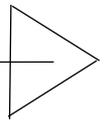


讓社會動起來：創新設計的原則與案例



口述作者 ■劉育成 / 東吳大學社會學系副教授

文字整理 ■林品君 / 國立政治大學社會學系研究所

每個「設計」背後皆有其目的。「社會設計」重新詮釋和反思了「設計」，使它不再只是美化物品，或者是為了刺激消費而設計。社會設計開始關注社會問題，試圖將設計應用於真實世界的問題解決。這樣說來，社會設計和社會學具有類似的核心關懷：社會學的旨趣在批判和反思社會，而社會設計進一步實踐和改變社會。從社會設計的概念出發，帶出社會設計的各國案例，從而比較社會政策和社會設計之差別，最後返回設計的價值本身。

社會學發現問題，社會設計解決問題

對我而言，社會設計牽涉三個主要概念：一、為社會而設計：為多數人群設計，但也為弱勢族群設計；二、和使用者一起設計：設計並非只由設計師主導，而是和有需求的對象一同完成設計；三、在現實中設計：解決真實世界中的問題，而非學院設想或媒體消費的問題。社會設計的概念可以從《為真實世界設計》（Papanek, 2013/1971）及《為社會而設計》

（Whiteley, 2014/1993）兩書得知。前者批判了過往的工業設計主要為了消費產品而設計，進而主張設計師應當要為社會全體以及需要的群體來做設計。延伸前書，後者又增添從綠色消費和女性主義等觀點來談設計，這些領域均能連結到社會學探問的主題。此外，資本主義的生產與消費模式，也為日常生活與人類社會帶來不少社會問題，這些問題也經常為消費社會學所探究。社會學家包曼（Zygmunt Bauman）曾批評從消費社會到消費者社會的社會發展進程，結果是原本主動的消費主體，變成被動的消費者，受到資本主義的生產與消費價值推動著。

長期以來，台灣社會學典型地主要專注在社會理論和研究方法。社會學的批判性和反思性非常強，它以一種特別的論述方式促使我們思考社會現象，揭示現象背後未曾想過的隱藏面向。例如：平常人很少談資本主義，但其實它影響你生活的方方面面。若是沒有經過特別訓練，其實無法思考這個概念。在思

想批判上，社會學的確有其重要性。但在生活實踐面，民眾卻通常把社會學和政治抗爭連在一起，導致若有小孩想念社會學，家長可能顧慮老師教導小孩發起社會運動。抗議仍是有意義的，因為唯有發聲才能讓掌權者注意到；但是等到你不得不站出來的時候，事情已經變得比較嚴重了。因而，台大社會系的陳東升教授將社會設計引進社會學界是很有意思的作法：它為社會學提供另一條實踐的出路，而非僅是寫論文、做研究、訂政策、搞抗爭。

社會學家比較不會問很多實際問題，因為我們的目的是「了解」社會現象，而非「解決」社會問題。社會設計的方法則引導我們了解使用者的真正需求，並且尋找問題表象背後的深層問題，進而提出有創意、可執行與實踐的方式，以期待更好地解決使用者的需求。我認為社會設計和社會學在精神與方法上有密切的關聯，只是方向和程度不太一樣。例如：社會設計看重使用者需求，這就和社會學的田野調查、質化訪談、量化統計等研究方法的基本精神有關。除此以外，社會學的研究對象也經常是社會設計的關懷對象，諸如弱勢族群、性別、組織與日常生活等。對我來說，社會學比較傾向反思過去、批判現在和想像未來；社會設計則更加著重在解決當下遇到的問題。

社會設計的各國案例：觀察現象、挖深需求、

創意解方

在社會設計中，有一個經典的案例，即「擁抱（Embrace）」保溫袋。它是由一群學生在史丹佛大學設計學院的課堂作業而生。他們進行田野調查之後，發現印度和尼泊爾山區的居民需要翻山越嶺才能抵達醫院，因此許多早產兒由於無法即時送進醫院的保溫箱導致死亡。不只如此，開發中國家也經常因為電力不穩，導致保溫箱無法發揮效用的危險情況。經過調查，他們發現關鍵在於「保溫」：只要在居民抵達有保溫箱的醫院以前，維持嬰兒體溫即可拯救其生命。最後他們設計出 25 美元的方便攜帶、不需電力的保溫睡袋，價格僅是傳統保溫箱的千分之一。保溫袋內有一片特殊性質的蠟版，在溫水融化之後可以維持四到六小時的恆溫。這個毫不起眼的保溫袋子成功地拯救了數萬早產兒的生命。

另一有趣案例則是，若想解決英國抽煙者亂丟煙蒂的問題，你會怎麼做？英國關心環境議題的非營利組織 Hubbub，將煙蒂專屬垃圾桶設計為「投票箱」，民眾藉由菸蒂來投票，不但可表達自己的意見，也順帶減少煙蒂亂丟的問題。

反觀台灣，社會設計的案例也不少。以下兩個案例皆試圖解決街友面臨的問題。第一個案例是，在大葉大學的工業設計系，學生們觀察到街友會翻公共垃圾桶尋找食物，因而設

計出友善垃圾桶。垃圾桶上方有三格供民眾放置剩食的平台，每一格皆搭載智慧感應裝置，可以偵測食物放入的時間，並且根據當天溫度推估保存的期限；然後，超過期限的食物會自動開啟平台後門讓食物掉入垃圾桶，減少街友吃到腐壞食物而生病的衛生問題。第二個案例是，在台北的芒草心協會訓練街友導覽，帶人們走訪他們平常的生活道路。對街友來說，有人想認識他們的生活是很神奇的經驗，同時也為他們建立起自尊心。對比市政府在處理街友問題時，通常是將街友驅離現場，彷彿只要他們消失在城市角落的聚集場所，即是解決問題。

以上種種問題皆是真實生活的社會問題，你會怎麼解決呢？直觀的解方通常會想透過政策和教育來作改善；但是，這些解方並未真正觸及街友的需求和他們生活的限制：他們需要吃東西，也沒有錢財。直接的需求很容易被看到，而社會設計可能透過一些方式，例如透過五何問題法（5 Whys），其實不難挖深問題層次，從表層需求發現潛在需求。

社會設計和政府政策：地方性、通用性、創新性

就目前來看，大多數社會設計產出的限制在於應用範圍偏小，而由於太過因地制宜，結果是每個地方能做的東西差異太大。發展出街友導覽的芒草心協會，以萬華為其主要實

踐場域，因為它是個特殊的地方。相較於此，政府與社會政策則比較像是一張大綱，需要能夠在大規模範圍下執行，而較無法處理地區性差異。若以禁菸政策為例：2019年9月1日起，雙北市的便利商店開始禁止在騎樓吸煙。自政策執行以來，反倒讓原來設有桌椅休息區的便利商家，由於客人仍然在騎樓吸菸，而紛紛將桌椅撤離商店，間接導致聊天區域的大量消失。

政府在處理事情時，必須考量政策是否具有通用性，另外也涉及對於政績的幫助與否、牽涉的利益團體等因素，因此需要花大量時間作事前評估。於是，政府大多數的政策傾向安全行事，不太願意大膽嘗試，做大家沒看過的事。對比來說，社會設計則相當強調「創新」，意指尋找未曾想過的解決方案。這些方案若要成為政策，必須說服政府官員，那麼除非在上位者願意支持，否則得到較大規模推動的機會不大。從結構面看，科層體制也有組織內部的原有特性和限制。因此之故，政府目前有許多是以標案的方式，支援與支持民間團體來推動社會設計，比如舉辦相關競賽或工作坊，或者以專案形式來協助解決特定問題，而非透過通用的政策來形成。

社會設計的應然性：守護更高的人性價值

若是回過頭來以社會學角度反思社會設計，那麼我認為，只要它還未發展到走火入魔就

不會有太大的問題。所謂「走火入魔」意即為解決問題而解決問題，為了操作社會設計，倒反過來挑剔問題、製造解決對象，一味地講求創意而採納浮誇方案來解決問題等。例如，如何能夠讓視障者自主搭乘公共交通工具這個問題，我在英國倫敦觀察過視障者搭公車。他們的公車站牌有一支發射器，讓視障者按下按鈕通知公車司機，即可在不需司機的幫助情況下搭乘，可以說基礎設施非常完善。我認為這項設計不單純是想解決視障者的交通問題，背後是想要守護更高的人性價值：文明社會應尊重每個人的行動自由。若要落實這個價值，則需要解決每個人的行動問題。若不朝此方向改善生活環境，那麼類似視障者的個人需求都無法獲得照顧，結果是我們守護的人性價值就會越來越少了。因此，社會設計通常也需要連結到某些更高價值，這個價值可以促進整體社會的人性提升。假若你沒有訴諸更高價值，那麼討論的重點就只剩下一些形式上的內容了。

從一些案例中，我們可以觀察到設計背後通常會回應著更高價值。當我們還達不到那個層次的時候，儘管有好的設計，但也常衍生負面效果。例如：身障者搭乘大眾運輸工具時可能遭到乘客歧視、司機拒載或過站不停、放設備時態度不佳、司機冷言冷語等。這些現象指出哪些問題，或者連結了哪些價值？有時

候，因為我們沒有將這樣的價值傳遞給更多人，在這樣的條件下，我們又要解決問題時，就有可能會變成四不像。例如，我們對於身障者會有歧視的言論，有些人可能會說：「身障者為什麼要搭公車？」「為什麼不搭計程車或復康巴士？」等。又或者，我們對於「行動自由」的想像，往往只限於「正常人」的行動自由。這些在真實世界中的問題，其實都很適合放到社會設計中來思考，並提出更好也更有創意的產品或行動解決方案。



作者簡介

劉育成副教授為國立政治大學社會學系博士，目前為東吳大學社會學系之專任副教授。其研究領域主要

為人工智能、俗民方法學、系統理論、科技與社會、社會設計與設計思考。劉副教授著作豐富，相關著作可見《資訊社會研究》、《政治與社會哲學評論》、《中華傳播學刊》、《思與言》等諸多專業學術期刊之中。