

## 〈創愛的業〉

### 众社會企業 結合科技打造友善城市

#### 【朱永光】

一般人對無障礙環境的概念大多停留在狹隘的認知，認為所謂無障礙的設施僅是為身障人士設置，其實除了身障朋友，伴隨著台灣高齡人口的增加，生理機能退化的老人家、大腹便便的孕婦、推著嬰兒車的媽媽及暫時性意外受傷等行動不便者，社會大眾對於安全、便利、友善的生活環境需求與日俱增。

交通大學傳播與科技學系教授林崇偉帶領團隊創辦「社會企業」，結合資訊科技及智慧行動平台提供友善餐廳資訊，推動建構友善城市，與身障者共創價值。

「現有的美食餐廳平台，連寵物友善餐廳都有了，卻沒有一個是針對行動不便族群所設計！」林崇偉 2012 年開始帶領學生著手研擬全球第一套友善環境調查工具，並與社福團體合作，訓練超過 50 位身障朋友擔任「愛的特派員」，前往餐廳進行用餐體驗，從無障礙空間動線、菜單字體、洗手間與櫃台設計，依輪椅嬰兒車、孕婦拐杖族、眼睛不方便、聽力不太好等友善類型評價，並於事後提供業者「愛的建議」。

團隊成員黃孟淳表示，「我們以鼓勵代替批評，重點在於提醒業者如何在『硬體』設施不足的情況下，從『軟體』的服務上補足。」例如：為視力不便者提供放大鏡或念菜單服務、由服務生主動走出櫃台協助結帳或開門。

「每個人一生中或多或少都會有行動不便的時候，友善環境其實是為了每個人而準備的。」黃孟淳說。

原來都是紙筆作業的調查流程與評鑑報告，「社會企業」進一步整合雲端資料建置，並開發「台北友善好餐廳 APP」智慧行動平台。不同於美食推薦，這裡分享每家餐廳的無障礙環境設施與特派員的體驗心得，詳細的圖文解說，消費者可以透過手機獲得具體的友善餐廳資訊。

平台首創的雲端訪查系統也讓特派員們的調查工作更有效率，直接用手机或行動裝置就可定位並上載照片及報告，2013 年餐廳資料由 50 筆迅速增加到 500 筆。

除了餐廳，團隊也計畫增加友善旅館、友善公園、友善 ATM 等主題，更可望以授權的方式在台灣及全球各地城市推展友善行動，建立公正客觀「友善環境服務認證標章」。

用智慧與科技來圓滿愛！「社會企業」要讓世界知道：米其林餐廳指南來自法國，而友善城市指南來自台灣。

身障朋友的參與是「社會企業」的另一項社會價值，他們用自己的弱勢與不便為眾人創造方便，變身成為倡導友善環境的尖兵。

「累積了一輩子不方便的經驗，他們可都是『不方便的專家』。」團隊成員周涵指出，許多店家或企業都很願意朝友善的環境服務及產品設計上改變，只是不知道該怎麼做。

現在「社會企業」也培訓身障朋友成為講師或設計顧問，開發友善服務的訓練課程及友善產品的設計研發等業務，已有房仲業者聘請勘察社區附近的無障礙設施，也協助保全業者評估大樓緊急逃生路線，相信未來在生活物件及工業設計上，身障朋友都可以有更多機會一展「長才」。「我們會持續為身障朋友創造更多元的就業機會，讓整個社會慢慢變得更友善！」

資訊科技讓「社會企業」的營運模式深具發展潛力，也讓友善城市的理念更貼近民眾生活；身障朋友們在創新的思維下，從被服務的角色搖身一變成為友善城市設計師，進而產生不同以往的社會產能。

「社會企業」用程式改造城市，企業未來發展充滿無限可能！

（作者是社企流顧問、美商中經合集團總經理，本專欄隔周二刊登）

**【2014-04-22/經濟日報/B7版/經營管理】**