

地方高校留学生学习满意度调查及思考

黄家芳

兴义民族师范学院数学科学学院 贵州 黔西南 562400

【摘要】：随着“一带一路”“留学中国计划”等政策的出台，来华学习的国际留学生人数呈指数级增长。为更好地服务于我国的留学事业，我们调查了国际留学生对教学的满意程度，探讨了其影响因素。调查结果显示：国际留学生来华时间越长，对学校的满意度呈降低趋势；教师的英语水平和课堂气氛的满意水平相对较低；师资因子、学习环境因子、课堂因子、自身学习因子和学习支持因子对留学生教学满意度有显著影响。基于上述结论，对如何提高改善留学生的教学满意度以及留学生怎样更好地适应在中国的学习和生活，我们提出了若干的建议。

【关键词】：国际留学生；教学满意度；影响因素

Investigation and Reflection on the Study satisfaction of Foreign students in local Universities

Jiafang Huang

School of Mathematical Science, Xingyi Normal University for Nationalities Guizhou Southwest Guizhou 562400

Abstract: With the introduction of the Belt and Road Initiative and the Study in China Initiative, the number of international students coming to Study in China has increased exponentially. In order to better serve the cause of overseas study in China, we investigate the degree of international students' satisfaction with teaching and discuss its influencing factors. The results show that the longer the international students stay in China, the less satisfied they are with the university. The English level of teachers and the satisfaction level of classroom atmosphere are relatively low. Teacher factors, learning environment factors, classroom factors, self-learning factors and learning support factors have significant influence on teaching satisfaction. Based on the above conclusions, we put forward some suggestions on how to improve the teaching satisfaction of overseas students and how to better adapt to the study and life in China.

Keywords: International students; teaching satisfaction; influencing factors

1 前言

截至2017年，全球留学生已超过500万（来自ICEF Monitor），是2000年的两倍多，1990年的三倍，而且这个数字正以每年7.1%的速度增加。与之相适应，到2017年，全球在教育产品和服务方面的支出将达到6.2万亿美元（Alejandro Ortiz, Li Chang, 2015）。大量研究表明：国际教育产品逐渐变成影响一个国家经济效益的重要拉动因素（pull factor），国际留学生不仅能给一个国家带来巨大的经济效益、高质量的技术支持、而且能有效促进就业率。在世贸组织的规则下，留学生教育作为国际教育服务贸易的主要境外消费形式，已成为世界公认的新兴产业和新的经济增长点。

各国政府对留学生市场高度重视。早在2006年英国就实施了“首相行动计划第二期”，要求提高留学生的满意度，增加留学生的就业能力，确保英国在留学生市场的领先地位；2010年澳大利亚制定了《澳大利亚2010-2014年留学生战略》；新西兰政府也在2011年发布了《国际教育领导力申明》。各国政府都努力将本国打造成留学生最佳接收国。

与国外相比，我国更重视留学生的文化传播功能。2014年12月在北京举行了国际教育国家会议，习总书记和李总理致辞并指出，招募国际留学生是加强国家软实力和国际竞争力的国家战略。在最新的“中国留学计划”中，政府的最终目标

是在2020年接待50万国际学生，成为亚洲最大的留学生东道国，世界主要的留学目的地。作为国内发达地区，浙江一直致力于提升高等教育国际化水平，同期制定了《浙江省高等教育国际化发展规划（2010-2020）》，同时强调“教育服务是服务贸易的重点领域之一，更是当前当前浙江打造开放强省，人才强省，创新强省的题中之义”（浙江日报3月20日）。

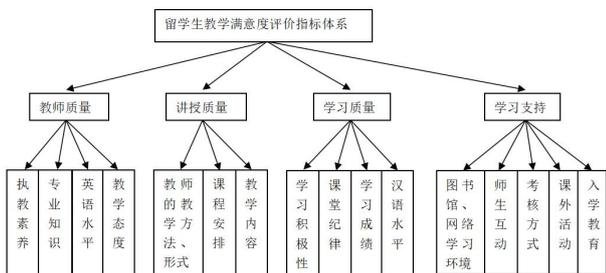
鉴于激烈的竞争压力，各留学接受方不断推出个性化留学体验，同时也更关注留学生满意度。早期研究表明，留学满意度是吸引更多留学生的关键因素。留学生满意度调查主要涉及两个方面：教学和支持服务。两者相较，教学对留学生满意度的影响高出其他因素27倍。本文选取地方高校较为集中的城市之一——杭州，调查高校来华留学生对教学的满意度，了解外国留学生在我国的留学体验。

2 研究方法

本研究采用问卷调查与网络调查相结合的方式。参照国际上较为成熟的留学体验调查，我们设计了相应的调查问卷。首先对某校50名留学生的调查问卷做效度信度检验，并按照检验结果确定了问卷的最终版本。

调查表将影响学习的因素归纳为四个维度的十六个因素；其中教师质量方面的因素包括执教素养、教学态度、专业知识、英语水平等因素；讲授质量方面的因素有课程安排、教学内容、

教师的教学方法、形式等；学习质量方面的因素是课堂纪律、学习积极性、学习成绩、汉语水平等；学习支持方面的因素包括教学环境（图书馆、网络）、师生互动、考核方式、课外活动、入学教育。留学生教学满意度评价指标体系如图所示。



调查采用了较为广泛的五级李克特量表。其中非常认同、认同、一般、不认同、非常不认同 5 个等级分别对应分值 5 分、4 分、3 分、2 分、1 分。

我们对杭州市六所地方性高校的非语言专业留学生做随机抽样调查。调查自 2017 年 11 月开始，至 2018 年 3 月底，历时 5 个月。问卷有中文、英文两种语言构成，但最终全体被调查者均选用英文回答。课题组发放问卷 500 份，回收 393 份，其中有效问卷 356 份，问卷有效率为 90.6%。

3 主要发现

3.1 描述性统计数据

参与人被问到留学中国的动机时，33%回答是因为中国文化，远高出韩国的 19%；其他主要原因依次为地理环境（19.3%）、来华就业（14.1%）、亲朋建议（11.4%）、有奖学金（8.9%）。有 65.5% 的国际留学生对在华的教育总体满意程度是属于认同和非常认同的，这一数据稍低于上海留学生满意度 67.1%。有 19.4% 的留学生持中立态度，很不满意和满意者分别为 7.1% 和 7.6%。得分较高的有教学设施[图书馆设备（4.25 分）、教室环境（4.09 分）]和教师水平[教学特色（4.08 分）、批改作业（3.99 分）、教师知识水平（3.94 分）]。总体来看，留学生对教学硬件和教师教学水平比较满意，但调查同时显示留学生对校园网络满意度相对较低（3.59 分）。对网络发达的杭州而言，这一调查结果有点让人不可思议。

得分最低的是师生间能无障碍交流（2.85 分），组织课外活动和入学前信息获取紧随其后，分别为 3.15 分和 3.32 分。

3.2 回归分析

我们希望知道留学生在华留学时间和留学满意度之间是否存在关联。问卷参与者来华时间（解释变量 t）分 1-6 个月、7-12 个月、1-2 年、2-3 年和 3 年以上 5 个时间段，被解释变量（y）为来华满意度。回归方程如下：

$$Y_i = 2.528 - 0.375t \quad R^2 = 0.026$$

结果显示，来华时间与满意度成负相关。虽然模型检验的拟合度（R²）很小，（拟合度描述模型有效性，R² 偏小说明

模型可能有设置误差）。但这仍是一个令人沮丧的数字，它说明我们的教育并没有提升留学生的满意度，这值得教育机构深思。

3.3 因子分析

我们用因子分析法研究各因素对留学生满意度影响，其目的是剔除高度相关的调查项，因子分析法将在 27 个变量中找出主要影响因素。

我们按以下步骤对原始数据进行分析，首先对数据进行了标准化处理，然后使用 KMO 检验法和巴特莱特球形度检验法，对数据是否适合因子分析进行了实用性检验，只要 KMO 值大于 0.5 或巴特莱特球形度检验 p 值小于 0.05，即可认为数据适合做因子分析。数据分析结果，KMO 值等于 0.900 且巴特莱特球形度检验 p 值等于 0.000，说明该数据因子分析效果显著。

表 1 KMO 检验和巴特莱特球形度检验结果

精确的 KMO 检验		0.900
巴特莱特球形度检验	5.512E3	2.481E3
	406	389
	.000	.000

然后，我们用主成分分析方法求解因子载荷矩阵。由于前 6 个主因子的信息量已达到 62%，按照相关系数矩阵特征值大于 1 的原则，确定主要因子的个数为 6 个（表 2）。为进一步确定因子的含义，用最大方差法进行因子旋转，得到因子旋转结果（表 3），之后用回归法计算因子得分。最后根据主因子的贡献率对相应的主因子得分进行加权，加总后得到各因子综合得分。

表 2 提取的因子的特征值和方差解释部分

因子	初始特征值			旋转后的平方和载入		
	合计	方差的%	累积 %	合计	方差的%	累积 %
1	10.750	37.067	37.067	4.323	14.907	14.907
2	2.059	7.101	44.169	3.331	11.487	26.395
3	1.526	5.263	49.432	3.213	11.079	37.474
4	1.413	4.872	54.303	3.083	10.630	48.104
5	1.152	3.973	58.277	2.549	8.789	56.893
6	1.010	3.482	61.759	1.411	4.866	61.759
7	0.966	3.332	65.090			
8	0.905	3.122	68.213			

由旋转后的因子载荷矩阵（表 3）可知，第 1 因子主要包括老师相应知识模块的广度和深度、老师的教学能力、老师的教学态度、老师的教学特色、课堂内容理解的程度以及老师的英语水平等相关变量的信息，因此第 1 因子可命名为师资因子，它解释了原变量 37.067% 的信息。教室环境、校园网的便利程度以及课堂气氛这些有关变量的信息，主要由第 2 因子反映，因此第 2 因子可命名为学习环境因子，解释了原变量 7.101% 的信息。第 3 因子主要反映课程安排满足留学生的知识需求程度还有课堂的气氛等这些变量的信息，因此第 3 因子可命名为

课堂因子,它解释了原变量 5.263%的信息。第 4 因子主要反映课外活动、学科考核方式及入学前学校提供的信息等情况变量的信息,因此第 4 因子可命名为学习支持因子。第 5 因子、第 6 因子从不同的方面反映了留学生自身的学习状况,第 5 因子反映了留学生作业完成情况、出缺席情况、考试通过等情况。第 6 因子从侧面反映了留学生的学习态度情况,把第 5 因子、第 6 因子合在一起并将其命名为自身学习因子,两者解释了 7.455%的信息。

表 3 旋转后的因子载荷矩阵

	F1	F2	F3	F4	F5	F6
老师对相应知识模块有广度和深度的了解	0.759					
老师能脱稿上课,备课充分	0.745					
老师具有自己的教学特色	0.71					
我能理解课堂内容	0.631					
老师能用英语和我进行无障碍交流	0.56					
老师让我的知识水平得到提升	0.553					
老师认真批改我的作业并耐心指导我	0.504					
教室环境干净、整洁,适合学习		0.784				
校园网络方便,有利于获得学习资料		0.582				
老师能够营造良好的课堂氛围		0.556				
图书馆设备齐全,方便查阅						
我对课堂教学的质量与多样性满意						
我积极主动找老师进行学习方面的交流						
我能选择我想要的课程			0.797			
我的课程能满足我的知识需求,就业需求			0.614			
课堂气氛有助于学习			0.601			
老师在课堂中对我的课堂表现要求严格						
我能积极参加课外活动				0.808		
学校有组织课外活动				0.632		
我对老师的考核方式很满意				0.561		
入学前学校给我提供了充足的与学习有关的信息				0.521		
我与朋友经常交流讨论学习上的问题						
我能与中国老师进行无障碍交流						
入学后学校所进行的入学教育对我的学习适应有帮助						
我能顺利完成作业					0.768	
我不缺席					0.721	
我能通过考试					0.682	
我会留出充分时间学习、预习、复习						0.633
考试难度适宜						0.577

由因子分析可以看出,第 1 因子即师资因子的信息占比量比较突出,高达 37.067%,由此可以得出,师资因素是影响留学生教学满意度的最主要原因。此外,在所有变量中,并不是

每一个变量都得到很好的解释,有几个变量在所保留的 6 个主因子上的载荷都不大,说明目前这些变量对来华留学生就教学满意度的影响比较均衡,没有突出的表现,差别不是十分明显。

4 研究结论与政策建议

4.1 研究结论

至 2016 年末,来华留学生已达 44 万,其中 20.9 万为接受学历教育留学生。但快速增长的数字是否说明我们已经达到或完成我国的国际教育发展战略?了解外国学生在我国的学习和生活经历,可以更好地为把我国打造成更具国际竞争力的留学目的地提供政策建议。在教育部制定的《留学中国计划》中,改革培养模式、打造精品课程、建设师资队伍是提高中国留学生教育的重要措施。

本研究通过调查问卷的形式,对 392 名浙江高校在校留学生进行教学满意程度调查,应用 SPSS 软件和 Excel 软件对搜集到的数据先后进行描述性统计分析,列联分析,因子分析。分析了影响留学生教学满意度的各种因素,包括教师质量、课堂质量、学习质量和学习支持方面的因素,细分有执教素养、教学态度、专业知识、英语水平、课程安排、教学内容、教师的教学方法、形式、课堂纪律、学习积极性、学习成绩、汉语水平、教学环境(图书馆、网络)、师生互动、考核方式、课外活动、入学教育这些方面的影响。

分析结果表明:师资因子、学习环境因子、课堂因子、自身学习因子和学习支持因子对留学生教学满意度有显著影响;教师的英语水平和课堂气氛这两个题项的满意水平相对较低,同样较低的还有入学教育,与老师同学的交流状况以及教室的整体环境。

虽然杭州各高校教学设施较为先进,但大多数留学生对校园网络持保留态度,这一方面表现在留学前网络信息的缺乏,另一方面也表现在就学期间网络服务的欠缺。调查的另一个结果同样让人不安,来华时间越长,满意度并没有明显增加。这与我国的人力物力的投入严重不相称。

4.2 政策建议

(1) 提高生源质量。教学质量是高校的命脉,培养的学生水平高低直接影响教学单位的声誉,在强调数量的同时,更应该强调质量。目前,地方高校的留学生招生政策类似于孔子的“有教无类”。虽然今天也有“没有教不好的学生,只有不会教的老师”之说,但能否达到理想的教学质量,学生素质仍是关键因素,尤其是高校,学习基础差、自学能力不强的留学生普遍难以适应留学生活,导致教学效果不佳。高校留学生招生网点应明确留学生教育发展方案的具体实施策略,包括招生规模、招生层次、生源国构成及授课语言构成等方面,高校应遣派人员赴生源国推广介绍本校的留学生教育,应提高留学生入学门槛,并尽可能地根据成绩择优录取,做到招生以质为主,

而不是一味地追求量的增加。

(2) 加强入学教育。入学教育的一个主要方面是专业学习前的汉语教学。目前大多高校对留学生承诺全英文教学, 其实这是极不理智的做法。首先, 英文教学大大提高了教育成本。事实上, 地方高校教师能用流利英语表达所思所想的寥寥无几。其次, 来自“一带一路”国家的学生, 尤其是前苏联地区的学生可能英语比中文更陌生, 全英文教学对他们毫无意义。调查结果表明, 留学生的汉语水平普遍偏低, 这不仅影响不同文化的交流, 同时也对汉语教学, 教师的英语口语水平提出更高要求。高校应将中文水平列为留学申请的必备条件, 在进入专业学习前, 留学生应该被要求有半年至一年的中文学习, 只有达到标准, 才可以开始专业学习, 如果留学生能和国内学生同时上课, 则不仅能大量节约教学成本, 而且能提高学生之间的交流, 促进留学生汉语学习进度。

入学教育的另一个方面是入学前让留学生全方位地了解目标高校的环境和日常活动涉及的内容。高校可以通过讲座、邮件、电话等形式把有关教学模式、课程安排、生活安排等重要信息提供给留学生。高校还可充分利用网络, 多媒体制作校园介绍服务型软件, 供学生及时下载, 让学生足不出户就能对留学生活有一个大致了解。

(3) 促进交流增强信任。当师生间交流不够顺畅, 文化差异得不到解释, 语言障碍产生的焦虑和抑郁情绪会被扩大, 甚至形成厌恶和反感情绪, 这也可能是留学满意度未能随来华时间的延长而增加的原因。大多数留学生在调查表中都表达了对课外活动偏少的不满。学校可以组织文体活动, 如书法、汉语桥、西湖志愿者、中外联谊体育赛事等, 通过这些有意义的活动, 国际留学生了解中国的风土人情、多元文化、生活方式, 不仅能促进文化交流融合, 还能使留学生接受了多方位、多层

参考文献:

- [1] Ortiz A, Chang L, Fang Y. International Student Mobility Trends 2015: An Economic Perspective[J]. Social Science Electronic Publishing, 2015.
- [2] UK higher Education International Unit. A UK guide to enhancing the international student experience[R]. London: UK Council for international Student Affairs, 2010.
- [3] Australian Education International. Export income to Australia from international education activity in 2012[R]. Canberra: Australian Education International, 2013:5.
- [4] Generosa A, Molano W, et al. The satisfaction of international students in New Zealand Universities and ITPs [R]. Wellington: Business and Economic Research Limited. 2013.
- [5] 邹小群. 高校来华留学生跨文化适应支持服务问题研究——以厦门大学为例[D]. 厦门大学, 2014.
- [6] 刘东洋. NC 大学留学生教学管理工作问题研究——基于学生满意度的评价[D]. 南昌大学, 2015.
- [7] Alemu A, Cordier J. Factors influencing international student satisfaction in Korean Universities[J]. International Journal of Educational Development, 2017, 57:54-64.
- [8] 丁笑炯. 高校来华留学生支持服务满意度调查与思考——基于上海高校的数据[J]. 高校教育管理, 2018, 12(1):115-124.
- [9] 钟玲. 重庆市来华留学生教育现状分析与对策研究[D]. 重庆大学, 2014.

课题:《贵州省高等教育与经济发展关系的统计分析》项目编号:黔教合KY字[2022]113号

次的汉语文化。

另一方面, 学校应促进留学生与中国学生交流, 拉近国际留学生和当地学生的心理距离, 使留学生得到关爱和帮助, 减少在异乡学习交流的孤寂感。通过交朋友, 分享感受, 有助于国际留学生应对新环境中的适应问题, 文化冲突、语言障碍等问题就可以得到有效的解决, 并激发留学生参与课外活动的积极性。

高校还可通过给留学生班级分配班主任, 建立微信群、QQ群等有效交流途径, 及时地掌握留学生的思想动态, 取得流畅的信息沟通和反馈, 通过沟通、引导、激励和监督来协调留学生所面临的生活学习上的困扰, 减少因管理疏忽导致的课上睡觉、逃课等恶习的产生, 提高留学生的问题处理能力, 使其更容易地适应新生活, 这样也能增进师生情感交流, 取得相互信任和尊重, 从侧面消除学习障碍, 提高留学生的积极性和满意度。

除以上所涉及的方面, 政府和高校还可以从其他方面提高国际生留学满意度。首先, 要从政府层面加强留学网站的建设, 网站应设有汉语、英语、俄语等多种语言版本以适应不同国家留学生的需求。目前各高校的外文网页内容均过于简短, 而且不能及时更新留学生所需资讯, 部分留学生对此表示不满, 甚至觉得相关网站给他们造成了较大的困惑。其次要提供个性化的住宿服务。有留学生反映餐厅无法满足他们的饮食需求, 而当留学生想自己动手做饭时, 高校宿舍却不能开放厨房, 晚上12点以后留学生还想出入宿舍时, 宿舍大楼有门禁等。对此, 高校可采用美国大多高校的做法, 第一学期提供高校宿舍, 第二学期后, 提供校外租房帮助等, 以提高国际留学生在华接受教育的各方面适应性, 让广大留学生拥有温馨、完善的学习环境。