

“互联网+”背景下重庆綦江区旅游 养老发展对策研究

廖益¹, 张靖²

(1. 重庆第二师范学院 经济与工商管理学院, 重庆 400067; 2. 西南政法大学 马克思主义学院, 重庆 400031)

摘要:近年来中国旅游养老发展迅猛,成为研究关注的一大热点。随着“互联网+”战略的深入推进,“互联网+”养老已逐渐成为未来的养老趋势。运用SWOT法分析重庆市綦江区发展旅游养老的优势、劣势、机遇和威胁,在此基础上进一步分析綦江区发展旅游养老中存在的问题,并从“互联网+”的角度,对綦江区旅游养老的发展提出对策和建议,促进綦江区创新旅游养老服务模式、服务旅游养老产业发展,让老年人在“互联网+”时代享受更加便利的旅游养老产品和服务,提高养老生活的幸福感。

关键词:互联网+; 旅游养老; 问题; 对策

中图分类号:F592

文献标识码:A

文章编号:1008-6390(2020)01-0024-04

我国老龄化问题突出,国家统计局最新人口数据显示,2018年末,60周岁及以上人口约24949万人,占总人口的17.9%。就重庆而言,截至2016年底全市60岁以上人口约704.74万人,预计到2020年,全市60岁以上人口将达到800万人,超过全市户籍总人口的23%,养老需求强烈。一方面,随着老年人收入水平的提升,旅游养老已经成为非常受老年人欢迎的一种新型养老模式,特别是收入水平较高、能够自理的老年人,在多种养老模式中更青睐于旅游养老。另一方面,随着智能手机和网络的普及,我国老年网民数量增长迅速,在接近2.5亿的老年人口中,老年网民已超过8000万。中国老龄科学研究中心发布的《老龄蓝皮书:中国城乡老年人生活状况调查报告(2018)》显示,照护服务、老年旅游、网络消费需求旺盛,成为老年人消费的新热点。李克强总理在《2018年政府工作报告》中提出要在养老等领域推进“互联网+”。随着“互联网+”战略的深入推进,旅游养老的形式和模式将越来越多样化,这也成为当今社会关注的热点问题。

有关旅游养老的现有研究主要集中于老年旅游动机和行为、老年旅游产品和旅游市场开发方面。Janga^[1]通过对台湾老年群体的旅游动机及影响因素分析,发现性别、经济条件等因素会对旅游动机产

生影响;施吉^[2]从民生视角出发,提出了要建立全方位服务广大老年人的旅游养老服务体系,并运用问卷调查的方法研究了老年人对于旅游养老服务的需求;王浩宇^[3]以大庆市老年人口为研究对象,利用调查研究法对影响老年人参加旅游养老的各种因素进行了分析;陈雪钧等^[4]分析了重庆旅游养老产业现状,并提出了组合发展策略;陈建梅等^[5]以大庆市为例对“互联网+”时代的旅游养老困境进行了探索。上述研究为本文提供了借鉴,但有关綦江区旅游养老的研究并不多见。重庆綦江区拥有丰富的自然资源和人文资源,但如何利用现有资源迎合老年人旅游养老的需求,结合“互联网+”优势发展旅游养老,创新旅游养老模式和提供优质服务成为目前亟需解决的问题。

本文通过分析綦江区旅游养老发展的优势、劣势及面临的机遇和挑战,发现了目前存在的问题,并从“互联网+”角度提出相应的建议,以促进綦江区旅游养老产业发展、提升旅游养老服务质量 and 生活品质。

一、内涵界定

(一)“互联网+”

李克强总理在2015年提出了“互联网+”行动

收稿日期:2019-07-16

基金项目:重庆市教委科技项目“共享视角下重庆网约养老服务供给模式创新研究”(KJQN201801604);重庆市教委人文社科项目“乡村振兴战略下重庆乡村休闲养老产业发展模式选择与路径研究”(19SKGH205)

作者简介:廖益,副教授,研究方向:产业经济;张靖,硕士研究生,研究方向:政治经济学。

计划。“互联网+”致力于使互联网和传统产业两者相结合,通过优化生产要素、业务体系及商业模式使经济转型,从而实现社会财富的增长。“互联网+”中的“+”,是指与各行各业结合,具有创新性、无限性、开放性的特点。

(二) 旅游养老

旅游养老是指老年人为了增强身体健康、丰富老年生活,同时能居住在一个气候、空气、环境更加美好的地方而选择像候鸟一样随着季节或者冷暖迁徙到异地去生活的一种新型养老生活方式。旅游养老有多种类型,如候鸟式养生养老模式、立体养生养老模式、农家式养生养老模式等。

二、綦江区发展旅游养老的 SWOT 分析

(一) 綦江区发展旅游养老的优势

綦江区被称为“重庆的南大门”,山川秀美、景色迷人,山、水、石、林、泉等俱全,有丰富的自然资源,如古剑山、黑山谷、石林、横山、丁山湖等,还有历史悠久的人文景观,如东溪古镇、农民版画、蜡染、老瀛山恐龙足迹等,还拥有源远流长的农民版画,故被称为“中国农民版画之乡”。此外,作为重庆第一党支部诞生地,綦江区的红色文化氛围也十分浓厚。

綦江区的铁路、水路、公路运输都十分发达,为外地游客到綦江旅游提供便利。綦江本地目前已建成了村村通公路,交通十分便捷,从重庆主城到綦江区仅需半小时。

(二) 綦江区发展旅游养老的劣势

景点众多,但规模小、距离远。綦江区虽然有很多景点,如古剑山、老瀛山、横山、丁山湖、白云观、花坝等,但目前发展规模较小,与重庆市和周边省份的其他景区相比相形见绌,而且每个景点间距离较远,将多个景点进行组合规划较为困难。

(三) 綦江区发展旅游养老的机遇

随着重庆市新的经济发展浪潮的到来,加快城乡一体化发展成为主要任务,綦江区作为“全国统筹城乡综合配套改革试验区”,勇于改革创新,抓住创新要素,借此机会提出“魅力重庆、休闲綦江”的发展口号,并在经济发展新常态下不断为营造一个农旅养生、医旅养老、文旅养心的“三养”品牌而努力,致力于建设一个城郊旅游度假区。

(四) 綦江区发展旅游养老面临的威胁

1. 市内其他区域积极打造景区和养老结合项目带来的威胁

重庆市各个区县都有丰富的自然景观和人文景观,如潼南区、长寿区、江津区、南川区等,除了潼南

区离主城区较远之外,其余地区均离主城较近,交通也十分便利。同时,各个区县也致力于将景区和养生养老结合建设,如江津四面山作为重庆首批养老示范基地建设点,正在打造“市级健康养老示范基地”,对綦江区发展旅游养老会有一定程度的影响。

2. 周边省份旅游养老项目建设带来的威胁

綦江区主要致力于打造“三养”品牌,即养生、养老、养心,但周边省份也非常重视对旅游景点的开发和利用,特别是贵州省投入大量资金加强对夏季避暑型景区建设,吸引了不少本地、外地游客,在一定程度上对綦江区旅游养老发展形成了威胁。

3. 旅游需求结构变化带来的挑战

随着近年来旅游需求的增加,大众更加倾向于选择多样化模式,传统单一形式的观光旅游模式逐渐被淘汰,因此旅游模式向“观光旅游+休闲度假+养生”转变是现在的主要流行趋势^[5],綦江区需要适应大众对旅游需求的变化,并做出相应调整。

三、重庆綦江区发展旅游养老的问题分析

(一) 旅游养老信息服务供给不足

綦江区旅游信息服务的平台比较多,包括重庆市綦江区旅游局、綦江旅游度假区政务等网站,綦江区旅游局、綦江旅游度假区等微信公众号,大美綦江手机软件等各类服务平台。旅游信息服务平台虽然多,但是没有统筹管理,也没有优势互补,还存在包括消费者筛选信息困难、提供的公共信息不够完善、平台与消费者交互性较差、平台与消费者的信息交流少、部分服务平台信息更新较慢、部分平台发布的信息与实际不一致等诸多问题。

(二) 旅游养老产品有待完善

綦江区大部分旅游路线和产品没有针对老年人进行设计和考虑,没有对不同类型的旅客进行细致的市场划分,从而使旅游产品显得十分单一,满足不了老年人的需求。綦江区的旅游养老产品目前以观光旅游产品为主,适合老年人养生养老的旅游产品相对较少,虽然綦江区的古剑山、横山度假区、郭扶高庙度假区等近年来都在打造养生养老的旅游养老产品,但这些景点位置比较分散,没有形成规模效应,带动作用不明显。

(三) 旅游养老设施和服务达不到需求

1. 餐饮方面

在綦江区进行旅游养老的老年人来自不同地域,因此生活起居、饮食文化也会有所差异,仅靠目前常规化的餐饮服务,没有针对不同老年人的生活习惯定制餐饮服务,较难满足某些老年人对于饮食

方面的特殊需求。

2. 医疗方面

针对老年人比较关注的异地医保报销问题,目前全国在大力建设异地医保联网系统,重庆市也已经加入这个系统,但目前綦江区只有部分医院可以实现异地医保报销,显然还不能完全满足到此进行旅游养老的老年人的医疗需求。

3. 住宿方面

目前到綦江区进行旅游养老的老年人主要是依靠农家乐或者宾馆酒店的形式解决住宿问题,这就使得景区住宿形式比较单一。由于这些老年旅客来自不同地区,生活习惯和饮食习惯也有所不同,而农家乐和宾馆酒店没有专门为老年人设计的配套设施,随着生活水平的提高,老年人想要尝试一些新的旅居方式,提出了更多个性化的需求,目前这些住宿形式尚不能满足这些需求,这也是亟待解决的问题。

4. 交通方面

大部分老年人到綦江旅游养老选择的是自行前往或者随家人自驾的方式。对于选择自行前往的老年人而言,乘坐公交车或者打车是主要的出行方式,綦江目前存在着适合老年人出行的公交车站设施不完善从而导致出行不便等问题。

四、“互联网+”背景下重庆綦江区发展旅游养老的对策

(一) 推动建设“互联网+旅游养老”一站式信息服务平台

綦江区虽然有很多旅游信息服务平台,包括网站、微信公众号、微博等,但是这些平台存在信息参差不齐、平台更新速度慢等问题。当今社会处于互联网时代,老年人也常利用互联网获取旅游养老信息^[5],因此綦江区应该建立一站式旅游养老信息服务平台以满足老年人的需求,依托该信息服务平台,可实现如下服务:

1. 保障老年人的健康和安

老年旅客可以将自己的基本信息、子女联系信息、健康信息等录入信息服务平台,以绑定的手机号作为帐号,平台可随时定位跟踪老年人的实时地理位置,老年人在旅行中出现迷路、突发疾病等紧急情况时可以马上呼叫救助,保障老年人的健康和安

2. 提供公共信息服务

一站式信息服务平台可以为老年人提供观光游览路线参考、在线预订门票、老年人优惠政策解读、当地风土人情信息、实时天气和路况信息、加油站位

置、停车场位置及金融网点位置等丰富的公共信息服务。老年旅客在旅游养老中非常关注出游路线问题,但是网上信息杂乱、手机操作复杂等为老年人出行带来困扰,智能化系统可以为老年人提供多种旅行路线以供参考,还可以提供个性化出游路线定制服务,克服了传统出游路线单一、不灵活的缺点,同时可以通过扫描景区二维码进入智能导游服务,根据老年人的实时位置,为老年人提供智能导航。老年人在信息服务平台绑定个人银行卡后,还可以进行智能打车、线下购物、住宿、餐饮、在线理赔等活动。

3. 提高平台与消费者的交互性

平台需要专门增设互动交流栏目,设置綦江旅游论坛和互动留言板,老年人可以在论坛里进行旅游信息互换及咨询,可以写一些旅游感受或者浏览他人的旅游日记,还可以把自己拍的照片上传到论坛。互动留言板方便老年人对綦江区旅游提出建议,以便綦江区旅游局更好地改善服务。

4. 实现平台信息的及时性

考虑到目前綦江区现有旅游网站、微博的信息更新不及时、更新周期长等问题较为突出,因此更加迫切地需要信息服务平台及时、准确地更新信息,尤其是对天气、交通、住宿、紧急灾害、老年旅游优惠政策等信息的更新要进行重点关注,可以利用云计算、大数据等手段为老年人提供即时信息。

(二) 完善和开发旅游养老产品

1. 努力推动綦江区“养生、养老、养心”三养品牌的建设和推进网络营销

大力推动农旅养生、医旅养老、文旅养心的实施。在农旅养生方面,依靠綦江区农业大区的名气,发展山地现代农业园区、特色现代农业园区和生态农业观光园,为老年游客提供生态农业旅游,并且农旅养生信息可以在一站式服务平台和綦江区旅游局官网进行查询,各生态农业园区的门票也可以通过网络预订,利用互联网平台推广綦江区农旅养生;在医旅养老方面,依靠綦江区良好的气候环境,在古剑山、横山、高庙等地区发展中医理疗、老年康体、养生馆等老年人体验基地,还可以建设中药种植基地供老年人参观,医旅养老信息也可以在一站式服务平台和綦江区旅游局官网查询,通过互联网大力宣传医旅养老,政府可以和各大养老机构形成合力,利用互联网将老年人对医旅养老的需求同綦江区丰富的医旅资源进行对接;在文旅养心方面,要努力挖掘本地的农民版画、抗战红色文化、夜郎文化等宝贵历史文化遗产,把现有的古剑山艺术村和綦江版画院结

合起来,让它们变成集展览、营销、拍卖为一体的旅游景点,还可以开展老年人学习农民版画的项目,同时修建綦江区艺术品营销基地,从而吸引更多老年人到此旅游,文旅养心信息也可以在一站式服务平台和綦江区旅游局官网查询,还可以通过互联网宣传文旅资源,例如拍摄关于农民版画的视频利用互联网进行传播。

2. 大力开发高山避暑型休闲度假旅游养老地,并积极开发适合旅游养老的特色项目

綦江区森林资源充足、水资源丰富、境内海拔800米以上的高山较多,有利于开发高山避暑休闲度假旅游养老基地。綦江高庙地区平均海拔1100米,年平均温度只有15℃左右,夏季气温比主城区低7~8℃,是优质的避暑圣地,适合开发旅游养老的特色项目,如修建养老康复中心、特色老年客栈、适合老年人的登山步道和慢跑道路、老年学习中心、垂钓中心、广场舞学习中心等。同时,可利用互联网加大对高庙这类适合发展高山避暑型度假区的宣传,除制作旅游宣传片发布到微博、微信平台以及旅游局官网外,还应该与携程网等知名旅游网站和旅游论坛合作,借助这些平台的流量优势吸引更多旅客。

3. 基于现有景点开发老年人喜爱的旅游产品

綦江区有永新梨花山、永城农博园、三角木瓜海棠园、紫薇园、玫瑰园等景点,这些景点有独特的自然风光,在这里可以大量开发老年人喜爱的旅游产品,如参观育苗基地,种植果树,体验茶艺,制作玫瑰茶、蓝莓酒,参观植物园等。结合这些旅游产品制订独特的旅游养老路线同样需要互联网的营销,除微博、微信、官网的宣传和与知名旅游网站合作外,还可以和购物网站进行合作,以蓝莓酒、玫瑰茶为特产进行销售,不仅可以增加客流量,还有利于綦江区的经济发展。

(三) 推动旅游养老配套设施的“智能化”

1. 为老年人提供个性化的食品

针对老年人就餐存在个性化需求得不到满足的问题,可以利用一站式服务平台设置一个特殊栏目,如推出帮做饭APP,老年人可以对饮食、口味提出要求,然后一键求助,软件就会为老年游客匹配一名厨师上门做饭,收费和平时在餐馆、酒店吃饭相当,这样就可以满足老年人的个性化需求。

2. 扩大异地医保报销服务范围

目前綦江区老年人的旅游养老还存在医疗问题,应该推动更多医院加入异地医保报销的行列,利用全国医保联网的政策,为老年人解决异地医保问

题,还应鼓励全区更多药房开通医保定点刷卡的功能,方便老年人使用医保卡在全国各地医保联网药房刷卡买药。

3. 住宿方式多样性和设施智能化

首先,可以借鉴美国的路边老人客栈,这种类型的客栈是为自驾游的老年人准备的,收费比较低廉,但配套设置齐全,可以停车洗车、做饭,使老年人有足够的时间体会本地的风土人情,客栈可以在线上预定、付款,还可以一站式网上买菜、购物同城速达,这种住宿新模式在方便老年人生活的同时,也满足了老年人越来越个性化的需求。其次,老人可以与农户签订短期协议,通过借住在农户家中体会当地特色生活。最后,本地的养老机构和酒店应该为老年人提供更贴心的服务,卫生间、马桶都要有无障碍设计,酒店应专门开设老年房,配置呼唤设施、智能马桶,随时监测老年人身体的各项指标和数据并上传到老年人手机。綦江区还应该完善旅游养老网络结构,通过网络构建异地养老机构联盟,即多家养老机构通过互联网实现资源共享,使老年人对旅游养老的需求同旅游地的养老机构或酒店民宿的资源有效结合,使老年人打开互联网就可以解决住宿问题。

4. 交通设施智能化

要想让老年人拥有舒适愉快的交通环境,公交站点要为老年人设置专用候车“绿色通道”,交通标志字体要尽量清晰,字号尽量放大^[7]。同时,还可以利用互联网技术提供目标公交车次与此站点的实时距离,为老年人提前做好上车准备提供便利。

参考文献:

- [1] Jang S C, Wu C M E. Seniors' Travel Motivation and the Influential Factors: an Examination of Taiwanese Seniors[J]. *Tourism Management*, 2006(2):306-316.
- [2] 施吉. 民生视角下旅游养老服务体系研究[D]. 南昌:南昌大学,2016.
- [3] 王浩宇. 大庆市老年人口旅游养老服务研究[D]. 哈尔滨:哈尔滨商业大学,2017.
- [4] 陈雪钧,李莉. 基于创新理论的旅游养老产业发展路径选择研究——以重庆市为例[J]. *湖北经济学院学报(人文社会科学版)*, 2018(2):35-39.
- [5] 陈建梅,王浩宇. “互联网+”时代旅游养老的困境与展望——以大庆市为例[J]. *哈尔滨商业大学学报(社会科学版)*, 2016(6):97-105.
- [7] 赵西君. 我国旅游养老服务业发展现状与对策研究——以广西壮族自治区为例[J]. *中国市场*, 2016(26):107-111.

[责任编辑 戚蕴涵]