

举世瞩目的中国2010年上海世博会,5月1日隆重开园。来自全球的246个国家和国际组织以及中外企业参展,创造了世博会历史之最,世界文明在中国上海实现空前大团聚。气势恢宏的“一轴四馆”,200多个风格迥异的场馆,异彩纷呈的创意成果,5.28平方公里的世博园区,让中国游客不出国门,看遍世界!

上海世博会的精彩当然不容错过。然而,在世博园区游览,园区内完善的标识系统、无处不在的细致服务,以及随处可见的世博志愿者、大街小巷行驶的世博专属出租车……对于正在建设中的海南国际旅游岛,或许会有所启发,会有值得借鉴和学习的地方。让我们从关注上海世博会的标识及服务开始,感受另一个上海世博会。



跟着标牌逛世博

文\海南日报记者 杨春虹

要 在5.28平方公里的偌大个上海世博园区内快速找到各个展馆,并不是一件容易的事。

尽管已是二进世博园,进园前已经提前做了不少“功课”,但5月1日正式开园进入世博园区,海南日报记者还是觉得有些“晕园”。习惯性地向随处可见的志愿者或是园区保安问路,一路走一路问,还是觉得又“累”又“烦”。

“您也可以跟随园区内的指示牌,一路走过去!”来自复旦大学的一名志愿者这样建议。抱着试一试的心情,开始跟着标牌逛世博,没想到一天下来,居然不再“晕园”,一路畅行无阻!

问人不如找牌子

在世博园区,真是问人不如找牌子!园区内,每个路口都能看到醒目的方向指引牌,以及一份所在位置的详细地图,上面细致地指明了厕所、餐饮区、礼品店、甚至银行的ATM机都标得一清二楚。据了解,世博园区内的标识系统分为固定标志导览及移动标志导览两种,共有近600套地图或文字类的导览分布在各路口及其他醒目位置。

在世博局参观者服务中心,游客不但可以休息,更可以获得更为详细的园区信息,工作人员说,园区的标志导览非常人性化,主要让大家能够看得懂,看得清,而且要让参观者比较便捷地能够找到牌子。

这些标志导览牌分别用图形、中文及英文标识,而且黑白构图的图形标识非常醒目和显眼,一看图标很容易让人联想到导览内容,如母婴室的标识是一个大人抱着一个小孩的图形,问讯的标识则是一个大大的问号……工作人员说,这样可以更方便老人、孩子,甚至是不识字的参观者,都能够得到较好的导览。

园区内的固定标志导览及移动标志导览发挥着不同的作用,共同为参观者提供一个完整的导览。

如果说固定标志导览是为游客提供了一份随时随地可以“翻阅”的园区活地图,那么移动标志导览就是游客解决热点难点问题的“金钥匙”。5月1日开园首日,中国馆成为最热门的展馆,5万张预约券甚至在短短5分钟内发放完毕,但不少没有拿到预约券的游客还是加入了场馆前的排队大军。

于是,在中国馆的周围,出现了许多移动标志导览,有的提醒游客要取得当日预约券才可参观,有的提示预约个人及预约团体应走不同的参观入口。这些移动标志导览大大缓解了现场工作人员的压力。

借鉴爱知世博会

上海世博会的标识虽然很小,但是在世博会上的数量却很庞大,从开园几天的情况来看,发挥了非常重要的导览功能,越来越被人们关注。

2005年在日本举行的爱知世博会,标识系统最为人们津津乐道,而上海世博会采用的标识系统与日本

爱知世博会标识系统就出自同一家公司,均由日本GK设计集团负责标识系统设计服务。

上海世博局副局长陈先进表示,由日本设计公司来承担这项工作,体现了世博会是全世界的共同舞台。

日本的现代标识系统引领世界潮流。在爱知世博园区,各种各样的标识牌随处可见,这些标识有的是用来介绍园区各场馆位置、有的是导引参观者、有的是说明功能的、有的是联动控制的……五花八门,分工精细,让人叹为观止。

在爱知世博园区,不少中国游客跟在国内一样,习惯问人,可是当地懂英语的人太少。其实,在园区“问人不如找牌子”,不论在园区哪个位置,不出100米就有牌子,牌子上一律用中、英、日、韩四种文字标明位置、场馆、餐馆等等。每块牌子都仔细标明参观者所在的位置,非常方便就可以找到最佳路线。

在上海市推进实施迎世博600天行动计划中,确保世博园区及市内主要公共场所的公共信息图形标志标识标准化、规范化成为其中一项重要内容。

上海质监部门还专门研制了《世博会业务系统信息安全建设规范》、《世博会信息系统运行管理规范》、《世博会公众信息发布平台信息接入技术规范》等多项世博会信息技术标准,并委托日本GK设计公司进行专业设计制作。



一个城市的公共标识设施规范与否,也反映了该城市的文明程度。

上海以世博园区为重点,同时要求对各交通枢纽、商业行业重点区域、A级旅游景区和公园、3星级以上宾馆和饭店以及主要展览、体育场馆和娱乐场所等公共场所的公共标识设置准确、设置合理、导向指示规范,以塑造出一张崭新的“城市名片”。

经过600天的行动计划,上海不仅在世博园区实现了公共标识的标准化、规范化,在机场、闹市等都能够看到标准化、规范化的公共标识。

在浦东国际机场,候机大厅设置的“出发平面图”上,整个候机大厅的餐饮、商场、行李寄存、失物招领等信息被详细标注在平面图上,同时用粉红色醒目目标出乘客所在位置,乘客可以非常方便地按图寻找到距离自己最近的问询处或是行李寄存处等地方。

在南京路、淮海路、徐家汇等主要商业区,各个地铁出口清晰标注着各个主要商场的出口,而在一些商场的地下层,也同样有醒目的地铁标识引导人们可以从商场直接进入地铁口。

上海很大,但通过这些公共标识的指导,上海又“很小”,大家可以轻松地到达目的地。

海南亟待规范公共标识

“公共信息图形标识是一个城市的形象,也是一种通用的‘国际语言’,可以体现出城市的文明程度和管理水平,希望上海在这方面体现出应有的品位。”上海质监局有关负责人在接受采访时表示。

在国际上,一个城市的公共标识设施规范与否,也反映了该城市的文明程度,公共标识又被视作城市的名片。

正在建设中的海南国际旅游岛,规范公共标识的工作显得尤为紧迫。在海口、三亚等我省重点旅游城市的公共场所,要么缺少足够公共标识,要么标识存在“各自为战”、“五花八门”的局面。

“景区的道路没有任何标识,向相关部门申请多次也没有结果,无奈之下,景区只好一路张贴指示牌,既不美观,也影响形象。”海口一家4A级景区的负责人坦言,即使是海口本地市民,自驾到景区也不容易,更何况岛外自驾游,作为国际旅游岛,希望政府先从规范公共标识着手,增加更多公共标识。

而“创意”公共标识,在我省也比较普遍。如用烟斗代表男厕,高跟鞋代表女厕,对市民及游客存在极大误导。“公共标识要标准化、规范化,才能起到引导的作用,否则游客看了还是一头雾水,国外游客尤其如此,这样的公共标识根本毫无价值。”我省一家旅行社负责人建议,应借鉴上海世博会经验,在国际旅游岛建设中加强公共标识的规范和建立。

在参观世博园区后,海南游客陈先生对此感触颇深。从事服务业的陈先生认为,现在到海南旅游的游客自由人、散客越来越多,对公共标识的要求也就越来越高。而且对外国游客来说,在目前海南外语人才缺乏的现状下,一套完善、规范的公共标识系统可以成为外国游客的无声导游。