

提升滿意度 以日本經驗為師

專題報導

創辦人、兩位副校長、各位同仁，大家早安！

二十一世紀高等教育所面臨的問題，以及因新科技、人口結構帶來的衝突，淡江大學未來要如何去面對的，就是今天的主題「大學多目標時代：淡江如何航向未來」。本校在這個世紀一開始，就對四個校園做了期盼性的定位，我們能夠在這個期盼當中做到什麼樣的地步？什麼樣的程度？是要靠大家的集體投入和塑造，讓本校在現今高等教育的環境下，能夠有更高的競爭力。

新生入學人數已銳減成新趨勢

前天晚上我剛從日本訪問回來，和新的姊妹校「青山學院大學」簽約，這個大學就在池袋。我這次去日本訪問了三個姊妹校，其中一個姊妹校是佛教的駒澤大學，另一個青山學院大學是基督教的；一個創校已128年，一個是120年，兩校都非常有傳統、有特色，同時台灣的大學和日本的大學競爭情況非常像，日本幾乎早我們五年到十年。日本現在最大的問題，就是面臨人口下降的問題，同時他們新大學也一直在成立，只是速度沒有我們快。我在機場看到一本最新出版的東洋經濟週刊，書裡面分析了日本所有的大學，以1992年為基礎的，和2002年學生入學的情形；他們入學的方式，就相當於我們的大考中心考學科能力測驗，自己拿著成績到學校去申請，而這些學校有的要考試，有的不考試；有各種不同的考核方式。日本從1992年到2002年，這十年間只有15所學校的申請入學人數增加，其他的幾百所都減少，而且減少的非常多，這種情況下的競爭力是非常激烈的。

中央學院大學剛過一百週年校慶，這所學校在1992年新生申請入學的人數曾高達一萬多人，到了2002年申請人數只有792人。東洋經濟週刊內就有分析顯示，為什麼有的學校學生人數下降這麼快，其實學校的地點、知名度有很大的影響力。所以青山學

院大學在現有的兩個校區，一個在比較熱鬧的池袋，另一個在東京靠近郊區的地方，他們把郊區的校園賣掉，在更靠近東京市內的地方買一塊土地，明年就可正式啟用。我問他們為什麼把郊區的地賣掉，而買了比較貴的市內校地？他們回答說，未來在越靠近郊區的學校，就越難招到學生，這是他們為了招生而思考的一種策略。

評價學校有四項指標

同時，上述週刊內也報導現在日本大學的學生如何去評價一個學校，他們提出四個主要的指標，選擇學校的第一個指標是允不允許跨校跨院選課，第二個指標就是有沒有和外國學校訂定交換學生制度；第三個就是有沒有機會與老師一起做研究，比如說研究案件，是否有機會參與；第四個因素就是如果老師缺課，學校會不會有強迫老師補課的要求；以上四點是各大學學生的評選要點。本校目前每年約有五十名交換生名額，並與全世界六十七所大學簽訂姊妹校關係，在台灣本校也是最早有交換學生制度的大學。此外每年本校也做綜合評鑑，包含以教職員的觀點，從教學、行政以及學生的條件，做各方面滿意度的調查。上個學年度的綜合評鑑資料，每個學院、行政單位都有，期盼各單位能夠在相關會議內，提供評鑑資料給同仁參考。

我把這一次的校務滿意度的調查資料列在附表內，其中滿意度較差的就是學生的讀書風氣，還有學生的求學態度。這個資料後來又做一個補充調查，每一個學院每一個系，包括碩博士班、大學部，對現在二年級以上的學生及研究生做一個調查，這個每一個系每一個院的滿意度，對我們大學生的滿意度，其資料就附於後面，以提供每一個系參考。本校二十年來就一直為了「如何提高學生讀書風氣」這個主題在思索，而且都是請副校長擔任總召集人，二十年來一直在討論這個問題，這就相當於創辦人剛才所提到的，哈佛大學校長說：「一千年來沒有解決的事情，我不可能馬上解決。」但是我們總要思考如何讓它改善，所以就要請各系各院一起協助思考。

讓學生從追求學術中產生興趣

當然這幾年來我們一直在思考「其中最大的原因在哪裡？」，直到我去姊妹校訪問之後，看到美國的大學生他們的功課很多，如UC的學生幾乎每個禮拜都有考試，而且每一至兩個禮拜都會有專題要做報告，這可能純粹是書面上的報告，但有的是把報告E-mail給老師的，而有的則是小組要上台報告；所以幾乎把大學生在學校的時間全部塞滿，去年我也在會議上提到，怎樣把大學生的時間塞滿就是這個意思。這次去日本，也發現他們大學生的功課也非常的多，反觀我們的大學生功課少，我也曾了解過我們的大學生，有的一學期只有期中考與期末考兩個考試，其他時間就沒有考試；有的老師用書面報告不用期中考，結果這門課只有期末考，所以學生在期末考時要把一學期所教的一大本書，幾天之內就要將半本書唸完，如果是一學期的課，則是幾天之內要唸一本書，這個結果就造成準備來不及，只好作弊；有的學生也一直在抱怨，考試時有同學在作弊，我們的了解是：整個學生作弊的風氣，和老師們給學生的功課多少是有關聯的，而如果用分期的考試，讓學生去做準備的話，我想對未來的考試壓力會比較少。另外有的學生認為不作弊會得零分，作弊至少不會零分，於是選擇作弊，所以這是讀書風氣的一大缺失。

除此之外我們也發現，老師的立場為何也影響學生讀書風氣？有個學院的老師曾說：「如果沒有助教協助教學，以後就無法督促學生寫作業、也無法考試了，這是因為沒有人幫我批改。」我心裡在想：「這是當老師的責任及權利嗎？或者是老師的義務只有教書嗎？」我想各系可以去思考，「教」與「學」是要互動的，要以學生為中心，在學習的過程裡，不是我們在學，是學生在學，怎樣以學生的學習為中心。如何提高學生的讀書風氣和學生的求學態度，老師的責任可說是息息相關，我們不能完全把責任交給學生，所以未來如何讓學生有學術上的參與，可以從怎樣讓學生多去圖書館找資料、多利用電子書及期刊找資料，我想這樣的學習方式，會讓學生在學術的追求裡面產生興趣，並以提高學生讀書風氣。

教師研究力求創新

這一次在日本，看到一則新聞：日本政府的文部省和科學部門合併為文部科學省

，他們過去的三十年已得到十二個諾貝爾獎，但去年開始日本政府下定決心，要在未來五十年內，至少拿到三十個諾貝爾獎，因此就投入了大量的經費。今年日本就拿到物理與化學兩個諾貝爾獎，物理獎得主是一位76歲的老教授，全日本轟動，不到幾天之後，另一位43歲的年輕人得到化學獎，這時物理獎的得主就被比下去了，新聞就從此沒有他的報導，為什麼會有此現象？因為當這位教授獲得物理獎的時候，從電腦網站上可以找到他很完整的資料包括他的學術論文及研究方面都很多。四天後公佈的化學獎得主，在網路上找不到他的資料，大家都不曉得他是誰，只知道他是某一個上市公司的一般職員，電機系畢業的他，得獎作品是「蛋白質的解析」，日本經濟不景氣股票一直下跌，但現在日本所有的公司都慘綠，只有這家公司獨紅，股票每天漲停版，而他也就躍升為公司的董事，但公司的職務薪水卻不變，而新聞只報導到這裡，沒有個人的資料；直到訪問他本人，什麼時候得到諾貝爾獎？他說他英文一竅不通，當天接到日本領事館電話，告訴他幾分鐘後，瑞典諾貝爾獎委員會將打電話給他，請他等電話；而對方從頭到尾都說英文，他沒有一句懂，他只聽懂一句話：「Nobel。」他當時也搞不清楚，是不是自己的申請作品被退件了，聽完電話後他就當作沒這回事，隔了幾小時後，領事館又打電話來：「你得了諾貝爾獎，剛才有沒有告訴你？」他才恍然大悟。領獎當天，他想到不會用英文致詞，公司的人便幫他寫英文稿，請他從頭到尾看稿子唸，他現在就為了這件事很苦惱；報紙來訪問他從小學至大學唸哪裡，現在這幾所學校在日本變得很有名。

從以上的例子來看，最後報紙寫了一個評論：「比較兩個諾貝爾獎，76歲得主用了政府四億元的預算，43歲得主卻一毛錢沒有用到。」就是這句話，讓新聞對76歲這位得主沒興趣了。反過來想，10月18日本校化學、化工兩系召開「幾丁質與幾丁聚醣生物科技應用研討會」，在開幕致詞時我告訴與會者，每一個人都有機會得到諾貝爾獎，尤其是本校簡素芳教授的「血型轉換」可去申請看看。未來我們學校的生命科學領域內，藉著這次的鼓勵方式，很容易有新的結果出來；我想日本那位43歲得主的故事，也鼓勵了很多知名度不是很高的學者，研究成果只要有創新及好的結果，都可嘗試去爭取諾貝爾獎。

四個校園各有其定位

今天會議將討論本校四個校園的定位，淡水校園要定位為「研究型大學」，未來的期望和目標是什麼？所以最近我們開始思索除了論文之外，也很重視新產品、新技術的專利，像化學系林孟山教授之「測量液體中過氧化氫濃度之電化學感測器及方法」技術移轉案，已與一家科技公司達成共識，俟國科會通過後即可正式技轉；而另一項技術移轉，因廠商授權金太低而取消，所以未來教師之研究成果、專利技術移轉的廠商是要選擇比較大的廠商，這樣的技術移轉才能對研究者及本校有實質的幫助。所以從上述教師研究成果、論文品質來看，未來本校在「研究型大學」之發展上，其品質與數量是需要全面提升的。

台北校園未來的定位方向是「推廣教育及終身教育」。關於此項，創辦人剛剛提到的市場Ⅰ、市場Ⅱ、市場Ⅲ，我了解日本通信教育聯盟機構是做函授的也就是專門做市場Ⅲ者，此機構因做退休以後的人口之終身教育，一年的營業額約兩千多億元日幣，光是書法的學員，就有一百多萬人，而且每年參訪台灣的書法學員就有六百多人；此次去日本還看了他們的攝影展，攝影的會員有六萬多人；此機構這兩年來的最大收入，不是書法與攝影教學，而是電腦教學，因資訊化是不可避免的趨勢，所以規劃老年人的市場是很重要的。雖然台灣景氣不好，但日本比我們還慘，且已邁入第十二年，經濟零成長而銀行是沒利息的，但終身學習市場Ⅲ的學習人口卻蓬勃發展。所以我一直在思考，本校建教合作中心未來可以參照日本通信教育聯盟機構之經驗，妥善規劃市場Ⅱ外，還規劃市場Ⅲ的推廣終身教育做為思考的方向。此外目前很多企業家的夫人私下找七、八個好友，請一位中文系的教授來說書，講論語、孟子、四書、五經、老莊、易經，建教中心也可以結合中文系的師資，來規劃這樣的一個市場。蘭陽校園未來將有它獨特的特色。至於第四個校園，誠如創辦人所提到遠距教學的發展將在25年內使大學成為一過時產物，所以遠距教學要有一個警惕：「速度要快！」，如果速度慢，當你認為可以發展的時候，已經是夕陽教育了。

我們在這個世紀裡要如何航向未來？不但方向要抓得好，同時我們也要走得快，我想這是我今天最大的期盼，謝謝各位。

2010/09/27