

国内银发经济潜力大, 相关服务待完善 怎样填补老年人旅游的数字鸿沟

■中国城市报记者 张亚欣

新冠肺炎疫情这样的黑天鹅事件,除给予旅游业沉重打击外,也倒逼行业加快智能化、数字化升级进程。为有效防控疫情,健康码、网上预约成为当下人们顺利进入景区的通行证。然而,这些对于年轻人而言驾轻就熟的在线操作,却难倒了部分不会使用智能手机、甚至没有智能手机的老年人,无形之中在景区和老年人之间架起一道数字鸿沟。

近日,文化和旅游部办公厅、国家文物局办公室印发了《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》,明确指出文化场馆和旅游景区不得因老年人没有智能手机无法调取健康码等原因拒绝老年人进入,并对推动解决文化和旅游、文物领域老年人运用智能技术困难问题,以及保障老年人基本文化权益等提出了多项要求。

解决数字鸿沟,让老年人出游更便捷成为业内关注的焦点。

疫情下的“掘金”机会

《2020年中国银发经济市场分析》显示,2015—2019年,中国银发经济市场规模从2.4万亿元增长至4.3万亿元,预计

到2024年,将升至8.6万亿元;红杉资本发布的《2019年中国城市养老消费洞察报告》表明,旅游类消费比例在银发群体晚年规划消费比例中占19%,相对于年轻人,银发群体有更多的时间和精力去旅游。

然而,随着智能手机、数字化进程加速重塑社会生活,老年人面临的数字鸿沟问题也越来越突出。如疫情防控常态化下,通行码、健康码俨然成为一道过关卡,不少老年人却因拿不出这道过关卡而被景区“劝退”。

“归根结底,服务才是旅游消费链条的‘最后一米’。”中关村智慧旅游创新协会会长张德欣在接受记者采访时表示,老年人旅游从散客出游角度来看,面临着诸多的问题与挑战,同样也涉及到供给侧改革的问题。“目前行业对老年人消费侧的关注及服务程度还不高,市场上老年人友好型的城市目的地景区、园区等都比较匮乏。在疫情防控常态化下及后疫情时代,提升老年人服务体验也是危中求机及存量市场挖掘增金的好机会。”张德欣说。

多管齐下,填补数字鸿沟

银发游市场向来是各大OTA、旅行社的必争之地。因

此,填补老年人出游的数字鸿沟也成为其一大发力点。

近日,携程旗下数千家三品牌门店(携程旅游、去哪儿旅行、旅游百事通)联合推出的“8大贴心服务”,除了提供最基本的免费旅游咨询外,还提供了包括如何使用智能手机,如何设置健康码、出行码,如何线上缴纳生活费用(水电气费等),如何线上挂号、收发快递等服务。同时,该服务活动还为老年消费者免费提供代查代办业务,为他们提供免费手机充电、免费wifi及免费便民设施(如雨伞、热水)等,并免费帮助老年群体学习掌握更多的智能手机使用技巧,巧妙利用互联网技术重新塑造自己的退休生活,跨越数字鸿沟。

“中老年市场的黏性非常大,而且这个群体更倾向于在线下购买旅游产品,所以相关服务也必须足够好、足够细。”携程负责该项目的尤肃川表示,老年人遭遇的种种不便可能远超过我们的想象,但他们很少为自己表达。这项服务的推出,就是希望能帮助他们解决因数字鸿沟而产生的各种麻烦,同时也给线下门店增加些人气。

据了解,目前各地的携程、旅游百事通、去哪儿门店均已响应号召,结合周边客群需求,

因地制宜地展开智能手机培训、便民服务免费代办等活动,为老年群体提供旅游服务以外的贴心服务。

尽管信息化、数字化的确是未来的发展方向,但一部分传统的服务形式亦值得保留,并非所有的社会群体都能顺利通过互联网解决各种难题。“景区在走向智能化的征程中不能落下老年人,以及有视力、听力障碍的残疾人等弱势群体。”广东省景区行业协会秘书长周志红表示,人工售票、现场预约、电话预订等传统方式与现代智慧手段应同时并存,人工帮扶、信息引导等景区人性化服务需要更精细、更有针对性。

除了OTA、旅行社外,众多文化场所、旅游景区也开始意识到这一问题,并行动起来对老年人进行包括现场办理进场、传统登记等服务保障。以广东省广州市白云山鸣春谷为例,老年人可现场用现金买票;景区还设有绿色通道,对行动不便的老人和小孩进入园区给予指导和帮助;景区还开通了网络预订和智慧闸机通道,并有视频监控和人流分析,及时预测接待并做好安排,让年轻人自助通过门禁,减轻景区工作人员压力,让景区工作人员腾出精力照顾好老人和小孩。

友好型景区或将掀起新风口

“互联网+”、5G时代的到来,让智能化、数字化成为不可逆转的大趋势。那么,解决老年人“入园难”“入园难”的关键究竟是什么?

“这涉及到‘友好度’的问题。所谓友好,是不制造障碍、消除潜在障碍以及人工介入。”张德欣表示,科技发达是好事,但首先要讲究“科技向善”,其次是科技普惠、科技便民。

张德欣进一步说,真正做到“友好性”,涉及政府部门、行业企业及用户本身。政府部门要从政策上给予规范性的指导及监管,如《关于切实解决老年人运用智能技术困难的实施方案》的后续落实稽查。对于行业企业而言,一方面科技公司要重视银发族市场,开发简便适用的APP或一体机;另一方面服务企业同样要重视此类群体,加强产品的易用性及提升服务的精细化水平。用户本身则要加强学习,适应新时代发展趋势,持续学习,终身学习。

实际上,国内已出现相关友好型景区——湖南省郴州市莽山五指峰无障碍景区。据了解,该景区精心打造了无障碍旅游通道,包括空中栈道、索道、垂直升降机、爬楼机等辅助设施,即便是坐着轮椅的残障人士也能登顶欣赏美景。此外,景区所有公共设施,如游客服务中心、索道站房、餐厅、公共厕所等,入口处均设置有无障碍通道,方便出行障碍人士自由进出;景区在公厕设置了第三卫生间和残疾人专用厕位、专用洗手台,解决出行障碍人士“如厕难”问题。

“郴州莽山五指峰景区在实现无障碍服务方面作了开拓性的探索与实践,这也是实现友好型景区的重要基础工作之一。”张德欣称除对残障人士外,若其后续再出台对老年人、儿童、外国人等相关的友好措施,或将可建成中国首个全面友好型景区,极具社会责任感和社会意义。

激流勇进

2020年12月30—2021年1月1日,“中国交建杯”2020中国怒江皮划艇激流回旋野水公开赛暨东京奥运会选拔赛在云南省怒江傈僳族自治州泸水市举行。本次赛事共设置长距离、短距离2个赛段,胜出选手将入选参加国际预选赛,最终出战东京奥运会。

近年来,怒江州深入实施全域旅游发展战略,积极推进“文化+旅游+体育”融合发展,连续三年成功举办中国怒江皮划艇野水国际公开赛,全力塑造世界旅游目的地品牌。

中国城市报记者 全亚军
通讯员 王 斌摄



北京网红打卡地联盟成立,“抱团取暖”模式开启

■中国城市报记者 张亚欣

2020年12月30日,东四胡同博物馆、中国电影博物馆等18家北京网红打卡地发起成立了北京网红打卡地联盟,并向所有网红打卡地发出倡议。据了解,倡议书受到了众多北京网红打卡地的积极响应,目前已有60余家网红打

卡地积极加入联盟。

随着人们生活水平的提高以及年轻一代消费者的成长,大众的消费需求呈现出高品质、重体验、爱分享的趋势,打卡成了时下年轻网民最热衷的活动之一。为更好地扩大北京网红打卡地的品牌影响力,提升北京本地消费服务水平,持续激发并引领北京市

民和来京游客体验北京新生活、感受北京新变化,2020年8月,北京市文化和旅游局指导启动了2020北京首届网红打卡地评选活动。活动最终向社会推出了100家北京网红打卡地榜单。

北京市文化和旅游局相关负责人表示,2020首届北京网红打卡地评选活动是为构

建全新目的地品牌矩阵,提升消费者和商家信心,推广文旅消费新点位、新模式的一次积极探索和有益尝试。而如今由网红打卡地主动、自觉发起成立的联盟,对于持续扩大网红打卡地的影响力,加强网红打卡地之间的交流合作、跨界出圈,发挥行业的自律和规范,共同打造和维护北京网

红打卡地的品牌形象,具有积极意义。

据介绍,下一步,北京市文旅局将继续推动网红打卡地的宣传推广工作,积极组织联盟成员间的互动和交流,丰富文旅体验产品供给,推动实现模式创新、业态创新和服务创新,更好地促进北京文旅消费和夜间经济发展。