

## 客家社會企業愛樂活

讀 0

推文

2017-01-12 記者 李哲君 報導

社會企業在全世界與台灣都不是主流的企業模式，甚至有許多人根本不知道社會企業是什麼，而其本身也沒有一個統一的定義。現今的社會公益與營利很難被聯想在一起，連慈善團體都被傳出暴利等等傳聞，社會企業好像是個很矛盾的存在，但愛樂活不只成功做到了，更受到各界的肯定。

### 從消費安心到全心投入社會企業

IBM也許是許多人夢寐以求的工作，但愛樂活企業的共同創辦人黃海琳-Irene，卻因為「有機蔬菜」，毅然決然決定離開IBM，投入社會企業。當她發現平時要購買有機蔬菜的管道很少，且對相關資訊也一概不知時，便慢慢去了解有機這方面，在接觸福山農莊之後，發現種植有機蔬菜跟環境、生態息息相關，有機商品不僅是關係到消費者所吃的、使用的，也關係到種植的農友和被種植的土地，「做有機其實是社會企業的一個概念」，這就是愛樂活的起源。

「愛樂活本身就是協助非營利組織一些資訊技術上的教學和諮詢」，社會企業從事公益性的事業，利用商業模式改善社會問題，而身為科技專業的Irene便運用電腦技術，從一開始幫農友架設網站銷售平台，到現在創立了志工媒合平台，服務項目也包括諮詢服務管理系統、打卡收發公文系統、電子報、多語系官網...等等，愛樂活跟客戶，也就是小農或非營利組織，收取最基本的費用，就希望可以幫助非營利組織或是小農，在內部營運方面能更方便管理，或是推廣產品行銷。在每一次和客戶的合作和溝通，Irene也愈發現了許多問題，從網站效果不佳造成行銷不佳，並因此看到部落問題，再延續到水源、汙染問題，就這樣一層一層的探究下去，「我們自己和我們的下一代，其實都暴露在一樣的環境」Irene表示，這就是愛樂活更堅持更投入的原因，希望可以透過自己一些力量去推廣他們的理念。



愛樂活企業logo(來源/愛樂活官網)

### 用心 耐心 踏好每一步

愛樂活並沒有華麗的行銷手法，而是確實深入了解客戶需求，適時關心客戶的使用情形，例如在採訪當天，Irene與愛樂活長期服務的合作對象，老人失智協會的陳筠靜組長討論了將近一個小時，愛樂活為他們設計了一個專屬的資訊管理系統，方便老人失智協會的員工追蹤客戶的狀態與需求，也讓員工再彙整財務報表或是龐大的客戶個人資訊時，更加清楚、有效率。Irene全程耐心的傾聽並回答每一個問題，他們就像老朋友一般自然的對談，這實在是一般企業中難以看到的場景。「也感謝愛樂活很耐心又細心，去評估我們的需求，為我們貼身設計這套系統來去作使



用」陳筠靜在接受訪問時不忘感謝愛樂活，而整個協會也因為愛樂活的幫助，變得更有效率，而這套系統的價格也很公道。「我們的出發點很不一樣的是，我們是為了服務農友而去經營粉絲頁，而去做網站，而去做現在的訂購工具，我們是為了服務農友而去服務現在的消費者。」在愛樂活擔任行銷、財政、管理，包辦各式各樣工作的助理呂宣芷這麼說。在農友的部分，愛樂活也想辦法讓大家了解這位農友或這個組織的情況，平鋪直敘，自然而然便會有消費者了解並購買商品，不論是農友或是非營利組織，愛樂活都是站在服務對象的角度去為他們著想。

在協助非營利組織和農友時，也會因為數位落差、成本概念落差或是資源不足，造成合作中的困擾，「其他的資訊等等事情對他們來說都是負擔」，尤其對於農友，任何種植以外的事情都是困難的，但愛樂活踩穩每一個腳步，循序漸進，用時間換取突破，經過多年的努力才有現在的成績。

### 社會企業的平衡 公益vs.營利

「嗯...這真的很難，老實說我們到現在也還在抓」Irene有點無奈的笑著說，愛樂活成立即將邁入第八年，但一直以來收入都不是很穩定，每一年如果能打平就是可喜可賀的事了，「前年因為我們人力正職增加到五個，所以成本滿高的，就賠大概接近一百萬吧！」呂宣芷用專業輕快的語調這麼說。

愛樂活經營最大的困難之處在於收入不穩定，因為現在還是以接小農和非營利組織的案子為主，這些組織本身也不見得有穩定的經濟來源，最重要是因為這些組織常常缺乏人力資源，或是對網路資訊和管理的觀念較落後，可能不願意花這些錢在管理系統或是其他網站上，就算購買了愛樂活的系統，也沒有維護的概念，過了一兩年系統可能因為缺乏維護而沒辦法繼續使用，造成顧客的不滿，愛樂活也很無奈。

近幾年，透過不斷的溝通和推廣成功的案例，越來越多組織願意花更高的費用，去購買這些資訊管理系統或是網站，也願意花時間和金錢於維修管理上，讓愛樂活可以慢慢的提高價錢，不再做賠本生意。愛樂活本身也開始學會取捨，不再做像收購買賣農產品等等事項，將工作專注於自身電腦資訊專業上，讓公益與營利的天秤終於逐漸接近平衡，而愛樂活的口碑也在他們堅持的領域中，持續廣為人知，使他們能跟相似的客戶族群接觸，製造更多合作機會。



Irene (圖左) 與組長討論系統相關資訊(李哲君/攝)

### 勿忘初心 努力終究有回報

社會企業這條路絕對不是天堂路，若創業的難度是五十分，創社會企業就是五十分，而愛樂活能一直走到現在，就是因為他們對社會和農業的關心，儘管經歷各種苦難，成員一一出走、賠錢甚至與心愛的人嚴重爭吵，「創辦人都沒有因為部落或是農友遇到什麼困難就放棄，看到他們的堅持和這份熱情真的滿感動的，也是我會留下來的原因。」呂宣芷依然用可愛活潑的語氣說。

最近有愛樂活陪伴六、七年部落，其附近的農友竟跑去詢問『現在這麼久了還可以做有機嗎？』『你看他們觀望了快十年，現在才來問，這跟你去跟別人說有機有多好多的影響力是完全不同的，所以其實我還滿印象深刻的』，Irene覺得這麼多年來，能帶給周遭的人事物一些深層的影響，是非常感動的，而其實就是這些小小的感動，成為愛樂活社企每個人的動力來源，愛樂活也將繼續秉持著這個簡單的理念，讓這個社會，也讓這個世界更好。



愛樂活參加行銷業務競賽獲亞軍(來源/愛樂活官網)

延伸閱讀：

[創業關鍵在於人 伴侶創業要三思](#)

[小檔案：愛樂活社會企業](#)



創業關鍵在於人 伴侶創業要

三思



小檔案：老家藝文空間創辦人 陳鵬文

▲TOP

關於新客家人群像 聯絡我們

© 2007-2021 國立交通大學 傳播與科技學系 All Rights Reserved.

Powered by  DODO v4.0