

2022教育行政與政策學術研討會

論文投稿基本資料表

論文題目	外國留學生對線上漢語教學滿意度之研究 —以中國山東理工大學為例
作者姓名	張超、潘怡安 白雪、潘扶德
服務單位	泰國格樂大學教育碩士生、花蓮縣議會專員 泰國格樂大學國際學院博士生、教授
聯絡地址	新北市石門區老梅里大丘田三十七號
聯絡電話	038567046、0919355603
E-mail	pan7632@yahoo.com.tw

請於民國110年8月19日前將投稿資料表連同論文全文電子檔寄到

E-mail：education991127@gmail.com

聯絡人：汪辰龢同學、伍牧萱同學

電話：0911-451425、0966-480750

外國留學生對線上漢語教學滿意度之研究

—以中國山東理工大學為例

The Study of the satisfaction of foreign students for online Chinese teaching

— **An example from Shandong University of Technology**

張超¹ 潘怡安² 白雪³ 潘扶德⁴

泰國格樂大學教育碩士生¹ 花蓮縣議會專員²

泰國格樂大學教育博士生³ 教授⁴

摘要

本研究目的是在線上漢語學習的外國留學生，對其線上漢語學習滿意度調查，探究留學生在線上漢語教學存在的問題，期建立適合留學生在線上漢語教學的課程體系，提升留學生在線上漢語教學的滿意度。

本論文採用文獻分析、問卷調查等方法，進行對收集到的資料進行統計分析。本研究結果：一是影響留學生線上漢語教學滿意度的因素是教師、線上交互、線上課程資源和線上教學環境。二是在被調查的留學生中，有超過 85%的人對於自己的線上漢語教學滿意度達到了基本滿意度。三是在差異分析中只有不同生源地的留學生對線上漢語教學滿意度存在顯著差異。四是對研究假設進行驗證分析並修正了留學生線上漢語教學滿意度指數模型。

關鍵字：留學生、線上漢語教學、滿意度

Abstract

The purpose of this research is to investigate the satisfaction of foreign students studying Chinese online, to explore the problems existing in online Chinese teaching for international students, to establish a curriculum system suitable for online Chinese teaching for international students, and to improve the online Chinese teaching for international students. satisfaction.

This paper adopts the methods of literature analysis and questionnaire survey to carry out statistical analysis on the collected data. The results of this research: First, the factors that affect the satisfaction of international students in online Chinese teaching are teachers, online interaction, online course resources and online teaching environment. Second, among the international students surveyed, more than 85% have achieved basic satisfaction with their online Chinese teaching. Third, in the difference analysis, there are significant differences in satisfaction with online Chinese teaching only among international students from different origins. The fourth is to verify and analyze the research hypothesis and revise the online Chinese teaching satisfaction index model for international students.

Key words: International students, Online Chinese teaching, Satisfaction

一、緒論

中國綜合國力的提升吸引了眾多學習者來華留學，到目前已成為亞洲最大的留學目的國。截止到 2020 年 12 月 22 日教育部新聞發佈會上的統計，目前全球有 70 個國家將中文納入國民教育體系，中國以外有約 2500 萬人正在學習中文（李明軍，2018）。根據 2020 年 6 月 18 日正式印發的《教育部等八部門關於加快和擴大新時代教育對外開放的意見》，明確指出要“打造‘一帶一路’教育行動升級版”，“建立中國特色國際課程開發推廣體系，優化漢語國際傳播，支持更多國家開展漢語教學”（林崇德，2012）。教育部國際司負責人表示，新形勢下隨著我國教育對外開放的逐步推進，“做強‘留學中國’品牌，歸根到底要靠提高來華留學教育的品質和管理水準”。因此，如何提升留學生教育品質是我們需要關注的重點問題，品質提高將吸引更多的留學生，促進來華留學教育健康有序發展。

另一方面，新時代以來快速發展的網路資訊技術讓社會各個行業整體呈現出數位化、資訊化的發展特點。其中近年來，線上教育作為“互聯網+”時代背景下的教育行業的新嘗試，在國家的大力宣導下蓬勃發展（楊春梅，2016）。而 2020 年開年至今，一場突如其來的新冠肺炎疫情使得世界範圍內的教育形勢發生了巨大改變，線上教育成為未來教育的重要方式。我們看到，由於疫情防控期間留學生不能正常返校上課，許多高校為應對疫情開設線上課程，借助線上教學平臺為留學生的漢語學習提供了有力的支援和便利。這種線上教學方式勢必會對對外漢語教學效果產生影響，針對教師能否通過線上網路平臺滿足學生的學習需求、學習效果如何、教學品質是否達標等問題，由此我們提出了滿意度調查。

滿意度的概念來源於顧客滿意度。它是指顧客的期望與實際情況進行比較所

獲得的一種心理感受，差異越小則越滿意，如果用數字具象化的表現就是滿意度。如果將教學視為一種服務，學生是這種服務的消費者的話，那麼服務體驗或者說學生的滿意度，就是衡量教學品質和教學效果的重要指標（範哲超，2019）。現有的有關學生滿意度的研究結果表明，如果學生感到愉悅，即表示學習滿意度高，教學品質相對較好；如果學生感到不愉快，即表示學習滿意度低，教學品質相對較差（潘孝富，2014）。

本研究目的是以參加線上漢語學習的留學生為研究物件，對其線上漢語學習滿意度開展調查，探究留學生在線上漢語教學存在的問題，構建適合留學生在線上漢語教學的課程體系，提升留學生在線上漢語教學滿意度。

二、文獻探討

（一）教學滿意度的理論

1. 教學滿意度的意義

教學滿意度指的是碩士研究生參與教學活動時，比較學習願望和客觀感受後所形成的心理感受及狀態。若課堂教學感受不及期望值，則為不滿意，反之則為滿意。如果感知效果遠遠超出預期，則為高度滿意（Sun，2020）。本研究將從教師的執教素養、教師的教學水準、教師的教學方法和手段、師生的課堂互動、教師評價學生的方式以及學生自評六個方面對 N 師範大學文科類專業的全日制碩士研究生進行課堂教學滿意度的考察。本次研究將調查碩士研究生對專業課堂教學的各項滿意度及總體滿意度，對於公共政治課和公共英語課的課堂教學滿意度只考察學生的總體滿意度（Zedan，2015）。

2. 教學滿意度的理論

（1）.期望確認理論

1980年，Oliver提出了期望確認理論，圖2-1即為該理論的模型。期望和感知績效是影響消費者滿意度的主要因素，消費者感知的績效表現和購前期望間的差距即為期望確認度，其也是判斷和評價顧客滿意度的重要指標。而這滿意度決定了消費者是否願意二次購買（Aaron，2016）。

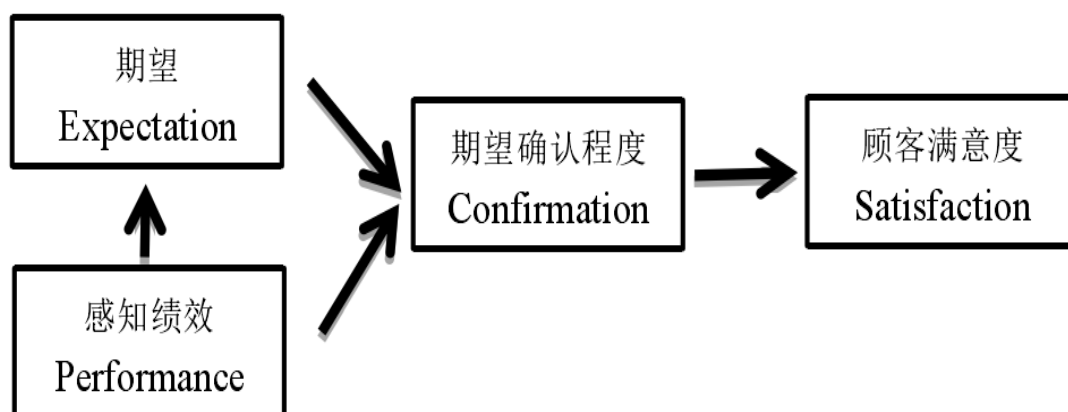


圖2-1 期望確認理論模型

本文著力探討線上漢語教學中留學生的滿意度情況，那麼就離不開與顧客滿意度相關的理論研究。我們知道留學生在進行線上漢語教學之前有一定的心理預期，而在上完課或結束教學後也會有一定的評價，滿意與否關乎到學生是否有持續學習的意願。因此，期望確認理論能夠為本文滿意度研究提供重要的理論基礎。

（2）建構主義學習理論

建構主義認為學習是學習者以自身的經驗對新知識進行主動構建的過程。代表人物維果茨基也指出，人的學習和發展發生在與其他人的交往和互動中（張禮娟，2015）。因此，在教學過程中，通過與其他人的協作互動，無論是教師還是學習夥伴之間，共同構建問題的解決辦法或協調作出決策，都對學習者構建知識起支架作用，讓學習者更全面地理解學習內容。此外，該理論也強調教師要在學

習者進行建構的過程中適時地引導，給予幫助。

線上教學使得師生分離，但網路和社交媒體能夠讓師生和學生之間互通有無，鼓勵學習者積極主動地進行知識的共用、建構、交流協作和共創，增強自主學習能力，也能獲得很好的學習體驗和學習成果（馬寧，2018）。所以本研究將建構主義學習理論作為理論基礎，為後續有關提升滿意度建議中的協作學習活動的設計和指導學生有效使用線上課程資源等方面提供了重要的理論參考。

（3）交互理論

交互理論是遠端教育學的重要理論。Moore（2015）將遠端教育的交互分為學生與學習材料的交互、學生與教師之間的交互、學生與學生之間的交互。這是最為普遍接受的交互分類，並發展成為分析線上教學互動組成和構建的重要框架。隨後希爾曼又提出了學生與交互介面的交互，在近些年來也越來越受到人們的重視。有關的理論研究如下。

Moore（2012）的“交互影響距離理論”認為交互距離就是導致交流缺失的物理距離和因為物理距離和社會因素等帶來的必須由特別的教學技術彌合的心理和交往距離，由此來表達遠端教育中師生在具有分離特性的環境中的相互影響和作用。影響交互距離的三個核心變數是結構化（教學設計及能夠回饋學生個人需要的程度）、對話（師生之間進行互動的難易程度，包括交流、討論和回饋）和自主性（學生能夠自主選擇學習的程度）。在結構化程度越低的課程中，師生對話頻率越高，交互影響距離縮短，學習需求滿足度越高。

Anderson（2018）的“等效交互理論”明確指出師生、生生和學生與學習內容間具備相互轉換和替代的關係。三種互動中在，只要其中的一種互動處於良好狀態，不論其他兩種互動處於何種水準，就可能產生較為理想的學習成效和效

果。Bandura (2017) 提出的“三元交互決定論”則強調了行為、個體和環境三者的交互作用，認為個體行為受環境影響，但人們也能通過某些行為方式影響環境，而改變了的環境又會影響他們的後續行為。三者之間是相互影響的關係。基於以上交互理論，為本研究中影響線上漢語教學滿意度因素的確定，如線上交互、線上教學環境等，提供了理論上的支援。同時也為最後滿意度提升建議中線上教學交互活動設計等提供了重要的理論依據。

(二) 留學生在華線上漢語教學滿意度的研究

關於留學生滿意度，絕大多數研究者都從教育教學品質、教學管理、設施環境、後勤服務、情感溝通等幾大因素展開留學生滿意度調查。國外研究如英國高等教育國際部於2010年開展了全國性的學生滿意度調查，問卷涉及從申請留學到畢業就業去向的整個留學生涯，其中包括教學品質與學習支援、學習基礎設施和環境等，甚至考慮到了文化和社會融合問題。我國留學生數量日益增多，其也促進了相關課題研究的深入發展，我們發現大多數研究從不同地域和院校出發，滿意度整體較高。比如，針對東盟來華留學生的教育服務滿意度，陳芳蘭將東盟來華留學生作為研究物件，從教學管理、師資力量、設備設施、情感投入等六個因素設計調查問卷後進行分析，結果表明東盟留學生對廣西高校的教育服務滿意度總體較高，達到45% (Young, 1999)。王勇、林小英等人從北京大學留學畢業生對教育管理工作的滿意度的視角出發，針對入學指導、溝通機制、教育教學的方面進行調查分析，其研究表明有超過六成的學生整體滿意度水準處於中等偏上；陳映可和鄭崧則針對浙江三所高校留學生，從學習、生活、校園支援與服務和總體滿意度五個方面設計問卷，調查研究整體來說發現學生對教育服務比較滿意 (彭彥彬, 2013)。

關於留學生線上教學（線上學習、遠端教育等）滿意度研究中，其關注點主要包括學習者、教師、技術承載（主要是線上教學平臺）以及課程資源等，從學習環境、交互以及服務支援等維度進行考察。如日本的研究者 Bary（2008）以進行遠端學習的日本在校大學生為調查物件，通過問卷資料分析後指出影響學生遠端學習滿意度的包括學生自主權和四個與互動有關的重要方面（即師生之間、學生之間、學生與學習內容、學習者與學習介面之間四個方面的互動）。

三、研究設計與方法實施

（一）研究架構

本文利用文獻研究法、問卷調查法和訪談法等對高校留學生線上漢語教學滿意度進行了分析和研究，同時也提出了針對性的策略措施。

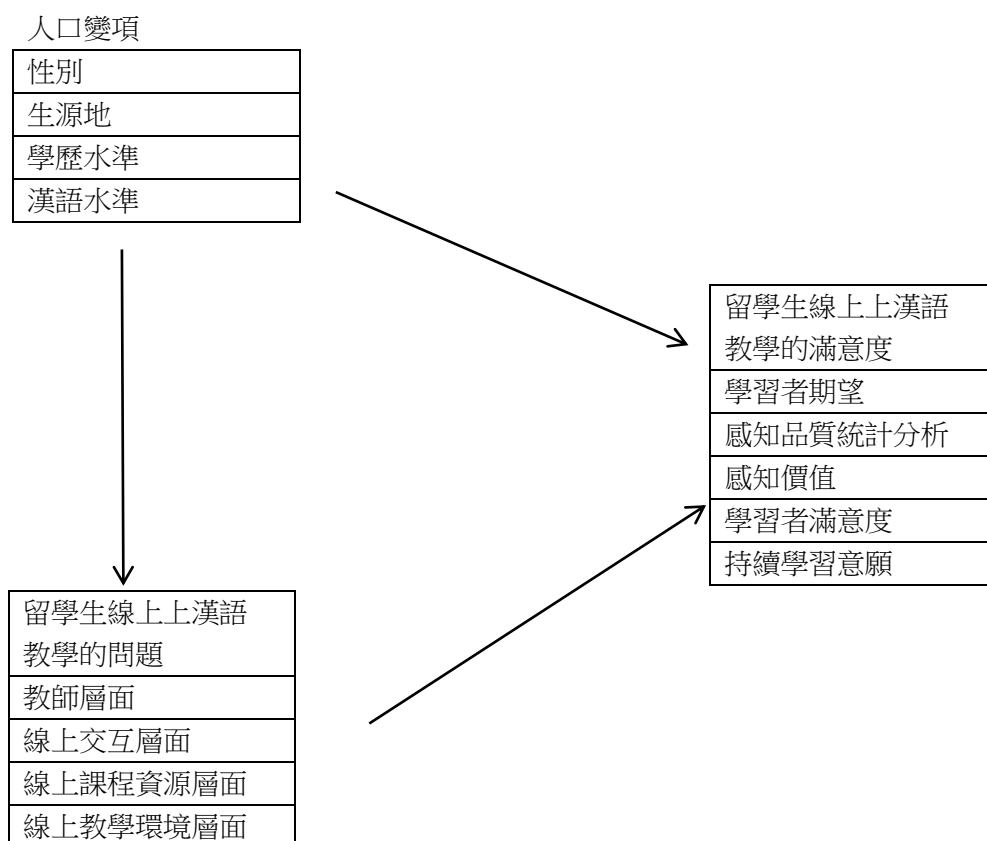


圖3-1 研究架構圖

(二) 研究方法

1.文獻分析法

查閱並分析大量現有的文獻，歸納總結關於留學生漢語教學及線上教學滿意度調查等的發展歷程和研究現狀，界定留學生線上漢語教學及其相關滿意度的概念範圍，梳理已有滿意度調查採用的方法和工具等，為研究的有序進行提供的理論支持和實踐指導。

2.問卷調查法

本研究採用問卷調查的方法，根據前人的滿意度評價模型的研究和本論文的實際研究需要，結合教師、線上交互、線上課程資源、線上教學環境四個滿意度影響因素，設計留學生線上漢語教學滿意度分析模型和問卷，來調查東北某高校留學生線上漢語滿意度情況。

(1) .問卷調查對象

根據本文的研究需要，調查物件為參與線上漢語教學的東北某高校的留學生，包括長、短期漢語進修生，本科生、研究生（學歷教育）。採用隨機的方式基於問卷星平臺通過微信等社交軟體向留學生發放問卷，儘量從生源地、學歷水準、漢語等級等方面來兼顧研究物件的豐富性和多樣性。

(2) 問卷調查設計

本問卷的設計首先參考了國內有關研究者，如劉武、張金鳳和韓夢等人對相關滿意度問卷編制的文獻資料，結合前文分析所得留學生線上漢語教學滿意度的影響因素及滿意度指數模型。在問卷初稿完成之後，請導師專家審閱指導，相關

線上學習者提出意見，對問卷再次進行修改完善。

本問卷由兩部分組成。第一部分是個人基礎資訊，包括個人基本情況（留學生的性別、生源地、學歷、漢語水準等級）以及使用的線上教學平臺和最喜歡的線上教學方式。

第二部分為本問卷的主體部分，即滿意度問卷，根據上述的測量指標一共分為5個不同的部分，共31題，具體內容附在論文最後。

量表中所有選項均採用李克特五級量表，其中數值5-1表示受測者滿意程度由高到低。本研究中學習者滿意程度的判定方式為樣本資料的平均值，均值得分 ≥ 3 傾向於滿意，均值得分 < 3 則傾向於不滿意

四、結果分析

（一）學習者基本情況統計

問卷調查第一部分共設置了4個問題來調查東北某高校留學生的個人基本資訊。本研究的樣本容量為151，其具體情況如下。

表4.1 性別、生源地、學歷水準、漢語水準的頻率分析

變數	樣本特徵	頻率	百分比 (%)
性別	男	66	43.71
	女	85	56.29
生源地	亞洲	90	59.60
	非洲	20	13.24
	歐洲	38	25.17
	美洲	3	1.99

學歷水準	進修生	21	13.91
	本科生	74	49.00
	研究生	56	37.09
漢語水準	中級	45	29.80
	高級	103	68.21
	沒有	3	1.99

由表4.1可知，從性別構成來看，填寫調查問卷的男生占比43.71%，女生占比56.29%。被調查的男女比例接近1:1，即本次抽取的樣本中男女人數無顯著差別。

從生源地分佈來看，本次共有來自泰國、俄羅斯、烏茲別克斯坦、奈及利亞等34個不同國家的留學生參與調查，經過分類後可以看到，亞洲國家人數最多，共90人，所占比例為59.60%；其次為歐洲38人，占比25.17%；非洲20人，占比13.24%，美洲僅有3人，占比1.99%。總體來看，調查對象中各生源地人數分佈與學校實際情況較為符合。

從學歷水準構成來看，本科生人數所占比例最高，接近一半（49%），研究生和進修生比例分別為37.09%和13.91%，分佈較為均勻。這與隨機發放問卷時能夠收到回饋的情況是相符的。

從漢語水準構成來看，本文將HSK1-6級分類①統計發現其中沒有初級水準的，則不考慮，中級水準45人，占29.8%，高級水準103人，所占比例最高為68.21%，另有無漢語水準等級3人，占1.99%。這是因為絕大多數本科生的漢語水準為4級及以上，研究生的漢語水準要求為5級及以上，此外，進修生的漢語水

準等級不等，有零級甚至到6級的差異，所以本研究的漢語水準構成符合實際情況，較為合理。

(二) 線上教學平臺使用及線上教學方式情況統計

1. 線上教學平臺使用情況統計

基於前期學校留學生線上教學概況，不同漢語課程使用的學習平臺的不同，列舉了唐風漢語、微信、騰訊會議、智慧樹等選項，由於學習者不同課程可能不止使用一個平臺進行學習，本題為多選題。從表2.2中不難看出，留學生線上學習時使用騰訊會議①的人數最多，其回應百分比為30.0%，個案百分比高達83.4%；其次為微信和唐風漢語平臺，回應百分比和個案百分比分別為26.0%、24.4%和77.5%、72.8%。其他四種使用頻率（個案百分比）從11.9%-22.5%不等，但大致平均。可見，騰訊會議、微信和唐風漢語平臺是留學生線上漢語教學使用的最主要的平臺。

表4.2 線上學習時使用的平臺的頻率分析

		回應		個案百分比
		個案數	百分比 (%)	(%)
線上學習時使用的平臺【多選】	唐風漢語	110	24.4	72.8
	微信	117	26.0	77.5
	騰訊會議	126	30.0	83.4
	ZOOM	19	4.2	12.6
	釘釘	18	4.0	11.9
	學習通	34	7.6	22.5

	智慧樹	26	5.8	17.2
	總計	450	100.0	298.0
a. 使用了值1對二分組進行製錶。				

2. 最喜歡的線上教學方式情況統計

根據前文對線上漢語教學中多種教學方式的表述以及該校留學生的回饋情況，列舉了直播教學、直播+錄播、錄播+微信群答疑、自主學習+直播教學、自主學習+微信群答疑五種教學方式及其他。從表4.3中可以看到，選擇自主學習+直播教學的人數最多，有49人，占32.5%；其次為直播+錄播和錄播+微信群答疑，分別為23.8%和22.5%；選擇直播教學和自主學習+微信群人數為12.6%和7.9%。這裡有一例明確表示不喜歡線上上課的學生，屬於個案，在此不進行討論。由此我們發現，留學生首先更傾向於線上漢語教學過程中師生能夠進行即時、同步的線上直播教學，貼近於我們線下的課堂教學；可主動學習提前錄製的教學視頻，也可結合自身實際合理利用平臺上的各類課程資源，進行線上的互動答疑研討，自由度較高。當然這裡不排除有學生因為自身原因（時差、工作等）不得不選擇錄播形式進行學習。

表4.3最喜歡的線上教學方式的頻率分析

線上教學方式		頻 率	百分比(%)	有效百分比 (%)	累計百分比 (%)
有	錄播+微信群答疑	34	22.5	22.5	22.5
效	直播+錄播	36	23.8	23.8	46.3

直播教學	19	12.6	12.6	58.9
自主學習+微信群 答疑	12	7.9	7.9	66.8
自主學習+直播教 學	49	32.5	32.5	99.3
其他【不喜歡線上上 課】	1	.7	.7	100.0
總計	151	100.0	100.0	

3. 留學生線上漢語教學滿意度情況統計分析

(三) 整體滿意度情況統計分析

由前文所設將得分在3及以上的認定為偏向于滿意，那麼根據被調查的滿意度平均值在3分（基本滿意）及以上的人數來計算平均滿意率，則由表4.4得出其平均滿意率為85.4%，這說明在被調查的留學生中，有超過85%的人對於自己的線上漢語教學滿意度達到了基本滿意及以上。

表4.4 平均滿意度情況統計表

平均分數	0~1	1~2	2~3	3~4	4~5	總計
個案數	0	5	17	76	53	151
百分比 (%)	0	3.3	11.3	50.3	35.1	100

同時，結合表4.5我們發現，留學生的線上漢語教學總體滿意度平均值為3.63，標準差為0.65，最高得分為4.74，最低得分為1.35。滿意度的五個潛在變數

的均值由高到低依次為感知品質(3.89)>學習者滿意度(3.76)>感知價值(3.44)>學習者期望(3.31)>持續學習意願(2.65)。其中只有持續學習意願的平均分低於3，表明大部分進行線上漢語教學的留學生更傾向於線下授課，不願意持續進行線上學習，這一點留待後續討論。

表4.5 滿意度總體情況描述表

分析項	個案數	最小值	最大值	平均值	標準差
學習者期望	151	1.00	5.00	3.31	0.80
感知品質	151	1.65	5.00	3.89	0.68
感知價值	151	1.00	5.00	3.44	0.83
學習者滿意度	151	1.00	5.00	3.76	0.86
持續學習意願	151	1.00	5.00	2.65	1.06
總體滿意度	151	1.35	4.74	3.63	0.65

1. 學習者期望統計分析

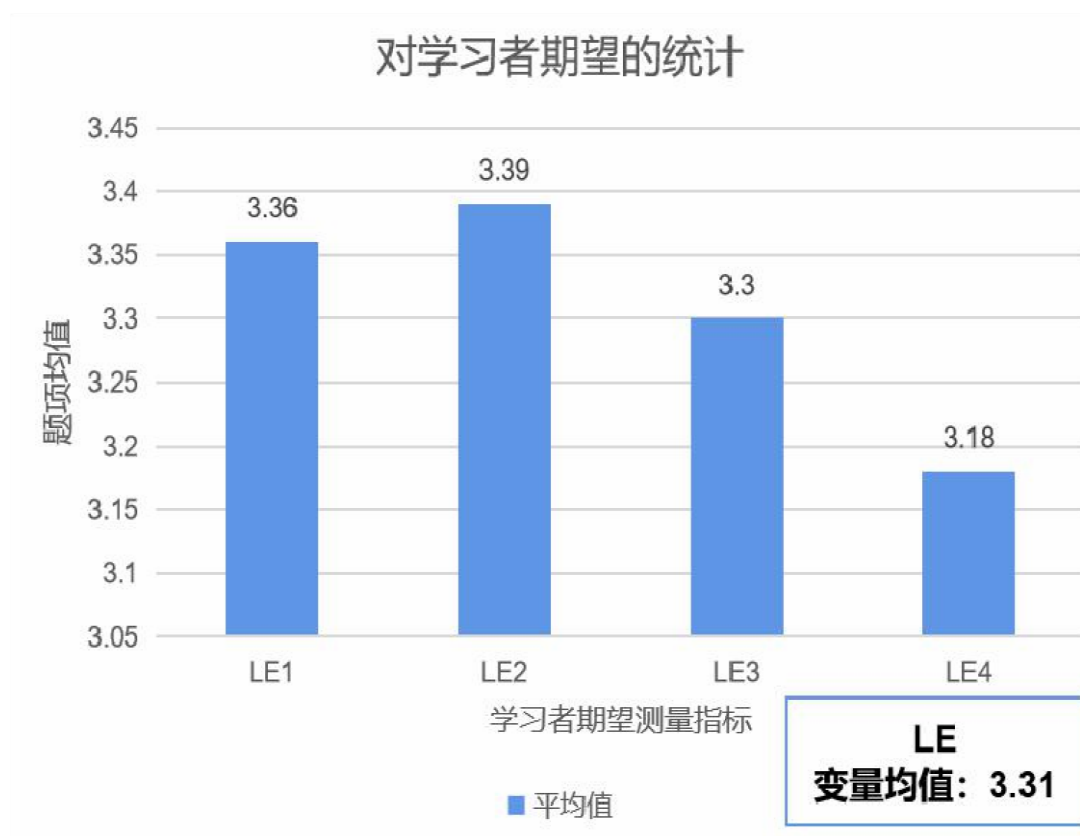


圖4.1 對學習者期望的統計

由圖4.1學習者期望變數的統計資料顯示，該變數均值是3.31，反映了學習者在學習之前對線上漢語教學教學抱有較強的學習期望。其中學習者對線上漢語教學最期望的是均值3.39的對線上交互的期望，其次是對教師的期望（3.36）、對線上課程資源的期望（3.3）和對線上教學環境的期望（3.18）。這表明學習者對這種較為新穎的學習方式較為期待，他們期望與老師和其他同學一起線上進行有趣的互動，並且大多數學習者寄希望於教師的授課和線上課程資源能夠滿足其漢語學習需要。但同時受突然的疫情影響，這種即時互動的方式對師生的設備網路和平臺的功能要求較高，因此學習者比較擔心沒有良好的線上教學環境。

2. 感知品質統計分析

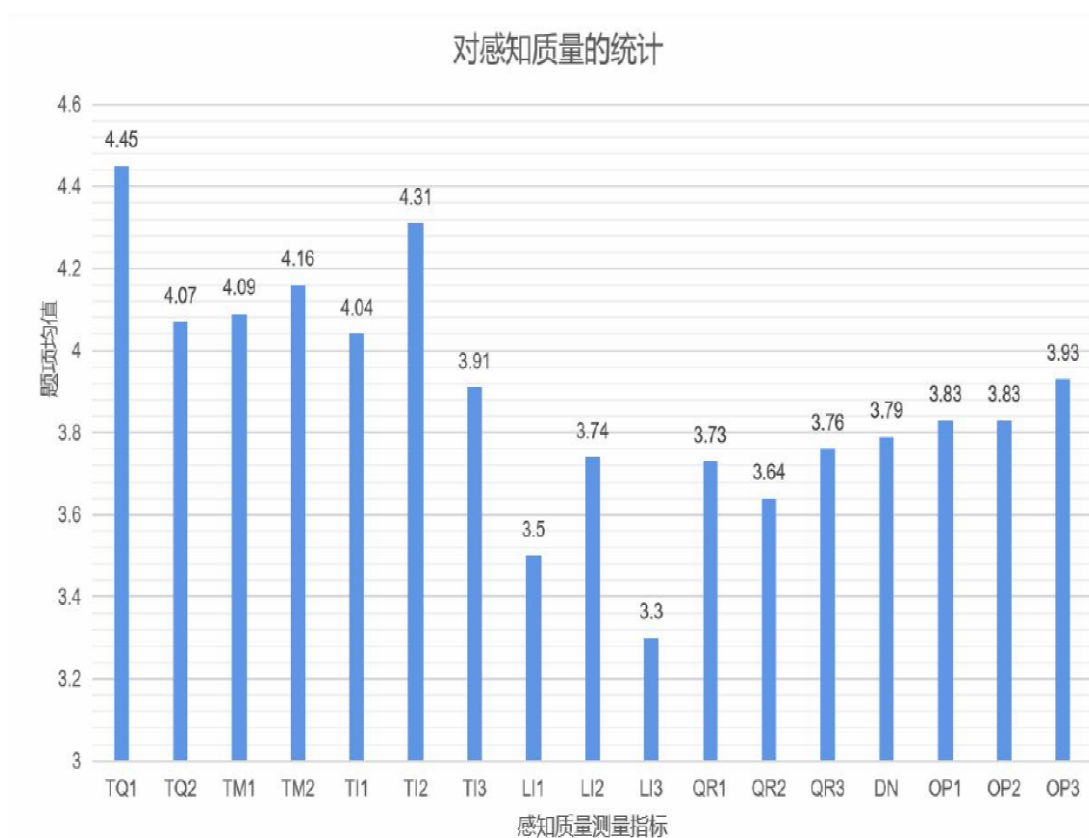


圖4.2 對感知品質的統計

對感知品質變數統計結果如圖4.2所示。從圖中我們可以看到，此觀測變數一共17題，線上漢語教學實際中學習者對感知品質整體均值为3.89，較為滿意。影響留學生線上漢語教學滿意度的四個因素均值由高到低分別為教師（4.19）>線上教學環境（3.85）>線上交互（3.80）>線上課程資源（3.71）。具體分析如下。

首先，學習者對教師給出了最高評價，四個指標的得分均超過了4分，表明他們普遍認為教師的知識儲備和教學經驗較為豐富，基本能夠熟練操作線上教學平臺和使用工具，具備扎實的教學組織設計和教學管理能力，能夠把握好教學進度和時間，課堂準備比較充分等。這同樣說明在實際線上漢語教學中教師是基本

滿足學生的預先期望的。

其次，基於學習者對線上學習交互感知，有關師生交互的三個測量指標均值同樣很高，都在3.9以上，說明線上漢語教學中教師和學生之間的提問答疑、交流評價的互動量都較多。同時我們發現有關生生交互的三個測量指標得分很低，整體來看在17題中最低的兩項均來源於此，分別是學習者之間的線上學習討論交流（3.5）和互評表現並回饋（3.3），這表明在實際的線上漢語教學中學習者之間的交往互動較少。

再次，我們發現線上課程資源在四個影響因素中其均值最低（3.71），其中感知最差的是線上資源的豐富性，題項均值為3.64，表明學習者認為線上課程資源，包括PPT課件、電子教材、各種音視頻資料以及提供的擴展資料等不算太豐富，上傳或更新的速度有可改進的空間，不能很好地滿足學生的學習需求。

最後，從圖中可以看到線上教學環境方面的變數均值（3.85）最接近於整體均值，其中最低為對設備網路的滿意度（3.79），這表明學習者對線上漢語教學中教師上課的設備網路不太滿意，直播時會出現不穩定現象，如卡頓、閃退，播放視頻、音訊時不夠流暢清晰等等，影響教學效果。

3.感知價值統計分析

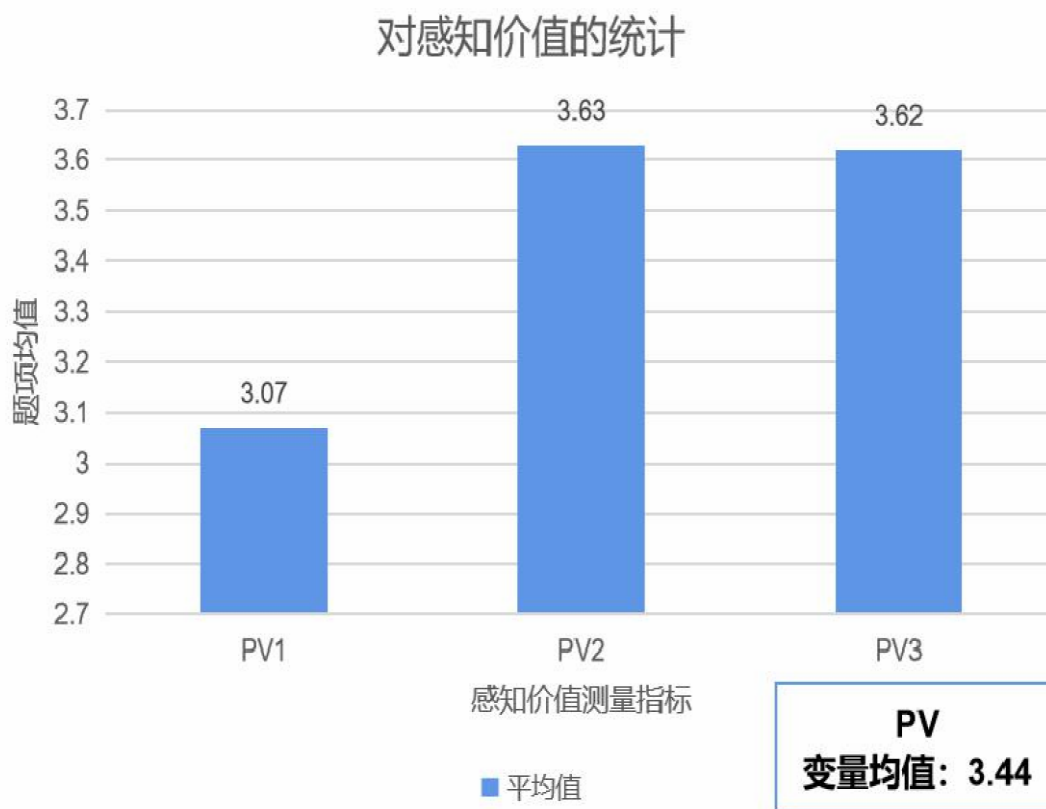


圖4.3 對感知品質的統計

對感知價值變數統計結果如圖4.3所示。由圖中統計資料可以發現，其均值得分是3.44，整體感知到的價值較為一般。在這三個測量指標中最低的只有3.07，最高不過3.63。說明對學習者來說，和線下課堂教學相比，線上漢語教學並沒有讓他們在較少時間內學到更多的漢語知識技能，性價比不太高。儘管其能夠激發學生的學習興趣，且教學內容在未來的學習和工作中也能夠得以應用，但是，其更希望接受線下教學。這是因為大部分學習者還是按照傳統線下課堂的課程安排和時間進度進行漢語學習的，但又沒有像傳統課堂師生那樣面對面的交流討論的氣場氛圍，師生、生生的互動相對減少。此外，部分學習者主要利用自身的碎片時間來學習相關知識和課程。因而總體來看學習者的感知價值評價為一般。

4. 學習者滿意度統計分析

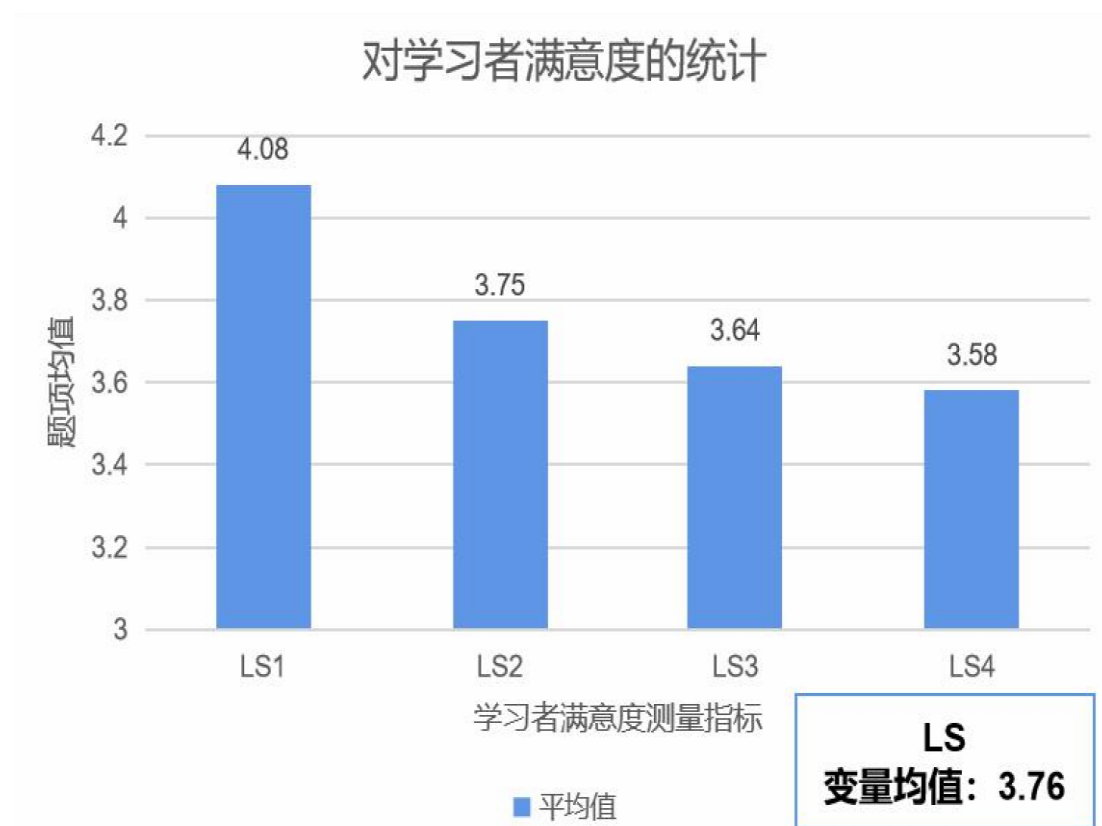


圖4.4 對學習者滿意度的統計

對學習者滿意度變數的統計結果如圖4.4所示。根據圖中資料顯示，學習者的滿意度為3.76，滿意度屬於中上等水準。在眾多的因素之中，對教師的評價最高，均值得分為4.08分，這與感知品質中教師一項得分最高的情況是一致的。其次是對線上交互（3.75）、線上課程資源（3.64）和線上教學環境（3.58）的滿意度。結合圖3.1的學習者期望的統計情況，可以看到線上漢語教學滿意度基本超出預期，但要進一步提升滿意度，應更加注重如何實現線上交互尤其是生生交互方面、線上課程資源的開發以及提升線上教學環境服務品質。

5. 持續學習意願統計分析

學習者是否有持續學習意願也關乎滿意度水準的高低，根據樣本資料對持續學習意願變數的統計結果如下圖4.5所示，整體來看該變數整體得分均值為2.65。其中，學習者願意推薦或分享給其他未參與線上漢語教學的人的得分最高（3.1），但也處於一般水準；未來繼續選擇線上學習（2.54）和未來優先選擇線上學習方式（2.32，最低分）兩項觀測指標低於一般水準，表明大部分學習者不太願意持續進行線上漢語教學，這與感知價值中學生更傾向於線下課堂教學的分析結果是相符的。

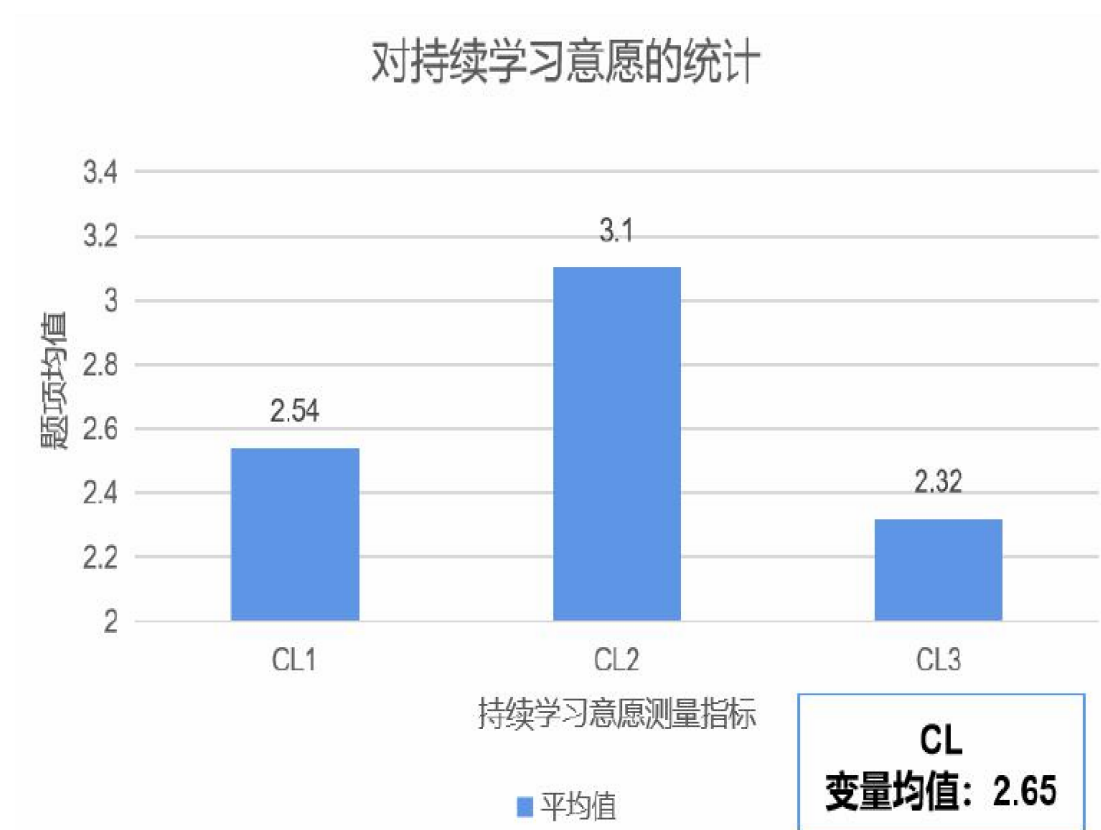


圖4.5 對持續學習意願的統計

綜上所述，有超過85%的留學生對自己的線上漢語教學滿意度達到了基本滿意及以上，並且學習者滿意度水準都超出了預期。其中五個潛在變數中感知品質

平均分最高，表明大部分進行線上漢語教學的留學生對實際教學過程感受良好。通過得分最低的持續學習意願以及感知價值變數，我們發現學習者相較於線上教學，學生更喜歡線下授課，認為同等漢語課程安排下線下師生的課堂氛圍更融洽，學習更專注，授課的效果更好。結合感知品質中得分較低的測量指標來看，線上交互尤其是生生交互方面、線上課程資源以及線上教學環境服務品質等都有待進一步提升和改進。

五、結論與建議

（一）結論

本研究充分運用了問卷調查法和訪談法等研究形式，利用資料分析軟體 SPSS23.0對留學生線上漢語教學滿意度、滿意度影響因素、滿意度控制、潛在變數間的關係等進行了分析研究，並結合調查研究結果立足于影響滿意度的教師、線上交互、線上課程資源和線上教學環境四個因素，提出了針對性建議。

研究發現，有超過85%的留學生對自己的線上漢語教學滿意度達到了基本滿意及以上，並且滿意度水準都超過了預期。其中五個潛在變數中感知品質平均分最高，表明大部分進行線上漢語教學的留學生對實際教學過程感受良好。通過得分最低的持續學習意願以及感知價值變數，我們發現學習者相較於線上教學更喜歡線下授課，認為同等漢語課程安排下線下師生的課堂氛圍更融洽，學習更專注，授課的效果更好。結合感知品質中得分較低的測量指標來看，線上交互尤其是生生交互方面、線上課程資源以及線上教學環境服務品質等都有待進一步提升和改進。

其次，通過研究資料分析得知總體來看不同性別、學歷水準、漢語水準的留

學生線上漢語教學滿意度不存在顯著差異；不同生源地的學生對線上漢語教育的滿意度差異明顯，具體來看，在學習者期望、感知品質、感知價值三個方面均呈現顯著差異，且差異較大的生源地組別為亞洲>歐洲、非洲>歐洲。

在通過資料分析對滿意度潛在變數間的相關分析和回歸分析，不難看出學習者的期望是感知品質的重要影響因素，而感知品質又對感知價值產生了較為明顯的影響，學習者的滿意度對學生長期學習的意願影響明顯。學習者期望、感知品質和感知價值對留學生線上漢語教學滿意度起到直接影響的作用，且感知品質影響最高。說明學習者的期望越高、感知到的線上漢語教學品質和價值越高，其滿意度越高。

（二） 建議

1. 增強課堂的趣味性

（1） 情景教學法

線上教學的過程中，選擇貼近生活的學習場景，一方面可引導學生主動學習相關知識，另一方面也可使學生產生親切感和舒適感。因此，線上教學的過程中，應打造生活化的教學情境，提升學生的學習驅動力，尊重學生的主體地位，進而也可更好地引導學生主動地成為學習活動中的一員。

（2） 巧設提問法

線上教學的過程中，應高度重視提問環節。教師要能利用各種形式的問題去引導學生。教師在提出上述問題時，學生們通過思考獲得答案的過程，正是他們不斷學習的過程，其也對學生的學習和生活產生了較大的影響，能夠更好地培養學生的發散性思維，同時也可引導學生建立更為系統的認識，該學習狀態也有利

於學生獲取較為理想的學習成果。

(3) 動畫和視頻法

動畫和視頻的表現力極強。在展現豐富多彩的世界的同時，不僅調動了學生的視覺和聽覺，動態性更為明顯，能夠將抽象的內容以具體化的形式展現，使學生更好地理解教學內容。

2.提高課堂的互動性

(1) 即時性提問

提問法在對外漢語教學中得以廣泛應用，教師可以一邊共用課件講課，一邊即時地通過提問來吸引學生的注意力。由於線上教學過程中，教師無法及時有效地觀察學生的學習狀態，即時地發問是一種教師瞭解學生學習狀態的互動模式，可以說明教師很好地觀測到學生的上課狀態，對於上課走神的學生，一個提問，就可以把學生重新拉進課堂。另外，即時地提問還可以讓學生緊跟教師的上課節奏和教學思路，教師可及時解答學生提出的問題。提高課堂的教學效率。

(2) 任務式教學

任務式教學的核心是使學生在完成任務的過程中進行有意義的協商與互動，在與同學和教師進行交流的過程中自然習得語言形式，有利於提升學生應用漢語交流溝通的能力。在設定任務式教學環節時應遵循以下幾個原則：**A.**任務需解決現實生活中的問題，而不是單純操練詞語或語法點。**B.**交際應以完成任務為目的，而不是單純為了完成測試或練習。**C.**任務需製造資訊差，可激發學生的好奇心和求知欲，促使他們通過交際互動和意義協商從他人那裡獲得新資訊，從而作出決策。**D.**任務允許學習者使用自己的言語儲備，而不是根據已知資訊（如課文內容）來作答。**E.**任務完成後，教師需歸納總結學生的任務完成概況，並對突

出的語言偏誤予以糾正回饋，使學生在關注內容的同時自然習得語言。

(3) 口頭互動模式

常見的口頭互動模式分為問答式和報告式兩種。問答式指教師提問，學生回答，也可以是學生提問，學生回答。線上課堂教師對學生管控力有限，相較於線下常見的集體問答方式，一對一提問或輪流回答的方式更適合線上教學。問題根據學生情況量身打造，在檢查學生對所學內容理解水準的同時，也可有效管控學生，引導學生高度集中注意力。

3.更新教師教學觀念

近年來漢語教學界盛行的沉浸式教學、體驗式教學、任務型教學等都是以真實的漢語生活場景為依託，現在這些熱門的教學方式也難以開展，全新的教學方法受到了巨大的衝擊，面對如此重大的挑戰。為此，教師要採用全新的教學理念，樹立新型的教學觀念，形成自己的授課模式和教學方法。

參考文獻

- 李明軍(2018)。醫學專業留學生教學滿意度影響因素分析。《*解放軍醫院管理雜誌*》,06,581-583。
- 林崇德(2012)。留學生對課程教學滿意度研究——基於廣西大學東盟國家留學研究生的問卷調查。《*廣西大學學報(哲學社會科學版)*》,03,109-112。
- 馬寧(2018)。融合式、趨同化管理模式對提高在華醫學留學生教學滿意度的作用。《*醫學教育研究與實踐*》,02,327-330。
- 楊春梅(2016)。來華留學生線上教育滿意度調查研究——以對外漢語課程為例。《*寧波職業技術學院學報*》,03,55-59。
- 范哲超(2019)。碩士研究生課堂教學滿意度現狀實證研究。《*牡丹江師範學院學報(社會科學版)*》,04,71-80+100。
- 張禮娟(2015)。高職院校留學生教學滿意度調查研究——基於教師外企掛職前後的對比。《*科技視界*》,24,151-152。
- 彭彥彬(2013)。聯合教學模式在留學生眼科臨床教學的應用。《*眼科學報*》,02,91-94。
- 潘孝富(2014)。高校留學生教學滿意度調查研究——以江蘇省某高校為例。《*科教文匯(中旬刊)*》,09,27-28。
- Aaron(2016).Building a Neural Network Model to Analyze Teachers' Satisfaction with Online Teaching during the COVID-19 Ravages. *Journal of Computer and Communications*,01,101.
- Bary.(2008).Analysis for the Factors that Influence College Student's Satisfaction of Teaching based on Kano Model. *Journal of the Korea Safety Management and Science*,2,11-17.
- Dimitra(2015).Simulations to Teach Science Subjects: Connections Among Students' Engagement, Self-Confidence, Satisfaction, and Learning Styles. *Education and*

Information Technologies(prepublish),03,3-9.

Gary.(2016).Analysis Teaching Satisfaction through Application of the Sport Education Model. *Korean Journal of Sports Science*,2,22.

Sun(2020).Participate in physical education class alternating, trends and goals of student Relationship of teaching and satisfaction. *Korean Society For The Study Of Physical Education*,1,14-17.

Bary.(2008).Analysis for the Factors that Influence College Student's Satisfaction of Teaching based on Kano Model. *Journal of the Korea Safety Management and Science*,2,11-17.

Moore(2015).Research on Student Satisfaction of Micro-Lecture Teaching in University. *International Journal of Computational and Engineering*,1,99-111.

Zedan.(2015).A Study on Teaching Satisfaction of Preschool Education Majors in Higher Vocational Colleges. *International Journal of Social Sciences in Universities*,3,88-90.