

# 数字化技术助力汉中旅游服务升级

汪祎晗 邵培华 李城基 常永超 张泽坤 赵娟

陕西理工大学土木工程与建筑学院, 陕西 汉中 723001

**摘要:** 汉中市因“两汉三国”历史文化和秦巴、汉江山水资源, 大力发展旅游型产业。在创新驱动和数字驱动的潮流下, 借助数字化建设加大宣传、拓展知名度; 丰富展示形式, 深化旅游内容; 优化资源配置、促进区域协作; 加强监测、推进生态持续发展; 拉近景区与游客的距离, 及时对接游客需求。为游客着想, 提升服务质量, 实现旅游健康、有序、稳进的发展。

**关键词:** 数字化技术; 汉中旅游; 游客需求; 服务

DOI: 10.64649/yh.shygl.issn3105-0085.202603011

## 0 引言

随着人们生活观念的转变, 道路交通设施的完善, 以及工矿城市和产业的转型, 旅游呈现出大众化、日常化、白热化、多样化、信息化特点, 旅游人数年年攀升。旅游产业面临服务升级的挑战。随着“数字中国”“网络强国”发展战略的深入贯彻落实和新基建的全面部署, 创新驱动和数字驱动成为文旅业发展的核心动力。<sup>[1]</sup> 汉中市作为历史文化旅游名城, 必然投身到旅游数字化建设的潮流中。文章通过旅游网络平台, 归纳出近年游客反映的显著问题, 期望以信息技术, 实现服务升级, 缓解文物保护、生态维护和游览足迹影响之间的矛盾, 对接旅游管理与游客体验反馈, 减少旅游期望与现实体验的落差, 提高游览效率并提升人们在旅游过程中的感受和体会。

## 1 汉中市旅游资源类型以及分布特点

汉中市位于陕西省南部, 地处秦巴山区腹

心地带, 因“秦岭屏障、巴山护佑、汉江滋养”, 而形成了“西北小江南”的独特生态景观。历史上, 它是汉文化与三国文化的核心发祥地, 两汉三国时期的遗址、名人陵墓、道观数量较多, 且分布零散, 见图 1。



图 1 汉中市各县区部分景区

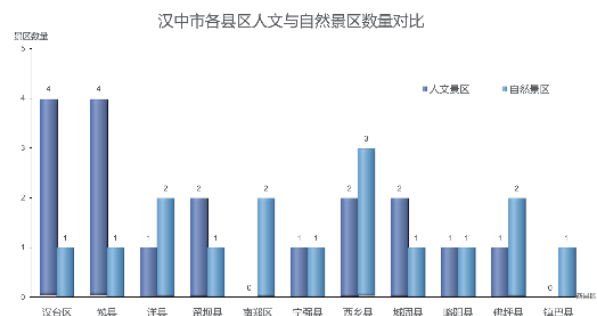
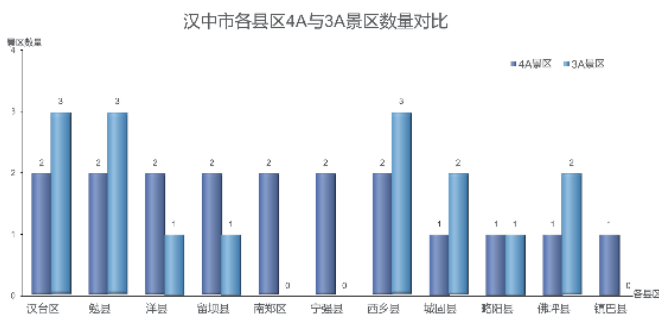


图 2 汉中市景区分布情况

通过 GIS 空间分析技术, 发现历史遗迹分布形成了三个层级的集聚区, 其中勉县、汉台区、城固县为一级核心集聚区, 留坝县为二级集聚区, 洋县、南郑区为三级分布区, 宁强县、略阳县、镇巴县、佛坪县分布略少。<sup>[2]</sup> 遗址数量分布与地形、经济关联程度相一致: 汉中盆地内, 汉江以北, 秦岭山脉中通往长安的要道上遗址分布较多; 而南边的巴山山地、汉江以南遗址少。

以 GIS 进行交通网络分析, 发现汉中市交

通网络密度整体较小, 城固、洋县、勉县和汉台区公路密度在平均值以上, 占汉中市国土面积比例为 30.66%。公路密度较差的县区是留坝、略阳、镇巴、佛坪、宁强、南郑和西乡, 占汉中市国土面积比例为 69.34%。<sup>[3]</sup> 可以看出, 位于山地的各县, 其旅游景点的联系不便, 景点之间的联动是比较困难的。

通过对汉中 4A、3A 景点分布的统计, 如图 2 所示, 可以看出文物景点的规模小, 级别

较低，分布分散；人文景观主要集中在汉台区和勉县（地处汉中盆地平原），自然景观多集中在西乡、南郑（地处巴山）、佛坪、洋县（地处秦岭），类型相似，分布分散。与山地结合的边区革命根据地红色旅游、康养旅游、农业旅游、体育研学旅游等使得旅游内容日益丰富。

## 2 游客所反馈的主要问题

本研究采用网络文本分析法，选取携程、抖音两大国内主流旅游服务平台，对2025年5月1日至2026年3月1日期间的游客评价进行

采集。该时间覆盖假期旅游旺季、平季与淡季，避免单一时段数据的片面性。遵循“类型化分层+代表性优先”的原则，选取代表性样本，将汉中市景区划分为三大类别，并筛选出各类中近年热度较高、市场影响力较强的代表性景区，提炼出游客的评价，结果汇总见表1。归纳起来，游客不满意的方面集中在：基础设施不完善，尤其是节假日停车难；景点内容单一，游玩内容少；门票价格过高，达不到期望值；节假日，进入景区人群拥堵显著，龙头山缆车检票口成为瓶颈。

表1 游客网络评论总结

| 分类              | 代表景区              | 优势   | 不足   |
|-----------------|-------------------|--|--|
| 核心景区<br>(4A级核心) | 兴汉胜境、龙头山、武侯墓、华阳古镇 | 1. 综合口碑良好，好评数量适中，核心吸引力强；<br>2. 资源特色鲜明，涵盖文化、自然、历史遗迹，适配多类游客；<br>3. 文化与自然融合度高，观光体验佳。          | 1. 服务与体验不均衡，配套设施不完善（如武侯墓旅游配套差）；<br>2. 性价比参差不齐，部分景区门票/演绎价格与体验不匹配；兴汉胜境人造景观与票价不匹配。<br>3. 客流管理存短板，节假日人量大、拥堵排队影响体验。 |
| 文化类景区           | 古汉台、张良庙、张骞墓       | 1. 文化底蕴深厚，兼具自然与人文价值，辨识度高；<br>2. 门票性价比突出，契合文化旅游客需求；<br>3. 景观优美，兼具历史文化与自然风光，游览舒适。            | 1. 基础设施与管理不足（张良庙停车场混乱、闭门较多；古汉台没有无障碍设施，服务态度差）；<br>2. 景区规模较小，游览内容单一，难满足长时游览；<br>3. 服务细节待提升，文化展示形式单一。             |
| 生态乡村类           | 元墩龙湾、佛坪熊猫谷        | 1. 自然景观优越，山水风光绝佳，是避暑观光首选；<br>2. 特色鲜明（如龙湾花海），提供野餐/野奢场地，贴合乡村休闲；<br>3. 贴近自然，满足游客亲水、放松身心的核心需求。 | 1. 交通与基础设施薄弱（元墩龙湾交通差、停车难）；<br>2. 性价比偏低，游客反馈与价格不匹配，未达预期；<br>3. 配套服务不完善，缺乏完善的休闲/服务设施，舒适度低。                       |

## 3 信息技术的应对策略

### 3.1 数字媒体扩大宣传，拓展知名度

数字媒体几乎渗透在生活的各个角落，短视频、直播等方式已经成为旅游品牌破圈引流的核心渠道。汉中可以依托抖音、小红书、微信公众号等火热的平台进行宣传。邀请网红前来旅游体验并直播，请知名作家和网络作家写汉中游记，建立旅游信息平台，以真实宣传吸引游人。线上对山地、水上体育赛事、农产品活动直播，全面扩大汉中的知名度。

### 3.2 数字推动区域协作，打造全域旅游格局

汉中的历史遗迹、自然景观、农业景观、红色文化遗产、道观等旅游点分布分散，行程时间较长。借助汉中位于陕甘川交界的区位，与邻省的旅游资源共享游客。<sup>[4]</sup>引入GIS空间分析技术，通过路网密度、景点间距等指标，整合各县域旅游资源、线路产品、服务信息；鼓励旅行社通过数字平台设计“中心城区博物

馆群+县域自然风光/非遗体验+特色美食品鉴”的跨区域精品线路，激励县区开展游客互送工作，实现内部旅游串联、内外旅游联动。<sup>[5]</sup>利用大数据，使得各方资源得到好的配置，实现“以热带冷”的景区分流，解决热门景区拥挤、冷门景区闲置问题。为游客提供高效、优质的旅游线路。

### 3.3 数字赋能资源供给，丰富游览内容

设立藤编、羌绣、棕编等非遗工坊，提升游客的参与感，推动非遗文化与旅游的融合。利用3D扫描、AI复原等技术对陕南民歌、汉调桄桄等非遗文化进行数字可视化，展现场景、故事、创作过程，实现文化活化。建立非遗数字博物馆，实现文化遗产永久传承。

打造数字博物馆，集中展示周边文物古迹，讲解文物背后的故事。汉中历史博物馆展示有佛教雕塑、碑文石刻、栈道模型、抗战纪念物、名人字画等静态实物，缺少数字化动态展演。汉中文物古迹分布分散，游人想游览一遍着实

困难。通过建立数字博物馆,介绍汉中周边地区的文物古迹,使游人跨越距离的阻碍,不会因交通不便而忽略了它的文化价值。间接地做了宣传,吸引有兴趣的游客前往一探究竟。

目前的语音讲解是单方面输出型的,游客与其互动性不够,游客希望获得的内容不能快速得到。利用人工智能技术,实现人机对话,不同游客的个性问题和关注点能得到回应,避免一味输出。<sup>[6]</sup>

### 3.4 数字监测,优化景区决策,推动生态持续发展

利用AI+物联网技术,在朱鹮栖息地、秦岭巴山生态保护区、汉江水源地、乡村旅游生态片区实施生态环境、野生动物的实时监测,及时预警生态破坏、环境污染等问题;评估生态承载力,科学设定景区最大承载量,实现旅游开发与生态保护的动态平衡。

通过场景数字化记录,检测游客的行为,了解游客数量变化、停留时间,提出应对人流高峰段的措施,实现景区运营的态势感知与智能决策。山地景区用地紧张,高峰期停车难是普遍问题。可以开通接驳巴士,游客把私家车停在较远的空地,免费乘坐流水运营的景区巴士,到达入口售票处。投放巴士数量按照动态监测的人流量调整。淡季时,游客可以直接将车开到景区近处停放。通过智慧管理,而非硬性扩建,来解决短期集中的拥堵、停车问题。

龙头山的拥堵根源在于只能乘坐缆车进入。缆车的速度和运输量难以匹配高峰期的人流,排队时间一般在两小时。被动等候的过程严重影响体验感。景区组织一些表演、互动,以弱

化等候时的心理感受。但更好的方式是开辟上山的步行路径,为游客提供更多选择,游客不会有被强迫消费的无奈感。

### 3.5 促进景区与游客的信息沟通,及时响应游客需求

通过游客网络上的评论等信息,了解游客之所需,投诉意见等,让平台自动分类,比如归类为基础设施类不足,票价高等问题。消除景区管理者与游客之间的隔阂,尝试通过信息技术解决问题,或者从政策、规划、管理方面,提出相应建议,从而得到及时的改善,让游客感觉到自己的建议是有回应的。让旅游者从体验者变成决策者,提升游客满意度。

不能把旅游对城市经济的带动局限在门票上。票价高,人们的期望值就高,达不到预期时,失望就大。就汉中的景点级别,以及夹在西安和成都两大旅游名城之间的“飞地”局面,应免费开放一些景点,刺激当地居民的游览出行频率,提升居民休闲生活质量。

## 4 小结

汉中市旅游服务升级需立足自身秦巴生态与两汉三国文化资源禀赋,遵循数字经济发展规律,坚持以游客需求为导向,通过数字赋能、可持续发展、文化活化、区域协同和管理创新,实现旅游服务从“观光打卡”向“深度体验”、从“资源依赖”向“科技赋能”、从“区域发展”向“协同共赢”的转变,助力汉中打造汉文化智慧旅游目的地、康养圣地。<sup>[5][6]</sup>

## 参考文献:

- [1] 汉中市文化和旅游局.汉中市文旅产业发展报告[R].汉中:汉中市文化和旅游局,2025.
- [2] 曾丽荣.汉中两汉三国不可移动文物空间格局与旅游开发模式探析[J].西北师范大学学报(自然科学版),2024,60(01):115-124.DOI:10.16783/j.cnki.nwnuz.2024.01.017.
- [3] 李双,杜建括.基于GIS的汉中市旅游交通网络空间分析[J].陕西理工大学学报(自然科学版),2018,34(05):50-55+60.
- [4] 陕西省文化和旅游厅.陕西省“十四五”文化和旅游发展规划[Z].西安:陕西省文化和旅游厅,2021.
- [5] 宋瑞.面向高水平对外开放的“十五五”旅游业发展[J].旅游学刊,2026,41(1):3-11.
- [6] 程玉,杨勇.数字经济如何影响旅游业发展质量—基于中国的经验研究[J/OL].旅游科学,1-26[2026-05-11].https://doi.org/10.16323/j.cnki.lykx.20260306.002.

**作者简介:**汪祎晗(2004.03—),男,民族,陕西省汉中市勉县,本科生,(指导教师:赵娟),研究方向:城乡规划。

邵培华(2004.03—),男,汉族,陕西省商洛市商州区,本科生,研究方向:城乡规划。

李城基(2004.05—),男,汉族,陕西省宝鸡市陈仓区,本科生,研究方向:城乡规划。

常永超(2004.05—),男,汉族,陕西省宝鸡市太白县,本科生,研究方向:城乡规划。

张泽坤(2004.02—),男,汉族,陕西省西安市,本科生,研究方向:城乡规划。

赵娟(1980.08—),女,汉族,陕西铜川人,硕士学历,陕西理工大学讲师,研究方向:城市设计。

**项目信息:**陕西理工大学2025年大学生创新创业训练计划项目资助,项目编号:S202510720109。