

DOI:10.15918/j.jbitss1009-3370.2020.6643

旅游社区居民感知视角下政府信任影响因素 ——社会交换理论的解释

孙凤芝, 贾衍菊

(山东师范大学 商学院, 山东 济南 250014)

摘要: 伴随着乡村旅游的持续深入发展, 旅游社区居民对政府的信任问题成为当前影响乡村旅游业提质增效和可持续发展的重要议题。基于旅游社区居民感知视角, 选取山东省六处典型乡村旅游社区, 利用社会交换理论探究乡村旅游地居民政府信任的影响因素, 对比不同生命周期阶段旅游社区居民政府信任及居民感知的差异。实证研究结果表明: (1) 旅游感知收益、生活满意度正向影响政府信任, 生活满意度在旅游感知收益与政府信任之间起到部分中介作用; (2) 旅游感知成本显著负向影响政府信任, 但与社区参与、社区依恋和生活满意度的关系不显著; (3) 社区参与、社区依恋均正向影响旅游感知收益、生活满意度, 而且社区参与通过旅游感知收益间接影响生活满意度; (4) 处于不同生命周期阶段的乡村旅游地居民政府信任和社区依恋水平没有显著差异, 而社区参与和居民感知水平差异显著。

关键词: 旅游社区居民; 政府信任; 社会交换理论

中图分类号: F590

文献标识码: A

文章编号: 1009-3370(2020)04-0090-10

信任对人类社会有着不可或缺的影响。中国传统文化中, “信”既是人们持家兴业的重要行为规范, 也是君子内在的道德修养要求, 更是统治者“立天下之根本”。德国社会学家齐美尔^[1]将信任视为社会发展中最重要整合力量之一。20世纪50年代美国心理学家 Deutsch^[2]对囚徒困境中人际信任的实验研究, 开启了社会科学领域对信任的系统考查。作为思辨当代社会的概念性基轴^[3], 信任受到西方学者的重视是现代化发展的必然结果。近年来西方国家政府信任危机的出现, 使得政府信任研究成果不断涌现。公民对政府的信任不仅具有提升政府治理有效性和体制可持续性的功能, 更能够赋予政府权力的合法性和决策的权威性。提升公民对政府的信任是现代政府治理的重要目标。

作为当代社会一种具有广泛群众基础和经济基础的社会活动, 旅游发展涉及到不同的利益群体并引发错综复杂的社会关系。改革开放后中国旅游业经过四十余年的发展, 进入全面发展的新时期^[4]。中国旅游发展实践证实了政府部门及其出台的管理政策对整个旅游产业的巨大影响。在乡村旅游发展领域, 政府不仅要通过政策制定、行政管理等途径对旅游发展过程施加影响, 还要关注不同群体的切身利益, 寻求公共利益的表达与实现^[5]。现阶段乡村旅游发展正处于提质增效的关键时期, 部分乡村旅游地区出现了很多矛盾: 如收入不均、生活成本提高、发展控制力下降等, 一些地方政府的逐利行为引发了不同程度的政府信任危机。伴随着乡村旅游业发展的不断深入, 越来越多的当地居民主动或被动地融入到旅游发展中, 政府与旅游地居民之间的信任关系成为影响旅游业发展的重要议题。政府信任不仅对旅游地社会的稳定与和谐起着导向作用, 而且直接关系到政府政策的有效实施和政府职能的优化。深入探讨政府信任的影响因素对化解居民与政府之间的冲突, 促进乡村旅游的健康持续发展具有重要意义。鉴于此, 本文从旅游社区居民感知视角, 以社会交换理论为指导对政府信任的形成机制进行研究, 将理性的社区参与和感性的社区依恋作为前因变量, 将其与旅游感知收益、成本以及生活满意度整合在同一模型中, 检验乡村旅游地政府信任的影响因素及作用机理。

一、理论基础

(一) 乡村旅游发展中的政府信任

信任是人际社会互动之间的一种心理预期, 是对人、事物或者组织能力、特性的依赖^{[6][41]}。信任包括人际

收稿日期: 2020-02-21

基金项目: 山东省自然科学基金项目(ZR2019MG038); 山东省文化和旅游厅项目(19WL40); 山东师范大学校级青年科技培育项目

作者简介: 孙凤芝(1968—), 女, 教授, E-mail: fzy7077@163.com; 贾衍菊(1981—), 女, 副教授, 通信作者, E-mail: yanjujia@126.com

信任与组织信任两种类型。其中,组织信任是指特定组织中员工对其他员工和整体组织的可信赖程度的认知与经验^[7],对组织的有效领导、目标管理、绩效评估和员工关系管理起着重要作用^[8]。政府信任是一种特殊的组织信任,是公众与政府之间的一种互动关系,即公众期望政府能够满足其利益,提供良好的生活质量感受^[9],包含对公务人员的信任、机构的信任、决策的信任三个方面^{[6]42}。

在中国旅游发展实践中,高层积极推动、产业定位调整、政府有序脱钩、政策供给创新等举措,都表现出政府在旅游发展中的主导地位^[10]。尤其在当前推进精准扶贫,实现乡村振兴和城乡一体化方面,当地政府对乡村旅游地的影响将持续。政府在发挥引导、组织、协调等职能的同时,面临着发展经济、扩大就业以及政治业绩的多重目标压力。现实中乡村旅游发展引发的复杂关系导致居民和政府之间往往会存在利益和价值的冲突。国外以 Nunkoo^{[11]121997-1023} 为代表的学者们较早关注旅游发展领域公众对政府信任关系的研究,研究结果表明影响政治信任的因素有政府在旅游业方面的政治绩效、经济绩效、人际信任和感知收益、居民影响旅游业的权力等^[11-12]。受此影响,国内学者开始基于中国旅游发展背景探讨政府信任问题。例如,Zuo 等^{[13]51-63} 区分了地方政府信任和中央政府信任的不同作用,数据结果验证了红色旅游地居民对政府的信任影响着他们对旅游业的支持度。庄晓平等^[14]以开平碉楼及其村落为例,发现居民具有较高决策权时对政府的信任度也相应提升。王咏和陆林^{[15]1559-1565} 实证研究发现黄山风景区门户社区居民对旅游机构的信任度影响社区满意度。整体来看,国内居民与政府信任关系的研究尚处于初始阶段,成果较为缺乏,特别是对于社区居民感知视角下的政府信任生成机制研究还明显不足。

(二) 社会交换理论与政府信任

社会学中的社会交换理论(Social Exchange Theory, SET)从利益交换的视角理解人与人之间的社会互动以及通过互动建立的关系和获得的所需之物。该理论认为,个体和群体在具有社会特征的交换情境下建立起互换资源的交往关系^[16],行动者在社会交换中获得有价值的回报或利益,维系彼此之间社会性契约关键是信任的产生和维系^{[17]57}。在现有研究中,社会交换理论是解释居民对旅游发展态度^[18]、支持度^[19]较为理想的指导框架。作为理性的“经济人”,旅游社区居民根据与其他行动者的互动结果来决定自己未来的行为。但是,不同行动者的利益博弈往往导致社区居民被边缘化,社区居民要承担旅游发展的最终成果,他们极易将旅游发展带来的收益、成本以及生活水平的变化归因于政府政策实施的有效性,并进而影响彼此之间的互动关系及信任水平。可以认为,居民对政府的信任是一种建立在利益博弈基础上的“超越”彼此双方的一种客观的关系性存在。本文将旅游社区居民所感知的旅游收益、成本以及生活满意度视为其在旅游发展过程获得的利益回报,这些回报的大小及其价值会影响其与政府的信任水平。同时,乡村旅游发展路径是当地居民提高生活质量、追求美好生活的理性选择,居民实际的参与水平和对社区的依恋情感可能会影响其对利益回报的预期判断,故将理性的社区参与和感性的社区依恋纳入到社区居民感知视角下的政府信任模型,采用实证研究范式,选取旅游发展处于不同生命周期阶段的六处山东省乡村旅游地为调研地,对理论模型进行检验,为乡村旅游地治理以及可持续发展提供理论诠释与实践指导。

二、研究假设

(一) 社区参与与旅游感知收益、感知成本、生活满意度

20世纪80年代,Murphy^[20]首次将社区参与理念引入到旅游发展规划中。随着“可持续旅游”和“社区旅游”思想的深入,社区参与被视为可持续发展目标实现和居民生活质量提高的主要原则。在权力分享视角下,公民参与意味着与政府分享公共权力,通过参与政策制定和政府管理的程序以达到促进个人发展和保护个人自由的目的^[21]。公民参与阶梯理论认为,公民参与实现了权力的再分配,而权力的大小决定了公民获取或利用社会交换成果的能力^{[22]24},社区参与程度是社区居民权力大小的客观表现。研究发现,居民对旅游发展影响的权力水平与居民感知收益正相关,与居民感知成本负相关^{[12]1010-1012}。在乡村旅游发展过程中,制度设计与利益分配模式等因素决定了社区参与的水平,社区参与主要体现在参与旅游地的发展决策与收益分配上,较高的参与度有利于居民深刻涉入和关注旅游发展的成果,包括旅游收益与成本。据此,提出以下假设:

H1. 社区参与对旅游感知收益有显著的正面影响;

H2. 社区参与对旅游感知成本有显著的负向影响。

除了旅游感知收益、感知成本外,生活满意度成为衡量旅游发展影响、居民生活质量改变的另一有效工

具^[23]。生活满意度是个体对自己生活质量的主观体验^[24]。生活满意度本身是一个动态的概念。随着政治社会生活的全方位发展,生活满意度的衡量不再仅仅局限于收益、成本等经济指标,居民参与等社会因素应考虑其中。社区利益是发展旅游业的首要目的^[25],社区参与既是居民的权利,更是居民对社区旅游业发展责任的担当和成果的分享。社区参与增强了社区居民对旅游发展的控制权和利益分享权,保障了社区居民的利益和生活质量的提升。较高的参与度能让居民自我感知到对生活较强的控制力,并影响自身的生活质量。据此,提出以下假设:

H3. 社区参与对生活满意度有显著的正向影响。

(二) 社区依恋与旅游感知收益、感知成本、生活满意度

社区依恋概念来源于地方依恋。地方依恋是人文地理学与环境心理学关注的热点话题,表达了人与地方或环境之间的情感联结^[26]。社区依恋强调居民与社区之间的关系,特指居民基于物质环境、社会关系等与所生活的社区建立的一种特殊的情感关系^[27],其核心要素包括根植于社区的情感、意义、感觉以及价值观等^[28]。研究发现,社区依恋会影响当地居民对旅游业的态度。例如,Gursoy 与 Rutherford^[29]研究表明社区依恋强的居民会更加支持当地旅游业的发展,社区依恋显著影响旅游经济和社会感知,而且在旅游发展中具有较多社会经济机会的居民对社区有较强的依恋情感。罗佳琦和保继刚^[30]在研究香港居民对非赌场类博彩的感知和态度时发现,社区依恋对居民的正面社会影响感知呈正相关。社区依恋情感高的居民更关心社区未来的发展,更加关注旅游发展带来的收益及成本。据此,提出以下假设:

H4. 社区依恋对旅游感知收益有显著的正面影响;

H5. 社区依恋对旅游感知成本有显著的负向影响。

表征居民与生活环境情感关系的社区依恋能够给居民带来更高层次的积极意义,如提高人们对居住环境的保护意识、社区认同以及生活满意度等。旅游发展带给社区居民多元化的变化,不仅是经济交换中物质水平上的提高,还更多体现在人们在开放发展的变迁中感受到的生命体验、认同建构以及幸福追求,进而产生或强化与社区的情感关联与归属感,由此产生的幸福感又成为积极融入社区发展的动力。国外相关研究表明,地方依恋与生活满意度存在相关性。Ramkissoon 等^[31]以澳大利亚 Dandenong Ranges 国家公园的重游游客为研究对象,得出他们对公园的地方依恋不仅直接影响其生活质量,而且在地方满意度对生活满意度影响路径中起到中介作用。故提出以下假设:

H6. 社区依恋对生活满意度有显著的正向影响。

(三) 旅游感知收益、感知成本与生活满意度

社会学的生活满意度自下而上溢出效应(bottom-up spillover effect)认为,生活满意度与所有子领域的满意度有关,这些子领域包括家庭、工作、社区、健康、社会生活等,特定子领域的满意度会影响其整体满意度^[32]。乡村旅游发展对当地的经济、社会、环境等方面产生影响,这些影响既能通过居民收入增加实现资本积累,也带来社区设施、环境、安全等不同领域的深层变化,进而对居民的生活质量和满意度带来改变。卢松和张捷^[33]研究发现,村容村貌、道路交通、村内环境卫生、学校教育、社会福利和社会保障等都会影响古村落居民的生活满意度。因此,旅游发展影响带来的收益、成本涉及居民生活的很多方面,旅游感知收益和成本可能会影响居民的生活满意度,故提出以下假设:

H7. 旅游感知收益对生活满意度有显著的正向影响;

H8. 旅游感知成本对生活满意度有显著的负向影响。

(四) 旅游感知收益、感知成本、生活满意度与政府信任

社会交换理论从利益交换视角分析行动者之间的社会互动关系,行动者在付出成本的同时从对方获得自身所需的利益^{[17]157-158}。交换双方在彼此互动的过程中最重要的是信任的建立和维持。在乡村旅游发展背景下,社区居民的政府信任是居民与政府之间的互动关系以及由此累积起来的社会资本的重要组成部分,是维持旅游业持续运行的关键保障因素。研究旅游地居民感知的学者们发现,旅游发展在给当地居民带来经济、文化、社会等积极影响的同时,也会产生许多负面的消极影响,如旅游开发造成的环境破坏、众多游客的涌入带来的生活成本的提高、公共资源被占用、交通堵塞等问题,以及基于居民角度的生活质量的改变和生活满意度的下降^[34]。旅游发展带来的收益、成本以及生活满意度的变化可以视为居民参与旅游发展中获得的利益回报,对这些回报的感知或评价是影响其与其他行动者建立信任或保持互动关系的重要因素。因此,

旅游感知收益、成本以及生活满意度极有可能是影响居民对政府信任的变量。其中,感知收益和成本对政府信任的影响已经得到相关研究支持,但是生活满意度的影响作用还需要进一步验证。据此,提出以下假设:

H9. 旅游感知收益对政府信任有显著的正向影响;

H10. 旅游感知成本对政府信任有显著的负面影响;

H11. 生活满意度对政府信任有显著的正向影响。

综上,提出本文的理论模型,如图1所示。

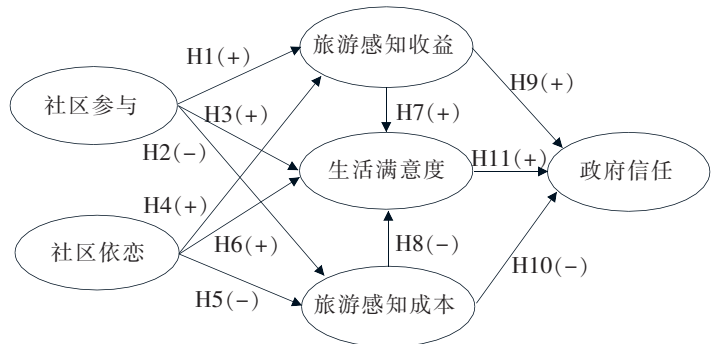


图1 理论模型

三、研究方法

(一)研究地概况

巴特勒^[35]提出,旅游地一般经历探索、参与、发展、巩固、停滞、衰落或复苏六个阶段的生命周期过程。研究发现,居民对旅游发展影响的感知及态度与旅游地生命周期相关^[36]。据此,本文以乡村旅游地的资源特征、旅游设施、接待能力、发展模式^[37]作为判别标准,选择山东省处于起步阶段、发展阶段、巩固阶段的乡村旅游地各两处作为调研地。

由表1可知,济南市章丘区十八盘村与长清区店台村是近两年新兴的乡村旅游地,旅游设施与产品还正在建设之中,接待旅客量少,处于生命周期的起步阶段;济南市长清区的灵岩村与马套村的乡村旅游发展已有一定积累,基础设施与旅游接待设施建设较为完善,接待旅客量稳步上升,处于生命周期的发展阶段;青岛市崂山区长岭社区乡村旅游开发已经有多年时间,接待设施类型多样化,淄博市博山区中郝峪村通过实施“村集体+农户”的股份合作模式成长迅速,在区域范围内具有较强知名度与影响力,已处于生命周期的巩固阶段。

表1 山东省六处乡村旅游地基本特征比较

旅游地名称	十八盘村	店台村	灵岩村	马套村	中郝峪村	长岭社区
资源特征	拥有原始森林、奇山奇石观景、红叶植被与水库等景观,并开发蔬果种植采摘活动、农活体验、农家乐饭店等项目	拥有保存完好的唐槐、古石桥等资源,村中主干道为乾隆登泰山的御道,现依托山区建造900余亩的以采摘、种植、观光为主题的观光旅游采摘生态园	森林覆盖率高,达98%,毗邻国家4A级景区灵岩寺,拥有保存完整的古刹、石林、古树、奇石等资源,开发建造了青少年拓展基地、滴水崖3A级景区	地处齐鲁八号风情路沿线,拥有山景、湖景、小型动物园等旅游资源,主打农耕采摘、民俗、民宿、茶文化体验为特色乡村休闲体验式旅游	以休闲、度假、养生、体验为主要功能开发了特色主题农家乐、水上休闲餐厅、农事体验园、桂花赏花、拓展培训基地、峡谷漂流等六十余个项目	依托崂山5A级景区,拥有奇山奇石、天然沙滩、海水浴场、道观古刹等资源,主打山海奇观为特色,建成多家特色民宿
居民人数	739	1 493	792	1 645	364	1 223
接待设施	三家民宿;数家农家乐;游客服务中心	村内三处农家乐;山庄内可提供少量住宿、餐饮	数十处农家乐,一处金牌农家乐;特色产品商店;游客服务中心	三十余套民宿;一所宾馆;多处农家乐;公共停车场;景区内交通;游客服务中心	五家五星级、二十余家四星级农家乐;一所青年旅舍;公共停车场;特产商店;民俗博物馆;游客服务中心	社区内有特色中高端民宿三所;农家乐多处;景区内交通;星级公厕;游客服务中心
旅游市场	(1) 接待人次:年接待量不足2万人 (2) 市场结构:周边、自驾游散客为主	(1) 接待人次:年接待量不足2万人 (2) 市场结构:周边、自驾游散客为主	(1) 接待人次:年接待旅客25万人次左右 (2) 市场结构:周边、自驾游散客与少量团队游客	(1) 接待人次:2018年接待游客12万人次 (2) 市场结构:周边、自驾游散客与团队游客混合	(1) 接待人次:2017年接待游客15.5万人 (2) 市场结构:周边、自驾游散客与团队游客混合	(1) 接待人次:2018年接待游客24万人次 (2) 市场结构:自驾游散客团队游客混合,有相当数量的外地游客
生命周期阶段	起步阶段		发展阶段		巩固阶段	

(二)测量工具

本文所有变量的测量均借鉴已有文献中的量表以确保测量工具的信度和效度。“社区参与”的测量题项参考 Zuo 等^{[13]55-56}的研究;“政府信任”的测量题项参考 Nunkoo 和 Smith^[38]、Ouyang 等^[39]的研究;“旅游感知收

益”与“旅游感知成本”参考 Zuo 等^{[3]55-56}、Chi 等^[40]的研究;“社区依恋”的测量题项参考 Eusébio 等^[41]的研究。“生活满意度”的测量题项参考 Ramkissoon 等^[42]的研究。所有变量题项均采用李克特 5 点计分法测量。问卷内容包括乡村旅游地居民对政府信任影响因素模型中的六个变量和被调查者的人口统计学特征。

(三) 样本结构

2018 年 8 月—2019 年 4 月实地调查六处乡村旅游地,共发放问卷 500 份,回收 408 份,剔除填写不全、内容呈现明显规律等无效问卷后得到 310 份有效问卷。有效样本中,女性(53.5%)比男性多(46.5%);年龄方面,18~25 岁只占 4.2%,26~35 岁占 10.6%,36~45 岁占 22.6%,46~55 岁占 30.0%,56 岁以上占 32.6%;受教育程度方面,多数(65.5%)受访者为初中及以下,高中中专占 22.6%,大专占 8.1%,本科占 3.8%;月收入水平上,2 000 元以下占 15.8%,2 000~5 000 元占 30.0%,5 000~8 000 元占 8.1%,8 000 元以上占 46.1%;受访者家庭从事旅游经营 2~4 年时间的占 25.8%,4 年以上的占 44.5%;34.8%的受访者是旅游接待业户,从事旅游商品销售的占 30.6%;旅游生命周期阶段方面,处于起步阶段的样本 25.2%,处于发展阶段的样本占 34.8%,而处于巩固阶段的样本占 40%。

(四) 分析方法

采用结构方程模型方法检验旅游社区居民感知视角下政府信任模型。第一步,评估测量模型的质量,运用验证性因子方法检验量表与测量潜变量的从属关系,对量表的拟合优度、信度和效度进行分析;第二步,检验研究假设和路径验证结构模型;第三步,考虑到不同发展阶段乡村旅游地居民的政府信任度及其态度可能不同,采用均值分析和独立样本 Kruskal-Wallis 检验对研究模型中六个变量在三个不同生命周期阶段的分值进行多重比较。

四、实证结果与分析

(一) 信度和效度检验

借助 AMOS 22.0 软件中的极大似然程序对测量模型进行验证性因子分析,得出测量模型的拟合优度结果为: $\chi^2(236)(P<0.001)=505.130,df=236,\chi^2/df=2.140$,小于 3;CFI=0.940、IFI=0.941、TLI=0.930,均大于 0.9,NFI=0.894,接近 0.09,RMSEA 为 0.061,小于 0.08,满足 Bagozzi 与 Yi^[43]确立的模型拟合参数标准,表明测量模型具有较好的整体拟合优度。

信度采用 Cronbach's α 值、组合信度(Composite Reliability, CR)、平均抽取方差(Average Variance Extracted, AVE)进行综合评估。通常 Cronbach's α 值大于 0.7,组合信度大于 0.7,说明变量测量的信度较为理想。由表 2 可知所有变量的 Cronbach's α 值在 0.721~0.909 之间,组合信度值在 0.730~0.904 之间,表明

表 2 测量模型信度与效度分析

变量	测量题项	标准化负荷	t 值	组合信度(CR)	Cronbach's α 值	平均抽取方差(AVE)
社区参与	Q1 参与本村旅游管理的程度	0.947	—	0.901	0.909	0.650
	Q2 参与本村旅游决策的程度	0.937	30.073			
	Q3 对本村旅游发展的了解程度	0.630	13.145			
	Q4 参加旅游的相关接待情况	0.739	17.268			
	Q5 向相关部门提供旅游建议的状况	0.730	16.805			
社区依恋	Q6 感觉这个村庄就是我生命的一部分	0.723	—	0.882	0.879	0.555
	Q7 对村庄有很强的归属感	0.775	13.046			
	Q8 和村庄的居民感情很好	0.726	11.950			
	Q9 离开这里,我会很想念它	0.834	14.021			
	Q10 关心这里发生的一切	0.700	11.532			
	Q11 这里是我最喜欢的地方	0.704	11.799			
旅游感知收益	Q12 旅游使乡村居民的经济收入明显增加	0.714	—	0.730	0.721	0.476
	Q13 旅游开发保护了乡村的自然环境	0.734	10.676			
	Q14 旅游使村庄知名度升高	0.615	9.013			
旅游感知成本	Q15 旅游导致物价上涨,生活费用增加	0.774	—	0.744	0.729	0.494
	Q16 旅游开发导致村庄环境污染	0.713	8.492			
	Q17 旅游导致村庄交通堵塞	0.613	8.355			
生活满意度	Q18 我的生活状态比较接近理想状态	0.826	—	0.895	0.889	0.740
	Q19 现在生活的很开心	0.908	18.058			
	Q20 总体来说,我对自己的生活比较满意	0.844	17.324			
政府信任	Q21 信任政府在旅游发展中所做的决策吗	0.866	—	0.904	0.894	0.705
	Q22 认为政府会考虑本村的利益吗	0.881	20.907			
	Q23 认为政府所做的决策合理吗	0.890	20.180			
	Q24 认为政府是否为支持乡村发展做出很多努力	0.707	14.117			

量表的内部可靠性较高。

效度采用收敛效度和判别效度两种方式评估。根据 Hair 等^{[44]422-424}的建议,收敛效度的判断标准是平均抽取方差大于 0.5,该值越高表示测量题项可解释其对应变量的程度越高,题项的因子载荷在 P 值显著的前提下大于 0.5。由表 2 可知,除旅游感知收益、成本的平均抽取方差略小于 0.5 外,其余变量均满足大于 0.5 的标准,题项的标准化因子载荷在 0.613~0.947 之间, t 值在 8.355~30.073 之间,表明测量模型具有良好的收敛效度。判别效度较为严格的判定标准是某一变量的平均抽取方差的平方根大于其与其他变量的相关系数,表明测量题项能够较好地由相对应的测量题项所解释。表 3 显示,各变量平均抽取方差的平方根在 0.690~0.860 之间,变量间相关系数的绝对值在 0.001~0.655 之间,表明测量模型的判别效度良好。

表 3 判别效度与变量相关系数

变量	社区依恋	社区参与	旅游感知成本	旅游感知收益	生活满意度	政府信任
社区依恋	0.745					
社区参与	0.280**	0.806				
旅游感知成本	-0.001	-0.008	0.703			
旅游感知收益	0.655***	0.451***	-0.178*	0.690		
生活满意度	0.557***	0.396***	-0.116	0.598***	0.860	
政府信任	0.430***	0.384***	-0.201**	0.607***	0.516***	0.840

注:对角线上的加粗数字为对应变量的平均抽取方差平方根,其余数字为变量间相关系数;***表示 $P<0.001$,**表示 $P<0.01$,*表示 $P<0.05$ 。

(二)假设路径检验

1.结构模型拟合优度检验

采用 AMOS 22.0 软件的极大似然程序对最终结构模型的拟合优度进行评估。模型的卡方值为 $\chi^2(239)$ ($p<0.001$)=517.130, $\chi^2/df=2.164$, CFI=0.938、NFI=0.892、IFI=0.939、TLI=0.929 均大于 0.9, NFI 数值略低于 0.9, RMSEA 为 0.061 小于 0.08, 证明结构模型具有良好的整体拟合优度。另外 Hair 等^{[44]426}认为可以运用 R^2 统计量检验模型的预测水平,以避免模型拟合优度满足而模型本身却缺乏解释力的状况。数据显示,内生变量旅游感知收益、生活满意度、政府信任的 R^2 分别为 0.525、0.429、0.424,表明外生变量均得到较强的解释,本文所构建的乡村旅游地居民对政府的信任模型具有较好的解释力。

2.路径分析

路径分析结果显示,除 H2、H5、H8 被拒绝外,其余路径均得到了样本数据的支持。如表 4 所示,旅游感知收益对政府信任不仅有直接影响(0.476),而且通过生活满意度对政府信任有间接影响(0.070),表明生活满意度在旅游感知收益与政府信任之间发挥部分中介作用;旅游感知成本对政府信任有直接的负向影响;社区参与和社区依恋均通过旅游感知收益、生活满意度的作用对政府信任产生间接影响。数据分析说明,以社会交换理论为指导,基于旅游社区居民感知视角的社区参与、社区依恋对政府信任影响关系和机理得以量化阐释,表明旅游发展中政府信任是在特定的旅游社区情境下,居民感知的社区参与、社区依恋经过旅游收益感知、生活满意度等变量的综合作用而实现的。

表 4 模型参数估计结果

路径关系	标准化系数	t 值	检验结果	直接影响效应	间接影响效应	总影响效应
H1:社区参与→旅游感知收益	0.312	5.315***	支持	0.312	—	0.312
H2:社区参与→旅游感知成本	0.008	0.109	不支持	—	—	—
H3:社区参与→生活满意度	0.166	2.700**	支持	0.166	0.097	0.263
H4:社区依恋→旅游感知收益	0.573	7.791***	支持	0.573	—	0.573
H5:社区依恋→旅游感知成本	-0.014	-0.192	不支持	—	—	—
H6:社区依恋→生活满意度	0.305	3.595***	支持	0.305	0.180	0.485
H7:旅游感知收益→生活满意度	0.313	3.098**	支持	0.313	—	0.313
H8:旅游感知成本→生活满意度	-0.080	-1.403	不支持	—	—	—
H9:旅游感知收益→政府信任	0.476	5.606***	支持	0.476	0.070	0.546
H10:旅游感知成本→政府信任	-0.128	-2.240*	支持	-0.128	-0.018	-0.146
H11:生活满意度→政府信任	0.222	2.994**	支持	0.222	—	0.222

注:*表示 $P<0.05$,**表示 $P<0.01$,***表示 $P<0.001$ 。

(三)旅游社区居民感知比较

采用均值方法来描述三个不同生命周期阶段旅游社区居民感知评价的水平。计算得出,政府信任在起步

阶段的均值为 4.22, 发展阶段的均值为 4.19, 巩固阶段的均值为 4.23, 三个阶段均值均大于 4, 总体处于较高的水平, 即当地居民对政府及其决策较为信任, 三个发展阶段并没有很大的差异。社区依恋、旅游感知收益、生活满意度三个变量在不同发展阶段的均值均大于 4, 表明当地居民对社区依恋、旅游带来的利益、对自己生活现状的满意度都处于较为满意的状态, 且感知收益、生活满意度的均值随着旅游发展阶段的演进均有明显的升高。对于居民的社区参与, 均值处于 2.88~3.43 之间, 而在巩固阶段的居民社区参与较起步发展阶段的样本有较大的提升。旅游感知成本的均值呈现不断升高的态势, 表明随着旅游地的深入发展, 生活成本提高、环境问题增多、交通拥堵严重等一系列问题愈发凸显, 当地居民对旅游发展的认识趋于理性, 更为注重旅游成本对生活的影响。

采用独立样本 Kruskal-Wallis 检验方法进一步分析三个不同生命周期阶段旅游社区居民感知差异的显著性。结果显示, 在 95% 的置信区间下, 社区参与 ($P=0.000$)、旅游感知收益 ($P=0.001$)、旅游感知成本 ($P=0.000$)、生活满意度 ($P=0.006$) 的显著性水平均小于 0.05, 拒绝其分布在不同发展阶段上相同的原假设, 即上述变量在不同发展阶段拥有显著差异, 而社区依恋 ($P=0.534$) 和政府信任 ($P=0.815$) 的显著性水平均大于 0.05, 保留原假设, 即这两个变量在不同发展阶段上的分布无显著差异。

五、研究结论与管理启示

(一) 研究结论

本文构建了基于旅游社区居民感知视角的政府信任模型, 选取山东省处于三个不同生命周期的六处乡村旅游地为调研地, 检验了旅游社区居民政府信任影响因素的作用机理, 主要得出以下结论。

1. 社区参与、社区依恋均正向显著影响旅游感知收益和生活满意度, 而且社区依恋的影响力高于社区参与。相对于理性的实际参与, 居民与社区长期作用形成的社区依恋情感对旅游发展回报的影响更大。这一研究结果与 Lee^[45]的研究一致, 而与 López 等^[46]的结论相反, 可能的原因是社区依恋概念的操作性测量存在差异。

2. 旅游感知收益、生活满意度与政府信任的正向影响关系显著, 而且生活满意度在旅游感知收益与政府信任之间发挥部分中介作用。该结论与 Nunkoo 等^{[12]1010-1011}的研究结果一致, 再次验证了旅游感知收益和生活满意度在旅游地居民对政府信任程度影响关系中的重要作用。旅游发展的成果关系到居民的切身利益, 在旅游发展博弈过程中保证居民应有的回报是持续保持旅游社区居民与政府信任关系的关键。

3. 旅游感知成本负向影响政府信任, 表明居民会对旅游发展的成本归因于政府的作为并影响彼此之间的信任关系。旅游业带来负面成本会直接作用于居民对政府的信任。然而旅游发展成本的出现与乡村旅游发展中所有的利益相关者有关。因此, 根据社会交换理论, 乡村旅游发展带来的利益、成本以及生活满意度的变化是影响社区居民政府信任程度的显著因素。

4. 被拒绝的 3 个假设中, 均与旅游感知成本有关。其中, 假设 H2 社区参与对旅游感知成本无显著影响, 该结果与 Nunkoo^[47]、王咏和陆林^{[15]566}的结论一致, 但与 Nunkoo 和 Ramkissoon^[48]的结果相反。可能的原因是处于不同发展阶段的乡村旅游地居民的旅游感知成本不尽相同, 它与其他变量的影响关系可能会存在差异, 因此在总体样本数据分析层面上, 旅游感知成本的影响被削弱。但是这并不说明旅游感知成本在乡村旅游发展过程中不重要, 数据显示居民整体旅游感知成本水平较低 ($M=2.19$), 而社区参与 ($M=3.10$)、社区依恋 ($M=4.38$)、生活满意度 ($M=4.37$)、旅游感知收益 ($M=4.23$) 的平均水平均高于旅游感知成本, 表明感知成本与其他变量的影响关系可能更为复杂。

5. 不同生命周期阶段乡村旅游地居民的政府信任和社区依恋水平没有显著差异, 但是它们在旅游资源、接待设施以及旅游市场发展程度不同, 使得处于不同生命周期阶段的乡村旅游地居民在社区参与、旅游感知收益、旅游感知成本上存在显著差异。

(二) 管理启示

1. 着重提高当地社区参与旅游发展的层次。除了鼓励带动更多的居民参与到旅游发展与决策外, 更要

表 5 不同发展阶段乡村旅游地居民态度比较

变量	起步阶段		发展阶段		巩固阶段	
	均值	标准差	均值	标准差	均值	标准差
社区参与	2.90	1.25	2.88	1.18	3.43	1.02
社区依恋	4.34	0.60	4.36	0.61	4.42	0.55
旅游感知收益	4.04	0.62	4.20	0.61	4.37	0.52
旅游感知成本	1.72	0.76	2.06	0.80	2.60	1.03
生活满意度	4.16	0.77	4.38	0.64	4.49	0.56
政府信任	4.22	0.71	4.19	0.84	4.23	0.61

提高社区参与旅游发展的层次。根据 Arnstein^{[22]25-26} 的公众参与阶梯理论,社区居民的参与水平应从“象征性层次”向“实质性层次”提升,增强居民对旅游业的控制力,为其在当地旅游产业中提供更多的利益分享机会和比例,使其在乡村旅游发展中更有“获得感”。但是现实中实际参与旅游开发的村民多是中老年人,由于受教育水平不高、旅游知识和视野的局限性,限制了其实际参与旅游发展的深度与广度。因此,吸引更多年轻人的参与,培育结构化合理的旅游从业队伍,是提高社区参与层次的重要工作。

2. 积极培育当地居民社区依恋的水平。具有较强社区依恋情感的居民会更加关注社区的未来和旅游发展的成就。对于当地居民来说,乡村既是他们赖以生存的物质空间,更是其“自我展示和身份认同的关键因素”^[49]。旅游发展不仅为当地乡村振兴带来了机会,也为居民与外部不同群体的交流互动提供了更多可能,促使社区居民对自身文化的自省与认同,提升了他们对传承和创新自身文化的内在激情^[50],吸引更多的居民尤其是年轻人返回家乡“嵌入”到旅游发展框架中,从而把乡村社区建设成更有“吸引力”的社区生活家园。

3. 密切关注旅游发展的“双刃剑”特点。旅游发展带来的成本、收益以及生活满意度水平的变化是乡村社区居民获得的利益回报,更是其与政府维系信任关系的关键因素。尤其随着乡村旅游发展的深入,不同发展阶段的乡村旅游面临的风险和挑战不尽相同。旅游发展的“不均衡性”是制约政府信任有效维持的关键因素,特别是在旅游开发利益格局中被边缘化的社区居民群体对旅游发展成本的感知较强。因此,在提高旅游发展收益水平、降低旅游发展成本对社区居民的负面影响的同时,通过合理的制度安排和政策设计使所有的社区居民共享旅游发展成果,对承担旅游发展成本的社区居民(尤其是非旅游从业人员)给予合理的利益补偿,为长期维系社区居民对政府的信任度提供切实的实际保障。

(三) 研究局限

1. 调研地方面,选择了不同生命周期阶段的六处乡村旅游地,但是政府信任和社区依恋水平并没有发现显著差异,由于乡村的经营模式和管理水平都不尽相同,因此这些因素对政府信任水平的影响还需要深入研究。

2. 变量测量方面,尽管本文采用的量表均是成熟量表,但是旅游感知收益、成本的平均抽取方差小于0.5,因此未来可结合中国乡村旅游发展情境改进问卷设计,提高研究的内容效度。

3. 时间维度方面,乡村旅游地居民对政府的信任是彼此之间长期互动的结果,有必要进行追踪研究密切关注政府信任的动态变化过程。

致谢:感谢李昂、刘瑞同学在前期研究过程中的积极参与和贡献。

参考文献:

- [1] 齐美尔. 货币哲学[M]. 陈戎女, 耿开君, 文聘元, 译. 北京: 华夏出版社, 2002.
- [2] DEUTSCH M. Trust and suspicion[J]. *Journal of Conflict Resolution*, 1958, 2(4): 265-279.
- [3] 彭泗清. 信任的建立机制: 关系运作与法制手段[J]. *社会学研究*, 1999(2): 55-68.
- [4] 刘得谦. 中国旅游 70 年: 行为、决策与学科发展[J]. *经济管理*, 2019(12): 177-202.
- [5] 李梦娜. 乡村旅游发展中地方政府职能研究[D]. 西安: 陕西师范大学, 2018.
- [6] 姜晓秋, 陈德权. 公共管理视角下政府信任及其理论探究[J]. *社会科学辑刊*, 2006(4): 41-44.
- [7] 匡萍波, 凌玲. 不同组织信任背景下工作满意度与组织承诺关系[J]. *经济管理*, 2009(4): 93-98.
- [8] 刘星, 高嘉勇. 国外最新组织信任修复模型评介[J]. *外国经济与管理*, 2010, 32(4): 25-30.
- [9] 宋少鹏, 麻宝斌. 论政治信任的结构[J]. *行政与法*, 2008(8): 25-27.
- [10] 厉新建, 时姗姗, 刘国荣. 中国旅游 40 年: 市场化的政府主导[J]. *旅游学刊*, 2019, 34(2): 13-16.
- [11] NUNKOO R, GURSOY D. Political trust and residents' support for alternative and mass tourism: an improved structural model [J]. *Tourism Geographies*, 2017, 19(3): 318-339.
- [12] NUNKOO R, RAMKISSOON H. Power, trust, social exchange and community support[J]. *Annals of Tourism Research*, 2012, 39(2): 997-1023.
- [13] ZUO B, GURSOY D, WALL G. Residents' support for red tourism in China: the moderating effect of central government[J]. *Annals of Tourism Research*, 2017, 64: 51-63.

- [14] 庄晓平,尹书华,孙艺萌. 旅游地居民对政府信任的影响因素实证研究——以世界文化遗产地开平碉楼与村落为例[J]. 旅游学刊,2018,33(6):29-40.
- [15] 王咏,陆林. 基于社会交换理论的社区旅游支持度模型及应用——以黄山风景区门户社区为例[J]. 地理学报,2014,69(10):1557-1574.
- [16] AP J. Residents' perception on tourism impacts[J]. *Annals of Tourism Research*,1992,19(4):665-690.
- [17] 李艳春. 社会交换与社会信任[J]. 东南学术,2014(4):157-164.
- [18] LEPP A. Residents' attitudes towards tourism in Bigodi village, Uganda[J]. *Tourism Management*,2007,28(3):876-885.
- [19] GURSOY D, JUROWSKI C, UYSAL M. Resident attitudes—a structural modelling approach[J]. *Annals of Tourism Research*,2002,29(1):79-105.
- [20] MURPHY P E. *Tourism: a community approach*[M]. London: Roudedge,1985.
- [21] ROBERTS N. Public deliberation in an age of direct citizen participation[J]. *The American Review of Public Administration*,2004,34(4):315-353.
- [22] ARNSTEIN S R. A ladder of citizen participation[J]. *Journal of the American Planning Association*,2019,85(1):23-34.
- [23] KO D W, STEWART W P. A structural equation model of residents' attitudes for tourism development[J]. *Tourism Management*,2002,23(5):521-530.
- [24] 陈世平,乐国安. 城市居民生活满意度及其影响因素研究[J]. 心理科学,2001,24(6):664-666.
- [25] 王德刚,贾衍菊. 成本共担与利益共享——旅游开发的利益相关者及其价值取向研究[J]. 上海:旅游科学,2008,22(1):9-14.
- [26] TUAN Y F. *Topophilia: a study of environmental perception, attitudes and values*[M]. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc.,1974.
- [27] 常江,谢涤湘,黄健文. 西方国家社区依恋研究[J]. 热带地理,2015,35(4):507-514.
- [28] LEE T H. Influence analysis of community resident support for sustainable tourism development[J]. *Tourism Management*,2013,34:27-34.
- [29] GURSOY D, RUTHERFORD D G. Host attitudes toward tourism: an improved structural model[J]. *Annals of Tourism Research*,2004,31(3):495-516.
- [30] 罗佳琦,保继刚. 香港居民对非赌场类博彩的感知和态度——基于结构方程模型的实证研究[J]. 旅游学刊,2014,29(6):97-106.
- [31] RAMKISOON H, MAVONDO F, UYSAL M. Social involvement and park citizenship as moderators for quality-of-life in a national park[J]. *Journal of Sustainable Tourism*,2018,26(3):341-361.
- [32] ANDREWS F M, WITHEY S B. *Social indicator of well-being: Americans' perception of quality of life*[M]. New York: Plenum Press,1976.
- [33] 卢松,张捷. 古村落旅游社区居民生活满意度及社区建设研究——以世界文化遗产皖南古村落为例[J]. 旅游科学,2009(3):41-47.
- [35] KIM K, UYSAL M, SIRGY M J. How does tourism in a community impact the quality of life of community residents? [J]. *Tourism Management*,2013,36:527-540.
- [35] BUTLER R W. The concept of a tourist area cycle of evolution[J]. *Canadian Geographer*,2010,24(1):5-12.
- [36] DIEDRICH A, GARCIABUADES E. Local perceptions of tourism as indicators of destination decline[J]. *Tourism Management*,2009,30(4):512-521.
- [37] 汪德根,王金莲,陈田等. 乡村居民旅游支持度影响模型及机理——基于不同生命周期阶段的苏州乡村旅游地比较[J]. 地理学报,2011,66(10):1413-1426.
- [38] NUNKOO R, SMITH S L J. Political economy of tourism: trust in government actors, political support, and their determinants[J]. *Tourism Management*,2013,36:120-132.
- [39] OUYANG Z, GURSOY D, SHARMA B. Role of trust, emotions and event attachment on residents' attitudes toward tourism[J]. *Tourism Management*,2017,63:426-438.
- [40] CHI C Q, CAI R Y, LI Y F. Factors influencing residents' subjective well-being at World Heritage Sites[J]. *Tourism Management*,2017,63:209-222.
- [41] EUSÉBIO C, VIEIRA A L, LIMA S. Place attachment, host-tourist interactions, and residents' attitudes towards tourism development: the case of Boa Vista Island in Cape Verde[J]. *Journal of Sustainable Tourism*,2018,26(6):890-909.
- [42] RAMKISSOON H, MAVONDO F, UYSAL M. Social involvement and park citizenship as moderators for quality-of-life in a national park[J]. *Journal of Sustainable Tourism*,2017,26(3):341-361.

- [43] BAGOZZI R P, YI Y. Specification, evaluation, and interpretation of structural equation models[J]. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 2012, 40(1): 8–34.
- [44] HAIR J F, SARSTEDT M, RINGLE C M, et al. An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research[J]. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 2012, 40(3): 414–433.
- [45] LEE T H. Influence analysis of community resident support for sustainable tourism development[J]. *Tourism Management*, 2013, 34: 37–46.
- [46] LÓPEZ M F B, VIRTO N R, MANZANO J A, et al. Residents' attitude as determinant of tourism sustainability: the case of Trujillo[J]. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 2018, 35: 36–45.
- [47] NUNKOO R. Tourism development and trust in local government[J]. *Tourism Management*, 2015, 46: 623–634.
- [48] NUNKOO R, RAMKISSOON H. Developing a community support model for tourism[J]. *Annals of Tourism Research*, 2011, 38(3): 964–988.
- [49] WILLIAMS D R, VASKE J J. The measurement of place attachment: validity and generalizability of a psychometric approach[J]. *Forest Science*, 2003, 49(6): 830–840.
- [50] 杨振之, 邹积艺. 旅游的“符号化”与符号化旅游——对旅游及旅游开发的符号学审视[J]. *旅游学刊*, 2006(5): 76–80.

Influence Factors of Residents' Political Trust from Perception of Tourism Community Residents

—Based on Explanation of Social Exchange Theory

SUN Fengzhi, JIA Yanju

(Business School, Shandong Normal University, Jinan Shandong 250014, China)

Abstract: With the continuous development of rural tourism, residents' political trust has become an important issue that affects the improvement of quality, efficiency and sustainable development of rural tourism. Based on perception of tourism community residents, six typical rural tourism communities in Shandong Province were selected to explore the influencing factors of political trust drawing on social exchange theory, and the differences of residents' political trust and tourism impact perception in different life cycle stages of tourism destinations were compared. The empirical results show that: (1) tourism perceived benefits and life satisfaction have a positive impact on residents' political trust, and life satisfaction plays a partial mediating role between tourism perceived benefits and political trust; (2) tourism perceived cost has a negative impact on trust, but its relationships with community involvement, community attachment and life satisfaction are not significant; (3) community involvement and community attachment have positive impact on tourism perceived benefits and life satisfaction, and community involvement indirectly affects life satisfaction through tourism perceived benefits; (4) there is no significant difference in the level of residents' political trust and community attachment among residents in different life cycle stages of rural destinations, but significant difference is indicated in the level of community involvement and tourism perceived impact.

Key words: tourism community residents; residents' political trust; social exchange theory

[责任编辑:宋宏]