

基于现状与满意度的红河哈尼梯田 文化景观遗产区的解说系统构建

查智琴¹, 角媛梅¹, 向东福¹, 王梅¹, 刘志林¹, 钟林生²

(1. 云南师范大学 旅游与地理科学学院, 昆明 650500;

2. 中国科学院 地理科学与资源研究所, 北京 100101)

摘要: 遗产解说系统是游客与遗产地之间信息交流传递的渠道, 其建设状态直接影响受众的旅游体验和遗产保护的实施。以红河哈尼梯田文化景观遗产区为例, 通过 191 份问卷调查, 对解说受众的游览行为及其对解说系统现状满意度进行分析, 结果表明: 受众 90% 以上是国内外中青年高学历人员, 男性占 2/3, 以摄影为目的游客占 52.88%, 网络媒体是受众获取旅游信息的主要渠道; 现有的解说系统由非人员解说和人员解说组成, 均有一定解说能力, 但系统性和专业性不足, 游客对两者的平均满意度为 1.82, 满意度较低; 根据解说系统现状, 构建解说信息、解说媒介和解说受众三部分组成的解说系统, 并强调解说系统需要具备的特点。

关键词: 哈尼梯田; 文化景观遗产; 满意度; 解说系统构建

中图分类号: F59 **文献标识码:** A **文章编号:** 1674-5841 (2018) 03-0064-13

引 言

世界遗产地因其突出普遍价值而常常成为享誉全球的旅游热点地区, 如何协调遗产保护与旅游发展间的关系成为遗产研究的前沿核心领域, 完善的遗产地解说系统是协调遗产旅游与保护关系的关键手段。有关解说的概念, 早在 1957 年, Tilden^[1,2] 将解说定义为“一项通过原真事物、亲身体验和展示媒介来揭示事物内在意义与相互联系的教育活动, 而不是简单的真实信息的交流”。Gianna Moscardo^[3] 从游客角度出发, 认为成功的解说能够增强游客的思考能

基金项目: 国家自然科学基金项目“哈尼梯田遗产区聚落景观快速变化机制与景区化过程及保护”(41761115); 研究生科研创新基金项目“红河哈尼梯田世界文化遗产区环境解说系统的构建及实证研究”(yjs201573)。

作者简介: 查智琴 (1992—), 女, 2016 级硕士研究生, 研究方向为区域生态与景观规划;
向东福 (1987—), 男, 2013 级硕士研究生, 研究方向为生态旅游;
王梅 (1991—), 女, 2014 级硕士研究生, 研究方向为生态旅游与规划。

通讯作者: 角媛梅 (1972—), 女, 教授, 博士, 研究方向为景观生态与文化景观遗产。

力, 影响游客在遗产地的行为; 美国国家解说协会^[4]认为, 解说是一种基于使命的通信过程, 即在受众的兴趣和资源的内在意义之间伪造情感和知性的连接; 2008年ICOMOS大会《关于文化遗产解说与展示》宪章中将解说^[5]定义为: 指为了提高公众文化遗产地意识和增强文化遗产地理解的所有可能的活动, 可包括印刷品和电子出版物、公众讲座、现场装置和直接相关的非现场装置、教育项目、社区活动, 以及对于解说过程本身的持续性研究、培训和评估。区别于解说概念的解说系统, Ham^[6]和Sharpe^[7]对解说系统的功能、受众、解说方式、沟通渠道、解说目的等进行了研究。国内关于解说系统的定义, 最早的研究者是吴必虎^[8], 他与钟永德^[9]均站在旅游解说系统规划的学科背景下对解说进行阐述, 前者认为解说系统就是运用某种媒体和表达方式, 使特定信息传播并到达信息接受者中间, 帮助信息接受者了解相关事物的性质和特点, 并达到服务和教育的基本功能; 后者认为解说系统是对遗产区内的解说景观资源、解说人力资源和解说物力资源等进行合理有效的整合, 实现解说区域内的所有相关解说资源的最优配置, 以达到满足游客旅游体验、强化游客生态意识和改变游客危害环境的行为, 从而达到解说区域内社会经济文化和环境可持续发展的目的。

国外对解说系统的研究起步较早, 研究成果较为完善, 主要集中在以下几方面: 一是解说理论与方法^[10-11]; 二是解说的功能与目的^[12-14]; 三是解说规划与构建^[15-19]; 四是游客满意度问题的探讨^[20-21]。我国关于解说方面的研究起步较晚, 目前国内的研究主要集中在三方面: 一是对解说系统的内涵功能^[22]^[64]与重要性的研究^[23-24]; 二是对解说系统进行规划设计的研究^[25-27]; 三是对游客解说需求与满意度的研究^[28-31]。关于解说系统构建模式, 只有张波^[32]从人文一目的理论, 通过对旅游者旅游价值体现与解说系统构成的关系分析, 总结出针对不同类型旅游活动的旅游解说系统构建模式。

综上所述, 本文认为, 遗产解说系统是遗产解说的各组成要素相互联系、相互作用构成的统一整体, 即解说受众、解说媒介、解说信息三者之间各种资源的优化整合, 以达到其内部结构的有序性和优化趋向, 从而更好地服务和教育受众, 达到保护和传承遗产的目的。国外的研究较为全面, 涉及领域较广, 对我国景区、遗产区的解说系统完善或构建有不少启发, 而国内的研究割裂了解说系统的构成要素与功能, 系统构建考虑的因素较少, 大部分研究均是对解说系统进行规划, 且解说系统建设集中于遗产本体和解说方法上, 缺乏从游客解说满意度主观角度与解说现状调查的客观角度来构建解说系统。

现阶段, 世界遗产面临着被破坏、生态环境问题、居民安置等^[33]问题, 哈尼梯田文化景观遗产于2013年列入世界遗产名录, 旅游业发展处于初级阶段, 也存在着同样的问题。基于此, 本文从当地受众角度和解说系统现状分析, 运用问卷方式对红河哈尼梯田文化景观遗产区的解说系统进行受众满意度调查, 调查解说现状, 在此基础上构建包含组成要素及其达到的功能的解说系统, 来解决解说系统不规范、不健全等问题, 以期发挥解说系统的教育与保护功能, 为哈尼梯

田文化景观遗产保护与旅游发展提供理论依据和参考。

一、研究区与研究方法

(一) 研究区

红河哈尼梯田文化景观遗产区分布在红河哈尼族彝族自治州的元阳县、金平县、红河县和绿春县四县境内，其中遗产区的核心区分布在元阳县境内，在E102°35'20.12"–102°50'44.45"和N23°10'48.30"–23°12'05.11"之间；区内主要为侵蚀中山地貌，受红河和藤条江水系深度切割，境内“V”形地形发育，位于北回归线以南，气候多属亚热带季风气候，湿润多雨，降水丰沛，植被覆盖率高。核心区内有82个村寨，总人口有54086人，人口密度为325人/km²，哈尼族大约有3.78万人，占人口总数的70%^①。自2013年红河哈尼梯田入遗以来，旅游业逐步兴起，核心区内基础设施建设相对完善，其中，建设了3个主要观景区、1个游客中心，分别是坝达片区、多依树片区、老虎嘴片区以及箐口游客中心。本文选取了核心区内三个观景区（坝达片区、多依树片区、老虎嘴片）、箐口游客中心、民俗村寨（包括箐口村、普高老寨、大鱼塘村、胜村等）及城镇（新街镇）等10个具有代表性的观景点、村寨以及城镇等游客集中地进行问卷调查，具体调查的地点见图1。

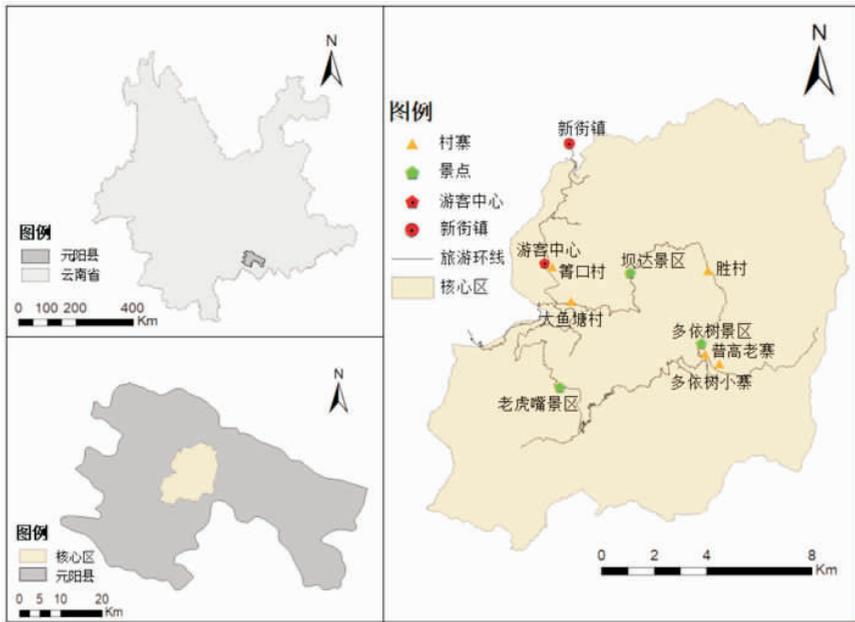


图1 研究区位置示意图

(二) 研究方法

通过实地考察哈尼梯田核心区景点和旅游村寨，设计问卷并对解说受众进行实

^①引自《红河哈尼梯田申报世界文化遗产文本》，中华人民共和国国家文物局。

地调查, 分析不同受众群体对哈尼梯田文化景观遗产解说系统的满意度与建议。在调查者向游客说明身份、问卷的相关信息以及目的时, 每个景区超过50%的游客愿意接受问卷调查, 遇到旅游团的游客则选取1/3的人进行问卷调查。调查工作于2014年1月10日至1月16日进行, 每天从上午5:00~8:30(在多依树景区内发放问卷)至下午17:00~19:30(在老虎嘴和坝达景区内发放问卷), 中午时间段则到各个民俗村寨或旅馆进行问卷调查。此次发放问卷共200份, 收回有效问卷191份, 有效率为95.5%。应用SPSS软件进行数据处理与因子分析后, 根据美国学者Pizam和Reichel^[34]的研究将满意度水平划分四个层次:(1)平均分1.00~1.99为最低;(2)平均分为2.00~2.99为低;(3)平均分为3.00~3.99为高;(4)平均分4.00以上为很高。用平均值来判断游客满意度, 并根据评分结果评价遗产解说系统的受众满意度。然后, 记录受众的需求和意见, 了解遗产解说系统存在的问题, 统计分析解说设施标识牌的数量及内容等现状。

二、哈尼梯田文化景观遗产解说现状

(一) 受众的人口学特征

通过对调查问卷的数据整理, 可以得到受众的人口学特征如表1。由表1可见, 受众性别比例方面以男性居多, 占68%, 女性偏少; 在年龄构成中, 18~60岁年龄段的人数占受众总数的90%以上, 以青年人和中年人为主, 老年人和少年儿童相对较少; 在学历方面, 小学学历只有1人, 小学、初中和高中受众的比例仅占9%, 大专、本科、硕士及以上学历所占比例为91%, 高学历的人所占比重较大; 职业方面呈现多元化, 差异性不明显, 普通员工所占比例最高, 为28%, 其次是教师或学生, 与退休人员所占比重较接近, 公务员比例仅为5%, 人数最少; 收入方面, 3001~5000元的受众占38%, 所占比重较大, 1000元以下的比重仅为10%, 10001元以上的比重仅为8%, 呈现出中部多两端少的现象; 客源有67%来自省外, 其中部分为海外游客。

(二) 受众的游览行为

据调查可知, 就旅游动机而言, 52.88%的游客是为摄影而来, 访谈中大部分受众也表示哈尼梯田的旅游除了观光和摄影, 没有其他活动, 旅程的乐趣低; 关注遗产的占12.57%; 就旅游方式方面, 朋友结伴旅游的人数最多, 其次是个人独自来的, 跟团的较少; 就同伴人数看, 40.84%的受众是3~6人结伴出行, 只有10.47%的受众是独自出行旅游; 从获取信息的渠道来看, 43.98%的人是通过网络媒体获取旅游信息的, 说明网络媒体是最主要的信息获取渠道, 29.32%是朋友介绍来参观的, 说明亲戚朋友的“口碑效应”不容小觑, 只有7.85%的受众是由旅行社介绍的, 15.18%的人是通过电视媒体获取旅游信息的, 通过看印刷出版物了解到遗产区的最少, 仅占3.67%; 交通工具方面, 自驾游和乘坐大巴来的都在30%以上, 通过租车、步行、搭车、骑行等方式的约占20%。

表1 哈尼梯田受众的人口学特征

类别	游客特征	人数	比例/%	类别	游客特征	人数	比例/%
性别	男	119	68	客源地	红河州境内	9	5
	女	72	32		元阳县境内	10	5
学历	小学及以下	1	1		云南省	43	23
	初中	6	3		外省	129	67
	高中	10	5	年龄	18岁以下	1	1
	大专	57	30		18~25岁	37	19
	本科	100	52		26~35岁	48	25
	硕士以上	17	9		36~45岁	39	20
职业	个体经营者	27	14		46~60岁	50	27
	普通员工	53	28		60岁以上	16	8
	公务员	10	5	收入	1000元以下	20	10
	管理人员	30	16		1001~3000元	35	19
	教师/学生	39	20		3001~5000元	71	38
	退休人员	32	17		5001~8000元	33	17
			8001~10000元		16	8	
			10001元以上		16	8	

(三) 遗产区解说系统现状分析

目前,红河哈尼梯田文化景观遗产地解说系统服务主要依托游客中心以及由州、县旅游局、梯田管理局、当地旅游集团等单位,现有的解说系统主要包括人员解说以及游客中心、公众信息资料、标识牌系统所组成的非人员解说系统,具体情况见表2。

1. 人员解说系统

解说员:主要包括两类,一类是景区内部配置的专业解说员,但据实地调查,景区内没有专业解说员,只有检票员、餐饮服务员及内部管理人员,游客到景区后均是自行观光游览及拍照,无讲解流程;另一类是游客自带导游或是跟团导游,统计有15位,据游客反映,自带导游大多不具备丰富的相关知识储备,不能进行准确解说,仅起到向导作用。

2. 非人员解说系统

游客中心:哈尼梯田文化景观遗产地目前有1个,即位于遗产地入口处的箐口游客中心,此处的解说系统主要有前厅的弧形电子屏幕和遗产区沙盘,其中沙盘展示了元阳县内三大片区梯田的规模、布局;后厅包括1块巨型LED屏幕用于播放电子多媒体展品,22块墙壁灯箱展板,1台触屏电子解说系统,6类套装箱籍。总体来看,游客中心的解说系统有一定的解说能力,但效果并不明显,无人员解说服务,游客中心的解说功能未能完全发挥。

公众信息资料:目前遗产区内有旅游指南、旅游宣传手册、哈尼梯田画册、研究论著、科普读物、画册、音像制品7类宣传册,种类比较多,但有26%的人表示没有见过相关宣传册;网络宣传方面,目前已有红河哈尼梯田文化景观遗产官网 <http://www.yyhntt.com>,包含中文、英文、日语、韩文和法语5种语言服务,有天气预报提醒、地图导向服务、旅游动态指南、自助游服务和景点视频赏析等,还有美丽的梯田风光展示平台等。除此之外,哈尼梯田还有微信平台,名

为“世博元阳哈尼梯田”, 主要包含景区介绍、当地风情、微商城、微相册和旅游攻略服务。但还是存在一些问题, 如网站的分支哈尼民俗文化、旅游路线、旅游指南等板块形同虚设, 无法进入查找相关资料, 旅游动态更新慢, 它的分支旅游专题活动目前只有两个, 最新更新还停留在2013年2月份, 旅游资讯停留在2015年5月份, 景区动态指南目前没有更新。

表2 解说系统现状统计

解说系统	解说媒介	详细内容	数量 (个/类)
人员解说系统	解说员	景区内导游	0
		自带导游	15
	游客中心	沙盘、LED屏幕	1
		触屏电子系统	1
		墙壁灯箱展板	22
非人员解说系统	公众信息资料	官方平台	2
		套装书籍	6
		宣传手册	7
	解说牌	禁止类标识牌	128
		安全提示牌	13
		植物标识牌	43
	服务指示牌	9	
	游览道路牌	16	

标识牌系统: 主要集中于服务指示牌和游览导示牌, 其内容能满足游客的基本信息需求。但据实地调查, 遗产区内现有的标识牌有5类(见表2): ①禁止类标识牌是一些禁止类的标语, 禁止一些不良的行为, 如禁止吸烟、禁止攀爬等, 是目前数量最多的一类标识牌; ②安全提示牌: 友情提示游客注意安全, 如注意脚下、注意蛇虫等; ③植物标识牌: 主要介绍植物中文名称、英文名称、属类及用途, 该标识牌一般用石块刻画而成, 置于植物根部; ④服务指示牌: 为具有服务功能建筑物进行导引指示, 如厕所、餐厅、休息室、停车场等; ⑤游览道路牌: 一般设置在遗产区入口, 指示遗产区全景图, 在弯曲的小路及岔路口处, 也有简单的路标用于指明游览路线。整体而言, 区内标识牌种类和数量基本能够满足游客获取部分信息的要求, 但也存在一些问题, 遗产区标识牌类型不齐全, 牌上内容比较局限, 警示禁止牌过多, 三个景区的禁止牌有128个, 服务指示牌少于10个, 数量分配不合理。

(四) 受众对解说系统现状的满意度分析

运用SPSS20.0对问卷中的18项解说系统观测变量进行因子分析。首先, 借助KMO和巴特利特球体检验是否适合进行因子分析, 结果显示, KMO值为0.846(大于0.8), 巴特利特球体检验的显著性概率P值为0.00(小于0.05), 表明该组数据适合做因子分析。然后, 运用主成分分析法提取公共因子, 通过正交旋转后的因子载荷结果(见表3), 最终确定4个因子, 分别命名为“解说员、游客中心、标识牌、公众信息资料”, 累积方差贡献率为76.29%, 表明4个因子具有显著代表性。

根据以上解说受众因子的提取结果(见表3), 并对照Pizam和Reichel(1978)的满意度水平划分标准, 求取4项因子的平均值(见表4), 评价解说满

意度,游客对哈尼梯田遗产区解说系统中的解说员和自带导游的满意度分别是“0.00”与“0.84”,满意度特别低,由于当地景区内没有配置专业的解说人员,游客到景区内均是自行观光;游客对游客中心的满意度“低”(均值2.86),游客中心内部缺乏人员解说。公众信息资料的满意度“低”(均值2.06),游客对标识牌的满意度较“高”(均值3.35),这与标识牌系统的现状调查并不矛盾,具体情况会在讨论里面进行说明。

表3 红河哈尼梯田文化景观遗产解说受众因子分析

因子	观测内容	因子载荷	累积方差 贡献率/%	因子	观测内容	因子载荷	累积方差 贡献率/%
F1	位置合理	0.790	22.42	F3	外观设计	0.794	62.29
	规模适度	0.913			规划布局	0.882	
	设施齐全	0.904			数量合理	0.823	
	服务周全	0.857			内容科学	0.736	
	展示丰富	0.841			解说简明	0.667	
F2	举止得体	0.959	44.10	F4	影像制品	0.709	76.29
	内容丰富	0.962			印刷制品	0.690	
	讲解技巧	0.958			网络宣传	0.763	
	工作热情	0.954			相关书籍	0.755	

问卷设置了1个开放性问题(关于游客解说需求与建议),调查发现,游客在解说信息方面需求较高。首先,目前导游解说信息少,仅仅局限于核心区梯田景观、哈尼族节庆日、哈尼族的美食比较突出的方面,游客表示对遗产的产生年代背景、发展历程、文化内涵,以及农耕生产、传统纺织技术、祭祀文明等比较感兴趣。其次,解说方式方面,游客表示标识牌系统中景点全景指示牌只标出景区所处地点、方位、面积、主要景点、服务点、游览线路,缺少咨询投诉、紧急救援、电话号码等信息,更期待能有人解说;另外,游客表示遗产区除了“看”,没有其他的体验活动。

表4 哈尼梯田文化景观遗产地解说系统的受众满意度评价

解说类型	因子	平均值	满意度	总体满意度
人员解说	景区内解说员	0.00	0.42	1.82
	自带导游	0.84		
	标识牌	3.35		
非人员解说	游客中心	2.86	2.76	
	公众信息资料	2.06		

综上所述,将提取的因子综合为人员与非人员两类解说方式(见表4),则人员解说满意度“较低”(0.42),而非人员解说满意度为“低”(2.76),因而解说系统总体满意度也为“低”(1.82),

反映出现阶段哈尼梯田景观遗产区的解说系统现状不佳,解说工作不到位,无法满足游客的需求。据实地调查分析发现,哈尼梯田文化景观的遗产解说系统还没有完整的、系统的遗产解说体系,也没有相应的解说流程,解说系统整体功

能较弱。因此, 需对遗产区的解说系统进行优化整合, 构建新的解说系统。

三、哈尼梯田文化景观遗产解说系统构建

根据目前的解说受众特点(主观性)、解说系统现状(客观性), 将两者结合, 对哈尼梯田文化景观遗产区解说系统进行新的整合构建, 如图2。

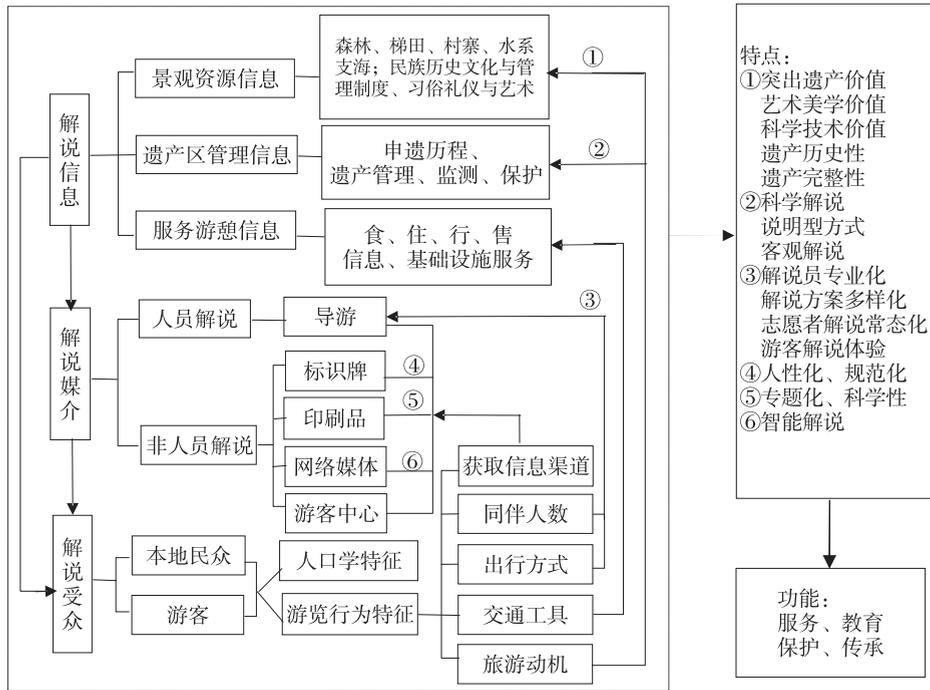


图2 红河哈尼梯田文化景观遗产解说系统

由图2可见, 整个系统包含组成要素、特点和功能3个子系统。其中, 要素子系统整合为3级, 一级要素是最顶层的要素, 由解说信息、解说媒介和解说受众三部分组成, 二级要素是一级要素的扩展, 三级要素是二级要素的延伸, 也是系统最基础的部分, 包含的内容最详细。特点子系统注重解说信息的各种价值、解说媒介的多样化与规范化、解说受众的人口学特征和游览行为特征对解说媒介的类型的影响, 以及不同类别的解说信息需要各类解说媒介的相互补充使用, 是一一针对要素子系统目前的解说现状与存在问题的反馈所提出的新的建议, 使其具有次序性与条理性, 以达到解说系统内部结构的有序性。在各子系统协同作用的基础上, 发挥功能子系统的作用, 给受众提供更好的服务, 以此来教育受众, 使他们完整准确地认识、欣赏遗产景观, 并产生保护遗产的意识和积极行为, 达到保护和传承遗产的功能, 具体如下。

(一) 突出遗产价值与科学解说

对观光资源信息、解说信息淳朴, 未突出主题情况的, 要突出解说主题——哈尼梯田“遗产”, 深度挖掘“遗产”背后的价值, 在原有解说信息的基础上, 开发景观片区沿线丰富的游憩资源, 进一步挖掘遗产区内的自然生态景观与人文

景观；其次，尝试解说遗产的保护工程和措施，发挥解说的遗产保护功能与教育功能。总而言之，解说要突出遗产的价值，对于遗产区管理信息解说，应采用“说明型”的方法进行科学解说，突出其管理机制的科学性。

（二）人员解说专业化和常态化

解说员是连接游客与解说对象的重要媒介，因此对解说员的数量与质量有严格的要求。目前，解说员数量不足，解说质量不高，需要“培训专业解说员，引进志愿者解说机制”，因此，首先在数量方面，充分利用当地人力资源，对当地哈尼族人民进行统一培训。其次，调动片区的管理人员积极参与。第三，引入志愿者解说机制，增加解说人员数量，满足游客对解说员数量的需求。质量方面，为了做到深入讲解与科学解说，有必要组织解说人员多学习哈尼族的历史、文化、建筑、祭祀、餐饮与节庆日等方面的知识，以更专业的水准向游客解说，解说时要有科学性、针对性和灵活性，同时，严格规范解说员的日常用语、仪容仪表、行为举止及解说词，增强其服务意识；培养解说员的解说能力与技巧，学习几种常用外语，解说注意虚实结合，突出重点，采用分段讲解法、描绘法、触景生情法^[35]等进行解说，提升游客满意度。开发游客体验式解说系统能够使游客亲身参与体验，满足游客的心理需求^[36]，从游客的旅游动机与需求出发，开展“游客解说体验”，让游客身临其境体验后解说宣传。例如：在森林要素里开发定向越野活动、蕨草迷宫体验活动，在梯田里开发捞鱼拾螺等生态旅游活动，4D梯田全景展示，文学艺术创作等。

（三）标识牌的人性化、规范化

这是基于服务设施信息与标识牌的现状提出的。第一，服务设施一定要标注说明，便于游客获取信息。第二，标识牌的设计制作要“人性化”，注意高度与倾斜角度，以人为本，考虑小孩、老年人与残疾人的需求，内容要简洁新颖，行文优美，排版清晰；选材方面，要生态环保耐用，两者都要与文化背景相协调；“规范化”是针对标识牌现状提出的，需改进标识牌布局，适当调整，充分利用沿线珍稀的植物资源、村寨的寨神林祭祀等将点状布局的标识牌系统推进为线状布局，使三大片区网络化，优化景点组合现状。第三，在遗产区内部增加温馨提示性标识牌、保护遗产提示性标识牌等，劝说性标识牌要注意语言表述，全景导览图或路标指向牌需标注出距离里程数，便于游客估算时间做出选择。

（四）印刷物的科学性与专题性

种类要根据专题划分出来，配套发放，尽量做到免费或低价，其内容要精心设计与挑选，摘取科学水平较高的专业知识，确保其科学性，要中英文对照，保证其多语种，对外可读性；排版做到文字与图片结合，文字简洁优美，色彩搭配符合游客的心理需求；出版数量适当，主题突出。

（五）加强智能解说

这是基于多媒体解说系统不完善提出的，多媒体是最能吸引游客的视觉和听觉的媒介。因此，引进高科技产品，采用新技术、新方式、多种角度、多种语言进行解说是必要的，增设LED电子液晶多语显示屏，增加信息量；设置景点二

二维码或 APP 进行智能解说, 使用导览讲解系统等多媒体设备, 根据游客的喜好来选择解说内容与方式, 提升游客的愉悦性和满意度。

(六) 其他方面

游客中心在现存规模的基础上, 需新建展览馆进行“展示解说”, 除现有的具有艺术性的展示外, 可放置写生游记、哈尼语言、哈尼族发展史、模型、民族特色服饰等与自然生活气息紧密联系的东西, 以丰富解说内容, 满足游客进行文化交流和艺术鉴赏等活动, 还可开展哈尼梯田的专题知识讲座; 游客中心, 也称游客“服务”中心, 顾名思义, 它的服务功能也是比较重要的, 增加游客休息室, 热水提供处等服务, 销售与遗产区相关的纪念品等。

四、结论与讨论

(一) 结论

本研究以红河哈尼梯田文化景观遗产为案例, 采用实地调查法, 以问卷调查方式为主, 获取第一手资料, 后续运用 SPSS 软件进行数理统计与分析, 结果发现: (1) 红河哈尼梯田遗产地的受众以国内外中青年人为主, 占 90%, 高学历游客占 91%, 38% 的游客的收入集中在 3001 ~ 5000 元之间, 男性占了 2/3, 但职业方面呈现多元化, 普通员工、教师/学生所占比重相差不大; 出游方式以朋友结伴为主, 52.88% 的游客以摄影为主要动机, 均表示是摄影爱好者; 网络媒体是游客最主要的信息获取渠道, 占 43.98%, 而 29.32% 的受众是通过朋友介绍而来, 说明受众的“口碑效应”的宣传作用不可小觑; 自驾和乘坐大巴为主要的出行方式, 占 30% 以上。(2) 解说系统现状方面, 遗产区现有的解说系统均有不同程度的解说能力, 但仍存在一些问题: 景区内禁止类标识牌最多, 数量分配不合理、类型不齐全、信息不全面, 公众信息资料少, 网络信息更新慢, 景区内无专业解说人员, 自带导游不能准确把握解说内容, 总体表现为系统性和专业性不足。(3) 满意度方面, 由于哈尼梯田景观遗产区的解说系统现状不佳, 解说工作不到位, 没有相应的解说流程, 因而导致受众对人员解说满意度“较低”(0.42), 而对非人员解说满意度为“低”(2.76), 进而降低受众的总体满意度, 没有达到游客的旅游需求, 导致游客满意度低下。

根据解说系统现状和受众满意度情况, 构建了解说信息、解说媒介和解说受众三部分组成的解说系统, 并强调解说系统应该具备一些特点。(1) 解说信息方面: 需要突出“遗产”价值, 解说信息要具备科学性。(2) 解说媒介方面: 人员解说服务应专业化与常态化, 注重解说员数量分配的合理性, 提高解说技巧, 提高志愿者解说服务, 非人员解说规范化, 如标识牌的数量、布设、分配等方面的合理性以及开展智能解说等。(3) 解说受众方面: 鼓励受众参与以及解说方案多样化; 各个组成要素之间相互联系, 相互补充, 并具备各个特点, 相互作用, 共同优化组合为新的解说系统, 具备一定的系统性与专业性, 达到为受众服务的功能, 为当地实施合理有序的解说系统提供参考。

(二) 讨论

解说系统的规划设计是当前的研究热点, 未来的解说会发展为以游客为核心

的解说体验^[37]，红河哈尼梯田文化景观遗产于2013年入遗，其旅游还处于初期的开发规划阶段，解说系统还不完善，各个解说环节均需要改进，这与唐鸣镛对解说系统的分段研究结果一致^{[22]67}，处于初期规划设计阶段的旅游解说，其解说功能较弱，还有很大的提升空间。已有研究表明游客对标识牌的材质、数量和解说内容的科学性很重视，在这方面需求较高，且主要通过宣传册和光盘等方式获取旅游信息^[38]。这与本文的研究结果类似，但在标识牌的内容方面，哈尼梯田文化景观遗产区的受众表示不是很关注，且主要通过网络媒体获取信息，两种研究结果的差别可能与各个旅游地的景区特色和宣传方法不同有关，导致两个旅游地受众的关注点和获取信息方式有所差异；向东福等^[39]对红河哈尼梯田的解说系统进行了评价，结果表明：遗产地的解说系统传递的信息量处于中等水平，并不全面，本文的研究也表明该地区的解说系统的系统性与专业性不足，并没有形成完善的解说体系。因此，有必要对红河哈尼梯田进行解说系统构建。

本文在研究视角上，同时从遗产地客体和受众主观两个角度出发，对解说系统的现状进行分析。首先，基于遗产地客体的角度，即旅游可持续发展角度，对哈尼梯田遗产地解说系统的现状进行调查和分析。其次，基于受众的主观角度，以问卷调查受众的方式对当地解说系统现状进行分析评价，同时兼顾客观与主观角度进行分析，这是本文的新颖之处。同时，从两个角度相结合来分析当地的解说现状，也发现了其中的一个问题，从调查结果看，基于主观的受众满意度评价与基于客观的现状调查在解说员和自带导游、游客中心、公众信息资料的评价方面基本一致，但关于标识牌的满意度研究结果与调查的实际情况有些不吻合的地方，文中游客对标识牌的满意度调查结果为“高”，而实际调查的情况是标识牌的数量、类型等信息不合理，两者看似自相矛盾，其实不然，究其缘由，是因为目前哈尼梯田遗产地仍处于“大众观光旅游”阶段，多数游客对标识牌的需求仅为便于旅行的路标、景区导览图、服务指示牌等服务，但从遗产地可持续发展的角度看，其牌示解说设施除常规的导引等服务牌之外，还需要充分展示遗产价值及其教育、宣传、保护和传承等相关的解说牌，以便实现红河哈尼梯田文化景观遗产的可持续发展。

另外，哈尼梯田作为人与自然和谐共处形成的独特的可持续世界文化景观遗产，其解说内容的重点应从组成文化景观的自然（梯田、村寨、森林、水系）和文化（民风民俗）要素及其相互作用出发，突出遗产价值，其解说方式应强调受众参与，其解说目标需更注重遗产保护及教育等功能方面。最终发挥解说系统在区域可持续发展中的独特作用。

[参考文献]

- [1] 王婧, 钟林生, 陈田. 国内外旅游解说研究进展 [J]. 人文地理, 2015, 30 (1): 33 - 39.
- [2] TILDEN F. Interpreting our heritage [M]. Chapel Hill: University of North Carolina Press, 1957: 57 - 60.
- [3] MOSCARDO G. Mindful visitors; heritage and tourism [J]. Annals of Tourism Research, 1996, 23 (2): 376 - 397.
- [4] National Association for Interpretation. The national association for interpretation definitions project [EB/OL]. (2007 - 01 - 23) [2017 - 10 - 12]. <http://definitions.project.com/definitions/index.cfm>.

- [5] International Scientific Committee on Interpretation and Presentation . ICOMOS ename charter. [EB/OL]. (2011-11-08) [2017-10-12]. <http://www.enamecharter.org/>.
- [6] HAM S H. A perspective on the evolution of Interpretive research [C] //Taiwan, U S, and Australia international symposium on environmental interpretation and ecotourism, 2002: 1-10.
- [7] SHARPE G W. Interpreting the Environment [M]. New York: John Wiley & Sons Inc, 1982: 2-26.
- [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, 14 (1): 44-46.
- [9] 钟永德, 罗芬. 旅游解说规划 [M]. 北京: 中国林业出版社, 2008: 52-53.
- [10] UZZELL D. Creating place identity through heritage interpretation [J]. Heritage Studies, 1996, 1 (4): 219-228.
- [11] EMMA J S, BRONWYN M H, PATRICK J D. The "place" of interpretation: a new approach to the evaluation of interpretation [J]. Tourism Management, 1998, 19 (3): 257-266.
- [12] LITTLEFAIR C, BUCKLY R, RALF C B. interpretation reduce ecological impacts of visitors to world heritage site [J]. Human Environment, 2008, 37 (5): 338-341.
- [13] LEE T H. A structural model for examining how destination image and interpretation services affect future visitation behavior: a case study of Taiwan's Tao mi Eco-village [J]. Journal of Sustainable Tourism, 2009, 17 (6): 727-745.
- [14] MAARTEN H. JACOBS M H. Influence of interpretation on conservation intentions of whale tourists [J]. Tourism Management, 2014, 43 (6): 123-131.
- [15] TODD J G. Interpretive planning changing landscape of museums [N]. Dallas Morning News, 2007-06-20 (21).
- [16] DAVID U, ROT B. Contemporary issues in heritage and environmental interpretation [J]. Annals of Tourism Research, 2000, 27 (4): 1071-1074.
- [17] BOYLE S C. Opening minds: interpretation and conservation [J]. Blackwell Publishing, 2003, 56 (3): 86-93.
- [18] ROY B, KAREN H, NIGEL B. Using a delphi approach to identify managers' preferences for visitor interpretation at canterbury cathedral world heritage site [J]. Tourism Management, 2016, 54 (6): 72-80.
- [19] HEALY N, RIPER C J V, BOYED S W. Low versus high intensity approaches to interpretive tourism planning: the case of the Cliffs of Moher, Ireland [J]. Tourism Management, 2016, 5 (2): 574-583.
- [20] ANNA C. Mountain places, cultural spaces: the interpretation of culturally significant landscapes [J]. Journal of Sustainable Tourism, 2004, 12 (5): 432-459.
- [21] ROJAS C D, CAMARERO C. Visitors' experience, mood and satisfaction in a heritage context: evidence from an interpretation center [J]. Tourism Management, 2008, 29 (3): 525-537.
- [22] 唐鸣镝. 景区旅游解说系统的构建 [J]. 旅游学刊, 2006, 21 (1): 64-68.
- [23] 陶伟, 杜小芳, 洪艳. 解说: 一种重要的遗产保护策略 [J]. 旅游学刊, 2009, 24 (8): 47-52.
- [24] 陶伟, 洪艳, 杜小芳. 解说: 源起、概念、研究内容和方法 [J]. 人文地理, 2009, 24 (5): 101-106.
- [25] 唐伽拉. 旅游解说规划初探——以浏阳道吾山引路松景区为例 [J]. 旅游学刊, 2003, 18 (3): 14-17.
- [26] 李振鹏, 王民, 何亚琼. 我国风景名胜区解说系统构建研究 [J]. 地域研究与开发, 2013, 32 (1): 86-91.
- [27] 罗颖. 世界遗产地旅游解说系统规划与构建研究——基于安阳殷墟的调查数据 [J]. 地域研究与开发, 2011, 30 (4): 103-107.
- [28] 张欢欢. 基于因子分析法的山地旅游游客满意度研究——以河南省鸡公山风景区为例 [J]. 西北师范大学学报(自然科学版), 2016, 52 (5): 120-129.
- [29] 罗芬, 钟永德, 吴忠宏, 等. 世界自然遗产地游客旅游解说需求之研究——以湖南武陵源风景名胜区为例 [J]. 旅游学刊, 2008, 23 (8): 69-73.
- [30] 邓明艳, 覃艳. 基于需求分析的遗产景区旅游解说系统优化研究——以峨眉山景区为例 [J]. 旅游学刊, 2010, 25 (7): 35-40.

- [31] 左冰, 周东营. 基于SEM的黄埔军校旧址纪念馆旅游解说效果评价[J]. 热带地理, 2014, 34(2): 209-216.
- [32] 张波. 基于手段—目的理论的人本化旅游解说系统构建[J]. 人文地理, 2011, 26(5): 143-147.
- [33] 邓谋优. 中国遗产旅游发展面临的问题与对策——以世界遗产为例[J]. 经济地理, 2006, 26(S2): 56-58.
- [34] PIZAM A, NEUMANN Y, REICHEL A. Dimensions of tourist satisfaction with a destination area[J]. *Annals of Tourism Research*, 1978, 5(3): 314-322.
- [35] 窦志萍. 模拟导游[M]. 北京: 高等教育出版社, 2014: 64-66.
- [36] 廉晓利, 袁书琪. 遗产旅游解说系统研究——以古都洛阳为例[J]. 重庆师范大学学报(自然科学版), 2011, 28(2): 79-83.
- [37] 胡传东, 黄宗林, 罗仕伟. 基于元分析的国内旅游解说研究特征分析[J]. 重庆师范大学学报(自然科学版), 2014, 31(3): 100-107.
- [38] 杨前进, 周善怡, 付海龙. 基于游客视角的国家地质公园解说系统评价——以重庆武隆国家地质公园为例[J]. 重庆师范大学学报(自然科学版), 2011, 28(3): 69-73, 84.
- [39] 向东福, 查智琴, 王梅. 基于信息流的遗产地解说系统评价——以红河哈尼梯田文化景观遗产为例[J]. 云南地理环境研究, 2016, 28(3): 53-59, 66.

The Construction of Tourist Interpretation System Based on Current Situation and Audience Satisfaction in Hani Rice Terrace Culture Landscape Heritage

ZHA Zhiqin¹, JIAO Yuanmei¹, XIANG Dongfu¹, WANG Mei¹, LIU Zhilin¹, ZHONG Linsheng²

(1. School of Tourism and Geographical Sciences, Yunnan Normal University, Kunming 650500, Yunnan, China;

2. The Institute of Geographic Sciences and Natural Resources Research, CAS, Beijing 100101, China)

Abstract: Heritage interpretation system is an information exchange channel between visitors and heritage sites, its construction status directly affects the quality of audiences' experience as well as the implementation of heritage conservation. This article takes Honghe Hani Rice Terraces as an example, on the basis of 191 questionnaire survey, makes an analysis of the visitors' tour behavior and their satisfaction to the current status of interpretation system. The results indicate more than 90% of the audiences in the study area are middle-aged and high-educated people at home and abroad, in which 2/3 are males, and tourists with the purpose of taking photographs account for 52.88%, internet media are the main information channels. The existing interpretation system consists of non-personnel interpretation and personnel interpretation, both of them have a certain ability to interpret, but it is short of systematicness and lack of expertise, the average satisfaction of visitors to both of them is 1.82, their satisfaction is low. Based on the current status of interpretation system, it is essential to establish an interpretation system, that is, they are made up of three parts: interpretation information, interpretation media and interpretation audience, and emphasize the characteristics that the interpretation system needs.

Keywords: Hani Rice Terraces; cultural landscape heritage; satisfaction; interpretation system construction