

科技助力景区适老化——

让老年人收获有温度的旅行

□ 本报记者 曹燕

近日,文化和旅游部办公厅、工业和信息化部办公厅、民政部办公厅下发《关于公布2024年智慧旅游适老化典型案例的通知》,黄山AI旅行助手助力老年人出游新体验、“下扬州”平台提升适老化智能服务、西夏陵打造老年友好型景区等9个案例入选,发挥典型案例的示范引导作用。

根据全国老龄委数据,银发旅游人数已占全国旅游总人数的20%以上,老年旅游正在从小众市场向主流市场转型。科技助力,景区在发展智慧旅游的过程中不断探索适老化服务的个性化内容。“老吾老以及人之老”,景区适老化需线上、线下融合,只有设身处地、换位思考,才能不断缓解老年游客在旅游过程中可能遇到的困难。



老年游客在西夏陵景区体验非遗西夏陵景区供图



健康活力老人在新疆赛里木湖景区游玩 本报记者 陈晨 摄

互动不断 像个朋友

门票时效及如何二次进山?错过预约时段可否入园?自驾怎么停车?能否携带无人机、宠物入园?黄山景区能不能搭建帐篷……中国旅游报打开黄山官方AI旅行助手,这些和游览体验相关又个性十足的问题在屏幕上滚动,点击即可与AI数字人互动。

当记者点击“黄山景区能不能搭建帐篷”,界面切换到了对话框,AI数字人在稍作“思考”后回复:“黄山景区内不支持自带帐篷。黄山景区为了给广大游客朋友提供更加安全、舒适的宿营体验,经过对季节、气候、温度、承载力等因素进行综合研判,帐篷开放时间:7月中旬—10月中旬,具体日期根据天气情况提前确定,10月中下旬至次年4月底为秋冬季防火期,5月—6月温度低、雨水多,不宜室外宿营……”

点击进入“智能购票”界面,AI数字人提醒游客:“黄山景区有多个进山方向,多种优惠政策以及线上预约和线下窗口办理两种购票方式,您可以告诉我您的购票需求,我将为您推荐最合适的购票方案。”

当记者在对话框中输入“60岁是否购票”,AI数字人在“稍作思考”后回复:“凭本人有效身份证原件的60岁(含)以上的老年人享受门票免票的优惠。该类型门票需要到换乘中心—景区综合服务窗口办理线下入园手续。”文字回复并伴有语音,一问一答,带来沉浸式体验。

在“攻略种草”中输入“老年人旅游”,AI数字人随即推荐了慈光阁、半山寺等景点,这些地方风景优美,相对平缓,非常适合慢慢欣赏。同时,AI数字人还提醒老年游客选择适合自己身体条件的游览路线,避免过于陡峭或艰难的路程。最好有家人陪同游览,随身携带常用药物,以应对突发情况等。

“一开始我只是抱着试试看的心态使用这款小程序,没想到通过简单的语音对话,AI就准确理解我的需求,迅速为我规划行程路线,还给我推荐周边特色餐饮和住宿。最让我惊喜的是,AI旅行助手会根据我的身份信息,提醒我可以享受免票优待,就像个贴心的朋友一样。”今年国庆节

期,黄山官方AI旅行助手为上海游客刘女士带来了便捷的旅行体验。作为61岁的健康活力老人,刘女士说自己会把这个小程序“安利”给身边的朋友。

“下扬州”也是一款小程序,颜值在线,青绿色的界面清新雅致。“行程定制”是其中的亮点,点击进入,人数、天数、预算、人群、喜好等是行程定制的维度。63岁的杨青女士勾选了两人、3天、3000元、喜好历史文化,AI数字人“杨小柳”随即根据其年龄、喜好设计出轻松惬意的两天行程,建议游客早起去瘦西湖可以避开人流,划船是体验瘦西湖很好的方式。另外,“杨小柳”建议她去大明寺体验佛教文化,还能登高望远,欣赏扬州城的全景……

简洁明快 个性体验

最近,刚退休的厦门游客吴先生夫妇想去内蒙古体验冰雪旅游。呼伦贝尔当地的朋友向他们推荐了“指尖上的呼伦贝尔”小程序。“界面中间是呼伦贝尔交通文艺广播,这个设计对老年人很友好,我和老伴都喜欢听广播。界面上还有很多预告活动,阿荣旗的冰雪嘉年华、陈巴尔虎旗的群众村晚、新巴尔虎右旗迎新年的骆驼爬犁赛等,看得我和老伴心里痒痒的,今年一定要去祖国正北方迎新年。”吴先生说。

在吴先生看来,“指尖上的呼伦贝尔”小程序是大字体、高对比度设计,为老年游客量身打造简化版界面与操作流程,容易上手,内容主题性鲜明。

采访过程中,不少老年游客提到,在使用智慧旅游设施设备方面,简洁

明快、个性体验的重要性。界面太复杂,容易“失焦”,让人无所适从。而界面的简洁明了和功能的个性体验相辅相成。一些老年游客提到:“想了解一些接地气的、本地化的文化内容和旅游信息”“我们也和年轻人一样喜欢自助游,想通过小程序这个平台定制出符合我们兴趣和身体状况的旅游产品”“希望借助智慧旅游平台,为出行安全护航”……

“下扬州”小程序在界面开发时,兼顾老年游客的需求,整体界面设计简洁明了,突出“行程定制”与AI数字人,避免过多产品信息令老年游客无从选择。“扬州市文化广电和旅游局相关负责人提到,数字人可通过文字转语音等方式提供无障碍旅游服务,实现24小时不间断接待,并可根

据老年游客需求进行个性化定制,提供一对一的智能旅游管家式服务。

安全是老年人出游最在意的点。呼伦贝尔市文化旅游广电局相关负责人提到,“指尖上的呼伦贝尔”小程序设置便捷的投诉与建议渠道,保障老年游客遇到问题能及时反馈并获得帮助;聚焦老年游客安全需求,设置一键救援、坐标拾取等功能,为其安全出行保驾护航。

银川西夏陵文化旅游开发有限公司市场部部长陈晓旭介绍,西夏陵景区监测平台24小时联防联控,通过在灯杆、厕所、电梯安装一键SOS报警装置,让老年人可通过触动一键求助紧急按钮,将警情上报到监控中心,及时通知管理人员应急处置。台儿庄古城的“一键报警柱”与公安系统并

网,实现“警景联动”。

老年人有一定的文化积淀,看重旅游过程中的情感互动、文化和研学体验,对历史型、怀旧型旅游产品情有独钟,根据这一特点,多个景区也将文化体验作为服务老年游客的重要内容。西夏陵景区会定期举办文化活动和讲座,邀请专家讲解历史,开展观影和木活字印刷体验活动,以满足老年游客精神文化需求;“指尖上的呼伦贝尔”小程序在文物和读书方面通过3D技术呈现珍贵文物,汇聚海量电子书和有声书,满足老年游客文化需求;台儿庄古城景区不断满足老年游客喜好,深入挖掘非遗资源,实施鲁南皮影、柳琴戏等数字再现工程,推动地方特色、传统艺术与数字场景现代创意产业融合。

线上线下一体化 亲情服务

记者注意到,2024年智慧旅游适老化典型案例不仅是在旅游数字化产品上的创新,更注重旅游适老化设施和的提升,线上、线下都很重要。

“老吾老以及人之老”,如果自己爸妈出门旅游,希望他们得到什么样的服务?那就是景区努力的方向,人文关怀贯穿服务的始终。”陈晓旭说,数字化平台成为不少景区的“标配”,智慧旅游适老化更体现在为老年游客提供温暖的亲情服务。

西夏博物馆到西夏陵遗址之间有一个250米左右的地下过道,西夏陵景区在上、下坡处设置了轮椅服务,有需要的游客只需留下联系方式,使用后还到原处即可。

采访中,多数景区均保留人工服务窗口,在咨询台提供旅游咨询和行李寄存服务,由专人为老年游客提供帮助,景区内无障碍通道建设,不断完善。

在有“天下故乡,华人老家”之称

的山西洪洞大槐树景区,祭祖堂内供奉着1230个移民姓氏牌位,许多老年人慕名前来。员工小林的切身感受是,“对待老年游客要百问不厌,百答不厌;对待老年游客要像对待自己父母、自己的爷爷奶奶一样,为他们提供贴心细致的服务”。

洪洞大槐树寻根祭祖园有限公司办公室负责人介绍:“在祭祖堂下专设一部直梯,避免了老人腿脚不便爬楼梯的痛苦。景区内大部分是古典建筑,大殿特别设计了活动式门槛,白天拆掉,为老年游客游览提供了方便。”

一位景区从业者还提到,目前出游的老年游客多为健康活力老人,景区要注意把握服务尺度,在做好服务的同时,尽量不让老年人有被过度关注、过度照顾的不适感。

“我国老年人如今康养旅居消费在增长,但产品和服务、文化体验还不够。”中国老龄产业协会老龄旅游

产业促进委员会主任何力说。

北京礼晨康养有限公司总经理曾涛告诉记者:“老年旅居康养潜力巨大,但存在供需错位问题,老年群体需求尚未获得充分满足,需要当地公共服务跟上。地方旅居新业态要增强医疗服务的可及性和服务质量,还要照顾到旅居老人的精神需求。”

中国旅游研究院发布的《中国老年旅居康养发展报告》中提到,老年旅居环境存在线上、线下双重障碍。线下方面,部分景区、交通工具等旅游设施、旅游服务未进行适老化改造;旅游场景交接处属于“三不管”地带,成了无障碍问题的“重灾区”;部分景区虽然解决了“可进入性”问题,但没有解决旅游产品的适老化问题,老年人顺利进入景区后却缺乏“可游玩性”。线上方面,主要是“数字鸿沟”问题依然存在,文化程度较低、不能熟练掌握智能设备的老年人,在智慧旅游时代有被

边缘化的风险。

对于异地旅居康养者而言,他们的身份已经介于旅游者和居民之间,相应的需求也从传统的旅游服务体系逐步转向了本地居民服务体系。在这方面,上海等城市借助科技力量已经开始了探索。

最近,上海街头原本的公共电话亭改造成了“红色智能电话亭”,被人亲切地称为“hello老友亭”。改造后的“hello老友亭”不仅保留了公共电话亭的通话功能,更通过数字化升级,融入了“15分钟生活圈”,设置了一键叫车、免费充电、手语服务等8项功能,在“无输入化”情况下为老年人等弱势群体提供服务,也为到访上海的老年游客提供了便利。

业界人士的共识是,旅游是与美好生活相遇的体验过程,智慧旅游适老化不仅是打造数字化的设施设备,更重要的是让老年游客收获有温度、有诚意的旅行体验。

拥抱数智技术 营造消费新场景

□ 本报首席记者 王洋

到北京王府井大街的艺云数字艺术中心,走进“时空任意门”与“远古艺术之灵”相遇,近距离凝视精美的敦煌壁画,感受古老文化的源远流长;到位于上海的《三体·引力之外》沉浸式体验剧场,化身成为“万有引力号”的舰员,登上飞船探索宇宙奥秘;追随《黑神话:悟空》游山西,在虚拟现实空中飞越五台山的云海,穿梭于平遥古城的古街巷,站在壶口瀑布前,感受那份震撼人心的壮美……

近年来,科技的发展让旅游实现从“游览”向“游玩”的转变,更使其成为一种沉浸式的文化体验和享受。在近日举办的2024中国文化旅游行业协会智慧旅游沉浸式专业委员会年会上,与会代表认为,沉浸式体验几乎覆盖了文旅行业消费全领域,要把握时代机遇,深化中华优秀传统文化精神内涵,积极探索科技创新、业态出新,切实推动智慧旅游沉浸式行业高质量发展。

科技注入 讲好文化故事

智慧旅游沉浸式体验的爆发,是技术与内容相互作用的结果,二者缺一不可。在中国文化娱乐行业协会秘书长孔明看来,智慧旅游沉浸式是新质生产力和旅游业融合发展的前沿领域,具有巨大的发展潜力。“根据协会的调查,超过八成的受访者在旅游时愿意花更多的钱和时间去体验科技感更强的项目。超过五成的游客希望提升旅游服务的智能化水平。”

随着国产3A游戏《黑神话:悟空》在全球爆火,主要取景地山西受到全球玩家关注,山西古建筑的热度持续飙升,成为文旅产业的流量明星。“游戏的热度带动了山西古建筑的热度,‘跟着悟空游山西’活动应运而生。”山西智胜传媒科技股份有限公司文旅事业部总经理马晓敏坦言:“其实,这么多年来我们一直在做山西文旅的宣传,但是这次以游戏方式去讲故事,打动了很年轻人,使山西古建筑和文化焕发出强大的吸引力和认同感。”

马晓敏介绍,他们通过一个线下副本、一本通关文牒、一套周边商品、3条主题旅游线路和若干文旅活动的“组合拳”,让“跟着悟空游山西”的品牌效应持续放大。“近期,我们去景区调研发现,以往国庆过后,山西就会进入淡季,但是今年情况有所扭转。这让我们对今年春节的山西旅游充满期待。”

毗邻奥林匹克森林公园,北京首家茅台文化体验馆坐落于此。流动线条的外墙装饰,纯白的基调颜色,让这里与周围商圈的氛围融为一体,吸引不少年轻人来此打卡。进入体验馆,游客通过狭长而又充满神秘感的序曲廊道步入展示空间,阵阵酒香扑鼻而来,光影效果不断触发,引导人们去解锁茅台酒文化。

“体验馆是茅台文化项目项目的突出特色,以文化为线索、以情绪为导向、以茅台品牌为内容,运用体验设计的方式去讲述茅台的故事,数字交互体验创造了独特的茅台文化输出方式。”在中央美术学院城市设计学院教育推广与合作中心主任孙鸥看来,只有让传统文化活起来,让更多消费者参与和体验,才能让千年的酒文化更好传承,焕发新活力。

做强IP 激活文旅消费

过去一年,利用光影技术、虚拟现实等手段,豫园灯会打造了全新的视觉盛宴,同时也为中国文化“走出去”提供了路径。上海豫园华灯文化创意集团有限公司总经理谈文祺介绍,2023年恰逢中法建交60周年,他们将灯会搬到法国巴黎,原本72天的活动延长到80多天,不仅做

到了微有盈利,还通过商业的方式传播了中国文化。

“灯会主题是‘山海奇豫记’,以《山海经》为文化蓝本做的。”谈文祺坦言,确实《山海经》的元素更符合欧洲人现在的审美,吸引了极大的关注。同时,灯会期间,每天有8场演出轮番上演,并设立了中华美食摊位,以及文创售卖摊位,80多天吸引20万人次参观。“相当于每10个巴黎人中就有1个看过这场灯会,其中,80%是法国人,20%是其他地方的游客和华人,这是出乎意料的。”

“灯会打造的是线下沉浸式的场景,我们未来还会有更多的数字化+灯会的体验。同时,也会将‘山海奇豫记’的IP,包括‘山海触触’‘牡丹小仙’等,以产业化的方式带到所有消费者面前。”谈文祺说。

“三体”作为科幻IP,其小说及影视剧在国内外均取得了良好口碑。根据三体宇宙的官方数据显示,随着多语种出版和影视作品的全球发行,目前三体IP的全球粉丝数字突破3亿,约30%为12—23岁的学生群体,三体已逐渐成为跨代际和跨地域的文化符号。

9月22日,全球首个以三体IP为启发的创新线下体验空间——“三体四维空间”落地四川成都,这一创意空间融合了科幻与文创新消费,为市民游客提供了一个集体验、购物、阅读、休闲于一体的沉浸式消费场所,把科幻的想象力与日常生活紧密相连。三体宇宙商业衍生业务负责人刘淳介绍:“我们以三体IP为核心驱动力,正逐步构建一个多元化、创新性的科幻产业生态体系,深度促进‘科幻’模式的广泛应用与发展,特别是在文创与新消费两大领域展现出蓬勃的生命力。”

精雕细琢 升级游客体验

2024年,随着人工智能、大数据、物联网等技术的迅猛发展,文旅行业迎来了前所未有的变革机遇。科技的进步不仅为文旅产品的创新提供了无限可能,还为游客体验的提升和服务质量的优化注入了新的活力。

“新文旅不再是大水漫灌模式的大投入,不再是毫无差别的千篇一律,而是量身定制、量体裁衣、量力而行,要以内容为王道、以运营为导向,以情绪为根本的精髓,‘高高山顶立、深深海底行’。”无锡拈花湾文化旅游发展有限公司董事长吴国平说,拈花湾文旅正在推进拈花湾等存量景区提档升级,推进“文旅+大娱乐”为主基调的无锡鸿山奇境等新项目的建设。

《长安十二时辰》是国内依托IP打造的标杆性文旅项目。陕西文旅控股有限公司董事长邹林丰透露:“我们正在原有街区基础上建设名为‘倾城之喜’的二期项目,在延续一期市井烟火气的基础上,让游客感受唐朝独特的浪漫氛围。”在他看来,二期和未来走出去的项目要融入更多的科技元素,因为“科技和文旅的融合是未来非常重要的一个点”。

作为技术赋能的企业代表,商汤科技利用AI+AR技术推动文旅变革,提供虚实融合体验、AR导航、AI数字人等服务,赋能文旅企业,让传统文化活起来。例如,在三星堆博物馆,商汤科技与其生态合作伙伴共同打造《古蜀幻地》MR沉浸式体验项目,为游客提供虚实融合的MR电影与导览服务,让游客亲身感受黄金面具、青铜神树等文物背后的精彩故事。

商汤科技数字文娱事业部总经理栾青期待:“伴随大模型的发展,未来商汤科技能够从对话、场景、体验的视角提供更好的服务,帮助用户更早进入到旅游场景当中去,获得更好的游览体验。”

