



智慧共生的社會影響力 — 脈絡與成果

逢甲大學 社會創新學院 汪浩 院長

19 October, 2024



逢甲大學
Feng Chia University

黏著

Just Transition or **j**ust Transition

共生社區數位轉型的社會影響力

共生社區？ 社區不就是共生的嗎？

- 一群人基於共有、共治、共享所形成的共居(食衣住行育樂)聚落，反映一起生活的歷史、樣態與目的。
- 範疇的大小，內容多樣性，結構的設計，取決於集體的意圖。
- 社區解構疏離後重新黏著是當代社會最大的挑戰之一



換工是傳統的台灣文化，更是原住民的DNA。

風格導向



生態導向



合作導向



設計導向



共生社區的趨勢與分殊

福利導向



傳統導向

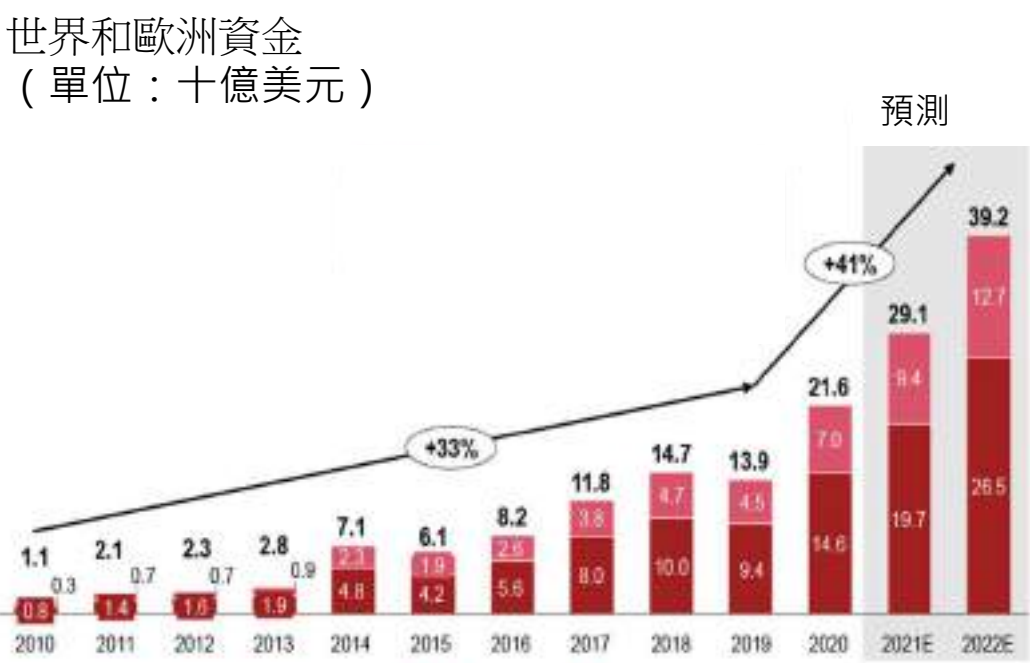


數位化成為社區問題的解方？

2023年止，台灣65歲以上高齡人口已超過400萬人，獨居老人更佔其中 48,136人，並持續增加，在社區鄰里關係疏離的情況下。歐洲市場專家認為「COVID-19成為強調數位健康解決方案的催化劑」，並預測市場資金將大幅度資注在數位健康上。



資料來源：衛生福利部 列冊需關懷獨居老人人數及服務概況



資料來源：市場策略與分析

歐洲 世界其他地區

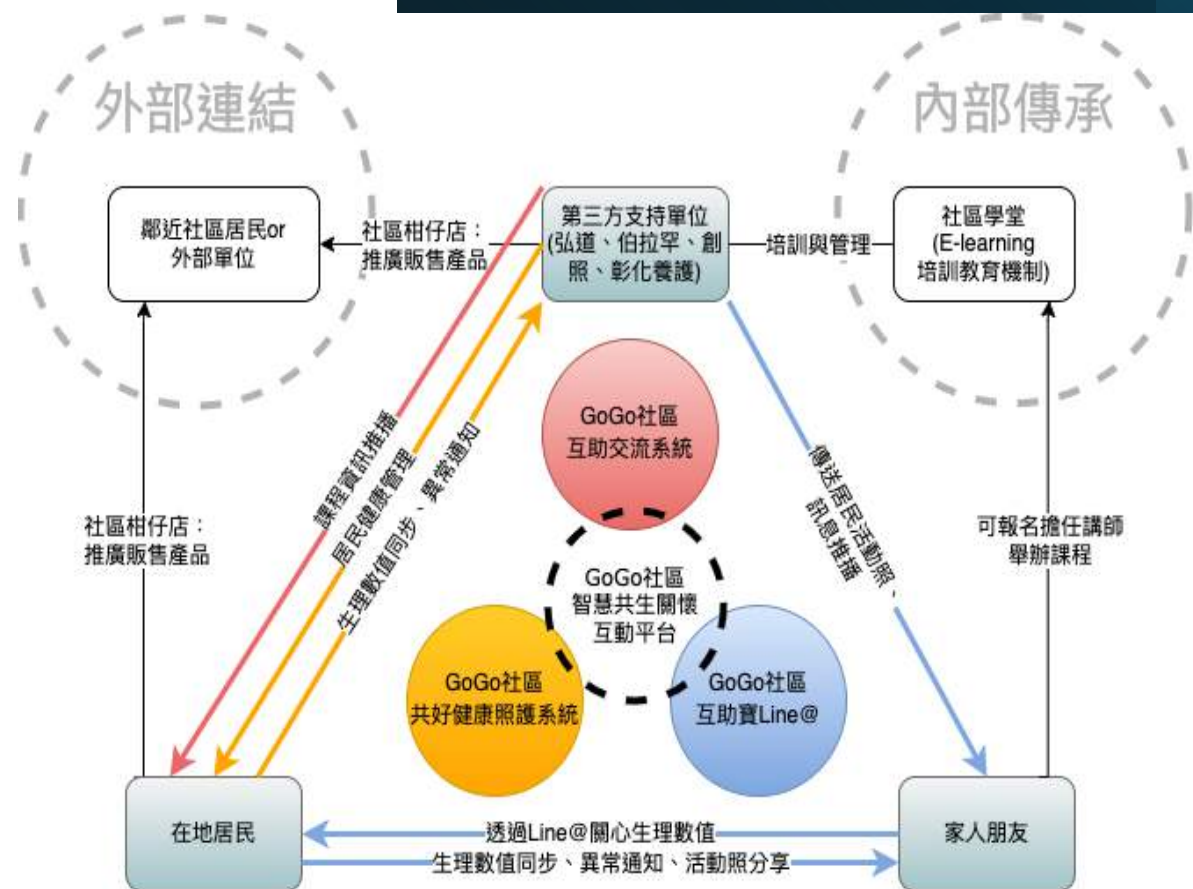
數位化解方的基礎

- 辨識社會問題、需求與期待
- 個案類型：
柏拉罕社區合作社(社企)與部落
弘道基金會與社會住宅社區、
牛犁社區發展協會與傳統社區。
- 喜憨兒基金會的機構 - 天鵝堡



3A1Q 鑲嵌在整體生態系統

- 數位轉型是整體生態系統的改變
- Think Big, Start Small, Learn Fast.
- 你準備好進場域蹲點了嗎？

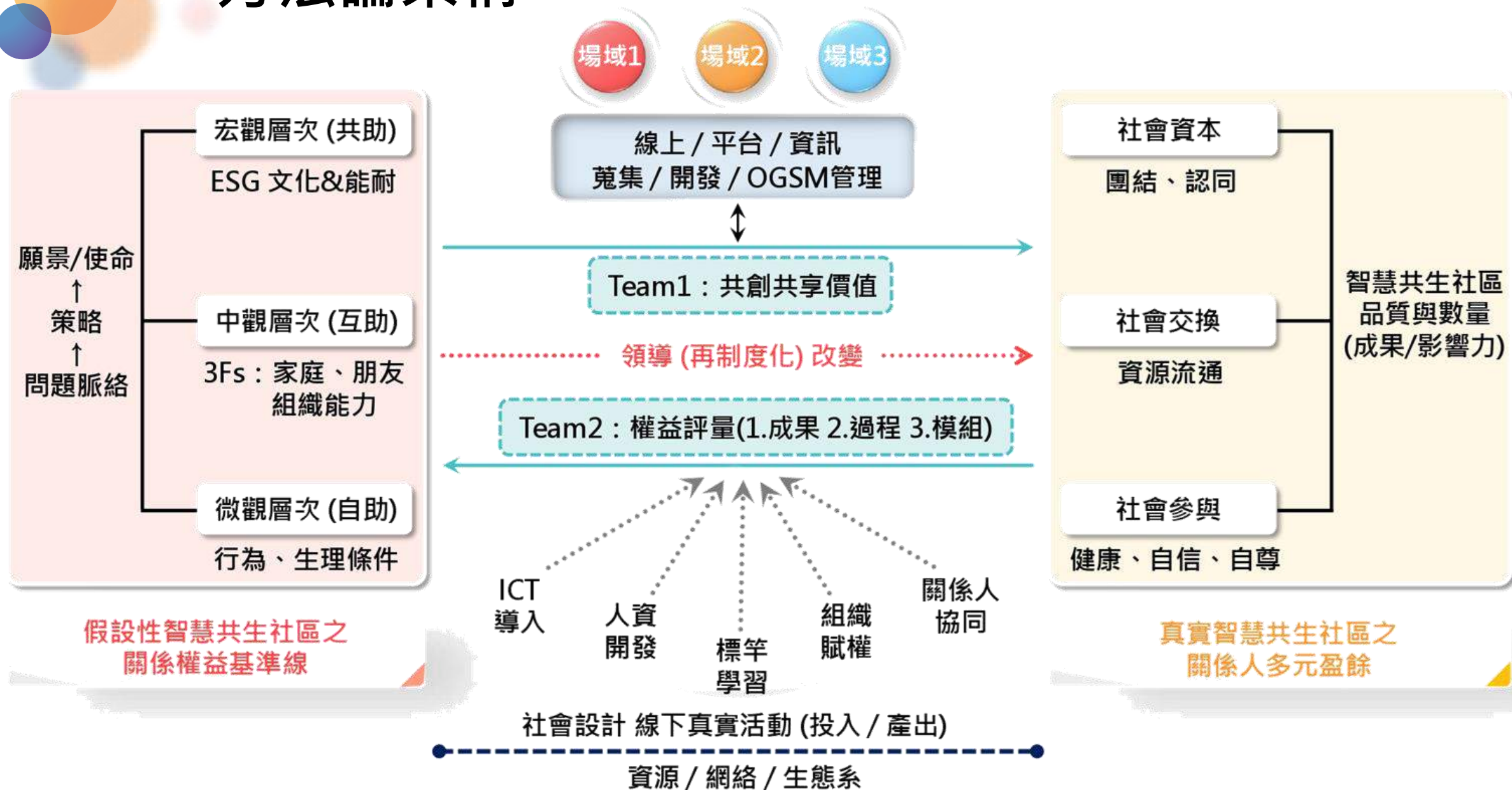


4Ts方法學

- Team for sticking: 建立可持續的黏著團隊，創造科技與服務的轉譯區間、定義相互可理解與溝通的語言，持續學習與創新的機會
- Training for entry: 訓練進入策略，說明進入與退出策略，溝通設備、技術、行為、文化、與社會影響力，區分功能需求與實踐期待，以發覺真實問題，。
- Test and verification: 關注可相互穿透浸蝕的障礙與成見、評估專業與情感產生的黏著介面，選擇與驗證工具，決定退出時機。
- Transitional change: 轉型與影響評估：設計隔離帶與黏著劑，帶動引導式變革，融合彼此的行為和文化。

Occam's Razor: “the simplest solution is almost always the best.”

方法論架構





數位轉型： 那些被視為理所當然的事？

- Digitization to Digitalization
- Social Design, service design for Transition
- From technology, logistic to mind change
- O. Culture and Behavior: Entry and exit strategy
- Capacity, Capability to Learning organization
- Benchmarking for duplication



- 團隊先於技術
- 體驗先於思維
- 方法先於實踐
- 假設先於建構

RASCI分析表

綜合服務紀錄表

A當責者

R負責者

S支持者

C諮詢者

I知會者

工作項目	A生服	B教保	C教保督導	D社工	E主任	F主管機關
1.設計綜合服務紀錄表	S	R	R	I	A	
2.觀察服務對象	R	R	A		I	
3.開啟綜合服務紀錄表	R	R	A			
4.填寫綜合服務紀錄表 (月初、月中、月底各一篇)	R	R	A		I	
5.審閱 (一個月一次)	I	R	A		C	
6.評估是否符合ISP目標		R	A	I	C	
7.查核ISP		R	A	I	A	C





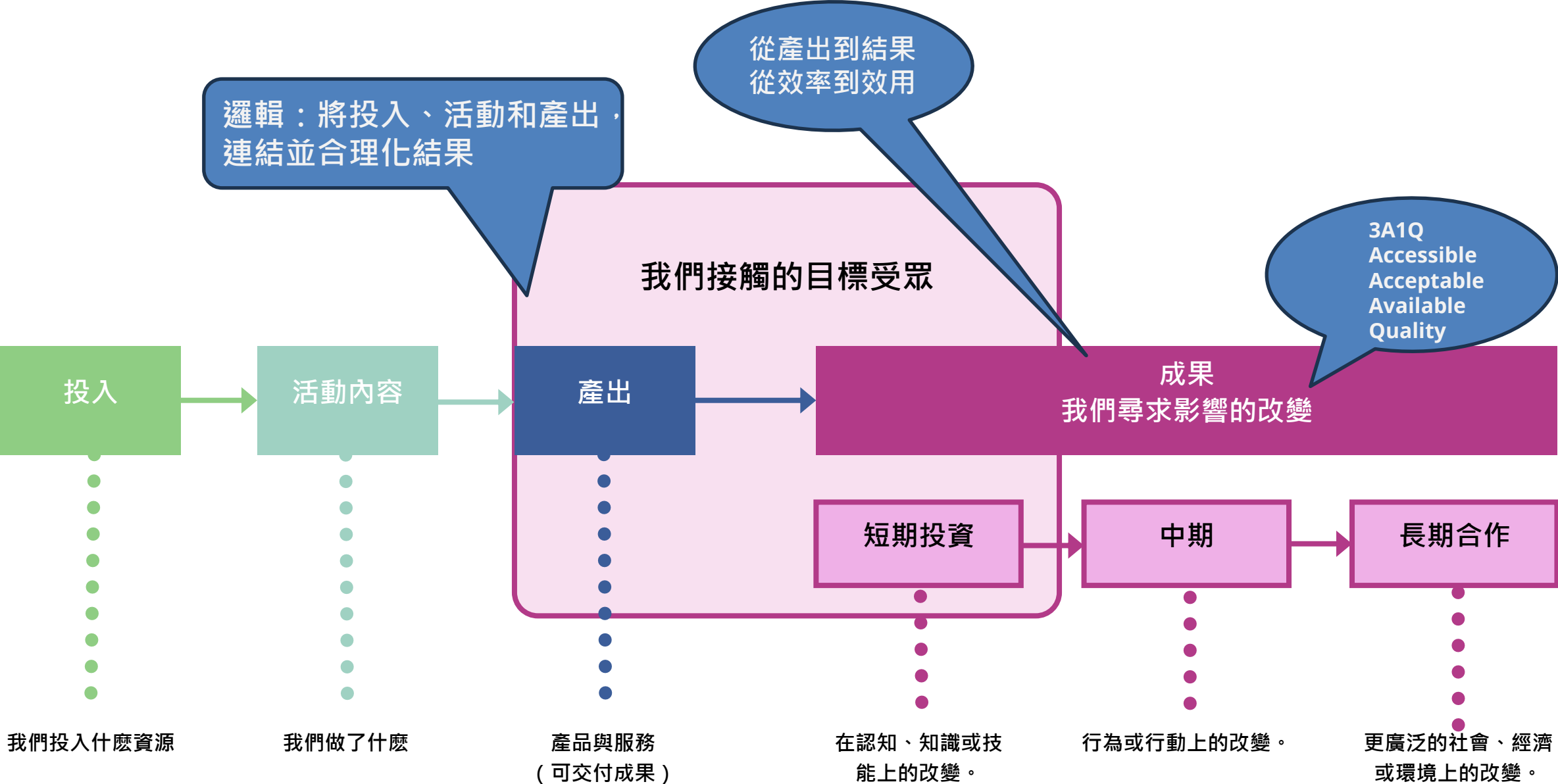
RASCI分析表

數位量測

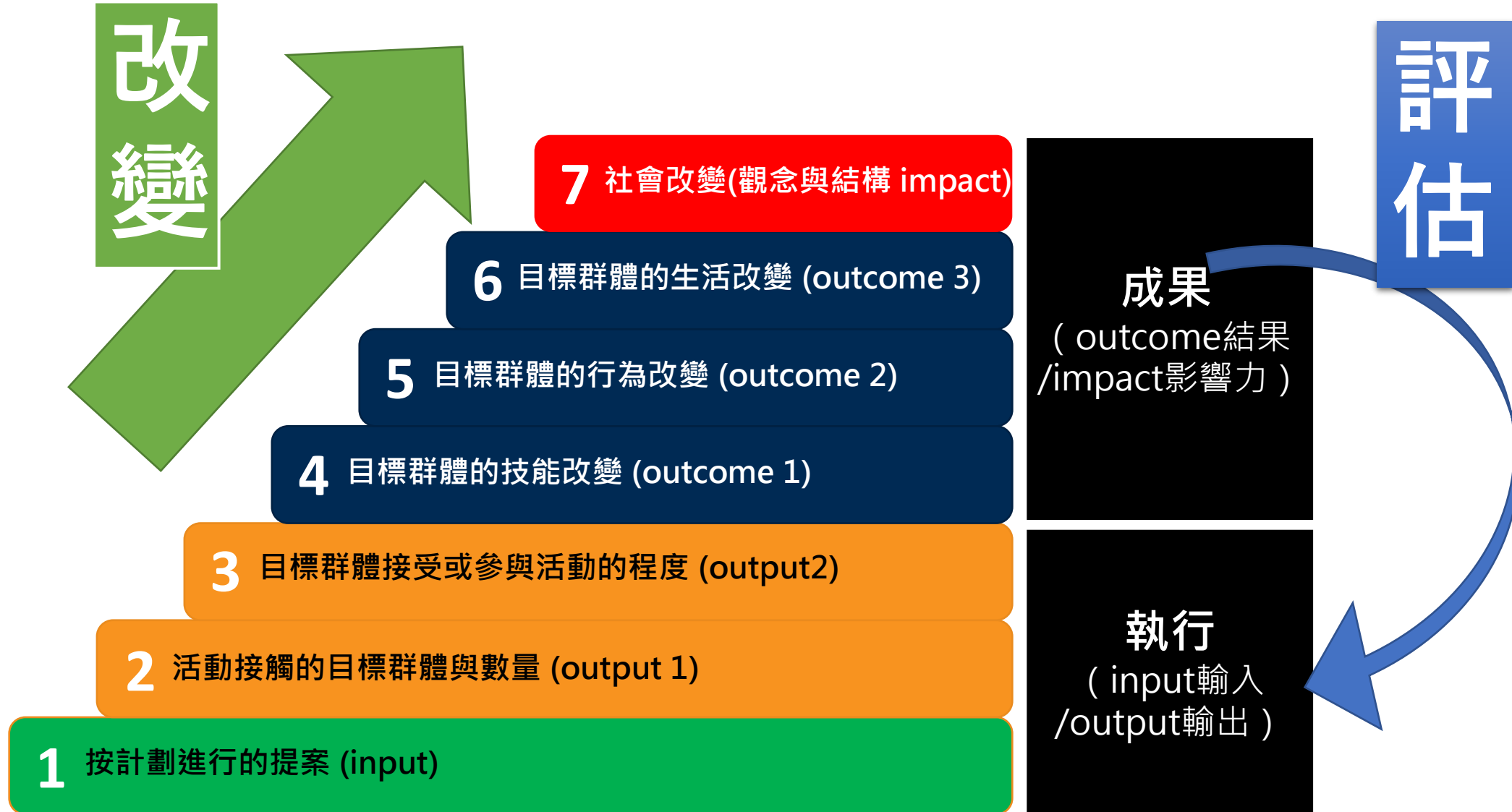
A當責者
R負責者
S支持者
C諮詢者
I知會者

任務	A生服	B教保	C教保督導	D護理	E社工	F行政人員	G主任	H主管機關
1.測試設備	R	R	A	C			I	
2.建置資料設立				R	R	R	I	
3.購買設備	I	I	S	I	I	R	A	
4.教育訓練	R	R	R	R	R	R	A	
5.執行服務對象量測		R	A	I/C				
6.異常數據通報				A			I	I
7.匯出數據報表				A/R			I	
8.審閱量測數據				A/R			I/C	I
9.調整與改進	R	R	R	C	S	S	A	

- 但是前台現場最適工具是：筆電、平板還是手機？為什麼？
- 重要關係人在想甚麼？為什麼？期待甚麼？



IOOI 成果梯



透過ICT回應社區共生需求



牛犁數位社區影響力

急需進行O2O
評估



智慧科技
(線上)

社區共生
(線下)

社區工作者

- 1.每週減少00小時行政工作
- 2.改以共生思維設計活動與領導
- 3.騰出時間與精力，持續累積社會資本，新增連結00個組織

社區居民

- 1.學習使用智慧科技（共照、共學）
- 2.共同設計智慧科技服務流程
- 3.數位推升多元族群參與，估計提升60%參與度
- 4.促進世代之間交流、共融40%
- 5.建立人際網絡的連結與數位黏著度

長者

- 1.現階段，據點每週使用3次GoGo健康智慧（社區版）app，據點志工（長者）協助數十位長者生理量測
- 2.從被服務者轉變為講師，分享貼布畫生命故事， 朝向數位典藏發展。

伯拉罕數位照顧影響力

經濟面

- 1.減低照顧工作者至少**1/2**的行政工作，提升照顧量能
- 2.推展全人照顧服務、動福雞團結經濟

社會面

- 1.形成社區共同照顧網的連結
- 2.重塑部落青年價值觀，返鄉與生育率大幅提高

環境面

- 1.行政資料數位化，漸少印刷文書量
2. 固定的生態倡議活動



弘道基金會數位社宅影響力

共餐點餐

使用者付費，每月1000元可訂20份餐點，相較單次訂餐每份80元，每月可省下600元，可多人持有共用；早上10點前向社工確認，分葷食和素食。透過智慧科技，統計訂餐數量，每日可省下約1小時行政時間。



共學廳友

使用者付費，月費吃到飽200元；未使用廳友卡單堂課50元。今年9月開始，每個月開設超過30堂付費課程，參與4堂以上即超過月費價值，最多可以省下1400元，有效提高參與活動的意願。

共照程序

過去由社工師協助高齡者插入健保卡報到。今年8月增加報到程序圖卡，並在電腦貼上操作步驟標籤，由計劃觀察員協助熟悉報到步驟。如今大部分高齡者已經可以自主報到，甚至協助他人報到。



Just Transition, not *just* Transition

- 公正轉型：數位生活的社會影響力
- 被外部化的社區是醫院的社會責任
- 如何發展社區CSR策略

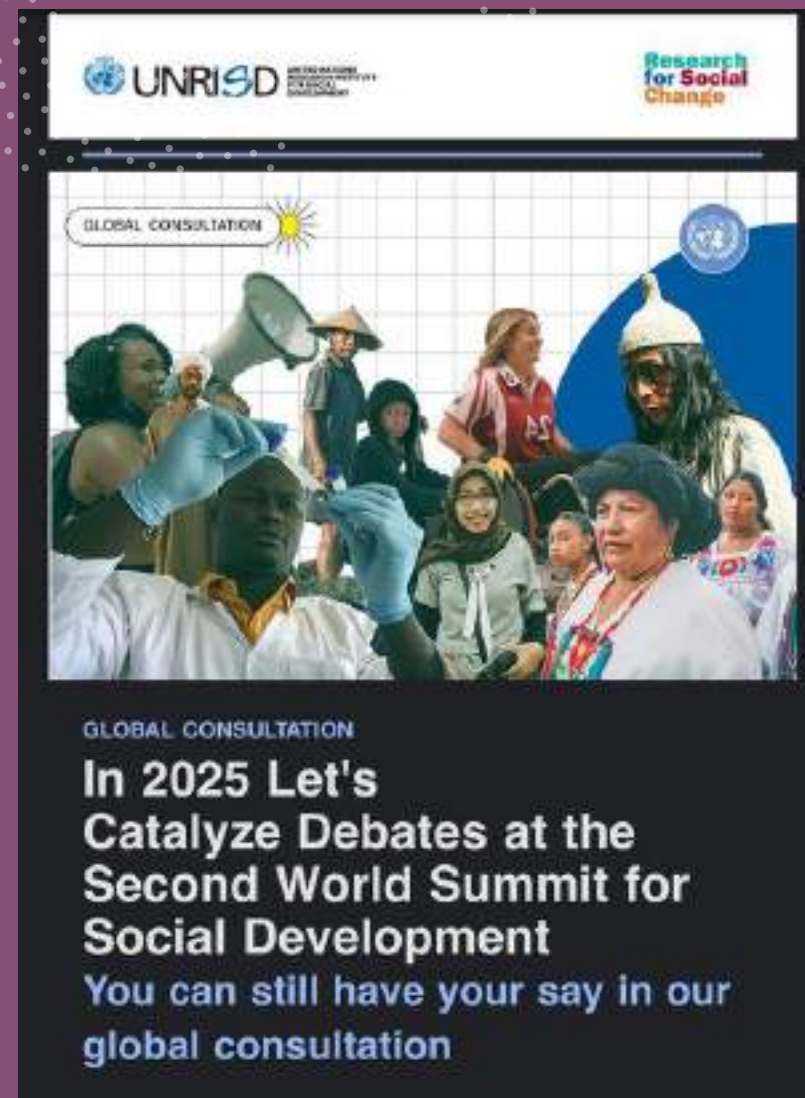


喜憨兒基金會與特約外送醫院，計畫運用醫學中心已經有的體溫量測和後台資訊平台，可以為喜憨兒基金會解決非常困難的營運問題，降低大量的成本和工作壓力，內部化照顧末端與照顧偏離值。

社會經濟永續發展績效指標

UNRISD - SDPI – EFRAG –
GRI – OECD – KPMG - WSSD

- SDPI: 沒有真實性脈絡就沒有影響力
- 沒有跨部會整合平台就沒有真實性脈絡
- 但是，平台很多，平台的平台在哪裡？
- SDPI：企業員工的健康甚至對其家人的照顧，也是一家公司的社會責任
- 黏著, Leave No One Behind？



- 德國 科隆大學 經濟社會學 博士
- 逢甲大學 社會創新學院 院長

相關經驗

- 衛福部 社家署 智慧共生社區推動計畫 計畫主持人
- 國發會 地方創生計畫中區輔導中心 協同主持人
- 教育部 逢甲大學USR計畫 共同主持人
- 外交部 台德民間論壇 中華民國代表
- 遠見雜誌 ESG企業社會責任獎 評審
- 遠見雜誌 ESG遠見共好圈 顧問
- 天下雜誌 〈CSR@天下〉專欄作家
- 聯合報 〈倡議家〉專欄作家
- 震旦集團 傳善獎 評審
- CSROne 顧問
- 玉德慈善會 顧問
- 中華民國儲蓄互助協會 顧問
- 台灣自然農業協會 榮譽顧問
- 喜憨兒社會福利基金會 董事
- 創照服務設計股份有限公司 董事
- 艾貝科農業科技股份有限公司 董事
- 青少年自立發展社會福利基金會 董事



感恩

汪 浩

Leave No One Behind with design, device and delivery.