

新时期武汉市上网服务行业转型发展研究

程 希

(华中师范大学 国家文化产业研究中心,湖北 武汉 430079)

摘 要:为促进武汉市上网服务行业转型升级,推动武汉数字文化产业的深度发展,结合相关行业数据具体分析了武汉市上网服务行业发展现状和存在的市场冲击、行业粗放发展、转型浮于表面及人才匮乏等问题,从产业链整合、深耕电竞、多元融合和政府引导四个方面提出其今后的发展路径。

关键词:新时期武汉;上网服务;行业转型

中图分类号: F719.5

文献标识码: A

文章编号: 1671-931X (2019) 04-0115-05

“互联网+”时代,人们的生活方式发生了翻天覆地的变化。而上网服务行业作为伴随中国互联网成长的下游行业,其时代价值也应该被重新认识。上网服务行业是文化产业迈向科学化、细分化、规范化的典型标志之一,是文化科技融合、产业跨界融合、时代创新融合的代表性产物,是互联网新业态起步腾飞、聚合升华的试验田和文化产业与事业共建共荣、互彰发展的连接桥^[1]。作为中国最早的一批网络文化产业,上网服务行业在缩小城乡之间的信息差距、为流动人口和低收入群体提供上网服务和促进就业等方面发挥了积极作用,极大地丰富了人们的精神文化生活。同时其庞大的设备和软硬件需求也促进了相关产业的发展壮大。上网服务行业的转型升级,推动了数字文化产业价值的提升,为国家文化产业结构性调整做出了重要贡献。2017年,在经历了连续三年的快速增长后,中国互联网上网服务行业转型升级进入深水期,转型升级工作继续深化,行业态势趋于冷静,并朝着提质增效阶段迈进。行业规范逐步落地,网络空间治理密度大,环境评级工作取得阶段性进步。未来上网服务行业将继续呈现优胜劣汰的特点,完成从数量向质量的深度转变^[2]。

一、武汉市上网服务行业发展情况

收稿日期:2019-05-11

作者简介:程希(1995-),女,湖北浠水人,华中师范大学硕士研究生,研究方向:文化产业管理。

(一)场所数量下降,单体规模扩大

2017年,武汉拥有上网服务场所1500家,电脑终端120000台,较2016年数量有所下降。从上网服务场所规模来看,武汉市上网服务场所以大、中型规模为主,占比84%(见图1),小型和特大型规模数量较少。

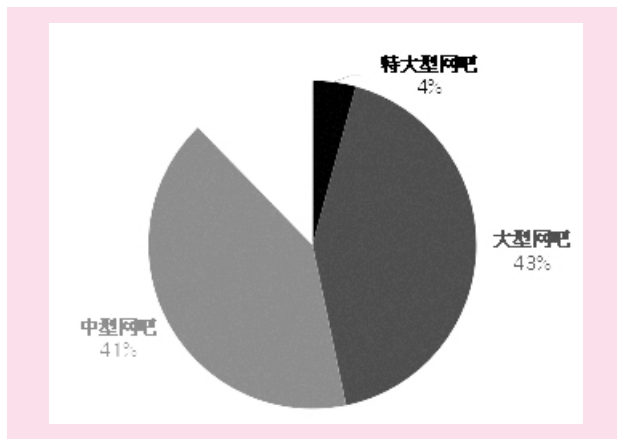


图1 2017年武汉市上网服务场所规模

(二)场所环境改善,用户数量回暖

伴随着上网服务行业的转型升级和武汉市执法部门的着力整治,武汉上网服务场所环境得到极大

的改善。绝大多数网吧实现场所升级,摆脱了过去光线昏暗、气味难闻、环境脏乱的状况,做到宽敞明亮,气味清新。游戏《绝地求生》的出现,刺激了上网服务场所设备更新升级,吸引了大批玩家回归,使得上网服务行业在 2017 年年末迎来用户数量的回暖。

(三)经营业态拓宽,营销手段丰富

2017 年,武汉市上网服务行业进一步探索新型经营业态,转型网咖的场所数量持续增加,手游吧、电竞馆等新业态不断涌现。与此同时,行业营销手段也越来越丰富。武汉梦竞超级电竞中心以电竞为主题,拓展电竞比赛、线下娱乐、直播互动等多种服务,竭力营造电竞氛围,打造兼具上网、电竞等多元化的娱乐综合体。武汉盖姆网咖通过实现全面禁烟、出租电子烟、设立线下玩乐空间、室外小酒馆等方式提供舒适的上网环境,优化用户体验,吸引了大批女性用户入会。

(四)用户结构单一,消费粘性不高

从上网用户性别来看,男性用户是上网服务场所的主要用户,占比 95%。女性用户出入上网服务场所人数较少,仅占 5%(见图 2)。从上网用户年龄结构来看,18-28 岁年龄段的用户人数占 79%,中老年用户占比仅有 4%(见图 3)。整体看来,年轻男性游戏玩家是上网服务行业最主要的用户,女性和其他年龄层用户较少,用户结构单一。从用户付费习惯看,消费频次在一周一次,单次消费额在 0-100 元的

用户最多,用户整体消费偏低,消费粘性不高(见图 4、图 5)。

(五)服务商实力雄厚,发展势头良好

武汉现有盛天网络和文网亿联等大型上网服务企业,发展势头良好。湖北盛天网络技术股份有限公司,是国内领先的场景化互联网用户运营平台,同时也是国家规划布局内重点软件企业。盛天网络以场景化运营为核心,以泛娱乐内容提供和大数据技术为两翼,为用户提供在线视频、网络游戏、电子商务等网络内容和服务。其开发的网络娱乐平台“易乐游”在上网服务行业娱乐综合管理平台市场占据了 31.2% 的市场份额,覆盖 5 万多家上网服务场所,每天为超过 2500 万的用户提供上网内容与服务(见图 6)。

武汉文网亿联科技有限公司是国内领先的上网服务场所网络环境安全服务提供商,专注于为上网服务场所营造安全、绿色、健康的网络文化环境,用户数覆盖三万家以上网吧、上亿网民,在网吧管理软件市场占有率达 30% 以上。其与行业主管部门合作研发的“文网卫士”是政府唯一指定的网吧监控系统,目前已覆盖全国 60% 的上网服务场所。旗下的网吧营销管理系统——领航网吧系统是全国第三大营销软件,占据上网服务行业营销软件 21.4% 的市场份额(见图 7)。

(六)政府积极引导,推动转型升级

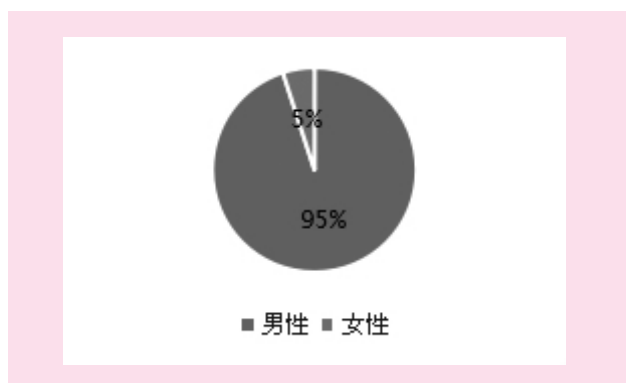


图2 2017年武汉市上网服务场所用户性别比重图

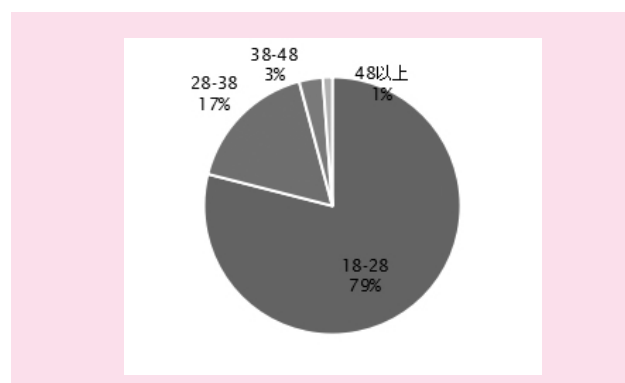


图3 2017年武汉市上网用户年龄结构图

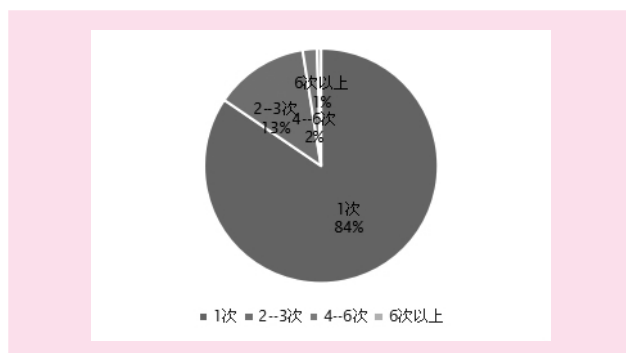


图4 2017年武汉市上网服务场所用户每周消费频次情况图

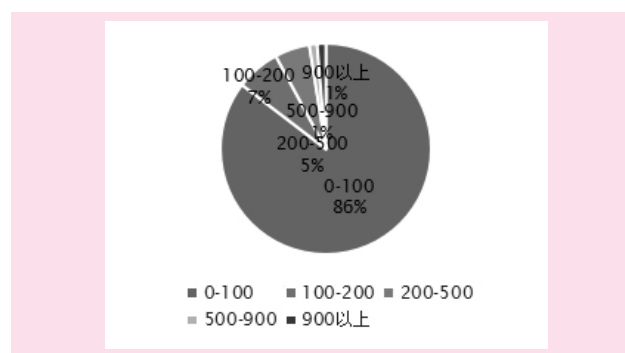


图5 2017年武汉市上网服务场所用户月均消费金额情况图

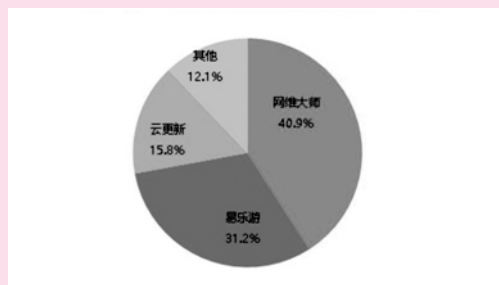


图6 2017年全国上网服务场所娱乐综合管理平台市场份额图

2015年,湖北省出台了《湖北省文化厅关于加快推进互联网上网服务行业转型升级工作的指导意见》,将上网服务场所纳入湖北省文化产业示范基地的申报受理范围。2016年,出台了《湖北省扶持文化产业示范园区及基地发展专项资金管理办法》,对转型升级取得示范性成效的上网服务营业场所,给予3万元一次性补助。2017年,出台的《湖北省“十三五”时期文化事业发展规划》中明确提出要推动上网服务行业转型升级。实施文化市场行业转型升级工程,鼓励和支持文化娱乐企业加快业态转型、创新服务模式。组织开展上网服务行业示范场所评选活动,授予武汉摩非骏诚网咖有限公司等33家互联网上网服务营业场所“2017年湖北省互联网上网服务行业转型升级示范场所”。积极举办上网服务场所转型升级电竞大赛,以电子竞技大赛为抓手,搭建产业平台,整合资源,持续推进文化市场上网服务行业的自信心和凝聚力,促进文化市场规范有序、健康发展。

二、武汉上网服务行业发展面临的困境

(一) 手游发展迅猛,行业压力加剧

智能手机和移动网络技术和普及,移动网络资费的下降使得移动游戏得到迅速发展。根据《2017中国游戏产业报告》显示,2017年中国游戏市场中,移动游戏市场实际销售收入1161.2亿元,份额继续增加,占57.0%;客户端游戏市场实际销售收入648.6亿元,份额减少,占31.9%;网页游戏市场实际销售收入156.0亿元,份额大幅减少,占7.6%^[3]。移动游戏成为游戏市场份额最大的细分市场,端游、页游市场份额进一步缩减,对以端游、页游为核心内容的上网服务行业冲击巨大。手游拥有丰富的种类、便捷的玩法以及强大的社交功能,能够随时随地满足人们游戏和社交的需求,由此分流了大批中轻度玩家,造成上网服务场所用户进一步流失。此外,移动游戏市场巨大的利润空间,使得越来越多的游戏生产商将研发的精力投入到手游之中,导致端游、页游的维护以及新产品的供应不足。

(二) 行业集中度低,产业链尚未成型

武汉市上网服务场所现有经营类型以个体经营

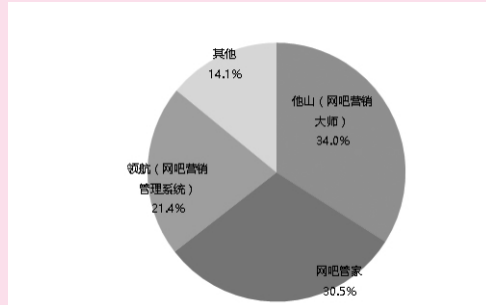


图7 2017年全国上网服务场所营销管理平台市场份额图

形式为主,连锁、品牌加盟等形式较少,行业集中度较低,连锁化、规模化发展不足。单体网吧占比过大,经营者各自为营,导致行业力量分散,在对外合作中不具有谈判优势,不利于行业整体实力的增强。同时,个体经营者过多,容易造成市场恶性竞争,扰乱市场环境,影响行业健康发展。此外,个体经营者力量弱小,风险承受能力较低,在转型升级的浪潮中生存艰难,武汉市上网服务场所连续几年数量下滑也反映出这一问题。武汉拥有盛天网络、文网亿联等上网服务企业和斗鱼等实力雄厚的互联网娱乐企业,但上网服务行业产业链上下游之间的合作通道尚未完全打通,产业链处于松散的连接状态,未能形成紧密深度的合作链条。

(三) 转型浮于表面,同质化现象突出

网鱼网咖的转型成功带火了“网咖”模式后,越来越多的传统网吧紧随其后进行转型,一时之间,遍地都是“网咖”。“网咖”取代“网吧”这一行业形态,成为上网服务行业转型升级的2.0版本,与此同时,“网吧+影吧”“网吧+书吧”等类似模式也开始兴起。然而从当前上网服务行业市场发展情况来看,大多数转型场所经营状况并不乐观。不可否认,“网咖”等模式与上网服务场所有着契合的优势,但是这些模式的场所改造或新建成本较高,投资回报周期长,对经营者、管理者以及从业人员的要求也较高。由于一般经营者很难达到这些要求,所以市面上大多数“网咖”名不副实,咖啡、影院、书屋等沦为摆设,转型浮于表面,内核仍然是以机时费为主要收入的传统经营模式,经营同质化问题依然未能改善。同时,由于营收来源单一,行业内的竞争手段也越发趋同,绝大多数上网服务场所只能从价格、规模、设备档次和配置等外在形式进行竞争。

(四) 高级人才稀缺,行业素质偏低

行业整体素质提升是上网服务行业转型升级的重要一环。如果说场所环境的升级是外在形象的改善,那么行业素质的提升则是内在气质的转变。尽管近年来,武汉市上网服务行业场所环境和服务优得到了明显改善,但是由于行业整体素质偏低,上网服务行业始终难以摆脱问题行业的刻板印象。行业素

质偏低具体表现在以下三个方面：一是经营者管理水平落后，缺乏科学的管理经验，经营目光短浅。二是行业从业者受教育程度普遍不高，素质良莠不齐，流动性大。三是人才缺口大，特别是管理、运营等方面的高级人才稀缺。究其原因，一方面是因为传统上网服务行业准入门槛低，对经营者和从业者的素质要求不高。另一方面是由于行业长期以来对自身的认识和定位存在问题，没有建立起完善的行业培训体系，对人才的重视程度不够。

三、未来武汉上网服务行业的发展路径

（一）加强行业整合，打通产业链上下游

行业整合包括横向整合和纵向整合两个方面，其中横向整合是指整合上网服务场所，纵向整合是指上网服务行业产业链上下游间的整合。

加强上网服务行业横向整合，即通过合并、联营等形式整合一批中小型上网服务企业，实现连锁化经营，从而建立起大于个体经营竞争优势的规模优势，达到成本最小化、资源合理化、技术管理协同化，提高行业对外议价的能力，催生本土网吧品牌，推动行业规模化、品牌化发展。

加强上网服务行业纵向整合，即打通产业链上下游，不断完善和拓展产业链，促进上网服务行业与其他行业融合发展。据不完全统计，2017年上网服务营业场所对于网络文化产业、电子商务、电子竞技产业、IT信息软硬件产业等产业产值带动达到1200亿元，其转型升级为我国十三五文化产业及国民经济健康发展做出了积极贡献^[4]。通过纵向整合，使处在产业链上下游的行业与上网服务行业从基于产品和服务交易的浅层合作发展转为以战略联盟为特征的深度合作，从而加强行业间的关联性，提高资源的整合能力和配置效率，降低单个企业成本，实现合作共赢。

（二）深耕电竞直播，实现行业纵深发展

近年来，武汉极力打造“电竞之都”，电竞氛围越发浓郁。除了数量和种类不断增加的地方性赛事，国际性、全国性赛事也越来越青睐武汉。与此同时，光谷电竞产业联盟成立，专业电竞设备提供商宁美国度、直播行业独角兽斗鱼、湖北首家A股企业盛天网络、大型赛事承办及场馆搭建商梦竞科技等公司迅速发展，电竞产业链正加速形成^[5]。此外，武汉还拥有全国数量最多的在校大学生，具有发展电竞的流量和人才优势。上网服务场所拥有场地、设备、流量优势和浓郁的电竞氛围，是电竞走向线下的天然落地场景。站在电竞的风口，上网服务行业要充分利用武汉电竞产业的资源优势、政策优势，积极发展线下电竞，实现与电竞的深度融合。在赛事承办、电竞教育、周边销售、直播体验等方面进行业务拓展，营造丰富的场景体验，使之成为电竞用户的线下社交据点，实

现从“网咖”到“电竞馆”的第三次转型升级，助推武汉打造“电竞之都”。

（三）创新内容服务，促进行业多元化发展

当代网吧和网络作为一种大众媒介和大众信息交流场所，其思想多元性的作用早已超越了私人领域，实现了网吧由单纯商业场所向具有现代城市社区特征的公共领域的过渡^[6]。上网服务行业可朝着公共文化空间的方向创新内容服务，促进自身多元化发展。

一是与社区公共文化服务融合。上网服务场所多沿街分布于城市各个社区，同时又具有场地、设备和技术优势，与社区公共文化服务融合，接入公共数字文化资源，为社区提供数字文化服务和便民服务，即丰富社区居民的文化生活，充当传播先进文化的阵地，转变社会对行业的负面看法，又能打破行业一直以来在用户年龄、层次等结构上的局限，以文化生活、惠民服务转变受众结构，扩大用户群体，完成从单纯的游戏娱乐场所向公共文化服务综合体的转变，赋予自身新的功能属性。

二是与借助电商平台，实现与关联服务业的融合。上网服务行业拥有遍布城乡的经营网点，且这些网点都靠近商业区、居民区，位于人流量大和曝光率高的地段，可以满足电商对场地和流量的需求。而电商拥有强大的大数据分析能力，资源整合调配能力以及营销推广能力，可以为上网服务行业向其他关联服务行业拓展提供有力的平台。借助电商平台，上网服务行业可以实现与零售、物流、金融等服务行业的融合，完成向互联网综合服务体验中心转变。

（四）完善政府职能，发挥行业协会的作用

政府在推动上网服务行业转型升级的工作中要始终坚持“市场主导、政府推动、协会配合、企业运作”的原则，以“转型升级、提升形象”为目标，完善自身的服务职能。鼓励上网服务场所丰富经营业态，积极探索多元化经营模式；协调银行等金融机构为上网服务行业开通贷款融资渠道；鼓励和吸收符合条件的上网服务场所参与公共文化服务；鼓励上网服务行业向连锁化、品牌化、规模化方向发展；加强市场监管，建立市场“红黑”名单，进一步优化市场环境。同时，重视行业协会的发展，积极发挥行业协会的作用。进一步推动上网服务场所评级工作；搭建转型升级服务平台；定期开展行业交流活动；加强对外宣传，树立积极正面的行业新形象；组织行业培训，提升行业从业人员整体素质。

参考文献：

- [1] 中国互联网上网服务行业协会. 重新认识上网服务行业的时代意义[EB/OL]. <http://www.ccm.gov.cn/zgwhscw/swfwsc/201801/ab79806e7e864b3489b1d9b6c766023.shtml>,

2018-10-25.

- [2] 中国互联网上网服务行业协会.2017 中国互联网上网服务行业年度发展报告 [EB/OL].<http://www.iasac.org.cn/research/390/436186.shtml>,2018-05-15.
- [3] 游戏产业网.2017 年中国游戏产业报告发布 [EB/OL].<http://www.cgigc.com.cn/gamedata/16925.html>,2018-01-10.
- [4] 中国互联网上网服务行业协会.2017 中国互联网上网服务行业年度发展报告 [EB/OL].<http://www.iasac.org.cn/>

research/390/436186.shtml,2018-05-15.

- [5] 119 电竞.武汉成为中国电竞中心,全国的赛事都将在光谷举行 [EB/OL].http://baijiahao.baidu.com/sid=160153247838_8635609&wfr=spider&for=pc,2018-05-26.
- [6] 傅才武.网吧作为网络文化载体的形态、特征和功能 [J].华中师范大学学报 (人文社会科学版),2007,(01):117-123.

[责任编辑：许海燕]

Research on the Transformation and Development of Wuhan Internet Service Industry in the New Period

CHENG Xi

(National Research Center of Cultural Industries, Central China Normal University, Wuhan 430079, China)

Abstract: In order to promote the transformation and upgrading of Wuhan's Internet service industry and promote the deep development of Wuhan's digital culture industry, this paper analyzes the development status of Wuhan's Internet service industry and the market impact, the extensive development of the industry, and the lack of transformation and talent shortage. It proposes its future development path from four aspects: industrial chain integration, deep farming and e-sports, multi-integration and government guidance.

Key words: Wuhan in the new era; Internet service; industry transformation

(上接第 109 页)

Research on the Path and Countermeasure of Building a World-Class Industrial Cluster in Wuhan

RAO Li-jun

(Wuhan Economic and Industry Agency, Wuhan 430023, China)

Abstract: In response to the call of country to cultivate some world-class advanced manufacturing clusters, Wuhan proposes to build three world-class industrial clusters: automobile, electronic information, biomedicine and medical devices. In the process of cultivating world-class industrial clusters, we must be prepared to grasp the characteristics of world-class industrial clusters, and deal with the relationship between industrial scale and development quality, government and market, industry of local and industry of other cities, industry and industry. Based on the experience of the world-class industrial clusters in the United States, Japan and India, this paper puts forward five policy proposals: optimizing business environment, creating industry segmentation areas with Wuhan characteristics, building an industrial innovation system with enterprises as the main body and market as the guide, forming a large international pattern of Wuhan, and implementing talent-led development strategy.

Key words: Wuhan manufacturing industry ;world-class industry cluster; high quality development