

---

# 中外游客对张家界国家森林公园的 关注要素差异分析

谢莎<sup>1</sup>

(中南林业科技大学 旅游学院, 湖南 长沙 410004)

**【摘要】:** 本文基于互联网数据的内容分析法,通过采集张家界国家森林公园在携程网和 TripAdvisor 上的网络点评文本,通过内容分析法,比较分析中外游客对于张家界国家森林公园的关注要素差异。得出结论为:(1)中国游客的关注要素主要表现为景观景点,景区服务居中,旅游体验排在最后;(2)外国游客对自然环境的关注排名最高,景区服务次之,景观景点排在最后;(3)对比中外游客的关注差异,中国游客更注重旅游资源的本身,外国游客除了自然环境本身外更注重在旅游目的地中的旅游活动,并由此获得更好的旅游体验。

**【关键词】:** 关注差异 森林公园 网络点评

**【中图分类号】:**F2 **【文献标识码】:**A

## 0 引言

2020 年 4 月 28 日,中国互联网络信息中心(CNNIC)发布第 45 次《中国互联网络发展状况统计报告》。《报告》显示,截至 2020 年 3 月,我国网民规模达 9.04 亿,互联网普及率为 64.5%。随着网络技术的不断发展,我国国民的各项生活也越来越离不开网络,旅游业与互联网的联系越来越紧密。越来越多的专家学者从原有的对旅游客体研究转变到对旅游主体的研究,从单一的线下资料的整理到结合网络数据的采集,旅游消费者行为模式、旅游偏好、旅游大数据分析等领域成为研究的热点问题。在旅游营销实践中,深刻理解和把握目标市场的旅游关注差异已成为构建竞争优势的前提条件。因此,研究游客在旅游活动过程中对旅游吸引物的关注要素,不仅可以丰富游客行为研究的理论体系,同时有助于发现游客决策的规律,找出刺激或制约游客行为的因素。基于此,本文通过张家界国家森林公园相关的旅游网络文本分析,结合第三方信息提供分析的结果,深入探索中国与外国游客的关注差异,以期政府的旅游决策与旅游企业的市场行为提供理论指导意义。

## 1 数据来源

本文国内网站选取携程网,携程网是我国知名的 OTA 网站,选择携程网游客点评数据为样本,具有真实、量大、资料集中等特点。本次共抓取了张家界国家森林公园在携程网上的 2918 条真实点评数据,本次抓取的内容包含点评内容、点评时间以及游客对森林公园的评分。国外网站选取的是 TripAdvisor, Trip Advisor 提供覆盖全球 190 个国家的酒店比价、折扣、景点点评、美食点评、旅游攻略,是一个旅行综合平台,有超过 2 亿条游客关于酒店、餐厅、购物中心及旅游景点的真实评论。本次抓取了张家界国家森林公园在 TripAdvisor 上的 2091 条评论数据。

## 2 研究现状

---

**作者简介:** 谢莎(1994-),女,汉族,四川德阳人,硕士,研究方向:乡村旅游。

目前,关注差异主要集中在教育学领域,如张学琪(2014)等从评价、信息、管理、影响、再关注这五个维度评价教室在使用电子白板的关注差异;叶雪芳(2011)提出教师应当尊重学生个体差异,实行差异化教学,从而促进学生整体综合素养的提升;张丹范、国睿(2014)以上海的小学课堂为例,探析课堂互动中教室对不同性别学生的关注差异,并究其原因,最后认为在课堂互动中,教师给予了男学生更多的关注。除教育学领域外,文化方面也是关注差异的研究重点。叶笛、李延浩(2013)通过实例数据,对比了羌族舞蹈在5·12地震前和地震后的关注差异;薛爱华(2007)分析和探讨了元朝和明朝两朝戏曲内容所关注社会焦点的差异。除此之外,还有网络关注差异的分析。如方师师等(2014)通过“中国网络社会心态调查(2014)”,分析了中生代与新生代网络关注的代际差异;蒋大亮等(2015)基于百度指数,借助于弹性系数、泰尔系数的测度方法,研究了我国不同区域对于东南亚国家的网络关注度的差异;蒋美华、李翌萱(2013)采取问卷和数理统计的方式,对网络信息关注行为的性别差异进行分析,发现男女性别差异在网络关注上确有差异,但却不止于二元,呈现出多元化、动态化、结构化的特征。

然而,与旅游相关的关注差异研究,仅有何春博等(2016)以中国5A级旅游名山为研究对象,使用百度指数衡量网络关注度情况,最终得出中国旅游名山的网络关注度时空差异;林炜铃等(2014)使用泰尔指数,测算出各省市网名对于旅游安全的网络关注差异,并探究其原因。总体上看,从关注差异方面的角度与旅游关联的研究较少。

### 3 结果与讨论

#### 3.1 国内点评的关注要素分析

通过对携程网的评论摘取与处理,使用ROST软件“提取高频词”“过滤无意义词”“构建网络”“构建矩阵”等,得到了样本分析的高频词。对已删选出来的高频词进行分类与比例分析,见表1。

根据表1可知,国内游客对张家界国家森林公园的评论涉及主要关注因素的评论占总评论的81.98%,其中,对景观景点的关注占36.85%,对旅游基础设施和服务的关注占22.48%,对自然环境的关注占12.12%,旅游行为占11.32%。

表1 国内游客对张家界国家森林公园的评价词频分析 单位:次

| 名称           | 关键词  | 词频  | 词频总和 | 占比     |
|--------------|------|-----|------|--------|
| 对森林公园总体的客观感知 | 环保   | 374 | 2097 | 16.71% |
|              | 值得   | 313 |      |        |
|              | 方便   | 290 |      |        |
|              | 仙境   | 152 |      |        |
|              | 漂亮   | 147 |      |        |
|              | 最好   | 139 |      |        |
|              | 鬼斧神工 | 131 |      |        |
|              | 壮观   | 114 |      |        |
|              | 清新   | 86  |      |        |
| 对景观景点的关注     | 景色   | 805 | 4625 | 36.85% |
|              | 景点   | 710 |      |        |
|              | 天子山  | 646 |      |        |
|              | 袁家界  | 614 |      |        |
|              | 金鞭溪  | 564 |      |        |
|              | 杨家界  | 427 |      |        |

|              |                                                                |                                                                           |      |        |
|--------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------|--------|
|              | 武陵源<br>十里画廊<br>石牛寨                                             | 367<br>302<br>190                                                         |      |        |
| 对旅游基础设施与服务关注 | 索道<br>门票<br>天梯<br>空气<br>电梯<br>缆车<br>火车<br>收费<br>客栈<br>坐车<br>酒店 | 555<br>539<br>329<br>213<br>210<br>209<br>113<br>111<br>103<br>103<br>101 | 2822 | 22.48% |
| 对自然环境的关注     | 风景<br>天气<br>美景<br>大自然<br>下雨<br>地貌<br>天然<br>云雾<br>环境            | 608<br>206<br>112<br>181<br>117<br>84<br>80<br>79<br>68                   | 1535 | 12.12% |
| 游客主观体验       | 震撼<br>遗憾                                                       | 88<br>87                                                                  | 165  | 1.31%  |
| 游客行为         | 游玩<br>排队<br>下山<br>爬山<br>上去<br>安排<br>下来<br>坐车<br>步行             | 258<br>217<br>207<br>132<br>128<br>108<br>105<br>103<br>91                | 1421 | 11.32% |

### 3.2 国外点评的关注要素分析

首先,将收集的样本全部转换成 txt 格式的文本;然后导入需要分析的 txt 文本,利用“Word Frequency”板块提取高频词,为了剔除英文中的常出现的代词、冠词等无效词语,在提取时,选择长度为 3 个字母以上的前 100 个高频词。由于英文时态的影响,选择提取“Similar Words”来规避对同义词语的划分,通过内容分析,研究国外游客对张家界国家森林公园的关注要素。

词频分析。通过 Nvivo 软件对网络点评文本进行检索,提取出最频繁提到的前 100 个高频词,如图 1 所示,字体最粗最大的词语表示游客点评文本中出现频次最高的词语,以此类推。



图 1 高频词 Top100

根据图 1, mountain 提及最多, 体现了国外游客喜好山水观光, 对自然环境的关注。其次是 cable、car、walk、takebus 等涉及基础设施和交通方式的词。评论中还有 queues、guide 等对旅游体验与景区服务的提及, 可见外国游客对旅游活动的体验以及景区的服务也比较关注。

### 3.3 基于网络点评的关注差异对比

经过以上对中国游客和外国游客就张家界国家森林公园的网络点评的分析,可以得到中外游客关注要素热度表如表 2。

表2 张家界国家森林公园中外游客关注要素热度表

| 客源   | 1    | 2    | 3    | 4    | 5    |
|------|------|------|------|------|------|
| 中国游客 | 景观景点 | 基础设施 | 景区服务 | 自然环境 | 旅游体验 |
| 外国游客 | 自然环境 | 景区服务 | 基础设施 | 旅游体验 | 景观景点 |

由表 2 可以看出,在游览森林公园的过程中,中国游客的关注要素主要表现为景观景点,景区服务居中,旅游体验排在最后;与中国游客不同的是,外国游客对自然环境的关注排名最高,景区服务次之,景观景点最后。由此可以看出,就网络点评而言,对比中外游客的关注差异,中国游客更注重旅游资源的本身,外国游客除了自然环境本身外更注重在旅游目的地中的旅游活动,并由此获得更好的旅游体验。

## 参考文献:

- [1]第 45 次中国互联网络发展状况统计报告[R]. 北京:中国互联网络中心, 2020.
- [2]徐菊凤, 任心慧. 旅游资源与旅游吸引物: 含义、关系及适用性分析[J]. 旅游学刊, 2014, (07): 115-125.
- [3]张学琪, 蒋宇, 庄绍勇. 框架式电子白板的教师关注差异研究——基于香港学校的分析[J]. 现代教育技术, 2014, (03): 33-41.

- 
- [4]叶雪芳. 关注差异, 促进发展——浅谈小学数学课堂差异教学的策略[J]. 学周刊, 2011, (10):101.
- [5]张丹, 范国睿. 课堂教学场域中教师关注的性别差异研究——以上海小学课堂为例[J]. 教育研究, 2014, (04):122-128+158.
- [6]叶笛, 李延浩. 论文化环境变迁中的羌族舞蹈——以汶川地震前后差异为关注点[J]. 当代文坛, 2013, (02):119-122.
- [7]薛爱华. 论元明戏曲关注社会焦点的差异[D]. 太原:山西大学, 2007.
- [8]方师师, 李博璠, 李秀玫. 中生代与新生代网络关注的代际差异[J]. 新闻记者, 2014, (12):16-23.
- [9]蒋大亮, 孙烨, 杨钿, 等. 基于百度指数的东南亚国家网络关注度区域差异[J]. 热带地理, 2015, (05):708-718.
- [10]蒋美华, 李翌萱. 网络信息关注行为的性别差异分析[J]. 山西师大学报(社会科学版), 2013, (05):141-144+149.
- [11]何春博, 徐乃千, 李志强, 等. 中国旅游名山网络关注度时空差异分析[J]. 江西科学, 2016, (06):763-769.
- [12]林炜铃, 邹永广, 郑向敏. 旅游安全网络关注度区域差异研究——基于中国 31 个省市区旅游安全的百度指数[J]. 人文地理, 2014, (06):154-160.