

推动“适老化” 助老年人跨越“数字鸿沟”

《“十四五”旅游业发展规划》明确,要加快推进以数字化、网络化、智能化为特征的智慧旅游,深化“互联网+旅游”,扩大新技术场景应用。去年12月,文化和旅游部资源开发司公布了首批发展智慧旅游提高适老化程度示范案例名单,有14个案例入选。以此为契机,旅游企业纷纷在软、硬件方面下功夫,加快推进适老化工作,加速智慧化建设,旨在为老年人提供更舒适更便捷的服务,保障其安心旅游。



图虫创意 供图

美团：让老年人不再为线上订票犯难

□ 本报首席记者 王玮

打开美团APP,进入“美团门票”页面,输入景区名称,进入“线下门票预订关怀版专区”……68岁的张女士顺利地预订了周末去云南丽江古城的门票。“关怀版页面字体更大,价格、预约时间这些关键信息也很突出。以前看孩子操作要分好几步才能完成预约,现在简化了不少,基本是‘一步搞定’。”张女士说。

2021年3月,美团推出了一套景区线下购票适老化流程——“美团线下门票预订关怀版”。相关数据显示,截至2021年年底,“美团线下门票预订关怀版”累计服务近90万老年人。“不戴老花镜也能看清了”“不用总点‘下一步’,选项少了,一个页面就能购买门票,省心”……在美团的评论区,记者看到,不少老年人表示关怀版界面简洁,字大清晰、重要信息位置醒目,更加便捷和人性化。

随着移动互联网的迅速普及,智能手机已经成为日常生活的一部分。一项调查数据表明,老年人通过手机APP完成订票、叫车等行为时,所需时长是中青年用户的2—3倍,且误操作概率较大。疫情防控常态化下,大部分旅游景区都需要线上预约或购票,如何让技术更有温度,让老年人和年轻人一样,享受互联网带来的便利,成为不少在线企业努力的方向。从2019年开始,美团陆续对各条业务线进行适老化改造升级,希望解决老年人线上预订难题。

事实上,开发适老化项目并没有想象中那么简单,首先需要了解老年人的需求,从他们的视角出发,解决他们出游中遇到的难点与痛点。美团门票线下产品团队在调研中发现,老年游客的核心痛点分为三类:一是意愿问题,许多老年人认为线上预约存在信息泄露风险,他们更习惯在线下窗口购票;二是能力问题,主要表现在老年人不会或

不习惯操作智能手机;三是流程问题,缺少老年人专属通道、缺乏专职人员引导,导致老年游客排队入园困难。换句话说,在线旅游企业研发适老化产品,首先需要解决老年群体对智慧旅游产品不会用、不想用、不敢用的问题。

“我们调研了做得比较好的行业,如打车、阅读、广场舞等相关软件产品,并根据调研结论及老年游客数据分析,规划了门票适老化项目改造的方向,确定了‘三步走’:第一步,线上建设关怀版门票预订流程,线下提供老年人专属服务;第二步,实现智能化引导,具体包含视频教程、语音引导及图形指引;第三步,培育代预约能力,实现同行人或工作人员协助老年人完成门票预约。”美团门票线下产品团队相关负责人说,历经多轮打磨,“美团线下门票预订关怀版”终于推出了。

不仅如此,适老化项目还要线上、线下并行改造。老年游客的手机类型及触网情况不一,单一方向的改造无

法满足所有老年游客的需求。所以,适老化项目除了改造线上软件流程外,还要推动线下服务与设施改造,包括动线设计、物料摆放、专属通道增设及社会化服务人员配备等。美团门票线下产品团队相关负责人介绍,美团联合全国20余家景区,启动了适老爱心改造试点工作,在景区入口处为老年人设立专属入园通道,协同社会服务工作者为老年人提供人工帮扶、信息引导等服务。

当然,在产品迅速迭代的互联网时代,随着景区智慧旅游建设持续推进,适老化产品也需要根据老年人的身体素质、智能手机使用情况等不断进行优化提升,持续满足不同阶段不同环境下老年人的需求。“目前,美团门票线下产品团队迭代优化了5个版本,在推动‘美团线下门票预订关怀版’迭代优化和景区落地实施过程中,根据老年人的反馈不断更新,提供更适合他们的服务。”该负责人说。

携程：“关怀版”界面让“银发族”一目了然

□ 本报见习记者 唐伯依

“界面上的各个功能一目了然,对老年人非常友好。这次我没有请儿子帮忙,自己就完成了预订。”日前,50多岁的游客李女士在携程APP“关怀版”界面预订了上海一家酒店的客房。

携程APP“关怀版”是专门为老年群体推出的产品。“如今,老年旅游市场愈发火热,但老年人在智能化应用方面遭遇重重困难,为此,我们启动了适老化改造,针对老年用户感知度不强、产品理解有难度等问题,通过技术改造,帮助其轻松完成从咨询到下单的闭环流程,让老年用户能用、会用、敢用、想用。”携程相关负责人介绍。

记者看到,携程APP“关怀版”界面上,除酒店预订外,还设置了机票、火车票、跟团游等预订版块。为方便老年用户阅读,“关怀版”的字体更大,

对比度也更高。在跟团游版块,老年用户选择出发地和目的地后,点击“确认跟团游意向”,即可生成意向单。随后,客服会致电客户,介绍相关线路及产品等。

据了解,携程APP“关怀版”推出后,老年用户的注册人数明显增加。去年1月至10月,携程旅行平台60周岁及以上的注册用户量较2020年度同比增长了22%,整体订单量增长了37%,其中跟团游订单同比上涨近60%。

“服务老年游客,除手机端外,我们还对网页端进行了适老化改造。截至目前,携程共进行了两期改造。第一期改造完成了适老化,在此基础上,为满足部分身患疾病的残障人士的需求,第二期增设了文本朗读功能。”该负责人表示。

携程还开通了老年人专线电话,由专属人工客服为老年群体提供服务。该负责人介绍,客服热线取消了

冗长的前置功能选择,可直接接通人工客服,由工作人员根据老年用户的需求提供代为筛选产品、代为下单、代为取消和预订等服务。如今,专线进线量日均40个左右。

“我曾经接待过一位老年用户,咨询预订旅游产品后如何开具电子发票。老人说话有口音,在核对邮箱地址时,因为担心接收不到准确信息,我就和老人逐个字母地进行核对。比如遇到英文字母‘i’,我会询问老人是不是一点加一竖。虽然花了15分钟才完成核对,但是我很有成就感。”携程老年人专线电话组工作人员吕立静说。

携程相关负责人表示,在适老化改造中,携程从算法优化的角度对适老版本进行赋能,不断降低老年用户的使用门槛。平台上产品丰富、内容较多,用户可根据需求分析、筛选包括旅行社、酒店、交通在内的多种信息,

但从另一种角度来说,大量信息极易让老年游客“眼花缭乱”。为此,携程技术团队综合一般消费者的浏览量、复购率、评价情况等信息,对适老化无障碍展示页面的产品进行调整,优先展示评分最高且价格在同类产品位于后30%的产品,满足老年客群对高性价比商品的需求。

“在提升适老化程度、帮助老年人跨越‘数字鸿沟’方面,最重要的就是做好产品与服务。精细化、人性化的‘适老化’智能终端产品更契合老年用户的使用习惯,我们简化了操作步骤、放大了页面字体、去除了广告等,为老年人提供更周全、更贴心、更直接的服务,并安排专人帮助老年人解决问题。”该负责人介绍,下一步,携程将继续优化适老化网页端和手机端,开发适合老年人使用习惯的功能,探索“适老化”新场景,让更多老年用户享受数字时代的便利,顺利出游。

金牌导游风采

卫美佑：因为热爱 才会不断追求

□ 本报记者 张宇

金牌导游卫美佑是第三届全国导游大赛金奖获得者,一位来自四川广元的90后,四川导游技能大师工作室领办人。从业10年,她说:“因为热爱,所以才会不断追求,希望能在这个岗位上绘出自己的画卷。”

在大赛中闪光

“对我来说,2017年举办的第三届全国导游大赛,既是一个自我展示的平台,更是一个新的起点,职业生涯中非常重要的起点。”在那届导游大赛中,卫美佑从60多名来自全国各地的选手中脱颖而出,获得了金奖。“比赛之后,我对自己的职业生涯有了更多思考、有了新的规划。”

“这个过程,像是又经历了一次高考,知识储备有了质的飞跃。”卫美佑告诉记者,四川省内选拔和全国导游大赛期间,相关主管部门会对参赛选手进行集训。“我觉得,这个模式很好。入选国赛之后,我先在四川参加了为期一周的封闭集训。比赛前,包括我在内的60多位选手又参加了为期3天的集训,内容涉及时事、礼仪、导游业务等等,让我获益匪浅。”

2013年,卫美佑大学毕业后,开始了导游职业生涯。地接导游、全陪导游、出境领队,她怀着满腔热情投入到工作中。“2017年,得知要举办全国导游大赛,我觉得应该去试试,我想站在更高的舞台上,跟更多优秀导游切磋。”为了全力备战,卫美佑停止带团,从协会选拔到市级比赛,省级比赛,一步步走进了全国比赛的赛场。

采访中,卫美佑提到了一件让她记忆犹新的事情。“比赛的时候,一位老师在现场点评时提到了一个细节,他建议我在讲解时多一些交流互动,站姿多注意脚步的走位。他说,那样,你的仪态会更加好看。我非常重视老师给出的这些建议,这些都是前辈积累下来的经验。我把它记在心上,应用到我的实际工作中。”

当记者问到夺金有没有什么经验时,卫美佑笑着说:“心理素质,强大的心理素质和抗压能力。”那次比赛,进入最后一轮10强赛时,10位选手中只有卫美佑一位女性。“得知这个结果,我的压力达到了顶点,一度觉得撑不下去了,回到房间我哭了很久,但整理好心情之后,我告诉自己不能放弃。”

“赛场上,主持人问我:‘跟9位男生一起比赛,会不会有压力?’我笑着回答:‘感到紧张的应该是男生吧,万一输给了一个女生,他们压力会很大吧。’”卫美佑说,“经过那次比赛,无论是身体上还是精神上,我都获得了极大的进步。”

在传帮带中探索

“那次比赛后,我入选首期国家金牌导游项目,并于当年12月赴厦门参加培训。”卫美佑回忆,那次培训让她见到了很多优秀导游,“我意识到,入选金牌导游,不仅是对过去某个时段成绩的肯定,更是一种新的使命,那就是要把你知道的、积累的分享给

更多人。”

“培训中,大家经常在一起交流,其中就包括怎样将优秀导游聚集起来做更多事情,成立工作室的想法油然而生。”卫美佑说。

2018年,“卫美佑国家金牌导游工作室”正式成立。

“其实,工作室成立之初我也很茫然,只知道要将更多经验分享出去,于是进行了很多探索。”卫美佑说,成立金牌导游工作室,她的母校——成都职业技术学院给予了大力支持。她开始以“金牌导游进校园”的形式,不定期地在母校办讲座。

2020年,四川省文化和旅游厅推荐卫美佑申报省级导游技能大师工作室。这是目前四川旅游行业唯一的一个技能大师工作室,卫美佑在业务上的探索也越来越深入。

“每年,工作室都会列出工作计划表,主要工作放在传帮带上,包括三方面内容:一是培训讲座,去年累计开展了10场以上的专题讲座,培训人次超过2000。其中,既有针对学生的,也有针对在职导游的培训。二是公益性的服务,在完成传帮带的同时,做一些正能量的宣传。三是人才定向培养,我们会和企业、院校签订人才培养合作计划。比如说每年为企业培训多少人次等。”她说。

眼下,卫美佑还在母校担任客座教授。“每年,我会在学校开两场针对学生的专题讲座,同时工作室还承担了学生的岗前培训,尤其是实训指导。引导他们更好地进入旅游行业,是金牌导游的责任。这算是工作室的一个创新,效果很好。”她说。

守初心向未来

今后有什么打算?卫美佑说,今年,她有两个小目标。“一是成立一支专业的导游志愿者队伍。因为我越发感觉到文明旅游工作需要志愿者的去推动,这个志愿者包括我们在内,我们要把热爱旅游行业的人聚集起来,为行业做更多贡献。二是打造一支导游主播队伍。四川有很多优秀导游,但是,大多处于自我发展状态。我希望以工作室为纽带,将这些优秀的导游聚集到一起,打造一支耀眼的导游主播队伍,反哺旅游业。”

谈到工作室的未来发展,卫美佑告诉记者:“我们的优势在于有一线工作经验,旅游院校的学生们非常渴望从书本上获取知识的同时,多了解一些行业的实际情况。我们的工作室找到了合适的着力点。此后,为学生办讲座、搞培训,将行业的实际需求传达给院校,是工作室发力的重要方向。”

导游是卫美佑热爱的事业。2021年,她获评首批天府旅游名导。她说:“导游是我的本业,我会坚守本业,将更多知识分享出去。一线带团不但能锤炼技能,还能更深入地了解市场需求,有深入市场,工作室才能得到更好的发展。”

“无论何时,一线带团对我来说都是非常重要的一项工作。到目前为止,我依然保持着一个月带2—3个团的频率。去年12月底我还在杜甫草堂带团讲解。”她说。



北京博雅方略文化旅游集团 北京博雅方略旅游景观规划设计院

深耕文旅二十载，以匠人之心，为政府、企业提供优质服务

“十四五”文化旅游业发展规划	
国家级旅游度假区创建	
国家文化公园	乡村振兴
红色旅游	全域旅游
国土空间规划	康养旅游
研学旅行	文旅融合专项规划
风景名胜区	景区提升与创A
旅游休闲街区	露营地
城市双修	田园综合体

北京博雅方略旅游景观规划设计院是北京博雅方略文化旅游集团的核心机构之一，具有国家认定的旅游规划设计甲级资质、城乡规划编制乙级资质、土地规划乙级资质等多项专业资质，是中国旅游协会休闲农业与乡村旅游分会会长单位、中国旅游景区协会景区红色旅游研究与发展中心主任单位、中国城镇化促进民宿发展专业委员会副会长单位。

建院以来，完成了2000余个精品规划项目，其中完成省级、市级和县级全域旅游规划70余个，荣获“中国旅游知名品牌”，在业界享有良好的口碑，得到了客户及社会各界的认可和好评。

地址：北京西城区车公庄大街9号院五栋大楼A3座12层
官网：www.onpku.com

服务热线：010-82781426
联系电话：15313838109

