

高科技時代如何招收更多國際學生

駐洛杉磯辦事處教育組

國際教育長久以是整合遠方學生與當地文化，現代科技已就緒以更强形式傳播至更多學生，但今日激烈競爭招收國際學生戰場，高等教育領袖的挑戰是成功善用科技工具長處，招收更多國際學生，也留住更多國際學生，同時支援國際學生。

一、學生在哪，就到哪

在學生部落格貼文對招收國際學生有額外功效，例如 Virginia Wesleyan College 善用社交媒體確保未來學生看到二週一次的貼文訊息，此部落格為出國留學生必須上網貼文入口網。

依據線上教科書出借與教育服務公司”Chegg”於2014所作未來學生調查近三分之二回復社交媒體上的談話對他們選擇大學有重大影響。

另外國際教育學者最常碰到問題是未來學不常檢查電子郵件，造成招收國際學生的新興挑戰。

Durham Technical Community College 國際學生服務主任 Heidi White 表示每一代的學生都不同，更難知道什麼管道最直達他們或什麼方式最快讓他們知道訊息，”科技所做的加廣選項及幫助你評量什麼有效。

例如在 Virginia Wesleyan，出國留學主任 Mandy Reinig 說你走進大樓，宣傳單散了滿地，走出去，每位學生低頭看手機。

Reinig 指示我們必須焦點放在”走向學生所在處”，例如自 Instagram 開始，如能學生貼文效果更好，而不是想要說什麼，搜尋這些以相片為主的社交媒體平台有關大學生出國留學的相片，可作為提醒學生申請出國留學的報名截止日期即將到期，任何學生或相關的相片對邀請學生參加效果都出奇地好！

Reinig 也試著在一些目標社交媒體作廣告，付費推廣出國留學方案，想確保學生部落格貼文可到達其他學生；2015 年 QS Digital Solutions

進行全球大學調查，結果發現近半(46%)大學增加數位行銷預算，48%也投入逾半行銷經費花在數位推廣上，不同於以往辦活動或非線上活動。

可是國際教育專家警告同儕勿過度依賴社交媒體，如許多社區大學與科技大學，如 Durham 科技社區學院主要焦點在具有國際背景的學生，該大學提供教授帶隊的一週非學分的出國留學計畫，但年齡層廣泛及社區大學學生背景多元對完全依賴科技通知學生也造成挑戰，學生的多樣性很棒，但也產挑戰的多樣性，沒有以一應全的方式。

二、收回紙本文件

Arizona State University 大約有三千名國際學生，引導上手(onboarding)是一大挑戰，幾年前來到 ASU 的國際學生都必須到國際學生辦公室，由學生顧問逐一檢核入境文件。今日，學生還沒到校園前，已先電子傳送相關文件，讓這些學生顧問有時間審核這些入境文件，大學軟體平台也檢視並自動送件學生提醒那些有問題，可即時修正註冊狀態。

文件數位化重新界定國際學生經驗，利用科技轉型幫助學生與出國留學計畫，主因是太容易做了，只要能掃描數位化，即能利用智慧型手機上傳文件，學生紀錄包括學業成績與自傳，甚至與學生電郵往來，非常有效，科技化輔導功能學生也會收到系統自動化提示，國際學生入學系統焦點已放在採用顧客關係管理(CRM)科技軟體工具。

University of North Texas 科技組副組長 Tracy kaan 表示”我們的行政想要知道有多少學生會來”，在過去甚至是不知道我們可以有這種資訊。

不同系統並未完全整合，掃描系統也並未整合在脈絡下，越來越多大學走向無紙化，Oregon State University 國際實習經理 Elizabeth Mills 表示，在我們的校園幾乎都是紙本文件顯得低效率與官僚繁瑣。走向無紙化可將冗長行前手冊變成網路版隨手可得，另一方面無紙化也可以給學生線上練習本，讓學生更投入學習，即使人在國外，也可線上取得這些練習題。

最關鍵挑戰是如何讓這些電子文件更安全，許多東西如學生護照與銀行帳單電子文件考量到安全性，就不敢電子化；但因學生隨時回復，

便能快速拿到每位學生資訊是非常有價值，為國際教育學者從事國際學生事務方便許多，即使在家也可以取得學生資訊。

三、避開防火牆

University of Oklahoma 國際研究學院副主任 Shanna Vincent 表示長期以來使用臉書與校園師生溝通出國留學計畫，但 2015 要赴中國留學時，臉書就行不通了，中國防火牆封鎖臉書與 Google，及其他許多社交媒體；在中國線上 chat 社交媒體是” GroupMe”，重新使用 GroupMe 後，學生參加人數則直線上升，之後該校所有出國留學計畫使用 GroupMe 或其他在全球可通行的線上 chat 系統。

學生們似乎不太願意使用臉書作為群組討論，但 GroupMe 則不同，只是很快問一些問題，例如”在那兒可買旅行轉換插頭”，出國留學帶隊者可以安排自動化宣佈通知與提醒，對行前計畫非常有幫助。

在中國時學生利用 GroupMe 安排會議、分享笑話與規劃計畫，即使回到 Oklahoma，這群赴中國的學生仍保持連絡。該校學生已經很習慣用 GroupMe。

另外學生也不常使用電子郵件，但又期望國際辦公室隨時回復，群組 chat 科技代表另一種方式與遠方學生快速連絡，傳統上依賴電郵或電話時代，已過去了，人們不再使用，反而是用各種數位管道與學生連絡了，成為今日時代的必需！

四、大量支援

Google 電郵系統包括另一項功能即” chat”，當你手機或銀行有問題，到線上 chat，這已不是新東西，而是國際教育學者應學的東西。Appalachian State University 提供線上諮詢，使用 Google Hangouts 在上班時間回答學生問題，線上諮詢有許多好處，如學生詢問出國留學計畫，在 chat 中馬上可傳送網頁，而不是等他們來面對面時告訴他們。Chat 系統也幫助學生顧問同時處理許多對話。

當然面對面談話仍有其重要性，如可達談話深度，線上諮詢在處理共同問題或經常被問的議題特別有用。

使用線上 chat 系統允許群組討論代表同時與許多學生對話，但不是回答同樣問題用 10 種方式，chat 不僅用在學生與顧問，也可以應用在國際學生連結未來學生與已有出國經驗同儕學生來回答問題，這種 chat 非常有用！讓學生都串在一起。

在使用科技工具時，知道學生事實上使用什麼很重要，對來美的國際學生尤其重要，如中國封鎖 Google 或臉書，也就是為什麼 Arizona State University 使用 WeChat 支援來自中國的學生，使用的東西一定要能吸引學生非常重要，同時也必須持續觀察社交媒體與訊息未來快速發展新趨勢。

虛擬諮詢對所有學生都很有用，但必須確保學生都知道有這種設備，可將之整併在申請入學文件或文宣內，有些學生根本不知道有這玩意，你不能強迫學生下載新 App，你必須善用學生已在使用的東西，及善用什麼是他們可取得的！

五、脫穎而出

現在人旅行時都使用手機，如果所有資訊都在一個地方（如手機上），對學生非常有用，學生通常依賴多樣 App、電郵、地圖、社交媒體與訊息等，但旅行時都想要有一個出國留學計畫一應俱全的（one-stop）資訊站。

通常提供出國留學的大學提供行動軟體，除了緊急連絡名單，學生也想要有參訪公司的資訊及參加者的連絡名單作為未來 networking 使用。

新一代學生已停止使用電子郵件，因此推送通知（push notification）藉由智慧型手機傳送的行動通知有助於脫穎而出且提醒同學一些行程重大改變，行動軟體推送通知非常有效，為新型緊急通知方式。

六、向另類模式學習

雖然社交媒體與其他溝通傳播日益重要與俱影響力，但各大學網站仍居關鍵地位，ICEF Monitor 最近調查指出十分之九的未來大學生認為

大學網站在影響選校上佔很重要成份，另外也指示許多大學的出國留學網站已過時未更新。

Go Overseas 的執行長 Mitch Gordon 表示各大學網站越做越好，但我們必須找到更好方式讓學生更早投入，出國留學關係軟體教育研發公司 (Via TRM) 創辦人也是執行長 Samatha Martin 指出大學課程、後勤、支援系統、住宿等所有放在一起，就創造一個好或壞留學經驗，在科技上卻無差異，如果我們認為出國留學好經驗對我們工作很重要，我們必須創造好的線上留學經驗。

除了使用經驗 (UX-user experience) 外，另外一個很時髦用語”遊戲化 (gamification)” ，這不是要提供線上競賽，而是要思考影音遊戲帶來的效果，整併所有出國留學資訊，例如國際學生引導上手資訊，讓他們覺得出國留學很值得票價，這已超出線上經驗。

不要問未來學生他們想去哪，及想讀什麼，他們根本不知道機會在哪，反而是問他們曾去過哪兒，不會讓他們覺得還沒準備好，這是一個潛意識情緒層次。例如 Via-TRM 線上學生上手程序在一系列遊戲設計之後，讓學生在虛擬指標下，逐步依興趣選擇與規劃參與至完成學程等。Go Overseas 也包括對出國留學計畫的評價。

越來越多出國留學的選擇與價格透明化，各大學需儘可能以透明方式提供學生最好報酬，談到科技應用，軟體研發者一再建議” Go Where students already are, and focus on solving the problems they have” ，不要假設學生做這個或不想做那個，自一開始就與學生接觸，觀察他們如何使用科技，明白代溝在那，讓他們幫忙界定問題所在，而且利用科技解決之。

對國際教育學者而言，這意謂他們還有東西要學習，如學習有效的推特 (tweet) 或評鑑一個新的 CRM 科技工具來評量未來國際學生申請者，國際教育學者須科技優先！抽空學習新科技！

七、走在前端有遠見

雖然遊戲化與其他線上工具很重要，但 Walsh University 稱下一代大學生為” Minecraft generation” 意謂他們不僅成長在一個真實的世界，也成長在虛擬世界，這個虛擬世界就在他們手指間。

科技創造線上學習，依據 Class Central 調查 2015 年約有 3 千 5 百萬人註冊 MOOCs 線上課程，44 萬名註冊單一線上學英語課程。

知名大學提供線上課程也有需求，但只有等到各國高等教育主管當局認可線上文憑的價值，否則不會起飛。許多國家在思考跨國界的教育如何進行，二所大學交換必須要有新標準，也有其他棘手問題如學生隱私與所有權等爭議。

Groningen Declaration 為國際上各大學自願性協議，目前已有逾 20 個國家討論學生數據／學習紀錄可跨國攜帶議題。我們期待國際教育活動可整併在大學課程內。

雖然教育日益國際化，但永遠不會完全虛擬化，許多文化證明面對面接觸仍是最重要關係，就學習者觀點而言，融入另外一個文化不允許人們有出來的！

科技不是要取代國際教育，而是相輔相成，例如國際學生來到 Walsh University 校園與 NGO 進行暑期實習，可利用大學圖書館與數位資源，這挑戰解釋為什麼國際經驗重要！我們必須準備好說明國際教育的價值前題，尤其向在科技世界長大的小孩，不僅發展專業知識，也拓展同情心與處理不同文化所需的能力等軟實力，這些是科技無法給予的！

譯稿人: 梁琍玲摘譯

資料來源：

2017 年 5-6 月，NAFSA, Association of International Educators(國際教育學者協會), High Tech, High Engagement, How to Reach Students Where They Are
http://www.nafsa.org/Professional_Resources/Publications/International_Educator/International_Educator_May_June_2017/