

引用格式:王蓉,黄朋涛,胡静,等.基于网络游记的婺源县乡村旅游体验研究[J].资源科学,2019,41(2):372-380. [Wang R, Huang P T, Hu J, et al. Study on rural tourism experience of Wuyuan County based on online travels notes[J]. Resources Science, 2019, 41(2): 372-380.] DOI :10.18402/resci.2019.02.15

# 基于网络游记的婺源县乡村旅游体验研究

王 蓉<sup>1,2,3</sup>, 黄朋涛<sup>1,2,3</sup>, 胡 静<sup>1,2,3</sup>, 李亚娟<sup>1,2,3</sup>

(1. 华中师范大学城市与环境科学学院, 武汉 430079;

2. 中国旅游研究院武汉分院, 武汉 430079;

3. 华中师范大学地理过程分析与模拟湖北省重点实验室, 武汉 430079)

**摘 要:** 旅游体验是旅游者旅游功能与价值的核心, 丰富提升旅游者乡村旅游体验已成为体验经济时代背景下促进乡村旅游可持续发展的重要途径之一。本文以“中国最美乡村”婺源为案例地, 以马蜂窝在线旅游网上关于婺源的旅行游记为数据来源, 运用内容分析法对游记文本进行乡村旅游体验要素编码并对各要素指标逐条打分, 得到婺源乡村旅游体验要素结构表及各要素评价等级数据集。在此基础上, 利用社会网络分析法(SNA)及“重要性-表现程度”分析法(IPA)对其要素结构特征及各要素旅游体验质量进行深入分析。结果显示: ①内容分析编码归纳发现, 婺源县乡村旅游体验共包含自然风光、动植物景观、建筑景观、人文景观、文化展示场所、居民生活风貌等27个要素指标; ②SNA分析发现, 婺源乡村旅游体验要素网络结构内部协调性较高, 且旅游交通、建筑景观、自然风光是最核心的三大要素, 而基础设施、市场秩序及文化展示场所是最边缘的三大要素; ③IPA分析发现旅游者整体旅游体验质量较高, 且旅游者对拍照摄影体验的评价最好, 对旅游开发程度的感知最差。基于研究结论, 本文为婺源未来乡村旅游发展提出了相应的对策与建议。

**关键词:** 乡村旅游体验; 体验质量; SNA分析; IPA分析; 网络游记; 婺源县

DOI :10.18402/resci.2019.02.15

## 1 引言

乡村凭借优美的自然生态环境、深厚的历史文化底蕴, 是人们浓郁乡愁及回归自然的重要载体, 正日益受到游客的青睐。近年来, 在全域旅游、乡村振兴、产业融合、精准扶贫等背景下, 乡村旅游正不断蓬勃发展, 并已经成为国内外旅游研究的热点话题。目前, 国外学者关于乡村旅游的研究主要集中在乡村旅游发展的影响因素、利益相关者及相关的企业管理等方面, 国内研究则更侧重于乡村旅游的地理空间结构和驱动机制等问题<sup>[1]</sup>。可见, 国内外学者对乡村旅游的功能与价值关注较少, 而旅游体验是旅游者旅游功能与价值的核心。随着体验经济时代的到来, 丰富提升旅游者乡村旅游体验已成为当下乡村旅游发展的重要内容。国外旅游体

验研究最初主要是关于其概念的辨析<sup>[2,3]</sup>, 近年来, 主要集中在旅游体验的本质与结构<sup>[4,5]</sup>、旅游体验的质量与性别差异<sup>[6,7]</sup>、旅游体验的分享动机<sup>[8]</sup>及旅游体验与生活质量的关系<sup>[9]</sup>等方面。而国内旅游体验研究虽相对起步较晚, 但也积累了丰富的研究成果, 研究内容主要集中在旅游体验的意向性与真实性<sup>[10-12]</sup>、旅游体验的塑造与模型建构<sup>[13,14]</sup>、旅游体验的满意度与影响因素<sup>[15-17]</sup>等方面。且国内学者谢彦君从现象学、符号学、情境学、系统动力学等多理论视角对旅游体验进行了全面而深入的研究<sup>[18-22]</sup>。综上, 虽然国内外学者们对旅游体验已经进行了较多的研究与探讨, 但大多是采用质性研究来分析探讨旅游体验的建构与形成机制, 理论性研究较为深入, 而应用性研究则较为薄弱, 很少有学者从旅游

收稿日期: 2018-06-23, 修订日期: 2018-10-16

基金项目: 国家自然科学基金项目(41601127); 教育部哲学社会科学发展报告项目(11JBG041)。

作者简介: 王蓉, 女, 江西吉安人, 硕士生, 研究方向为旅游资源与环境、旅游与区域发展。E-mail: wangrong@mails.cnu.edu.cn

通讯作者: 胡静, E-mail: huj@mail.cnu.edu.cn

2019年2月

者视角对旅游体验的要素结构特征进行深入系统的实证分析。

随着网络信息化的日益普及,越来越多的旅游者利用各类在线旅游平台分享自身的旅游经历,学者们也开始利用网络游记、点评等来研究旅游体验<sup>[23-25]</sup>。因此,本研究从需求侧出发,以中国最美乡村婺源为案例地,以旅游者亲自撰写并公开发表的网络游记为数据来源,对游记文本进行编码以提取婺源乡村旅游体验要素,并实证分析旅游者旅游体验要素的结构特征,从而归纳总结旅游者乡村旅游体验规律,希望为未来更好地设计与开发乡村旅游产品提供一定的参考与借鉴。

## 2 研究区概况、数据来源与研究方法

### 2.1 研究区概况

婺源县位于江西省上饶市北部,与皖、浙两省交界。婺源历史悠久、文化灿烂,素有“书乡”、“茶乡”之称。自古文风鼎盛,名人辈出,朱熹、詹天佑等历史文化名人名扬中外;历史遗迹、明清古建遍布乡野;徽剧、傩舞、徽州三雕(石雕、砖雕、木雕)、歙砚和绿茶制作技艺被列为国家非物质文化遗产,理坑、汪口、延村、虹关被评为国家级历史文化名村;婺源博物馆馆藏文物1万余件,被誉为“中国县级第一馆”。婺源是全国唯一一个全域被授予3A级旅游景区的县,4A级以上旅游景区数量位居全国县级之首。自1999年以来,婺源一直立足文化与生态资源优势,大力发展乡村旅游。并于2016年确立了“发展全域旅游、建设最美乡村”的战略目标。经过近20年的发展,婺源已经成为中国最受欢迎的乡村旅游目的地之一,2017年共接待游客2100万人次,实现旅游综合收入160亿元。

### 2.2 数据来源

马蜂窝旅游网<sup>1)</sup>是中国领先的在线旅游服务平台,拥有上亿用户的真实旅游体验分享,游记和点评资料相当丰富。截至2018年3月2日,马蜂窝上共有14 619篇关于婺源的游记。考虑到游客旅游体验时间变化性和季节差异性,本研究运用通过火车头采集器软件采集了婺源2017年一整年的旅行游记,共计1082篇。为保证研究数据的客观性与精准性,首先剔除了重复、明显不相关及有明显广告嫌疑等有瑕疵的游记。其次排除了只有图片而没

有文字或只有个别描述图中地名的游记。最后,由于很多游客出去游玩的时候会一次性去好几个旅游地,而不仅仅是婺源,如:有游客在国庆期间同时去了黄山、景德镇、婺源游玩了一周,他们的游记标题是“十一黄金周黄山、景德镇、婺源七日行”,对于这样的游记也是可以采集到的,但这些游记中的内容却只有一部分是在描述婺源,因此关于这类游记,如果游记中有一半以上的内容不是描述婺源而是描述其他旅游地的也予以删除。经三重筛选,最终共得到关于婺源的有效游记473篇。

### 2.3 研究方法

#### 2.3.1 内容分析法

内容分析法是通过对研究对象的内容进行客观、系统和量化的分析,以揭示内容本质的一种研究方法,现已广泛运用于旅游研究之中。本文首先利用网络文本数据对乡村旅游体验的要素进行编码,编码过程具体如下:同时让两位受过专业训练的操作者逐篇阅读筛选后的游记文本,分别从每一篇游记中提取旅游者的旅游体验感知要素,经两人共同研究探讨并达成一致后陆续增加新的乡村旅游体验要素,直至两人一致认为游记文本中不再出现新的体验要素后完成编码,最终得到婺源乡村旅游体验要素结构表(表1)。在完成乡村旅游体验要素编码之后,再由两位操作者同时根据旅游者对各要素的评价情况进行二次编码,以确定旅游者对不同要素的评价等级。具体的编码过程示例如表2所示,其中,数字代表旅游体验要素的指标类型,字母代表旅游者对该要素指标的评价等级,由A至E分别表示“非常好、较好、一般、较差、非常差”,按照游客评价等级分别赋值为“5分、4分、3分、2分、1分”。如表2中示例编码“3A”表示游记内容描述了要素指标3“乡村建筑景观”,旅游者对此要素的认可等级为A,打分为5,即认为婺源的徽派建筑非常有特色。

#### 2.3.2 社会网络分析法

以往研究中,大多是采用词频分析法来统计旅游体验要素在文本中出现的次数,然后对高频词进行简单的分类和描述,这种分析结果不仅不够深入,而且还存在明显的局限性。原因在于:有限的高频词只能反映部分旅游体验要素,无法揭示各要

1) 马蜂窝旅游网:<http://www.mafengwo.cn/yj/10045/>.

表1 婺源乡村旅游体验要素结构

Table 1 The rural tourism experience elements structure of Wuyuan

编号	要素	对应游记文本示例
1	乡村自然风光	风景非常美、日出、梯田花海、云雾缭绕、蓝天白云……
2	乡村动植物景观	油菜花、千年古樟、枫树、温柔可爱的小羊憨态可掬……
3	乡村建筑景观	廊桥、牌坊、戏台、明清商业街、白墙灰瓦马头墙……
4	人文景观风貌	晒秋人家、最佳观景地、水口、学生写生……
5	文化展示场所	纪念馆、博物馆、展览馆……
6	居民生活风貌	江边洗菜洗衣服的村民、用木材烧火煮饭、炊烟袅袅……
7	当地民风民俗	村民朴实善良、当地有“树养人丁水养财”之说……
8	自然生态环境	空气清新、村里的小河没有想象中的那么清澈……
9	人文环境氛围	感受历史气息、小资气息浓郁、浓厚的乡村气息……
10	拥挤感知体验	人少、人挤人、那人真是里三层外三层……
11	旅游开发程度感知	开发痕迹较少、商业化非常严重、原生态、朴实……
12	特色旅游商品	歙砚、皇菊、香樟树制品、绿茶、酒糟鱼……
13	旅游基础设施	旅游集散中心很方便、景点服务中心、旅游厕所……
14	旅游交通体验	建议包车或自驾、公交较少且候车时间不定……
15	餐饮美食体验	农家特色小野菜、好吃的红豆饼、口水鱼肥嫩……
16	旅游住宿体验	房间干净整洁、价格实惠、酒店位置比较偏……
17	旅游娱乐体验	酒吧K歌、表演(歌舞、茶道、徽剧)……
18	旅游服务体验	酒店工作人员态度还算不错、老板的态度不敢恭维……
19	旅游线路感知	东线交通方便、北线景点分散、西线比较冷门……
20	景区管理感知	景区规划合理、景区管理较好、景区宣传很猛……
21	旅游市场秩序	景区门票价格不规范、的士宰客现象挺多……
22	旅游消费感知	物价没有想象中那么便宜、物价普遍偏低……
23	旅途社会交往	在婺源遇到的人都很棒、途中遇见老乡感觉非常亲切……
24	旅游情感体验	感觉极好、滋润心肺的享受、刺激、心情有些激动……
25	天气与气候感知	小雨淅淅沥沥下个不停、虽然已到冬季但篁岭却依旧温暖
26	拍照摄影体验	游人们纷纷玩起了自拍、下雨使得油菜花拍起来更加亮丽……
27	旅行身心体验	让人心生安逸、放下了一切、忘掉了所有、获得了短暂的平静……

表2 乡村旅游体验要素编码评分示例

Table 2 The code rating example of rural tourism experience element

编码	评分依据	游记原文示例
3A	文本中有“非常/挺/很”等程度副词+积极情绪的词语	村里的建筑非常有特色,是典型的徽派建筑,不管是屋子里的天井,还是门上的雕刻,我都是第一次见到,算是长了见识了
20B	文本中有“比较/还”等程度副词+积极情绪的词语	篁岭虽然也有商业化,但是景区管理较好,不会让游客感到反感
19C	文本中没有明显的情感态度,只是对旅游体验的客观描述	婺源主要分为东线、北线和西线三条游览线路,东线景点较多,北线次之,西线较少
11D	文本中有“比较/有点”等程度副词+消极情绪的词语	李坑,但感觉开发过度了,有点脏乱差的感觉
8E	文本中有“非常/很”等程度副词+消极情绪的词语	我们住的是清华镇的小宾馆,住宿的条件很差,屋子简单的不能再简单,很明显已经很久没人住了,一层灰尘,没有空调,没有电视,也没有热水壶,屋里阴阴的

素之间的内在联系。因此,本文在采用内容分析法对乡村旅游体验要素进行编码整理的基础上,进一步选取社会网络分析法(SNA)从关系数据的角度

来分析其要素的内在结构特征。本研究运用Ucinet6.212软件对旅游体验要素的网络结构密度、中心性、子群密度等指标进行计算,并对各要素的内



2019年2月

在联系进行可视化分析,以客观地反映乡村旅游体验感知要素+体系的结构特征。

### 2.3.3 IPA 分析法

“重要性-表现程度”分析法(IPA),最早由 Martilla 和 James 于 1977 年提出,是公认的测量消费者对休闲活动与服务的重要性感知程度及满意度情况的理想工具<sup>[26]</sup>。本研究运用 IPA 对婺源乡村旅游体验要素的价值进行分析,根据游客对婺源旅游体验要素的评价,把握婺源乡村旅游发展的优劣势所在及游客满意度水平。具体过程为:以旅游者对要素指标感知的重要性为横轴,表现性为纵轴,以重要性、表现性的均值为 X、Y 轴的切割点,将空间分为 4 个象限。其中,重要性指标  $I$  为旅游体验感知要素在游记文本出现的频率,即  $I_n = \text{文本中要素 } n \text{ 出现的频次} / \text{文本总量}$ ;表现性指标  $P$  为游客对旅游体验要素的评价打分值(前文中已介绍过  $P$  值的计算方法),且在此基础上将文本中未出现要素的等级设为“中立”,赋值为 3,  $P_n$  为要素  $n$  的得分均值。

## 3 结果及分析

### 3.1 乡村旅游体验要素的基本结构

#### 3.1.1 乡村旅游体验要素结构的基本特征

网络密度表示网络中各节点之间联系的紧密程度,结果显示,该要素结构的整体密度值为 0.963,接近于 1,结构密度非常高。说明本研究构建的乡村旅游体验要素结构科学合理、内部协调程度较高,且各要素之间联系紧密。利用 Ucinet6.212 软件对各要素进行可视化分析,可得到旅游者对各要素感知强弱图谱,各要素之间的关系网络具体如图 1 所示。其中,节点符号越大,表示该要素在此要素结构中的位置越重要;节点符号越小,其重要性越低。可见,该网络中既具有多个核心节点,同时也存在多个边缘节点,但没有孤立节点。核心节点主要包含旅游交通体验、乡村自然风光、乡村建筑景观、拍照摄影体验、旅行身心体验、特色旅游商品、旅游消费及景区管理感知等,这些要素在网络中的重要性很高;边缘节点主要有旅游市场秩序、旅游服务体验、文化展示场所、居民生活风貌等。总的来说,该网络具有多核心、高密度的特征。

#### 3.1.2 乡村旅游体验要素的中心性分析

中心性是衡量网络结构中各要素中心化程度

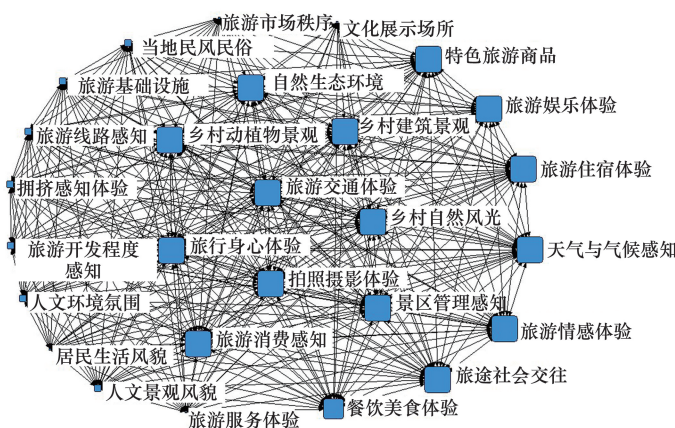


图 1 婺源乡村旅游体验要素结构网络

Figure 1 Rural tourism experience elements structure of Wuyuan

的重要指标,点度中心度是根据区域联系网络中的联接数衡量节点处于网络中心位置的程度,度值越大,节点的重要性越高,其对旅游者整体旅游体验的影响程度越大。因此,本研究运用 Ucinet6.212 软件对各要素进行点度中心性分析,以确定各要素对乡村旅游者旅游体验影响程度大小,结果如表 3 所示。可知,游客对婺源旅游交通的感知最为强烈,其次分别为建筑景观和自然风光,而对文化展示场所的感知最弱,且旅游者对婺源的旅游基础设施和旅游市场秩序关注也较少。根据研究者实地调研考察及游记文本中游客普遍反映,婺源景点较为分散,大部分游客都会选择包车或自驾进行游览,加之婺源发展较好的旅游景点大都集中在东线,婺源春季的赏花游和秋季的晒秋赏枫游是其旅游旺季,期间东线游客非常多,造成东线交通道路拥堵现象严重,因此旅游者对其旅游交通的关注度非常高。同时,婺源有中国最美乡村之称,前往婺源的旅游者大都以赏梯田油菜花感受传统古村落徽派民居氛围为主。而虽然婺源县城设有博物馆,篁岭、江湾等部分景区设有民俗展览馆,但由于这些文化场所的参与体验性较差,因此,游客对其感知程度较低。

#### 3.1.3 乡村旅游体验要素的子群分析

凝聚子群是指社会网络中某些要素联系非常紧密而形成的次级小团体,这些子群内部的各要素联系紧密,但子群之间有显著差异。利用迭代相关收敛法(Concor)对要素结构进行聚类分析,划分出 4 个小团体结构,得到的子群密度矩阵如表 4 所

表3 婺源乡村旅游体验要素重要性排名

Table 3 The importance ranking of Wuyuan rural tourism experience elements

编号	要素	点度中心度	重要性排名	编号	要素	点度中心度	重要性排名
1	乡村自然风光	21.229	3	15	餐饮美食体验	20.430	7
2	乡村动植物景观	20.879	5	16	旅游住宿体验	20.529	6
3	乡村建筑景观	22.078	2	17	旅游娱乐体验	11.039	23
4	人文景观风貌	17.383	13	18	旅游服务体验	11.089	22
5	文化展示场所	0.799	27	19	旅游线路感知	11.838	20
6	居民生活风貌	11.489	21	20	景区管理感知	18.482	9
7	当地民风民俗	12.937	18	21	旅游市场秩序	1.499	26
8	自然生态环境	13.087	16	22	旅游消费感知	18.731	8
9	人文环境氛围	14.136	15	23	旅途社会交往	10.490	24
10	拥挤感知体验	16.983	14	24	旅游情感体验	17.832	12
11	旅游开发程度感知	18.332	10	25	天气与气候感知	20.929	4
12	特色旅游商品	12.038	19	26	拍照摄影体验	18.232	11
13	旅游基础设施	7.343	25	27	旅行身心体验	13.087	17
14	旅游交通体验	22.777	1				

示。为更好地反映某一子群和其他子群是否具有直接显著的差异性,本研究将密度矩阵中所有子群的密度都以0或1来表示,低于网络平均密度的值记为0,大于或等于平均密度的值记为1,得到转换矩阵(见表4)。其中,0-子群表示网络结构的洞,指这个子群和其他子群没有直接显著的差异性,不能理解为网络的基本结构,1-子群代表网络的基本结构。

据此,有3个有意义和1个无意义的小团体结构出现(表5)。不同的子群代表各旅游体验要素组合的不同情况,即不同类型的旅游者所关注的旅游体验要素的类型不同<sup>[25]</sup>。在子群1中,游客提到乡村自然风光和建筑景观时,也会同时提及餐饮美食、动植物景观、人文景观、居民生活风貌、当地民风民俗、自然生态环境、人文环境氛围、拍照摄影、特色旅游商品、天气与气候等要素,即这些要素经

表4 婺源乡村旅游体验要素子群矩阵

Table 4 The subgroup matrix of Wuyuan rural tourism experience elements

子群	密度矩阵				转换矩阵			
	1	2	3	4	1	2	3	4
1	8.000	10.143	8.071	15.102	1	1	1	1
2	10.143	18.810	15.102	4.929	1	1	1	0
3	8.071	15.102	15.154	3.286	1	1	1	0
4	14.500	4.929	3.286	2.000	1	0	0	0

表5 婺源乡村旅游体验要素子群结构

Table 5 The subgroup structure of Wuyuan rural tourism experience elements

子群类别		要素
有意义	1	乡村自然风光、乡村动植物景观、乡村建筑景观、人文景观风貌、旅游情感体验、居民生活风貌、当地民风民俗、自然生态环境、人文环境氛围、拍照摄影体验、旅游娱乐体验、特色旅游商品、天气与气候感知、餐饮美食体验、文化展示场所
	2	拥挤感知体验、旅游交通体验、旅游开发程度感知、旅游住宿体验、景区管理感知、旅游消费感知、旅游线路感知
	3	旅行身心体验、旅途社会交往、旅游服务体验
无意义	4	旅游基础设施、旅游市场秩序

2019年2月

常同时出现在同一篇游记中,具有明显的统计学差异。因此,子群1所代表的这类旅游者主要关注乡村旅游中风景、文化、餐饮、天气、摄影等方面的体验,而这些要素的重要性排名都在中上游水平,说明这类旅游者是婺源乡村旅游客源市场的主体。子群2中的旅游体验要素重要性排名基本紧挨着子群1中的要素排位,可知,子群2所代表的这类旅游者是婺源的次级客源,这类旅游者主要关注拥挤、交通、住宿、消费、线路、景区管理与开发等方面的体验。子群3所代表的旅游者类型为婺源乡村旅游的小部分团体,这类旅游者格外关注旅游活动带来的身心体验及旅行过程中的社会交往与服务体验。而子群4中各要素虽无统计学上的差异,但仍具有一定的结构同构性,即子群内部存在一定的共同特征,这三类要素主要代表游客对婺源旅游基础设施及市场秩序方面的体验。

### 3.2 乡村旅游体验质量评价

对婺源乡村旅游体验各要素进行IPA分析,结果如图2所示。进入第Ⅰ象限的主要有拍照摄影、自然风光、动植物景观、建筑景观、餐饮、情感体验等要素,即游客对这些要素的关注程度较高,且满意度也较高,说明婺源的自然风光优美,人文景观有特色,且提供了较为优质的餐饮美食,让旅游者享受了优质的拍照摄影及情感体验。

落在第Ⅱ象限的要素最多,虽然游客对这些要素的关注程度较低,但是评价值却较高,说明旅游

者对婺源的自然生态环境、人文环境氛围、居民生活风貌及民风民俗的虽然感知相对较弱但较为满意,且在旅游过程中获得了良好的服务、社会交往及身心放松体验。

进入第Ⅲ象限的要素最少,只有旅游基础设施、旅游线路及市场秩序三个要素,旅游者不仅对这些要素的感知重要性较低,且评价也较低,是婺源未来旅游发展有待改善的方面。旅游基础设施要素不足主要体现在景区停车场等相关配套设施还不够完善;旅游线路的不足体现在婺源当前旅游发展空间格局严重失衡,东线、北线、西线三条旅游线路的旅游发展水平差异较大;而旅游市场秩序问题主要体现为高铁站门口黑车司机拉客比较严重。

进入第Ⅳ象限的要素主要为交通、住宿、消费、景区管理、拥挤及开发程度感知等,说明旅游者认为这些要素是影响其旅游体验的重要因素,婺源亟需采取相应的应对措施对这些方面进行有效管理以提升旅游者满意度水平。总的来说,婺源乡村旅游体验要素满意度得分的均值为3.58分,且绝大部分要素的满意度水平都高于其平均值,说明婺源作为中国最美乡村旅游地,旅游者整体旅游体验质量相对较高。

### 3.3 SNA和IPA结果分析的异同

关于SNA中心性分析的重要性排序与IPA的游客关注程度排序结果,虽然二者均为重要性排序,但结果并不完全一致。原因在于二者的计算原理与含义不同:一方面,SNA中心性得分指的是要素在整体网络结构中的重要性程度,即与其他要素的共现程度,而IPA的重要性得分则更强调要素本身被游客提及的频率大小;另一方面,SNA认为网络是各种社会关系所构成的结构,与之相对的IPA关注度更多的是对要素被游客提及程度的客观描述,在一定程度上分别体现的是结构主义思想和形式主义思想。本研究同时利用SNA和IPA对婺源乡村旅游体验要素进行分析,SNA能够揭示乡村旅游体验各要素与整体网络结构之间的内在关系,而IPA则可以反映旅游者对乡村旅游体验各要素的满意度水平,两种方法互为补充,以期为更好地把握婺源旅游发展的核心竞争力及优劣势所在提供有效的科学依据。

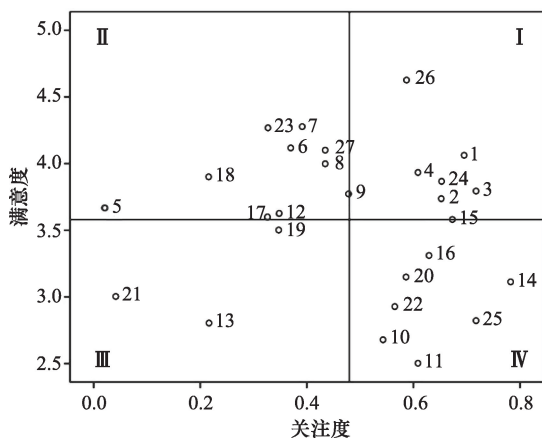


图2 乡村旅游体验要素IPA分析结果

Figure 2 IPA analysis results of Wuyuan rural tourism experience elements

注:图中编号1~27分别对应表1中的27个乡村旅游体验要素。



## 4 结论与建议

### 4.1 结论

(1)通过对马蜂窝在线旅游平台上关于2017年婺源县的所有网络游记进行收集筛选及编码,并在编码的基础上对所有游记中的要素指标按照游客评价等级进行逐条打分,自下而上地构建了乡村旅游体验要素结构表,此结构共包含27个要素指标,基本涵盖了旅游者对婺源各方面的乡村旅游体验。

(2)运用Ucinet6.212软件对该指标结构进行SNA分析,结果表明这一指标结构科学合理、内部协调性较高,且结构网络具有多核心、高密度的特征。对于该结构所包含的27个旅游体验要素指标,关注风景、文化、餐饮、天气、摄影等旅游体验的游客最多;关注拥挤、交通、住宿、消费、线路、景区管理与开发等旅游体验的游客相对次之;关注旅游活动带来的身心体验及旅行过程中的社会交往及服务体验的旅游者则最少。

(3)运用SPSS22.0软件对旅游者乡村旅游体验进行IPA分析,发现进入第1、第2、第3、第4象限的要素指标数量依次为6个、10个、3个、8个,其中,旅游者对拍照摄影体验的评价最好,对旅游开发程度的感知情况最差。但就整体而言,婺源乡村旅游体验要素满意度得分的均值为3.58分,且绝大部分要素的满意度水平都高于其平均值,说明旅游者整体旅游体验质量较高,婺源县对其旅游发展较为重视,在各方面都进行了有效的管理,并获得了游客的广泛认可。

### 4.2 建议

(1)加强旅游基础设施建设,改善游客旅游交通体验。在SNA的重要性排名及IPA的关注度排名中,旅游交通体验均排名第一,但其满意度得分却较低。婺源旅游景点众多、较为分散,但其旅游公共交通体系还不够完善,偏远的热门景点班车车次有限,经常会出现游客在景点游完后没车返回的情况。此外,婺源旅游旺季期间包车或自驾游客非常多,交通道路拥堵现象严重,且景区停车位远不足以满足游客需求,造成旅游者对其旅游交通的关注度非常高而体验质量却较差。相关管理部门需要大力完善其旅游交通基础设施建设,以提升旅游者交通体验满意度水平。

(2)紧抓核心旅游吸引物,准确把握旅游发展

重点。在SNA的重要性排名及IPA的关注度排名中,婺源的自然风光及古建筑景观两大旅游体验要素分别位列第二、第三,仅次于旅游交通。婺源优越的自然生态环境、壮观的油菜花梯田及保存完好的古徽派民居、廊桥、宗祠等建筑景观是其最核心的旅游吸引物,给旅游者带来了良好的拍照摄影及身心放松体验。婺源需要准确把握其旅游发展的核心竞争力所在,合理控制乡村旅游开发力度,高度重视生态文明建设以保持优美的自然风光,并积极保护修缮历史遗存的各类建筑景观以维持乡村的历史文化底蕴,实现婺源旅游的持续稳定发展。

(3)提升旅游经营管理水平,全面协调旅游体验要素结构。中心性排序结果发现,游客对旅游服务、旅游娱乐、旅途社会交往、旅游市场秩序、文化展示场所等体验要素的关注程度较低,但这不代表婺源旅游发展可以完全忽视结构中这些重要性较低的因素。加强边缘要素与核心要素的联系有利于整体结构协调度的提升。因此,相关的经营管理机构也应该积极关注旅游服务质量与旅游市场秩序现状,并充分利用当地资源优势合理开发相关的娱乐休闲与民俗体验项目,有效增加游客与游客之间、游客与当地居民之间的互动交流,实现婺源旅游的全面发展。

文章运用内容分析法对游记文本进行要素编码,并对各要素指标逐条打分,构建了婺源乡村旅游体验要素结构表及各要素评价等级数据集。在此基础上,利用SNA与IPA两种研究方法对要素整体网络结构特征及各要素旅游体验质量进行分析。SNA分析发现婺源乡村旅游体验要素网络结构内部协调性较高;IPA分析表明婺源乡村旅游者整体旅游体验质量较好。SNA中心性分析揭示了各要素在整体网络结构中的重要性程度;而IPA重要性—满意度分析,则能够反映旅游者对各要素的关注程度及满意度水平。SNA与IPA两种方法互为补充,有助于更加全面深入地把握婺源乡村旅游发展的核心竞争力及优劣势所在,并为其未来乡村旅游可持续发展提供科学有效的指导依据。

### 参考文献(References):

- [1] 卢小丽,成宇行,王立伟.国内外乡村旅游研究热点:近20年文献回顾[J].资源科学,2014,36(1):200-205. [Lu X L, Cheng Y

2019年2月

- H, Wang L W. 20 Years of rural tourism[J]. *Resources Science*, 2014, 36(1): 200-205. ]
- [ 2 ] Cohen E. A phenomenology of tourist experience[J]. *Sociology*, 1979, 13(2): 179-201.
- [ 3 ] Ryan C. *Recreational Tourism: A Social Science Perspective*[M]. Oxford: Routledge, 1991.
- [ 4 ] Tung V, Wing S, Ritchie J R. Exploring the essence of memorable tourism experiences[J]. *Annals of Tourism Research*, 2011, 38(4): 1367-1386.
- [ 5 ] Coghlan A, Buckley R, Weaver D. A framework for analyzing awe in tourism experiences[J]. *Annals of Tourism Research*, 2012, 39(3): 1710-1714.
- [ 6 ] Fernandes T, Cruz M. Dimensions and outcomes of experience quality in tourism: The case of Port wine cellars[J]. *Journal of Retailing & Consumer Services*, 2016, 31(2): 371-379.
- [ 7 ] Ourahmoune N. Gender and sexual experiences of tourism[J]. *Advances in Consumer Research*, 2013, 41(3): 361-366.
- [ 8 ] Kim H, Woo E, Uysal M. Tourism experience and quality of life among elderly tourists[J]. *Tourism Management*, 2015, 46(2): 465-476.
- [ 9 ] Munar A M, Jacobsen J K S. Motivations for sharing tourism experiences through social media[J]. *Tourism Management*, 2014, 43(4): 46-54.
- [ 10 ] 陈兴. “虚拟真实”原则指导下的旅游体验塑造研究: 基于人类学视角[J]. *旅游学刊*, 2010, 25(11): 13-19. [Chen X. Study on the shaping of tourist experience under the principle of “virtual authenticity” [J]. *Tourism Tribune*, 2010, 25(11): 13-19. ]
- [ 11 ] 张朝枝, 张鑫. 流动性的旅游体验模型建构: 基于骑行入藏者的研究[J]. *地理研究*, 2017, 36(12): 2332-2342. [Zhang C Z, Zhang X. Constructing a mobile travel experience model: Empirical study of cyclists travelling to Tibet[J]. *Geographical Research*, 36(12): 2332-2342. ]
- [ 12 ] 谢辉基, 杨振之. 感知与意向性: 解释体验内涵的一种现象学尝试[J]. *旅游学刊*, 2016, 31(12): 96-105. [Xie H J, Yang Z Z. Perception and intentionality: Explaining experience under the phenomenology perspective[J]. *Tourism Tribune*, 2016, 31(12): 96-105. ]
- [ 13 ] 杨骏, 席岳婷. 符号感知下的旅游体验真实性研究[J]. *北京第二外国语学院学报*, 2015, 37(7): 34-39. [Yang J, Xi Y T. Symbol authenticity perception of tourism experience research[J]. *Journal of Beijing International Studies University*, 2015, 37(7): 34-39. ]
- [ 14 ] 赵刘, 程琦, 周武忠. 现象学视角下旅游体验的本体描述与意向构造[J]. *旅游学刊*, 2013, 28(10): 97-106. [Zhao L, Cheng Q, Zhou W Z. The ontology description and intention construct of tourism experience under phenomenology perspective[J]. *Tourism Tribune*, 2013, 28(10): 97-106. ]
- [ 15 ] 董雪旺, 成升魁. 基于旅游消费技术的世界遗产地旅游体验满意度研究: 以西湖和江郎山为例[J]. *资源科学*, 2015, 37(8): 1578-1587. [Dong X W, Cheng S K. Tourist experience satisfaction in world heritage sites based on the theory of tourism consumption technology applied to West Lake and Mount Jianglang, China [J]. *Resources Science*, 2015, 37(8): 1578-1587. ]
- [ 16 ] 潘澜, 林壁属, 王昆欣. 探索旅游体验记忆的影响因素: 中国旅游情景下的研究[J]. *旅游学刊*, 2016, 31(1): 49-56. [Pan L, Lin B S, Wang K X. An exploration of the influence factors on tourism experience memory: A research based on tourism in China[J]. *Tourism Tribune*, 2016, 31(1): 49-56. ]
- [ 17 ] 李丽娟. 旅游体验价值共创影响机理研究: 以北京香山公园为例[J]. *地理与地理信息科学*, 2012, 28(3): 96-100. [Li L J. Study on influence mechanism of visitor experience value co-creation: A case study of Xiangshan Park in Beijing[J]. *Geography and Geo-Information Science*, 2012, 28(3): 96-100. ]
- [ 18 ] 谢彦君, 徐英. 旅游体验共睦态: 一个情境机制的多维类属分析[J]. *经济管理*, 2016, 38(8): 149-159. [Xie Y J, Xu Y. The community of tourist experience: A multi-dimensional category analysis of situational dynamics[J]. *Economic Management*, 2016, 38(8): 149-159. ]
- [ 19 ] 谢彦君, 徐英. 旅游场中的互动仪式: 旅游体验情感能量的动力学分析[J]. *旅游科学*, 2016, 30(1): 1-15. [Xie Y J, Xu Y. The interaction ritual in tourism field: Dynamic analysis of emotion energy in tourism experience[J]. *Tourism Science*, 2016, 30(1): 1-15. ]
- [ 20 ] 马天, 谢彦君. 旅游体验的社会建构: 一个系统论的分析[J]. *旅游学刊*, 2015, 30(8): 96-106. [Ma T, Xie Y J. Social construction of tourism experience: An analysis of systematic theory[J]. *Tourism Tribune*, 2015, 30(8): 96-106. ]
- [ 21 ] 谢彦君, 谢中田. 现象世界的旅游体验: 旅游世界与生活世界[J]. *旅游学刊*, 2006, 21(4): 13-18. [Xie Y J, Xie Z T. Tourist experience in the tourist world: A study in the perspective of phenomenology[J]. *Tourism Tribune*, 2006, 21(4): 13-18. ]
- [ 22 ] 谢彦君, 彭丹. 旅游、旅游体验和符号: 对相关研究的一个评述[J]. *旅游科学*, 2005, 19(6): 1-6. [Xie Y J, Peng D. Tourism, tourist experience and signs: A review of related studies[J]. *Tourism Science*, 2005, 19(6): 1-6. ]
- [ 23 ] 冯贤贤, 吕龙, 亢妮. 基于网络文本分析的我国露营地旅游体验研究[J]. *特区经济*, 2017, (10): 80-82. [Feng X X, Lv L, Kang N. Research of camping tourism experience based on internet text content analysis[J]. *Special Zone Economy*, 2017, (10): 80-82. ]
- [ 24 ] 何丹, 李雪妍, 周爱华, 等. 北京地区博物馆旅游体验研究: 基于大众点评网的网络文本分析[J]. *资源开发与市场*, 2017, 33(2): 233-237. [He D, Li X Y, Zhou A H, et al. Museum tourism experience in Beijing: Based on internet text content analysis of Dianping.com[J]. *Resource Development & Market*, 2017, 33(2): 233-237. ]
- [ 25 ] 敬峰瑞, 孙虎, 龙冬平. 基于网络文本的西溪湿地公园旅游体验要素结构特征分析[J]. *浙江大学学报(理学版)*, 2017, 44(5): 623-630. [Jing F R, Sun H, Long D P. Tourist experience elements structure characteristics analysis of Xixi National Wetland Park based on web text[J]. *Journal of Zhejiang University(Science Edition)*, 2017, 44(5): 623-630. ]



[26] 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. [Chen X. The modified importance–

performance analysis method and its application in tourist satisfaction research[J]. *Tourism Tribune*, 2013, 28(11): 59–66. ]

## Study on rural tourism experience of Wuyuan County based on online travel notes

WANG Rong<sup>1,2</sup>, HUANG Pengtao<sup>1,2</sup>, HU Jing<sup>1,2</sup>, LI Yajuan<sup>1,2</sup>

(1. *The College of Urban and Environmental Science, Central China Normal University, Wuhan 430079, China;*  
2. *Wuhan Branch of China Tourism Academy, Wuhan 430079, China;* 3. *Key Laboratory for Geographical Process Analysis & Simulation Hubei Province, Central China Normal University, Wuhan 430079, China*)

**Abstract:** The tourism experience is the core of tourism function and value for tourists. Enriching the rural tourism experience of tourists has become one of the important ways to promote the sustainable development of rural tourism under the experience economy background. This study, taking “The Most Beautiful Village in China” as the case and selecting the travel notes of Ma honeycomb as the data source, used the content analysis to code and score the rural tourism travel experience elements of Wuyuan. Then, we got the structure table of rural tourism experience elements and the rating data set of each element. In addition, we used social network analysis method (SNA) and importance-performance analysis method (IPA) to conduct in-depth analysis of its structural characteristics of the elements and the quality of tourism experience. The results show that: (1) Content analysis finds that the rural tourism experience in Wuyuan includes 27 element indicators such as natural scenery, animal and plant landscape, architectural landscape, human landscape, cultural display place, residents’ lifestyle and so on; (2) SNA analysis finds that the network structure of Wuyuan rural tourism experience elements has high internal coordination; and the tourism traffic, architectural landscape, and natural scenery are the three most important elements while the infrastructure, market order, and cultural display venues are the three most marginal elements in the network structure; and (3) IPA analysis finds that the overall quality of tourist experience is pretty and that tourists have the best evaluation of camera photography experience while the perception of tourism development degree is the worst. Based on the research conclusions, this article recommends that, in order to better develop its rural tourism, Wuyuan should take the following three suggestions: (1) Strengthen the construction of tourism infrastructure and improve the tourist transportation experience; (2) Grasp the core tourist attraction and accurately identify the key points of tourism development; and (3) Improve the level of tourism management and comprehensively coordinate the structure of tourism experience elements.

**Key words:** rural tourism experience; experience quality ; SNA analysis; IPA analysis; online travel notes; Wuyuan County