

“双减”背景下义务教育家长满意度的提升路径研究*

李冰

(浙江越秀外国语学院 浙江绍兴 312000)

摘要: 本文以利益相关者理论和顾客满意度理论为理论依据,围绕“双减”政策下家长满意度展开实证研究,采用定量分析揭示在“双减”环境下家长满意度的影响因素,探究以优化作业质量、课堂教学质量、课后服务、校园环境和校外培训为5个潜在变量,以家长满意度为因变量之间相关度。研究表明,绝大多数家长非常满意或比较满意“双减”所采取的各项措施。相关分析表明,五个变量与家长满意度之间具有显著的正关联,且家长满意度与课堂教学质量相关性最高。回归分析显示,优化作业质量、课堂教学质量、课后服务、校园环境和校外培训显著影响家长满意度,其中优化作业质量对家长满意度的影响最大。基于研究结果,教育工作者应从制度源头规范管理,统筹规划利益相关者形成合力,加强家校沟通;提高课堂教学质量,从校内提质和校外治理双向发力,进一步在教育评价方式和基础教育资源均衡化等方面提升家长满意度。

关键词: 双减 家长满意度 学校 教学质量

中图分类号: G522.3 **文献标识码:** A

DOI: 10.12218/j.issn.2095-4743.2023.50.163

2021年“双减”政策重磅出台,有效减轻义务教育阶段学生过重的作业负担和校外培训负担,回归健康、有序的教育生态。为了全面贯彻“双减”工作部署,S市在思想上高度重视,在行动上加强制度建设为“双减”保驾护航。中小学校坚持校内校外双管齐下,开展“七项专项活动”“减量增质”“一校一策”等活动推进双减政策落地见效,全面实现“五育并举”,促进学生健康成长。积极贯彻“双减”政策,办好人民满意的教育,提升家长对教育工作的认可度和满意度。

一、文献综述

本课题以利益相关者理论和顾客满意度理论为理论依据,描述国家“双减”政策的背景,探究优化作业设计、课堂教学质量、学校课后服务、校园环境和校外培训与家长满意度之间的潜在关系和相关度,为缓解家长焦虑和提高家长满意度提供理论参考。

1. “双减”利益相关者

利益相关者理论(stakeholder theory)是弗吉尼亚大学商学院教授爱德华·弗里曼提出的“企业利益相关者是指那些能影响企业目标的实现或者被企业目标的实现所影响的个人或群体”。换句话说,利益相关者是组织行为、决策、政策、活动或目标的影响者和被影响者。学校、校外教培机构、学生及家长在“双减”政策实施落地中受到直接影响,认定为重要利益相关者^[1]。家长是未成年子女的法定监护人,在义务教

育阶段承担着孩子的学费以及校外培训费,需要投入时间和精力陪伴孩子成长,是基础教育活动的重要利益相关者,对学校教育教学有知情权、参与权、监督权和评议权。

2. 家长满意度

家长满意度作为评价教育服务质量的主要依据,已成为国际教育界的趋势。家长满意度的概念源于顾客满意度,家长满意度也称为家长满意度指数(PSI),是基于家长的满意度测评系统,指家长作为孩子的监护人,承担学费或学校服务之后对学校 and 家校合作过程的一种个性和主观的情感反映。中小学家长对教育的满意度实质上是一种主观体验和感受,也是衡量基础教育公共服务的主观指标,让家长参与评价和监督“双减”措施的质量,不仅能提升教育服务质量,也突出以人为本的价值观和以学生为本的教育理念。然而,对满意度评价的研究集中在高等教育质量评价方面,而义务教育阶段满意度评价的研究,尤其是“双减”政策下提升家长满意度方面的研究甚少,为本课题研究提供了一定的空间。

二、研究方法

1. 研究对象

本研究采取问卷调查的方式,以义务阶段的家长为调查目标。通过线上问卷星和纸质问卷的形式,对“双减”背景下家长满意度进行问卷调查。有1180名家长参与了此次调查,回收调查问卷1175份。剔除无效问卷后获得有效问卷1002份,有效

*基金项目: 本文系绍兴市哲学社会科学研究“十四五”规划2022年度指南课题“‘双减’背景下提升绍兴教育事业家长满意度的实证研究”(项目编号: 145180)的研究成果。

样本比例为85%，其中小学生家长占71%，中学生家长占29%。

2. 问卷编制和变量测量

本研究学习“双减”新规文件和查阅文献资料，参照张晓春的家长满意度调查中的维度，确立“双减”背景下家长满意度维度^[2]。正式问卷设有42个题目，分为两部分：1-8题是有关调查对象的基本信息；9-42题是关于家长满意度的总体情况和各维度的情况。问卷采用李克特（Likert）五级量表反映家长的态度，设置的选项1分=非常满意，2分=比较满意，3分=一般，4分=比较不满意，5分=非常不满意。本文采用Excel 2016和SPSS 23.0对问卷数据进行处理和分析。对问卷的42个题项进行了Bartlett球形检验，KMO取样适切性量数的指标值为0.861，大于0.80，显著性概率 $p < 0.001$ ，适合进行因素分析。另外，Cronbach α 系数值为0.922，提示42个题目具有较高的内部一致性。该量表符合统计学的要求，保证问卷调研的量表题均具有良好的效度和信度。

三、调查结果分析

为了贯彻落实“双减”政策，S市政府成立“双减”工作领导小组工作部署，以制度护航，多措并举促“双减”扎实推进促成效。

1. “双减”背景下家长满意度总体现状

表1 “双减”背景下家长满意度的描述性统计（N=1002）

维度	题目	平均值	标准差
总体满意度	您觉得您对孩子所在学校所采取“双减”措施满意吗？	1.28	0.937
提质增效	①“双减”政策下，学生们有了更多可以自由支配的时间，尤其是体育活动时间。	2.26	1.068
	②创新课堂教学形式，积极开展特色活动，使学生的综合素养整体提升。	2.20	1.066
	③学校课后延时服务内容更加丰富多彩，真正把立德树人根本任务落到实处。	2.27	1.050
减负效果	①子女学习压力降低了。	2.13	1.007
	②家长辅导子女学业压力减轻了。	2.26	1.093
	③家长对子女教育经济压力减少了。	2.18	0.996

如表1所示，绝大多数家长都非常满意和比较满意“双减”落地的各项措施。在“提质增效”和“减负效果”方面，平均分在2.0-2.5之间，表明大多数家长比较满意在“提质增效”和“减负效果”方面取得的显著成效。他们认为在“双减”背景下学生们有了更多可以自由支配的时间，尤其是体

育活动时间。同时，家长肯定了教育主管部门和学校在积极探索创新课堂教学形式、提升学生的综合素质和学校课后延时服务方面所做出的努力，真正把立德树人根本任务落到实处。相对而言，家长对减负措施更满意，让学生有更多的时间参与体育活动，放松身心，缓解学习压力，并且严管校外服务，减轻家庭经济负担，有效缓解家长教育焦虑。

2. 家长满意度和影响因素的相关性分析

本研究采用SPSS 23.0分析“双减”背景下家长满意度与影响因素的相关度。首先，Pearson相关分析结果显示，优化作业设计与家长满意度呈正相关（ $r=0.402$ ， $p=0.000$ ），即优化作业设计与家长满意度存在显著的中等程度正相关。第二，课堂教学质量与家长满意度呈正相关（ $r=0.408$ ， $p=0.000$ ），即课堂教学质量与家长满意度存在显著的中等程度正相关。第三，课后服务与家长满意度呈正相关（ $r=0.371$ ， $p=0.000$ ），即与家长满意度存在显著的弱相关。第四，校园环境与家长满意度呈正相关（ $r=0.401$ ， $p=0.000$ ），即校园环境与家长满意度存在显著的中等相关程度。第五，校外培训与家长满意度呈正相关（ $r=0.071$ ， $p=0.025$ ），即校外培训与家长满意度存在显著的极弱相关或无相关。总而言之，优化作业质量，课堂教学质量和校园服务质量与家长满意度之间呈显著的正相关性，其中家长满意度与课堂教学质量相关性最高。

3. 家长满意度的影响因素

对调查数据利用SPSS进行多元线性回归分析，得知影响家长满意度的主要因素有优化作业设计、课堂教学质量、课后服务质量、校外培训、校园环境等。

如表2所示，优化作业设计的标准化回归系数最大，为0.243，且t值为8.734，p值非常显著（ $p=0.000$ ），说明优化作业设计对家长满意度的影响非常显著，影响因素最大。课堂教学质量的标准化回归系数为0.224，且t值为7.905， $p=0.000$ ；校园环境的标准化回归系数为0.220，且t值为7.739， $p=0.000$ ；课后服务的标准化回归系数为0.151，且t值为5.269， $p=0.000$ 。这体现三个变量对家长满意度的影响非常显著。然而，校外培训的标准化回归系数为0.071，且t值为2.719， $p=0.007 < 0.05$ ，表明校外培训对家长满意度的影响显著。另外，优化作业质量会显著

表2 “双减”影响因素与家长满意度的回归分析（N=1002）

	非标准化系数		标准化系数	t	p值	VIF	R ²	F
	β	标准误差	Beta					
常数	0.526	0.084	-	6.266	0.000	-	0.339	101.959
1. 优化作业设计	0.225	0.026	0.243	8.734	0.000	1.167		
2. 课堂教学质量	0.183	0.023	0.224	7.905	0.000	1.212		
3. 课后服务	0.127	0.024	0.151	5.269	0.000	1.243		
4. 校园环境	0.186	0.024	0.220	7.739	0.000	1.243		
5. 校外培训	0.043	0.016	0.071	2.719	0.007	1.026		

因变量：家长满意度

影响正向家长满意度 ($\beta=0.225, p<0.05$); 以此类推, 课堂教学质量、课后服务、校园环境和校外培训都显著正向影响满意度。在表格中, $R=0.582$ 说明自变量和因变量有中度的相关性; $R^2=0.339$, 说明五个自变量可以解释因变量33.9%的变化, 回归模型可以解释家长满意度的33.9%, 可见该模型的拟合效果一般。标准化回归模型的载荷系数表明, “双减”背景下基础教育阶段家长满意度受优化作业设计、课堂教学质量、课后服务、校园环境和校外培训等多种因素的影响。

四、建议和对策

综上所述, “双减”取得阶段性的成效, 校内减负成效明显, 学生课业负担明显减轻。“双减”背景下基础教育阶段家长满意度与优化作业设计、课堂教学质量、校园环境呈显著的正相关, 其中课堂教学质量与家长满意度有显著的正相关性最大。分析表明, 五个变量都能在不同程度上对家长满意度产生影响, 其中优化作业设计是影响家长满意度的最显著因素。以下从三个方面描述具体措施。

1. 顶层设计, 从制度源头规范管理, 密切家校沟通, 塑造良好的教育生态

推进“双减”政策落地, 从顶层设计上, 树立一盘棋的全局意识。积极正面地引导学生, 统筹规划, 联合学校、老师、学生和社会等利益相关者形成合力, 发挥各自的资源优势, 实现教育资源均衡发展^[3]。深入落实“双减”政策, 需要家长积极配合, 开展家校沟通, 建立政府、学校、家长和社会的协同育人机制, 重塑教育生态。强化学校教育的主阵地, 发挥学校的育人功能和服务功能, 作业管理中融入思政育人元素, 丰富课后服务供给, 扭转学校“唯分数论”“唯升学论”的不良倾向, 切实解决义务教育阶段在校生的家庭负担和学生的学习压力, 促进学生身心健康成长。

2. 提高课堂教学质量, 注重提高学生的创新精神和实践能力

在“双减”背景下, 教研活动集体备课, 集思广益, 从源头上实现“减负增效”, 充分发挥课堂45分钟的效率, 在课堂教学中实现“三维”教学目标, 以学生为中心创设学习情境, 达到教师启动、师生互动, 生生互动的效果, 实现课堂学习效率的最大化和学习效益的最优化。根据课程目标和教学实际开展作业设计的研究, 统筹推进, 将作业管理向优质化发展。通过启发式教学、小组讨论、课后作业等方式和手段, 调动学生学习的积极性和主动性, 培养学生自主探索知识的能力和批判性思辨能力, 并春风化雨地渗透社会主义核心价值观, 实现立德树人根本任务。

3. 校内提质和校外治理双向发力, 完善教育评价方式

和义务教育资源均衡化评价方式

推进校内提质, 优化校园环境。提高作业管理水平, 提高课后服务水平, 提高课堂教学质量, 满足学生学习需求。另外, 群体动力论Kurt Lewin提出“群体动力理论”认为, 一个人的行为(B), 是个体内需力(P)和环境外力(E)相互作用的结果, 可以用 $B=f(P, E)$ 来表示。为了切实落实“双减”政策, 学校优化育人环境, 营造浓厚的学习氛围, 让学生在校园中获得更多的愉悦感, 创建让家长放心的平安校园。通过文化赋能“双减”, 传统非遗文化走进校园。通过阅读赋能促进学生成长, 打造书香校园构建文化育人体系。通过劳动赋能双减, 开设劳动实践课程培养学生劳动实践能力。通过大数据、互联网、云计算和AI等科技, 提供丰富的学习资源和个性化的学习方案。创新教学模式和管理机制, 聚焦核心素养, 开展形成性评价。基础教育的指南针必须从“唯分数、唯升学”的单一评价体系转变为注重“德智体美劳”并举的多元教育评价体系。

综上所述, “双减”政策落地不仅减轻了作业量, 让学生有更多的时间参与体育活动, 而且系统化治理校外培训, 减轻家庭经济负担, 提升人民群众教育满意度。办人民满意的教育, 体现在两个方面, 首先基础教育的质量能满足人民的需要。其次, 基础教育的教育资源和规模能达到人民对基础教育的期望值。充分发挥学校教育主阵地作用, 提高课堂教学质量, 构建高效的课堂。创建“双减”执行的协同机制, 协同“双减”执行中的地方政府、学校、校外培训机构和家长等利益相关主体, 形成一套多方协同合作的“双减”执行协同体系, 有效执行减少学业负担和校外培训负担的方针。让教育为兴趣赋能、为梦想赋能, 推动基础教育高质量发展, 提升家长对教育的满意度和认可度, 办好让人民满意的教育。

参考文献

- [1]平思情.“双减”政策落地的现实问题和对策思考——基于利益相关者理论的视角[J].探求,2022(01):104-110.
- [2]张晓春.小学生家长对学校的满意度调查与分析[D].长春:东北师范大学,2010.
- [3]张墨涵,季诚钧,田京.家长满意度与基础教育均衡发展——基于浙江省的调查与思考[J].浙江社会科学,2019,(03):146-151+133+160.

作者简介

李冰(1982.1—),女,汉族,福建,博士,讲师,研究方向:教育管理、英语教育。