

需求分层与精准供给：城乡适老化公共体育服务路径研究

张溢¹ 王琼²

1. 西安思源学院教育学院, 陕西 西安 710038

2. 西安市国际港务区铁一中陆港小学, 陕西 西安 710026

摘要: 随着我国人口老龄化的加速, 适老化公共体育服务已成为完善老年人民生保障、提升老年群体生活质量的重要内容。当前城乡公共体育服务供给存在供需错位、城乡失衡、需求识别模糊等问题, 传统“自上而下”的供给模式难以契合老年人真实需求。本研究以KANO模型为分析工具, 将老年人适老化公共体育服务需求划分为基本型、期望型、魅力型、无差异型与反向型五类, 通过理论剖析、实证调研、模型构建与方案优化, 系统梳理城乡老年人公共体育服务需求结构与层次差异, 明确不同需求的供给优先级, 提出适配城乡差异、贴合需求层次的适老化公共体育服务优化路径, 为推动公共体育服务高质量发展、实现老年群体体育权益均等化提供理论参考与实践依据。

关键词: KANO模型; 适老化; 公共体育服务; 需求层次

DOI: 10.64649/yh.shfzykjcx.issn3078-8994.202605015

0 引言

人口老龄化是我国社会发展面临的长期趋势, 老年群体的健康保障、生活品质与社会参与, 成为衡量社会文明程度与公共服务水平的核心标尺。全民健身公共服务体系的稳定运行对推动健康中国建设具有深远意义, 既关乎个体健康, 也为国家发展和社会进步提供了重要支撑^[1]。公共体育服务作为老年健康支撑体系的关键组成, 其适老化改造与精准供给, 既是积极老龄化理念的实践延伸, 也是全民健身事业向纵深发展的必然要求。陕西省作为西北人口大省, 老龄化进程稳步推进, 城乡间经济水平、资源配置、服务能力存在客观差距, 导致城市与农村老年人在体育设施、健身指导、活动组织、安全保障等方面的需求呈现显著分化。

近年来, 国家与地方相继出台多项政策, 推动老龄事业与养老服务体系, 强调公共服务适老化改造与资源均衡配置。但在实践层面, 城乡适老化公共体育服务仍面临供给结构单一、设施适配性不足、服务精准度不高、城乡发展不均衡等困境, 根源在于对老年人的真实体育需求缺乏分层的识别和量化判断, 供给决策多来自行政规划而不是需求导向。在此背景下, 针对全民健身供需不平衡的问题, 需从多个维度出发, 采取综合性措施, 以确保体育资源的合理分配与高效运用^[2]。因此, 引入科学工具解析老年群体公共体育服务需求层次, 构建精准化、差异化、分层化的供给体系, 具有重要现实意义。

1 相关概念与理论基础

1.1 适老化公共体育服务

以老年人生理特征、运动能力、生活习惯

为核心, 在体育设施、场地环境、健身指导、活动组织、信息服务、安全保障等方面进行适配性改造与专业化供给, 保障老年人安全、便捷、舒适参与体育活动, 满足其健康维护、社会交往、精神愉悦等多元需求的公共服务形态。

1.2 KANO模型理论内涵

KANO模型由日本学者狩野纪昭提出, 核心是依据用户需求与满意度的关联特征, 将产品或服务属性分为五类, 基本型需求为用户认为必须具备的基础需求, 满足不会显著提升满意度, 不满足则引发强烈不满; 期望型需求为用户明确期待的需求, 满足程度与满意度呈正相关; 魅力型需求为用户未明确表达、超出预期的需求, 满足可大幅提升满意度; 无差异型需求对满意度无明显影响; 反向型需求提供后反而降低满意度。该模型为需求分类、优先级排序与资源优化提供清晰框架, 适用于公共服务领域的需求侧改革与精准供给设计。

1.3 适老化公共体育服务与KANO模型的适配性

老年人公共体育服务具有基础性、差异性、层次性、体验性特征, 与KANO模型高度契合。基本型需求对应安全、无障碍、易操作等底线要求; 期望型需求对应设施完善、指导专业、活动丰富等核心期待; 魅力型需求对应个性化服务、智慧化体验、社交化场景等增值内容。利用KANO模型这一工具, 可实现需求的精准画像, 避免“一刀切”供给, 提升服务适配度。

2 城乡适老化公共体育服务现状

2.1 整体发展态势

从整体来看, 国家高度重视老年体育工作, 持续推进社区健身站点标准化、公共体育场馆

免费低收费开放、基层文化服务中心适老化改造,老年健身场地覆盖率稳步提升,健身指导队伍逐步壮大,老年体育活动日益丰富,城乡适老化公共体育服务的初步框架形成。

2.2 城乡供给差异

我国城市地区设施类型相对丰富,公园、广场、社区健身点覆盖率较高,部分场馆完成适老化改造,拥有专业体育指导员,活动组织常态化,但存在设施高度、操作难度适配性不足,部分场地拥挤、维护滞后等问题。然而,农村地区经济基础薄弱导致公共体育设施总量不足、类型单一,缺乏专门老年健身场地,专业指导人才匮乏,活动组织能力弱,信息宣传不到位,老年人多自发开展锻炼,安全性与科学性难以保障。因此,健全完善农民健身公共服务体系,创新农民体育发展方式,促进农民体育、文化体育、智慧体育融合的需求迫在眉睫^[3]。

3 城乡适老化公共体育服务需求模型构建

本研究以需求调研与分类结果为基础,构建“城乡适老化公共体育服务需求模型”。模型以老年群体为中心,以KANO五类需求为横向维度,以城乡差异为纵向维度,以供给优先级为实施逻辑,形成分层分类、城乡适配的需求体系。

3.1 需求调研设计

本研究以城市与农村老年群体为对象,按区域分层随机抽样,通过KANO模型问卷与深度访谈收集数据。问卷围绕设施、环境、指导、活动、安全、信息、智慧服务等维度设计,全面捕捉老年人对适老化公共体育服务的真实态度,为需求分类提供依据。

3.2 需求类型识别

3.2.1 基本型需求

主要包括设施安全稳固、操作简单、场地无障碍通行、防滑防摔、基本健身器材覆盖、服务时间便捷等内容。此类需求是服务底线,必须优先保障,缺失会直接导致老年人放弃使用。

3.2.2 期望型需求

主要包括器材种类丰富、专业健身指导、场地定期维护、常态化老年体育活动、清晰易懂的标识提示等内容。此类需求是提升满意度的关键,供给越充分,老年人评价越高。

3.2.3 魅力型需求

主要包括个性化运动处方、健康监测服务、智慧健身设施、特色老年体育赛事、体医融合服务、定制化指导等内容。此类需求能带来惊喜感,是服务升级的重要方向。

3.2.4 无差异型与反向型需求

无差异型需求对老年人参与意愿与满意度影响微弱,可精简投入;反向型需求如复杂操作流程、拥挤环境、强制活动等,会降低满意度,应坚决规避。

4 基于KANO模型的城乡适老化公共体育服务需求分析

4.1 城乡需求差异

研究发现,城乡老年群体在适老化公共体育服务的需求结构、关注重点与期待层次上呈现出显著的结构性差异。城市地区经济基础较好、公共服务资源相对充足,老年群体的基本型需求已得到较为充分的覆盖与保障,安全便捷的健身场地、稳定可用的适老化器材、就近可及的锻炼环境等底线条件基本具备,因此城市老年人不再满足于“有场所、有器材”的基础供给,而是将更多注意力转向期望型需求与魅力型需求,对服务品质、专业程度、体验感和个性化程度提出更高要求。他们更加关注健身器材类型是否丰富、场地环境是否舒适友好、日常是否有专业体育指导、健身活动是否兼具趣味性与社交性,同时对智慧健身设施、个性化运动处方、体医融合服务、特色体育活动等超出基础预期的内容抱有明显期待,整体需求呈现品质化、精细化、多元化特征。

与之相比,农村地区受经济水平、资源投入、设施建设、人才配置等条件限制,适老化公共体育服务整体供给不足,老年群体的基本型需求尚未得到有效满足,需求重心仍停留在最基础的保障层面。农村老年人最核心、最迫切的诉求集中在行政村健身设施是否全覆盖、场地是否平整安全、器材是否简单易用、是否具备最基础的使用指导等关键问题上,优先关注“有没有、安不安全、好不好用、能不能长期使用”。对于专业指导、活动组织、信息服务、智慧化功能等期望型与魅力型需求,农村老年人普遍感知较弱、关注较少,在基础条件尚未完善的前提下,难以形成更高层次的服务诉求。这种城乡需求差异,决定了适老化公共体育服务必须采取分类施策、分层供给的思路,城市侧重提质升级,农村侧重兜底保障。

4.2 需求优先级排序

基于KANO模型的需求分类逻辑与公共服务资源高效配置原则,适老化公共体育服务必须建立清晰、稳定、可落地的需求优先级排序,以此指导资源投向、服务设计与政策实施。整体供给优先级严格遵循基本型需求>期望型需求>魅力型需求的顺序,基本型需求作为老年人参与体育锻炼的底线保障,直接关系到安全与基本权益,包括场地安全、器材稳固、操作简单、无障碍通行、应急防护等内容,是必须无条件优先满足的核心内容,若无法保障会引发强烈不满,直接降低老年群体的健身意愿。期望型需求与满意度直接相关,涵盖器材丰富度、专业指导、场地维护、活动组织、信息告知等内容,满足越充分,老年人的获得感与认可度越高,应在基本型需求落实后作为重点投入方向。魅力型需求属于增值服务,包括个性化指导、智慧健身、体医融合、特色活动等,能够显著提升幸福感,但不满足也不会造成负面评价,适合在资源充足条件下稳步推进。同时,

对无差异型需求应合理缩减投入,避免资源浪费;对操作复杂、环境嘈杂、强度高、形式化严重等反向型需求,应坚决规避。这一优先级原则在城乡之间保持统一,但实施重点存在明显差异:城市地区基本型需求已基本达标,可将重心放在期望型需求完善与魅力型需求开发上,推动服务提质创新;农村地区必须长期把基本型需求放在首位,集中资源补齐设施覆盖、场地安全、基础指导等短板,在底线保障夯实后,再逐步拓展期望型服务,审慎适度发展魅力型需求,从而实现精准供给、公平供给、高效供给,最大限度提升城乡老年群体的整体满意度。

5 城乡适老化公共体育服务优化策略

5.1 优先满足基本型需求,夯实城乡服务基础

推行适老化体育设施安全规范,确保设施简单易用、防滑防摔、无障碍通行,配备基础休息与应急设施,覆盖城乡社区与行政村。加大农村老年健身场地与基础器材投入,实现村村有简易安全健身点。建立城乡设施定期巡检与维护机制,及时消除安全隐患,确保基础功能持续稳定。

5.2 着力完善期望型需求,提升整体服务质量

丰富服务供给内容,城市扩充器材类型,农村增加常用器材数量,普及老年科学健身指导,培育城乡基层体育指导骨干。优化活动组织机制,开展常态化、低强度、高参与度的老年体育活动,城市侧重多样化,农村侧重普及化。畅通信息传播渠道,采用老年人易获取的方式推送服务信息,提高知晓率与参与率。

5.3 稳步开发魅力型需求,推动服务创新升级

城市先行先试,推广智慧健身设施、体医融合服务、个性化运动处方,打造特色老年体育品牌活动。农村梯度推进,在基础需求满足后,逐步引入简易智慧服务与特色健身项目,不盲目追求高端化。强化多元主体协同,鼓励社会组织、企业、志愿者参与,提供公益指导、

定制服务、社交场景,丰富魅力型供给。

5.4 统筹城乡资源,推进服务均等化

推动资源下沉农村,加大农村适老化体育服务财政投入与人才支持,实现设施、指导、活动同步覆盖。建立城乡联动机制,搭建交流平台,共享课程、师资、活动资源,以城带乡提升农村服务能力。实施差异化供给政策,城市重品质与创新,农村重覆盖与保障,避免统一标准带来的资源错配。

5.5 完善运行机制,巩固服务成效

建立需求动态监测机制,定期开展需求调研,及时更新需求类型与优先级。构建政府主导、社会参与、市场补充的多元投入机制,增强可持续性。以老年人满意度为核心,建立服务评价反馈体系,持续优化供给内容与方式。

6 结论

城乡老年人适老化公共体育服务需求具有清晰层次性,可通过KANO模型划分为基本型、期望型、魅力型、无差异型与反向型,为精准供给提供科学依据。城乡需求存在显著差异,城市需求重心向期望型与魅力型转移,农村仍以基本型需求为核心,供给必须坚持分类施策、差异推进。供给应遵循“基本型优先、期望型核心、魅力型创新”原则,统筹城乡资源、坚守底线、补齐短板、激发活力,可有效破解供需错位与城乡失衡难题。构建的需求模型与优化策略贴合实际,能够提升服务效率与老年群体满意度,推动适老化公共体育服务高质量发展。

推动适老化公共体育服务高质量发展,必须坚持以老年群体需求为核心,以标准化为基础,以精准化为方向,以均等化为目标,以长效化为保障,统筹城乡资源,强化多方协同,不断完善服务内容、优化服务供给、提升服务品质。通过构建安全、便捷、专业、普惠的适老化公共体育服务体系,让每一位老年人都能就近参与科学健身、享受优质服务,实现老有所健、老有所乐、老有所安,为积极老龄化与健康中国建设注入坚实动力。

参考文献:

- [1] 雷丰华. 健康中国视域下全民健身公共服务建设的要点、难点与优化路径[J]. 南京体育学院学报, 2024.12(23): 26-31.
- [2] 肖坤鹏, 刘长江. 新发展阶段我国县域全民健身公共服务协同治理的特点、难点与路径[J]. 沈阳体育学院学报, 2024.43(1): 23-29.
- [3] 喻毅, 柏兴增. 农村公共体育服务高质量发展的宏观环境与路径选择——以湖南省宁乡市为例[J]. 长沙理工大学学报(社会科学版), 2024.11: 109-116.

作者简介: 张溢(1988.05—), 女, 汉族, 内蒙古太仆寺旗人, 讲师, 硕士, 研究方向: 应用心理学。

项目信息: 2025年陕西省体育科研常规课题“基于KANO模型的陕西省城乡适老化公共体育服务需求层次研究”(20250491)。