

世界自然遗产旅游地利益主体分析

——以贵州赤水丹霞为例

杨丽

(遵义师范学院历史文化与旅游管理学院, 贵州遵义 5 6 3 0 0 2)

摘要:根据利益相关者理论,以赤水丹霞世界遗产地核心利益主体为研究对象,通过建立利益主体关系图谱来对赤水丹霞世界遗产旅游地的利益主体进行分析,探讨其利益需求、利益关系及利益冲突。

关键词:赤水丹霞;遗产地旅游;利益主体;分析

中图分类号:D9 **文献标识码:**A **文章编号:**1 6 7 2 G 3 1 9 8 (2 0 1 6) 0 4 G 0 1 7 8
G 0 3

我国自从1 9 8 5年加入世界遗产组织以来,遗产旅游逐渐得到发展,至2 0 1 5年6月共申报4 7项世界遗产。2 0 1 0年,贵州赤水丹霞地貌成功入选世界遗产名录,推进了赤水旅游业的快速发展,在旅游发展中如何确保世界遗产开发能够惠及黎民百姓的问题已引起了政府、民众和学界的广泛关注。近年来,在研究遗产地旅游开发的过程中也引进了利益相关者理论,自然遗产的利益相关者就是指能够影响自然遗产的研究、保护、管理和开发等各项目标实现的,或者在实现这些目标的过程中能产生影响的群体、机构、体制和个人。赤水丹霞世界遗产旅游地想要提高遗产地的旅游综合效益,增强遗产地旅游的竞争力,必然要分析利益主体,协调利益主体之间的关系。利益主体是参与景区保护的主力军,只有切实考虑其利益需求,充分发挥他们的积极参与作用,才能取得双赢局面。

1 赤水丹霞世界遗产地旅游利益相关者图谱构建

贵州赤水丹霞世界自然遗产地位于贵州省西北部的赤水市与习水县境内,主要包括赤水国家级风景名胜区十丈洞瀑布景区、习水中亚热带常绿阔叶林国家级自然保护区的一部分、丙安楠竹竹海景区、赤水竹海国家森林公园和赤水桫欏国家级自然保护区。借鉴夏赞才(2 0 0 3)在《利益相关者理论及旅行社利益相关者图谱》一文中把旅行社所涉及的利益相关者分为核心层、战略层、外围层的方法,把赤水丹霞世界遗产地所涉及的利益相关者划分为核心利益相关者、中间利益相关者和外围利益相关者三个层次。

1. 1 赤水丹霞世界遗产地核心利益相关者

核心利益相关者指的是对赤水丹霞遗产地旅游进行一定专用性投资,并且承担一定风险的个体和群体,这些利益相关者对赤水丹霞遗产地的旅游开发有直接的影响,包括有当地政府(行

政系统)、景区居民、旅游者、旅游经营者。核心利益相关者是本文利益相关者分析中的主体,它对赤水丹霞世界遗产地的旅游产生直接密切的影响,影响旅游活动的实现,主要可以分为四类。

1. 1. 1 当地政府(行政系统)

“旅游景区所在地人民政府通常被视为旅游景区所有者的实质性代表,在国家政策法规框架内,行使对景区公共资源的管辖权与处置权,依法享有景区经营收益权。”赤水丹霞旅游地的政府对景区资源有绝对的控制权,它在景区利益相关者的角色中充当的是倡导者、支持者、监督者。政府在景区开发中的作用主要是进行宏观调控,制定相关的政策法规,通过建立相关的旅游管理体系来对景区居民、旅游经营者、旅游者等进行管理。行政系统利益相关者主要包括赤水丹霞遗产管理局、风景名胜区管理局、旅游局、赤水市政府、环保局、住建局等。

1. 1. 2 景区居民

景区居民也称作社区居民,是旅游地的居住者,是旅游地社会环境和人文旅游资源的重要组成部分,是文化资源的载体,同时也是受外来文化影响最严重的一个群体。他们生活工作在赤水丹霞旅游地,为其他利益相关者提供劳动来取得报酬。景区居民在景区经营发展中充当经营人员、参与人员,影响着旅游者、景区经营者、政府以及其他利益相关者,是遗产旅游地开发中最重要的利益相关者之一。根据赤水市旅游局数据,赤水丹霞遗产地核心区内包括200多户居民,缓冲区居民数达19756人,涉及范围甚广。

1. 1. 3 旅游者

旅游者亦即游客,是旅游活动的直接参与者,也是直接受益者。旅游产品的开发与旅游服务的提供都是围绕旅游者的喜好和需求进行,他们既是旅游活动的主体也是旅游产业发展的主要经济来源。旅游者在景区的消费主要是门票购买和购物消费,所以旅游者的规模大小、消费水平以及满意度的高低都直接影响着旅游地的经济效益。

1. 1. 4 旅游经营者

赤水丹霞旅游地的旅游经营者是旅游地经营管理的直接参与者,包括旅游景区开发公司、旅游饭店、旅游娱乐单位、景区景点直接经营人员、旅行社等。其经营的目标是为旅游者提供优质的旅游产品,使旅游者得到物超所值的服务体验。旅游经营者的获利方式是通过向旅游者提供旅游商品和服务来赚取直接经济利益,以保障自己企业内部的正常运营。

1. 2 赤水丹霞遗产地中间层、外围层利益相关者

中间层利益相关者是指在某些特定环境下能为赤水丹霞旅游地带来机会和威胁的组织群体和个人,如非政府组织、旅游媒体、社会公众、遗产地保护组织、遗产地研究人员等。外围利益相关者则包括对赤水丹霞遗产地的作用和影响都不是很大但又能受到其旅游活动影响的利益相关群体,即影响赤水丹霞旅游地发展的社会环境、经济环境、文化环境、自然环境等。中间利益相关者和外围利益相关者对赤水丹霞旅游地的影响力弱于核心利益相关者,但是在赤水丹霞世界遗产地的旅游经营管理中离不开他们的参与,他们的利益也不容忽视。

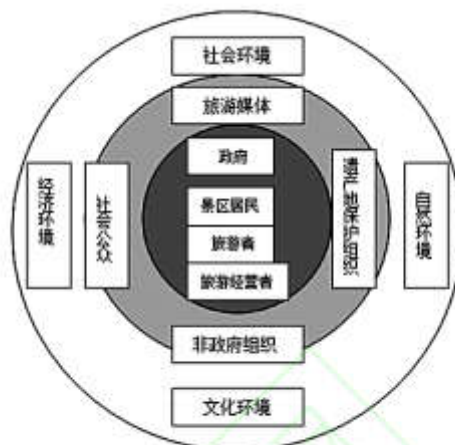


图 1 赤水丹霞世界遗产地利益相关者图谱

2 核心利益相关者的利益需求

2015年7月10日—2015年7月15日,笔者到赤水丹霞遗产地进行实地调研,通过对赤水市风景名胜区管理局、中国丹霞赤水世界自然遗产管理局、赤水市旅游局、赤水旅游发展股份有限公司、赤水市环保局、贵州赤水桫欏国家级自然保护区管理局的部门管理人员进行深度访谈,向游客和居民发放调查问卷,调查显示,利益主体的利益需求目标是利益,不同的利益相关者有不同的利益需求,从而出现不同的利益表达方式,而各利益主体之间的关系既有共性,又有冲突。

2.1 当地政府的利益需求

赤水市人民政府负责赤水丹霞遗产地的保护利用和综合管理工作;建设、林业、文化、环保、国土、水利、旅游等部门按照各自职责,做好保护利用的协调、管理、监督工作。遗产管理局是赤水丹霞遗产地的管理主体,其主要职能是对遗产进行保护与管理,其关注的焦点是资源的真实性和完整性,由于遗产地面积过大,造成了资源的保护难度很大,现仅依照《风景名胜区条例》,《保护世界文化和自然遗产公约》以及制定地方临时性办法进行管理,没有单独的遗产保护法,造成遗产管理的难度增加。赤水市旅游局主要负责整个旅游行业的管理,旅游产品的开发,主要关注赤水市旅游行业的发展,最为关注游客安全问题,无论是旅游从业人员还是游客,安全意识都比较淡薄,即使是景区已挂出危险警示标牌的地方,游客还是会视若无睹,存在安全隐患。桫欏管理局主要是对珍稀植被桫欏进行保护和管理,其关注的焦点是桫欏的保护情况,然而桫欏自然保护区内林农的收益问题与桫欏的保护息息相关,自然也成为桫欏管理局所关心的问题。

2.2 景区居民的利益需求

景区居民是赤水丹霞旅游地文化的载体,其民俗文化、历史文化是旅游吸引物的一部分。其利益需求主要有以下三点:第一,通过景区的开发为自己提供就业机会,享受旅游发展带来的福利,改善自己的生活条件,增加经济收入提高生活水平,改善居住地的设施条件。第二,本地区

的民俗习惯、地方文化受到保护、尊重和发展,生态环境得到保护,居住环境和谐稳定。第三,能够有效的参与到景区的开发和建设中,在景区开发中享有话语权,充分享受到景区开发所带来的各项成果。

2.3 旅游者的利益需求

作为旅游者到赤水丹霞遗产地旅游,无非是要观赏景区喀斯特丹霞地貌风光,感受不同地域的文化,体验大自然的美景,享受优质的服务,从中获得一定的物质精神享受。其利益需求属于非经济利益,到景区旅游纯属于精神放松,获得高质量的旅游体验是旅游者的利益需求点,享受高质量的服务是其实现旅游活动的一个驱动力,即获得符合期望的高质量旅游体验,所付出与收获物有所值。

2.4 旅游经营者的利益需求

作为经营者,盈利是组织开展旅游活动的主要目的。旅游企业都是追求经济利益最大化的经济组织,旅游地的经济利益、旅游投资收益是其关心的问题所在。赤水市旅游发展公司是遗产地最突出的旅游经营者,它对旅游景区进行经营与管理。现拥有著名的佛光岩 4 A 级景区、赤水大瀑布 4 A 级景区、燕子岩 4 A 级景区、竹海 4 A 级景区以及四洞沟景区和桫欏景区等 6 大景区,地域面积 4 3 3 平方千米。公司主要从事景区开发建设、旅游地和旅游商品开发、旅游客运和旅游酒店管理等旅游业务。旅发公司最关注的是游客量,如何吸引更多的游客到赤水旅游是其关注的焦点。景区经营者是旅游地经营管理的直接执行者,与旅游地相互依赖、互利共存。

3 核心利益相关者的利益关系及冲突

旅游地利益主体间的联系从旅游经济活动中就可以淋漓尽致体现出来,他们之间的相互作用就像“力与反作用力”,一个利益相关者对其他一个或几个利益相关者有影响。利益相关者的各种利益、权力、需求错综复杂的相互交织在一起,形成一个庞大而复杂的利益网络和利益体系。在这样复杂的体系中,利益相关者们都站在自己的利益角度来对赤水丹霞世界遗产地提出要求,冲突和矛盾就随之产生。这些冲突和矛盾多是为争夺自己的利益而产生,根源是利益争夺,加上利益主体间的利益地位不均等,导致冲突频频发生。这些矛盾冲突主要集中在政府与居民、政府与旅游经营者、旅游经营者与居民、旅游经营者与旅游者、居民与旅游者之间。

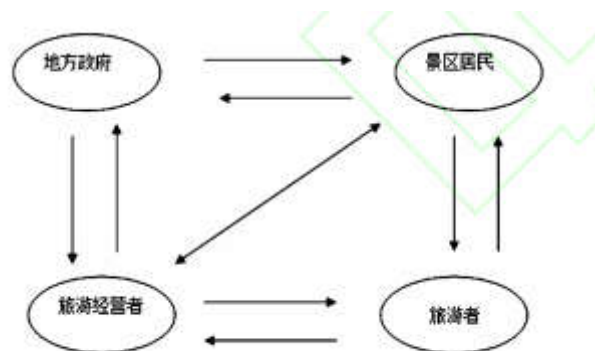


图2 赤水丹霞世界遗产地旅游利益主体关系图

3.1 政府与其他利益相关者的关系

“利益来源于对资源的控制,利益的大小取决于对资源控制的多少。政府部门作为景区旅游资源的实际控制者,拥有绝对的控制权。”政府部门是旅游地资源的实际控制人,有绝对的资源控制权,通过大力开发旅游资源来提升地区经济,完善本地区的基础设施,使旅游地的社会、文化、经济、生态的到全面发展。居民关注的是发展旅游能给自己带来直接的经济利益。但是政府的大量招商引资,大量开发建设,导致生态环境的破坏,旅游地的拥挤。大量的外来旅游者的涌入,产生文化冲突,在一定的程度上会给当地居民的日常生活带来影响,让当地居民反感和抱怨。另外,由于旅游地居民自身文化素质和技术水平低的原因,政府部门不可能让其全部参与景区旅游活动。旅游地居民的某些生产方式因旅游地的建设被禁止,却又找不到长久的经济出路,导致其产生抵制政府政策的情绪。

3.2 旅游经营者与其他利益相关者的关系

经营者在利益分配中相对政府而言处于弱势地位,其追求的目标是通过对赤水丹霞遗产地的开发来获得高回报,完全以经济利益为导向就不会过多考虑到开发对赤水丹霞遗产地环境造成的影响和破坏。政府的原则是实行保护性开发,会明令禁止开发有些资源好但是保护难度大的地方,经营者自然会不满政府的管理。赤水丹霞世界遗产地的旅游经营者之间也会因为争夺游客而发生冲突。

旅游经营者与当地居民的利益冲突主要表现在企业用人、居民就业、旅游经营者与旅游地居民的经济利益分配上。旅游经营者虽然为旅游地居民提供就业,但利用居民的土地资源与分配给居民的经济利益不对等,这让作为资源拥有者的居民没有享受到应获得的利益。旅游经营者在旅游经营活动中成了最大受益人,旅游地居民得到的则很薄弱,却又承担着旅游活动所带来的各种负面影响。这与当地居民对旅游经营者的期望与现实形成反差,导致居民抵制经营者的经营活动。

旅游地的经营者为了追求自己的利益,往往不考虑旅游的自身特色,为了迎合旅游者的喜好而向旅游者提供当前热门的旅游活动。这样导致旅游者没有真正的欣赏到赤水丹霞自然遗产地的精美之处,违反了旅游开发的初衷,反而成了“邯郸学步”,别人好的景区经营策略没学到,自己的景区品牌也没做好,让旅游者体验不到“原汁原味”的喀斯特丹霞风貌。

3.3 旅游者与其他利益相关者的关系

旅游者与当地居民之间的冲突是大量的旅游者涌入,外来文化与当地文化有所差异,产生文化冲突,不利于当地文化的保护和传承。另外,旅游者的增多对赤水丹霞旅游地的环境造成污染,影响居民的生活,造成物价上涨,居民就会产生反感、抵制情绪,影响旅游者的情绪及旅游活动的实现。旅游者在参观游览过程中,为了追求美景,常常不顾自身安危,其安全隐患成为管理者与其之间的矛盾冲突。另外,旅游者渴望得到高质量的服务体验,但是由于接待设施不完善,服务人员素质低下等原因,都造成旅游者与旅游经营者之间存在着大量的冲突。

3.4 景区居民与其他利益相关者的关系

景区居民是遗产地的主人,与遗产地的开发和保护息息相关。旅游者的涌入冲击了当地居民的传统文化,带来了当地生产生活方式的转变,更有甚者造成当地居民丢失了原本的淳朴、务实的优良传统。政府制定政策鼓励当地居民投身于旅游发展中,全民皆旅游,当地居民为响应号召,将自身住房改建宾馆,从而造成了旺季旅游接待服务不足,淡季旅游接待能力过剩的局面。旅游经营者获得了旅游收益的大部分,使当地居民对旅游收益不满,甚至抵触旅游经营开发。总之,居民与政府、旅游者、旅游经营者之间的矛盾还需调和。

参考文献

[1] 夏赞才. 利益相关者理论及旅行社利益相关者基本图谱[J]. 湖南师范大学社会科学学报, 2003, 3(2): 72-77.

[2] 张素. 旅游景区核心利益相关者均衡发展研究[J]. 中小企业管理与科技, 2010, (34): 34.

[3] 郑娟. 江南古镇旅游可持续发展研究——基于利益相关者理论[D]. 上海: 华东师范大学, 2008, (33).