

文章编号:1671-6523(2011)02-0110-06

旅游解说:生态文明建设的有效途径

——基于游客满意度的实证分析

黄平芳

(江西农业大学 国土资源与环境学院,江西 南昌 330045)

摘要:随着旅游业对生态环境的日益依赖,旅游解说作为旅游地的一种以信息传播为手段的有效管理方式,对于生态文明建设具有积极的作用和意义。为了实证旅游解说的生态效用,研究选取10项主要指标在雁南飞茶田景区进行游客满意度抽样调查,然后利用SPSS对问卷数据进行统计和分析。结果表明,游客对旅游解说生态效用的总体满意度较高,旅游解说以其受众广泛、媒介多样、内容丰富、情境生动的优势和特点,为生态文明建设提供公众参与的机会和信息传播的媒介,也成为打造知识展示的窗口和创造生态教育的情境。

关键词:旅游解说;生态文明建设;游客满意度
中图分类号:F590.63 文献标志码:A

Tourist Interpretation: An Effective Means in Constructing Ecological Civilization——An Empirical Study Based on Tourists' Satisfaction

HUANG Ping-fang

(College of Land Resources and Environment, JAU, Nanchang 330045, China)

Abstract: As tourism becomes increasingly dependent on ecological environment, tourist interpretation plays a more and more significant role in ecological civilization construction. To prove how ecologically effective tourist interpretation is, the research conducts a survey by selecting 10 major targets or quotas to investigate the tourist satisfaction in Yearning Tea Plantation Tourist Attraction, and then analyzes the statistics by using SPSS. The research shows that the tourists are generally satisfied with the interpretation in that it covers wide audience, diverse media, and rich content and vivid situations and that it can provide the opportunity for public participation and serves as a medium for information dissemination, a window for knowledge display and real situations for ecological education.

Key words: tourist interpretation; ecological civilization construction; tourist satisfaction

目前我国公众普遍生态保护意识淡薄,生态知识缺乏。公众对现在所面临的环境问题的严重性和危害的深层原因普遍缺乏应有的认识,许多人不知道我国人均耕地、淡水、森林、野生动植物

等资源的情况以及相关知识,不知道“世界环境日”、“地球日”、“国土日”、“世界人口日”等环保纪念日^[1]。因此,生态文明建设是一项长期而艰巨的任务,需要亿万人民满腔热情地参与进来,在

收稿日期:2011-03-24 修回日期:2011-04-07

基金项目:国家科技支撑计划重大项目(2008BAD96B04)和江西社会科学规划项目(08JL18)

作者简介:黄平芳(1975—)男,讲师,博士生,主要从事旅游影响及旅游解说研究, E-mail: hp1228@sina.com。

表1 问卷样本基本情况

受众基本特征		样本数	所占比例/%	受众基本特征		样本数	所占比例/%
性别	男	201	53.3	职业	机关事业单位人员	108	28.6
	女	176	46.7		企业人员	134	35.6
年龄	18岁以下	24	6.3	商贸人员	38	10.2	
	18~25岁	105	27.9	学生	32	8.6	
	26~40岁	93	24.7	离退休人员	25	6.7	
	41~60岁	104	27.5	其他	40	10.6	
	60岁以上	51	13.6	收入	1500元以下	39	10.3
受教育程度	初中及以下	15	4.0	1500~2500元	108	28.6	
	高中或中专	114	30.2	2500~3500元	115	30.4	
	大专、本科	231	61.2	3500~5000元	58	15.5	
	研究生	17	4.6	5000元以上	57	15.2	

全社会形成以生态文明为荣的价值取向。生态文明能否转化为人们的意识、能力和社会实践,首要的关键在于能否卓有成效地进行生态文明意识、知识、道德与法制的全民教育,提高全民实践生态文明的自觉行为和能力^[2]。随着旅游业对生态环境的日益依赖,旅游解说作为旅游地的一种以信息传播为手段的有效管理方式,对于生态文明建设具有积极的作用和意义。正如哈姆(Ham S H)等^[3]认为,高质量解说不仅可以丰富人们的旅游体验,增加游客满意度,提升旅游地形象,而且通过“理念—态度—行为动机—行为”这一认知与行为反应链,能够让游客形成牢固的生态伦理观,并最终作用其行为。奥尔森(Olson E C)^[4]、约翰斯顿(Johnston R J)^[5]、黄平芳^[6]等也认为旅游解说对生态保护具有重要的作用。由此可见,旅游解说具有明显的生态效用,可以成为生态文明建设的有效途径。

旅游解说是运用多种媒介传达旅游相关信息,帮助受众认识和体验旅游地事物,并达到服务、教育、使用等基本功能的信息传播行为。国外对旅游解说的研究起步较早,目前已深入至微观领域,研究较为全面;而国内研究起步较晚,只有少数学者对旅游解说系统的概念、意义、分类、规划管理以及特定旅游地解说系统规划设计等研究外,缺乏对解说系统深层次问题的探讨^[7-8]。尽管生态文明建设问题越来越引起学术界的关注,进行了广泛而深刻的研究,取得了丰硕的成果^[9],但关于旅游解说对于生态文明建设到底具有什么作用和意义,并没有引起学术界足够重视,文献检索发现,有关的研究寥寥无几,尤其是缺少实证研究。游客作为旅游解说的主要受众对象,

其满意度可以成为衡量旅游解说生态效用的重要参照。因此,从游客满意度的视角研究旅游解说的生态效用,对于丰富旅游解说研究、推动旅游解说构建以及促进生态文明建设,具有不可或缺的意义。基于此,笔者在广东梅县雁南飞茶田景区(以下简称雁南飞)抽样问卷调查了来访游客,通过对调查数据分析与处理,从游客满意度的角度对旅游解说的生态效用进行了分析评价。

一、研究方法

本研究采用游客抽样问卷调查与专题访谈相结合的方法。2010年10月和2011年3月,笔者两次在雁南飞向游客发放调查问卷共400份,回收问卷392份,其中有效问卷377份,有效率为96.2%(有效样本特征如表1)。同时,对于游客普遍反映的问题进行专题访谈。雁南飞位于叶剑英元帅的故乡——广东省梅县雁洋镇,是一个以展示客家文化和茶文化为内涵的旅游度假胜地,为全国农业旅游示范点和国家5A级旅游区。景区总占地面积6.67 km²,目前年接待游客达80万人次。景区建立了完备的旅游解说系统,近来还增加了数字虚拟景区。以笔者的多次考量来看,景区的解说形式合理规范,解说媒介丰富多样,材料选择安全环保,解说人员服务技能较高。因此,选择该景区作为案例,对于研究旅游解说的生态效用具有较强的说服力和代表性。

调查问卷的内容是根据旅游解说的功能和特点以及生态文明建设的要求,主要从受众主体、媒介形式、解说内容、服务水平、导游素质、活动组织等诸多方面进行设计(具体评价指标见表2),每个指标均采用4个易于调查的等级排序并赋值进

表2 旅游解说生态效用的游客满意度调查情况

评价指标		满意	比较满意	不满意	很不满意	满意度指数	满意率/%
1. 解说具有针对性,做到了人性化,可以满足游客的生态体验需要	人数	75	211	77	14	67.6	75.9
	比例/%	19.9	56.0	20.4	3.7		
2. 解说媒介多样,生动、具体地表达了生态文化	人数	96	225	46	10	72.2	85.2
	比例/%	25.5	59.7	12.2	2.6		
3. 解说提供了丰富的生态信息,而且通俗易懂,生动有趣	人数	89	213	61	14	70.0	80.1
	比例/%	23.6	56.5	16.2	3.7		
4. 解说做到了寓教于游,达到了生态教育效果	人数	144	194	32	7	77.8	89.7
	比例/%	38.2	51.5	8.5	1.8		
5. 解说材料做到了安全环保,能与周边环境相协调	人数	118	180	70	9	72.1	79.0
	比例/%	31.3	47.7	18.6	2.4		
6. 解说人员素质水平高,服务态度好,能够主动、深入讲解生态知识	人数	65	174	115	23	62.4	63.4
	比例/%	17.2	46.2	30.5	6.1		
7. 解说人员能够身体力行,始终践行生态环保	人数	101	187	84	5	70.6	76.4
	比例/%	26.8	49.6	22.3	1.3		
8. 对于游客的危害生态行为,能够通过解说进行温馨提示,有效劝导	人数	87	189	74	27	66.8	73.2
	比例/%	23.1	50.1	19.6	7.2		
9. 解说充满了生态理念,对于营造生态和谐的氛围起到了明显作用	人数	72	199	89	17	66.0	71.9
	比例/%	19.1	52.8	23.6	4.5		
10. 与一般的生态宣传教育相比,旅游解说的效果更好	人数	122	197	40	18	73.7	84.6
	比例/%	32.4	52.2	10.6	4.8		

行测度,依次为:满意(100分)、比较满意(70分)、不满意(40分)、很不满意(10分),然后利用SPSS对问卷数据进行统计和分析。其中各个指标的满意度指数采用加权平均计算,满意率则采用满意人数(包括“满意”项人数和“比较满意”项人数)占全部有效样本人数的百分比表示。

二、旅游解说的生态效用分析

从满意度问卷调查得到的结论来看,游客对旅游解说生态效用的总体满意度较高,各个指标的满意度指数均在60以上,最高指数为77.8,最

低指数为62.4,平均指数为69.9,其中满意度指数在70以上的指标有6个。各个指标的满意率均在60%以上,最高满意率为89.7%,最低满意率为63.4%,平均满意率为70.2%,在10个评价指标中,有9个指标的满意率达到70%以上,其中满意率达到75%以上的就有7个。评价结果较为有力地体现了旅游解说在生态效用方面所具有的优势和特点。

(一)解说受众广泛,具有普遍的适应性

从笔者的亲身体验来看,雁南飞的旅游解说系统较为完善,在面向游客的服务过程中,比较讲

表3 游客群体对旅游解说适应性的满意度情况

游客群体		满意度指数	满意率/%	游客群体		满意度指数	满意率/%
性别	男	68.1	77.2	职业	机关事业单位	69.8	77.6
	女	66.9	74.6		企业人员	66.7	75.0
年龄	18岁以下	64.3	72.7	商贸人员	64.0	72.5	
	18~25岁	68.0	76.5	学生	68.4	76.5	
	26~40岁	64.3	73.3	离退休人员	70.3	78.7	
	41~60岁	69.6	77.1	其他	66.4	75.1	
	60岁以上	71.8	79.9	收入	1500元以下	62.9	71.7
受教育程度	初中及以下	63.7	72.3	1500~2500元	68.4	76.0	
	高中或中专	68.9	76.1	2500~3500元	71.7	81.1	
	大专、本科	71.2	79.2	3500~5000元	68.2	76.5	
	研究生	66.6	76.0	5000元以上	66.8	74.2	

表4 雁南飞茶田景区的解说内容结构及其解说媒介、生态知识展示

解说内容结构	解说媒介	生态知识展示
区域环境解说	游客中心虚拟解说; 导游讲解; 数字虚拟景区互动; 作物生产标识牌; 全景图示、节点指路牌、导游图、门票图示等空间导引; 景区形象标志。	直接或间接地展示景区的地质、地貌、水文、气象、气候、土壤、森林植被、野生动物等生态环境; 介绍“三高”农业的发展成就以及生产价值、生态价值和旅游价值等。
旅游吸引物解说	配备有专业的景区导游, 还有茶亭、茶吧、茶楼、茶厅的服务人员能主动、热情地为游客进行有效解说; 数字虚拟景区; 景点内容解说牌示、碑刻、文字资料等; 宣传性、纪念性、娱乐性音像品及印刷品。	科学介绍景区内具有代表性的动植物(尤其是茶叶、果树)的种类、分布、生长习性、环境价值、游憩价值等; 介绍主要景点的生态环境、形成机理及审美原理等。
旅游设施解说	导游讲解; 景区工作人员引导; WC、餐厅、服务区、商店、围龙酒店、度假别墅、娱乐设施等的位置与说明、标志等; 导游图; 游玩须知; 说明牌示等。	主要介绍景区电动车、生态停车场、生态厕所、游泳池、茶具与茶室、餐具与餐厅、娱乐设施等的低碳环保理念、生态价值、功能体现以及使用说明等。
旅游管理解说	导游引导; 导览图; 爱护公共设施牌示、特殊项目游客须知、生态教育宣传栏、爱护花草树木温馨提示牌、环保宣传语录等。	向游客展示与生态环保相关的交通、气象、游览、自然灾害、突发事件等方面的知识, 引导游客安全文明旅游等。

求人性化和针对性, 注重根据受众年龄、文化程度、性别、收入状况、兴趣爱好等进行差异化、专门化的设计和操作, 尤其考虑残障人、儿童、老人、国际游客等特殊人群的需要。这就使得景区的旅游解说具有广泛的受众基础和普遍的适应性, 所以“解说具有针对性, 做到了人性化, 可以满足游客的生态体验需要”的满意度自然较高, 满意度指数为 67.6, 满意率达到 75.9%。另外, 从问卷样本的人口特征分析, 无论是性别、年龄、受教育程度、职业还是收入层面, 各类游客群体在该指标的满意度都比较接近(表3)。从雁南飞的调查情况来看, 旅游解说在生态效用方面具有广泛的受众

适应性。

(二) 解说媒介多样, 信息传播效果较好

在雁南飞, 旅游解说的媒介形式多种多样(表4), 而且这些解说媒介无论是内容设计还是展示方式的选择、组织实施的安排等, 均做到了实用、美观、大方; 同时旅游解说媒介表达的信息符号丰富多彩, 在信息传播时做到了图文并茂、声像俱备。尤其是通过虚拟景区可使景区与受众之间实现互动交流, 使那些抽象的生态理论和陌生的生态知识变得通俗易懂, 起到极佳的信息传播效果。所以“解说媒介多样, 生动、具体地表达了生态文化”的满意度较高, 指数为 72.2, 满意率高达

85.2%。但是“解说人员素质水平高,服务态度好,能够主动、深入讲解生态知识”指标的满意度最低,满意度指数为62.4,满意率为63.4%。据游客反映,不少导游尤其是入园的旅行社导游由于缺失基本的生态理论,所掌握的生态知识也有限,讲解很难做到科学、准确、深入。而实际上,谙熟生态知识的导游(尤其是景区导游)更能为游客提供个性化的服务以及满足游客的生态求知需要。

(三)解说内容丰富,展示了丰富的生态知识

在雁南飞,旅游解说的内容是十分广泛的,区域环境解说(REI)、旅游吸引物解说(TAI)、旅游设施解说(TFI)、旅游管理解说(TMI)等四块内容^[10]已基本具备,展示了较为丰富的生态知识(表4)。不仅向游客展示了丰富的生态环境知识,揭示了人一地生态系统的特征、作用以及其与人类发展的关系,而且宣传了生态文明建设的成就以及有关的政策、法规、制度,并介绍了与生态环保相关的交通、气象、游览、自然灾害、突发事件等方面的知识,这对于游客树立生态“法治”思想、增强环保意识、提高生态环保技能具有现实意义。尤其是通过有关茶叶生产和“三高”农业的解说,将游客的日常生活经验联系在一起,激发了他们对生态知识的学习兴趣,加深了对生态内涵和价值的理解以及对生态美的鉴赏。所以,游客对“解说提供了丰富的生态信息,而且通俗易懂,生动有趣”的满意度较高,满意度指数达到70.0,满意率高达80.1%。

(四)解说情境生动,营造了立体的生态场景

“解说做到了寓教于游,达到了生态教育效果”的满意度最高,满意度指数为77.8,满意率高达89.7%。从游客的感知来看,雁南飞以其专业的解说技能、丰富的解说媒介和立体的解说场景,使情感始终联结、沟通、牵动在媒介—游客—解说者之间,并形成了情境化的生态教育过程。比如景区推出茶文化体验活动,游客可以在专业人员的现场讲解和指导下,去茶田里采摘茶叶,在厂房里加工茶叶,到茶室里学习茶道,在身临其境的感受中提高生态认知,从而达到良好的生态教育效果。另外,“对于游客的危害生态行为,能够通过解说进行温馨提示,有效劝导”满意度指数为66.8,满意率达到73.2%,这是由于景区设置了诸多提示爱护环境、保护生态的牌示,设计科学,语言温馨,能有效劝导游客。而且“解说材料做到了安全环保,能与周边环境相协调”(满意度指数为72.1,满意率达到79.0%);“解说人员能够身体力行,

始终践行生态环保”(满意度指数为70.6,满意率达到76.4%)。旅游解说通过这样精心安排,大大缩短了解说者与游客之间、游客与媒介之间的心理距离,游客为此赞叹:这样的生态体验既真切又亲切,把我们带入了真正的生态境界。因此,游客普遍认为景区的“解说充满了生态理念,对于营造生态和谐的氛围起到了明显作用”(满意度指数为66.0,满意率达到71.9%);也认为“与一般的生态宣传教育相比,旅游解说的效果更好”(满意度指数为73.7,满意率高达84.6%)。

三、基本结论

综上所述,雁南飞的旅游解说系统总体而言比较完善,游客对其生态效用的满意度也较高。由此说明,旅游解说作为旅游地的一种以信息传播为手段的有效管理方式,以其受众广泛、媒介多样、内容丰富、情境生动的优势和特点,可以为生态文明建设提供环境和载体,成为生态文明建设的有效途径。

第一,为生态文明建设提供公众参与的机会。参与生态文明建设是我们每个人应有的责任,生态文明建设的目标能否得以实现,关键取决于人们能否意识到自己在生态文明建设中的责任和由此所决定的实际参与的程度。旅游解说具有广泛的受众基础和普遍的适应性,充分发挥它的作用,对于扩大生态文明建设的主体、提高人们参与的主动性和自觉性具有积极的意义。而且,随着社会经济的发展,越来越多的人投入到旅游大军中,尤其是生态旅游者比普通旅游者更加渴求新事物,需要在旅途中积极的投入环保体验^[11],他们借助旅游解说,可以参与到生态文明建设中,成为生态文明建设的一股生力军,这无疑为生态文明建设的广泛参与提供了更多的机会和条件。

第二,为生态文明建设提供信息传播的媒介。由于不同人群的爱好的、兴趣、文化程度以及生态体验经历各不相同,为了了解生态知识,加深对生态文明的理解,他们需要从各种媒介中自由地获取信息。因而高效顺畅的传播媒介就成为生态文明建设的关键。旅游解说的媒介形式多种多样,可以作为生态文明建设的信息传播媒介发挥有效作用。旅游解说媒介一般都是经过科学的、人性化的系统规划与设计,从形式到内容均遵循规范与标准,体现人本主义思想,可以满足不同人群对生态信息的获取需求;旅游解说媒介讲求实用、美观、大方,信息传播的效率较高;旅游解说媒介表

达的信息符号丰富多彩,可以通过图文并茂、声像俱备的信息传播,在解说者与受众之间实现互动交流。

第三,为生态文明建设打造知识展示的窗口。生态知识亦即生态环境知识,包括生态环境的生产、生活常识以及生态环境的科技知识和法律知识等,它是促进生态文明建设的文化底蕴和重要的智力支持。因此,展示生态知识是生态文明建设的重要内容。旅游解说是一种知识展示服务,可以为生态文明建设打造知识展示的窗口,即借助于解说牌、模型、景观、触摸屏、电子显示屏以及印刷物、影音制品等各种解说媒体,将生态文明知识准确、生动、全面地展示给公众,并尽可能科学地解释生态环境的内在规律,增进公众对生态文明知识的了解。

第四,为生态文明建设创造生态教育的情境。传统的生态教育往往注重理性,忽略情感,因而造

成宣传者与公众之间、公众与媒介之间产生距离与隔膜,这种“距离感”使公众难以形成热烈的情绪,也难以主动地投入生态教育过程。旅游解说作为一门信息传播的综合艺术,通过富有艺术性的美感,给公众呈现可看到的、可听到的、可触摸到的、可联想到的生态信息,创造一种美感盎然的“课堂”情景,唤起公众热爱自然生态的丰富情感,使生态教育提升到更高的层次。

当然,旅游解说不是一项简单传播客观信息的教育活动,而是旨在通过直接的体验和媒介的传播来揭示事物内涵和相互关系,其生态效用的发挥取决于旅游解说系统的完善程度。因此,旅游解说要真正实现其生态效用的价值,就应该在可持续发展及人文关怀的原则指导下,以生态文明为价值取向^[12],完善旅游解说系统,依据旅游解说系统的基本构成和功能特点,科学解说生态文化,努力建设生态文明。

参考文献:

- [1]贾义保. 论生态道德教育[J]. 中国成人教育, 2006(6): 32.
- [2]杨立新. 论生态文明建设[J]. 广西社会科学, 2008(5): 3.
- [3]Ham S H. A perspective on the evolution of interpretive research[A]. Taiwan, U. S. and Australia International Symposium on Environmental Interpretation and Eco-tourism[C]. Taichung City, Taiwan, 2002: 1-10.
- [4]Olson E C. Non-formal environmental education in natural resources management: A case study in the use of interpretation as a management tool for a state nature preserve system[J]. Journal of Environmental Education, 1984: 6-10.
- [5]Johnston R J. Exogenous factors and visitor behavior: a regression analysis of exhibit viewing time[J]. Environment and Behavior, 1998(3): 322-347.
- [6]黄平芳, 胡明文. 旅游解说与生态文明建设[J]. 开发研究, 2009(4): 113-114.
- [7]钟永德, 罗芬. 国内外旅游解说研究进展综述[J]. 世界地理研究, 2006(4): 87-93.
- [8]吴必虎, 金华, 张丽. 旅游解说系统的规划和管理[J]. 旅游学刊, 1999(1): 44-46.
- [9]钟明春. 生态文明研究述评[J]. 前沿, 2008(8): 160-165.
- [10]张立明, 胡道华. 旅游景区解说系统规划与设计[M]. 北京: 中国旅游出版社, 2006: 8-9.
- [11]Weiler B. Foundations and elements of sustainable eco-tourism[A]. Taiwan, U. S. and Australia International Symposium on Environmental Interpretation and Eco-tourism[C]. Taichung City, Taiwan, 2002: 11-22.
- [12]黄平芳, 胡明文. 生态文明: 旅游解说价值的新取向——兼谈南昌市天香园旅游解说系统构建[J]. 江西农业大学学报: 社会科学版, 2009(2): 122-126.

(责任编辑:李力民, 英摘校译:吴伟萍)