

# 全域旅游下苏州古城智慧旅游发展研究

李园 顾勤芳

全域旅游是以优质旅游资源为主，整合全区域内旅游资源、配套设施、自然生态、公共服务、城市文化等，实现区域内沉浸式旅游的整体感受，同时带动经济和谐发展的旅游模式。在此理念下，旅游业从过去单一的景点旅游向“旅游+”的全域化旅游转变，旅游业正经历着前所未有的变革。

智慧旅游是依托通信信息、物联网以及云计算等技术，利用互联网或移动互联网，将现代信息技术和旅游资源进行有效整合，为游客提供主动感知体验的一种全新的旅游模式。2009年我国开始出现智慧旅游概念，并逐渐进入实践。2011年国家旅游局规划用10年时间基本实现旅游景区的智慧化建设，同年5月，南京、苏州、无锡等7市发起建立智慧旅游城市联盟，积极推进智慧旅游发展。从概念上来看，全域旅游是旅游业发展的最终归宿，而智慧旅游是全域旅游的一个重要手段和实现途径，在提供智能软件服务、建设智能配套设施、强化旅游体验上推手助力。

苏州自古闻名遐迩，是游客体验传统历史和江南水乡的理想目的地。2016年2月，首批国家全域旅游示范区创建名录公布，处于江南文化核心区和长三角中心区域的苏州成为江苏首批创建示范区之一。同时，苏州从实际出发，提出区域智慧旅游发展计划，同里、东太湖度假区等景点已初步建成智慧旅游系统，但和全域旅游体验的目标来比，苏州古城的智慧旅游整体发展却相对滞后。作为江南传统文化的精神核心（古城包括一城、二线，三片的范围，面积22.63平方公里。其中，一城指外城河以内的整个古城，二线指山塘线和上塘线，三片指虎丘片、留园片和寒山寺片），苏州古城至今其仍保存了河街并行的双棋盘街坊格局，旅游资源丰富，智慧旅游的建设尤为重要与迫切。因此，选取苏州古城作为研究对象，探索古城智慧景区设计思路，不仅能提升苏州古城全域旅游体验，而且对其他城市古城智慧景区发展也具有借鉴意义。

## 一、苏州古城智慧旅游的发展现状

苏州作为中国旅游业最为发达的城市之一，2019年，全年接待国内外游客13609万人次，实现旅游总收入2751亿元，加上对其他产业链的带动，可以说，旅游业已成为苏州第三产业中最重要的组成部分。然而，随着大量游客蜂拥而至，以园林为代表的苏州古城景区由于面积有限、游客承载力不高，导致旅游高峰期游客到访量与景区接待容量的矛盾日益突出，热门景点的配套基础设施落后、交通拥堵等大大影响了游客游玩的满意度。另外，游客构成情况也随着自驾游、背包客等群体的兴起发生着变化。如何应对这些情况，成为摆在旅游业管理部门及旅游景区经营者面前亟待解决的问题。

目前，苏州旅游主管部门也逐渐认识到部分瓶颈所在，正在积极开展智慧旅游建设。如苏州市多年来推行的“数字苏州”建设，为智慧旅游提供了良好发展环境，同时5G在全国的率先试点和光纤网络、城域DWDM、MSTP专网、IP城域网等则为智慧旅游软硬件提供了有力保障。当下，由政府主导的，集产品服务、旅游景点推介、票务服务为一体的“苏州旅游总入口”广受好评；虎丘风景区内已率先开展“5G智慧旅游”创新旅游体验；平江历史文化街区和拙政园历史文化街区的智慧旅游建设也已被列为发展计划。但总体看来，这距系统整合旅游资源、管理游客数据、建立景区容量预警机制、对接旅游经营者、面向游客的私人定制等智慧旅游景区应涵盖的目标，还任重而道远。

## 二、苏州古城智慧旅游发展面临的问题

总的来讲，苏州古城智慧旅游发展已走在全国前列，但距真正的智慧景区还有诸多不足之处，笔者根据实地调研分析原因主要有以下方面：

### 1. 宣传推广渠道不畅，导致疏导效果不佳

苏州古城内的苏州博物馆、拙政园、狮子林作为苏州旅游的名片，几乎每天都是人流如织，到了周末和节假日更是拥挤不堪，当景点超出适宜承载力时，就会在一定程度上影响游客旅游的愉悦感。为缓解游客拥堵的现象，苏州市政府相关部门在 2019 年五一期间，对苏州拙政园、狮子林、博物馆试行网上实名制时段预约。然而，由于相关功能宣传推广不足，很多自助游客表示并不知晓这些信息，到了现场才发现预约已满，这影响了其旅游体验。

### 2. 缺乏古城大范围客流监控数据整合

目前，苏州古城智慧旅游主要开发了苏州园林旅游网电子商务平台、苏州旅游总入口微信服务号，除此以外，还有几个著名园林有独立的微信平台，如拙政园、狮子林、苏州耦园、乐游虎丘等。这些与智慧旅游相关的电子平台，虽然有提前预约购票的功能，但没有合力形成古城整体游客流量的预报，园林之间也没有进行全部游客数据的整合，这意味着无法提前对客流进行有效分流，实现各个景区客流的平衡。

### 3. 智慧服务程度较低，个性化服务欠缺

调研发现，苏州古城现有涉及智慧旅游服务的景区，在功能上仅局限于网络票务，景点缺乏深度介绍，周边交通、酒店智能服务等普遍不足，针对游客多样化体验的路线设计也处于空白状态。随着游客群体的多元化，游客对个性化互动体验的需求日益强烈。因此，苏州古城除了开展传统的“园林游”以外，应当借助智慧旅游开发的契机，延展更多旅游空间，科学设计智慧旅游服务，来满足游客不断增长的个性化体验需求。

### 4. 缺乏开源系统，反馈修正功能待补齐

当前，苏州市的智慧旅游服务建设还处于初级阶段，一方面，在监管部门和旅游市场运营管理部门中存在相关从业者的智慧旅游服务设计专业知识不够、智能系统维护成本较高等问题，需要相关部门和管理单位群策群力，不断完善；另一方面，古城中一些欺客现象时有发生，一定程度上也影响着游客旅游体验。这些问题的产生，是因为在智慧旅游的建设平台中，缺失可以让所有游客参与和修正的开源系统，以及能及时反馈游客满意度的维权功能。因此，如何有效保障游客服务质量和解决游客投诉难等问题，是当前亟需解决的。

## 三、设计苏州古城智慧旅游的对策思考

### 1. 智慧营销, 创新智慧旅游宣传推广渠道

智慧营销主要是分析游客获取信息的渠道有哪些。随着智能手机的普及，人们普遍愿意运用 APP 等手机软件去获取景区相关信息和周边配套，并反馈旅游满意度。所以智慧营销应在手机软件上多下功夫，从手机 APP、微信公众号、小程序、微博等平台入手进行个性化定制与旅游产品信息的推送，同时依托抖音、快手等流行的短视频软件，通过拍摄短视频或直播等方式，介绍景区情况，带给游客以直观感受。同时开放评论区，与游客加强互动。另外，可考虑在社交平台上建立自己的官方账号，同时加强与各类旅游网络平台，如携程网、去哪儿网、途牛网等，共享服务入口，开展分时优惠、特价体验等活动，同时保证这些营销信息互联互通。除此之外，依托新媒体技术，旅游目的地可通过拍摄微电影，探索 4D 以及 VR/AR 虚拟技术，实现与游客的互动虚拟体验，把景区内容精细化展示在三维平台上，使线上游客深度参与体验，从而达到精准营销的目的。

### 2. 智慧整合，使古城范围内旅游数据互联互通

---

可以考虑将整个古城内人文景观汇总整合形成一个系统的旅游信息平台。苏州古城内不仅有古典园林，还有古宅民居、水陆城门、寺庙古塔、历史街区等文化遗迹，据 2019 年苏州市文化广电与旅游局公布的文保单位名录统计，苏州古城区内现有世界文化遗产（含古典园林以及大运河苏州段）13 个，国家级文保单位 24 个，省级文保单位 32 个，市级文保单位 114 个。另根据《苏州历史文化名城保护规划（2013-2030）》，苏州重点划定平江、拙政园、怡园、山塘、阊门五个历史文化街区和阊桃片、平江片、怡观片、天赐片等九个历史文化片区，以及平江路（白塔东路—东北街）、吴趋坊—汤家巷、定慧寺巷等三十七个历史地段。这些丰富的人文景观，都可以借助智慧旅游的发展，拓展成为苏州古城全域旅游的大平台。因此，要充分采集景区地图、文化历史、园内及周边交通情况和基础设施等信息，并收集客流数据，运用数学模型分析景区客流量情况，包括景区内实时游览总人数、人员分布情况等，然后将这些信息整合后提供给游客参考。

### 3. 智慧游览，丰富个性化服务体验

随着大众旅游时代的到来，越来越多自由行游客对个性化的需求日益强烈，希望能有更多个性化的旅行体验。笔者认为，除前文中提出将古城中丰富的人文景观拓展成古城旅游的重要组成空间，还可以将苏州古城非物质人文景观作为古城智慧旅游的重要补充部分。非物质人文景观包括文化艺术、传统工艺和民风民俗等，在智慧旅游的建设中，可建设结合线上数字化展示与线下体验的信息预报平台。线上数字化平台体验可以涵盖昆曲、古琴、吴歌、评弹、吴门书画、江南丝竹等地方文化艺术的线上体验；刺绣、缂丝、红木雕刻、桃花坞木刻年画、玉器、漆器、檀香扇等传统工艺制作流程的互动展示以及江南地区四时节令中民俗文化的展示。线下体验的信息预报，可以在景区入口处或重要游玩项目附近建设景区触摸屏推送相关非物质文化景观体验的实时信息，包括景区内可以欣赏昆曲、古琴、评弹等地方文化艺术场所的信息，可以现场制作苏州传统工艺的民间工艺作坊信息，以及按照节令，组织民俗表演与活动的信息等。

### 4. 智慧管理，集中所有人的智慧

智慧管理除了前期游客信息的数据采集、实时监控的客流信息、拥堵指数预报、交通调度等基础数据管理工作，还要设置安全预警信息管理，建设旅游安全与应急管理平台，实时掌握景区客流情况，避免因客流过大引发突发事件。可协调接入景区旅游安全监控系统，同时接入景区公安、消防、医疗救护等调度网，保证在突发情况发生时，进行快速资源协调和应急救援。

要主动收集游客的反馈信息，通过智慧旅游行业监管平台，建设多元化互动式旅游体系，利用信息化技术充分采集游客在旅游中的数据。通过对与游客互动数据的分析，得出其旅游偏好并进行整合与关联，为游客推送高匹配的信息服务，从而提供个性化旅游方案。同时，进一步预测旅游产业发展升级方向，使旅游大数据的整理和分析发挥相应作用，集中游客的智慧去升级智慧景区。

### 5. 运用现代信息技术，为游客创造沉浸式体验

2019 年，5G 网络正式进入商业运行，2020 年，国家对关于利用信息技术的新基建项目开始了诸多政策性支持，这为智慧景区的建设带来更多资金和技术上的支持。目前，可以考虑在智慧景区各种软件和配套设施中，建成或嵌入以物联网技术为支持的景区物联系统和以空间技术为支持的地理信息系统（GIS），以及基于 5G 网络 4K/8K 视频传输技术的 VR 模拟仿真系统、人工智能（AI）和云技术系统，为游客提供尽可能多的线上体验。具体来说，物联网系统可将景区所有可变数据，如人流流量、车流量、旅游服务人员设施状态等，通过安装各类传感器，实时地在网络上显示，这可以应用于游客导流和突发情况应对等方面；GIS 系统利用空间信息技术，将景区内的自然地理信息、人文信息、商业信息通过图层叠加技术，精准动态地获取景区内空间状态；VR 模拟仿真系统可以开发出更多旅游产品，通过仿真系统，在景点某处或专门体验馆，通过 VR 影视或互动游戏，在实景中把游客带到过去、未来，甚至穿越到任何历史时期，感受历史文化的厚重和社会发展的进步；人工智能（AI）系统利用数据分析和神经元学习技术，可实现游客和景区、景点互动交流，使固定的设施“活”起来，同时通过数据获取、人脸识别等技术，实现更好的景区管理和游客体验；云技术系统则为智能系统提供实时数据存储和数据交换，实现游客和管理部门间数据共享和

---

数据反馈，为管理部门决策提供科学依据。