

# 基于旅游体验视角下景区解说系统优化探讨

## ——以苏州园林为例

李成杰

随着体验经济与信息化时代的到来,旅游者在参观游览景区时已不再完全依赖于传统的导游讲解方式。为了能让旅游者在旅游过程中获得更好的体验感受,本文从旅游体验视角出发,结合苏州园林解说系统的建设现状,有针对性地提出了改进、优化的对策与建议。

### 引言

作为全国优秀旅游城市之一的苏州,有着2500多年的悠久历史。“江南园林甲天下,苏州园林甲江南。”苏州的私家园林在数量上来说在全国是首屈一指的,这些历史上遗留下来的古典园林成了人类的瑰宝。据《2016江苏旅游业年度报告》显示,有161.28万次外国游客留宿苏州。苏州还被美国知名杂志《Travel+Leisure》评选为2017全球最值得旅行的50个城市之一,是中国唯一入选的城市。在苏州的旅游产品中,古典园林更是受到国内外旅游者的青睐。探讨如何优化景区解说系统并提出针对性的对策建议,为苏州园林后期在解说系统的进一步优化完善方面提供了借鉴与参考。

### 一、相关概念界定

#### (一) 旅游体验

旅游体验是在体验过程中,旅游者可以通过多种方式获得愉悦的感受。如在风景观赏中获得审美愉悦、在旅游消费中享受世俗之乐,在与人交往中品味多彩人生等。

旅游体验的层次一般可分为初级层次、高级层次和终极层次。在初级层次,并非每一位旅游者都会用心去体会旅游景观的超然之美,有的只是走马观花式的旅游。高级层次的旅游体验,则是为了满足精神上的追求,从而沉浸到一种无比愉悦的精神境界中,开始崇尚自然美、追求艺术美等。而终极层次达到了最高境界,即:人与物谐、人与人谐、身与心谐。极少数游客可以达到这样的和谐境界。

#### (二) 旅游解说系统

旅游解说系统是指通过运用沟通媒体帮助游客了解特定信息,达到保护资源、服务和教育的基本功能,从而进一步实现资源、游客、社区和管理部门之间的交流。

国外关于旅游解说系统的研究起步较早,有大量的文献及专著研究。引用的理论主要集中在环境心理学、社会行为学、管理学等领域。而国内的研究尚处于进一步探索阶段。国内由于解说服务的辅助性、隐蔽性、零碎性等特点,长期以来未得到研究者及管理者的重视。因此,本文从旅游体验视角来探讨苏州园林解说系统的优化对策,为苏州园林景区的可持续发展有着重要的实践意义。

### 二、苏州园林旅游解说系统的建设现状

#### (一) 非人工解说系统现状

##### 1. 景区游客服务中心

国家A级景区评定与划分要求规定,4A级以上景区必须设立

游客服务中心。据统计,苏州共有11家景区被评定为5A级景区,其中古典园林有拙政园、留园等。从实地走访调查发现,其建设情况较好。每家景区都在入口处或售票处附近设立了游客服务中心,里面配备了相应的电子触摸屏等自助查询设备及游客休息区,并配有LED电子显示屏可以播放苏州园林的相关宣传片。

##### 2. 电子导游机

电子导游机,一般是自助式机器。景区一般会向中外游客提供有偿租赁服务,游客只需在入园前登记并支付一定数额的押金即可租借到一台能较为全面介绍该园林景点的电子设备,该设备具有自动定位景点、自动触发讲解、景点自动切换、地图定位查询等功能,并且外国客人还可以租借到不同语种的电子导游机。为旅游者在体验古典园林的文化意境时,提供了更多的选择。

##### 3. 手机APP讲解

信息化时代的来临,必然会带来新的解说方式。游客只需在参观游览该景区前,扫描门票上的二维码就可以加入该园林景区的官方微信公众号,在公众号中不仅可以看到景区攻略、游客须知等,还能下载APP进行实时讲解。更为方面的是,苏州园林5A级景区还为游客提供免费的WIFI手机上网服务。

##### 4. 景区导览图及标识

苏州园林因有着悠久的历史,在园外或入园处,一般都会设有景区全景导览图,如留园在入口处有一幅漆雕画的全景图。游客可以从这幅图上大致了解到该景区的布局及主要景点,随后可以选择合适的参观路线进行游览。在前往各个景点的游客步道上,还会设有醒目的标识牌。在其提示下,游客可以较容易地找到所要前往的景点。在各个景点,苏州园林都会配有如匾额、刻石、景点介绍牌等标识,便于游客自行对照。

##### 5. 免费取阅的资料

在各大园林景区的售票处、游客服务中心及入园后的资料架上,游客都可以领取免费的苏州园林宣传资料,该资料不仅印有整个景区的地图及各景点的简要介绍,还印有一些参观游览的提示性信息,给游客提供了极大的方便。

#### (二) 人工解说系统现状

##### 1. 景区人工咨询服务

多数苏州园林都设有景区人工咨询台,在该咨询处有工作人员会及时解答游客的问询,给予游客在游览方面的帮助。据走访调查发现,部分园林虽设有景区人工咨询台,但由于前往咨询的游客人数不多,有的就没有专职人员值班,成了形同虚设的场所。

作者简介:李成杰(1985—),男,江苏苏州人,昆山登云科技职业学院旅游与酒店管理专业教研室主任,讲师,研究方向:旅游企业管理。

## 2. 导游人员讲解服务

随团的导游人员在带团进入景区开始游览前一般会在全景图前介绍该景区的历史沿革、名称由来及布局、参观游览的路线、出口位置等。人工导游讲解可以根据游客的年龄、职业、兴趣爱好来灵活进行讲解,在参观游览讲解的路线方面,也可以视游客的具体情况来确定。但能把讲解服务做到因人而异、因地制宜、因时而变的导游人员为数不多,解说内容很难把苏州园林的文化内涵体现出来,无法让游客体验到古典园林的意境与氛围。

## 3. 景区讲解员定时免费讲解

苏州园林,一般都配有一定数量的景区讲解员。为游客提供定时免费讲解,如拙政园景区每隔一小时提供一次免费讲解服务,游客入园后只需凭本人身份证在游客服务中心的讲解预约处登记后,即可领取一台多功能耳机。随后,临时组团跟随讲解人员在园内定时定点进行参观。由于其有一定的局限性,游客很难跟随讲解人员全方位地了解该景区的所有景点,只能听取部分景点的讲解。对景区参观游览的整体性而言,就缺乏了很好的旅游体验。

## 三、苏州园林旅游解说系统的优化策略

畅通完善的景区解说系统,不仅能给游客带来便捷,还能提高游客出游的快乐指数。结合目前苏州园林解说系统建设情况,可以分为旅游初期体验、旅游在场体验和旅游体验反馈等三个阶段进行优化。

### (一) 旅游预期体验阶段

#### 1. 及时更新旅游网站信息

旅游网站是旅游解说系统的媒介之一,也是信息得到及时发布的主要渠道。为此,有些游客在出游前会查看景区的网站,关注旅游解说的实时信息。但有些景区由于信息不及时更新、景区解说内容不完善等原因,并未很好地对游客起到一定的参考作用。景区应设立专门的网站管理人员,及时发布网站信息并加快网站解说系统的建设,保证对外宣传渠道的畅通无阻。

#### 2. 编制旅游景区宣传资料

苏州园林曾在上世纪末,拍摄了一部《苏园六纪》,该记录宣传片不仅真实地介绍了苏州园林的历史及一些专家访谈的记录,备受市民及游客的喜爱。但由于该纪录片画面老旧,时隔二十来年已不能与时俱进。近年来,虽在多家媒体时有介绍苏州园林的视频资料。但苏州园林的专题纪录片并不多,各家园林可以录制最新的景区宣传片,及时更新景区的对外宣传资料。

#### 3. 应用虚拟现实(VR)技术

随着智慧旅游的推进,目前VR技术已逐渐开始在国内旅游景区得到应用。所谓虚拟旅游,一些景区是将360度全景地图应用于景区中,制成360度全景景区地图供游客上网欣赏体验。让游客能在参观游览前模拟体验、了解苏州园林的历史、环境与格局等,有助于游客产生旅游体验的兴趣。

### (二) 旅游在场体验阶段

#### 1. 凸显景区导览标识内涵

苏州园林的构景要素诸多,如:叠山、理水、花木、建筑、

诗画、书法、花街铺地等。针对不同类型的景观,其解说牌示应该有不同的设计及特色。如建筑、匾额等应体现出古典的气息,不能过于现代化。导览牌应配有中、英文等多国语言,便于游客识别。

## 2. 改进景区咨询服务形式

为了进一步改善景区咨询台无人问津或无人值班的现象,景区咨询服务的形式应加以改进。有时游客在参观游览过程中非常需要提供咨询解说服务,但由于景区咨询服务台数量有限,咨询解说服务时有发生滞后现象。为此,建议景区可以开发后台手机APP咨询,有专职工作人员进行解答,加大对电话咨询解说服务的力度。遇到节假日期间,可以有旅游志愿者在景区内巡回为游客提供现场解说咨询服务等。

## 3. 提高导游讲解服务水平

导游人员的形象及讲解业务水平,很大程度上决定了游客的旅游体验是否愉快。近年来,游客与导游人员之间发生的各种矛盾也时有报道。作为旅游团的导游讲解人员,不仅要有较强的服务意识,还要拥有渊博的文化知识及随机应变的能力,才能深受游客的喜爱。为此,旅游相关部门应经常组织导游人员参加一些专题培训,如园林文化等。

## 4. 提供定制化、参与式解说

景区讲解岗位是旅游景区的对外宣传窗口。苏州园林有着一批年轻貌美的90后专职讲解员,由于她们有着不同的专业学习背景,在讲解工作中各有所长。但日复一日的讲解工作,已经使她们在日常讲解工作中少了些激情。为此,建议景区应加强讲解人员业务能力培训的同时,也应注重其沟通能力及应变能力方面的培训及考核。根据游客的需求,提供定制化的讲解服务,加强与游客间的互动交流,让游客参与到讲解中来。

### (三) 旅游体验反馈阶段

#### 1. 建立科学合理反馈平台

旅游景区解说系统的合理性反馈,一方面景区游客服务中心可以设立游客反馈信箱,游客可以把旅游过程中导游讲解服务质量在游览结束后进行反馈。为了方便游客及时反馈信息,景区还可以开通微信在线平台反馈。也可以通过相关网站的点评等。对游客提出的关于景区解说系统方面的合理建议应及时采纳。

#### 2. 加快智慧解说系统建设

借助信息化时代的快速发展,建设、完善智慧旅游解说系统势在必行,并深度挖掘地方文化特色,增强游客的参与性。使游客在游览后对苏州园林留下美好回忆的同时,还能将旅游体验经历与自己的亲人、朋友一起分享。

## 四、结语

苏州园林作为宝贵的文化旅游资源,在全国乃至全世界都有着举足轻重的地位。本文以此为研究对象,从旅游体验视角探讨了解说系统优化的对策,解说系统的完善必定会给苏州园林在今后的保护、管理、营销推广等方面起到积极的作用。

(作者单位:昆山登云科技职业学院商务管理系)