

社会组织嵌入提升体育场馆公共服务效能研究

——基于汉江湾全民健身中心的个案分析

周彪¹, 陈元欣^{1, 2}, 赵悌金^{1, 3}, 陈磊⁴

(1.华中师范大学 体育学院, 湖北 武汉 430079; 2.华中师范大学 国家体育产业研究基地, 湖北 武汉 430079;
3.大理大学 体育科学学院, 云南 大理 671003; 4.武汉体育学院 博士后流动站, 湖北 武汉 430079)

摘要: 引导社会组织参与体育场馆公共服务供给, 提升场馆公共服务效能是构建更高水平全民健身公共服务体系的重要途径。以嵌入理论为基础, 结合汉江湾全民健身中心的个案材料, 分析发现社会组织通过制度、资源、情感和能力嵌入场馆公共服务供给实践, 场馆公共服务效能不断提高。为引导社会组织更好嵌入, 需明确角色定位, 增强社会组织专业能力; 加强监管考核, 激发社会组织内生动力; 引导群众参与, 提升社会组织发展活力; 强化智慧赋能, 深挖场馆公共服务潜力。

关键词: 社会组织; 体育场馆; 公共服务; 全民健身; 嵌入理论

中图分类号: G80-05 **文献标志码:** A **文章编号:** 1006-7116(2024)04-0088-06

A study on the embedding of social organizations to enhance the public services efficiency for sports stadiums

——A case study based on the Hanjiangwan public fitness center

ZHOU Biao¹, CHEN Yuanxin^{1, 2}, ZHAO Tijin^{1, 3}, CHEN Lei⁴

(1.School of Physical Education, Central China Normal University, Wuhan 430079, China; 2.National Sports Industry Research Base, Central China Normal University, Wuhan 430079, China; 3.School of Sports Science, Dali University, Dali 671003, China; 4.Post-doctoral Station, Wuhan Sports University, Wuhan 430079, China)

Abstract: Guiding social organizations to participate in the public services supply of sports stadiums and enhancing the public services efficiency in venues is an important way to build a higher level of public services system for the national fitness. Based on the embedding theory and combined with the case study material of Hanjiangwan public fitness center, it has been found that social organizations are embedded in the supply practice of public services for sports stadiums through the system, resources, emotions and capabilities, and then public services efficiency of sports stadiums is continuously improved. In order to guide social organizations to better embed, it is necessary to clarify the role position, and enhance the professional capacity of social organizations; to strengthen the supervision and assessment, and stimulate the endogenous motivation of social organizations; to guide the participation of the masses, and enhance the developmental vitality for social organizations; to strengthen the wisdom of empowerment, and dig deeper into the potential of public services for sports stadiums.

Keywords: social organizations; sports stadiums; public services; national fitness; embedding theory

2021年底, 国家发展改革委、体育总局等21部门联合印发《“十四五”公共服务规划》, 提出“支持

社会力量参与公共服务, 发挥好社会组织的作用”。随着我国全面深化改革的深入推进, 社会组织规模、种

收稿日期: 2024-01-17

基金项目: 2023年度中央高校基本科研业务费创新平台建设项目(平台后资助项目)“国家体育总局体育产业研究基地”(CCNU23PT008)。

作者简介: 周彪(1995-), 男, 博士研究生, 研究方向: 体育产业及体育场(馆)运营管理。E-mail: z951211b@163.com 通信作者: 陈元欣

类增长迅速。广大社会组织扎根基层,服务群众,是丰富公共服务内容、完善公共服务体系最活跃的因素。从当前理论研究和实践探索看,社会组织作为公共服务治理的重要主体之一,其有效嵌入是提升公共服务效能的重要保障已逐步为社会所认同。公共体育场馆(以下简称“场馆”)是构建更高水平全民健身公共服务体系的重要载体和物质基础,在公共体育服务供给中发挥着多元价值。当前,我国场馆数量不断增加,如何推动场馆公共服务高质量发展,满足群众多元化、个性化体育需求成为各方关注的焦点。国家层面持续推动场馆运营管理改革,通过引入第三方机构实现场馆企业化、市场化运营,着力提升场馆运营管理水平。但同时,部分场馆在改革后出现过度市场化^[1]、公共服务质量和群众满意度下降等问题^[2]。随着社会组织日益成为公共服务治理的重要力量,场馆运营过程中引入社会组织,能够盘活场馆存量资源,提高场馆利用率,提升公共服务水平^[3]。“社会组织如何有效参与场馆公共服务供给”开始引起学界的关注,学者们围绕社会组织参与的具体内容和形式进行了研究。但在参与过程中,仍存在社会组织与场馆合作程度不深以及自我发展能力不足以致社会组织“悬浮”于场馆等问题,参与场馆公共服务供给作用发挥受限。

通过对汉江湾全民健身中心的跟踪调查发现,社会组织在获取该场馆经营权后,充分利用掌握的各类资源为场馆注入新的活力,场馆公共服务水平逐步提高,周边群众满意度和获得感不断增强。在此过程中,社会组织与场馆业主方、上级管理部门等形成了良好的合作关系,并多次受到国家体育总局及省市各级体育部门的表彰。本研究拟以嵌入理论为基础,通过对社会组织嵌入场馆运营实践的描述,深入分析其过程和路径,最终为社会组织如何更有效地嵌入提出相应的建议,以为社会组织嵌入场馆运营实践,提升场馆公共服务水平提供案例参考和理论启迪。

1 理论基础与分析框架

1.1 理论基础

“嵌入”的概念由 Polanyi 于 1944 年首次提出并用于经济学研究,其认为经济行为与经济和非经济制度紧密相连并嵌入其中。由此他分析了经济活动和社会体系的嵌入性关系,同时发现这种嵌入关系随着社会发展而动态变化^[4]。但彼时,该观点并未引起广泛关注。直至 1985 年,Granovetter 对此概念重新进行了解释,强调社会关系对经济行为的重要性,认为“我们研究的组织及其行为受到社会关系的制约”,并非独立存在,需要嵌入某种社会结构以获得社会的支持。由

此,嵌入理论成为一种关注个体或组织如何与其所在的社会、文化、经济和政治环境相联系的理论^[5],相关研究迈上新的台阶。此后,关于“嵌入”的研究不断深化,并逐步从经济学领域拓展到管理学、社会学等领域,成为重要的理论分析工具^[6]。从既有研究看,嵌入理论已受到社会组织研究者的广泛关注,学者们主要研究了社会组织嵌入乡村教育振兴、农村社会建设、基层社会治理、社区公共服务供给等问题。针对社会组织嵌入公共服务供给,学者们普遍认为社会组织作为公共服务治理主体之一,其参与公共服务供给能够有效弥补政府和市场的不足,提升公共服务可及性。

1.2 分析框架

场馆作为体育事业和体育产业发展的载体和物质基础,一方面要通过多元化经营不断拓宽收入来源,维持场馆正常运转,减轻政府财政负担;另一方面,需充分发挥公益属性,满足群众公共体育服务需求。在这一过程中,引入社会组织尤为必要。“嵌入”在理论和实践方面的发展为全面深入理解社会组织参与场馆公共服务供给提供了新的视角。目前,随着全民健身场地设施提升行动的展开,众多基层社会组织通过政府购买服务、自发组织赛事活动、全民健身科学指导等形式,积极参与场馆体育培训、青少年后备人才培养、群众体育赛事等公共服务供给实践,而这实质上也是一种嵌入行为。社会组织以其广泛的社会联系和较强的动员能力,通过与场馆所有者、群众、其他组织等多元主体的互动合作,构建紧密的社会关系网络,推动资源互补和信息共享,有效嵌入场馆公共服务供给结构中,提升场馆公共服务均衡性和可及性。研究借鉴耿磊磊^[7]、姜秀敏^[8]提出的合作式嵌入关系,从制度嵌入、资源嵌入、情感嵌入和能力嵌入等 4 个方面分析社会组织如何通过场馆这一平台,将多种分散资源有机整合,形成社会组织、场馆、群众等多元主体共建共治共享公共体育服务的共赢局面,从而推动构建更高水平的全民健身公共服务体系。

1)制度嵌入。制度嵌入是指社会组织按照国家有关政府购买公共服务、社会组织发展政策及有关规定等^[9],主动置身于政府政策和关系网络中,以获取行政合法性及自身生存发展所需的资金支持和社会认同^[10]。社会组织参与场馆公共服务总是在一定的政策法规、行政管理体制、市场机制等制度环境中进行,制度环境对社会组织的角色定位、行为规范、资源获取以及服务模式等均具有重要影响。近年来,国家层面通过发布《关于通过政府购买服务支持社会组织培育发展的指导意见》《“十四五”社会组织发展规划》等政策,设立社会组织参与社会服务项目支持资金等途

径, 为社会组织参与公共服务提供了制度化入口, 有效提升社会组织社会化、规范化和实体化水平。

2)资源嵌入。资源嵌入是指社会组织将其所掌握的资金、人力、信息、社会资本等各类资源主动融入更广泛的社会网络和结构中, 使得这些资源的获取、配置、使用、增值等行为依赖于特定的社会情境。通过对资源的有效嵌入和管理, 能够促进多元主体间的合作, 提高资源使用效率。就场馆公共服务供给而言, 其强调社会组织如何发挥自身信息、资金、专业技术和社会关系等资源方面的优势, 在场馆运营过程中开展相关业务活动, 有效弥补场馆公共服务缺口, 提升公共服务可及性。

3)情感嵌入。情感嵌入是指个人或组织在社会网络中的情感关系对其行为和决策的影响。个人或组织的行为和决策不仅仅基于自身属性和特征, 还受其所处社会环境的影响, 而情感是其中重要的一种, 它强调了自身与他者之间的情感联系对其行为和决策的影响。情感是社会建设的基础^[11], 社会组织通过与政府部门、群众等的沟通与合作, 产生相互支持和信任的情感连接和共鸣^[12], 从而实现更深层次的合作。具体到场馆公共服务供给方面, 社会组织通过提供专业化、便捷化的服务获得场馆所有者及群众的情感支持和理解, 形成良好的社会关系, 为场馆运营过程中各项工作的开展提供便利。

4)能力嵌入。能力嵌入是指个人或组织将其技术、知识或经验等特殊能力借助社会网络关系中的关联关系, 嵌入到其他个人或组织中以帮助优化决策、提高效率并创造价值。同时, 个体或组织又能够通过这种社会网络关系获取、积累和利用资源, 不断提升自身能力, 形成良性循环, 实现组织与其他利益方共同发展的双赢目标。能力嵌入的关键在于社会组织需以其自身专业能力和高质量服务, 与其他利益主体建立良好信任关系, 强调社会组织需根据社会环境和群众需求变化及时调整和优化能力结构以适应这种变化。在场馆运营中, 社会组织利用自身专业优势、人力资源、动员能力等, 参与到公共服务供给中, 实现资源互补、服务优化, 并在此过程中, 获得自身能力的提升。

2 案例分析: 汉江湾全民健身中心公共服务供给实践

2.1 案例简介

汉江湾全民健身中心(以下简称“中心”)位于湖北省武汉市, 为所在区利用辖区内河滩地建设而来, 包含室内综合馆和室外足球场等场地设施, 可开展足球、篮球、网球、羽毛球、滑板、桨板等多种运动项

目, 是一个服务于全民健身的综合性场馆。中心由武汉韩爱萍羽毛球俱乐部(以下简称“俱乐部”)运营, 于2016年全面对外开放。俱乐部成立于2006年, 为民办非企业单位, 10余年来致力于开展青少年羽毛球培训工作, 培养体育后备人才, 大力推广羽毛球运动。原负责人为知名羽毛球运动员, 具有较强专业能力和社会影响力。自运营该中心以来, 俱乐部投入大量资金、人力, 按照合同要求实行免费和低成本开放, 积极开展青少年体育培训, 承办公益性赛事活动, 中心场地利用率和人气不断提升, 其公共服务水平颇受当地群众好评, 并被新华社等中央媒体和省、市媒体新闻报道。

选择该场馆作为案例主要基于以下考虑: 一是自中心与俱乐部合作以来, 俱乐部的专业性、灵活性得以充分发挥, 实现场馆公共服务的多元化和个性化, 树立场馆公共服务供给的典型形象, 中心先后获得全国及省、市群众体育先进单位、国家和省级体育后备人才培养基地等荣誉称号, 总局及省、市相关领导多次到该中心就其全民健身公共服务供给情况进行调研, 并多次承接各级体育研修班的现场教学活动。二是俱乐部的嵌入模式具有一定的前瞻性和可复制性。本案例中, 社会组织作为独立主体与其他市场主体一起参与场馆经营权竞标并成功中标, 其后作为运营主体参与场馆公共服务供给。这一做法为社会组织入场馆公共服务乃至更广泛的公共服务领域提供了可复制、可推广的经验模板, 具有较强的典型性和代表性。同时, 2017年以来, 笔者连续6年参与该场馆年度运营管理绩效考核工作。在为期两周的考核期间, 通过核查赛事活动、体育培训、公益讲座、科学健身指导等服务供给情况, 获取了较为丰富的文字材料。并与俱乐部、场馆业主方、群众等相关人员进行深入交流, 全面了解中心运营具体情况。通过多年持续跟踪参与, 对中心公共服务效能动态提升情况有较为直观的认识。

2.2 社会组织入场馆公共服务供给的路径

俱乐部长期扎根于所在区开展相关业务, 原负责人的过往经历为该俱乐部在羽毛球推广和场馆运营方面的专业性提供了强大支持。获得中心运营权后, 俱乐部在参与公共服务供给中具有制度、资源、情感、能力等多方面优势, 能够较好嵌入相关利益主体的行动逻辑。

1)制度嵌入: 明确社会组织身份, 强化制度规范建设。

随着我国行政管理体制改革和社会治理创新的深入推进, 社会组织力量不断壮大, 国家相关政策规范和扶持计划使其参与公共服务供给具备合法身份, 逐

步成为公共服务供给的重要主体之一,并通过绩效评估等配套措施不断规范这一过程。一是明确社会组织身份。中心在规划建设之初,区政府即召开专题会议研讨其运营问题,决定采用委托管理模式。体育部门依据《体育场馆运营管理办法》《政府购买服务管理办法(暂行)》等政策文件,提出“委托管理+政府购买”方案,并于2015年底通过招投标程序确定俱乐部为成交供应商,与之签订了《中心运营管理服务合同》,俱乐部由此获得了嵌入中心公共服务供给的合法性。根据合同约定,俱乐部在运营过程中需提供免费和低收费开放时段、特殊人群优惠、举办公益性赛事活动等公共服务,与之相应,俱乐部每年将获得一定数额的政府购买服务费用。二是强化制度规范建设。获取合法身份后,俱乐部围绕人事、财务、行政、联营伙伴考核等方面制定较为完善的内部管理制度,并严格按照合同约定运营,确保公共服务供给的规范化。同时,为确保国有资产保值增值,激发运营机构积极性,保障群众健身权益,区体育部门委托专业研究机构研制《中心运营管理考核办法》,并按照合同和相关政策要求制定评价指标体系。自正式运营第二年起,区体育部门委托第三方机构对中心年度运营情况进行考核,并将考核结果与政府服务费用直接挂钩。俱乐部通过合法程序成功入驻中心,获取相应的服务费用为中心专业化、持续化运营提供保障。体育部门作为监管单位,通过制定考核办法监督俱乐部的运营行为,确保俱乐部在中心公共服务供给中的规范性。

2)资源嵌入:发挥资源链接优势,拓展多元合作。

随着全民健身热潮的兴起和新时代社会主要矛盾的转化,群众体育需求逐步走向多元化、个性化,对场馆公共服务供给提出新要求,社会组织除需充分利用好自身掌握的资源外,还要多渠道、多方面拓展与其他机构的合作,这也意味着社会组织需要具备较强的资源整合能力。一是合理利用自身资源。俱乐部在获得中心运营权后,为确保公共服务质量,一方面,利用中心场地资源和组织团队优势,主动承接各类政府购买公共服务。2017—2022年中心共向上级部门申请承办市级及以上赛事60余场,并通过承接青少年体育夏令营活动开展羽毛球、足球等运动项目培训,与地方体育部门、业余体校合作共建训练基地,不断提升青少年体育培训水平,助力地区后备人才培养。另一方面,俱乐部投入大量资金,并积极向上争取政策、资金支持,完成运动场地和配套设施的升级改造,不断改善中心硬件设施条件,增强公共服务能力。二是积极拓展对外合作。中心涉及项目众多,俱乐部入驻后,逐渐发现在篮球、足球等室外项目场地管理上力

有不足,遂通过合作运营的方式引入相对较为专业的企业负责室外场地运营,按照合同总体要求开展经营活动,保障群众公共服务权益。

3)情感嵌入:注重多主体互动,构建良好的信任关系。

总体来看,我国社会仍是以情为本^[13]。在参与基层服务时,社会组织越来越注重采取情感策略,通过积极参与社会建设,开展各类志愿服务等活动拉近与不同主体的距离,满足群众情感需求以推动各种社会关系的协调发展^[14]。一是发扬志愿服务精神,积极参与社会建设。俱乐部原负责人为该区知名世界冠军,具有强烈的桑梓情怀。其退役后,在区政府支持下,通过“体教融合”与某小学合作建立羽毛球学校,次年,为进一步推广羽毛球运动,成立了俱乐部。中心建设之初,负责人即主动提出担任顾问协助区体育部门开展相关工作,并在中心后续建设过程中提供专业咨询意见。二是发挥党建引领作用,践行社会组织公益使命。俱乐部在运营期间,先后成立党支部和组建志愿者团队,发挥党建引领作用,在日常运营中提供场地清洁、健身指导、活动组织和咨询反馈等志愿服务,做到对群众需求“事事有回应”,在中心承接比赛时,参与赛事安保、场地保洁、秩序维护等,确保赛事安全有序进行。三是注重会员交流互动,重视群众意见反馈。俱乐部通过开展学员答谢会、亲子嘉年华等活动加强与健身群众的日常联系,并设置专门渠道听取群众意见和建议,在提供专业化服务的同时,更让其与群众建立起了良好的情感认同,增强了群众的归属感,实现了更深层次的嵌入。

4)能力嵌入:发挥专业化优势,提升可持续发展能力。

专业化能力是社会组织实现可持续嵌入场馆公共服务供给的重要保障。社会组织既需要借助规范化制度嵌入场馆,更需要依靠自身能力实现场馆服务效能的提升。一是发挥专业优势,提高场馆服务效能。在俱乐部运营中心过程中,俱乐部通过正式的招投标程序和具有法律效力的合同文件嵌入,充分发挥其专业化、社会化优势整合各方资源^[15],并通过组建志愿团队、组织公益性赛事活动、强化后备人才培养等途径不断提升中心公共服务供给质量,受到委托方和群众的认同,并获得国家及省、市等各级政府部门的奖励,其公共服务品牌示范效应成为多家媒体争相报道的典型。二是注重社会资本积累,加强自身能力建设。俱乐部在参与中心公共服务供给实践中,积极积累并转化各类社会资本,进一步提升组织自身可持续发展能力。一方面,俱乐部每年可获得一定数额的政府购买

服务费用,为俱乐部的生存和发展提供了强大助力;另一方面,在举办赛事、开展体育夏令营等多项公共服务实践中,俱乐部团队成员办赛能力、活动组织能力、沟通协调能力得到充分锻炼,并通过定期组织团队培训、消防应急演练等活动进一步强化组织能力建设。

3 社会组织嵌入提升体育场馆公共服务效能的建议

社会组织的公共性和公益性特点使得其在承接政府转移职能方面发挥着越来越重要的作用^[6],引导社会组织成为公共服务供给主体是我国公共服务领域创新的重要制度安排^[7]。为推动社会组织避免“脱嵌”,进一步提升场馆公共服务效能,助力构建更高水平的全民健身公共服务体系,提出如下建议。

3.1 明确角色定位,增强社会组织专业能力

社会组织是场馆公共服务供给的重要主体,明确角色定位,提升组织能力是其发挥作用的前提。一是要明确社会组织嵌入场馆公共服务供给过程中的角色定位,确保其职责明晰,与其他利益相关者形成互补合作关系。在本案例中,俱乐部作为场馆的实际运营者,享有较大的自主权,能够自由选择公共服务内容和形式。除此之外,社会组织还可以作为场馆运营方的合作者,根据运营方需要,发挥志愿服务、健身指导、监督评估等作用,为场馆公共服务供给注入更多外部支持。二是要培育扶持社会组织发展,增强专业化水平。一方面,落实直接登记备案制度,降低社会组织准入门槛,进一步壮大社会组织力量。另一方面,落实《“十四五”公共服务规划》等相关政策要求,综合使用财政政策和税收优惠政策等加大社会组织培育扶持力度,通过建立社会组织孵化器,加强枢纽型社会组织建设,开展社会组织能力提升培训等活动,为其注册登记、业务开展和项目承接等提供全过程支持,增强社会组织内部管理和公共服务供给能力^[8]。三是社会组织应充分发挥主观能动性。一方面,通过获取场馆经营权或承接政府购买公共服务等形式积极开展体育培训、群体赛事等,拓宽组织发展所需资金来源渠道,不断增强组织自我造血能力,强化社会组织的自主性和独立性。另一方面,加强人才队伍建设,发挥自身专业化优势,结合当地群众需求提供相关服务,强化政府部门和群众对组织身份的认同感,进一步巩固彼此的信任关系,为开展相关业务创造有利条件。

3.2 加强监管考核,激发社会组织内生动力

从本案例可以看到,有效监管考核是俱乐部成功嵌入的重要保障。在社会组织嵌入场馆公共服务供给的实践中,应重视通过科学、客观的监管考核机制激

发社会组织的内生动力。一是要明确合约内容,健全监管体系。在场馆与社会组织合作之初即通过合同明确双方责权利以及社会组织应提供的公共服务内容,确保社会组织在提供服务时有章可循,也为后续有效监管提供依据。同时,场馆方应根据国家相关政策及合同内容建立科学、公正、透明的场馆服务效能评价体系,注重考核服务人次、服务内容及公众满意度等核心指标。二是建立健全长效监管考核机制。在明确考核内容和实施主体后,场馆方可通过实地调研、随机抽查、明察暗访、投诉举报等多种形式,定期组织专业机构或第三方评估团队对社会组织的嵌入成效进行考核,并形成报告。三是强化监管结果的应用。将监管考核结果作为对社会组织奖励或惩罚的重要依据,对表现优秀的社会组织给予相应激励措施,如资金支持、税收优惠等;对表现不佳的社会组织,则进行相应的惩戒,如减少服务费、限制其参与政府购买公共服务等。通过激励与惩戒相结合,激发社会组织内生动力,促使其不断提高服务质量。同时,要加强信息公开,常态化向社会公开征询对社会组织在场馆公共服务供给中的意见,并及时公布对社会组织的考核评价结果,接受社会监管,提升社会组织公信力。

3.3 引导群众参与,提升社会组织发展活力

社会组织在嵌入场馆公共服务供给过程中,应充分发挥自身群体性、互动性等特点,与健身群众保持良好关系,扩大群众参与,不断提升服务质量和群众获得感。一是常态化开展各类赛事活动和培训,培养群众主动健身意识。社会组织可依托场馆开展当地群众参与度较高的运动项目赛事活动,定期组织各类健身培训和健康教育讲座,提升社会组织服务水平和群众参与能力,增强群众对社会组织的认可度。二是建立有效反馈机制,吸引群众参与公共服务供给。通过建立微信群、设置意见箱等多种形式广泛收集群众对场馆公共服务及社会组织的意见和建议,让群众成为场馆公共服务的受益者和监督者,及时调整服务内容和方式,并尝试引导群众参与场馆公共服务项目,如加入场馆志愿者队伍参与场馆日常维护、协助组织赛事活动等,直接参与场馆公共服务生产,增强群众参与感和归属感,强化群众与社会组织间的联系。三是加强宣传推广。社会组织可探索利用社交媒体、宣传栏、户外广告等途径宣传场馆服务内容和组织基本信息,使群众了解场馆日常运营情况,增强场馆和社会组织的影响力。四是加强与社会体育指导员、健身团队负责人等群体的合作,通过为其提供活动场地、办公场所等形式加强彼此合作,吸引其成为组织的一员,带动更多群众走进场馆,提升场馆公共服务效能。

3.4 强化智慧赋能,深挖场馆公共服务潜力

社会组织应运用数字技术挖掘场馆公共服务潜力。一是引入智慧化设施对场馆进行数字化升级改造,实现智能门禁、灯光、空调等智慧化管理,节能降耗。同时,利用5G、VR、AR、MR等技术为群众打造具有科技感的沉浸式的智慧化健身场景,并利用物联网技术对场馆内设施设备进行实时监控和预警,为用户提供舒适、便捷、安全的健身体验,提升场馆服务效率。二是社会组织应通过APP、小程序等积极搭建线上服务平台,集成场馆信息查询、预约订场、刷脸入场、意见反馈等服务功能,为群众提供便捷的一站式服务,并加强平台信息利用,运用大数据等技术分析平台收集的用户信息,如人流动态、场馆设施使用情况、健身群众行为习惯等,更好理解用户需求,推动社会组织服务精准对接群众需求,优化场馆设施配置和服务流程,为健身群众提供更为精准和更具针对性的公共服务,提升服务水平^[9]。同时,应加强人文关怀,推出适老化版本服务平台,并保留线下服务渠道。此外,注重线上线下互动,吸引群众线上分享健身经验,线下参与健身指导,运用平台加强交流互动,了解群众需求和市场发展趋势,为社会组织优化场馆公共服务供给提供参考。

在当前场馆经营权改革进程不断加快,部分场馆出现过度商业化的背景下,引导社会组织嵌入不失为平衡场馆经济效益和社会效益的有效手段。但仍有两个问题值得进一步思考:一是如何选择适宜的社会组织?从实际情况来看,较多社会组织在资金、场地、人力等方面仍存在不足,对政府依赖性较大,组织自身独立性不强。在信息不对称情况下,场馆业主方能选择合适的社会组织成为有效嵌入的关键。二是社会组织以何种方式嵌入?研究选取的案例中,社会组织以运营主体身份嵌入场馆公共服务供给,在运营过程中有较大的经营自主权,具有一定的典型性。但在当前多数运营机构为企业的情况下,社会组织应以何种身份、何种形式嵌入值得进一步探讨,而这也是未来持续探索的方向。

参考文献:

- [1] 陈元欣,王健.公共体育场(馆)运营改革过度市场化问题研究[J].体育科学,2014,34(6):3-10.
[2] 方雪默,陈元欣.公共体育场馆经营权改革后公共体育服务存在问题及对策[J].体育学刊,2020,27(3):32-38.

- [3] 张文亮,王强,杨金田,等.大型体育场馆与体育社会组织互助发展分析[J].成都体育学院学报,2016,42(6):17-22+78.
[4] 杨玉波,李备友,李守伟.嵌入性理论研究综述:基于普遍联系的视角[J].山东社会科学,2014(3):172-176.
[5] 林嵩.国内外嵌入性研究述评[J].技术经济,2013,32(5):48-53.
[6] 兰建平,苗文斌.嵌入性理论研究综述[J].技术经济,2009,28(1):104-108.
[7] 耿磊磊.社会组织“嵌入式”社区治理的本土实践——基于多案例的分析[J].长江论坛,2021(2):48-57.
[8] 姜秀敏,李月.“非正式权威”塑造:社会组织嵌入社区治理的三重路径——对山东省Q市F组织开展社区服务的个案分析[J].北京行政学院学报,2022(2):55-62.
[9] 李林子.社会组织参与城市社区治理的制度嵌入性分析——基于社会工作机构的跨案例研究[J].城市发展研究,2022,29(6):22-26.
[10] 李少惠,邢磊.社会组织嵌入:农村基层公共文化服务效能提升路径研究[J].图书馆学研究,2021(10):32-38.
[11] 何雪松.情感治理:新媒体时代的重要治理维度[J].探索与争鸣,2016(11):40-42.
[12] 端木燕萍,章荣君.情感嵌入:智慧治理背景下返乡青年嵌入乡村治理的新路径[J].领导科学,2023(3):84-88.
[13] 李泽厚.人类学历史本体论[M].天津:天津社会科学院出版社,2008:216.
[14] 潘小娟.基层治理中的情感治理探析[J].中国行政管理,2021(6):6-10.
[15] 李晓栋,李晓楠.体育社会组织嵌入社区体育治理信任关系建构的三重路径——来自Q社区的个案[J].上海体育学院学报,2023,47(10):59-69.
[16] 陈亚蕾.政府公共服务职能转移,社会组织如何承接[J].人民论坛,2017(18):74-75.
[17] 齐超.社会组织参与体育公共服务供给的现实困境及路径选择——来自上海的启示[J].天津体育学院学报,2016,31(3):252-258.
[18] 韦诸霞,周均旭.政府购买社会组织公共服务的三重机制与变革路径[J].求实,2017(12):74-83.
[19] 周彪,陈元欣.新时代我国全民健身场地设施高质量发展探究[J].体育文化导刊,2022(8):50-57.