济南市游客文明旅游意愿驱动机制研究

公婷薇　金晶

齐鲁理工学院商学院

摘要 文明旅游是旅游业高质量发展的核心支撑，也是城市文明程度的重要体现。济南作为国家历史文化名城与热门旅游目的地，游客文明旅游意愿的提升对城市旅游形象塑造、文旅产业可持续发展具有关键意义。本文基于计划行为理论与价值认同理论，结合济南文旅特色，构建"个人认知 - 外部情境 - 制度保障"三维分析框架，解析游客文明旅游意愿的核心驱动要素，识别出文化认同、环境感知、同伴影响、激励约束机制等关键驱动因子及其作用路径，揭示各要素间的交互效应。最后从认知引导、场景优化、制度完善三个维度提出针对性提升策略，为济南市推进文明旅游建设、提升文旅治理效能提供理论支撑与实践指引。

关键词 文明旅游；意愿驱动机制；文旅治理；济南市；计划行为理论

DOI https://doi.org/10.6938/iie.070609 **文章编号** 2664-5327.2025.0706.57-63

引言

随着文旅融合战略深入推进，旅游业已成为推动城市经济转型、提升城市软实力的重要引擎。济南凭借"泉城"独特的自然禀赋与深厚的历史文化底蕴，近年来游客接待量持续攀升，2024 年全年接待国内游客超 1.2 亿人次，文旅产业对经济增长的贡献率稳步提升①。然而，游客不文明旅游行为仍时有发生，不仅损害了"天下泉城"的城市形象，也制约文旅产业的高质量发展。

文明旅游意愿是游客实施文明行为的前提与基础，其形成与强化受个人认知、社会环境、制度规范等多重因素影响。当前学界对文明旅游的研究多聚焦于全国性宏观层面或单一影响因素分析，针对特定城市文旅特色的针对性研究相对不足。济南的泉水资源保护、历史街区游览、非遗文化体验等特色旅游场景，对游客文明行为有着特殊要求，亟需结合城市特质开展专项研究。

因此，开展济南市游客文明旅游意愿驱动机制研究具有重要的理论与实践价值。理论层面，可丰富特定场景下文明旅游意愿研究的理论体系，拓展计划行为理论的应用边界；实践层面，能精准识别济南游客

©The Author(s) 2025.Article History Received: 23 July 2025; Accepted: 20 October 2025; Published: 31 December 2025. **产教融合研究**(Chǎnjiào rónghé yánjiū) *Integration of Industry and Education*, ISSN 2664–5327 (Print), ISSN 2664–5335 (Online). Email: wtocom@gmail.com, https://iie.hk, https://cpcl.hk. Published by **Creative Publishing Co., Limited** .CPCL®.

① 《中共中央关于进一步全面深化改革、推进中国式现代化的决定》,《人民日报》2024 年 7 月 22 日，第 1 版。

文明旅游意愿的关键驱动因素与薄弱环节，为相关部门制定差异化、精准化的文明旅游引导政策提供科学依据，助力济南打造文明旅游示范城市，实现文旅产业可持续发展。

一、游客文明旅游意愿与驱动机制的内涵

（一）游客文明旅游意愿概念

游客文明旅游行为意向是指游客进行文明旅游行为的可能性或倾向，是“认知—情感—行为倾向”的复合型心理状态。文明旅游行为本身则被界定为游客在旅游过程中遵守目的地或景区游览规定和秩序，言谈举止符合道德行为规范和法律法规的行为表现①。这一概念的本质是一个旅游伦理问题，应从伦理道德规范的角度出发来界定，而非仅仅停留在对低素质行为的表象描述。

（二）游客文明旅游意愿影响因素

现有研究对游客文明旅游行为意向的影响因素进行了多角度的探讨，其关注点逐渐从治理不文明行为转向了促进文明行为。综合来看，影响因素可归纳为以下几个主要方面：

1. 仪式感与心理驱动。旅游仪式作为一种刺激变量，能够通过影响游客的自我决定感（包括自主感、能力感和归属感）来间接促进其文明旅游行为意向。地域文化差异在这一过程中扮演着调节角色，会进一步影响游客的行为决策②。

2. 道德规范与社会凝视。“道德式”凝视是影响游客文明行为的重要社会机制。当游客的不文明行为暴露在他人的凝视之下时，会形成一种无形的规训力量。从“凝视者”的视角看，这一过程不仅能直接提升其自身的文明旅游行为意愿，还能通过激活其后果意识（对不文明行为负面后果的认知）和责任归属（对负面后果的责任感），进而强化个体规范（内化的道德义务感），最终驱动文明行为的产生。因此，“道德式”凝视可通过“后果意识 → 责任归属 → 个体规范”的链式中介路径间接影响文明旅游行为意愿③。

3. 怀旧情绪与情感联结。在历史文化型旅游目的地，怀旧情绪是激发文明旅游行为意愿的重要情感前因。怀旧情绪能够显著提升游客的旅游体验价值（包括功能价值、享乐价值和符号价值）和地方依恋（人与地方之间的情感纽带），从而正向影响其文明旅游行为意愿。旅游体验价值与地方依恋在其中扮演了关键的中介角色，并且存在“怀旧情绪 → 旅游体验价值 → 地方依恋 → 文明旅游行为意愿”和“怀旧情绪 → 地方依恋 → 旅游体验价值 → 文明旅游行为意愿”两条显著的链式中介路径④。

综上所述，游客文明旅游行为意愿的形成是一个受多重因素影响的复杂过程，涵盖了仪式化的心理驱动、社会化的道德规训以及个人化的情感联结等多个维度。未来的研究可进一步整合不同理论视角，如将旅游仪式、道德凝视与怀旧情绪等变量置于同一框架下进行考察，以更全面地揭示其内在作用机制。同时，研究应更多关注不同文化背景、不同类型旅游目的地（如自然型 vs 历史文化型）中影响因素的差异性，从而为旅游管理部门和景区制定更具针对性的文明旅游引导策略提供科学依据。

（三）游客文明旅游意愿驱动机制

1. 游客文明旅游意愿的内涵

游客文明旅游意愿的驱动机制是一个涉及心理、社会与环境多维度的复杂系统。综合现有研究，其核心驱动路径可归纳为内在价值驱动、外部情境刺激与社会规范引导三大方面⑤。

①汪欣：《旅游仪式对游客文明旅游行为意向的影响研究》，硕士学位论文，哈尔滨商业大学，2024 年。

②汪欣：《旅游仪式对游客文明旅游行为意向的影响研究》，硕士学位论文，哈尔滨商业大学，2024 年。

③翁李胜、郭森颖、余意峰：《“道德式”凝视对游客文明旅游行为意愿的影响机制研究——基于规范激活理论的视角》，《人文地理》2025 年第 1 期。

④张琳、马铭宁、曾艳芳等：《怀旧情绪对游客文明旅游行为意愿的影响研究——以福州市烟台山历史风貌区为例》，《福建师范大学学报 (自然科学版)》2024 年第 4 期。

⑤刘晨：《山岳型旅游景区游客文明旅游行为意向影响机理研究——以洛阳老君山为例》，硕士学位论文，河南科技大学，2022 年。

首先，从内在心理机制看，游客的个人价值观是文明行为意向的源头。研究表明，利他价值观与生态价值观能够显著正向预测文明旅游行为意向，而利己价值观的作用则相对复杂。这种影响并非直接发生，而是通过中介变量实现。具体而言，文明旅游行为态度与环境意识在价值观与行为意向之间扮演着关键的中介角色。当游客认为文明旅游是“有益的”时，其行为意向会得到强化。同时，对环境问题的关切和环保实践也构成了重要的内在驱动力。

其次，外部情境因素，特别是精心设计的旅游仪式，能够有效激发游客的文明行为意向。旅游仪式作为一种独特的体验活动，通过满足游客的基本心理需求——自主感、胜任感与归属感——来间接促进文明行为。这一过程遵循“刺激—有机体—反应”（S-O-R）理论框架，仪式化的活动作为“刺激”，唤起游客的内在心理需求，最终导向文明旅游行为意向。值得注意的是，这一机制受到地域文化差异的调节，当游客感知到的文化差异过大时，旅游仪式的积极效应可能会被削弱。

再者，社会互动与规范约束是不可或缺的外部驱动力。“道德式”凝视作为一种社会监督机制，通过激活游客的道德责任感来规范其行为。目睹不文明行为会引发旁观者的“道德式”凝视，这一过程会增强其后果意识和责任归属，进而激活个体规范（内化的道德义务感），最终提升其自身的文明旅游行为意愿。这一链式中介作用揭示了社会环境如何通过心理过程转化为个体行为动机。

综上所述，游客文明旅游意愿的驱动是一个由内而外、多因素交织的过程。它始于个体深层的价值观，经由态度、意识等心理因素的转化，受到旅游仪式等情境设计的激发，并最终在社会规范的凝视与约束下得以强化。未来的研究与实践应着眼于整合这些驱动路径，通过价值引导、体验优化和氛围营造，共同促进文明旅游行为的自觉发生。

2. 济南市游客文明旅游意愿驱动的现实挑战

在济南文旅场景中，意愿驱动面临三方面核心挑战：一是认知偏差，部分游客对泉域生态脆弱性、历史街区保护意义认知不足，导致针对性文明意愿薄弱；二是情境适配不足，部分景区（如曲水亭街）的引导标识未结合“泉水人家”特色场景，对游客行为的指引性有限；三是制度协同性弱，现有激励机制（如文明旅游奖励）与济南文旅资源（如景区门票、文创）结合度低，且跨部门（文旅、城管、景区）的不文明行为治理协同不足，削弱制度对意愿的驱动效果。

三、济南市游客文明旅游意愿驱动的耦合机理

游客文明旅游意愿的形成，是个人认知、外部情境、制度保障与意愿之间多维度、深层次的耦合过程，各要素通过相互作用，共同推动意愿提升。济南市作为“泉城”，其旅游特质兼具自然山水（如趵突泉、大明湖）与深厚的历史文化（如李清照故居、府学文庙）。这种双重属性决定了其游客文明旅游意愿的驱动机制，必然是多种因素相互耦合、协同作用的结果。

（一）要素耦合：认知与情境的双向激活

个人认知与外部情境作为意愿驱动的核心内生基础与外生条件，形成双向激活的耦合关系，共同为意愿形成注入动力。一方面，济南优质的旅游情境是激活游客文明认知的关键载体。趵突泉清澈见底的泉池、周边矗立的生态保护提示牌，以及大明湖“一城山色半城湖”的整洁风貌，能让游客直观感受自然与人文之美，进而唤醒环保意识与文化认同，使其“不污染泉水”“不丢弃垃圾”的文明意愿显著强化；曲水亭街“清泉石上流”的街区氛围与“泉水人家”的生活场景，更能让游客在沉浸式体验中理解“保护泉水生活环境”的重要性，主动约束自身行为。另一方面，游客对济南文旅价值的深度认知，会提升其对情境中文明线索的敏感度。了解泉文化历史、知晓济南“家家泉水，户户垂杨”城市格局形成不易的游客，在看到泉域景区“禁止私自打水”的标识时，能深刻理解规则背后的生态意义，更自觉地遵守；对历史街区文化价值有认知的游客，也能更快捕捉到“禁止刻画古建筑”等文明提示，强化“尊重历史遗存”的意

愿。这种耦合形成“情境刺激-认知强化-意愿提升”的良性循环，让认知与情境相互赋能。

（二）流程耦合：制度嵌入的全周期引导

制度保障通过深度嵌入游客旅游全流程，与文明意愿形成“事前引导-事中强化-事后反馈”的流程耦合，确保意愿持续升级。事前阶段，济南景区摒弃通用化标语，采用场景化规则告知方式：趵突泉景区发放《文明游览手册》，用漫画展示“抛投杂物堵塞泉脉”的危害，搭配泉水保护历史故事，帮助游客建立基础认知；大明湖景区通过官方公众号推出文明游览提醒，让游客提前了解游船乘坐、步道行走等规范，为意愿形成筑牢根基。事中阶段，通过“人工 + 智能”双重引导强化意愿：黑虎泉取水点安排志愿者现场提醒“有序取水、不浪费泉水”，曲水亭街安装智能语音提示器，检测到喧哗行为时自动播放文明劝导语，及时干预不文明倾向。事后阶段，通过激励与反馈固化意愿：文明游客可凭积分兑换趵突泉文创、景区门票折扣等权益；针对偶有不文明行为的游客，工作人员会说明行为危害并邀请参与短时文明引导志愿活动，形成“引导-强化-固化”的完整闭环。

（三）结构耦合：多元主体的协同驱动

政府部门、景区、社会力量通过协同互动，构建“多元共治”的结构耦合体系，打破单一主体驱动的局限。政府层面，文旅局可牵头制定文明旅游整体规划，建立“文旅 + 城管 + 公安”跨部门协同机制，明确各部门规则制定、秩序维护、违规处置等职责，同时设立专项基金支持文明旅游建设；景区层面，趵突泉、大明湖等核心景区结合自身特色设计场景化措施，如趵突泉的泉水保护体验区、大明湖的名士文明游览路线，将宏观规则转化为可落地的具体行动；社会层面，本地居民与志愿者通过讲解泉文化故事、示范文明行为，传递文旅保护理念，用接地气的方式引导游客，形成“政府引导-景区落地-社会参与”的协同合力，全方位驱动游客文明意愿。

（四）场景耦合：文旅特色与意愿需求的适配

济南“泉 + 文化”的特色旅游场景，与游客文明意愿形成精准适配的场景耦合。针对趵突泉、黑虎泉等泉域景区，通过“生态保护 + 泉水文化”双重驱动，讲解泉水生态脆弱性与千年保护历史，搭配泉水纹样的生态保护标识，精准适配游客“保护泉域”的意愿需求；针对芙蓉街、曲水亭街等历史街区，将“文化传承 + 游览规范”相结合，非遗传承人讲解体验礼仪，用古建筑元素设计“禁止刻画”标识，契合游客“尊重历史文化”的意愿；针对泉水节、趵突泉灯会等节庆场景，通过文明打卡、错峰引导等措施，满足游客“有序参与节庆”的需求。这种场景耦合让驱动措施更贴合济南文旅特质，大幅提升意愿驱动的精准性。

四、济南市游客文明旅游意愿驱动的优化路径

济南市游客文明旅游意愿的驱动优化，需立足“泉 + 文化”的城市文旅特质，从认知、情境、制度、结构四个核心维度构建系统性路径，既要强化游客内生动力，也要完善外部支撑体系，最终实现“意愿-行为-习惯”的良性转化，契合智能时代治理中“精准化、协同化、包容性”的核心逻辑，为济南文旅高质量发展筑牢文明根基。

（一）认知重构：强化济南文旅价值关联，提升意愿内生动力

认知是文明旅游意愿形成的基础，需打破传统“单向说教”模式，通过“文化赋能”与“分层引导”，将济南文旅价值与文明认知深度绑定，让游客从“被动接受规则”转向“主动认同价值”，激发意愿的内生动力。

1. 文化赋能认知：以济南特色文化激活文明认同

将文明旅游教育融入济南泉文化、名士文化的传播场景，通过“故事化、场景化”表达，让文明认知更具感染力与说服力。在泉域景区，讲解员可结合“泉水保护历史故事”展开讲解，例如讲述明清时期济

南百姓“疏浚泉脉、守护水源”的传统，以及现代“泉水生态监测”的技术手段，让游客理解对济南千年泉文化传承的责任；在非遗体验场景中，如济南面塑、鲁绣体验活动，可在体验前加入“非遗传承与文明参与”的环节，由非遗传承人讲解“传统工艺对材料的珍视”，引导游客形成“不浪费材料、尊重工艺流程”的文明认知；此外，还可在景区文创产品中融入文明理念，例如设计“泉水守护主题书签”，正面印泉景图案，背面印“清泉需呵护，文明伴我行”的标语，让文化传播与文明引导形成联动，潜移默化中提升游客对济南文旅价值的认同，进而强化文明意愿。

2. 分层认知引导：针对不同群体设计差异化内容

基于游客群体的需求差异，构建“精准化”认知引导体系，避免“一刀切”导致的引导失效。针对亲子游客群体，侧重“趣味化、互动化”的生态保护知识传递，例如在大明湖景区推出“泉水生物保护绘本”，以卡通形象讲述“大明湖鱼类与泉水生态的关系”，并设计“找一找不文明行为”的互动游戏，让儿童在游玩中理解“不投喂鱼类”“不污染湖水”的重要性，同时通过“亲子文明打卡任务”，强化家庭层面的文明认知；针对文化游客群体，则侧重“深度化、专业化”的文化保护理念传递，可组织“历史街区修复与文明游览”主题研学活动，邀请建筑专家讲解芙蓉街、曲水亭街古建筑的“榫卯结构”“彩绘工艺”等脆弱性特征，让游客理解“禁止刻画墙体”“不触碰文物构件”是对历史遗存的直接保护，还可结合济南“历史文化名城保护条例”，解读文明游览与文化遗产传承的法律关联，提升认知的深度与严肃性；针对老年游客群体，可采用“通俗化、本土化”的引导方式，如通过济南方言版文明提示广播、社区志愿者“拉家常式”讲解，让老年游客更易理解文明规则，形成覆盖全群体的认知引导网络。

（二）情境优化：打造济南特色场景氛围，强化意愿外部支撑

外部情境是影响文明意愿的关键变量，需围绕济南文旅场景的核心特质，通过“环境营造”与“互动干预”，构建“正向刺激、主动参与”的情境氛围，让游客在沉浸式体验中自然强化文明意愿，契合智能时代“预见性、协同性”的治理逻辑。

1. 场景化环境营造：让济南特色与文明氛围深度融合

在核心文旅场景中打造“文明示范区域”，将济南的泉、历史街区等元素与文明提示无缝衔接，形成“环境育人”的效果。在黑虎泉、五龙潭等泉域景区，设置“泉水保护示范角”，通过透明玻璃展示“泉水过滤系统”，让游客直观看到“抛投杂物对过滤环节的堵塞影响”，同时在示范角周边布置“泉水生态监测数据屏”，实时显示泉水水位、水质指标，标注“游客文明行为对水质的积极影响”，用数据强化环境与文明行为的关联；在曲水亭街、芙蓉街等历史街区，打造“泉水人家文明游览样板区”，选择部分保留传统风貌的民居，在门口设置“泉水人家生活公约”展示牌，并邀请本地居民作为“文明示范员”，在门口开展“泉水茶品鉴”“传统手工艺展示”等活动，让游客在感受“老济南生活气息”的同时，受居民文明生活方式的感染，自然约束自身行为；此外，还可在景区公共区域布置“济南文明游览主题景观”，如用泉水冲刷的鹅卵石拼贴“文明标语”、用历史街区的老砖瓦搭建“文明行为展示墙”，让文明氛围融入景区环境肌理，避免生硬说教。

2. 互动式情境干预：以科技赋能提升游客参与感

借助数字化工具设计互动场景，让游客从“文明旁观者”转变为“文明参与者”，强化意愿的实践转化。基于济南文旅 APP 开发“文明游览互动地图”，地图标注泉域、历史街区的“文明重点区域”，并嵌入“文明案例故事”，游客点击区域可获取“场景化文明指南”，完成指定“文明任务”还可获得“泉城文明积分”；在趵突泉、大明湖等景区设置“文明行为打卡点”，设计具有济南特色的打卡任务；此外，还可在景区引入“智能语音导览系统”，当游客靠近泉池、文物建筑等区域时，导览系统自动播放“济南特色文明提示”，用趣味化方式实现情境干预，提升游客接受度。

（三）制度完善：构建济南特色保障体系，固化意愿驱动效果

制度是文明意愿固化的刚性支撑，需突破传统“单一规则”模式，结合济南文旅资源与治理需求，构

建“激励与约束并重、特色与实用结合”的制度体系，确保意愿能够稳定转化为行为，契合智能时代“精准性、包容性”的治理逻辑。

1. 差异化激励机制：让济南文旅资源成为激励载体

将激励措施与济南的景区权益、文创产品等深度绑定，提升激励的吸引力与专属感，激发游客主动践行文明行为的意愿。建立“泉城文明旅游积分体系”，游客在景区的文明行为经工作人员或志愿者确认后，可累积积分，积分可兑换济南文旅专属权益：低积分可兑换趵突泉、大明湖等景区的门票折扣券、泉水主题文创；高积分可兑换“深度文旅体验”；此外，还可针对“高频文明游客”推出“泉城文明游览卡”，持卡者可享受景区优先入园、免费参与部分文化活动等特权，让激励措施与游客的文旅需求精准匹配，避免“激励形式化”。

2. 跨部门协同约束：破解治理碎片化难题

建立“文旅 + 城管 + 景区 + 公安”的多部门协同治理机制，明确各主体权责，形成“全域联动、快速响应”的约束体系，提升对不文明行为的管控效能。济南市文旅局牵头制定《济南文明旅游协同治理办法》，明确各部门职责：文旅部门负责制定文明旅游规则、统筹协调跨部门工作；城管部门负责景区周边区域的环境秩序维护，避免周边环境混乱影响游客文明意愿；景区负责现场不文明行为的初步处置，并建立“不文明行为台账”，及时将严重行为上报公安部门；公安部门负责对“恶意破坏泉水生态、损毁文物”等严重不文明行为进行依法处理，并将相关人员纳入“济南文旅失信名单”，限制其参与部分文旅活动；此外，还可建立“跨部门信息共享平台”，实时同步不文明行为处置信息，避免“多头管理”或“监管真空”，确保约束措施落地见效。

3. 场景化规则告知：让文明标识更具济南特色

摒弃传统“通用型文明标语”，设计与济南文旅场景适配的“特色标识”，提升规则的辨识度与接受度。在泉域景区，采用“泉水纹样”设计标识，如用流动的泉水线条勾勒“禁止抛投杂物”的图标，搭配文字“清泉怕杂物，呵护靠大家”；在历史街区，采用“古建筑元素”设计标识，如用青砖灰瓦的纹理制作“禁止刻画”的标识牌，文字标注“老墙记历史，刻画伤根基”；在非遗体验场所，采用“传统工艺元素”设计标识，如用鲁绣的丝线图案制作“禁止浪费材料”的提示，文字说明“一针一线皆匠心，节约材料传工艺”；此外，还可在标识中融入济南方言元素，如在历史街区设置“济南话文明提示牌”，让规则告知更具地域温度，降低游客抵触心理。

（四）结构升级：推动多元主体协同，增强意愿驱动合力

单一主体的驱动存在资源有限、针对性不足等问题，需构建“政府-景区-社会”多元协同的治理结构，形成“全域共治”的合力，契合智能时代“协同性、包容性”的治理逻辑。

1. 构建“政—景—社”协同平台：打破主体间壁垒

由济南市文旅局牵头，联合趵突泉、大明湖等核心景区、济南文明旅游志愿者协会、景区周边社区等主体，成立“济南文明旅游协同中心”，作为统筹协调的核心载体。协同中心的核心职能包括：需求对接，收集景区的文明引导需求、社会力量的参与意愿，实现资源与需求的精准匹配；资源整合，统筹政府的政策资源、景区的场地资源、社会的人力资源，避免资源浪费；工作协同，制定“文明旅游月度工作计划”，明确各主体任务，并定期召开协同会议，解决实施中的问题；此外，协同中心还可建立“数字协同平台”，线上同步工作进展、共享数据，提升协同效率。

2. 激发社会参与活力：让多元力量成为文明驱动的重要支撑

通过“招募激励、平台搭建”，鼓励本地居民、文旅从业者、游客等社会力量参与文明旅游建设，形成“人人参与、人人受益”的共治格局。开展“济南文明旅游志愿者招募计划”，针对不同群体设计参与渠道：面向本地居民，招募“泉水守护志愿者”“历史街区文明引导员”；面向文旅从业者，招募“文明旅游宣传员”；面向高校学生，招募“文明旅游调研志愿者”，提供“文旅实践证明”“景区免费游览权益”等

激励；搭建“泉城文明旅游反馈平台”，通过济南文旅 APP、景区公众号等渠道，允许游客举报不文明行为、提出驱动措施建议，平台对举报信息及时转办至相关部门，对优质建议采纳后给予提出者“文明积分奖励”；此外，还可联合社区开展“文明旅游进社区”活动，组织居民创作“济南文明游览主题作品”，在景区展示，让社会力量深度参与文明驱动，增强治理的包容性与生命力。

基金项目 1. 济南市哲学社会科学规划研究项目：数字经济背景下中小企业新质生产力发展路径研究——以济南市中小企业为例；2. 山东省教育厅课题：专精特新中小企业发展壮大机制研究；3.2025 年齐鲁理工学院校级科研课题：济南市游客文明旅游意愿驱动机制研究（QIT24SN017）。

引用本文 公婷薇, 金晶. 济南市游客文明旅游意愿驱动机制研究 [J]. 产教融合研究, 2025, 7(6):57-63. https://doi.org/10.6938/iie.070609.

Cite This Article Tingwei GONG, Jing JIN(2025). Research on the Driving Mechanism of Civilized Tourism Willingness of Tourists in Jinan City. *Integration of Industry and Education*, 7(6):57-63. https://doi.org/10.6938/iie.070609

Research on the Driving Mechanism of Civilized Tourism Willingness of Tourists in Jinan City

Tingwei GONG, Jing JIN

Business School, Qilu Institute of Technology, Jinan 250200, Shandong, China

Abstract Civilized tourism is the core support for the high-quality development of the tourism industry and an important manifestation of a city's level of civilization. As a national historical and cultural city and a popular tourist destination, Jinan's improvement of tourists' civilized tourism willingness is of crucial significance for shaping the city's tourism image and promoting the sustainable development of the cultural and tourism industry. Based on the Theory of Planned Behavior and the Theory of Value Congruence, this paper, in combination with the cultural and tourism characteristics of Jinan, constructs a three-dimensional analytical framework of "personal cognition - external context - institutional guarantee", to analyze the core driving factors of tourists' civilized tourism willingness, and identifies key driving factors such as cultural identity, environmental perception, peer influence, and incentive and restraint mechanisms, as well as their action paths. It also reveals the interaction effects among these factors. Finally, it proposes targeted improvement strategies from the three dimensions of cognitive guidance, scene optimization, and institutional improvement, providing theoretical support and practical guidance for Jinan to promote civilized tourism construction and enhance the governance efficiency of the cultural and tourism industry.

keywords Civilized tourism; Willingness-driven mechanism; Cultural tourism governance; Jinan City; Theory of Planned Behavior

〔责任编辑：黄欣　Email: cpcl@cpcl.hk〕