

<https://doi.org/10.52288/jbi.26636204.2021.10.25>

## 關於平潭民宿發展的調查研究 Investigation and Research on the Development of Pingtan Homestay

王靜雯<sup>1\*</sup>      蔡麗民<sup>2</sup>      賴榮坤<sup>2</sup>  
Jing-Wen Wang      Li-Min Cai      Rong-Kun Lai  
張婷君<sup>2</sup>      莊斯淇<sup>2</sup>      魏偉航<sup>2</sup>  
Ting-Jun Zhang      Si-Qi Zhuang      Wei-Hang Wei

### 摘要

隨著我國鄉村振興戰略的實施，民宿行業在近幾年呈良好趨勢不斷發展，成為了住宿業的風口，受到眾多旅遊者的青睞，吸引大量資本投入；民宿已然成為鄉村旅遊發展的新業態，是推動鄉村振興的重要抓手。福建省福州市平潭綜合實驗區利用優越的地理位置、豐富集中的旅遊資源、當地獨特歷史文化及較為完善的鄉村聚落景觀等優勢，大力發展鄉村旅遊，鄉村民宿也取得一定成績。本文通過分析平潭鄉村民宿的現狀，並提出民宿產業發展中存在的同質競爭、粗放經營、文化內涵挖掘不足、服務設施不完善、宣傳營銷能力不強、淡旺季反差極大等問題，並在文旅融合基礎上，結合平潭當地特色文化，提出平潭民宿發展相關對策。

**關鍵詞：**平潭、鄉村振興、民宿、文旅融合

### Abstract

With the implementation of China's rural revitalization strategy, the homestay industry has been developing in a good trend in recent years. The homestay industry is favored by many tourists and attracts a large amount of capital investment. Homestay has become a new form of rural tourism development and is an important way to promote rural revitalization. Pingtan Comprehensive Experimental Area of Fuzhou City, Fujian Province, takes advantage of its superior geographical location, rich and concentrated tourism resources, unique local history and culture, and relatively perfect rural settlement landscape to vigorously develop rural tourism, and rural homestay has also made certain achievements. Through the analysis of the status quo of Pingtan village homestay, this paper proposes questions of the homogeneity competition existing in the development of homestay industry, extensive management, lack of cultural connotation, imperfect service facilities, insufficient publicity and marketing ability and great contrast in the off-peak season. Development countermeasures for Pingtan homestay facility are suggested based on the integration of culture and tourism as well as the combination of local characteristics.

**Keywords:** Pingtan, Rural Revitalization, Homestay, Cultural and Tourism Integration

<sup>1</sup> 廈門大學嘉庚學院國際商務學院國際經濟與貿易專業 1765476910@qq.com\*通訊作者

<sup>2</sup> 廈門大學嘉庚學院國際商務學院國際經濟與貿易專業

## 1. 調研概述

隨著平潭綜合實驗區旅遊業的不斷發展，民宿經濟也逐漸對於生產要素在鄉村聚集，促進鄉村振興的發展有著重要的現實意義。為瞭解平潭民宿現狀，分析如何將當地特色文化融入民宿並帶動平潭旅遊經濟，挖掘該產業鏈對平潭鄉村振興的積極影響，本研究於2021年7月23日~7月26日赴平潭縣北港村、鐘門村貓頭壩、玉堂村等多地，以實地走訪考察、取景拍攝、問卷調查與交流訪談為主要調研方法，開展關於“民宿+旅遊”撬動平潭鄉村振興的暑期三下鄉社會實踐調研。經過考察和走訪交流，本研究認為民宿應該被賦予高於住宿功能的價值不斷，推動民宿走向個性化、多樣化，最大程度釋放民宿潛力，能夠進一步帶動旅遊發展助力鄉村振興。

## 2. 調研目的

平潭綜合實驗區於2016年8月23日，正式獲批成為國際旅遊島，其豐富的海洋資源、宜人的生態環境、豐厚的歷史文化底蘊，使其成為福建省著名的旅遊勝地之一。近年來，旅遊業已經融入社會經濟發展全域，成為國民經濟戰略性支柱產業，在國內乃至國際的經濟占比持續上升，因此推動旅遊業的轉型升級對於經濟發展具有重要意義。

隨著平潭綜合實驗區旅遊業的不斷發展，民宿經濟也逐漸對於生產要素在鄉村聚集，促進鄉村振興的發展有著重要的現實意義。雖然平潭擁有地理優勢和政策優勢，但目前平潭的發展並不樂觀。過於薄弱的產業基礎、落實優惠政策上的缺乏經驗、生產力水平逐年下降以及不夠便利的交通設施，都使得平潭縣沒有得到更好的發展。因此本次研究以平潭民宿為核心，通過分析當地特色民宿對當地旅遊經濟的帶動效益，來發掘該產業鏈對鄉村振興的積極影響；通過以文塑旅，在當地探尋文化與民宿融合的方式，以此推動平潭民宿以當地特色為核心，形成景觀創意型、民俗文化型、藝術空間型、數字教育型等多元民宿的發展。

## 3. 民宿發展背景

旅遊業已經融入社會經濟發展全域，成為國民經濟戰略性支柱產業，隨著《黨的十九大大報告》提出實施鄉村振興戰略，提出堅持農業農村優先發展，堅持農民主體地位。自鄉村振興的戰略提出以來，國家相繼出臺了相關文件、政策大力支持鄉村旅遊的發展，《十四五規劃》中提出要豐富鄉村經濟業態發展縣域經濟，推動鄉村旅遊、民宿經濟等特色產業。推動文化和旅遊融合，發展堅持以文塑旅、以旅彰文，打造獨具魅力的中華文化旅遊體驗。

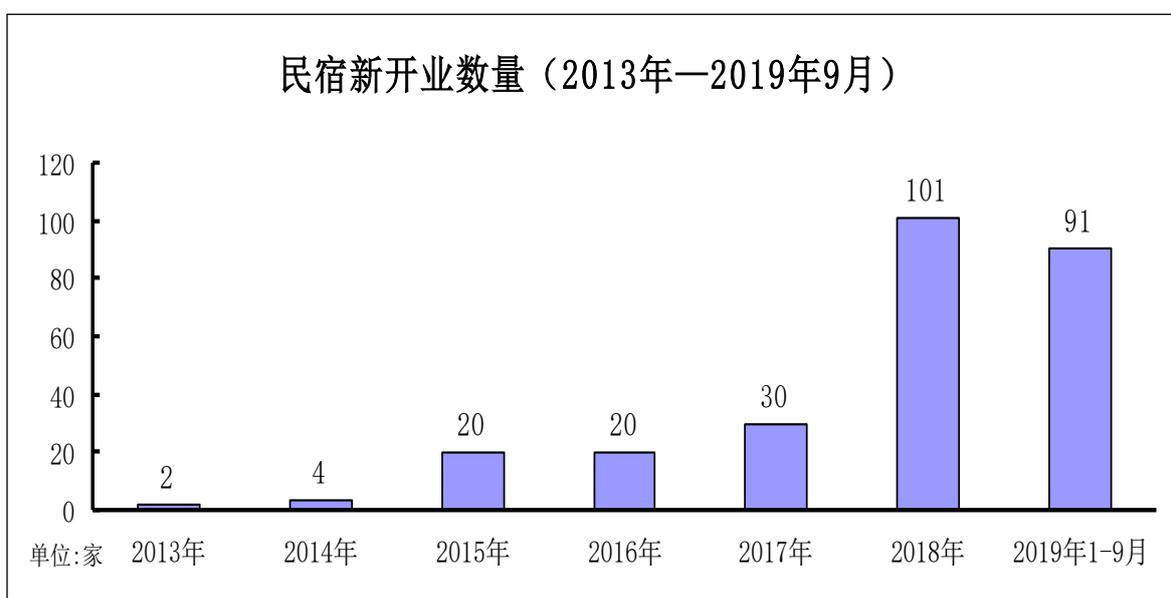
鄉村振興戰略的提出，為鄉村旅遊發展提供了前所未有的機遇，為鄉村旅遊的發展指明了前進的道路，這無疑對平潭旅遊業的發展是一劑強心針。鄉村民宿作為鄉村旅遊發展的重要部分，隨著旅遊消費的不斷升級，鄉村民宿的消費水平巨大，進一步激發居民的消費潛力，成為滿足人民日益增長的美好生活需要的一項民生經濟。

鄉村民宿是鄉村旅遊的重要組成部分。廣義上的鄉村民宿指利用自有空閒房間、村民宅基地、集體資產等，結合當地鄉土文化，以家庭副業方式經營，為遊客提供住宿、餐飲等服務的場所，強調產權的自由性和經營的副業性；狹義上的鄉村民宿指具有獨特吸引力的小型鄉村旅館住宿接待設施，更強調民宿的主題特色和鄉土文化（許廣路與錢進，2021）。

#### 4. 平潭潭鄉村民宿的現狀分析

鄉村旅遊業的發展，對於鄉村振興戰略有著積極的推動作用，而鄉村民宿作為鄉村旅遊發展的重要部分，能進一步激發居民的消費潛力，成為滿足人民日益增長的美好生活需要的一項民生經濟。近年來，民宿發展呈良好趨勢，平潭民宿因地制宜，不斷發展鄉村振興和文旅融合的可持續發展之路；依靠天然“石頭厝”、藍眼淚等自然海島景觀，平潭不斷發展著民宿聚集區域（蒙少祥，2021）。

民宿作為旅遊和農業的衍生物，是三產融合的代表，近三年在平潭綜合實驗區也迅猛發展起來。平潭民宿的發展起步較晚，但發展速度很快，根據不完全統計，民宿數量2013年~2017年穩定增長，各年度新開業量分別為2、4、20、20、30家；2018年~2020年井噴式發展，2018年新開業超101家，2019年~2020年新開業超195家（平潭綜合實驗區旅遊與文化體育局，2020）。



資料來源：平潭綜合實驗區旅遊與文化體育局官網

圖 1. 民宿新開業數量

民宿發展激活了平潭鄉村經濟發展的新動力，培育了“石頭會唱歌”等一批特色民宿品牌，“石厝人家”列入全省標誌性旅遊產品項目，民宿增長助推了鄉村旅遊業態發展。2018年數據顯示，全區鄉村旅遊人數53.68萬人次、較上年增長26%、占全區國內旅遊人數的11.2%（平潭綜合實驗區旅遊與文化體育局，2020），鄉村旅遊收入占全區國內旅遊收入的6.5%，民宿產業已成為我區旅遊業的重要構成。

2019年全區已通過審批備案的民宿僅55家、290間房。2021年7月全區已通過審批備案的民宿共296家、2,070間房；且根據公開資料的不完全統計，帶有“民宿”、“客棧”字樣的超過500家、房間數超過3,500間（平潭綜合實驗區旅遊與文化體育局，2020）。為鼓勵鄉村民宿發展，規範鄉村民宿經營，實現鄉村民宿經濟健康可持續發展，2021年初，實驗區管委會印發《平潭綜合實驗區鄉村民宿管理辦法》。

#### 5. 調研平潭鄉村民宿的方法及工具

本研究採取文獻法、實地觀察法、訪談法、“重要性-績效表現”分析（Importance Performance Analysis, IPA）、問卷調查等方法，對平潭“旅遊+民宿”的現狀展開調研。

## 5.1 文獻研究法

文獻研究法主要指搜集、鑒別、整理文獻，並通過對文獻的研究，形成對事實的科學認識的方法。本實踐團隊在權威性網站“中國知網”等搜集關於“旅遊+民宿”的重要文章、數據，為本次調研做好充分準備。

## 5.2 實地觀察法

實地觀察法是觀察者有目的、有計劃地運用自己的感覺器官或借助科學觀察工具，實地瞭解處於自然狀態下的社會現象的方法。本研究團隊成員一同前往福建平潭，對當地民宿與旅遊現狀展開調研，對當地實際情況具有一定瞭解，為此次調研活動提供實際依據。

## 5.3 訪談法

訪談法（研究性交談）是以口頭形式，根據被詢問者的答覆搜集客觀的、不帶偏見的事實材料。此次調研與來平潭遊覽遊客、當地居民、當地民宿老闆、平潭當地旅遊局相關工作人員進行訪談，收集到更客觀、更能反映現實情況的相關數據。

## 5.4 “重要性-績效表現”分析法（IPA）

### 5.4.1 重要性-績效表現分析（IPA）簡介

“重要性-表現程度”分析法（Importance Performance Analysis, IPA）由 Martilla 與 James（1977）所提出，其基本思想是對產品/服務的滿意感源自其對於該產品/服務各屬性的重視程度，以及對各屬性績效表現程度的評價。

IPA 模型架構是將重要性（重視度）列為橫軸，績效表現（滿意度）列為縱軸，並分別以顧客對產品/服務屬性重要性、績效表現評價之總平均值作為 X-Y 軸的分割點，將空間分為四個象限（如圖 2）；這一分析方法有助於業者理解顧客滿意感，並明確服務質量應優先改進的領域。

A 象限（繼續保持區）：顧客非常重視，並對業者表現的績效感到滿意的產品/服務屬性；

B 象限（供給過度區）：顧客不重視，但對業者表現的績效感到滿意的產品/服務屬性；

C 象限（優先順序較低區）：顧客不甚重視，並對業者表現的績效也感到不滿意的產品/服務屬性；

D 象限（加強改善重點區）：顧客非常重視，但對從業者表現的績效感到不滿意的產品/服務屬性。

在行銷策略上，業者對落在 A 象限的產品/服務屬性應繼續保持；對落在 B 象限的產品/服務屬性可以做適當削減；落在 C、D 象限的產品/服務屬性因顧客不滿意，所以需要改進。D 象限為業者亟需加強改善的重點項目，C 象限項目因顧客不甚重視，故在改進的優先次序上次於 D 象限項目。

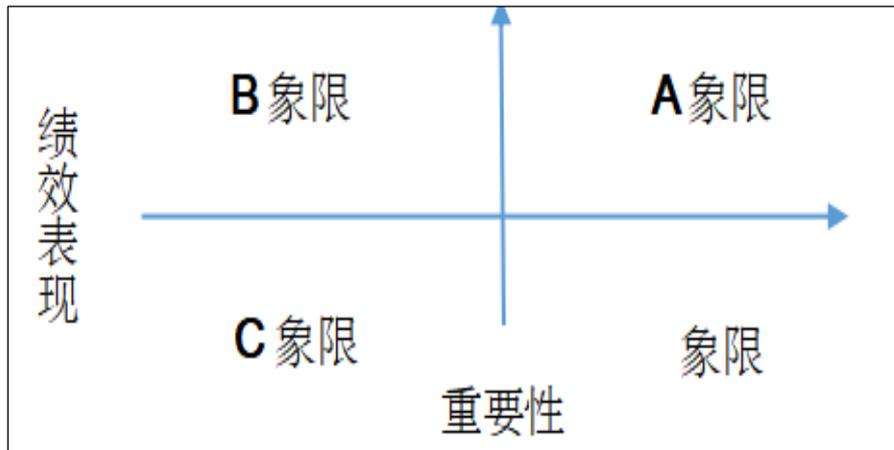


圖 2. 重要性-表現程度分析法架構及諸象限的含義

## 6. IPA 分析

本問卷維度的設定主要目的在於通過測量遊客的體驗和期望，調查平潭鄉村特色民宿市場，分析“民宿+”對平潭鄉村振興的影響。在實際操作中，將體驗和期望轉化為滿意度指標和重要性指標，對於指標的選取應注意綜合各方面的因素進行選取，避免片面化。基於以上，最終確立了關於平潭鄉村特色民宿，遊客滿意度的五個構面：餐飲要素、住宿要素、景點要素、購物要素、交通要素，在確定三級指標時，盡可能的參考實地調查與深入訪談的結果，對三級指標進行細化，建立體系（見表 1）。本表最終列出構面 5 個，指標共計 15 個。

表 1. 平潭民宿及周邊滿意度三級指標體系

項目	構面	指標
平潭民宿總體形象滿意度	餐飲要素	1.用餐環境
		2.餐廳價格
	住宿要素	3.居住環境
		4.住宿價格
		5.特色住宿風格
		6.民宿等級
	文化要素	7.歷史傳承文化
		8.海峽兩岸文化
		9.海島文化
		10.建築文化
	交通要素	11.停車條件
		12.民宿周邊交通通達度
	政策要素	13.國家支持力度
		14.當地政府支持力度
		15.當地旅遊局支持力度

本研究所有評價指標的重要性與滿意度總體均值分別為 4.13、3.82（保留兩個位小數）。因此兩者垂直交叉點為（4.13、3.82）劃分出四大象限，分別為 A 象限優勢區、B 象限保持區、C 象限改良區與 D 象限弱勢區。根據 IPA 分析圖，可以直觀的看出有 5 個指標處於 A 象限，位於 B 象限的有 3 個，有 4 個指標處於 C 象限，有 3

個指標位於 D 象限。具體分析如下：

A 象限“繼續保護區”的指標有：10.當地民宿建築文化、3.民宿居住環境、15.當地旅遊局給平潭的支持力度、14.當地政府給平潭的支持力度、13.國家給平潭旅遊的支持力度。對於平潭的遊客來說，這個方面的因素非常重要，並且與滿意度的整體均值相比，表現良好；它們是平潭旅遊發展的優勢，應在旅遊營銷活動中重點突出。

B 象限“可能浪費區”的指標有：5.當地特色民宿、9.當地民宿海島文化、7.當地民宿歷史傳承文化。這些指標對於遊客的重要性相對比較低，但實際感知超過了遊客的期待值，可以繼續保持。

C 象限“緩慢改進區”的指標有：1.餐廳的用餐環境、4.民宿住宿價格、8.當地民宿海峽兩岸文化、6.當地民宿性價比。此象限的 4 個指標可作為緩慢改進的內容，在改進 D 象限的指標後，再將此象限的內容進行改進和完善。

D 象限“重點改進區”的指標有：2.餐廳價格、11.周邊停車條件、12.民宿周邊交通通達度。根據檢驗結果可知，此象限的指標在遊客的期望與他們的實際感知之間存在顯著差異；因此，這四個方面是平潭旅遊業發展的不足，需要重點改進。

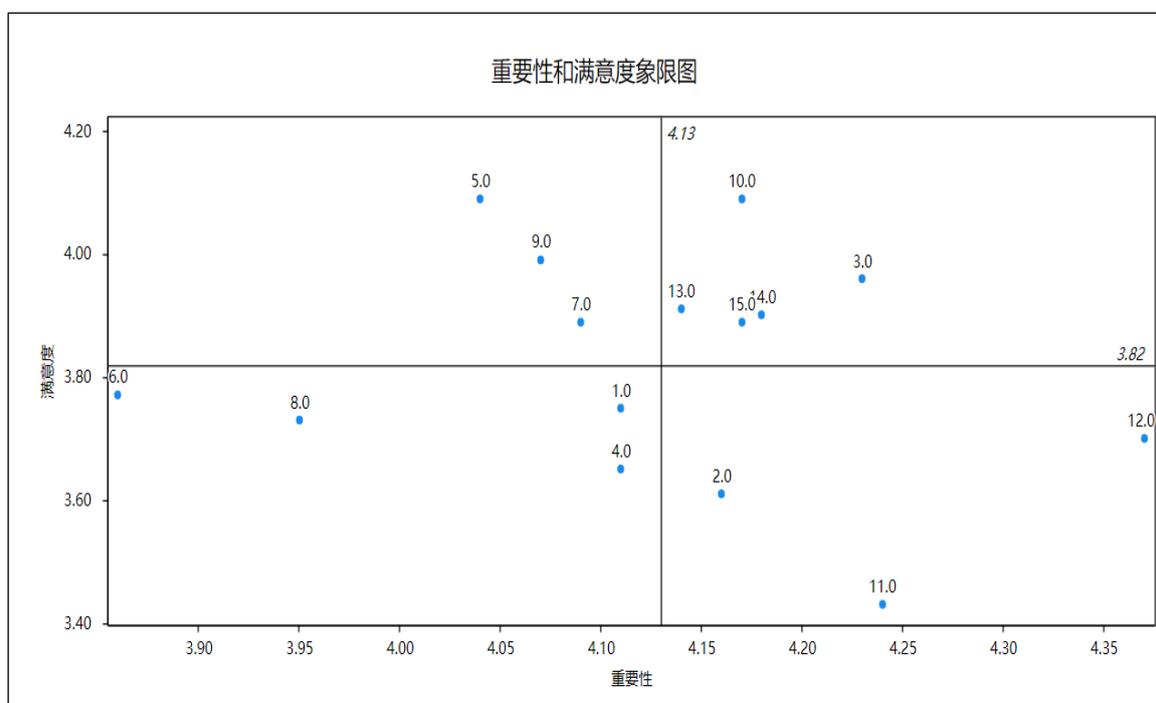


圖 3. 重要性和滿意度象限圖

## 7. 問卷調查及收集

本研究調查問卷的發放採用線上線下相結合，線上主要通過微信朋友圈等網絡媒體平臺及問卷小程序公開搜集，線下則採用對平潭遊客進行隨機抽樣調查的方式進行問卷的發放和搜集。本次調查問卷調查時間為 2021 年 7 月 20 日~8 月 8 日。

### 7.1 信度分析

本研究通過 SPSS 數據分析軟件，檢驗遊客重要性與滿意度評價的共 15 項指標結果的可靠性程度，量表各部分信度分析結果如表 2 所示。

表 2. Cronbach 信度分析

名稱	校正項總計相關性 (CITC)	項已刪除的 $\alpha$ 係數	Cronbach $\alpha$ 係數	
當地用餐環境的滿意度	0.654	0.965	0.966	
當地餐廳價格的滿意度	0.721	0.965		
當地民宿居住環境的滿意度	0.711	0.965		
當地民宿住宿價格的滿意度	0.720	0.965		
當地特色民宿 (如石頭厝風格) 的滿意度	0.680	0.965		
當地民宿的性價比	0.716	0.965		
當地民宿歷史傳承文化的滿意度	0.708	0.965		
當地民宿海峽兩岸文化的滿意度	0.647	0.966		
當地民宿海島文化的滿意度	0.741	0.965		
當地民宿建築文化的滿意度	0.665	0.965		
民宿周邊停車條件的滿意度	0.528	0.967		
民宿周邊交通通達度的滿意度	0.599	0.966		
國家給平潭旅遊的支持力度的滿意度	0.707	0.965		
當地政府給平潭旅遊的支持力度的滿意度	0.700	0.965		
當地旅遊局給平潭的支持力度的滿意度	0.720	0.965		
當地用餐環境的重要性	0.703	0.965		
當地餐廳價格的重要性	0.724	0.965		
當地民宿居住環境的重要性	0.746	0.965		
當地住宿價格的重要性	0.683	0.965		
當地民宿是否特色的重要性	0.697	0.965		
當地民宿等級的重要性	0.698	0.965		
當地民宿歷史傳承文化的重要性	0.743	0.965		
當地民宿海峽兩岸文化的重要性	0.656	0.965		
當地民宿海島文化的重要性	0.674	0.965		
當地民宿建築文化的重要性	0.715	0.965		
民宿周邊停車條件的重要性	0.659	0.965		
民宿周邊交通通達度的重要性	0.692	0.965		
平潭當地國家政策支持力度的重要性	0.725	0.965		
平潭當地政府支持力度的重要性	0.715	0.965		
平潭當地旅遊局支持力度的重要性	0.680	0.965		
標準化 Cronbach $\alpha$ 係數：0.967				

從表 2 可知：信度系數值為 0.966，大於 0.9，因而說明研究數據信度質量很高。針對“項已刪除的  $\alpha$  係數”，民宿周邊停車條件的滿意度如果被刪除，信度係數會有較為明顯的上升，因此可考慮對此項進行修正或者刪除處理。

對“CITC 值”，分析項的 CITC 值均大於 0.4，說明分析項之間具有良好的相關關係，同時也說明信度水平良好。綜上所述，研究數據信度系數值高於 0.9，綜合說明數據信度質量高，可用於進一步分析。

## 7.2 效度分析

從表 3 可知，所有研究項對應的共同度值均高於 0.4，說明研究項信息可以被有效的提取；另外，KMO 值為 0.914，大於 0.6，意味著數據具有效度。5 個因子的方差解釋率值分別是 22.051%、16.199%、14.929%、11.706%、9.164%，旋轉後累積方差解釋率為 74.048% > 50%，意味著研究項的信息量可以有效的提取出來。

表 3. 效度分析結果

名稱	因子載荷係數					共同度
	因子 1	因子 2	因子 3	因子 4	因子 5	
當地用餐環境的滿意度	0.252	0.740	0.286	0.085	0.061	0.704
當地餐廳價格的滿意度	0.248	0.683	0.333	0.162	0.185	0.700
當地民宿居住環境的滿意度	0.378	0.750	0.102	0.219	0.101	0.774
當地民宿住宿價格的滿意度	0.092	0.775	0.269	0.357	0.195	0.846
當地特色民宿（如石頭厝風格）的滿意度	0.383	0.668	0.210	0.046	0.166	0.667
當地民宿的性價比	0.249	0.795	0.255	0.115	0.169	0.802
當地民宿歷史傳承文化的滿意度	0.357	0.475	0.486	-0.090	0.337	0.711
當地民宿海峽兩岸文化的滿意度	0.117	0.367	0.514	0.111	0.476	0.651
當地民宿海島文化的滿意度	0.608	0.340	0.356	0.082	0.193	0.656
當地民宿建築文化的滿意度	0.582	0.341	0.259	-0.060	0.309	0.621
民宿周邊停車條件的滿意度	0.021	0.217	0.693	0.059	0.315	0.631
民宿周邊交通通達度的滿意度	0.256	0.221	0.733	-0.087	0.225	0.710
國家給平潭旅遊支持力度的滿意度	0.114	0.346	0.767	0.382	0.044	0.869
當地政府給平潭旅遊支持力度的滿意度	0.249	0.223	0.798	0.326	-0.003	0.855
當地旅遊局給平潭支持力度的滿意度	0.262	0.204	0.811	0.348	0.017	0.890
當地用餐環境的重要性	0.625	0.328	0.232	0.306	-0.003	0.646
當地餐廳價格的重要性	0.772	0.249	0.187	0.217	0.083	0.747
當地民宿居住環境的重要性	0.786	0.171	0.262	0.224	0.131	0.783
當地住宿價格的重要性	0.657	0.288	0.046	0.254	0.249	0.643
當地民宿是否特色的重要性	0.586	0.226	0.151	0.143	0.477	0.665

當地民宿等級的重要性	0.297	0.209	0.278	0.354	0.590	0.683
當地民宿歷史傳承文化的重要性	0.524	0.282	0.130	0.274	0.519	0.715
當地民宿海峽兩岸文化的重要性	0.109	0.232	0.202	0.522	0.679	0.840
當地民宿海島文化的重要性	0.522	0.141	0.085	0.475	0.380	0.670
當地民宿建築文化的重要性	0.573	0.108	0.184	0.263	0.546	0.742
民宿周邊停車條件的重要性	0.794	0.174	0.054	0.230	0.131	0.734
民宿周邊交通通達度的重要性	0.811	0.206	0.126	0.263	0.020	0.785
平潭當地國家政策支持力度的重要性	0.361	0.189	0.230	0.761	0.214	0.845
平潭當地政府支持力度的重要性	0.382	0.167	0.195	0.765	0.228	0.849
平潭當地旅遊局支持力度的重要性	0.390	0.161	0.175	0.737	0.178	0.784
特徵根值 (旋轉前)	15.408	2.620	1.779	1.293	1.114	-
方差解釋率% (旋轉前)	51.361%	8.732%	5.931%	4.311%	3.713%	-
累積方差解釋率% (旋轉前)	51.361%	60.093%	66.024%	70.335%	74.048%	-
特徵根值 (旋轉後)	6.615	4.860	4.479	3.512	2.749	-
方差解釋率% (旋轉後)	22.051%	16.199%	14.929%	11.706%	9.164%	-
累積方差解釋率% (旋轉後)	22.051%	38.250%	53.178%	64.884%	74.048%	-
KMO 值			0.914			-
巴特球形值			4,451.912			-
<i>df</i>			435			-
<i>p</i> 值			0.000			-

數據來源：本文自行整理

\*表格中數字若有顏色：藍色表示載荷係數絕對值大於 0.4，紅色表示共同度（公因子方差）小於 0.4。

## 8. 指標分析

指標分析採用 5 點計分法制作重要性與滿意度量表，總體形象期望度（重要性）劃分為非常不重要、比較不重要、一般、比較重要、非常重要 5 個等級，滿意度則劃分為非常不滿意、比較不滿意、一般、比較滿意、非常滿意 5 個等級，分別記為 1~5 分，分值越高，表示越重要或越滿意。下面對各項指標進行描述性分析：

### 8.1 平潭總體形象期望度指標分析

根據樣本數據做總體形象期望度分析，以餐飲、住宿、景點、購物、交通 5 個要素作為構面，共計 15 個指標。由表 4 各指標平均值都在 3.8 以上，說明遊客對平潭旅遊的總體期望值較高；其中在重要性指標均值排序前五的分別是民宿周邊交通通達度高、停車條件、居住環境、當地政府支持力度、建築文化和當地旅遊局支持力度。

表 4. 總體形象期望度

構面	指標	N	平均值	標準差	方差	均值排序
餐飲要素	1.用餐環境	453	4.11	0.88	0.77	9
	2.餐廳價格	453	4.16	0.86	0.75	7
住宿要素	3.居住環境	453	4.23	0.87	0.77	3
	4.住宿價格	453	4.11	0.87	0.75	9
	5.特色住宿風格	453	4.04	0.88	0.77	14
	6.居住環境	453	3.86	0.95	0.89	15
文化要素	7.歷史傳承文化	453	4.09	0.85	0.72	11
	8.海峽兩岸文化	453	3.95	0.95	0.90	13
	9.海島文化	453	4.07	0.89	0.79	12
	10.建築文化	453	4.17	0.82	0.68	5
交通要素	11.停車條件	453	4.24	0.85	0.73	2
	12.民宿周邊交通通達度	453	4.37	0.80	0.63	1
政策要素	13.國家支持力度	453	4.14	0.87	0.76	8
	14.當地政府支持力度	453	4.18	0.85	0.72	4
	15.當地旅遊局支持力度	453	4.17	0.87	0.76	5

數據來源：本文自行整理

## 8.2 平潭總體形象滿意度分析

根據樣本數據做總體形象滿意度分析，以餐飲、住宿、景點、購物、交通 5 個要素作為構面，共計 15 個指標。由表 5 可知，各指標平均值都在 3.4 以上，說明遊客對平潭旅遊的總體滿意度較好；其中，在滿意度指標均值排序前五名的分別是特色住宿風格、建築文化、海島文化、居住環境、國家支持力度。文化構面和住宿構面排名前五的要素佔據 4 個，說明遊客對平潭當地的文化和住宿較為滿意。排序均值最低的 5 個指標分別是停車條件、餐廳價格、住宿價格、民宿周邊交通通達度和海峽兩岸文化，說明遊客對平潭當地的交通和價格較為不滿意。

結合重要性和滿意度指標表，將滿意度均值與重要性均值相減，在 15 個指標中，14 個指標的計算結果為負數，從而得出結論：總體來說，平潭旅遊沒有達到遊客的預期，還存在很大的上升空間，需進行改善。

問卷結果說明在遊覽過平潭的旅遊者中，願意將平潭推薦給身邊家人、朋友亦或者是網友的人較少，從這一方面體現出平潭的遊客期望值與實際體驗感存在一定的差距，也進一步說明平潭景區在交通、價格上都需要在保持現有優勢基礎上加以改進，提升旅遊服務品質和遊客滿意度；同時也要利用旅遊營銷手段，借助流量吸引遊客。

表 5. 總體形象滿意度

構面	指標	N	平均值	標準差	方差	均值排序
餐飲要素	1.用餐環境	453	3.75	0.95	0.91	10
	2.餐廳價格	453	3.61	0.95	0.91	14
住宿要素	3.居住環境	453	3.96	0.88	0.77	4
	4.住宿價格	453	3.65	0.95	0.91	13
	5.特色住宿風格	453	4.09	0.84	0.71	1
	6.居住環境	453	3.77	0.89	0.79	9
文化要素	7.歷史傳承文化	453	3.89	0.96	0.91	7
	8.海峽兩岸文化	453	3.73	1.04	1.08	11
	9.海島文化	453	3.99	0.87	0.76	3
	10.建築文化	453	4.09	0.86	0.73	1
交通要素	11.停車條件	453	3.43	1.12	1.24	15
	12.民宿周邊交通通達度	453	3.70	1.03	1.06	12
政策要素	13.國家支持力度	453	3.91	0.92	0.85	5
	14.當地政府支持力度	453	3.90	0.93	0.86	6
	15.當地旅遊局支持力度	453	3.89	0.94	0.88	7

數據來源：本文自行整理

## 9. 平潭鄉村民宿發展存在的問題

### 9.1 民宿產業檔次不高，同質化問題嚴重，文化吸引力不足

平潭民宿多為本地村民“石頭厝”自建房，多數民宿經營方式為粗放型，僅僅停留在提供住宿或餐飲的初級階段，缺少精品民宿、中高端民宿；同時民宿區域位置集中，且當地旅遊資源集中且高度相似，缺乏文化主題和鄉村特色，從而造成區域內民宿同質化問題比較嚴重，缺乏自家獨特的設計風格和特色。

### 9.2 民宿管理機制不健全，無證經營現象突出

平潭綜合實驗區管委會於 2021 年初印發《平潭綜合實驗區鄉村民宿管理辦法》，但在實際執行中，還存在著民宿管理權責劃分不明確、民宿管理效率低、行業標準化不完善等問題；此外，在已統計的 400 多家民宿中，已通過審批備案的民宿僅占總量的 10.75%，大部分民宿缺乏營業執照、公共衛生許可證、食品經營許可證等證照。

### 9.3 民宿經營本高，服務水平有待提高

民宿經營期間需要投入大量的資金來建設裝修和宣傳經營，但其回報週期長；同時民宿淡旺季反差極大，民宿的空窗期長，民宿經營者面臨投資回報率低、同行競爭壓力大等問題。目前平潭村民自主經營和個體租賃經營的民宿，占全區民宿總量的 60% 以上，多數經營者難以承擔民宿管理成本，也缺乏系統的管理方案和高層次管理人才，導致民宿管理水平參差不齊，同時民宿服務設施滯後，服務質量缺乏保障。

## 10. 平潭民宿發展對策

### 10.1 加強文化建設，打造文化平潭

鄉村民宿應具有地方特色，能夠滿足遊客對於鄉村風土人情的嚮往。平潭能夠利用島上的特色石頭厝民宿打造獨特建築文化，發展石頭厝群，同時利用所擁有的原生

態海島景觀與悠久的漁業文化吸引遊客。作為唯一的對台經濟特區，平潭在閩台交流合作中有得天獨厚的優勢，應積極主動與臺灣民宿經營者、企業合作，將臺灣元素融入平潭，發展閩台文化；另外，平潭政府應緊緊依託美麗鄉村建設，打造“一村一品”的文化產業新格局，加強鄉村文化建設，通過舉辦“海洋藝術節”、建設文化廣場、開展文化惠民活動等來提升平潭國際旅遊島的人文氣氛，提升民宿產業附加值（陳明輝與許藝娜，2020；林倩，2021）。

對一些特殊村落，可利用村落文化吸引遊客。如平潭北港作為文創村可大力宣傳，從精品北港向智慧北港轉變的腳步需較快；寧靜的貓頭乾有一家安靜的咖啡館，搭配小型博物館，也能打造屬於貓頭乾獨特的慢生活；流水鎮帶著“小橋流水人家”的畫面，保留最純真的模樣，早時磨面的磨坊也沒有翻新，可以帶領遊客領略一些平潭古印象。這些獨特的優勢都是平潭各個地區需要挖掘並利用起來的。

## **10.2 以文化體驗為核心，推出特色文創產品**

### **10.2.1 融合多種文化體驗活動**

文化體驗活動是遊客體驗當地村民生活的重要方式，在開發民宿時不能顧此失彼。多樣的文化體驗活動，能夠豐富遊客的精神世界，提高遊客的遊玩體驗。如可以讓遊客親手編織漁網、參與拉網捕魚、海上垂釣和學做農家特色菜等，讓遊客近距離體驗當地的傳統文化，體驗到平潭當地居民的漁家生活（陳明輝與許藝娜，2020）；同時能夠通過舉辦文創展覽、參與國際會展等活動，讓大眾廣泛知悉平潭的文化產品。非物質文化遺產是一座城市的文化底蘊，涵養著城市的文化格調和城市氣質；平潭作為對台交流合作的前沿陣地，遺存大量富有海洋地域特色的兩岸民俗文化資源（林倩，2021）。針對平潭民俗文化旅遊資源特點及開發對策，更能探索其實現文旅融合高質量發展超越的思路。

### **10.2.2 提供特色文創產品**

平潭民宿從業者應充分利用臺灣團隊到潭資源優勢，對平潭本地資源與臺灣文化進行融合，開發特色文創產品，如以貝殼、石塊、木頭等為載體進行藝術加工。利用本地非物質文化遺產以及特色的農產品來設計具有平潭漁家特色的紀念品，可以讓遊客即使離開了平潭也能夠再次觸摸感受，愛上平潭的特色風情。

## **10.3 提升平潭知名度，打造優秀鄉村民宿品牌**

### **10.3.1 建立鄉村民宿競賽制度**

建立鄉村競賽制度，對鄉村民宿建築特色、生態保護、文化創新與設計理念等方面進行評比，並於每季度推選出鄉村民宿模範。在宣傳平潭國際旅遊島鄉村民宿品牌的同時，可利用模範民宿的特點帶動其他經營者學習經驗，整體改善平潭民宿的品質，從而從入住體驗一方面助力打響平潭國際旅遊島其國內外知名度；良好的品牌可以形成品牌追隨效應，通過品牌來提高市場佔有地位。

### **10.3.2 多渠道宣傳，充分利用網紅營銷效應**

利用網絡、電視、雜誌、媒體與專門的民宿 APP 等平臺進行品牌的宣傳推廣，並配合宣傳平潭海景、石頭厝特色建築群、獨特藍眼淚等等，讓潛在遊客在遊覽網絡信息時，被平潭猶如景點般的民宿及民宿周邊特色景點所吸引，從而持續對平潭民宿保持有高關注度、高認知度和高感知度。讓遊客玩得開心、願意主動拍照發朋友圈、小紅書，並願意為文化體驗買單。建立平潭專屬公眾號，在吃、住、行方面整合平潭

資源，能夠最真摯的給平潭遊客提供攻略，加深遊客對平潭的服務印象。除此之外，平潭民宿經營者可聘請為大眾所知悉的網紅到平潭進行拍攝，同時邀請網紅入住民宿進行直播、拍攝 vlog 等日前比較新穎的吸引大眾的形式，利用網紅效應為民宿加成。

#### 10.4 構建專業人才培養體系，提供精品民宿服務

平潭民宿產業由於起步晚，缺少專門從事民宿行業的人才，導致沒有一整套完善的綜合服務體系；要發展好休閒民宿，配套設施是前提，精品服務是關鍵。吸納有情懷有能力的專業人才精英，發揮其專業能力，提高民宿服務產品的精品化程度；同時需做好民宿行業從業者的素質培訓與知識培訓。

首先平潭目前的部分民宿存在的“宰客”現象，以經營為經營，不注重品質建設，對平潭民宿品牌與形象打造十分不利，應開展宣傳講座提高從業者的服務道德，政府則加強市場監管力度，建立完整的反饋系統，規範民宿行業，平潭文旅局則需加大對民宿的支持力度。

其次需要加強對民宿經營者進行休閒漁業、旅遊開發、市場營銷、酒店管理等方面知識的培訓，定期組織民宿經營者前往大陸優秀地區進行參觀，學習其先進的管理方式與經營理念（陳明輝與許藝娜，2020）。

#### 10.5 加大對配套設施的投入

村莊內部要建設好公共服務設施，完善村莊內的停車場、公共廁所、遊客服務中心等公共設施。平潭國際旅遊島大部分的民宿由於是當地村民進行經營，缺乏規劃管理能力，僅是對自家房屋進行簡單的裝修後就稱之為民宿，使得遊客不能得到良好旅遊的體驗。平潭民宿可以借鑒永泰雲頂景區的特色蛋居或漳州火山島集裝箱旅館，依託好平潭本地特色的石頭厝，打造屬於當地獨有的特色民宿，把民宿打造成景點，帶動遊客前往打卡。

#### 10.6 擴大民宿合作面，穩步推進鄉村振興

首先平潭政府應給予民宿一定的支持力度，建立一定合作關係。政府助力吸引遊客，推動民宿發展；同時民宿與民宿之間也建立相關協作關係，可共享有益資源。以平潭鄉村振興為總體目標，不斷將平潭打造成為“激情海島、浪漫風情”的主題島（池麗平與王新建，2020）。

#### 10.7 做好全域旅遊開發與規劃

全域旅遊是指在一定區域內，以旅遊業為優勢產業，通過對區域內經濟社會資源進行全方位、系統化的優化提升，以旅遊業帶動和促進經濟社會協調發展的一種新的區域協調發展理念和模式（施輝，2021）。平潭國際旅遊島所提出所有項目，都必須以可持續發展理念規劃建設；所有項目策劃需要詳細論證，專業化評估；項目建設需要根據市場需要和資金到位情況分期進行，並控制各類型項目投資資金比例；旅遊項目建設應符合地方特色和定位，以充分利用當地資源。在投資方面，政府和私人企業投資的比例要恰當，並注重旅遊產業項目與其他產業項目融合，如此在全域旅遊產業開發和項目投資的策略之下，才能確保平潭民宿業的可持續發展。

## 參考文獻

1. 許廣路、錢進 (2021)。文旅融合背景下鄉村民宿發展研究-以南京市江甯區全國旅遊重點村為例。西部旅遊，5，38-39。
2. 平潭綜合實驗區旅遊與文化體育局 (2020)。平潭國際旅遊島民宿產業的發展構想。
3. 蒙少祥 (2021)。用“藍眼淚”支點撬動國際旅遊島爆紅。城市黨報研究，9，56-57+70。
4. 陳明輝、許藝娜 (2020)。基於波特五力模型的鄉村民宿產業競爭力提升策略-以平潭國際旅遊島為例。臺灣農業探索，3，71-75。
5. 林倩 (2021)。基於文旅融合的平潭非物質文化遺產活化路徑探析。當代旅遊，19(9)，20-22。
6. 池麗平、王新建 (2020)。基於 UGC 數據的濱海旅遊目的地形象感知研究-以平潭國際旅遊島為例。樂山師範學院學報，35(6)，53-58。
7. 施輝 (2021)。全域旅遊目的地產業項目投資策略探析-以平潭國際旅遊島為例。經營與管理，1，58-62。
8. Martilla, J., & James, J. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41, 77-79

收稿日期：2021-09-04  
責任編輯、校對：江雅軒、連月霞