

（十四）游客服务和互动体验

智慧景区能提供更加细致的游客服务和更好的互动体验，主要通过以下途径实现。

第一，自助导游。自助导游不仅包括基础的讲解功能，而且能够根据全球定位、物联网等技术随着游客的脚步自主地、有针对性地进行讲解。第二，导航功能。智慧景区应提供经典查询、交通查询、线路选择、实景地图等服务，使游客的出行更便利。第三，即时、有针对性地发布旅游资讯。智慧景区能在自助导游终端发布旅游资讯，应包含景区环境信息、游览注意事项、拥挤度、停车位情况等内容。第四，游客互动及投诉联动服务平台。景区内应设有多台触摸屏多媒体终端机，游客可以在该机器上查询景区信息，也可以进行实时投诉及意见反馈。第五，多媒体展示。景区可以借助虚拟现实、地理信息系统等现代科技手段，在景区内展览景区的自然文化遗产、景区景观，再现古文物等。

总体来看，可以从C端和B端两个角度分析智慧景区的建设。从C端客户来看，“后门票时代”中最容易被客人感知的“智慧”，是一种“专家系统”，它为旅游景区提供决策支持，提供行程规划和解说服务等传统旅游景区服务和管理功能^{①②}。或者作为一种目的地的推荐系统，这是基于感知的移动式旅游服务系统。从B端景区和目的地客户的角度看，“智慧”二字可能更接近于以下的软硬件配备：景区监管信息系统、数字化指挥调度中心、门票网络预售系统、电子门禁系统、LED大屏幕信息发布系统、综合视频监控系统景区信息化^③。基于以上认识，“智慧景区”的建设是我国旅游景区未

① Hruschka, H., & Mazanec, J. (1990). Computer-assisted travel counseling. *Annals of Tourism Research*, 17, 208-227.

② Loban, S.R. (1997). A framework for computer-assisted travel counseling. *Annals of Tourism Research*, 24(4), 813-834.

③ 李莉莎. 生态风景区旅游规划的思考[J]. 旅游纵览, 2020(13): 72-73, 76.

来发展之路，是在新形势下我国旅游发展的重大战略。