

# 留学生教育限制性因素调查分析及对策建议

## ——以浙江科技学院为例

魏建华

(浙江科技学院 国际教育学院,杭州 310023)

**摘要:** 以浙江科技学院为例,通过问卷调查和个人访谈,对来华留学生教育满意度进行测评,了解留学生教育发展限制性因素,并在此基础上提出对策建议:国际化校园建设亟待加强,全校性留学生教育联动机制急需建立,管理中信息沟通制度有待完善,改善硬件设施及后勤服务不可忽视。

**关键词:** 留学生教育;满意度;限制性因素;调查

**中图分类号:** G648.9

**文献标志码:** A

**文章编号:** 1671-8798(2012)05-0401-06

## Survey on limiting factors of international student education in China and proposals —a case study of Zhejiang University of Science and Technology

WEI Jian-hua

(School of International Education, Zhejiang University of Science and Technology, Hangzhou 310023, China)

**Abstract:** In order to learn about limiting factors of international students education, a survey has been carried on at Zhejiang University of Science and Technology. On the basis of investigation results, the following proposals are set forward: to strengthen international campus construction, to establish the whole-school effect cooperation mechanism, to perfect information communication system, to improve the hardware facilities and service.

**Key words:** international student education; satisfaction degree; limiting factors; survey

来华留学事业作为中国教育事业的重要组成部分,一直受到党和国家领导人的高度重视。胡锦涛总书记、温家宝总理等多次在重大国际活动中对来华留学工作做出重要指示<sup>[1]</sup>。教育部在中央统一部署下,坚持“扩大规模、优化结构、规范管理、保证质量”的工作方针,使得来华留学规模稳步扩大,学生结构

收稿日期: 2012-06-17

基金项目: 浙江省教育厅科研计划项目(Y200908572);浙江科技学院教学研究课题(2011JB-b05)

作者简介: 魏建华(1977—),女,内蒙古自治区赤峰人,助理研究员,硕士,主要从事高等教育及比较教育研究。

不断优化,生源国别日益多元,呈现良好的发展态势。根据教育部统计数据显示,2011 年,全年在华学习的留学人员总数首次突破 29 万人,共有来自 194 个国家和地区的292 611名各类来华留学人员。与 2010 年相比,2011 年来华留学生总人数增长27 521名,同比增长 10.38%<sup>[2]</sup>。浙江科技学院(以下简称浙科院)作为一所省属本科院校,来华留学工作也有了快速的发展。2011 年,有来自 65 个国家的 603 名留学生在此学习,其中本科学历生 205 人,留学生规模在全省高校留学生总人数排名中位列第 5 位,留学学历生排名第 6 位。

教育属于服务行业,而学生是教育产品的消费者,是教育服务行业赖以生存的基础<sup>[3]</sup>。本研究结合浙科院留学生教育发展的实际情况,旨在通过对留学生开展问卷调查的形式,从教育产品消费者对产品满意度这一需求评价,来获取阻碍留学生教育发展的限制性因素,从而达到改善和优化留学生教育大环境及调整发展策略的目的。调查对象为浙科院在读留学生,包括学历生、普通语言进修生、普通专业进修生。共发放调查问卷 120 份,回收 92 份,调查涉及 23 个国家的来华留学生。问卷主要围绕教学工作、办学条件、管理与服务等方面,设计 9 个一级指标,其下分别设 4~10 个二级指标。二级指标的满意度分为 5 等,1 表示很不满意,2 表示不满意,3 表示一般或不清楚,4 表示满意,5 表示很满意。均值代表学生的总体满意度,均值越高,满意度越高。鉴于浙科院留学生专业分布极不平衡的实际状况,在样本的选取上虽未做到随机抽样,但此次调查仍尽量坚持样本选取的科学性、多样性和典型性原则。另外,还专门访谈了 8 位留学生,问题主要针对调查问卷中的一些疑问而设计,为进一步验证调查问卷的信度。

# 1 满意度调查结果与分析

## 1.1 教学工作

教学工作是普通高等学校的中心工作,教学工作的好坏直接关系到人才培养质量。因此,对教学工作满意度的测评非常重要。通过调查,留学生对教学工作总体满意度较高,尤其是对教师的“教学态度”非常认可,认为“很不满意”和“不满意”的比例最低,只有 2.17%;认为“很满意”的比例最高,达到 35.87%;“教学态度”均值达到 4.01。浙科院教师兢兢业业的教学态度得到留学生的充分肯定。留学生对“教学管理制度”的满意度相对最低,认为“很不满意”和“不满意”的比例高达 10.87%和 22.83%,认为“满意”和“很满意”的比例最低(表 1);“教学管理制度”均值仅为 3.03。为此,笔者在访谈时对该项进行了重点采访。有的学生讲述,他们作为英文授课本科学历生,看不懂中文的教务系统,自己无法通过教务系统来查成绩、选课,不知道自己成绩如何,更不了解补考制度,没有教师能帮助他们,为此很多学生错过补考时间;有的学生谈到,国际教育学院告诉他们专业所在二级学院负责教学和教学管理,可专业所在二级学院告知应找国际教育学院,他们觉得学校的管理有些混乱;还有的学生谈到,他们想提前修读高年级的课程,但专业所在学院不允许。因此,他们对学校教学管理制度有些不满。此外,部分语言生认为他们只有汉语课,希望学校能开设一些文化选修课等。

表 1 来华留学生对浙科院教学工作的满意度测评结果

Table 1 Satisfaction degree for teaching of ZUST international students

二级指标	很不满意/%	不满意/%	一般或不了解/%	满意/%	很满意/%	均值
课程设置	2.17	5.44	20.65	48.91	22.83	3.85
学习内容	3.26	9.78	20.65	46.74	19.57	3.70
教材选择	2.17	6.52	17.39	40.22	33.70	3.97
选修课种类	2.17	19.57	23.91	38.04	16.30	3.47
教师知识面	2.17	4.35	25.00	40.22	28.26	3.88
教学态度	2.17	2.17	20.65	39.13	35.87	4.01
教学方法	3.26	4.35	27.17	43.48	21.74	3.76
教学效果	2.17	4.35	26.09	45.65	21.74	3.80
教学语言易懂	6.52	6.52	21.74	39.13	26.09	3.72
教学管理制度	10.87	22.83	32.61	19.57	14.13	3.03

1.2 办学条件

办学条件主要指教室、实验室、图书馆等。为了更清晰地了解留学生对办学条件的满意度,本研究特对教室、实验室和图书馆进行分项测试。

1.2.1 教学设施

通过调查发现,留学生对学校教学设施较为满意(表 2)。这与学校校园为新建校区,教学楼、实验楼较新,以及近些年学校对教学设施和实验设备投入大量经费是分不开的。汉语言进修生专用教室均配备了空调设施,学生对此非常满意。但从访谈了解到,之所以“教室内空调设施”指标中“很不满意”的比例较高,源于很多本科生与中国学生同堂上课,教室内没有空调设施,他们很不适应。

表 2 来华留学生对浙科院教学设施的满意度测评结果

Table 2 Satisfaction degree for teaching facilities of ZUST international students						
二级指标	很不满意/%	不满意/%	一般或不清楚/%	满意/%	很满意/%	均值
教学设备	2.17	2.17	32.61	43.48	19.57	3.76
实验室设备	2.17	6.52	31.52	36.96	22.83	3.72
实验设备与学生比例	4.35	7.61	25.00	36.96	25.00	3.67
教室学习环境	3.26	3.26	26.09	35.87	31.52	3.89
教室内空调设施	19.57	3.26	11.96	31.52	33.70	3.59

1.2.2 图书馆

图书馆是高校的重要部门。高校图书馆作为人类文化传承和创新的基础性设施,是体现高校实力的重要窗口。调查显示,来华留学生对浙科院图书馆学习环境非常满意(表 3)。认为“很满意”的比例高达 40.22%,充分说明来华留学生对图书馆环境的肯定。涉及“中外文指导”的满意率相对较低,尤其是对“工作人员可外文指导”的“很不满意”比例最高,达 15.22%,该指标均值仅有 3.10。这与图书馆能够提供外文指导的教师相对较少有直接关系。而且,目前图书馆还缺乏英文版的读者指南,图书馆网站也没有任何英文引导,这给全英文授课本科学历生利用图书馆资源带来极大不便。

表 3 来华留学生对浙科院图书馆的满意度测评结果

Table 3 Satisfaction degree for library of ZUST international students						
二级指标	很不满意/%	不满意/%	一般或不清楚/%	满意/%	很满意/%	均值
图书馆学习环境	1.09	3.26	29.35	25.00	40.22	3.97
对外汉语书刊和音像制品数量	0	4.35	23.91	41.31	28.26	3.87
外文期刊和音像制品数量	6.52	6.52	25.00	43.48	16.30	3.50
书刊及音像制品有现代化特征	0	6.52	23.91	45.65	21.74	3.76
馆内和网站有中外文指导	4.35	10.87	32.61	26.09	20.65	3.32
馆内计算机数量	5.43	9.78	31.52	26.09	23.91	3.43
馆内供学习书桌数量	4.35	6.52	25.00	38.04	23.91	3.64
工作人员可外文指导	15.22	8.70	29.35	28.26	15.22	3.10

1.3 日常管理与服务

对日常管理与服务进行测评,旨在寻找来华留学生教育管理部门在管理与服务上存在的不足,从而进一步提高管理水平,改善服务质量。调查发现,来华留学生对学校管理的满意度较高(表 4),尤其对管理人员的服务态度非常认可。“满意”和“很满意”的比例分别为 31.52%和 34.78%,均值高达 3.96。近几年,浙科院来华留学生教育快速发展与学校各职能部门、二级学院管理人员,尤其是国际教育学院管理人员的辛勤付出是分不开的。管理人员良好的服务态度与工作效率在国际合作机构和来华留学生中口碑良好,为留学生教育的进一步发展创造了有利条件。通过访谈了解到,对“医疗保险”的“很不满意”比例高达 17.39%,主要源于学生的错误理解。留学生认为购买了医疗保险,所有的医疗费用保险公司都会承担,但在门诊医疗费用不能报销后,他们就产生了“保险白买”的错误认识。由此可见,留学生新生入学始业教育中加强信息沟通非常必要。

表 4 来华留学生对浙科院学校管理与服务的满意度测评结果

Table 4 Satisfaction degree for management and service of ZUST international students

二级指标	很不满意/%	不满意/%	一般或不清楚/%	满意/%	很满意/%	均值
管理规章制度	5.43	7.61	29.35	30.43	27.17	3.66
管理人员管理水平	2.17	5.43	25.00	41.30	25.00	3.78
管理人员服务质量	3.26	3.26	29.35	36.96	27.17	3.82
管理人员服务态度	1.09	3.26	29.35	31.52	34.78	3.96
管理人员工作效率	1.09	5.43	29.35	35.87	28.26	3.85
管理人员外语水平	2.17	3.26	32.61	35.87	25.00	3.75
管理人员跨文化交际能力	2.17	5.43	33.33	33.70	25.00	3.73
咨询服务与帮助	3.26	10.87	31.52	35.87	18.48	3.55
学生活动指导与协助	3.26	9.78	33.70	34.78	18.48	3.55
医疗保险	17.39	16.30	2.17	41.30	25.00	3.72

1.4 文体活动

文体活动作为校园文化的重要组成部分,对大学生的思想观念、道德情操和精神世界有着潜移默化的影响,具有重要的育人功能。但调查发现,留学生对文体活动各二级指标的满意度普遍不高(表 5)。学校文体活动场所及文体活动设施相对落后,在一定程度上影响了文体活动的开展。同时,调查显示,留学生文体活动的组织工作有待加强,尤其在活动内容的丰富性与形式多样化方面还需下工夫。

表 5 来华留学生对浙科院文体活动的满意度测评结果

Table 5 Satisfaction degree for recreation and sports of ZUST international students

二级指标	很不满意/%	不满意/%	一般或不清楚/%	满意/%	很满意/%	均值
文娱活动专门场所	5.43	16.30	29.35	27.18	21.74	3.43
体育运动专门场所	4.35	5.43	27.17	33.70	29.35	3.78
娱乐设施	6.52	11.96	27.17	34.78	19.57	3.49
体育设施	3.26	11.96	28.26	39.13	15.22	3.45
文娱活动内容	6.52	15.76	29.35	30.43	16.30	3.29
体育活动内容	5.43	14.13	20.65	40.22	18.48	3.49

1.5 后勤保障

后勤保障主要从留学生对饮食、住宿和生活便利度等方面的满意度来进行测评。世界各地菜肴由于烹饪方法不同,口味、花色、品种迥异,留学生对菜肴的要求必然存在多样性,这就对学校食堂提出很大挑战。调查显示,在饮食方面,留学生除对学校“食堂饭菜性价比”较为满意外,对口味、种类满意度均较低,均值仅为 2.90 和 3.01(表 6)。访谈中,留学生表示,学校食堂主要面向中国师生服务,忽视了留学生饮食多样化的需求。相比之下,留学生对校内住宿总体满意度较高(表 7)。这主要源于房间内设施齐全。同时,校内住宿较为安全,宿舍周边环境和购物较为方便均得到留学生的认同。但对“外文电视节目”“公用洗衣设施”“公用厨房设施”三项满意度较低。通过访谈了解到,入住宿舍的留学生很大一部分为新生,他们的汉语水平有限,仅有中文频道的电视节目使他们对了解中国和感受中国文化缺少了一条最直接的途径;公用洗衣房因洗衣机带烘干功能,耗时较长,很多学生操作不当,导致洗衣机频繁被损坏而影响正常使用;公用厨房满意度较低源于部分留学生不爱惜公用厨具,厨具经常无故受损,且卫生状况较差。

表 6 来华留学生对浙科院饮食的满意度测评结果

Table 6 Satisfaction degree for canteen and food of ZUST international students

二级指标	很不满意/%	不满意/%	一般或不清楚/%	满意/%	很满意/%	均值
食堂饭菜口味	19.57	16.30	29.35	23.91	10.87	2.90
食堂饭菜种类	11.96	20.65	33.70	21.74	11.96	3.01
食堂饭菜性价比	6.52	4.35	21.74	38.04	28.26	3.74
食堂环境卫生	7.61	15.22	30.43	32.61	14.13	3.30

表 7 来华留学生对浙科院住宿的满意度测评结果

Table 7 Satisfaction degree for accommodation of ZUST international students

二级指标	很不满意/%	不满意/%	一般或不清楚/%	满意/%	很满意/%	均值
房间内生活设施齐全	5.43	4.35	19.57	36.96	33.26	3.87
电话网络通畅	3.26	3.26	15.22	44.57	32.61	3.97
外文电视节目	13.04	15.22	26.09	32.61	13.04	3.17
公用洗衣设施	21.74	19.57	25.00	22.83	9.78	2.76
公用厨房设施	18.48	17.39	27.17	19.57	15.22	2.89
宿舍楼内居住安全	4.35	6.52	20.65	27.19	40.22	3.89
宿舍收费合理	8.70	10.87	29.35	29.35	21.74	3.45
楼内公共区域卫生状况	4.35	10.87	22.83	42.39	18.48	3.57
宿舍周边生活环境	1.09	8.70	21.74	38.04	27.17	3.72
宿舍周边购物	6.52	8.70	27.17	40.22	17.39	3.53

1.6 学校及周边环境

学校及周边环境,尤其是购物、生活是否方便也是留学生选择学校的重要因素之一。数据显示,留学生对浙科院校园环境满意度最高(表 8)。其中,“满意”和“很满意”的比例分别达到 38.04%和43.48%,均值为 4.14,位列所有测评指标的首位。这充分说明留学生对浙科院校园环境的肯定。但由于学校地处郊区,周边大型购物场所缺乏,导致购物不便,这也给留学生的生活带来一定影响,成为浙科院留学生教育发展的限制性因素之一。

表 8 来华留学生对浙科院学校及周边环境的满意度测评结果

Table 8 Satisfaction degree for campus and surrounding environment of ZUST international students

二级指标	很不满意/%	不满意/%	一般或不清楚/%	满意/%	很满意/%	均值
校园环境	4.35	2.17	11.96	38.04	43.48	4.14
周边环境	4.35	2.17	20.65	29.35	43.48	4.05
学校所处地理位置	16.30	6.52	17.39	30.43	29.35	3.50
学校周边购物	13.04	14.13	25.00	32.61	15.22	3.23
学校周边交通	8.70	7.61	22.83	36.96	23.91	3.60

1.7 学校所在城市的软件设施和环境

该指标的设置在了解留学生对所在城市大环境的满意度。高校所在城市的软件设施与环境是留学生选择学校的主要影响因素之一。从调查中发现,留学生普遍认为杭州市社会治安不错,均值达4.08。对杭州市“城市公共环境卫生”“城市绿化与居住环境”“公共秩序”“公职人员及市民素质”和“公职人员服务态度”均表示认同(表 9)。但对“街道及旅游景点英文标识”“信息服务热线及其他公共服务外文语音服务”和“公共交通外语语音服务”的满意度均较低。可见,留学生对杭州市软件设施与环境的总体满意度较高,但对其外语环境国际化方面满意度较低。

表 9 来华留学生对浙科院学校所在城市的环境和软件设施的满意度测评结果

Table 9 Satisfaction degree for Hangzhou environment and its software facilities of ZUST international students

二级指标	很不满意/%	不满意/%	一般或不清楚/%	满意/%	很满意/%	均值
城市公共环境卫生	4.35	9.78	23.91	35.87	26.07	3.70
城市绿化与居住环境	3.26	4.35	27.17	42.39	22.83	3.77
社会治安	0	3.26	21.74	39.13	35.87	4.08
公共秩序	1.09	4.35	30.43	31.52	31.52	3.85
公职人员及市民素质	5.43	3.26	33.70	34.78	22.83	3.66
公职人员服务态度	1.09	2.17	32.61	38.04	25.00	3.80
街道及旅游景点英文标识	5.43	10.87	35.87	28.26	19.57	3.46
信息服务热线及其他公共 服务外文语音服务	7.61	13.04	35.87	25.00	18.48	3.34
公共交通外语语音服务	10.87	20.65	30.43	25.00	12.83	3.08

## 2 对浙科院来华留学生教育发展的建议

综上所述,来华留学生对大部分测评指标的满意度都较高,表明浙科院来华留学生教育得到了留学生的充分肯定。主要表现在以下几个方面:第一,办学条件较好。学校校园环境、教学设施、图书馆、学生公寓等都得到来华留学生的普遍认可。第二,教学质量较高。无论是教师的知识面还是教师的教学方法、教学手段、教学内容和教学效果,来华留学生的满意度均较高。第三,管理与服务较为到位。管理人员的服务质量和服务态度赢得了留学生的一致认同。但是,在留学生教育快速发展的同时,也必须看清限制性因素给浙科院来华留学生教育工作所带来的挑战。

### 2.1 国际化校园建设亟待加强

为使中外学生和睦相处,留学生在各方面都能享受到优质服务,必须加强国际化校园建设。国际化校园建设不仅包括师生开阔的国际视野、开放包容的国际态度、良好的跨文化交际能力和外语能力的提高,还包括管理与服务的国际化等,如校园标识国际化、管理制度国际化、图书馆服务国际化、食堂饮食多样化等。

### 2.2 全校性留学生教育联动机制急需建立

首先,制度是规范解决问题的方法、标准和程序。制度具有全局性、稳定性、根本性和长期性的功效<sup>[4]</sup>。完善的科学的留学生管理制度必将正确引导留学生教育快速发展。浙科院现有留学生相关管理制度中部分职责分工尚待明晰,程序机制尚需完善。同时,通过建立工作例会制度及时解决留学生教育中随时出现的问题是推动留学生教育行之有效的有效手段。其次,来华留学生教育工作是学校整体工作的有机组成部分。“趋同管理”是教育部近年来一直倡导的留学生管理方式,也是世界各国学历留学生的主要培养模式<sup>[5]</sup>。目前,浙科院离“趋同管理”还有相当的距离。为使学校国际化战略顺利实施,让留学生教育有长足发展,各部门各司其职的全校性留学生教育联动机制必须及早建立。

### 2.3 信息沟通制度有待完善

信息沟通是实施科学管理的基础,及时准确完整的信息沟通,可避免不必要的误解。留学生教育涉及语言差异、文化差异,沟通难度系数加大。为达到沟通顺畅,避免误解发生,在政策改变或提供新服务之前,学校均应及时发布信息,采用多种有效沟通途径,让学生清楚地了解相关政策或规定。对于学生的意见建议,学校要建立各级领导定期反馈制度,以此达到良好沟通,推动来华留学生教育健康发展。

### 2.4 改善硬件设施及后勤保障服务不可忽视

硬件设施建设不是一朝一夕能够完成的,受制的因素较多。但在学校财力允许的条件下,应尽可能考虑硬件设施,包括体育设施和娱乐设施的改善等。同时,管理部门更应主动提高服务意识,尤其在文体活动的组织形式与内容上下大工夫,丰富留学生的业余文化生活,提高留学生的归属感与认同感。此外,改善公用厨房环境,提高公用洗衣机房的使用效率,完善宿舍楼内的各项服务,为留学生创造生活便利的条件,也是留学生日常管理与服务工作中不可忽视的重要方面。

## 3 结 语

来华留学生教育工作近年来发展较快,但同时应清醒地认识到,发展过程中很多深层的矛盾正逐步凸显。笔者期待本次调研活动所获取的留学生教育发展限制性因素能够引起相关部门和领导的重视,并在此基础上调整相关发展策略,以促进来华留学教育工作健康、快速、可持续发展。

## 参考文献:

- [1] 张秀琴. 在来华留学质量工作座谈会上的讲话[J]. 外国留学生工作研究, 2012(3):3-9.
- [2] 中华人民共和国教育部. 2011年全国来华留学生数据统计[EB/OL]. (2012-02-28)[2012-05-25]. <http://www.moe.edu.cn/publicfiles/business/htmlfiles/moe/s5987/201202/131117.html>.
- [3] 嵇小怡, 黄小萍. 高校教育服务质量满意度测评研究[J]. 高教发展与评估, 2005, 21(4):29-32.
- [4] 任桂芳. 完善制度体系 提升高等学校的管理水平[J]. 中国高教研究, 2007(5):62-63.
- [5] 高英学. 关于来华留学生教育管理对策的思考[J]. 中国高教研究, 1998(6):64-65.