淡江時報 第 357 期

**敲 開 未 來 之 門 ☉ 蘇 家 嫻**

**瀛苑副刊**

創 新 的 事 件 或 發 明 席 捲 並 加 速 改 變 我 們 日 常 生 活 的 全 貌 ， 這 些 改 變 或 突 發 事 件 衝 擊 我 們 的 生 活 ， 「 變 化 」 代 表 著 不 確 定 、 不 可 預 知 ， 令 人 期 待 又 畏 懼 。 但 可 知 道 你 的 身 體 是 七 十 五 兆 個 細 胞 的 集 合 體 ， 這 些 細 胞 隨 時 都 面 臨 身 體 外 在 溫 度 、 濕 度 、 光 線 、 聲 音 、 氣 壓 等 等 的 變 化 ， 每 一 秒 鐘 身 體 都 在 應 變 ， 都 循 著 某 一 規 則 試 圖 達 到 一 個 新 的 平 衡 。 當 我 首 次 聽 到 第 二 曲 線 這 個 名 詞 時 覺 得 非 常 奇 怪 ， 當 我 看 見 這 本 書 （ 英 文 版 ） 封 面 的 曲 線 圖 時 ， 不 禁 有 種 似 曾 相 似 又 恍 然 大 悟 的 感 覺 ， 原 來 這 是 一 本 在 討 論 如 何 在 變 化 中 達 到 「 平 衡 」 的 書 ， 一 如 這 本 書 副 標 寫 的 Managing the Velocity of Change。

第 二 曲 線 的 基 本 理 論 是 源 自 於 未 來 學 大 師 艾 文 ． 拖 弗 勒 （ Alvin TofK?fler） 於 1970出 版 的 未 來 的 衝 擊 ， 他 指 出 ： 社 會 面 臨 快 速 而 激 烈 的 變 遷 ， 造 成 新 需 求 、 新 消 費 型 態 、 及 新 的 產 業 結 構 ， 在 此 狀 況 之 下 ， 舊 消 費 型 態 及 舊 產 業 結 構 中 佔 有 優 勢 及 利 基 的 企 業 組 織 ， 若 不 能 尋 求 變 革 ， 以 在 新 消 費 型 態 及 新 產 業 結 構 中 繼 續 取 得 優 勢 及 利 基 ， 則 將 可 能 被 淘 汰 。 1980艾 文 ． 拖 弗 勒 又 在 第 三 波 這 本 書 中 提 出 ： 任 何 趨 勢 ─ ─ 不 管 多 強 勁 ─ ─ 都 不 會 永 遠 呈 一 直 線 ， 這 些 趨 勢 到 達 頂 點 後 ， 就 會 爆 發 出 新 走 勢 。 目 前 工 業 主 義 已 漸 走 向 滅 亡 ， 「 新 文 明 」 正 在 掘 起 。 這 所 謂 的 「 新 文 明 」 ， 新 的 生 活 型 態 ， 在 費 絲 ． 波 普 康 （ Faith PopK?corn） 1990年 出 版 的 爆 米 花 報 告 ， 及 隨 後 在 1996年 出 版 的 新 爆 米 花 報 告 中 ， 已 有 較 清 楚 的 勾 勒 。

對 於 趨 勢 的 解 讀 ， 個 人 非 常 喜 歡 林 志 鴻 博 士 在 亞 洲 經 濟 大 趨 勢 序 文 的 標 題 ： 讓 您 的 決 策 過 程 多 一 個 變 數 ─ ─ 趨 勢 。 趨 勢 不 是 一 天 造 成 的 ， 我 們 不 能 只 坐 在 辦 公 桌 前 焦 慮 新 文 明 的 潮 流 趨 勢 ， 等 待 被 這 股 巨 流 所 淹 滅 ， 積 極 的 將 趨 勢 納 入 思 考 模 式 ， 使 趨 勢 成 為 決 策 過 程 中 的 一 個 變 數 ， 是 個 人 及 組 織 應 學 習 並 確 實 實 踐 的 課 業 。 做 為 淡 江 的 一 份 子 ， 僅 就 淡 江 掌 握 新 文 明 趨 勢 ， 建 立 學 校 品 牌 風 格 ， 因 應 消 費 者 導 向 及 就 極 端 思 考 法 則 考 慮 未 來 的 發 展 ， 提 出 個 人 粗 淺 的 看 法 。

一 、 掌 握 趨 勢

趨 勢 是 可 以 預 測 的 ， 而 成 功 的 人 是 及 早 發 現 趨 勢 而 能 運 用 趨 勢 的 人 。 近 年 來 ， 公 私 立 大 學 數 目 急 遽 增 加 ， 加 上 教 育 部 將 開 放 對 國 外 大 學 與 大 陸 大 學 的 認 證 ， 大 學 的 市 場 已 明 顯 將 轉 為 以 消 費 者 為 優 勢 的 買 方 市 場 。 因 此 以 分 析 今 日 消 費 者 的 文 化 去 探 索 未 來 的 訊 息 ， 即 儘 可 能 地 去 接 觸 消 費 者 文 化 的 每 一 層 面 ， 把 握 每 一 個 偶 然 的 機 會 蒐 集 資 訊 ， 為 整 體 現 象 找 尋 可 能 的 解 釋 ， 才 能 掌 握 將 來 的 正 確 方 向 。

目 前 有 多 所 國 立 大 學 早 已 在 寒 暑 假 針 對 「 中 學 生 」 開 設 各 類 研 習 營 ， 其 所 含 的 潛 在 意 義 是 非 常 值 得 我 們 深 切 思 考 的 ─ ─ 透 過 服 務 社 會 ， 了 解 社 會 走 向 ， 並 掌 握 消 費 者 （ 潛 在 消 費 者 ） 的 文 化 動 向 。

由 於 業 務 ， 我 常 和 學 生 們 一 同 工 作 ， 不 是 上 司 與 部 屬 的 關 係 ， 而 是 如 家 人 朋 友 般 ， 一 同 解 決 問 題 ， 而 我 最 常 聽 見 同 學 們 對 學 校 批 評 是 ： 「 還 不 是 拿 我 們 的 錢 在 花 ！ 」 。 以 此 思 考 模 式 做 為 出 發 點 ， 因 此 我 們 看 見 學 生 對 新 建 圖 書 館 的 強 烈 批 評 ， 看 見 學 生 要 求 行 政 人 員 中 午 休 息 時 間 必 須 提 供 服 務 ， 看 見 學 生 要 求 學 校 福 利 社 低 於 市 價 等 等 的 訴 求 。 我 舉 此 例 只 是 想 說 明 ： 消 費 者 在 態 度 上 的 轉 變 ， 了 解 消 費 群 眾 的 思 考 模 式 ， 自 然 能 掌 握 他 們 的 訴 求 方 向 ， 掌 握 潮 流 趨 勢 。

二 、 建 立 風 格

哈 佛 之 所 以 為 哈 佛 ， 劍 橋 之 為 劍 橋 ， 並 非 只 是 他 們 的 名 字 之 故 。 當 每 個 人 都 渴 望 某 一 產 品 時 ， 其 中 必 有 緣 故 。 新 文 明 強 調 個 人 化 、 特 性 化 ， 因 此 ， 未 來 產 品 的 差 異 性 將 比 任 何 其 他 特 性 還 來 的 重 要 。 淡 江 要 想 在 新 文 明 的 世 界 中 持 續 成 長 ， 更 為 卓 越 ， 那 麼 讓 世 界 知 道 並 認 同 淡 江 的 風 格 ， 將 是 未 來 生 存 一 決 勝 負 的 關 鍵 。

假 如 ， 淡 江 的 特 色 是 在 未 來 學 的 研 究 ， 是 在 國 際 化 、 資 訊 化 ， 是 在 研 究 並 掌 握 趨 勢 ， 那 麼 教 導 學 習 如 何 透 過 資 訊 化 蒐 集 全 球 的 最 新 資 料 ， 整 合 這 些 資 訊 ， 提 供 消 費 者 自 己 想 要 但 還 不 知 道 的 事 物 ； 即 教 導 學 習 如 何 掌 握 趨 勢 ， 是 淡 江 大 學 的 風 格 。 那 麼 淡 江 今 日 的 課 題 便 在 於 ， 如 何 製 造 出 具 有 這 品 牌 風 格 的 產 品 ─ ─ 學 生 ， 製 造 出 「 掌 握 趨 勢 的 淡 江 人 」 。

三 、 消 費 者 本 位

九 O年 代 ， 能 真 正 贏 得 消 費 者 忠 誠 的 秘 訣 將 視 你 能 提 供 消 費 者 什 麼 特 殊 的 服 務 。 服 務 ， 除 了 產 品 的 連 帶 服 務 之 外 ， 更 包 括 產 品 以 外 的 服 務 ， 例 如 對 忠 誠 顧 客 的 特 殊 折 扣 。 本 校 擁 有 為 數 眾 多 的 校 友 ， 但 多 數 的 校 友 在 踏 出 校 門 後 便 不 知 去 向 。 以 我 在 國 外 所 見 ， 大 學 為 一 最 高 教 育 學 府 ， 應 定 位 為 一 個 能 提 供 終 身 學 習 、 永 遠 成 長 的 機 構 。

若 能 將 「 校 友 」 重 新 定 位 為 「 終 生 會 員 」 ， 提 供 校 友 們 在 職 進 修 的 課 程 ， 使 得 他 們 在 自 己 的 職 位 上 能 獲 得 進 級 升 遷 的 機 會 ， 或 針 對 平 日 生 活 中 個 人 可 能 遭 遇 的 夫 婦 關 係 、 子 女 教 育 、 人 際 關 係 、 身 體 保 健 等 等 問 題 提 供 講 座 課 程 ， 甚 至 可 按 個 人 需 要 提 供 個 人 生 涯 規 劃 課 程 及 協 助 ， 並 給 予 特 殊 折 扣 ， 再 透 過 本 校 在 資 訊 化 發 展 的 優 勢 ， 讓 校 友 們 能 透 過 網 路 ， 隨 時 取 得 與 母 校 的 聯 絡 ， 獲 得 我 們 所 提 供 的 服 務 ， 則 將 吸 引 更 多 的 「 會 員 」 願 意 加 入 我 們 的 大 家 庭 中 。

四 、 極 端 思 考 法 則

考 慮 公 私 立 大 學 數 目 急 遽 增 加 ， 教 育 部 開 放 對 國 外 大 學 與 大 陸 大 學 的 認 證 ， 以 及 大 學 學 費 持 續 上 漲 等 等 不 利 的 因 素 ， 假 若 有 一 天 ， 淡 江 面 臨 如 同 現 在 某 些 高 中 高 職 招 生 不 足 的 壓 力 時 ， 我 們 的 發 展 空 間 在 那 裡 ？ 將 問 題 推 向 最 極 端 黑 暗 的 可 能 性 ， 再 回 頭 來 找 答 案 ， 幾 個 值 得 思 考 的 方 向 如 下 ：

1. 成 為 大 學 教 育 的 中 間 人 ， 成 立 仲 介 申 請 國 外 大 學 與 大 陸 大 學 入 學 的 專 業 機 構 ； 讓 有 較 高 消 費 實 力 ， 想 體 驗 國 外 大 學 生 活 ， 學 習 外 國 語 文 ， 或 擁 有 較 低 消 費 能 力 ， 想 到 大 陸 大 學 （ 或 相 當 消 費 的 國 家 ） 完 成 大 學 教 育 者 ， 皆 能 透 過 淡 江 完 善 的 服 務 ， 達 成 心 願 。

2. 在 今 日 企 業 全 球 化 市 場 的 趨 勢 ， 作 為 世 界 公 民 的 一 份 子 ， 我 們 可 考 慮 透 過 資 訊 網 路 成 為 一 所 另 類 的 空 中 大 學 ， 聘 請 全 球 各 地 知 名 的 專 家 學 者 開 設 課 程 ， 透 過 本 校 的 資 訊 系 統 將 我 們 的 課 程 向 臺 灣 、 東 亞 、 甚 至 是 世 界 傳 送 ， 使 得 淡 江 的 高 等 教 育 做 到 真 正 沒 有 圍 牆 、 沒 有 距 離 、 沒 有 國 界 限 制 的 地 步 。

以 上 是 將 問 題 推 向 最 極 端 黑 暗 的 可 能 性 ， 再 回 頭 來 找 答 案 ， 您 的 解 答 呢 ？

就 如 「 第 二 曲 線 」 英 文 版 封 面 的 曲 線 圖 所 示 ， 當 面 臨 環 境 快 速 激 烈 的 變 遷 ， 原 來 為 支 流 的 新 文 明 正 逐 漸 成 長 茁 壯 成 為 主 流 ， 在 此 狀 況 之 下 ， 舊 文 明 中 佔 有 優 勢 及 利 基 的 企 業 組 織 ， 必 需 能 配 合 的 上 新 文 明 前 進 的 方 向 及 步 伐 ， 才 能 在 產 業 結 構 中 繼 續 取 得 優 勢 及 利 基 。 但 何 時 是 進 入 第 二 曲 線 的 時 機 呢 ？ 或 是 英 代 爾 （ Intel） 總 裁 葛 洛 夫 （ Andrew S. Grove） 在 其 著 作 10倍 速 時 代 一 書 中 所 謂 「 策 略 轉 折 點 」 呢 ？ 或 者 這 個 分 際 點 根 本 不 存 在 。

其 實 ， 為 適 應 環 境 以 求 得 繼 續 生 存 生 長 的 變 化 消 長 曲 線 ， 每 天 、 每 分 鐘 、 每 秒 鐘 都 在 我 們 的 身 體 中 不 停 地 上 演 著 ， 每 一 個 活 著 的 生 命 都 是 在 瞬 息 萬 變 的 動 態 變 化 中 能 達 到 「 平 衡 」 的 高 手 ， 這 也 可 以 解 釋 為 什 麼 向 消 費 者 （ 潛 在 消 費 者 ） 求 取 資 訊 ─ ─ 顧 客 導 向 ， 甚 至 自 己 生 命 的 深 處 求 取 解 答 ─ ─ 心 靈 成 長 ， 成 為 今 日 開 啟 未 來 新 文 明 巨 門 的 一 把 金 鎖 匙 。 (本 文 作 者 現 任 本 校 營 養 師 )