

# 南阳市文旅公共服务移动信息化应用现状及对策

余娟

南阳职业学院,河南南阳 474500

[摘要] 随着移动信息化技术的发展,将移动信息化技术广泛应用于南阳市文旅公共服务中,不仅能完善旅游信息服务体系,提升南阳市文旅公共服务的水平,推进南阳市旅游产业转型升级和高质量发展,也能适应人们寻求更便捷、更高效、更安全、更快速的旅游新追求。文章以南阳市为背景,对文旅公共服务移动信息化建设现状及问题进行了分析,提出相应的对策和建议<sup>[1]</sup>。

[关键词] 南阳市; 旅游公共服务; 旅游信息服务建设

[中图分类号] F590.3

[文献标识码] A

[文章编号] 1671-7740(2021)13-0041-02

## 引言

在互联网、大数据、人工智能等新兴信息化技术快速发展趋势下,全国旅游业面临着如何积极主动融入互联网时代,用信息技术武装中国旅游业的局面。在此背景下,建设科学合理的智慧旅游公共服务体系,实现信息化和南阳市旅游公共服务融合发展显得至关重要,有重大理论和实践意义<sup>[2]</sup>。

### 一 南阳文旅公共服务移动信息化应用现状

近年来,南阳市在旅游公共服务体系建设上,积极推进信息科技与旅游产业融合发展,主要体现在以下几个方面。

(一) 全市大部分景区虽然基本上完成了移动通讯设施、互联网等信息化基础设施建设,但智能终端数量少、城市及其旅游集中场所的智能旅游标识、电子导览图大多数尚未建成或功能不完善、云服务平台建设刚刚起步,仅初步建成了电子政务虚拟化云环境,且应用程度极低。

(二) 大力发展旅游电子商务,联合携程、同程两家国内知名旅游电商企业,在其官方网站上开设了南阳旅游旗舰店,拓宽旅游营销渠道,实现集中、便捷的一站式消费。

(三) 构建航空、高速、普通公路等立体交通网络体系,解决了旅游交通的可进入性,完善旅游交通导览图,加强旅游交通引导标识建设,并与高德地图进行合作,上传我市旅游服务相关信息,提升旅游市场的接待数量。

(四) 启动并完成了旅游产业信息化监测及分析平台项目,对旅游产业运行情况进行实时监测和有效管控,为旅游公共服务提供有效的数据分析,提高旅游管理决策水平。

## 二 存在的主要问题

(一) 南阳市文旅公共服务信息化程度低

目前,南阳市缺乏统一的、实现政府、企业、旅游

消费者互联互通的旅游公共信息服务平台,仅仅依靠官方旅游网站和景区公众号等移动终端设备提供服务信息,无法实现信息资源的共享与整合;已有的信息平台也大多停留在仅能提供网上预订与支付服务的水平,未能实现个性化定制功能,与我国旅游业“智慧化”融合线上线下服务的要求差距大;有的旅游网站建设程度低,网页打开速度慢,资讯信息不全面、内容杂乱、更新不及时等问题,都阻碍了旅游公共服务移动信息化高水平发展<sup>[3]</sup>。

### (二) 文旅公共服务体系不完善

一是旅游管理部门没有有效利用信息化手段对旅游行业进行有效的管理。二是南阳市在公共服务建设上只以国家旅游公共信息服务平台和数据库建设标准为基础,没有充分考虑到当地旅游企业和旅游者的需求,未能体现旅游公共服务的系统性、全面性、便捷性。

### (三) 文旅公共服务信息化缺乏有效供给

南阳市文旅公共服务设施设备有待完善,旅游信息咨询服务体系、两级旅游信息咨询中心、旅游热线、自助导游服务设施、网络平台 and 导向系统等设施设备均停留在初级水平,有些甚至只是面子工程,没有实质性的应用价值。

## 三 原因分析

(一) 关于旅游公共服务信息化建设认识存在偏差

南阳市信息化建设起步较晚,基础设施较为薄弱,而且政府相关部门对于旅游公共服务信息化建设目标并不清晰,从目前对信息化建设的认识来看,基本还停留在数字建设层面上,不能形成一个集网络与信息技术于一体的系统化工程<sup>[4]</sup>。

(二) 旅游公共服务的用户需求分散,不能有效整合信息资源

旅游公共信息化系统使用者的需求广泛而且复杂,比如游客的需求停留在快速获取旅游攻略、门

票预订、交通导航、美食和住宿服务等信息；旅游企业的需求停留在景区宣传推广、产品的介绍等；旅游行政管理部门的需求停留在如何监管各个旅游企业，快速处理旅游投诉，解答旅游咨询等。而南阳市现有的旅游公共服务信息系统很难同时满足游客、旅游企业以及旅游管理部门的各种需求，提供有效和特色化的信息服务，传统的管理机制又为信息资源的整合和利用设置了难度<sup>[5]</sup>。

### （三）旅游公共服务信息化建设资金投入短缺

南阳市政府公共财政资金投入不足。2019年，全市一般公共预算收入196.1亿元，同比增长7.8%；全市一般公共预算支出704.9亿元，同比增长8.7%。2020年，1—10月累计，全市一般公共预算收入164.5亿元，同比增长1.3%；1—10月累计，全市一般公共预算支出646.1亿元，同比下降0.8%。从以上数据可以看出，南阳市一般公共预算收入有所下降，而一般公共预算支出却在增加。地方公共预算收入的减少导致南阳市政府在公共预算支出时更多关注对地方经济发展推动力大的行业，由于对旅游公共服务建设重视程度低，因此政府在城市公共服务建设工作规划中分配用于建设公共服务设施的财政资金时，对旅游公共服务的资金投入少，造成旅游公共服务建设的供给资金短缺。

## 四 对策建议

### （一）完善南阳旅游公共服务信息平台

1. 建立南阳市公共信息数据库，打造出以满足既能游客需求，又能实现“政府主导、部门配合、企业参与”的数据统一、实时共享、查询便捷、资源共享的旅游公共服务信息数据库，为南阳市旅游公共服务信息建设打下扎实的基础。

2. 加强南阳市旅游公共服务基础设施建设，包括自助导游服务、电子显示屏、智能旅游APP、3D虚拟游览网页、信息查询设备等，同时要加大物联网设备的投入和应用程度，加快人脸识别、指纹识别等智能化技术的应用，以及完善和增加LED显示系统和旅游信息触摸查询一体机等设施。

3. 打造信息化、特色化的旅游网站。通过微博、微信、抖音、火山小视频、微视频、直播等途径，建立符合本地特色的旅游网站，在宣传的同时加强对顾客信息的保护措施，建立与公安、交通、气象等部门联动的信息系统，实现“安全管理”“运行监测”“安全风险智能提示”等功能<sup>[6]</sup>。

4. 优化南阳市旅游公共交通服务系统通过智能监控、信息采集和发布等系统的升级改造，采集、

分析和推送旅游交通基础数据，运用无线传感技术、GPS定位监控等智慧化设施设备进行行程设计，建立城市智慧交通导览图，开发城市旅游个性化线路规划能力；加快对景区游客实时数量、景区车流量、停车场车位等信息的动态采集，全面推广应用车牌识别和泊位引导技术，完善实时发布设备和系统的建设，实现旅游景区车辆智慧化管理等手段，提高智慧旅游公共交通服务总体建设水平。

### （二）促进南阳市旅游公共服务供给的多元化

针对南阳市旅游公共服务资金投入不足的状况，积极转变思路，改变原有的依靠政府建设跟投入的模式，吸引非营利性社会组织和市场参与旅游公共服务信息化建设，坚持政府主导原则，全面推动旅游公共服务信息化建设；同时，拓宽投入资金的来源渠道，加大财政支持力度，广泛引入社会资本，优化多元投资环境，推动市场参与旅游公共服务移动信息化建设进程，形成“共建互利”的格局，解决旅游公共服务信息化项目建设资金短缺的问题。

## 五 结语

南阳市在文旅公共服务信息化建设上虽然已初显成效，但相较于线上平台与线下旅游活动的无缝衔接的要求还有一些差距，对数据进行分析挖掘的信息技术应用率及开发程度低。现有应用于旅游公共服务的信息化系统有待完善，其社会公共服务性功能有待增强，旅游企业信息化设施设备配置率低，智能化技术应用基础薄弱。因此，增大旅游公共信息服务的覆盖面，拓展旅游公共信息服务渠道，提高信息资源共享程度和服务水平，更便捷地获取南阳最新旅游信息，从而提升南阳市文旅公共服务移动信息化应用水平。

### 【参考文献】

- [1] 章莹. 智慧旅游视角下旅游公共服务体系研究——以芜湖市为例[J]. 内江科技, 2021, 42(2): 126-127.
- [2] 陈琦, 伏六明. 智慧城市旅游公共信息服务供给探讨——以长沙市为例[J]. 当代经济, 2021, (1): 99-101.
- [3] 刘圣兰, 孙燕, 杨慧. 江苏旅游公共服务质量提升策略研究[J]. 市场周刊, 2020, 33(12): 46-48.
- [4] 章莹, 张启全, 蒲白翎. 基于智慧旅游的旅游公共服务系统构建研究——以黄山市为例[J]. 经济研究导刊, 2020, (26): 95-96.
- [5] 张泽瑞, 张宏钦. 大数据在智慧旅游中的应用探讨[J]. 产业科技创新, 2020, 2(15): 52-53.
- [6] 卢飞飞. 南通市旅游公共服务建设之旅游信息服务建设研究[J]. 传播力研究, 2019, 3(34): 15.