

海南省民宿感知体验及影响因素研究

张晋彭

(海南热带海洋学院, 海南 三亚 572022)

摘要: 随着旅游业的快速发展, 民宿成为旅游者倾向选择的独特住宿方式之一。本研究旨在通过网络文本分析和CiteSpace可视化分析, 探索海南省民宿的感知体验及其影响因素。通过抓取海南省民宿相关的网络文本数据, 并运用文本分析工具, 分析旅游者在民宿的感知体验和评价。同时, 结合CiteSpace可视化分析工具, 发现和探索影响民宿感知体验的关键因素和研究热点。研究结果将有助于提高海南省民宿业的服务质量和竞争力, 为海南旅游业提供有价值的决策支持。

关键词: 海南民宿; 感知体验; 网络文本分析; 可视化分析

近年来, 海南省的旅游业蓬勃发展, 吸引了大量的游客和旅行者。作为一种新兴的住宿选择, 民宿逐渐受到旅游者的青睐。民宿以其独特的特色和亲近自然的体验, 吸引了一大批喜欢探索风土人情的旅行者。然而, 民宿业的发展面临着诸多挑战, 如服务质量的不稳定、消费者感知体验的差异等。因此, 了解旅游者对民宿的感知体验及其影响因素对于提升民宿业的竞争力和推动旅游业发展具有重要意义。

本研究将通过网络文本分析和CiteSpace可视化分析的方法, 对海南省民宿的感知体验及其影响因素进行深入研究。首先, 基于网络文本数据收集和分析, 旅游者对海南省民宿的感知体验, 包括客房设施、服务质量、环境舒适等方面的评价。随后, 结合CiteSpace可视化分析, 揭示影响民宿感知体验的相关因素, 如民宿体验、地方依恋、体验设计、景观设计等, 并发现研究热点。

本研究的结果不仅有助于提高海南省民宿业的服务质量和竞争力, 同时也为相关旅游业提供有价值的决策支持, 促进旅游业的可持续发展。

一、数据来源与研究方法

(一) 数据来源

通过对美团民宿、携程网、飞猪、去哪儿网、和马蜂窝这5个国内外知名的OTA在线预定平台以“海南民宿”“三亚民宿”“海口民宿”等作为关键词对游客评论文本、网络游记等内容进行检索, 通过后羿采集器软件进行相关数据采集, 然后对搜集到的总体评级、评论时间、评论地点等内容进行数据处理。为保证评论数据样本的时效性, 获得评论和游记发表时间为3年的在线

评论及网络游记内容, 剔除与民宿主题无关, 以及一游客重复评论的内容, 共计4359条。

本研究主要论文期刊研究数据来源于中国期刊全文数据库, 以“民宿感知体验”为关键词, 在中国期刊全文数据库(CNKI)中进行检索近5年相关文献, 得到相关文献共199篇。

检索主题	检索时间	学术期刊数量
民宿感知体验	2018-2023	199

(二) 研究方法

ROST CM 6是一种文本数据分析工具, 用于从大规模文本数据中提取有价值的信息和洞察。它利用自然语言处理(NLP)和机器学习技术, 可以帮助用户快速理解和处理大量的文本数据。

CiteSpace是一个基于科学数据的视觉分析工具, 可以帮助用户分析文献、专利、社会网络及其他类型的科学数据。它具有可视化展现研究领域演化趋势、关键字共现分析、机构合作网络等功能, 可以帮助用户进行研究课题的深度挖掘与发现, 并提供各种分析报告。

本研究采用ROST CM 6中的情感分析功能, 探讨旅游者在海南民宿体验过程中所表达出的情感倾向; 对海南民宿主题进行归纳和凝练; 最后通过CiteSpace研究热点分析: 挖掘相关领域学者对于相关关键词/主题词共现频率, 以可视化图片展现。

1. 民宿评价高频词

本文利用ROST CM 6软件中的词频分析功能进行典型意象元素的抽取。词频分析功能提取的高频词表主要由动词、名词、形容词以及一些描绘情感的词语组成按频率由高到低选取50个与研究有关的词汇生成词汇频率表, 作为分析依(表1)。

表1 海南民宿评价高频词

词条 Entry	词频 World frequency						
房间	2366	舒适	606	装修	284	适合	212
环境	1455	热情	523	前台	276	晚上	200
干净	1403	舒服	492	体验	274	附近	198
服务	1278	态度	420	值得	270	用品	196
卫生	973	宽敞	415	周到	259	朋友	195
设施	887	整洁	398	周边	251	明亮	186
方便	876	交通	393	温馨	247	距离	185
位置	738	海景	342	便利	241	地方	180
齐全	697	安静	325	出行	241	风格	178
入住	694	老板	298	选择	234	度假	176
海边	640	优美	295	人员	229	打扫	172
满意	627	下次	295	周围	215		
性价比	622	三亚	294	景色	213		

2. 高频词语义网络分析

利用 ROST CM 6 软件对游记文本进行语义网络分析 (Semantic Network Analysis, SNA)。利用共现分析方法, 根据高频词中的词语与其他词语同时出现的频率进行语义网络分析, 从而得到海南民宿评价文本的语义网络图, 进而挖掘住客对海南民宿感知体验的关键词, 构建文本的语义网络语义图中线条的数量代表词汇间共现频率的高低, 连线越多, 表示二者间共现的频数越高, 海南民宿住客感知中对相关概念的关联就越密切。

3. 关键词共现

通过对近 5 年 (2018-2023) 的民宿感知体验的相关文献分析, 基于 CiteSpace 的关键词共现图可以发现近 5 年内民宿感知体验的选题范围之间连接度较高, 共现关系较强, 去除与检索词相关的“民宿”和“乡村民宿”, 通过其聚类分析可知学者选题范围多聚焦于住宿动机、住宿体验、地方依恋、感知形象、空间设计、情感体验、享乐主义等。

4. 关键词突显

此外, 关键词突显图显示, 2018 至 2019 年间学者们开始探索民宿发展策略与情感体验内在联系, 2019 至 2021 年间突显关键词为民宿体验、地方依恋、共享经济等。2021 至 2023 年间民宿感知体验研究的突显关键词为体验设计、景观设计、感知体验、大数据、城市民宿等。这些突显的关键词反映了民宿感知体验研究主要的热点和关注的焦点, 同时也代表学者们对该领域未来发展的展望和关注。

二、研究分析

从海南民宿评价高频词看出, “干净”“卫生”“服务”“设施”是海南民宿最重要的吸引要素, 也是影响住客入住感知体验的关键。住客关注的其他主题包括位置、海边、性价比、齐全、海景等, 基本包含了民宿入住过程的各个层面, 也说明网络信息文本内容翔实程度, 可以更好地反映住客感知行为。首先设施、卫生和位置等因素是民宿住客体验的基础要素, 旅客期望选择一家提供充足设施、干净卫生、服务良好的民宿, 这些要素能够为旅客提供舒适和便利的居住环境, 良好的入住体验, 它们对于提供基本的住宿条件至关重要。其次位置、海边、性价比、齐全、海景等因素是旅客在选择和评价民宿时的基础要素。住客希望选择具交通便利、设施齐全、性价比较高的住宿环境, 这些因素能够满足旅客的基本需求和提供便利。

综合语义网络图分析可将海南民宿住客感知中对相关概念大致分为四个部分。第一部分是核心区域, 即由“环境”“服务”和“房间”构成的内部最区域, 这部分是词组语义联结最紧密的区域, 共同构成了海南省民宿住客感知体验的最核心特征。

第二部分是内包围区, 由“设施”“卫生”“位置”等组成, 这些额外的组成部分是民宿住客体验重要组成部分, 反映了住客对民宿满足重要条件期望的关注点。

第三部分是外包围区, 由“性价比”“宽敞”“入住”“热情”等组成, 代表民宿住客感知体验的部分感知基础。

第四部分是发散点, 主要包括海景、周边、出行、温馨等要素, 是关于海南民宿住宿体验的进一步拓展。

早期学者们主要聚焦于民宿发展策略与情感体验的内在联系。在这一时期, 研究者主要关注民宿的发展策略, 尤其是与情感体验的关系, 以深入理解旅客在民宿中的情感体验以及其对民宿发

展的影响。

2019 至 2021 年: 民宿体验、地方依恋、共享经济成为突显的关键词。这些关键词反映了旅客对于目的地强烈的归属感和认同感, 并且体现了民宿作为旅游目的地的重要性, 在这一时期, 学者们开始着重研究旅客在民宿中的体验, 以及民宿对于旅客地方依恋感的影响。共享经济的概念也进一步渗透到民宿领域, 研究者开始考察共享经济对于民宿发展和旅客体验的影响。

而近期相关学者更专注于体验设计、景观设计、感知体验、大数据等。在这一时期, 研究者们更加关注民宿的感知体验, 从设计的角度探讨如何提升旅客在民宿中的感知体验。同时, 大数据的应用也引起了研究者的兴趣, 研究大数据如何为民宿提供更好的服务和优化运营。此外, 城市民宿成为研究的焦点, 关注在城市环境中的民宿发展和城市旅游动态。

三、结语

从以上内容可以看出, 民宿住客的感知体验与相关学者的研究存在一些异同之处:

异同之处主要体现在研究的视角和重点上。民宿住客的感知体验是指实际住客在民宿中所体验到的情感、认知和感知, 包括设施、卫生、位置、服务等方面。而相关学者的研究主要集中在对民宿感知体验的理论和实践研究上, 从学术角度对民宿住客的体验进行剖析、总结和探索。

民宿住客的感知体验侧重于住客对设施、卫生、位置等因素的实际感受和评价, 关注住宿的便利性、舒适度和满意度。而学者的研究关注的是感知体验背后的因素和机制, 如住宿动机、地方依恋、感知形象等, 以及旅客在民宿中的情感反应和行为。

民宿住客提供了实际消费者的视角和真实体验, 能够揭示消费者的真实需求和评价。而学者的研究提供了理论和方法的支持, 通过对大量数据和研究样本的归纳和分析, 能够深入剖析和总结民宿住客体验的特点、影响因素和改进建议。

尽管存在一些异同之处, 但民宿住客的感知体验和学者的研究是相互关联和互相促进的。住客的感知体验是学者研究的重要参考和研究对象, 而学者的研究又可以为民宿提供改进和优化的建议, 以提升住客的感知体验。

总之, 通过学者对民宿住客入住动机等行为机制的研究, 除了环境和服务等基本要素, 设施、卫生和海景位置也是提高住客体验的重要因素。如果海南民宿房东能够注意并优化这些方面, 以满足旅客的需求, 就能够赢得良好的口碑和客源, 促进海南省民宿业的发展。

参考文献:

- [1] 杨帆. 基于顾客感知价值的民宿服务质量评价探究 [J]. 西部旅游, 2023 (13): 100-102.
- [2] 熊靓. 游客感知视角下我国民宿行业发展分析 [J]. 旅游纵览, 2023 (13): 145-147.
- [3] 张璐. 基于网络评论的重庆市精品民宿顾客满意度研究 [D]. 重庆工商大学, 2023.
- [4] 詹小玉. 三亚博后村民宿服务质量提升研究 [D]. 海南热带海洋学院, 2023.
- [5] 黄园园. 基于游客感知价值的河源市乡村民宿旅游探讨 [J]. 旅游与摄影, 2023 (09): 102-104.