

# 新时期九寨沟风景区信息化管理探究

周江涛

(九寨沟管理局, 四川 九寨沟 623402)

**摘要** 近年来到九寨沟景区旅游的人是越来越多, 尤其是到节假日更是人山人海, 游客密集的进行游览往往影响了游客的体验度, 导致这样的原因和没有做好景区信息化管理密切相关, 九寨沟风景区作为一个世界闻名遐迩的自然风景区, 早成为人们旅游的首选之地, 但是因为游客信息的不畅, 景区没有做好游客的控制量, 因此接下来我们将探讨新时期九寨沟风景区信息化管理措施, 以此更好地为九寨沟景区的发展提供助力和服务。

**关键词** 地理信息系统 新时期 九寨沟风景区 信息化管理

中图分类号: TN911; F59

文献标识码: A

文章编号: 1007-0745(2021)05-0048-02

新时期是一个信息化技术时代, 各行各业已经进入了信息技术的全面应用阶段, 农业信息化、物流智能化、贸易电子商务化等方面都是信息化技术的结果<sup>[1]</sup>。我们在享受信息技术带来的各种好处的同时, 我们也在督促着信息化技术的不断进步, 更好地为我们的生活、工作、学习提供便捷和优质的服务。例如最近 10 年来盛行的电子商务购买, 从最开始的网络聊天购物外, 发展成了直播购物, 而开始的平面二维图和视频购物会局限性人们购物的了解参观, 当前已经发展到可以直接对话交流, 顾客可以全方位参观并了解所购物品的信息, 可以说信息技术的进步无疑不是向着我们更好体验方面去发展<sup>[2]</sup>。作为九寨沟风景区, 在海内外都有非常高的享誉度, 受到了越来越多的游客参观游览, 当前游客众多, 工作人员也非常多, 如何让游客能够获得更好的游览体验, 让工作人员更好、更轻松的完成工作任务, 应用不断更新的现代化信息技术对旅游景区实施管理就变得非常重要。

## 1 建立全面的地理信息系统

九寨沟风景区作为一个自然景区, 每个景点较为分散, 地理范围跨度十分广阔, 游客在游览过程中往往只依赖景区的导游图, 但是导游图指向不精准, 容易导致游客把握不好游览时间, 有时一个景点游览时间过长就会占用另外一个景点的时间安排, 当某个景点欣赏完后去另外一个景点后发现时间不够用, 只好草草结束景区游览<sup>[3]</sup>。构建全面的地理信息系统就会极大地方便游览安排。地理信息系统是一种以电子计算机网络技术为依托, 对地理信息中的位置、属性、图形实施全面的采集、储存和分析说明, 软件使用者能够充分地利用客观的数据处理、判别、分析研究、有关咨询等功能对九寨沟景区的地理位置信息采取保存, 实现了景区全面地理信息数据的采集和处理, 便于旅游咨询者所要的景区图形、文字、声音和影像等各种信息给予参考<sup>[4]</sup>(如图 1 所示地理信息系统组成结构)。这一地理定位系统打破了二维空间的局限, 因而能够对数据、图表等信息进行及时、精确的研究, 一方面为制作九寨沟景区的精美专题宣传地图给予一定的依据, 让景区的宣传可以更

好的发挥效果; 另一方面游客从地理信息系统可以了解景区的全貌, 而且可以根据自己的需求选择某一点进行景区的查看, 为实地景区观景提供帮助, 实现了精确游览、快速游览、有效游览的结果。

## 2 构建网络一体化的服务系统

构建网络一体化的服务系统, 解决景区服务不到位的各个死角, 从整体上提供全面服务。九寨沟景区当前面临的最大问题是游客体量大, 景区辐射范围广, 会造成景区的服务被极大地弱化, 工作人员提供的服务难免会存在不到位<sup>[5]</sup>。强化更加全面的游客服务, 已经成为众多景区不断进行追求的目标, 网络一体化的服务系统恰好能弥补工作人员服务不足的问题, 这就好比道路中利用的电子设备警察能够实现 24 小时的监控管理一样。网络一体化的服务系统是一种网络服务软件系统, 里面集成了各种有关的信息, 包括旅游景点分布图、交通路线图服务设施分布图交通流量, 酒店入住信息酒店价格, 游客游览量信息, 景区新闻信息发布和景区服务设施等相关的集成服务信息, 只要游客点进该系统就能找到自己想要的信息。同时该系统还提供潜在游客分析等功能, 景区还可以为游客的需求提供个性化服务。近年来, 随着各行业 APP 的出现, 也出现了一些附加性服务, 像百度、高德的智能地图, 里面就集成了餐饮住宿、银行、超市等附加功能, 九寨沟景区可以和百度或高德合作, 强化景区的信息服务功能, 游客可以通过百度地图、高德地图搜索景区的信息, 也可以利用其窗口导入到景区服务的软件系统了解更加全面信息<sup>[6]</sup>, 如景区的新闻情况, 这就比合作的各种类型中 APP 集成的信息更全, 尤其是一些动态变化的信息, 景区的游客浏览量, 游客的入驻情况, 都由景区专门的管理人员掌握和发布, 遇到游客存在质疑的问题, 游客可以和景区管理人员沟通交流, 景区也可以将这些普遍的问题及时发布, 力求最大化地满足游客们的需求, 能帮助游客及时作出游览决定。构建该系统不仅可以保障游客们的游行顺利开展实施, 增强游览过程的体验度, 同时对各大潜在游客分析能为游客的需求提供个性化服务, 可以为景区打造自己的旅游品牌发挥巨

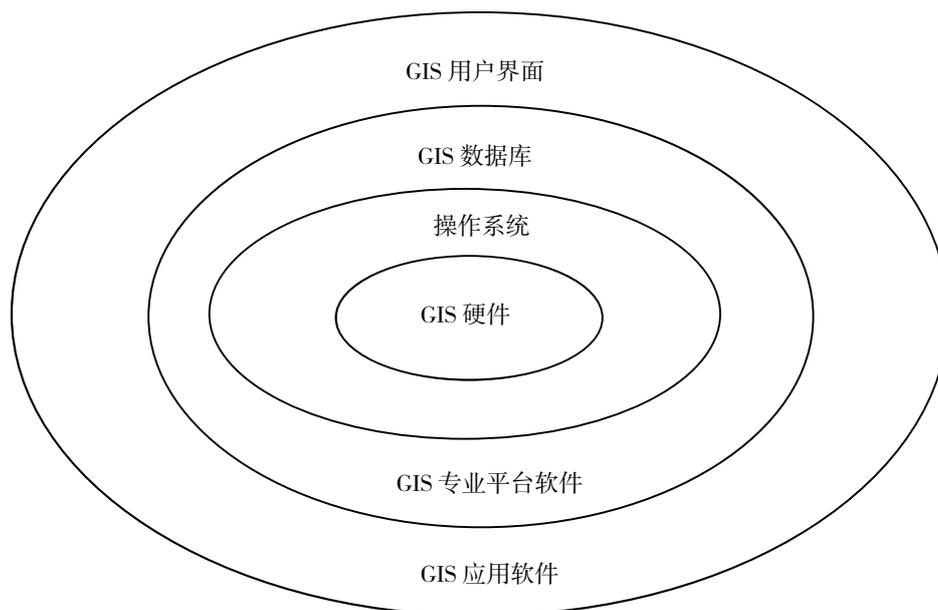


图1 地理信息系统组成结构

大作用。

### 3 构建全面有效的安保系统

实时监控和及时的危机处理是景区安全运营的有效运行关键，尤其是自然景区地大物博，涉及的范围广，人工不可能实现24小时管理，这种间歇性管理会出现有安全隐患的真空地带，这个时候发生的问题是致命的，灾害得不到及时救治处理，游客的生命安全得不到保证，景区的声誉也会造成极大影响。近年来，我国各大景区都构建了安保系统监控与调度指挥系统，该系统利用计算机监控软件，以摄像头为介质对整个景区内外实施全面有效的监控，能够及时有效的掌握景区内外的各种情况<sup>[7]</sup>。但是我们也不能完全依赖于安保系统监控，或者是寄托于安保系统监控就高枕无忧了，有些突发情况，如游客不按照导游图旅游，到一些危险区域进行游览，这种跨越景区的游览应该及时的制止，但是目前的监管还是更多的依赖现场工作人员的劝导，并不能做到实时监控和管理处理的同步，我们也发现近年一些自然景区游客坠崖的事情不断出现，最根本的原因就是没有及时有效的阻止游客的不安全行为。因此构建安保系统监控与调度指挥系统，还需要做好及时的危机处理，当游客触犯禁区时，系统应及时地报警，并及时地喊话，规劝其离开禁区，如果游客执意不听劝阻，调动指挥人员和附近现场工作人员要密切配合，让现场工作人员及时到达现场进行处理，并将游客带离危险区域。

### 4 结语

近年来，一些景区发展得越来越好，游客络绎不绝；一些景区却在慢慢的消亡过程，游客越来越少。其根本原因是游客的体验度问题，体验越差口碑就会越坏，而且随着游客生活水平和生活质量的提高，所追求的除了物质生活以外，还追求精神生活，因此景区应该不断提升自己的服务水平，如何做到以人为本是每个景区不断追求的方向。

新时期，信息化是时代的主旋律，不但能方便人们的管理，还能更好地为人们提供服务，因此实施信息化管理景区是时代发展的需要，是使旅客们的满意度大大提升的重要措施，所以加强九寨沟景区信息化管理是一项重要任务。文章也从九寨沟风景区最现实的情况着手，对建立全面的地理信息系统、构建网络一体化的服务系统和构建全面有效的安保系统这三个方面进行了详细的分析探究，目的是为景区的发展提供更好的保障，尤其随着以人为本的理念深入人心，在景区的发展过程中，以人为本服务更是景区发展的另一关键要素，景区的管理不但是景区的安全方面，还有游客的良好体验过程，应该说信息化时代下景区的管理是一个综合性管理过程。

### 参考文献：

- [1] 李捷. 基于层次分析法的肇庆市旅游景区前台管理信息化评价[J]. 中国管理信息化, 2017(15):121-123.
- [2] 赵鑫. 浅析我国旅游景区容量管理的发展现状及举措[J]. 漯河职业技术学院学报, 2014(04):94-95.
- [3] 刘睿. 基于校企协同育人的高职《旅游景区服务与管理》课程实践能力培养探究[J]. 湖北开放职业学院学报, 2020(24):134-136.
- [4] 倪玉屏. 后疫情时代旅游景区振兴对策——基于浙江台州的调查研究[J]. 江苏商论, 2020(12):61-63,67.
- [5] 尹立杰, 丁洁. 基于游客体验的旅游景区质量提升策略研究——以南京灵谷寺旅游景区为例[J]. 商业经济, 2020(12): 114-115,166.
- [6] 赵鹏军, 叶美丽, 王梦婕, 杜红乐. 全域旅游视域下商洛4A/5A级旅游景区服务质量评析[J]. 现代农业, 2020(03): 5-6.
- [7] 戴路. 论智慧景区在新华联铜官窑古镇建设的深度应用[J]. 智能建筑与智慧城市, 2020(02):51-54.