

南疆地区城市体育场馆智慧化运营：现状审视、困境剖析路径构建

吴胜能¹ 杨果^{1*} 汤茂兵¹ 杨鹏伟²

1. 塔里木理工学院, 中国·新疆 阿拉尔 843300

2. 第一师高级中学, 中国·新疆 阿拉尔 843300

摘要: 2021 年国家针对国民体质提升问题, 出台了《全民健身计划(2021—2025 年)》指导文件, 在此政策背景下, 为响应国家战略号召, 本研究通过实地调查南疆地区的公共体育场馆, 设计针对场馆运营情况及使用人群的反馈问卷, 侧重点在于对公共体育场馆智慧化的运营状况, 得出调查结果并进行分析, 研究得出, 目前南疆地区公共体育场馆的发展整体仍处于起步阶段, 存在的问题如操作上陌生、线上线下服务割裂及数据利用不足等, 本文根据存在的问题进行解决的可行性分析, 旨在通过技术升级、服务融合、数据驱动与模式创新, 推动场馆实现高质量、可持续的智慧化运营, 从而更好地满足社会需求。

关键词: 全民健身; 体育场馆; 智慧化

Smart Operation of Urban Sports Venues in Southern Xinjiang: Current Situation Review, Problem Analysis and Path Construction

Wu Shengneng¹, Yang Guo^{1*}, Tang Maobing¹, Yang Pengwei²

1. Tarim Institute of Technology, China Xinjiang Alar 843300

2. No.1 Division Senior High School, China Xinjiang Alar 843300

Abstract: In 2021, the state issued the "National Fitness Program (2021-2025)" to address the issue of improving the national physical fitness. Against this policy backdrop, to respond to the national strategy, this study conducted on-site investigations of public sports venues in southern Xinjiang, designed feedback questionnaires focusing on the operation and user groups of the venues, with a particular emphasis on the smart operation status of public sports venues. The investigation results were analyzed, and it was found that the development of public sports venues in southern Xinjiang is still in its infancy. The existing problems include unfamiliarity with operations, separation of online and offline services, and insufficient data utilization. This paper conducts a feasibility analysis of solutions based on these problems, aiming to promote high-quality and sustainable smart operation of the venues through technological upgrades, service integration, data-driven approaches, and model innovation, thereby better meeting social demands.

Keywords: National fitness; Sports venues; Smartization

0 引言

根据国家数据统计报道, 我国公共体育场馆目前存在面临服务种类不全, 开放效率低、运营矛盾突出等问题, 鉴于此, 国家相继出台《“健康中国 2030”规划纲要》《全民健身计划(2021—2025 年)》等政策, 将全国公共体育场馆进行智慧化建设列为重点任务。

如何进行体育场馆的智慧化即成为破解运营难题、提升服务质量的关键, 国家体育总局提出, 要把学校体育场馆开放作为贯彻落实《“健康中国 2030”规划纲要》和《全民健身条例》的重要举措, 提高认识, 统一思想, 积极、稳妥、逐步创造条件推进开放工作, 不断提高学校管

理及体育工作质量和水平^[1]。2016 年《国务院办公厅关于强化学校体育 促进学生身心健康全面发展的意见》中提出: “学校体育仍是整个教育事业的薄弱环节……场地设施缺乏等问题依然突出……学生体质健康水平仍是学生素质的明显短板”^[2]。

2021 年国务院颁布实施的《全民健身计划(2021—2025 年)》及国家体育总局颁布的《“十四五”体育发展规划》中将“全民健身智慧化服务”“打造智慧体育场馆”列为“十四五”时期的重要任务。习近平总书记指出, 当前我国面临着世界新一轮科技革命和产业变革同国内转变发展方式的历史性交汇期, 既面临着前所未有的历史机遇,

又面临着差距拉大的严峻挑战^[3]。智慧体育场馆建设逐渐成为全民健身设施补短板工程的重要内容之一,政策的推动为体育产业的可持续发展提供了必要的推动力。

通过对体育场馆的实地调研,统计出体育场所建设的现状,探析运动场所在学校体育教育当中所扮演的角色,国家正在大力推进智慧体育的发展,并出台了一系列有力的政策文件,以此来推动智慧体育的发展,并将其作为一项战略性的任务。智慧体育场馆建设逐渐成为全民健身设施补短板工程的重要内容之一,政策的推动为体育产业的可持续发展提供了必要的推动力。

1 核心概念界定:体育场馆智慧化

程新年^[4]认为,提升体育场地设施质量、塑造学校体育场所精神以及优化学校中“学生—设施—运动”的关系,体现了构建评价指标体系的必要性。

徐永清^[6]认为智慧化场馆是将新一代信息技术如互联网、云计算、大数据和空间地理信息集成等,运用到场馆规划、建设、管理和服务的智能化和高效化的新理念和新模式创新方法。

傅钢强等^[7]认为,智慧体育场馆是运用大数据、物联网、云计算、区块链和人工智能等前沿技术,实现对体育场馆在设计、建设、营销、管理和服务等方面的智能化升级,它是一个以提高运营效率和服务质量为目的的区域空间,同时也是一个持续发展、不断实践的过程。

肖文升^[8]认为智慧体育场馆是指,借助互联网这一渠道,通过互联网与体育场馆的深度融合创新,推动传统体育场馆向现代化转型升级。智慧体育场馆的智慧化是把当代先进技术集中于体育场馆的建设和运营,这种模式不仅提高了效率,还增进了服务质量。

智慧体育场馆是指综合运用物联网、云计算、大数据、人工智能等新一代信息技术,实现场馆在设计、建设、营销、管理和运营全流程智能化升级的新型场馆模式。其核心目标是提升运营效率、优化用户体验、促进资源共享,最终推动体育场馆的现代化转型与可持续发展。

2 南疆体育场馆智慧化运营现状分析

2.1 设施基础现状

南疆地区拥有多个综合性场馆,目前,其智慧化设施主要集中在基础层级,普遍配备了智能闸机、线上支付、监控系统、LED显示屏等,但整体智慧化程度仍处于起步阶段。根据调查结果,该地区城市体育场馆目前仅具备智能闸机、LED显示屏、线上支付、安防系统、监控系统和灯光系统等一些能够满足体育场馆正常运营的基础智能设

施、设备。这些设施、设备在一定程度上提升了场馆的运营效率和服务质量,但仍存在一些问题和发展空间。

具体如下,城市体育场馆的智慧化运营尚处于起步阶段,体育场馆的智慧化程度较低,缺乏先进的智能化设备和系统。运营模式较为传统,主要依靠人工管理和维护,缺乏现代化的管理手段和工具。由于智慧化程度较低,体育场馆提供的服务质量和效率有待提高。缺乏对数据的整合和挖掘能力,无法实现数据的统一管理和分析,也无法为场馆运营提供科学的数据支持。

2.2 用户满意度与接受度

2.2.1 满意度

调查显示,对现有智能设施表示“非常满意”和“比较满意”的消费者合计占55.7%,但认为“一般”的占比高达39.7%,表明体验有较大提升空间,如图1所示。

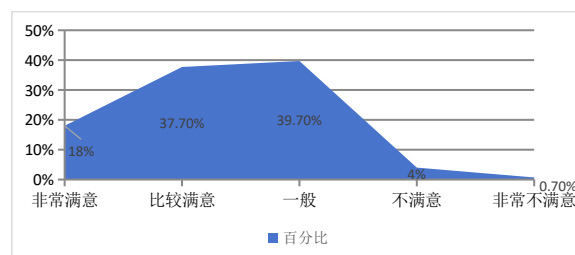


图1 南疆地区体育场馆智能设施的满意程度调查

根据调查结果显示:其中非常满意占比18%,非常不满意占比0.7%。总体表明,大部分消费者对体育场馆的智能设施持满意态度。其中,“非常满意”与“比较满意”两个选项占了总比的55.7%,比例达到一半以上,表明大部分消费者对智能设施的评价是认同的。当然,从“一般”的这个选项来分析,满意度占总比的39.7%,同时也说明一个问题,这部分消费者对智慧化设施的认同率是觉得可有可无的,并没有让他们从心理意愿上认同。此外,不满意的比例也占了一小部分,表明该场馆设施仍存在问题需要不断改进。

2.2.2 接受度

高达87%的消费者表示“非常愿意”或“比较愿意”使用智能设施,显示出强烈的市场需求和积极的接受态度,如图2所示。

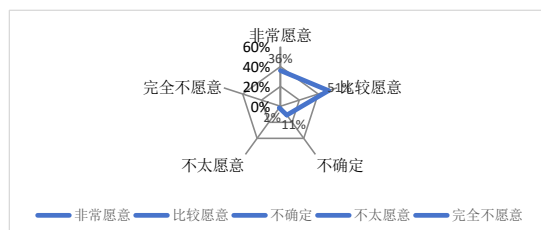


图2 南疆地区体育场馆智能设施的认同程度调查

如图所示：关于南疆城市体育场馆，消费者愿意使用智能设施的占比为 87%，不愿意体验智能设施的消费者占比 2%，表明在智慧化体育场馆消费者中，大部分人表示愿意在体育场馆中使用智能设施。这表明大部分消费者对智能设施持有积极的态度，认为它们能带来便利和更好的健身体验。持中立或负面态度的消费者比例较低，大部分消费者对智能设施持正面的看法。

3 体育场馆智慧化开展问题分析

我国体育事业已从高速增长阶段迈向高质量发展阶段，体育场馆智慧化转型在现代化体育产业体系建设、更高水平全民健身公共服务体系构建以及智慧城市建设中，正发挥着越来越关键的作用^[9]。体育场馆智慧化转型已经是当前发展趋势的前景，势在必行，要探求其中存在的问题，并预设解决问题的可行性方案。

3.1 体育场馆智能设施问题

许多参与者反馈，新设立的智能设施操作复杂、使用起来不方便，部分存在卡箍问题，没有经过专业人员的指导不会使用，具体来说智能设施使用方便，但操作比较麻烦，特别是用户体验方面，体育场馆运营方需要考虑对智能设施进行优化，例如简化操作步骤、提供更直观的界面等；部分智能设施在设计上存在缺陷，或者不符合大部分用户的使用习惯。

对于初次使用智能设施的用户，如果缺乏必要的培训和引导，可能会导致操作上的困难。因此，体育场馆运营方需要加强用户培训和提供更详细的引导。智能设施很不方便，这可能是因为这部分智能设施本身存在技术上的缺陷或者问题。体育场馆运营方应考虑对这些设施进行维修或更换。

3.2 服务人员与智慧化设施系统的配合问题

调查显示，智能化设施不普及，设施使用率不高，尽管部分体育场馆配备了智能化设施，但由于种种原因，这些设施并没有得到充分利用。体育场馆的线上操作不如线下方便，在智慧化运营方面，线上服务的用户体验还有很大的提升空间。线上线下服务不一致，在提供线上线下服务时，体育场馆运营方需要确保服务的连贯性和一致性。括检票方式落后、信息公告发布不够智能、部分设施陈旧、网络覆盖和质量不足以及智慧化服务体验有待提升。

3.3 场馆智能设施运营与服务问题

根据调查，一是服务品质不高，部分场馆提供的增值服务可能品质不高，无法满足用户的需求和期望。这可能导致用户不愿意支付额外的费用，影响场馆的收益。二是

价格定位不合理，部分场馆可能对增值服务的定价不合理，过高或过低。价格过高，可能会导致用户不愿意支付，如果价格过低，则可能无法覆盖场馆的成本和提供高品质的服务。三是市场调研不足，部分场馆可能缺乏对用户需求和市场情况的了解，导致提供的增值服务与用户需求不匹配。这可能导致用户不感兴趣。

4 场馆智慧化发展的可行性措施

4.1 场馆系统智慧化技术升级与体验优化

4.1.1 系统升级

引入更先进的智能检票与管理系统，优化设施操作界面，加强网络基础设施建设，全面提升服务的便捷性与稳定性。

4.1.2 服务优化

体育场馆运营方引入更加智能化的检票系统、改进信息公告发布方式、更新和升级设施、提高网络覆盖和质量以及提升智慧化服务体验，以满足用户的需求和提高运营效率。

4.2 管理者的服务融合与数据驱动

工作人员要打通线上线下服务，确保一致性与连贯性；建立统一的数据管理平台，利用数据分析指导运营决策与个性化服务。体育场馆运营方加大智能化设施的投入和普及力度，提高设施的使用率，优化线上操作体验，并确保线上线下服务的连贯性和一致性。同时，关注用户的反馈和需求，持续改进智慧化运营的效果。

4.3 用户导向的运营管理要加强

我们要建立系统的用户培训与引导机制，根据市场调研和用户反馈，优化增值服务内容 with 定价策略，建立设施快速维护响应机制。体育场馆运营方定期检查和维护设施，优化网络连接，简化操作流程，加强用户培训和引导，提高信息安全性，并考虑提供无需下载 APP 的在线服务。

4.4 利用好政策与资源保障

管理者要积极争取并利用政府关于智慧场馆与新基建的政策与资金支持，加强专业人才培养与引进，创新商业模式，实现可持续运营，提高用户对智能设施的接受度和使用效率。对于存在问题的智能设施，应及时进行维修或更换，以确保场馆的正常运营和用户的良好体验。

5 结语

尽管南疆地区城市体育场馆的设施智慧化运营处于起步阶段，但绝大多数用户还是愿意体验，说明其市场潜力很大。如何突破当前的困境，关键在于两点，一是加快智慧化建设，提高场馆的服务质量和体验感，这就是设备本

身的一个发展方向；二是充分调查，有调查才能把握好市场的发展方向，顺应市场发展，抓住时代发展机遇，为国民提供更好的健身场所选择，为国家国民体质健康提升贡献自己的一份力量。

参考文献：

- [1] 中华人民共和国国家教育部.《国家体育总局关于推进学校体育场馆向社会开放的实施意见》[EB/OL]. 2017-02-14.
- [2] 教育部，国家体育总局. 关于推进学校体育场馆向社会开放的实施意见[EB/OL]. 2017-03-07. http://www.moe.gov.cn/srcsite/A17/moe_938/s3276/201703/t20170307_298483.html.
- [3] 中华人民共和国国家教育部. 国务院办公厅印发《关于强化学校体育促进学生身心健康全面发展的意见》. [EB/OL]. 2016-05-07 http://www.moe.gov.cn/jyb_xwfb/s6052/moe_838/201605/t20160507_242345.html.
- [4] 习近平. 努力成为世界主要科学中心和创新高地[J]. 共产党员, 2021(08):4-7.
- [5] 程新年. 学校体育场地设施环境质量评价指标体系构建研究[J]. 体育研究与教育, 2024, 39(06):38-47+61.
- [6] 徐永清. 基于大数据的智慧体育场馆规划的探讨[J]. 智能建筑, 2018(10):12-17.
- [7] 傅钢强, 刘东锋. 智慧体育场馆驱动模式与发展路径[J]. 体育文化导刊, 2020(12):92-97.
- [8] 肖文升. 智慧体育场馆发展研究[J]. 现代交际, 2018(11): 56+55.
- [9] 冯晓露, 樊正洋, 李林澄. 体育场馆智慧化转型的实践样态、过程效益与创新路径[J]. 体育学刊, 2025, 32(03): 72-79.

作者简介：第一作者：吴胜能（1998-），男，贵州施秉人，硕士研究生，研究方向：民族传统体育。

* 通讯作者：杨果（1995-），男，贵州晴隆人，硕士研究生，研究方向：学校体育；体育教育。