

## 影響國際學生滿意度的因素(一)：關鍵因素分析

駐歐盟兼駐比利時代表處教育組

整體言，國際學生對出國留學經驗均表滿意。由學生交流經驗平台<http://www.STeXX.eu> 根據 16,861 名學生所提 46,537 條意見歸納的最新研究報告：三分之二的受訪國際學生滿意度為 9 或 10 分，會推薦他們的朋友出國研習，僅 11% 的得分低於 6。高度的正面回應顯示出國留學是一個非常正面的經驗，但仍然有需要改進的地方。

對學生滿意最具影響力的三項因素是：

- 1、城市的氛圍，景觀及大小；
- 2、就讀大學教師的品質及教學態度；
- 3、當地人是否友善。

衡量學生的滿意度的方法被稱為淨推薦值(Net Promotion Score, NPS)，採用-100 到+100，其中 0 為平均值。由於其可信度與公正性，較傳統衡量滿意度方法普遍採用。根據數年的調查顯示，學生的整體滿意度為+56，顯示國際教育正面的未來。

對於大學的國際關係辦公室及國際學生交流的決策者來說，知道真正影響國際學生滿意度的關鍵是非常有用的。它不僅可肯定國際交流的成功，同時也提升未來學生的留學經驗。

影響國外研習經驗的原因；依主題分正面和負面，及相關百分比：  
推薦的理由

- 城市與文化（居正面原因的 25%）
  - 1、城市氛圍、景觀及大小，整體上是最受矚目的。
  - 2、當地人民是否友善、對外國人開放、樂於助人或有趣佔所有評論 5%。
- 學術（居正面原因的 21%）
  - 1、教師對學生的國外研習經驗是非常重要的：教師對待國際學生的態度，包括是否願意協助外國學生及學生是否擁有足夠與導師面對面的時間。
  - 2、大學是否有良好聲譽。
  - 3、教師及學校聲譽的佔正面評論的 10%。
- 大學提供的服務（居正面原因的 11%）
  - 1、大學對於學生所提供的協助 - 無論是完成必要的文書或舉辦歡迎會的協助。

- 2、組織良好的學術課程和行政支援受國際學生高度肯定。
- 社交生活（居正面原因的 14%）
    1. 國際學生可參與的大學活動和社團。
    2. 結交新朋友是留學經驗的基本條件。
  - 個人及專業發展（居正面原因的 11%）
    1. 探索新文化的機會。
    2. 國際學生渴望學習新語言。
    3. 國際經驗有利於個人成長。

#### 不予推薦的理由

- 學術（佔負面原因的 24%）
  1. 國際學生極重視教育品質，低學術水準和教學品質最受批評；尤其是教師的英語水準。
- 城市及文化（佔負面原因的 15%）
  1. 城市氛圍、景觀及大小常也是不予推薦的最重要原因之一。佔所有負面評論的 8%。
- 大學服務（佔負面原因的 29%）
  1. 學生不喜歡冗長的官僚程序，期望行政流程簡單直接。
  2. 未提供住宿安排的協助，或大學宿舍品質非常差。
- 花費（佔負面原因的 16%）
  1. 生活花費佔所有的負面評價的 15%，但僅佔整體的 4%。學生常發現到國外留學是昂貴的。

資料來源：

<http://www.studyportals.eu/Data/Images/research/Executive%20summary.pdf>