



舒展(腾讯研究院副院长、
腾讯文旅产业研究院院长)

因为一则意外拍摄的短视频,四川省甘孜藏族自治州理塘县的康巴小哥丁真一夜间火遍全网,“互联网+旅游”正在不断制造爆款。在政策层面,11月18日,文化和旅游部发布《关于推动数字文化产业高质量发展的意见》,11月30日,文化和旅游部、国家发展改革委等十部门联合印发《关于深化“互联网+旅游”推动旅游业高质量发展的意见》,均指向文旅产业的数字化发展。实际上,以腾讯为代表的科技企业,在推动旅游业态创新、拓展旅游消费空间方面已经多有尝试,他们已经成为文旅产业的一支新力量。

“新文旅”,腾讯的另一种势能

关键词 新文旅 数字化 腾讯

中国出版传媒商报记者 晓雪

近年来,腾讯文旅一直在大力推动科技和文旅的创新融合实践,在这一过程中已经探索出智慧景区、一机游、数字文博、IP文创、云会展等多种类型服务,通过与文旅目的地和场景的深度合作,诞生了云南、海南、故宫、敦煌、数字秦陵、广交会等上百个智慧文旅经典案例。

2019年12月,腾讯文旅宣布成立中国首个科技+文旅融合创新研究机构:腾讯文旅产业研究院。该研究院作为腾讯集团专注文旅产业规划、研究与合作以及智库体系建设的内设机构,隶属于腾讯研究院,既是一个智库,更是一个产学研的平台和“朋友圈”组织。

突发的新冠疫情,给文旅行业带来大范围冲击,业务严重滑坡,全行业被迫加速数字化。今天,我们走近腾讯研究院副院长、腾讯文旅产业研究院院长舒展,借他的研究与实践,一探腾讯对于文旅行业数字化升级的思考,以及后疫情时代文旅行业发展的主要趋势和机遇研判。

舒展认为,面对当前的政治形势、经济形势,中国文化旅游业未来的发展机遇和重要趋势将呈现五大特点。第一,对外开放将持续扩大,旅游是体现和平崛起、柔性外交的重要途径。旅游外交,中国旅游成新亮点 为国家形象加分。第二,社会资本的跨界投入。文旅产业将是投资的巨大风口,企业跨界现象频发,构建产业生态圈趋势明显。第三,国家政策导向下的多领域融合,稳中求进推动文旅产业高质量发展,研学旅游、红色旅游、乡村旅游等旅游业态全面开花。第四,科技赋能文旅产业创新发展,3G实现了人与人的连接,4G实现了人与信息的连接,5G开启了“万物互联”的时代。移动互联网时代,以门户网站、门户类APP为代表的互联网公司逐渐成为传统,基于大数据算法的精准营销模式正在不断兴起和迭代。第五,生态建设将长期持续,随着人们对物质文化的需求达到了更高的层次,对环境保护、生态安全等方面的要求也日益提升。除了国家公园已成为世界各国保护生态资源和促进可持续发展的重要方式,国家设立文化生态保护区,对历史文化积淀丰厚、存续状态良好,具有重要价值和鲜明特色的文化形态进行区域性整体保护,是我国独具特色的非遗保护制度。

“互联网+旅游”将走向哪里?

科技创新正在成为文旅产业发展的新动能。随着互联网、物联网、大数据、人工智能等技术的飞速发展,“科技+文旅”融合的新时代来临,数字经济成为全球经济增长新引擎,直接推动了文化和旅游行业的转型升级。一直以来,腾讯文旅都扮演着数字化助手角色,与各级政府、企业、机构一起,助力旅游产业智慧升级。

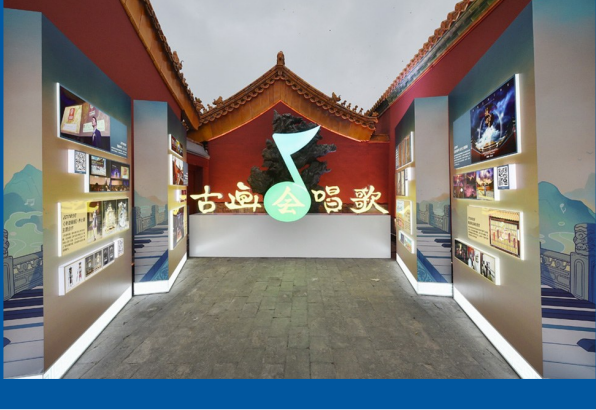
2019年12月20日,以“文旅新时代,数字新生态”为主题的2019腾讯文旅产业年会暨腾讯文旅产业研究院成立仪式在北京举办。在这次会议上,作为腾讯文旅产业研究院首任院长,舒展提出了“新文旅”的概念。他认为,文旅产业已经发展到一个新时代,并呈现新的变化和特点。新文旅是在数字中国建设大背景下,科技助力文旅融合发展趋势中诞生的产业新生态。新文旅主要包括三个“+”:旅游+,从自然风光到美好生活;IP+,以IP塑造为核心推动文旅融合和文创产品升级;科技+,以高科技增强旅游体验与互动。在数字经济背景下,智能科技与文旅产业深度融合,催生数字化协同产业生态的智能新时代,将紧密围绕“智能化、品质化、IP化”,创造新体验、新管理服务、新融合、新业态和新生态。而且,新文旅将更注重数字治理、服务供给和游客体验;以跨界融合,提质增效,创造价值为理念,助力文旅产业迈向以科技为引擎的智能新时代。

在今年疫情中,信息新技术在挖掘新的商业机会方面表现优异。携程创始人梁建章率先开启线上直播,通过各种“cosplay”带货旅游产品。其后,各地博物馆、景区陆续开启VR旅游新体验,提供“云端”旅游,可以说,“互联网+”成为了文旅行业破局发展的关键。

在舒展看来,文旅行业互联网化的主要推动力主要是两个:一是新基建。新基建中工业互联网是非常重要的方面,但实际上工业互联网不仅仅是针对制造业的,服务业也需要。而文旅产业互联网建设的基础就是数字化,尤其要加快各个主体的数字化,比如文博机构、旅游景区等文化旅游资源的数字化建设等。二是推动供给侧结构性改革,推动文旅产品和业态创新,包括线上线下相结合的文旅融合产品和业态模式。舒展认为,文旅行业的新业态互联网之路会围绕以下五大趋势。

趋势一:线上线下融合加速,围绕数字化升级构建竞争力。

疫情过后,很多目的地景区、文博等相关机构,在互联网营销和品牌建设方面会加大投入,包括门票在线预约、智慧导览、线上展览展示等公共服务方面工作。国务院办公厅41号文件《关于进一步激发



文化和旅游消费潜力的意见》里有很多篇幅在讲科技手段如何与产业做结合,如2022年要实现4G和5G网络覆盖率超过90%,发展5G超高清、增强现实、虚拟现实、人工智能等新技术,建立文化和旅游消费数据监测体系等,互联网和新技术应用不只是一种工具、一种服务,还能够产生很多新经济业态和新发展模式的可能性。

趋势二:游客在旅游全周期对智能化应用将更加依赖。

95后人群现在已成为文旅消费的主力。自助游、自驾游、周边游会成为一种主流方式,可想而知,他们对于服务体验、休闲方式、个性化和健康品质的要求会更高,互联网服务将在供需两端发挥重要作用。游客在旅游的全周期对于智能化手段将更加依赖,包括游前、游中、游后如何让大家开心、安心、省心,其中科技化手段和服务不可或缺。

智能时代,游客个性化、碎片化需求快速迭代,自我更新、自我提升的能力非常强。他们从被动消费者转变为价值共创者,所以我们要满足游客旅行全周期的智慧体验,以及结合场景的互动营销和口碑传播。

趋势三:“云旅游”下新体验、新业态、新模式将成创新热点。

疫情期间,云看展、云直播、云娱乐,包括文创IP等都将成为未来重要的需求方式。从需求到场景,科技也会助力打造新的供给体系。腾讯一直在倡导“六好”,即“好看、好住、好学、好吃、好玩、好买”,都可以通过科技手段带来新赋能。因此,科技手段能够帮助文旅去打造新体验、新业态、新地标、新供

给。旅游企业也应强化数字化、网络化、社交化、互动化产品供给。

趋势四:智慧文旅目的地模式价值将日益凸显。

“一部手机游云南”平台在疫情中发挥了重要作用,一是通过创新公共服务,强信心暖人心。如第一时间发布疫情咨询和寻人信息,总曝光量达到5300万。并在APP首页上线疫情查询、疫情辟谣等九大功能,为全国游客和云南本地居民提供全面权威的疫情防控服务。二是让“云旅游”升温,促进线上线下融合。通过足不出户游云南、细看慢直播美景、在线游博物馆等方式,与用户深入互动,实现多种形式的在线体验。三是通过科技赋能全方位战疫,提升数字治理效能,如平台协助地方管理部门推出口罩预约、人滇车辆登记两项服务产品。疫情之中,数字化平台能够让地方政府有一个很好的抓手去触达游客和老百姓。疫情之后,这样的平台也会不断发挥其长久价值。

趋势五:数字化顶层设计和运营能力将会得到行业重视。

我们认为数字化的“顶层规划+平台建设+落地运营+生态构建+商业发展”将成为未来产业互联网的核心模式。腾讯在这方面也有一些探索和实践,2019年,我们与云南省政府签订协议联手打造平潭国际旅游岛,双方围绕一个全岛目的地服务体系,通过文旅+体育/非遗/展览/艺术/动漫/研学等数字化场景与产品服务,丰富与融合文旅产品服务边界,打造“平潭旅行包”,催生新的文旅业态。

历史、红色、乡村构筑三大新空间

每个时代都在用最新的表达方式,发扬传统文化,创造新的文化内容。最近几年,腾讯和故宫、敦煌等文博机构深入合作,让这些文化经典在数字时代得到传承和发扬,并融入现代人的生活。在文旅产业中,过去与现在、传承保护与科技创新、传统文化与潮流文化……等,似乎存在很多双向命题,如何去更好地融合?舒展认为,在“传统——现代”转型中确实有很多双向命题,也往往容易产生两难观点。“其实从更大格局和时代的角度看问题,这两者不是对立关系、矛盾关系,而是相互尊重和融合的关系,数字化在其中可以起到很好的连接和平衡作用。”腾讯正在做的是让两者之间趋同、并存、联结。通过应用计算机技术、网络技术、多媒体技术、移动5G、大数据、云计算、新材料技术、人工智能技术等,在坚持传统工艺流程整体性和核心技艺真实性的前提下,对传统文化实行传承、保护、继承与发展,进而搭建与科技、文化创意、旅游等产业的合作平台,促进文化创意产业发展,实行文化生态整体保护。“这将有效拓展传统文化的传播、传承模式,并且可以有机的融合潮流文化与现代元素,打破现实世界与虚拟空间的界限,让更多的人乐于参与到传统文化保护传承之中。”舒展说。

中央“十四五”规划和2035远景目标《建议》中提到,“推动文化和旅游融合发展,建设一批富有文化底蕴的世界级旅游景区和度假区,打造一批文化特色鲜明的国家级旅游休闲城市和街区,发展红色旅游和乡村旅游”。舒展认为,历史文化街区、红色旅游和乡村旅游拥有很大发展空间。

历史文化街区:旅游开发是振兴城市历史街区的必由之路。我国城市历史街区的保护与开发既不能片面保存原真性而陷入僵化的“博物馆式保护”,又不能一味仿制,偏离文化遗产的原真性保护原则,应该在保护与开发之间寻找一个“平衡点”,综合考虑其经济效益、社会效益、文化效益与地区形象效益,立足于历史之根、文化之魂谈开发,在有效保护的前提下搞旅游开发,兼顾物质文化遗产与非物质文化遗产价值的协同开发,服从于“生态文明”与旅游可持续发展原则。

红色旅游:结合国家对“新型基础设施建设”的部署和扶持,以长征国家文化公园建设为代表的红色旅游数字基础设施建设将在“十四五”期间上台阶。数字技术无疑是“十四五”时期红色旅游实现高质量发展的关键一环。此次疫情是个助推器,加速了市场变革、行业洗牌和企业转型,促使旅游行业看到了技术红利带来的更多机会。数字技术一方面可以打破时间和空间的限制,让民众足不出户就能饱览祖国大好河山,另一方面也能增强和优化游览体验。可以充分利用5G、人工智能、智能语音、全景影像、三维影像以及VR、AR等科技手段,配套建设解说、引导、服务等设施,形成特色突出、体验性强的博物馆综合展览体系,实现沉浸式体验、个性化定制和智能互动。

乡村旅游:大众旅游背景下乡村旅游的全域化发展。乡村作为一个相对微观的区域,在旅游行业方面的发展还比较落后,而随着乡村旅游需求的不断增加,也对乡村旅游提出了更高的要求,基于此,乡村旅游需要加快发展,以满足大众旅游所需,这对于促进乡村农业、经济发展都具有重要的意义。为了更好地促进乡村旅游发展,就需要注重乡村旅游的全域化发展。全域化发展即集合多方面力量为游客提供全过程、全时空的产品体验,以满足游客的全方位体验需求。

数据

19.33亿 前三季度旅游消费回暖

近段时间,多地相继启动促进文旅消费的活动,在密集发布数百项文旅活动和特色产品的同时,推出大量惠民措施和文旅消费券。商务部、文化和旅游部等相关部门也在密集部署支持政策,力促文旅业加速复苏和转型发展。

当前旅游消费市场快速回暖态势明显。数据显示,中国前三季度共接待国内游客19.33亿人次,已经恢复到去年的42%,第四季度城乡居民出游意愿已经恢复到去年同期水平。

中国旅游研究院(文化和旅游部数据中心)院长戴斌指出,依托巨大的国内旅游市场,部分出境旅游需求转向国内,一定程度上促进了旅游产业转型升级,夜间旅游、乡村旅游、自驾游、周边游和康养旅游市场加速升温。同时,新型城镇化、新基建和教育培育领域的发展也有力助推旅游筑底回升。持续优化的签证政策和普惠制的旅行补助政策等效应正在释放,推动旅游业复苏与繁荣。

100万 东京奥组委允许海外游客入境

据日本媒体报道,日本政府将允许“大规模”海外游客入境参加东京奥运会,游客不被强制要求接种新冠疫苗或隔离,前提是提供新型冠状病毒检测阴性证明,并下载行程追踪手机小程序。

据报道,该款行程追踪手机小程序可管理签证信息、奥运门票号、个人行程、核酸检测阴性证明等信息,并将在酒店、饭店、奥运会场馆等场所展开应用。报道称,日本政府此举目的是兼顾防疫措施与游客行动自由。

据悉,东京奥组委已在海外卖出近100万张奥运门票。已售门票的退票申请已经于当地时间11月30日上午11点59分截止,退款工作将在12月下旬以后进行。报道称,日本政府将根据各国疫情状况,拟于明年春季决定各场馆的观众数量。日本自今年10月1日起放宽入境限制,允许全球所有国家及地区的商务及留学人员等长期签证持有者有条件入境。观光游客不在放宽的入境对象范围之内。

6500万 灯光节点亮广州夜经济

经过14天的演出,2020年第十届广州国际灯光节日前落下帷幕。灯光点亮了广州的夜空,更点亮了广州的夜经济。据统计,10年来,广州国际灯光节累计吸引了超过6500万游客到现场参观。

10年灯光节,不仅是一项属于广州的文化节日,也是一个经济现象,灯光节成为广州打开夜经济的一道切口。据新一线城市研究院2019年发布数据显示,在全国337个地级以上城市排名中,广州的夜晚生活指数位居第三。商务部调查显示,广州服务业产值有55%来自夜间经济。广州国际灯光节也成为国内城市夜经济发展的开创者和领跑者。有学者调研指出,广州国际灯光节对拉动珠三角地区的照明器具设计创意、生产销售以及旅游消费等综合经济发展有极大的推动作用。

480亿元 湖南休闲旅游连年增长

近日,2020中国休闲旅游博览会在长沙红星国际会展中心开幕,会议以“创新融合、绿色发展”为主题,为期3天,展览面积25000平方米,设置了八大主题展区,全面系统展示全国休闲旅游发展成果。

湖南是休闲旅游大省。据统计,2019年,湖南全省休闲农业经营主体达1.73万家,年接待游客超2亿人次,年经营总收入突破480亿元,已连续多年保持两位数增长,为乡村产业振兴提供了有力支撑。本届休博会通过全面系统展示湖南乃至全国休闲旅游发展成果,深入推广休闲旅游领先地区发展成效、先进技术、创新理念、创意产品,进一步加强了休闲旅游产业交流与融合,将推动我国休闲农业和乡村旅游产业繁荣发展。

934万 第一次坐飞机新用户激增

12月2日,去哪儿对外发布,今年通过去哪儿购票的用户中,有934万人是第一次坐飞机,这个数量创近五年新高。去哪儿CEO陈刚表示,尽管行业面临非常大的困境,去哪儿在2020年仍将实现盈利,新交易用户量维持数千万量级增长,其中三线以下城市用户占近半数。陈刚指出,国内旅游市场正在进入大众化和品质化的双增长通道。“第一次坐飞机”的用户群体,未来两年仍将持续高速增长,他们会成为支撑去哪儿乃至整个旅游业发展的重要力量。

去哪儿2020年的交易用户数量同比2019年增长数千万。新增用户当中,三线以下城市用户占比达到46%,95后群体占比高达40%。其中,934万用户通过去哪儿平台购买了其人生第一张机票,增长量创近5年新高。从内蒙古阿尔山市到四川的马尔康市,从青海的祁连山到山东的长岛,这些用户覆盖了国内1827个县级城市,当中还包括甘肃通渭、贵州威宁、云南镇雄等多个欠发达地区。

(一鸣)