

# 基于“互联网+”的大湘西深度体验旅游开发研究

苏洁

湖南涉外经济学院 长沙 410205

**[摘要]**在信息技术已经广泛应用于旅游业的背景下,大湘西地区不同的旅游资源也是独具魅力,本文通过“互联网+”技术来增强地区间旅游资源的整合,挖掘深度体验的内涵,克服疫情常态化的影响,优化该区域旅游资源的开发,促进旅游产业结构进一步升级。

**[关键词]**互联网+; 大湘西; 深度体验; 旅游开发

**【DOI】**10.12252/j.issn.2096-6261.2020.03.011

大湘西主要涵盖张家界市、湘西土家族苗族自治州、怀化市以及邵阳、永州的部分县市在内的整个湖南西部地区,该地区系武陵、雪峰两大山脉和云贵高原环绕、沅水、澧水中上游及其支流汇聚,这里山同脉,水同源,民俗相近,同时也是承接东西部、联接长江和华南经济区的枢纽区,具有突出的区位特征和重要的战略地位,其中旅游业的发展对当地经济的贡献也是特别突出,然而受到疫情影响后,我们更要通过“互联网+”技术给游客带来更多的便利,利用深度体验的优势,来促进旅游业的发展。

## 一、“互联网+”技术在大湘西深度体验旅游中的应用现状

深度体验旅游是指:游客根据个人知识背景、兴趣爱好、条件等因素选择某个旅游目的地,通过深度参与、体验当地的民俗、饮食、文化、宗教,或考察、探险、徒步、深入交流,全面融入、感受当地的文化、自然环境等的一种旅游方式。目前“互联网+”技术已经具体在大湘西体验旅游中有如下广泛应用:

### 1、线上售票给游客带来更多便利

目前大部分大湘西范围绝大部分景区都已经实现网络购票,如天门山、凤凰、芙蓉镇等景区,并且不同平台还有不同的活动与优惠,可以让游客有更多的选择,然而因为客观和主观原因不能到达景区,也可以取消和申请退款,比起现场排队购票或退票都方便了很多,特别是在疫情常态化的情况下,也减少了与多人接触的风险。

### 2、大众点评给游客提供更多参考

大湘西范围内除了比较著名的“热点”,也有一些是相对的“冷点”,如龙山县八面山,热市温泉等等,对于外省游客,或是本省第一次来的游客,很多人都会在出门前做好攻略,参考很多不同平台的大众点评,来了解这些地方的住宿或餐饮情况,还有一些平台甚至给出了具体比较分析,这样做既能为游客提供更好的选择与安排,也为平台增加了更多介绍旅游信息的机会。

### 3、语音导航系统给为自驾游客保驾护航

受疫情影响,很多游客对出行安全更加关注,所以自驾游游客也是越来越多,高德、百度或腾讯地图的语音导航系统都能提供最新的实时路况,特别是在高德地图中,还提供了专门的景区介绍,可供游客选择,让游客对某地的最新路况有具体认识,如果遇到交通拥堵,也可以提前避开,及时规划新的路线,尽量不影响游客的后续行程安排。

### 4、物化导游在景区中为游客提供辅助服务

传统的实地导游能为游客提供互动式的讲解服务,但是在湘西范围的很多景区内,如芙蓉镇景区,有提供景区语音播报系统,也能让游客更好地了解景区的历史与文化,为实地导游讲解提供有利的辅助。

## 二、影响大湘西深度体验旅游发展的因素

大湘西旅游发展一方面具有得天独厚的优势,首先自然旅游资源价值突出,有湖南省旅游名片——张家界国家森林公园,石英砂岩峰林地貌的科普价值可以作为研学旅游产品深度开发,其次大湘西地区的人文旅游资源也是相当丰富,如土司文化、少数民族民俗文化等等,这些文化积淀都是让旅游者完成深度体验审美层次提高的重要因素,最后就是区位优势,大湘西与重庆、贵州临近,可开发短期跨省旅游;另外一方面结合信息技术的应用,我们也发现有如下因素影响深度体验旅游的发展:

### 1、旅游者的综合素质

很多旅游者的旅游体验还停留在传统旅游者的阶段,即简单地外在体验,偶尔参加角色体验的也有,如在张家界宝峰湖景区与土家阿哥阿妹对歌之类,但是真正达到第三个层次——深度体验的就比较少,深度体验旅游者有着强烈的深度体验意愿,懂得使用一定的互联网通信技术,在旅游活动中更加追求绿色环保和审美精神升华,因此旅游者会不会使用信息技术或使用的熟练程度都会影响深度体验旅游的发展。

### 2、智慧景区的管理水平

智慧景区指景区能够通过智能网络对景区地理事物、自然资源、旅游者行为、景区工作人员行迹、景区基础设施和

服务设施进行全面、透彻、及时的感知，对游客、景区工作人员实现可视化管理，优化再造景区业务流程和智能化运营管理，同旅游产业上下游企业形成战略联盟，实现有效保护遗产资源的真实性和完整性，提高对旅游者的服务质量，实现景区环境、社会和经济的全面、协调和可持续发展，广义的智慧景区不仅只涉及到技术因素，还强调管理因素，因此引入了语音导览系统或AI、AR技术的景区也要注意后期的维护和更新，如确实是在进行更新或维护也可以官网或公众号中提前告知，不要影响旅游者的正常使用，更不能是完全没有解释，而让游客到了景区才发现“互联网+”的项目根本无法正常使用，这样就会影响深度体验旅游者的旅游感知与评价。

### 3、区域旅游公共信息不完善

大湘西地区的旅游公共信息服务还没有进行全面建设，旅游服务热线，游客咨询中心，网上咨询平台提供的具体服务内容也相当有限；旅游者对于公共信息服务感知不突出，旅游信息屏、旅游信息化系统程度不高，微信公众号更新较慢，神秘湘西全域旅游卡的宣传与促销力度不够；旅游旺季景区客流量和实时预警监测系统建设不到位。

### 4、旅游与农业和文化产业融合缺乏深度

大湘西区域内旅游与农业结合最紧密的应该是乡村旅游，目前也是借助电商或抖音直播在推广与乡村旅游主题有关的服务产品，但在实际操作过程中，很多项目虽然借助政府支持，但缺少深度体验的价值，没有真正得到市场的认可，长此以往将会丧失对游客的吸引力，最终导致游客减少；另外大湘西区域内与文化产业融合最突出的就是文创产品，但没有形成鲜明的地方特色或民族特色，特别是凤凰景区和芙蓉镇景区的商业街，同质化严重。

## 三、基于“互联网+”的大湘西深度体验旅游开发策略

### 1、丰富社区活动，开发深度体验旅游者

目前深度体验旅游者的数量有限，其中很重要的一个影响因素，就是对于信息技术使用的熟悉程度，虽然老年人是有钱又有闲的群体，但是他们也是对信息技术不会使用，甚至不熟悉使用的主要群体，通过丰富社区老年大学教育，增加讲授相关信息技术课程，来教会他们如何搜索信息，完成线上购物等等。

### 2、加强交互渠道开发，提高智慧景区管理水平

大湘西地区深度体验旅游开发就要加强景区与游客的交流互动，一方面在技术使用方面，可以采用最新的视觉科技，为游客不仅提供更逼真的视觉效果，还能充分调动旅游参与体验的积极性，特别是AR技术还可以还原已经消失的过

往，另外一方面就是要提高智慧景区的管理水平，以微信公众号推文的形式，提供更多个性化服务，特别是遇到更新或维修时期，提前告知非常必要，同时也是尊重游客的表现。

### 3、完善旅游公共信息平台建设，推进大湘西旅游品牌建设

根据“12301”国家智慧旅游公共服务平台建设标准，整合大湘西地区的旅游信息资源，实现全国旅游信息大数据共享。通过建立大湘西旅游大数据中心，实现与交通系统、公安部门、通信部门的旅游景区数据并联，为区域内文化与旅游管理部门、旅行社、酒店和游客及时反映旅游目的地的旅游状况，实现对旅游产业有序运行的监测；此外还要大力提升大湘西区域内的各地旅游官网、微博、微信公众号及应用程序等媒介的服务质量，提高大湘西旅游信息采集和发表的效率，从而为游客提供更及时、丰富的旅游公共信息。

### 4、深化社会机构和部门融合，促进旅游产业高质量发展

在“互联网+”的时代背景下，深化旅游业与工业、农业、文化、体育等多个产业之间跨界合作，以深度体验为指针，以市场认可为准绳，以新媒体为宣传手段，实现机构和部门的深度融合，如大湘西有着少数民族聚居的优势，可以考虑建设文化旅游发展基金会，或成立专家组，聘请专业人员对当地的民族文化进行深度挖掘或筛选之后，开发具有当地民族特色的文创产品，加速旅游产业与多个行业之间的协同融合，促进旅游产业高质量发展。

## 结语

大湘西区域内体验旅游发展已形成一定规模，而通过“互联网+”技术可以构建深度体验的新模式，技术应用虽能增加深度体验旅游者的数量，提高智慧景区管理水平，推进大湘西旅游品牌建设，深化旅游产业发展，但也要辩证认识“互联网+”技术，政府还需要加强监管，行业也需诚信经营，旅游者更是要提倡绿色消费行为，注重深度体验旅游的精神升华。

## 参考文献

- [1] 潘莉. 旅游模仿的体验深度研究[J]. 北京第二外国语学院学报, 2012, (9): 25-29.
- [2] 周广鹏, 余志远. 旅游体验: 从视觉凝视到精神升华[J]. 商业研究, 2011, (12): 175-180.
- [3] 熊静. 基于“互联网+”张家界深度体验旅游开发研究[J]. 知识经济, 2018, (2): 29-31

本文为湖南省教育厅优秀青年项目：“互联网+”背景下的大湘西深度体验旅游开发研究（18B528）阶段性研究成果