

基于 IPA 分析法的 湖南会展旅游业竞争力评价研究

□ 邓 峰 林德荣

摘 要: 目前国内外各地举办的会展活动所吸引的会展参与者已经成为了当地旅游产业的重要来源。本文以 2013 年参加湖南主要的 6 个展会的会展旅游者对象,收集了会展旅游者对于评价指标的重要度与满意度的评价数据,并综合考虑了宏观环境与具体的行业环境,使用 IPA 分析法对湖南会展旅游的竞争力进行了分析,并提出了湖南会展旅游竞争力提升的若干建议。

关键词: IPA 分析法 湖南会展旅游 竞争力评价

中图分类号: F59 **文献标识码:** A **文章编号:** 1009-5675(2014)03-150-03

随着经济全球化的不断深入以及我国市场经济改革的不断深化,会展产业逐渐凭借其独特的作用和魅力,会展产业对于当地旅游经济的拉动作用逐渐显现出来,成为了旅游业中发展最为迅速的一个新兴行业。

湖南省近两年来的会展活动为湖南带来了大量的海外旅游者和国内旅游者,会展旅游已然成为了湖南旅游中较为关键的细分市场。但 2012 年的复杂情况则显示了湖南会展旅游行业所面临的巨大竞争与挑战,如何在日益激烈竞争的会展旅游行业中提升湖南会展旅游的竞争力成为当前学界研究的热点之一。

一、会展旅游竞争力评价研究综述

到目前为止,国内已经有很多学者针对会展旅游竞争力,从不同的角度展开了研究。唐彪、戚能杰、吴开军分别构建了不同的指标^{[1][2][3]}除了以上研究所分析的因素之外,会展旅游参与者的满意程度往往能够准确地反映会展旅游竞争力,QuH, LiL, KeiTatChuG 说明了会展组织人员、会展管理人员以及会展参加人员对于会展举办的情况具有不同的理解^[4]。所以,本文认为应该从会展参与者的满意度的角度对湖南会展旅游的竞争力进行评价。

二、IPA 分析法综述

IPA 分析法也被称为重要性-表现分析法。IPA 分析

法将影响项目表现的因素标注在二维坐标图中,通过分析因素的重要程度,重新确定相应改进工作的顺序,最终实现项目评价者或者项目客户的最大满意度。自 Evans 等人将其使用在旅游产业的研究之后,IPA 分析法成为了会展旅游参观者满意度研究重要分析手段。国内的学者也有不同的观点,谢丽佳等人基于 IPA 分析法对上海的会展旅游的 26 项感知项进行了讨论和评价^[5]。谭宏玲运用改进 IPA 法对城市会展旅游发展进行调查和分析,结果表明,在改善交通条件、提升会展业硬件设施、优化发展软环境、提高旅游业对接效能、完善城市综合配套等方面,城市会展旅游的发展应因势利导,整合资源,开展更具针对性的工作^[6]。

三、研究方法

(一) 问卷设计

本文问卷调查主要包括了三个部分的内容。第一个部分是本文所调查会展旅游者的社会经济属性变量与旅游行为特性变量;第二部分测量会展旅游者对 22 个会展旅游竞争力评价指标的重要性认知;第三部分是测量会展旅游者对 22 个会展旅游竞争力评价指标的满意程度。后两部分的调查问卷设计均使用了里克特五分制量表进行调查,其中一分表示会展旅游者对所调查的因素的态度是非常不关注或者非常不满意的,五分表示会展旅游者对所调查的因

* 基金项目:国家自然科学基金项目(41271148)、湖南省社科基金重大招标项目(13ZDA08)、湖南省哲学社科基金资助项目(12YBA281)

* 作者简介:邓 峰,厦门大学管理学硕士,教师,福建厦门,361005;
林德荣,厦门大学管理学院旅游与酒店管理系教授,博士生导师,福建厦门,361005。

素的态度是是非常关注或者非常满意的。

(二) 数据采集

被调查的会展旅游者参与会展的范围覆盖了 2013 年湖南召开的六个重大会展,本文的数据采集工作中一共发放了 300 份调查问卷,有效回收问卷 265 份,其中有效回收样本来自于参展商的为 152 份,参展观众的为 86 份,高校以及相关专业单位的为 17 份,旅行社的为 7 份,会展旅游管理单位的为 3 份。

四、结果分析

(一) 样本的人口统计学特征分布

调查对象中的 83.7% 为中国人,调查者主要来自于广东省(7.17%)、福建省(12.45%)、江苏省(6.7%)与湖南省(21.5%)。港澳台地区(9.1%)以及其他国家与地区的旅游者(7.2%)。调查对象中男性占到了 69.06%,女性调查者为 30.94%。在全部调查对象中,37.8% 是第一次参加湖南举行的会展,48.6% 的参加者有两次或者两次以上参加展览会。

(二) 因子分析

本文通过分析会展旅游者对于举办地所提供的产品与服务的重视度与满意度,从而对湖南的会展旅游竞争力进行评价。首先使用层次分析法实现评价指标的选取,再次用主成分分析法来研究评价因素的重要性差异。对于湖南会展旅游竞争力的因子分析法主要是通过主成分分析与方差最大正交旋转分析,将特征值超过 1 并且因子载荷超过 0.5 的因子保存下来,一共获取四个主要的因子,其累计方差为 67.51%。取样足够度的 KMO 值为 0.821,而 Bartlett 的球形

度检验近似卡方为 3285.23, $P = 0.000$,结果说明本文设计的调查问卷的结构比较好。所以,本文选取的 4 个主要因子,分别为会展硬件水平、会展软件水平、旅游实际发展水平、城市综合发展水平。而克隆巴哈 a 系数在 0.6985 至 0.8276 之间,说明本文的调查结果具有较好的可信度。

本文以 IPA 分析数据为主体,所以将相关游客给出的项目的重要性评价作为各指标权重的依据。而没有采用专家打分的方法。本文将评价权重划分为准则层权重与具体指标权重两个部分。准则层权重确定方法如公式(1)所示:

$$K_i = \frac{\bar{A}_i}{\sum_{j=1}^4 \bar{A}_j} \quad (1)$$

公式(1)中 K_i 为第 i 个准则层的权重系数。 \bar{A}_i 为第 i (i 为 1, 2, 3, 4) 个准则层的重要性的平均值。 $\sum_{j=1}^4 \bar{A}_j$ 为各个准则层重要性的平均值的和。

各项具体指标层中的指标权重为公式(2)所示: $P_j = \frac{\sum_{i=1}^n a_{ij}}{\sum_{i=1}^m \sum_{j=1}^n a_{ij}} \quad (2)$ 。公式(2)中为第 k 个指标的权重系统, a_{ij} 为第 i 个准则层下的第 j 个具体指标。

根据多层次评价指标体系的特征,湖南会展旅游竞争力评价采用多目标线性加权函数法,其评估方程如公式(3)

所示: $S = \sum_{j=1}^n (\sum_{i=1}^m B_j P_j) K_i \quad (3)$ 。公式(3)中 S 为总得分。 B_j 为第 j 个指标满意度得分均值, P_j 为第 j 个具体指标的权重系数, K_i 为第 i 个准则层的权重系数。

表 1 湖南会展旅游竞争力评价因素调查结果表

竞争力评价因素		特征值	因素负载	解释方差	重要性	满意度
A1: 会展硬件水平	A11 会展场馆布局	3.842	0.762	31.677	4.341	3.912
	A12 参展费用		0.8		4.114	3.215
	A13 会展服务水平		0.7		3.105	4.107
	A14 安全保卫以及紧急事件处理水平		0.6		3.713	3.957
	A15 会展场馆设施以及配套		0.6		4.287	3.846
A2: 会展软件水平	A21 会展政务服务水平	3.011	0.7	18.847	3.883	2.544
	A22 会展从业人员素质状况		0.6		4.042	2.223
	A23 会展相关培训水平		0.7		4.293	3.082
	A24 相关产业聚集水平		0.8		2.571	3.864
	A25 会展营销水平		0.6		3.211	3.238
A3: 旅游实际发展水平	A31 所在地知名度	2.647	0.7	25.517	3.241	4.137
	A32 所在地经济发展状况		0.6		3.573	3.746
	A33 城市发展状况		0.5		3.467	4.572
	A34 城市整体形象与环境建设水平		0.6		4.158	2.841
	A35 所在地居民综合素质		0.7		3.244	3.475
	A36 所在地自然灾害状况		0.6		3.842	3.269
	A37 所在地交通发展水平		0.6		3.961	3.137
	A38 会展场馆交通状况		0.7		3.814	3.215
A4: 会展举办地综合发展水平	A41 所在地旅游景点	2.018	0.5	22.481	4.167	3.587
	A42 住宿花费		0.6		3.973	2.382
	A43 餐饮花费		0.7		3.732	2.577
	A44 购物水平		0.6		3.083	2.439

(三) IPA 分析

根据以上所述,本文使用 IPA 分析法对于湖南会展旅游竞争力评价因素的重要度与满意度进行分析。将全部竞争力评价因素的重要度的平均值与满意度的评价价值作为坐标原点(3.718 3.335)构造 IPA 分析方格图,横轴表示了会展旅游者对于竞争力评价因素的满意度的认知,纵轴表示会展旅游者对于竞争力评价因素的重要度的认知。将 22 个竞争力评价因素的得分情况定位在四个象限中(如图 1 所示),并研究竞争力评价因素的分布情况。

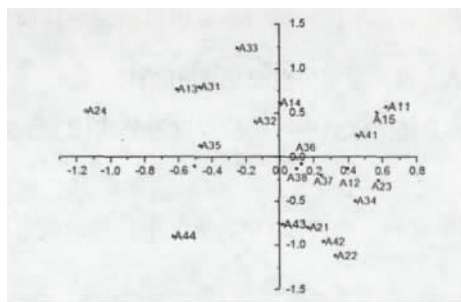


图 1 湖南会展旅游竞争力 IPA 分析图

五、研究结论

本文面向 2013 湖南举行的主要的 6 个展会,分析了会展旅游者对于影响会展旅游竞争力的因素的认知状况,得到了以下的结论。

(一) 会展举办地所在城市整体形象与环境建设水平、所在地旅游景点、会议与展览建设水平、交通建设水平与住宿餐饮的水平与费用是影响会展旅游竞争力的主要因素。这是因为良好的会展设施与住宿餐饮的条件是发展当地会展旅游的主要条件,而城市的形象与发展水平、所在地旅游景点、合理的旅游支出、城市的交通发展水平则能够使得会展举办地在激烈的竞争中脱颖而出。

(二) 在本文选择的 22 个因素中,有 13 个因素的重要程度与满意程度具有明显的差异。在这些因素中大多数因素的满意程度要地域重要程度,从这里可以看出会展旅游的相关管理部门应该加大这些方面的建设力度,从而满足会展旅游者的要求。

(三) 会展旅游者对湖南举办的会展硬件水平、城市建

设水平比较满意。但是对于住宿餐饮的服务花费、会展服务水平、购物水平的表现却并不满意。这项说明在会展举办期间的住宿餐饮的花费超过了很多会展旅游者的心理承受水平,所以建议相关部门应该制定出合理的价格,并积极提升会展的软件条件。

(四) 根据本文 IPA 分析结果,可以看出会展旅游者认为影响湖南会展旅游竞争力相对比较重要,并且急需改进的关键因素为:会展从业人员素质状况、住宿花费、餐饮花费、会展政务服务水平、城市整体形象与环境建设水平、会展相关培训水平、参展费用、所在地交通发展水平等。其中会展从业人员素质、会展政务服务水平、会展相关培训水平以及参展的各类费都决定了会展旅游的服务质量,如果这些方面的工作不能满足会展旅游者的要求,将会对湖南会展服务质量的提升产生很大的影响,并严重制约着湖南会展旅游行业的发展水平。

综上所述,在中部崛起战略的引导下,湖南应该不断地加强城市交通与基础设施建设。湖南会展旅游的竞争力的提高应该紧密结合自身优势,紧紧把握当前科技发展的情况,将湖南丰富的旅游资源进行进一步整合,将旅游纳入会展服务的范畴,将湖南旅游作为会展招展的重要因素,使得参加会展活动的各类人员能够感受到湖南旅游的魅力,树立具有湖南特色的会展旅游品牌,更进一步提升湖南会展旅游的竞争力。

参考文献:

[1]唐彪《会展旅游城市竞争力评价模型探讨》,《现代商贸工业》2008 年第 12 期。
 [2]戚能杰《会展旅游城市竞争力评价模型研究》,《改革与开放》2007 年第 3 期。
 [3]吴开军《基于因子分析的城市会展旅游竞争力评价模型研究——以广州为例》,《工业技术经济》2009 年第 6 期。
 [4] QuH, LiL, KeiTatChuG. The comparative analysis of HongKong as an international conference destination in South-east Asia. *Tourism Management* 2000 21(6): 643 - 648.
 [5]谢丽佳、郭英之《基于 IPA 评价的会展旅游特征感知实证研究:以上海为例》,《旅游学刊》2010 年第 3 期。
 [6]谭宏玲《基于改进 IPA 法的城市会展旅游发展策略研究》,《统计与信息论坛》2012 年第 3 期。

责任编辑:志国