

基于 IPA 分析法的清远民宿吸引力研究

王建玲 (广东碧桂园职业学院, 广东清远 511500)

摘要 通过文献分析、实地调研和问卷调查方法,采用 IPA 分析模型研究了影响清远民宿吸引力因素。结果表明,92.3% (24/26) 指标满意度低于重要性,其中客源单一、服务质量不高、特色不显著以及公共交通不便利是影响民宿吸引力的主要因素。对此,提出依托政府、行业协会、民间资源等平台加强宣传,提升服务质量和民宿特色,完善公共交通等建议,以提高清远民宿吸引力。

关键词 民宿旅游;旅游吸引力;IPA 分析法;服务质量

中图分类号 F304.1 文献标识码 A

文章编号 0517-6611(2021)08-0127-03

doi: 10.3969/j.issn.0517-6611.2021.08.033

开放科学(资源服务)标识码(OSID):



Study on the Attraction of Bed-and-breakfast (B&B) Tourism in Qingyuan Based on IPA

WANG Jian-ling (Guangdong Country Garden Polytechnic, Qingyuan, Guangdong 511500)

Abstract Based on literature review, field research and questionnaire survey, this research uses IPA model to study the factors that affect the attractiveness of lodgings in Qingyuan. The results showed that 92.3% (24/26) of the index satisfaction was lower than the importance, among which the main factors affecting the attraction of bed-and-breakfast were the single guest source, the low service quality, the inconspicuous features and the inconvenient public transportation. In this regard, the research proposes to rely on the government, trade associations, private resources and other platforms to strengthen publicity, improve service quality and residential characteristics, improve public transport and other suggestions to enhance the attraction of residential accommodation in Qingyuan.

Key words Bed-and-breakfast tourism; Tourism attraction; IPA; Service quality

民宿旅游是乡村旅游高级发展阶段^[1]。随着经济社会和全域旅游快速发展,民宿旅游以良好生态自然环境、特有人文风俗、休闲式农家生活和田园风光,吸引城市游客在此亲近体验自然和旅游度假。在“乡村振兴”的国家战略背景下,民宿旅游以其特色休闲、亲情化服务方式契合了城市消费者现代旅游需求,在我国很多地区得到极大发展^[2]。对民宿旅游研究,也从世纪初的定性描述进入近年定量研究阶段。

文献分析发现,现阶段我国民宿旅游存在以下问题:①服务质量有待提高。朱晓辉等^[3]采用因子分析方法对舟山民宿研究发现,缺乏特色、民宿产品单一、服务质量满意度低等问题是舟山民宿存在的主要问题;乔宇^[4]对海南民宿调查发现,民宿服务质量不高、政府缺乏监管、个性化服务不突出、民宿同质化等问题严重影响海南民宿发展。其他地区研究也指出民宿存在服务质量不高、民宿产品不丰富、营销推广不到位等问题^[5-8]。②特色不明显。卢世菊等^[9]通过深度访谈调研指出民族地区民宿缺乏特色和品牌效应,并提出发展民族特色建议;丁飞洋等^[10]采用因子分析方法对吉林朝鲜族民俗村、湖南瑶寨和四川藏族等地区民宿进行研究,结果显示民族特色不显著是影响民族地区民宿发展的主要问题。③缺乏整体规划和制度建设。许宸等^[11]针对黄山民宿存在的市场规范、品牌建设、市场定位等问题提出了组织行业协会管理、确立品牌目标、明确民宿规划和布局等针对性解决办法;陈春燕^[12]对杭州西湖民宿存在问题进行梳理,提出以“文创、文道、文人、文化”为入口对民宿进行品牌化、集群化、制度化建设;而戴丽霞^[13]研究了民宿发展中存在的法律监管问题。

地处粤西北的清远,旅游资源丰富、区位优势明显,距广州仅半小时车程,位于珠三角“半小时生活圈”内。2019 年国家公布了《粤港澳大湾区发展规划纲要》,粤港澳大湾区建设正式进入实施阶段。清远作为大湾区建设核心城市-广州的“后花园”。研究调查影响清远民宿发展因素,探讨促进清远旅游可持续发展对策,进而为大湾区建设提供高质量休闲度假场所将具有重要理论和实践意义。

1 研究设计

1.1 IPA 模型分析法 重要性-表现程度分析方法 (importance-performance analysis, IPA) 是 Chon 等^[14]在旅游研究中最先使用。该方法形象直观、通俗易懂,将旅游研究中重要性和满意度要素综合考虑,反映旅游期望与实际之间的差距,进而为行为改进提出针对性意见^[15]。IPA 分析方法将重要性和满意度均值表现在四象限图表中,第一象限区域为继续提升;第二象限区域为适度调控;第三象限区域为积极拓展;第四象限区域为重点改进(图 1)。指标在四象限的位置表明该指标改进方向。



图 1 IPA 分析法示意

Fig.1 Schematic diagram of IPA analysis method

1.2 问卷设计与调查

1.2.1 问卷设计。问卷包括以下 3 个部分:①游客基本信

基金项目 2020 年广东大学生科技创新培育专项资金项目(攀登计划专项)(pdjh2020b1447)。

作者简介 王建玲(1986—),女,河南新乡人,讲师,硕士,从事旅游规划、酒店管理、职业教育研究。

收稿日期 2020-09-11;修回日期 2020-10-16

息,包括:性别、年龄、受教育程度、客源地区和旅行交通方式。②游客对民宿期待重要性指标评价,共包含26项指标。每项指标按期待重要程度分为:1,完全不重要;2,不太重要;3,一般重要;4,比较重要;5,非常重要。③游客对民宿26项指标的满意度评价。同样1、2、3、4、5分别对应完全不满意、不太满意、一般满意、比较满意、非常满意。

1.2.2 构建指标评价体系。通过文献分析和调研构建影响民宿吸引力的26项指标。随机访谈63位游客,收集关注在意民宿因素,26项指标覆盖了98%游客关注的内容。这表明26项指标具有广泛代表性,基本涵盖了游客关注在意的民宿因素;也间接表明指标选取的合理性和全面性。

1.2.3 问卷调查。调研从2019年3月开始至7月结束。课题组采用现场调研和网络问卷方法对居住过清远民宿的游客进行问卷调查。共发放问卷300份,实收有效问卷285份,有效率95%。

1.3 数据分析采用SPSS 20.0软件对数据进行分析,指标重要性和满意度比较使用 t 检验统计方法, $P < 0.05$ 具有统计学显著差异。各项指标重要性和满意度评价采用IPA模型进行分析。

2 结果与分析

2.1 样本人群特征分析在285份有效问卷中,游客性别、年龄、受教育程度、地区来源、交通方式所占比例统计结果见表1。

受访游客中男性比例为41.8%,低于女性比例58.2%。其中,18~30岁年龄段人群最多,占总体比例89.5%;而受教育程度方面大专占比达69.8%,初中以下和硕士以上所占比例

表1 样本人口学特征

Table 1 Demographic characteristics of the sample

类别 Category	人口特征 Demographic characteristics	数量 Numbler	百分数 Percentage//%	累计百分数 Cumulative percentage//%
性别 Gender	男	119	41.8	41.8
	女	166	58.2	100
年龄 Age	18~30岁	255	89.5	89.5
	31~50岁	28	9.8	99.3
	51~60岁	0	0	99.3
	>60岁	2	0.7	100
受教育程度 Education level	初中以下	18	6.3	6.3
	高中	29	10.2	16.5
	大专	199	69.8	86.3
	本科	35	12.3	98.6
	硕士及以上	4	1.4	100
地区 Region	本市	63	22.2	22.2
	省内	178	62.5	84.7
	外省	44	15.3	100
交通方式 Transportation	自驾	113	39.6	39.6
	公共交通 其他	125 47	43.9 16.5	83.5 100

较小,分别为6.3%和1.4%;受访游客中,省内游客最多,占62.5%,其次为市内游客,占22.2%;交通方式以公共交通为主(43.9%),其次为自驾(39.6%)。这些结果表明清远民宿游客特征为:女性偏多,大专学历、省内游客居多,以公共交通和自驾为主要出行方式。

2.2 游客重要性和满意度分析采用Cronbach's α 分析调查数据各项指标和总体数据的一致性,结果表明重要性 α 检验值为0.856,满意度 α 检验值为0.943,总体 α 检验值为0.901。这表明该调查数据具有很好的可靠性和一致性。26项指标重要性和满意度统计分析见表2。

表2 各项指标重要性和满意度分析

Table 2 Analysis of the importance and satisfaction of various indicators

指标 Index	指标内容 Index content	重要性 Importance(I)		满意度 Satisfaction(P)		I-P	t Test	P-value
		平均值 Average	排位 Ranking	平均值 Average	排位 Ranking			
X_1	民宿文化	4.390	17	4.131	2	0.259	2.540	0.012
X_2	交通便利	4.599	8	3.952	14	0.647	6.742	0.000
X_3	周围景点多	4.285	20	3.869	16	0.416	3.901	0.000
X_4	周围地方特色美食多	4.488	15	3.720	23	0.768	7.924	0.000
X_5	周围有酒吧等娱乐场所	3.477	26	3.690	24	-0.213	1.612	0.108
X_6	周围环境安全	4.884	1	4.071	5	0.813	11.42	0.000
X_7	配套设施完善、卫生状况好	4.837	2	3.724	22	1.113	14.48	0.000
X_8	民宿性价比高	4.634	4	3.988	11	0.646	6.895	0.000
X_9	提供地方特色餐饮	4.384	18	3.605	25	0.779	7.506	0.000
X_{10}	丰富多彩、参与性强活动	3.509	25	3.798	20	-0.289	2.411	0.017
X_{11}	内部设计、装饰风格有特色	4.593	9	4.024	6	0.569	6.483	0.000
X_{12}	个性化、人性化服务体验	3.517	24	3.464	26	0.053	0.568	0.570
X_{13}	消费性价比高	4.610	7	3.976	12	0.634	6.565	0.000
X_{14}	民宿具有观赏性和体验性	4.570	11	4.083	3	0.487	5.380	0.000
X_{15}	“家”一般温馨感觉	4.581	10	4.024	7	0.557	5.748	0.000
X_{16}	民宿主人热情、好客	4.622	5	4.083	4	0.539	6.332	0.000
X_{17}	饮食绿色有机	4.500	14	4.012	8	0.488	4.962	0.000
X_{18}	乡村古朴民风民俗	4.331	19	4.000	9	0.331	3.071	0.002
X_{19}	居民传统民族服饰	4.012	23	3.833	18	0.179	1.415	0.158
X_{20}	周围购物便捷度	4.221	22	3.798	21	0.423	3.571	0.000
X_{21}	休闲娱乐设施多样化	4.233	21	3.821	19	0.412	3.705	0.000
X_{22}	社区居民文明程度	4.547	12	4.000	10	0.547	6.041	0.000
X_{23}	提供线上预订与支付服务	4.622	6	4.143	1	0.479	5.525	0.000
X_{24}	投诉维权渠道	4.651	3	3.976	13	0.675	7.319	0.000
X_{25}	食物种类多样性	4.419	16	3.869	17	0.55	5.816	0.000
X_{26}	饮食性价比高	4.517	13	3.929	15	0.588	6.054	0.000

对 26 项指标的重要性分析发现,23 项指标平均值超过 4 分,占总体指标的 88.5%,表明这些指标内容是游客选择清远民宿时关注的因素。其中,周围环境安全(X_6)、配套设施完善和卫生状况好(X_7)、投诉维权渠道(X_{24})位于重要性排名前 3 位。

26 项指标的满意度分析显示 10 项指标超过 4 分,占总指标的 38.5%。其中,排名前 3 的指标内容为:提供线上预订与支付服务(X_{23})、民宿文化(X_1)、民宿具有观赏性和体验性(X_{14})。由此说明,游客对清远民宿在网络支付、民宿文化以及设计体验方面满意度较高。基于重要性和满意度的总体考虑,仅有 2 项指标满意度高于重要性,分别为周围有酒吧等娱乐场所(X_5)和丰富多彩、参与性强活动(X_{10});其余 24 项指标均满意度低于预期(重要性),其中差距最大的前 5 位为:配套设施完善、卫生状况好(X_7),周围地方特色美食多(X_4),投诉维权渠道(X_{24}),交通便利(X_2),民宿性价比高(X_8)。这 5 项指标 $I-P$ 值都在 0.64 以上,表明游客现实与期望之间存在较大差距。

2.3 IPA 分析 26 项指标重要性总平均值为 4.39,满意度总平均值为 3.91。根据交点 $I=4.39, P=3.91$;确定重要性轴(I)和满意度轴(P),构建 IPA 象限图。基于 26 项指标 I, P 值在图中定位(图 2)。

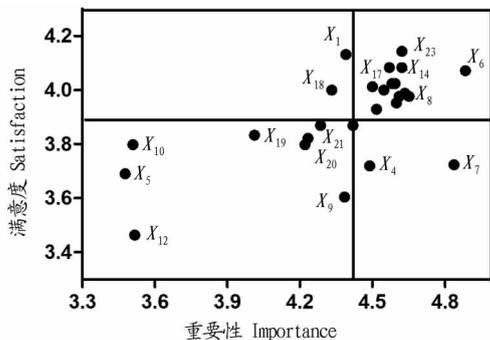


图 2 指标 IPA 象限分析

Fig.2 Index IPA quadrant analysis

第一象限,继续提升区域。共有 13 项指标位于第一象限,占总数量 50%,表现在周围环境安全(X_6),民宿性价比高(X_8),民宿具有观赏性和体验性(X_{14})等;第一象限代表游客期望值和满意度均较高;但各项指标的满意度低于重要性评价,暗示着这些指标未来应继续提升。

第二象限,适度调控区域。有 2 个指标位于适度调控区域,分别为民宿文化(X_1)和乡村古朴民风民俗(X_{18}),且在满意度和重要性之间有统计学差异($P<0.05$)。第二象限代表游客满意度高于平均重要性,说明清远民宿在民宿文化和民风民俗方面超出了游客心理预期。

第三象限,积极拓展区域。共有 9 项指标位于该区域,主要表现在周围有娱乐场所(X_5),特色餐饮(X_9),丰富多彩活动(X_{10}),个性化服务(X_{12}),民族服饰(X_{19})等。第三象限代表游客期望值和满意度均较低,暗示着这些指标内容是清远民宿未来积极拓展的方向。除了 X_5, X_{12}, X_{19} 外,其余指标在满意度和重要性之间有显著差异。

第四象限,重点改进区域。有 2 个指标位于重点改进区域,分别为周围地方特色美食多(X_4)和配套设施完善、卫生状况好(X_7),且在满意度和重要性之间有统计学差异($P<0.05$)。第四象限代表重要性高但满意度低;而且两指标 $I-P$ 值大于 0.76,表明游客满意度与期望之间存在较大差距,是未来重点改进内容。

3 结论、建议和讨论

3.1 结论

(1) 清远民宿游客以女性偏多,大专学历、省内游客居多,客源相对单一。

(2) 游客对民宿周围环境、配套设施和卫生状况以及投诉维权渠道比较关注在意;而对线上预订与支付服务,民宿文化满意度较高。

(3) 民宿服务质量有待提高。游客对民宿配套设施和卫生状况、性价比以及个性化服务现实与期望之间存在较大差距。

(4) 特色餐饮和文化不显著。特色餐饮和文化是民宿吸引力的表现,也是清远民宿未来重点改进方向。

(5) 公共交通便利程度低和缺乏投诉维权渠道。由于民宿一般建于风景生态优美地区,而这些区域位置相对偏僻。调研中发现公共交通不便利往往导致很多高校学生放弃民宿,而很多民宿没有在明显位置提供投诉维权渠道。

3.2 建议

3.2.1 加强民宿宣传。基于当前新媒体特点,采用直播、“互联网+”等方式,开辟线上、线下同步推广平台,建立民宿品牌核心竞争力。同时,在珠三角一线城市的地铁、公交站台等人流量密集地区进行广告宣传,丰富民宿客源。

3.2.2 大力提升服务质量。依靠政府、行业协会建设质量管理体系,用规范化制度提升质量。政府应出台民宿经营管理条例、星级评定标准等事项,引导民宿规范化管理,建立统一、开放、竞争、有序的现代民宿管理体系。行业协会通过举办“服务质量大比武”,建立行业服务互评机制,以促进服务质量提升。

3.2.3 加强民宿特色。对当地特色饮食和文化深入挖掘和开发,民族特色饮食和文化常常分散在民间,并且受众较少。这就需要对民间进行广泛调研,选取合适项目进行开发。同时,加强人才引进培育工作,增加人文、宗教、文化知识储备。

3.2.4 完善公共交通建设。对于相对偏僻的民宿,政府管理部门和民宿经营者应尽早规划,完善公共交通。经营者可采用免费的民宿接驳车或游览车接送游客,成本不高但可以给游客“家”一般的温馨舒适体验。

3.2.5 建设方便快捷的投诉维权渠道。现代游客维权意识增强,政府和行业协会应建设方便快捷的投诉维权方式,并将其公布在民宿明显位置。投诉维权可以促进民宿质量管理和服务;民宿对投诉积极应对将给游客留下好印象,长远看保证了清远民宿可持续发展。

3.3 讨论 该研究通过 IPA 分析法研究了影响民宿吸引力

(下转第 156 页)

升趋势相同,都是堆肥3 d后温度超过了50℃,第4天达到60℃以上的高温阶段。但处理前期T₁和T₂与T₃和T₄相比,保持相对高的温度,T₂无发酵剂后期温度上升略慢。中后期开始T₄和T₃的温度相对高,尤其是用4号秸秆的T₄温度相对高。且T₃和T₄为翻抛处理,高温保持时间较长,对总养分含量无明显影响。T₄的C/N整体略高有所浮动,初始堆积物的碳氮比(C/N)基本上达到堆肥发酵最适的碳氮比,所有处理的温度上升均较快。从堆制物的养分含量变化来看,氮的初始和最终含量变化不大;但磷和钾随着腐熟发酵进程的推进,含量均逐渐增加。各处理的最终堆制物总养分含量都达到了国家商品有机肥标准。最终堆制物中的重金属含量除As略超标准外,Cd、Cr、Pb的含量都在正常范围内。但堆肥技术工艺烦琐,成品肥料成分复杂,关于禽畜粪便废弃物的高温好氧堆肥养分变化规律和腐熟度评价指标目前没有统一的工艺评定标准,对农业固体废弃物进行无害化、资源化的环保处理技术也有待进一步发展。

参考文献

- [1] 张聿柏,李勤奋.香蕉茎秆堆肥化处理腐熟度评价研究[J].中国农学报,2009,25(9):268-272.
- [2] 黄国锋,吴启堂,孟庆强,等.猪粪堆肥化处理的物质变化及腐熟度评价[J].华南农业大学学报,2002,23(3):1-4.
- [3] 中国科学院南京土壤研究所.土壤理化分析[M].上海:上海科学技术出版社,1978:136-140.

- [4] 秦莉,沈玉君,李国学,等.不同C/N比对堆肥腐熟度和含氮气体排放变化的影响[J].农业环境科学学报,2009,28(12):2668-2673.
- [5] BERNAL M P, ALBURQUERQUE J A, MORAL R. Composting of animal manures and chemical criteria for compost maturity assessment. A review [J]. *Bioresour technol*, 2009, 100(22): 5444-5453.
- [6] 周江明,王利通,徐庆华,等.适宜猪粪与菌渣配比提高堆肥效率[J].农业工程学报,2015,31(7):201-207.
- [7] 李吉进,邹国元,徐秋明,等.鸡粪堆肥腐熟度参数及波谱的形状研究[J].植物营养与肥料学报,2006,12(2):2219-2226.
- [8] 鲍艳宇,周启星,颜丽,等.鸡粪堆肥过程中各种氮化合物的变化及腐熟度评价指标[J].农业环境科学学报,2007,26(4):1532-1537.
- [9] 魏宗强.鸡粪堆肥过程中养分损失及其控制对策研究[D].泰安:山东农业大学,2010.
- [10] 喻夜兰,刘强,荣湘民,等.外源微生物菌剂对啤酒糟堆肥碳水化合物降解的影响[J].湖南农业科学,2011(13):29-33.
- [11] 马开星,邹长明,赵建荣.鸡粪堆肥腐熟过程中腐熟度参数的变化[J].中国农学通报,2011,27(3):289-292.
- [12] 方华舟,王培清.牛粪堆肥各阶段主要纤维素降解菌分离与作用规律分析[J].中国土壤与肥料,2012(6):88-92.
- [13] 席北斗,刘鸿亮,白庆中,等.堆肥中纤维素和木质素的生物降解研究现状[J].环境污染治理技术与设备,2002(3):19-23.
- [14] 程旭艳,王定美,乔玉辉,等.中国商品有机肥重金属分析[J].环境污染与防治,2012,34(2):72-76.
- [15] 桂文龙,刘俊栋,潘亚洲,等.鸡粪好氧堆肥腐熟度的研究[J].安徽农业科学,2012,40(22):11251-11253.
- [16] 相俊红,胡伟.我国畜禽粪便废弃物资源化利用现状[J].现代农业装备,2006(2):59-63.
- [17] 周可,谢凤行,李亚玲,等.不同微生物菌剂处理对鸡粪堆肥发酵的影响[J].天津农业科学,2009,15(3):10-13.

(上接第129页)

的26项指标,初步指出了影响清远民宿吸引力的因素。但该研究仍存在以下局限性:①评价指标体系科学性和合理性。未来应对评价指标体系进入深入研究,验证和完善其科学性和合理性。建立科学合理指标是进行科学研究的前提。②样本数量问题。样本数量越多,结果相对越客观。未来应基于不同民宿类型、扩大样本容量,对民宿进行精细化和大数据研究,为清远民宿旅游提供实操性强的建议。调查研究影响民宿吸引力因素有利于清远旅游可持续发展;同时,清远民宿旅游将通过为粤港澳大湾区建设提供“休闲度假”场所为湾区建设作出贡献。

参考文献

- [1] CLARKE J. Farm accommodation and the communication mix [J]. *Tourism management*, 1996, 17(8): 611-616.
- [2] 张广海,孟禹.国内外民宿旅游研究进展[J].资源开发与市场,2017,33(4):503-507.
- [3] 朱晓辉,黄蔚艳.基于调查分析的舟山乡村民宿旅游发展研究[J].中国农村资源与区划,2019,40(2):174-180.
- [4] 乔宇.乡村振兴背景下乡村旅游民宿发展模式:以海南省为例[J].社会科学家,2019(11):102-107.

- [5] 李忠斌,刘阿丽.武陵山区特色村寨建设与民宿旅游融合发展路径选择:基于利川市的调研[J].云南民族大学学报(哲学社会科学版),2016,33(6):108-114.
- [6] 张海洲,虞虎,徐雨晨,等.台湾地区民宿研究特点分析——兼论中国大陆民宿研究框架[J].旅游学刊,2019,34(1):95-111.
- [7] 许阳,张小花,李炫松,等.杭州民宿发展现状、存在问题与提升对策[J].浙江农业科学,2020,61(3):598-601.
- [8] 葛蔓.民宿在生态文化旅游中的发展路径研究[J].安徽农业科学,2013,41(23):9684-9685,9714.
- [9] 卢世菊,吴海伦.精准扶贫背景下民族地区民宿旅游发展研究[J].贵州民族研究,2019,40(1):135-138.
- [10] 丁飞洋,郭庆海.游客感知视角下的民族地区民宿旅游开发研究[J].社会科学战线,2019(3):254-258.
- [11] 许宸,张毅玲.黄山市特色民宿旅游发展研究[J].商场现代化,2016(12):93-94.
- [12] 陈春燕.文化视野下的景区民宿发展研究[J].广西社会科学,2018(11):188-191.
- [13] 戴丽霞.海南乡村旅游民宿发展的法律监管问题研究[J].农业经济,2016(6):46-48.
- [14] CHON K S, WEAVER P A, KIM C Y. Marketing your community: Image analysis in Norfolk [J]. *The Cornell hotel and restaurant administration quarterly*, 1991, 31(4): 31-37.
- [15] MATZLER K, BAILOM F, HINTERHUBER H H, et al. The asymmetric relationship between attribute-level performance and overall customer satisfaction: A reconsideration of the importance-performance analysis [J]. *Industrial marketing management*, 2004, 33(4): 271-277.