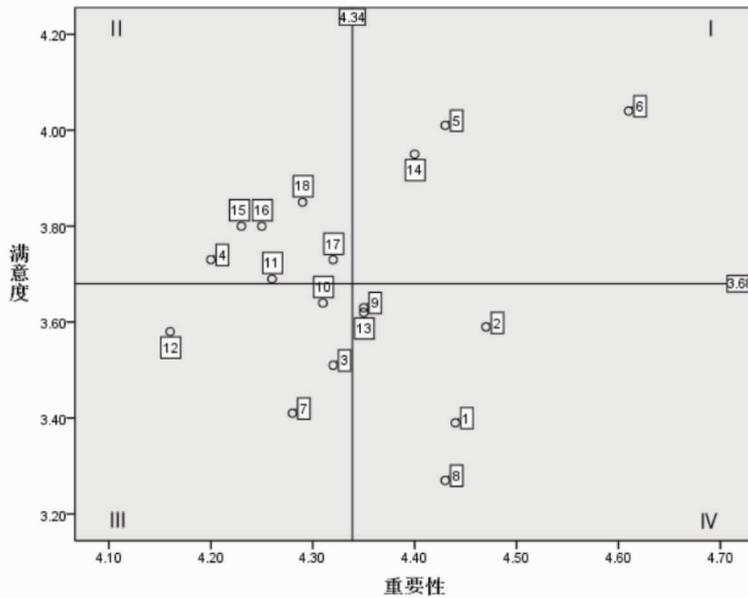
表 3 游客出游目的和主要参与活动

Table 3 Tourists' purpose and main activities

类别 Category	选项 Option	人数 Number of people//人	比例 Proportion %
出游动机 Motivation for travel	欣赏当地自然风光	153	45.9
	体验农家生活	172	51.7
	休闲放松	169	50.8
	品尝农家风味	214	64.3
	采摘农产品	79	23.7
	户外拓展,增加知识面	113	33.9
	家庭固定休闲地	25	7.5
	只是陪同他人前来	17	5.1
	工作需要	19	5.7
	其他	7	2.1
出游方式 How to travel	采摘农产品	79	23.7
	体验农家活动	118	35.4
	购买土特产或纪念品	120	36.0
	吃农家菜	244	73.3
	观赏乡村自然风光	263	79.0
	住特色民宿	188	56.5
	其他	22	6.6

2.4 烟台市乡村旅游 IPA 分析 陈旭^[8]强调 IPA 分析法要求受访者对指定调查对象的各项衡量指标从重要性和绩效表现两个方面来评价各测评要素,当用于满意度测量时,绩效即为满意度评价。如图 1 所示,基于巴勒格鲁和纳伍的观点认为第 I 象限为高/高区域,代表重点突出,成效显著;

第 II 象限为低/高区域,成效显著但重要程度不高;第 III 象限为低/低区域,代表重要性低,表现不好;第 IV 象限为高/低区域,表现差但重要性高^[9]。烟台市游客满意度 IPA 分析如图 1 所示。



注:1.交通的便利程度;2.合理的指示标志;3.其他公共设施;4.游客容量;5.景观特色;6.生态环境(空气、水);7.厕所数量及卫生状况;8.农家项目的消费价格;9.建筑特色;10.乡土风情/文化的展示;11.农家生活的体验活动;12.土特产/纪念品的特色;13.饭店餐饮特色;14.当地居民热情友好程度;15.饭店餐饮服务质量;16.其他工作人员服务质量;17.住宿设施卫生舒适度;18.投诉处理

Note:1. Convenience of traffic; 2. Reasonable signs; 3. Other public facilities; 4. Tourist capacity; 5. Landscape features; 6. Ecological environment (air, water); 7. Number of toilets and sanitary conditions; 8. Consumer prices of farm projects; 9. Architectural features; 10. Display of rural customs/culture; 11. Experience activities of farm life; 12. Features of local products/souvenirs; 13. Restaurant features; 14. Local residents' enthusiasm friendliness; 15. Restaurant service quality; 16. Other staff service quality; 17. Sanitation and comfort of accommodation facilities; 18. Complaint handling

图 1 游客满意度 IPA 分析

Fig.1 IPA analysis of tourist satisfaction

第 I 象限(继续保持),位于这个象限的指标包括景观特色、生态环境(空气/水)、当地居民热情友好程度,说明游客对这个象限的指标是很重视的,满意程度较高,可以看出游客很认可当地的自然景观和生态环境,同时体现出当地居民热情欢迎游客的到来,这些指标是该地乡村旅游的核心竞争力,要继续保持并发扬光大。

第 II 象限(顺其自然),位于这个象限的指标包括游客容量、农家生活的体验活动、饭店/商铺人员服务质量、其他工作人员服务质量、住宿设施卫生舒适度、投诉处理,说明游客对这个象限的指标满意程度高,但其期望程度较低。可能因为调查目的地远离城市中心,相对于城市来说,乡村环境质量好、生活节奏慢、发展速度慢、生活氛围较轻松悠闲没有什么太大的压力;游客出游前基于固定的思维方式误以为乡村旅游环境可能比较落后,但体验后对当地的服务人员(当地居民)服务态度和住宿设施都比较满意,同时认为农家生活体验特色鲜明,这几方面不是乡村旅游的核心资源,应顺其自然,稳定发展^[10]。

第 III 象限(低优先发展),位于这个象限的指标包括其他

公共设施、厕所数量及卫生状况、乡土风情/文化的展示、土特产/纪念品的特色,说明游客对这个象限期望值和满意度均较低,这些指标需要进行适度的调整,相关基础设施质量和数量上都跟不上新时代的步伐,“食住行游购娱”这些基础设施目前无法满足游客日益增长的休闲需求,管理人员要提高相关基础设施的水平,满足乡村旅游的发展^[11]。同时,响应国家的相关政策,进行旅游厕所革命;开发具有乡土特色的纪念品和特产,开展丰富多彩的农家文化体验活动^[12]。但该象限不是急需改造的因子,应制定合适的发展计划,加强对这些指标的改进,从而提高游客满意度。

第 IV 象限(重点改善),位于这个象限的指标包括交通的便利程度、合理的指示标志、农家项目的消费价格、建筑特色、饭店餐饮特色,说明游客认为这个象限的指标很重要,而游玩后满意度评价低。可以得出乡村旅游体验满意度的薄弱环节如下:①交通通达性差,相关的道路指示标志不清晰,部分乡村进出只有单条公路,而且公交车班次较少,无法满足游客的需求;②农家休闲体验项目的消费价格存在“漫天要价”“坐地起价”现象,食宿和休闲娱乐设施价格没有统一

的标准,价格管理没有做到位;③调查目的地建筑无序,大部分都是以前老农民建的民房,布局凌乱,管理人员没有做好建筑规划;④调查目的地的餐饮主要是农家产品,但是农民对农家菜的加工方式比较单调,没有深度挖掘出当地的农家饮食文化,缺乏特色。这都是烟台市乡村旅游发展的短板,也是提高乡村旅游体验满意度和忠诚度的重要方向^[13]。

3 结论及建议

3.1 结论 该研究以烟台市乡村旅游基地为研究对象,使用 SPSS 22.0 软件,通过 IPA 分析法对烟台市乡村旅游的游客满意度进行统计分析,得出如下结论。

(1)对马家沟村的游客人口统计学特征、游览特征、出游目的和主要参与活动三大方面进行相关分析得出:马家沟村主要是来自全国各地的游客,为了欣赏远离城市的自然风光,体验独具特色的农家生活,放松身心因此前去游览。对马家沟村相关信息的获取主要是家人朋友推荐和互联网、新媒体的推广,因为网络的传播,现在的马家沟是一个全国闻名的“网红村”,充满吸引力。游客以学生和企事业单位人员为主,受教育程度和月收入水平均较高,可能由于调查期间正值寒暑假,去马家沟村旅游的学生比较多;而企事业单位人员可能是工作压力大,到乡村休闲散心放松的需求大;值得注意的是自由职业者和其他职业类型的游客也不少,这也是社会文明程度提高的现象之一。以品尝特色农家菜、休闲放松、体验农家生活为出游目的,主要参与的活动是欣赏田园观光、住特色民宿、吃农家菜;从游客游玩次数可知,马家沟重游率比较低。

(2)通过 IPA 分析法分析得出,马家沟村目前需要继续保持的指标有 3 项、顺其自然稳定发展的指标有 6 项、低优先发展的指标有 4 项、重点改善的指标有 5 项,由此得出马家沟村存在交通不方便、基础设施建设不完全、农家休闲体验项目的消费价格不合理、建筑规划布局不合理、农家菜缺乏特色;同时也体现出马家沟村存在自然景观和生态环境良好、当地居民热情的服务态度等优势。

3.2 建议 通过上述分析,围绕提高马家沟村现实和潜在游客的满意度,为马家沟村的资源合理配置、相关布局规划、景区管理等方面提供参考,以促进乡村旅游基地的可持续发展,提出以下建议。

(1)大力发展相关基础设施建设。马家沟村目前交通通达性较差,路途上的时间和成本较高,要大力发展交通基础设施建设,提高可进入性;娱乐设施建设不完善,休闲供给产品单一,可以增加亲子休闲体验项目、夜间篝火派对等娱乐

活动;还可以建设海景民宿和住房,引入 VR 体验技术、3D 特效体验等高科技技术欣赏当地特色的农家生活电影,不断完善基础设施建设,来满足游客日益增长的休闲娱乐需求,达到放松身心的目的。

(2)特色景观筑造品牌。马家沟村因其独具特色的旅游品牌,体现项目涵盖范围广,种类多,感觉良好而吸引了众多游客前来,但是由于乡村旅游大多存在游客乱扔垃圾现象,植被破坏严重,易造成污染环境的严重后果,加上当地居民日常生产和生活所造成的垃圾也会污染环境。可见,要加大对马家沟村自然资源 and 生态环境的保护,树立相关宣传标语和告示牌,加强对游客和当地居民的环保理念宣传,改善马家沟村的村容村貌,营造井然有序的乡村形象,将绿色理念融入乡村旅游基地的开发运营中,形成特色化的乡村旅游基地。

(3)文化氛围强化体验。文化是乡村旅游的潜在内涵,要打造独特的马家沟村旅游文化产品,可以与烟台市当地的各大高校、相关科研单位合作共同研发适合当地乡村旅游休闲的文化产品,讲好马家沟故事,弘扬马家沟文化,传承马家沟精神,强化游客的休闲体验,不断提高满意度和忠诚度。

参考文献

- [1] 李希宇,曲沐义,王岳,等.乡村振兴战略背景下主题农场旅游开发研究:以烟台市为例[J].现代农村科技,2020(6):2-3.
- [2] 李瑛.旅游目的地游客满意度及影响因子分析:以西安地区国内市场为例[J].旅游学刊,2008,23(4):43-48.
- [3] 连漪,汪侠.旅游地顾客满意度测评指标体系的研究及应用[J].旅游学刊,2004,19(5):9-13.
- [4] 赵爽.推动特色旅游基地建设[N].巴音郭楞日报(汉),2021-02-20(007).
- [5] 马慧强,刘玉鑫,燕明琪,等.基于 SEM 与 IPA 模型的旅游公共服务游客满意度研究[J].干旱区资源与环境,2021,35(6):192-199.
- [6] 林芸.基于 IPA 方法的丽江游客满意度分析[J].当代旅游,2021,19(2):71-73,97.
- [7] 汪侠,刘泽华,张洪.游客满意度研究综述与展望[J].北京第二外国语学院学报,2010,32(1):22-29.
- [8] 陈旭.IPA 分析法的修正及其在游客满意度研究的应用[J].旅游学刊,2013,28(11):59-66.
- [9] DENG W.Using a revised importance-performance analysis approach:The case of Taiwanese hot springs tourism[J].Tourism management,2007,28(5):1274-1284.
- [10] 罗秀,杨霞.基于 IPA 分析法的历史街区游客满意度评价研究:以成都锦里为例[J/OL].西华师范大学学报(自然科学版),2021-05-28[2021-06-07].https://kns.cnki.net/kcms/detail/51.1699.N.20210528.1415.002.html.
- [11] 宋子斌,安应民,郑佩.旅游目的地形象之 IPA 分析:以西安居民对海南旅游目的地形象感知为例[J].旅游学刊,2006,21(10):26-32.
- [12] 许春艳,胡燕婷,陆荣,等.无锡马山亲子教育旅游基地开发研究[J].山西农经,2020(24):63-64.
- [13] 张春香,杨艺婉.论新疆屯垦文化旅游资源的开发[J].石河子大学学报(哲学社会科学版),2020,34(6):20-26.