

满意度等展开调查^[1]。“但到目前为止,基于大样本之上的留学生体验调查在我国尚属空白。”^[2]

国内研究主要是调查分析留学生的教育需求。安然、张仕海曾抽样调查了来自亚洲 830 名留学生的来华留学需求情况,研究发现名城名校是亚洲留学生普遍追求的目标,但区域差异也明显存在,尤其是专业生,东亚学生看重学术,东南亚学生看重生活设施,西亚等地学生看重毕业后的就业。^[3]丁笑炯调查了上海四所高校的留学生的教育需求,发现对教学质量非常满意或满意的留学生只有 32.3%,有 25% 的留学生对教学质量非常不满意或不满意,调查认为由于目前我国政府和高校的有关规章制度多从管理者的视角出发,一定程度上脱离了留学生的需要,造成留学生对来华留学教育的满意度相对较低。^[4]刘扬、王慧和孔繁盛对北京六所高校外国留学生抽样调查显示,外国学生来华留学的重要原因是:对中国文化的兴趣、看重在中国的工作和发展机会、中国高等教育的质量和入学机会。^[5]

当前对留学生教育体验的研究集中关注于留学生的教育需求,对留学生的教育体验等方面的关注不够,因此难以发现留学生的需求与实际体验之间的差距。本文则尝试运用高等教育服务质量领域的 SERVQUAL 评价方法,采用差距比较法评价工具,既测量留学生对教育服务的预期,又测量留学生对教育服务绩效的实际感知,然后将两者加以比较,以探索留学生的教育预期与实际体验之间的差距,发现问题所在,以提升留学生教育服务质量。

三、研究设计

研究主要采用问卷调查的方法。调查问卷主要由五个部分组成:第一部分主要是留学生的基本信息,包括国籍、年龄、性别、留学类型和年限、专业以及学费来源等;第二部分主要是要了解留学生的教育成就期望,即来华留学最期望获得什么;第三部分主要是了解来华留学生的具体教育需求;第四部分是留学生对在华教育的满意度评价;第五部分是了解来华留学的教育收益以及教育方面的支出等。问卷还设计了开放性问题的,以了解留学生对当前留学教育的意见与建议。

本研究于 2013 年 3 月至 12 月对上海市八所高校的留学生进行了抽样调查。八所高校中“985”高校 3 所(复旦大学、上海交通大学、华东师范大学),“211”高校 2 所(上海外国语大学、上海大学),普通院校 3 所(上海师范大学、上海工程技术大学、上

海电机学院)。先后共发放问卷 900 余份,回收有效问卷 708 份。被调查的留学生来自 62 个国家,其中东亚占总人数的 46.7%,东南亚占 17.4%,西欧占 13.4%,东欧占 5.5%,美洲占 5.4%,非洲占 5.2%;男性占 41.7%,女性占 58.3%;本科生占 33.2%,硕士生占 6.8%,博士生占 3.2%,短期生和进修生占 44.6%,校际交换生占 12%。

四、研究发现

(一) 来华留学生的教育预期

研究设计了从 1 表示“非常不重要”到 5 表示“非常重要”的五度式李克量表,调查外国学生在选择来华留学时的教育预期。调查发现,外国学生在来华前对留学的预期最首要的就是“提高汉语水平”,学生认为其“非常重要”的比例高达 78.7%,这也表明学习汉语几乎是所有外国学生来华留学最重要的教育成就预期,也是吸引大量外国学生来华留学的重要因素。位居其次是“了解中国文化和社会”,当前很多外国学生进行海外学习的主要目的之一便是拓展自身国际视野,增强国际理解能力,成为有“全球意识”和“全球交往能力”的国际性人才,独特的中国社会和文化吸引了大量国外学生来华留学,因此了解中国文化和社会成为他们来华留学的重要预期之一。教育成就预期总体排第三位的是工具性目的——“有更好的工作机会”,外国学生期望完成学业后能增强自身专业技能,获得一份满意的工作,学好汉语、了解中国和今后个人的发展机会是留学生来华学习的主要预期。此外,“掌握专业知识和技能”和“获得中国高校学历证书”也是不少留学生重要的来华留学预期。这项调查结果与刘扬等人对北京六所高校来华留学生的调查结果比较接近。^[6]

进一步分析还发现,不同类型的来华留学生的教育预期有着明显的差异。对来华留学“提高汉语水平”这一教育预期的认识上,非学历生所认为的重要度要明显高于学历生($F = 4.071, p = .007 < .05$);对于“掌握专业知识和技能”、“获得中国高校的学历证书”和“有更好的工作机会”这些教育预期的认识上,学历生所认为的重要程度要明显高于非学历生($F = 34.372, p = .000; F = 52.816, p = .000; F = 8.985, p = .000$)。除了均排首位的“提高汉语水平”这一教育预期以外,本科生认为最重要的分别是“掌握专业知识”和“有更好的工作机会”,硕士生认为是“有更好的工作机会”和“了解中国文化和社会”,博士生认为是“有更好的