

“互联网+”背景下大连市体育场馆运营与服务变化

金铉尚¹, 关 稳²

(1.大连理工大学体育与健康学院, 辽宁大连 116024; 2.韩国国民大学体育产业系, 韩国首尔 02717)

摘要 ▶ 文章以大连市体育产业集团下属体育场馆为例, 运用文献资料法、专家访谈法、实地考察法、案例分析法等研究方法, 分析体育场馆运营与服务中存在的问题, 并根据问题提出相应的解决对策, 以此增进市民身心健康, 助力城市经济发展。

关键词 ▶ 互联网+; 体育产业; 体育场馆; 大连体育产业

DOI: 10.16730/j.cnki.61-1019/g8.2024.12.018

根据国家体育总局发布的《“十四五”体育发展规划》中关于全民健身、竞技体育、青少年体育、体育产业、体育文化、体育服务经济社会发展等领域的工作思路和重点任务^[1], 结合《大连体育“十四五”时期发展目标》提出的到2025年, 将大连初步建成具有全国一流水平的体育强市, 明显提升大连体育综合实力, 使其基础更加深厚, 影响更为广泛, 发展更具活力, 市民认同度更高。目前体育产业再创新高, 体育场作为锻炼和训练必不可少的基础设施, 场馆管理也尤为重要^[2]。虽然我国的体育场在不断增加, 但是场馆管理模式却停滞不前, 因此, 需要我们不断去研究和探索先进的场馆管理模式, 以便更好地发挥其社会和经济效益^[3]。随着群众的健康意识和运动热情日益增强, 我国庞大的体育消费市场也将被逐步激活, 体育产业迎来高速发展的新阶段^[4]。

1 体育场馆运营与服务包括的内容

1.1 场馆运营管理

全面深化体育系统事业单位改革, 整合现有场馆资源, 引领体育产业与其他产业融合发展。推动市民健身中心、市游泳馆、网球中心三大场馆资源整合。推进健康知识的平台普及、运动损伤治疗及检测的实体店建设、运动医学课题的成果研究。进一步推进智慧体育平台的建设, 完善赛事活动

报名, 为大连市体育产业提供基础服务平台及数据支持。

1.2 场馆科研领域

相关机构应积极组建大连市体育产业协会, 争取体育产业发展扶持资金的支持, 逐步形成多资源、多项目、多角度、多链条的产业融合。各高校应完善科研体系建设, 加强体育科研理论与实践研究。体育场馆可依托高等院校、科研院所等平台, 强化体育科研对体育人群的服务指导作用, 为全民健身、竞技体育提供科研支持。

1.3 体教结合合作

体育场馆应与高等体育院校、运动医疗机构等共同打造集“产、学、研”一体的北部区域体育产业育成中心。依靠自身平台优势及体育产业资源优势, 通过资本的有效利用, 培养体育科技类的独角兽企业, 同时寻求在体育文化、体育旅游、体育医疗等相关方面的合作及签约项目落地工作。

1.4 赛事引入

政府相关部门应引进一批市场前景广、品牌知名度高的国际顶级赛事, 建设一批体育赛事相关产业集聚区^[5], 探索赛事名城共建、利益共享的体制机制, 打造顶级赛事聚集地。体育场馆应以城市宣传为抓手, 挖掘与区域深度匹配的体育赛事, 以赛事吸引群众对体育项目的关注度, 通过竞技扩大体育健身的群众影响力, 从而获取赛事带来的附加利润。

基金项目: 2023年辽宁省社会科学规划基金项目《辽宁省公共体育设施无障碍环境建设研究》(L23BTY013)

作者简介: 关稳, 男, 在读硕士研究生, 研究方向: 体育产业。

通讯作者: 金铉尚, 男, 讲师, 研究方向: 体育人文社会学。

1.5 发挥核心城市引领作用

大连体育产业的发展,应发挥核心城市的赛事引领和辐射作用,以国际马拉松、国际徒步大会等国际赛事为引领,带动区域足球、篮球、帆船帆板等运动项目赛事体系发展,加快培育大连海滨城市自主品牌赛事。体育场馆应采取先进和科学的方式,独立经营管理队伍,培养优秀竞技体育人才,代表大连市参加辽宁省运动会力争取得优异成绩。

2 “互联网+”体育场馆运营模式

市民健身中心、市游泳馆、网球中心这三个场馆从2023年开始运行智能场馆运营管理体系,相比之前的模式,利润从每年单个场馆七百万上涨到如今的每年一千万,参与人数从原来的四十万到现在六十万左右,日均客流量近千人。体育场馆的发展过程中与许多互联网产业进行融合,这不光提升了场馆内人员的工作效率,也给市民带来更好的服务。

2.1 场馆运营及培训

大连市民健身中心、市游泳馆、网球中心致力于打造智能场馆运营管理体系。政府相关部门应深化体育系统事业单位改革,整合现有场馆资源,带动市区县体育场馆及相关产业联动,引领体育产业与其他产业融合发展,推动三大场馆资源整合,进一步推进智慧体育平台的建设。同时,要持续加强“体育+互联网”建设,构建线上线下相融合的智能体育生态圈。以三大场馆线上服务功能扩展为起点,构建体育集团场馆预约、培训报名、资讯查询、健康体质自助检测、人脸识别系统、实时人数监测、网上交费等一体化服务体系,将信息技术与管理进行融合,打通业务流程,提升服务品质,推动传统体育场馆运营管理模式的全面升级,逐步拓展线上平台服务范畴^[6]。

2.2 N项重点赛事

政府应积极构建精品赛事品牌体系,可以引进一批品牌知名度高、市场前景广的顶级赛事^[7],建设一批体育赛事相关产业集聚区;也可以自主打造兼顾公益性与商业性的赛事,塑造体育集团品牌。体育场馆应以赛事吸引群众对体育项目的关注度,通过竞技扩大体育健身的群众影响力,从而获取赛事带来的附加利润。

2.3 体育商业周边

体育场馆应利用现有资源进行造势,打造自身IP,提高公众知名度,利用年轻媒体多多宣传。有关部门应积极落实

重大体育项目投融资、建设和运营,提供各类体育周边服务,开发大连市体育商业名片,点亮体育健康夜经济。

2.4 体育医疗康复

有关部门应积极打造国内一流运动医疗机构、宜居康复中心,根据当地的气候条件,因地制宜地打造出更合适的医疗机构。同时,体育科研单位应不断完善科研体系建设,加强体育科研理论与实践研究,依托高等院校、科研院所等平台,强化体育科研对体育人群的服务指导作用。

3 互联网+体育场馆服务模式

3.1 借助数字信息技术,推动体育场馆服务手段智能化

体育场馆通过运用互联网、云计算、大数据、人工智能等现代信息技术,以科技手段提升场馆经营、赛事运营成效,提升公众体育消费质量和体验,将是未来体育产业高质量发展的主题和机遇^[8]。当前体育科技产业主要具有以下特点:一是通过智慧化手段提升体育场馆管理水平和服务品质。体育产业是注重现场服务和体验的行业,通过互联网产品和技术的应用实现“用户+场馆+赛事”的高效连接,有助于在场馆运营管理过程中有效地降低成本、提高效率、提升服务品质。二是收集智慧化累积消费行为数据并进行深度挖掘可以极大延伸体育消费的经济价值。通过对场馆用户数据、消费行为数据的持续跟踪和分析,描绘用户画像,根据用户画像和消费行为特点有针对性地开展运营与宣传投放,实现精准营销,并将服务项目延伸至体育培训、赛事票务、运动康复、知识科普、衍生品销售等多个领域,有助于场馆赛事活动的举办和无形资产价值的提升。使用现代科技后,体育场馆的日均客流量提升,可以借助互联网平台,发挥短视频平台、微博、微信、客户端等在体育文化传播中的积极作用。体育场馆通过大数据技术实现市场细分、用户反馈、信息分析、产品改进等服务,提升用户体验,使用户可以在互联网APP上知晓场馆的实时状态^[9]。例如,通过线上微信公众号、小程序等,为市民群众提供订场购票、办卡充值、领取优惠券、地图导航等功能,实现“运动生活不费心,动动手指就搞定”。

3.2 建立线上服务平台,构建个性化体育场馆服务内容

体育场馆应明确客群需求。根据项目周边物业及本体属性分析,体育中心商业潜在客群应为三类,不同客群对应不

同消费目的。核心客群（基础刚需）包括周边居民、青少年培训相关的附属客群等；重要客群（场馆伴生）包括体育文化休闲人群、锻炼人群等；偶得客群（赛事活动）是指赛事观众、旅游打卡人群等。根据项目周边物业与人流易达性将整体商业氛围对应不同主题开展业态规划。一是“体育+生活配套”——人流冷区，主要满足客群生活休闲的基本需求，同时为商业冷区引流。同时为打造不同的运动业态如健身房等，满足不同群体的体育需求，提供多样化的运动选择权。二是“体育+专业培训”——场馆主体客群，通过建立体育相关培训如少儿体适能等，吸引高粘性业态客群。三是“体育+科技”——业态融合，主要通过VR竞技、AI展示等^[10]形成运动体验休闲区。四是“体育+时尚娱乐”——交通核区域，主要需要满足都市年轻人群对运动品牌的品质需求及潮流文化认同感。可以通过引入餐饮消费，汇集lululemon、NIKE Kicks Lounge等全球各类运动零售和服饰填补商业空白区域，引流商务人士及年轻客群，也可以打造区域夜经济，如配套赛演，根据业态规划完善文体配套消费内容，增强用户粘性，拉动文体消费，提升经济效益。通过以上措施，构建个性化体育场馆服务内容，实现拉动文体消费，增强用户粘性和消费体验，使用户停留时间延长，流量人数提升。

3.3 倡导资源互利互惠，构建体育场馆服务产业集群化

体育场馆可以自身为展示及招商平台，在体育中心打造“前厅后厂”的产业模式，从小聚集实现大突破，为片区发展助力，带动城市经济发展。为营造独特的商业氛围，需要

凸显体育主题，将商业业态与体育场馆相融合；为达成反哺场馆的财政目标，项目商业需密切贴合客群需求以及填补市场空白。

3.4 突出商业经济效益，推动体育场馆服务内容多元化

体育场馆可以通过打造文娱演艺体系，如大型演出、演唱会、中小型演艺活动、特色文化艺术活动、大型展会四大主题，保证月月有活动，引进各类演艺、文娱活动，打造市民精神文化生活家园。

4 结语

体育场馆在没有引入“互联网+”技术时，经济收入不乐观，在引入“互联网+”技术后产业经济有了明显提升。但是“互联网+”平台作为新兴产业，在刚开始运营时还是会有一些不足，体育场馆设施管理与服务质量正在逐步与互联网技术进行深度创新融合。

互联网技术与体育场馆管理和服务的发展需要融合经济的支持，只有强大的经济实力并且有比较成熟的管理系统案例，才能更好地使互联网技术结合体育场馆管理软件开发不断地尝试和进一步的完善。“互联网+”的引入不仅带动场馆自身的产业发展，还具有带动周边经济的效果，以及相关产业链的发展。

互联网技术与体育场馆管理的结合符合市民的需求，响应了国家当前在群众的号召，同时符合国家的政策支持，“互联网+体育场馆管理”这种管理方式将会是体育场馆管理发展新趋势。

参考文献：

- [1] 彭林. 互联网背景下体育场馆管理模式研究[D]. 厦门：集美大学, 2017.
- [2] 郭巍. 建设以体验为主线可持续发展的智慧场馆[J]. 智能建筑, 2020(2): 29-31.
- [3] 朱俊鹏, 王雨乐, 杨小银. “互联网+”背景下传统体育场馆服务产业发展趋势探析[J]. 辽宁体育科技, 2022, 44(5): 41-45.
- [4] 舒玲. 海事服务质量管理体系研究[D]. 秦皇岛：燕山大学, 2010.
- [5] 巴图吉日格拉. B站足球类短视频自媒体内容生产研究[D]. 呼和浩特：内蒙古大学, 2023.
- [6] 秦东颖. 纸质手环背后的“智慧体育”[N]. 解放日报, 2019-07-17(6).
- [7] 易思普. 什么是“智慧场馆”? [EB/OL]. https://www.sohu.com/a/442752588_100303060. 2021-01-06.
- [8] 崔伟, 李德显. 党的百年奋斗进程中我国体育精神的历史演进及时代价值[J]. 北京体育大学学报, 2022, 45(4): 112-120.
- [9] 王肇博, 李在军. 基于SWOT分析2022年北京冬奥会场馆的运营战略[J]. 湖北体育科技, 2021, 40(8): 675-678+699.
- [10] 史洁. 我国体育赛事IP价值指标体系构建研究——以马拉松赛事为例[D]. 江苏：南京体育学院, 2023.