

# 遗产旅游地核心利益相关者利益诉求研究

## ——以世界遗产地九寨沟为例

胡北明<sup>a</sup>,雷 蓉<sup>b</sup>

(贵州财经大学 a.旅游经济与管理研究院 b.工商管理学院,贵阳 550004)

**摘 要:**遗产旅游地管理体制的改革是为了建立一种利益均衡机制,这个机制首先要能实现遗产旅游地核心利益相关者的主要利益诉求。文章以世界遗产地九寨沟为例,提出了用管理目标二维划分法来确定其核心利益相关者,从实证的角度探讨了核心利益相关者的利益诉求及其实现方式。研究表明:遗产旅游地在旅游开发过程中涉及关系复杂的众多利益相关者;不同的遗产地其核心利益相关者不同;不同利益相关者有着特殊的利益诉求,在实现利益诉求的方式上也存在较大差异。文章进一步研究指出,管理体制作为不同利益相关者利益诉求实现的制度规定,针对于不同的利益相关者应采取不同的管理策略。建立社区居民参与的利益平衡机制;构建遗产资源开发的制度性监督机制;完善遗产资源保护法律体系是未来我国遗产资源管理体制改革的的重要方向。

**关键词:**遗产旅游地;九寨沟;利益相关者;利益诉求;管理体制

**中图分类号:**F590.7 **文献标志码:**A **文章编号:**1672-8580(2014)04-0032-11

### 一、引 言

遗产旅游地管理体制的改革是为了建立一种利益均衡机制,这个机制首先要能实现遗产旅游地核心利益相关者的利益诉求。因此,从这个角度来看,要对我国遗产旅游地管理体制的改革提供有实践操作意义的建议,必须首先从各个利益主体在参与博弈过程中的利益诉求的分析入手来设计、修正、制定参与遗产旅游地开发与管理的博弈制度,即遗产旅游地的管理体制<sup>①</sup>。

针对某一具体遗产旅游地,其核心利益相关者是否相同,核心利益相关者的利益诉求又有什么差异,其实现利益诉求的方式又有什么差异,是本文拟研究的关键问题。笔者选取了西部

---

**基金项目:**国家社科基金项目(12XMZ070)

**作者简介:**胡北明,博士,副教授,硕士生导师(E-mail:57630076@qq.com)

雷 蓉,硕士,副教授(E-mail:172232287@.com)

民族地区具有代表意义的世界遗产旅游地九寨沟为对象进行实证调查研究。近年来随着遗产旅游的不断升温,九寨沟旅游业获得了较快的发展。

## 二、九寨沟风景区核心利益相关者的确定

### (一)案例背景

九寨沟风景区位于四川省阿坝藏族羌族自治州境内,因景区内九个藏族村寨而得名。是被联合国教科文组织 1992 年命名的世界自然遗产,现在拥有国家级自然保护区和国家级风景名胜区分区以及“世界自然遗产”、“人与生物圈”等多项桂冠,并通过绿色环球 21 认证,也是四川省最主要的旅游吸引物。近年来随着遗产旅游的不断升温,九寨沟旅游业获得了较快的发展。随着遗产旅游的发展日趋成熟,各种利益相关者的作用也逐渐凸现,要获得遗产资源的可持续开发与保护,必须重视利益相关者的力量,关注其利益诉求,并提高他们的参与程度。

### (二)九寨沟核心利益相关者的确定

#### 1.研究背景

利益相关者理论始于上个世纪 60 年代管理学领域的研究,随后迅速推广和运用到伦理学、社会学、法学、旅游学等学科和领域,并于 20 世纪 90 年代中期获得了国内学者的关注和重视。对于该理论,国内外学者都一致认为对利益相关者进行界定和分类是该理论的一个“关键问题”<sup>[2]</sup>。对比国内外学者的研究方法的差异,国外学者更加重视将该理论运用于实践,而国内学者却止步于深入的实证分析。

陈宏辉,贾生华<sup>[3]</sup>是较早将该理论应用于实证研究的学者之一,并提出了从主动性、重要性和紧急性三个维度来界定一个组织的核心利益相关者。受其思路的影响,笔者于 2010 年撰文指出,“任何领域对利益主体的界定都是与这个领域内所研究的组织的目标联系在一起”,并据此提出了用“管理目标二维划分法”来界定遗产地的利益相关者,将其划分为“保护者”、“开发者”、“双重使命者”和“边缘影响者”。<sup>[4]</sup>本文正是在这一研究思路指导下,进行的一次实证尝试。

#### 2.研究方法

本文采用专家评分法来确定遗产旅游地的核心利益相关者。调查对象的选取上,笔者尽量避免与该地有直接利益相关的专家作为调查和访谈的对象,以求调查内容的尽量客观公正。从 2012 年 6 月开始,笔者分别调查了来自高校相关领域的专家,以及旅游中间商,还有在旅游部门工作的政府官员,总共 116 人。在调查中,笔者通过问卷的形式,首先列出了目前九寨沟 8 类利益相关者,要求各专家判别每一种利益相关者的在给定的管理目标维度下其重要程度,并采用李克特五点量表尺度(Likert Scale),依序由 1 分到 5 分代表非常不重要、不重要、普通、重要到非常重要进行打分。

#### 3.数据分析和处理

数据分析利用 SPSS17.0 软件对有效调查问卷进行描述性统计(descriptive statistics)、均值比较(compare means)。在“保护目标”的维度下,专家对各个利益相关者的重要性评分统计结果如表 2-1 所示。

表 2-1 保护目标维度下九寨沟利益相关者重要性专家评分的描述性统计表

利益相关者	最小值 (Min)	最大值 (Max)	均值 (Mean)	标准差 (Std.Deviation)
1 九寨沟管理局	3.00	5.00	4.6121	0.5834
2 旅游企业	1.00	3.00	2.2532	0.6743
3 旅游者	1.00	4.00	2.4021	0.8976
4 社区/居民	1.00	5.00	2.2122	1.1238
5 阿坝州政府	2.00	5.00	3.4544	0.7864
6 职能管理部门	2.00	5.00	3.1235	0.8822
7 新闻监督媒体	1.00	3.00	1.8097	0.5321
8 其它组织	1.00	2.00	1.1245	0.3246

注:表中其它组织包括其它非政府组织、环保志愿者、科研机构以及一般社会公众。

显然,仅仅根据均值大小的排列判断各类利益相关者的重要次序的方法“并不具有统计意义”<sup>[9]</sup>。为了判断上述每两个变量均值之差与“0”是否具有显著性差异,笔者使用“配对样本 T 检验”(paired-samples T test)的方法进行进一步的统计检验,结果如表 2-2 所示。

表 2-2 保护目标维度下九寨沟利益相关者重要性专家评分均值差异的配对样本的 T 检验结果表

利益相关者	1	2	3	4	5	6	7
1.九寨沟管理局							
2.旅游企业	1.3589** (8.833)						
3.旅游者	2.2100** (14.332)	0.8511** (6.771)					
4 社区/居民	2.3999** (15.636)	1.041** (7.733)	0.1899 (2.898)				
5.阿坝州政府	1.1577** (9.623)	0.2012 (3.223)	1.0523** (9.776)	1.2422** (8.432)			
6.职能管理部门	1.4886** (10.168)	0.1297 (2.258)	0.7214* (6.332)	0.9113** (7.636)	0.3309 (3.983)		
7.新闻监督媒体	2.8024** (18.432)	1.4435** (9.078)	0.5924* (5.423)	0.4025 (4.453)	1.6447** (10.874)	1.3138** (8.783)	
8.其它组织	3.4876** (25.447)	2.1287** (14.323)	1.2776** (9.989)	1.0877** (7.786)	2.3299** (15.454)	1.999** (13.687)	0.6852* (5.989)

\*P<0.05, \*\*P<0.01;表中的均值之差都取了绝对值,配对经验结果也去掉了符号。

表 2-2 中的数据含义是:未加括号的数据表示纵横向对应的两类利益相关者在重要程度方面评分的均值之差(取了绝对值),括号内的数据是 T 检验值。若均值之差通过了 95%或 99%置信度的检验,则标上 \* 或 \*\* 符号;或均值之差没有通过检验,则在其下方划有横线(在本文以下所做的配对样本 T 检验的结果中,数据含义都与此类似)。

由表 2-2 可得出社区居民与旅游者、阿坝州政府与旅游企业、职能管理部门与旅游企业、职能管理部门与阿坝州政府、新闻媒体与社区居民专家评分的均值虽不同,但是这些均值的差异与“0”都没有统计意义上的显著性差别,其差异不表明其相互之间的重要性程度,其它的排序都具有显著的或非常显著的统计意义上的差别。

按照同样的方法,笔者对各种利益相关者在开发目标维度上的评分进行排序,并进行配对样本 T 检验。限于篇幅,数据从略。在我们的统计中,将纵坐标列为保护目标维度,横坐标为开发目标维度,并将得分 3 分作为一个分界点,根据这八种利益相关者在各个维度上得分的均值将其填入相应的四象限中,形成图 1。

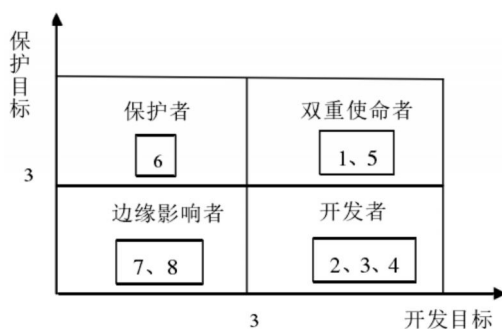


图1 遗产旅游地利益相关者二维分类结果

得分在某一个维度下大于3分,我们都确定其为遗产地的核心利益相关者。从以上统计分析我们可以看出,专家在针对九寨沟遗产旅游地的管理中,认为其核心利益相关者的是九寨沟管理局、旅游企业、阿坝州政府、职能管理部门、社区居民、旅游者和旅游企业。而这六类核心利益相关者(专家的眼中),职能管理部门是保护者的角色,阿坝州政府和九寨沟管理局是双重使命者的角色,社区居民、旅游者以及旅游企业都是开发者的角色。

### 三、九寨沟风景区核心利益相关者的利益诉求实证调查分析

#### (一)调查研究方法

在对九寨沟政府的利益诉求的调查中,笔者考虑到九寨沟管理局实为阿坝州政府的一派出机构,因此将九寨沟管理局与阿坝州政府合为一类利益主体(当然他们之间的利益诉求存在着一定的差别)。笔者于2012年7月和8月对九寨沟管理局的人员以及阿坝州政府分管旅游工作的人员进行了问卷式访谈(部分调查对象直接填写的问卷,部分官员笔者采取访谈的方式,根据调查对象的意图笔者代为填写问卷)总共访谈填写了38份有效问卷。

对应于保护目标的维度,当地社区居民被排除在了九寨沟遗产旅游地管理的核心利益相关者,而对应于开发目标,专家对当地社区居民的评分均值超过了3分。笔者认为虽然当地居民在遗产旅游地的管理中主动作用性不强,但其对遗产地无论是开发目标的实现还是保护目标的实现都有着不可替代的作用,因此笔者在选择调查对象时,仍然将九寨沟社区居民的作为核心利益相关者进行了调查。笔者带领调查队伍对九寨沟内的泽查洼寨、树正寨、荷叶寨(包括新寨与老寨)的社区居民进行了调查,问卷调查总人数为128人。调查形式仍然是访谈问卷的方式(有些居民不认识汉字)。

旅游企业经营者从开发目标的维度被纳入了核心利益相关者。笔者以景区外的酒店、餐馆、商品销售点及九寨沟绿色观光公司等企业的有关人员为调查对象,调查有效问卷82份。

旅游者作为九寨沟遗产旅游地的消费者,也是从开发目标的维度被纳入了核心利益相关者,旅游者的利益诉求,是决定了经营者和管理者在进行制度变革时考虑到一个重要因素,笔者在进行实地调研时,仍将其纳入了调查对象。旅游者以进入景区旅游的游客为主,调查地点设置景区入口处,问卷调查有效份数238份。

职能管理部门(包括环境管理部门、宗教管理部门、水利部门、林业部门等)虽然在前面的

利益主体的确定中,被专家确定为利益相关者,但是笔者认为,职能部门由于受到其自身管理职责的影响,其利益诉求相对单一(对特定的遗产资源对象进行保护),其基本角色为保护者的角色,因此本次调查中,并没有将其纳入调查对象进行调查。

在问卷的设计上,参考了国内相关学者对利益相关者研究的相关研究成果。初始问卷形成后,还进一步咨询了该领域的专家,最后形成了最终的调查问卷。

问卷的设计,作者针对某一类问题,设计出不同的子问题,要求被调查者采取打分的方式表达其意图。打分标准仍然采用李克特五点量表尺度(Likert Scale),依序由 1 分到 5 分代表非常不重要、不重要、普通、重要到非常重要。

## (二)调查研究思路及基本假设

假设 1:遗产旅游开发过程中,每个个体利益相关者的利益诉求虽有差异,但同类利益相关者在统计意义上表现出对某类利益诉求共同关注,对利益诉求的关注递减度都表现出共同的统计规律。

通过统计调查研究,找出同类利益相关者的共同关注焦点(统计意义上普遍关注的利益诉求),分析不同类型利益相关者关注焦点的差异性,并深入剖析其原因。利益诉求的关注程度,从统计角度反映出此类利益诉求在现有体制机制下的满足程度,从而反映出现有管理体制在满足此类利益诉求的制度性缺陷。

假设 2:制度的存在是为了约束不合法行为,保证合法利益(正当利益诉求)得到有效实现,利益相关者利益诉求实现方式的统计规律是现有管理体制在实现利益诉求的有效途径的表达。

遗产旅游地管理体制的设计实际上是从制度上安排了各利益相关者实现其利益诉求的途径。通过对各类利益相关者利益诉求实现方式的调查研究,进一步分析遗产旅游地管理体制上的不足,为遗产旅游地管理体制的改革研究打下基础。基于篇幅的关系,对各类利益相关者的利益诉求的实现方式的分析不再做配对性检验,只作描述性统计,从其均值中我们大体可以反映各类利益相关者实现利益诉求的主要方式。

## (三)数据分析

### 1. 当地政府

对当地政府利益诉求调查的描述性统计入表 3-1,并同时进行了利益诉求均值的配对样本的 t 检验,见表 3-2,利益诉求实现方式调查的描述性统计见表 3-3。

表 3-1 九寨沟地方政府的利益诉求的描述性统计

利益诉求内容	有效样本 (N)	最小值 (Min)	最大值 (Max)	均值 (Mean)	标准差 (Std.Deviation)
资源保护与可持续利用	38	4.00	5.00	4.4871	0.9856
发展地方经济	38	2.00	5.00	3.2662	1.6364
为当地居民致富及就业途径	38	3.00	5.00	3.9331	1.9972

表3-1 及 3-2 的结果表明,九寨沟当地政府对九寨沟遗产旅游地进行管理与开发中,其基本利益诉求的顺序是:(1) 资源保护与可持续利用;(2) 为当地居民致富及提供就业途径;(3)发展地方经济。这表明九寨沟遗产地作为成熟的旅游地,对遗产资源的保护性开发已

成为地方政府的首要利益诉求,相对于“发展地方经济”而言,保证“社区居民致富及就业”成为了优选。

表 3-2 九寨沟当地政府利益诉求的均值差异配对样本的 T 检验结果表

利益诉求内容	1	2
1.资源保护与可持续利用		
2.发展地方经济	1.2209** (9.237)	
3.为当地居民致富及提供就业途径	0.554** (5.321)	0.6669** (6.113)

表 3-3 九寨沟地方政府的利益诉求实现方式的描述性统计

利益诉求的实现方式	有效样本 (N)	最小值 (Min)	最大值 (Max)	均值 (Mean)	标准差 (Std.Deviation)
加强控制和监管	38	3.00	5.00	4.1264	1.4793
严格项目的审批	38	4.00	5.00	4.4458	0.5474
加大惩罚力度	38	1.00	5.00	3.5434	1.9872
制定富民政策	38	1.00	5.00	3.1542	2.1314
加大扶持社区居民	38	1.00	4.00	3.0846	1.7377
吸引投资	38	1.00	3.00	1.1653	0.8798

在实现方式上,表 3-3 的结果表明:其一,严格项目的审批成为地方政府实现保护遗产资源的重要手段,而对于“项目控制与监管”以及“惩罚力度”两项手段的运用上,却体现较弱,反映出我国遗产旅游地在旅游开发过程中制度性监督机制的严重缺位;其二,通过“制定富民政策”和“加大扶持力度”两项措施来保证当地社区居民利益的目标较“实现资源保护”的目标的实现的差异,反映出肩负保护之重和发展之责的地方政府,保护的手段是其考虑之首,通过“吸引投资”方式实现发展之责,并没表现出热切的关注。

## 2.当地社区居民的利益诉求的调查分析

对当地社区居民的利益诉求调查的描述性统计入表 3-4,并同时进行了利益诉求均值的配对样本的 t 检验,见表 3-5;对当地社区居民的利益诉求实现方式调查的描述性统计见表 3-6。

表 3-4 九寨沟社区居民的利益诉求的描述性统计

利益诉求内容	有效样本 (N)	最小值 (Min)	最大值 (Max)	均值 (Mean)	标准差 (Std.Deviation)
增加就业机会	128	4.00	5.00	4.8978	0.7234
提高收入及福利	128	4.00	5.00	4.7698	0.7867
参与旅游业的开发与管理	128	2.00	5.00	3.9746	1.6354
促进当地基础设施建设	128	1.00	4.00	3.0218	1.9857
促进对生态环境的保护	128	1.00	4.00	3.1368	2.1376
促进与外界的交流	128	1.00	4.00	2.2366	2.2047

由表 3-4、3-5 可得出社区居民对与自身关系较为密切的利益诉求“就业机会增加”及“收入及福利的提高”关注度较高,且二者没有统计意义上的显著差别;而对与自己切身利益以外的利益诉求关注度递减。

表 3-6 表明,其一,“求助于管理局”成为了当居民实现其利益诉求的最优选择,而“上访”

的方式来实现其利益诉求也成为了其重要手段,表明社区居民参与遗产旅游开发与管理的决策机制的缺失,是我国遗产旅游管理体制中普遍存在的制度缺陷;其二,“求助于法律”和“媒体”方式的关注度不够,反映出社区居民的法律意识的淡薄,也同样反映出我国遗产资源管理中法律体系的不完善;其三,“参与经营与管理”方式的高度关注,反映出社区居民在现今我国遗产旅游开发过程中的弱势地位和强烈主人翁意识。

表 3-5 九寨沟当地社区居民利益诉求的均值差异配对样本的 T 检验结果表

利益诉求内容	1	2	3	4	5
1.增加就业机会					
2.提高收入及福利	0.128 ( 2.106 )				
3.参与旅游业的开发与管理	0.9232** ( 7.736 )	0.7952* ( 6.434 )			
4.促进当地基础设施建设	1.876** ( 11.254 )	1.748** ( 10.454 )	0.9528* ( 7.798 )		
5.促进对生态环境的保护	1.761** ( 10.465 )	1.633** ( 9.876 )	0.8378* ( 6.654 )	-0.115 ( -2.343 )	
6.促进与外界的交流	2.6612** ( 18.356 )	2.5332** ( 18.126 )	1.738** ( 10.443 )	0.7852* ( 6.333 )	0.9002* ( 7.784 )

表 3-6 九寨沟社区居民的利益诉求实现方式的描述性统计

利益诉求的实现方式	有效样本 ( N )	最小值 ( Min )	最大值 ( Max )	均值 ( Mean )	标准差 ( Std.Deviation )
参与企业经营与管理	128	1.00	5.00	3.1237	2.7767
求助于管理局	128	3.00	5.00	3.9937	1.0945
求助于媒体	128	1.00	5.00	2.3845	1.6865
求助于法律	128	1.00	5.00	2.2453	1.4534
求助于更高一级政府(集体上访)	128	1.00	5.00	3.2365	2.8763

### 3.旅游经营者的利益诉求的调查分析

对旅游经营者的利益诉求调查的描述性统计入表 3-7,并同时进行了利益诉求均值的配对样本的 t 检验,见表 3-8;对旅游经营者的利益诉求实现方式调查的描述性统计见表 3-9。

表 3-7 九寨沟经营者的利益诉求的描述性统计

利益诉求内容	有效样本 ( N )	最小值 ( Min )	最大值 ( Max )	均值 ( Mean )	标准差 ( Std.Deviation )
景区长期生存与可持续发展	82	4.00	5.00	4.6745	0.8345
利润最大化	82	3.00	5.00	4.4565	0.9876
良好的景区形象	82	3.00	5.00	4.0875	1.1563
资源的保护	82	2.00	4.00	3.8658	1.2873
社区居民受益	82	1.00	4.00	3.0236	1.6754

表 3-7 表明经营者将景区的“长期生存与可持续发展”放到了首要关注的位置,同时作为企业逐利的本性“利润最大化”也是其关注的焦点;“景区良好的形象”与景区是收益往往成正比关系,因此也成为经营者关注的目标。相对来讲,经营者对“资源的保护”和“社区居民受益”因素关注度降低。

表 3-8 表明“长期生存与可持续发展”与“利润最大化”的均值配套检验没通过,表明这两

项因素几乎对经营者而言同等重要。

表 3-8 九寨沟经营者利益诉求的均值差异配对样本的 T 检验结果表

利益诉求内容	1	2	3	4
1.景区长期生存与可持续发展				
2.利润最大化	0.218 ( 3.106 )			
3.良好的景区形象	0.587* ( 6.143 )	0.369 ( 4.234 )		
4.资源的保护	0.8087** ( 7.126 )	0.5907* ( 6.308 )	0.2217 ( 2.188 )	
5.社区居民受益	1.6509** ( 10.324 )	1.4329** ( 12.436 )	1.0639** ( 11.343 )	0.8422** ( 7.567 )

表 3-9 九寨沟经营者的利益诉求实现方式的描述性统计

利益诉求的实现方式	有效样本 ( N )	最小值 ( Min )	最大值 ( Max )	均值 ( Mean )	标准差 ( Std.Deviation )
良好的企业经营模式	82	3.00	5.00	4.1325	1.6262
求助于管理局	82	3.00	5.00	3.9865	1.3646
依靠法律	82	4.00	5.00	4.4464	0.5985
依靠行业协会	82	1.00	3.00	1.2367	1.1155
求助于媒体	82	1.00	3.00	1.5346	1.3234

表 3-9 表明,经营者的合法权益受到损害时,首先想到的通过法律的手段来维护,同时由于九寨沟的企业大多是九寨沟管理局的下属企业,因此求助于九寨沟管理局也是其重要考虑的方式。在实现利益最大化的目标上,企业希望的是建立良好的现代企业经营模式来实现,由于九寨沟制度变迁路径影响的因素,九寨沟的企业经营名为市场化经营,实为在政府的干预下的不完全市场化经营,足见九寨沟的企业有着强烈改变现有经营模式的愿望。

#### 4.旅游者的利益诉求的调查分析

对旅游者的利益诉求调查的描述性统计入表 3-10,并同时进行了利益诉求均值的配对样本的 t 检验,见表 3-11;对旅游者的利益诉求实现方式调查的描述性统计见表 3-12。

表 3-10 九寨沟旅游者的利益诉求的描述性统计

利益诉求内容	有效样本 ( N )	最小值 ( Min )	最大值 ( Max )	均值 ( Mean )	标准差 ( Std.Deviation )
高质量的旅游经历	238	1.00	5.00	4.2718	1.9856
生态环境的保护	238	2.00	5.00	3.5626	1.5346
便宜的价格	238	3.00	5.00	4.2331	2.0927

表 3-11 九寨沟旅游者利益诉求的均值差异配对样本的 T 检验结果表

利益诉求内容	1	2
1.高质量的旅游经历		
2.生态环境的保护	0.7092* (6.987)	
3.便宜的价格	0.0387 (0.135)	-0.2705 (-1.574)

表 3-12 表明,当旅游者的权益受到损害时,旅游者首先想到的是通过消费者协会来维护其利益,相比当地社区居民而言,旅游者希望通过法律和媒体的手段来维护自己的合法权益表现出了较高的期待,表明随着旅游业的发展旅游者的法律意识越来越强。同时,在保护生态



环境的目标上,旅游者更多的认为是资源管理者和经营者的事情,而对于要求通过旅游者“旅游行为的自律”上认识不够。表明我国在遗产资源的保护上的宣传力度还不够<sup>[9]</sup>。

表 3-12 九寨沟旅游者的利益诉求实现方式的描述性统计

利益诉求内容	有效样本 (N)	最小值 (Min)	最大值 (Max)	均值 (Mean)	标准差 (Std.Deviation)
经济选择	238	1.00	5.00	3.0345	2.2546
旅游行为的自律	238	1.00	5.00	2.6783	2.5536
求助于管理局	238	2.00	5.00	3.4434	1.3786
求助于消费者协会	238	3.00	5.00	4.1346	1.0145
求助于媒体	238	3.00	5.00	3.2385	1.1121
求助法律	238	3.00	5.00	3.3258	1.0178

#### 四、结论及讨论

根据对九寨沟遗产旅游地的四类利益相关者的利益诉求描述性统计表中均值的大小,可以列出每类利益相关者利益诉求重要性的顺序(见表 4-1)。其中,利益诉求关注均值大于 4 的我们称之为该类利益相关者的利益关注焦点或核心利益诉求。

表 4-1 九寨沟各类利益相关者的利益诉求的排序及汇总

利益相关者	当地政府	社区居民	旅游经营者	旅游者
第一利益诉求	<b>资源保护与可持续利用</b>	<b>增加就业机会</b>	<b>景区长期生存与可持续发展</b>	<b>高质量的旅游经历</b>
第二利益诉求	为当地居民致富及就业途径	<b>提高收入及福利</b>	<b>利润最大化</b>	<b>便宜的价格</b>
第三利益诉求	发展地方经济	参与旅游业的开发与管理	良好的景区形象	生态环境的保护
第四利益诉求		促进对生态环境的保护	资源的保护	
第五利益诉求		促进当地基础设施建设	社区居民受益	
第六利益诉求		促进与外界的交流		

注:其中黑体加粗的利益诉求为对应利益相关者的利益关注焦点,或者成为核心利益诉求。

本文以世界遗产地九寨沟为例,探讨了遗产旅游地的利益相关者的利益诉求关注差异以及利益诉求实现方式的差异,不仅为旅游利益相关者理论提供了一个新的研究视角,并为遗产旅游地管理体制的改革提供了建议和意见,从以上实证研究可得出以下结论。

1.在遗产旅游地的旅游开发过程中,政府、社区居民、旅游经营者以及旅游者是其重要的利益相关者,各类利益相关者都有自己不同的利益诉求,并对其重视程度存在较大差异,每类利益相关者总是关注其核心利益诉求(利益关注焦点)的满足程度。

因此,我们可以得出以下三点启示:第一,政府作为资源守护者关注资源的保护及可持续利用与开发;社区居民和经营者作为遗产资源开发的直接受益者,更关注短期切身利益的实现;旅游者作为消费者,更关注旅游产品质量以及高质量的旅游体验经历。显见不同利益相关者其关注焦点是不同的,因此,管理体制作为不同利益相关者利益诉求实现的制度规定,针对于不同的利益相关者应采取不同的管理策略。第二,每类利益相关者利益诉求的满足程度往往取决于核心利益诉求的实现程度,因此遗产旅游地在制度设计上应尽可能满足核心利益相关者的利益关注焦点。第三,社区居民关注就业及致富、旅游者希望更少的成本获得高质量的旅游体验和经历、经营者却关注企业利润的最大化,这些在一定程度上相互矛盾的利益诉求,

管理体制很难使得利益各方都同时达到利益最大化,因此,政府作为利益第三方构建一个利益平衡补偿机制,让各方利益相关者利益诉求的最优实现,将直接决定遗产旅游地“可持续发展与保护”目标的实现。

2.制度是各方利益诉求实现的保障,遗产旅游地管理体制赋予了各个利益相关者实现其利益诉求的权利,也即是管理体制赋予了利益各方在遗产旅游开发过程中进行博弈的权利,利益相关者正是利用这个权利来最优实现其利益诉求的博弈。反推所致,各个利益相关者利益诉求的实现方式合理与否,反映遗产地管理体制制度的完善与否,也即是反映其管理体制的制度缺陷。

由以上调查分析可以得出:其一,制度性监督机制的严重缺位,是我国遗产旅游管理体制中存在的普遍问题<sup>[1]</sup>(笔者另文探讨了遗产旅游管理中的制度性监督机制的构建问题)。上文的分析可看出,社区居民、旅游者以及旅游经营者三类利益主体在实现其利益诉求时,都将“求助于九管局”作为实现其利益的重要方式,一方面体现了政府在遗产旅游地开发过程中的强势地位和重要作用,另一方面也体现了我国遗产资源在旅游开发过程中的监督机制的缺失。政府作为遗产资源的管理者和守护者,实现遗产资源的可持续发展与保护是其核心目标,但遗产旅游开发是市场经济行为,政府不应该成为遗产资源市场经营的裁判员和市场执法者,构建完善的制度性监督机制是我国遗产旅游管理体制改革中的重要环节<sup>[8]</sup>。

其二,遗产旅游管理体制中社区参与机制的完善,是弱势利益群体社区居民利益实现的重要保障,社区参与机制的缺失是我国遗产旅游开发中重要的制度缺陷。前文分析中,社区居民的利益受到损害后,除了“求助于九管局”以外,“越级上访”也成为其重要选择,这反映出社区居民作为旅游开发过程中的弱势利益群体,没能真正参与到遗产旅游的开发与管理过程中,其合法利益的实现不能通过有效的途径和方式来实现,社区居民被边缘化。如何建立各个利益相关者特别是社区居民(弱势利益群体)共同参与的决策机制,是我们在遗产旅游地管理体制改革中必须重视的因素<sup>[9]</sup>。

其三,我国遗产资源保护法制建设相对滞后,法律法规体系的不完善是我国遗产资源管理面临的制度尴尬,遗产资源保护的专项立法的构建显得尤为紧迫和必要。2013年《旅游法》的实施,使得旅游者和旅游经营者在实现其利益诉求时都有法可依,二者都较为重视法律手段的运用和实施。然而《旅游法》将关注的焦点仅仅放在了旅游活动的下游即旅游产品的交换和消费过程,而对旅游产品的上游即旅游资源的开发与保护问题却鲜有涉及。就政府而言,由于我国缺少统一意义的遗产资源保护专项法,因此政府对保护遗产资源的目标的实现,往往希望建立在通过严格的项目审批制度上,在实施监管、加大惩罚力度上,都没有表现出足够的重视。这表明在制度性监督机制缺位的情况下,在没有统一的遗产保护法的事实下,政府找不到相应的法律依据来对破坏遗产资源、破坏生态环境的行为者进行惩罚,除了运用行政权力外,别无它法。而行政权力在调节市场行为上,力度往往不够。

#### 参考文献:

[1] 胡北明,王挺之.基于利益相关者视角我国遗产旅游地管理体制的改革[J].软科学,2010,(5):69-72.

- [2] 杨瑞龙,周业安.论利益相关者合作逻辑下的企业共同治理机制[J].中国工业经济,1998,(1):38-45.
- [3] 贾生华,陈宏辉.利益相关者的界定方法述评[J].外国经济管理,2002,(5):13-18.
- [4] 胡北明,王挺之.我国遗产旅游地利益相关者分析——基于管理体制改革的视角[J].贵州社会科学,2010,(5):74-79.
- [5] 马庆国.管理统计——数据获取、统计原理、SPSS 工具与应用研究[M].北京:科学出版社,2002.
- [6] 沈苏彦.游客对世界文化遗产保护资金支付意愿的研究[J].西北农林科技大学学报:社会科学版,2013,(2):92-97.
- [7] 李克龙,许建文.经济欠发达地区乡村治理主体优化组合研究[J].四川理工学院学报:社会科学版,2013,(3):17-21.
- [8] 任艳妮.多元化乡村治理主体的治理资源优化配置研究[J].西北农林科技大学学报:社会科学版,2012,(2):106-111
- [9] 朱晓静.农村社会矛盾预防主体制度实证研究[J].四川理工学院学报:社会科学版,2013,(6):13-16.

责任编辑:万东升

## Empirical Study on Interest Requirements and its Implementation of Core Stakeholders of Heritage Resorts ——A case study of Jiuzhai Valley

HU Beiming<sup>a</sup>, LEI Rong<sup>b</sup>

(a. Tourism Economics and Management Research Institute; b. School of Business Administration, Guizhou University of Finance and Economics, Guiyang 550004, China)

**Abstract:** The reformation of heritage resorts management system is to establish a balance of interest mechanism and the main function of the mechanism is to achieve the heritage resorts core stakeholders' interests demands. The article takes the world heritage resorts Jiuzhaigou as an example, and offers an approach of two-dimensional management objectives to identify its core stakeholders. The paper further studies the interests demands and its implementation from an empirical perspective. The results show that heritage resorts involve a number of stakeholders with complex relationships in the tourism development; different heritage resorts with different core stakeholders; and different core stakeholders with specific interests demands. And there are also quite different ways to those interests demands. Heritage tourism management system reform is to establish a mechanism of benefit equilibrium, and this mechanism can realize the main interests of the core stakeholders in heritage tourism. Taking the world heritage of Jiuzhai Valley as an example and putting forward the management target 2D partitioning method to determine the core stakeholders, the study discusses the interests of the core stakeholders and its way of realization. The results show that the heritage tourism involves many stakeholders with complex relationships in the tourism development process; different heritage resorts have different core stakeholders; different core stakeholders have specific interests demands, and there are also quite different ways to those interests demands. The article further points out that the management system, as implementation rules for the realization of different stakeholders' interests, should adopt different management strategies for different stakeholders. The followings are important directions in the reform of the management system of heritage resources in China: (1) to establish the interests balancing mechanism for community residents to participate in the construction of heritage resources; (2) to build institutional supervision system for the development of heritage resources; (3) to perfect the legal system of resource protection and heritage, which is an important direction of the reform for the management system of heritage resources in China in the future.

**Key words:** heritage tourism resorts; Jiuzhai Valley; stakeholders; interest requirements; management system