

基于市场营销理论的 留学生教育服务

——来自上海高校的实证调查

Jiyu Shichang Yingxiao Lilun de
Liuxuesheng
Jiaoyu Fuwu

丁笑炯 著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

基于市场营销理论的留学生教育服务

——来自上海高校的实证调查

丁笑炯 著



北京大学出版社
PEKING UNIVERSITY PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据.

基于市场营销理论的留学生教育服务/丁笑炯著. —北京: 北京大学出版社, 2012. 6
ISBN 978-7-301-20702-4

I. ①基… II. ①丁… III. ①留学教育—服务水平—对比研究—中国、国外
IV. ①G649.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 109301 号

书 名: 基于市场营销理论的留学生教育服务——来自上海高校的实证调查

著作责任者: 丁笑炯 著

策 划 编 辑: 姚成龙

责 任 编 辑: 赵学敏

标 准 书 号: ISBN 978-7-301-20702-4/G · 3426

出 版 发 行: 北京大学出版社

地 址: 北京市海淀区成府路 205 号 100871

电 话: 邮购部 62752015 发行部 62750672 编辑部 62754934 出版部 62754962

网 址: <http://www.pup.cn>

电 子 邮 箱: zyjy@pup.cn

印 刷 者: 三河市北燕印装有限公司

经 销 者: 新华书店

787 毫米×1092 毫米 16 开本 22.25 印张 450 千字

2012 年 6 月第 1 版 2012 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 48.00 元

未经许可, 不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有, 侵权必究

举报电话: 010-62752024 电子邮箱: fd@pup.pku.edu.cn

致 谢

首先要感谢所有参加访谈和问卷调查的留学生、留学生管理人员和留学生教师，他们的参与为本书提供了丰富、鲜活的资料。他们有趣的经历和故事、风趣而有见地的评论，以及与他人分享自身感受的意愿，让我有机会了解留学生，并给予我一个观察留学生教育的新视角。对我来说，与他们对话，整理访谈和问卷数据，是一件十分快乐的事。还要感谢有关高校留学生管理部门的工作人员，他们为安排访谈以及发放和回收问卷，作了大量繁琐的基础工作。遗憾的是，由于本次调查遵循匿名的原则，所以我无法一一提及他们的名字，只能在此致以最衷心的感谢。

感谢上海师范大学校长张民选教授，是他把我引入了国际教育这个研究领域，让我对留学生研究产生了浓厚的兴趣。2007年，在他的带领下，我参加了教育部国际合作与交流司的课题“主要教育输出国国际学生政策与实践比较研究”，整理了澳大利亚和新西兰的政策与实践。这让我对我国的相关政策与实践产生了好奇，了解我国的留学生教育现状，并与其他国家进行系统比较，便成为我此后的研究重点。

感谢我的同事董秀华博士和方建锋博士，以及香港大学教育学院的占盛丽博士。从我的留学生研究申请立项的那一刻起，他们就不厌其烦地接受我的打扰，与我一起探讨研究理论、框架和方法的设计，提供各种备选方案，阅读初撰的章节，并提出批评。我的其他同事——房欲飞博士、宋懿琛和史雯婷，以及研究伙伴——上海大学的曾龙和浦东新区行政学院的唐悦，参与了我的研究。在他们的建议下，我修改了书稿的结构，使之条理更加清晰。

本书的出版得到2008年度上海市浦江人才计划项目“留学生管理与利益保障的制度研究”、2008年度上海市教育科学研究重点项目“上海市完善留学生管理与利益保障的对策研究”和上海市教育科学研究院高等教育研究所重点科研团队建设资助金的资助。

绪论	1
研究目的	2
已有研究回顾与反思	4
理论框架：留学生教育产品分类	9
研究方法	12
章节安排	16
第一章 留学生教育概论	18
第一节 留学生定义的多样性	18
第二节 留学生教育目标的演变	20
一、维护世界和平与国家利益：第二次世界大战至 1978 年	20
二、开发教育出口产业：1979 年至 20 世纪末	22
三、多元化时代的到来：20 世纪末至今	26
第三节 八国留学生教育政策的转变	32
一、政策转变的缘起：深刻的危机意识	32
二、政策的转向：从数量扩张到产品扩展	39
第二章 关于一般产品	45
第一节 院校质量建设	46
一、院校准入与评估	46
二、国家品牌的创设	55
第二节 招生标准与经费资助	58
一、招生标准	58
二、经费资助	67
第三节 教学过程：以中国为主的论述	82
一、教学语言	83

二、学习年限	100
三、课程开发	103
四、教学方法	106
五、教学设施	108
六、学业评价标准	111
七、学业监控	119
八、小结与反思	124
第三章 关于期望产品	127
第一节 入学前的信息提供	128
一、其他国家：多渠道发布留学信息	128
二、中国：信息的苍白	140
三、小结与反思	146
第二节 入学后的适应辅导	148
一、入学教育	148
二、与当地人的互动	154
三、心理辅导	162
四、课余活动与学生团体	166
五、小结与反思	174
第三节 行政与教学管理	175
一、管理模式的选择	175
二、入学申请程序的设定	183
三、管理规则的稳定性与透明度	185
四、管理人员的能力建设	186
五、小结与反思	192
第四节 申诉机制	194
一、澳大利亚等国家：依法建立申诉机制	194
二、中国：申诉机制的局限性	197
三、小结与反思	198
第五节 学生费用保护：其他国家的经验	199
一、退费与替代课程	200
二、保险、托管与延期付款	203
三、小结与反思	205

第四章 关于附加产品	207
第一节 医疗保险	208
第二节 住宿	213
一、住宿方式	213
二、给予留学生的帮助	221
三、小结与反思	223
第三节 人身安全	224
第四节 签证	228
一、其他国家：国土安全与门户开放	228
二、中国：管理与服务的简陋	235
三、小结与反思	237
第五节 在学期间打工	238
一、美国等国家：实施工作许可制度	239
二、英国等国家：取消工作许可制度	241
三、中国：法规与现实的冲突	243
四、小结与反思	252
第六节 毕业后的居留与就业	253
一、日本：严格的管制	255
二、澳大利亚和新西兰：开放的门户	256
三、美国等国家：在管制与开放间谋取平衡	258
四、小结与反思	262
第七节 职业咨询	263
一、设立留学生职业咨询岗位和机构	264
二、开设工作坊	265
三、利用现代通信技术	266
四、开展教师和企业培训	267
五、小结与反思	268
第八节 校友会	269
第五章 结论与建议	274
第一节 我国留学生教育的国际竞争力	274
第二节 提升留学生教育产品质量的政策建议	290
一、明确目标，准确定位留学生教育产品	291
二、整合资源，在各有关机构间形成合力	296

三、开展调查，提供消费者所需的产品	299
四、设立基准，明确留学生教育产品的基本质量	310
五、提高能力，填补留学生教育产品中的空白	311
参考文献	314
附录 上海高校留学生问卷调查结果	338
第一部分：背景信息——请介绍一下你自己	338
第二部分：留学上海	339

图表目录

图 1 来华留学生增长趋势	2
图 2 留学生教育产品分类	11
图 3 上海市留学生发展状况	12
表 1 访谈对象分布	14
图 4 留学生来源分布	16
图 5 留学生年龄分布	16
图 1.1 德国留学生规模增长状况 (1997—2008)	19
图 1.2 美国留学生教育的经济收益	24
图 1.3 澳大利亚留学生教育的经济收益	25
图 1.4 世界主要留学生接收国留学生增长趋势	33
图 1.5 世界主要留学生接收国流入率	34
表 2.1 院校准入和评估制度一览	54
图 2.1 美国留学生主要经费来源	69
图 2.2 日本政府奖学金生占留学生总数比例	74
图 2.3 上海奖学金生的分布与比例	77
图 2.4 留学生对奖学金的看法	77
表 2.2 各国留学生资助政策的主要特征	81
图 2.5 是否希望与中国学生一起上课	87
图 2.6 用目前的教学语言学习是否困难	94
表 2.3 教学语言与学习难度	94
表 2.4 汉语学习、专业与学习难度	95
图 2.7 留学生期望的教学语言	95
表 2.5 专业与期望的教学语言	96
图 2.8 学习汉语对选择来中国留学的影响	96
图 2.9 “我希望在学习专业之前用更多时间学习中文”	98
图 2.10 “我对自己在汉语学习方面的进步并不满意”	99
图 2.11 如何应对学习困难	100
图 2.12 “我从不无故缺课”	116
图 2.13 “我全力以赴地学习”	116

图 2.14 “我希望老师降低对留学生的要求”	117
图 2.15 对汉语教学的评价	125
图 2.16 对专业教学的评价	125
图 2.17 “我对自己在专业学习方面的进步并不满意”	126
图 2.18 “在这所学校学习没什么难度”	126
图 2.19 “在这所学校学习物有所值”	126
图 3.1 他人推荐对留学选择的影响	145
图 3.2 对各种信息渠道的评价	147
图 3.3 对入学教育的评价	152
图 3.4 “我没有几个中国朋友”	156
图 3.5 “我不需要与中国同学有更多的接触”	156
图 3.6 “我希望学校提供专业的心理咨询服务”	165
图 3.7 对课余活动的评价	167
图 3.8 “我希望成为学生团体的一员”	174
图 3.9 对入学适应辅导的评价	175
图 3.10 对留学生管理的评价	192
图 3.11 “学校行政管理简明有效”	193
图 3.12 如何应对生活困难	193
图 3.13 对高校教学或服务不满时的做法	199
表 3.1 教育部制定的高校留学生收费项目与标准	206
表 4.1 八国留学生医疗保险制度概要	211
图 4.1 住宿方式分布	216
图 4.2 对目前住宿的评价	223
表 4.2 留学生签证制度概要	237
图 4.3 留学生打工情况	244
图 4.4 留学生经费来源	244
图 4.5 留学生打工目的	246
图 4.6 毕业后在中国就业对选择来上海留学的影响	254
图 4.7 留学生毕业后的打算	254
表 4.3 外国毕业生居留与就业政策概要	262
表 5.1 留学生教育产品概览	275
图 5.1 “总体而言，我对这所学校感到满意”	288
图 5.2 “总体而言，我对在上海留学感到满意”	288
图 5.3 “我会把上海作为留学目的地推荐给祖国的朋友”	288

绪 论

学生的国际流动古已有之。早在公元 11 世纪，意大利的博洛尼亚大学就被划分成两个分部：一个是由伦巴第人、托斯卡纳人和罗马人组成的意大利分部；另一个是由来自阿尔卑斯山另一边的法国人、英国人和西班牙人等组成的分部。到了 13 世纪，学生的国际流动更加活跃，像博洛尼亚大学那样把接受留学生视为日常事务的欧洲大学增加到了 8 所。它们与博洛尼亚大学一起，被称为“*Stadium Generale*”（Klafter, 2008: 56），即“一个接纳来自世界各地的学生的地方”。

20 世纪 80 年代以来，随着全球化的兴起，留学生数量的大增已成为不争的事实。联合国教育科学及文化组织（以下简称教科文组织）从 2003 年开始出版年度报告《全球教育概要》（*Global Education Digest*），内含专章讨论学生的国际流动。它最初只罗列留学生人数超过 1000 人的国家及相关数据，2006 年起，开始演算全球留学生的数量，指出在 2004—2007 年的短短三年中，全球留学生总量从 245.5 万人上升至 280.0 万人（UNESCO, 2006: 130; UNESCO, 2009: 140），增加了 14.1%。约四分之一的留学生修读商务管理专业，15.0% 的留学生修读科学专业，14.4% 修读制造与建筑专业，另有 13.9% 修读人文科学，四项相加共占 66.3%。与当地学生相比，留学生的学习层次更高，攻读本科、硕士和博士学位的占 91%，而当地学生的相应比例为 66%（UNESCO, 2009: 44—45）。

不过教科文组织提醒说，留学生的绝对数量虽然大幅上升，但其相对数量基本没变，即占学生总数的比例一直保持在 1.9% 左右（UNESCO, 2009: 37）。这是因为在留学生人数激增的同时，全球高等教育的规模也在迅速扩大。不过，在有些国家，留学生的增长速度确实超过当地学生的增长速度。1998—2001 年，经济合作与发展组织

(以下简称经合组织) 国家的当地学生增幅为 12%，而留学生的增幅达到 16% (Naidoo, 2006: 327)。到了 2004 年，与当地学生相比，经合组织国家留学生的增长速度更加惊人，两者的递增速度分别为 15% 和 41%，后者几乎是前者的三倍 (UNESCO, 2006: 35)。

无论如何，留学生数量 (至少是绝对数量) 的快速增长，一方面促使各留学生接收国积极开展相关研究，以便在调查分析的基础上，为留学生提供更多、更好的教学与服务，巩固其在留学生市场中的地位，另一方面激发了其他国家的 research 热情，以期加强制度建设，吸引外国学生来本国留学。

研究目的

与其他国家一样，我国的留学生规模也呈高速递增之势。根据教育部网站信息，2003—2007 年，来华留学生从 7.8 万人上升至 19.6 万人 (图 1)。绝大多数留学生来自亚洲国家 (2007 年占 72.5%)，特别是韩国和日本 (2007 年占 42.3%) (中国教育部, 2008)。

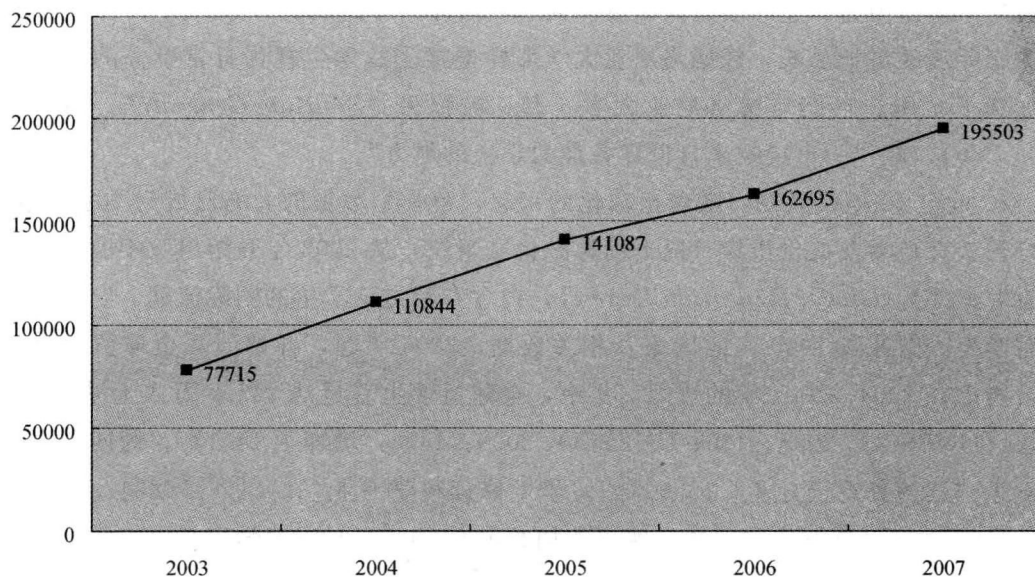


图 1 来华留学生增长趋势

目前，发展留学生教育已得到我国政府的高度重视。2010 年，我国制定《国家中长期教育改革和发展规划纲要 (2010—2020 年)》，将“进一步扩大外国留学生规模”作为留学生教育发展的首要目标。教育部 2010 年出台的“留学中国计划”也提出，到

2020年,要将我国建设成为“亚洲最大的留学目的地国家”。但与此同时,我国的留学生教育无论在规模还是层次上,与世界主要留学生接收国相比都差距颇大。就规模而言,2008年,教科文组织开始在《全球教育概要》中收录来华留学生数据。这份报告指出,当年来华留学生仅36386人,2009年虽比上年增长15.8%,但也只有42138人,远低于我国政府公布的数字。^①就层次而言,在其他国家,留学生的学习层次一般高于当地学生。我国的情况有所不同,来华留学生主要修读汉语(2006年占60.7%),非学历生占留学生总数的比例虽逐年略有下降,但2007年仍高达65.11%(中国教育部,2008)。^②

当前,留学生市场的竞争日趋激烈。我国要实现扩大留学生规模、提高留学生层次的目标,就必须深入了解留学生的想法,同时借鉴其他国家的成功经验,在符合我国法律框架的前提下,制定具有吸引力的政策与制度。目前,以此为目的开展的研究还很少。1999年,中国高等教育学会成立了外国留学生教育管理分会,并出版专业刊物《外国留学生工作研究》,就招生、汉语言教学、师资建设、留学生文化差异、打工和留学生管理等问题开展交流与研讨。在其他学术刊物上,有关来华留学生的论文渐趋增多。若在《中国期刊全文数据库》中,以“留学生”为“篇名”查询,会发现第一篇涉及来华留学生的学术论文发表于1980年,这篇名为《外国留学生在方位词使用上的几个问题》的文章刊于《语言教学与研究》第一期。同年,另有8篇有关留学生的论文刊登在《外国教育研究》和《人民教育》等杂志上。至今,有关留学生的文章已超过3000篇。但是,如同下文将要指出的那样,这些研究仍处在我国教育研究的边缘,数量依旧较少,实证研究更加鲜见,而且极少从留学生的视角进行思考,对政策制定鲜有影响。

本研究采用实证调查和比较分析的方法,一方面通过访谈和问卷,了解留学生在我国学习和生活的经历与感受,分析相关教师和管理人员对留学生的看法及遇到的困难,为决策提供第一手的数据支撑;另一方面选取八个主要的留学生接收国,把握其政策走向,以便因地制宜地借鉴其成功经验。

需要说明如下两点。第一,不少国家、国际组织和研究者将留学生称为“外国学生”、“国际学生”、“流动学生”或“国际流动学生”。本研究使用“留学生”这一称谓,因为这既是我国的习惯用法,也被普遍用于我国的政策文件。但在引用或介绍外国文献时,本研究可能根据文献的本意,使用其他称谓。第二,本研究中的留学生仅指在高等教育机构学习的外国学生,不包括中小学阶段的外国学生。此外,根据我国

① 这主要是因为我国采用的留学生人数统计方法与教科文组织差异甚大,具体论述见第一章。

② 2005年和2006年,留学生中非学历生的比例分别为68.21%和66.28%(中国教育部,2006;中国教育部,2007a)。

教育部规定,我国的留学生不包括大陆地区招收的港澳台学生和华侨学生,也不包括港澳台地区招收的外国学生。

已有研究回顾与反思

留学生数量的上升推动了留学生研究的兴起,但至今,国内外学术刊物上登载的相关文献数量并不算多,议题也较为狭窄。本部分回顾已有研究的主要内容与发现^①,进而提出研究中存在的三点不足。

国内外已有的留学生研究,主要从心理学视角,探讨留学生在新环境中的跨文化适应,少量研究还分析了入学前的信息提供和入学后的院校管理。

有关留学生跨文化适应的研究一致发现,留学生比当地学生遭遇更多的社会和心理障碍。这些研究进一步采用定量方法,分析影响留学生跨文化适应的因素。2007年,两位学者对美国某大学的198名留学生和241名当地学生作了对比,结果显示,留学生比美国学生更加想家,而年龄和英语熟练程度等因素决定了留学生的思乡程度,年龄较小、英语较差的留学生比其他学生更加想家(Poyrazli & Lopez, 2007: 263)。我国的一些学者借用国外的这种模式,了解来华留学生的心理状态及影响因素,得出了与国外同行不尽相同的结论。他们认为,来华留学生遇到的跨文化适应问题并不严重(雷龙云、甘怡群, 2004: 729),不同年龄的留学生在适应性上的差异也不显著(陈慧、朱敏、车宏生, 2006: 29)。

为帮助留学生尽快适应新环境,国外很多院校提供心理咨询和志愿者活动等服务,问题是留学生很少使用这些服务。美国某高校对2004届的551名外国研究生和2570名当地研究生作了问卷调查,发现在过去一年中,这两类学生遭遇情绪问题的几率不相上下,分别为44%和46%,但对学校心理健康服务的知晓程度和使用程度却存在统计学上的显著差异。61%的留学生知道学校提供心理咨询,在当地学生中,这一比例达到79%;33%的留学生曾打算寻求心理咨询,当地学生的比例为56%;而真正使用了心理咨询服务的留学生只有17%,比当地学生低11个百分点(Hyun, Quinn, Madon & Lustig, 2007)。来自美国另一所大学的三位学者也作了类似调查,了解该校留学生使用校内资源的情况。他们发现,留学生使用较少的不仅仅是心理咨询,还有大学提供的其他各种服务。83.3%的留学生从不参加学生志愿者活动,51.7%的留学

^① 虽然留学生研究在学术刊物上占有的篇幅不多,但近年来,一些留学生接收大国开始委托研究机构,对留学生及其他相关群体(如企业、院校、行政人员、职业咨询师与社区)进行调查。这些对政府决策有着重大影响、却未在学术刊物上发表的研究报告,将在以后的章节中作详细介绍。

生未参加留学生社团,还有 45.0%的留学生从未去过医疗保健中心 (Abe, Talbot, & Geelhoed, 1998: 543)。研究者归结为,留学生有独特的跨文化适应问题,需要学校提供不同于当地学生的心理和文化服务,目前留学生的这方面需求没有得到满足,必须为他们设计专门的相关服务。

留学生不仅与当地学生之间存在差异,而且不同类型的留学生也各不相同。比如,外国研究生与外国本科生在社会交往方面遇到不同的困扰,研究生更需要了解怎么与导师建立亲密的关系 (Olaniran, 1996: 85)。再如,国别因素会影响留学生的适应性。有研究发现,在加拿大留学的法国、英国和中国学生中,中国学生感受到的文化差异最大,文化适应的压力最大,身心健康状况最差 (Poyrazli & Lopez, 2007: 265)。我国的研究也发现,来华留学生中,欧美学生对新环境的适应能力比亚洲学生强 (陈慧、朱敏、车宏生, 2006: 29)。基于这些研究发现,有人提醒说,为留学生提供的服务应该因人而异,避免一刀切。

除开展上述各项服务外,留学生管理人员也可以为留学生提供信息和帮助,辅助他们顺利渡过最初的适应期。研究发现,管理人员的优质服务与留学生的心理健康成正相关 (Hyun, Quinn, Madon & Lustig, 2007)。国外院校多设有留学生办公室或其他相应机构,为留学生提供住宿和财务等方面的信息与建议。这些机构的工作人员非常了解留学生会遇到哪些问题,非常乐意帮助学生解决这些问题,并有合适的相关制度与程序 (Hall, Hamilton, Hall, & Pitcairn, 1998: 35)。爱尔兰的一项调查指出,约 40%的留学生曾使用过留学生办公室提供的服务,其中近三分之二的学生认为这些服务“相当出色”或“很好” (Bourke, 2000: 127)。但即便如此,阻碍依然存在。首先,院校在留学生事务上一般分工明确,留学生办公室仅负责招生,学生入学之后,相关职责便转入其他机构和院系,而各机构和院系之间缺乏合作与交流。其次,管理人员一般只关照那些前来寻求其帮助的留学生 (Hall, Hamilton, Hall, & Pitcairn, 1998: 29),而 60%的留学生在遇到困难时未与管理人员联系 (Bourke, 2000: 127)。最后,留学生虽然对管理人员较为满意,但更希望管理人员将其视为个体,得到个别化和人性化的服务 (Rosenthal, Russell, & Thomson, 2007: 79)。

我国院校与国外院校一样,一般也设有留学生办公室等机构,但工作效果不尽如人意。北京的一项调查显示,对高校留学生管理工作“满意”和“非常满意”的留学生仅为 27% (陈慧、常悦珠, 2007: 65)。另一项全国性调查发现,当留学生遇到困难时,想到寻求管理人员帮助的仅占 3.49% (沃国成、张锡九、黄浩、杨增祥, 2007: 15)。

加强留学生与当地学生的联系,也可以帮助留学生克服适应问题,因为留学生结交的当地朋友越多,感受到的文化冲击就越少,满意度也越高 (Poyrazli & Lopez, 2007: 265; Andrade, 2006: 136)。美国的一项研究指出,留学生的跨文化适应程度,

与其同当地学生一起度过的闲暇时间高度相关 (Abe, Talbot, & Geelhoed, 1998: 539)。另一些研究也指出, 那些与当地建立了良好关系的留学生, 对自己的学习和适应都更加满意。不过更多的研究发现, 留学生与当地学生的交往, 对其异国经历没有太大影响, 因为留学生虽然很希望结交当地朋友 (Hall, Hamilton, Hall, & Pitcairn, 1998: 45), 但与当地学生鲜有互动机会, 能与当地朋友结为密友的屈指可数。这一方面是因为留学生在与当地学生的交往中, 往往遇到语言障碍, 另一方面是因为留学生常被贴上语言能力差和学术水平低的标签, 受到当地学生的歧视 (Sam, 2001)。所以留学生更多地与其他留学生待在一起, 特别是来自其同一个国家的留学生。他们在学习上相互帮助, 并在“留学生”这一共同的身份认同中, 提升自尊, 对抗当地人的歧视 (Poyrazli & Lopez, 2007: 267)。事实上, 几乎所有的研究都认为, 留学生和当地学生是两个物理距离很近、心理距离很远、社会交集极少的群体。

在我国, 留学生与中国学生相互隔离的问题同样存在, 甚至可能更为严重, 因为不少高校将留学生安排在专门的学院 (如国际交流学院) 和宿舍楼里, 有时专业课也单独开设, 令其无论是教学还是生活, 都与中国学生截然分开 (艾忻, 2007: 35; 于富增, 2007: 14; 张立军, 2007: 45)。有学校甚至将此作为解决人才培养过程中“保密问题”的有效手段 (张卓立, 2008: 87)。一些研究发现, 尽管超过 80% 的留学生希望结交中国朋友 (陈慧、常悦珠, 2007: 65), 却通常与来自自己祖国的学生组成小圈子, 用母语交流, 并保持原有的生活习惯 (孟蕾, 2007: 77)。

与留学生跨文化适应研究相比, 有关入学前的信息提供和入学后的管理的学术文献数量极少。就入学前的信息提供而言, 研究一致发现, 留学生倾向于选择那些信息充足、准确、即时、清晰的国家 (Bourke, 2000: 126)。问题是, 几乎所有国家在信息提供方面都存在这样或那样的缺陷。

不少留学生接收大国通过政府和非政府组织, 设立留学生教育的门户网站, 统一发布院校和招生信息。其目的是方便学生查询, 减少可能存在的市场欺骗。不过, 澳大利亚和英国的研究都发现, 尽管留学生认为这些网站上的信息非常有用, 却很少利用它们查找院校信息。研究者提醒说: “院校应该研究是否要将其市场营销经费投入教育门户网站。” (Gomes & Murphy, 2003)

国外的绝大多数院校开发了自己的网站, 提供比门户网站更加丰富、细致的信息, 但这仍然无法满足留学生的需求。澳大利亚的调查指出: 每 20 名想赴澳留学的学生中, 只有一名认为院校在网站上提供了充足的信息; 大约三分之一的学生通过电子邮件向院校索要信息, 但五分之一的院校从不给予回复 (Pimpa, 2006)。

在许多国家, 留学生一旦被接收, 便会收到院校寄来的邮包, 内含各种信息。但在苏格兰的留学生说, 他们记得自己收到了很多资料, 却忘记里面写了些什么。澳大利亚的留学生希望得到更多的课程信息; 英国的留学生希望了解有关住宿、生活开支、

院校周边环境和设施设备的详细信息 (Hall, Hamilton, Hall, & Pitcairn, 1998: 39, 54); 爱尔兰的留学生希望自己在离开祖国之前, 能得到更多与健康检查和签证等相关的信息 (Bourke, 2000: 129)。

由于从门户网站和院校那里难以得到自己需要的全部信息, 学生在选择留学目的地时, 较多凭借亲友的口头介绍。例如, 对苏格兰的研究发现, 大多数留学生选择到苏格兰学习, 是因为朋友的推荐 (Hall, Hamilton, Hall, & Pitcairn, 1998)。

与国外院校不同, 我国院校很少在留学生正式入学前, 为其邮递资料。我国的国家留学基金管理委员会开通了“国家留学网” (<http://www.csc.edu.cn/>), 教育部留学服务中心也开设了“留学中国网” (www.cscse.edu.cn)。这两个网站的使用率如何? 对学生选择来华留学有多大的影响? 留学生对网站上的信息满意吗? 他们希望通过哪些渠道, 得到哪些信息? 我国的相关研究屈指可数。2007年, 有人对53名非洲留学生作了问卷调查, 并选取9名学生作了访谈, 发现与其他国家一样, 留学生由于很少从院校那里得到有用的信息, 所以大多依靠亲友的推荐选择就读院校 (安然、张仕海、吴招胜, 2007: 112—113)。

与国外学者相比, 我国研究者更关注住宿和打工等与管理有关的议题。就住宿而言, 有人分析到, 由于大量留学生住在校外, 使得住宿管理成为留学生管理中“最困难也是最薄弱的一环” (宫兴林, 2007: 42), 学校在“监控环节出现了严重问题” (陈慧、常悦珠, 2007: 68)。就打工而言, 研究者指出, 《中华人民共和国外国人入境出境管理法》和《中华人民共和国入境出境管理法实施细则》明令禁止留学生非法就业, 而《高等学校接受外国留学生管理规定》允许留学生勤工助学。这种政策法律上的冲突使得人们在判断留学生打工是否合法时大费周章。现实生活中, 留学生打工是一种颇为普遍的现象, 天津市对350名留学生的问卷调查显示, 近五分之一的留学生曾经或者正在打工, 多数留学生未向学校报告打工情况, 令学校无法掌握其在校外可能遇到的安全问题 (天津市公安局出入境管理局、天津市教育委员会、天津市高校外国留学生教育管理学会: 2007)。为解决这些管理问题, 有人建议设立班主任制度, “时时刻刻紧密联系”留学生, 全面负责留学生的思想、学习和生活 (于险波, 2010: 1)。

总体而言, 20世纪80年代以来, 随着全球留学生人数的增长, 有关留学生教育的理论与实证研究开始出现。多数研究以心理学为基础, 探究留学生的心理需要与跨文化适应。不过与教育领域的其他主题相比, 留学生研究的数量还不够多, 理论还不成系统。借用一位美国学者的话: “虽然留学生数量持续上升, 但他们一直是……校园里最安静、最隐蔽、得到的服务最不周到的一个群体。” (Mori, 2000)

具体而言, 已有的留学生研究主要存在三个问题。第一个问题是研究方法亟待完善。虽然国外的研究多采用实证方法, 收集各类数据, 但我国大多数研究仍以“思辨”为主, 缺少强有力的数据支撑。而且国内外关于留学生的实证研究, 绝大多数使用定