

1841年托马斯·库克首开现代旅行社业务之后,为越来越多的游历者提供交通、住宿、餐饮等服务的行业得到了广泛而普遍的发展,乃至旅行服务行业独立形成一个产业部门,我们称其为游历发展的现代化,对应于一个独立的游历发展阶段:生业(industrial experoutination),自此游历发展进入了体验性游历的历史时期,教育领域也就相应出现了旅游与酒店管理(Hospitality and Tourism Management, HTM)学科。

从需求侧观察,城市化和后城市化(后现代)的人类社会,不再把异域视为畏途,而趋向于将前往他者的生活空间的体验(凝视),主要是愉悦性体验,视为现代生活方式的重要组成部分,甚至从基本人权角度要求各国政府为国民提供游历权利(自由移动权、劳动休假权)、提供公共产品服务:说到这里,生悦(pleasure experoutination)成为游历发展阶梯上的最高一级活动,就是理所当然的结果了。

现代旅游研究为什么会产发生?如果我们从人类游历发展的历史长河来淘洗旅游理论,从游历发展的最后阶段和最高层次来理解旅游学科的基本定位和核心理论,不难得到这样的结论:旅程体验(travel experience),包括旅途中及目的地体验,也即 experiences en route and at destination,既是现代旅游产业发展的实际基础,也是现代旅游研究的理论基础,虽然很多学科如管理学、经济学、地理学、社会学等都可以研究游历现象,但是要全面地认识这一对象,是任何一门既有的学科都无法胜任的,这就需要一门旅游学科来承担这一体验性游历研究的科学社会角色。

三、愉悦体验:现代旅游研究的基本话题但非唯一命题

尽管学术界已经对什么是旅游研究的基本理论进行了长达百年(以1899年博迪奥的论文为起点)的探讨和争鸣,也就“体验”“移动性”“原真性”“异地性”“原址恋地”等基本概念进行了不懈的建构努力,并达成了局部的认同。在这些概念之中,又数“旅程体验”最受关注,其中谢彦君所持“体验论”已经成为经典学说之一。但无论是“体验论”还是“移动性”或“原真性”,都具有多学科共同研究并且在不同学科之间具有不同理解和涵指的问题,尚未形成跨学科、多学科一致认同的基本理论。

从人类游历发展研究角度观察,很显然,体验性游历,特别是旅途和目的地的愉悦体验的研究,已经和正在成为现代旅游研究的核心话题。现代旅游学的研究对象和核心内容,是体验性游历。当

然,现代旅游学的研究核心是继承性的,他继承了历史上地理学等十分依赖于探索性游历的研究,并将研究的主要力量配置于愉悦体验的研究。大众旅游对愉悦体验的追求,人们对城市化之后对传统乡土生活的怀旧期待,工业化之后人们对自然生态体验的回归,这一切都构成了人们对愉悦体验这一新的生活方式需求的社会基础。

但是正如游历发展本身所构成的五生理论和层次结构所揭示的那样,体验性游历、尤其是愉悦体验只是众多游历活动的组成部分之一,旅游研究除了需要关注体验性游历问题,也要继续关注探索性游历问题。虽然旅游学目前关注比较多的是为支持愉悦性游历而建立的服务业体系及其影响,但这并不是说旅游学仅仅是一门聚焦于体验性游历的服务经济学或企业管理方面的学问,而是围绕着现代游历活动这一特定对象而系统展开的跨学科、多学科的一组学问,并正朝着一门具有自己独特研究领域、具有系统理论体系和具有相对稳定的应用方向的独立学科迈进。

围绕着人类游历活动的发展,包括但不仅局限于体验性游历的可持续发展,开展以旅游学为核心的一系列多学科、跨学科游历研究,仍然是自然科学、社会科学和其他应用科学的一个共同任务。

(作者系该中心主任,教授;收稿日期:2019-08-07)

旅游体验与旅游制度的关联建构

马波

(青岛大学旅游与地理科学学院,山东 青岛 266071)

Doi: 10.19765/j.cnki.1002-5006.2019.09.004

一、制度无所不在:从一个经历说起

在阐明主旨之前,先来讲述一个小经历。

我工作的城市青岛,有新老两个空间。老城区沿海一带,当地人俗称前海沿,大体成型于德国租占时期(1897—1914年),欧风浓郁,景致旖旎,景点棋布,但道路有失宽敞,每到旅游旺季,因大量埠外车辆,尤其是极其显眼的旅游大巴车(有报道称日进2500辆)的加入,道路拥堵现象频发,车辆只能龟行,当地居民意见颇大。2012年4月,交警部门出台新规,旅游旺季限制外地大巴进入老市区前海一线。政策一出,诸多旅行社、旅游行业协会乃至政府旅游部门的一些人士纷纷表达不满,甚至把话题上升到青岛城市开放包容气质的高度。在一片喧嚣声中,我发现竟然没有来自游客的直接声音,于

是,联系了一个大巴旅游团进行现场调查。该团来自徐州,共48名游客,计划在青岛停留1.5天。入住的当晚,地陪说起大巴限行之令,团员无一不反对,并对因此而必须早起一个小时绕行的新行程怨言不断。有趣的是,次日早上,有7名团员决定放弃已经购买的“组合产品”的一部分,改用自助方式在青岛旅游。在该团离开青岛奔赴威海之前,我向每名团员发放了简短的问卷,最后的统计结果,游客对限行令的反感属意料之中,令我印象深刻的是临时采取自由行的7位游客,在总体满意度和重游意愿两个问题的回答上显著高于其他团员。

可以坦陈,上述小小的经历予我以许多启迪。它让我联想到进藏游客交通方式选择的多样性,自内地前往西藏,乘飞机、坐火车者众,自驾、骑行者也越来越多;它让我对有关风景名胜区修建索道的争论有了新的看法,也许满足不同类型人群的需求是同等重要的;它深化了我对权力、义务、选择、公平等一系列大词的理解,促成了个人学术关注向旅游伦理和旅游制度的倾斜。而在此刻,它成为我试图勾连旅游体验与旅游制度的引子。附带提及,2013年,青岛对外地旅游大巴改行弹性限行政策,政府加快了沿海地区的停车场建设。殆至高铁、地铁相继投入运行之后,青岛的限行大巴令几乎被人遗忘了。

二、从体验到旅游体验

解释文明社会人的心理与行为,“体验”学说无疑是恰当有力的。正因为如此,“体验”一词几乎被所有人文社会学科引入,并广泛应用于教育、艺术、经济、生态、管理等多种实践领域。

使用“体验”概念和学说来解释文明社会人类的旅游行为,应当说也是恰当有力的。可以发现,近年来,越来越多的旅游学者,无论国内还是国外,无论老一代还是新一代,都有意识或潜意识地行走在旅游体验研究的路上。因为有“体验”这个活水源头,“旅游体验”有望从一方池塘扩展为万顷碧波,从而滋养旅游学术世界的生长。

我赞同已经呈其端绪的“旅游体验”学说,因为我找不到反对它的任何理由。当然,这个学说的充盈和丰满则任重道远。旅游体验是一种体验,又是一种与众不同的体验,实现从体验(一般)到旅游体验(特殊)的逻辑过渡,进而建构旅游体验理论体系,几近旅游本体论的搭建,其复杂性和挑战性不言而喻。有鉴于此,才敢在这里敲一下边鼓。

较之于思想而言,语言文字永远是乏力的,想给体验下一个一般性的定义已是很难做到的,要对

旅游体验下一个一般性的定义则更为困难。或许可以说,旅游体验——作为逸出并独立于生活世界的旅游世界的硬核——这个概念势必要在意识的框架中最终获得理解,但较之于“体验”而言,应该具有相对明确的质感。这种质感源于旅游世界具有明确的基本要素,其组合构成旅游者体验的背景、情景和条件,由此旅游体验才从体验中独立出来,旅游愉悦才不同于生活世界里的愉悦。直言之,一方面,在旅游体验的概念化进程中,应当把旅游世界的特殊依存纳入思考的范畴。另一方面,旅游体验是一个过程,无论旅游者的产生是出于逃避、追求还是二者的统一驱动,旅游体验都是“借助对直接的、第一手的资料的领悟而展开的”(语出麦肯奈尔),“不同的人需要不同的体验,不同的体验对不同的旅游者和不同的社会具有不同的意义”(语出科恩),不同的旅游场域会引发不同的旅游体验(既有类型差异又有质量差异)。因此,在走向实证科学的征程中,旅游体验研究势必同旅游供给研究交汇。其中,依附于供给的规范性特征而必然伴随产生的旅游制度首当其冲。

三、沉浸体验—优质旅游—旅游制度

如果从质量角度而论,旅游体验与旅游制度的关系就更加直接和密切,且这种关联研究具有重要的应用价值。

在体验质量研究中,A. Maslow创立的高峰体验说(peak experience)和M. Csikszentmihalyi开创的沉浸体验说(flow experience,或译为畅爽体验等)都为人称道。高峰体验是一种罕见的、类似于尼采笔下的“酒神”状态,是“转瞬即逝的插曲”,一般出现于金字塔顶层“追求自我实现”的部分人士;而沉浸体验是一种具有主观性的积极心理状态,具有持续性,适用人群广泛。高峰体验的产生不需要个体参与特定的活动,个体可以在被动模式下去接受和感知这种体验。与此相反,沉浸体验强调个体以强大的、积极的身心参与到已经计划和结构化的活动中去,是参与需要努力或者挑战性活动中时获得的包括经验、快乐与乐趣的内在心理状态。显然,沉浸体验说更适合解析旅游世界里的大众体验。

在经历了近40年的规模式增长之后,中国旅游业开始进入内涵式发展阶段,于是优质旅游成为国家旅游发展政策的主体诉求之一。作为政策用语,优质旅游的提法有其适宜性,但何为优质的问题接踵而至。秉持人民美好生活观和市场经济观,我们可以把旅游者获得沉浸体验视为优质旅游政策的归宿。因

此,有必要对沉浸体验理论的旅游化应用略着笔墨。

Csikszentmihalyi的沉浸体验模型有两个要点:第一,挑战(challenge)和技能(abilities)是影响最適体验(optimization of experience)的重要变量,个人是否产生沉浸体验是由已具备的技能水平与挑战的难度之间的匹配程度决定的。挑战过高,会导致个体的控制感降低,产生焦虑或无力感;挑战难度过低,个体会产生厌烦体验,直至失去兴致。第二,沉浸不会有极限存在,因为持续变化的外部世界,人们从事活动的复杂性不断加强,为了产生更多的沉浸体验,为了迎接不断产生的挑战,个体会主动发展自己的能力与身心。谢彦君(2005)曾对沉浸体验模型做了创新性的转化,他在“八径模型”(eight-channel model)的基础上,通过“在维度当中加入期望和感受这两个更具一般性和综合性、与旅游体验的关系更直接、对旅游体验质量的影响也更大的两个衡量维度”建构了旅游体验的“挑战-技能”改进模型,解释能力大大增强。这里需要提及,笔者在探索优质旅游的理论渊源时,从经济学角度提出旅游性价比的解释——在我看来,旅游服务的性价比决定旅游者的效用,旅游服务的性能对应旅游者的功利,旅游服务的价格对应旅游者的成本(包括货币成本、时间成本、身体成本、情感成本等)。如果把旅游者的效用形而上地转为沉浸体验,那么功利与成本两个变量,就同Csikszentmihalyi的挑战与技能(或许表述为“能力”更符合语境)、谢彦君的期望与感受,有了某种内在的联系。

这样的联想必然引出旅游制度。一是因为沉浸体验理论一以贯之地强调,情绪体验是在活动过程中产生的,是由于行为本身而不是其他外在目的的诱发,这个基本点同旅游体验活动的特征非常吻合,同时为旅游体验研究向经济学领域的挺进提供了逻辑支持。二是从经济学角度来看,旅游者效用最大化并非针对个体而言,而是依据制度的社会性维度。奥地利学派的奠基者Carl Menger认为:“价格是由主观估价形成的因变量,而非供需关系决定的自变量。”Ludwig Mises曾说:“功利的作用是序数的而非基数,一个人只有可能对他的需求进行先后的顺序排列,而不可能测量这些需求的数字大小。”仔细揣摩上述两句名言,我们就能够理解为什么说制度安排——我把它喻为人类自己编织的意义之网上的绳结——是社会经济发展的关键,就有助于理解旅游制度对于旅游体验及其质量的重要影响。如此,本文开头表述的那段经历就具有了具体的意义:回到

现实之中,个体的旅游体验脱不开旅游制度;旅游体验或许如苏轼所云“西湖天下景,游者无愚贤。深浅随所得,谁能识其全。”但若追求旅游沉浸体验的理想,最大程度地赋予旅游者选择权和最大程度地扩大旅游者的选择集,无疑是最高的原则。

四、余论

就旅游体验研究范式而言,或许可再说几句话。

第一,在我看来,旅游学属于次生学科,学科基础理论体系的构建必须充分汲取传统学科的营养,从而站在“巨人”的肩膀之上。已有关于旅游体验的开拓性研究,犹如Csikszentmihalyi所谓的“flow”,因有所溢出而渐成其型。今天,倘说“旅游学无多少原生理论”,这或不为谬,但若言“旅游学无理论”,恐是妄自菲薄了。那种对旅游开发中的“无中生有”的过度推崇,其实是对基于“有中生有”这一科学理念所形成的理论的指导价值的漠视。

第二,我认为旅游学科具有横断学科的特征,它会不断在自然科学、社会科学和人文学科三个竖向排列的大领域里横向延伸同时拓宽自己的边界,因此,多学科交叉融汇是旅游学发育的大趋势。有人把科学的发展史分为简单综合、孤立深入和系统融合三个递进的阶段,旅游学当不例外。至于旅游体验研究,在理论框架搭起之后,需要推动实证研究的深入和拓展。可以说,对谢彦君教授计划中的第三部主题大作《旅游体验研究:构建旅游世界》的期待,是一众同好学者共同的期待。

第三,我承认旅游学具有应用学科属性,但同时赞同Kurt Lewin的那句名言“天下没有比好理论更实用的东西了”。旅游体验,抑或其他旅游理论,在走向实证研究阶段之后,就是同实践充分碰撞、接受实践检验、同时影响实践的阶段。比如,旅游体验与旅游制度之间的关联建立,不仅意味着旅游体验研究需要把旅游制度纳入实证分析的变量范畴,更意味着旅游制度研究需要把“最適体验”奉为主臬。

第四,“从具体研究方法来看,旅游体验研究最倚重的,应该是田野工作的方法……旅游体验研究领域的纯粹的、精致化的知识积累,一定依赖于来自对旅游体验进行田野调查所得到的学术成果的积累。”(谢彦君,2005)在旅游制度研究领域,本人也感受到田野调查是最重要的研究方法。其实,在旅游学的大多数领域内,情形都当如此,因为旅游学是以旅游现象为对象的次生学科。当然,田野工作是根,纯粹的、精致化的知识积累是果。

(作者系该院教授;收稿日期:2019-08-01)