

# 黄山市漂流旅游项目不同游客群体满意度现状分析

胡建成,沈 曦

(黄山学院 体育系,安徽 黄山 245041)

**摘要:**为提高游客对黄山市漂流旅游项目的满意度,促进黄山市体育旅游可持续发展,通过问卷调查等方法对黄山市漂流旅游项目不同游客群体满意度现状进行调查,了解到不同游客群体对黄山市漂流旅游项目的满意度存在差异性。

**关键词:**黄山市;漂流;游客满意度;不同游客群体

**中图分类号:**G861.9

**文献标识码:**A

**文章编号:**1672-447X(2009)05-0082-05

## 1 前 言

进入20世纪以来,随着人们生活水平的提高,对旅游需求也不断提高,人们越来越崇尚身心健康发展的旅游方式。体育旅游作为新兴的旅游形式,迎合了人们追求健康的需求,逐渐被越来越多的人所关注。从产业的角度看,体育旅游是旅游产业和体育产业交叉渗透的新兴领域,它优化了旅游业和体育产业的产品结构,能够产生巨大的社会、经济和文化多重效益。

黄山风景区已荣升为国家5A级旅游风景区,标志着黄山市旅游业将迎来新的发展阶段,但是黄山市的体育旅游业才刚刚起步。到目前为止,黄山市开发的体育旅游项目很少,其中最具特色的是漂流旅游项目。漂流旅游项目在黄山市作为体育旅游试点项目,已经开发了夹溪河、普仁滩等几处,接待游客日益增多,带来了较高的经济效益,标志着漂流旅游项目在黄山市旅游业的重要程度大大提高。此外黄山市漂流景点是黄山大旅游圈的有机组成部分,游客对漂流的满意程度很大程度上会影响到

游客对黄山的整体旅游印象,决定了黄山市漂流旅游公司的发展规模及趋势,进而会影响到黄山市体育旅游的可持续发展。

## 2 研究对象和方法

### 2.1 研究对象

主要以黄山市夹溪河、普仁滩两处漂流项目为研究对象,以两景点的管理人员和游客为调查对象。

### 2.2 研究方法

#### 2.2.1 文献调查法

通过图书馆查阅关于顾客满意、体育旅游等方面的资料,通过中国期刊网等网络途径,了解相关信息。

#### 2.2.2 问卷调查法

以徐明博士的顾客满意简化模型<sup>[1]</sup>为理论依据设计问卷进行调查分析。调查按旅行车为单位进行整群抽样,共发放500份问卷,回收487份,回收率为97.4%,在回收的问卷中,有效问卷399份,有效率为79.8%。根据实地观察,两景点游客的大致比例

收稿日期:2009-08-20

基金项目:黄山学院科研基金资助(2007xsk006)

作者简介:胡建成(1958-),安徽绩溪人,黄山学院体育系讲师,研究方向为体育教育、体育人文社会学。

进行发放,其中夹溪河漂流景点发放 300 份,回收 293 份,普仁滩漂流景点发放 200 份,回收 194 份,回收率为 97.4%。

### 2.2.3 统计分析法

利用 SPSS 软件对所获得的数据和调研资料进行统计分析。

## 3 结果分析

### 3.1 不同性别游客满意度现状

从调查结果可以看出(见表 1),不同性别游客在服务可靠性方面 P 值为 0.096;在 0.10 水平上差异具有显著性,说明在可靠性方面,男女不同性别的游客有一定的差异性。一般情况下,女性游客群体会对漂流公司提供的服务斤斤计较,更加注重服务的细节,经过与漂流公司所承诺的服务相比较后,认为实际差距较大,因此女性游客群体对此满意度略低于男性游客群体。

表 1 不同性别游客满意情况

项目	性别	样本数	平均分±标准差	F	P
产品质量	男	217	7.1982 ± 1.61300	.038	.846
	女	169	7.2278 ± 1.31153		
环境	男	206	7.0631 ± 1.55498	.295	.588
	女	161	6.9783 ± 1.39233		
可触及性	男	213	7.2254 ± 1.53371	.621	.431
	女	164	7.1067 ± 1.33242		
可靠性	男	210	7.5175 ± 1.29160	2.780	.096
	女	165	7.2869 ± 1.37629		
保证性	男	205	7.2902 ± 1.49342	.892	.346
	女	159	7.1447 ± 1.41236		
响应性	男	207	6.8921 ± 1.65747	.001	.970
	女	159	6.8994 ± 1.99675		
移情性	男	199	6.5913 ± 1.75567	.053	.818
	女	152	6.5482 ± 1.70504		
感知价值	男	215	6.5977 ± 1.70136	.421	.517
	女	164	6.4848 ± 1.64990		
游客满意度	男	208	6.9984 ± 1.90474	.318	.573
	女	161	6.8965 ± 1.44973		

注:表中男、女样本数之和小于有效问卷份数,且不同项目男、女样本数之和不同,原因为游客在填写问卷过程中,对问卷题目进行选择填写,部分游客没有回答问卷中关于性别的题目。

其他各因素满意度的平均得分来看,差异都不具有显著性,但从标准差来看,这可能和人群内部的差异较大有关。有意思的是,除产品质量外,其余各项都是男性游客满意度得分高于女性游客满意度得分。这可能是因为女性对服务的要求高,不容

易满足,但是在漂流旅游项目的产品质量(即溪流两边风景和漂流刺激有趣)的满意度方面,女性游客更加容易满足,这跟女性的特殊心理有关。一般情况下,心理学认为绝大多数男性喜欢具有挑战性事物,对漂流的刺激程度要求较高,女性普遍喜欢较为平稳的产品,不喜欢探险,较为刺激的事物。这也说明了漂流作为一项体育运动项目,特别是男女游客差别比例不大的情况下,女性游客对于漂流景点的各项服务要求比较高。而由于男性游客对卫生等状况不太计较,参与漂流的热情比较高,只要在漂流过程中漂流景点工作人员的各项服务不出现大毛病,男性游客还是比较容易满意的。

### 3.2 不同年龄游客满意度现状

如表 2, 调查结果表明,20-29 岁之间人数最多,其次是 30-39 岁的年龄段和 20 岁以下,可见黄山皮筏漂流的主要客户为中年人、青年人和少年。漂流属于一种刺激性、体验性较强的体育旅游,年龄在 40 岁以下的游客对此期望较大,比较喜欢尝试。同时 50-59 岁和 60 岁以上的老年游客人数很少,漂流作为一种体力消耗较大而且体质要求较高的运动,老年游客由于自身的生理和心理特点,比较喜欢传统的旅游方式,对刺激较强的旅游项目不会产生太大的兴趣,而更为重要的是,皮筏漂流旅游项目较多的安全性隐患让很多老年人“望而却步”。老年人对皮筏漂流的兴趣不大,对皮筏漂流的期望就不会太高,所以老年游客对皮筏漂流的满意程度是最高的,50-59 岁年龄段的游客对皮筏漂流的满意度为 7.4444,60 岁以上的满意度平均得分为 7.4792,20 岁以下年龄段本身对漂流的期望不高,所以他们对漂流项目满意度平均得分是 7.0741,当然漂流项目的运营公司必须非常重视这一年龄段的安全问题。

表 2 不同年龄游客满意情况

年龄段	数量	百分比	总体满意度平均得分
20 岁以下	75	18.8	7.0741
20-29 岁	157	39.3	6.8806
30-39 岁	97	24.3	6.8407
40-49 岁	40	10.0	6.8120
50-59 岁	13	3.3	7.4444
60 岁以上	17	4.3	7.4792

从表 3 中可以看出,不同年龄游客满意度得分除了环境一项  $P=0.014<0.05$  之外,其余各项的 P 值

都大于 0.05,说明经过方差检验大部分因素差异都不具有显著性,只有环境一项差异具有显著性。从表 4 可得 20-39 岁和 50-59 岁年龄段具有显著差异,其余各项没有显著差异。旅游心理学认为个体因素影响着旅游者的知觉,而年龄对旅游知觉起着重要的作用,它影响着旅游者对旅游目的地各种不同属性、各个不同部分及其相互关系的综合反映。<sup>[4]</sup>不同年龄段游客对旅游目的的知觉是不一样的,不同年龄段产生的不同知觉又影响着游客对该景点的满意程度。在皮筏漂流旅游项目中 40 岁基本上是一个分界线。漂流属于一种刺激性、体验性较强的体育旅游,年龄在 40 岁以下的游客对此期望较大,比较喜欢尝试,而年龄稍大一点的游客由于自身的生理和心理特点,比较喜欢安稳些的旅游方式,对皮筏漂流旅游的积极性不高,这也从侧面反映了要大力提高漂流景点工作人员对 40 岁以下游客的服务水平。

表 3 不同年龄游客满意度得分方差分析

项目	F	P
产品质量	2.069	.069
环境	2.912	.014
可触及性	1.900	.094
可靠性	.242	.944
保证性	1.442	.209
响应性	1.866	.100
移情性	1.612	.156
感知价值	1.804	.111
游客满意度	.711	.616

表 4 不同年龄的游客环境满意度得分均数多重比较<sup>[4]</sup>

年龄	N	Subset for alpha=.05	
		1	2
20-29 岁	145	6.8069	
30-39 岁	91	6.8626	
40-49 岁	37	7.1351	7.1351
20 岁以下	66	7.3409	7.3409
60 岁及以上	15	7.4333	7.4333
50-59 岁	12		8.0417
Sig.		.487	.091

注:表 4 与表 2 中样本数不一致,原因为部分游客未对环境满意度进行评分,造成数据缺失。

### 3.3 不同月收入游客满意度现状

调查结果表明,月收入 1000 元以下的游客占整个调查对象的 28.2%,1000-1999 元之间的游客占 31.7%,月收入 2000-2999 元之间的游客占 21.4%,3000-3999 元的游客占 9.2%,月收入为 4000-4999 元的游客占 2.7%,而月收入为 6000-7999 元和 8000 元以上的游客分别 3.5%和 2.7%(见表 5),由此可见,低收入人群参与皮筏漂流的人数较多,收入越高,参加人数越少,这与我国的国情也是相吻合的,我国个人收入呈金字塔型,收入越高,人数越少。反映了皮筏漂流旅游项目对经济因素要求不高,属于大众旅游项目,不同于高尔夫等一些适合高收入人群的贵族运动。黄山市漂流旅游项目定价不高,一般在旅游旺季,夹溪河漂流的散客价为 80 元/人,普仁滩漂流的散客价为 50 元/人。根据目前我国的个人收入水平,门票低吸引了大量低收入游客。漂流项目的特有乐趣也吸引了为数不少的高收入人群,说明了皮筏漂流是一项适合不同收入阶段人群的旅游项目。

表 5 不同月收入游客满意情况

月收入区段	数量	百分比	总体满意度平均得分
1000 以下	104	28.2	6.9964
1000-1999 元	117	31.7	7.2132
2000-2999 元	79	21.4	6.6036
3000-3999 元	34	9.2	6.5625
4000-5999 元	12	3.3	7.5278
6000-7999 元	13	3.5	7.2821
8000 元以上	10	2.7	6.1667

不同月收入游客满意度方差分析结果显示,服务可靠性和移情性两项 P 值小于 0.05,说明这二者差异具有显著性,其余各项 P 值均大于 0.05,即不具有显著差异性。

表 6 不同月收入游客满意度得分方差分析

项目	F	P
产品质量	1.330	.243
环境	1.345	.237
可触及性	1.150	.333
可靠性	2.370	.029
保证性	2.267	.307
响应性	.962	.451
移情性	2.469	.024
感知价值	1.669	.128
游客满意度	1.862	.087

表7 不同月收入游客可靠性满意度得分均数多重比较

月收入	样本量	Subset for alpha = .05	
		1	2
8000元以上	10	6.3667	
2000-2999元	74	7.1532	7.1532
6000-7999元	11	7.2727	7.2727
1000-1999元	112		7.4821
1000以下	100		7.4967
3000-3999元	32		7.6458
4000-5999元	12		7.9722
Sig.		.057	.301

表8 不同月收入游客移情性满意度得分均数多重比较

月收入	样本量	Subset for alpha=.05	
		1	2
8000元以上	10	5.8333	
2000-2999元	71	6.2488	6.2488
1000以下	94	6.4007	6.4007
6000-7999元	13	6.4103	6.4103
3000-3999元	30	6.6333	6.6333
1000-1999元	101	6.9010	6.9010
4000-5999元	12		7.6944
Sig.		.307	.060

具体看来,在服务可靠性上8000元以上明显低于其他月收入区段,基本上与其他收入区段具有显著差异性。在服务移情性上,月收入8000元以上和4000-4999元之间具有显著差异性。刘纯编著的《旅游心理学》提出社会阶层作为个体因素和社会群体影响着旅游者的知觉和旅游行为,而社会一般是以财富、技能和权利来划分,从一个人的收入、受教育程度以及职业可以判断他所属的社会阶层。根据我国的国民收入情况,月收入8000元这一收入人群应该属于上等阶层,或中上等阶层,不同的生活环境形成了他们不同的消费观,所以在高收入人群要求普遍比较高的情况下,在漂流景点所提供的统一标准服务不能适应满足高手群体的需求,造成了月收入8000元以上的人群具有差异性。而在移情性方面,4000-4999元这一月收入人群也有显著差异性。在笔者问卷发放过程中,注意到游客在月收入选项上选择4000-4999元的基本上是来自上海等长三角经济发达地区,目前在区域月收入4000-4999元属于中等阶层,发达城市月收入拥有

4000-4999元的人数越来越多,在生活成本较高的条件下,该群体的心理上并不会产生优越感,反而会越来越平民化、大众化,对各项工作的期望和要求都不会太高,在漂流过程中相对于较高收入的游客较容易满足。

### 3.4 不同身份游客满意度现状

调查结果表明,在调查对象的总体数量中,学生最多,漂流旅游项目的运营时间一般是从3-11月份,夏季是漂流的旺季,特别是7-8月,这正是学校放暑假的时候,学生有充足的闲暇时间参加漂流旅游,对皮筏漂流有极大的兴趣,这就成为学生为主要客户人群的原因。学生对皮筏漂流的满意程度平均得分是6.9551,说明学生对黄山市皮筏漂流旅游项目比较满意。满意度得分最高的是退休人员,总体满意度为8.0222(见表9)。退休人员界定了该游客群体为老年人,年龄较大,对漂流景点各方面的要求不高,对于公司提供的各项服务和硬件设施较容易满足。

表9 不同身份游客满意度情况

身份	数量	百分比	总体满意度 平均得分
机关工作人员	31	7.8	7.2778
事业单位工作人员	59	14.8	6.8727
企业基层员工	44	11.0	6.9127
企业管理人员	36	9.0	6.5370
军人及公检法工作人员	16	4.0	6.5000
农林牧渔劳动者	3	.8	7.6667
个体及私营业主	30	7.5	6.7692
学生	118	29.5	6.9551
无职业者	8	2.0	7.1667
自由职业者	35	8.8	6.9412
退休人员	16	4.0	8.0222
其他	3	.8	6.9167

不同身份游客满意度方差分析结果显示,除环境一项P值为0.011,小于0.05外,说明具有显著差异性,其余各项P值均大于0.05,即差异不具有显著性。在不同月收入游客满意度差异分析中,曾提出社会阶层对旅游者行为的影响,在具体划分社会阶层时,一个被广泛接受的社会阶层理论认为,任何个人或家庭所属的社会主要取决于教育和职业两个因素,一般情况下,教育背景和职业的不同决定了个体社会身份的不同,不同的社会身份属于不

同的社会阶层,社会阶层大部分是由一些象征所构成,各种不同的旅游方式、不同的休闲活动甚至旅游本身都具有一定的象征性。不同社会阶层具有不同的参考群体,文化亚文化群体,影响着旅游者对旅游项目产生不同的知觉,导致游客面对同等标准的服务或产品会有不同的满意感。

通过对不同身份游客满意度得分均数多重比较,除其他一项外,满意度得分7分以下和以上的属于两个不同的阶层,导致二者在得分上有所差异。其他身份在此由于种种条件的限制,不做进一步阐述。

表 10 不同身份游客满意度得分方差分析

项目	F	P
产品质量	.943	.499
环境	2.277	.011
可触及性	1.546	.113
可靠性	1.169	.307
保证性	1.107	.355
响应性	1.457	.146
移情性	1.676	.077
感知价值	1.126	.339
游客满意度	.982	.462

表 11 不同身份游客环境满意度得分均数多重比较

身份	样本量	Subset for alpha=.05	
		1	2
机关工作人员	31	7.8	7.2778
身份	3	5.1667	
企业管理人员	35	6.6143	6.6143
军人及公检法工作人员	16	6.7500	6.7500
企业基层员工	41	6.8659	6.8659
学生	110	6.8682	6.8682
机关工作人员	27	6.9630	6.9630
无职业者	7	7.1429	

事业单位工作人员	54	7.1667
自由职业者	32	7.2344
农林牧渔劳动者	3	7.6667
个体及私营业主	27	7.7037
退休人员	14	8.0714
Sig.	.052	.429

4 结 论

通过调查分析,可知不同游客群体对黄山市漂流旅游项目的满意度存在差异,具体表现在以下几方面。

1.性别。两性在游客满意度平均水平上虽然差异不具有显著性,黄山市漂流旅游项目男性游客略高于女性游客,女性游客各方面的满意度平均水平普遍低于男性游客,这也应引起管理人员的重视。

2.年龄。年龄大的游客满意要高于年龄小的游客,50岁以上游客由于生理、心理特点对黄山市漂流旅游项目的满意程度高于其他年龄段的游客。

3.月收入。月收入在8000元以上的游客比月收入低的游客满意度低,这与其所处的社会阶层和文化群体差异有关。

4.环境因素。环境是很多不同群体游客满意度差异所在,环境具体指景点的交通便利情况和卫生情况,从而得出游客对这两方面的期望与实际感知是有区别的,这就提示我们在漂流旅游项目的经营过程中,要特别重视环境要素,提高漂流旅游项目整体服务质量。

参考文献:

[1]徐明.服务业质量优化管理策略研究[D].上海:上海交通大学,2000.  
 [2]刘纯.旅游心理学[M].天津:南开大学出版社,2000.

责任编辑:胡德明

An Analysis of Satisfaction of Different Tourist Groups with the Drifting Project in Huangshan City

Hu Jiancheng, Shen Xi

(Department of Physical Education, Huangshan University, Huangshan245041, China)

**Abstract:** In order to enhance tourist satisfaction with drifting project and the sustainable development of Huangshan city, the article surveys satisfaction of different tourist groups with the drifting project through a questionnaire. It's found that there are differences existing in tourist satisfaction among different tourists groups.

**Key words:** Huangshan City; drifting; tourist satisfaction; different tourist groups

# 黄山市漂流旅游项目不同游客群体满意度现状分析

作者: [胡建成](#), [沈曦](#)  
作者单位: [黄山学院体育系, 安徽, 黄山245041](#)  
刊名: [黄山学院学报](#)  
英文刊名: [JOURNAL OF HUANGSHAN UNIVERSITY](#)  
年, 卷(期): 2009, 11(5)  
引用次数: 0次

## 参考文献(2条)

1. [徐明. 服务业质量优化管理策略研究\[D\]. 上海: 上海交通大学, 2000.](#)
2. [刘纯. 旅游心理学\[M\]. 天津: 南开大学出版社, 2000.](#)

## 相似文献(1条)

1. 期刊论文 [胡建成](#), [汪俊祺](#), [Hu Jiancheng](#), [Wang Junqi](#) [黄山市漂流旅游项目存在的问题及管理对策](#) - [黄山学院学报](#)2008, 10(5)

现阶段, 黄山市漂流旅游项目发展情况良好, 但也存在不少问题, 利用文献资料、专家访谈等研究方法, 以实际调查为基础, 从政府支持、基础设施建设、转变服务观念、提高服务管理水平、市场开拓、市场调研、建立企业文化等方面提出了管理对策。

本文链接: [http://d.wanfangdata.com.cn/Periodical\\_hsxxyb200905023.aspx](http://d.wanfangdata.com.cn/Periodical_hsxxyb200905023.aspx)

下载时间: 2010年3月22日