

## 新冠病毒疫情下實體轉線上 華語課程實施之行政面向探究\*

方淑華

國立臺灣師範大學國語教學中心

### 摘要

本文從行政面向探討臺灣首間華語中心因新型冠狀病毒而實施應急式線上課程之成效、問題及反思，調查結果發現：(1) 師生對線上課程的品質及行政協助皆持肯定態度；(2) 學生就線上上課是否能達到自身中文學習目標以及對上課與同學間能充分互動的同意度皆未過半數；(3) 針對引起爭議的 Zoom 視訊軟體之使用情況，大部分師生感到滿意，對採用其他替代性平台則沒有特別想法；(4) 在問題反應方面，師生都認為線上上課最大的困擾可歸類為網路速度與品質不穩定、上課雜音干擾，以及教師線上教學能力有所不足等等。本研究根據調查結果與相關文獻加以比較，從行政面向提出未來改進方案，希望可提供華語教學界在規劃與實施大規模線上華語課程之參考。

**關鍵詞：**新型冠狀病毒 遠距學習 線上課程 應急式遠端教育

---

\* 謝辭：本文作者特別感謝國立臺灣師範大學國語教學中心的行政同仁及師生對本研究的協助，也要感謝審查人及主編對本文提供的寶貴建議與指教。

## 1. 前言

2020 年新型冠狀病毒 (COVID-19) 疫情空前大爆發，在經濟、教育、民生等面向影響全球甚鉅，為了避免疫情擴散，許多國家紛紛採取封城措施，嚴格限制人民日常活動。在教育政策方面，多數國家皆暫停學生到校上課或以分流分梯方式管制到校的人數與時間。也正由於學校關閉，為了讓學習不中斷，學生居家接受遠距教學就成為暫時性的解決方案，線上教學也變成教學界中最熱門的探討議題。

在這些探討中，有些學者從疫情下的教育現況出發，著重於疫情帶來的衝擊與挑戰，提出此時期線上教學的階段性特徵以及教育體系該有的因應 (Bao 2020; Raghavendra and Chikkala 2020; Monareng et al. 2020; 吳政達等 2020; 韋嘉楚、謝韋微 2020; 鄔大光、李文 2020)。有些學者則從疫情下課程與教學數位化帶來的難題與爭議出發，認為疫情雖然加速了學校課程與教學數位化的腳步，但也同時加劇了社會不平等結構問題以及引發相關資安 (cybersecurity) 與智慧財產權等爭議 (Burgess and Sievertsen 2020; 周郁芬 2020; 蔡瑞君 2020; 劉世閔 2021)。相關文獻除了探討疫情對教育體系造成的衝擊議題之外，更有不少研究進一步從教育人員及學習者立場出發，調查他們對疫情下應急線上課程的感受與意見，為後疫情時代的教學，提出教育界的反思與展望 (Ren 2020; Martinez and Broemmel 2021; 鄭宛鈺、鄭勝耀 2020)。

在這些跟疫情有關的教與學文獻中，較缺乏從機構與行政面向所做的探討，而直接針對遠距華語教學進行論述的也僅有零星幾篇，至於大規模實施線上華語課程議題的探討則付之闕如。有鑑於此，本文覺得有必要從二語教學和華語教學的面向，提出教育機構實施線上教學的行政面向之探討，畢竟，全面大範圍的線上教學實踐不同於老師個別的遠距教學，必須仰賴多方面的整合才能成其功，而其中一定少不了行政單位的推動與管理。因此，本文擬以新冠病毒期間，因確診案例而實施全面線上教學的華語中心為例，從行政面向探討該中心實施此實體轉線上課程的過程，並透過該中心師生對課程相關感受與意見的調查分析，結合相關文獻所提出的反思與建言，以及筆者觀察在疫情變化下實施此實體轉線上的階段性限制，提出相關討論與未來改進方案，預期本實證性研究可提供華語教學界在全面實施線上華語教學時的行政規劃與相關配套方案之參考。

## 2. 文獻探討

本研究關注疫情下應急式遠距華語教育實施的各個面向，文獻首先就應急式遠端教育的定義予以探討，其次從教育體系對疫情的因應情況，從師生感受以及從線上教學成效評估等逐一探討應急式遠端教育，包括實施過程與成效、挑戰與難點、問題與爭議等相關議題。

### 2.1 定義

在新冠疫情爆發之前，雖然已經有大量學者以不同名稱，諸如遠距教育 (distance education)、混合式學習 (blended learning)、線上學習 (online learning)、e 化學習 (e-Learning)、行動學習 (mobile learning) 以及虛擬教室 (virtual classrooms) 等主題投入研究，然而研究的基準點都是在「常態」情況下的遠距教學，針對在「緊急」情況下的特定線上教學之探討卻很少見，一直要到新冠疫情在世界各地接連爆發、急遽影響教育界後，屬於這種因應疫情而緊急實施的線上教學研究才如雨後春筍般湧現。

學者認為這種在疫情或危機下應急而生的線上教學，因有別於一般的遠距教育，有必要先予釐清界定。綜合學者的看法，一般遠距教育是「常態」的，線上教學活動與設計是在一開始時即做出規劃的，實施時是植基於對教育的理論與認知之實踐，而校園行政小組在提供支持與訓練時，對象也通常僅限於一小群對線上教育感興趣之教職人員；相反的，疫情下應運而生的遠端教育卻是「空前」的，線上教學活動是依運用可取用到的資源所進行的求生式作為，實施時是基於在危機期間不想讓教育中斷、在面對快速變化時必須做出解決問題的措施，而校園行政小組在提供支持與訓練時，對象已擴大為全體教職員生，準備時間匆促、過程充滿壓力。可以說，前者的教育作為屬於選項 (option)，可有可無；而後者的教育作為則是職責 (obligation)，是不得不的行動 (Bozkurt et al. 2020; Hodges et al. 2020)。

為此，Bozkurt 等人 (2020) 給「應急式遠端教育」(Emergency Remote Education, ERE) 下了定義，將之定位為「在關鍵時刻，當學習者無法實體到校，必須與他們的老師及同學分開，導致原本進行的教與學發生了急遽重大變化，必須轉成遠端接受教育的情況」。Bozkurt 等人 (2020) 指出這樣的認知至關重要，因為對定義的誤解也會導致對教育實施情況與成效的誤解。本研究採取 Bozkurt 等人 (2020) 對「應急式遠端教育」的定義，探討在新冠病毒疫情下實體課程中斷，不得不轉而採取線上方式教授的「應急式線上華

語課程」。

## 2.2 應急式遠端教育研究

在應急式遠距教育之相關研究中，有些學者著重於疫情帶來的衝擊與挑戰，並提出相對應的因應與建議（**Bao 2020**；**Raghavendra and Chikkala 2020**；**Monareng et al. 2020**；吳政達等 2020；韋嘉楚、謝韋微 2020；鄔大光、李文 2020），例如：**Bao（2020）**以北京大學因應疫情的線上課程經驗為例，對大學教師提出了 6 點教學策略，並總結了 5 項影響線上教育的原則；韋嘉楚、謝韋微（2020）以粵港澳大灣區利用網路平台實施線上教學的經驗與方式，提出了疫情後的線上教育措施之改進建議；吳政達等（2020）針對疫情發生校園危機管理的歷程，佐以臺灣大專院校的案例，試圖提出大專院校面對新型冠狀病毒的系統性因應策略；鄭宛鈺、鄭勝耀（2020）探討影響教育深遠的全球化現象在疫情影響下會有何轉變，研究主軸為疫情時期教育的重要相關新聞文本，並對教育人員進行訪談與分析，不僅描述疫情前與疫情中的教育圖像，也為疫情後的病毒世界，提出教育界的反思與展望。

有些學者則比較關注疫情下課程與教學數位化帶來的難題與爭議，認為疫情雖然加速了學校課程與教學數位化的腳步，但實施線上教學後的數位落差現象可能加劇了社會不平等結構的問題，同時也引發了相關資安（cybersecurity）與智慧財產權等爭議（**Burgess and Sievertsen 2020**；蔡瑞君 2020；周郁芬 2020；劉世閔 2021）。另外，還有一群學者則是以跨區域的合作方式，蒐集了不同國家教育界對新冠病毒疫情下「應急式遠端教育」之回應情形，並就這些回應加以歸納提出反思，試圖為全球教育界在不確定與危機的時代中，提供一些指引原則（**Bozkurt et al. 2020**）。

針對線上教育成效調查研究方面，不少文獻透過教師或學生對線上教學感受之整合式問卷調查來檢視實施成效，**Ren（2020）**針對加州地區中文教師對線上或教學的感受與反應，實施了問卷與訪談調查，結果發現教師反應不一，有些覺得要讓學生專注上課困難，有些覺得容易，而為了讓學生更融入，有些教師會採取不同的溝通策略，有些不會，當問及原因時，部分老師表示由於所接受到的教育訓練只提供一般性原則，並無實際教學策略上的具體訓練。**He 與 Xiao（2020）**則以中國一所大學為例，根據該校師生對影響教學成效變因的感受之調查結果分析該校應急式線上課程之實施成效，結果發現師生對科技平台或工具之使用及適應情況對應急式遠端教育具有舉足輕

重之影響。

在學生與疫情影響的研究中，Pham 與 Shi（2020）針對美國的越南學生在疫情期間校園停課的心理感受進行調查，結果顯示導致這些學生心理困擾的因素包含校園生活模式中斷、公共場所（含購物、交通、看診等）進出限制、可能被感染焦慮、封城的孤立生活與不安全感以及想回家卻無法回的無力感。Souza 等人（2020）調查七千多名巴西學生對遠距課程的感受，發現影響學生線上學習持續意願與成效的主要因素包含網路與設備、社會經濟情況、家庭環境以及動力不足等。Hilton 等人（2020）比較美國高等院校學生對線上課與實體課的感受與滿意度，發現線上學習時間比較長的學生的感受就變得比較正面，年級愈高的學生覺得線上課程所學與實體課程所學一樣多，而性別與科系在此研究中並無顯著差異。

總結上述研究，大致可歸納出疫情下應急式的遠端教育特別關注以下幾項議題：

#### （1）教學典範轉移

綜觀教育體系對疫情影響因應之研究，不難發現關閉校園轉成遠距課程在世界各地以及各級學校都造成了前所未有的衝擊，在此疫情危機之中，雖然混亂無可避免，但仍有不少學者樂觀認為，各級學校即便無法從契機的角度看待教學典範從實體轉移為線上，至少也都能從發現問題或處理問題的歷程中，提出線上教學的因應措施與改善之道，不僅希望能處理教學不中斷，學習得以再繼續的議題，甚而希望能以此為契機，進一步啟發各界致力於開展更完備的線上教育（Bao 2020；Monareng et al. 2020；Zhu and Liu 2020；韋嘉楚、謝韋微 2020）。

#### （2）教育科技工具的使用、評估與改進

在視訊教學平台或軟體方面，由於教學對象、教學內容以及所使用的教學方式不同之緣故，文獻中不同學者雖然皆各自針對其教育環境下所使用的軟體或平台進行了相關的分析與探討（He and Xiao 2020；Zhu 2020；韋嘉楚、謝韋微 2020；鄔大光、李文 2020），但總結來說，就教學平台來看，學者都認為線上教學平台的使用多而分散，各種技術平台呈現水準參差不齊的現象；而從教學平台的技術服務來看，雖能達成基本教學需求，但以學生為中心的多元教學需求平台，還有待進一步改進（鄔大光、李文

2020)；而就師生對平台使用的感受來看，教師偏愛使用的平台工具，卻不盡然是學生最喜歡的 (He and Xiao 2020)。

### (3) 教育訓練與心理輔導

諸多文獻反應了教育人員及學生面對應急式的線上課程所產生的壓力與焦慮，呼籲各界建立支持社群與機制的重要性 (Bozkurt et al. 2020; Pham and Shi 2020; Martinez and Broemmel 2021; 吳政達等 2020; 鄔大光、李文 2020)。有些學者進一步針對教師及行政人員進行訪談，結果發現疫情期間有大量的教師放棄教職，因此建議政策制訂者及教育行政單位應提供更多的支援 (Martinez and Broemmel 2021)。而在師生對教與學模式轉換的認知、感受與回應的文獻中，學者認為在危機中要延續教與學所需關注的不只是把學習內容放在雲端上，更要納入多重面向的思考，從社會、經濟、家庭、個人身心層面同時加強與提升，才能更健全的解決疫情之下的教育難題與困境 (Pham and Shi 2020; 鄭宛鈺、鄭勝耀 2020)。

### (4) 線上教學教法

許多研究對教學人員展開調查，結果指出由於大部分教師之前並沒有大規模採用線上教學的先例和經驗，所接受的教育訓練也以一般性科技平台的操作引導為主，未能提供具體教學策略與技巧的訓練，因此在應急狀態下教師只能自行摸索 (He and Xiao 2020; Ren 2020; 鄔大光、李文 2020)，而這樣的調查結果也顯示出目前文獻在線上教學教法面向探討的不足，意味著在這方面未來還有很大的發展空間。

### (5) 網路資安與智慧財產權

由於疫情期間的線上教育完全依賴線上資源，師生在沒有太多選擇情況下必須登入相關教育科技平台才能使用，學者對當中衍生的資安疑慮、個人資料隱私，與教學內容資料的智慧財產權議題雖然提出了不少質疑，甚至有所爭議 (Burgess and Sievertsen 2020; 李宗憲 2020; 葉丙成 2020; 蔡瑞君 2020; 劉世閔 2021)，但卻未能提出具體的問題解決方案。

綜合上述文獻的歸納，本研究希望能以這些論述為基礎，探討在新冠病毒疫情下實施應急式華語線上課程的過程與挑戰、問題與解決，提出華語教學界在此波疫情的經驗及反思。有鑑於相關文獻中多以問卷調查教育人員的感受，植基於此，本文將從華語中心行政單位立場出發，收集華語中心師生

對實體轉線上上課之心得與回饋加以分析，以作為行政單位不管是在教育訓練層面、科技平台媒介層面、或線上教學層面未來改善的參考。以下就以臺灣師範大學國語教學中心為例，先描述疫情影響下其華語課程轉換的實施過程，然後說明轉換後的線上課程意見調查方法及其結果，最後提出研究討論。

### 3. 本研究的動機與研究問題

相較於知識性課程，二語教學更強調面對面的高互動性，在學校突然宣布關閉校園的情況下，師生對必須在短時間內轉化成運用科技平台繼續原有的實體面對面課程，壓力與不適應自是不在話下。本地師生在資訊以中文交換的情況下，轉換尚覺措手不及，以不同國籍學生為主的華語作為第二語教學場域，在多重語言文化隔閡情況之中，是如何進入狀況、度過這一波混亂？行政部門又是如何處理危機，帶領全體師生進入課程轉換？本文基於此研究動機，希望探討以下幾個問題：

問題一：學校如何啟動實體轉成線上之華語課程轉換？

問題二：因應課程轉換，相對應的教育訓練如何實施？成效如何？

問題三：教師與學生對轉換過程及轉換後的線上課程實施感受如何？

問題四：課程轉換遭遇的難題、爭議與改善之道。

### 4. 本研究的研究對象

本研究以臺灣最大的華語中心師生為研究對象。該中心成立於 1956 年，附屬於國立臺灣師範大學，行政組織分 5 組，分別為教務組、行政組、學務組、研發組以及資訊組，員工人數約為 43 位，華語教師人數約為 150 位，學員人數每季約為 1,700 位，是全臺最大最著名以華語為第二語言教學的中心。該中心的課型含括學季班、學期班、短期班以及線上班，每學季（3 個月為 1 季）的開班總數超過 200 個班級，班型含括密集班、普通班、文化班、多元語文訓練班、個人班以及客製班。在 2020 年 3 月疫情期間因確診案例，在短時間內必須將全數課型及班型轉換為線上課程，所面臨的問題與挑戰非其他華語中心可比擬，因此調查該中心如何在一夜之間全面大規模從「線下教學」切換到「線上教學」有其特殊性，值得探討。

## 5. 實體轉線上課程之實施

該中心實體轉線上華語課程之實施，從籌備、實施至恢復可概分為三階段，以下分別說明。

### 5.1 籌備階段

2020 年初，在中國正式對外宣布疫情爆發之後，各國連環地爆發確診病例，數目迭迭升高，臺灣政府教育部也陸續公告校園延期開學及停課的相關規定<sup>1</sup>。因應校園可能發生疫情必須採取遠距教學的情況，校方在第一時間即規劃了網路教學平台工作坊，希望協助教師在校園停課情況下，可以透過網路將實體華語課程轉換成線上同步授課的可能性。由於該中心教師數眾多，每位教師的資訊能力不一，為了確保所有教師在疫情期間都具備能線上授課的能力，其行政團隊規劃了四梯次的教學工作坊<sup>2</sup>，規定每位教師皆必須參加。

其工作坊的訓練主要以讓教師熟悉網路教學平台為目標<sup>3</sup>，由於該中心所有的課程皆進系統管控，在培訓課程之前，其資訊同仁先將平台的使用說明設置於教師行政系統之下，並製作成文件手冊，寄送給每位老師。然後，校方要求每位教師依說明文件引導，先行下載安裝網路平台，安裝好後點擊連結，測試是否可以進入網路平台教室。培訓課程開始時，由資訊同仁依事先分好的組別確認每位教師都能進入線上教室，並協助教師進行耳機麥克風硬體與網路頻寬等相關測試。待硬體設備確認就緒後，最後再逐一介紹平台的操作介面與平台互動教學等項目的使用細節，並讓每位教師實際操作，透過 Q&A 加強老師使用平台進行線上教學的基本技巧。

除了辦理工作坊，進行教師培訓之外，該中心也納入學生的訓練，依日期與不同上課時段分梯次實施不同樓層的班級線上模擬測試<sup>4</sup>，測試項目包括：連線進入平台教室、影像確認、測試麥克風開啟及靜音、共享螢幕、錄影、共同註記、分組設定、聊天室、與會者畫面以及離開平台教室等功能。於各班測試之際，該中心安排其資訊同仁與助教<sup>5</sup>協助確認各班都能以電腦、平板或手機從行政系統設定的帳號之下進行測試，目的是要讓所有師生在停

---

<sup>1</sup> 相關資訊，可參見教育部學校衛生資訊網疾管署嚴重特殊傳染性肺炎教育專區 <https://cpd.moe.gov.tw/index.php?guid=BD28807E-9D44-A1D4-D795-3408DA587793>

<sup>2</sup> 分別在 3 月 7 日及 3 月 14 日的上午及下午分四梯次舉辦。

<sup>3</sup> 本次工作坊主要以 Zoom 平台的安裝與操作為主。

<sup>4</sup> 分梯次分班級從 3 月 23 日至 3 月 30 日進行為期 6 天實體課轉成線上課的測試。

<sup>5</sup> 由該校華文系學生支援。



課狀態下，各班都能依模擬情況順利進入線上模式，不會因沒有演練而漏失任何班級或任何學生不知如何從自己的端點進入線上課程的情況。

## 5.2 實施階段

由於不同師生的網路與硬體設備情況不一，在完成所有班級的線上測試之後，該中心行政團隊原先還規劃了另一期程的分梯次分班級居家遠距教學／學習，目的是再進一步讓每個班級的師生都能居家或從就近有網路的環境展開教學／學習，並從實際施作所反應出來的使用問題，找出解決問題與困難排除的方法。

然而計畫趕不上變化，即便該中心行政團隊訂定了因應期程，但在校方緊急宣布停課後，該中心也不得不緊急應變，宣布同步實施線上課程的措施，為期三週<sup>6</sup>。

由於宣布停課適值春假連續假期前夕，該中心行政團隊在春假期間，除了通知師生改為線上課程之外，也再次測試管控相關系統環節，並請教師及各班級社群之間相互加強測試、回報問題，給予必要支援。

線上授課期間，校園系統雖停課但並未停班，因此該中心仍然開放讓有需求的教師或學生有尋求協助的管道機會，根據其需求由行政團隊提供必要支援，讓所有師生得以順利透過線上平台繼續教學／學習。在為期三週的線上課程中，該中心要求每位教師將上課情況全程錄影，而其行政團隊也藉由教師上傳每一天上課的錄影檔案來管控教學記錄並處理課程的相關疑問，讓課程盡量如實體班照常運行。

## 5.3 恢復階段

在恢復實體上課之前，該中心行政團隊除依校園防疫相關規定，在各種大型教室、圖書室等安排了座位區隔，張貼維持社交距離告示之外，也強制要求師生在全程配戴口罩的情況下恢復實體上課。然而仍有師生感到不安，表明希望持續線上課程，針對提出要求的師生，該中心也以班級為單位，開放師生原班繼續採行線上上課一週或直到學期結束的選項，但須上傳上課錄影檔，並回傳相關教學記錄，由其行政團隊繼續管控教學進展情況。

---

<sup>6</sup> 臺師大於 3 月 30 日出現一名學生確診 COVID-19，旋即以網路及電郵公告全校課程於 4 月 6 至 9 日暫停實體課程，後於 4 月 9 日證實第二例確診，宣布繼續延長線上課程至 24 日，部分班級並延長線上課程至期末。

## 6. 師生對線上課程的行政安排之反應

本節說明該中心師生對此階段應急式線上課程的行政安排之反應，首先說明調查使用的研究方法，其次呈現調查結果，問卷設計含括對行政安排、教學平台、課程進行等，本文主要擷取跟行政安排較有關之面向進行分析，有關教學層面的分析，已有另文探討，請參見〈「教」在疫情蔓延時——一所大型華語中心的線上教學及其啟示〉（林雅惠、杜昭玫 2021）。

### 6.1 研究方法

為了解該中心實體轉線上課程執行成效以及師生對線上課程的感受與想法，本研究採線上問卷調查法進行滿意度及課程意見調查。調查時間在該中心恢復當季實體課程之後，學季結束之前進行，調查對象分為兩個族群，一為華語教師，二為外籍學生。針對教師實施了「教師線上教學使用及回饋」，針對學生則實施了「學生線上課程意見調查」<sup>7</sup>。

兩份問卷題目皆以 Google Form 表單進行調查，教師方面對當季授課 103 位教師發出電郵調查，共計回收 89 份；學生方面對當季上課學生 1,495 位發出電郵調查，共計回收 273 份。

資料回收後，再依題項編碼整理，將同屬性題項加以彙整，進行分析，以下呈現調查與分析結果。

### 6.2 教師意見調查結果

教師問卷題目共計 33 題，本文僅就與行政方面較相關之提問與回饋意見歸納如表 1 與表 2，表 1 中呈現該中心華語教師對線上課程實施情況與行政安排同意度各題項答題的人數與比例，表 2 為對其他開放性題項答題之回饋意見，因每題答題人數不一，故以比例呈現。

---

<sup>7</sup> 本文學生意見調查問卷題目由筆者設計，著重於學生端對行政單位在將課程從實體轉換成線上之課程滿意度，詳見附錄。教師問卷調查題目則由筆者與該中心研發師共同設計，請另參見〈「教」在疫情蔓延時——一所大型華語中心的線上教學及其啟示〉（林雅惠、杜昭玫 2021）一文。

表 1：華語教師對該中心線上課程實施情況與行政安排同意度

問題		答題 人數	非常同意+同意 (比例%)	不同意+非常不同意 (比例%)	沒意見 (比例%)
1. 您覺得參加了 Zoom 教學工作坊對使用線上教學平台授課是有幫助的		84	53+30 (63.1%+35.7%)	0	1 (1.1%)
2. 中心實施階段性的 Zoom 模擬測試，也安排行政同仁或助教工讀生至教室協助師生操作，這樣的方式對您實際使用 Zoom 線上教學是有幫助的		89	53+28 (60%+31.1%)	1 (1.1%)	7 (7.8%)
3. 在模擬測試及後續學習使用 Zoom 線上教學平台遇到問題時，中心行政同仁協助解決問題		89	58+21 (65.2%+23.7%)	2 (2.2%)	8 (8.9%)
4. 有關線上教學使用情況，在上課時，您可以清楚講解課程內容		89	23+53 (25.7%+59.8%)	1 (1.1%)	12 (13.4%)
5. 線上教學時，您能快速回答學生的提問		89	31+42 (34.8%+47.2%)	1 (1.1%)	15 (16.8%)
6. 線上教學時，您能與學生進行充分的師生互動		89	14+29 (15.8%+32.7%)	6+3 (6.7%+3.3%)	37 (41.5%)
7. 線上教學時，學生們也能在課程設計下進行充分的生生互動		89	10+27 (11.3%+30.3%)	13+2 (14.7%+2.2%)	37 (41.5%)
8. 請根據您的教學經驗，填寫對教學平台功能使用及品質的滿意度	a. 連線速度品質	89	18+42 (20.3%+47.2%)	22 (24.7%)	7 (7.8%)
	b. 平台操作方便	89	26+46 (29.3%+51.7%)	15 (16.8%)	2 (2.2%)
	c. 語音設備播放品質	89	24+49 (27%+55%)	13 (14.7%)	3 (3.3%)
	d. 視訊設備播放品質	89	27+45 (30.3%+50.6%)	14 (15.8%)	3 (3.3%)
	e. 使用界面配置易懂	89	29+43 (32.6%+48.3%)	13 (14.7%)	4 (4.4%)

表 2：華語教師對該中心線上課程行政安排之回饋意見

問題	教師回覆	比例
1. 在進行 3 週的線上教學後，您覺得中心舉辦的 Zoom 教學工作坊可以增加或加強說明與引導操作使用的功能有哪些	a. 分組討論	49.4%
	b. 錄影轉檔	38.3%
	c. 舉手發問	32.1%
	d. 白板共同註記	30.9%
	e. 共享畫面	25.9%
	f. 聊天室、私聊或群聊	14.8%
	g. 主持人將同學全體靜音	14.8%
	h. 畫面設定：畫質及美肌設定	11.1%
	i. 視訊設備測試	9.9%
	j. 語音設備測試	8.6%
2. 除了 Zoom，您還用過哪些線上教學平台或通訊軟體授課	a. 都沒用過	55.6%
	b. 使用 Skype	30%
	c. 使用 Adobe Connect	12.2%
	d. 使用 Google Meet	7.8%
	e. 其他	5%
3. 針對「線上（遠距）教學，您對中心的行政團隊是否有任何建議	a. 網路連線品質	42%
	b. 線上雲端存檔	36%
	c. 針對教師及學生發布公告應同步統一	21%

### 6.3 學生意見調查結果

學生意見調查分兩部分：第一部分主要針對線上課程的學習品質，共有 8 道題目；第二部分主要針對此次使用的線上平台及系統的使用回饋。將調查結果歸納如表 3 及表 4。表 3 中呈現該中心學生對線上課程實施情況與行政安排同意度各題項答題的人數與比例，表 4 為對其他開放性題項答題之回饋意見，因每題答題人數不一，故以比例呈現。

表 3：華語學習者對該中心線上課程實施情況與行政安排同意度

問題	答題 人數	非常同意+同意 (比例%)	不同意+非常不同意 (比例%)	沒意見 (比例%)
1. 線上上課時，我可以清楚理解老師教學的課程內容	273	53+133 (19.4%+48.7%)	26+7 (9.5%+2.6%)	54 (19.8%)
2. 線上上課時，我能與老師進行充分的互動	273	58+120 (21.2%+44%)	33+12 (12.1%+4.4%)	50 (18.3%)
3. 線上上課時，我能與同學進行充分的互動	273	38+86 (13.9%+31.5%)	63+19 (23.1%+7%)	67 (24.5%)
4. 線上上課時，我的問題能有效地得到回覆	273	63+125 (23.1%+45.8%)	26+10 (9.5%+3.7%)	49 (17.9%)
5. 線上上課時，我的老師充分使用線上教學平台	273	102+110 (37.4%+40.3%)	16+11 (5.9%+4%)	34 (12.5%)
6. 在使用線上教學平台遇到問題時，MTC 及老師盡力替我解決問題	273	96+100 (35.2%+36.6%)	12+7 (21.2%+4.4%)	58 (21.2%)
7. 整體而言，採取線上上課這段期間，我能達成我的中文學習目標	273	38+81 (13.6%+29.7%)	42+33 (15.4%+12.1%)	80 (29.3%)

表 4：華語學習者對該中心線上課程行政安排之回饋意見

問題	學生回覆	比例
8. 線上上課過程中遇到的問題或挑戰	a. 網路不穩定	43%
	b. 容易受到其他學生的麥克風及聲音干擾	9%
	c. 與同學間無法有足夠的互動	11%
	d. 教師沒有受到足夠平台使用訓練	8%
	e. 遠距學習造成精神不易集中	22%
	f. 沒有電腦等硬體設備，只能使用手機聽課十分不便	3%
	g. 線上授課三周應退還部分學費	4%
9. 認為線上平台中，對中文學習最有幫助的功能依序	a. 共享畫面功能	73.3%
	b. 分組討論功能	35.2%
	c. 白板註記功能	28.6%
	d. 聊天室功能	24.9%
	e. 舉手發問功能	11.4%

## 7. 反思與討論

就此次全面遠距華語課程實施，本文將上述調查結果歸納如以下五點進一步分析討論，並提出該中心在行政方面未來可檢討改進之處，作為華語教學界在危機情況下實施全面線上華語教學之參考。

### 7.1 硬體設備與網路問題

在科技應用於教學的過程中，硬體設備的有無乃是關鍵，然而，這項看似容易達成的目標，時至今日卻未如預期全面普及，各國硬體設備不足的狀況仍是問題。這次的華語線上課程也不例外，該中心師生都不約而同反應了無電腦以手機上課不方便、網路不穩與噪音干擾的問題。由於每位師生的硬體設備與網路狀態不盡相同，雖然此次線上課程超過八成的老師使用自己的設備，但仍有一成六的老師借用（或到校使用）學校的設備上課。學生方面，由於是來自世界各國異鄉的學習者，出門在外設備相對缺乏，多於八成的學生使用手機上課，加之每個人網路連線品質不一，因此學習過程與成效皆受影響。從這次回收學生意見「網路品質不穩定」、「使用手機聽課很不方便」都可見出硬體與網路設備不足等問題，此項調查結果印證了華語界在線上課程所遭遇的網路與設備問題與前人研究所指出的

難題雷同（Burgess and Sievertsen 2020；周郁芬 2020；蔡瑞君 2020；劉世閔 2021）。

在這方面，該中心行政單位雖能提供協助，開放有設備需求的師生個別申請到校上課，但疫情期間的社交距離與相關資源限制也讓這樣的開放存在著困難與變數。儘管如此，筆者以為行政端仍應針對此次有關設備與網路的意見調查情況，為教師及華語機構提出未來線上教學調整與設定之參考依據。有關這部分，本研究的具體建議與林雅惠、杜昭玫（2021）針對疫情的線上教學所提出的論點一致，都認為教師及校方在實施線上教學前，可先調查學生使用的設備情況，若使用手機上課的學生多，分享上課畫面的講義或簡報檔應以較大字體呈現，如此在視覺上較為舒服，才能讓學生不因眼睛過於疲倦而無法持續專注。另外就網路連線品質而言，由於目前仍以有線連線最為順暢，手機網路連線次之，無線網路最差，特別是免費的無線網路，常出現時間限制自動斷線登出的問題，因此除了提醒教師做好相關課前網路設備教學環境的設定外，行政端也應就此問題，在給學生的通知上事先提出斷線後再連線的標準流程，避免課程的不連貫，亦可降低重新連線的時間。

在前人研究中，各項軟硬體與網路連線問題雖常被提及，但多從大環境的改善層面進行論述（韋嘉楚、謝韋微 2020），較少研究提出因應硬體設備與網路問題在課堂教學時可以做出的具體調整。本文根據此次華語中心所蒐集到的網路與硬體設備調查結果，提出華語線上課堂教學環境設定的調整建議，將可彌補文獻之不足，也為可能的應急式線上課程缺失提供更多解決問題的實質方案，值得重視。

## 7.2 遠距教學機制啟動與教學平台選用問題

本小節探討疫情停課狀態下，行政單位所面臨相應而來的遠距教學機制啟動與教學平台選用問題。

### 7.2.1 遠距教學機制啟動問題

在 2020 年 2 月大學寒假期間，臺灣教育部決議，因應疫情將開學日延至 2 月 25 日以後開學。然而由於各校華語中心學制與大專院校不同，在當局宣布決定之際其實已經回到校園正常上課，與大學本地生情況並不同步。在該校出現校園確診首例，於春假前夕以網路及電郵公佈春假結束後即日起實施全校遠距教學之際，該中心由於教學對象、學制與大學本地生

上課情況不同，也出現遠距教學機制應何時啟動較適宜的討論。即便該中心從 2、3 月起就開始為遠距教學做教學訓練等一連串準備，但確診停課的消息來得還是突然，加上全面轉成線上上課又有諸多細節需留意，坦言之，該中心在啟動遠距教學機制時很多事項準備還是匆促，並無標準作業流程可供參考，許多決定與因應其實都是在執行過程中才真正成形。此現象與大部分文獻所反應的各地疫情接連爆發、各級學校準備不及的情況是相同的（Bao 2020；Raghavendra and Chikkala 2020；Monareng et al. 2020；吳政達等 2020；韋嘉楚、謝韋微 2020；鄔大光、李文 2020），也呼應了 Bozkurt 等人（2020）研究中所描述的全球性應急式遠端教育之特徵。

慶幸的是，由於該中心在採用平台教授網路華語課程有一定經驗，在實施線上課程方面，不管是準備、推動或恢復期間都展現相當高程度的應變能力，這可從教師的問卷調查中見出一、二，高達九成八的教師認為其行政體系安排的教學工作坊對其使用線上教學平台授課有幫助。而針對「中心實施階段性的教學平台模擬測試，安排行政同仁或工讀生至教室協助師生操作對實際的線上教學有幫助」之提問，滿意度也達到九成以上。由這些調查結果看來，此次線上課程的轉換與實施，相較於 Bozkurt 等人（2020）研究中調查的教育單位，特別是在網路較不發達地區，顯然順暢很多，而這也讓該中心行政團隊在經過這次實戰經驗後，對建立起一套能在危急情況中迅速啟動遠距華語教學系統的機制更有信心。

至於不足之處，該中心從教師意見調查中針對「線上（遠距）教學，您對中心的行政團隊是否有任何建議」之提問回覆中，發現大部分教師皆對行政團隊的表現表示肯定與感謝，但針對網路連線品質、線上雲端存檔、針對教師及學生發布公告應同步統一等三部分應予加強。本文認為該中心針對上述不足之處，行政端可提出的改善之道為：（1）提供線上課程所需網路需求說明；（2）針對有需求學生提供必要協助；（3）加強線上雲端存檔之步驟說明並製作更簡明易懂的圖解操作手冊；（4）在通告的作業流程方面採取更同步一致的公告與通知方式，如此將能讓遠距華語教學機制系統之建置與啟動更為順暢也更為標準化。

從該中心面對此次新冠疫情的在線教學經驗看來，從生疏到逐漸熟悉、從倉促應急到穩住教學的磨合過程，跟世界各地教育界的報告或研究所指出的疫情期間之線上教學階段性特徵大抵吻合，雖然都暫時性地實現了從「線下」到「線上」的基本切換，但也都顯露出一定程度的缺失狀態



(He and Xiao 2020；鄔大光、李文 2020)。本研究認為這樣的缺失狀態無可避免，在短時間內，應急的線上教學成效還有待更多時間去檢驗，而線上教學的行政管理也還要更進一步磨合。為了縮短此一缺失狀態的時程，本文以該中心此次的實施經驗與反思為依據，繪製實施應急式線上課程之流程如圖 1，供華語教學機構作為實施大規模線上課程之參考。

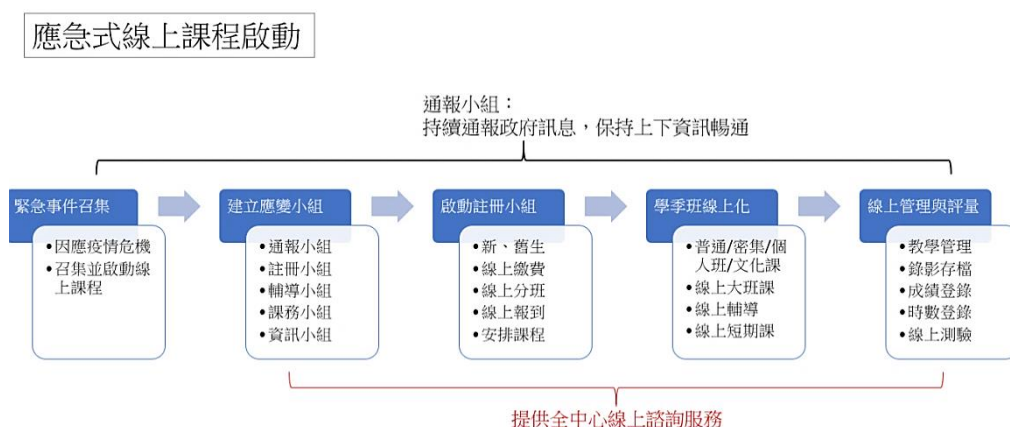


圖 1：應急式線上課程之啟動流程

### 7.2.2 教學平台選用問題

有關教學平台的使用，該中心最初以採用 Zoom 雲端視訊會議軟體作為線上課程的主要工具平台，但因該套視訊軟體後來爆發資安問題，因此引發教育界相關爭議<sup>8</sup>，甚至導致教育部發函轉知各校禁用，建議改以其他軟體替代。然而全面採用其他教學平台涉及人員的教育訓練以及諸多事項的安排，也需一定時間讓全體師生熟悉平台或軟體的操作，才能管控所有班級的教學運作正常，因此該中心在暫時保持使用 Zoom 教學平台之際，由校方資訊團隊加強資安控管，其中包含統一管控建置所有師生帳號密碼，要求每門課主持人使用「會議加鎖」按鈕等必要措施預防資料外洩。此外，該中心也開放各班使用能全班共同使用的其他教學平台並由資訊團隊進一步著手整理建置其他平台的相關使用手冊，作為因應下一階段線上教學工具平台的替代方案。

<sup>8</sup> 請參見李忠憲(2020)〈課程非機密，用 Zoom 沒關係？〉與葉丙成(2020)〈ZOOM 好危險、好可怕？〉等相關爭論。

由此次該中心教師及學生對教學平台的使用滿意度及回饋意見看來，發現該中心華語教師對 Zoom 教學平台使用及品質的滿意度持正面意見，不管是在連線速度、平台操作方便品質、語音設備播放品質、視訊設備播放品質、使用界面配置易懂等五面向皆表示滿意，問及是否希望採用其他教學軟體，並無老師提出特別建議。學生方面，以 Zoom 作為線上教學平台的滿意率占 65.6%，當問及若日後還須改為線上授課，這些學生表示願意沿用此套教學平台；至於不滿意此平台的學生比例為 34.4%，就是否有替代教學平台建議之提問，這些學生也無明確建議，只有零星幾位提出可考慮使用其他不同平台。由師生對平台工具的調查意見看來，顯示師生對可替代方案認識很少，也缺乏具體想法，必須由行政單位來引導。

有關疫情期間教育界在使用的視訊教學平台或軟體方面之調查，文獻中雖然也有學者針對其教育環境下所使用的軟體或平台進行分析與探討者（韋嘉楚、謝韋微 2020；鄔大光、李文 2020），但因線上教學平台多且分散，各自教學環境與需求也不盡相同，因此本文調查結果雖不容易與文獻調查結果進行比較，但都共同反應出在目前的情況下，單一的教學軟體或平台可能無法滿足以學習者為中心的線上教學需求。因此有關未來華語教學中心在線上教學平台或軟體的選用，筆者認為由於涉及資訊的安全與管理以及二語教學的適用性，並無絕對性答案。但在此階段，本文以為該中心應更全面地針對現有視訊軟體進行分析比較，提出相對應的教育訓練與相關配套措施，提早為不可測的疫情或危機做好準備。而目前教育部因應新型冠狀病毒疫情之學生居家自主健康管理及防疫期間的學習需求，以及為引導各級學校準備與實施線上教學，也已邀集有數位教學經驗的教師錄製線上教學概論、線上混成教學實施方式等影音課程；並彙集教育部教育雲及民間數位學習資源、平台與工具，提供教師數位教學及學生自學參考使用。本文認為華語中心可以此為基礎加強全體教職人員的平日教育訓練，並另邀線上教學成效良好的華語教師與資訊部門共同研商，選訂最適合華語作為二語教學的軟體或工具實施同步線上教學。

### 7.3 教育訓練與支援輔導

本小節討論因應疫情實施線上課程時，行政端可以提供的教育訓練及支援輔導，並根據實施過程反思可以改進之處。

### 7.3.1 教育訓練

在教育訓練這方面，該中心這次除了提前辦理教學工作坊，訓練所有教師熟悉教學軟體的使用外，也分梯次讓每個班級的師生在課堂中實際測試，過程已說明如上（詳 5.1~5.3），調查結果顯示教師滿意度均達九成以上。另外，就後續學習使用線上教學平台遇到問題時，中心行政同仁協助解決問題之滿意度也達到八成八以上（88.8%）。

在學生方面的調查結果，有約八成的學生表示同意該中心的教師於線上課程期間都能充分使用教學平台進行教學。針對「使用線上教學平台遇到問題時，MTC 及老師盡力替我解決問題」之提問，則有超過七成的學生表示同意。

從以上兩項的調查結果，顯示師生對該中心行政端所提供的教育訓練及後續支援解決相關平台使用問題都持肯定態度，特別是教師，相信這也是本次實體課程轉換成線上課程順利的很大原因。只是相對於教師，學生端的滿意度不及教師，是行政單位及老師可以再改進成長的空間。

在未來的教育訓練方面，針對「在進行 3 週的線上教學後，您覺得中心舉辦的教學工作坊可以增加或加強說明與引導操作使用的功能有哪些？」該中心發現回覆中，前 3 名分別為分組討論（49.4%）、錄影轉檔（38.3%）以及舉手發問（32.1%）。不管未來該中心採用哪套軟體作為教學工具，本文認為該中心教育行政端應針對這些需求提供更進一步的訓練。以分組討論為例，由於學生喜歡透過分組討論練習說話並與其他同學互動，但因老師無法同時加入每個小組，因此分組操作可以指定學員擔任小主持人的方式替代，最後再由小組彙報討論結果。根據此次教師方面的調查意見，教師對分組討論如何操作以及線上分組討論的時間控制都提出了相關疑問，行政單位應進一步思考並設計如何讓老師熟練此功能的運用，以便加強線上教學的互動成效。

### 7.3.2 輔導與支援

教書長久以來就被視為是最有壓力的職業之一，在疫情衝擊期間，教師必須快速轉換成線上教學所面臨的問題與挑戰可想而知，特別是此次全球性 COVID-19 所帶來的困難可說是達到了最高點。教師面對自身與家人的健康問題、社會距離、旅遊限制、封鎖政策、管制措施以及衍生出來的額外工作負擔，與不知何時才能回復正常的的不確定感在考驗著教師。

MacIntyre 等人 (2020) 在探討語言教師轉換成線上教學所採取的策略研究中指出，在目前各級學校的教育訓練中，並未包含「在緊急情況下，如何因應疫情轉換成線上教學這類」的主題。他們的研究也發現教師面對疫情若採逃避策略應對，則壓力、焦慮、生氣與悲傷情緒可能會相對應持續升高。因此之故，他們主張在未來教師的教育訓練中，應該也要重視強化教師心理健康層面，減少讓教師疲於奔命導致因此辭職的情況。此次該中心的問卷雖未直接針對教師的焦慮感受這部分進行調查，但根據筆者以及該中心行政人員的觀察與反應，該中心教育人因對線上教學的陌生所導致的加倍備課壓力躍然紙上，這點也呼應了文獻中所反應的全球教育界特別是教育人員的龐大備課負擔與壓力狀態 (Gao and Zhang 2020; Zhu and Liu 2020; Martinez and Broemmel 2021)。

在國內，為了健全教師心理健康，教育部設置教師諮商輔導支持中心，不僅平日提供諮商服務，也常藉由與各級學校辦理的工作坊，協助教師全人成長、身心安頓與抒解壓力以及提昇工作勝任能力的管道與服務。筆者認為在提供給華語教師的支持與輔導方面，未來可以尋求並爭取政府暨校方既有的相關資源，由專責單位提供更多專業的輔導與支持。而華語教學單位未來在規劃華語教師的教育訓練時，不管是在職前或職中，在要求華語教師提升線上教學能力的同時，若能邀請諮商心理師一起加入，納入心理輔導並提供更有效的應變方法，讓站在前線的華語教師們，養就面對緊急高壓情況下積極正向的技巧與功夫。

至於學生端在疫情期間出現的孤立、不安、焦慮等心理感受，同樣的，本文也主張爭取運用公部門及各校學生輔導與諮商中心相關資源，讓學生在面臨疫情危機時，能有增進心理健康與適應的諮商管道。除此之外，由於老師是學生每天線上上課接觸的對象，因此教師在第一時間，若能提供課業之外的關心與慰問，相信也都能抒解學生因疫情帶來的孤立與不安感受。而行政單位也可透過設置線上諮詢的相關服務，提供學生心理、課業輔導與各種行政上所需的協助，相信能降低學生的無助感，提高其心理支持感受。

正如教育界許多學者對疫情所做的反思，一場疫情，雖然帶出個人身心健康、家庭、社會、經濟以及教育的難題與困境，非大家所預期，但學者呼籲教育界應該藉此思考疫情要教導我們的是什麼 (He and Xiao 2020; Zhu and Liu 2020)。本文呼應前人研究，以華語教學界為例進行反思，認為這一波的疫情雖然造成諸多的教學和學習不便，但也改變學校行政單位和教師的慣性

觀念及行為。在資訊科技融入教學、衛生和防疫教育、以及學校行政人員危機處理能力等面向上，本文呼籲教育界從教育革新角度看待疫情所帶來的正面影響，也期許未來華語教學行政單位能以正向態度提供更多支援與輔導，做為師生的支持與後盾。

#### 7.4 線上課程的侷限與改進

本小節探討師生反應的線上課程侷限問題，並提出行政端就此侷限所提出的相對應思考與改進方向。根據此次調查，該中心師生反應線上課程的侷限主要有：師生互動與學生彼此之間互動困難、學生專注度降低以及作業、考卷批改困難等。有關「互動不足」的調查結果與國外文獻研究相同，是線上教學的一大挑戰（He and Xiao 2020；Ren 2020；鄔大光、李文 2020）。國內許多學者也不約而同指出，線上教學的首要目標需凸顯互動性，這些互動包括學生與教學系統的互動，還有學生與學生以及學生與教師間的互動（孫春在、林珊如 2007；陳詠璇 2018）。在這次的調查中，教師方面，同意線上教學時能與學生進行充分互動的教師，未過半數；學生在這部分反應雖然比老師好許多，認為能與教師充分互動者超過六成，但就學生之間的互動，學生的滿意度一樣未過半數；特別值得注意的是學生就線上上課是否能達到自身中文學習目標的同意度也是未過半數，是所有題項中，同意度最低者。

此調查結果顯示出遠距課程互動的困難層面，也難怪針對「中心舉辦的教學工作坊可以加強說明與引導操作使用的功能有哪些」之回答中，該中心教師希望加強的第一名即是「分組討論」（49.4%）。誠然，線上教學的實施並非把現有實體的教學內容和方式改為「線上」模式即可，Kreber 與 Kanuka（2006）認為線上教學和傳統教學模式截然不同，線上教學自有一套專屬的教育學理論，除了需要教師自身具備對科技運用的能力與熟悉度外，也需要相當時間的適應與養成。為了改善以上線上課程互動不足的問題，本文為該中心的行政端與師生端做出建議改進方向如下。

首先在行政端方面，筆者認為該中心行政端在接下來辦理的教學工作坊中，應以提升教師線上教學互動的帶領技巧為首要之急。很多教師在實體教學時，不管是在眼神、肢體互動、課程解說或練習活動時，由於同在一個教室，互動即時，交流容易，但當轉換成線上課堂時，這種即時的互動都必須透過教學平台每個功能的操作，才能將之組合起來。因此在接下

來的教育訓練中，筆者建議除了再次複習強化視訊軟體的基本功能外，更應廣邀有豐富線上教學經驗與技巧的師資群，以不同類型的教材為例，示範如何帶領出高互動、以溝通任務為主的學習活動。另外，還可以逐項解說視訊教學軟體每個細部功能的操作方法如何搭配活動、遊戲、影片帶出生詞、語法與課文。

在教師端方面，由於同步教學線上帶領能力最核心的是教學歷程間的高互動教學設計與帶領技巧（林翠雲 2015），所以本文建議在每個線上課堂之前，教師都應重新思考如何設計教學、如何引導學習者參與線上課程、如何使用多媒體呈現教學內容以及如何對學習者的成效做出評量等相關環節。根據此次教師問卷回饋意見中，許多老師提出由於 Zoom 視訊軟體於分享畫面的同時，若又要開啟多個分組討論，老師將無法同時掌控各分組討論的進行。此時，若能搭配其他平台與社群媒體的使用，例如運用 Google Classroom 呈現分組討論的問題與答案，將可讓全班更即時看到各組討論的成果；又如運用其他社群媒體傳遞訊息，則可藉此加強社交與班級互動（林雅惠、杜昭玫 2021）。

整體言之，本小節根據問卷所歸納出有關線上課程的調查結果，與前人文獻所言在線上課程教學教法的不足是一致的（He and Xiao 2020; Ren 2020; 鄔大光、李文 2020），不同的是，文獻就此所提供的改進方案多是表面性的意見陳述，缺少具體的問題解決方案，本文則從華語二語教學觀點，提出改善互動不足的實際作法，為更長遠的線上二語課程改進提出幾點有效建議。

## 7.5 本研究的限制

本研究在收集資料過程中採自由填答方式回寄問卷調查，因為沒能採取強制所有學生需填答問卷之規定，以致學生回填表單數量不如預期，此為本文研究限制之一，但即便數量有限，透過分類並配合教師意見一併討論分析，仍有其參考價值。另外，本研究有些題項為開放題，師生在這部分的回饋意見不一，因此在人數統計上每題答題人數不均，在統計上不容易一致，故以比例方式進行統計。至於華語教師多所關注的線上教學模式、或從學習者角度切入的二語視訊教學研究，以及更宏觀從社會、經濟、家庭、個人身心層面探討全面解決疫情之下的教育難題則因限於篇幅，未能放在問卷中，還無法進一步探討。

## 8. 對華語教學機構的建議及對後續研究的建議

防止新型冠狀病毒肺炎在社區傳播，學者認為學校可以在防疫中發揮重要作用，面對疫情作出快速反應，制訂防疫管理方案，落實員工及學生個人身心健康防護與管理，並提出相對應的創新教學方式，在疫期繼續履行其高等教育職能（王思琛等 2020；吳政達等 2020）。相較於其他國家，雖然臺灣受到疫情影響相對較小，然而因應不可測的疫情發展或其他不可預期的危機，華語教學採取網路授課或利用遠距輔助教與學的時代已經來臨。面臨可能的教學典範轉移（Zhu and Liu 2020），不僅教師與學生需要調整，支援教學的行政系統更應提前部署，為此，本文提出幾個方向作為華語教學機構實施大規模線上課程之參考。

### （1）及早做好全面線上教學規劃，制訂危機管理流程

疫情爆發或災難事件通常都是突然而至，為了全盤控管整體教學進行，確保師生在疫情期間仍能維持既定的教學進展，行政單位可以針對不同語言程度班級，提早制訂統一方案，統一安排線上課表、統一預製線上課程材料、統一教學管理，並制定危機管理流程，以減輕危機發生時的備課負擔與無所適從的焦慮感，如此才能確保遠距教學與實體課程要求盡量一致，保障學生受教權益與課程品質。

### （2）平日即開始線上教育訓練，制訂完善的線上課程實施指南

教師對科技融入教學能力的養成與熟悉需要時間，因此平日有關資訊能力的培養，線上教學技巧的培訓，甚至是面對危機時的心態與應對能力都該納入教育訓練範圍，且都應定時舉辦，才能在關鍵時刻，迅速到位，發揮線上教學成效。此外，為免慌亂時漏失了該有的課程實施步驟，可以事先製作危機管理流程與線上課程實施指南，以備緊急狀態時快速使用。

### （3）研發、制訂與改進遠距教學互動實施策略

如何在遠距教學中，將教學方法、內容和教學過程融入各種互動方式，以提升學習者之線上學習成效對華語為二語教學的語言中心來說格外重要。這些實施策略需含括三個面向，分別為網路環境互動的設計、教學內容互動的設計以及教學評量的設計。行政單位並須精心規劃，將這些研發及改善後的策略內容納入對教學者的系列教育訓練以及同儕經驗分享之中，才能真正落實良好的遠距互動教學。

基於研究取向，本文從宏觀面向切入，就教育行政角度提供華語線上課程轉換之實務經驗，以及從師生對課程轉換反饋意見，逐一探討包含軟硬體設備、教學平台、教育訓練、危機應變機制啟動以及持續的行政支援等議題與未來改進方向，希望藉此拋磚引玉，提供教育規劃或領導者實施應急式遠距華語教學相關配套方案之總體性參考，相信此研究能補充華語教學界在教育行政研究面向的不足。期待未來華語界能有更多有關線上教學互動，教師線上教學認知或從學習者面向探討之華語線上學習研究。

### 引用文獻

- Bao, Wei. 2020. COVID-19 and online teaching in higher education: A case study of Peiking University. *Human Behavior and Emerging Technologies* 2.2: 113-115.
- Bozkurt, Aras, Insung Jung, Junhong Xiao, Viviane Vladimirschi, Robert Schuer, Gennady Egorov, Sarah Lambert, Maha Al-Freih, Judith Pete, Don Olcott, Jr., Virginia Rodes, Ignacio Aranciaga, Maha Bali, Abel Jr. Alvarez, Jennifer Roberts, Angelica Pazurek, Juliana Elisa Raffaghelli, Nikos Panagiotou, Perrine de Coëtlogon, Sadik Shahadu, Mark Brown, Tataleni I. Asino, Josephine Tumwesige, Tzinti Ramírez Reyes, Emma Barrios Ipenza, Ebba Ossiannilsson, Melissa Bond, Kamel Belhamel, Valerie Irvine, Ramesh C. Sharma, Taskeen Adam, Ben Janssen, Tatiana Sklyarova, Nicoleta Olcott, Alejandra Ambrosino, Chrysoula Lazou, Bertrand Mocquet, Mattias Mano, and Michael Paskevicius. 2020. A global outlook to the interruption of education due to COVID-19 pandemic: Navigating in a time of uncertainty and crisis. *Asian Journal of Distance Education* 15.1: 1-126.
- Burgess, Simon, and Hans H. Sievertsen. 2020. Schools, skills, and learning: The impact of COVID-19 on education. Accessed online, July 1, 2021. <https://voxeu.org/article/impact-COVID-19-education>
- Gao, Lori X., and Lawrence J. Zhang. 2020. Teacher learning in difficult times: Examining foreign language teachers' cognitions about online teaching to tide over COVID-19. *Educational Psychology* 11: 1-14.
- Hilton, Robert, Chris Moos, and Cynthia Barnes. 2020. A comparative analysis of



- students' perceptions of learning in online versus traditional courses. *E-Journal of Business Education and Scholarship of Teaching* 14.3: 2-11.
- He, Weixin, and John Xiao. 2020. The emergency online classes during COVID-19 pandemic: A Chinese university case study. *Asian Journal of Distance Education* 15.2: 21-36.
- Hodges, Charles, Stephanie Moore, Barb Lockee, Torrey Trust, and Aaron Bond. 2020. The difference between emergency remote teaching and online learning. Accessed online, July 3, 2021. <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>
- Kreber, Carolin, and Heather Kanuka. 2006. The scholarship of teaching and learning and the online classroom. *Canadian Journal of University Continuing Education* 32.2: 109-131.
- MacIntyre, Peter D., Tammy Gregersen, and Sarah Mercer. 2020. Language teachers' coping strategies during the COVID-19 conversion to online teaching: Correlations with stress, wellbeing and negative emotions. *Elsevier* 94: 1-13.
- Martinez, James, and Amy D. Broemmel. 2021. Pencils down: Educators respond to the uncertainty amidst COVID-19 school closures. *ISEA* 49.1: 109-132.
- Monareng, Jonathon, Andrishia B. Ramraj, and Pfano Mashau. 2020. The rise in online learning in South African schools due to the coronavirus pandemic. *Gender and Behaviour* 18.4: 16753-16762.
- Pham, Ngoc C., and Juehui R. Shi. 2020. A qualitative study on mental distress of Vietnamese students in the U.S.A. in the COVID-19 era. *Asia Pacific Journal of Health Management* 15.3: 45-57.
- Raghavendra, Cheemla, and Swathi Chikkala. 2020. The impact of Covid-19 lockdown on English language teaching & learning in India. *Language in India* 20.8: 283-286.
- Ren, Jing. 2020. *How the Change to Online Learning Affected Chinese Language Teaching in California Schools Due to the 2020 COVID-19 Pandemic*. California: Humboldt State University MA thesis.
- Souza, Gustavo H., Wallas S. Jardim, Geraldo L. Junior, Yuri B. Marques, Nilton

- C. Lima, and Silvia Ramos. 2020. Brazilian students' expectations regarding distance learning and remote classes during the COVID-19 pandemic. *Educational Sciences: Theory and Practice* 20.4: 65-80.
- Zhu, Xudong, and Jing Liu. 2020. Education in and after COVID-19: Immediate responses and long-term visions. *Postdigital Science and Education* 2: 695-699.
- Zhu, Tiejun. 2020. Empirical research on the application of online teaching in Chinese colleges and universities under the situation of Novel Coronavirus Pneumonia prevention and control. *International Journal of Emerging Technologies in Learning* 15.11: 119-136.
- 王思琛、梁金蘭、黃君豪、王嘉杰、邢志紅。2020。〈澳門鏡湖護理學院對新型冠狀病毒肺炎防疫之應對策略與管理實踐〉，《澳門護理雜誌》，第 19 卷第 1 期，7-11。[Wang, Si Chen, Kam Lan Leong, Jose Wong Lee, Ka Kit Wong, and Zhi Hong Xing. 2020. Prevention strategies and management for response to COVID-19 in Kiang Wu Nursing College of Macau. *Macau Journal of Nursing* 19.1: 7-11.]
- 吳政達、張攸萍、林宛萱。2020。〈大專校院面對新型冠狀病毒危機管理與因應策略〉，《教育研究月刊》，第 313 期，4-18。[Wu, Cheng-Ta, Yu-Ping Chang, and Wan-Shiuan Lin. 2020. Crisis management and response strategies to Coronavirus Disease (COVID-19) in colleges and universities. *Journal of Education Research* 314: 17-34.]
- 李忠憲。2020。〈課程非機密，用 Zoom 沒關係？（Facebook：2020 年 4 月 8 日）〉。2020 年 5 月 2 日取自 <https://www.facebook.com/jslipfhf/posts/2673485816096280>
- 周郁芬。2020。〈疫情下的數位落差－線上學習與露天教室〉，《交流雜誌》，第 174 期，1-3。[Chou, Yu-Fen. 2020. Digital disparity under the epidemic - online learning and open-air classrooms. *Exchange* 174: 1-3.]
- 林雅惠、杜昭玫。2021。〈「教」在疫情蔓延時——所大型華語中心的線上教學及其啟示〉，《華語文教學研究》，第 18 卷第 2 期，69-98。[Lin, Ya-Hui, and Chao-Mei Tu. 2021. Teaching Chinese at the time of pandemic: The implementation of online courses in a Mandarin training center and some revelations. *Journal of Chinese Language Teaching* 18.2: 69-98.]

- 林翠雲。2015。〈華語同步教學四方互動設計線上帶領策略探析－以美國維吉尼亞大學同步課程之教學設計示例〉，《應華學報》，第16期，39-60。[Lin, Tsui-Yun. 2015. Study on the strategy of online tutoring in synchronous instruction of Chinese courses with quadripartite interactive design: using the instructional design of synchronous courses in partnership with the University of Virginia. *Journal of Applied Chinese* 16: 39-60.]
- 韋嘉楚、謝韋微。2020。〈疫情期間粵港澳大灣區線上教育發展：挑戰與機遇，措施與建議〉，《2020 城市建設與展望－第三屆粵港澳大灣區研究生論壇論文集》，第7卷，290-296。[Wei, Jiachu, and Weiwei Xie. 2020. Development of online education in Guangdong-Hong Kong-Macao Greater Bay Area during the coronavirus period: Challenges and opportunities, measures and suggestions. *IETI Transactions on Social Sciences and Humanities* 7: 290-296.]
- 孫春在、林珊如。2007。《網路合作學習：數位時代的互動學習環境、教學與評量》。臺北：心理出版社。[Sun, Chunzai, and Shanru Lin. 2007. *Collaborative Learning on the Internet: Interactive Learning Environment, Teaching and Assessment in the Digital Age*. Taipei: Psychological Publishing Press.]
- 陳詠璇。2018。〈華語同步遠距課程互動設計－以中級華語學習者為教學示例〉，《華文世界》，第122期，127-138。[Chen, Yong-Xuan. 2018. Interactive design of a Chinese synchronous online course - Using intermediate Chinese learners as a teaching example. *The World of Chinese Language* 122: 127-138.]
- 葉丙成。2020。〈ZOOM 好危險、好可怕？（Facebook：2020 年 4 月 7 日）〉。2020 年 5 月 2 日取自 <https://www.facebook.com/prof.yeh/posts/1813740512089781>
- 鄔大光、李文。2020。〈我國高校大規模線上教學的階段性特徵－基於對學生、教師、教務人員問卷調查的實證研究〉，《華東師範大學學報（教育科學版）》，第7期，1-30。[Wu, Daguang, and Wen Li. 2020. Phase characteristics of large-scale online teaching in Chinese universities: An empirical study based on questionnaire surveys of students, teachers, and academic staff. *Journal of East China Normal University (Educational Sciences)* 7: 1-30.]

- 劉世閔。2021。〈COVID-19 後疫情時代學校遠距教學難題與爭議〉，《教育研究月刊》，第 323 期，92-112。[Liu, Shi-Min. 2020. The problems and controversies of distance learning in schools in the post- pandemic era. *Journal of Education Research* 323: 92-112.]
- 蔡瑞君。2020。〈消失或加劇的社會距離？新型冠狀病毒疫情下課程與教學數位化面臨的挑戰與契機〉，《課程研究》，第 15 卷第 1 期，35-51。[Tsai, Jui-Chun. 2020. Eliminating or widening social distance? The challenges and opportunities of a digitalized curriculum and instruction during the COVID-19 global pandemic. *Journal of Curriculum Studies* 15.1: 35-51.]
- 鄭宛鈺、鄭勝耀。2020。〈疫情、學校與學習：冠狀病毒世界中教師的「即時動態」〉，《教育研究月刊》，第 314 期，17-34。[Cheng, Wan-Yu. and Sheng-Yao Cheng. 2020. Pandemic, schools and learning: The “story” of teachers in the Covid-19 era. *Journal of Education Research* 314: 17-34.]

[審查：2021.5.5 修改：2021.6.1 接受：2021.8.4]

方淑華

Shu-Hua FANG

10610 臺北市和平東路一段 162 號 國立臺灣師範大學國語教學中心

Mandarin Training Center

National Taiwan Normal University

No.162, Sec. 1, Heping E. Rd., Taipei City 10610, Taiwan

sfang@ntnu.edu.tw

## 附錄：MTC 線上課程意見調查表 MTC Online Learning Feedback Survey

因應新型冠狀肺炎疫情，臺灣師大國語中心自 2020.04.08 至 2020.04.24 採取線上（遠距）教學。敬請各位同學協助填寫線上教學狀況與建議，作為改進參考，非常感謝！

MTC classes were temporarily moved to an online platform for distant learning from April 8th, 2020 to April 24th, 2020, due to COVID-19 prevention practice. Please fill out the following survey so we may make better improvements for the future. Thank you!

### I. 基本資料 Basic Information

1. 國籍 Nationality : \_\_\_\_\_
2. 性別 Gender :
  - ☐ 男 Male
  - ☐ 女 Female
3. 年齡 Age :
  - ☐ 18~20
  - ☐ 21~30
  - ☐ 31~40
  - ☐ 41~50
  - ☐ 50~
4. 目前使用教材 Currently Materials :
  - ☐ 當代中文課程第一冊 A Course in Contemporary Chinese Textbook 1
  - ☐ 當代中文課程第二冊 A Course in Contemporary Chinese Textbook 2
  - ☐ 當代中文課程第三冊 A Course in Contemporary Chinese Textbook 3
  - ☐ 當代中文課程第四冊 A Course in Contemporary Chinese Textbook 4
  - ☐ 當代中文課程第五冊 A Course in Contemporary Chinese Textbook 5

## II. 學習品質 Learning Quality

1. 線上上課時，我可以清楚理解老師教學的課程內容。

During my online learning experience, I could understand the lesson clearly.

- ☐非常同意 Strongly Agree
- ☐同意 Agree
- ☐普通 Neither Agree nor Disagree
- ☐不同意 Disagree
- ☐非常不同意 Strongly Disagree

2. 線上上課時，我能與老師進行充分的互動。

During my online learning experience, I was able to effectively communicate and interact with my teacher.

- ☐非常同意 Strongly Agree
- ☐同意 Agree
- ☐普通 Neither Agree nor Disagree
- ☐不同意 Disagree
- ☐非常不同意 Strongly Disagree

3. 線上上課時，我能與同學進行充分的互動。

During my online learning experience, I was able to effectively communicate and interact with my classmates.

- ☐非常同意 Strongly Agree
- ☐同意 Agree
- ☐普通 Neither Agree nor Disagree
- ☐不同意 Disagree
- ☐非常不同意 Strongly Disagree

4. 線上上課時，我的問題能夠有效的得到回覆。

During my online learning experience, my questions were able to be answered by the teacher effectively.

- ☐非常同意 Strongly Agree
- ☐同意 Agree
- ☐普通 Neither Agree nor Disagree
- ☐不同意 Disagree
- ☐非常不同意 Strongly Disagree

5. 線上教學時，我的老師充分使用線上教學平台工具。

During my online learning experience, my teacher effectively used the online tools.

- ☐非常同意 Strongly Agree
- ☐同意 Agree
- ☐普通 Neither Agree nor Disagree
- ☐不同意 Disagree
- ☐非常不同意 Strongly Disagree

6. 在使用線上教學平台遇到問題時，MTC 及老師盡力替我解決問題。

During my online learning experience, MTC faculty members and teachers tried their best to help me solve my problems.

- ☐非常同意 Strongly Agree
- ☐同意 Agree
- ☐普通 Neither Agree nor Disagree
- ☐不同意 Disagree
- ☐非常不同意 Strongly Disagree

7. 整體而言，採取線上上課這段期間，我能達成我的中文學習目標。

Overall, online learning during this period was able to help me meet my goal for learning Mandarin Chinese.

- ☐非常同意 Strongly Agree
- ☐同意 Agree
- ☐普通 Neither Agree nor Disagree
- ☐不同意 Disagree
- ☐非常不同意 Strongly Disagree

8. 線上上課過程中是否遇到問題或挑戰？

Were there any difficulties or challenges during your online learning experience?

---

### III. 線上平台及系統 Online Platform and System

1. 線上教學平台中，對我的中文學習最有幫助的功能是？

Which tools supported my online learning experience the most effectively?

- ☐ 共享畫面功能 Screen Sharing Feature
- ☐ 白板共同註記功能 Co-annotation Whiteboard Feature
- ☐ 舉手發問功能 Hand-raising Feature
- ☐ 聊天室功能 Chatroom Feature
- ☐ 分組討論功能 Breakout Room Feature

2. a. 使用 Zoom 做為線上教學平台，你滿意嗎？

Are you satisfied with your experience in using ZOOM as an online learning platform?

- ☐ Yes
- ☐ No

b. 你建議使用其他線上教學平台嗎？請說明。

Do you have any suggestions for other online learning platforms? Please explain.

---

3. 線上上課時，在使用設備／系統上是否遇到問題？請說明，並歡迎提供相關建議。

Were there any technical or systematic difficulties during your online learning experience? Please explain and provide any suggestions you may have.

---

4. 開放建議 Open to Suggestions

歡迎與我們分享您的線上學習經歷與感受，也歡迎您針對線上學習提出寶貴的意見與建議。

Please feel free to leave any comments, suggestions, or feedback regarding your experience for online learning!

---



## **An Administrative Perspective on the Transition of In-Person Class to Online Learning for Chinese as a Second Language during Coronavirus Epidemic**

**Shu-Hua FANG**  
**Mandarin Training Center**  
**National Taiwan Normal University**

### **Abstract**

This paper aims to explore the effectiveness, challenges, and feedback of the transition made at the Mandarin Training Center due to COVID 19, from in-person teaching to online teaching. The results show that (1) teachers and students approve of the quality of the online learning and administrative assistance (2) less than half of the students agree that online learning can achieve their learning goals and build interaction with fellow classmates (3) most of the teachers and students were satisfied with using the controversial Zoom as a learning platform (4) the greatest challenge met by the teachers and students is the stability and quality of the internet, noise interference, and the teacher's ability to use online technology for teaching. Based on the survey results and relevant literature studies, this study can help provide a better understanding for the Chinese teaching community on how to improve administrative planning to assist online teaching.

**Keywords:** COVID 19, distance learning, emergency remote education,  
online language courses