

基于网络游记的长沙市夜间旅游体验要素研究¹

林龙飞 何庆雅

【摘要】:基于马蜂窝游客游记文本数据,采用内容分析法和 IPA(重要性—满意度)分析方法,从游客体验视角探究长沙市夜间旅游发展情况。结果表明:长沙市夜间旅游的体验要素包含自然景观风貌、人文景观风貌、美食餐饮体验、旅游交通体验等 22 个要素;长沙市夜间旅游体验要素结构具有多核心高密度的特点,其中美食餐饮体验是最核心的体验要素,游客对可达性与便利性的感知度最低,美食餐饮体验、文化地标、地方特色品牌组成的子群所代表的游客是长沙市夜间旅游的主体客源;IPA 分析发现游客整体旅游体验质量较高,且美食餐饮体验满意度最高,人气感知体验满意度最低。基于研究结论,文章为长沙市夜间旅游可持续发展提出相应对策与建议。

【关键词】:网络游记 长沙市 夜间旅游体验 社会网络分析 IPA 分析

【中图分类号】:F592.7 **【文献标识码】**:A **【文章编号】**:1009-5675(2023)01-059-08

一、引言

随着社会、经济、科技、文明等的进步和发展,人们的思想观念、作息时间等发生了明显的变化,其中“白天上班、睡觉,晚上消遣、娱乐”的模式在当代青年群体中更是一种常态,加之现代化城市的快速发展,交通、灯光装饰、城市产品等不断地完善,人们夜间外出的可能性不断加大,夜间旅游应运而生。夜间旅游是一种重要旅游形式,能增加旅游的时间含量,让游客感受城市不同于白天的另一番风景,对拉动城市夜经济,完善城市旅游功能具有非常重要的作用^[1]。

关于夜间旅游,我国学者宋雪茜较早提出了夜间旅游概念^[2],随后不少学者对夜间旅游的概念提出了不同的理解。如卢冬梅等认为夜间旅游是指在日落到深夜的这一时间段里人们以休闲为目的而展开的一系列活动^[3]。顾至欣对夜间旅游的活动空间、活动时间、活动内容和活动人群进行了更为细致的界定,提出城市夜间旅游是城市居民和旅游者从下午 6 点开始到次日凌晨 5 点,在一定的城市空间范围内所进行的不同于白天旅游活动的内容,主要包括两类:一类是对白天旅游活动的延伸,包含购物、餐饮、观光等休闲活动;另一类则是夜晚独有的活动内容和形式,如酒吧消遣、夜总会娱乐等^[4]。目前我国夜间旅游研究内容主要集中于夜间旅游产品的开发及分类^[5,6]、夜间旅游发展模式^[4,7]、游客夜间旅游表现和行为特征^[8,9]、游客夜间旅游满意度和体验质量^[10,11]等方面。国外更多探讨夜间旅游经济、夜间旅游文化、夜间旅游社会现象等问题^[12,13]。

在体验经济时代,游客体验质量至关重要。如何提高夜间旅游竞争力,提升游客夜间旅游体验质量是一项重要的研究课题。国外旅游体验的早期研究更多是对其概念的界定和解读^[14,15],随着研究方法和研究视角的变化扩展,研究内容也越来越丰富,逐步扩展到旅游体验的质量评价^[16,17]、旅游体验结构和分类^[18,19]、旅游体验与其他变量的关系^[20]等。国内旅游体验研究主要集中在旅游体验质量评价模型构建和影响因素探究^[21,22]、旅游体验产品^[23]、旅游体验营销^[24,25]等方面。

通过对文献的梳理发现,当前夜间旅游的研究多以定性理论研究为主,实证研究相对较少,且较少有学者采用网络游记数据从游客角度对夜间体验的要素结构特征进行研究。近年来随着互联网技术和网络社交平台的快速发展,游客撰写网络点评、游记等成为重要的数据来源,越来越多的学者开始利用网络文本数据研究游客体验^[26,27,28]。因此,本研究拟从旅游者角度出发,以长沙市为案例地,爬取马蜂窝网站上的游客游记,在参考相关文献的基础上构建长沙市夜间旅游体验要素结构表,并对要素

¹ **基金项目**:国家自然科学基金项目:“长江中游城市群国内旅游发展空间关联网络特征及形成机制”(编号:41871123)。

作者简介:林龙飞,湘潭大学商学院教授,博士,湖南湘潭,411105;何庆雅,湘潭大学商学院工商管理研究生,湖南湘潭,411105。

结构特征进行分析。通过 IPA 分析法对游客夜间旅游体验质量和各要素指标的满意度进行评价，从游客角度多方法衡量长沙夜间旅游的发展情况，分析长沙夜间旅游发展的优势和存在的问题，针对不足提出对策和建议。

二、研究设计

(一) 案例地概况

长沙地处湖南省东部偏北，是湖南省省会，湖南省的政治、经济、文化、娱乐中心。长沙水陆空交通发达，是楚文化和湖湘文化重要的发源地，素有“楚汉名城”之称，历史悠久，文化灿烂，名胜古迹众多，马王堆汉墓、岳麓书院等享誉中外。长沙自然景观和人文景观丰富，拥有两个国家 5A 级景区，26 个国家 4A 级景区。近年来，长沙市立足自身区位优势、文化特色和娱乐资源优势等，大力发展旅游业，取得了令人瞩目的成绩。2020 年跻身网红城市的顶流行列，“网红指数”排在第六位，其中夜间旅游成为当红，2021 年长沙入围“五一”夜游代表城市之一。逛夜市、吃湘菜和各色小吃、看烟花、喝茶颜、游湘江等成为了长沙的一张张诱人名片，吸引四方来客。

(二) 数据来源

马蜂窝旅游网是国内知名的旅游服务平台，用户数量庞大，游客游记分享和点评内容丰富。本研究以“长沙夜游”为关键词，运用爬虫软件爬取了马蜂窝网站上 2017 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日 5 年内有关长沙夜间旅游的游记，为保证文本资料的质量和符合研究的主题，按照以下原则对游记进行筛选：(1) 剔除重复、只有图片没有文字内容或只有个别描述途中地名的游记；(2) 删除明显不相关以及有明显广告、攻略性质等游记；(3) 选取内容中有明确段落记录了游客在长沙夜间的活动，且具体描述内容超过 200 字的游记。经过筛选，最终得到关于长沙夜间旅游的有效游记 180 篇，共计 123768 字，资料统计特征见表 1。

表 1 基于 180 篇网络游记的长沙市游客出游信息

	区间	百分比(%)		区间	百分比(%)
出游时间	1—2 月	13.3(平均值)	停留时长	1 日游	31.1
	5 月	28.9		2~3 天	49.4
	10 月	35.6		4~5 天	13.3
	7—8 月	15.6(平均值)		5 天以上	6.1
	其他	6.7 (平均值)	人均消费	500 及以下	17.8
同行人员	个人	11.1		500~1000 元	63.3
	带孩子	14.4		1000~1500 元	12.2
	和朋友	32.2		1500 以上	6.7
	情侣/夫妻	26.1			
	和父母	7.8			
	其他	8.3			

在出游时间方面，发现 10 月和 5 月是长沙市旅游高峰期，其次是 7—8 月和 1—2 月，说明游客出游时间与寒暑假以及法定节假日密切相关。在同行人员方面，与朋友结伴出游、情侣/夫妻出游相对较多；在旅游时长方面，2~3 天的短期旅游占比最多。人均消费方面，500~1000 元消费区间游客最多，游客整体消费水平中等。

(三)研究方法

1. 内容分析法。

内容分析法是指对文本内容进行客观、系统和量化的分析，层层揭示内容本质的一种研究方法。该方法在旅游研究中得到了较广泛的应用^[29, 30]。本文利用网络文本数据对长沙夜间体验要素进行编码，具体过程如下：(1)通过对夜间旅游体验的相关文献的梳理和阅读，对夜间旅游体验要素有一个较全面的理解^[10, 11, 31]，为游客体验要素指标的筛选提供理论依据；(2)同时请两位旅游管理专业研究生逐篇阅读游记中描述性语句，并进行拆解、编码和提炼，直至两位编码者对所有内容达成一致意见，邀请两位旅游领域的教授对所得到的编码要素进行评估，检查要素概念是否清晰易懂以及是否准确涵盖了游记文本内容，最终得到 22 个夜间旅游体验要素指标，结果如表 2 所示。

表 2 长沙市夜间旅游体验要素指标

编号	要素	对应游记文本示例
1	自然景观风貌	橘子林、繁星点点、一望无际的湘江夜景……
2	人文景观风貌	毛爷爷头像、动画玩偶 kwas、大楼灯火通明、喷泉……
3	美食餐饮体验	臭豆腐、口味虾、小炒黄牛肉、幽兰拿铁……
4	旅游交通体验	共享单车、打车、地铁、摩的、观光车……
5	地方特色品牌	茶颜悦色、文和友、炊烟时代……
6	旅游消费感知	量多还便宜、三小块 50+吃了个寂寞、实惠……
7	文化地标	太平老街、杜甫江阁、超级文和友、橘子洲头……
8	文化印记	上万件老物件、流水般的光阴、文夕大火、明清时期遗风遗韵……
9	特色旅游产品	酱板鸭、槟榔、茶包……
10	休闲娱乐体验	足浴、按摩、酒吧喝酒、采耳、看脱口秀……

11	旅游服务体验	阿姨很热情、态度和技术很不错、小主前小主后……
12	可达性与便利性	酒店就在地铁站出口、没找到景区入口、转角是厕所、商场和文和友互通……
13	基础设施完善性	长沙地铁 App、预约公众号、街电充电宝……
14	排队体验	从五点排到十二点、排到崩溃、一小时的队值得……
15	拍照体验	随手拍了一张车水马龙的长沙、很出片、仰拍的空间感与俯拍不大相同……
16	天气与气候感知	天气很闷热、天又下起了雨……
17	旅游活动场所集聚程度	密密麻麻的各种小店一应俱全、太平老街南门对面就是坡子街和火宫殿……
18	夜间旅游安全与卫生	骗子、开摩的的男人搭讪拉活……
19	人气感知体验	人山人海、人挤人、晚上 11 点还是人潮拥挤……
20	旅游住宿体验	房间里看到巨大无比的小强、大床房、干净卫生不潮湿……
21	旅途社会交往	长沙人真不错、与来自各地的小姐姐互相交谈……
22	人文环境氛围	韩剧氛围感、烟火气、不夜城、市井生活气……

2. 社会网络分析法。

社会网络分析法(SNA)是揭示要素间内在联系的定量分析方法。其中,Ucinet 软件是计算要素的网络结构密度、中心性和进行子群分析的常用工具,能够揭示要素结构的内在特征,具有很强的矩阵分析功能^[32]。本研究采用 Ucinet6.5 对长沙夜间旅游要素结构进行社会网络分析。

3. IPA 分析法。

游客对感知到的旅游体验要素的评价十分重要。IPA 分析能够将体验要素划分为优势区、保持区、机会区和修补区等四个象限,有助于我们了解长沙夜间旅游发展的优势和不足。在获得 22 个体验要素指标后,从 1 开始排好顺序。接下来编码者们对游客评价单独进行打分,1~5 分分别表示“非常差、较差、中立、较好、非常好”,并用字母“A~E”表示,未出现的要素视为

中立。示例如下：

“晚上去了太平老街(坡子街、黄兴步行街),几条街都很近,在一个区域,太平老街是长沙古城保留原有街巷格局最完整的一条街,各种小吃汇聚,值得好好逛一下。第一个打卡的当然是心心念念的茶颜悦色了,可能是我的期待太高了,没有觉得特别惊艳。”

编码结果为: 17E、7E、5C。

其中“7E”则表示要素7(文化地标)让游客感觉非常好(对应文本“值得好好逛一下”)。对所有游记打分后,编码者交叉检查直至一致,最后求出每个体验要素的得分均值就是游客对要素的满意度评分,记为 P_n 。重要性指数 I 为旅游体验要素在游记中出现的频率,及 $I_n = (\text{体验要素出现频次} / \text{总游记数量})$ 。表3为所有要素的重要性—满意度计算结果。

表3 夜间旅游体验要素“重要性—满意度”表

序号	要素名称	重要性	满意度
1	自然景观风貌	0.13	3.14
2	人文景观风貌	0.41	3.35
3	美食餐饮体验	0.75	3.79
4	旅游交通体验	0.24	3.37
5	地方特色品牌	0.60	3.55
6	旅游消费感知	0.40	2.88
7	文化地标	0.69	3.47
8	文化印记	0.13	3.20
9	特色旅游产品	0.13	3.23
10	休闲娱乐活动	0.37	3.27
11	旅游服务体验	0.21	3.33
12	可达性与便利性	0.15	3.29
13	基础设施完善性	0.18	3.31
14	排队体验	0.31	2.86
15	拍照体验	0.34	3.34
16	天气与气候感知	0.18	2.86
17	旅游活动场所集聚程度	0.14	3.24
18	夜间旅游安全与卫生	0.07	2.95

19	人气感知体验	0.41	2.80
20	旅游住宿体验	0.14	3.12
21	旅途社会交往	0.07	3.07
22	人文环境氛围	0.21	3.34
	均值	0.28	3.22

三、研究结果及分析

(一) 长沙市夜间旅游体验要素结构特征分析

1. 夜间旅游体验要素结构的基本特征。

整体网络密度表示体验要素的联系紧密程度。研究结果显示，夜间旅游体验要素结构的整体密度值为 0.675, 联系较紧密。图 1 为要素结构关系的可视化图谱，黑色节点符号体现了不同要素在整体网络结构中地位的重要性，越大表示越重要，越小表示重要性越低。从图 1 可以看到：该结构网络中具有多个核心节点，如美食餐饮体验、人文景观风貌、地方特色品牌、旅游消费感知、文化地标等，说明这些要素对游客而言很重要；网络中也具有多个边缘节点，如旅途社会交往、夜间旅游安全与卫生、旅游住宿体验、可达性与便利性等，这些要素的重要性比较低；网络中没有节点孤立存在。总之，长沙市夜间旅游体验要素结构具有多核心、高密度的特点。

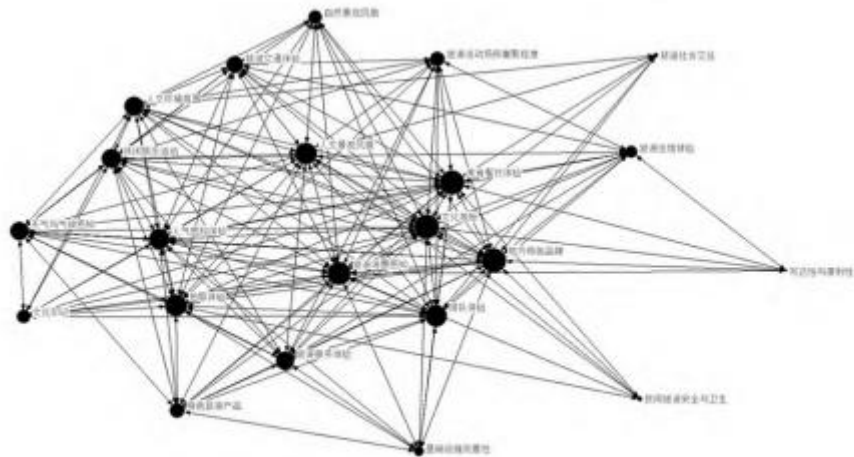


图 1 长沙市夜间旅游体验要素结构网络

2. 夜间旅游体验要素中心性分析。

特征向量中心性不仅强调节点邻居的数量，同时还重视其质量。节点可以通过连接很多其他重要节点来提升自身的重要性。因此，特征向量中心性可以反映要素在结构中的重要性，当一个要素的特征向量中心性值越大，其在结构中的重要性就越高，反之则重要性越低。本研究通过 Ucinet 软件计算了夜间旅游体验要素的特征值中心性，结果如表 4 所示。游客对美食餐饮的感知最强烈；其次是文化地标和地方特色品牌；对可达性与便利性感知最弱；对旅途社会交往、夜间旅游安全与卫生等关注也较少。

世界美食协会的研究显示，寻找当地特色菜肴为目的的旅游已成为重要的主流趋势。长沙饮食文化非常丰富，糖油粑粑、臭豆腐、口味虾、米粉、豆腐乳、梅菜扣肉饼、烤面筋等风味小吃数不胜数，吸引了大批游客。长沙人爱吃辣，湘菜作为中国历史悠久的八大菜系之一，口味上香辣软嫩，刺激味蕾，食材和品质丰富繁多，是湖南旅游重要吸引物。长沙湘菜品牌众多，各具特色，常见的有费大厨、炊烟时代、一盏灯、笨萝卜等，品尝湘菜也是游客来长沙旅游的必不可少环节。除了湘菜品牌，长沙还有主打茶饮、烘焙、文化餐饮等各种网红餐饮品牌，例如走“中国风”路线的茶颜悦色，已成为奶茶界的顶级网红，以其美轮美奂的包装设计、充满诗意画意的命名和特色鲜明的口感吸引了广大消费者不远万里来长沙为它买单。丰富的美食吸引游客穿梭会聚在太平老街、黄兴步行街、坡子街等标志性场所。除了美食的吸引，橘子洲毛主席头像、杜甫江阁及充满长沙市井文化特色的超级文和友等也是长沙独一无二的旅游名片。因此，前往长沙旅游的游客主要以品尝美食、打卡文化地标和体验地方特色品牌为主。

长沙夜间旅游活动场所大多集中在市中心，灯火通明，相关政府部门有意细化便民服务，如设置多个夜间服务中心、数量和位置合理的公共厕所、街电充电宝等，为游客提供了较安全和方便的夜间消费环境，游客们对夜间旅游安全与卫生、可达性与便利性感知度较低。科技智能的高速发展在很大程度上改变了游客交往行为模式，移动智能手机除了让游客在旅游过程中可以随时随地获取自己想要的信息外，还具备丰富的娱乐功能和社交功能，使得当代游客的关注点过度集中移动设备上，导致游客对旅途社交的缺席^[33]。这可能是旅途社会交往成为旅游体验结构中边缘要素的主要原因。

表 4 长沙市夜间旅游体验要素中心性指标

要素	特征向量中心性	重要性程度	要素	特征向量中心性	重要性程度
自然景观风貌	0.178	16	可达性与便利性	0.081	22
人文景观风貌	0.250	6	基础设施完善性	0.144	19
美食餐饮体验	0.274	1	排队体验	0.248	7
旅游交通体验	0.212	13	拍照体验	0.253	5
地方特色品牌	0.273	2	天气与气候感知	0.216	12
旅游消费感知	0.267	4	旅游活动场所集聚程度	0.187	14
文化地标	0.273	2	夜间旅游安全与卫生	0.102	20
文化印记	0.178	16	人气感知体验	0.245	8
特色旅游产品	0.187	14	旅游住宿体验	0.162	18
休闲娱乐活动	0.233	9	旅途社会交往	0.100	21
旅游服务体验	0.222	11	人文环境氛围	0.233	9

3. 夜间旅游体验要素子群分析。

凝聚子群分析能够挖掘出结构网络中紧密联系的要素形成的次级小团体^[34]。本文利用 CONCOR(迭代相关收敛法)对夜间旅游体验要素结构进行聚类分析，得到 5 个凝聚子群，结果见图 2。各子群的密度计算如表 5 所示。

从图 2 可以看出，子群 1 包括了自然景观风貌、旅游交通体验、文化印记、夜间旅游安全与卫生、旅途社会交往、旅游活动场所集聚程度、特色旅游产品、旅游服务体验 8 个体验要素。子群 2 包括了旅游住宿体验、服务设施与基础设施便利性、服务设施与基础设施完善程度 3 个体验要素，子群 3 包括了人文景观风貌、天气与气候感知、拍照体验、人文环境氛围 4 个体验要素。子群 4 包括人气感知体验、排队体验、休闲娱乐活动、旅游消费感知 4 个体验要素。子群 5 包括美食餐饮体验、地方网红品牌、文化地标 3 个体验要素。

由表 5 可知，子群 1(密度值为 0.143)和子群 2(密度值 0.388)两个子群内部夜间旅游体验要素联系比较弱，低于网络平均密度，不具备统计学上的差异。子群 5 内部要素联系非常密切(密度值为 1), 并且该子群与其余四个子群的联系也都很密切，例如在子群 3 中，游客提到美食餐饮时，也经常提及地方特色品牌、文化地标这些要素，换言之，该子群内的三个要素经常出现在同一游记文本中，在统计学上具有一定的差异性。子群 5 所代表的这类游客更加关注美食餐饮、地方网红品牌、文化地标这些要素，并且这些要素的重要性排名都是前三，说明该子群所代表的游客是长沙市夜间旅游的主体客源。子群 3 的密度值为 1，该子群内部联系非常紧密，而与子群 2 的联系较弱。子群 4 的密度值为 0.833, 内部要素联系密切，同时与其他子群联系紧密。子群 3 所代表游客主要关注人文景观、拍照、人文环境、天气和气候这方面的体验，子群 4 所代表的游客更关注休闲娱乐、排队、人气、消费方面的体验，这两类旅游者长沙市夜间旅游的次级客源。

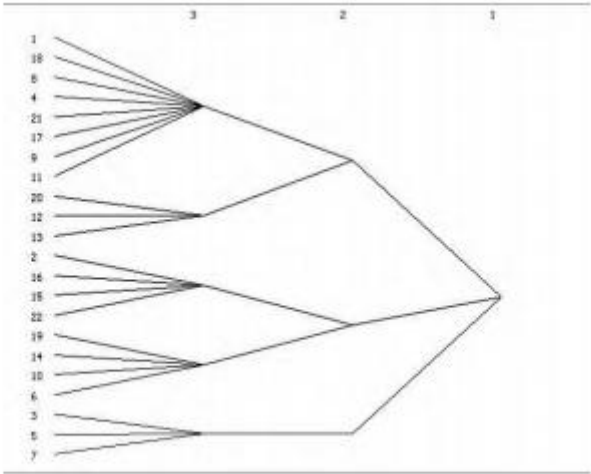


图 2 长沙市夜间旅游体验要素凝聚子群分析

表 5 长沙市夜间旅游体验要素子群密度值

子群	密度矩阵				
	1	2	3	4	5
1	0.143	0.208	0.781	0.781	1.000
2	0.208	0.338	0.083	0.667	1.000
3	0.781	0.083	1.000	1.000	1.000

4	0.781	0.667	1.000	0.833	1.000
5	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000

(二)长沙市夜间旅游体验要素 IPA 分析结果

对长沙市游客夜间旅游体验各要素进行 IPA 分析，结果如图 3 所示。游客夜间旅游的满意度均值为 3.2 分(大于 3 分),且过半数的体验要素的得分高于平均值，说明游客在长沙的夜间旅游体验质量整体较高。

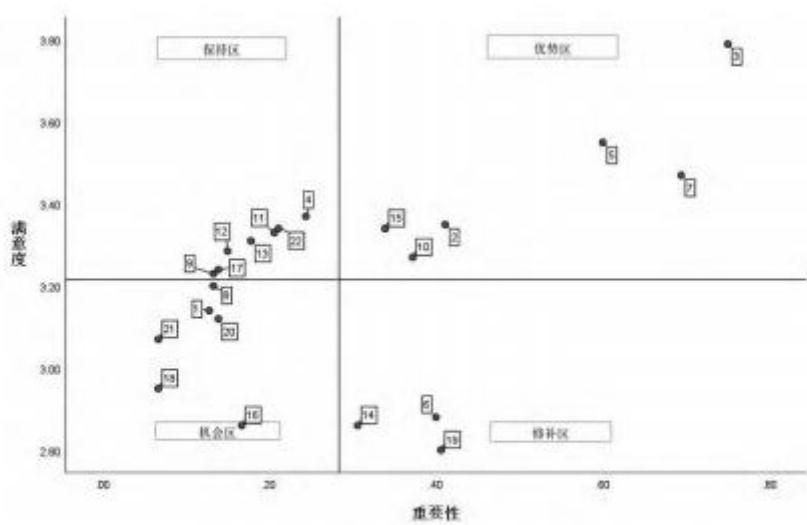


图 3 长沙市夜间旅游体验要素 IPA 分析

具体而言，落在第一象限的要素有美食餐饮体验、地方特色品牌、文化地标、人文景观风貌、休闲娱乐活动、拍照体验。表明游客在旅游过程中对这 6 个要素颇为关注且满意度较高，说明长沙市能够为夜间游客提供优质美味的餐饮美食和丰富多彩的休闲娱乐活动，地方特色品牌具有较强的影响力且符合游客的预期，当地人文景观观赏性高，文化地标值得打卡，游客在旅游过程中获得了美好的拍照体验。第二象限的要素最多，包括旅游交通体验、人文环境氛围、旅游服务体验、基础设施完善性、可达性与便利性、旅游活动场所集聚程度、特色旅游产品 7 个要素。表明这些要素虽然游客提及的相对较少，但提到的游客的满意度相对较高。进入第三象限的要素有文化印记、自然景观风貌、旅游住宿体验、夜间旅游安全与卫生、天气与气候感知、旅途社会交往 6 个要素，表明较少的游客提到了这些要素，且游客的满意度相对较低。如在游客的游记中，有游客提到酒店环境不干净、隔音效果不好等问题。还有一些游客对街头摩的师傅拉客以及摩托车、电瓶车横冲直撞的现象感到不安全和害怕。第四象限的要素最少，分别为旅游消费感知、人气感知体验、排队体验。长沙夜间人流量较大，让不少游客感到拥挤，导致游玩质量下降，大部分游客也反映在排队上花费了较多的时间，部分游客表示餐饮消费性价比不高。

四、结论与建议

(一)结论

1. 本研究通过对游客游记内容的爬取、筛选和编码,得到了 22 个长沙市游客夜间旅游体验要素指标,按照前文拟定的原则对游客评价进行打分,构建了长沙市游客夜间旅游体验要素结构表。

2. 运用 UCINET 软件对构建的体验要素结构进行了整体网络密度分析、特征向量中心性分析、凝聚子群分析。结果表明该体验要素结构密度较高,具有多核心的特点。在 22 个要素中,游客对餐饮美食关注最高,文化地标和网红品牌次之,对可达性与便利感知最弱,对旅途社会交往、夜间旅游安全与卫生等也较少关注。

3. 运用 SPSS 软件对游客夜间旅游体验进行 IPA 分析,发现优势区、保持区、机会区、修补区的指标数量依次为 6 个、7 个、6 个、3 个。整体体验质量得分为 3.22 分(大于 3 分),说明游客长沙夜游体验质量较高,在 22 个指标中游客美食餐饮体验评分最高(3.79 分),人气感知体验得分最低(2.8 分),低于平均值。在重要性方面,也存在较大差异,美食餐饮体验游客最为关注,提及最多。夜间旅游安全与卫生和旅途社会交往两个要素游客较少提到。

4. 将特征值中心性分析的重要性排序和 IPA 的重要性统计结果进行比较,发现两者存在差异。原因是两个方法的计算原理不同,前者是指要素在整体网络结构中的重要性,两个要素同时出现在一篇游记中算作一次,强调两个要素的共现次数。IPA 分析中,单个要素在一篇游记中被提及就算作一次,强调要素出现的游记数量占有所有游记的比例[28]。社会网络分析能够得到每个要素在整体网络结构中的位置关系,通过 IPA 分析能够知道游客对每个夜间旅游体验要素是否满意。

因此,结合社会网络分析和 IPA 分析结果,能够有效发现长沙夜间旅游发展存在的不足,并提出有针对性的建议。

(二) 建议

1. 把握核心体验要素,增强核心要素旅游吸引力。

研究显示,美食餐饮体验、文化地标、地方特色品牌等要素在整体网络结构中处于核心地位,也是游客比较关注的方面。对此,长沙需要发挥好“美食”在夜间旅游过程中的核心吸引作用,积极创新和做好细节,营造良好就餐环境,把控好饮食品质安全。丰富品牌文化内涵,积极推动地方特色品牌传播,提高知名度和美誉度。加强对景点建筑遗存、文化景观等的保护和修复,实现长沙夜间旅游的良性发展。

2. 不断优化边缘体验要素,促进整体协调发展。

旅途社会交往、夜间旅游安全与卫生、旅游住宿体验等要素虽然游客提及较少,但绝不能忽视。整体体验结构的提升离不开核心要素和边界要素的协调联系^[28],这一部分体验要素是长沙市夜间旅游进一步发展的机会要素,相关部门需要加大监管力度,加强夜间旅游巡逻和治安管理,完善消防和医疗设施等。加强对酒店卫生安全的监督管理,改进酒店硬件设施,提高服务质量。创新夜间休闲娱乐活动内容和形式,打造有趣的夜间游玩体验项目,增强游客与游客之间、游客与居民之间的互动交流,促进长沙夜间旅游的全面协调发展。

3. 加强对经营者和游客的管理,提高游客满意度。

结合社会网络分析和 IPA 分析结果,旅游消费感知、排队体验、人气感知体验受到游客较多的关注,但满意度都较低,对游客体验造成负面影响。对此,相关政府部门要加大监管力度,督促经营者明码标价、诚信经营。加强对客流的预测和监控,对游客进行疏导和控制,避免街道和交通拥堵,保证游玩安全 and 质量。同时景区需要在避免过度开发的前提下,增大景区容量,合理规划旅游活动路线和线下门店间隔距离,完善好服务设施和基础设施建设,通过增设网络点单程序、提供排队超时优惠等举措,缓解游客长时间排队问题以及产生的焦躁情绪。

参考文献

- [1] 于萍. 夜间旅游与夜经济: 城市发展的新动力[J]. 改革与战略, 2010(10):32-33, 128.
- [2] 宋雪茜. 苏轼夜游及其对现代夜间旅游审美的启示[D]. 成都: 四川师范大学, 2005:1-2.
- [3] 卢冬梅, 骆培聪. 厦门城市夜间旅游意愿与行为研究[J]. 旅游论坛, 2010(4):407-412.
- [4] 顾至欣. 城市夜间旅游产品定义及分类[J]. 城市问题, 2013(11):98-102.
- [5] 曹新向. 发展我国城市夜间旅游的对策研究[J]. 经济问题探索, 2008(8):125-128.
- [6] 钱镜帆, 陈亚攀. 浅析大理古城夜旅游产品创新开发[J]. 边疆经济与文化, 2022(6):63-68.
- [7] 高远. 文旅融合背景下镇江夜间旅游发展研究[J]. 黑龙江生态工程职业学院学报, 2021(2):28-30.
- [8] 蔡金娣, 刘亚男, 杨晓霞. 基于地理标记照片的夜间游客时空行为及轨迹特征研究: 以重庆中心城区为例[J]. 资源开发与市场, 2022(11):1374-1381.
- [9] 顾至欣, 陆明华, 张宁. 基于行为注记法的休闲街区夜间旅游活动研究[J]. 地域研究与开发, 2016(3):86-91.
- [10] 孙希瑞, 吴贵华, 魏琳. 基于网络数据的城市夜间旅游游客体验研究[J]. 资源开发与市场, 2022(2):249-256.
- [11] 吴儒练, 田逢军, 李洪义, 等. 城市夜间旅游意象要素感知及其维度建构: 基于 UGC 数据[J]. 地域研究与开发, 2022(4):113-118.
- [12] MARION ROBERTS AND ADAM ELDRIDGE. Quieter, Safer, Cheaper: Planning for a more inclusive evening and night-time economy[J]. Planning Practice and Research, 2007(2):253-266.
- [13] 史振华. 基于微博大数据的成都夜间旅游游客认知情感分析[J]. 四川省干部函授学院学报, 2021(3):82-89.
- [14] GRAEFE A R, VASKE J J. A framework for managing quality in the tourist experience[J]. Annals of Tourism Research, 1987(3):390-404.
- [15] MAC CANNELL D. Staged authenticity: Arrangements of social space in tourist settings[J]. American Journal of Sociology, 1973(3):589-603.
- [16] QUAN S, WANG N. Towards a structural model of the tourist experience: an illustration from food experiences in tourism[J]. Tourism Management, 2004(3):297-305.
- [17] OH H, FIORE A M, JEOUNG M. Measuring experience economy concepts: Tourism applications[J]. Journal of Travel Research, 2007(2):119-132.

-
- [18] MASBERG B A, SILVERMAN L H. Visitor experiences at heritage sites: A phenomenological approach[J]. Journal of Travel Research, 1996(4): 20-25.
- [19] PINE B J, GILMORE J H. Welcome to the experience economy. [J]. Harvard Business Review, 1998(4): 97-105.
- [20] CHEN H, RAHMAN I. Cultural tourism: An analysis of engagement, cultural contact, memorable tourism experience and destination loyalty[J]. Tourism Management Perspectives, 2018(26): 153-163.
- [21] 王镜, 原燕妮, 蔡佳佳. 文化线路遗产旅游体验影响因素研究: 以丝绸之路为例[J]. 科技与经济, 2020(2): 61-65.
- [22] 马天. 基于扎根理论的旅游体验作用路径研究: 以迪士尼主题公园为例[J]. 旅游导刊, 2020(3): 43-61.
- [23] 白露. 体验视角下的乡村旅游产品开发研究[J]. 农业经济, 2021(3): 48-50.
- [24] 张爱琴, 郭晓东, 苏维欢. 工业旅游体验营销对企业品牌形象的影响[J]. 资源开发与市场, 2017(8): 1021-1024.
- [25] 李燕琴, 陈灵飞, 俞方圆. 基于价值共创的旅游营销运作模式与创新路径案例研究[J]. 管理学报, 2020(6): 899-906.
- [26] 胡传东, 李露苗, 罗尚焜. 基于网络游记内容分析的风景道骑行体验研究: 以 318 国道川藏线为例[J]. 旅游学刊, 2015(11): 99-110.
- [27] 柯健, 华哲铭, 许鑫. 基于网络游记挖掘的城市旅游文化元素识别: 以上海为例[J]. 资源科学, 2022(1): 127-142.
- [28] 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(2): 372-380.
- [29] 魏博茜, 黄安民. 基于内容分析法的旅游安全管理政策设计研究[J]. 资源开发与市场, 2021(1): 87-92.
- [30] 彭丹, 黄燕婷. 丽江古城旅游地意象研究: 基于网络文本的内容分析[J]. 旅游学刊, 2019(9): 80-89.
- [31] 吴先强. 游客视角下城市夜间旅游公共服务提升策略研究: 以桂林市为例[J]. 质量与市场, 2022(2): 91-94.
- [32] 朱学义. 煤炭资源资本化高质量发展理论框架的构建: 基于凝聚子群分析法的应用[J]. 资源与产业, 2021(6): 31-37.
- [33] 杨钦钦. 移动媒体工具对游客旅游交往行为的影响[D]. 泉州: 华侨大学, 2020: 101-103.
- [34] 孙宇, 彭树远. 长三角城市创新网络凝聚子群发育机制研究: 基于多值 ERGM[J]. 经济地理, 2021(9): 22-30.