

制定长者版界面、支持亲友预订、老年游客免预约进入、设置一键求助……

银发族也能尽享智慧旅游

身着休闲服、手持自拍杆、与各景点优雅合照、活力丝毫不输年轻人……在日渐复苏的旅游中，银发族的身影也多了起来。

事实上，近年来，身体健康、有钱有闲的老年群体正在成为我国旅游消费的主力军之一。面对庞大的老年客户群，景区如何做好适老化工作，提升游客旅行体验？

专业人士建议，应解决老年人运用智能技术困难问题，从工作场景出发，考虑多元化群体的使用需求和体验，让智慧旅游更好地服务老龄人群。

老年群体旅游消费热情高涨

“云南、大理一线13日游去不去？”三月春暖花开，58岁的齐女士在舞蹈爱好微信群中寻找出游同伴。消息发出没多久，就得到老姐妹们的热情响应。

齐女士告诉记者，自从退休后，她和老伴每年都要出去旅游几次，足迹遍布全国。“现在出门越来越方便了，提前让孩子买好票，一张身份证既能乘车也能进入景区，手机扫码还有地图导览和语音讲解。”

中国旅游研究院发布的《中国国内旅游发展年度报告(2022—2023)》显示，2021年，45岁以上中老年旅游者合计出游11.94亿人次，占据国内旅游客源市场36.81%。

记者在一些旅游平台网站看到，“爸妈游”“夕阳专列”“老年专属行程”等旅游产品种类多样，销量从几百到上千不等。

家住北京海淀区的韩先生退休后，几乎每天都在市内和周边景区往返游玩。“现在很多景区实行‘一卡通’，办理年卡后不需要排队买门票，直接在景区闸机刷卡或者扫脸就能入园，而且老年人在市区内大部分景点都能免费游玩。”韩先生说。

年前，文化和旅游部发布2022年十大智慧旅游适老化示范案例，展示智慧旅游便利老年人出游典型做法，为推动智慧旅游发展、切实解决老年人运用智能技术困难、便利老年人出游给予指导。

例如，“乐游上海”小程序制定了长者版界面，解决小图标、小字号对老年人获取文旅信息的障碍问题，还支持亲友预订以及65岁以上老年人免预约进入。“水韵江苏”数字旅游卡，将在线购买和预约的旅游产品和服务加载至个人第三代社保卡，解决老年人出门需要携带多张卡片，容易忘带、少带、错带等问题。

针对老年人线上预约难的问题，扬州瘦西湖景区设有针对60岁以上70岁以下半价优惠的老年人咨询窗口和现金、网上支付自动售票机，老年人可在工作人员的协助下完成购票。

老人最担心的安全问题也在各大示范案例中有了初步解决。“畅游平潭”在智慧厕所功能模块中加入了老年人如厕的风险预警。泉州清源山在景区内灯杆、垃圾桶、厕所安装一键SOS报警装置，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，管理人员收到报警信息便会根据职能设施定位，进行救助。

建议各类评级兼顾适老化方面内容

“一部手机就能实现在景区吃、行、游、购、住、娱等多项服务，官方信息还不用担心被骗。不少景区的导览功能十分全面，想知道任何出游信息都能查到，遇到困难还可以拨打老年专线解决。”如今齐女士使用起景区的小程序比年轻人还熟练。

北京第二外国语学院旅游科学学院副院长、教授邓宁接受记者采访时表示，从评选结果看，智慧旅游和旅游市场相对成熟的区域也是适老化智慧服务成熟度较高的区域。“相对其他区域，突出反映在其适老化服务的实用性、创新性等方面，更多体现了线上线下相结合，解决老年人实际痛点和问题的能力上。”

刷脸就能入园、社保卡一卡通用、线上导览功能多样……如今，智慧旅游助力适老化正在成为一些旅游景区的“标配”。邓宁建议，接下来，应该加强在成熟地区的创新、试错等，鼓励其先行先试；另一方面也促使企业和行业学习先进和成熟经验，推广到其他区域，为适老化服务的普及降低门槛。

邓宁表示，政策方面，应该对提供智慧化适老服务的目的地、景区给予更多实质性鼓励，例如各类评级、评定时兼顾适老化方面内容。

“景区和行业方面，则应该更多从自身工作场景和游客出发，参与适老化服务的研究与产品开发，真正重视并提出具有实效的解决方案；技术企业方面，提供智慧旅游服务的同时有意识地体现适老化设计，产品研发过程中更多考虑多元化群体的使用需求和使用体验。”邓宁说。

(据《工人日报》周子元)



避免老年游客被“数字门槛”拦在门外

智慧服务为游客带来便利的同时，也有不少老年人被“数字门槛”拦在门外。73岁的张大爷从没试过自己出门旅游，“眼睛有些老花，很多操作不会使用，有时进门刷卡动作慢了，还担心影响后面排队的人。”



一个纸箱一棵树
倡导绿色包装 节约生态资源