15 國際線上論壇：危機處理與「新常態」下的新轉機

文／呂依蓉・高教評鑑中心助理研究員

自2020年初COVID-19疫情爆發後，全球面臨經濟與教育發展上的嚴峻挑戰。直至目前國外疫情尚未趨緩，世界各地也陸續出現第二波及第三波的疫情。依據世界衛生組織的報告，全球疫情要完全受到控制仍有待疫苗的普及，且疫苗的普及仍需一段時間。因此，全球已正式進入一個「新常態（New Normal）」的階段。各國也陸續推出相關的教育政策以因應疫情後的需求。各國的品保機構為持續提供高等教育機構更完善的支持，紛紛發展更具彈性與多元化的評鑑模式。各品保組織也舉辦了多場線上會議，邀請各國討論與研擬相關因應對策，確保高等教育品質。

高教評鑑中心今（2020）年10月22日舉辦了以「各國高等教育品保機構之COVID-19疫情危機處理政策（Crisis Management Policies of the EQA Agency in Higher Education during the COVID-19）」為題的線上論壇，並邀請印尼國家高等教育認可機構（National Accreditation Agency for Higher Education, BAN-PT）執行長Prof. Dr. T. Chan Basaruddin與馬來西亞資歷局（Malaysia Qualifications Agency, MQA）政策與發展處資深主管Mr. Mohamad Dzafir Mustafa，分享印尼與馬來西亞品保機構危機處理經驗以及現況。

▲印尼BAN-PT執行長Dr. T. Chan Basaruddin。

▲馬來西亞MQA資深主管Mr. Mohamad Dzafir Mustafa。

高教評鑑中心執行長侯永琪教授也在線上論壇中分享我國針對疫情所實施的防疫政策，及高教評鑑中心於疫情初期所執行的危機處理工作。此線上論壇總計共有97人參與線上會議，且與會者來自9個不同地區與國家，包含日本、印尼、菲律賓、新加坡、韓國、中國、越南、蒙古與香港。講者分享完後，亦針對所提出之問題以不同角度進行更深入之回覆，會議討論熱烈，令所有與會者收穫豐碩。

疫情下的東南亞高等教育發展

自COVID-19大流行爆發，東南亞國家之疫情也持續升溫。截至目前（2020年10月）印尼的境內感染每日確診人數持續快速上升，已直逼5,000人，

而馬來西亞之每日確診人數，也達1,000多例。兩位講者皆說明，無論是印尼或馬來西亞，國內疫情雖相對於年初較能受到掌握與控制，但仍屬相當嚴重，且人民的生活也依然受到考驗。

為回應疫情，東協各國政府在第一時間也已迅速開始執行嚴謹的防疫工作，如關閉公共設施與實行隔離等。多數國家也在疫情流行初期關閉了高等教育機構與其他層級之學校。然而，在疫情仍持續升溫且在短期內無法解決的窘境下，各國政府也不得不思考如何在不造成國家公衛與健康危機的情況下，恢復各階段的教學。因此，有愈來愈多的國家開始推行線上教學，並鼓勵學校以遠距的方式授課，幫助學生繼續學習。如此一來，才可以確保未來在人力資源上，不會造成教育水準斷層的現象。其中，高等教育階段為專業人才重要的搖籃，且為國際人才流動重要的基礎，因此相較於其他階段更是首要推行線上教學的教育層級。

印尼高等教育由實境轉為虛擬的教育現場

印尼政府也於 2020 年 4 月公告，告知全國各層級各階段之學校，將所有教學活動線上化，並要求所有教材也應更改為數位化。而高等教育也不例外，所有的大專院校皆需要在短時間內，將所有課程改為線上教學，教材的規劃也同時完全數位化。然而在這樣的要求下，原本資源不足地區的高等教育機構便面臨了沒有足夠資源提供線上教學的困境。

懸殊的貧富差距造成無法提供線上教學的情況下，許多教育單位只好採取暫時關閉學校的來解決無法實際教學的難處。而經濟狀況許可的學校，則透過暫時關閉校園的時間，加強線上教學的資源與設備，並同時發展線上教學的課程架構。在短時間內，印尼亦有許多大學逐漸開始恢復上課，以線上教學的方式重新開始新的學期。Prof. Basaruddin 表示，這樣的情況將造成未來在疫情後，印尼不同區域高等教育之學生貧富差距更顯著的現象。這也是 BAN-PT 不願見到的現象。

疫情影響下馬來西亞高等教育政策

而在馬來西亞，今（2020）年3月馬來西亞政府公告了全國的行動管制令（Movement Control Order, MCO），限制了所有的人民的行動且暫時關閉了大型公共場所，其中也包含所有的高等教育機構。在5月時，政府逐步放寬與經濟相關活動，公告其得以在政府控制下逐漸恢復。直至10月，各項活動已開始陸續開放，包含教育活動。馬來西亞政府在疫情期間亦針對高等教育提出了明確的指導方針，以協助高等教育單位快速適應疫情影響下教育型態的轉變。

馬來西亞政府在3月宣布緊急的行動管制令後，MQA陸陸續續也公告了5個針對教學、學習與學生評量等或教學活動的指導建議（Advisory Note），以協助所有教育機構逐漸將現有的教學模式與課程調整為線上。其中也針對學校如何維持教育品質提出相關的建議，如為特殊專業領域之學程規劃其他檢視原22項指標的方法，以確保疫情影響下與遠距教學的教育品質。馬來西亞政府亦與相關專業機構進行多次的討論，以確保並研擬最適合學校之指導建議，且持續追蹤學校在疫情後的作業與調適狀況。

然而相似於印尼之情況，有部分的城鎮，因為地區性的差異與貧富的差距，仍有相當數量的高等教育機構面臨財政危機，且因地區性資源缺乏而無法提供遠距教學的狀況。因此，Mr. Dzafir Mustafa 在其分享中也提到，這樣區域性發展的落差仍然是政府單位與 MQA 在疫情後，推行教育政策所面臨的最大挑戰。

教育品質與教學機構的生存

兩位分享者在線上論壇中皆表示，身為國家品質保證機構，確保高等教育品質以及維護學生的受教權益實為國家品質保證機構最重要的職責。然而在COVID-19疫情的影響下，這項維護教育品質與學生受教權益的職責也受到相當大的挑戰。Prof. Basaruddin提到，在一般學校都已面臨嚴重的生存危機時，品保機構的責任應該以回應高等教育需求並提供支持為第一優先，品保機構應盡全力協助學校恢復運作與教學。因此，在這樣的需求下，BAN-PT調整了部分例行性的品保作業，以將更多資源投入在協助高等教育機構的運作上。

Mr. Dzafir Mustafa 分享中也說明，身為國家的品保機構，在疫情爆發的第一時間，應安定所有互動關係人的情緒、確保學生安危並穩定各層級之學校運作。及時提供所有教育機構明確的指導，以協助學校可以快速因應接續的防疫措施，如暫時關閉校園、調整為遠距教學等。因此，MQA 也在疫情爆發後暫時停止針對高等教育機構所進行的例行性品質查核。

在停止原本例行性的品質查核後，MQA馬上積極投入發展各教育階段教育指導建議，使學校可以在第一時間有明確的方向以回應疫情的衝擊。在疫情較為穩定後，MQA才逐漸針對現有的教學，進行調整後的教學品質檢視。兩位學者皆表示，如何在學校生存與教學品質兩者之間達到平衡，已成為品保機構當前最重要的課題。

品質保證的調整

Prof. Basaruddin 提到繼續執行品質查核監督教學品質，以確保學生在疫情期間仍可以接受好的教育品質仍相當重要，故印尼品保機構也積極發展新型態的教育品質查核與品保機制。Prof. Basaruddin 解釋，將品質保證作業改為遠距或線上並非全新的機制，過去印尼品質保證機構的書面審查系統便是線上系統，故學校的書面審查作業，在此次疫情的影響最小。

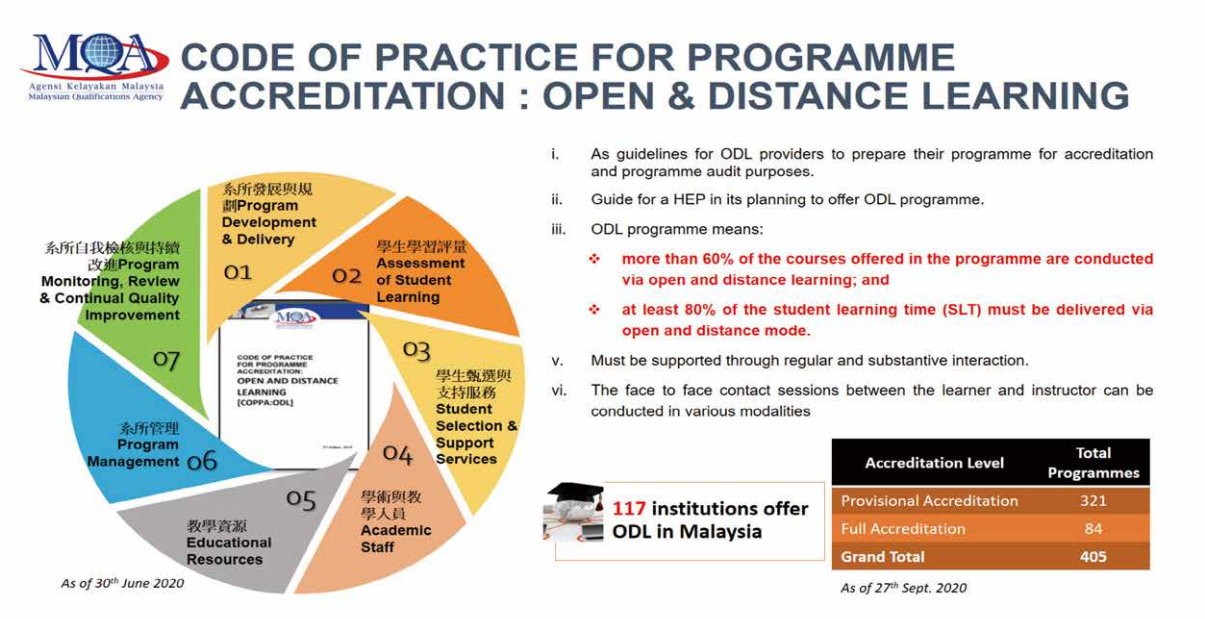
在執行高等教育品保最具挑戰的部分，是需要以遠距的方式執行實地訪視。為此，BAN-PT規劃了線上訪視的方式，其中包含共16小時的訪談；要求學校將資訊數位化，另要提供介紹教學環境設施的影片。BAN-PT也研擬出相關的配套方式，在今年先完成書面審查與訪談的線上訪視；在明年疫情影響趨緩後，再接續完成無法以視訊執行的訪視行程。如此一來，便可以減輕評鑑機構在疫情穩定後，突然增加的評鑑數量，也能減少學校的壓力。

在恢復部分辦公後，印尼品保機構在6至10月內完成了1,053個系所評鑑及76個校務評鑑，並同時訓練了能夠執行線上訪視與書審的評鑑委員。然而這樣激增的線上評鑑數量，卻也造成印尼品保機構專員與委員超時的工作的現象。因此未來「新常態」中的品質保證工作，應注意衡量因為線上審查而造成的無論是高等教育互動關係人、委員與品保專員的另類工作負荷過重，也必須注意調整線上品質查核的步調。

馬來西亞虛擬與遠距系所評鑑的規劃

MQA也發展了虛擬評鑑（MQA virtual audit, MQAVA），邀請高等教育機構、委員與互動關係人，透過視訊的方式參與訪談，並要求所有互動關係人皆積極參與討論，經調查有超過80%的高教育機構已準備好將資訊數位化。同時，馬來西亞資歷局也邀請5個國際機構參與虛擬評鑑的規劃並提供建議。直至10月，已有57個系所申請MQAVA。

此外，針對線上教學的系所，MQA則規劃了遠距系所評鑑實踐準則（Code of Practice for Program



圖一 遠距系所評鑑實踐準則

Accreditation: Open & Distance Learning），其中包含七大評鑑指標：系所發展與規劃（Program Development & Delivery）、學生學習評量（Assessment of Student Learning）、學生甄選與支持服務（Student Selection & Support Services）、學術與教學人員（Academic Staff）、教學資源（Educational Resources）、系所管理（Program Management），與系所自我檢核與持續改進（Program Monitoring, Review & Continual Quality Improvement），並完整的針對遠距教學進行定義。自3月以來，共有117個系所已開始推行遠距教學。

COVID-19危機同時也是轉機

Mr. Dzafir Mustafa 在線上論壇最後分享在 COVID-19 疫情的影響下，全球都開始反思高等教育的現況，並竭力的研擬出更適切、更多元的教學方式。使學生無論在任何的情況下都可以有效學習。而品保機構亦為了回應學校的需求，也重新檢視過去的評鑑方式，提供更能滿足學校現況的品質保證服務。Mr. Dzafir Mustafa 在線上論壇最後也提到，高等教育要能成功的邁向「新常態」，品保機構必須與高等教育機構一起發展新的評量工具、發現新的資源、鼓勵新形態的學習方式並且一起改變舊有一成不變的想法。

臺灣在這次全球疫情蔓延中，幸運的未受到相當大的影響。在高等教育的發展與品保方面，也大致與疫情前的情況相似，並未有太大的改變。然而，國際教育因疫情已邁入「新常態」的階段，且遠距教育與品質保證的線上化已逐漸成為新的趨勢。在全球都已更新時，臺灣是否因擁有這樣的「幸運」而活在一個平行的世界，落後於全球高教發展？臺灣的高等教育機構是否應該在看似安逸的現況中，有所省思，並藉著現在擁有未受疫情影響的優勢，認真發展遠距教學與投資教學線上化的資源與方法？

身為臺灣的高等教育品保機構，高教評鑑中心也需重新檢視現有品保模式與評鑑方法是否能快速符應新的教學趨勢，並且積極發展新的評鑑模式，進而幫助臺灣高等教育機構有效的檢視自身的教學品質及發展永續的內部品保系統。透過這次的線上論壇，更加了解各國在疫情下政府與品保機構採取的回應與行動，同時也使臺灣高等教育品保可以反思，在邁入「新常態」的階段後，積極與世界接軌。