

陕西智慧体育场馆服务全民健身的策略研究

杜静远 马妍

(西安体育学院, 陕西 西安 710068)

摘要: 全民健身活动是新时代人民日益增长的美好生活需要的重要内容,是体育强国和健康中国的重要战略部署。体育场馆作为群众体育活动的重要场所,已成为推动全民健身发展的必要部分。随着新一代信息技术的创新突破,体育场馆迎来了发展新机遇,加快体育场馆智慧化升级改造,精准高效地服务于全民健身事业具有重要意义。本研究运用文献资料、问卷调查、实地调查、逻辑分析等方法,对陕西省内体育场馆的功能定位、运营管理、社会开放、信息化程度等方面进行了现状梳理,总结了当前体育场馆服务全民健身存在突出问题。以“智慧”赋能体育场馆的创新视角,通过研究智慧体育场馆建设成果,汲取其在服务全民健身方面的成功经验,进而提出了推进策略:(1)完善政策环境,形成政策引领。(2)加大投入力度,推进智慧化升级。(3)积极转变观念,推动智慧化运营。

关键词: 全民健身;智慧体育场馆;新一代信息技术

随着数字化时代到来,体育场馆作为群众体育活动的重要场域,借助新一代信息技术加快场馆智慧化进程,推进全民健身公共服务体系高质量发展,被纳入我国和我省体育现代化的重要内容。国家和我省相继出台了一系列政策促进智慧赋能体育场馆服务全民健身的发展。2019年8月,国务院办公厅印发颁布《体育强国建设纲要》^[1]提出“全民健身智慧化发展”;2021年国务院颁布实施《全民健身计划(2021-2025年)》^[2]、国家体育总局颁布《“十四五”体育发展规划》^[3]中将“打造智慧体育场馆”“全民健身智慧化服务”列为“十四五”时期的重要任务;2022年4月,陕西省人民政府办公厅关于印发《十四运会场馆赛后利用指导意见》^[4],明确要求加快场馆信息化建设,充分利用十四运会场馆信息化建设成果,建立智慧运营管理系统,实时监测场馆运行状态,提高管理效能,优化群众体验。

一、陕西体育场馆服务全民健身存在的问题

1. 向社会开放程度有待提升。

体育场馆作为全民健身活动的重要场域,向社会开放是场馆服务全民健身的重要基础。研究发现,除训练和专业性较强场馆外,近半数的十四运会体育场馆因管理机制、功能定位、安全风险、运营成本等多重因素尚未向公众开放。同时,对已开放的体育场馆来说,场馆在开放时段、场地项目等方面也存在许多问题,比如学校体育场馆限时开放,场地得不到充分利用,开放程度仍有待提升。

2. 信息化达不到群众期望。

随着数字化时代的到来,信息化已成为群众健身的重要辅助手段。研究表明,尽管陕西省体育场馆信息化水平得到一定改善,但是距离“智慧化”还有很大差距,远达不到群众对体育场馆信息化水平的期望。一些场馆因经费受限、重视不够、缺乏维护等原因,信息化设施得不到持续地升级改造,甚至长期处于闲置、弃用状态,造成群众在场馆中运动健身的体验感下降。此外,很多场馆的官方网站、微信公众号等媒体平台未得到充分利用,信息更新率低,无线上办理相关服务,导致群众满意度不高。

3. 功能及服务不满足多元需求

体育场馆的功能设施及服务内容是决定群众前往场馆运动健身积极性的关键因素。从场馆功能来看,目前面向社会开放的体育场馆仍以田径场、篮球场、羽毛球场、游泳馆为主,类型较为单一,并以室外场馆为主,运动设施有不同程度的损坏,无法满足群众的多元化健身需求。从服务内容来看,多数体育场馆仅为

群众提供基础的场地设施服务,无法提供运动过程中的健身指导、体质监测等专业服务,周边商业配套设施不完善,服务内容匮乏^[5]。从服务质量来看,场馆服务行业尚未建立规范标准,场馆一线工作人员数量不足,缺乏体育服务相关专业知识,无满足到人们对高品质体育生活的向往。

4. 运营管理能力有待加强

体育场馆的运营管理能力是影响场馆服务全民健身高质量发展的要素之一。体育场馆受运营主体、管理机制等因素的影响,场馆运营管理的自主驱动力和创新力均不足,限制体育场馆服务全民健身健康发展。一是智慧管理手段缺失,难以精准匹配群众的实际和潜在的健身需求,致使运营效率不高;二是运营经费投入不足,在维持场馆日常运转之余,难以及时升级场馆设施,导致运营质量下降;三是运营团队人才匮乏,员工知识结构单一、年龄结构老化,人才引进和培养机制不健全,面临着运营团队专业能力薄弱的困境。

二、智慧体育场馆赋能全民健身高质量发展研究

1. “西安奥体中心”研究

近年来,随着新一代信息技术的快速发展,从中央到地方都高度重视和积极推进科技助力体育事业高质量发展,体育场馆信息化升级改造迎来了发展契机,以西安奥体中心(以下简称“奥体中心”)为代表的智慧体育场馆应运而生,进行了先行先试,累积了一定经验,为全民健身高质量发展赋能。

奥体中心场馆作为陕西省智慧场馆建设的引领者,从网络覆盖到建筑能效管理,从安全防护到场馆运营,各个方面都体现出“智慧化”特征。作为国内首座“5G+智慧”国际标准体育场馆,实现了无线网络全覆盖,支持VR/AR、高清视频流等高质量网络需求;场馆内安装高清摄像机,部分具备AI人脸识别功能,可对场内人员进行面部识别和行为分析;设置水、电、气等各类能源设备智能检测系统,实现精准分类计量,节约能源;建立了集体育竞技、观赛体验、媒体转播、智慧安保、全程服务等多位一体的综合智慧控制平台^[6]。通过上述智慧化场馆功能体系,为群众提供畅通、安全、舒适的运动健身新体验,也为场馆运营主体提升治理效能助益颇多。

此外,为更好地服务全民健身,奥体中心开通了官方微信公众平台,及时发布场馆动态信息,群众可通过手机查询场馆简介、场地设施、开放时间、咨询电话、详细地址等信息,通过微信小程序,实现场馆的在线预约、会员办卡、体育培训、智慧停车等便捷服

务办理。在场馆内,配备电子闸机、智能储物柜、自助服务设备等信息化便民设施,打造出无人值守应用场景,提升群众的体验感和满意度。

2. 智慧体育场馆服务全民健身的发展优势

随着数字经济时代的到来,信息科技加速了场馆服务业的革新,在新一轮信息技术的浸染下,传统场馆升级为互联化、感知化的智慧场馆是大势所趋。首先,智慧体育场馆运用智能硬件和大数据平台,能够精确分析掌握群众运动健身习惯,设计更有针对性的营销策略和管理流程,满足群众多元化诉求,改善场馆资源利用率和服务效能。其次,智慧体育场馆能监测和计量场馆设备运行状态,对水、电、气等能耗进行动态管控,有效实现节能降耗。最后,智慧体育场馆能拓展运动消费体验场景,运用技术开发增值服务,如VR运动体验、健康监测等,增加了群众消费的便捷化和科技感体验,又益于增加场馆运营收入,使场馆运营主体拥有足够动力持续供给高质量体验式服务^[7]。

因此,智慧体育场馆能满足群众对体育健身的多元化诉求,提升场馆运营管理效率,更能推动全民健身公共服务高质量发展^[8]。

三、智慧体育场馆服务全民健身的推进策略

1. 完善政策环境,强化引领作用

近年来,为了推进全民健身智慧化发展,国家和地方都对体育场馆智慧化发展做出了政策性指导,强调科技赋能,提升服务水平,改善运营环境,助力全民健身。但智慧化体育场馆服务全民健身的政策目标、政策内容、政策工具以及政策测评等政策体系还有待进一步完善,导致政策执行力不足^[9]。

因此,政府部门应加快研究制定我省智慧体育场馆服务全民健身相关配套政策,形成完善的政策体系,为各地智慧体育场馆服务全民健身提供有力的政策保障。首先,应完善顶层设计,在全面掌握体育场馆现状、全民健身需求的基础上,制定符合本地场馆智慧化发展的战略规划等,推动智慧体育场馆建设,并对现有传统场馆进行信息化改造,营造智慧健身环境。其次,应制定激励政策,加大对智慧体育场馆建设的扶持力度,促使有条件的智慧场馆向社会免费或低收费开放,通过对相关单位、企业给予税收减免、资金补贴、贷款支持等优惠政策,吸引多方力量参与智慧体育场馆的建设和运营管理,拓宽融资渠道,引入专业团队,提高场馆运营水平,更好地服务全民健身;最后,应出台相关标准,在充分调研的基础上,针对综合性场馆群、大型场馆、中小型场馆和校园场馆等不同类型场馆,科学编制省级智慧体育场馆建设标准,从硬件、软件和数据接口等方面进行分类规范,进一步提出场馆服务全民健身相关指导意见,明确智慧体育场馆的建设要求、服务内容等^[10]。

2. 加大投入力度,推进智慧化升级

从长期来看,体育场馆是全民健身事业的主阵地,政府应准确把握场馆信息化发展趋势,通过政策引导和政策激励有效带动全社会参与,以资金、技术、人员等方式,持续对场馆智慧化进行投入,全面推进场馆设施智慧化升级建设。

场馆主管部门和运营主体要活用政策措施,在场馆智慧化升级建设的过程中,应坚持“以人为本、差异化发展”的原则,根据场馆功能定位、经营特点、健身需求、信息化现状等进行整体规划、分步建设。首先,应持续完善信息化基础设施,包括网络设施(有线、WIFI等)、物联设施(灯光、温湿度传感器等)、安防设施(通道闸机、监控摄像等)以及基础信息系统平台,为

下一步场馆智慧化打下基础。其次,打造智慧化应用场景,引入人工智能、VR/AR等新兴技术,搭建智慧自助前台、智能体质检测、VR沉浸式体验及手机线上服务平台(支持线上办理会员卡、场地预约、私教预约)等,通过智能软硬件相结合,满足场馆赛事举办及运动健身的多元化、智慧化需求。最后,充分利用数据资源价值,对智慧体育场馆服务全民健身中所产生的数据进行收集、分析和研判,精准对接各类人群,为他们提供个性化的运动健身相关服务,也为场馆运营管理主体提供决策支撑,用数据驱动运营效率的提升。此外,预留场馆数据接口,为下一步接入国家级、省级综合数据分析平台,实现数据开放共享做好准备。

3. 积极转变观念,推动智慧化运营

运营理念是运营管理的先导,场馆运营主体在服务全民健身实践过程中需要深植智慧化运营的理念。体育行政主管部门应加强政策解读和舆论宣传,以点带面,选择场馆进行智慧化运营试点,并梳理其取得的成效和亮点,树立智慧化运营典型,及时总结、推广经验做法,凸显场馆智慧化运营的优势,不断深化以新一代信息技术为载体的智慧化运营管理理念,进而加快智慧体育场馆服务全民健身战略的顺利实施。

在智慧体育场馆服务全民健身过程中,需建设一套运行可靠、数据共享、功能完备的智慧化运营管理平台,依靠“软件+硬件+人员”,将场馆、人员、空间、信息整合形成完整的闭环,包括身份识别、场地预定、在线支付、智能安防、公共服务、智能营销、数据分析等功能,实现场馆的智能化运营管理及服务。因各地场馆功能定位、运营现状不尽相同,应根据实际情况合理选择智慧场馆运营模式。对于一些信息化程度高、运营模式成熟的体育场馆,可自行运营,并建立规范的智慧化管理制度,鼓励场馆运营机构规模化、连锁化。对于难以实施智慧化运营的场馆,可以引入社会力量,推动场馆智慧化运营,以合作运营模式或委托运营模式,改善场馆运营现状,提升智慧场馆运营效能。此外,针对智慧化运营管理专业人才匮乏的现状,应优化人才供给,探索智慧场馆运营专业人才培养机制。

参考文献:

- [1] 国务院. 体育强国建设纲要[Z].2019
- [2] 国务院. 全民健身计划(2021-2025年)[Z].2021.
- [3] 国家体育总局. “十四五”体育发展规划[Z].2021.
- [4] 陕西省人民政府. 十四运会场馆赛后利用指导意见[Z].2022.
- [5] 陈元欣,周彪,姬庆. 我国体育场馆运营改革的实践进展、推动路径及发展展望[J]. 西安体育学院学报,2022,39(03):284-291.
- [6] 人民资讯. 十四运会场馆的“高科技”:5G技术全覆盖打造“智慧”奥体[EB/OL].<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1710948441769825412&wfr=spider&for=pc>.
- [7] 张强,王家宏. 新时代我国智慧体育场馆运营管理研究[J]. 武汉体育学院学报,2021,55(11):62-69.
- [8] 杜绍辉. 全民健身视域下智慧化体育场馆建设困境与优化路径[J]. 体育文化导刊,2022,(03):45-51.
- [9] 刘红建,张航,沈晓莲. 全民健身与全民健康深度融合的政策体系:价值、理念与框架[J]. 武汉体育学院学报,2019,53(3):25-33.
- [10] 张强,王家宏. 新时代我国智慧体育场馆的发展现状、困境及推进策略研究[J]. 天津体育学院学报,2022,37(05):566-572.

基金项目:西安体育学院校级科研课题青年项目(2023QN003)