

基于网络文本的影视主题公园游客旅游体验质量研究

林开森^{1,2}, 郭伟锋^{1*}, 郜俊利¹

(1.武夷学院旅游学院,福建 武夷山 354300;2.福建师范大学地理科学学院,福州 350007)

摘要: 体验经济时代背景下游客旅游体验质量提升已成为促进影视主题旅游公园可持续发展的重要途径之一。以横店影视城为例, 百度旅游、驴评网、同城旅游和驴妈妈旅游4大在线旅游网站为数据来源, 运用内容分析法对点评文本进行旅游体验质量要素编码和概念归类, 构建横店影视城旅游体验质量要素结构和评价数据集。在此基础上, 结合点评得分数据, 利用重要性-表现性(IPA)分析法各要素进行旅游体验质量评价。结果显示: 横店影视城旅游体验质量评价要素包含环境氛围、服务流程、体验项目和体验价值4个主类目和13个次类目; IPA分析发现各旅游体验要素重要性值高的表现性普遍较好, 且各要素的重要性和表现性均存在较大差异; 预期体验、环境氛围体验、购物体验 and 自助游体验是旅游体验质量提升的核心。基于以上结果提出横店影视城旅游体验质量评价优化模型, 为旅游体验建设和发展提供科学的理论依据。

关键词: 影视主题公园; 旅游体验质量; 网络文本

中图分类号: F592.6 **文献标志码:** A **文章编号:** 1673-1891(2019)04-0031-06

Study on Tourist Experience Quality at the Movie-themed Parks Based on Web Texts

LIN Kaimiao^{1,2}, GUO Weifeng^{1*}, GAO Junli¹

(1. School of Tourism, Wuyi University, Wuyishan, Fujian 354300, China;

2. School of Geography Science, Fujian Normal University, Fuzhou 350007, China)

Abstract: In the era of experiential economy, to improve tourist experience quality has become one of the important ways to promote the sustainable development of movie-themed parks. We chose movie-themed park of Hengdian as a case and selected tourists' comments and travel notes on Baidu Tourism, LvPing Net, Tongcheng Tourism and Lv Mama Tourism as data sources. Content analysis method was used to code and categorize the evaluation texts to establish the elements structure and data set of tourist experience quality at Hengdian movie-themed park. Then we analyzed the structure characteristics by means of Importance Expressivity (IPA) analysis method. The results show that the evaluation elements of tourist experience quality at Hengdian movie-themed park include 4 main categories and 13 sub-categories, such as environment, service flow, experiential items and values. IPA analysis shows the higher performance of most elements, and there exists relatively bigger difference between the importance and performance of each element. The expected experience, environmental experience, shopping experience and self-help experience end up the core of tourist experience to be improved. Based on the study, we proposed an optimization model for evaluation of tourist experience quality at Hengdian movie-themed park, which can serve as a scientific basis for work to improve tourist experience.

Keywords: movie-themed park; tourist experience quality; web text

影视主题公园是影视、文化与旅游三位一体、互相融合的专项旅游模式, 具有较为完整的产业链延伸和创新的旅游体验产品^[1]。随着全国性影视主题公园产品的蓬勃发展, 许多旅游体验质量问题越来越严重^[2]。影视主题公园旅游体验感是旅游者参

与体验项目, 将情感代入和产生想象, 从而将影视作品中所描绘出来的文化与现实相互交融, 因此, 整体性、文化性、现场角色以及剧外现场角色的旅游体验等是影视旅游体验质量的关键因素^[3]。高质量的旅游体验可以提升游客满意度, 低质量的旅游

收稿日期: 2019-06-03

基金项目: 2017年福建省社会科学规划项目: 世界遗产地文化空间旅游化生存: 过程、格局与机理(FJ2017B023); 2017年福建省中青年教育科研项目: 范式危机与朱子文化旅游话语系统重构(JAS170525)。

作者简介: 林开森(1985—), 男, 福建泉州人, 讲师, 博士, 研究方向: 生态旅游。*通信作者: 郭伟锋(1975—), 男, 河南襄城人, 副教授, 博士, 研究方向: 区域旅游发展战略。

体验不但削弱了游客满意度而且降低了游客的重游率^[4],因此,科学、准确地核算游客体验质量评价是影视主题公园可持续发展及游客满意度提升的重要保障。

旅游体验质量评价的核心是对体验的过程解读^[5],旅游体验质量评价受到游客主观特质、体验活动类型、景点特征、工作人员的素质和业务能力等诸多因素的影响^[6]。过去对影视主题公园旅游体验的研究忽略了不同产品和不同服务阶段中的体验情感积累^[7],单一情境下的体验质量测量难以全面反映消费者对体验的评价过程^[8]。随着各类在线旅游网站的兴起,网络游记、点评等网络文本成为研究旅游体验的重要数据来源,其数据具有一定真实性、客观性和时效性^[9]。因此,本研究以横店影视城(以下简称横店)为研究对象,以百度旅游、携程旅游、同程旅游、驴妈妈旅游的游记和点评为数据来源,通过编码构建了游客体验质量评价模型,结合点评得分进行游客体验质量评价,希望为影视主题公园的设计与开发提供科学的理论依据。

1 研究设计

1.1 研究案例地概况

横店是一个综合性强、影视文化特色突出的大型旅游区,景区内建筑跨越几千年历史时空、汇聚各地特色。目前以横店为背景的影视剧拍摄的剧集已经近万部,大部分已播放和未播放的古装影视剧有2/3都是在横店拍的,接待的剧组量从(1996—2018年)达到了2 000多个。横店吸引大量游客前往旅游,2016年游客数量达到1 600多万人次,实现营业收入180多亿元,影视城基地规模和电视剧拍摄数量远远超过美国的好莱坞,成为真正意义上的全球影视巨头。

1.2 数据来源

选取国内在线旅游最具代表性的4个网站:百度旅游、携程旅游、同程旅游、驴妈妈旅游。在各网站旅游攻略或目的地的搜索栏目输入“横店影视城”,进行第一次搜索,筛选2012年1月1日—2018年3月1日的样本数据,根据所搜集目标得到旅游游记或点评共963篇,其中百度旅游点评174条,驴评网(携程旅游)游记322篇,同城旅游点评408条,驴妈妈旅游游记59篇。为保证文本所选的研究样本是客观有效的,需对研究无关和内容欠缺的文本进行剔除选择。筛选过程将遵循以下原则:(1)线路行程安排推荐的、流水日记没有情感过程、景区概括介绍等对本研究无意义的内容进行删除;(2)

看起来像是诗歌或者写散文体裁讴歌赞美的文本排除;(3)内容显示的大部分都是以图片形式等非文字的内容排除;(4)尽量选择游客对旅游目的地自我感知的文本,最好包含评价等相关内容的真实体验及评价。经过上述原则进行筛选后选出共900篇数字旅游足迹,其中包括点评信息539条,旅行游记361篇。

1.3 内容分析方法

1.3.1 初步整理合并

为确保搜集到的文本的有效性,在对搜集到的网络数字旅游踪迹进行初步浏览的基础上再进行样本的预处理:(1)先将游记进行整理合并,如同一游客对第1天和第2天分别所写游记合并成同一篇,查看作者是否重复;(2)把网络文本中所出现的表情符号、标点符号、图片等与内容分析无关的部分剔除;(3)将词语意思相近的词汇进行合并,可以增加自定义词,保存新的.txt文档。

1.3.2 初级编码和概念归类

内容分析法是从语句所展现出来的表面意思,推断其真实意义的一个过程。其中对类目的建构是一项相对核心的内容。类目的设定需要条理清晰,适用于所研究的内容和目的,过程进展顺利,得到充足的研究结果。建构类目体系之间应该符合相互排斥、能够具体详细和相互独立的原则,具有功能性、可操作性和符合信度、效度的功能。同时让2位编码人员逐篇阅读筛选后的文本,提取旅游者的旅游体验质量要素,经2人共同研究、分析和达成一致的体验质量要素,直至完成所有要素的编码^[10]。

1.3.3 信度检测

为了让建构的类目更加合理严谨,笔者邀请了2位编码人员并且进行相关沟通后,从游记和点评中随机选取130个研究样本进行实验。根据2位研究人员的编码结果计算相互同意度: $R=2M/(N_1+N_2)$ 。其中, R 为相互同意度, M 为2位编码员编码结果相同的次数; N_1 为第1位编码员的编码次数; N_2 为第2位编码员的编码的次数。

1.3.4 重要性—表现性分析方法

运用IPA分析法对横店游客旅游体验质量进行分析,以重要性为横轴,表现性为纵轴,以指标重要性、表现性的均值为 X 、 Y 轴的切割点,将空间分为4个象限。本研究中重要性指标 I 为旅游体验感知要素出现的概率,即 $I_n=(\text{文本中要素}n\text{出现的频次}/\text{文本总量})\times 100\%$;表现性指标 P_n 为游记或者评论的评价的好评率,赋值5分和4分为好评,3分为中立,2分

和1分为差评。以I和P的平均值为切割点,建立IPA坐标图进行分析。

2 结果与分析

2.1 体验质量评价维度

通过初步编码和概念归类,提取出13个相互独立次类目,包括住宿环境、交通设施、影视建筑、市容市貌、景区服务、导游服务、自助游服务、影视拍

摄、餐饮美食、活动参与、表演欣赏、当地物价、景区价格。将初步性编码提取的概念继续进行比对、缩编和类聚,将相近的类属进行归类合并,建立主类目概念之间的各种关系,实现范畴的精细化和具体化,最终建构出4个主类目的,即环境氛围、服务流程、体验项目和体验价值。按照类目分别进行统计得到结果信度都超过0.8,说明体验质量评价纬度编码结果可以使用(表1)。

表1 范畴发展与质性编码过程

编码	主要提取内容指标及相关解释	次类目(信度)	主类目(信度)
A1	酒店住宿较为方便,舒适卫生,所在位置离景区很近	住宿环境(0.88)	
A2	目的地公交车、自行车等公共交通工具选择性多样,交通便利程度需要改善;景区内交通如三轮车较多,交通秩序比较混乱	交通设施(0.87)	环境氛围(0.89)
A3	景区内建筑宫殿、香港街、广州街古代建筑等景观受旅游者提及较多,如“壮观”、“独特”、“宏伟”等好评较多	影视建筑(0.90)	
A4	城乡结合部、商业化严重、对三轮车揽客、店家欺生等现象较反感	市容市貌(0.90)	
A5	服务人员态度、找不到景区服务人员、景区内指示牌不明确	景区服务(0.89)	服务流程(0.89)
A6	攻略多、景点指示多、自由选择	自助游服务(0.85)	
A7	赶时间、推销景点、对游客欺诈行为;导游人很漂亮,讲解很仔细,行程安排合理	导游服务(0.93)	
A8	以群众演员参与影视拍摄,吸引大量游客前往偶遇明星,“剧组”词汇提及频率很高	影视拍摄(0.89)	
A9	汇集全国各地美食包罗万象,可以满足不同口味游客;设施陈旧	餐饮美食(0.92)	体验项目(0.91)
A10	火把节、泼水节、水上乐园、篝火晚会、穿古装摄影等体验活动	活动参与(0.92)	
A11	梦回秦汉、梦幻太极、大话飞鸿、暴雨山洪、汴梁一梦等表演节目	表演欣赏(0.93)	
A12	游客当地购物体验差,价格偏高	当地物价(0.91)	体验价值(0.92)
A13	景点门票价格争议较大、收费标注不明显如网络特价联票和单票价格差异大;用餐价格偏贵;景区交通费用高	景区价格(0.91)	

2.2 游客横店影视旅游体验质量的评价

当游客对某方面提及的次数越多则说明对这方面的重要程度越大,好评率越高表示表现性越好,横店影视城旅游体验质量重要性和表现性平均值分别为7%和45.9%,各要素排名顺序为体验项目、环境氛围、体验价值、服务流程,重要性值高的要素表现性普遍较好,且各要素的重要性和表现性均存在较大差异。

对各要素次类目进行IPA分析(图1),结果显示进入第I象限的有交通设施、建筑景观、活动参与、表演欣赏和景区价格5个要素,即游客对这些要素的关注程度较高,且满意度也较高。在环境氛围要素中,游客关注度最高的是对建筑景观的评价;交通设施方面游客对交通工具选择多样性评价较高;活动参与主要是参与古装造型体验、梦幻谷中的游艺设施、火把节和泼水节,但是每个活动的参与需要耗费一定的时间,所以不一定每个项目都有机会参与,亲自体验的项目在景区不是很多。有游客这么描述:“太极表演活动的时候有许多人穿着太极服在灯光下表演还挺好看的,不过最震撼的还是火

山爆发吧,体验感很真实、震撼,超级好看的,推荐。那个篝火晚会也很好玩,大家一起手拉手围着跳舞,氛围很赞,这次玩得很开心。”表演欣赏节目的体验感较好,但仍有部分认为表演节目的创新创意和专业上有所欠缺,时间上的安排也有些不合理;表演欣赏主要集中在一些表演节目,梦幻谷的“梦幻太极”和“暴雨山洪”、清明上河图景区的“汴梁一梦”最受游客的欢迎,还有专门为了体验这些表演节目慕名而来的,多数看完后用“刺激”“精彩”“值回票价”等来形容他们的感受和心情。也有游客会将其与张艺谋的印象系列做比较,认为其更具娱乐性,但缺乏美感和细节有不足之处。门票价格方面大多是在网络上购买了联票或特价票,所以感觉很便宜,给差评的大多是感觉没有想象中的好,单票比故宫还贵等抱怨门票太贵。游客表示景区内用餐价格偏贵,味道一般。

进入II象限的有住宿环境和餐饮美食,说明旅游者对横店影视城的酒店和餐饮美食感知相对较弱,但较为满意,在旅游过程中获得了良好的吃和住的服务体验。饮美食这方面提及得较少,大部分

游客觉得横店美食包罗万象,可以满足不同口味的游客,不满方面主要是设施陈旧等问题。

进入第Ⅲ象限的有市容市貌、景区服务、自助游服务、导游服务和当地物价,旅游者对这些要素感知重要性低,且评价也较低,是未来横店影视城有待改善的地方。市容市貌的不足主要体现了城乡发展落后、景区外的环境荒芜、市区环境较差、商业气息浓厚、三轮车揽客、店家欺生等。景区服务、自助游服务、导游服务不高,应该在以后发展过程中加强人员管理,改善服务态度,不断提升旅游服务质量。当地物价偏高,主要体现了交通费用、店家乱收费等。旅游环境上还需要多加改善和提升。

进入第Ⅳ象限的只有影视拍摄,说明该要素是影响其旅游体验的重要因素,这可能与游客的预期体验有很大关系。在2016年,横店接待剧组的数量就达到227个之多,对“剧组”词汇的提及频率也很高,吸引了一些游客前往碰运气,试试能不能碰到明星,了解影视剧的制作过程,参观一下影视拍摄的场地;更有甚者为了可以看见所喜爱的明星,还有专门追星的团体一直守在拍摄地。

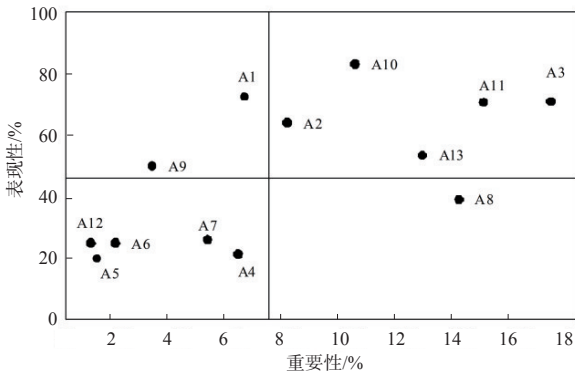


图1 旅游体验质量的评价IPA分析结果

3 讨论

旅游体验质量被用作于游客对旅游目的地旅游体验的情感积累评价,从旅游活动开始直至结束,是基于过程视角对不同场景、服务阶段下游客情感积累加权核算评价^[8]。本研究发​​现横店所在的城市市容市貌氛围会影响横店游客体验质量,游客从车站或飞机场到景区的这段路程所经历的城市形象场景,如城市规划不完善、交通秩序不规范、旅游可进入性差成为众多旅游者不满的集中点,影响到旅游体验质量水平。因此,在整体的影视旅游产品中,除了核心体验项目产品,还包括保障旅游过程能够顺利开展旅游服务产品,例如交通设施、

住宿环境等。

游客影视旅游体验质量不仅受到体验项目的影​​响,在复杂的影视城旅游环境氛围中,市民形象也是游客体验质量评价较低的维度,因此对横店影视城游客体验质量评价,应该将城市环境氛围考虑在内。研究认为环境氛围中市容市貌次类目包含了影视旅游体验的物理性体验场景和社会性服务场景2个方面^[5],物理和社会环境氛围对旅游体验质量具有多重的协同影响效应。过去对旅游体验质量的研究过多地关注物理性场景,而缺少对社会学服务场景的研究。本研究发现社会性体验场景不仅包括顾客与服务人员之间的互动、顾客间的活动及社会密度^[5],也包括了旅游地城市的居民的形象和素质;营造良好的旅游地主客交往环境、加强主客沟通,能有效促进旅游体验质量的提升^[11]。因此,旅游目的地作为环境氛围体验,与影视旅游产品特性交织在一起,共同影响影视旅游者对在当地的一整段旅程的体验质量评价。

影视主题公园的景区旅游服务和辅助服务都对游客旅游体验质量产生影响。本研究发现在服务流程中,低质量的景区服务和导游服务成为游客体验质量不足的重要原因。景区基层员工直接对接旅游者,他们的形象和态度直接影响整个景区的质量。而随着自助游的兴起,游客的出行方式变得更加多样化,而景区相对应于自助游客的配套设施跟不上,如景区指示牌不足、智慧旅游方式不足,均影响了自助游的体验质量。国内自驾游、背包客等自助游形式的巨大市场潜力,使得旅游景区的“智慧旅游”的打造成为游客体验质量提升的重要推动力^[12],一定程度上倒逼着旅游景区管理者和旅行社服务管理能力和服务能力的提高。面对自助旅游者需求个性化特征日益明显的趋势,景区借助物联网、大数据等新兴技术,能够促进自助旅游者在旅游体验过程中智能化升级,推动旅游者体验价值提升。

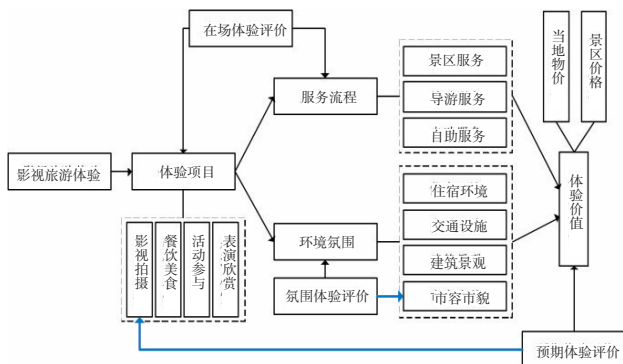
影视旅游体验是由旅游者一个又一个单项旅游体验产品的体验组合而成,游客对某一项核心产品的体验会影响到整体性的体验质量^[13]。从研究结果分析来看,游客对影视城已经开发的体验式旅游产品感兴趣,同时具有较好的旅游体验质量,但是期待较高的影视拍摄体验却是不足的。游客有一定参与电影拍摄和遇见明星的体验需求,而影视城经营者为了吸引更多的潜在旅游者,对影视拍摄体验产品的过度宣传,提高了游客对预期体验的期待,但是事实上,较少的游客能体验到作为群众演

员参演和与明星见面。游客的预期体验多半来自于对旅游经营者出于营销目而宣传的吸引物形象而进行初次构建^[14],这种“体验期望”成为影响在场旅游体验质量的重要因素,只有在场体验与其预期体验意象的高吻合度才是横店影视城旅游体验质量提高的核心。

在体验经济时代,购物是旅游体验的组成部分^[15],游客对旅游商品的追求给旅游目的地的发展带来了新的理念和变化^[16],游客购物体验将成为未来旅游体验质量的关键因素。旅游景区现有购物服务的满意度较低,部分游客将购物对象转向旅游目的地场景,这与游客有更多的意愿去了解、融合城市的风土民情有关。研究结果可以看出,当地物价偏高影响游客对横店影视城的旅游体验质量,开发一些能够让游客自助购物服务如自主参与、自愿购买、价格公开化等可以弥补了景区现有购物的不足^[17],同时提高旅游目的地城市的经济发展。

通过以上分析,构建了横店影视城旅游体验质量评价模型(图2),影视主题公园旅游体验质量应该是旅游者一整段旅游体验的质量感知价值过程,包含对旅游目的地和景区的环境氛围体验、整体旅游产品在场体验和预期体验价值的信息加工过程,从而描绘出整体性的影视旅游体验质量画面。

首先,在场旅游体验和预期体验的吻合,突出了旅游者预期的核心旅游产品对整体旅游体验质量的评判;其次,不仅要关注旅游景区环境氛围的体验,也要关注所在城市的社会性氛围体验,突出了旅游目的地整体形象对影视旅游体验质量的影响;第三,要关注购物体验的整体性,包含景区内购物体验质量和当地购物体验,提出了购物体验仍是影视旅游体验的重要组成部分,旅游体验价值影响整体旅游的体验质量的判断。



注:蓝色箭头代表影视体验质量关键维度。

图2 旅游体验质量评价优化模型

4 结论和建议

4.1 结论

整体旅游体验过程是与旅游主体和旅游客体相关的各个要素相互作用的复杂过程,探寻影视旅游主题公园游客体验质量评价,对旅游经营者和旅游目的地管理者成功有重要的指导意义。本研究提出影视城旅游体验质量评价要素包含环境氛围、服务流程、体验项目和体验价值4个主类目,住宿环境、交通设施、影视建筑、市容市貌、景区服务、导游服务、自助游服务、影视拍摄、餐饮美食、活动参与、表演欣赏、当地物价和景区价格13个次类目,从而构建了横店影视城旅游体验质量评价模型。IPA法分析发现各旅游体验要素重要性值高的表现性普遍较好,且各要素的重要性和表现性均存在较大差异;预期体验、环境氛围体验、购物体验 and 自助游体验是旅游体验质量提升的核心。通过以上总结,从系统、全面的视角探究揭示了影视旅游者完整的旅游经历的体验质量的影响构型,对旅游企业经营者和旅游目的地管理者的管理提供理论和实践依据。

4.2 建议

横店是我国发展较为成熟也是为数不多保持较高盈利的影视主题旅游景区,游客对横店影视城的旅游者整体旅游体验质量较高,得到游客较为广泛的认可,但是许多地方还需要改善和发展。随着我国影视主题公园旅游市场的逐渐成熟,个性化自助游和智慧旅游技术的到来,横店影视城仍需要不断促进旅游体验升级,提升游客的预期体验、环境氛围体验、购物体验 and 自助游体验是实现影视城旅游发展的核心,也是融合城市协调发展旅游业,打造体验更高的全域旅游目的地的关键。本文为影视城游客一整段旅程的旅游体验提升提出以下几个方面的建议:

(1)改善与提升旅游产品质量、丰富游客欣赏体验。横店影视旅游产品质量存在一定的不足,想要游客获得较高体验质量,关键还是要借助高科技开发体验性强的项目,避免盲目跟风和产品雷同。以市场为导向,分析自身资源特色,找到产品开发的有效切入点,并结合现代旅游的休闲元素、体验元素和快乐元素,旅游产品开发才会形成自己的特色,从而立足于市场。横店影视旅游产品开发必须牢牢抓住不断推陈出新的影视元素,动态地开发旅游产品,使之“常变常新”,令游客“每次都有新发现”,这样的影视旅游产品开发才能既省钱又省力。

(2)完善从车站或飞机场到景区和景区内的交

通设施。城市管理者应该增加公共交通的投入,规范交通秩序,增加景点公共交通的班次和种类,改善道路情况,引进规范的出租车公司或者租车公司,避免三轮车、黑车等不规范运营。住宿条件是游客在旅游中的一个重要内容,住宿环境的好坏直接影响游客的旅游体验质量的高低。改善住宿环境的软件和硬件设施,吸引知名品牌酒店的驻扎以及经济连锁酒店或者开发一些特色民宿。

(3)加强内部管理体制,提高员工素质。一部分旅游者提到景区服务人员态度不好或者找不到工作人员的现象。基层员工直接对接旅游者,他们的形象和态度直接影响整个景区的质量,所以这方面的改进是非常重要的,尤其是加强导游、售票员、保安等人员的培训。对一些工作效率低下、浪费资源、态度冷淡、违反管理制度等行为的员工,公司要制定规章制度来进行约束。定期地考核培训和实

行晋升制度是必不可少的,使用激励手段让员工不断自主地提升自己的专业素质,享受工作。

(4)完善环境保护制度。横店影视城依山傍水,本身环境绿树丛生,除了影视基地外,还开发了3个自然风景区。但在发展过程中忽略了对环境的保护,大量游客的涌入也对当地环境造成严重的破坏。为避免损失严重,应积极倡导低碳旅游和绿色消费的出行方式;在开发时尽量先以保护为前提,最大限度地降低对人为破坏而造成不可逆转的影响。多开发绿色低碳的旅游线路让旅游者选择,引导游客有意识地保护环境,使横店影视城坚持在可持续的发展道路上一路前进。当然横店周边的环境也需要加强改善,大部分游客不满周边市区的的环境,在对景区的建设时也要加强配套设施的提高,城市规划要尽快完善,政府部门要积极加强对市区的城市建设和市民形象的整体素质教育。

参考文献:

- [1] 徐徐.旅游产业与电影文化的双向契合——以电影《泰囧》为例[J].电影评介,2015(18):94-96.
- [2] 宇文圆,孙建飞.近年来国内影视旅游研究述评——基于CNKI近10年来影视旅游文献分析[J].电影评介,2015(16):79-82.
- [3] 朱国昌.海南岛影视拍摄地体验旅游探构[J].电影评介,2016(9):106-109.
- [4] RYAN C. The tourist experience: a new introduction[J].Tourist Experience a New Introduction,1997:33-39.
- [5] 徐虹,李秋云.顾客是如何评价体验质量的?——基于在线评论的事件属性分析[J].旅游科学,2016,30(3):44-56.
- [6] 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.
- [7] 李普男.影视主题公园旅游体验质量测评体系构建与实证研究[D].无锡:江南大学,2012.
- [8] 孙小龙,林璧属,郜捷.旅游体验质量评价述评:研究进展、要素解读与展望[J].人文地理,2018, 33(1):143-151.
- [9] 王新新,李震.客观标准还是主观评价?消费者体验质量测量研究述评[J].外国经济与管理,2019,41(1):127-140.
- [10] 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.
- [11] 陈星,张捷,张宏磊.观光型旅游地游客动机、交往意愿和体验质量之关系——以世界自然遗产地三清山为例[J].地理科学进展,2017,36(11):1391-1401.
- [12] 周洪成.智慧旅游背景下自助游体验优化研究[J].通信与信息技术,2015(217):63-65.
- [13] 刘宇青,邢博,王庆生.旅游产品创新影响体验感知价值的构型研究[J].经济管理,2018,40(11):157-173.
- [14] 徐英,谢彦君,卫银栋.旅游场的范畴建构——具身体验视角的思辨与草原旅游场的实证研究[J].经济管理,2018,40(10):140-155.
- [15] 尚晓娜,赵良成.旅游景区游客购物体验质量研究——以槟榔谷黎苗文化旅游区为例[J].怀化学院学报,2018,37(4):57-61.
- [16] 安贺新,刘备,汪榕.旅游目的地游客购物体验影响因素的实证研究——基于北京、云南、四川部分景区的调查数据[J].中央财经大学学报,2018(11):96-106.
- [17] 陈微,王欣,谢天罡,等.旅游景区自助购物服务需求特征研究——基于景区差异[J].中国市场,2018(21):45-47.

(责任编辑:蒋召雪)