

Мобильное приложение как эффективное средство коммуникации в туристической сфере

Научный руководитель – Подкаменная Елизавета Васильевна

Кудашева Анастасия Николаевна

Студент (бакалавр)

Иркутский государственный университет, Факультет сервиса и рекламы, Иркутск,
Россия

E-mail: a.kudas1997@gmail.com

В современном мире электронные цифровые технологии в сочетании с Интернетом определяют будущее коммуникаций. Термин «Интернет-коммуникация» закрепился в сознании общества и представляет собой использование людьми электронных сообщений, чаще мультимедийных, для формирования знаний и взаимопонимания в разнообразных средах, контекстах и культурах» [1].

Одной из ключевых тенденций, которая меняет лицо современного Интернета, становится массовая адаптация ресурсов сети для удобного доступа с помощью мобильных устройств. Исследования от WeAreSocial и Hootsuite показали, что количество пользователей Интернета в 2018 году составляет 4.021 миллиарда, социальных сетей 3.196 миллиарда, обладателей мобильных телефонов - 5.135 миллиарда, что на 4% больше, чем в 2017 году [2]. Почтовые программы, мессенджеры, программы для чтения новостных RSS-каналов, программы для ведения блогов - всё это приложения первой необходимости в условиях современных реалий, поэтому, говоря об эффективных каналах коммуникации, мы можем ставить Интернет на лидирующие позиции.

Интернет-коммуникации на сегодняшний день находят применение в продвижении многих компаний и взаимодействии с потенциальной аудиторией. Так, например, для развития туристической сферы Иркутской области и комфортного пребывания туристов на территории региона, студентами ИГУ было разработано приложение, которое представляет собой многоязычный справочник с элементами дополненной реальности, работающий через телефон или иное устройство доступа в Интернет. Основным пространством справочника является карта, содержащая в себе информацию о местоположении и особенностях культурно-исторических объектов города с сопутствующей информацией о режиме их работы, истории и архитектуре и иных полезных для туриста сведениях. Кроме того, справочник включает в себя карту общественного транспорта, мест развлечений и питания, афишу мероприятий и выставок, а также информацию об общественно-полезных инициативах, в которых сможет поучаствовать каждый турист. Объекты снабжены необходимой информацией о правилах поведения, особенностях сервиса, отзывах клиентов, а также их особенностями, наиболее значимыми для иностранцев (например, присутствие местного колорита). Интересной для туриста является и «Историческая галерея: при наведении камеры мобильного устройства на здание, появляется «линия истории», при прокрутке которой можно отследить внешний облик зданий и города, начиная с периода его зарождения.

Определенные общественные места снабжены картинками-метками, через которые можно вызвать универсального помощника и спросить у него информацию о месте, здании или известной личности. Такими помощниками являются сибирский соболь и бабр - символы Иркутска и Иркутской области. Соболек и Бабр встречают и провожают туристов через картинки-метки на границах туристических объектов региона и являюся надежными помощниками в сложной ситуации, а также приветливыми лицами города, создавая

элементы бренда территории у посетителей. Кроме того, приложение включает в себя квест, направленный как на туристов, так и на жителей Иркутской области, которые хотят узнать больше об уникальных местах региона.

При запуске приложения, планируется его продвижение, которое будет осуществляться через блог-программу, вирусные видеоролики на Youtube и в социальных сетях, вирусные мемы с участием главных героев приложения, и с помощью самих туристов, которые примут участие в инициативах с Собольком и Бабром - через социальные сети туристами будут распространяться уникальные элементы айдентики. По городу будут развешаны баннеры с элементами интерактива - картинка-метка, которая будет перенаправлять пользователя на страницу компании, позволяя поддерживать обратную связь с туристами. В социальных сетях и мессенджерах появятся стикеры с Собольком и Бабром, которые можно будет получить, пройдя специально разработанную викторину. Также будут размещены наклейки на столы в хостелах, отелях, ресторанах и кафе, на которые можно навести телефон с включённым приложением и камерой, и рассмотреть Соболька со всех сторон. В ресторанах и кафе, которые будут включены в квест, будут висеть плакаты с изображением соболя, при наведении на плакат телефона можно будет увидеть ожившего Соболька и взаимодействовать с ним - сделать фото или узнать интересный факт об Иркутске и Иркутской области.

Ожидаемыми результатами от выстраиваемой системы коммуникации станут рост прибыли и рентабельности области, увеличение притока туристов, создание лояльного пространства региона - благоприятной и дружелюбной среды, которая стремится удовлетворить потребности туриста и направлена на создание наиболее комфортных условий для его отдыха.

Таким образом, создание нового приложения, позволяющего взаимодействовать с аудиторией, рассказывать ей о наиболее значимых местах региона и вовлекать её в игровой процесс, организованный в виде квеста, вызовет интерес у аудитории, что приведёт к развитию туристической сферы Иркутской области. Приложение станет эффективным источником коммуникации между туристом и регионом, позволит познать интересные ему территории и объекты, успешно организовать свой отдых, не прибегая к поиску дополнительных информационных ресурсов и помощи экскурсоводов.

Благодарности: научным руководителям Подкаменной Е.В., Сосновскому И.З.

Источники и литература

- 1) Розина И.Н. Технологии исследования и продвижения компьютерно-опосредованной коммуникации // EducationalTechnology&Society. 2007. Т. 10. № 2. С. 230–245.
- 2) 2. Digital trends 2018: 153 pages of internet, mobile, and social media stats: <https://thenextweb.com/contributors/2018/01/30/worlds-internet-users-pass-the-4-billion-mark/%5D/>