

# 基于利益相关者视角的国外文化旅游地 发展模式分析及其启示

谭 申<sup>1</sup> 宋立中<sup>2</sup> 周胜林<sup>1</sup>

(1. 福建师范大学地理科学学院; 2. 福建师范大学旅游学院 福建福州 350108)

**摘 要:** 文化旅游是当今世界旅游发展中最为突出的旅游类型, 因而, 文化旅游地也是各国着力经营的旅游空间。但在发展过程中存在各利益主体相互博弈的动态平衡, 形成不同的发展类型。本文从利益相关者视角分析国外文化旅游目的地不同利益相关者对目的地发展影响的诸模式及其后果。通过分析, 国外文化旅游地发展模式大致呈现政府主导型、非政府组织主导型、外部势力主导型、共同发展型、自由发展型、交替发展型等类型。基于此, 笔者探讨了国外各类型文化旅游地在发展过程中如何协调利益相关者利益及其优劣势, 以及对我国文化旅游地发展的若干启示。

**关键词:** 利益相关者; 文化旅游目的地; 发展模式、启示

[中图分类号] F59

[文献标识码] A

[文章编号] 1003-6539(2010)03-0020-10

## An Analysis of the Development Patterns and Theirs Implications of Foreign Cultural Tourism Destinations Based on Stakeholder Perspectives

Tan Shen<sup>1</sup> / Song Lizhong<sup>2</sup> / Zhou Shenglin<sup>1</sup>

(1. Institute of Geographical Sciences ;

2. Institute for Tourism Studies , Fujian Normal University , Fuzhou 350108 , China )

**Abstract:** Cultural Tourism is the most prominent one in the development of world tourism today, and therefore, cultural tourism destination is the tourism area where various countries make great efforts to operate. However, results of various interest groups game playing with each other lead to a dynamic equilibrium, forming different development types in the development process. This paper analyses various impact models of different stakeholders on destination development and theirs consequences in cultural tourism destination abroad from stakeholder perspectives. Through analysis, the patterns of development in cultural tourism destination abroad largely follow these models such as government-led, non-governmental organization-led, dominated by external forces, common development, free development and alternate development ,and so on. Based on this, the authors discusses various types of foreign cultural tourism destination how to coordinate interests of stakeholders and its strengths and weaknesses in its development process as well as a certain number of inspirations for the development of cultural tourism in our country.

**Key words:** stakeholder ; cultural tourism destination ; development models ; inspirations

旅游业发展主要涉及到人地关系、人人关系等方面, 两者关系处理得好坏直接关系到旅游地

能否健康可持续发展, 其中利益相关者在旅游业发展中就涉及到典型的人人关系问题。目前在我

[收稿日期] 2009 - 12 - 25

[作者简介] 谭申(1983~ ) , 男, 福建师范大学地理科学学院2008级硕士研究生, 研究方向为旅游地理与旅游文化。

周胜林(1985~ ) , 男, 福建师范大学地理科学学院2008级硕士研究生, 研究方向为旅游地理与旅游文化。

宋立中(1963~ ) , 男, 福建师范大学旅游学院副教授, 博士, 硕士生导师, 研究方向为旅游文化、休闲基础理论等。

国旅游地发展中存在各利益主体利益分配不平衡问题，进而影响到旅游地的生存和发展，特别是文化遗产地、历史街区、古镇古村落等文化旅游地，此类现象特别突出。当地居民与企业、当地居民与政府、当地居民内部、企业与政府等之间都出现了不同的利益纷争，产生了一系列冲突，比如安徽宏村等<sup>[1]</sup>。针对上述问题，多数学者运用社区理论来探讨旅游业发展与社区参与、地方居民利益协调问题，但对旅游地健康发展产生影响的不仅仅是当地居民，其他利益相关者的影响亦不可忽视。尽管国内学者郭华和李正欢、郑向敏等分别对国外旅游研究领域中的利益相关者问题进行过学术回顾<sup>[2,3]</sup>。但从利益相关者的角度，分析其影响文化旅游地发展的诸模式及其后果的文献则不多，因此，笔者以此为论题，以期为国内文化旅游产业的发展提供借鉴和某些启示。

### 一、利益相关者概念的引入与界定

20世纪60年代发端于英美等国管理学中的利益相关者理论(stakeholder theory)被引入到旅游研究中后，得到了国内外学者的广泛关注。80年代，美国经济学家Edward对它的定义逐渐被学界

认同，即“任何能影响组织目标实现或被该目标影响的群体或个人”<sup>[4]</sup>，这为该理论的继续发展奠定了基础。

但是，这只是一个对利益相关者的广泛定义，如何对具体的利益相关者进行界定仍然是一个问题。迄今为止，学界已经提出了不同的划分方法，很多学者也都进行了尝试，但仍然没有一个统一的界定能够囊括所有的利益相关者。不同的学者从不同的角度可以得出不同的利益相关者类型。如Sautter和Leisen认为，旅游规划者在制定旅游计划的时候，需要考虑以下主要利益相关者的利益：当地商人、居民、积极参加(活动)者、游客、全国商业连锁机构、竞争者、政府、雇员等<sup>[5]</sup>(见图1)；Douglas和Lubbe将商务旅游中所涉及到的利益相关者分为4类，分别是：管理者，旅游者，旅游供应商和旅游管理公司<sup>[6]</sup>；Gobster和Rickenbach在研究威斯康星州北部树林私人林地分割发展的过程中，将资源导向的利益相关者分为公共土地管理者、保护环境组织、林业组织、非工业林地所有者以及其他资源导向利益相关者等几类<sup>[7]</sup>。

的确，正如1993年加拿大多伦多大学的管理学会议所评论的那样，利益相关者可以从多个

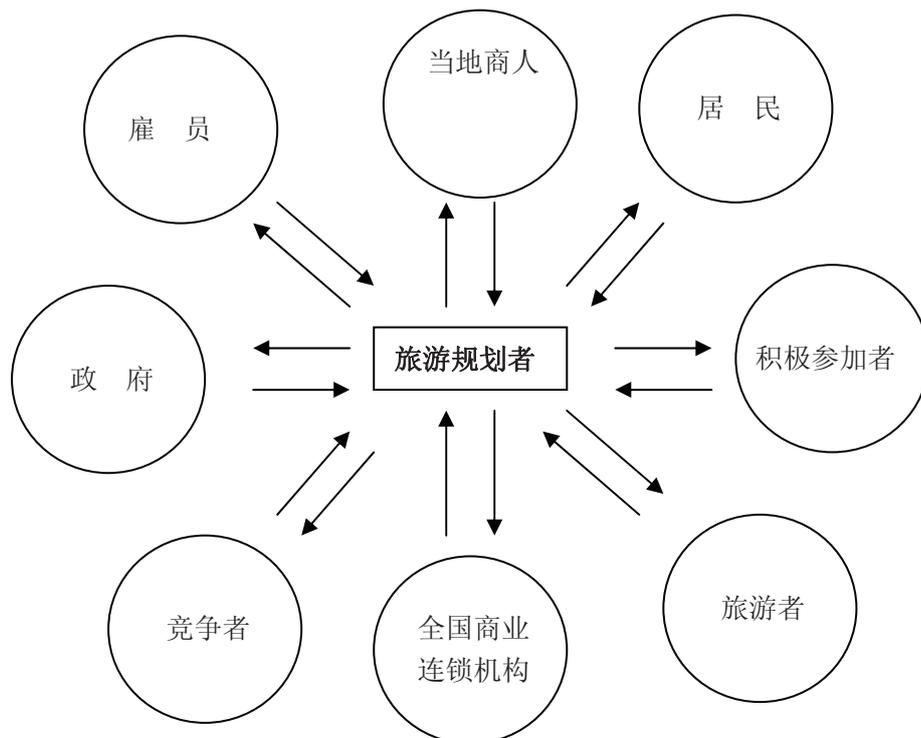


图1 旅游利益相关者图谱.

资料来源：改编自Edward (1984)<sup>[5]</sup>.

角度进行细分,他们称之为多元细分法,如Bird和Donaldson在研究性工作者对南非2010年世界杯的影响时,划分了城市管理者、旅游市场组织者、一般大众和法律执行者等几类,但每一类还可以再继续细分<sup>[8]</sup>。然而不管是哪种划分方法,他们总是在道德规范管理的背景下围绕着经济关系来进行<sup>[9]</sup>。这一观点也许适用于一般情况,但对于如悉尼奥运会中的澳大利亚绿色和平组织等来说除外<sup>[10]</sup>。所以,应该从整个社会的各个层面来分析利益相关者类型。

本文所涉及的利益相关者类型划分,是立足于文化旅游目的地发展这一视角基础上的,这一视角下的利益相关者主要包括当地政府、开发商、本地居民、游客、非政府组织、旅游企业、景区管理者、交易者、投资者、国家旅游和管理机构等。但是,因为文中所涉及到的目的地较多,且属于不同的国家,各地的社会文化环境差异较大,生活习惯和宗教传统千差万别,政策制定和管理方式以及居民心理都有所不同,所以,即使是从同一个角度来观察,每个目的地的利益相关者都不可能是完全一致的,而且,对于某地划定的利益相关者,也会随着时间的改变而发生变化,这一点要在涉及到具体案例时再根据每个目的地的实际情况进行详细分析。

## 二、利益相关者影响文化旅游地发展模式研究的简要回顾

对于利益相关者的研究主要涉及利益相关者对事物的感知<sup>[11]</sup>、旅游的可持续发展<sup>[12]</sup>、利益相关者之间的合作<sup>[13]</sup>、利益相关者之间的关系<sup>[14]</sup>、利益相关者的识别<sup>[15]</sup>、体育竞赛中利益相关者对某一问题主导权的相互较量<sup>[10]</sup>等方面。大多以访谈等定性方法为主,辅之以定量分析,而对于旅游目的地各利益相关者的相互影响及其主导因素并未有过多的关注。

对于文化旅游目的地来说,其情况又有其独特性,各国文化旅游目的地在发展过程中都有利益相关者参与其中,所涉及到的因素及其相互关系也是不同的。Chang T.C.从“局外人”、“局内人”两个视角对涉及到新加坡小印度历史街区城市空间的主要利益相关者进行了分析,认

为在游客和当地居民、印度人和华人、城市景观策划者和使用者这3对关系中,都存在着局内人(insider)和局外人(outsider)的冲突<sup>[16]</sup>。新西兰在旅游开发过程中,毛利人的文化一直对游客有着强大的吸引力,但是20世纪70年代以前,白人主导下的毛利文化旅游使毛利人受到了不公正的待遇,经过毛利人的斗争,70年代以后,毛利人主导了自己的旅游发展<sup>[17]</sup>。Giuseppe以澳大利亚黄金海岸为例,分析了旅游目的地在品牌营建过程中利益相关者的影响<sup>[18]</sup>。而在土耳其的巴姆卡利,政府特别是中央政府在旅游发展过程中集中了过多的权力,导致了目的地其他利益相关者(景区居民、宾馆经营者、小商贩等)的不满,政府通过调查,决定将权力下放并让更多的利益相关者参与到旅游和保护计划的实施中去<sup>[19]</sup>。

其他关于利益相关者与旅游发展方式关系的研究还包括:20世纪中后期太平洋诸岛在旅游发展过程中遇到的困境与旅游企业的不当宣传的关系;印尼托六甲地区旅游环境的恶化与游客的过量涌入的关系;耶路撒冷旅游发展与当地居民(阿拉伯男孩)之间的微妙关系等。可见,目的地旅游的发展与利益相关者之间有着千丝万缕的联系。

## 三、文化旅游地利益相关者主导模式及其影响

笔者通过检索国外有关文化旅游目的地利益相关者的部分文献资料,根据利益相关者对目的地影响的程度,大致将文化旅游地的发展类型归纳为如下几种。

### 1. 地方政府主导型

这里所谓的主导者指的是在目的地旅游发展过程中,作为利益相关者之一,能够在本地区旅游发展过程中发挥主要作用,占有优势地位并能够影响其他利益相关者发展的组织或部门。

政府主导型又可以分为两种情况,一是当地政府主导,二是中央政府主导。对于当地政府主导旅游发展的案例并不鲜见,如新加坡、泰国的麦拉巴利族与塞芒族等;西班牙富恩特拉比亚(Fuenterrabia)地区的“阿拉德”(Alarde)事件旅游等。这些地方的文化旅游发展离不开本地

政府部门的参与,没有政府的介入,地方旅游的发展就会受到很大限制。政府是作为第一层面最主要的利益相关者出现的。

新加坡政府直接策划、引导、协调、实施了该地区的旅游发展,新加坡旅游委员会(STB)通过引进旅游计划、开展促销运动、投资旅游业、恢复和重建各种历史吸引物来打造新加坡的旅游形象<sup>[20]</sup>。20世纪90年代,新加坡政府打出了“新亚洲——新加坡”的口号,向世界展示了新加坡的独特文化特色并赢得了全球游客的青睐<sup>[21]</sup>。

在微观方面,新加坡政府在旅游发展中仍然发挥着极为重要的作用。Teop和Yeoh重点对新加坡的一处虎豹别墅遗产在旅游开发过程中的形象定位问题进行了研究。在政府、私人企业、当地居民、游客、开发商等众多的利益相关者的认知与期望中,政府和私人企业最后确立了别墅作为地方历史和记忆遗产的发展方向<sup>[22]</sup>。政府的控制与协调作用同样在小印度(Little India)历史街区的华人与印度人的“局内人”与“局外人”的身份冲突中得到了反映<sup>[16]</sup>。

西班牙富恩特拉比亚(Fuenterrabia)地区的“阿拉德”(Alarde)节庆事件旅游,也是政府主导型的。始于1638年的“阿拉德”仪式体现了一种身份象征和“神圣历史”,市政府却于1969年决定将该仪式每天举行两次。对此,瓦伦·L·史密斯认为“把文化当做商品展示,这对政府来说只需要花费几分钟的时间,而这一做法却把具有350年历史的传统仪式毁于一旦”<sup>[23]</sup>。

作为政府主导类型的一种,中央政府主导型在旅游目的地发展中并不多见,新加坡、汤加等国是这种情况,但这也是因为它们地域狭小的缘故。土耳其中央政府对巴姆卡利地区的影响是由于其集权制的历史传统造成的,国家也正在努力改变这一状况,目的地的直接管理者还是地方政府。所以,这也可以算是地方政府主导的一种情况。一般来说,对于目的地的发展,中央政府不会直接干预,只会给出政策上的规定,以此来影响地方旅游的发展。

## 2. 当地非政府势力主导型

当地非政府势力指的是由当地人组成和控制的团体、企业或其他机构。当地非政府势力控制

本地区的旅游发展往往能够带来积极影响。

伯利兹的舒库兹(Succotz)、叙南图尼奇(Xunantunich)古迹现在是重要的玛雅文化遗产旅游目的地,旅游通过恢复具有玛雅文化特色的纪念品促进了当地传统文化的复兴。类似的情况也出现在美国西南印第安人的聚居区中。需要注意的是,在伯利兹,掌握玛雅古老语言,了解玛雅宇宙观,能够与祖先进行交流的印第安老人在旅游发展过程中特别是在纪念品的制作过程中所起到的作用是不可替代的。地区旅游的发展在这些本地人的坚持下保持了玛雅文化固有的特色,避免了文化的失真和商品化,特别是保存了陶器制作中的神秘性,同时也使得他们从旅游中受益<sup>[24]</sup>。

由于纪念品所蕴含的文化和政治含义,这种当地非政府势力的主导情况必须是在政府的许可或默认之下,如果没有政府的认可,这是无法做到的,如美国在20世纪20年代以前对西南印第安人实行文化同化,印第安人的文化特征迅速消失;20年代以后,由于美国政府政策的调整,印第安人的艺术品逐渐开始繁荣<sup>[25]</sup>。

巴拿马的科马卡·圣布拉斯库拉人在自己的民族旅游中发挥了主导角色。全部由成年男子组成的“议会”管理各个村落,并经一致同意后推选“议长”。1977年以前,巴拿马政府计划在此大规模发展旅游,这与当地库拉人的利益产生了冲突,终于在1976年达到顶峰。1982年以后,国家的旅游计划和非库拉人管理的旅游点都被取消,圣布拉斯只允许库拉人管理的旅游业存在。1977年以后,库拉反对外来势力在这里发展旅游,外来投资陆续被关闭,如果他们想在这里拥有自己的旅游业,必须得到“全体议会”的批准。

游客对库拉的独特文化和以土地为基础的传统以及自己管理旅游的方式充满了兴趣。由于库拉人坚持自己的文化信仰,而且并不过分迎合游客,他们保持了“村落”原始的生活面貌,这种氛围对游客很有吸引力。游客在这里并不是作为入侵者,而成为了村民生活的一部分。

目前,库拉人对“摩拉”在巴拿马旅游业的象征意义和它的影响感到满意,对自己的文化生存方式非常认可,并保持了巴拿马文化的多元性<sup>[23]</sup>。

此外,还有新西兰毛利人主导着以毛利文化为基础的遗产旅游;秘鲁的印加帝国(Inca Empire)和前印加文明(pre-Inca civilizations)的遗产地旅游等<sup>[25]</sup>,都是属于这种类型。

当地非政府势力对于本地传统、观念、居民心理和宗教信仰、遗产保护等各方面情况都能够很好地把握,这对于保持目的地的文化传统和自身特色,保持本地区对旅游者的吸引力非常重要,所以,当地非政府组织控制的旅游一般都能够沿着健康的方向发展。

### 3. 外部势力主导型

外部势力主导指的是本地区之外的力量介入目的地并控制了当地的旅游发展。这时,如果旅游发展能够为当地居民带来收益,他们有可能会容忍这些事物的存在,否则,他们就会极力反对,但无论是哪种结果,本地人都无力应对外界力量或改变这种状况。这对少数民族地区、社会经济落后地区或者是发展中国家来说,表现得特别明显。比如美国夏威夷波利尼西亚文化中心、20世纪70年代尼泊尔的文化旅游等都属此类。

在威尼斯、杜布罗夫尼克、伯利兹城,由于很多土地被外来者购买,导致了本地人无力支付在此居住的费用而不得不搬迁<sup>[26]</sup>。

根据Cellell的研究发现,在西班牙加泰罗尼亚亚斯科达布拉瓦小镇,越来越多的欧洲游客在当地购买了房产,据统计,100万房地产主每年要购买5万套房子<sup>[23]</sup>。随着外来者的涌入,当地人逐渐失去了对本地事务的主导权,而外来者与他们很明显不是属于同类人,双方的矛盾日益加深。同时,由于西班牙当局强调的是旅游数量,忽视投机和随意开放,因此也累积了很多矛盾。当地人感到这些外来者有知识、能力、经验去规划小镇的一切,但是他们不愿意融入到这样的世界中去,可是已无法改变这一局面。

这种外部势力主导的类型,仍然能够为本地区带来经济收入,促进地区经济发展,提高人们生活水平,但通常都会引起文化商品化、自然环境恶化、资源枯竭、社会治安水平下降等问题,从而影响到旅游的长期发展。

### 4. 共同发展型

共同发展指的是几种或多种利益相关者在地区旅游发展过程中形成势力均势,无法由单一势

力控制当地旅游业发展,必定会出现各方联合、共同开发的情况。共同发展类型的出现并不是按计划产生的,而是由相关的利益群体经过相互的冲突和影响而逐渐演化而来的,各主要利益相关者在相互博弈过程中逐渐认识到,只有联合才能更好地维护自身利益,促进地区旅游发展。

丹麦日德兰半岛比隆小镇的LEGO公司,其辖下的乐高积木乐园是本地一个标志性旅游吸引物,吸引了来小镇旅游的大部分游客;除此之外,比隆城市中心也有一定的游客,而到其他地方去的游客则很少。LEGO公司在小镇的旅游发展过程中占有绝对优势,也发挥着主导作用,甚至于市政府的主要收益也要依赖于LEGO公司。但是,由于LEGO公司过分注重自身利益而忽视了其他利益相关者的利益,凭借其在旅游业中的支配地位无视其他群体的要求,从而引起了政府、城市中心商业服务机构、居民和其他企业的反对,公司效益也明显持续下滑<sup>[27]</sup>,由单一公司主导比隆旅游发展的时代宣告结束。随着市政府管理力度的加大,在不远的将来,一个由政府、LEGO公司、比隆城市中心相关部门共同引导本地区旅游发展的形势将会逐渐形成。

另外还有如英国的巨石阵,斯蒂芬和博伊德通过对艾迪曼、本德尔、爱德蒙兹、克劳奇、柯林、佛勒等人的论文检索并分析认为,英国遗产委员会拥有巨石阵的所有权,英国国民信托基金拥有巨石阵周围1500英亩土地,英国国防部在其附近的索尔兹伯里平原拥有大片土地<sup>[17]</sup>。在这种情况下,单一部门无法决定巨石阵旅游开发的模式和方向,必须通过共同协商来规划该地区的旅游发展。

共同发展型是各方长期互动的结果,互动就是一个斗争与协调的过程,虽然这个过程是艰难的,但是如果各方能够协调好自己在旅游发展中的利益与定位,正确处理和对待各种利益纠纷,旅游发展是能够得到保证的,否则,就会不断产生矛盾和摩擦,影响地区旅游发展。Robson J和Robson I认为,对于旅游业来说,决策过程需要吸纳利益相关者参与,以确保将计划重点、目标、价值、责任整合进战略框架中<sup>[28]</sup>。

### 5. 自由发展型

自由发展型是指旅游发展过程中没有任何

一种主导力量来规划、控制、引导和管理当地的旅游发展,目的地的各利益相关者根据自己的意愿,以自身的方式来实现自我利益,实际上也就是旅游处于一种无序、无计划的发展状态中。这种现象在旅游发展的早期阶段易于出现。

在科恩(Cohen, E.)对旅游者的分类中,探索者和漂泊者所游历的地方,游客较少,一般都处于自由发展的状态。科恩认为,在大量的大众游客达到某一目的地之前,这一地区只有少量的流浪者和漂泊者。其间,该地区的旅游发展处于自发状态<sup>[29]</sup>。实际上,这一时期也就是巴特勒<sup>[30]</sup>在旅游地生命周期中所称的探索阶段。

在阿拉斯加西北部早期的爱斯基摩文化旅游发展中,即从最早的游客即19世纪的探险者开始到19世纪90年代的这段历史中,爱斯基摩人对于探险者、交易者、陌生游客、商人以及淘金者都是接受的,这些外来者并没有影响到爱斯基摩人的固有文化和生活传统,他们依然过着拥有数千年历史传统的生活方式,而陌生的外来者在离开之后也对爱斯基摩人的文化推崇备至。在这一过程中,各利益主体没有出现大规模的矛盾冲突,每一群体都遵循自己的活动方式而很少受到干扰。在其后的旅游发展过程中,科兹布的爱斯基摩人有能力或能够主导自己的文化旅游,而诺曼的旅游业则被外来资本和管理所控制,坎贝尔由于地理原因可能永远都无法成为旅游胜地<sup>[23]</sup>。

其他如喜马拉雅山民俗旅游、二战前的巴厘岛旅游等也属于这种类型。

这种类型的目的地在旅游发展过程中会出现两种趋势,一是受某种或多种因素的限制,游客数量稳定,没有大规模增加;二是由于该地的吸引力招致大量旅游者纷至沓来,迫切需要加强管理。对于第一种情况,这种状态会继续维持下去;对于第二种情况,会随着各利益相关者的介入而导致目的地演化为上述某种类型。

#### 6. 交替主导型

目的地旅游业的发展由某种势力在某个阶段占有主导优势,但是在另一个时期由另一种势力取而代之,控制着该区域的旅游发展,但若干时期之后又会回到原态,像这种由两种或两种以上势力轮流主导目的地旅游发展的情况称为交替主导型。在某个阶段只是由一种势力来操控,而不

是由多股势力共同支撑,而这种控制是有规律地在变化着。如1962年之前柬(埔寨)、泰(国)边界的柏威夏寺庙在两国的争夺中频频易主,主导势力交替着发生变化<sup>[17]</sup>,至今仍然冲突不断。

一般来讲,这种类型的旅游发展与一个地区的社会力量和政治更迭联系紧密,往往会随着地区的行政归属而发生变化,从而导致旅游经营主体的改变,这也说明旅游发展反映了社会变迁与政治变动。

实际上,除了这几种各自独立的类型之外,还存在着相互交叉的情况,比如泰国的麦拉巴利族与塞芒族的文化旅游,对于了解本民族的麦拉巴利人与塞芒人来说,他们无法主导自己的特色文化旅游,所以说它属于外来势力控制该地的旅游发展类型;但是,在他们的旅游发展过程中真正起主导作用的是当地的政府部门,因此,它又属于当地政府主导型。再者,各种文化目的地旅游发展类型并不是固定不变的,随着时间的推移,各利益相关者之间的力量此消彼长,主导力量有可能会发生变化,同一个目的地也许会从一种类型转变为另一种类型。目的地的特征决定了它会处于一个复杂的、不稳定的、骚动不安的环境中<sup>[31]</sup>。

以上归纳的国外文化旅游地利益相关者主导类型及其对目的地旅游发展的影响,本文仅就其主要类型加以了阐述,因文献资料所限,可能还会有其他特殊类型,有待进一步探寻。

#### 四、讨论与启示

政府主导型目的地旅游发展在地区规划、资金、信息、基础设施等方面都有其不可替代的优势,但劣势在于对本地吸引物了解不足,容易导致区域旅游定位失误;本地非政府势力主导型的地方旅游发展良好,由于本地人深知自己的地方特色并自觉地维护着这种文化和传统,因此这种类型的旅游发展会长期保持对游客的吸引力;外部势力主导型的目的地旅游发展往往在经历了名噪一时的发展之后便会招致诸多的问题,从而导致旅游区的衰落;联合发展型将主要利益相关者纳入到旅游发展之中,一旦达成某种协定,其效果也是令人满意的。自由发展型只是地方旅游发

展的早期阶段,不会引发过多的问题,但是它随着形势的变化会相应变动,有可能转换为其他类型。交替发展型可能会导致政策没有延续性,对很多问题的争论常会阻碍旅游发展的进程。

对于中国文化旅游目的地而言,我们需要吸收国外的经验和管理模式,但是更需注意两者之间的区别和模式在特定环境下的适用性。以上提到的任何一种文化旅游目的地的发展模型,不管其效果如何,都是在一定的文化环境中产生和实施的,我们不能撇开环境本身来检验利益相关者影响模式对我们文化旅游目的地的适用性,也不能忽视国内目的地的自身特征。因此,笔者以为,上述有关国外文化旅游地利益相关者影响类型的分析,对我国同类旅游地发展具有重要的借鉴意义。

### 1. 因地制宜,合理借鉴

由于我国地区之间社会文化、经济、生态环境等诸多方面的差异性,一个地区的成功模式不可能嫁接于另一个地区,国外的案例尽管有许多的成功之处,但因国情不同,也许并不能直接适用于我国文化旅游目的地,但我们可以从中吸取经验教训。Aas等认为许多项目的失败不是因为自身的缺陷,而是特殊环境下的应用问题,而发展中国家诸多的问题使之更加恶化。厚重的历史、政治和经济状况会对整体旅游发展过程施加巨大的影响<sup>[13]</sup>。因此,我们既要借鉴,又要有所创造,根据各地区的具体情况和自身特色,以有利于保存地方的文化特征、有利于地区旅游的可持续发展、有利于最大限度地协调各利益相关者的诸多要求为原则,促进地区旅游发展。毕竟,区域旅游只有得到当地人的支持才能够持续发展下去<sup>[26]</sup>。

我国的文化旅游目的地与国外相比更具复杂性。一级划分之下的各级政府、景区规划者、管理者、投资者、开发者、承包商、代理机构、交易商、本地居民、外来务工者、迁移者以及工商、物价、环保、公安、土地、农业、林业等诸多部门,再加上旅游者、国际组织、国内(国际)连锁机构、非政府组织、旅游经营者等在目的地形成了错综复杂的关系网;我国独特的行政体制和文化传统对目的地的管理和各利益主体的参与方式也有较大的影响。Aas等支持Stolton和

Dudley的观点,认为在不同的文化和政治背景下利益相关者的参与也是不同的<sup>[13]</sup>。此外,各利益主体的认知能力和参与意愿以及影响力都是不一样的,因此,具体问题需具体对待。

### 2. 政府介入,职责明晰

旅游发展过程中需要政府介入,特别是对于可持续旅游发展来说更是如此。对此,Byrd与Alipour、De Oliveira、Gunn、Inskeep、Meethan、Murphy、Southgate和Sharpley等人的看法是一致的<sup>[32]</sup>。我国的文化旅游目的地地方政府在这方面从来都不是旁观者,但政府中的众多部门在很多时候意见并不是统一的,每个部门都高度关注各自的利益<sup>[33]</sup>,为了各自的利益,他们的意见经常会发生冲突。而且,在我国景区,有些管理部门并不隶属于政府,但是它们又具有像政府一样的管理权限,准确地讲,它们具有准政府的属性。

由于长期形成的历史传统,我国地方政府在地方发展的过程中通常都发挥着主导作用,对于旅游的发展,很多地方政府也直接参与进来。根据国外的相关经验,政府在旅游发展中的定位应该是明确的、清晰的,那就是服务于旅游目的地的发展,承担其基础设施建设、宏观政策制定、目的地管理、召集和组织其他利益相关者参与地区旅游发展、给予其他利益相关者一定的决策权力和参与空间,而自身则要尽量避免直接参与,更不能主导目的地的发展。国外的案例表明,政府主导型的目的地往往因其不能充分了解地方的文化内涵、历史传统、游客特征而常常导致开发失利。中央政府尤其不应该对具体的旅游地施加过多的影响,集权制之下的管理更容易造成矛盾的加剧,从而使冲突不断。地方政府应该在目的地的管理中发挥主要作用,这也是市场经济条件下对政府的要求。

### 3. 公众参与,利益公平

在公众参与方面,Byrd赞同Rosenow和Pulsipher关于旅游目的地在发展和管理过程中需要公众参与的观点<sup>[32]</sup>。作为与目的地发展有着密切关系的利益主体,他们的参与对于目的地旅游的发展至关重要。理论上讲,所有的利益相关者都会产生一定的影响,因此,Byrd通过评析Hardy、Beeton、Gunn、Ioannides、Markwick、

Sautter和Leisen等人的观点后认为,所有的利益主体都要考虑进去。但是,各利益主体对于目的地的重要性并不是等同的,所以在计划过程中各个主体利益并不需要给予同等的对待<sup>[32]</sup>。

在发展中国家,社区参与具有操作上、结构上、文化上的限制<sup>[13]</sup>,Aas在这方面认同Tosun的观点。在我国,很多目的地的居民由于本身的知识素养和对目的地的了解没有达到一定高度,导致他们无法有效地维护自身的权益,而更多地只是依靠协调者或其他利益主体来给予保证,当这种依靠变得没有保证时,他们便有可能采取极端(如武力)的或者某些抗议形式(如上访、静坐、示威、告状等)来表达自己的不满。也就是说,目的地居民的行为和态度会以主动或被动、积极或消极的形式表达出来<sup>[32]</sup>。在这方面,Byrd与Butler、Murphy、Mathieson和Wall等的观点是一致的。而实际上,在中国很多地方的旅游发展过程中本地居民的利益都无法得到有效的保证,所以人们的参与积极性不高,缺少参与意识和能力,这就为旅游的可持续发展埋下了隐患。Liebowitz认为利益相关者的知识和行为有复杂的联系,它们之间可以通过如经济的或社会的规范等因素来调节<sup>[34]</sup>。

#### 4. 相互理解,合作共赢

利益基础上的权力争夺是旅游目的地各方冲突的焦点,在很多情况下,一方的收益总会以另一方的损失为代价。世界环境与发展委员会(WCED)认为可持续旅游是一个艰难的过程,也许某群体的获益就会对另一群体产生消极作用<sup>[32]</sup>。Aas等人总结了Bramwell、Sharman、Brohman、Jamal、Getz、Marien、Pizam、Roche、Tosun、Stolton和Dudley的观点后也认为目的地各利益主体之间的权力分布是不均衡的<sup>[13]</sup>,在欠发达国家更是如此。Markwick借鉴Mendelow的利益相关者权力/利益模型分析了这种关系<sup>[35]</sup>(如图2)。所以,对经济利益的占有程度的争夺主导了各利益主体的权力纷争,也为实现各方合作设置了障碍。

在利益相关者发展合作方面,Aas等认同Medeiros de Araujo、Bramwell、Reed、Simmons和Gray的观点,认为合作的挑战包括利益相关者参与能力和超现实期望等;而权力通常适合于当

地精英和“最能说的人”,沉默的大多数和任何当地少数通常被取代了,对此,Hall、Tosun、和Taylor都有论及<sup>[13]</sup>。在我国的旅游地,这些困难都是现实的,开发者缺少公共参与的意识,当地居民没有话语权,缺乏参与能力,有些利益主体提出过高要求等,并不是所有的利益群体都有能力参与进来。

对于国内的很多旅游目的地来说,权力最大的是政府,所有者和管理者的身份上使得它在权力关系中占有绝对的优势。但权力的拥有与经济利益的获取有时并不是等同的,当最大占有方没有得到期望的利益时,就有可能产生问题。而且在旅游计划中,任何一方都不可能完全占有控制权<sup>[31]</sup>,当然也无法获取最大利益。

但是,目的地的每一个群体都不能过分注重自身的利益而完全忽视他者的权益,合作的基础在于利益相关者之间的相互理解与平衡<sup>[31,32]</sup>,他们在实质上是一种相互依存的关系,利益相关者之间的合作远比竞争要重要得多。Jamal和Stronza引用了Gray对跨组织合作的5个主要特征的界定:(1)利益相关者相互依存;(2)建设性地解决出现的分歧;(3)共同的决策权;(4)利益相关者对于领域内的事物发展方向承担共同的责任;(5)合作是个自发过程,组织共同应对复杂的环境<sup>[31]</sup>。唯有如此,各方才能最大限度地达成各自的目标并促进地区旅游的可持续发展。

		利益水平	
权	低	A	B
		最小努力	保持信息获取
力	高	C	D
		使其满意	关键参与者

图2 利益相关者图谱:权力/利益模型

资料来源:转引自Markwick, 2000<sup>[35]</sup>。

#### 5. “招集”“协调”,政府作为

协调者(convener)、利益相关者之间的合作是在一定框架下一一定的限度内进行的,目的地的良好发展并不代表没有问题存在。利益相关者拥有不同的思考方式和价值观<sup>[31]</sup>,而每一个利益主体的利益不可能都能得到很好的维护。这

就需要一个能够与所有利益相关者都有接触的团体、派别或组织来进行,这就是“召集者”(convener)。从长期看,这可以减少冲突<sup>[32]</sup>。在这一点上,Byrd重申了Yuksel、Bramwell和Yuksel的观点。

在我国,通常这个角色都是由政府来扮演的,在复杂的关系之间,也只有政府能够承担起这个责任。政府作为利益相关者的一方,也作为管理者和协调者,它的行为对其他大部分利益相关者都有直接或潜在的影响,因此,它在追求自身目标的同时,也是其他利益相关者达到目标所不可忽视的因素,所以可以被看成是特殊的利益相关者。Jamal和Getz认为权力并不是均匀地分布在所有利益相关者之间,地方当局应该起到中立的会议召集者和社区参与及计划的发起者的作用<sup>[36]</sup>。

综上所述,在旅游发展的各种类型利益相关者影响模式中,每一种都有其优势也有其劣势,不可能有绝对的模式可以指导所有的旅游地发展,任何一地的旅游发展都不可能完全均衡所有利益相关者的矛盾和问题。利益相关者之间权力、地位、收入等方面的差异也不可能完全消除<sup>[13]</sup>。本文认为比较理想的旅游目的地发展模式应该是地方非政府势力主导型。按照市场经济运行规律运作,它既能够保持本地的文化特色,保持目的地对游客的吸引力,同时还能够维护本地人的自身利益,保证目的地居民对旅游的热情和参与性,实现当地旅游业的可持续发展。

#### 参考文献:

- [1] 宋瑞. 中国古村镇旅游: 发展状况与面临难题的思考 [A]. 2008年中国旅游发展分析与预测 [C]. 社会科学文献出版社, 2008: 333~350.
- [2] 郭华. 国外旅游利益相关者研究综述与启示 [J]. 人文地理, 2008(2): 100~105.
- [3] 李正欢, 郑向敏. 国外旅游研究领域利益相关者的研究综述 [J]. 旅游学刊, 2006, 21(10): 85~91.
- [4] Edward, F.R. *Strategic Management: A Stakeholder Approach* [M]. Boston: Pitman Publishing Inc, 1984: 46.
- [5] Sautter, E.T., Leisen, B. Managing stakeholders a tourism planning Model [J]. *Annals of Tourism Research*, 1999, 26(2): 312~328.
- [6] Douglas, A., Lubbe, B.A. Identifying value conflicts between stakeholders in corporate travel management by applying the soft value management model: A survey in South Africa [J]. *Tourism Management*, 2006(27): 1130~1140.
- [7] Gobster, P.H., Rickenbach, M.G. Private forestland parcelization and development in Wisconsin's Northwoods: perceptions of resource-oriented stakeholders [J]. *Landscape and Urban Planning*, 2004, (69): 165~182.
- [8] Bird, R., Donaldson, R. "Sex, Sun, Soccer": Stakeholder-opinions on the sex industry in Cape Town in anticipation of the 2010 FIF Soccer World Cup [J]. *Urban Forum*, 2009, 20: 33~46.
- [9] Sheehan, L.R., Ritchie, J.R. B. Destination stakeholders exploring identity and salience [J]. *Annals of Tourism Research*, 2005, 32(3): 711~734.
- [10] Kearins, K., Pavlovich, K. The role of stakeholders in Sydney's Green Games [J]. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 2002, (9): 157~169.
- [11] Bouton, S.N., Frederick, P.C. Stakeholders' perceptions of a Wading Bird Colony as a community resource in the Brazilian Pantanal [J]. *Conservation Biology*, 2003, 17(1): 297~306.
- [12] Timur, S., Getz, D. Sustainable tourism development: how do destination stakeholders perceive sustainable urban tourism? [J]. *Sustainable Development, Published online in Wiley InterScience*, 2008.
- [13] Aas, C., Ladkin, A., Fletcher, J. Stakeholder collaboration and heritage management [J]. *Annals of Tourism Research*, 2005, 32(1): 28~48.
- [14] Weed, M. Stakeholder relationships in sport and tourism [J]. *Journal of Sport & Tourism*, 2007, 12(3~4): 149~153.
- [15] Byrd, E.T., Gustke, L. Using decision trees to identify tourism stakeholders: The case of two Eastern North Carolina counties [J]. *Tourism and Hospitality Research*, 2007, 7(3/4): 176~193.
- [16] Chang, T. C. Singapore's little India: a contested landscape [J]. *Urban Studies*, 2000, 37(2): 343~366.
- [17] 戴伦·J.蒂莫西, 斯蒂芬·W.博伊德著. 程尽能主译. 遗产旅游 [M]. 北京: 旅游教育出版社, 2007.

