

doi:10.13582/j.cnki.1674-5884.2025.06.009

# 学校课后服务质量评价的 价值导向、主要原则和指标体系

崔晴<sup>1</sup>, 郭广军<sup>2,3</sup>

(1.湖南省教育科学研究院,湖南长沙410005;2.长沙民政职业技术学院学报编辑部,湖南长沙410004;

3.厦门大学教育研究院,福建厦门361005)

**摘要:**实施学校课后服务质量评价是落实“双减”政策的重要举措。学校课后服务质量评价对于促进学生全面发展、提高教育质量具有重要意义,应遵循全面性、客观性、科学性、发展性、实效性、参与性、透明性、灵活性、激励性、合规性等主要原则。通过课后服务政策文本分析,运用德尔菲法与层次分析法构建学校课后服务质量评价指标体系,包括服务支持、服务投入、服务过程、服务效果等4个一级指标及其下的14个二级指标,38个三级指标,确定各指标权重值,为我国中小学开展课后服务质量评价提供理论依据和实践参考,以促进学校课后服务质量的提升。

**关键词:**课后服务质量评价;价值导向;主要原则;指标体系

中图分类号:G40-058.1

文献标志码:A

文章编号:1674-5884(2025)06-0056-05

随着“双减”政策的深入实施,作为减轻学生学业负担重要举措的学校课后服务受到社会各界的高度关注。近年来,学校课后服务质量评价逐渐成为教育研究和实践的热点。研究者们通过构建评价指标体系、量化服务质量、提出改进建议等方式,不断探索和完善课后服务评价体系。晋银峰采用CIPP评价模式构建了三级评价指标体系,从背景、输入、过程和成果四个维度系统评估课后服务质量,并就评价体系的应用立场、应用方式、应用反馈等关键问题提出可操作的改进建议<sup>[1]</sup>。谢姗姗构建了小学课后服务质量评价指标体系,以期为学校提升课后服务质量提供参考<sup>[2]</sup>。王建从服务投入、服务过程、服务效果等维度构建了“双减”背景下的中小学课后服务质量评价指标体系,以期对中小学课后服务质量进行全面、客观、科学的评价,切实提升课后服务质量<sup>[3]</sup>。杜文彬针对中小学课后服务实施方案质量进行了实证研究。<sup>[4]</sup>然而,尽管现有研究取得

了一定进展,但课后服务仍面临诸多挑战,如师资力量不足、服务内容与形式单一、评价体系不完善等。因此,深入探讨学校课后服务质量评价的价值导向、主要原则、指标体系以及各指标的内涵意义,对于提升课后服务质量、促进学生全面发展具有重要意义。

## 1 学校课后服务质量评价的价值导向

课后服务致力于促进学生的持续学习和全面发展,它涵盖正式课程教学结束后为巩固学习成果、提供额外学习支持或满足学生个性化需求而设计的多种服务。这些服务包括辅导与答疑、实践指导、学习资源的提供、心理健康支持、社交活动等。学校课后服务质量评价的核心价值导向在于以学生发展为中心,同时追求教育公平,注重服务质量和效果,并充分考虑家长满意度、安全管理、课程内容和方法创新,以及教师和工作人员的专业性。(1)学生发展导向强调评价应全面关注

收稿日期:2025-06-14

基金项目:湖南省教育科学规划“十四五”规划重点资助课题(XJK21AJC007)

作者简介:崔晴(1982—),女,湖南张家界人,副研究员,硕士,主要从事课后服务、教育政策与管理研究。

学生的学业成绩、社交技能、情感态度、身体健康水平等,旨在促进学生综合素质的提升;(2)教育公平导向要求评价高度关注课后服务是否能为所有学生,尤其是弱势群体学生提供平等的学习机会和资源支持;(3)质量提升导向要求关注服务提供者的资质,教学内容与方法的质量,以及教学资源是否充足。同时,评价还须考查课后服务内容的丰富性、多样性和有效性,及其是否能够满足家长和学生的需求,是否能达到预期的教育效果。评价体系应鼓励课后服务提供者根据反馈持续改进,以不断提升服务质量。(4)安全管理导向在评价中占据重要地位,它要求确保课后服务期间学生的安全(包括物理安全、心理安全和网络安全),为学生提供健康的学习环境。此外,课后服务提供者还须承担起社会责任,遵循教育伦理。(5)创新导向鼓励课后服务提供者在服务内容和教学方法上不断探索与创新,以激发学生的学习兴趣和创造力,为他们提供更加丰富多样的学习体验。

## 2 学校课后服务质量评价的主要原则

学校课后服务质量评价须遵循一系列核心原则,以确保评价过程公正、有效,评价结果具有参考价值。这些原则包括全面性、客观性、科学性、发展性、实效性、参与性、透明性、灵活性、激励性和合规性。全面性原则要求评价覆盖课后服务各重要方面,如教学活动、师资力量、资源配置、安全管理、家长满意度等,以全面反映服务质量。客观性原则强调评价应立足事实和数据,排除主观偏见,确保评估结果客观公正。科学性原则倡导采用科学合理的评价方法,结合定量与定性分析,提升评价结果的准确性和可靠性。发展性原则注重评价对课后服务持续改进和长远发展的推动作用,鼓励创新,强调评价的持续性和周期性。实效性原则关注课后服务的实际效果,即其在提升学生学业成绩和综合素质以及满足学生学习需求方面的实际贡献。参与性原则鼓励学生、家长、教师、工作人员等利益相关者积极参与,以确保评价的广泛性和代表性。透明性原则要求将评价的标准、方法和结果向所有利益相关者公开,以增强评价过程的透明度。灵活性原则要求评价体系具有一定的灵活性,以适应不同学校的实际情况和多样化的课后服务形式。激励性原则旨在通过评价结果激励课后服务提供者不断提升服务质量,为学生提供更优质的服务。合规性原则要求课后服

务符合国家法律法规和教育政策的要求,遵循教育规律和学生身心发展特点。这些原则共同构成学校课后服务质量评价的基础框架,为提升课后服务质量提供了有力支持。

## 3 学校课后服务质量评价的指标体系

### 3.1 学校课后服务质量评价指标体系的构建

学校课后服务质量评价指标体系的构建是一项复杂的系统工程,它涵盖政策依据、指标设计、专家评审与修订等重要环节。在构建过程中,中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于进一步减轻义务教育阶段学生作业负担和校外培训负担的意见》及教育部印发的《关于做好中小学课后服务工作的指导意见》等文件提供了明确的政策指导和基本标准,为评价指标体系的构建奠定了坚实的基础。2022年10月至12月,本课题组采用多种研究方法,如政策文本分析、文献研究、专家访谈、问卷咨询、实地调研等,对国内现有的学校课后服务质量评价标准进行了系统的梳理与归纳,初步构建了一个实验性评价体系评审稿。为确保评价体系科学、合理,课题组进一步采用德尔菲法,邀请来自不同学校和教育研究机构的15位行业专家进行评审。课题组通过电子邮件和微信平台将评价指标体系草案发送给专家,广泛征求他们的意见,并根据反馈的意见对评价指标体系进行了细致的修改和完善,特别是针对其结构、内容和关键评价点进行了深入调整。课题组将修订后的指标体系再次提交给专家复审,并根据复审意见进一步优化,最终构建了一个被广泛认可的、科学合理的课后服务质量评价指标体系。该体系由4个一级指标、14个二级指标和38个三级指标组成,全面而细致地反映了学校课后服务的各个方面(如图1所示),为后续的实证研究和质量提升工作提供了有力的支撑。

### 3.2 学校课后服务质量评价指标权重的确定

在确定学校课后服务质量评价指标的权重时,我们采用的是德尔菲法与层次分析法(analytic hierarchy process,简称AHP)相结合的方法。我们运用专家决策法构造判断矩阵,并借助迈实AHP层次分析法软件生成学校课后服务质量评价指标体系常规调查表,即Excel格式的判断矩阵。我们将这份调查表分发给来自长沙市开福区清水塘江湾小学、长沙市长沙县长郡双语星沙学校、湘潭市岳塘区滴水湖学校、长沙高新区

麓谷小学、长沙市雨花区雅塘村小学、长沙市岳麓区青山中心小学、长沙市长沙县中南小学、常德市鼎城区江南小学和湖南省教育科学研究所的15位专家,并成功收回15份调查表,回收率100%。随后,我们利用迈实AHP软件的“导入调查表”功能,将专家填写的调查表数据导入系统,并进行

完整性和一致性检验,确保所有判断矩阵的一致性比率(CR)均小于0.1,符合一致性要求。最后,通过系统计算出各指标的权重值,并将“矩阵明细表”中的数据导出至Excel进行进一步分析,最终确定学校课后服务质量评价指标体系权重分配方案,具体权重值见图1。

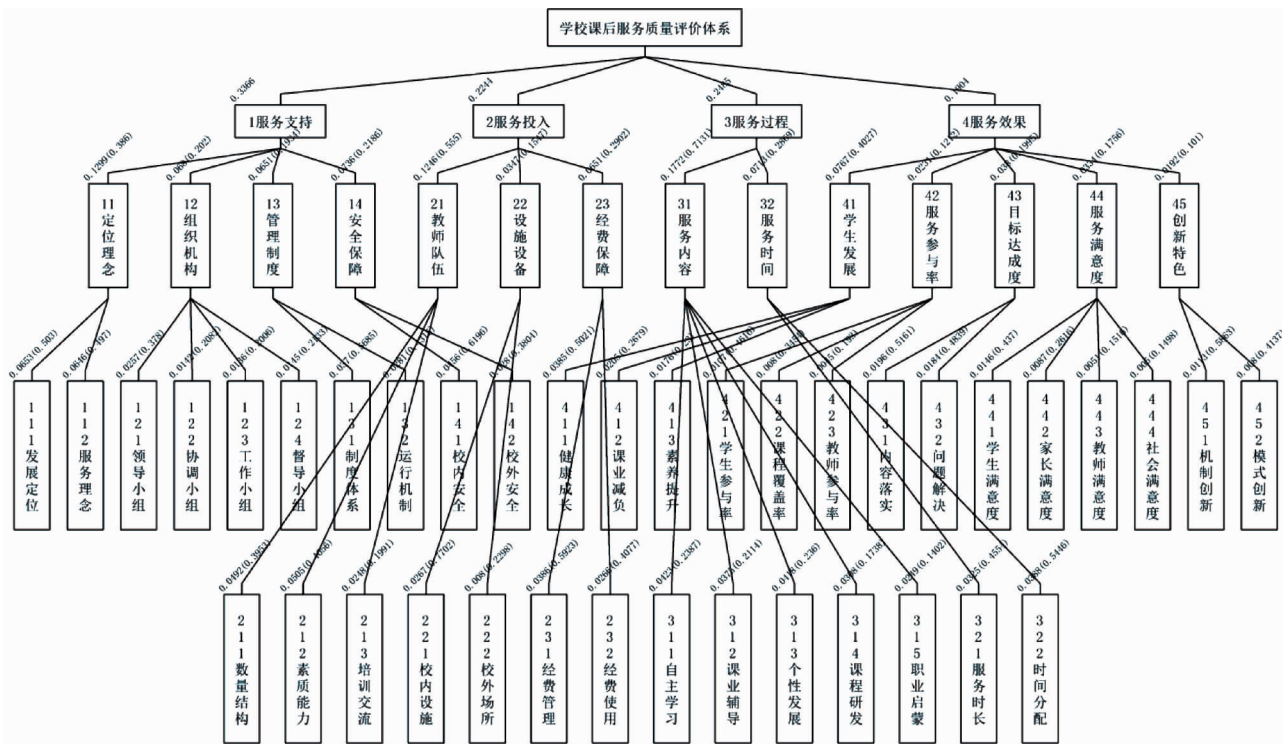


图1 学校课后服务质量评价指标体系及各指标权重值

#### 4 学校课后服务质量评价指标的内涵要义

学校课后服务质量评价指标体系涵盖服务支持、服务投入、服务过程与服务效果四个重要方面,旨在通过科学设定评价指标,全面、客观和有效地评估课后服务质量,为提升课后服务水平提供有力支撑。

##### 4.1 服务支持

学校课后服务质量评价指标体系中,一级指标“服务支持”是指为课后服务提供的理念、机构、制度、安全等方面的支持,其下二级指标包括定位理念、组织机构、管理制度和安全保障。

##### 4.1.1 定位理念

第一,发展定位。学校有明确的课后服务功能定位与发展目标,系统规划了服务内容与实施路径,搭建了具有校本特色的课后服务体系,确保服务目标与学校育人目标一致。第二,服务理念。学校树立以学生发展为中心的服务理念,强化服

务意识,将服务价值贯穿课后服务全过程,持续丰富服务内涵与提升育人实效。

##### 4.1.2 组织机构

第一,领导小组。学校成立以校长为组长的课后服务领导小组,负责课后服务的顶层设计、政策解读与统筹推进,确保课后服务有序开展。第二,协调小组。学校教务、后勤等多部门组建课后服务协调小组,形成协同联动的工作格局。第三,工作小组。学校成立由专任教师、志愿者、家长代表等组成的跨年级工作小组,有明确的工作职责与运行机制,保障课后服务工作实效。第四,督导组。学校成立课后服务督导组,建立健全督导工作机制,定期开展专项督查与效果评估,并通过简报等形式公开反馈,推动课后服务持续改进。

##### 4.1.3 管理制度

第一,制度体系。学校制定系统完备的课后服务实施方案,建立健全涵盖领导决策、组织协调、工作实施、质量管控、经费管理、安全保障等的

制度体系,实现课后服务全过程、全员覆盖。第二,运行机制。学校优化课后服务工作流程:建立“家长申请—学生选课—班级审核—学校实施”的高效运行机制;完善家校沟通反馈渠道,保证信息及时公开;建立优先保障机制,重点关注留守儿童、随迁子女等特殊群体,逐步扩大服务覆盖面。

#### 4.1.4 安全保障

第一,校内安全。学校建立健全家校协同的安全保障机制,严格落实校内安全保卫、饮食安全、消防安全等责任,定期开展安全隐患排查与应急演练,确保学生在校期间人身安全。第二,校外安全。学校积极与公安、卫生、市场监管等部门协作,共同制定校外安全防范制度,签订安全协议,购买意外伤害保险,有效预防和应对校外活动风险,保障学生校外安全。

#### 4.2 服务投入

学校课后服务质量评价指标体系中,一级指标“服务投入”是指学校和教育机构在课后服务中投入的师资、经费等资源,其下二级指标包括教师队伍、设施设备和经费保障。

##### 4.2.1 教师队伍

第一,数量结构。学校配备人员充足、结构合理的课后服务教师队伍,在学科、专业、职称、年龄等方面形成梯队,满足学生的多样化发展需求。第二,素质能力。学校注重提升教师的综合素质与服务意识,强化管理人员课后服务责任担当与专业能力,打造一支师德高尚、业务能力强的服务团队。第三,培训交流。学校加强服务教师与管理人员的业务培训、课题研究与学术交流,提升其专业水平与服务能力,形成常态化、专业化成长机制。

##### 4.2.2 设施设备

第一,校内设施。学校配备并定期开放校内场所与设备器材,满足学生课后活动的需求,提升服务体验与教学效果。第二,校外场所。学校积极拓展与博物馆、图书馆、科技馆、社区文化中心等校外场馆的合作,开发丰富的综合实践与研学活动资源,拓宽学生的成长空间。

##### 4.2.3 经费保障

第一,经费管理。学校建立健全课后服务经费管理制度,明确收费标准、使用范围与分配方式,确保经费使用规范、透明、高效。第二,经费使用。学校对家庭经济困难学生予以课后服务费用减免,体现教育公平与人文关怀,确保所有学生平等参与课后服务。

#### 4.3 服务过程

在学校课后服务质量评价指标体系中,一级指标“服务过程”关注的是具体落实过程中课后服务的质量,其下二级指标包括服务内容和 service 时间。

##### 4.3.1 服务内容

第一,自主学习。学校保障学生自主完成作业、自由阅读等学习活动的空间与时间,培养学生的自主学习能力与时间管理意识。第二,课业辅导。学校合理安排课业辅导内容与方式,建立学困生帮扶机制,严禁集体补课,切实减轻学生课业负担。第三,个性发展。学校开设体育、劳动、艺术、科普、兴趣拓展等多样课程,满足学生个性发展需求,促进学生全面成长。第四,课程研发。学校将立德树人贯穿课后服务全过程,构建德智体美劳五育融合的课程体系,研发符合学生身心发展规律的校本课程。第五,职业启蒙。学校针对不同学段的学生开展职业感知与职业理解教育活动,通过观察、体验、角色扮演等形式,帮助学生建立职业认知与发展观念。

##### 4.3.2 服务时间

第一,服务时长。学校科学设定课后服务总时长,与当地正常下班时间有效衔接,实行弹性离校制度,满足家长接送需求。第二,时间分配。学校合理安排课后服务时间,设置2~3节课程,允许学生根据兴趣与时间自主选课,并适当延长课间时间,使服务的人性化程度更高,更具灵活性。

#### 4.4 服务效果

在学校课后服务质量评价指标体系中,一级指标“服务效果”关注的是课后服务最终达成的效果和对学生个体发展的影响,其下二级指标包括学生发展、服务参与率、目标达成度、服务满意度和创新特色。

##### 4.4.1 学生发展

第一,健康成长。学校通过开展课后服务促进学生身心健康成长,引导其实现知识、技能、兴趣、态度等的协调发展,从而达到提升学生综合素质的目的。第二,课业减负。学校通过菜单式课业辅导满足学生个性需求,控制作业完成时间,关注学生睡眠、视力与心理健康,切实减轻学生课业负担。第三,素养提升。学校制定科学合理的培养方案,支持学生自主选择与自由调换课程,通过体育、艺术、科普、职业启蒙等活动提升学生综合素养。

#### 4.4.2 服务参与率

第一,学生参与率。学校逐步提高各学段学生参与课后服务的比例,强化服务的广泛性与吸引力。第二,课程覆盖率。学校确保课后服务课程覆盖自主学习、课业辅导、素质培养等内容,满足学生全面发展需求。第三,教师参与率。学校教师积极参与课后服务,形成全员育人、全过程服务的良好氛围。

#### 4.4.3 目标达成度

第一,内容落实。学校有效落实自主学习、课业辅导、个性发展、课程研发、职业启蒙等服务内容,确保各项服务目标达成。第二,问题解决。学校切实解决家长接送难题,优先保障留守儿童、随迁子女等群体参与课后服务,体现服务的社会效益与教育公平。

#### 4.4.4 服务满意度

第一,学生满意度。学校持续提升各学段学生对课后服务内容、形式与效果的满意度。第二,家长满意度。学校通过延长服务时间、丰富服务内容、创新服务形式等方式,切实减轻家长负担,提升家长对课后服务的认可度。第三,教师满意度。学校关注教师对课后服务的工作感受与专业

支持,激发教师参与服务的积极性。第四,社会满意度。学校积极与社区、场馆、志愿者等社会力量合作,提升社会各方对课后服务组织保障、资源利用与学生发展的满意度。

#### 4.4.5 创新特色

第一,机制创新。学校创新课后服务工作机制与方法,实行教师弹性工作制,整合线上线下资源,提升服务效能,拓宽服务覆盖面。第二,模式创新。学校研发具有校本特色的课后服务课程与管理模式,形成可推广、可复制的课后服务范式,提升服务影响力与示范效应。

#### 参考文献:

- [1] 晋银峰.课后服务质量评价:体系构建及应用建议[J].教育科学研究,2024(1):44-50.
- [2] 谢姗姗.小学课后服务质量评价指标体系构建研究[D].重庆:西南大学,2020,页码:1-12.
- [3] 王建.“双减”背景下中小学课后服务质量评价指标体系的构建:基于扎根理论的研究[J].现代基础教育研究,2023(4):58-68.
- [4] 杜文彬.中小学课后服务实施方案质量的实证研究[J].江苏教育研究,2023(19):91-96.

## Value Orientation, Cardinal Principles, and Indicator System Construction for Evaluating the Quality of After-Class Services in Schools

CUI Qing<sup>1</sup>, GUO Guangjun<sup>2,3</sup>

(1. Hunan Provincial Institute of Educational Sciences, Changsha 410005;

2. Journal Editorial Office, Changsha Social Work College, Changsha 410004; 3. Institute of Education, Xiamen University, Xiamen 361005, China)

**Abstract:** Implementing the evaluation of school after-class service quality is an important measure for carrying out the “Double Reduction” policy. The evaluation of school after-class service quality is of great significance for promoting students’ comprehensive development and improving education quality, and should adhere to main principles including comprehensiveness, objectivity, scientificity, developmental orientation, effectiveness, participation, transparency, flexibility, motivation, and compliance. Through policy text analysis of after-class services and application of the Delphi method and Analytic Hierarchy Process, an evaluation indicator system and its weights for school after-class service quality are constructed, mainly including four first-level indicators: service support, service investment, service process, and service effect, along with 14 second-level indicators and 38 third-level indicators. This provides theoretical basis and practical reference for conducting after-class service quality evaluation in primary and secondary schools in China, aiming to promote the continuous improvement of school after-class service quality.

**Key words:** evaluation of after-class service quality; value orientation; cardinal principles; indicator system  
(责任校对 曾小明)