

# 基于现状分析的老年教育服务标准体系研究

陈冰慧

(温州市标准化科学研究院)

**摘要:** 高质量老年教育服务的有效供给是实施积极应对人口老龄化国家战略的重要组成部分, 经对老年教育服务现状及存在问题的分析, 得出亟待尽快形成具科学性、实操性的老年教育服务标准体系。本文通过要素层、应用层、领域层三维度的剖析, 构建包含通用基础、服务提供、服务保障、评价改进四个子体系的老年教育服务标准体系, 同时对现有标准情况进行梳理, 提出尽快研制老年教育服务领域迫在眉睫需要的标准, 加强资源投入以促进标准有效实施等建议, 以促进优质的老年教育服务惠及更多老年人群。

**关键词:** 老年教育服务, 标准化, 标准体系

DOI编码: 10.3969/j.issn.1002-5944.2023.20.007

## Research on the Standards System of Elderly Education Services Based on Current Situation Analysis

CHEN Bing-hui

(Wenzhou Institute of Standardization)

**Abstract:** The effective supply of high-quality elderly education services is an important component of implementing the national strategy of actively responding to population aging. After analyzing the current situation and existing problems of elderly education services, it is urgent to form a scientific and practical standards system of elderly education services as soon as possible. By analyzing the element layer, application layer, and domain layer, a standards system for elderly education services is constructed, which includes four subsystems: general foundation, service provision, service guarantee, and evaluation and improvement. At the same time, the existing standards situation is sorted out, and suggestions are proposed to develop urgently needed standards in the field of elderly education services as soon as possible, strengthen resource investment, and promote the effective implementation of standards, so as to promote high-quality elderly education services to benefit more elderly people.

**Keyword:** elderly education services, standardization, standards system

## 0 引言

老年教育是构建全民终身学习的学习型社会和学习型大国的重要组成部分, 在我国全面进入老

龄化社会后, 加强和发展老年教育事业, 不断满足广大老年人口日益增长的精神文化需求, 是新发展阶段应对我国人口老龄化挑战的重要手段, 是打造优质公共服务促进共同富裕建设的重要基石。标准

**基金项目:** 本文为温州市哲学社会科学规划年度课题“共同富裕背景下温州市打造老年教育标杆城市标准化路径研究”(项目编号: 23WSK244YBM) 成果之一。

化是实现基本公共服务公平、优质、高效供给的重要途径。老年教育服务与标准化的深入融合,能为老年教育高质量发展提供标准化创新之路。

## 1 老年教育服务标准化现状

政策层面标准化的作用愈加受重视。2015年以来,国家层面发布的老年教育行业相关政策文件约10余项,2021年11月发布的《中共中央 国务院关于加强新时代老龄工作的意见》10次提及“标准”,提出“要促进老年人社会参与,扩大老年教育资源供给,将老年教育纳入终身教育体系”。同年12月发布的《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系建设规划》43次提及“标准”,再次强调以标准规范行业健康发展,此外规划还明确“加快发展城乡社区老年教育,支持各类有条件的学校举办老年大学(学校)、参与老年教育,鼓励养教结合创新实践,支持社区养老服务机构建设学习点,发挥社区教育办学网络的作用”。为了响应国家号召,各省市陆续出台政策均能看到标准化的身影。

社区化网络化标准化持续辐射基层。早年老年教育的服务对象主要是离退休干部,教育覆盖面相对较狭窄,十三五期间为满足人口老龄化加剧和学习需求增加,各省逐渐构建完成“省老年大学——市老年大学——县(市、区)老年大学——乡镇(街道)老年学校——社区(村居)老年教学点”的五级办学架构,以及“总校+基层+网络”的办学模式来扩大老年教育的覆盖面和受益度。为协调各相关方的意见,标准作为协商一致的产物被广泛运用,如江苏省和安徽省陆续出台了《老年教育机构服务规范》《养老机构老年教育服务规范》省地方标准,以促进行业规范发展。

## 2 标准体系构建的必要性

通过对中国知网、万方、维普等数字资源进行

搜索,发现目前国内外暂无对老年教育服务标准体系的研究,现有研究多集中在教育服务、养老服务、基本公共服务等领域。究其原因,主要是老年教育服务涉及量大面广。行政管理上,国家层面由全国老龄工作委牵头,省、市层面成立各级老年教育联盟进行管理,参与的相关部委或部门一般都有十余个。服务供给上,老年教育多元化办学,以老干部大学系统、开放大学系统、老年电视大学系统为主,各级乡镇(街道)、村居(社区)在场地提供、资源配置等方面共同参与,此外,一些养老院、老年活动中心、养老服务站等养老机构也积极开展养教结合的老年教育活动。

除涉及主体较多外,调研发现,各地在开展老年教育服务时多凭自身经验,提供的服务不符合已有国家、行业标准或老年人需求的情况时有发生。一些基层老年教育机构提供的教学课程深受老年人喜爱,生源十分充沛,而服务场所未按照GB 50763—2012《无障碍设计规范》国家标准进行适老化改造,长此以往存在安全隐患;也有部分老年教育机构配有画室、舞蹈教室、智慧健康站等各类益老场所,且均进行适老化改造,但学员人数、课程开设的班次远不及上述老年学堂,久而久之亦不利于其可持续发展。老年教育服务知识体系包含老年学、教育学、社会学等,内容包含服务资源、服务管理、服务提供等多方面。正因如此亟待尽快形成具科学性、实操性的老年教育服务标准体系,为老年教育服务均等化、优质化提供规范化的指引,为政府部门及多元化老年教育办学主体的工作开展提供技术支撑。

## 3 老年教育服务标准体系

### 3.1 体系构建原则

#### 3.1.1 需求导向

标准体系构建要坚持以人为本,以满足老年人教育需求为主线,各要素构建要站在满足新时代老年

人多样化学习需求，聚焦老年教育服务领域“急难愁盼”的问题上，主动迎合老年人对美好生活的向往<sup>[1]</sup>。

### 3.1.2 全面系统

从老年教育全周期出发提炼各要素，结合服务业组织标准体系构建原理及现有老年教育办学架构的实践，充分考虑老年教育服务标准化工作的重点任务，确保总体系与子体系、各子体系之间相互协调。

### 3.1.3 适度超前

体系的构建不仅要立足老年教育服务对标准化的现实需求，更应分析老年教育服务的未来发展趋势，构建出适度超前且具指导意义和前瞻性的标准体系。

### 3.1.4 动态优化

要保持标准体系的开放性和可扩充性，能根据环境变化及相关方需求和期望及时调整，为新的标准项目留有空间，同时体系应根据老年教育服务发展情况结合PDCA循环、SDCA循环持续改进优化，保持体系的适用性。

## 3.2 标准体系架构

根据《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系建设规划》《中共中央国务院关于加强新时代老龄工作的意见》等相关政策文件要求，结合老年教育服务所涉要素和我国老年教育办学架构，提出老年教育服务标准体系架构（见图1）。

标准体系的构建首先要确定标准化对象所涵盖的要素，高质量老年教育服务所要素，可参照全面质量管理理论中影响产品质量的主要因素，即“人机料法环测”，从这几个维度提炼构成老年教育服务标准体系架构的要素层。该要素层包括：老年教育服务涉及的人员，主要指教学人员、管理人员和老年学员；组织主要指提供老年教育服务的各类机构，如高校、政府部门和其他社会力量等；服务场所特指提供老年教育服务的教学场所及配套支持性服务场所；设备设施主要指教学及辅助设备设施；教学资料主要指提供的各类专业的老年教育相关课程体系、教学材料以及课程资源等；教育模

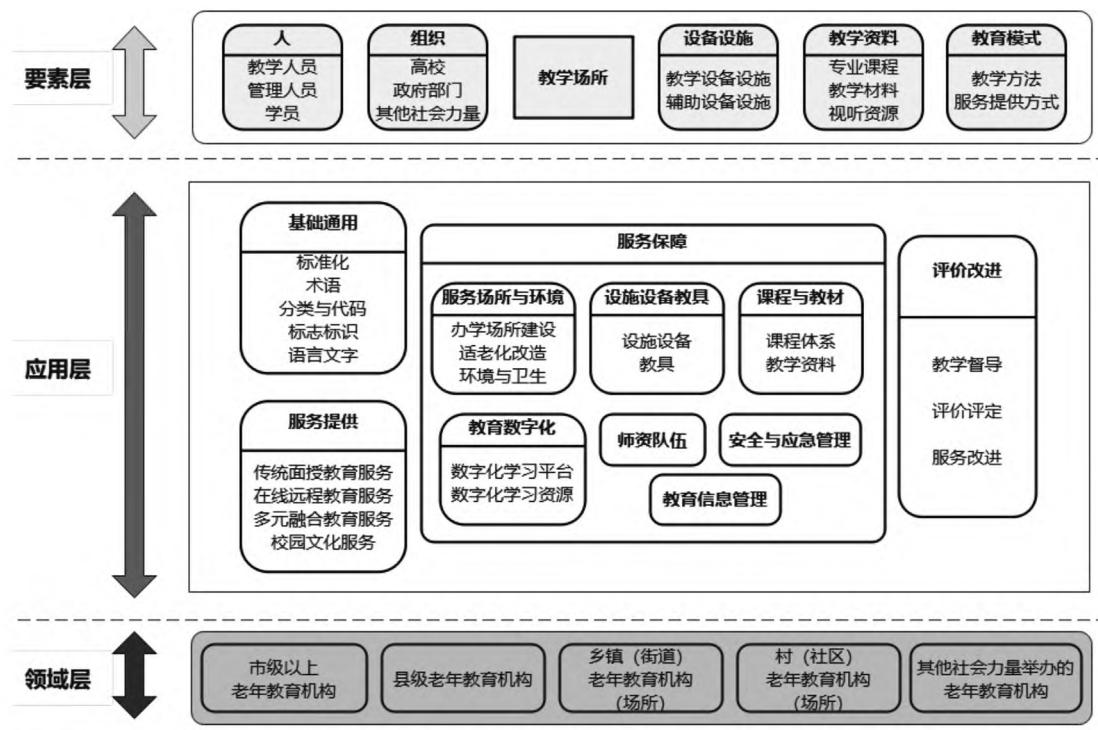


图1 老年教育服务标准体系架构图

式主要指各类为保证服务质量所采用的各种教学方法和服务方式。

应用层为老年教育服务各要素，在标准化视域下形成的标准体系，通过细化的标准体系构建，确定各领域（各级老年教育机构）围绕要素层开展标准化工作，并围绕要素层的质量、效率提升情况评价应用层各标准的实施情况。

### 3.3 标准体系构建

根据标准体系框架结合GB/T 13016—2018《标准体系构建原则和要求》、GB/T 24421—2023《服务业组织标准化工作指南》等国家标准，构建的老年教育服务标准体系包含通用基础、服务提供、服务保障、评价改进四个子体系，老年教育服务标准体系结构图见图2。

通用基础标准子体系，指老年教育服务领域作为服务提供、服务保障、评价改进标准子体系的基础并普遍使用<sup>[2]</sup>，对其他子体系起着技术上的保障和支持作用，包括标准化基础、术语、分类与代码、标志标识、语言文字等。

服务提供标准子体系应以满足老年人教育需求

出发，规范老年教育服务机构和老年学员之间直接接触活动过程的标准，按照典型的老年教育服务模式入手构建，包括传统面授教育服务、在线远程教育服务、多元融合教育服务、校园文化服务<sup>[3]</sup>等。不同类型的服务在服务对象需求分析、服务方案确定、服务过程实现等方面有不同的要求，如校园文化服务不仅包含学习型社团，还有老年人志愿服务等增进老年人学习归属感的活动，以实现课程的延续性。

服务保障标准子体系指为保障老年教育服务和管理有序开展，由支撑教育服务有效提供的标准组成。服务场所与环境标准包括老年教育服务场所建设、功能区的设置和布局、服务场所的环境卫生等标准；设备设施与教具标准包括适老化改造、安全应急相关设备的配置、老年教育所需的教学用具等标准；课程与教材标准包括老年教育相关专业的设置、课程体系构建，专门针对老年人的教材设置等标准；教育数字化标准是现阶段及未来老年教育工作的重要领域，包括数字化学习平台和数字化学习资源标准；教师队伍建设标准包括教学人员、管理人员的配置，上述人员的专业技能和素养要求，服务能力要求及

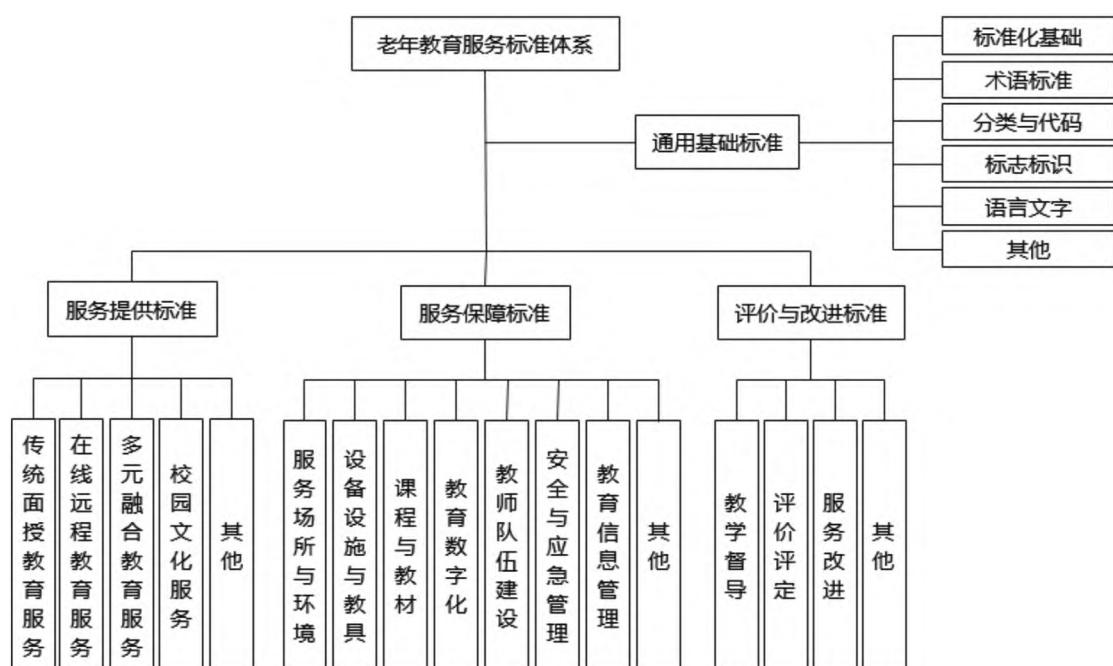


图2 老年教育服务标准体系结构图

人员培训等相关标准；安全与应急管理标准包括突发事件应急预案、安全检查与培训等标准；教育信息管理标准包括学员信息安全管理、档案管理等标准。

评价与改进标准子体系是老年教育的各相关方对老年教育服务的有效性、适宜性进行评价，并对达不到预期效果的服务进行改进的标准，包括教育领导部门的教学督导，各老年教育机构系统内的评价评定，老年学员对教育服务的满意度评价，以及针对上述督导、评价和评定结果开展的改进标准。

### 3.4 现有标准情况

根据构建的标准体系搜索老年教育服务相关标准。目前国内教育服务相关的通用基础、服务场所与环境、设施设备、安全与应急、教育信息化管理、数字化平台建设等方面的国家、行业标准已较为齐全，老年教育服务在上述方面具有通用性，故各相关方在开展老年教育服务活动时可参照执行。反之，在服务规范标准领域，现有的GB/T 39054—2020《社区教育服务规范》、GB/T 39050—2020《远程教育服务规范》等标准虽略有涉及老年教育，但缺乏全过程的老年教育服务规范，在实际工作中，致使提供的服务不到位或不精准的情况也时有发生。除此之外，老年教育服务的评价多是各老年教育机构所属条线自上而下自行规定，各有优劣势，未提炼形成统一的老年教育服务评价标准。上述领域标准的制定实施，有利于各条线、各地区之间形成“以评促改、以评促优”的老年教育服务机制。

## 4 建议

研制老年教育标准迫在眉睫。由教育服务相关标准化技术委员会牵头，联合老年教育机构、政府部门、科研技术机构等相关方，以需求导向出发，结合老年教育实际情况，从服务人员、服务管理、服务实施、服务评价等维度深入提炼广泛征求意见，将现有老年教育工作经验和优秀成果，以标准的形式进行固化，为实现老有所学基本公共服务事项清

单的具体落实提供实施参考。

加强资源投入以促进标准有效实施。标准贵在应用，标准化的效益依赖于标准的有效实施。应建立健全各级老年教育服务机构标准化工作奖补机制，在现有政策上，加大奖补力度，细化奖补对象，使奖补措施真正落实。同时，还应做好标准与相关政策法规的衔接配套，标准要落地，最有效的途径是推进地方性法规、规章、政策措施等与标准的有机融合，标准是法律法规的细化和延伸。

## 5 结语

将标准化融入到老年教育服务工作，是我国新形势下老年教育事业的大胆尝试，当其不能适应经济社会发展的需要而变得滞后时，会“扯后腿”造成制约<sup>[4]</sup>，所幸标准体系的构建、实施、评价、改进等一系列符合PDCA循环、SDCA循环，不断完善趋于成熟。随着老年教育标准化工作的不断推广，将吸引更多的社会力量加入老年教育，使优质的老年教育服务，惠及更多老年人群。

## 参考文献

- [1] 范华.新时代老年教育高质量发展的现实需求、内在要求与重要举措[J].职业与教育,2023 (11):84–91.
- [2] 闵芳,吴倩.浅析基本公共教育服务标准体系构建[J].标准科学,2018 (10):100–102+111.
- [3] 孙立新.老年教育学[M].杭州:浙江大学出版社,2022.
- [4] 陈冰慧.共同富裕背景下市级地方标准现状和发展探讨[J].中国标准化:2022 (8) 上: 146–149.

## 作者简介

陈冰慧，硕士研究生，工程师，研究方向为社会事业标准化研究。

(责任编辑: 张佩玉)