

文旅天下

5G 当文旅融合迎来5G时代 如何让景区真正智能起来



登顶后手机没有信号,许多人旅游时都遇到过这样的问题。

□□ 本报记者 李铮

“许多人到名山大川的旅游景区会因为网络而失联;OTA平台定制的服务,到了景区内戛然而止;在最美的山顶4G信号却变成了‘E’……没有网络信号的景区如何让游客享受智能服务?”近日举办的2019数字文旅发展论坛上,上海创图网络科技有限公司董事长李欣抛出他曾在景区遭遇的种种问题。

今年起,5G已经陆续在国内多个城市启用试点,全面商用指日可待。中国旅游研究院院长、文化和旅游部数据中心主任戴斌在会上提出,数字文旅的时代已经到来,旅游业已经进入主客共享的新时代,在技术推动下,各产业边界逐渐消失,文旅产业需要适应并创新商业模式。

5G让旅游更安全

5G时代的到来,5G信号的全覆盖将会如何改变文化和旅游面貌?文化和旅游产业的研发者、经营管理者、行业监管者又将用什么样的思维和手段,来应对这样一个新时代的来临?

中国旅游研究院研究员黄璜正在参与由联合国开发计划署、中国国际交流中心、携程等联合发起的“安全旅行和负责任旅行”课题组。他介绍,5G技术和安全旅游紧密相关,同时也是安

全旅游问题的一个重要解决方案。5G技术可以通过物联网对景区进行观测、监测,通过旅游安全风险评估模型,形成旅游安全信息指数,还可以向游客实时报送保障旅游安全信息。在旅途中,游客可以通过5G技术获得最优避险方案;在遇到灾难时,被困游客可以通过手机APP一键呼救。

黄璜举例介绍,在四川九寨沟景区可以布局上千个监测器,实时监测风速、降雨、土壤的松动程度,并通过模型计算可能发生泥石流或者其他意外灾害的风险。如果超过一定的临界值或者安全预警线,它会直接向游客实时报送安全信息,这比传统方式更有效率。

5G技术将带来哪些变革?苏州竹原信息科技有限公司董事长陈祖望说,手机和可穿戴装置通过VR技术、5G技术串联起来,可以为文旅行业带来巨

大改变。如游客不仅可以看到历尽沧桑的历史遗迹,还可以通过先进技术身临其境地感受遗产地背后的文化底蕴,产生崭新的体验。

科技助推旅游业转型升级

在技术发展的同时,也需要看到5G的普及过程正在推动文化和旅游行业的转型升级。在广西旅游数据中心主任莫明建看来,“5G可能会带来的体验和革新,将进一步推动单一的观光体验产品向复合型、有深度和个性化的旅游产品延伸。技术的发展将会一定程度上加速旅游业的转型升级。”

旅享视界创始人廖宇提出“5G时代独行难,众行易”的观点。廖宇认为,业界要进行破坏性的创新,需要重构一个新的组织,打造一个新的平台,帮助

百万导游进行大众创业、万众创新,帮助数万家传统旅行社解决数字时代面临的问题。

事实上,已经有公司走在探索前沿。中国旅游研究院的数据显示,2016年中国已成为世界第一大出境旅游客源国和全球第四大入境旅游接待国。入境游已经成为从旅游大国到旅游强国转变的必经之路。如何助力中国打造海外游客梦想的目的地,谷歌中国大客户部政府行业高级经理高洁提出了自己的见解。

谷歌通过洞察海外用户、绘制数据画像以及给各个目的地提供旅游营销方案3个维度来帮助中国的旅游目的地走向海外。高洁介绍,了解游客、旅游目的地形象建设、积极宣传“一带一路”倡议是目的地营销的三大核心要素。他们发现,随着数字化进程的加

速,尤其是5G时代的到来,当下的消费者呈现出对新鲜事物越来越感到好奇、对信息的索取越来越予取予求、获取信息时越来越缺乏耐心3个趋势。

谷歌目前已经研发出一系列基于机器学习、提供个性化解决方案的旅游相关产品,这些产品会根据个人的偏好、使用习惯来调整产品页面,为游客提供不同信息。高洁认为,未来自动化、数字化和智能化是营销的主要方向,用户的生命周期价值也是企业需要重视的。

此外,阿里云创新中心(无锡高新)负责人郭炯明提到,5G带来的是高速度、低时延。当5G来临后,游客可以获得更好的VR、AR体验,在家就可以感受旅游的魅力;5G还可以促进智慧旅游的进步,涉及无感购票、自动指引、智能监控、安全防范、智慧餐厅、文物保护、景区运营等领域,构成一个全面完善的智慧旅游生态体系。与此同时,这一过程中也会催生很多文旅创新企业。

智能服务将不被锁“门外”

5G的发展对包括文旅行业在内的各个行业产生了深刻影响,增长百倍的传输速度将使文旅产品供给结构、需求结构、供需对接发生深刻变革。

戴斌提到,近10年来,大众旅游兴起,跟团游比例逐渐下降。有多种原因导致这种变化,除了游客消费观念的日益成熟、旅行经验的日益丰富和旅游环

境的日益提升外,最关键的还是移动互联设施带来的便捷。

“今年‘五一’,重庆洪崖洞游客量增长了179%,庞大客流涌入给旅游安全带来挑战。”重庆市文化和旅游发展委员会主任刘旗介绍,重庆在洪崖洞区域建起了电子围栏,实时监测客流、疏导客流,用先进的数字技术应对挑战。

记者了解到,在上海电信与中国浦东干部培训学院建设的党建演示厅中,通过VR、5G等技术复原了红军过草地、爬雪山的一系列震撼场景,并远程与陕西延安、江西井冈山等景区进行实景化嫁接,学员用设备实时体验,其授课效果比传统的教学效果更好。

“随着5G的普及,智能服务将不会在景区内‘停滞’,旅游景区也许可以率先实现无人驾驶,游客搜救可以通过手机直接定位……”李欣畅想在数字时代文旅发展的未来景象。他认为,5G还将在文旅领域推动消费互联网、产业互联网、公共互联网“三网融合”。其中,公共互联网是公共服务的互联网化,全国数以万计的文化场馆、旅游单位都需要接入公共互联网。如何把三网很好地连通整合、资源互动、用户共享,是核心问题。

专评

意大利文旅融合发展的经验与挑战

□□ 宋瑞 刘佳昊

意大利是欧洲文化的摇篮、文艺复兴的发源地,也是名副其实的世界文化遗产大国,有49项世界文化遗产列入联合国教科文组织名录,位列全球首位。与此同时,意大利也是世界旅游大国,每年入境旅游人次高达1.17亿,位列世界第五,国际旅游收入位列世界第六。总体而言,意大利的文化和旅游融合发展在以下方面具有突出特点。

其一,文化遗产采用垂直化管理,旅游部门主责营销。意大利文化遗产与活动部是全面负责文化事务的国家机构,下设出土文物、艺术品、古建筑等18个保护局,直接管理全国各地的重要遗产。意大利对文化遗产实行垂直管理,由中央政府在全国建立统一的文化遗产保护开发网络,直接委任地方代表并垂直领导。意大利国家旅游局是意大利旅游工作的最高管理部门,负责国家形象宣传和旅游推广,同时与文化遗产与活动部保持紧密合作。通过这种方式,意大利努力实现文化遗产的保护以及商业开发过程中的旅游活动与文化环境的协调。

其二,制定完善的法律法规,实施“文物监护人”制度。意大利关于文化和旅游的相关法律较为完善。意大利宪法第九条明确规定,“意大利共和国负责对国家的艺术、文化遗产和自然

丰富的文化遗产是意大利旅游发展的基础,高度重视文化遗产保护与可持续利用是其旅游政策与战略的核心。目前,意大利已正式签署协议,成为七国集团中第一个加入“一带一路”倡议的国家,中意合作将更加紧密。了解其文化和旅游融合发展经验及其所面临挑战,将为我国文化和旅游发展实践以及中意两国交流提供重要参考。

遗产的保护。”《文化和自然遗产法》规定,“未经有关部门的批准,禁止对在考古、历史和人类研究等领域有价值的文物,进行任何形式的拆除、改造或修复。”此外,意大利还制定了《资助文化产业优惠法》《文化遗产与景观法典》等一系列法律法规。

在旅游方面,2011年制定的《意大利旅游法典》明确了国家在旅游方面的职能,对旅游职业、市场秩序、经营活动、旅行社、旅游产品、私人主体及公共机构权利责任等做出了明确规定。

“文物监护人”是意大利文化遗产保护的独特之处。“文物监护人”隶属于文化遗产与活动部建筑历史环境监督局,他们通常拥有大学教授、著名建筑师、考古学家等专业背景,负责监督文化遗产的保护、修复和使用,为政府的文化遗产旅游开发等提供咨询建议。

其三,对文化遗产实施谨慎开发,重视其历史遗产的“整体性保护”。意大利对文化遗产的开发非常谨慎,一直

秉持“除非绝对必要,文物建筑宁可只加固而不修缮,宁可只修缮而不修复”的原则。

上世纪70年代,意大利率先提出对历史遗产“整体性保护”的理念,首次提出“把人和建筑同时保护”,即不仅保护具体的历史建筑遗产,还要保护与之相连的文化传统和生活方式;不仅对单体建筑进行保护,而且对古建筑成片保护。古罗马城被完整地保护下来就是一个典型例子。出于对地面上的建筑类文化遗产的保护,罗马对新建筑的建造和古建筑的修缮制定了严格程序,对风格、色彩、体量等方面提出详细要求,以便保持古城文化风格的统一。意大利还划定了900余个“法定历史中心区”,规定其中所有建筑物的外部结构管理权属于国家,不得随意改变。这些规定保护了大量古城古村的历史风貌。“原汁原味”成为吸引游客前来体验意大利文化的重要因素。

其四,鼓励民众广泛参与,并提供



威尼斯圣马可广场一角 本报记者 鲁娜 摄

多元化的资金支持。每年5月的最后一周,意大利都会举办“文化遗产周”活动,免费开放所有国家级文化和自然遗产,鼓励民众参观。政府通过对遗产景区实行门票优惠政策、定期组织学生参观、积极策划不同形式的文物宣传和推广活动等方式来提高民众的参与度。

在资金方面,中央政府用于文物古迹的保护经费高达20多亿欧元,且拨款逐年增加,各级地方政府也有文化遗产保护的专用款项。政府还通过税收优惠鼓励民间投资保护文化遗产。比如,根据艺术奖励政策,市民向文化保护活动捐款金额中的65%可从各自的个人所得税中扣除,企业也可用对各类社会文化活动的赞助直接抵税。此外,“我们的意大利”“意大利历史建筑协会”“意大利环境基金会”等民间团体在

推动政府建立法律、募集资金、健全制度、保护遗产、社会宣传等方面也发挥了积极作用。

其五,开展广泛合作,积极参与国际事务。意大利注重加强与其他国家和地区的旅游合作,广泛参与各类国际组织旅游事务,提升意大利文化影响力和塑造意大利旅游品牌。2010年,意大利与法国签署谅解备忘录,开展游览意大利项目,以此促进文化旅游线路的保护。该协议也对英国和瑞士开放。2011年,意大利与法国、西班牙签署议定书,共同进行对中国、印度与巴西等新兴市场的旅游营销,并签署了促进亚得里亚海与伊奥尼亚海盆旅游发展议定书。2019年,意大利多个大区与中国中旅集团就意大利超极目的地计划签署文化、旅游和商业合作备忘录,进

一步加深中意旅游合作。同时,意大利在全球旅游道德准则制定、跨国文化旅游线路推广、欧盟卓越旅游目的地评选等多个活动中扮演着重要角色。

其六,控制游客数量,应对过度旅游。意大利文化旅游业盛名在外,也面临因游客过多而导致的容量超载、遗产破坏和环境恶化等问题。例如,著名的水城威尼斯,每年接待2200万人次游客,而内城居民仅5.5万人;就连圣吉米尼亚诺小镇,旺季的游客接待量也远超其接待能力。意大利政府目前已在威尼斯、卡普里、五渔村等热门旅游地采取限制购票、网上预约、淡季引流等手段控制旅游人数,减少过度旅游对文化遗产带来的损害。

(作者单位:中国社会科学院旅游研究中心)