

“双减”背景下小学课后服务家长满意度适切性调查与改进路径

李红梅

重庆市渝北区盛景天下小学校 重庆 400020

【摘要】：在“双减”政策的背景下，小学课后服务成为了教育改革中的一个关键环节，尤其在家长满意度方面，反映出许多问题和挑战。通过对家长满意度的调查，本研究深入分析了课后服务的适切性与家长需求之间的差距，揭示了服务内容、质量、组织形式等方面的不足。研究表明，家长对课后服务的期待和实际体验存在较大差距，改进路径应注重加强服务内容的多样性、提升教师专业能力以及增强课后服务的个性化和灵活性。改进路径的提出旨在提升家长满意度，并为小学课后服务的优化提供理论依据和实践指导。

【关键词】：双减政策；小学课后服务；家长满意度；适切性；改进路径

DOI:10.12417/2705-1358.26.05.002

引言

近年来，随着“双减”政策的落地，小学课后服务在教育体系中的地位愈发重要。家长作为教育过程中的重要一方，其对课后服务的期望和满意度成为衡量该项服务质量的关键指标。尽管课后服务的开展初衷是减轻学生负担并提高其综合素质，但现实中却存在着诸多问题，尤其是服务内容和质量方面的差距。随着家长对教育质量的关注不断提升，如何提高小学课后服务的适切性，满足家长的多样化需求，成为了当前亟待解决的问题。通过调查与分析，本研究尝试揭示家长满意度的现状，并基于这一现状提出有效的改进路径，期望能够为提升小学课后服务质量、增强家长满意度提供理论支持与实践指导。

1 家长满意度现状分析

1.1 家长满意度调查结果概述

调查数据显示，家长对于小学课后服务的满意度存在较大的差异性。一部分家长表示服务内容较为丰富，能够满足孩子的课外需求，并且通过课后服务，孩子的综合素质得到了提升。另一部分家长则反映，现有的课后服务内容较为单一，缺乏针对性的个性化服务，无法真正满足孩子的兴趣爱好和学业需求。家长对服务的整体评价较为中立，显示出家长群体对课后服务的期望与现实之间存在一定的落差。家长普遍关心服务的安全性、教师的专业水平及课后活动的组织质量，认为这些因素直接影响孩子的参与度与体验感。

1.2 影响家长满意度的主要因素

影响家长满意度的因素多样，主要体现在服务内容、组织

形式以及教师的专业水平等方面。课后服务的内容设计是否多样化、富有趣味性，直接决定了家长对服务的评价^[1]。如果服务内容单一，难以激发孩子的兴趣，家长的满意度必然降低。课后服务的组织形式是否灵活、便捷也成为家长关心的重点。许多家长希望课后服务能根据孩子的实际需求提供个性化选择，而不是统一的固定安排。教师的专业素质及其在课后服务中的指导能力对家长满意度有着显著影响。教师是否具备足够的教育背景和经验，以及能否根据学生的特点提供指导，直接影响到家长的认同感与满意度。

1.3 家长满意度与服务质量的关系

服务质量的核心因素在于教师的专业能力、服务内容的丰富性以及管理与实施的规范性。当服务质量能够满足家长的基本需求，如安全保障、个性化服务以及高效的课程组织时，家长的满意度便会提高。如果服务质量不达标，无论是在教师的授课能力、课后活动的安排，还是服务的安全保障方面，家长的满意度就会受到直接影响。家长对服务质量的评价往往带有较高的期望，任何服务质量的下滑都可能导致家长的不满，进一步影响他们对课后服务的认同与支持。

2 课后服务适切性问题剖析

2.1 服务内容与家长需求的脱节

当前，很多学校的课后服务内容设置较为单一，主要集中在学业辅导和传统的兴趣班活动。家长的需求远不止于此。随着家长对孩子全面素质发展的关注增加，课后服务的内容应更

本论文是重庆市渝北区教育科学“十四五”规划2024年度课题“双减”背景下小学课后服务效果评估与优化策略研究课题批准号：YBJK2024-208 研究成果

加注重学生的兴趣特长、情感发展以及个性化需求。调查显示,家长更倾向于课后服务能够提供多样化的活动选择,涉及艺术、体育、心理健康等多个方面,这些内容能够有效提升孩子的综合素质。现有的服务未能充分捕捉到这些需求,导致家长的期望与服务内容之间存在显著差距,进而影响了家长的满意度和服务的适切性。

2.2 课后服务质量的差异化表现

课后服务的质量差异主要表现在课程安排、教学方式及活动实施等环节的不同。部分学校提供的课后服务质量较高,课程内容丰富且具有较强的互动性,能够激发学生的参与热情和兴趣,家长对此给予了高度评价^[2]。一些学校的服务则存在教学内容缺乏系统性和连贯性,活动设计单一且形式化,不能有效调动学生的积极性。教师在授课时缺乏个性化指导,难以满足学生的不同需求。学校管理上的不规范性,如活动时间不稳定、师生比例过高等问题,也使得服务质量无法保障,影响了家长对服务的整体满意度。

2.3 教师专业能力与服务效果的关联

教师是否具备较高的教育素质和专业技能,决定了教学质量与学生参与度的高低。许多学校的课后服务教师大多是兼职人员或辅导员,他们的专业背景和教学经验相对不足,导致教学内容和方法的执行效果差强人意。教师在与学生互动时缺乏足够的耐心和有效的引导,难以根据学生的具体情况提供个性化辅导。教师的专业能力不足直接影响到课后服务的效果,进而影响家长对服务的认同和满意度。

3 家长需求与课后服务优化路径

3.1 家长对课后服务内容的期望

家长对于课后服务内容的期望已经从传统的学科辅导逐步向多元化、个性化的方向发展。除了学科知识的补充,家长对课后服务的要求越来越注重孩子兴趣爱好的培养和身心健康的全面发展。现代家长希望课后服务能够提供更多的艺术、体育、科技等领域的活动,帮助孩子发掘潜力、提升创造力,并增强其团队合作和解决问题的能力。家长对课后服务的质量有着更高的要求,期待学校能够根据不同年龄段和学生特长,制定适合的课程体系,使孩子在愉快和有意义的活动中获得成长。家长越来越关注服务的安全保障、服务设施的完善程度以及课程的灵活性,尤其是在服务时段和内容选择上的多样性,这些需求体现了家长对孩子个性化成长的深切关注。

3.2 提高教师专业素质的策略

提高教师专业素质是提升课后服务质量的关键所在。当前,许多课后服务教师的专业背景与经验相对有限,导致课堂内容缺乏针对性和深度。为了有效提升教师的专业能力,学校

应从招聘阶段开始注重教师的教育背景和培训经历,优先聘用具备教育学、心理学等相关专业背景的人员^[3]。教师需定期参加教育培训和专业发展活动,提升其教学方法、课堂管理和学生个性化指导的能力。教师的职业发展应该得到鼓励和支持,学校可以通过建立完善的职业晋升机制和绩效评价体系,激励教师不断提高自身的教学水平。教师在实际授课中,应注重因材施教,针对每个学生的特点提供个性化的学习指导和支持,通过有效的互动与辅导,促进学生的全面发展。只有通过持续的专业提升,教师才能真正满足家长和学生课后服务的需求,进而提升整体的服务质量。

3.3 实现服务个性化和灵活性的途径

为了更好地满足家长和学生的需求,课后服务需要朝着个性化和灵活性的方向发展。个性化服务可以从多个维度着手,包括课程内容、教学方式和时间安排等方面。服务内容应根据学生的兴趣和发展方向进行调整,提供更多选择性,确保每个学生都能找到适合自己的活动和课程。提供科技创新、艺术创作、语言学习等多元化选项,让学生可以根据自己的兴趣进行选择。课后服务的教学方式应灵活多样,采用小班授课或一对一辅导等形式,依据学生的学习进度和能力进行个性化指导。教师应根据每个学生的特点制定个性化学习计划,通过互动和合作提高学生的参与感和成就感。服务的时间安排也应考虑到家长的需求,提供弹性选择,避免固定和单一的时间段。通过这些措施,课后服务可以更好地适应学生的个性化需求,使服务更加灵活高效,最终提高家长的满意度和学生的综合发展水平。

4 课后服务改进措施实施的可行性

4.1 政策支持与资源保障

课后服务的有效实施离不开政府政策的支持和充足的资源保障。当前,政府对课后服务的政策倾斜逐渐增强,但在实施过程中仍然面临经费不足和政策落地难度等问题。政策的出台需要注重细化落实,明确各级教育部门的职责,确保课后服务的经费、人员和场地等资源得到有效保障。学校应积极争取政府的财政支持,优化资金使用效率,提升课后服务的可持续性。资源保障不仅仅限于资金层面,还应包括对教学设施的升级、教具的更新和教师的培训等方面,确保服务能够在优质资源的支持下顺利开展。在此基础上,政策可以通过简化审批流程、提供税收优惠等方式,激励社会力量参与课后服务,进一步丰富服务内容,提升服务质量。

4.2 家长参与与学校合作机制

家长在教育中的角色不仅仅局限于监督和支持,还应积极参与到课后服务的组织和管理中。学校可以通过定期的家长座

谈会、意见反馈渠道和家长委员会等方式，建立有效的沟通平台，使家长能直接参与到服务内容和形式的设计中^[4]。通过家长的参与，可以更好地了解家长对课后服务的真实需求，及时调整服务内容和质量。学校与家长之间的合作机制应更加灵活，学校应定期向家长反馈孩子在课后服务中的表现和成长，促进双方的互动和共建。通过家长和学校的紧密合作，可以确保课后服务的不断完善和提升，最终实现家长对服务的高满意度和学生的全面发展。

4.3 服务质量监控与反馈机制

监控机制需要全面覆盖服务的各个环节，包括教师的授课质量、课程内容的适配性、活动的组织形式等。学校可以通过定期的质量评估、家长和学生的满意度调查等方式，获取服务的运行情况，并根据反馈及时调整改进措施。同时，建立反馈机制不仅仅是为了发现问题，还应注重问题的解决和改进。家长、学生和教师的反馈应在服务调整中占据重要地位，确保服务能够针对性地解决实际问题。通过不断的质量监控和反馈循环，可以促使课后服务不断提升，确保服务效果的持续改进。学校应当设立专门的监督小组，对课后服务的实施情况进行持续评估，并确保反馈机制的透明性和及时性，推动服务质量的不断提升。

5 课后服务优化的长效机制探索

5.1 建立科学的评估体系

要实现课后服务的长效优化，建立科学、全面的评估体系至关重要。评估体系不仅需要覆盖服务内容、教师表现、学生参与度等方面，还应包括服务对学生全面发展的影响，特别是在学业、心理、社交等多个维度上的效果。该体系应采用定量与定性相结合的方法，通过定期的家长、学生、教师反馈和满意度调查收集数据，同时设置关键绩效指标(KPI)，以便量化评估服务的质量和效果。评估的结果不仅仅是检查服务的短期表现，还应关注其对学生长远发展的影响，从而为课后服务的不断优化提供数据支持和理论依据。

参考文献：

- [1] 李小丹.D 市小学课后服务质量家长满意度调查与提升策略研究[D].湖南科技大学,2024.
- [2] 张喆.基于 CCSI 模型的小学课后服务家长满意度影响因素及提升策略研究[D].大理大学,2024.
- [3] 朱佳琪,周颖,蒋新秀,等.“双减”政策下小学课后服务的满意度调查与优化策略[J].基础教育研究,2024,(02):1-5.
- [4] 张喆,邓换换,尹绍清.基于 ACSI 模型的小学课后服务家长满意度影响因素实证研究[J].楚雄师范学院学报,2023,38(04):139-147.
- [5] 叶子娜.“双减”背景下杭州市小学课后体育服务家长满意度研究[D].杭州师范大学,2022.

5.2 长效机制的保障措施

实现课后服务的长效机制需要多方面的保障措施，尤其是在政策支持、资金投入和人员培训方面。政府部门应出台明确的政策，制定可持续的资金保障方案，为课后服务的实施提供稳定的资源支持。学校需通过优化预算分配，将课后服务的经费投入到教师培训、设施建设以及课程开发等关键领域，确保服务的高质量运作^[5]。长效机制的实施还依赖于教师的持续专业发展。学校应定期组织专业培训，提升教师的教学能力与服务管理水平，确保他们能够适应不断变化的课后服务需求。学校还应通过设立激励机制，鼓励教师参与课后服务的创新与改进，从而形成良性循环，推动服务持续优化。

5.3 案例分析与实施效果评估

通过分析成功的课后服务案例，能够为课后服务的优化提供实践指导和经验借鉴。这些案例应集中在服务内容创新、教师管理、家长参与等方面，展现出在具体操作过程中如何有效解决问题，并取得良好的服务效果。实施效果评估应基于这些成功案例的反馈，系统分析其在不同学校和区域实施的可行性。学校应通过数据分析，跟踪每个改进措施的效果，并评估其可持续性，形成可复制的优化模式。案例分析还应涵盖服务实施后的长期影响，特别是对学生学习成果、社会能力和心理健康等方面的影响，确保课后服务不仅满足短期目标，更能为学生的全面发展打下坚实基础。

6 结语

课后服务在“双减”政策的推动下，逐渐成为教育改革中的重要组成部分。通过分析家长的需求和满意度，探讨了服务的适切性问题，并提出了改进路径。优化课后服务需要政策支持、资源保障以及家长与学校的紧密合作。同时，通过提升教师专业素质、增强服务个性化和灵活性，能够显著提升家长的满意度，推动教育服务的持续发展。长效机制的建立将为课后服务的优化提供坚实保障。