

数字化背景下托育机构服务发展研究

蔡欣烨¹, 马孙亮², 石宗杰³

¹江西科技学院教育学院, 江西 南昌

²江西科技学院管理学院, 江西 南昌

³江西科技学院文化与传媒学院, 江西 南昌

收稿日期: 2023年10月6日; 录用日期: 2023年11月6日; 发布日期: 2023年11月13日

摘要

自2019年“托育元年”以来, 托育一词走入大众视野。近年来传统托育服务暴露出大量问题, 托育机构开始探索将传统托育与人工智能、大数据、云计算、物联网等信息技术相结合之路, 为机构的转型提供新思路。本文通过深入分析传统托育机构服务问题, 就其提升服务质量途径提出建设性意见, 助推托育服务朝着数字化方向可持续发展。

关键词

托育服务, 托育品质, 数字化, 婴幼儿

Research on the Service Development of Childcare Institutions under the Digital Background

Xinye Cai¹, Sunliang Ma², Zongjie Shi³

¹Faculty of Education, Jiangxi University of Technology, Nanchang Jiangxi

²School of Management, Jiangxi University of Technology, Nanchang Jiangxi

³Faculty of Culture and Media, Jiangxi University of Technology, Nanchang Jiangxi

Received: Oct. 6th, 2023; accepted: Nov. 6th, 2023; published: Nov. 13th, 2023

Abstract

Since the first year of childcare in 2019, the term “childcare” has entered the public eye. In recent years, traditional childcare services have exposed a large number of problems, and childcare insti-

tutions have begun to explore the path of combining traditional childcare with information technologies such as artificial intelligence, big data, cloud computing, and the Internet of Things, providing new ideas for institutional transformation. This article provides constructive suggestions on ways to improve the quality of traditional childcare institutions' services through in-depth analysis, in order to promote the sustainable development of childcare services towards digitalization.

Keywords

Childcare Services, Quality of Childcare, Digitization, Infants and Young Children

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 引言

随着人口老龄化问题日益加剧，出生率和家庭生育率逐年下降，制约了我国经济社会持续发展。因此，建立社会托育服务体系有利于促进人口增长速度稳定发展，而在该背景下，为 0~3 岁婴幼儿提供托育服务能有效提高生育率，从而减轻由人口老龄化带来的社会经济活力下降的问题。近年来，国家相继出台一系列政策助推托育服务发展，市场托育需求开始释放，托育行业正快速兴起。二十大报告中指出我国要推进教育数字化，建设全民终身学习的学习型社会、学习型大国，在幼有所育上持续发力[1]。就现阶段而言，我国一方面大力发展托育产业；另一方面依据“互联网+”政策，将大数据、人工智能等技术与传统托育管理相结合，从而达到提高托育服务质量的目的。

2. 托育机构服务数字化的前景

我国经济水平与群众生活质量呈正相关，愈多的育龄家庭其在教育类投资的支付意愿逐渐提升。与此同时互联网行业的大肆兴起推动了托育产业的发展，快速提升了人们对托育的认知度。我国托育机构因食品安全隐患、行业准入及评估标准缺失、监督考察无序等原因造成了层出不穷的安全问题，婴幼儿遭受虐待、伤害的事件经常见诸报端。正因此类现象的频频出现，导致家长对托育机构信服度大大降低，出现了“不敢托”“不愿托”的心理。通过数字化和智能化的手段，可以清晰地展现幼儿的在园状态来供家长监督，从而避免此类安全问题的出现。此外数字化还可助力机构丰富托育课程、制定科学膳食、优化运营管理流程等等。虽然当前调研结果表明托育机构设备数字化滞后、数字系统供应商匮乏、社会对数字化托育认知度不高，但通过依托 5G 网络特性，综合运用人工智能、大数据、云计算、物联网等信息技术，来赋能托育园所运营、教学、服务与家园共育全面数字化、智能化，是托育行业未来发展的大趋势，也是托育机构未来发展取胜的破局之道。本文通过对托育机构传统托育服务现状的分析，结合数字化手段，利用新时代信息技术与产品创新、赋能托育服务发展，从而助力托育机构服务摆脱“无人托”的困境。

围绕托育服务发展的问题，学术界展开了丰富的研究与讨论。国内对于托育服务的研究集中在托育教育、托育照护和托育增值性服务三个方面。在托育教育方面，史瑾、张静学者通过调研发现绝大多数家长不了解托育机构课程，与自己观念相悖，满意度不高[2]；杨菊华认为托育机构难缓解家庭照料负担，存在着保教失衡的问题[3]。在托育照护方面，但菲、矫佳凝两位学者通过分析托育服务品质需求现状，发现家长对卫生保健的需求最为突出[4]；吴妹丽、张洁发现大多数托育机构存在卫生评价低、消防资质

不可查、食品经营许可不达标的问题[5]。在托育增值性服务方面,秦旭芳与宁洋洋学者认为当前中国以“全日制服务为主,以半日托儿服务为辅”的托育服务模式难以满足家庭不同托育服务需求[6]。

3. 托育机构服务质量现实困境

3.1. 托育课程与教学质量

根据已有的调查数据显示,多数家长希望托育机构可以实现价格亲民、课程丰富的0~3岁婴幼儿托育服务[7]。但一方面国内对托育课程研究不足,导致国内自有课程不够成熟且质量不高。市面上的托育课程与托育理念大部分为机构自主开发成型,且官方权威的课程评价体系的缺乏,导致消费者对此种课程体系的专业化程度抱有一定的疑虑[8];另一方面国内某些连锁托育机构单将托育课程主设于旗舰店中,未保证每个分机构的托育课程落实情况;其次国内存在连锁早教中心园长自主创办托育机构的情况,此情况下园长难以及时区分早教与托育概念,其教学存在“保教失衡”“教轻保”的问题;最后托育教师未重视培养幼儿纪律性与社会性,且不会关注人际互动给幼儿带来的影响,出现和幼儿沟通时没有掌握正确方法,语句表述中不够清晰易懂的情况,导致某些胆子较小的幼儿在托育机构结束一日课程后,并不乐意继续前往托育机构,影响了家长群体对托育机构的看法,无法正常发挥托育服务在婴幼儿照护服务中的积极意义,难以在家长群体中形成口碑宣传,不利于托育机构的长期发展。

托育人才供给不足导致教学质量受限。当前托育教师的培养流于形式化、简单化,社会对教师职业的认可度不高,使教师对自身职业认知有偏差,影响着托育教师的上课质量和幸福感。托育教师基本工资奖金及福利待遇不够好,且没有编制,许多教师的工作积极性不高,难以坚持,托育行业属于新兴行业,托育服务从业人员缺口较大,难以补齐短板。

3.2. 膳食供应与空间布局

在膳食方面,大部分托育机构仍处于传统模式,即通过自有厨房,聘请厨师配餐,食材留痕溯源难,数字化应用程度低,很少有机构会通过配备食品安全检测仪,生成检测报告的方式保障幼儿膳食科学安全,机构招收厨师标准低,这类厨师并不具备为幼儿合理搭配膳食的能力;其次机构对餐食的供应敷衍了事,针对挑食、厌食的幼儿未采取个别化处理。值得注意的是调研过程中发现机构为降低成本而做出一系列有害婴幼儿发育健康的行为,如:在牛奶中掺水,采购发霉变质的食材,增加对幼儿有害的食品添加剂,厨房用具使用劣质产品,配餐环境不符合国家相关标准,托育经营场所维护滞后,存在隐患。此外,由于托育市场监管体系尚不成熟,出现了户外面积偷工减料的现象,幼儿只能在室内进行运动,无法保障幼儿应有的运动量;教室环境创设不合理,未针对幼儿学龄来进行合理的空间布置以及创设,不满足儿童身心发展特点;课堂有声书本、立体图片运用不足,无法帮助幼儿感官发展;室内装饰材料不符合无害化标准,持续释放甲醛危害幼儿健康;周边环境邻近街区,长期噪音污染影响幼儿发育;聘用专业素质较低的从业人员,其不良行为对幼儿产生直接伤害。

3.3. 托育额外增值性服务

托育宣传方面,托育服务供应方与需求方信息不对等,供应方释放积极信号宣称自身服务质量高,却通过采用在软件上刷评论、在社区恶意贬低对家等恶性竞争手段来吸引家长。同时不少机构的“课程顾问”性质完全等同于销售,通过一系列促销、叫卖的方式让家长买单。由于托育机构不择手段地招生及销售的模式,难以让家长接受托育理念,拒绝购买托育课程,让托育产业的发展速度,信度大大降低。个人宣传为主的托育方式,难以形成“合力”家长在面对纷繁复杂的托育机构时难以选择,家长同托育机构间的信任关系被干扰,更加剧托育服务供应方与需求方的供需不对称。

托育模式方面,据调查,90%的家长在接送孩子时存在上下班时间与接送时间不匹配、工作与机构距离远等问题。同时,随着当前社会工作压力增大,常规公共托育服务难以满足家长(尤其是城市地区的双职工家长)的托育需求。根据实地走访,某托育示范园内全日托托位只有45个,其余提供的托育服务只有半日托、临时托,托育服务模式并不丰富,难以满足家庭对除全日制服务之外的半日制、临时托管、延时照料、喘息模式等不同模式等需求,部分家长所需的“育婴师”上门服务也难以得到满足,家长求托无门。除此之外,市面上大部分机构鲜有提供“晚托”、“计时托”、“假期托”等额外托育服务,个别机构提供的额外托育服务还存在着安全性存在漏洞,难以得到保障;服务质量差,教师不专业;教学内容不合规,存在超龄教学的现象。

家校共育方面,随着互联网平台的发展,托育课程资源种类多,而多数机构并未利用好线上课程资源,仅简单使用线上交流,家校共育效果受教师专业水平影响,逆向代际教育效果差。教师未关注幼儿的个性特征并及时反馈,多以一周、一月的频率反馈幼儿情况,不能够适应婴幼儿发育较快这一成长特点。教师没有建立良好的信息反馈、协调沟通、持续改进的问题解决机制,面对家长群中家长需求时回应积极性低,未从早期教育专业角度来有效教导家长形成科学育儿观念。

4. 托育机构服务数字化优化路径

4.1. 丰富教育服务内容

针对国内课程不成熟,早教机构收费偏贵,部分早教机构因经营压力倒闭等负面新闻导致家长无法选择到心仪课程的现状,托育服务机构应在扩大招生规模的同时,需要因地制宜考察当地家长特点,从而根据孩子年龄以及家长生育计划方向来尽量满足家长的需求。家长满足个人需求后,托育机构了解家长需求后给予回应,从而有动力提供更高质量的托育服务[9]。在此基础上,针对教师,机构结合数字化平台来加强教师的学习能力,智慧赋能培养,保证教师队伍质量,发挥高校人才培养优势,聘请名师专家参与课程设置,在其中添加智慧化服务课程,培养学生数字化服务意识,构建资源共享平台,建设线上教学资源,推广线上线下相结合的培养方式与企业合作共同打造实践培训基地,提升教师托育技能水平;实现现有教师注册与管理,将考评分数与教师特征记录于案;对于职业资格证书的获取进行理论测试和实践考核,考试的内容应针对0~3岁婴幼儿并建立资格更新制度。针对每位幼儿,园区通过对幼儿全方位的数据采集,形成宝贝成长报告并反馈给家长端,家长可以在线实时查看幼儿成长数据,对其成长发育采取更为有效的引导,向家长推送育儿资讯与开设公益育儿大讲堂来推广普及科学育儿知识,帮助家长对托育形成更加科学全面的认识,提高家长托育认知度。服务课程还可以包括辅食教学推送,结合孩子生长发育情况和辅食添加原则,线上教学帮助家长学会辅食食物搭配等等。机构为减轻教师教学负担,可通过教学一体机,智能晨检机器人等数字化设备帮助教师在屏幕上查看课程信息,及时掌握课堂动态,减少在幼儿考勤等日常工作方面的精力损耗。采用智能算法,综合利用大数据特性,对园区的工作获取后,针对用户习惯,提出建议对策,减轻托育教师因个人疏忽导致幼儿受到伤害。

4.2. 数字化制定科学膳食

幼儿膳食应以参考《托育机构婴幼儿喂养与营养指南(试行)》《中国7~24月龄婴幼儿平衡膳食宝塔》来对宝宝饮食习惯、偏好等信息数字化管理。硬件设施方面,机构应配备足够容量的冰箱、消毒柜、膳食烹饪设施等用餐设备,通过智能光源来为幼儿提供温馨的用餐环境,助力幼儿专注进餐,培养良好的饮食习惯;饮食健康方面,机构可通过互联网、终端查询机实时呈现食品质量安全溯源情况,配置食品安全检测仪保障膳食科学安全,并生成检测报告来留档监督;膳食搭配方面,机构可通过系统将上传的幼儿食谱与食物营养元素进行数据比对,精准分析幼儿每日营养摄取情况,并智能化推送相关食物进行

搭配,帮助匹配孩子的科学健康的“营养菜单”。此外,针对过敏宝宝、肥胖宝宝等特殊宝宝,更应为其制定个性化科学膳食,提供专属喂养方式,满足差异化照护需求。最后机构可通过大数据建模孩子的成长动态来智能生成宝贝多维度、个性化成长点评报告以及健康成长评估记录,反馈至家长端供其监督,更加直观地掌握宝宝的成长动态,实现精细化照护,弥补家庭照护的不足。

4.3. 信息化联动社会力量实现监管

首先相关部门严格按照规定为托育机构办理审批和登记,利用信息化手段对区域内已登记的托育机构进行备案,并公开托育机构相关信息,令其接受社会监督。其次,相关部门应严格按照住建部发布的《托儿所、幼儿园建筑设计规范》,国家卫生健康委出台的《托育机构设置标准(试行)》和《托育机构管理规范(试行)》,对托育机构的建筑设计、硬件设施、课程设置、规范办园、服务质量等方面加强监管,对侵害幼儿安全的行为严格从重处理,不断提升托育服务的质量。托育机构可以保障信息安全和个人隐私为前提,嵌入政府政务部门、医疗卫生机构、社区街道办、公安消防机关等部门资料信息检索功能。机构通过监控联动、提供私密共享等方式,一方面提供婴幼儿机构定位查询功能和婴幼儿信息集成功能,另一方面实现多维度社会力量对托育机构的场地建设、设施设备、疫情防控、消防安全、卫生保健等方面监管、预警和帮扶。

互联网数字技术融入到托育服务之中,与社区形成数字化“关系网”,在社区网络平台积极开展宣讲活动,利用社区服务途径向家长介绍托育服务人员职责和意义。最后,要开设智慧托育服务平台,开设教学课堂,根据婴幼儿不同阶段发育特点,为养护人提供婴幼儿疾病防治、体格发育、潜能发展、异情处理、预防接种等情景式示范咨询,全面加强科学健康育儿指导,让托育教师在线解决家长困惑,将托育机构的建设发展融入“数字城市”的建设当中,多行业渠道链接,形成格局更大,效率更高,质量更好的托育服务体系,家长更加便捷,幼儿成长更受保护,政府监管更加便利,信息化赋能托育行业发展。

4.4. 提供安全额外延时服务

政府应鼓励托育机构延长服务时间来满足家长的需求,同时出台相关制度法规来保障幼儿在延时托管期间的权益。托育机构响应政府政策,通过延长服务时间的方式来满足家长(尤其是双职工家庭)的需求,同时制定相关的规章制度规范延时服务质量,其可利用图文通知与预警、园所视频监控、婴幼儿进离园考勤等一系列数字化手段来保障幼儿在延时托管期间的权益。同时机构可给予提供延时服务的托育教师相应的补贴以及工资,从而提高托育教师的积极性。也可利用社区邻里中心,“妈妈驿站”等社会志愿服务团队,让更多人参与到托育服务的队伍中来,在社会中形成良好的婴幼儿照护氛围。

4.5. 侧重家长需求丰富托育服务模式

针对托育服务模式少,有以下解决方法:一是提供全日制托育服务,且根据周边社区情况,适量增加全日托的托位;二是实行“月托”“半月托”“周托”等寄宿制托儿形式,也可在周末为家里有特殊情况的幼儿提供“日托”服务;三是提供半日制托育服务来实现“家庭+机构”双照料组合,能减轻家庭照护负担又有助于满足某些较为怕生的幼儿安全感的需要。三是提供临时托管服务,在家庭发生情况无法照料幼儿时,机构利用“一键接娃”软件来为家长提供“随时托”“放心托”的临时托育服务;四是允许家庭“邻托”服务。各类服务模式均可由不同服务主体来提供,形成多层次、多主体供给体系。此外,在未来倡导和大力推行家庭友好型托育服务机构的发展模式、普遍提高家庭福利的同时,还应给予“困难家庭”“残缺家庭”更多的关注来在一定范围上满足家庭的托育需求。

5. 结语

关于上述托育服务的研究表明,随着社会关注不断深化,托育相关理论体系不断完善,0~3岁幼儿托育服务和托育机构再次走进大众眼帘,但由于托育行业本质上还处于人工管理时代,政府监管力度小、机构运营投入产出比低等原因造成了托育服务质量良莠不齐的现状。数字化时代发展背景下,随着5G建设的铺开,大数据智能化的综合运用,数字化转型已不是一个新鲜词,疫情的到来更是按下了“数智化”快进键,托育行业同样也可以借助互联网思维和数字化手段,优化托育运营中的每一个环节,实现园所运营管理专业化、标准化和可控化,提升托育行业整体服务质量和运营效益,为家长提供更加优质、安全、便利的托育服务,为实现“幼有所育”的民生目标,建设生育友好型社会贡献应有之力。

基金项目

江西省大学生创新创业训练计划《江西省托育服务发展现状及对策研究》;项目编号:202210846003。

参考文献

- [1] 习近平. 高举中国特色社会主义伟大旗帜 为全面建设社会主义现代化国家而团结奋斗——在中国共产党第二十次全国代表大会上的报告[EB/OL]. https://www.gov.cn/gongbao/content/2022/content_5722378.htm, 2022-10-16.
- [2] 史瑾, 张静. 父母对0-3岁托育机构的需求偏好及支付意愿的回溯研究[J]. 基础教育, 2021, 18(5): 82-91.
- [3] 杨菊华. 托育服务体系建设的意义、问题和路径[J]. 人民论坛, 2021(28): 60-64.
- [4] 但菲, 矫佳凝. “二孩政策”实施背景下家长对托育服务品质的需求[J]. 学前教育研究, 2020(12): 32-42.
- [5] 吴姝丽, 张洁. 托育服务体系发展面临的主要问题及对策建议[J]. 人口与健康, 2022(8): 30-33.
- [6] 秦旭芳, 宁洋洋. 0-3岁婴幼儿家长对托育服务机构的需求偏好及支付意愿研究——基于选择实验法[J]. 首都师范大学学报(社会科学版), 2021(2): 161-171.
- [7] 李欢, 张利洪. 我国托育服务的研究综述[J]. 继续教育研究, 2022(8): 106-112.
- [8] 厉媛媛, 徐雨菡. 挑战与机遇: 托育机构发展研究——基于H市226家托育机构调查[J]. 教育教学论坛, 2021(13): 55-58.
- [9] 彭傲楠, 曾家延. 幼儿园普惠性课后托管服务: 必要性与影响分析——来自发达国家相关经验与研究的启示[J]. 学前教育研究, 2022(6): 7-19.