

一带一路背景下博物馆游客满意度与文化认同关系研究

——以昆明市辖区博物馆为例

余芸芬, 杜奇辉, 董丽江, 苏天向, 羊文杰, 林锦屏*

云南大学地球科学学院, 云南 昆明

收稿日期: 2024年2月29日; 录用日期: 2024年3月28日; 发布日期: 2024年4月30日

摘要

目前博物馆作为文化遗产的重要载体, 对于提升人们的文化素养和推动旅游业发展具有重要作用。本研究选取昆明市辖区历史博物馆、民族博物馆、综合博物馆为研究对象, 基于博物馆游客满意度对游客文化认同进行初探, 运用问卷调查法、探索性因子分析法、结构方程模型法等方法假设、探讨及验证博物馆游客“满意度-文化认同”的关系, 并据研究结果为昆明博物馆旅游建言献策。

关键词

博物馆旅游, 游客满意度, 游客文化认同, 结构方程模型, 昆明市辖区

Research on the Relationship between Museum Visitor Satisfaction and Cultural Identity in the Context of the Belt and Road Initiative

—Taking Museums of Kunming City Area as an Example

Yunfen Yu, Qihui Du, Lijing Dong, Tianxiang Su, Wenjie Yang, Jinping Lin*

School of Earth Sciences, Yunnan University, Kunming Yunnan

Received: Feb. 29th, 2024; accepted: Mar. 28th, 2024; published: Apr. 30th, 2024

文章引用: 余芸芬, 杜奇辉, 董丽江, 苏天向, 羊文杰, 林锦屏. 一带一路背景下博物馆游客满意度与文化认同关系研究[J]. 可持续发展, 2024, 14(4): 1004-1015. DOI: 10.12677/sd.2024.144114

Abstract

At present, museums, as an important carrier of cultural inheritance, play an important role in enhancing people's cultural literacy and promoting the development of the tourism industry. This study selected historical museums, ethnic museums, and comprehensive museums in the area of Kunming City as research objects. Based on the satisfaction of museum visitors, a preliminary exploration was conducted on the cultural identity of tourists. Methods such as questionnaire survey, exploratory factor analysis, and structural equation modeling were used to hypothesize, explore, and verify the relationship between satisfaction and the cultural identity of museum visitors. Based on the research results, suggestions were made for the tourism of Kunming Museum.

Keywords

Museum Tourism, Tourist Satisfaction, Tourist Cultural Identity, Structural Equation Modeling, Kunming City Area

Copyright © 2024 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

博物馆作为文化的载体是保护和传承人类文明的重要殿堂，是连接过去、现在和未来的桥梁，在促进世界文明交流、互鉴方面具有特殊的作用[1]。云南省作为“一带一路”背景下连接东南亚旅游经济圈的前言节点，旅游是发展的重点产业。作为连接东南亚文化圈的边境省份，云南省的博物馆旅游文化展现了中华民族文化，其建设好坏和展示内容直接影响“一带一路”沿线国家对中华文化的认知，从而影响国际社会对中华文化的认同以及中华文化在国际舞台上的重要地位。

因此，本研究选取昆明市辖区历史博物馆、民族博物馆、综合博物馆为研究对象，基于博物馆游客满意度对游客文化认同进行初探，运用问卷调查法、探索性因子分析法、结构方程模型法等方法假设、探讨及验证博物馆游客“满意度-文化认同”的关系。通过博物馆基础设施质量、服务质量、环境质量和交通质量四方面的提升，深化人们对当地文化的认识，从而提升人们的民族自豪感，增强人们的民族文化自信。

2. 研究区概况

昆明市是云南省的省会，也是中国西南地区的中心城市之一。地处云贵高原中部，滇池盆地北部，是一个具有丰富的历史文化和自然景观的城市。通过查阅 2019 年统计年鉴和相关网站，共获取昆明市辖区博物馆 37 座，其中国家一级博物馆 2 座、国家二级博物馆 2 座、国家三级博物馆 3 座，其余博物馆未定级(表 1)。

在分类上，国内外对博物馆的分类没有统一的标准。国际上通常以博物馆的藏品和基本陈列内容作为类型划分依据，把博物馆分为历史博物馆、艺术博物馆、科学博物馆、综合博物馆和其他博物馆。因此，结合国际分类方式和昆明特有的地域文化，将昆明市辖区的博物馆分为历史博物馆、民族博物馆、综合博物馆、专题博物馆和自然博物馆。本文主要选取历史博物馆、民族博物馆、综合博物馆三个类别

的博物馆进行实地调查研究。

在空间上，昆明市辖区博物馆主要分布在城市西南方向、且北部分布较少，南部分布较集中。在各区县间存在较大差异，博物馆集中分布在五华区 and 西山区，禄劝彝族苗族自治县、寻甸彝族苗族自治县和东川区暂无博物馆(具体见图 1)。

Table 1. Kunming national museum specific address
表 1. 昆明市辖区国家级博物馆具体地址

博物馆名称	等级	地址
云南省博物馆	一级	云南省昆明市官渡区广福路 6393 号
云南民族博物馆	一级	云南省昆明市西山区滇池路 1503 号
昆明市博物馆	二级	云南省昆明市官渡区拓东路 93 号
昆明动物博物馆	二级	云南省昆明市官渡区拓东路 93 号
官渡区博物馆	三级	云南省昆明市官渡区关上森林公园
云南茶文化博物馆	三级	云南省昆明市五华区钱王街 86 号
安宁市博物馆	三级	云南省昆明市安宁市连然街 122 号

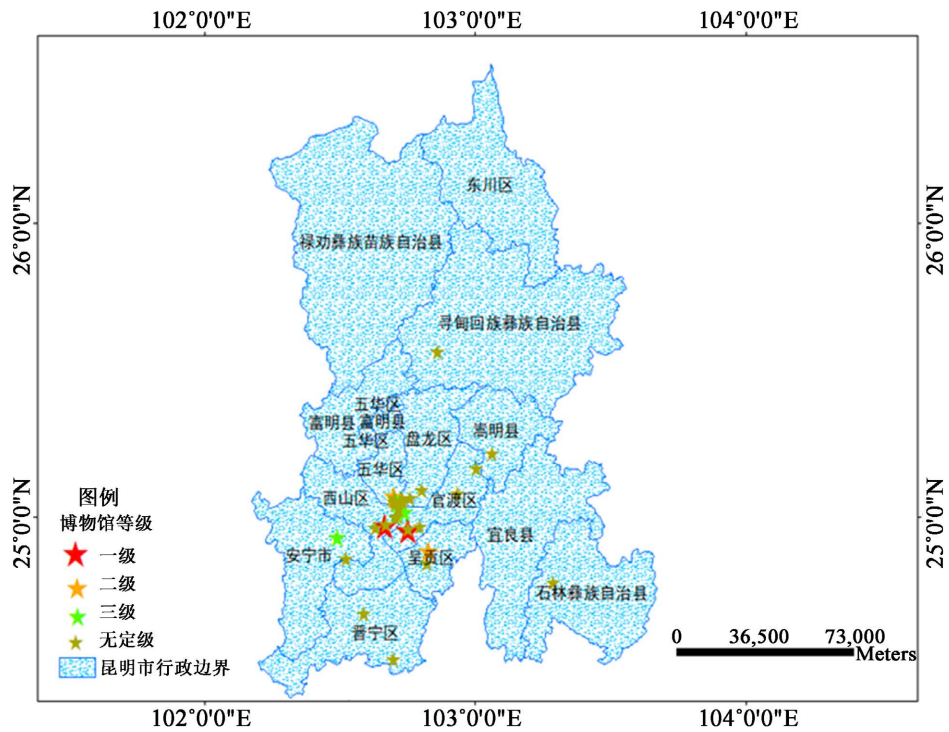


Figure 1. Kunming district museum spatial distribution map
图 1. 昆明市辖区博物馆空间分布图

3. 文献回顾

博物馆旅游不同于普通的旅游，博物馆旅游具有教育作用，人们在进行博物馆旅游时可以与文化对话，身临其境的感受文化魅力。对于旅游者而言，博物馆旅游不仅是一场参观和体验的过程，更是一种深入感受文化韵味、汲取文化知识和体验文化根基的旅程。而对博物馆本身来说，它作为这一文化交流

的载体，通过文物展示和文化的传播，为城乡的过往、现今和未来赋予了深远的意义和广泛的认知[2]。

3.1. 博物馆文化认同

文化认同是一个较抽象的概念，学界对文化认同的界定没有统一的标准，马向阳等人综合了前人研究，设计了由认知性文化认同、情感性文化认同、评价性文化认同 3 种认同构成的文化认同量表[3]。张国良等人将文化认同分为认知阶段、情感阶段、行为阶段三个阶段的研究[4]。而这些研究多基于郭为潘的认同理论，他认为文化认同程度可以划分为认知、情感、自觉、行为四个方面[5]。

3.2. 博物馆满意度

游客满意度源自于顾客满意度，是衡量某个旅游地是否合格的指标之一。对于博物馆游客满意度的研究受到学者们的关注，黄艳娴等人基于游客体验价值的维度，用因子分析的方法，研究了苏州博物馆的游客满意度，并提出相应的建议[6]。许春晓等人以湖南省博物馆为例，从游客视角构建旅游动机 - 满意度 - 忠诚关系模型[7]。总体上，学者大多用到问卷调查、IPA 分析、结构方程模型、模糊评价、网络文本分析等定性与定量相结合的方法。

3.3. 满意度与文化认同

研究满意度与文化认同，学者多基于被研究者生活、学习、和工作的环境，研究工作认同与满意度、学校文化认同与满意度和社区生活与满意度。徐志勇等构建了学校文化认同、组织文化氛围与教师满意度对学校效能影响效应的假设理论模型，运用结构方程模型对假设模型进行了实证[8]。孙巍等以第十三届全运会为背景，探讨了十三全运会前后天津市民生活满意度与城市认同感之间的关系[9]。

无论是研究博物馆的游客满意度还是文化认同，都是以博物馆游客为主体，从情感地理的视角出发，根据游客的文化体验来反映游客的满意度和认同度。但学者对于博物馆游客满意度与文化认同之间的关系研究尚浅。因此，本文以昆明市辖区博物馆为例研究游客满意度与文化认同的关系，具有一定的实践意义和理论意义。

4. 研究假设

基于文献研究，以博物馆游客为研究对象，实地调研昆明市辖区历史博物馆、民族博物馆、综合博物馆三个类别的博物馆，运用问卷调查法获取不同游客在进行博物馆旅游体验时的满意度和文化认同情况，从基础设施质量(JC1-3)、服务质量(FW1-3)、环境质量(HJ1-3)、交通质量(JT1-2)、认知文化认同(RT1-4)、情感文化认同(QG1-4)、行为文化认同(XW1-3)7 个维度构建模型，深入探讨博物馆游客满意度与文化认同之间的关系，并做出如下假设(表 2)。

Table 2. Study the hypothesis item list

表 2. 研究假设题项表

序号	研究假设
H1	基础设施质量满意度对认识文化认同有显著的正向影响
H2	基础设施质量满意度对情感文化认同有显著的正向影响
H3	基础设施质量满意度对行为文化认同有显著的正向影响
H4	服务质量满意度对认识文化认同有显著的正向影响
H5	服务质量满意度对情感文化认同有显著的正向影响

续表

H6	服务质量满意度对行为文化认同有显著的正向影响
H7	环境质量满意度对认知文化认同有显著的正向影响
H8	环境质量满意度对情感文化认同有显著的正向影响
H9	环境质量满意度对行为文化认同有显著的正向影响
H10	交通质量满意度对认知文化认同有显著的正向影响
H11	交通质量满意度对情感文化认同有显著的正向影响
H12	交通质量满意度对行为文化认同有显著的正向影响

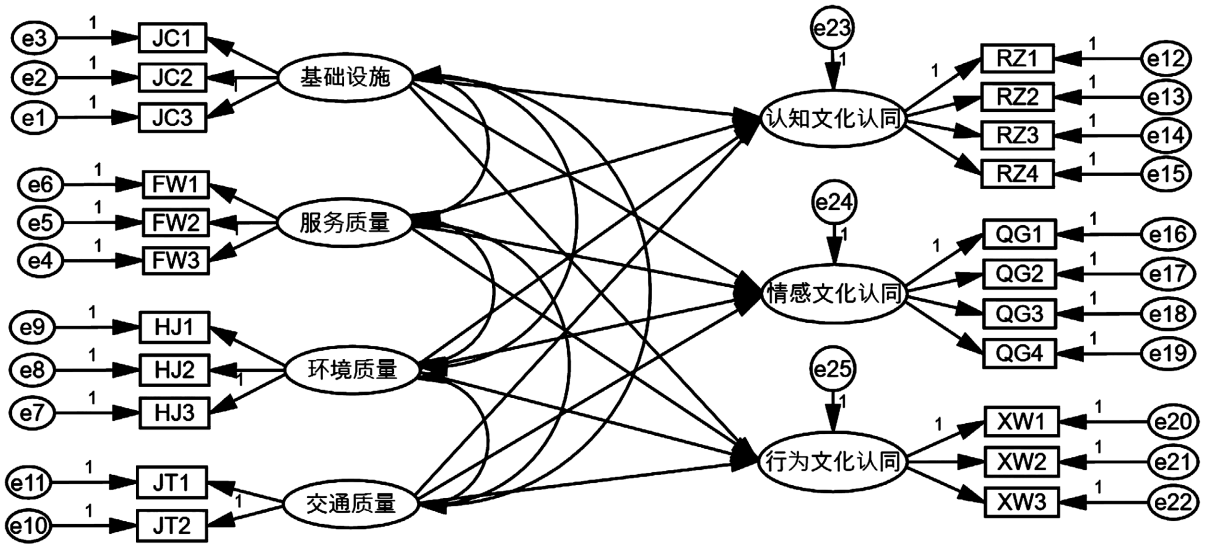


Figure 2. A hypothetical model of the “satisfaction-cultural identity” relationship of museum visitors
图 2. 博物馆游客“满意度 - 文化认同”关系假设模型

5. 结构方程模型构建与分析

5.1. 问卷设计

基于国内外文献梳理、归纳与总结前人的研究成果，设计调查问卷，主要包括三部分(表 3)：第一部分，游客基本信息，包括性别、年龄、学历等 9 个题项；第二部分为游客满意度，包括基础设施质量满意度、服务质量满意度、环境质量满意度和交通质量满意度四个维度；第三部分为游客的文化认同，包括认知文化认同、情感文化认同和行为文化认同四个维度。全部 31 个题项，各变量均参考国际知名期刊知名学者所使用的成熟量表，采用李克特(LIKERT) 5 级量表(1 = 很不赞同，5 = 很赞同)。

Table 3. Reference sources for questionnaire questions
表 3. 调查问卷题项文献参考来源

维度	题项	参考文献来源
基础设施质量	我认为博物馆内公共设施齐全，系统较完善	刘派[10] 何风洋[11]
	我认为博物馆的指示设施、疏散设施完备	
	我认为博物馆开放时间合理、安保设施完善	

续表

服务质量	我认为博物馆内服务人员的态度很好	李晓萱[12] 刘亚婷[13]
	我认为博物馆讲解员讲解的很生动、态度很好	
	购买纪念品时销售人员热情、服务周到	
环境质量	我认为博物馆环境优美、参观环境整洁	倪月梨[14] 方叶林[15]
	我认为博物馆里的各个展厅之间布局合理	
	我认为博物馆内文物注解很全面	
交通质量	我认为博物馆附近交通便捷	盛昂[16]
	我认为博物馆停车场收费合理	
认知文化认同	通过参观博物馆我了解到云南省重大历史事件与非遗文化	
	通过参观博物馆我了解到云南省独特的建筑风格	
	通过参观博物馆我了解到云南省多样的民族服饰和节日	
	我对昆明市辖区的博物馆总体印象很好	
情感文化认同	我喜欢上了博物馆旅游	赖文丽[17] 郭为潘[5]
	在参观博物馆过程中我感到心情愉悦	
	我希望博物馆所传播的文化被更多人了解	
	我希望更多的人参与博物馆文化的建设和保护	
行为文化认同	在参观博物馆的时候我会主动学习	
	我意愿向他人宣传博物馆文化	
	将来我会关注博物馆的发展	

5.2. 信效度检验

本文运用 SPSS27.0 软件通过 KMO 检验和 Bartlett 球形检验对博物馆游客满意度和文化认同两部分组成要素进行因子分析的适用性进行检验。采用 Cronbach Alpha (α)作为信度指标, 量表中 α 为 0.911, 说明此表具有良好的信度(表 4)。

Table 4. Reliability test results of the scale

表 4. 量表的信度检验结果

Cronbach' Alpha	题项个数
0.911	22

表 5 所示, 量表整体 KMO 值为 $0.899 > 0.6$, 近似卡方为 2407.783, 自由度为 231, 显著性为 $0.000 < 0.01$ 。所以该问卷博物馆游客满意度和游客文化认同量表通过信效度检验, 数据适合进行探索性因子分析。

5.3. 因子分析

研究基于博物馆游客满意度与满意度共设置 22 个题项, 采用主成分分析提取因子, 发现有 7 个因子旋转后特征值大于 1, 与设定的 7 个维度基本吻合, 其累计方差贡献率为 67.338%, 大于 60% (表 6), 说明本研究所划分的维度较合理、科学。

通过对博物馆游客满意度与文化认同 7 个维度的提取, 基于最大方差法进行成分因子旋转, 其结果

的最低因子载荷均大于 0.5 且不存在较大的交叉载荷(表 7), 说明因子之间结构较清晰, 与预期一致, 具有良好的结构效度, 各题项聚敛度较好。

Table 5. Scale KMO and Bartlett test results
表 5. 量表 KMO 和巴特利特检验结果

KMO	0.899
卡方检验	2407.783
自由度	231
显著性	0.000

Table 6. Total variance interpretation results
表 6. 总方差解释结果

成分	初始特征值			提取载荷平方和			旋转载荷平方和		
	总计	方差百分比	累积%	总计	方差百分比	累积%	总计	方差百分比	累积%
1	7.850	35.682	35.682	7.850	35.682	35.682	2.530	11.499	11.499
2	1.689	7.677	43.359	1.689	7.677	43.359	2.451	11.142	22.641
3	1.319	5.995	49.354	1.319	5.995	49.354	2.317	10.531	33.172
4	1.124	5.108	54.462	1.124	5.108	54.462	2.160	9.818	42.990
5	1.036	4.707	59.169	1.036	4.707	59.169	2.010	9.134	52.125
6	0.974	4.428	63.597	.974	4.428	63.597	1.779	8.086	60.211
7	0.823	3.741	67.338	.823	3.741	67.338	1.568	7.128	67.338
8	0.782	3.552	70.891						
9	0.679	3.084	73.975						
10	0.655	2.975	76.951						
11	0.617	2.803	79.753						
12	0.555	2.525	82.278						
13	0.528	2.400	84.678						
14	0.494	2.247	86.926						
15	0.487	2.213	89.138						
16	0.440	1.998	91.136						
17	0.420	1.908	93.044						
18	0.384	1.744	94.788						
19	0.351	1.594	96.382						
20	0.296	1.346	97.728						
21	0.268	1.217	98.945						
22	0.232	1.055	100.000						

Table 7. Factor load matrix after rotation
表 7. 旋转后因子载荷矩阵

因子	题项	成分						
		1	2	3	4	5	6	7
基础 设施 质量	我认为博物馆内公共设施齐全, 系统较完善		0.753			.		.
	我认为博物馆的指示设施、疏散设施完备		0.739					
	我认为博物馆开放时间合理、安保设施完善		0.780			.		
服务 质量	我认为博物馆内服务人员的态度很好				0.674			
	我认为博物馆讲解员讲解的很生动、态度很好				0.618			.
	购买纪念品时销售人员热情、服务周到			.	0.717			
环境 质量	我认为博物馆环境优美、参观环境整洁	0.595	.					
	我认为博物馆里的各个展厅之间布局合理	0.729						
	我认为博物馆内文物注解很全面	0.723						
交通 质量	我认为博物馆附近交通便捷							0.806
	我认为博物馆停车场收费合理							0.773
认知 文化 认同	通过参观博物馆我了解到云南省重大历史事件与非遗文化		.			0.571		
	通过参观博物馆我了解到云南省独特的建筑风格					0.738		
	通过参观博物馆我了解到云南省多样的民族服饰和节日					0.739		
	我对昆明市辖区的博物馆总体印象很好					0.522	.	
情感 文化 认同	我喜欢上了博物馆旅游						0.521	
	在参观博物馆过程中我感到心情愉悦						0.523	
	我希望博物馆所传播的文化被更多人了解						0.823	
	我希望更多的人参与博物馆文化的建设和保护						0.785	
行为 文化 认同	将来我会关注博物馆的发展			0.731				
	在参观博物馆的时候我会主动学习			0.766				
	我意愿向他人宣传博物馆文化			0.703			.	

5.4. 结构方程模型分析

5.4.1. 结构方程模型适配度检验

由表 8 适配度检验结果可以看出, 绝对适配指标中卡方自由度比值(CMIN/DF) = 1.973, 小于 3, 模型拟合度较好, 拟合优度指数(GFI) = 0.893 与标准评价结果接近, 模型结果可接受, 误差均方根(RMSEA) = 0.059, 在 < 0.08 范围内, 模型拟合良好; 相对适配指标中比较拟合指数(CFI) = 0.920、增值拟合指数(IFL) = 0.922、TLI, 均达到 0.9 以上的优秀水平; 简效适配指标中简约规范拟合指数(PGFI) = 0.674、简效比较拟合指数(PNFI) = 0.704, 均大于 0.5, 拟合效果较好。总体上, 昆明市辖区博物馆游客“满意度 - 文化认同”关系模型整体适配度较好, 可以进一步对该模型进行假设路径进行分析探讨。

5.4.2. 结构方程模型路径检验

根据标准回归系数(β)来衡量满意度对文化认同的影响程度, 标准回归系数越大说明影响程度越高,

反之，则越低。由表 9 可知，环境质量对认知文化认同、情感文化认同和行为文化认同的驱动作用都大于基础设施质量、服务质量、交通质量对认知文化认同、情感文化认同和行为文化认同的驱动作用。其中，环境质量对认知文化认同的驱动作用最大， $\beta = 0.72$ ，其次为环境质量对情感文化认同的驱动作用， $\beta = 0.658$ ，环境质量对行为文化认同的驱动力相比前两者较小， $\beta = 0.479$ 。以非标准模型数据的 P 值为参考值，当 P 值小于 0.05 时，则认为路径通过显著性检验，假设路径成立；反之，若 P 值大于或等于 0.05 时，则认为变量之间不存在明显的显著性，假设路径不成立。

Table 8. The result of model fit test

表 8. 模型适配度检验结果

指标名称		评价标准	数值
绝对适配度指标	CMIN/DF	<3	1.973
	GFI	>0.9	0.893
	RMSEA	<0.08	0.059
相对适配度指标	CFI	>0.9	0.92
	IFL	>0.9	0.922
	TLI	>0.9	0.904
简约适配指标	PGFI	>0.5	0.674
	PNFI	>0.5	0.704

Table 9. Model path test results

表 9. 模型路径检验结果

路径关系			非标准化系数	标准化系数	标准误差	t 值	P
认知文化认同	<---	基础设施	0.226	0.33	0.069	3.293	***
情感文化认同	<---	基础设施	0.122	0.145	0.083	1.462	0.144
行为文化认同	<---	基础设施	-0.057	-0.068	0.086	-0.659	0.51
认知文化认同	<---	服务质量	0.085	0.167	0.05	1.691	0.091
情感文化认同	<---	服务质量	0.152	0.242	0.067	2.256	0.024
行为文化认同	<---	服务质量	0.129	0.205	0.068	1.901	0.047
认知文化认同	<---	环境质量	0.487	0.72	0.085	5.704	***
情感文化认同	<---	环境质量	0.547	0.658	0.105	5.207	***
行为文化认同	<---	环境质量	0.399	0.479	0.099	4.024	***
认知文化认同	<---	交通质量	0.056	0.099	0.055	1.019	0.308
情感文化认同	<---	交通质量	0.234	0.333	0.084	2.776	0.005
行为文化认同	<---	交通质量	0.289	0.411	0.09	3.228	0.001

注：***、**、*表示潜变量间的非标准化路径系数在 0.001、0.01、0.1 的水平上显著。

具体来说，结构方程模型路径分析如下：

(1) 假设 H1：根据模型检验结果可知 P 值小于 0.001，基础设施质量满意度对认知文化认同有显著的正向影响，故假设 H1 成立。表现为博物馆完备的公共设施和安保设施、合理的开放时间等基础设施质

量满意度越高会正向影响游客对博物馆的印象，从而正向驱动认知文化认同。

(2) 假设 H2: 根据模型检验结果可知 P 值为 0.144, 大于 0.05, 基础设施质量满意度对情感文化认同没有显著的正向影响作用, 故假设 H2 不成立。其因为基础设施质量是人们直接感知的存在, 不能直接作用与游客的情感层面, 游客在旅游活动时多注重文物的质量, 从而基础设施的完善程度对于游客的情感文化认同影响程度低。

(3) 假设 H3: 根据模型检验结果可知 P 值为 0.51, 大于 0.05, 基础设施质量满意度对行为文化认同没有显著的正向影响作用, 故假设 H3 不成立。原因在于行为文化认同不仅仅取决于一次参观的体验, 而是更长期、深入的文化接触和认同过程。也就是说, 即使基础设施质量满意度高, 也并不一定直接导致行为文化认同的提高。

(4) 假设 H4: 根据模型检验结果可知 P 值为 0.091, 大于 0.05, 服务质量满意度对认知文化认同没有显著的正向影响作用, 故假设 H4 不成立。原因为服务质量满意度主要是博物馆工作人员与游客之间产生的情感体验, 对于游客学习、了解博物馆知识没有直接的影响作用。

(5) 假设 H5: 根据模型检验结果可知 P 值为 0.024, 小于 0.05, 服务质量满意度对情感文化认同有显著的正向影响作用, 故假设 H5 成立。优质的博物馆游客服务质量能够为游客提供更加舒适、愉悦的参观体验, 优秀的讲解员、导览服务以及相关文化活动能够为游客提供更加全面、深入的文化信息, 帮助游客能更好地了解和领悟展品所蕴含的文化内涵。

(6) 假设 H6: 根据模型检验结果可知 P 值为 0.047, 小于 0.05, 服务质量满意度对行为文化认同有显著的正向影响作用, 故假设 H6 成立。服务质量满意度高的博物馆会获得游客的良好评价和口碑, 从而提高博物馆的知名度和影响力, 重游率高并且会推荐给他人, 有利于文化产业的持续发展。

(7) 假设 H7: 根据模型检验结果可知 P 小于 0.001, 环境质量满意度对认知文化认同有显著的正向影响作用, 故假设 H7 成立。良好的环境质量可以给游客提供一个舒适、愉悦的参观体验, 使他们更加深入地了解博物馆所展示的文化, 从而增强对博物馆文化的认同。

(8) 假设 H8: 根据模型检验结果可知 P 小于 0.001, 环境质量对情感文化认同有显著的正向影响作用, 故假设 H8 成立。当游客对博物馆的环境质量感到满意时, 他们更有可能对博物馆及其所展示的文化产生积极的情感反应, 这种积极的情感反应可以转化为对博物馆及其所展示文化的更高水平的认同。

(9) 假设 H9: 根据模型检验结果可知 P 小于 0.001, 环境质量对行为文化认同有显著的正向影响作用, 故假设 H9 成立。环境质量满意度越高的游客有可能向他人推荐该博物馆, 通过社交媒体分享他们的参观经历, 为博物馆带来正面的口碑效应。这种口碑传播有助于提升博物馆的知名度和影响力, 吸引更多游客前来参观, 从而形成良性循环。

(10) 假设 H10: 根据模型检验结果可知 P 值为 0.308, 大于 0.05, 交通质量满意度对认知文化认同没有显著的正向影响作用, 故假设 H10 不成立。交通质量涉及交通的便捷性、安全性、舒适度等多个方面。而认知文化认同则是游客对某一文化的认知、接纳和传播。尽管在某些特定区域或群体中, 交通质量满意度的提升可能对文化认同产生一定影响, 但这种影响并不具有普遍性。

(11) 假设 H11: 根据模型检验结果可知 P 值为 0.005, 小于 0.05, 交通质量对情感文化认同有显著的正向影响作用, 故假设 H11 成立。交通质量作为博物馆服务的重要组成部分, 直接影响着游客的整体体验和满意度。良好的交通状况有利于游客快捷地到达博物馆, 有助于提高游客的满意度, 进而增强他们对博物馆所传递的情感文化认同。

(12) 假设 H12: 根据模型检验结果可知 P 值为 0.001, 小于 0.05, 交通质量对行为文化认同有显著的正向影响作用, 故假设 H12 成立。满意的交通体验可能促使游客对博物馆产生良好的口碑和推荐意愿。游客可能在自己的社交网络中分享参观经历, 从而吸引更多的人前往博物馆, 增加了博物馆的知名度和

影响力，他们更可能对博物馆所传递的行为文化产生认同。

5.5. 假设检验结果

本研究博物馆游客“满意度 - 文化认同”关系建设模型统计分析结果汇总如表 10 所示。H1、H5、H6、H7、H8、H9、H11 和 H12 的假设路径成立，H2、H3、H4 和 H5 的假设路径不成立。

Table 10. Summary of model hypothesis test results

表 10. 模型假设检验结果汇总

序号	研究假设	结果验证
H1	基础设施质量满意度对认识文化认同有显著的正向影响	成立
H2	基础设施质量满意度对情感文化认同有显著的正向影响	不成立
H3	基础设施质量满意度对行为文化认同有显著的正向影响	不成立
H4	服务质量满意度对认识文化认同有显著的正向影响	不成立
H5	服务质量满意度对情感文化认同有显著的正向影响	成立
H6	服务质量满意度对行为文化认同有显著的正向影响	成立
H7	环境质量满意度对认知文化认同有显著的正向影响	成立
H8	环境质量满意度对情感文化认同有显著的正向影响	成立
H9	环境质量满意度对行为文化认同有显著的正向影响	成立
H10	交通质量满意度对认知文化认同有显著的正向影响	不成立
H11	交通质量满意度对情感文化认同有显著的正向影响	成立
H12	交通质量满意度对行为文化认同有显著的正向影响	成立

6. 总结与讨论

本文通过对博物馆游客“满意度 - 文化认同”关系的探索研究，发现博物馆游客满意度与文化认同之间存在密切的相关关系。提高博物馆游客满意度对于增强游客的文化认同至关重要，在昆明市辖区博物馆未来的发展中，提升游客满意度是促进博物馆旅游业可持续发展的关键。

首先，昆明市辖区博物馆应从服务质量入手，提供更加优质、舒适的参观环境，增强游客的参与感和体验感。这包括提供导览服务、讲解服务等，以帮助游客更好地了解 and 欣赏文物。此外，博物馆还可以通过举办临时展览、特别活动和互动项目等方式，吸引更多游客走进博物馆，提高游客的满意度。

其次，除了提升服务质量外，保护和修复珍贵文物也是博物馆的重要职责。政府应加大对文物保护的投入，提高文物的保存环境，同时也要加强对文物修复技术的研究和应用。这不仅有助于保护国家文化遗产，也有助于提高游客对博物馆的信任和好感。

此外，随着数字化和信息化技术的快速发展，昆明市辖区博物馆也应积极应用先进技术，以提供更加智能化、便捷的服务。例如，建立智能数据库，实现文物的数字化管理、展示和传播；利用信息化技术提供更加智能化的游客服务和管理工作等。这些技术的应用将有助于提高博物馆的管理效率和游客的参观体验。

最后，推进可持续发展是博物馆的重要责任。在保护文物和提供服务的同时，博物馆也应注重环保、节能减排等方面的工作。同时，博物馆也要关注自身的经济效益和社会效益的平衡，实现可持续发展。通过以上措施的实施，昆明市辖区博物馆将能够更好地弘扬中华民族文化，提升游客的中华民族的文化

认同感，为旅游业的发展注入新的活力。

参考文献

- [1] 国家文物局, 编. 中国博物馆学概论[M]. 北京: 文物出版社, 1985.
- [2] 林锦屏, 韩雨婕, 董柯, 等. 博物馆旅游研究比较与展望[J]. 资源开发与市场, 2020, 36(7): 782-788.
- [3] 马向阳, 杨颂, 汪波. 大陆游客涉入度与文化认同对台湾旅游目的地现象的影响[J]. 资源科学, 2015, 37(12): 2394-2403.
- [4] 张国良, 陈文青, 姚君喜. 沟通与和谐: 语言全球传播的渠道与策略研究[J]. 现代传播, 2011(7): 48-55.
- [5] 郭为潘. 自我心理学[M]. 台北: 开山出版社, 1975.
- [6] 黄艳娴, 耿倩, 颜丙金. 体验价值对游客满意度及行为意向的影响研究——以苏州博物馆为例[J]. 现代营销(下旬刊), 2022(24): 53-55.
- [7] 许春晓, 郑静, 钱文芳. 博物馆游客旅游动机、满意度与忠诚的关系研究——以湖南省博物馆为例[J]. 湖南财政经济学院学报, 2019, 35(1): 66-74.
- [8] 徐志勇, 张东娇. 学校文化认同、组织文化氛围与教师满意度对学校效能的影响效应: 基于结构方程模型(SEM)的实证研究[J]. 教育学报, 2011, 7(5): 116-128.
- [9] 孙巍, 孟杰. 第十三届全运会天津市民生活满意度与城市认同感的关系研究[J]. 沈阳体育学院学报, 2018, 37(5): 60-67.
- [10] 刘派. 旅顺博物馆游客满意度研究[D]: [硕士学位论文]. 大连: 东北财经大学, 2022.
- [11] 何风洋. 体育博物馆观众行为与满意度研究——以国际乒联博物馆和中国乒乓球博物馆为例[D]: [硕士学位论文]. 上海: 上海体育学院, 2020.
- [12] 李晓萱. 基于旅游在线评论挖掘的故宫博物馆旅游吸引力提升对策研究[D]: [硕士学位论文]. 兰州: 西北师范大学, 2020.
- [13] 刘亚婷. 游客旅游体验、地方认同对资源保护态度的影响研究[D]: [硕士学位论文]. 延吉: 延边大学, 2015.
- [14] 倪月梨. 宗教文化旅游中的“认同-体验”研究[D]: [硕士学位论文]. 南京: 南京师范大学, 2013.
- [15] 方叶林, 黄震方, 涂玮. 战争纪念博物馆游客旅游动机对体验的影响研究——南京大屠杀纪念馆为例[J]. 旅游科学, 2013, 27(5): 64-75.
- [16] 盛昂. 黑色旅游目的地中国游客满意度研究——以旅顺日俄监狱旧址博物馆为例[D]: [硕士学位论文]. 大连: 东北财经大学, 2017.
- [17] 赖文丽. 文化认同与目的地形象感知、重游倾向的关系研究——以大陆赴台旅客为例[D]: [硕士学位论文]. 武汉: 武汉大学, 2018.