

後疫情時期澳門居民對遊客的情感團結以及對澳門旅遊業發展的態度*

王藝璇¹，唐 娟

(1. 澳門科技大學酒店與旅遊管理學院博士生)

摘要：居民對旅遊業的態度是影響目的地可持續發展的關鍵因素。近年來，澳門旅遊業飛速發展而引發的旅遊承載力不足等問題，給本地居民生活帶來壓力和不便，主客矛盾日益突出。但隨著新冠肺炎疫情爆發，居民與遊客之間的情感態度發生了變化，本研究旨在探究後疫情時期澳門居民對遊客的情感團結如何影響他們對旅遊影響的態度。研究通過定量的方法，使用 SPSS24 和 SmartPLS3.0 對 422 份來自澳門居民的問卷進行數據分析。結果發現後疫情時期澳門居民對遊客的情感團結的不同維度在不同程度上對他們對旅遊影響的態度產生了積極影響。本研究在疫情關鍵點重新審視了居民與遊客情感團結以及情感團結相關關係的變化，研究結果給澳門政府提供一定的參考價值，促進了澳門可持續發展，具有實踐意義。

關鍵詞：過度旅遊、後疫情時期、居民情感團結、旅遊影響態度

* 收稿日期：2022 年 09 月 02 日；通過日期：2023 年 04 月 03 日。

Residents' Emotional Solidarity and Tourism Impact Attitude during the COVID-19 Pandemic: A Case Study of Macau

Wang, Yixuan¹; Tang, Juan

(1. Doctoral student, Faculty of Hospitality and Tourism Management,
Macau University of Science and Technology)

Abstract: Residents' attitude towards tourism is a key factor affecting the sustainable development of a destination. In recent years, the rapid development of Macau tourism industry has led to insufficient tourism carrying capacity, which has brought pressure and inconvenience to the lives of local residents. And the contradiction between host and guest has become increasingly prominent. However, with the outbreak of COVID-19, the emotional attitudes of both residents and tourists have changed. This study aims to explore how the emotional solidarity of Macau residents towards tourists influences their tourism impact attitude in the post-COVID-19 pandemic. Through quantitative method, SPSS24 and SmartPLS3.0 were used to analyze the data from 422 questionnaires from Macau residents. The results showed that different dimensions of emotional solidarity between Macau residents and tourists after the epidemic had different degrees of positive influence on their tourism impact attitude. This study re-examined the emotional solidarity between residents and tourists and the changes in the relationship of emotional solidarity in the post-pandemic era. The conclusion provided practical significance for Macau destination management organization.

Keywords: Overtourism; Post-COVID-19 pandemic; Residents' emotional solidarity; Tourism impact attitude

一、引言

過去的幾十年裡，快速發展的旅遊業在成為一些地區的經濟支柱產業的同時，帶來的過度旅遊對旅遊目的地造成極大的破壞，從而給居民的生活帶來巨大的壓力。過度旅遊導致的旅遊承载力嚴重不足的問題影響了居民對旅遊業發展的態度，使居民對遊客的情感態度產生變化。居民對旅遊業發展的態度研究在近幾十年來一直被持續關注。¹Andriotis 指出，社區旅遊發展要以居民的需求和願望為基礎，才能更好地實現旅遊可持續發展。²研究表明，旅遊目的地居民是受到旅遊發展影響最大和最直接的群體，³同時他們也是遊客旅遊體驗的重要組成部分。⁴因此，居民與遊客之間的關係成為了社區旅遊業可持續發展的關鍵。⁵Woosnam, Norman 和 Ying 將情感團結概念引入旅遊領域，來解釋居民與遊客之間的情感關係。⁶同時，有學者提出居民態度文獻應該將居民對遊客的情感態度如何影響他們對旅遊業發展的看法考慮在內，因此，Woosnam 研究了居民與遊客的情感團結程度如何影響這些居民對旅遊和旅遊發展的態度。⁷隨後，Lai 和 Hitchcock 與 Lai 和 Pintassilgo 以澳門為例探究了居民對遊客的情感團結與他們對旅遊發展態度之間的關係。⁸

¹ Kyle M. Woosnam, "Using Emotional Solidarity to Explain Residents' Attitudes about Tourism and Tourism Development," *Journal of Travel Research* 51.3 (SAGE: 2012): 315-327; Kathleen L. Andereck and Gyan P. Nyaupane, "Exploring the Nature of Tourism and Quality of Life Perceptions among Residents," *Journal of Travel research* 50.3 (SAGE: 2011): 248-260; Hio Kuan Lai, Patricia Pinto and Pedro Pintassilgo, "Quality of Life and Emotional Solidarity in Residents' Attitudes toward Tourists: The Case of Macau," *Journal of Travel Research* 60.5 (SAGE: 2021): 1123-1139.

² Konstantinos Andriotis, "Community Groups' Perceptions of and Preferences for Tourism Development: Evidence from Crete," *Journal of Hospitality & Tourism Research* 29.1 (SAGE: 2005): 67-90.

³ Xiangping Li and Yim King Penny Wan, "Residents' Support for Festivals: Integration of Emotional Solidarity," *Journal of Sustainable Tourism* 25.4 (Taylor & Francis: 2017): 517-535.

⁴ Gayle Jennings and Norma Nickerson, eds. *Quality Tourism Experiences*. (Routledge, 2006).

⁵ María Francisca Blasco López, Nuria Recuero Virto, Joaquín Aldas Manzano and Jesús García-Madariaga Miranda, "Residents' Attitude as Determinant of Tourism Sustainability: The Case of Trujillo," *Journal of Hospitality and Tourism Management* 35 (Elsevier: 2018): 36-45.

⁶ Kyle M. Woosnam, William C. Norman and Tianyu Ying, "Exploring the Theoretical Framework of Emotional Solidarity between Residents and Tourists," *Journal of Travel Research* 48.2 (SAGE: 2009): 245-258.

⁷ Kyle M. Woosnam, "Using Emotional Solidarity to Explain Residents' Attitudes about Tourism and Tourism Development," 315-327.

⁸ Hio Kuan Lai, Patricia Pinto and Pedro Pintassilgo, "Quality of Life and Emotional Solidarity in Residents' Attitudes toward Tourists: The Case of Macau," 1123-1139; Ivan Ka Wai Lai and Michael Hitchcock, "Local Reactions to Mass Tourism and Community Tourism Development in Macau," *Journal of Sustainable Tourism* 25.4 (Taylor & Francis: 2017): 451-470.

澳門回歸以來，旅遊業經歷了近二十年快速發展，就本地居民而言，高速發展的旅遊業提供了大量就業機會，生活品質顯著提高。然而訪澳遊客規模呈增長趨勢，「過度旅遊」問題日趨嚴重，每日到訪遊客與從事旅遊休閒相關工作的外雇人員數量幾乎占本地人口的一半，嚴重影響了澳門居民的正常生活，旅遊承载力不足導致主客間矛盾的產生，部分澳門居民對到訪遊客的態度有了從歡迎到抗拒的轉變。⁹如何改善澳門居民與遊客日趨緊張的關係以及提高澳門旅遊承载力成為澳門社會關注的話題，熱度居高不下。然而在 2019 年末突發的新冠肺炎疫情（下稱疫情）的影響下，入境遊客數量驟減，旅遊承载力不足的擔憂被旅遊市場蕭條的現狀徹底顛覆，居民與遊客的矛盾得到暫時緩和，旅遊寒冬隨之而來。遊客的減少雖然緩解了居民的負面情緒，但旅遊相關行業受創導致居民收入減少、面臨失業等各種問題相繼產生。澳門旅遊相關行業在疫情的沉重打擊下均受到不同程度的影響。據澳門統計暨普查局資料顯示，2020 年全年旅遊表現不盡人意，入境遊客大幅減少，同比下降 85%；酒店及公寓運營受到波及，客房平均入住率 28.6%，同比下跌 62.2%，住客數目減少 72.5%；遊客總消費（不含博彩業）僅有 119.4 億澳門元，同比減少 81.4%。疫情初期，全澳娛樂場所暫停營業 15 天，給博彩產業造成了巨大的損失，從業人員也因此面臨失業困境。通過資料顯示，2020 年 6 月，澳門博彩毛收入 7.16 億澳門元，創下自 2009 年 1 月以來的歷史新低。¹⁰

疫情的影響導致澳門旅遊經濟受挫，交通住宿等旅遊相關行業受到嚴重打擊，居民對遊客的情感態度也產生翻天覆地的變化，儘管先前的研究已經探究了澳門居民對遊客的情感團結如何影響他們對旅遊發展的態度，但作為高度依賴旅遊經濟的城市，在後疫情時代，與澳門居民情感團結以及對旅遊發展態度的相關研究還相對缺乏。本研究旨在疫情關鍵點重新審視居民與遊客的情感團結以及其情感團結相關關係的變化，探究在受到疫情衝擊後，居民對遊客情感團結與他們對旅遊影響的態度之間的關係變化，彌補了後疫情時期澳門相關研究的空白，具有一定理論意義，並通過與先前數據做對比來探究疫情前後居民情感團結以及其對旅遊發展態度的變

⁹ 趙偉兵，〈澳門旅遊休閒產業：現狀、特徵與趨勢〉，錄入林廣志編，《澳門旅遊休閒發展報告（2018～2019）》（北京：社會科學文獻出版社，2019），76。

¹⁰ 澳門統計暨普查局，「旅遊、會展及博彩」，澳門特區政府統計暨普查局數據庫，<https://www.dsec.gov.mo/zh-MO/Statistic?id=4>，瀏覽日期為 2022 年 8 月 24 日。

化，研究結果為澳門政府以及其他利益相關者提供可參考的見解，進一步改善澳門旅遊環境，促進澳門旅遊可持續發展，具有實踐意義。本研究從引言、文獻綜述、研究方法、數據分析及結果、結論五個部分進行探討。

二、文獻綜述

(一)、居民對遊客的情感團結

居民與遊客的關係一直以來都被旅遊界關注，傳統的旅遊研究將居民與遊客的關係常視作分離狀態，多用「自己和其他人」這種二分法的形式來定義。而情感團結理論則揭示了主客之間有存在親密關係的可能性。情感團結的概念最初來自於古典社會學，由 Durkheim 在 *The Elementary Forms of Religious Life* 一書中提出，指出人們通過從事神聖的信仰和儀式行為來建立情感紐帶。¹¹隨後 Hammarstrom 將其定義為人與人之間所體驗到的情感聯結，特徵在於感知到的情感親密度和接觸度。¹²情感團結的另一個常用定義是 Wallace 和 Wolf 提出的，團結被認為是一個人對另一個人的認同感，這種認同感旨在加強人與人之間的聯繫。¹³

Woosnam 首次將該理論引入旅遊學科，來解釋旅遊目的地的居民與遊客在互動時如何建立和諧的關係。¹⁴情感團結被看作是預測人們對旅遊相關的看法或行為的重要指標，Woosnam 和 Norman 通過擴展 Durkheim 的理論，開發和驗證了一個量表來衡量居民對遊客的情感團結。¹⁵情感團結量表（簡稱 ESS）包含了三個因素：「對遊客的歡迎」、「對遊客情感上的親近」和「對遊客的共情式理解」。許多研究證實了該量表的穩健性。Woosnam 進一步將居民對遊客情感團結的這三個維度與 Wang 和

¹¹ Emile Durkheim, *The Elementary Forms of the Religious Life*, 1st ed, (New York: Free Press, 1915/1995).

¹² Gunhild Hammarström, "The Construct of Intergenerational Solidarity in a Lineage Perspective: A Discussion on Underlying Theoretical Assumptions" *Journal of Aging Studies* 19.1 (Elsevier: 2005): 33-51.

¹³ Ruth A. Wallace and Alison Wolf, *Contemporary Sociological Theory: Expanding the Classical Tradition*, 5th ed, (Upper Saddle River: Prentice Hall, 2005).

¹⁴ Kyle M. Woosnam, "Using Emotional Solidarity to Explain Residents' Attitudes about Tourism and Tourism Development," 315-327.

¹⁵ Kyle M. Woosnam and William C. Norman, "Measuring Residents' Emotional Solidarity with Tourists: Scale Development of Durkheim's Theoretical Constructs," *Journal of Travel Research* 49.3 (SAGE: 2010): 365-380.

Pfister 的旅遊影響態度量表（簡稱 TIAS）的兩個維度（「對旅遊業發展的支持」和「旅遊業對社區的貢獻」）相結合，以解釋在美國德克薩斯州加爾維斯頓縣（Galveston County, Texas）遭遇颶風後，居民對遊客的情感團結以及對旅遊業發展的態度。¹⁶此外，通過後續研究，ESS 也被證明用於衡量遊客對居民的情感態度以及遊客之間的情感聯繫。¹⁷

（二）、居民對旅遊業發展的態度

研究表明，居民對遊客以及對目的地旅遊發展的態度受多種因素的影響，如經濟、文化、環境、個人特質等。根據居民對旅遊的態度的不同，居民被分為了熱愛者、憎恨者、謹慎的支持者、中立者、理性愛好者等不同類型。¹⁸社會交換理論、旅遊地生命週期理論、旅遊發展階段理論等也經常用來評估居民態度。旅遊發展階段和旅遊地生命週期理論表示，居民態度隨著旅遊業發展處於不同階段而產生從支持到反對的變化；而社會交換理論表明，當旅遊給居民帶來的收益高於成本時，居民對旅遊發展的態度持積極態度，一旦成本高於收益時，例如社區遊客過多而導致的擁擠讓居民受到旅遊業的不利影響，此時居民對旅遊發展則持消極態度。¹⁹較新的研究證明，居民態度不僅取決於旅遊業的成本和收益，主客之間的情感關係也會影響到居民對旅遊業發展的態度，因此提出了情感團結理論，並證實居民對遊客的情感團結程度會影響居民對旅遊業發展的態度，繼而影響旅遊目的地的可持續發展。

Woosnam 對居民情感團結與居民對旅遊影響的態度的研究中指出遭遇颶風後的社

¹⁶ Kyle M. Woosnam, "Using Emotional Solidarity to Explain Residents' Attitudes about Tourism and Tourism Development," 315-327; Yasong (Alex) Wang and Robert E. Pfister, "Residents' Attitudes toward Tourism and Perceived Personal Benefits in a Rural Community," *Journal of Travel Research* 47.1 (SAGE: 2008): 84-93.

¹⁷ Kayode D. Aleshinloye, Xiaoxiao Fu, Manuel Alector Ribeiro, Kyle M. Woosnam and Asli D.A. Tasci, "The Influence of Place Attachment on Social Distance: Examining Mediating Effects of Emotional Solidarity and the Moderating Role of Interaction," *Journal of Travel Research* 59.5 (SAGE: 2020): 828-849; Dongoh Joo and Kyle M. Woosnam, "Measuring Tourists' Emotional Solidarity with One Another: A Modification of the Emotional Solidarity Scale," *Journal of Travel Research* 59.7 (SAGE: 2020): 1186-1203; Kyle M. Woosnam and Kayode Dare Aleshinloye, "Can Tourists Experience Emotional Solidarity with Residents? Testing Durkheim's Model from a New Perspective," *Journal of Travel Research* 52.4 (SAGE: 2012): 494-505.

¹⁸ Duane Davis, Jeff Allen and Robert M. Cosenza, "Segmenting Local Residents By Their Attitudes, Interests, and Opinions Toward Tourism," *Journal of Travel Research* 27.2 (SAGE: 1988): 2-8.

¹⁹ John Ap, "Residents' Perceptions on Tourism Impacts," *Annals of Tourism Research* 19.4 (Elsevier: 1992): 665-690.

區居民非常歡迎遊客的到訪，從旅遊業中受益的狀態激發了居民對社區旅遊發展更高水準的支持。²⁰

居民對旅遊的態度在相關研究中越來越受歡迎。²¹旅遊影響態度量表（TIAS）最早由 Lankford 和 Howard 開發，用於測量居民的態度。²²這是在過去幾十年的研究中被廣泛使用的最早的量表之一。²³隨後，Wang 和 Pfister 在此基礎上開發了雙因素結構，包括「對旅遊發展的支持」和「旅遊對社區的貢獻」來衡量居民的態度，Woosnam 在隨後的研究中使用驗證性因素分析進一步確認了 TIAS 的因素結構。

（三）、澳門居民對遊客的情感團結和對旅遊業發展的態度的關係

澳門作為世界旅遊休閒中心，訪澳遊客量年創新高，但過多的遊客給居民生活帶來了不便。澳門社交媒體上曾有相關討論揭示了居民對遊客的態度差異，有居民因遊客到訪可以帶來豐厚的經濟效益而歡迎他們訪澳旅遊，多多益善；但也有居民反映過多遊客導致通關、出行、住宿等難題產生，給他們的生活造成影響，因而希望減少遊客數量。²⁴這說明居民因遊客帶來的經濟效益支持旅遊業發展，也會因旅遊承载力不足而產生的生活壓力反對旅遊業發展。

Lai 和 Hitchcock 通過情感團結理論探究了澳門居民對大眾旅遊的看法以及對旅遊發展的態度，研究結果證明情感團結三個維度（「對遊客的歡迎」、「對遊客情感上的親近」、「對遊客共情式的理解」）對旅遊影響態度兩個維度（「對旅遊業發展的支持」和「旅遊業對社區的貢獻」）產生了部分積極影響。²⁵

儘管已有研究探究了澳門居民的情感團結與他們的對旅遊發展態度之間的關係，

²⁰ Yasong (Alex) Wang and Robert E. Pfister, "Residents' Attitudes toward Tourism and Perceived Personal Benefits in a Rural Community," 84-93.

²¹ Dongoh Joo, Wenjie Xu, Juhee Lee, Choong-Ki Lee and Kyle M. Woosnam, "Residents' Perceived Risk, Emotional Solidarity, and Support for Tourism Amidst the COVID-19 Pandemic," *Journal of Destination Marketing & Management* 19 (Elsevier: 2021).

²² Samuel V. Lankford and Dennis R. Howard, "Developing a Tourism Impact Attitude Scale," *Annals of tourism research* 21.1 (Elsevier: 1994): 121-139.

²³ Samuel V. Lankford, John S.Y. Chen and Wellin Chen, "Tourism's Impacts in the Penghu National Scenic Area, Taiwan," *Tourism Management* 15.3 (Elsevier: 1994): 222-227; Rick Rollins, "Validation of the TIAS as a Tourism Tool," *Annals of tourism research* 24.3 (1997): 740-742.

²⁴ 「你對遊客的態度到了哪個階段」，澳門流動社區 CyberCTM.com，<https://forum.cyberctm.com/forum.php?mod=viewthread&tid=11079228>，瀏覽日期為：2022年8月24日。

²⁵ Ivan Ka Wai Lai and Michael Hitchcock, "Local Reactions to Mass Tourism and Community Tourism development in Macau," 451-470.

但隨著旅遊業進入後疫情時代，與澳門相關的研究仍然缺乏，有必要重新審視為澳門居民的情感團結以及相關關係的變化，探究當澳門居民在遭受到疫情的衝擊後，他們與遊客的情感團結如何影響其對旅遊影響的態度，為彌補這一空白，本研究提出以下假設：

- H1 後疫情時代，居民對遊客的歡迎積極影響他們對旅遊業發展的支持。
- H2 後疫情時代，居民對遊客情感上的親近積極影響他們對旅遊業發展的支持。
- H3 後疫情時代，居民對遊客共情式的理解積極影響他們對旅遊業發展的支持。
- H4 後疫情時代，居民對遊客的歡迎積極影響他們對旅遊業對社區貢獻的態度。
- H5 後疫情時代，居民對遊客情感上的親近積極影響他們對旅遊業對社區貢獻的態度。
- H6 後疫情時代，居民對遊客共情式的理解極影響他們對旅遊業對社區貢獻的態度。

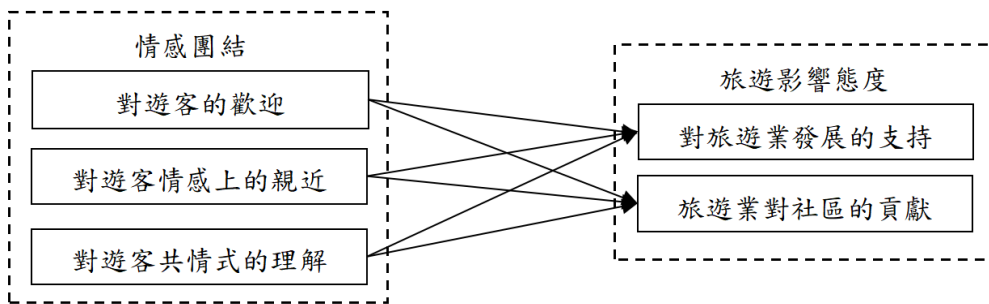


圖 1 概念模型圖

三、研究方法

為探究澳門居民對遊客的情團結以及對旅遊業的態度，本研究使用定量的研究方法，通過對澳門居民發放問卷的形式進行調查，研究問卷在 2021 年 3 月 25 日至

28 日進行了為期四天的現場發放，派發人員共 8 人，在祐漢街市、紅街市、白鴿巢公園、西灣湖廣場、氹仔中央公園以及水坑尾附近進行紙質問卷派發，在不干擾受訪者對問項選擇判斷的前提下，派發人員一對一在受訪者身邊隨時對受訪者提出的問題進行解釋說明，以便受訪者理解題目內涵。四天共收到居民問卷 508 份，除去內容不完整的無效問卷後，共回收有效居民問卷 422，有效回收率為 83.1%。

問卷分為受訪者人口特徵、情感團結、旅遊影響態度三部分，共 34 個問項。問卷採用李克特七分量表形式，1=完全不同意，7=完全同意。其中，人口特征包括性別、年齡、婚姻狀態、學歷以及身份 6 個題項；情感團結量表採用 Woosnam 和 Norman 提出的 12 項量表，包括「對遊客的歡迎」、「對遊客情感上的親近」、「對遊客共情式的理解」三個部分；旅遊影響態度量表採用 Wang 和 Pfister 提出的 17 項量表，包括「對旅遊業發展的支持」和「旅遊業對社區的貢獻」兩個部分。

四、數據分析與結果

本研究使用 SPSS24 對數據進描述性統計分析和 Smart PLS3.0 進行信效度以及結構分析。

(一)、描述性統計以及信效度分析

本報告 422 位受訪者中，男性 176 人，占總數的 41.7%，女性 246 人，占總數的 58.3%。年齡在 40 以下的受訪者共 344 人，占比最多，是總人數的 81.5%，60 歲以上的受訪者人數最少，僅占總人數的 3.3%。單身受訪者占總人數 52.1%，已婚占 44.1%。絕大多數受訪者擁有本科學歷，占總人數 41.7%，初中及以下學歷受訪者僅占總人數的 8.1%。受訪者中絕大部分為永久性居民，共 362 人，占總人數的 85.3%，在澳門居住時間多於 14 年的受訪者占比為 70.1%。

從表 1 可以看出，模型結構的 Cronbach's alpha (α)和組合信度(CR)值均大於 0.80，表明測量模型具有較好的信度。收斂效度可以用構念的 AVE 值來衡量。如表 1 所

示，所有構念值都超過了 0.5 的最低閾值。²⁶所有指標的因數負荷均在 0.4 以上。鑒別效度通過比較每個構念 AVE 的平方根是否大於其與其他構念的相關係數來評估。如表 2 所示，所有構念均表現出可接受的鑒別效度。由此判斷問卷信效度均為合格。

表 1 信效度分析結果

維度	Mean	Cronbach's alpha	CR	AVE
對遊客的歡迎	5.860	0.876	0.881	0.729
對遊客情感上的親近	5.250	0.828	0.836	0.853
對遊客共情式的理解	4.750	0.847	0.875	0.683
對旅遊業發展的支持	5.800	0.940	0.945	0.679
旅遊業對社區的貢獻	5.410	0.889	0.896	0.563

表 2 構念間相關係數與 AVE 平方根的比較

	對遊客的 歡迎	對遊客情感 上的親近	對遊客共情式 的理解	對旅遊業發 展的支持	旅遊業對社 區的貢獻
對遊客的歡迎	1.000	—	—	—	—
對遊客情感上的親近	0.708	1.000	—	—	—
對遊客共情式的理解	0.583	0.892	1.000	—	—
對旅遊業發展的支持	0.772	0.507	0.462	1.000	—
旅遊業對社區的貢獻	0.742	0.600	0.676	0.808	1.000
$\sqrt{\text{AVE}}$	0.854	0.923	0.826	0.824	0.750

(二)、模型結構分析以及假設測試

如表 3 所示，研究者從原始樣本中採樣 5000 次後，使用 Bootstrapping 方法得到結構模型的檢驗結果進行計算。結果表明，假設 1 假設 4 假設 6 成立，而假設 2 假設 3 假設 5 不成立。

²⁶ Richard P. Bagozzi and Youjae Yi, "Specification, Evaluation, and Interpretation of Structural Equation Models," *Journal of the Academy of Marketing Science* 40 (SAGE: 2012): 8-34.

假設檢驗結果證實，居民對遊客的歡迎對他們對旅遊業發展的支持和他們對旅遊業對社區貢獻的態度均有積極影響。因此，假設 1 和假設 4 得到驗證。而居民對遊客情感上的親近對他們對旅遊業發展的支持和他們對旅遊業對社區貢獻的態度沒有顯著影響，因此假設 2 和假設 5 不成立。同樣可以發現，居民對遊客共情式的理解對旅遊業發展的支持有積極影響，而對他們對旅遊業對社區貢獻的態度則無顯著影響，因此假設 3 成立，假設 6 不成立。

表 3 假設結果

假設	P 值	假設結果
H1 居民對遊客的歡迎積極影響他們對旅遊業發展的支持	***	Supported
H2 居民對遊客情感上的親近積極影響他們對旅遊業發展的支持	0.636	Not supported
H3 居民對遊客共情式的理解積極影響他們對旅遊業發展的支持	0.182	Not supported
H4 居民對遊客的歡迎積極影響他們對旅遊業對社區貢獻的態度	***	Supported
H5 居民對遊客情感上的親近積極影響他們對旅遊業對社區貢獻的態度	0.334	Not supported
H6 居民對遊客共情式的理解極影響他們對旅遊業對社區貢獻的態度	***	Supported

*** $p < 0.001$; ** $p < 0.005$; * $p < 0.05$

(三)、疫情前後各變量得分均值變化分析

通過表 4 中得分均值可以看出，居民對遊客的情感團結三個因素中，「對遊客的歡迎」得分最高，均值為 5.86，「對遊客情感上的親近」均值為 5.25，而「對遊客共情式的理解」的得分最低，均值為 4.75。這說明，絕大多數居民歡迎遊客到訪澳門，承認遊客到訪給澳門帶來經濟效益。儘管「對遊客共情式的理解」得分最低，但超過正向半數，表明了澳門居民一定程度上仍然親近和理解遊客。本次澳門居民情感團結的分析結果與 2015 和 2018 年相關研究中情感團結得分結果保持排序上的一致，「對遊客的歡迎」均獲得最高得分，而「對遊客共情式的理解」為最低分。在與 2015 年到 2018 年居民對遊客的情感團結持續下降的得分相比，2020 年疫情過後，居民對遊客的情感團結得分有所回升，並獲得五年以來最高得分。根據以往資料分析，2015 年到 2018 年正值澳門旅遊業發展迅速時期，過度旅遊導致旅遊承載力不足問

題逐漸顯露。從社會交換理論出發，在旅遊業發展到一定程度時，當旅遊產生成本被認為超過其帶來的效益時，居民對遊客的情感團結會下降，這合理解釋了 2015 年到 2018 年的資料結果。

此次研究中澳門居民最新的情感團結得分達到最高值，一個合理的解釋可能是由於疫情影響導致訪澳遊客數量急劇減少而緩解了主客矛盾。根據澳門統計暨普查局資料顯示，2019 年，澳門人口有 679.6 千人，入境遊客人數（39406 千人）約為澳門人口的 58 倍，而 2020 年的入境遊客人數（5896.8 千人）僅為澳門人口的 8.6 倍，與 2019 年相比下降了 85%。大幅縮水的入境遊客數量，減輕了居民的交通壓力，極大程度上緩解了因澳門旅遊承载力嚴重不足而產生的主客矛盾。然而因遊業停滯帶來的經濟危機，使澳門居民更加深刻的意識到旅遊業發展所產生的經濟效益的重要性，後疫情時期澳門經濟急需旅遊業復蘇的支持，這也是澳門居民對遊客情感團結產生變化的原因之一。

從 2015 年到 2020 年五年間，三次對情感團結的三個測量維度的得分可以看出，「對遊客的歡迎」得分最高，「對遊客共情式的理解」得分最低，說明澳門居民儘管理智上承認和感謝遊客到訪為澳門帶來的經濟收益，也嘗試從自身情感角度出發去主動瞭解和理解遊客行為，但對遊客的理解和認同程度並不高。導致這種現象的原因之一，可能是多數澳門知名景點均為靜態遊覽模式，居民很難有機會與遊客深入的交流溝通，即使頻繁的接觸遊客，但卻無法與遊客產生有效交流，更無法感同身受的與遊客產生共鳴和理解。

表 4 不同年份澳門居民對遊客的情感團結得分對比

	2015 年	2018 年	2021 年
對遊客的歡迎平均得分	4.970	4.950 (↓ 0.402%)	5.860 (↑ 18.384%)
對遊客情感上的親近平均得分	4.547	4.298 (↓ 5.476%)	5.250 (↑ 22.149%)
對遊客共情式理解平均得分	4.460	4.032 (↓ 9.596%)	4.750 (↑ 17.817%)

資料來源：筆者整理

澳門居民對旅遊影響態度通過「對旅遊業發展的支持」和「旅遊業對社區的貢獻」兩部分測量，其中「對旅遊發展的支援」平均得分為 5.800；「旅遊業對社區的

貢獻」平均得分為 5.410，與 2015 年兩項平均得分 5.527 和 4.971 相比均有所提高，且得分在排序上保持一致。從資料分析結果來看，不管是 2015 年還是 2021 年，居民在對旅遊影響態度方面的評分值都處於較高水準，旅遊業發展的重要性不言而喻，居民認可旅遊業為社區生活條件改善作出的貢獻，因而極大程度上支持旅遊業的發展。

如表 5 所示，與 2015 年相比，2021 年「對旅遊業發展的支持」得分提高了 4.93%，「旅遊業對社區的貢獻」得分提高了 8.83%。近年來，得益於澳門旅遊業的發展，基礎設施建設和公共服務品質得到了改善，居民獲得更多的就業機會，享受著因旅遊業發展帶來的利益，更加依賴於旅遊業而生存。而 2020 年的疫情導致澳門旅遊業暫停發展，帶來的經濟打擊使其清醒而深刻的意識到旅遊業作為澳門生存和發展的支柱型產業，其重要性不言而喻。疫情前後旅遊相關收入顯著性差異讓居民的感知產生巨大落差，因而更加重視因旅遊業發展給社區帶來的利益，合理猜測這是導致 2021 年澳門居民對旅遊態度影響得分提高的原因。

表 5 不同年份澳門居民對旅遊影響態度得分對比

	2015	2021
對旅遊業發展的支持平均得分	5.527	5.800 (↑4.93%)
旅遊業對社區的貢獻平均得分	4.971	5.410 (↑8.83%)

資料來源：筆者整理

五、結語

本研究基於 Woosnam 的研究模型，在後疫情的時代背景下，重新審視澳門居民對遊客的情感團結與他們對旅遊影響的態度之間的關係，擴展了該模型在不同旅遊環境中的應用範圍，具有一定的理論意義。研究數據結果發現，居民對遊客的情感團結的三個維度對他們對旅遊影響的態度的兩個維度之間起到了不同的作用。由於文化背景不同，本研究結果與 Woosnam 的研究結果有較大差異，但與 Lai 和 Hitchcock 對澳門居民情感團結相關研究的結果整體保持一致，可是仍然存在一定的差異性。

本研究結果顯示「對遊客的歡迎」對旅遊影響態度產生積極影響，而「對遊客情感上的親近」與旅遊影響態度直接沒有顯著影響，這與 Lai 和 Hitchcock 研究結果一致。Li 和 Wan 在澳門旅遊背景下的相關研究也支持了該觀點。²⁷但在「對遊客共情式的理解」與旅遊影響態度的關係的假設中，本研究發現「對遊客共情式的理解」僅對「旅遊業對社區的貢獻」產生積極影響，而對「對旅遊業發展的支持」沒有顯著影響，這意味著澳門居民對遊客的共情式理解並不影響他們對旅遊發展的支持態度。儘管這與 Woosnam 與 Lai 和 Hitchcock 的假設結果不同，但 Li 和 Wan 與 Hasani, Moghavvemi 和 Hamzah 支持本研究的觀點。²⁸同樣在澳門旅遊背景下，造成本研究結果與 Lai 和 Hitchcock 在疫情前的假設結果不同的原因可能部分歸結於疫情背景。疫情期間訪澳遊客數量減少，且出於安全考慮，居民會減少與遊客的接觸，主客間缺少互動，這些都可能導致居民無法與遊客建立良好的人際關係。本研究運用情感團結理論探索了澳門的主客關係現狀，進一步延伸和驗證了情感團結理論的使用背景。更為重要的是，本研究在疫情特殊時期探索了情感團結各個維度與旅遊影響態度的關係方向和力度變化，從而進一步細化和補充了疫情背景下對情感團結理論的理解。

數據分析結果表明，居民對遊客的熱情歡迎對居民對旅遊影響的態度的兩個維度均產生了積極影響。正如假設 1 和假設 4 預測的那樣，在後疫情時代，居民更加歡迎遊客的到來，因為他們清楚的知道旅遊業復甦可以使他們有更多機會在經濟上受益。因此，特區政府需要抓住機會，通過多種渠道，宣傳旅遊業為澳門帶來的效益，尤其在後疫情時期，突出旅遊業發展為澳門經濟復蘇所做出的貢獻，讓居民更加深刻地意識到旅遊發展的重要性，幫助居民更好地瞭解旅遊業如何為他們的生活帶來改善，從旅遊業造成生活不便的單一視角，擴展到更全面綜合的視角，從而加強居民發自內心的對遊客到來的歡迎態度；同時也要更加重視旅遊教育的發展，培養更多優質的旅遊人才，全面提升旅遊管理水準，為將來大灣區旅遊升級做好力量儲備，以便更好的服務於遊客與居民。

根據研究結果顯示，居民對遊客情感上的親近對他們對旅遊影響的態度的兩個

²⁷ Xiangping Li and Yim King Penny Wan, "Residents' support for festivals: Integration of emotional solidarity," 517-535.

²⁸ Ali Hasani, Sedigheh Moghavvemi and Amran Hamzah, "The Impact of Emotional Solidarity on Residents' Attitude and Tourism Development," *PloS one* 11.6 (PLOS: 2016).

維度沒有顯著影響，出於中國人本質的內斂和羞澀，可能導致這項結果的產生，但更多原因可能是澳門的旅遊項目缺少主客間的互動，為改善這一點，澳門旅遊局應優化旅遊產業結構，增加主客互動相關旅遊產品，將靜態觀光模式向互動與深度體驗式發展，例如將文化創意與旅遊景點相融合，增加遊客參與環境；同時利用澳門多樣化的節慶文化形式，充分展現中西方不同地域文化特點，使節慶活動更加具有開放性、參與性。一方面增強遊客參與程度，深度體驗澳門的獨特文化；另一方面，加強主客互動，提高居民對遊客的情感上的親近。

結果還表明居民對遊客共情式的理解積極影響了居民對旅遊業給社區帶來貢獻的態度但對支持旅遊業發展卻沒有顯著影響。針對這一點的合理解釋可能是，儘管澳門居民承認有旅遊業發展給社區帶來的貢獻，但由於澳門地理面積小，人口飽和度高，先前的過度旅遊給居民造成的過多的負面影響，導致居民在後疫情時期也無法真正從心底理解遊客。而疫情終將結束，但旅遊業發展不會停止，因此為改變澳門旅遊現狀，特區政府應在國家政策的大力支持下，增加多元旅遊產品，與珠海橫琴進行旅遊區域合作，提高澳門旅遊容量，將單一的澳門遊擴展為全區域遊，緩解澳門旅遊承載力不足的壓力，促進深合區旅遊發展，對遊客進行分流；同時開發更多適合本地居民遊澳門的旅遊專案，並提供一定程度票價等方面的優惠減免，鼓勵本土居民參加，為其休閒生活注入新活力，提高生活品質，切實享受到旅遊設施提升帶來的利益，提高對遊客共情式的理解，進而支持旅遊業的發展。

後疫情時期的澳門旅遊業面臨極大的機遇和挑戰。澳門需要不斷去豐富旅遊產業結構，優化供給與需求的配置平衡，增強主客間的情感團結，提高居民對旅遊業發展的支持。在橫琴粵澳深度合作區建設的優越條件下，推動澳門經濟的適度多元化發展，支持澳門業界在橫琴推出一系列跨境文化、旅遊、會展以及節慶賽事等具有本土品牌化的旅遊產品，拓寬澳門旅遊業的發展空間，吸引居民在橫琴及一體化區域生活和旅遊，從而使澳門居民與遊客都能有足夠的休閒娛樂空間，借助粵澳深度合作區的發展優勢實現澳門旅遊業的可持續發展。

徵引書目

中文著作

- [1] 趙偉兵，〈澳門旅遊休閒產業：現狀、特徵與趨勢〉，錄入林廣志編，《澳門旅遊休閒發展報告（2018～2019）》（北京：社會科學文獻出版社，2019），76。

西文著作

- [1] Aleshinloye, Kayode D., Xiaoxiao Fu, Manuel Alector Ribeiro, Kyle M. Woosnam and Asli D.A. Tasci, “The Influence of Place Attachment on Social Distance: Examining Mediating Effects of Emotional Solidarity and the Moderating Role of Interaction,” *Journal of Travel Research* 59.5 (SAGE: 2020): 828-849.
- [2] Andereck, Kathleen L. and Gyan P. Nyaupane, “Exploring the Nature of Tourism and Quality of Life Perceptions among Residents,” *Journal of Travel research* 50.3 (SAGE: 2011): 248-260.
- [3] Andriotis, Konstantinos, “Community Groups’ Perceptions of and Preferences for Tourism Development: Evidence from Crete,” *Journal of Hospitality & Tourism Research* 29.1 (SAGE: 2005): 67-90.
- [4] Ap, John, “Residents’ Perceptions on Tourism Impacts,” *Annals of Tourism Research* 19.4 (Elsevier: 1992): 665-690.
- [5] Bagozzi, Richard P. and Youjae Yi, “Specification, Evaluation, and Interpretation of Structural Equation Models,” *Journal of the Academy of Marketing Science* 40 (SAGE: 2012): 8-34.
- [6] Davis, Duane, Jeff Allen and Robert M. Cosenza, “Segmenting Local Residents By Their Attitudes, Interests, and Opinions Toward Tourism,” *Journal of Travel Research* 27.2 (SAGE: 1988): 2-8.
- [7] Durkheim, Emile, *The Elementary Forms of the Religious Life*, 1st ed. (New York: Free Press, 1915/1995).
- [8] Hammarström, Gunhild, “The Construct of Intergenerational Solidarity in a Lineage Perspective: A Discussion on Underlying Theoretical Assumptions,” *Journal of Aging*

- Studies* 19.1 (Elsevier: 2005): 33-51.
- [9] Hasani, Ali, Sedigheh Moghavvemi and Amran Hamzah, "The Impact of Emotional Solidarity on Residents' Attitude and Tourism development," *PloS one* 11.6 (PLOS: 2016).
- [10] Jennings, Gayle and Norma Nickerson, eds. *Quality Tourism Experiences*. (Routledge, 2006).
- [11] Joo, Dongoh, Wenjie Xu, Juhee Lee, Choong-Ki Lee and Kyle M. Woosnam, "Residents' Perceived Risk, Emotional Solidarity, and Support for Tourism Amidst the COVID-19 Pandemic," *Journal of Destination Marketing & Management* 19 (Elsevier: 2021).
- [12] Joo, Dongoh and Kyle M. Woosnam, "Measuring Tourists' Emotional Solidarity with One Another: A Modification of the Emotional Solidarity Scale," *Journal of Travel Research* 59.7 (SAGE: 2020): 1186-1203.
- [13] Lai, Hio Kuan, Patrícia Pinto and Pedro Pintassilgo, "Quality of Life and Emotional Solidarity in Residents' Attitudes toward Tourists: The Case of Macau," *Journal of Travel Research* 60.5 (SAGE: 2021): 1123-1139.
- [14] Lai, Ivan Ka Wai and Michael Hitchcock, "Local Reactions to Mass Tourism and Community Tourism Development in Macau," *Journal of Sustainable Tourism* 25.4 (Taylor & Francis: 2017): 451-470.
- [15] Lankford, Samuel V. and Dennis R. Howard, "Developing a tourism impact attitude scale," *Annals of tourism research* 21.1 (Elsevier: 1994): 121-139.
- [16] Lankford, Samuel V., John S.Y. Chen and Wellin Chen, "Tourism's Impacts in the Penghu National Scenic area, Taiwan," *Tourism Management* 15.3 (Elsevier: 1994): 222-227.
- [17] Li, Xiangping and Yim King Penny Wan, "Residents' Support for Festivals: Integration of Emotional Solidarity," *Journal of Sustainable Tourism* 25.4 (Taylor & Francis: 2017): 517-535.
- [18] López, María Francisca Blasco, Nuria Recuero Virto, Joaquín Aldas Manzano and Jesús García-Madariaga Miranda, "Residents' Attitude as Determinant of Tourism Sustainability: The Case of Trujillo," *Journal of Hospitality and Tourism Management* 35 (Elsevier: 2018): 36-45.
- [19] Rollins, Rick, "Validation of the TIAS as a Tourism Tool," *Annals of Tourism Research* 24.3 (1997): 740-742.

- [20] Wallace, Ruth A. and Alison Wolf, *Contemporary Sociological Theory: Expanding the Classical Tradition*, 5th ed. (Upper Saddle River: Prentice Hall, 2005).
- [21] Wang, Yasong (Alex) and Robert E. Pfister, “Residents’ Attitudes toward Tourism and Perceived Personal Benefits in a Rural Community,” *Journal of Travel Research* 47.1 (SAGE: 2008): 84–93.
- [22] Woosnam, Kyle M. and Kayode Dare Aleshinloye, “Can Tourists Experience Emotional Solidarity with Residents? Testing Durkheim’s Model from a New Perspective,” *Journal of Travel Research* 52.4 (SAGE: 2012): 494–505.
- [23] Woosnam, Kyle M., William C. Norman and Tianyu Ying, “Exploring the Theoretical Framework of Emotional Solidarity between Residents and Tourists,” *Journal of Travel Research* 48.2 (SAGE: 2009): 245–258.
- [24] Woosnam, Kyle M., “Using Emotional Solidarity to Explain Residents’ Attitudes about Tourism and Tourism Development,” *Journal of Travel Research* 51.3 (SAGE: 2012): 315–327.
- [25] Woosnam, Kyle M. and William C. Norman, “Measuring Residents’ Emotional Solidarity with Tourists: Scale Development of Durkheim’s Theoretical Constructs,” *Journal of Travel Research* 49.3 (SAGE: 2010): 365–380.

電子書或網絡資源

- [1] 澳門統計暨普查局,「旅遊、會展及博彩」,澳門特區政府統計暨普查局數據庫, <https://www.dsec.gov.mo/zh-MO/Statistic?id=4>, 瀏覽日期為: 2022年8月24日。
- [2] 「你對遊客的態度到了哪個階段」, 澳門流動社區 CyberCTM.com, <https://forum.cyberctm.com/forum.php?mod=viewthread&tid=11079228>, 瀏覽日期為: 2022年8月24日。

致謝辭

由衷的感謝給予這項研究指導的專家教授，感謝協助人員宋保怡、李小芳、黃嘉暉、方鑫、林慧穎、韋逸和曾婉華同學在問卷發放收集期間給予的幫助。

第一作者簡介

王藝璇，澳門科技大學酒店與旅遊管理學院博士研究生

通訊地址：澳門氹仔偉龍馬路澳門科技大學

通訊電郵：yixuan_wang@foxmail.com

通訊作者簡介

唐娟，澳門科技大學酒店與旅遊管理學院副教授，研究領域為文化旅遊、博物館旅遊、旅遊市場營銷

通訊地址：澳門氹仔偉龍馬路澳門科技大學

通訊電郵：jtang@must.edu.mo