

我国课后服务满意度研究综述

杨琳

吉首大学 湖南吉首 416000

摘要:在“双减”政策背景下,学校课后服务被赋予了更高的要求。如何提高课后服务利益相关者的满意度受到国内学者关注。本文通过对课后服务利益相关者家长、学生、教师的满意度现状,影响因素,提升措施进行文献梳理,对课后服务满意度有了系统的认识。并在相关文献的梳理上,指出目前以取得的成果和空白。通过对我国课后服务满意度的文献研究发现:现有课后服务满意度研究数量主要集中在“家长课后服务满意度”和“学生课后服务满意度”,而关于“教师课后服务满意度”的研究较少,“管理者课后服务满意度”存在空白,有待进一步加深研究。

关键词:课后服务;满意;综述

一、家长课后服务满意度研究

本文基于2019-2023年知网数据库中的课后服务满意度文献资料,研究发现:家长课后服务满意度水平总体较高。但家庭背景、服务条件、成效以及城乡差异等因素都会显著影响满意度。提升家长满意度的关键在于明确服务目标、提高服务质量、调整服务时间和内容、加强师资培养以及增进家校沟通。

(一) 家长课后服务满意度现状

关于家长课后服务满意度的研究现状表明,家长对课后服务的满意度总体较高。根据张喆等人(2023)基于ACSI模型的小学课后服务家长满意度实证研究显示,家长满意度和家长支持均处于较高水平。然而,也存在一些现实困难与挑战,如师资力量、资源空间等,这些因素可能影响家长的满意度。刘宇佳(2022)基于武汉市调研数据分析发现,家长对小学生课后服务的满意度总体较高,但存在不同性别、年龄、孩子就读不同年级段的家长对课后服务满意度略有差别。

(二) 家长课后服务满意度的影响因素

关于家长课后服务满意度影响因素的研究表明,主要集中在课后服务基本情况,课后服务成效,城乡差异三个方面。课后服务基本情况方面,课后服务的内容、质量及与家长沟通的效率是影响家长满意度的重要因素(张青青,2022)。同时课后服务的师资质量和教学资源的充足性是影响家长满意度的另一重要因素(孔令琛,2023)。课后服务的成效直接影响家长满意度,尤其在促

进学生个性化发展、解决接送问题和减轻家长负担方面。家长偏好能带来明显教育效果的服务项目(张喆,邓换,尹绍清,2023)。城乡差异在课后服务满意度上的表现也不容忽视。城市家庭因资源更丰富而满意度较高(唐延昕,赵永辉,2023)。农村地区家长的满意度受到更多经济和资源限制的影响,这表明城乡之间在课后服务的供给、质量和可及性上存在差异(孔令琛,2023)。

(三) 家长课后服务满意度提升措施

关于提高家长课后服务满意度的措施研究表明,主要集中在明确课后服务定位,提升服务质量,优化课后服务时长和内容,强化师资队伍建设,加强家校沟通五个方面。明确课后服务定位,需针对农村小学的实际情况,明确课后服务的目的和意义,确保服务内容和形式更贴合农村学生和家长的 demand(张青青,2022)。提升服务质量,通过提高课后服务的专业性、安全性和教育性,确保服务内容符合学生的发展规律,减轻学生的课业负担(康丽颖,2020)。优化课后服务时长和内容,根据家长的实际需求合理安排服务时长,并开发多样化的课程内容,以丰富学生的课后生活(刘慧琴,2022)强化师资队伍建设,学校应主动公开课后服务的政策、费用和师资等信息,接受社会监督,增强家长的信任度(李佳蕾,陈慧娟,刘祎莹,2022)。鼓励优秀教师参与课后服务,并提供相应的培训和激励机制,提升服务质量(屈璐,2019)。加强家校沟通,通过定期的家长会、问卷调查等方式,及时收集和反馈家长意见,增强家长对课后服务的了解和信任(王珺,2022)。

二、学生课后服务满意度研究

学生满意度是课后服务评价关键,受个体特征、家

作者简介:杨琳(1996--),女,汉,中国,研究生在读,学生,研究方向:课后服务满意度。

庭背景、服务内容和质量、地域差异和学校管理等因素影响。提升措施：满足需求、丰富内容、加强管理、提高质量。

（一）学生课后服务满意度现状

关于学生课后服务满意度的研究现状表明，学生对课后服务的满意度总体处于中等偏上水平。付卫东（2021）基于东中西部6省（区）32个县（区）的调查显示，学生对课后服务满意度处于中等偏上水平。学生个体因素，家庭特征，地域差异均对学生课后服务满意度有显著影响。孔令琛（2023）基于江苏省中小学生和家长的样本调查发现学生课后服务满意度水平较高，笔者认为这与江苏省的经济发展水平有关。徐扬（2020）基于成都市某小学展研究发现，学生对课后服务整体较满意。在教师队伍，学校管理，环境设施三个纬度较满意，对课后服务内容不太满意。刘明英（2023）对乡镇和县城各2所学校高年级小学生调查研究显示学生课后服务满意度一般，对服务师资，时间，收费三个纬度满意度一般，对服务内容，成效，场所，服务管理四个纬度不满意。

（二）学生课后服务满意度的影响因素

关于学生课后服务满意度影响因素的研究表明，主要集中学生个体特征，家庭背景，课后服务内容和质量，地域差异，学校管理五个方面。学生特征，如性别、独生子女、年级和健康，显著影响满意度。研究发现，女生、独生子女和健康的学生对课后服务更满意。（付卫东，周威，刘杰，2021）。此外，学生的学业成绩也会影响其对学校服务的满意度，成绩优秀的学生往往对课后服务的满意度较高（徐杨，2020）。家庭背景，家庭经济状况、父母职业和教育期望等家庭背景因素也会对学生满意度产生影响。（杨习超等，2016）。服务内容丰富、形式多样，能够满足学生个性化需求的课后服务，更易获得学生的高满意度评价（李珍，2023）。同时，服务质量的高低，如教师的专业水平、教学方法等，也直接影响学生的满意度（苗露童，2023）。各地区课后服务满意度的影响因素各异，东部地区学生满意度更受家庭经济影响，中部地区更受教育期望影响，西部地区则更侧重参与动机（付卫东，周威，刘杰，2021）。同时学校管理层对课后服务的重视程度、政策的制定与执行力度，以及与家长的沟通协调，都会对学生的满意度产生影响（李珍，2023；苗露童，2023）。

（三）学生课后服务满意度提升措施

关于提高学生课后服务满意度的措施研究表明，主

要集中在对标学生需求，丰富课后服务内容与形式，加强学校管理，提高课后服务质量四个方面。根据学生的性别、健康状况和学习需求，提供个性化的课后服务内容（李珍，2023）。对独生子女和有特殊健康需求的学生提供更多关注和支持，确保他们能够获得满足其需求的服务（付卫东，周威，刘杰，2021）。丰富课后服务内容与形式，设置多样性和趣味性的课后服务内容，促进学生全面发展（徐杨，2020）。提高学校管理层对课后服务重要性的认识，加强政策制定和执行力度。同时加强课后服务监督和评估工作（王雨璇，2023）。加强校内教师培训，引进校外专业人员，提高课后服务质量从而提高学生课后服务满意度（刘明英，2023）。

三、教师课后服务满意度研究

国内对教师课后服务满意度的研究相对较少，然而教师是服务的主要提供者，其满意度是衡量服务质量的关键。基于2019-2023年数据，研究发现教师满意度中等偏上，教师课后服务满意度受薪酬、工作负担、个人特质、学校管理等因素影响。提升策略包括改善待遇、减轻负担、关注个体差异、优化管理。

（一）教师课后服务满意度现状

关于教师课后服务满意度的研究现状表明，教师对课后服务的满意度总体处于中等偏上水平。郭璐（2023）对中小学教师进行满意度调查研究发现，中小学教师整体满意度一般，在自我实现纬度满意度最高，工资待遇和工作强度满意度最低。李天瑜（2023）对海口市三所小学实证研究发现，教师满意度处于中上水平。课后服务成效纬度满意度最高，工资待遇纬度满意度最低。根据刘宇佳（2023）基于武汉市调研数据的研究表明，教师对小学生课后服务的总体满意度较高，而对课后服务激励的满意度相对较低。不同性别、不同岗位的教师以及是否担任班主任的教师对课后服务的满意度存在差异。

（二）教师课后服务满意度的影响因素

关于教师课后服务满意度影响因素的研究表明，主要集中教师薪酬待遇，工作负担和压力，教师特征，学校管理4个方面。教师的薪酬待遇是影响其工作满意度的重要因素之一，如果报酬和福利与教师的工作付出不匹配，会导致教师满意度下降（李天瑜，2023）。课后服务延长了教师工作时间，增加了备课、批改作业和家校沟通等隐性工作量，从而增加了教师压力，这对满意度产生负面影响（赵平，胡咏梅，2023）。教师特征，不同性别、不同岗位和是否担任班主任的教师对课后服务满意度有所差别（刘宇佳，2022）。同时教师的年龄，工作年限，有

无职称也会对教师满意度产生影响(郭璐, 2023)。学校管理,包括组织运行、工作氛围和领导支持,对教师对课后服务管理的满意度有直接影响(郭璐, 2023)。

(三) 教师课后服务满意度提升措施

关于提高教师课后服务满意度的措施研究表明,主要集中在加强教师薪酬待遇,减轻工作负担和压力,关注教师个体差异,改善学校管理4个方面。学校应该合理制定教师的工资、津贴、奖金等报酬,并提供良好的福利待遇,确保和教师的工作付出相匹配,从而提高教师的工作满意度(卢冬君, 2022)。同时学校可以通过合理安排课后服务时间,减轻教师的工作量,提供更多的支持和帮助,以减少教师的工作压力(李天瑜, 2023)。此外学校应该根据不同性别、不同岗位和是否担任班主任的教师的特点,制定相应的课后服务管理措施,以提高教师的满意度(刘宇佳, 2022)。学校应优化管理、改善工作氛围、增强领导支持,并关注教师需求,以提升教师对课后服务管理的满意度(郭璐, 2023)。

结论

本文首次对我国课后服务满意度的文献进行梳理。研究发现:国内课后服务评估性研究上存在不足。课后服务满意度相关研究数量主要集中在城市家长和学生,教师视角较少,管理者视角空白。农村地区的研究尤为缺乏。此外,研究内容偏向体育课后服务,而对美育和劳动教育等其他方面关注不足。目前的研究方法主要是初步定性分析,未能深入探究影响因素及其对满意度的具体影响,我国课后服务满意度研究处于初步阶段,有待进一步发展完善。

参考文献

- [1] 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.
- [2] 刘宇佳. 小学生课后服务实施现状及满意度探究——基于武汉市调研数据的分析[J]. 基础教育, 2022.
- [3] 孔令琛. 义务教育学校课后服务满意度研究——基于江苏省中小学生和家长的的大样本调查[J]. 2023.
- [4] 唐延昕, 赵永辉. 中小学课后服务家长满意度及影响因素分析——基于X省8个县(区)的调查[J]. 吉林省教育学院学报, 2023.
- [5] 张青青. 农村小学课后服务家长满意度研究[D]. 华东师范大学, 2022. DOI: 10.27149/d.cnki.

ghdsu.2022.005059.

- [6] 康丽颖. 促进儿童成长: 课后服务多元主体协同育人探讨[J]. 中国教育旬刊, 2020.
- [7] 刘慧琴. 课后服务治理的理论逻辑、现实境遇与实践路径[J]. 河北师范大学学报(教育科学版), 2022.
- [8] 李佳蕾, 陈慧娟, 刘祎莹. “双减”背景下的“双增”——对课后服务和校外培训实效性的反思[J]. 少年儿童研究, 2022.
- [9] 屈璐. 我国基础教育课后服务政策嬗变及展望[J]. 现代远距离教育, 2019.
- [10] 王珺. “双减”政策下城市公立小学课后服务家长满意度研究[D]. 青岛大学, 2022. DOI: 10.27262/d.cnki.gqdau.2022.000707.
- [11] 刘婧, 宋佳, 杨家宽. “双减”背景下小学课后服务教师满意度模型实证分析[J]. 楚雄师范学院学报, 2023, 38(04): 130-138.
- [12] 郭璐. 中小学课后服务教师满意度及影响因素研究[D]. 天津师范大学, 2023. DOI: 10.27363/d.cnki.gtsfu.2023.000574.
- [13] 李天瑜. 海口市小学课后服务“5+2”满意度研究[D]. 海南师范大学, 2023. DOI: 10.27719/d.cnki.ghnsf.2023.000588.
- [14] 赵平, 胡咏梅. “双减”背景下中小学教师减负: 问题、成因与对策[J]. 首都师范大学学报(社会科学版), 2023, (05): 151-161.
- [15] 卢冬君. 农村小学教师工作满意度对组织个人行为的影响研究[J]. 教育研究与实验, 2022, (03): 101-106.
- [16] 付卫东, 周威, 刘杰. 中小学课后服务满意度及影响因素分析——基于东中西部6省(区)32个县(区)的调查[J]. 中国电化教育, 2021, (10): 8-16.
- [17] 徐杨. 小学课后服务学生满意度研究[D]. 四川师范大学, 2020. DOI: 10.27347/d.cnki.gssdu.2020.000529.
- [18] 刘明英. 小学高年级课后延时服务学生满意度研究[D]. 江西师范大学, 2023. DOI: 10.27178/d.cnki.gjxsu.2023.001147.
- [19] 李珍. “双减”政策下宁乡市城区中学生对体育课后服务满意度的调查研究[D]. 西南大学, 2023. DOI: 10.27684/d.cnki.gxndx.2023.002083.
- [20] 苗露童. 合肥市小学校内课后体育服务学生满意度研究[D]. 南京体育学院, 2023. DOI: 10.27247/d.cnki.gnjtc.2023.000018.