

社会体育指导员信息服务现状与优化策略研究

魏 华¹ 冯潇凡² 牛立硕¹ 荆 凯¹ 文富贵¹

(1. 西安体育学院体育教育学院, 陕西西安 710068; 2. 西安工商学院传媒学院, 陕西西安 710200)

摘要 ▶ 文章采用网络调查和问卷调查等方法, 对公益性全民健身信息服务平台中关于社会体育指导员信息服务进行了现状分析和策略研究。信息平台中指导员的查询与预约等信息服务存在形式多样化、建成有梯度性、服务效果地区差距等现状, 具有政策扶持、群众需求和提升指导员社会功能等多角度的刚性需求, 建议从强化惠民政策、推进信息共享和改善用户参与沟通效能等方面, 对体育指导员信息化服务进行优化和改进。

关键词 ▶ 社会体育指导员; 信息化服务; 发展现状; 需求分析; 优化策略

DOI: 10.16730/j.cnki.61-1019/g8.2024.09.019

进入数字时代, 以物联网、云计算、移动互联、可穿戴设备为代表的现代信息技术, 势不可挡地改变着人们的生活方式。《“十四五”体育发展规划》《全民健身计划(2021—2025年)》等重要文件也都提出支持大数据、区块链、云计算等技术在体育领域的创新应用^[1], 实施体育产业数字化战略, 推动现代信息技术手段与全民健身相结合, 使全民健身服务更加便捷、高效、精准。

科学健身指导作为全民健身公共服务高质量发展的重要方面, 其实效很大程度上取决于体育指导员队伍的建设程度。目前, 全国各地的体育指导员队伍虽然在数量上已形成规模, 但是长期存在上岗率和服务质量不高等问题^[2,3], 影响了群众参与体育锻炼的热情, 引起政策和业界的广泛关切^[4]。要解决此问题, 就需要依托信息平台建设, 整合和优化社会体育指导员的知识技能和服务供给信息, 使之与群众多元化、多层次的需求相呼应, 推动服务效能, 从而促进全民健身公共服务高质量发展。鉴于此, 本文从多角度剖析社会体育指导员信息化服务现状和存在问题, 探究优化和强化社会体育指导员信息服务功能的需求情况, 进而提出持续推进信息化服务的优化策略, 为推进全民健身公共服务精准供给提供理论参考。

1 我国社会体育指导员信息化服务现状

随着数字体育的深入发展, 全国各地涌现出全民健身信息服务平台的建设热潮。繁花似锦的背后, 大量现实问题亟需解决, 比如平台建设内容是否推进了科学健身指导等等。因此, 本文从信息服务的形式、数量、质量、效果等方面, 探讨社会体育指导员信息化服务现状和问题。

1.1 信息服务形式多样化

目前社会体育指导员信息服务的形式主要为: (1) 指导员基本信息的发布和查询。国内已运行的省级(或省会)平台约有三成可查询指导员的基本信息, 包括姓名、等级、项目、照片、服务区域等, 该功能为落实预约等功能打下基础。(2) 体育课程预约。平台以组团上课的形式, 将需要某项目指导的群体聚集一起, 统一时间和地点, 其优点是将健身场地服务和科学健身指导服务相整合, 提高了资源的利用率和服务效率。如通过“群体通”平台对接社会体育指导员数据库接口, 向公众推送惠民课程, 供群众低价或免费报名学习体育课程。(3) 送教上门服务, 体现了“问计于民”“为民服务”的理念, 以社区作为服务对象, 提供配送服务。如上海体育微信公众号的“送教上门”服务, 为社区或团体提供“体育教练”和“专家教授”知识技能指导服务。(4)

基金项目: 国家社科基金项目《智慧城市视角下区域公共体育资源信息融合与共享机制研究》(19BTY039)

作者简介: 魏华, 女, 副教授, 研究方向: 全民健身公共服务、数字体育; 冯潇凡, 女, 助教, 研究方向: 群众体育、体育信息; 牛立硕, 男, 在读硕士研究生, 研究方向: 体卫融合、体育信息; 荆凯, 男, 在读硕士研究生, 研究方向: 群众体育、体育信息; 文富贵, 男, 在读硕士研究生, 研究方向: 全民健身公共服务、体育信息。

指导预约服务。如“健康陕西人”及“西安体育大管家”等平台,通过手机端开辟了指导员预约栏目,向公众呈现各种体育健身资源。上述服务形式均是推进科学健身指导信息化的有益尝试,随着群众科学锻炼意识的增强,不断萌发多元化的健身需求,会激发出更多更具创新性的服务形式。

1.2 建设落成有阶段性差异

目前所调查的信息服务平台在建设和落成梯度上呈现较大的相似性。平台一般首要考虑的是解决“去哪儿健身”问题,然后解决科学健身指导服务等其他问题。本次调查的信息服务平台基本涵盖了场馆查询和预订功能,但是指导员预约服务的建成力度却存在较大差异,具体表现为:一是可供查询指导员信息的平台不多,截至2023年5月数据显示,全国只有约三成平台展示了指导员的基本信息;二是设置预约功能的平台数量太少,仅有不到10家平台设置了指导员预约功能、预约时段和预约者信息等内容;三是指导员数据库建设不够完善,导致入网指导员的数量有差异。究其原因,一是区域数字化发展水平不均等,二是区域经济发展水平有差异,整体数字化水平差异导致平台建设呈现出阶段性特点。

1.3 信息服务效果有地区差距

据调查,部分信息平台设置了指导员信息查询或预约功能,但所推出的信息服务效果不一,具体体现在以下两个方面。一是预约功能空壳化。指导员预约功能虽然已经规划在平台中,但入网的体育指导员信息数量极少,或者预约功能未开启,导致该功能空壳化。另有个别平台出现网页加载超时等情况,导致无法打开,基本查询功能受阻。二是指导员预约功能的保障体系在平台之间存在较大差异。截至2020年底,我国每千人拥有社会体育指导员数超过1.86名,对比之下,入网可以查询到的参与“线上预约、线下指导”服务人数太少,总共仅有百余人。究其原因,信息平台的规划建设与信息完善缺乏持续的更新与维护,缺乏统一规划和动态反馈机制。

2 社会体育指导员信息服务的需求分析

随着数字化生活方式的出现,群众对于科学健身指导的多元化、多层次的需求,自然对体育指导员的信息化服务产生了新的期盼和定位。

2.1 政策扶持角度的需求分析

十三五、十四五期间,《国务院办公厅关于加强全民健身场地设施建设发展群众体育的意见》《全民健身计划

(2021—2025年)》《关于构建更高水平的全民健身公共服务体系的意见》等重要文件提出要适当降低入门槛,扩大队伍规模,提高指导服务率和健身指导水平,推动建立全民健身信息服务平台,提供设施查询预定、体育培训报名、健身指导等服务,逐步形成信息发布及时、信息反馈高效的健身智慧化服务机制。因此需要以政策需求为导向,凸显信息技术的重要使命,通过疏通科学健身指导知识技术和服务信息的传播渠道,促进需求识别^[6,7],推进供需匹配效率,从而推进全民健身公共服务更加精准化。

2.2 群众科学健身角度的需求分析

随着健康生活意识的普及,广大群众逐步重视体育锻炼,对科学健身指导产生了刚性需求。2022年西安市340份关于社会体育指导员工作状况的调查数据显示,“影响体育指导员开展工作的主要因素”主要集中在经费不足(87%)、指导能力不足(85%)和缺乏激励机制(85%)三个方面;“愿意通过微信公众号、手机APP开展指导工作”的人数占到90%,然而由于社会体育指导员服务信息的严重缺乏,锻炼群众并没有上网寻求健身指导服务的积极性。随着获取和传播信息方式的转变,人们更加需要高效、普惠的健身资源信息服务,社会体育指导员的信息化管理也应迈进高效管理阶段,以顺应时代趋势。

2.3 社会体育指导员实现社会功能的需求分析

社会体育指导员的社会功能主要体现在“改善民生,促进社会和谐”“增强国民体质,促进群众健康”和“弘扬体育精神,增强民族自信心”三个方面,其实现过程主要受到时间精力、群众健身意识、场地设施情况、社会价值交换行为、政策制度支持、数字化指导等方面的影响。国务院出台的《“十四五”体育发展规划》中强调,要深化社会体育指导员管理制度改革,充分发挥指导员在组织社区体育活动、科学健身等方面的作用^[7]。因此,优化指导员信息服务体系,在锻炼群体和指导员之间架设纽带,将人力资源、场馆资源、站点布局、活动推广等结合起来,可以扩大全民健身服务供给,更好地满足锻炼群体的科学健身需求,同时也促成社会体育指导员社会功能的实现,形成平衡共赢的全民健身服务供需的互进机制。

3 社会体育指导员信息化服务优化策略

3.1 宏观层面:强化惠民政策保障

惠民政策是推进社会体育指导员“线上+线下科学健身”指导服务的重要杠杆。要加强宏观层面的政策保障,首

先,政府应顺应数字时代发展的趋势,制定促进社会体育指导员精准化服务的指导文件,为加速科学健身指导产业化和数字化提供方向,为优化体育指导员的激励机制和创新管理提供政策依据。其次,各区域应根据发展实情,细化和制定可行、可持续的地方政策,保障场地维护和良性运营,推进场地与指导员等重要健身资源的有机整合,促进供需有效对接,使科学健身指导服务精准投放至群众身边。

3.2 中观层面:提升信息共享水平

信息要素是促进健身指导服务精准供给的重要抓手。要加强中观层面的信息共享水平,首先要确保“有数据可采集”和“有数据可共享”。因此,全民健身公共服务的各方利益相关者应积极对接,推进场馆和健身服务信息化进程,落实指导员服务预约,使群众有信息可查和可用。其次,各机构在了解需求的情况下,尽快制定具体的体育数据共享标准和规范,为体育行业内部与其他行业之间体育资源数字化共享提供基准和方向。

3.3 微观层面:增进多方参与沟通效能

要增进微观层面的沟通机制效能,首先,政府部门要顺应以互联网为基础,实现社会利益共享为特征的共享经济发展的时代趋势,积极转变理念,真正履行主导角色,通过政

策杠杆,推进管理创新和服务创新。其次,健身指导服务提供方,如协会以及指导员自身,需转变理念,完善管理机制,将服务行为信息化融入到日常管理中,促进指导员服务社会的效率和水平,从而激发群众的参与热情,唤醒群众的健身意识。指导员自身要注重能力提升,主动接受技能培训与考核,创新教学思维,改善信息化服务手段,满足群众日益增长的锻炼需求。再次,群众要提高健康意识,积极参与体育锻炼,充分利用信息平台,反馈自我需求,完善整个服务体系。最后,信息服务机构应优化数字技术和算法,打通数字化沟通渠道,为改善健身指导服务效能创造硬件和软件环境。

4 结语

在新科技革命的推动下,传统的社会治理和公共服务体系将从过去的经济效率占据主要地位转向以人民幸福感、获得感和安全感为核心。推进健身指导服务信息化服务优化进程,既顺应了数字经济发展时代中以互联网为基础,以社会资源共享为过程,进而实现社会利益共享的特征,又反映了新时代我国全民健身公共服务高质量发展的深刻要求,更是回应了人民群众对于美好体育需求的深切期待。

参考文献:

- [1] 田胜国,张大为,刘丽,等.从意愿到行为:信息获取对公益社会体育指导员服务参与行为的影响——基于感知价值的高阶调节效应分析[J].武汉体育学院学报,2024,58(01):45-52.
- [2] 于善旭.我国社会体育指导员工作的法规政策指向与改革发展思考——兼论新修《体育法》相关条款的理解与实施[J].天津体育学院学报,2022,37(06):680-689.
- [3] 刘周敏,黄格,张洋源.数字经济时代下体育场馆共享化建设逻辑、困境及路径[J].体育文化导刊,2022,(11):83-88+110.
- [4] 江涵逸,郑芳.数字技术助推新时代体育产业发展:机制、约束与保障[J].中国体育科技,2024,60(02):63-71.
- [5] 胡若晨,朱菊芳,刘雨欣.体育服务业数字化转型的作用机理、阻滞障碍与对策建议——基于TOE理论视角[J].武汉体育学院学报,2024,58(02):38-45.
- [6] 张永龙,赵先卿.中美两国社会体育指导员管理体制之比较[J].体育科研,2008,(01):73-76.
- [7] 黎力榕,朱洵韬,刘振.我国社会体育指导员培养模式研究[J].沈阳体育学院学报,2014,33(05):76-79.