

A Study on the Impact of Tourism Security Factor of Travelling Intention on FIT

Chao Chia-Wei ^{1,a*}, Yang Hong-Li ^{2,b*}

¹Tourism and Historical Culture College, Zhaoqing University, Zhaoqing, Guangdong, China

²Department of Tourism Management, Wuyi University, Mountain Wuyi, Nanping, Fujian, China

^{a*}1991150933@qq.com

^b1685864482@qq.com

ABSTRACT

There's been a growing number of tourism safety accidents and the comprehensive and rapid development of Mount Wuyi FIT tourism makes the security of FIT has been paid more and more attention. This study aims to explore the safety factor that affect FIT travel and put forward hypotheses and research models on the relationship among tourism security factor, tourism safety perception and travelling intention. From the late March to the beginning of April 2018, questionnaires were distributed on the ground to five or less individuals traveling to Mount Wuyi. There are 246 valid questionnaires were recovered, and used to conduct descriptive statistics, reliability and validity analysis of the recovered data, and linear regression was used to verify and analyze each hypothesis. The innovation finds that tourism safety perception plays an intermediary role in the relationship between tourism security factor and travelling intention. Impact factors of FIT travel security could be divided into four dimensions: safety management environment, tourism environment, FIT themselves and personnel management. Tourism security factor have negative influence on travelling intention. Tourism security factor have positive impact on tourism safety perception. Tourism safety Perception have negative impact on travelling intentions. Finally, it puts forward specific measures to reduce the impact of destination tourism security factor on FIT. And specific measures to reduce the FIT's perception of destination travel security.

Keywords: FIT; Intermediary effect; Tourism safety perception; Tourism security factor; Travelling intention

越危险越好玩？旅游安全因素对散客旅游意向的影响

赵家伟 ^{1, a*} 杨红丽 ^{2, b}

¹肇庆学院旅游管理与历史文化学院, 肇庆, 广东, 中国

²武夷学院旅游学院旅游管理系毕业生, 武夷山, 南平, 福建, 中国

^{a*}1991150933@qq.com

^b1685864482@qq.com

摘要

旅游安全事故的不断发生和武夷山散客旅游的全面较快发展使得散客安全受到广泛关注。本研究欲探讨影响散客旅游的安全因素，并对旅游安全因素、旅游安全感知和旅游意向三者之间的关系提出假设和研究模型。2018年3月下旬到4月上旬，对到武夷山旅游的五人以下散客实地发放问卷300份，回收246份有效问卷。运用SPSS22.0软件对回收的数据进行描述性统计和信、效度分析，运用线性回归的方法对各假设进行验证分析。结果显示旅游安全感知在旅游安全因素对旅游意向的关系中起着部分中介的效果，此外，影响散客旅游安全的因素分为四个维度，分别是安全管理环境、旅游环境、散客自身和人员管理；旅游安全因素与旅游意向反向影响，与旅游安全感知正向影响；旅游安全感知对旅游意向呈反向影响。最后提出降低目的地旅游安全因素对散客影响的具体措施和降低散客对目的地旅游安全感知程度的具体措施等建议。

关键词: 散客, 中介效果, 旅游安全感知, 旅游安全因素, 旅游意向

1. 前言

由于科技资讯的发达,引起旅游产业的兴起,又因国民收入的增加,出游的人数逐渐上升,相较于过往团体旅游的人数,自驾游、家庭旅游等自助游或半自助游方式出行已成为主流,根据调查指出2015年至2019年的国内游客人次逐年上升[1],但旅游事故也随之上升,依据2020年统计十大旅游安全事故,多数为散客旅游所发生事件,如自驾九寨沟坠江失联、河南小伙独自进入可可西里,失联50天后确认遇难、游客三亚潜水不幸溺亡等事件[2],散客对旅游产品的消费比重增长必然国民经济的增长,但以往的研究中对散客的安全研究相对缺乏,也没有对旅游安全因素与旅游意向的关系进行研究,都只是对两者分别与旅游安全感知的关系进行探讨。因此,本研究将以武夷山的散客作为研究对象,探讨旅游安全因素对其旅游意向的影响。针对发现的问题提供建议,为散客旅游安全的管理提供借鉴,丰富旅游安全与散客的研究内容。

2. 文献综述

在影响旅游者的安全因素分类部分,郑向敏,范向丽,肖蓓(2010)认为个人因素、环境因素、制度因素和管理因素影响大学生户外休闲的安全[3]。Kerr(2012)对探险旅游进行研究,认为影响其安全的关键因素有引导行为、设备、安全管理程序、其他游客和环保条件[4]。Beecroft和Pangbourne(2015)认为信息和相关技术在公共交通方面对个人的安全有很重要的作用[5]。张文亭,骆培聪(2016)研究得出影响自驾车旅游的安全因素有人为因素、设施设备因素、管理因素、自然环境等不可控因素和车性能因素[6]。我国对散客的研究始于二十世纪九十年代,到目前为止对散客的研究包括以下几方面:(1)散客旅游市场的研究,包括现状和对策、发展、竞争力、多种供应链和新时代的转型升级等方面;(2)散客本身,包括动机、心理、行为和满意度等方面;(3)散客与相关产业的相互影响,包括饭店业和旅行社等;(4)散客管理系统、服务体系的构建、信息和集散中心等为散客服务的研究;(5)产品设计开发与散客营销;(6)散客旅游存在的问题,包括走私犯罪、散客投诉、纠纷等。

国外散客相关研究内容涉及出游动机、交通方式、目的地形象的评价、散客选择服务的相关影响因素和个体的环保意识等。Chaudhary(2000)研究了印度入

境游客对旅游目的地形象的评价,发现影响旅游目的地形象要素包括安全状况、卫生条件和公共安全条件[7]。Butler和Haraian(2012)研究了散客使用的交通方式,以及他们在旅途中对交通的重视程度[8]。Abbruzzo、Brida和Scuderi等(2014)运用弹性网络分析克服了经典模型的局限性,发现住宿、空间和季节性对散客的预测支出相当重要[9]。但是国内外缺乏从安全方面对散客进行研究。散客是零星委托旅游服务,非综合包价并现付旅游费用的五人以下的就地组团,主要特征是自主性、灵活性和多样性[10]。散客在本研究指离开居住地到武夷山游玩,自行拟定旅游计划,自行获取旅游信息,自行安排旅游活动,以小包价为包价方式的五人以下并现付旅游费用的旅游者。

散客自主性和灵活性都很强,这些方面与大学生群体相似。如大学生钟爱自助式旅游,这种方式既灵活自由又不失物美价廉[11](金平斌,郎富平,2004)。散客以零星委托为主,大多自行安排旅行计划,这一方面与自驾车旅游相似。所以针对本研究需要,结合郑向敏等(2010)[3]对影响大学生户外休闲体育运动的安全因素和张文亭等(2016)[6]对自驾车旅游的安全因素,界定出本研究中影响散客的旅游安全因素包括旅游活动因素、管理因素、自然因素、个人因素、制度因素和设施因素。

3. 研究方法

3.1. 研究假设

Bongkoo、Agarwal和Hyunji(2012)认为旅游限制性与肯定的旅游意向之间呈负相关。交通限制、环境的安全以及信息的缺乏等都是限制旅游安全的因素,而对要做出旅游决策的散客来说都会尽量回避或减少这些风险[12]。栗志中(1999)发现安全设施影响游客前往目的地的意愿[13]。目的地的安全设施越完善,游客就越愿意到该地进行游玩。交通限制、环境的安全、信息的缺乏和安全设施等都是影响散客安全的因素。因此提出H1:旅游安全因素对旅游意向呈反向影响。即目的地的旅游安全因素对散客影响的程度越高,则散客到该地出游的意向越低。

Bauer(1960)认为如果一个人不知道外界实际存在的风险或不安全,那么这些不安全因素就不会影响他[14]。王兴琼(2009)认为游客越感觉能控制旅游危机造成的危险,其危机认知程度越低[15]。因此提出H2:旅游安全因素对旅游安全感知呈正向影响。即目的地的旅游安全因素对散客影响的程度越高,散客

对该地的旅游安全感知的程度就越高。

王晶晶(2012)认为旅游者对目的地的安全感知水平越高,则其旅游意向就越强[16]。Henderson(2005)当旅游者感受到目的地的安全受到威胁时就会变更或取消该旅游活动[17]。因此提出 H3:旅游安全感知对旅游意向呈正向影响。即散客对该目的地旅游安全感知的程度越高,则其到该地旅游的意向越强。

安全/风险感知常被作为中介变项进行研究。马昆姝、覃蓉芳等(2010)发现创业风险感知在一定程度上中介了风险倾向对创业决策中的影响[18]。Traczyk 和 Sobkow 等(2015)研究发现情绪压力和感知风险是心理表象和冒险行为之间的中介关系[19]。旅游安全因素会影响散客对目的地的安全感知,从而关系到旅游意向及对目的地的选择,这样表明了旅游安全因素、旅游安全感知与旅游意向三者关系密切。因此提出 H4:旅游安全感知为旅游安全因素对旅游意向的中介影响。旅游安全因素对散客旅游意向的影响通过旅游安全感知作为中介来实现。

3.2. 调查与分析方法

在旅游过程中,饮食、住宿与旅游活动为最基本要素,其安全状况维系著旅游者安全,因此,本研究结合郑向敏等和张文亭等[3,6]研究因素为旅游安全因素;旅游安全感知的测量由于是因个人实际情况与参与活动不同而有不同感受,而本研究则认为影响来源可能透过过往经验、替代性经验或媒体报导等[20]因素而构成;旅游意向是指旅游者对于旅游目的地可望程度和去往的可能性[21],此外,也可能收到相关旅游讯息而导致购买旅游产品欲望,进而产生一定程度的意愿[22],本研究则结合上述研究之维度进行量表结合,通过后续信度、效度与相关测量题目分析,以求量表之攸关性与可靠性。

问卷正式发放时间为2018年3月下旬到2018年4月上旬,主要在武夷山的各个景区内部和景区入口处等游客相对集中的地方,所有问卷当场发放当场收回。抽样的对象为来武夷山旅游的五人以下散客。后续进行信度、效度、相关与回归分析以验证本研究假设。

4. 结果与讨论

4.1. 分析结果

本研究通过量表前测分析过后,删除不适当之题目,在旅游安全因素将剩馀题项萃取出4个子维度,因素负荷值皆大于0.63,整体信度为0.903,四个子维度信度也都在0.7以上,4个子维度分别为安全管理环境、人员管理、散客自身和旅游环境;旅游安全感知信度为0.726,旅游意向信度为0.786,两个维度整体因素负荷量也都在0.7以上,结果显示量表具有一定信、效度。

在假设验证部分,通过Process 3.0软件分析结果得知,假设1旅游安全因素对旅游意向呈现显著负向影响,影响程度为-0.47($p < 0.000$),假设2旅游安全因素对旅游安全感知呈现显著正向影响,影响程度为0.58($p < 0.000$),假设3旅游安全感知对旅游意向呈现显著正向影响,影响程度为0.2($p < 0.000$),此外,在中介假设验证结果显示在加入旅游安全感知后,旅游安全因素对旅游意向之显著影响程度从-0.59变成-0.47,整体总效果为-0.47,直接效果为-0.59,间接效果为0.12,从上可知,旅游安全感知在旅游安全因素与旅游意向之间存在中介效果。

4.2. 讨论与建议

由上结果可知,本研究假设皆成立,尤其旅游安全感知存在降低影响之中介效果,意味著提高安全感知能相关设施或者措施,可以提高旅游意向,因此,本研究提出以下相关建议,如降低目的地旅游安全因素对散客的影响,旅游目的地若想增加散客的旅游意向及其涉入可从安全管理环境包括对保险公司、景区、交通及酒店的建议。保险公司应开展详实的旅游保险业务,这些旅游保险需涉及到游客出游的全过程并涵盖游客潜在风险的方方面面。景区应建立完善的安全警示系统,制定安全应急预案,并在旅游旺季到来之前加强演练以提高应急救援能力。目的地相关部门可适当拓宽旅游交通的通达度以增加游客涉入,保障道路相关设施的完善,对于热门景区在旅游旺季时期增派交警疏导交通。酒店应保障游客住宿环境的安全和饮食的健康卫生。

对于散客自身,可通过对其进行行前教导和安全宣传来提升其安全意识,这些信息将会在潜移默化中规范散客言行举止,影响其安全认知,进而减少意外。建议游客进行户外锻炼以加强其身体素质,出游前购买旅游保险并做好充分的准备,防患于未然。

对于旅游环境这一方面,目的地相关部门及景区应及时发布有效的旅游信息,提供信息咨询服务。景区入口处的LED显示器可显示当日及近期的天气情况和穿衣指数,宣传栏摆放相关应急医疗手册供游客阅览,将中暑和划伤等突发情况写入其中。景区附近应设有医疗室,配置简单的医疗设备,储备关于花粉过敏,蚊虫叮咬的药品。提升当地软件条件,保障景区附近的手机信号,实现景区WIFI全覆盖。

此外,也可提升散客对目的地旅游安全的感知程度,由于景区经营者在散客的过往经验和替代性经验两方面难以作为,所以应把重点放在媒体报道和焦虑倾向上去。相关媒体对旅游景区与旅游安全事故的报道应实事求是、客观公正,不可为了博得公众的关注度而恶意制造话题,这也要求景区管理部门与媒体联合行动,对软硬实力同时进行保障提升,开发相关附属产品,提升旅游地形象,方可增进游客愉悦的心情,增加游客的涉入程度。对于体验型项目,应注意保障设施的安全性与全面性,以减少散客对体验项目的恐

慌、紧张和不安等焦虑倾向。

规范旅游目的地人员管理,旅游安全因素通过旅游安全感知对散客的旅游意向产生部分影响,而对旅游安全感知最为显著的旅游安全因素是人员管理。所以可以通过对旅游地人员的管理来间接提升散客的旅游意愿。旅游市场的规范程度是影响旅游安全与否的重要条件,加强劝导规范旅游活动参与者,对景区周围居民进行相关知识培训,规范产品价格和导游人员,培养提升旅游从业人员的安保意识和 service 素质,以期给散客提供一个舒适的人文环境,增加游客涉入。

不同的安全因素对散客的旅游安全感知和旅游意向的影响程度不同,所以在管理时侧重点要有所不同,有的放矢。危机管理应抓住主要矛盾和矛盾的主要方面对影响旅游者的安全因素进行管理。“人多力量大”,建议当地政府和相关旅游企业能联手合作,共同推进旅游目的地的安全建设。

REFERENCES

- [1] China Commercial Industry Research Institute, 2021. Statistics of domestic tourism market in 2020. <https://www.askci.com/news/chanye/20210219/1046091362011.shtml>.
- [2] Brand cultural tourism, 2020. Travel safety first, top ten travel safety accidents in 2020. https://www.sohu.com/a/441257770_120833844
- [3] Zheng X. M, Fan X. L., Xiao B. (2010) An Analysis on the Awareness of the Safety in the Outdoor Leisure Sports of the University Students in Fujian Province. *Journal of Beijing Sport University*, (02):42-44+52.
- [4] Kerr J H. (2012) A (mis)guided adventure tourism experience: An autoethnographic analysis of mountaineering in Bolivia. *Journal of Sport & Tourism*, 17(2):125-144.
- [5] Beecroft M, Pangbourne K. (2015) Personal security in travel by public transport: the role of traveler information and associated technologies[J]. *Intelligent Transport Systems Iet*, 9(2):167-174.
- [6] Zhang W. T., Luo P. C. (2016). A Study of the Self-drive Tourism Security Based on Content Analysis [J]. *Journal of Hainan Normal University(Nature Science)* , 29(04):443-450.
- [7] Chaudhary M.(2000) India's image as a tourist destination — a perspective of foreign tourists. *Tourism Management*, 21(3):293-297.
- [8] Hannam K. (2012) Independent tourist's automobilities in Norway. *Journal of Tourism& Cultural Change*, 10(4):285-300.
- [9] Abbruzzo A, Brida J G, Scuderi R, et al. (2014) Scad-elastic net and the Estimation of Individual Tourism Expenditure Determinants[J]. *Decision Support Systems*, 66(3):52-60.
- [10] Zhang L.Y.(1992) On Several Problems Concerning FIT Market. *Tourism Tribune*, (06):21-23+57.
- [11] Jin P. B., Lang F. J.(2004) Analyses on Tourism Behavior of University Students Illustration of Hangzhou City. *Tourism Tribune*, (04):19-22.
- [12] Bongkoo L, Agarwal S, Hyunji K.(2012) Influences of travel constraints on the people with disabilities' intention to travel: an application of Seligman's helplessness theory. *Tourism Management*, 33(3):569-579.
- [13] Li Z. Z.(1999) The theme park tourist leisure behavior and intentional relationship. *Chaoyang University*.
- [14] Bauer, R.A.(1960) Consumer Behavior as Risk Taking: Dynamic Marketing for a Changing World [C].//,Proceedings of the 43rd Conference of the American Marketing Chicago: American Marketing Association,1960:389-398.
- [15] Wang X. Q.(2009) Review of the Effect of Travelers' Perception of Safety on Destination Choosing. *Tourism Forum*, 4(2):485-489.
- [16] Wang J. J. (2012) Study on the Effect of Perception of Tourism Safety on the Intention of Travelling to Taiwan—Taking Residents in Fujian Province for Example. *Huaqiao University*.
- [17] Henderson J C.(2005) Responding to natural disasters: Managing a hotel in the aftermath of the Indian Ocean tsunami. *Tourism and Hospitality Research*,1:89-97.
- [18] Ma K. S., Qin R.F., Hu P.(2010) The Relationship of Risk Propensity and Entrepreneurial Decision: The Mediating Role of Risk Perception. *Forecasting*, 29(01):42-48.
- [19] Traczyk J, Sobkow A, Zaleskiewicz T. (2015) Affect-laden imagery and risk taking: the mediating role of stress and risk perception. *Plos One*,10(3):e012.2226.
- [20] Davis-Berman,J., Berman, D.(2002) Risk and anxiety in adventure programming[J].*The Journal of Experimental Education*,25(2):305-310.
- [21] Wang W.(2016) Study on the Effect of Perception of Tourism Safety on the Intention of Travelling to Elderly—Taking Elderly in Shanghai City for Example. *Shanghai Normal University Master of philosophy*.
- [22] Lee M. K. O., Turban E. (2001) A Trust Model for Consumer Internet Shopping. *International Journal of Electronic Commerce*, 6(1):75-91.