

學貸諮詢為學生密林中領路

駐舊金山辦事處教育組

身為曾借過學生貸款的歐巴馬總統，對於高等教育財政經費的複雜非常熟悉。但去年在跟微部落格湯普樂 (Tumblr) 的創建者大衛·卡普 (David Karp) 的訪談中，卡普的一些評論點出了學生在升大學的路上，所獲得的諮詢有重大缺點。「奇怪地，大學們在年輕人剛入學時，並不總是提供他們好的諮詢。他們告訴學生『別擔心這些，你們能負擔得起。』，但學生並沒有意識到，他們付的錢是從借貸而來。」更甚者，所有擁有聯邦學生貸款的學生必須完成特定諮詢，一次在借款前，另一次”應該”在完成學歷後。而大部分的大學則利用聯邦政府教育局提供的線上模組，當作諮詢工具。

非營利團體 TG 從舊的聯邦學生貸款收集付款金額資訊，並且試著幫助貸款人解決還款問題。他們在過去兩年中，已經對政府提供的諮詢課程完成了一項評估。在看著學生們將自己放入貸款流程中後，這個評估帶著嚴厲並關愛的觀點分析了這些諮詢課程。評估結果顯示，大部分拿過諮詢課程的學生們發現課程提供的材料沒什麼相關性，並且政府「假設使用者們知道許多『他們所不知道的事』。」TG 批評的點在於，每一個模組「幻想貸款者對於『無盡』的文字不會感到疲累。」，同時傳遞一個「通常沒有用處的『大量並完美的無效使用者經驗』」的訊息。

這個財政教育，可能是年輕的貸款人一生中最為重要的財務決定之一。但諮詢課程提供了許多模糊的事實，以及不是所有諮詢都提供什麼時候該借、該借多少，以及用什麼方式借款的資訊。「這是一個改變一生的決定，但卻得決定於稀少的資訊。」領導這個研究的 TG 執行長傑夫·衛伯斯特 (Jeff Webster) 如此說。

每個學生的決定都不同於其他人，這也造成了這個難以解決的問題。從 1980 年起，諮詢課程就是貸款要求的條件之一，並且法律上大學有許多需要教授給這些學生的東西。當聯邦政府釋出自己的課程，這些大學們知道，如果直接採用這些課程，他們將不用擔心會和聯邦規章的要求有所衝突，所以主要的大學們都使用這個方法。衛伯斯特從兩年前就開始詢問聯邦諮詢模組的概況，但從大學財務輔助行政人員那裡得到的回應時常沒有重點，「他們說他們讓學生去做諮詢模組，但卻不知道學生實際上學到了什麼內容。」他繼續說，「如果這是一個讓他們學習如何做出貸款選擇的資訊課程，那他們並沒有獲得足夠的資訊，去理解各項貸款選擇之後的路途。」為了找出問題的癥結點，研究團隊與部分大學的學生合作，測驗分析他們在完成諮詢課程後，對學生貸款所有的瞭解。他們發現現行的諮詢課程有以下四大問題：

一、時間

理論上，父母應該在孩子高中的幾年中，讓他們瞭解何謂貸款，以及貸款與還款如何執行，並且讓他們去分析不同大學所建議的幾項學生貸款。因為父母們很少跟孩子們討論這方面的資訊，因此使得學校必須成為提供孩子們貸款教育的一方。新進的大一新生必須在夏天完成入學諮商。(TG 研究者收到許多報告，發現父母幫孩子們做了這些諮商，這也和理想中的情況相去甚遠。) 如果他們沒有在夏天結束前完成，他們就必須在到達學校後完成這些諮商課程(不然他們無法獲得該有的貸款)。但在這個時間點，一般學生甚至還不知道他們的課程教室在哪，他們的餐廳在哪，這種情況下，他們並不想匆促地去完成諮商課程。理想情況下，每年領取聯邦貸款的學生，必須一年一次對他們的貸款總額作確認，以此提醒自己已經領取了多少貸款。大學們鼓勵學生做此確認，但這卻不是強制要求。教育局代理副次長傑夫·艾伯(Jeff Appel)表示，如果國會要求，教育局可能會協助每年一次的貸款確認。但他同時表示，大學們憂慮這會增加他們學貸負責人額外的負擔。為學生負擔部分學費的家長們，同時可以製作一份明細，將家裡所有的貸款以及大學貸款製作成表格，與大學年紀的孩子們討論。

二、假設知識

聯邦政府無法給各大學的新生，立即及完整的財政教育。所以政府只能假設學生已經有一些先備知識，並在初次確認學生狀況後，才給予進階協助。此外，模組裡充斥著各種術語，例如「在到達最大限額的期限前畢業，將保護『有直接支助的貸款』免於利息產生的損失。」

在 TG 的分析中，同時也專注在入學諮商時的計算，讓新學生輸入他們計畫借貸的金額、利息比率、以及他們認為自己畢業後能獲得的薪資。TG 所觀察的學生對於這項要求感到驚訝。「如果他們知道國庫債券在五或六年後會是什麼樣子，他們可能會去做其他事。」衛伯斯特如是說。一項「學生財政補助期刊」2014 的調查顯示，就如艾奧瓦州立大學中，只有稀少的學生瞭解他們的貸款。約百分之十三的貸款學生背負著高額的學生貸款，但他們卻不知道。其他百分之九的貸款學生則低估他們的貸款額一萬以上。

三、大量資訊

大量成堆的文字資訊，在 TG 研究的學生中引起批評。在研究人員指出前，許多人並沒有注意到模組中有幾個對他們有幫助的影片。更甚者，部分影片其實非常優良。影片「規劃預算」，包含了他所見過預算規劃中最簡潔的例子的其中一個。主要講述你決定你的錢將用在哪裡，而不是疑惑所有的錢會「一起」花在哪裡。整個套裝課程使用了許多類似這種的保守溝通。

四、缺乏人類聯繫

不是每個大學都使用教育局提供的模組，這些大學中有許多並沒有試著投入更多人力，去引導學生瞭解他們的學生貸款。這種規劃對大學而言並不容易，因

為這會花費他們更多的錢，但許多學校還是找到方法這麼做。

德州艾爾帕索社區大學的財政補助辦公室執行主任羅·勒馬 (Raul H. Lerma)，一直以來都利用有經驗的借款人幫助新借款人。他同時規劃課程，並讓剛接觸行政流程的學生能夠盡量得到他的協助。他說：「我會用西班牙文解說一遍流程，並讓學生能預約時段會面。也歡迎父母加入諮商課程。」至今還沒有研究比較不同形式的諮商，而勒馬則是由他在社區獲得的經歷瞭解其間差異。一個過去的借貸人在棒球賽的漏斗蛋糕隊伍中叫住他，並聊了一些貸款相關的訊息。一個和大學女兒來諮商的父親，也曾是他在 1990 年代貸款諮商的對象。沒有什麼能阻止任何大學生在財政補助辦公室中交朋友。在那裡工作的人，也渴望和其他人有接觸，他們很高興能幫助學生解決問題。家長應鼓勵孩子，如果對於他們的貸款有問題，應該盡量去學貸辦公室走動。在一個學費日增、以及大學們預算吃緊的教育世界，提供好的諮商目前是個很大的挑戰。教育局誓言會繼續嘗試，並增加許多進展。「我們歡迎 TG 研究團隊提供建議與發現，那很有助益。」艾伯如此說道。

不過，一切都開始於我們發現自己當初對此的忽視。財政補助系統比它原先該有的複雜度更高，即使成年人們也在瞭解上有所困難。那麼，我們怎麼能期待大量的青少年能夠理解它？

資料來源：2015 年 4 月 24 日 紐約時報 Robert Neubecker 報導

連結網址：“Navigating the Thickets of Student Loan Counseling”

<http://www.nytimes.com/2015/04/25/your-money/the-problem-of-navigating-impenetrable-thickets-of-financial-aid-counseling.html?ref=education&r=2>