

老年群体智慧出游的帮扶对策研究

刘 钺

西南大学经济管理学院,重庆北碚 400715

[摘要] 老龄化将是我国面临的一个长期的重大社会问题。习近平总书记强调,妥善解决人口老龄化带来的社会问题,对国家发展全局、百姓福祉都至关重要,要尽量满足广大老年人的多方面需求。在智慧旅游背景下,旅游行业的重要任务便是更好地满足老年群体旅游需求,帮助老年人克服智能技术使用难题。本文认为,需要从环境、体系、供给三个维度帮助老年游客,完善老年群体智慧出游大环境,形成智慧助老的基础层、技术层、应用层三维体系,推动智慧旅游供给智慧助老。

[关键词] 智慧旅游;老龄化;老年旅游;帮扶对策

[中图分类号] F590

[文献标识码] A

[文章编号] 1671-7740(2021)20-0094-03

引言

2020年人口普查数据显示我国老年人口已经超过2.64亿,其中65岁及以上的老年人口占比超过10%。与2010年相比,60岁及以上人口占总人口比重上升了5.44个百分点。据统计,老年群体具有巨大的消费能力和消费需求,老年市场未来发展潜力巨大,我国四成以上的城市老年人具有一定的经济实力,养老补贴、存款、晚辈给予、离退休工资等各种收入总和超过万亿元;老年人闲暇时间充裕,出游时间灵活。随着旅游业的高速蓬勃发展,我国旅游服务和产品愈发呈现出多样化的趋势,在旅游目的地选择上游客也有了更大的选择余地,信息技术、知识以及技能在旅游中扮演着越来越重要的角色。未来,老年旅游的社会环境、制度环境将得到巨大改善,老年智慧旅游的市场需求将加速增长,老年旅游供给将呈现专业化、个性化、多样化、新型化和智能化。在智慧旅游背景下,游客的信息获取方式、消费模式等方面都发生了显著的变化。而如今智慧旅游交互界面对老年群体并不友好,老年游客由于生理因素的限制以及技能缺乏等因素,难以适应飞速发展的旅游智慧化大环境,广泛存在被边缘化的现象,老年人不能、不会、不敢使用智能技术,导致出游、购物时面临诸多困难,旅游业越来越多的智能技术运用导致老年旅游的“数字鸿沟”正在逐渐拉大。在智慧旅游蓬勃发展的当下,如何化解老年群体的失语问题,让老年旅游智慧化,让智慧旅游“益老化”值得深入探讨。

一 老龄化社会

自1990年来,我国大于65岁老龄人口数量和占比呈逐年上升趋势,且近15年来老龄人口每5年增速从2005年的1.4%增长到2020年的2.7%,增速将近15年前的两倍。作为世界上人口最多的国

家,我国的老龄化不仅与养老金、医疗等问题直接相关,而且对经济结构调整、城市化进程、乡村振兴战略、社会生活方式改变等诸多领域都产生了深远影响。党的“十四五”规划提出实施积极应对人口老龄化国家战略,引起了社会各界的积极响应。

二 老年旅游

与整个旅游业其他细分市场相比,我国老年旅游起步较晚,而且由于老年人特殊的年龄阶段、生活习惯和身体状况等诸多原因,其在旅游目的地选择、旅游方式选择、出游时间规划以及消费方式、消费水平上呈现出与其他群体不同的特点。刘力^[1]指出老年人外出旅游的动机包括丰富生活、实现梦想、交友、怀旧和健康5个方面;丁志宏^[2]认为,老年人异地养老的意愿受经济、文化、家庭代际关系和时间的影 响,往往综合考虑个人因素、家庭因素以及社会因素。

目前,我国老年旅游市场的需求庞大。据统计,早在2018年,老年游客的平均出游时间已经达到为5天,人均消费超过3600元,老年旅游消费已经达到一个约万亿元的市场。何力^[3]指出我国针对老年旅游市场已经初步形成了一批老年旅游目的地和线路产品,主要包含医疗旅游、乡村旅游、旅居养老、观光旅游等诸多旅游新业态。然而,我国老年旅游业发展中还存在着顶层设计缺乏、老年旅游消费观念和消费文化不积极、市场结构不平衡、产业结构不协调、精细化管理不到位等问题。丁宗胜^[4]指出大多数和老年人都是和同龄人一起出游,他们中的大多数选择跟团游,往往选择价格低的团,这种低价团服务品质低,严重影响老年人群的旅游体验。旅行社方为了经济效益也常常忽视老年人的需求,面对老年游客只能以简单粗暴的减速游览方式,通过购物或附加自费项目和服务来补偿与大众团的团费差

价,然而老年群体真正需要的关心和尊重并没有在旅游服务中体现出来,导致游客满意度下降,旅游投诉也随之而来,这并不是良性的行业生态。

三 智慧旅游

2015年,国家旅游局指出智慧旅游是全面提升旅游业发展水平、促进旅游业转型升级、提高旅游满意度的重要抓手。智慧旅游是以移动通信、物联网、大数据、人工智能、云计算等技术为基础的新型旅游形式,它充分整合和利用旅游信息资源,为政府、企业、游客等主体提供优质服务。智慧旅游不仅包括传统旅游业,提供的食、住、行、游、购、娱等旅游产品和服务,还是信息技术产业,为传统旅游业提供业务流、信息流、现金流等相关活动。目前对智慧旅游的研究主要集中于智慧旅游概念探索、智慧旅游体系与技术支撑研究、智慧旅游发展现状及发展对策研究、智慧景区开发建设研究、智慧旅游的影响五大领域。

四 老年群体智慧出游的困境

习近平总书记强调,人工智能是推动新一轮科技革命和产业变革的重要动力,应深入应用于助残和养老领域。基于此,一部分学者对智慧养老进行了探索,指出养老服务的智慧化发展,需要从改变养老服务的行动方式、结构与模式入手,提高养老服务业的专业化水平和职业地位,改变养老服务业业态,逐步形成智慧性的养老服务的内容、标准与操作体系,从而使养老服务真正由农业社会的内耗型自然发生模式向智慧社会整合型社会服务模式转变^[5]。老年旅游作为当今社会养老的重要方式之一,其与智慧旅游成功的对接有助于提高整体智慧养老水平。但从现有的老年群体智慧旅游的研究来看,很少有学者关注该问题,在知网检索出“老年人智慧旅游”^[6]认为智慧旅游背景下老年群体的出行意愿受其信息获取能力的影响比较大,旅游感知受生理、技能、家庭、市场、社会等多方面影响。郭一炜等^[7]对老龄化背景下智慧旅游软件使用现状进行了研究,指出目前大多数老年群体会使用智能手机,也会用智慧旅游软件,但主动性不足。而且智慧旅游软件尚未对老年游客群体作出针对性的设计,导致老年人对智慧旅游软件的使用意愿不高。综合来看,老年群体智慧出游面临的困难主观方面主要来自身体、心理以及观念的约束,客观方面主要来自社会环境、旅游市场供给等,本文总结出如下几个方面:老年群体智能技术的生理、心理以及知识方面的障碍;智慧旅游相关法律法规及标准缺位;相应配套设施设备不健全;智能旅游产品及应用开发没有考虑到

老年群体的需要与使用习惯。仅有四篇文章研究了对于老年群体出游的帮扶策略,深入研究智慧化背景下老年群体的帮扶策略可以弥补该领域的理论空缺。

五 老年群体智慧出游对策

基于对智慧旅游下的老年旅游现状的研究,结合老年群体出游的主观客观约束条件和需求喜好,本文从环境—体系—供给提出老年群体智慧出游的帮扶对策。

(一) 创造老年群体智慧出游大环境

地方政府应采取有效的激励措施,积极出台相关政策。加强对旅游企业的监管,通过补贴、投融资支持等方式鼓励相关机构和企业为老年人提供智慧旅游产品和服务,丰富老年智慧旅游市场供给,推动基于老年人的智能应用开发,提升老年人享受智能文化旅游服务的水平、舒适度和满意程度。进行针对老年人群的智慧旅游消费观念引导。充分发挥社区倡导老年群体消费观念的作用,派出相关人员,加强对老年群体使用新技术的了解和掌握,鼓励各级机构针对老年人生理和心理特征,为老年群体设计和打造方便快捷地学习智慧旅游设施和平台使用方法的课程,为老年人创造更多学习智能技术的机会,帮助老年人克服体能障碍、心理障碍和知识障碍,掌握智能技术,更好的适应旅游发展。充分发挥大众传媒的作用,通过广播电视等老年人易接触、常使用的方式传播智慧旅游相关技术、使用方式。完善智慧旅游立法和相关建设验收标准,充分重视关联领域的立法、行政和行业标准的制定。关注老年人的权益诉求,帮助老年人克服智慧旅游造成的主观客观障碍,各管理部门积极履行自身职能,加强配合,协调资源,合力解决问题。加强对援助对策的落实监督。政府出面调动各个相关主体的积极性,向老年群体进行政策倾斜、利用财政政策、税收减免等优惠政策鼓励旅游经营者、智慧旅游平台公司等向老年旅游市场投入。除此之外,还要严格按照相关标准对面向老年游客的智慧旅游建设、产品、服务进行监督、评估、验收。

(二) 构建智慧助老的三层立体体系

第一,基础层。建设对老年群体友好的智慧旅游设施设备,可以在现有的设施上加以改造,开发并安装老年游客使用模式。建设老年旅游智慧服务体系,建设连接老年游客、游客亲属、警方、旅游供应商的综合平台。

第二,技术层。建立资源数据库,分析老年群体旅游消费行为特征、趋势,以及对旅游智慧化的诉

求,找到化解老年群体智慧出游难题的发力点。充分发挥大数据、云计算、人工智能等技术优势,整合智慧旅游建设中需要的各项资源,为针对老年群体的智慧旅游建设提供较好的技术支持。

第三,应用层。以提升老年游客智慧出游体验为导向,依据老年群体生理和心理特征,从旅游前、旅游中、旅游后对老年人群进行全面细致的服务。在旅游前首先要为老年游客提供更清晰明确的智慧咨询、产品选择、游程提醒等服务。强调行程中需要注意的安全问题,为老年游客提供旅游目的地与客源地之间的饮食差异、气候差异等相关信息,提醒老年游客注意调整心情、注意增减衣物。要掌握老年游客的病史,了解老年游客是否有基础疾病,需要关注那些突发疾病,并据此形成相应的紧急方案。旅游中为老年群体提供智慧导览、导购、安全警示、健康状况监测、一键报警等服务;旅游后为老年群体提供支持语音上传的智慧旅游体验信息交流与反馈平台。值得注意的是,要加大老年人群出游安全保障体系的投入,产品服务设计需严格遵循《旅行社老年旅游服务规范》相关要求,通过完善老年群体的紧急救助系统,加强和气象部门、地质部门、水利部门等合作,汇总并分析出行安全信息,及时提醒老年游客注意出行安全。

(三) 推动供给侧智慧旅游助老措施

第一,从景区角度开展特殊助老服务。线上线下服务整合协调,消除老年群体面临的智慧旅游障碍,给予老年人群足够的人文关怀。尤其是在疫情期间,景区为限制游客数量普遍采取网络预约方式,不利于老年群体出游。景区可以智能化服务与传统方式并行,保留人工服务、人工咨询台、纸质登记等传统预订方式,同时在预订之外预留一部分游客量供老年游客免预约进入。同时还可以开展待预约服务,由老人亲属代本人预约。与此同时,加大对老年游客的照顾。景区现场应注意安排有针对性的人工辅助和人工信息咨询,确保入场员工或志愿者能够进行流动服务。还应为老年人预留专门的绿色通道,指导或代替老人群进行健康码、票务信息查询,在文化场馆和旅游景区内部设置针对老人的导览人员,结合老年群体反应较慢、行动不便等特点设计针对性的导游词,改进现有的导游线路,调整导览节奏。针对老年游客行动不便、身体素质差等情况,制定特别的应急预案,配备必要的医护人员,要

求各岗位及时高效对接,切实保障老年游客的人身安全。

第二,从智慧旅游产品设计角度。基于老年群体的生理限制和需求偏好,优化交互界面设计,善用色彩、文字、语音为老年群体提供人性化,便于学习,符合老人使用习惯,给老年人愉悦使用体验的产品。保障使用安全性,持续提高信息有效性和准确性,提升智能旅游应用服务的综合质量,提高老年群体的满意度。同时在软件开发中加大对出游安全的重视,可以提供一键求助等实用功能。

第三,从营销角度提供助老服务。要加大力度宣传智慧出游方式,针对老年群体,提出易于其接受的营销方案,更要从老年人的成年子女入手,通过子女影响老人的出游观念、出游方式,丰富老年人的智能设备使用技能,围绕产品功能性、安全性、易操作性、“益老性”进行产品推广,达到更好的营销效果。

六 结语

随着科技水平、医疗水平和社会保障水平的逐渐完善,老年人群生活品质和健康水平得到大幅提高,对能满足老年群体精神文化追求的旅游活动的市场需求也越来越大。在旅游智能化和人口老龄化双重背景下,老年人在智慧旅游中处于弱势地位,帮扶老年人群更好地适应旅游发展的新技术、新业态任重而道远。本研究还存在许多不足之处,需要关于老年人群智慧出游的帮扶措施的进一步实证研究。

[参考文献]

- [1] 刘力. 老年人旅游动机与制约因素 [J]. 社会科学家, 2016, (3): 91-95.
- [2] 丁志宏. 我国老人异地养老意愿的实证研究 [J]. 兰州学刊, 2012, (6): 129-133.
- [3] 何力. 我国老年旅游业发展现状和趋势研究 [N]. 中国旅游报, 2021-01-06.
- [4] 丁宗胜. “银发族”旅游市场营销探讨 [J]. 江苏商论, 2007, (2): 102-103.
- [5] 朱海龙. 中国养老模式的智慧化重构 [J]. 社会科学战线, 2020, (4): 231-236.
- [6] 杨蕾, 杜鹏. 智慧旅游背景下的老年群体出游影响路径与帮扶策略研究 [J]. 山东社会科学, 2016, (6): 170-176.
- [7] 郭一炜, 李青松, 王媛慧. 老龄化背景下智慧旅游 App 使用现状研究——以北京市为例 [J]. 贵州社会科学, 2017, (9): 81-86.