

Research on Tourism Hospitality Service and Facilities in Wenchang Hainan Based on the Survey of Foreign Independent Tourist' Characteristics

Sisi Chen, Shan Lin

Department of Tourism, Hainan College of Foreign Studies, Wenchang Hainan
Email: chensisi929@163.com

Received: Dec. 5th, 2017; accepted: Dec. 19th, 2017; published: Dec. 26th, 2017

Abstract

This paper deeply discusses about basic characteristics and behavioral characteristics of FIT (Foreign Independent Tourist) in Wenchang based on questionnaire and interviews with FIT in Wenchang, Hainan. According to the result, it provides relevant advice for tourism hospitality service and facilities in this area: Renew a batch of facilities on tourist attractions to reach consumer needs; Develop new tourist products with high quality and solve existing product quality problems; Strengthen governmental guidance of standardizing management in tourism.

Keywords

Foreign Independent Tourist, Survey, Wenchang, Service and Facilities

基于散客特征调查的海南文昌旅游接待服务与设施探讨

陈思思, 林 珊

海南外国语职业学院旅游系, 海南 文昌
Email: chensisi929@163.com

收稿日期: 2017年12月5日; 录用日期: 2017年12月19日; 发布日期: 2017年12月26日

摘 要

本文在对海南文昌散客旅游者问卷调查和深度访谈的基础上从基本特征和行为特征两方面对文昌散客旅

游者进行了深入分析。针对调查结果给出了完善文昌旅游接待服务与设施的几点建议:更新完善一批旅游景区,解决景区旅游配套不齐全问题;开发一批旅游产品,解决旅游产品品质低的问题;政府加强引导,解决旅游管理不规范问题。

关键词

散客, 调查, 文昌, 服务设施

Copyright © 2017 by authors and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

社会文明进程加快了现代人对生活质量和追求个性化体验的需求,完善自我成为人们未来消费的主题。在 21 世纪,散客旅游成为世界旅游市场的主角。散客旅游是游客自主安排旅游行程,支付消费的费用,属于自助旅游形式。在旅游市场结构逐渐发生变化的今天,经营接待散客旅游的能力已成为衡量一个国家或地区旅游业成熟度的重要标志[1]。自由行的散客旅游者呈爆发性增长,这对旅游目的地的旅游接待设施和接待能力也是一种考验。

海南国际旅游岛的建设凭借着独特的地理位置、优越的旅游资源条件及中央的政策支持,在旅游业发展创新中独树一帜,充满感召力和诱惑力。海南因此更受世人关注,近年来成为了旅游热点地区,吸引越来越多国内外游客的目光[2]。文昌市位于海南岛东北部,历史悠久,碧水青山,物产丰富,历来是旅游的热点地区,随着东环高铁的开通,2015 年航天发射场建成投入使用,加上自身源远流长的文化和优美的自然风光,文昌成为了海南旅游的热门之地[3]。散客旅游逐渐成为文昌旅游市场的主体。本文笔者在文昌主要景点对散客旅游者进行随机问卷调查和深度访谈的基础上,着重从对文昌散客旅游者特征分析的角度了解文昌旅游接待服务与设施的现状,以期发现文昌散客市场接待中存在的问题,提出建设性的建议,从而达到改善文昌旅游硬件设施、提高散客接待能力,最终吸引更多游客到访文昌的目的。

2. 研究方法 with 内容

2.1. 问卷设计

本次研究采取问卷调查的方式获取原始资料,针对主要文昌散客旅游者基本特征和行为特征开展调查。问卷共包括两个部分:第一部分为散客旅游者基本特征调查,主要包括年龄、性别、文化程度、职业、月收入、婚姻状况和家庭结构等内容;第二部分是旅游行为特征调查,即旅游者本次来文昌的旅游行为特征,主要从旅游活动六大要素以及旅游者来文昌旅游目的及其对目的地感知等方面展开调查。问卷各选择题项均采用单项选择回答的方式,问卷当场发放、当场收回。

2.2. 数据获取

为了增强数据的完备性和代表性,本研究特别注重问卷发放地点的布局。笔者于 2017 年 1 月 14 日至 2017 年 2 月 14 日间前往文昌主要景区(位置如图 1 所示):东郊椰林、文南老街、宋氏祖居、孔庙、高隆湾、航天发射场、八门湾红树林、椰子大观园以及动车站进行问卷发放工作,前后历时一个月。共发放问卷 300 份,回收问卷 291 份,回收率达 97%,剔除信息填写不完全的无效问卷,共得到可用于分析



Figure 1. The scenic spot which the questionnaire was issued
图 1. 文昌市地理位置及问卷发放景点位置图

的有效问卷 260 份, 有效率为 89.7%。调查结束后, 将问卷输入 EXCEL 软件, 形成数据库, 进行数据分析。其中被调查男性 137 人, 占 52.7%, 女性 123 人, 占 47.3%。

3. 调查结果与分析

3.1. 文昌散客旅游者的基本特征

旅游者的基本特征一共有性别、年龄、职业、文化程度、家庭结构、收入水平等项目, 调查结果(表 1)表明文昌散客旅游者的基本特征表现出如下特点。

3.1.1. 年龄层次覆盖广, 以中青年为主

从到访文昌的散客旅游者年龄结构上看, 20 岁以下(13.8%), 21~29 岁(21.4%), 30~39 岁(28.1%), 40~49 岁(19.3%), 50~59 岁(9.2%), 60 岁以上(8.2%), 年龄层覆盖较广, 主要以中青年游客为主, 18~45 岁的游

Table 1. Basic feature of individual tourists in Wenchang**表 1.** 文昌散客旅游者基本特征

年龄(岁)	比率(%)	职业	比率(%)	受教育程度	比率(%)	月收入(元)	比率(%)
≤20	13.8	企事业单位人员	21.3	高中以下	11	≤1000	8.2
21~29	21.4	国家公务员	26	高中(中专)	33	1001~3000	20.3
30~39	28.1	退休人员	15	本科(大专)	42	3001~5000	43
40~49	19.3	学生	18.4	研究生及以上	14	5001~7000	15.1
50~59	9.2	其他	19.3			7000 以上	13.4
≥60	8.2						

客占全部游客的 88.69%，平均年龄为 30.73 岁。中年人大多成家立业，收入稳定，具有一定经济条件，方便外出自驾。文昌是一座慢节奏的休闲城市，因此散客旅游这种无拘束的自主旅游形式更受中青年人青睐。

3.1.2. 受教育程度以大专以上为主

在所有受调查的旅游者中，受教育程度达到大专、本科及以上学历的有 146 人，占总人数的 56%，所占比例最大，而受教育程度在高中以下的人数仅占总人数的 11%。由此可见，文昌散客旅游者文化教育水平相对较高。

3.1.3. 职业结构种类众多，层次不一

从旅游者的职业结构看，企事业单位人员占调查总人数的 21.3%，国家公务人员占 26%，退休人员占 15%，学生占总 18.4%，而其他占总人数的 19.3%，由此可以看出，来文昌旅游的散客职业种类众多，层次不一。

3.1.4. 客源以省外旅游者居多

从游客来源看，全国大多数省份都有游客前来文昌旅游(图 2)，其中最多的游客来自广东、浙江、四川和海南本省；如果从更大的区域划分来看，相对靠近海南的华南地区游客数量最多，其次是东北地区和西南地区。

3.1.5. 收入水平以中等水平为主

从收入构成看，文昌散客旅游者的月收入大部分处于中等水平，集中在 3001~5000 元。占总比例的 43%，由于散客游能够完全按照自己的意愿消费，中低收入者和学生更愿意选择散客旅游这种形式，在 3500 元以下的游客共占总体的 37.2%。

3.2. 文昌散客旅游者的行为特征

3.2.1. 旅游目的及对目的地感知的分析

第一，游客的旅游目的多以观光游览和避寒度假为主。调查显示，来文昌的散客旅游者大多以观光游览和避寒度假为目的，分别占总比例的 28%和 32%，这与文昌良好的气候条件、宜居的生态环境和丰富的文化底蕴有关。此外，航天科普旅游也是散客旅游者来文昌的主要目的，所占比例达 21%，会议商务、探亲访友和其他所占比均在 10% 以下。

第二，旅游次数多为初次到访及停留时间多以一天为主。散客旅游者中第一次到文昌旅游的所占比例为 62.3%，以省外游客居多，来文昌两次及两次以上的人数占总人数的 38.7%，以海南省内游客居多。由此可见，来自外省的散客旅游者重游率并不高。文昌散客旅游者在文昌停留时间为一天的人数在总人

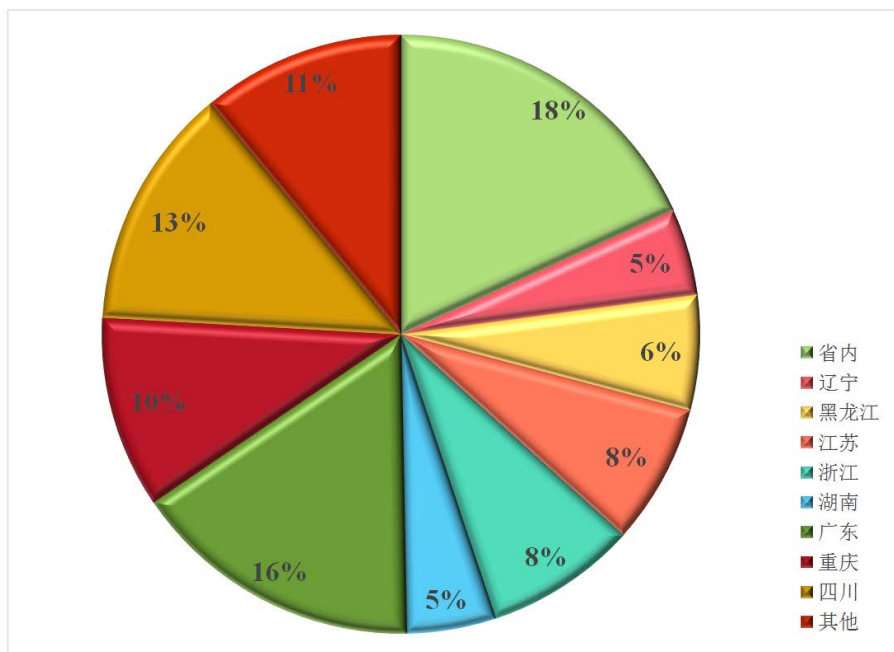


Figure 2. The tourist source distribution of FIT (Foreign Independent Tourist) in Wenchang
图 2. 文昌散客客源分布图

数中达 67.7%，停留两天时间的，占总人数的 24.0%，而停留三天及以上的人数只有 8.3%。在文昌过夜的省内客源占总过夜人数的 29%。散客旅游者在文昌的重游率不高，停留时间也较短，也说明了文昌旅游不具备决定性的吸引力因素促使旅游者愿意花更多的时间留下来。

3.2.2. 文昌散客旅游活动六要素分析

1) 交通

来文昌的交通方式选择中，52%的散客旅游者选择了动车，其次是自驾方式，大多以省内游客为主，省外的自驾旅游者大多为来自华南地区的旅游者，自驾人数占总人数比例的 42%，还有 6% 游客选择乘坐汽车，在被调查游客中没有选择自行车方式的旅游者。2015 年 12 月 30 日海南西环铁路正式开通运营后与东部环岛铁路共同组成海南环岛高铁，文昌作为东环铁路的重要站点，为散客旅游者到访文昌提供了极大便利。此外，“两桥一路”工程的建设，在铺前大桥建成通车之后，游客从海口演丰镇驱车途经铺前大桥到文昌铺前镇只需要分钟，游客可以在铺前镇游览木兰头，沿着滨海旅游快速干道到龙楼镇游览铜鼓岭，然后在东郊镇游览八门湾绿道，到会文镇畅游冯家湾。一路走来，文昌的旅游精品尽收眼底，最后沿着琼文高速可到达琼海、万宁、陵水、三亚，届时自驾旅游的方式会更加火爆[4]。

散客旅游者在文昌市内出游方式的选择上(如图 3 所示)，以“自驾车”的选择人数比较多，所占总人数达到 42%。

2) 游览

散客旅游者在文昌旅游大多选择文昌以下景区：航天发射场、东郊椰林、椰子大观园、八门湾红树林、宋氏祖居、文昌孔庙其中的两个或两个以上景点进行游览。其中“航天发射场”是大多数来文昌旅游的散客旅游者必去的一个景点，所占比例达到了 89%。在游览完航天发射场之后大部分时间充裕的游客都会选择到临近的月亮湾和石头公园进行游览，由于调研期间恰逢铜鼓岭封山改造，导致游客们无法前往。由此可见，航天发射场作为科普教育功能存在已成为文昌的核心景区，并由此带动了周边景区的发展。此外，东郊椰林、八门湾红树林、文南老街等景区也备受游人青睐，游人众多，分别占总人数的

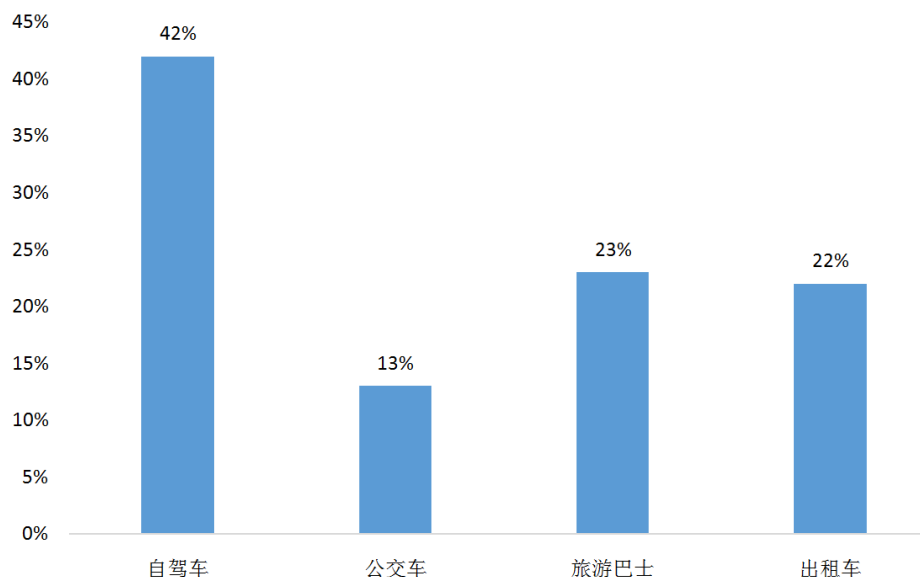


Figure 3. The transportation of FIT in Wenchang
图 3. 散客旅游者在文昌市内出游方式统计图

32%、35%、42%。

3) 住宿

在住宿类型上,选择“高星级酒店”的游客占到 23%，“经济型酒店”的散客旅游者有 35%，也有部分游客选择“家庭旅管或特色民居”，占总人数的 12%；住宿要求上,大多旅游者依据“靠近海边”“精致舒适”要素选择所下榻的地方,这两要素的比例分别达到了 36.1%和 28.2%。也有部分游客选择酒店时的需求是“交通便利”，所占比例达 25%。此外,调查结果显示,散客旅游者普遍认为文昌市的旅游酒店数量少,档次不够高,接待能力有限。

4) 餐饮

文昌市的美食众多,其中作为海南四大名菜之首的文昌鸡和鲜美的海鲜成为散客旅游者到达文昌的必尝美食,所占比例分别都达到了 90%以上,此外,抱罗粉、清补凉和糟粕醋等特色小吃也深受游客喜爱,所占比例都达到了 80%以上,由此可以看出,文昌的特色餐饮得到了散客旅游者的认可。就餐地点方面,散客选择“知名文昌餐馆”的较多,占总数的 41.3%，“特色小吃摊点”的比例也有 31.2%，此外景点附近的“农家乐”也得到众多旅游者的青睐,所占比例达 20.3%。

5) 娱乐

调查结果显示,在文昌参加娱乐活动的游客只有 20.2%，大部分散客旅游者表示文昌市景区及相关配套的娱乐项目种类较少,可供选择空间较小。在娱乐项目选择方面,只有极少部分人感受到了“体验式项目”，所占比例仅有 4.8%。而观看民俗表演的人数也仅占总人数的 10.3%。可见文昌的娱乐项目建设还不完善,许多景点还停留在“看与观”的局面,游客的参与程度不高,尤其是体验性项目,具有极大的发展空间。

6) 购物

调查显示,在文昌的散客旅游者大多会购买牛肉干、海产品和椰子加工食品,所占比例达 41%，其次是椰雕、贝雕等手工艺品,所占比例为 32%，新鲜的文昌鸡和海鲜由于不易保存,购买的游客较少,另外,有 32.5%的散客旅游者认为文昌市的旅游产品太过普通,缺乏文化创意,因而购物的欲望大大降低。

4. 结论与启示

4.1. 结论

通过对调查问卷数据进行分析, 我们可以获得以下几点认识:

第一, 从文昌散客旅游者的基本特征看, 文昌散客旅游者是以收入稳定的中青年为主体。从地域范围来看, 来自华南地区和东北地区的散客旅游者居多, 其次是省内周边市县的自驾散客旅游者。

第二, 从文昌散客旅游者的行为特征看, 在旅游活动中, 文昌散客旅游者喜欢品尝文昌的特色美食和风味小吃; 选择周围环境好, 精致舒适的住宿场所; 在文昌旅游期间多选择自驾或者公共汽车和出租车; 游览的景点以航天城、东郊椰林、八门湾为主; 大多游客会选择购买; 在文昌期间参加的以娱乐活动较少, 选择空间小。

第三, 在针对文昌旅游六要素的满意程度调查中, 为了更好了解旅游者对文昌市交通配套设施的满意程度, 本文将其分成“入市交通”与“市内交通”。调查结果显示游客最满意的前三位(图 4)分别是入市交通(41.4%)、餐饮(32.5%)和游览(27.3%); 最不满意的前三位(图 5)分别是市内交通(38.5%)、娱乐(35.2%)和购物(32.2%)。由此可见, 便捷的入市交通和文昌的特色餐饮, 得到了散客旅游者的认可, 但是市内公共交通, 尤其是市区通往部分景区的配套交通有待进一步提高, 在旅游特色产品和娱乐项目的开发上也有较大的提升空间。

4.2. 启示

基于调查结果得出的结论, 我们对完善文昌旅游接待服务与设施提出以下几点建议:

第一, 更新完善一批旅游景区, 解决景区旅游配套不齐全问题。建议按照当前景区布局, 划分若干个景区单元, 按照旅游“吃、住、行、游、购、娱”六要素进行达配置, 满足旅客游览、观光、就餐、购物、住宿、娱乐等多种需求。同时在各旅游景区设置电子信息屏幕, 使景区的接待资源实现余缺互补。此外, 提高火车站、汽车站与景区的通达度, 在旅游旺季开通旅游专线, 完善市内公共交通。

第二, 开发一批旅游产品, 解决旅游产品品质低的问题。“购物”和“娱乐”是游客在目的地的旅游支出中所占比重最大的两个部分, 散客旅游者相对于团队旅游者来说, 对旅游产品的文化内容和旅游服务的要求更高。跟三亚、海口相比, 文昌的旅游产品的价格、服务、硬件设施等方面仍然存在一定的差

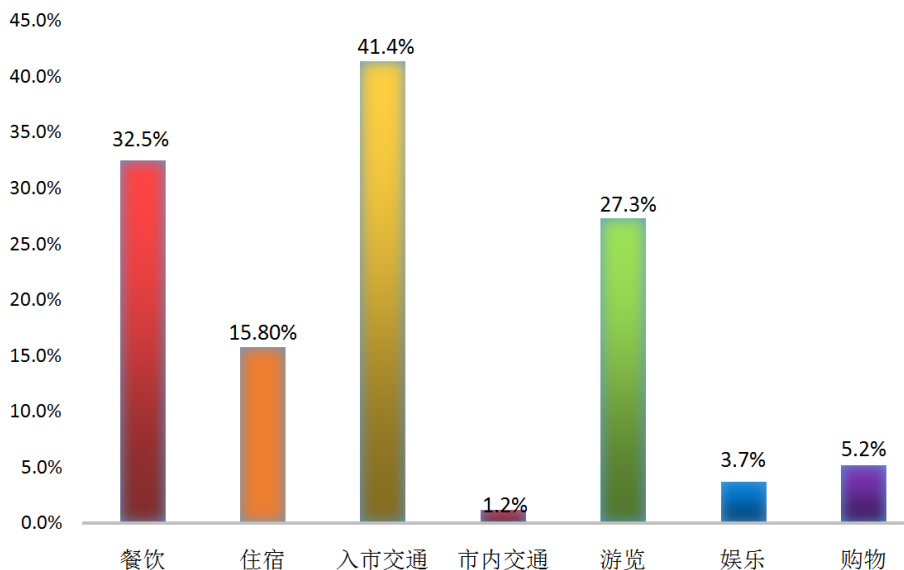


Figure 4. The most satisfactory tourist elements of FIT

图 4. 散客旅游者最满意的旅游要素统计图

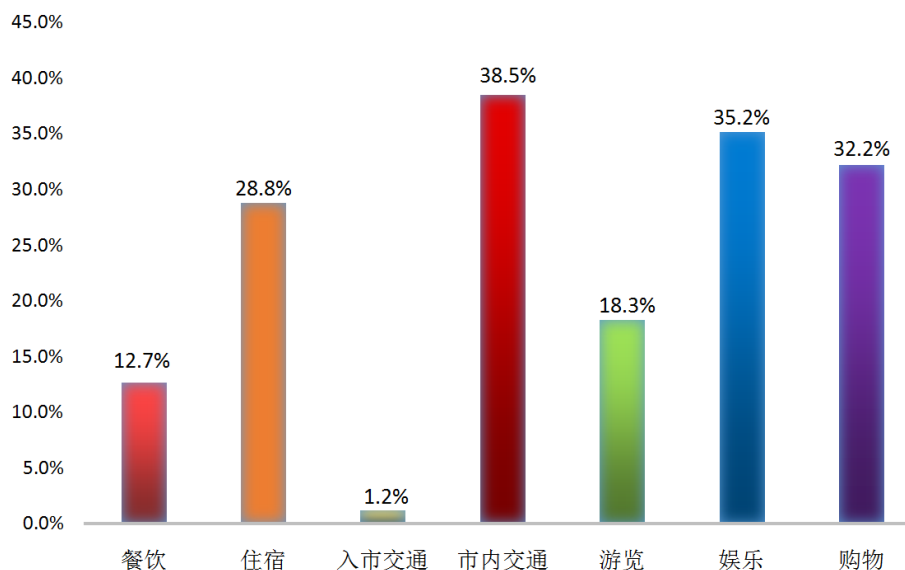


Figure 5. The most unsatisfactory tourist elements of FIT

图 5. 散客旅游者最不满意的旅游要素统计图

距。文昌要做好东部“椰树海岸”区的领头羊，稳定散客旅游者市场，必须下大力气提升旅游核心产品的开发能力。省内游客，重点以自驾游为功能定位，以独特乡村产品为载体，挖掘文昌民俗和民族的本土文化特色，完善会务、餐饮、度假、游乐等配套功能，定期开展具有较大旅游吸引力的主题活动，成为附近市民周末及节假日休憩的首选之地，成为广大游客观光体验度假的首选之地。对省外游客，要在充分体现景色壮观、环境优美、设施完善的基础上，尽力打造具有较大旅游吸引力的航天和侨乡文化特色旅游产品，完善具有椰乡特色旅游产品的购物体系，打造具有浓郁本土风情的主题活动及实景演出[4]。

第三，政府加强引导，引入市场机制，解决旅游管理不规范问题。由企业按照旅游市场需求，完善景区旅游功能，提高景区接待品质。政府相关部门要加强监管，积极引导旅游区周边居民发展相互补充的服务项目，避免与投资企业无序竞争，降低旅游产品档次。此外，旅游主管部门应加强对旅游企业的指导，帮助旅游企业建立健全现代企业管理制度，理顺管理关系，使文昌的旅游资源真正发挥效益。

4.3. 研究局限

通过本次抽样调查，我们总结出了文昌散客的特征以及文昌旅游接待服务与设施的水平，这对提升文昌旅游服务质量具有一定的参考价值。但是，此次调查的数据主要来自 2017 年春节前后文昌的游客，虽然尽量拓展了调查时间跨度，但还是属于静态研究范畴，如果条件允许，还需要收集纵列数据进行分析，提高研究结论的应用性和针对性。

基金项目

海南外国语职业学院 2016 年院级科学研究项目(Hwyky2016-09)资助。

参考文献 (References)

- [1] 刘萍. 山东省国内散客旅游者空间行为研究[D]: [硕士学位论文]. 济南: 山东师范大学, 2009.
- [2] 吕洁如. 海南散客旅游信息服务质量提升策略探讨[J]. 海南广播电视大学学报, 2016(1): 33-37.
- [3] 许春媚, 李科洲, 刘梦晓. 文昌: 以“航天旅游”为翼助推经济发展[N]. 海南日报, 2016-12-5(A01).
- [4] 韩亮. 文昌市旅游目的地营销策略研究[D]: [硕士学位论文]. 海口: 海南大学, 2014.

知网检索的两种方式：

1. 打开知网页面 <http://kns.cnki.net/kns/brief/result.aspx?dbPrefix=WWJD>
下拉列表框选择：[ISSN]，输入期刊 ISSN：2169-2556，即可查询
2. 打开知网首页 <http://cnki.net/>
左侧“国际文献总库”进入，输入文章标题，即可查询

投稿请点击：<http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱：ass@hanspub.org