



遗产地社区重组后 居民对社区管理信任的影响

——以黄山风景区汤口镇为例

吴文智 王汝安 邱扶东

摘要:基于黄山风景区汤口镇案例的调查,运用扎根理论的方法,探索构建居民对社区管理信任的影响模型与实现路径。研究发现,环境建设、福利保障、民主建设、经济建设、管理感知、社区参与是影响居民对社区管理信任程度的主要因素,其中管理感知是管理信任的因果条件,社区参与是行动策略,其余四元素直接影响了管理感知,也是影响社区管理信任度的内在因素。同时,社区管理的优劣状态对居民信任的影响存在差异,低质社区管理更容易影响居民信任。

关键词:遗产地;社区管理;居民信任;汤口镇

DOI: 10.13734/j.cnki.1000-5315.2021.06.019

收稿日期:2021-02-26

基金项目:本文系教育部人文社会科学研究规划基金项目“外来经营者投资乡村民宿的风险与制度保障研究”(19YJA630088)、国家自然科学基金面上项目“旅游发展下古村落社会生态系统演进”(4177010884)的研究成果。

作者简介:吴文智,男,安徽黄山人,华东师范大学工商管理学院旅游与会展系副教授、硕士研究生导师,研究方向为古村镇遗产旅游、乡村旅游与民宿研究,E-mail: wuwenzhi1980@126.com;
王汝安,女,山东烟台人,华东师范大学工商管理学院硕士研究生;
邱扶东,男,吉林兆南人,华东师范大学工商管理学院旅游与会展系副教授、硕士研究生导师。

截至 2020 年,我国世界遗产数量已达 55 项,这些遗产成为我国重要的旅游吸引物,促进了遗产旅游地经济的快速发展。遗产旅游发展为社区提供了更多的工作机会,也吸引了更多的外来人口,从而推动遗产地社区的持续扩张,扩张的遗产地社区产生了重组现象。重组后的社区居民结构、生活行为、价值观发生了显著的变化。同时,遗产旅游发展也给社区带来了环境污染、文化冲击和贫富差距增大等问题,社区居民一般被动地承担了旅游业过度发展带来的负面影响,却没有因此获得应有的补偿^①,因而增加了居民对社区管理的不满,给社区公共服务与管理带来了更多的挑战。

社区居民是旅游地重要的利益主体之一,社区居民对当地旅游开发的感知和态度,影响着地方旅游经济的社会生态系统^②。居民对社区管理信任度的提高,是实现社区和谐发展和旅游业可持续发展的基础。高信任度的干群关系,可以在管理过程中有效降低政府与公众关系的交易成本,提高社会主体行为的预期。社区基层管理组织受信任的程度将直接影响农村社区的稳定以及遗产地的长远发展。居民对社区管理者缺乏

^①田世政、杨桂华《社区参与的自然遗产型景区旅游发展模式——以九寨沟为案例的研究及建议》,《经济管理》2012 年第 2 期,第 107—117 页。

^②李龙、杨效忠《风景道旅游发展的社区居民感知与影响因素——以大别山国家风景道为例》,《四川师范大学学报(社会科学版)》2020 年第 6 期,第 84 页。

信任,可能会导致其对管理政策的不满,人为地破坏旅游成果,或者转化为隐形的反抗行为,通过不配合或阻止旅游开发的方式表达对社区管理的不满和不信任^①。造成这些不良后果的根本原因,是社区管理者在旅游开发过程中的不当行为,如角色缺失、利益分配不均、急功近利等,使居民对管理者的信任度下降,从而影响了遗产地旅游的健康与持续发展。

遗产地居民对社区管理的信任问题,关系着遗产地旅游业和遗产地社区的可持续发展。随着遗产旅游的快速发展,遗产地社区或多或少进行了重组,影响了新老居民对社区管理的态度。为此,深入了解遗产地居民对社区管理信任的影响因素,探讨有效提高居民信任的举措,对优化遗产地社区治理具有重要的现实意义。

一 文献回顾

“遗产”一词起源于18世纪的欧洲,遗产旅游指以我们所继承的物质和现象为核心的旅游活动,包括历史建筑、艺术作品及优美的自然风光^②。遗产地由于其资源的唯一性和稀缺性,具备发展旅游业的必要条件,同时遗产地资源的保护,又对旅游业发展提出了严格的要求^③。在遗产旅游开发与遗产资源保护这对既相互依存又充满矛盾的关系中,学者们纷纷开始探讨遗产旅游可持续发展的相关问题。历史文化名城、古村落、遗址建筑等遗产资源常处于当地社区中,因此,遗产地社区成为遗产旅游可持续发展的重要利益相关者。

目前,遗产地社区研究主要集中在以下三个方面。

一是遗产地社区居民感知研究。社区居民生活在遗产地社区中,是有形和无形遗产资源的继承者,他们在基础设施建设与维护、旅游氛围营造、初级消费品提供等方面具有重要的作用^④。起初,学者们的研究聚焦于遗产旅游的发展对社区居民经济收益感知的影响^⑤;后续学者研究社区居民对遗产旅游的社会效益及环境效益感知,指出遗产旅游不仅为社区居民带来正面的经济、社会、环境效益感知^⑥,而且也带来了负面影响,如物价上涨、环境破坏、文化冲击等^⑦。Besculides等人发现处于不同发展阶段的旅游地社区居民对遗产旅游效益的感知存在差异,处于发展前期的遗产地社区居民对正面收益的感知较为明显,但随着旅游业的发展,社区居民更多地关注旅游发展带来的负面影响,对旅游业的支持态度较前期变弱^⑧。

二是遗产地社区参与模式和参与机制构建研究。随着旅游业的发展,遗产地居民的负面效应感知日趋明显,社区参与成为遗产地景区破解发展难题的重要内容和环节^⑨。当前社区参与模式主要包括社区自治、“社区+政府”、“社区+企业”等^⑩,可分为内生性模式和外部介入性模式两大类。内生性发展模式强调当地社区居民在遗产地开发与管理中的主导作用,以安徽省西递、宏村为代表,其通过实现产业链本土化、决策民主化等方式,增加社区居民的参与权利与主体意识^⑪;外部介入性模式指政府及企业参与下的“景社一体化”发展模式,以九寨沟为代表,在这种模式下社区的组织能力与权责分配能力较强,但社区居民参与的广度和

①孙九霞、周一《日常生活视野中的旅游社区空间再生产研究——基于列斐伏尔与德塞图的理论视角》,《地理学报》2014年第10期,第1575—1589页。

②张朝枝、保继刚《国外遗产旅游与遗产管理研究——综述与启示》,《旅游科学》2004年第4期,第7、9页。

③苏明明《世界遗产地旅游发展与社区参与》,《旅游学刊》2012年第5期,第9页。

④宋章海《试论社区参与在区域旅游发展中的问题与对策》,《贵州大学学报(社会科学版)》2005年第1期,第62、63页。

⑤湛永生等《主社区居民对旅游效应的感知研究——以敦煌市为例》,《地域研究与开发》2005年第2期,第73—77页。

⑥张爱平、侯兵、马楠《农业文化遗产地社区居民旅游影响感知与态度——哈尼梯田的生计影响探讨》,《人文地理》2017年第1期,第139页。

⑦Angel Bujosa Bestard, Jaume Rosselló Nadal, “Modelling Environmental Attitudes toward Tourism,” *Tourism Management* 28, no. 3 (June 2007): 688-695.

⑧Antonia Besculides, Martha E. Lee, Peter J. McCormick, “Residents’ Perceptions of the Cultural Benefits of Tourism,” *Annals of Tourism Research* 29, no. 2 (April 2002): 303-319.

⑨孙九霞、保继刚《从缺失到凸显:社区参与旅游发展研究脉络》,《旅游学刊》2006年第7期,第63—68页。

⑩P. F. J. Eagles, “Governance of Recreation and Tourism Partnerships in Parks and Protected Areas,” *Journal of Sustainable Tourism* 17, no. 2 (March 2009): 231-236.

⑪蒋海萍、王燕华、李经龙《基于社区参与的古村落型遗产地旅游开发模式研究——以皖南古村落西递、宏村为例》,《华东经济管理》2009年第8期,第28页。

深度以及社区居民的决策、利益分配权很难得到保障^①。虽有研究证实内生性发展模式是遗产地社区参与的理想模式,然而当前我国遗产地社区多以政府主导的内外共同参与模式为主,因此,社区参与机制中应构建利益分配与保障机制、利益补偿与激励机制、多方监督机制,以真正实现社区居民增权与利益保障^②。

三是遗产地社区居民与其他利益相关者关系研究。根据利益相关者理论,除社区居民外,当地政府、旅游企业、旅游者均为遗产旅游的利益相关者,其中社区居民与政府的关系属于密切型^③。我国遗产旅游地以政府与社区共同参与治理为主,因此社区管理者和社区居民之间的关系对遗产地发展具有重要影响。但在实际管理过程中,社区居民大多表现为单向、被动的参与状态,参与过程中处于被决定、被包装、被表达、被展示的状态^④。在社区居民与政府的关系中,地区经济增长、民生福利、纯公共产品领域治理绩效等,影响着公民对政府的信任,而遗产地社区管理中政府角色错位、利益主体诉求冲突等问题,会导致社区居民对社区管理信任缺失,容易导致危害遗产地社区发展的群体性事件发生^⑤。因此,研究不同利益相关者的关系状态与信任关系之间的关联效应,提高居民对社区管理的信任度,十分关键^⑥。

综上,当前在遗产地社区发展与管理方面已有较为丰硕的研究成果。随着旅游业的发展,遗产地社区结构发生了较大的变化,部分从事旅游活动的居民继续生活在社区中,而部分不从事旅游业或无法承受旅游业发展负面影响的人搬离该社区,同时外来商家也在不断涌入,遗产地社区被动或主动地进行着重组。重组后的社区形态发生着改变,人缘地缘之间的联系越来越淡薄,社区管理面临着各种问题。目前,深入探究遗产地社区居民信任度影响因素的研究成果较少,尤其在遗产地社区重组背景下,对如何进行社区管理以促进其可持续发展的关注度不足。由此,本文运用扎根理论对遗产地居民的社区管理信任度影响因素及影响路径进行研究,以深化遗产地社区发展与治理方面的相关研究。

二 案例选择与研究方法

黄山风景区是世界文化与自然双遗产的著名代表,风景区南大门所在的汤口镇属于典型的遗产地社区。自黄山旅游发展以来,汤口镇一直是游客的主要出入地,接待游客数量不断增长,旅游接待服务设施与从业人员持续增加,促使社区不断扩张与重组。从1982年起,汤口村民通过销售农副产品、开办家庭旅馆等方式参与旅游服务,到1997年,汤口村已经成为黄山最大的旅游接待集散地,全村各类个体工商户近400个,其中个体旅社200多家、床位6000余张,小商店、饮食店等分布密集,本地居民及外来经营者混杂居住。1997年,《汤口镇总体规划(1997—2010)》首次提出将寨西村作为汤口村的功能延伸。据2005年底统计数据显示,外地来汤口镇开办集体、个体工商户的有400余户,暂住汤口社区的外地人口达到2000多人,寨西社区建设并未有效缓解汤口社区的压力。2005年,汤口镇政府再次组织了《汤口—寨西总体规划》修编和《寨西组团控制性详细规划》编制工作,提出要完善城镇功能,进一步将寨西社区定位为黄山风景区的主要生活服务基地和重要交通枢纽,并吸纳汤口过多的人口,以彻底改变老城形象。2008年,启动第三轮全镇总体规划修编,进一步提出“控制改造汤口,有序发展寨西”的发展思路,优化整个服务格局,加快建设寨西综合开发区。

经过规划调整、老社区改造、新社区建设和基础设施优化布局,汤口镇在配套黄山风景区旅游发展过程中逐步完成了整个社区的重组合并。目前汤口镇常住人口1.2万,形成了汤口社区(旅游服务为主)、寨西社区(生活服务为主)以及周边配套发展的山岔村、芳村、大岭下村、冈村4个农民新村集群。在这个过程中,当地居民不断搬迁到新的社区,外来居民开始在汤口镇长期居住。同时,由于汤口旅游经济社会发展的特殊性,采取了农村管理与城市管理相结合的社区管理方式,居民对社区管理的信任问题变得复杂化。因此,选

①田世政、杨桂华《社区参与的自然遗产型景区旅游发展模式——以九寨沟为案例的研究及建议》,《经济管理》2012年第2期,第107—117页。

②张园园、路紫《文物旅游地/遗产旅游地社区居民权利保障研究综述》,《地域研究与开发》2013年第3期,第63页。

③李凡、蔡桢燕《古村落旅游开发中的利益主体研究——以大旗头古村为例》,《旅游学刊》2007年第1期,第47页。

④于萍《基于社区增权的乡村旅游可持续发展研究》,《哈尔滨商业大学学报(社会科学版)》2010年第2期,第94页。

⑤代则光、洪名勇《社区参与乡村旅游利益相关者分析》,《经济与管理》2009年第11期,第29、30页。

⑥时少华、李享《传统村落旅游发展中信任与利益网络效应研究——以北京市蓟底下村为例》,《旅游学刊》2019年第9期,第30页。

择汤口镇为本文案例地具有典型性和代表性。

针对汤口镇社区重组后的社区管理问题,2019年,我们对汤口镇社区进行了实地调查与访谈,从重组后的汤口社区和寨西社区及其周边的山岔村、芳村、大岭下村、冈村随机抽取居民进行深度访谈,共收集了87个有效样本资料,整理录音资料5万余字。同时,收集政府的相关座谈资料和规划材料,加深对案例地的理解和把握,提升编码内容的可靠性。经过反复比较和分析,最终获得了有效文字36123字,有效条目741条。通过对汤口镇社区居民的深度访谈所得到的文字材料、访谈录音等资料进行分析、归纳,采用扎根理论^①,分析社区重组后居民对社区管理的感知与信任问题,提出遗产地社区管理信任影响因素的理论模型。

三 研究过程

(一)遗产地居民对社区管理的信任现状

在对87位受访者的访谈调查中,有15位受访者表现出对当前社区管理的高信任度;有40位受访者对社区管理表现出事不关己的状态,认为当地的社区管理处于中等水平;有32位受访者对当前社区管理表现出明显的不信任。访谈专家通过调研结果对汤口镇居民信任度作出了评价,认为当地居民对社区管理的信任度处于较低水平。

(二)对社区管理信任度的开放式编码

开放式编码是将调研中收集到的词语片段进行抽象分析、整理和重新组合,将资料记录逐步进行概念化和范畴化的过程。首先,将访谈得到的原始资料信息所反映的现象标注为与社区管理信任度相关的词语、句子等,如“餐馆垃圾丢到垃圾回收箱,自来水是山水净化了之后使用的”标注为“垃圾回收箱”、“山水净化”、“净化装置”等现象标签。然后,将标签化的词语、短语和句子等进行提炼、整合、简化,对其实现初步概念化,如“垃圾回收箱”概念化为“垃圾处理”,“山水净化”、“净化装置”概念化为“生活用水”。最后,摒弃个人偏见和既定理论进行对比和分析,进一步归纳、提炼形成反映资料本质的概念和范畴,如“垃圾处理”归纳为“卫生环境”,“生活用水”归纳为“生活环境”,并将“卫生环境”和“生活环境”进一步提炼为“环境建设”。通过循环往复的考察,最终贴出了132个标签,进一步规划提炼形成93个概念、19个副范畴以及6个主范畴。为了说明提取开放式编码的范畴化过程,对资料记录中的部分内容编码举例如表1所示。

表1 开放式编码示例

原始资料	开放式编码			
	现象摘要	概念化	副范畴	主范畴
旅游发展后,这边的道路有的变好了,有的变差了,卫生比以前好一点点,水电气还行。	道路	a1 道路建设	A1 基础设施	B1 环境建设
	水电气	a2 水电气设施		
开门就是街道,车子多、噪音大。自来水是山水净化了之后使用的,每家都安装了净化装置。	山水净化	a3 生活用水	A2 生活环境	
	净化装置			
	噪音	a4 声音污染		
道路、绿化、卫生都是很好的,都请专人打扫,餐馆垃圾丢到垃圾回收箱,处理还算及时,安装了污水处理系统。	卫生	a5 卫生条件	A3 卫生环境	
	垃圾回收箱	a6 垃圾处理		
	污水处理系统	a7 污水处理		
公共服务不方便,公共厕所很少。	公共服务不方便	a8 服务不便	A4 公共服务度	
	公共厕所	a9 公共设施		
感觉房子的设置并不是很合理,危房没人管。	危房	a10 房屋设置	A5 房屋管理	

(三)对社区管理信任度的主轴式编码

进行主轴式编码的过程,主要是通过聚类分析建立不同范畴之间的逻辑关联。发掘主范畴的过程,就是

^①扎根理论是1967年由Glaser和Strauss提出的一种专门分析质性材料的有效方法,主要包括开放式编码、主轴式编码和选择式编码三个关键步骤。

通过一些典型范式,如“因果条件—现象—脉络—中介条件—行动/互动策略—结果”^①,将各个独立范畴链接在一起,然后发现和建立不同范畴之间的关系,并根据各个范畴之间的相互关系和逻辑次序重新进行归纳和整理。最终形成6个主范畴:B1 环境建设、B2 福利保障、B3 民主建设、B4 经济建设、B5 管理感知、B6 社区参与。各个主范畴以及对应的副范畴及其关系内涵如表2所示。

表2 主轴式编码

主范畴	对应副范畴	关系内涵
B1 环境建设	A1 基础设施	基础设施是否完善,是居民生活是否便利的重要因素
	A2 生活环境	生活环境涉及道路绿化等问题,是环境建设的重要部分
	A3 卫生环境	居住环境是否卫生,是环境建设的重要部分
	A4 公共服务	公共服务是否到位、便利,包含在环境建设的范畴
	A5 房屋管理	旧房改造和设计的合理性,对新房建设的限制措施,是环境建设的组成部分
B2 福利保障	A6 医疗保障	医疗问题是居民生活保障的重要部分
	A7 教育质量	教育问题对社区居民来说是非常关键的保障问题
	A8 精神文化建设	精神文化建设是社区居民的文化福利保障
B3 民主建设	A9 发言权	社区居民是否具有发言权,发言权多少,都是民主建设的关键部分
	A10 知情权	政府相关政务信息的公开情况,居民对政策的了解
	A11 参与权	社区居民参与到乡村自治的情况,是否具有选举权、监督权等
B4 经济建设	A12 收入水平	社区居民收入水平的高低是社区经济建设的重要反映
	A13 贫富差距	社区整体的贫富差距是否过大,是经济建设的重要部分
	A14 就业情况	社区居民的就业问题也属于经济建设的部分
B5 管理感知	A15 腐败情况	管理人员是否存在腐败问题,是社区居民管理感知的重要部分
	A16 为村民解决实际问题	政府管理人员是否能为社区居民解决实际问题,是社区居民感知社区管理信任的重要因素
	A17 干部素养	干部素质高低,是否具有权威性,是否关注百姓利益,是社区居民感知社区管理质量的重要因素
B6 社区参与	A18 对旅游发展的态度	社区村民是否对遗产地旅游业发展持积极态度,和社区居民参与到遗产地旅游发展的实际情况等,是社区参与的重要指标
	A19 实际参与情况	社区居民参与到遗产地旅游发展的实际情况,是社区参与的重要部分

(四)对社区管理信任度的选择式编码

通过寻找一个统领主范畴的核心范畴,运用所获得的核心范畴来解释所有的现象,并且找到主范畴典型关系结构的“故事线”,以串联所有的范畴和概念,为选择式编码的分析过程。基于以上典型关系结构,通过对6个主范畴的考察,本研究确定了“社区管理信任度”这一核心范畴。围绕社区管理信任度这一核心范畴的故事线归纳为:环境建设、福利保障、民主建设、经济建设对社区管理的信任度有着较大的影响,环境建设、福利保障、民主建设、经济建设的优劣与否直接影响到社区居民的管理感知,从而影响社区居民的信任度,进而影响其参与遗产旅游发展的程度。居民对社区管理的信任度越高,就越会积极地参与到遗产地的建设和发展中,对社区管理的信任度越低,就越会消极地对待该地旅游业的发展。基于这一“故事线”,本文构建了“社区管理信任影响机制示意图”(见图1),以便更清晰地说明社区管理信任度的影响因素。

1.各个范畴的关系说明

由图1可知,管理感知是社区管理信任度的因果条件,社区参与是社区管理信任度的行动策略,环境建

^①Agnes Kiss, “Is Community-based Ecotourism a Good Use of Biodiversity Conservation Funds?” *Trends in Ecology and Evolution* 19, no. 5 (May 2004): 232-237.

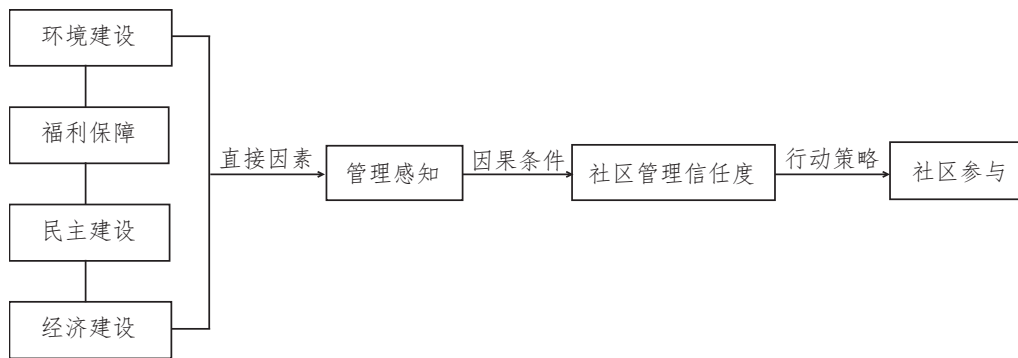


图1 社区管理信任影响机制示意图

设、经济建设、民主建设、福利保障是影响管理感知的直接因素。此外,不同人群对各项因素影响程度的感知有所差别。例如,对于遗产地社区中的老人和小孩,福利保障是否完善对社区管理信任度的影响程度更大;而对于社区中的年轻人,经济建设和民主建设的优劣对社区管理的信任度的影响程度更大。其中,在经济建设方面,务农为主的居民对社区管理的信任小于从事旅游业为主的居民。有的居民认为:“务农只顾得上自己吃喝,算不了收入,能维持温饱。”(01-W-52)^①也有居民指出:“一年的收入有1万多,对这个收入不满意,不能保证基本生活。”(13-W-51)这类居民没有享受到遗产旅游发展带来的红利,只承担了旅游业发展带来的不便。从事旅游业的居民指出:“我们主要做服务员,搞卫生,做不了很专业的工作,客人少的时候连工作机会都没有。”(32-W-68)这类居民所享受的旅游发展红利仍处于较低水平。环境建设方面,居民认为旅游业发展以来社区环境得到明显改善。有居民指出:“发展旅游以后,政府修了路,我们也用上了自来水。”(39-W-63)有居民认为:“政府不作为,不给盖新房,危房也得不到处理。”(42-W-66)并且,有人直观感受到:“发展旅游以后,村里环境比以前好了,但是贫富差距也更明显了。”(27-W-55)

2. 因果条件关系

管理感知与社区管理信任度存在因果关系,当居民管理感知较低时,会导致居民对社区管理的信任度降低。同时,环境建设、经济建设、民主建设、福利保障等会潜在地影响居民的管理感知。在管理感知方面,从事旅游业的居民比从事其他行业为生的居民更加敏感,因为政府和政府官员形象以及政策条件会直接影响当地的旅游发展,从而对他们的生活产生较大的影响。例如有人说:“现在的生意不好做,村政府没有统筹管理思想,导游不让游客来这个地方购物。”(54-W-110)“黄山的旅游发展会越来越越好,却不会给自己带来更多的好处,因为政府优惠政策没有落实到位。”(77-W-108)“政府对服务业管理很严格,从某些方面说,经营者处于一个弱势地位,但是政府对于服务业的保护措施比较少。”(79-W-101)因此,从事旅游行业的居民更加需要政府有所作为,这会很大程度影响其对社区管理的信任度。

3. 行动策略

不同于一般的农村社区,在遗产地社区,居民对社区管理的信任度最终表现为社区参与程度。居民对社区管理的信任度越高,就越会积极地参与到遗产地的建设和发展中;居民对社区管理的信任度越低,就会越消极地对待该地旅游业的发展。因此,要促进遗产地旅游业的持续发展,居民对社区管理的高信任度是关键因素。在社区参与方面,居民对社区管理表现出不同的信任度。一般来说,没有享受到旅游发展红利的居民,对旅游发展抱着事不关己甚至消极的态度,认为:“老百姓得不到好处,对黄山景区旅游的发展再有信心也没有用。”(96-W-115)“旅游越来越差,汤口发展越来越不好,对黄山景区的旅游发展没有信心。”(122-W-81)而从遗产旅游发展获利的居民来看,就算不看好汤口镇的旅游发展,也愿意积极地参与到旅游发展的建设中。

4. 理论饱和度检验

根据理论饱和原则,如果无法从材料中获取新的概念和范畴或者进一步发展某个范畴,就可以确定理论

^① 文本资料编号说明:文本编号—数据类型—数据编码,其中W代表文字。

达到饱和^①。笔者从访谈资料中随机抽取,对其进行开放式编码的操作,没有发现新的重要范畴,主范畴也没有形成新的因素,并将剩余 10 位受访者的访谈资料作为验证理论饱和的材料,对其进行了开放式编码,剩余访谈材料中也并未出现新的概念与范畴,无法对现有的范畴进行补充。并且在对 87 位受访者访谈资料进行分析时,从第 53 位受访者开始已无新的概念和范畴出现,证明“社区管理信任影响因素模型”在理论上是饱和的。

四 研究结果

(一)遗产地社区居民对社区管理信任的影响因素

从实地调查来看,汤口镇作为典型的遗产地社区,在服务遗产旅游发展中多次进行了社区重组,居民对社区管理的信任出现下降并产生了一系列问题。通过扎根理论研究得出,环境建设、福利保障、民主建设、经济建设、管理感知、社区参与是影响遗产地社区管理信任度的主要因素。其中,管理感知是社区管理信任度的因果条件,即居民对政府管理好的一面感知越强,信任度就会越高。环境建设、福利保障、民主建设、经济建设是影响管理感知的直接因素,也成为影响遗产地居民对社区管理信任的直接原因。首先,社区重组过程中环境建设最容易被居民感知到,是影响居民管理感知的首要因素,水电供应、道路绿化等设施建设以及卫生管理、房屋修缮管理等不仅是旅游发展过程中的必备要素,也关系着居民的切身利益。其次,参与旅游业的社区居民,尤其是本地居民,大多从事旅游产业链中较低层次的劳动,这些劳动或工作受旅游业波动的影响较大,因此经济建设对他们管理感知的影响基于生计层面。此外,利益分配不均,会同时影响旅游从业者和非旅游从业者的管理感知,从而影响其管理信任度。再次,教育、医疗等福利保障作为民生工程的重要内容,是居民关注的热点问题,也是政府工作成效的重要体现。最后,好的民主建设是增加居民社会管理信任度的重要因素,而当前社区居民在参与社区建设与管理过程多处于被动地位,民主建设仍需加强。由此,环境建设、福利保障、民主建设、经济建设直接影响社区居民的管理感知,这些因素最终指向的行动策略是社区参与。社区参与和居民信任存在双向互动的关系,一方面,居民社区参与度越强,越容易产生信任感;另一方面,社区居民的信任度越高,就越乐于参与到遗产地社区的旅游发展中。

(二)社区管理优质/低质对居民信任感知影响的差异

社区管理对居民信任的影响存在两面性,优质的社区管理对居民感知产生积极影响,信任度随之提高;反之,低质社区管理对居民感知产生消极影响,信任度随之下降。一般来说,便利的基础设施和公共服务建设、优美的生活环境、健全的福利保障及较为均衡的利益分配等,会使居民认为社区处于优质管理状态。当社区干部素养较高且能为居民解决实际问题时,会加强社区的优质管理形象。优质的管理感知和政府形象,可提高社区的凝聚力和向心力,增强居民对社区生活的满足感和社区管理的信任感,形成促进当地旅游发展、提高社区经济收益的持续动力;居民信任感的增加,又进一步提高了居民参与社区旅游发展的程度,进而促使社区迈向更优质的管理,以此形成良性循环(如下页图 2 所示)。

当居民感知到社区环境建设、福利保障、民主建设、经济建设中的一个或多个方面与实际需求产生偏差时,社区管理就会受到居民质疑,被认为处于低质管理状态,信任度下滑。当社区干部出现腐败、素养差等问题,或者没有为居民解决实际问题时,即使环境建设、福利保障、民主建设、经济建设等都处于优质状态,居民对社区管理的信任度也会下降。可见,劣质社区管理不仅包含影响管理感知的四类因素,也包含政府形象要素。如果社区管理被认为是劣质的,居民对社区管理方的意见和不满会累积,进而导致信任度持续下降,矛盾增加。在低信任度情况下,居民对社区管理方的管理举措的响应度和配合度会降低,对日常社区发展、旅游参与和环境建设会产生不合作甚至抵抗行为,进而降低整个社区的建设与福利条件,长此以往会形成恶性循环。并且,居民对社区管理和政府形象的负面感知更为敏感,一旦某一方面出现问题,居民对社区管理的信任度就会大大降低;而优质的社区管理和政府形象对居民信任感的塑造,必须在各方条件与居民需求相一致的情况下才有效。这种差异意味着社区管理信任度的提高不仅要注重外部建设等方面的感知,更要注重干部素质等政府形象的管理。

^①殷杰、郑向敏《高聚集游客群安全的影响因素与实现路径——基于扎根理论的探索》,《旅游学刊》2018 年第 7 期,第 140 页。

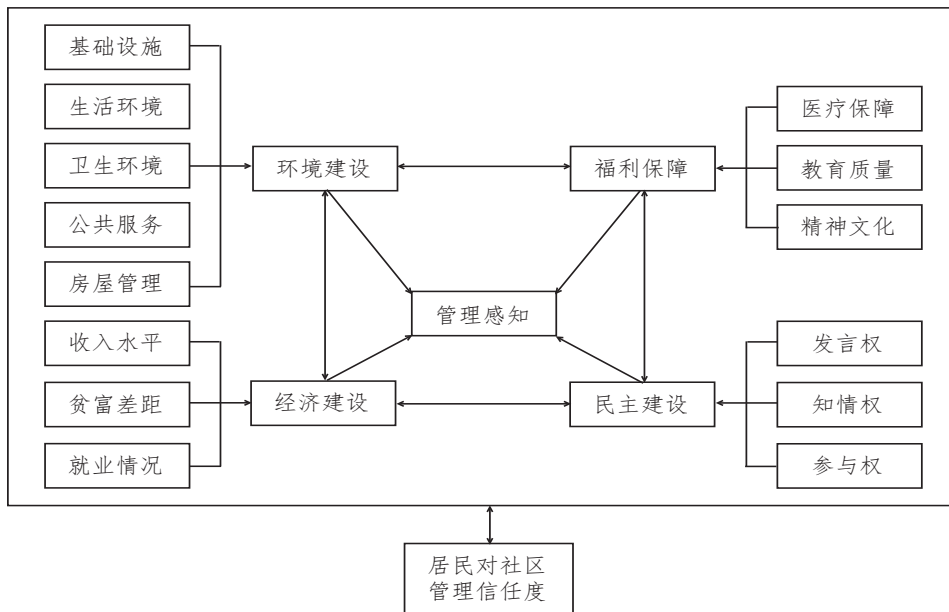


图2 社区管理信任度影响路径

五 结论与建议

本研究以在遗产地社区汤口镇实地调研与深度访谈所获得的一手资料为基础,运用扎根理论进行三阶段编码,分析遗产地社区重组过程中管理信任的影响因素及影响路径。结果表明:环境建设、福利保障、民主建设、经济建设、管理感知、社区参与是影响社区管理信任的主要因素。其中,管理感知是社区管理信任度的因果条件;环境建设、福利保障、民主建设、经济建设是影响管理感知的直接因素,也成为影响遗产地居民对社区管理信任的内在因素;社区参与是社区管理信任度的行动策略。社区管理的优质/低质状态对居民信任度的影响存在差异,表现为居民对低质社区管理的感知更为敏感,任何一种影响因素出现问题都会降低信任度;而所有各方条件均符合居民需求时,社区管理的优质状态才会被感知。此外,还应注意干部素质等政府形象对社区信任的影响。

因此,建议从以下五个方面提高居民对遗产地社区管理的信任度。第一,充分认识社区居民需求与社区发展目标的不同,作为社区管理方,应当从经济建设、环境建设、民主建设和福利保障等多方面提高管理水平,避免“经济主导、其他靠边”等单一的社区管理目标。第二,注重平衡游客与居民需求,社区建设不应该仅仅以游客需求为导向,还要强调“居民为本”,要及时了解社区居民的需求,改进社区服务的方式,重视日常管理中的细节,向着“居游兼顾”、精准精细的服务型管理转变。第三,协调社区管理各方的关系,建立基层政府、村委会或居委会、社区旅游公司、协会和居民之间的互动互助关系,搭建好社区总体营建的共管共享机制,特别是居民本身的参与和自我管理,探索遗产地社区自治模式。第四,改进遗产地社区管理考核和激励机制,关注遗产地社区的特殊性,提高社区管理者的水平,避免唯绩效考核指标等不良管理倾向,塑造良好的政府形象。第五,积极引导、鼓励原住民和外来居民参与新老社区建设和当地旅游发展及遗产地保护,建立良好的社区权益共享机制和社区文化氛围,提高居民对社区的认同感和责任感,增强居民对社区的归属感和荣誉感。

[责任编辑:钟秋波]