

互联网+家庭教育指导服务研究报告

课题负责人：马小莲

课题组成员：王敬川 陈光 胡祥

【摘要】网络时代的到来不仅给家庭教育带来了前所未有的机遇，同时也使家庭教育面临前所未有的挑战，这使得“互联网+”时代的家庭教育指导服务创新更是迫在眉睫！为了促进家庭教育公共服务水平和教育质量的提升，更好地服务广大家庭、家长和儿童的成长，如何正确认识和理解“互联网+”？如何探索和创新互联网+家庭教育指导服务的科学模式和方法是摆在广大家教教育工作者面前的现实课题。“互联网+家庭教育指导服务”是一个有着广大发展前景和无限潜力的新型业态。当前，“互联网+”在家庭教育指导服务多元化和个性化方面、在与传统媒体的融合发展在家庭教育出版方面、在家庭教育特色项目开展和宣传方面等进行了多角度多方位的探索与实践，并收到了丰硕的成果。但同时，“互联网+”家庭教育指导服务也面临很多发展问题，这些问题的解决关系着“互联网+”家庭教育指导服务的未来发展。

关键词：互联网+ 家庭教育指导服务 现实实践 未来发展

在党和国家的高度重视和支持下，互联网在我国的发展保持着健康快速发展的势头。2015年，国务院公布《关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》，标志着“互联网+”上升至国家战略，这对全社会、全行业来说，是非常振奋的。2015年12月，习近平总书记在浙江省乌镇视察“互联网之光”博览会时指出，互联网是20世纪最伟大的发明之一，给人们的生产生活带来巨大变化，对很多领域的创新发展起到很强带动作用。互联网发展也给各行各业创新带来历史性的机遇。

随着互联网的飞速发展及其在日常生活中的广泛应用，由互联网所建构的网络文化使传统的教育，尤其是家庭教育受到了前所未有的冲击，这一切在促使家庭教育理论与实践发展的同时，也为现代的家庭教育提出了一系列新的极具挑

战性的问题。因此,研究“互联网+”家庭教育指导服务具有重要的现实意义。

社会转型、时代进步、教育变革的外部环境给家庭教育带来了新课题和新挑战,主要是家庭教育在制度上缺乏顶层设计和总体安排,家庭教育的政策法规相对缺失,家庭教育的主体责任存在缺位,家庭教育的监督管理不够规范,家庭教育的基本公共服务资源比较匮乏,家庭教育的指导、管理、服务等支持系统有待健全。另外,还有一些家长的家庭教育观念陈旧落后,家庭教育理念不够科学,家庭教育方法不够正确,家庭教育知识缺乏等。使家庭教育工作的开展受到空前的挑战。而“互联网+”的意义就是要让传统的家庭教育能够利用互联网的思维、模式、技术,促进自身的突破和创新,改变互联网所带给家庭教育的短板和掣肘。那么,在新形势下如何推进互联网与家庭教育深入融合?如何通过探索“互联网+家庭教育”的科学模式,促进家庭教育公共服务水平和教育质量的提升和找出其规律及其未来发展方向?这是摆在广大家教教育工作者面前的最紧迫的现实课题。

一、国家关于互联网发展和“互联网+”的方针政策

2015年3月,在第十二届全国人民代表大会第三次会议上,李克强总理提出制定“互联网+”行动计划。什么是“互联网+”?人们对“互联网”基本已有较充分的认识,而其中的“+”可以看作是连接与融合,“互联网+”战略就是利用互联网的平台,利用信息通信技术,把互联网和包括传统行业在内的各行各业结合起来,在新的领域创造一种新的生态。也就是说“互联网+XX 传统行业=互联网XX 行业”,但这并不是简单的两者相加,而是利用信息通信技术以及互联网平台,让互联网与传统行业进行深度融合,创造新的发展生态。它代表一种新的社会形态,即充分发挥互联网在社会资源配置中的优化和集成作用,将互联网的创新成果深度融合于经济、社会各域之中,提升全社会的创新力和生产力,形成更广泛的以互联网为基础设施和实现工具的经济发展新形态。

互联网+有六大特征:一是跨界融合。+就是跨界,就是变革,就是开放,就是重塑融合。敢于跨界了,创新的基础就更坚实;融合协同了,群体智能才会实现,从研发到产业化的路径才会更垂直。融合本身也指代身份的融合,客户消费转化为投资,伙伴参与创新,等等,不一而足。二是创新驱动。中国粗放的资源驱动型增长方式早就难以为继,必须转变到创新驱动发展这条正确的道路上来。

这正是互联网的特质，用所谓的互联网思维来求变、自我革命，也更能发挥创新的力量。三是重塑结构。信息革命、全球化、互联网业已打破了原有的社会结构、经济结构、地缘结构、文化结构。权力、议事规则、话语权不断在发生变化。互联网+社会治理、虚拟社会治理会是很大的不同。四是尊重人性。人性的光辉是推动科技进步、经济增长、社会进步、文化繁荣的最根本的力量，互联网的力量之强大最根本地也来源于对人性的最大限度的尊重、对人体验的敬畏、对人的创造性发挥的重视。例如 UGC，例如卷入式营销，例如分享经济。五是开放生态。关于互联网+，生态是非常重要的特征，而生态的本身就是开放的。我们推进互联网+，其中一个重要的方向就是要把过去制约创新的环节化解掉，把孤岛式创新连接起来，让研发由人性决定的市场驱动，让创业并努力者有机会实现价值。六是连接一切。连接是有层次的，可连接性是有差异的，连接的价值是相差很大的，但是连接一切是互联网+的目标。

近些年来，我国的在互联网发展方面出台了一系列切实可行且目标远大的方针政策，如《互联网信息服务管理办法》《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》《互联网文化管理暂行规定》等，从各种各样的方针政策可以看出，中国互联网的发展将紧紧围绕建设网络强国的战略部署，以更加开放的胸怀、更加包容的理念、更加创新的精神、更加务实的举措，与经济建设、政治建设、文化建设、社会建设、生态文明建设“五位一体”建设；与“全面建成小康社会、全面深化改革、全面依法治国、全面从严治党”的“四个全面”战略布局同步推进，为构建一个和平、安全、开放、合作的网络空间做出中国贡献。

同时，大力发展战略性新兴产业，国家高度重视网络安全和信息化工作。针对互联网安全，国家出台了一系列方针政策，如《全国人民代表大会常务委员会关于维护互联网安全的决定》《关于加强国家网络安全标准化工作的若干意见》等。同时，党的十八届五中全会提出了“创新、协调、绿色、开放、共享”五大发展理念。这五大发展理念，是中国互联网发展的思想指引，是指导我们从网络大国向网络强国迈进的根本宗旨。网络安全和信息化是一体之两翼、驱动之双轮。实现网络安全，必须要深入学习贯彻习近平总书记网络强国战略思想，坚定不移走中国特色社会主义治网之道，必须坚持党的领导，坚持以人民为中心，坚持依法治网，坚持发展与安全并重，坚持开放合作，统筹谋划，总体布局，科学安排，

重点突破，网络安全要攻防兼备、网络技术要掌握命门、网络舆论要凝聚共识、网络管理要防范风险、网络信息要造福人民、网络经济要创新引领、网络国际要维护和平、网络文化要滋养社会、网络法治要彰显正义、网络社会要构建秩序、网络空间要风清气正、网络人才要不拘一格，努力实现网络强国的战略目标，让互联网更好造福国家和人民。

二、互联网+家庭教育服务指导的探索与实践

互联网时代家庭教育承担着“打地基”的重要任务以及让亲子教育科学地融入“互联网+”时代的重要责任。当前，全国从中央到地方各级家庭教育机构、组织的互联网+家庭教育指导服务的探索与实践正如火如荼地进行着。它们通过搭建家庭教育服务体系，开展丰富多彩的线上线下活动，以适应当前传媒需求，服务家长和儿童。

（一）“互联网+”在家庭教育指导服务多元化和个性化方面的探索与实践

近年来，为适应我国经济社会发展新变化，家长对多元化、个性化家庭教育指导服务的需求越来越突出。在全国妇联儿童工作部、中国家庭教育学会的领导下，各级妇联组织积极推进家庭教育信息化建设，家庭教育服务呈现出多元化和个性化的良好发展态势。

1. **家庭教育信息共享服务平台初步搭建。**2009年全国妇联在中国网建立了全国家庭教育网，之后与江苏移动合作建立了全国网上家长学校。与此同时，全国30个省区市也开通了省级网上家长学校，基本形成了覆盖全国的网络指导服务平台。近几年，利用新兴平台进行家庭教育推广有了较大发展，QQ群、微信群、微信公众号、微课堂等新媒介的快速推进，使得移动互联网在公众获取知识方面发挥的作用日益凸显。截至目前，全国共创办新兴媒介家庭教育宣传平台6700多个。

2. **家庭教育网络指导服务功能不断完善。**“十二五”时期是妇联系统家庭教育信息化建设快速发展的时期，这不仅体现在各类信息化平台的快速建立上，更重要的是利用现代信息技术开展家庭教育指导服务的功能不断充实完善。总览妇联系统各类网上家长学校，其主要功能包括：家教资讯服务，及时传播家长和社会普遍关注的家庭教育热点难点问题；家教指导服务，为家长提供科学、系统、专业、权威的家教知识和方法；家教资源服务，主要是为家长提供优质的网络教

育资源链接；家教互助服务，为家长提供相互交流的自助教育平台。家教培训服务，为家长及家庭教育工作者提供在线培训。这些服务功能的设定为家长快速便捷获取家庭教育知识创造了有利条件。

3. **家庭教育指导服务逐步实现了线上线下的有机融合。**近年来，全国及各地网上家长学校开展了大量的线上线下互动的家庭教育宣传实践活动，如全国网校开展的“红色穿越·亲子同行”“全国家庭教育百名公益人物评选”“好妈好爸好家风”推荐展示活动等，利用网络优势吸引了广大家长儿童的积极参与，使他们在活动中增进亲子沟通，共同成长进步。2016年，全国妇联儿童工作部、中国家庭教育学会还专门成立全国家庭教育网络指导中心，目的就是与网校互联互通，共同策划开展线上线下家庭教育实践活动，开发数字化的家庭教育指导服务产品等，进一步扩大网络平台的社会影响力，增强网络平台的指导服务功能。

(二) 互联网+与传统媒体的融合发展在家庭教育出版方面的探索与实践

“互联网+”战略就是利用互联网的平台，利用信息通信技术，把互联网和包括传统行业在内的各行各业结合起来，在新的领域创造一种新的生态。也就是说“互联网+XX 传统行业=互联网 XX 行业”，但这并不是简单的两者相加，而是利用信息通信技术以及互联网平台，让互联网与传统行业进行深度融合，创造新的发展生态。以中国儿童中心期刊总社的家庭教育出版为例，中国儿童中心期刊总社立足自己的传统出版资源，融合互联网思维，有效建成了融家庭教育杂志出版、销售和家庭教育的宣传、培训及活动于一体的家庭教育指导服务模式。

1. **对新媒体的进一步扩展和升级。**中国儿童中心期刊总社建立了儿童教育门户网站——中国儿童网，建立了QQ群，开通官方微博、微信等多元化的新媒体服务平台，2014年，为了促进儿童教育和家庭教育工作开展，积极完成了中国儿童网改造，实现线上购买杂志、在线报名，在线交流的功能，使板块结构更加清晰，为服务全国读者，全方位提供线上交流服务打下基础。

2. **全媒体延伸销售渠道，全方位打造品牌。**中国儿童中心期刊社在《中华家教》《父母世界》《学与玩》《中国校外教育》等杂志的推广销售过程中，利用广大的读者群，第一步建立了线上读者资源库；第二步通过新媒体——网站、微信公共平台等手段凝聚属于自己的活跃的“粉丝团”；第三步实现粉丝经济，在推送内容的同时，推送活动、延伸产品等，实现线上业务的拓展与线下业务的互

动。以期刊社 2016 年的网络发行为例，发行部门将线上和线下进行全媒体整合，以中国儿童网为宣传阵地，利用《中华家教》《学与玩》的公众微信号，为读者、作者和社会各界的互动提供了交流平台。同时，与淘宝网、杂志铺、当当网、中国杂志网、中国邮政杂志征订网等 10 余家网站建立了网上销售合作。此外，杂志在网上阅读方面增长迅速，在中国知网、万方数据库、维普数据库、龙源期刊网等点击量超过了 580 万次，付费阅读和下载次数超过了 72 万次。

3. 充分利用新媒体，开发电子专刊，提供个性服务，扩大宣传各类活动。如拓展网络在线教育平台，将更多读者吸引过来。开发出关于儿童美术教育的优秀课例、活动，在网站和杂志展示，出版优秀美术教学案例等，设计教师培训等活动。

（三）互联网+在家庭教育特色项目开展和宣传方面的探索与实践

家庭教育高度信息化已是大趋势，很多家庭教育网站门户开始运用“互联网+”的思维对家庭教育的信息化进行了开拓性的转变和升级，从而形成以网络为平台的很多家庭教育宣传品牌项目。以全国网上家长学校部校为例，全国网上家长学校总校网站的目标是“创一流网校，育合格人才”。为实现这样的目标，近年来，在以下方面进行了有益探索。

1. 首创家庭教育媒体监测网，履行舆论引导职责。网校针对社会热点和突发事件，组织专家及时评说各种家教观点，诠释正确家教理念，形成专题、话题共 160 多个在网上发布；每年岁末年初都会推出涉及儿童家庭教育的十大舆情热点并进行点评。全国网上家长学校还于 2012 年 5 月成立了由专家学者和媒体界人士共同构成的全国首个儿童媒体监测网络。

2. 联动开展特色活动，唱响网上思想文化主旋律。目前，全国网上家长学校已组织开展全国性大型活动 11 次，吸引了众多家庭数百万人次的参与。在这 11 次活动中，以网校网站、微博、博客、QQ 群、手机公益平台等为主的新媒体手段得到了广泛的运用。

3. 发挥专家团队优势，搭建家庭教育资源共享平台。依托中国家庭教育学会，全国网上家长学校组建了有百余人的国家级专家团队，通过举办“好妈好爸大讲堂”系列讲座、制作家教访谈视频节目在线服务广大家长儿童。目前，“好妈好爸大讲堂”成为全国网校最有价值的品牌。

三、对“互联网+”家庭教育服务指导的相关思考

目前，互联网+家庭教育指导服务在实践中大量的融合发展，互联网新技术巨大的传播范围和速度，确实让家庭教育的服务工作迈上了新的台阶，惠及了千千万万个家庭，助益了儿童的健康成长，大大地促进了我国家庭教育事业的发展。但同时，由于互联网+家庭教育指导服务还处于探索和实践的初步阶段，难免会出现很多新情况和新问题。家庭教育指导者应该具备及时发现新情况、找到解决新问题的正确对策，及时调整其发展方向，以科学的发展理念，建立起科学、全面、立体、现实的互联网+家庭教育指导服务模式。

（一）“互联网+”家庭教育指导服务目前存在的主要问题

从当前“互联网+”家庭教育指导服务的实践发展来看，需要从以下这些方面大力进行改进和提升。首先，家庭教育指导服务者的主体作用发挥不利。互联网+家庭教育指导服务在迅猛地发展，但在发展过程中，由于家庭教育指导服务工作本身的特殊性——是相关专业人员或社会机构对实施家庭教育的成员（主要是父母们）从理论、内容和技术等方面进行指导，以确保家庭教育的科学性、针对性和实效性。因此，“互联网+”发展的家庭教育服务指导最终依靠和依赖的是“人”为本，而不是把“互联网技术”或某些特殊的互联网平台作为家庭教育指导服务的根本。因此，加强对家庭教育服务指导人员的专业培训，提升家庭教育服务指导人员的专业理论和技术水平是“互联网+”家庭教育服务指导的根本和基础。其次，对“互联网+”下的家庭教育服务指导内容监管较弱。随着互联网和家庭教育指导服务融合范围和深度的增强，各种网络平台、机构推送的家庭教育指导内容鱼龙混杂，良莠不齐，使家庭教育指导服务的健康发展受到了干扰，这需要政府从内容和技术等方面加强对网络的监管。第三，缺乏互联网思维、对家庭教育需求的把握不够准确、信息化建设不充分、互联网技术支持不够、标准规范不完善、跨界服务型人才匮乏、数据资源开放不足等等，这些问题都是推动“互联网+”行动的制约因素。例如，从目前互联网+家庭教育指导服务模式之一网上家长学校的运行来看，网上家长学校就在信息化、数据化建设不充分和成熟存在着很大的问题：家教网站社会影响力不强，公众关注度不高；有的网站内容信息比较陈旧，更新不及时，特别是缺乏原创的指导服务信息和知识点；指导服务针对性不强，与家长的交流互动不够，家长在家教实践中遇到的困惑和问题

有时得不到有效解答；线上线下、全国与地方网校之间联动不够紧密，没有形成整体合力。此外，还有些网站受到技术、资金、团队力量的影响，发展受到一定限制。这些问题都需要被认真思考和研究，拿出具体解决的办法和措施。

（二）“互联网+”家庭教育指导服务相关对策和未来发展

据《2015 年全国教育事业发展统计公报》上的数据显示，我国 3-15 岁儿童在校(园)少儿约为 1.8 亿，加上 0-2 岁阶段的婴幼儿，需要家庭教育服务的家庭保守估计也在两亿以上，需求巨大。同时，国家主管部门也提出要求，全国社区建立家长学校或家庭教育指导服务站点，到 2020 年城市要达到 90%，农村要达到 80%，任务紧迫。这些都为“互联网+家庭教育服务指导”提供了前所未有的契机，具有广阔的前景和无限的潜力，对提升家庭教育品质乃至整体教育品质将发挥关键作用，要顺应未来发展趋势，大胆探索，积极推动。互联网+家庭教育指导服务要取得长足的发展，需要从事家庭教育指导服者具从以下几方面进行努力。

1. 要注重发挥家庭教育需求的决定性作用。《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》已明确指出，互联网+“要坚持以改革创新和市场需求为导向”，这是推动“互联网+”行动的一项重要原则和思路。这一原则和思路，给出了互联网+家庭教育指导服务发展的最根本的出发点：不管家庭教育如何与互联网相融合，一定要把广大家庭、家长和儿童的成长的需求放在最首要的因素。也只有家庭和家长、儿童成长切实的需求才能激发广大家庭教育指导服务机构、团体、企业、媒体、个人的积极性、创造性，这是互联网+家庭教育指导服务发展的内生发展动力的根本所在，离开需求的互联网+家庭教育指导服务必定会是形式的、空洞的，也必定会走向消亡。要充分了解和把握社会、家庭和广大家长对家庭教育需求和要求，最重要一点是：充分认识网络时代家庭教育对孩子的成长指导的迫切性和必要性。网络时代社会多元化的发展趋势促使我们必须对传统的儿童、青少年的教育方法进行改革，对传统的家庭教育进行改革。面对网络带给孩子们的正负效应，我们必须提高孩子们对社会环境的积极适应力和自我强化的成长力。使他们吸纳其成长环境中符合社会发展方向的基本规范，养成现代公民的基本素质，完成个体的社会化进程，并在社会化进程中确定自我成长的目标，规范自己的言行，提高为实现理想目标而努力的能力，从而体现家庭教育的社会功能与价

值。

2. 要用互联网思维开展“互联网+”家庭教育指导服务。什么是互联网思维？

在互联网商业模式的长期发展中，很多互联网企业积累了大量的案例及数据，足以让他们总结出一套适合自身发展的方法论，这个方法论就可以看作互联网思维。

3. 重视家庭教育指导服务的大数据建设。在大数据、“互联网+”时代的大背景下，传统的家庭教育模式正在快速向数字化家庭教育模式转型，通过对家庭、家长、儿童、家庭教育机构、需求量等多层面的数据集合进行分析，才能更有效地指导家庭教育服务指导模式、方法的优化，提升指导服务的质量，更好地为广大家庭、家长进行一体多面的有效服务。

4. 家庭教育指导服务产品和模式的优化和创新。当前，在互联网的大背景下，已形成了一系列的家庭教育指导服务模式和方法，但家庭教育服务需求无时无刻不在变化，再加上家庭教育服务需求的个性化，这就需要家庭教育的指导服务的模式需要及时的优化升级，更需要不断创新方法、新理念来以及时解决出现的新情况和新问题，满足家庭教育不断出现的新需求。

5. 互联网形势下的家庭教育指导服务要满足家庭教育的个性化需求。家庭教育指导服务面对的是千差万别的家庭、家长、孩子等多差别因素，而这些多差别因素注定了家庭教育问题的多样化，家庭教育本身的个性化就要求家庭教育指导服务者提供多层次、个性化强的服务产品、模式和方法，以满足广大家庭、家长和孩子成长的需要。实现个性化服务，需要必须包括“以需求者为中心”，制订前期“大数据战略规划”；制定全面完整的家庭教育“大数据蓝图”，从现有数据入手，设定并完成短期和阶段性的“家庭教育大数据战略目标”，根据服务指导的优先级，逐步建立分析体系，循序渐进提升“家庭教育指导服务需求大数据分析能力”，定制可衡量的指标分析“服务需求数据”，从而最终突出个性化家庭教育指导服务模式。

四、结语

“互联网+家庭教育指导服务”是一个有着广大发展前景和无限潜力的新型业态。它以“+”为平台和链接，一端连着广大家庭教育的服务者，一端又连着家庭教育的需求者（这对互联网下多样化的需求为家庭教育指导服务提供了探索和实践新的服务模式、新产品和方法的动力）。互联网+下的家庭教育服务指导改

变甚至颠覆了传统的家庭教育服务指导模式，在这样的转型和发展中虽然给家庭教育指导服务提出了新挑战，是一个全新的课题。但家庭教育服务指导与互联网的融合发展已成为时代潮流，全新的互联网技术发展、当前家庭教育的新发展又为家庭教育服务指导提供了转型和升级的新机遇，在不久的将来，随着互联网技术的不断创新、升级和成熟，家庭教育的服务指导的实践理念、模式和方法将有更科学和更完善。如北京班集网络科技有限公司在家庭教育指导服务上就正朝着这样的方向和趋势发展。

据中国陶行知研究会家庭教育研究院执行院长、北京班集网络科技有限公司CEO于辉关于的介绍，“班集”的做法是试图从三个方向来解决这些问题。第一个方向是顶层架构，在家庭教育输出的源头建立完整的课程输出体系。能做到这一点，主要得益于中国陶行知研究会家庭教育研究院的专家智库和专业资源。既保证了课程资源的专业度和系统性，也能解决很多家庭教育资源匮乏地区的痛点问题。第二个方向是实施体系，为各级家庭教育主管单位提供帮助，以线上线下相结合的方式，解决实际问题。比如提供家庭教育指导师培训、提供家庭教育互联网公益平台，开展线上家长学校等。第三个方向是大数据和测评系统，解决家庭教育实施效果难以衡量的问题，形成闭环。目前“班集”家庭教育互联网平台通过与其他地区的联合试验项目，目前取得了良好效果，为互联网在家庭教育中的应用做出了积极尝试。相信，以后这样的实践和探索会越来越多，一定会为互联网+家庭教育指导服务走出新路子。

【专家评语】

互联网时代的到来，对于传统家庭教育是一个冲击，打破了长期以来家庭教育的封闭状态；对青少年儿童的影响既有正面影响，也有负面影响。如何使家庭教育适应突如其来的互联网时代，是家庭教育指导的一个重要课题。课题组紧紧围绕互联网与传统家庭教育指导的“深度融合”开展研究，以国家关于互联网+的方针政策为基础，通过对多个优秀的典型案例分析和总结，以研究新形势下互联网与家庭教育指导深入融合的政策和方法，对促进新时期家庭教育工作创新发展与实践具有一定价值。