

## 疫情下遠距教學親子館的運作現況

黃佩岑

弘光科技大學幼兒保育系專案助理教授

廖瑞琳

弘光科技大學幼兒保育系助理教授

### 一、前言

臺灣從 2012 年起因衛生福利部社會及家庭署推動「公私協力托育資源中心及托嬰中心補助計畫」，秉持以家庭為中心的服務理念，迄今全臺有 197 處的「親子館」或「托育資源中心」建置。主要的服務目標有三：促進兒童良好身心發展、提供育兒家庭教養支持，以及創造社區友善育兒環境。藉此提供有托育服務需求的家庭，擁有便利、專業且整合性的托育服務資源，讓照顧者可以得到完善的育兒及教養資訊，不僅具有喘息機會，還能提升照顧的量能，以及減緩家長育兒的壓力。依服務目標，延續出三種工作任務，分別是兒童發展的發展篩檢、遊戲空間提供與教玩具操作引導；家庭支持的親子活動、育兒諮詢與親職教育；社區工作的社區宣導與外展服務等。（姚秀慧，2019；葉郁菁、黃秋華，2020）。希冀透過上述的方案，增進家長與孩子互動的機會，減少照顧者因為育兒造成的壓力，和照顧者的親職教育職能不足，進而影響孩子的發展與學習。

### 二、疫情下親子館專業服務的現象

由於各縣市委託的親子館/托育資源中心標案規範內容不盡相同，本文以弘光科技大學推廣營運處教保產業發展中心承接的親子館標案為例，包括：臺中市的沙鹿、大甲、石岡暨和平親子館；彰化縣的鹿港育兒親子館；桃園市的平鎮新勢、龜山和觀音新坡親子館。大致的專業服務可歸納成：

#### （一）發展篩檢、遊戲空間與教玩具

發展篩檢是針對幼兒進行發展的評估，並依個案需求進行轉介早療資源，提供兒童照顧、親職教養及社會福利諮詢與服務。遊戲空間與教玩具是提供館內設施、教玩具（含圖書），以及教玩具操作指引等。

疫情期間的發展篩檢暫停服務居多，因發展篩檢的進行以實體活動為主，若家長有發展或育兒保育照顧上的問題則是採線上的通訊軟體、電話諮詢為主。疫情期間雖然市府有規範降低入館的親子組數，但是大多家長基於健康安全為考量，入館數極少，遊戲空間、借用教玩具或圖書等服務幾乎停擺，因此，親子館的運作改由結合親子活動的線上方式進行。

## （二）親子活動、育兒諮詢與親職教育

親子活動是以親子共玩的服務理念，辦理適合親子共同參與的活動，藉由活動過程不僅提升照顧者的正確育兒態度與觀念，期待能夠增進親子正向互動。育兒諮詢是有關育兒照顧、育兒津貼、托育服務資訊提供或是資源轉介等相關問題。親職教育是以辦理親職教育的講座、家長團體的方式增進家長教養知能、支持家長教養困境。

疫情期間的親子活動、親職教育仍要維持服務品質，此類為親子館遠距教學的服務大宗。親子活動多改為線上的「同步」與「非同步」的遠距教學方式進行，前者以 Facebook 粉絲專頁直播、Google Meet 為主；後者以錄製簡短影片上傳至 Facebook 粉絲專頁、YouTube 等。親職教育改以 Google Meet 的線上講座，此項服務往往需要大力鼓吹家長參加，畢竟在家裡多所干擾的環境下，家長很難專注地參與。

## （三）社區宣導與外展服務

社區宣導主要推廣親子館或托育資源中心的服務內容，並且鼓勵育兒家庭使用這類社會福利。外展服務將教玩具的資源帶到育兒資源不足地區，提供家長和兒童運用這些福利，將館內親子活動或是親職講座模式帶到外展區域，提供育兒資源不足地區也能有接受服務的機會。

疫情期間，社區外展、社區宣導的實體場次幾乎停頓，但以線上 Facebook 粉絲專頁直播進行宣導。再者運用 Facebook 粉絲專頁、LINE 群組布達最新消息給家長，分享資源連結、衛福部相關訊息等，甚至加強線上親子活動、親職教育服務等宣導，藉此補足實體與家長間的互動與交流機會。

## 三、親子館遠距教學之教學平台的運作現況

親子活動多改為線上的「同步」與「非同步」的遠距教學方式進行，同步遠距教學多以 FB 粉專直播、Google Meet 為主；非同步遠距教學則以簡短影片、FB 直播課程後的影片為主。雖然遠距教學的教學平台，還有 Skype、Zoom、Microsoft Teams 等多種遠端教學平台、授課系統，但是仍要特別考量到「使用者」的設備、能力與經驗，促使遠距教學得以順暢。

由於運用不同的教學平台，仍會形成親子館執行遠距教學的共通與特別要素。親子館遠距教學的共通要素，包括：

1. 軟硬體設備充足：遠距教學的必備設備要充足，硬體像是筆電、桌機、麥克風、鏡頭、網路、耳機或喇叭等，軟體像是後製錄製影片的威力導演等。
2. 支援同時連線的使用者：該教學平台可以同時支援連線在這場遠距教學的使用者，親子館的教學平台雖不及學校的上課人數，但是仍要鼓勵家長參與課程，以達到服務績效為宜。
3. 遠端畫面可以共享：該教學平台的遠端畫面使用者可以共享，以利於教學者、學習者有共同的媒介物。倘若缺乏這畫面，就如同聽廣播節目，缺乏互動機制。
4. 介面簡單觀看易操作：該教學平台的介面簡單觀看、易操作，降低使用者對教學平台的認知負荷，方能助益遠距教學之順暢。
5. 通訊品質穩定：介面上呈現轉圈圈、累格、聲音斷斷續續、畫面與聲音相差數秒等等，若遇到這類網路不穩的問題，很容易造成遠距教學中斷，因此通訊品質穩定對遠距教學來說極為重要。

執行親子館遠距教學的特別要素：

1. 影片錄製的設備與技術：在疫情剛開始的「非同步」影片上傳至各館的粉絲專頁或是 YouTube，短片內容大多是提供親子在家學習防疫的相關資訊、手指謠，以及運用家中常見素材與工具進行小遊戲等。但是設備上多數親子館是無錄影機，僅能運用手機或平板等替代錄製功能。起初錄製這類影片時，常會遇到影片搖晃的問題，則是需腳架的運用，即可解決上述問題。
2. FB 粉專直播影片：親子館教學平台的大宗是採 FB 直播方式，直播的影片迄今仍留存在各館粉絲專頁。直播影片包含同步與非同步課程，這類課程不需要家長事先預約與準備素材與工具，沒有年齡層及親子組數限定，更沒有觀看的時間限制，此類最受家長的喜愛。對於親子館而言，最關注直播影片的互動情形，像是按讚、留言，以及觀看次數，如圖 1。



圖 1 FB 直播的遠距教學



圖 2 採客製化預約

3. Google Meet 的互動課程：採取「線上同步」的互動課程，以沙鹿親子館為例，不僅會請家長事先預約，還會限額親子參與的組數，甚至提前聯繫家長準備相關素材與工具。預約方式採客製化預約，雖有育兒資訊網的平台，可以運用帳號密碼登入報名等，但是如何與使用者互動，提升便利與效率，則是採用臉書留言的線上預約，如圖 2。但是，仍有其他館反應這類課程家長踴躍報名率不佳，原因是多數的家長不會使用平台，再來是疫情期間很多突發狀況，加上須事先報名，降低家長報名意願。
4. 教學者的班級經營：教學者在疫情期間的備課更是要留意學習者「年齡」、「課前約定」和「時間分配」等課程經營問題。因考量到孩子年齡的發展於專注持續度，遠距教學的時間安排，上課時間多以 30 分鐘為限，以沙鹿親子館的「小鳥愛唱歌」音樂活動而言，此堂課又可以細分成歡迎歌、唱兒歌、音樂搭配樂器個人敲奏、團體齊奏與分組合奏和再見歌等。歡迎歌前的課前約定，像是開鏡頭、關麥克風等，若是課程中有問題，會請家長到「留言中的訊息」留言，避免中斷上課。遠距教學期間，使用者會仰賴教學平台的介面跟上課的親子互動，疫情期間教學者授課格外會注意服裝儀容、髮式和口罩配色等，藉此視覺刺激增進學習動機和學習共同體的氛圍。

#### 四、結論與建議

運用不同教學平台進行遠距教學，為使課程要進行順暢，不僅要有穩定的技術工具，還要教學夥伴搭配得宜。穩定的技術工具：網路穩定度、筆電數量、燈光、背景等問題。歐陽怡（2022）提到大學生的遠距教學上，技術工具對於互動、反饋、學習成效是有顯著的正面影響。代表著在進行遠距教學時，教學者要適時地掌握著技術工具，還得注意 Google Meet 連線畫面中家長與孩子的互動情形等。

以 Google Meet 互動課程最好有三台電腦同時進行，分別是一台筆電呈現線上教學者的畫面，另一台筆電呈現現場學習者的畫面，最後一台桌機或筆電則是進行後端後台事務、錄影和家長臨時需求等問題解決。然而，對於一個親子館能夠同時具備達到基本硬體設備的二台筆電、網路連線穩定度、網路流量足夠等，卻是執行具互動遠距教學上的困境。再者，遠距教學的教學平台硬體設備具足後，還需要一主一副的教學者搭配，主教以教學為主，副手則是要協助電腦、網路、燈光、錄影等，如何進行互補，才得以讓遠距教學順暢。

親子館嘗試不同方式的線上課程後，發現以 Google Meet 的方式來進行課程，容易與親子產生較高的互動，從螢幕上看到孩子的表現，適時以語言給予回饋，會讓孩子覺得被關注，因而激發參與意願，但是有些時候也會因為參與的人數過多，沒辦法仔細觀察孩子、即時回應孩子的表現，而讓孩子產生失落感。家

長透過線上課程，對於如何運用家中現有物品與孩子互動，皆有不錯的回饋。不過，親子參與的專注度與互動品質，與家中的設備息息相關，若是透過手機連線，因為銀幕太小，在互動品質與專注度的效果會較差。

雖然目前各縣市政府社會局還是不鼓勵以線上的方式來進行親子課程，在疫情沒辦法完全清零的情況下，線上課程不僅可以提供親子館實體課程的替代，對於居住地距離親子館較遠的家長而言，線上課程也提供相對多元的課程選擇。日後若能掌控線上課程的品質，實體課程與線上課程的交叉提供，或許能夠開啟更多元的服務型態。

親子館可嘗試採「數位學伴」的概念運用到偏鄉、偏遠地區的家長，建置適合親子使用的數位資料庫。教育部數位學伴計畫中，招募大學生進行為期十週，每週二次 90 分鐘的線上即時一對一、客製化教材的課程，陪伴偏遠地區的國中、國小學生學習。數位資料庫，雖不及數位典藏（digital archive）的資料，卻有這種精神製作屬於親子育兒的數位資料庫，提供親子宣導影片、說故事、小遊戲等育兒資訊與引導，未來則可參照可汗學院、均一教育平台進行資料庫的整合與分類。

現有的機制與執行策略的評析。過去親子館的特色在於以豐富多元的遊戲空間帶給安全教育體驗，並透過互動過程，增進親子間親密度。然而，疫情期間的親子館因為防疫考量，多元的遊戲空間相對而言受到頗大的限制，若以線上單向活動而言，親職教育多以 google meet 的線上講座方式進行，坦言之，家長可能有更多更寬廣的主題可以選擇收看，而不一定要投入親子館主辦的線上講座活動。

研究者經過每年訪視 50 次以上之親子館後，認為可能可以考慮使用更簡易、互動性更強的平台來舉辦高互動性之活動。如 KumoSpace 等平台，可以設定為不需登入即可使用，正常人數使用下館方和使用者都不需要付費，房間建置也不需花太多時間，但布景、情境、氛圍上可以相對簡易的重建親子館豐富多元遊戲空間的感受，例如：提供線上的簡易教玩具、嵌入電子繪本供自由閱讀、使用地板的線，來玩集體猜題遊戲等等，如圖 3。此外，比起現有之 Google Meet 的「單向教學媒體」而言，KumoSpace 線上 2D 式的數位互動空間，使用者間彼此社交互動較強，更能讓家長和兒童在同一個空間但有著多樣的活動、不同的交流對象，進而重塑疫情期間親子館的線上親子互動狀況，建立一個「線上社區親子互動空間」，而非「單向講授式的線上教室」，相信未來能在親子館需線上化時的做為一個多元的選項。

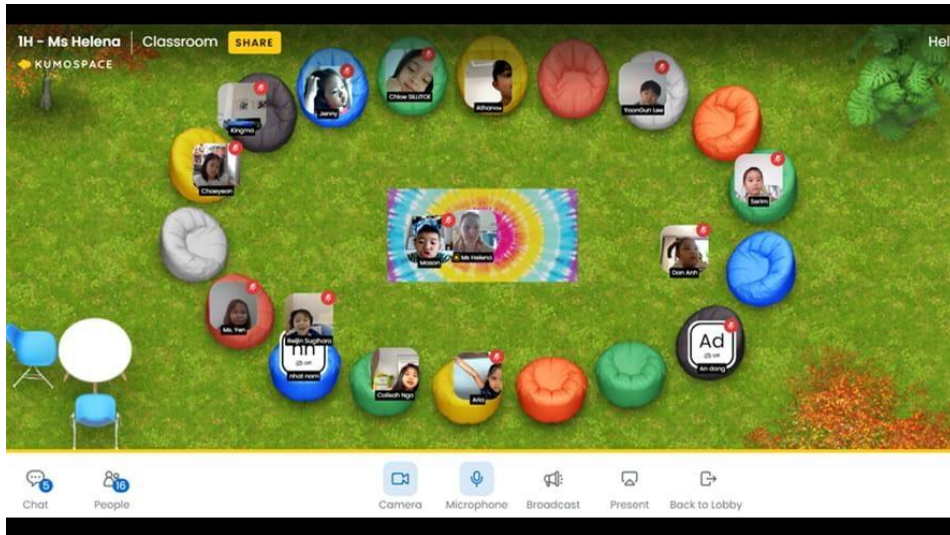


圖 3 KumoSpace 平台示意圖

資料來源：<https://www.nordangliaeducation.com/bis-hcmc/news/2021/11/26/ms-deirdre-grimshaw-weekly-update-26-11-2021>

### 參考文獻

- 姚秀慧（2019）。**托育中心工作操作手冊**。臺北市：衛生福利部社會及家庭署。
- 葉郁菁、黃秋華（2020）。**托育資源中心服務品質管理指標範例使用說明書**。臺北市：衛生福利部社會及家庭署。
- 歐陽怡（2022）。面對疫情，遠距教學您準備好了嗎？遠距教學學習成效及滿意度之研究。**數位與開放學習期刊**，9，99-124。

