

A small brown and white puppy is sitting in a field of pink flowers. The puppy is looking to the right. The background is a soft-focus field of green grass and pink flowers.

Service Design

초보자를 위한 유기동물 입양 서비스디자인

20172022 박소현

매년

10만 마리의 동물이

유실 · 유기되고있습니다.



Table Of Contents

DISCOVER

- 리서치
- 관찰
- 듣기
- 시드 아이디어

DEFINE

- 클러스터링
- 지도 제작
- 페르소나
- 컨셉 도출

DEVELOP

- 가치제안
- 서비스 청사진
- 고객여정지도
- 프로토타이핑
- 스토리보드

DELIVER

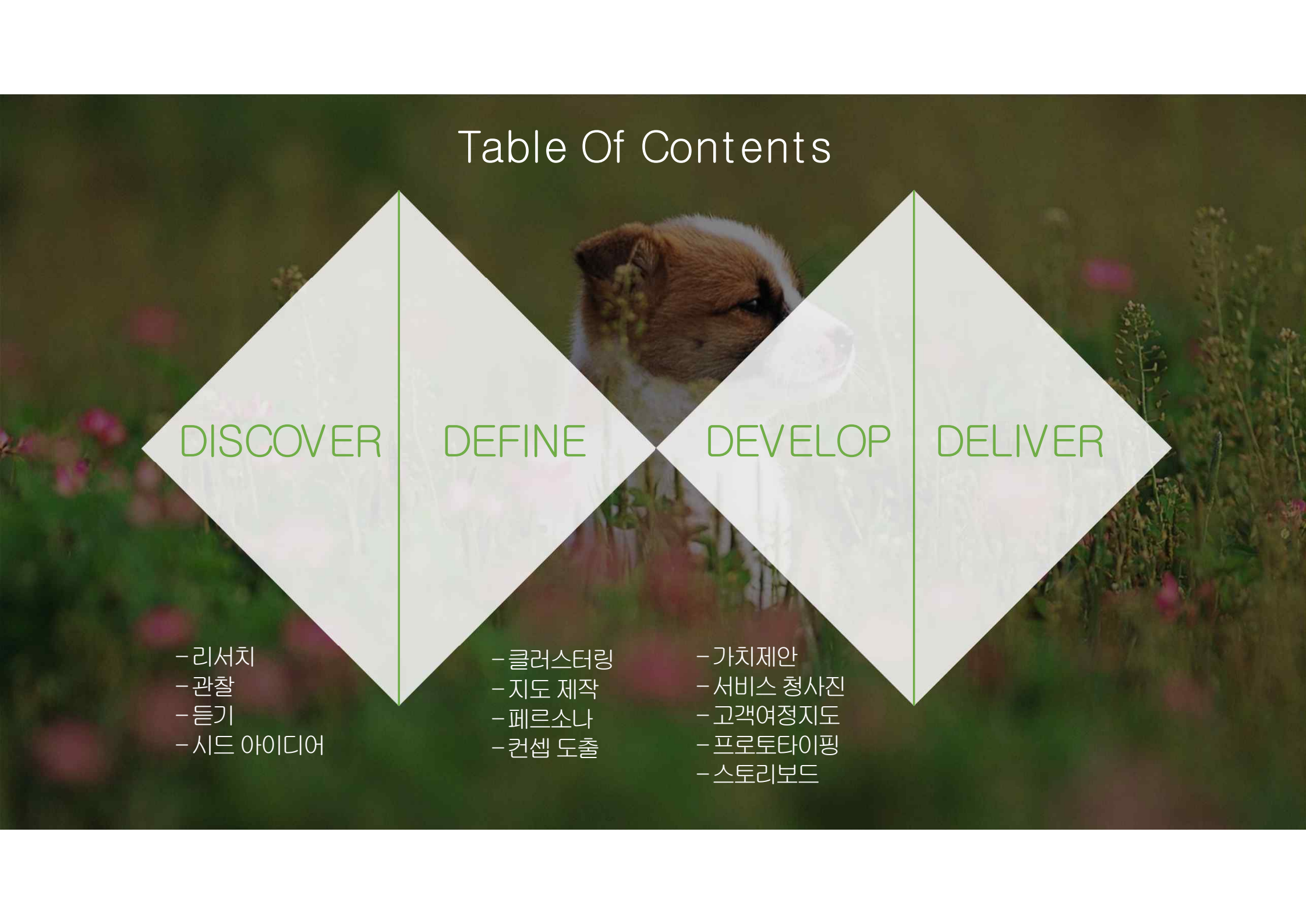


Table Of Contents

01 DISCOVER

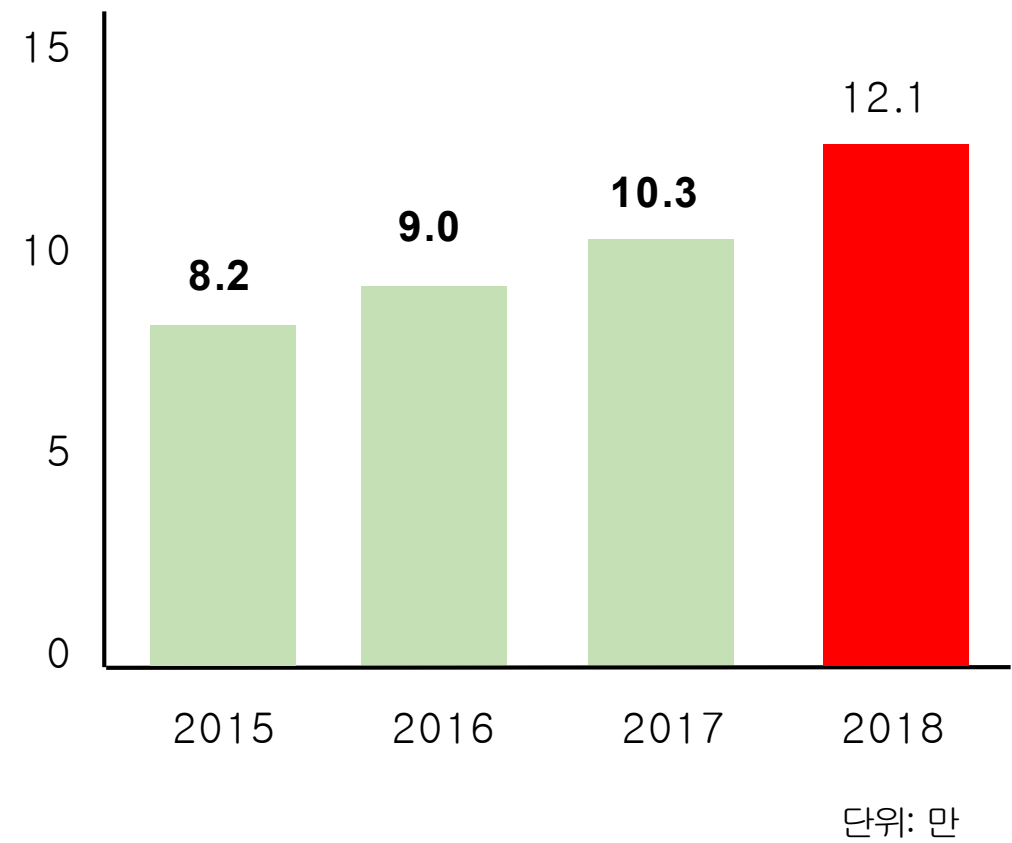
- 리서치
- 관찰
- 듣기
- 시드 아이디어

02 DEFINE

03 DEVELOP

04 DELIVER

<유실, 유기동물 수 추이>



'펫팸'시대의 그늘...유실·유기동물 12만마리 사상 최대

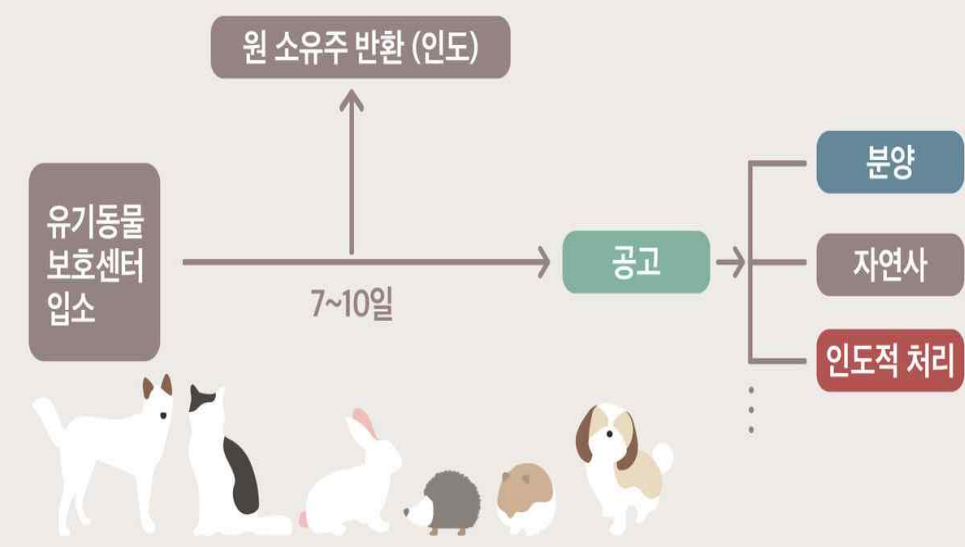
길을 잃거나 버려진 동물의 수가 12만 마리를 넘어서며, 관련 통계 집계 이래 최대를 기록했다.

농림축산식품부가 22일 발표한 '2018년 반려동물 보호·복지 실태조사 결과'에 따르면 반려동물을 또 하나의 가족처럼 여긴다는 '펫팸'(Pet+Family)이라는 말이 일반화할 정도로 반려동물을 키우는 사람은 꾸준히 늘고 있는 추세다.

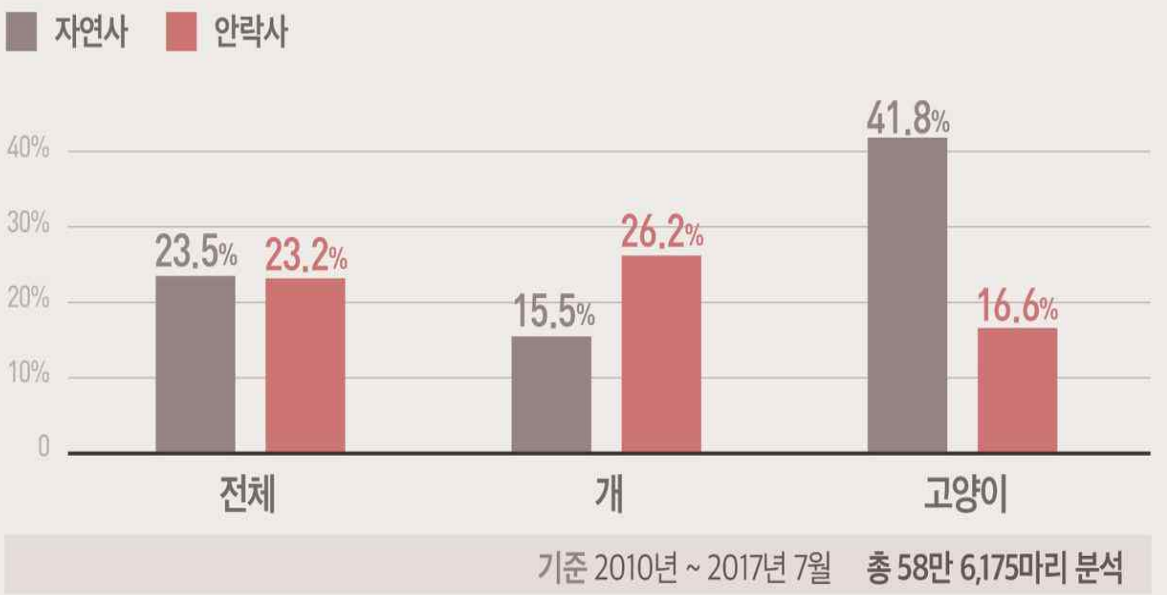
지난해 신규 등록한 반려견은 총 14만 6617마리로 전년대비 39.8% 증가했다. 지난해까지 등록된 반려견은 누적으로 130만 4077마리에 달했다. '동물보호법'상 등록이 의무화 돼있지 않은 고양이 등을 포함하면 반려동물을 키우는 가족은 이보다 훨씬 많을 것이라는 게 농림축산검역본부의 설명이다.

'보호와 치료'를 위해 보호센터로 온 동물의 절반은 죽는다

유기동물 처리 체계도



안락사 비율 차이



더 살 수 있는데 죽는 동물들...안락사 비율 23.2%

인도적 처리(안락사) 대상 동물 순위

마부작침

동물보호센터 운영지침 20조 2항

1순위

전염성과 치사율이 높은 질환에 감염되고 상해로 건강회복이 불가능할 것으로 판단되는 개체

2순위

치료비용이나 치료기간 등 고려시 추가적인 보호가 불가능할 것으로 판단되는 개체

3순위

심장질환, 백내장, 호르몬 질환 등에 감염돼 분양 후에도 지속적인 치료가 필요한 개체

4순위

교정이 어려운 행동 장애 등으로 분양이 어려울 것으로 판단되는 개체

5순위

센터 수용능력, 분양가능성 등을 고려해 보호 및 관리가 어려울 것으로 판단되는 개체

문제는 '동물보호센터 운영 지침'에 5순위로 기재된 '센터 수용능력, 분양가능성' 등을 고려하여 보호 관리가 어려울 것으로 판단되는 개체'의 경우다.

방점은 '센터 수용능력'에 찍혀 있다. 보호센터가 수용할 수 있는 규모엔 한계가 있는데, 유기동물이 수용 능력을 초과할 정도로 많이 발생하다 보니 부득이하게 안락사시켜야 한다는 것이다.

지난해 기준으로 전국엔 281 곳의 보호센터가 있다. 지난 2015년보다 26곳이 줄었다. 281 곳 중 지자체가 직접 운영하는 곳은 26곳으로 전체의 9.3%에 불과하다.

더 살 수 있는데 죽는 동물들...안락사 비율 23.2%

인도전 원리(아라비) 대상 동물 수의

민간자선

문제는 '동물보호센터 운영 지침'에 5순위로 기재된 '센터 수

매년 유가·유실되는 동물 수 10만 마리

$$100,000 \div 281 = 355.971 \dots$$

최소 한 보호소 당 355마리의 동물을 보호해야 함

5순위

센터 수용능력, 분양가능성 등을 고려해 보호 및 관리가 어려울 것으로 판단되는 개체

2015년보다 26곳이 줄었다. 281 곳 중 지자체가 직접 운영하는 곳은 26곳으로 전체의 9.3%에 불과하다.

N

지도 옴

검색

길찾기

버스

지하철

즐거찾기

더보기

이전지도

유기동물보호소

관련도순

A

용인시 동물보호센터

동물보호단체 031-324-3463

경기도 용인시 처인구 중부대로 1074-...

출발 도착

B

누리동물병원 유기동물보호소

반려동물 051-701-7599

부산광역시 해운대구 해운대로 1252

출발 도착 리뷰 3

C

창원유기동물보호소

동물보호단체

경상남도 창원시 의창구 창이대로 71

출발 도착

D

천안시유기동물보호소

동물보호단체

충청남도 천안시 동남구 목천읍 학수...

출발 도착

E

신안군유기동물보호소

동물보호단체

전라남도 신안군 압해읍 천사로 1004

출발 도착

F

강릉시유기동물보호소

동물보호단체

강원도 강릉시 성산면 내멜길 172

출발 도착

지도

내 업체 등록 신규장소 등록

'부산광역시' 근처의 '유기동물보호소' 검색 결과입니다.



A

누리동물병원 유기동...

051-701-7599 부산 해운대구 해운대로 1252

B

부산동물보호센터

051-832-7119 부산 강서구 맥도강변길 752-15

C

하얀비둘기

051-293-9779 부산 강서구 수가로 659-13

도움말 ? 초기화

보호소 명	연락처	보호소 주소	입소 구
누리동물병원보호소	051-701-7593	부산시 해운대구 해운대로 1252(송정동)	금정구, 남구, 동래구 수영구, 해운대구, 기장군
(사) 유기동물 및 동물보호협회	051-971-6208	부산시 강서구 가락대로 1283번길 25-2(봉림동)	강서구, 부산진구, 사상구, 사하구, 경남 김해
부산동물보호센터	051-832-7119	부산시 강서구 군라2길 206(대저2동)	동구, 서구, 북구, 중구,
하얀비둘기	051-293-7979	부산시 강서구 수가로 659-13(범방동)	영도구
청조동물병원보호소	051-503-0688	부산시 연제구 온천천남로 4(연산동)	연제구



전국의 유기동물 보호소는 281곳, 부산에 동물보호센터는 5곳
동물병원을 제외한 순수 보호센터는 3곳
현재까지 적은 수

동물보호단체 전라남도 신안군 압해읍 천사로 1004		051-832-7119	부산시 강서구 군라2길 206(대저2동)	동구, 서구, 북구, 중구,
강릉시유기동물보호소 동물보호단체 강원도 강릉시 성산면 내멜길 172		051-293-7979	부산시 강서구 수가로 659-13(범방동)	영도구
청조동물병원보호소		051-503-0688	부산시 연제구 온천천남로 4(연산동)	연제구

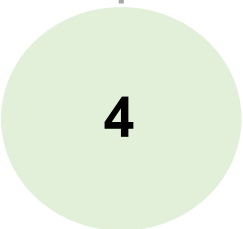
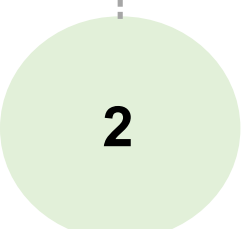
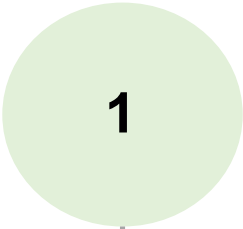
‘가유품사:가슴으로 유기동물을 품은 사람들의 모임’



관찰 결과

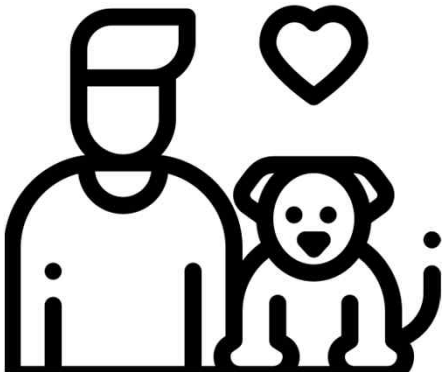
강서구 보호소는 소음문제와
공간문제로 외소한 곳에 위치함

자연사하는 동물들이 존재함

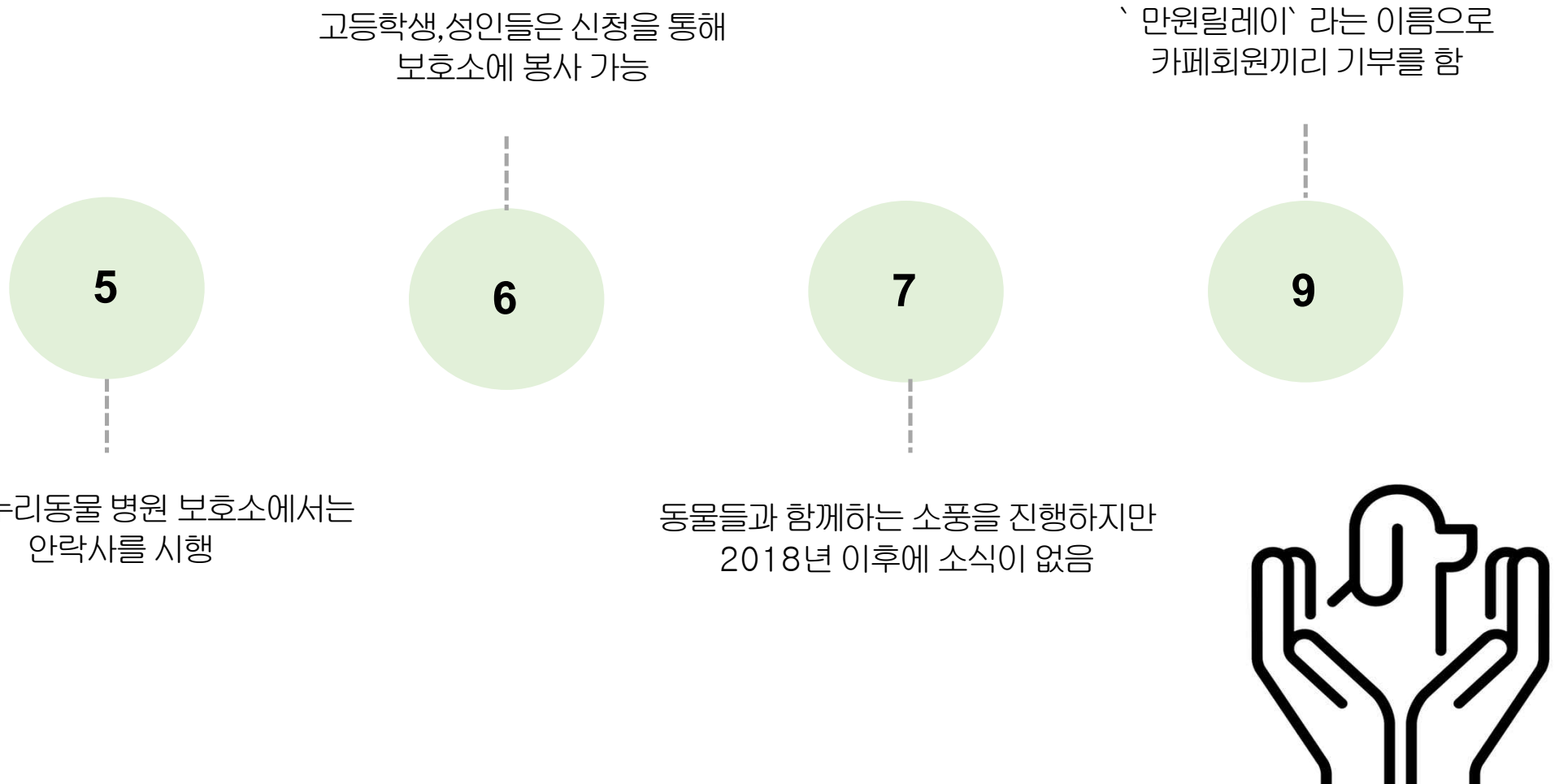


부산의 동물 보호센터는 5곳

강서구 유기동물보호소는
모든 동물들을 안락사를 반대해
시행하지 않음



관찰 결과



행동 매핑



유기동물 보호소에 물품 또는
금전적인 기부,후원을 하는 사람



주기적으로 유기동물 보호소에
봉사를 하러 다니는 사람



유기동물이 입양 가기 전까지
임시 보호하는 사람



정식적인 절차를 거쳐
유기동물을 입양하고 키우는 사람



지인 또는 다른 경로를 통해
동물을 키우게 된 사람


행동 매핑 분류별 인터뷰

< 후원자 >




이름: 강민정
나이:22
사는 곳: 부산 남구

< 그 외 >



이름: 김연희
나이: 22
사는 곳: 부산 진구



이름: 대추
나이: 대략6개월 추정

< 서비스 제공자 >



이름: 박소현
나이:22
사는 곳: 부산 수영구

후원자 인터뷰

현재 반려동물을 키우고 있으신가요?

키우다가 무지개다리를 건넌습니다.

키우지 않고 후원을 하고 계시는 이유가 있으신가요?

농부가 무지개다리를 건넌 이후로 제 탓 인 것 같아 마음이 아팠습니다.
그래서 불쌍한 아이들을 돕기 위해 **후원**을 생각하게 되었습니다.

어떻게 후원에 관심을 가지게 되셨나요?

불쌍한 아이들을 돕기 위한 방법이 무엇인지 고민해왔습니다. 봉사를
집적 가기엔 마음이 아프고
간접적인 후원이 적합하다고 생각했습니다.

< 후원자 >



이름: 강민정

나이: 22

사는 곳: 부산 남구

후원자 인터뷰

그렇다면 추후에 동물을 키울 생각이 있으신가요? 그 이유는 무엇인가요?

키우고 싶습니다.
농부와의 추억을 간직하고 새로운 출발을 하고 싶습니다.

동물의 유기, 안락사 같은 문제에 어떻게 생각하시나요?

정말 끔찍하게 생각합니다.
이를 개선하는 방안이 시급하다고 생각합니다.

제가 물어보지않은 내용 중에 저에게 하고싶은 이야기가 있으신가요?

농부같은 유기동물들을 도울 수 있는
방안에 대해 저도 함께 고민하고 싶습니다.

< 후원자 >



이름: 강민정

나이: 22

사는 곳: 부산 남구

그 외 인터뷰

반려동물을 키우게 된 계기가 있으신가요?

여름방학에 송상현 광장에 산책을 간 적이 있습니다.
대추 나무에 사람들이 웅기종기 모여 있길래
가까이 가보니 상자에 고양이 세 마리가 **유기**되어 있었습니다.
두 마리는 다른 분이 데려가고 나머지 한 마리는 데리고 왔습니다.

반려동물을 키우면서 장점과 단점이 있으신가요?

장점은 **조용했던 집이 밝아졌다**는 것입니다.
대추는 활력소 같은 아이이자 제일 친한 친구입니다.
그리고 가장 큰 장점은 귀엽습니다^^
단점은 비용이 많이 들고 배변냄새가 좀 심하고
사람의 음식에 손을 대서 항상 챙겨야 한다는 점입니다.

< 그 외 >



이름: 김연희
나이: 22
사는 곳: 부산 진구



이름: 대추
나이: 대략 6개월 추정

그 외 인터뷰

동물의 유기, 안락사 문제에 대해 어떻게 생각하시나요?

저도 유기된 대추를 데려왔기 때문에
정말 비인간적이라고 생각합니다.
책임 지지 못할 거 시작도 안 하셨으면 좋겠습니다.

다른 동물을 더 키우실 생각이 있으신가요? 그 이유는요?

대추에게 친구를 만들어 주고 싶지만 비용문제로 더 이상 키우
긴 어려울 것 같습니다.

제가 물어보지않은 내용 중에 저에게 하고 싶은 말이 있으신가요?

유기동물을 위한 개선 방안이 많이 생겼으면 좋겠습니다.

< 그 외 >



이름: 김연희
나이: 22
사는 곳: 부산 진구



이름: 대추
나이: 대략6개월 추정

서비스 제공자 인터뷰

현재 반려동물을 키우고 있으신가요?

현재 키우고 있지않습니다.

왜 반려동물을 키우지 않으시는 이유가 있나요?

어렸을 때 진돗개에게 쫓긴 기억과 친구가 강아지에 물리는 걸 보는 등
안 좋은 기억이 있어 동물이 저를 물까봐 무서워합니다.

미래에 반려동물을 키우실 생각이 있으신가요? 그렇다면 이유는 무엇인가요?

키우고 싶은 생각이 있습니다.
동물농장같은 프로그램을 볼 때 학대당하는 아이들을 볼때마다
마음이 아팠고 보살펴 주고 싶다는 생각이 들었습니다.
언제까지 동물들을 두려워하며 살 수도 없으니...

< 서비스 제공자 >



이름: 박소현

나이: 22

사는 곳: 부산 수영구

서비스 제공자 인터뷰

어떻게 서비스를 기획하게 되셨나요?

사람들이 사랑받을 자격이 있는 동물들을 키우면서 주인은 사랑을 주고
동물은 **동반자의 역할**을 하며
서로 의지하는 관계가 되었으면 좋겠다는 생각을 하였습니다.

다른 사람들에게 전하고 싶은 내용이 있으신가요?

매년 수만명의 동물들이 유실 · 유기되고 있습니다.
여러분들의 관심이 중요한 문제라고 생각하니 많은 관심과 사랑 부탁드립니다.
또한 이번 기회를 통해 저와 같이 동물을 무서워하는 사람들이
두려움을 이겨낼 수 있는 기회가 됐으면 좋겠습니다.

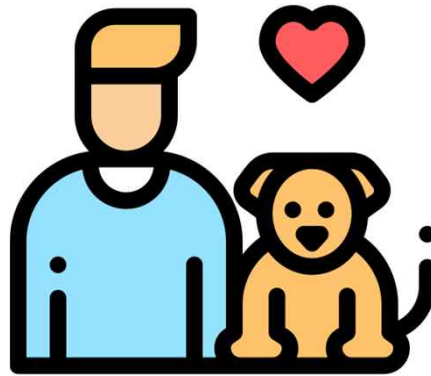
< 서비스 제공자 >



이름: 박소현

나이: 22

사는 곳: 부산 수영구



기존의 반려동물을 키우는 사람들이 동물을 유기하는 상황이지만
동물을 유기하지않는 대부분 주인들은 반려동물의 안락사, 유기와 같은
문제에 예민한 반응을 보이고 인식이 크다는 것을 알 수 있음



기존의 사용자를 포함하여 반려동물을 키우고 싶지만
트라우마가 있는 사람이나 반려동물을 키울 생각이 있는
초보자를 대상으로 한 서비스 디자인을 할 예정

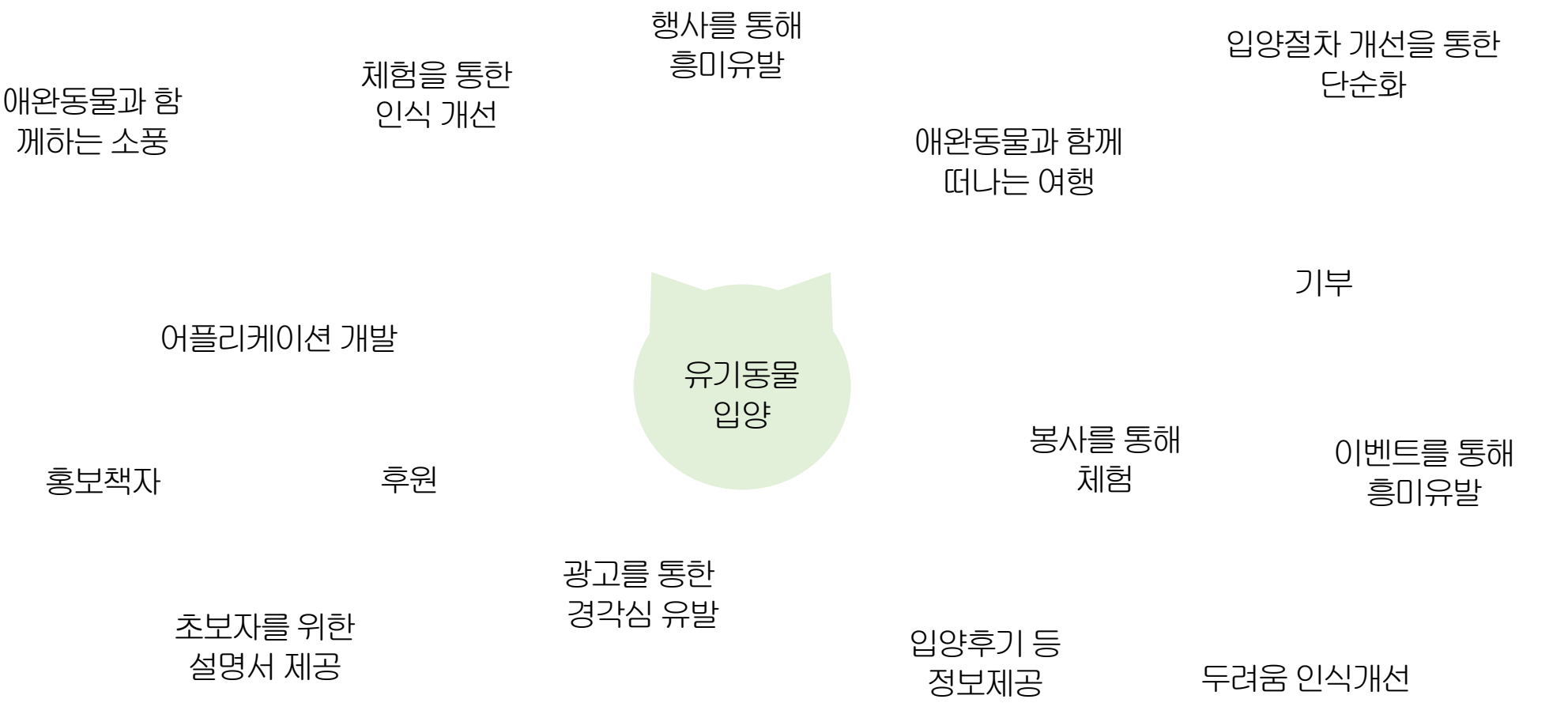


Table Of Contents

01 DISCOVER

- 리서치
- 관찰
- 듣기
- 시드 아이디어

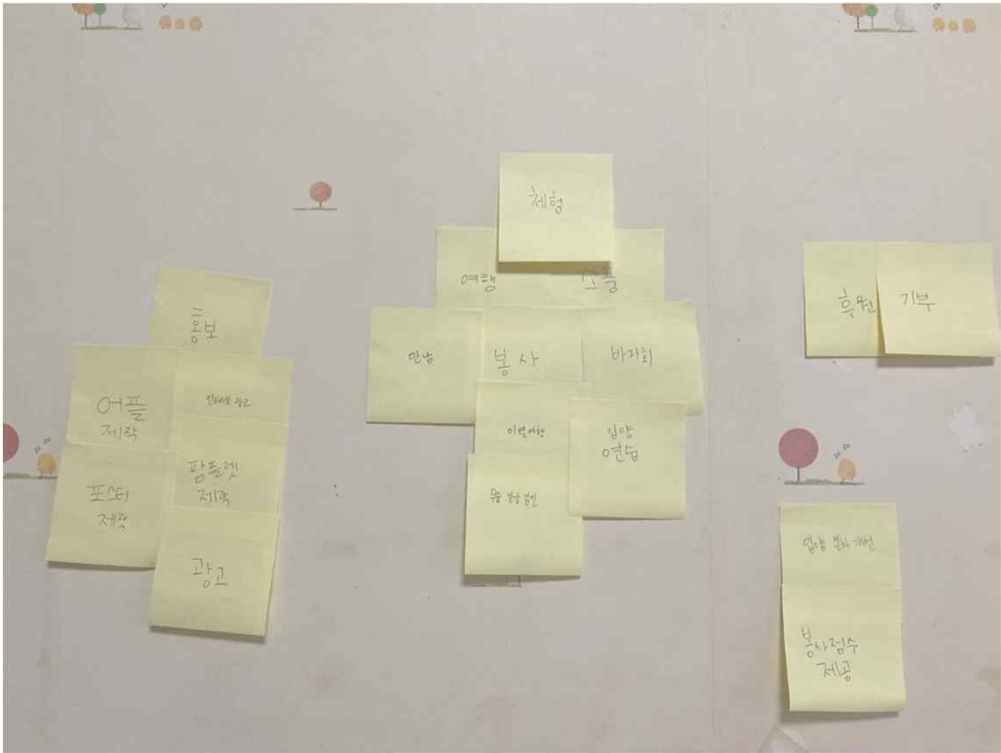
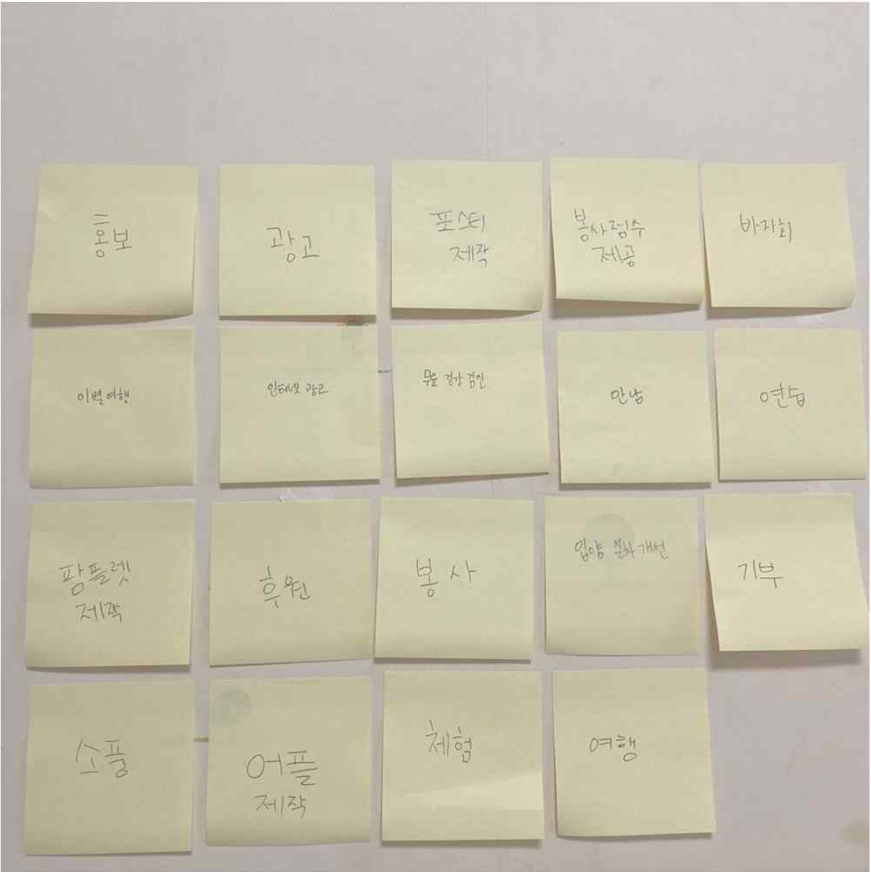
02 DEFINE

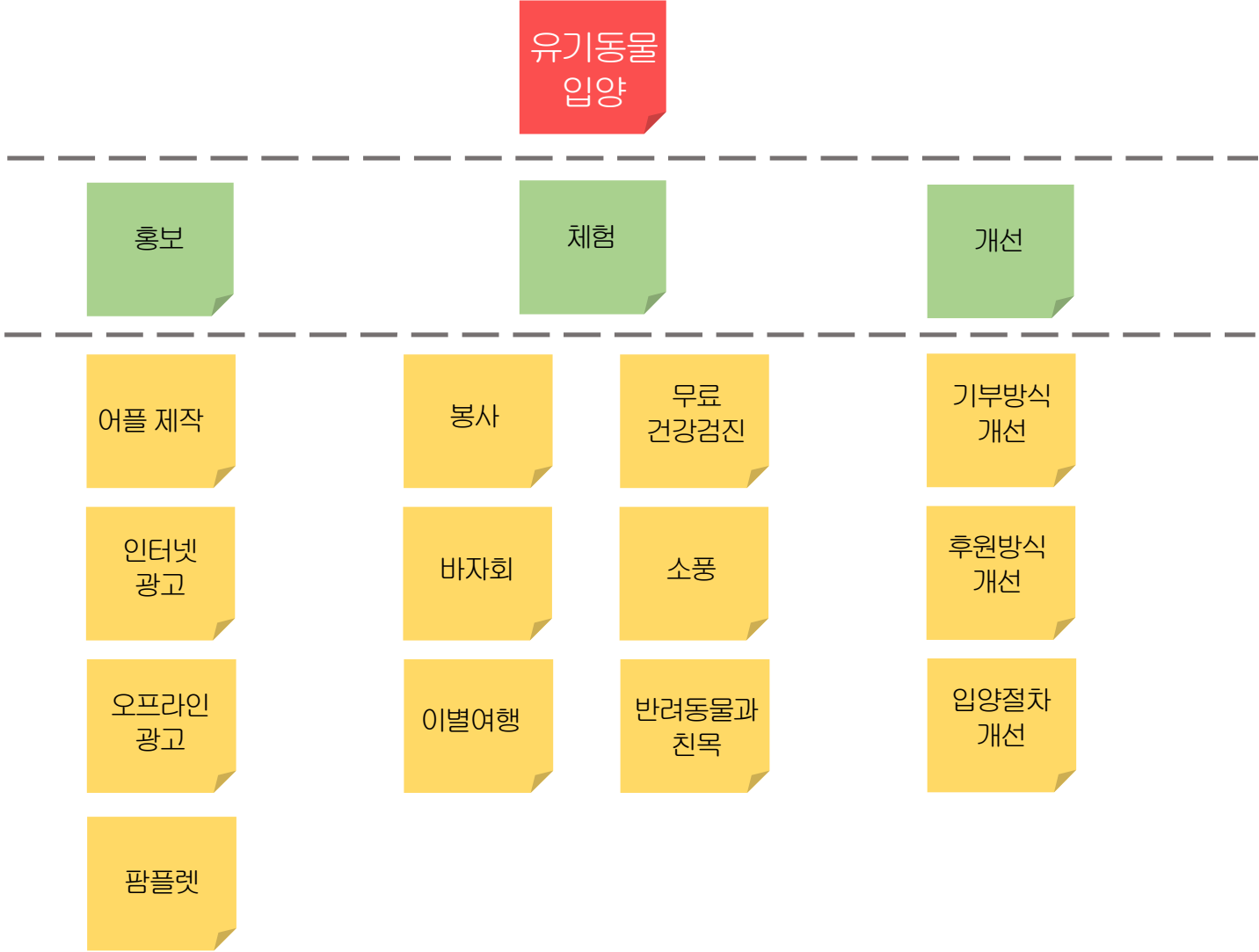
- 클러스터링
- 지도 제작
- 페르소나
- 컨셉 도출

03 DEVELOP

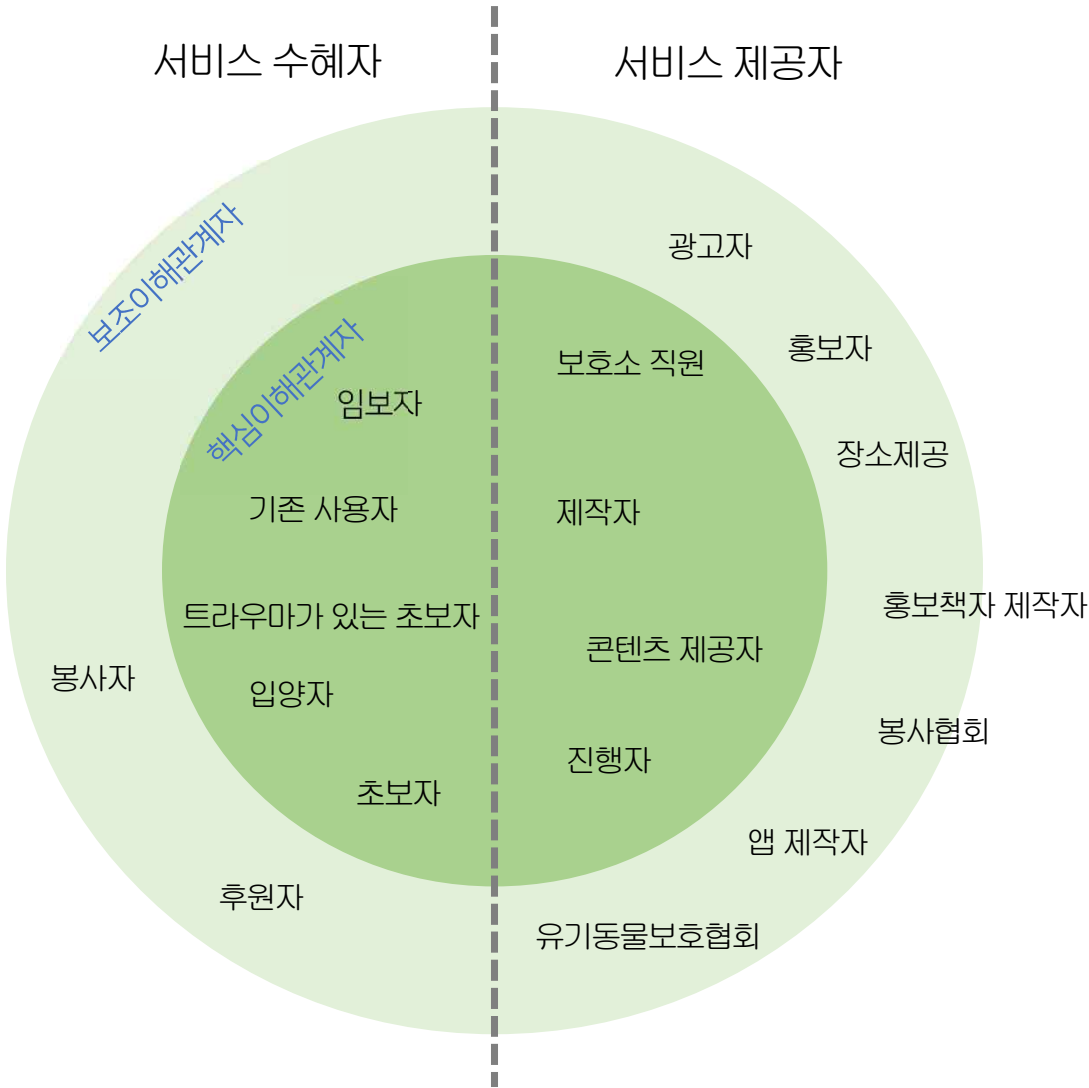
04 DELIVER

Clustering 친화도법

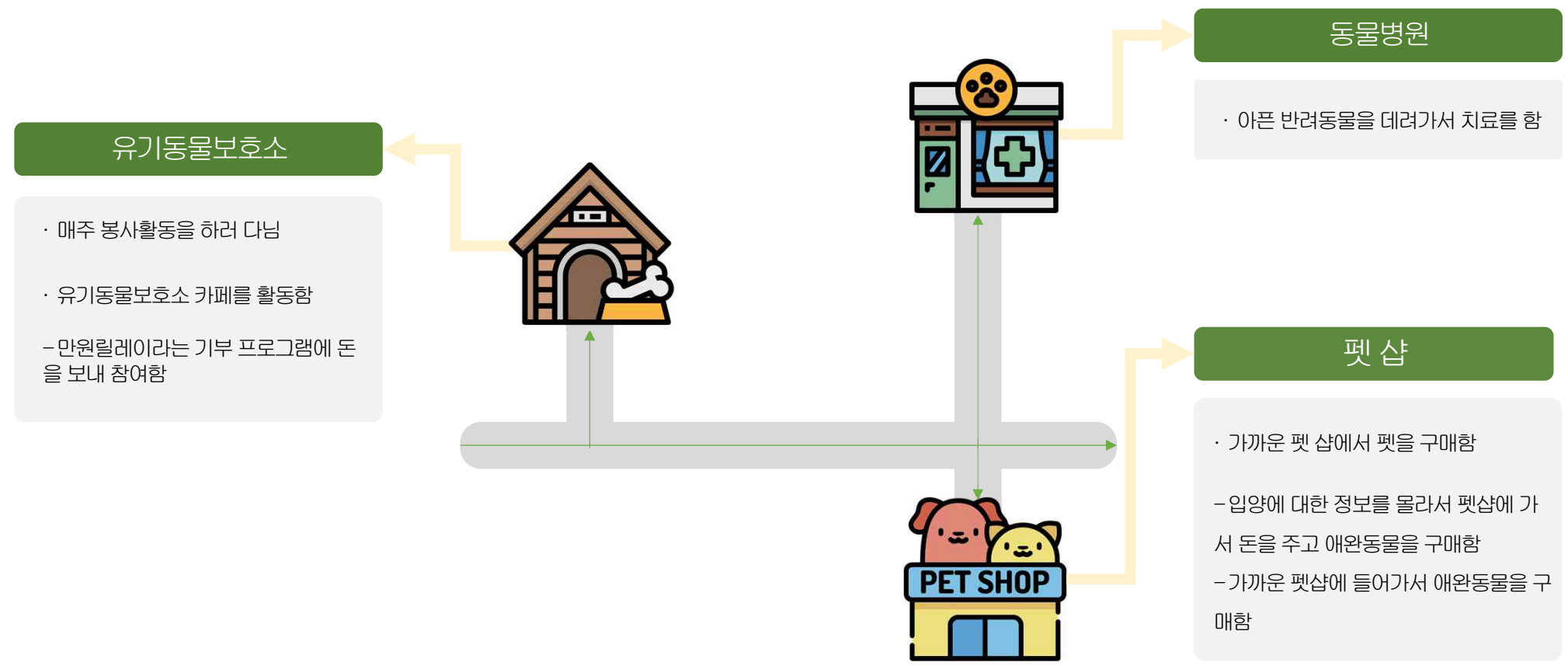




이해관계자 시각화



봉사자, 후원자, 초보자의 접점지도





NAME Kim chobo Sex Female

AGE 25 JOP company staff

“0번생은처음이라, 반려동물키우는건어렵네요”

GOAL

- 반려동물에 대해 마스터하는 것
- 반려동물을 키우는 사람들과 여러 정보를 공유하는 것
- 반려동물과 추억을 쌓는 것



PROBLEM

- 정보를 얻을 수 있는 곳이 어디 있는가
- 어디서 반려동물을 키우는 사람들을 만날 수 있을까
- 반려동물과 추억을 쌓는 방법에는 무엇이 있을까



NAME Kim hoowon Sex Female

AGE 23 JOP student

“우리 예쁜 아이들에게 사람들이 관심을 가졌으면 좋겠어요”

GOAL

- 사람들이 유기동물에게 관심을 가지는 것
- 유기동물 입양을 활성화 시키는 것
- 반려동물을 키우지 않는 사람도 키울 수 있게 만드는 것



PROBLEM

- 원래 관심 없던 사람이 어떻게 관심을 가질 수 있을까
- 유기동물 입양에서 어떤 문제가 있는걸까
- 반려동물을 키우지 않는데 어떻게 키울 생각을 할 수 있을까



NAME Kim trauma Sex Female

AGE 21 JOP student

“강아지에 대한 트라우마를 이겨내고 친구를 만들고 싶어요”

GOAL

- 동물에 대한 두려움을 이겨내는 것
- 소중한 반려동물 친구를 만드는 것

PROBLEM

- 두려움을 이겨내는 방법은 무엇이 있을까
- 어떻게 해야 반려동물을 사랑할 수 있을까



Cluster 1. 체험

1. 사람들이 유기동물 입양에 어떻게 해야 관심을 가질 수 있을까?
2. 유기동물과 함께 할 수 있는 체험을 만들면 어떨까?
3. 어떤 체험이 사람들이 재미를 느낄 수 있을까?
4. 체험을 어떻게 구성해 흥미를 느낄 수 있게 만들까?

Cluster 2. 홍보

1. 사람들이 유기동물 입양에 어떻게 해야 관심을 가질 수 있을까?
2. 유기동물 입양에 대해 홍보하는게 어떨까?
3. 사람들이 관심을 가질 수 있는 홍보방법은 무엇이 있을까?

Cluster 3. 개선

1. 유기동물 입양 절차를 어떻게 개선하면 좋을까?
2. 유기동물 입양에 대해 설명하는 건 어떨까?
3. 새로운 유기동물 입양 시스템을 만드는 건 어떨까?
4. 다양한 체험을 통한 입양절차 개선은 어떨까?

리클러스팅을 통해 최종 해결책 도출

봉사

소풍

바자회

여행

Cluster 1. 체험

후원

행사

이별연습

트라우마 극복 프로그램

메뉴얼

이벤트

홍보책자

어플

Cluster 2. 홍보

후기

광고

SNS

홍보포스터

Cluster 3. 개선

개선은 체험과 홍보와 겹치는 부분이 있어 제외

콘셉트 브리프

유기동물 입양 축제 “함께해요, 입양”

유기동물과 관련된 다양한 체험에서 유기동물 입양까지 도와드려요!
반려동물을 잘 키우고 싶지만 아직 어려운 당신도 Okay



바자회

유기동물 보호소에는
상처가 많은 아이들
이 있어요. 바자회를
통해 모인 수익금은
유기동물들의 치료에
사용됩니다.

소풍

반려동물을 키우고
싶지만 아직 용기가
없을 때 우리 보호소
에 있는 동물들과 소
풍을 떠나 친해지는
방법을 배워보아요.

치유

어렸을 때 동물에
물리거나
쫓긴 적 있나요?
이를 이겨내고 싶다고
생각한적 있나요? 함
께 이겨 내 나가요.

입양

아직도 유기동물
입양 시스템에 대해
잘 모르시나요?
입양에 대해 알아보고
실제로 입양까지 도와
드려요.

+ 그 외의 다양한 반려동물 행사까지

이별
연습

포토존

무료
진찰

토크쇼

Table Of Contents

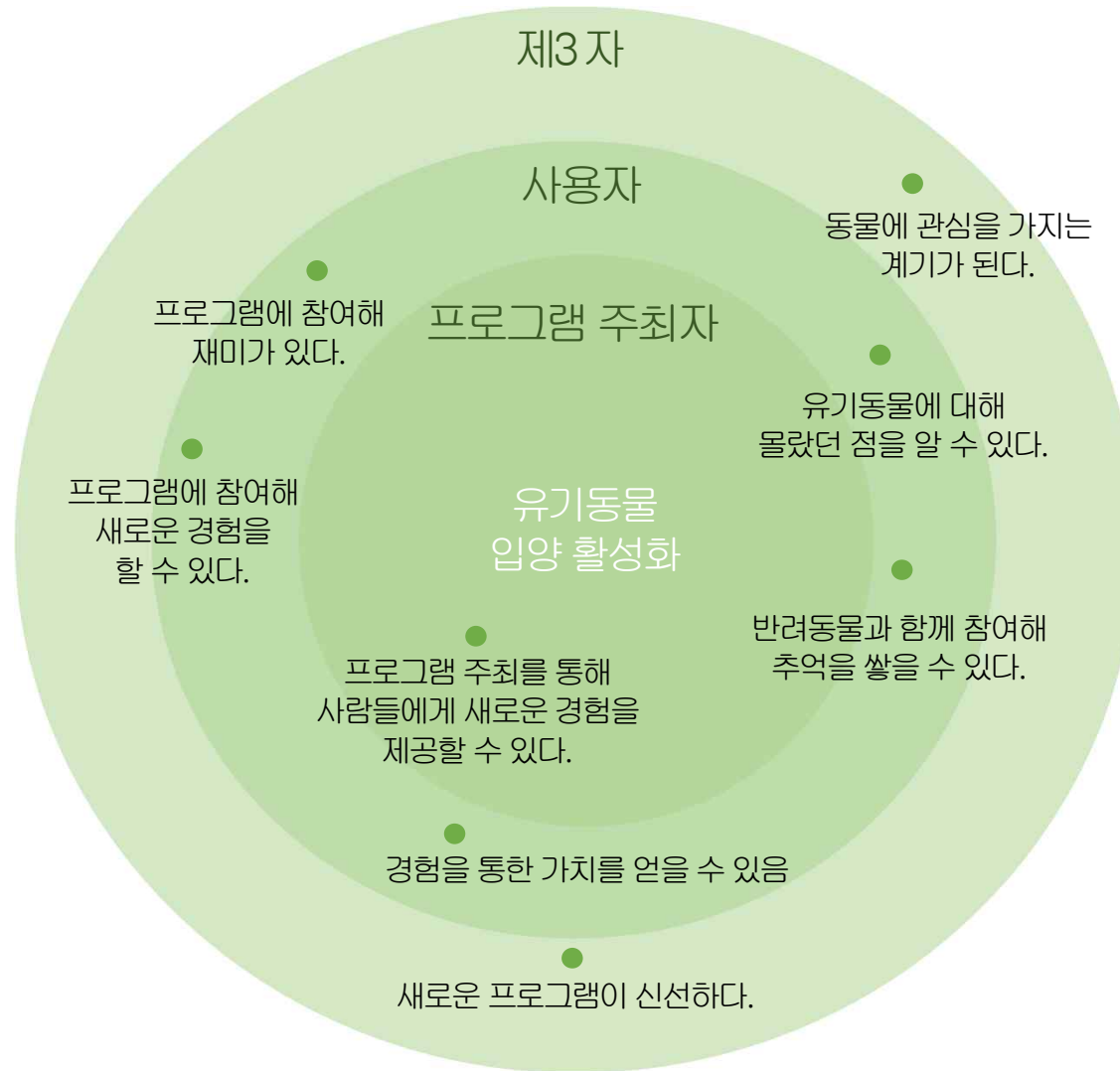
01 DISCOVER

02 DEFINE

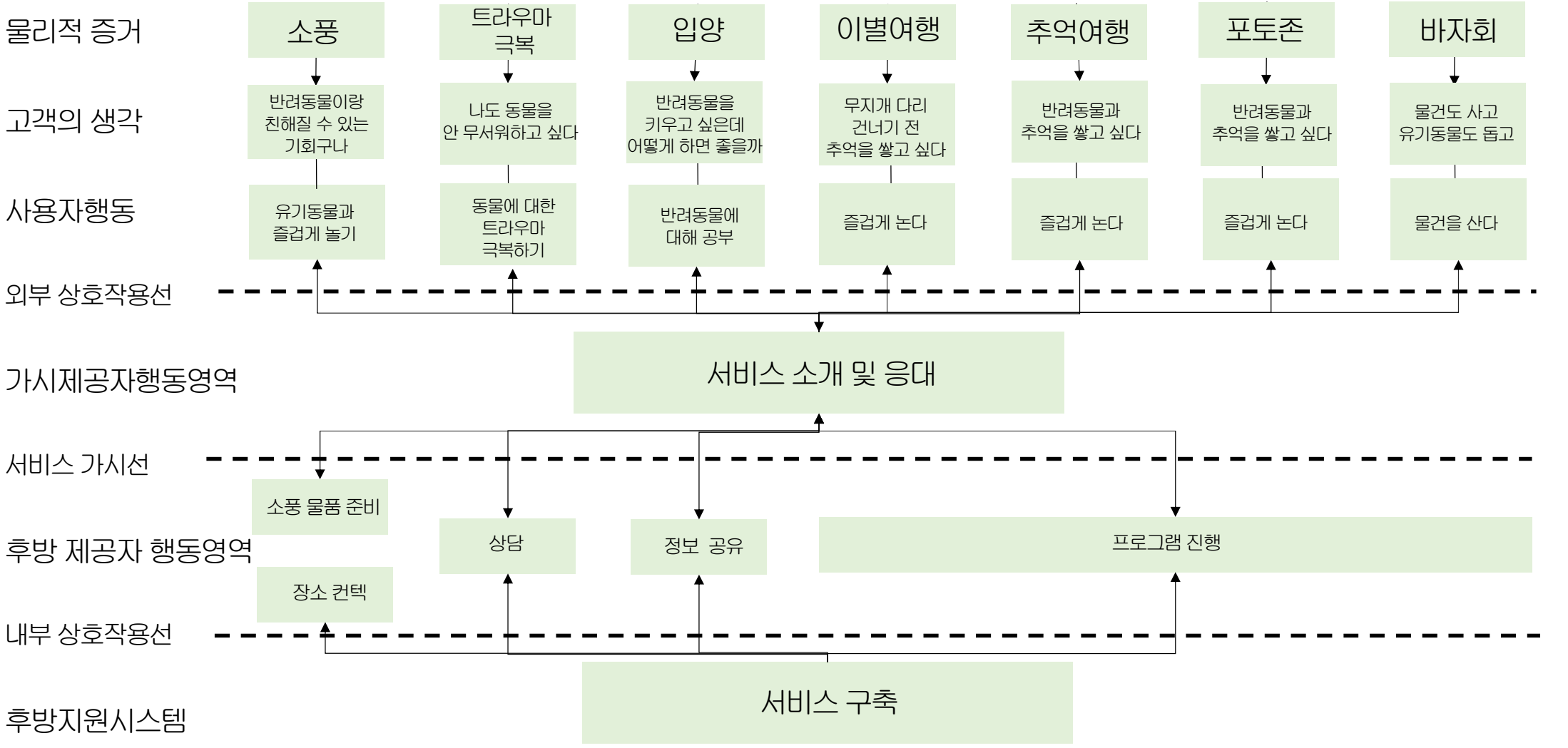
03 DEVELOP

- 가치제안
- 서비스 청사진
- 고객여정지도
- 프로토타이핑
- 스토리보드

04 DELIVER



Service Blueprint








Customer Journey Map

DISCOVER

DEFINE

DEVELOP

DELIVER

Process	체험 전			체험 중	체험 후
action	홍보물을 보고 프로그램에 대해 알게 된다.	나와는 어떤 프로그램이 맞을지 어떤 프로그램에 참여할지 고민한다.	프로그램에 참여 신청한다.	다양한 프로그램을 직접 체험한다.	체험이 어땠는지 생각한다.
emotion					
Pain point	어떻게 관심을 가질 수 있을까	내가 참여할 만한 건 무엇이 있을까	어떻게 신청하지	프로그램을 어떤 방식으로 진행할까	또 다른 사람이 관심을 가질 수 있을까
Touch point	사람들이 관심을 끌 수 있는 홍보물을 제작하자.	다양한 프로그램을 제작한다.	온라인/오프라인으로 나눠 제공하는 건 어떨까	주제별로 다양한 방식을 활용하자	사람들의 후기를 홍보 해보는 건 어떨까



제1회 abandoned animal adoption festival

유기동물 입양 축제

“함께해요, 입양”

2020.01.30~2020.1.31

송상현광장

참가비

10,000원 (다과 증정)
참가비용 중 일부는 유기동물보호소에 기부됩니다.
소중,여행 프로그램은 참여비 별도

참여방법

인터넷 접수 | 소현 블로그
<http://chiyamchiyam.kro.kr>
현장접수 | 송상현광장 입구

기타사항

-유기동물 보호소에 있는 동물들과 함께하는 프로그램입니다.
-반려동물과 함께 참여가능합니다.
-프로그램부터 입양까지 도와드립니다. 입양은
강요하지않습니다.

프로그램 정보

소풍

유기동물 보호소의 동물들과 떠나는 소풍입니다. 산책부터 피크닉까지 즐길 수 있습니다.

입양연습

유기동물 입양을 직접 체험해 볼 수 있습니다.

치유

동물들 무서워하는 사람들을 위해 트라우마를 극복해주는 다양한 심리상담,체험 등이 있습니다.

이별여행

반려동물이 무지개 다리 건너기 전 함께 추억을 나눌 수 있는 여행입니다.

추억여행

반려동물과 함께 떠나는 즐거운 여행입니다.

포토존

다양한 포토존에서 추억을 사진으로 남길 수 있습니다.

바자회

유기동물과 관련 다양한 굿즈를 구매할 수 있습니다. 수익금은 유기동물보호소에 기부됩니다.

문의

010-2016-3555
051-752-2250

주최



Prototype



제1회 abandoned animal adoption festival

유기동물 입양 축제

“함께해요, 입양”

2020.01.30~2020.1.31

송상현광장

장가비

10,000원 50%와 동점
장가비용 중 일부는 유기동물보조스에 기부됩니다.
소분,예행 프로그램은 참여에 별도

참여방법

인터넷 접수 소현 블로그
http://citywaycityabn.kr
신청접수 송상현광장 일군

기타사항

-유기동물 보조소가 있는 동물들과 함께하는 프로그램입니다.
-선착순으로 참여 참여가능합니다.
-프로그램이 입장해서 도착시킵니다. 입양은 필요하지 않습니다.

프로그램 정보

초점

유기동물 보조소의 동물들과 함께하는 프로그램입니다. 신청부터 도착까지 즐길 수 있습니다.

입양인식

유기동물 입양을 직접 체험해 볼 수 있습니다.

치상

동물들한테는 사랑을 주며 보라와를 극복해주는 다양한 놀이놀이 게임 등이 있습니다.

이탈이행

반려동물의 위치가 다려 건너지 전 할애 주의를 받을 수 있는 여행입니다.

주요이행

반려동물과 함께 떠나는 즐거운 여행입니다.

프로젝트

다양한 프로젝트에서 주제를 사인으로 날릴 수 있습니다.

비치비

유기동물과 관련 다양한 코스를 구매할 수 있습니다. 수익금은 유기동물보조스에 기부됩니다.

문의

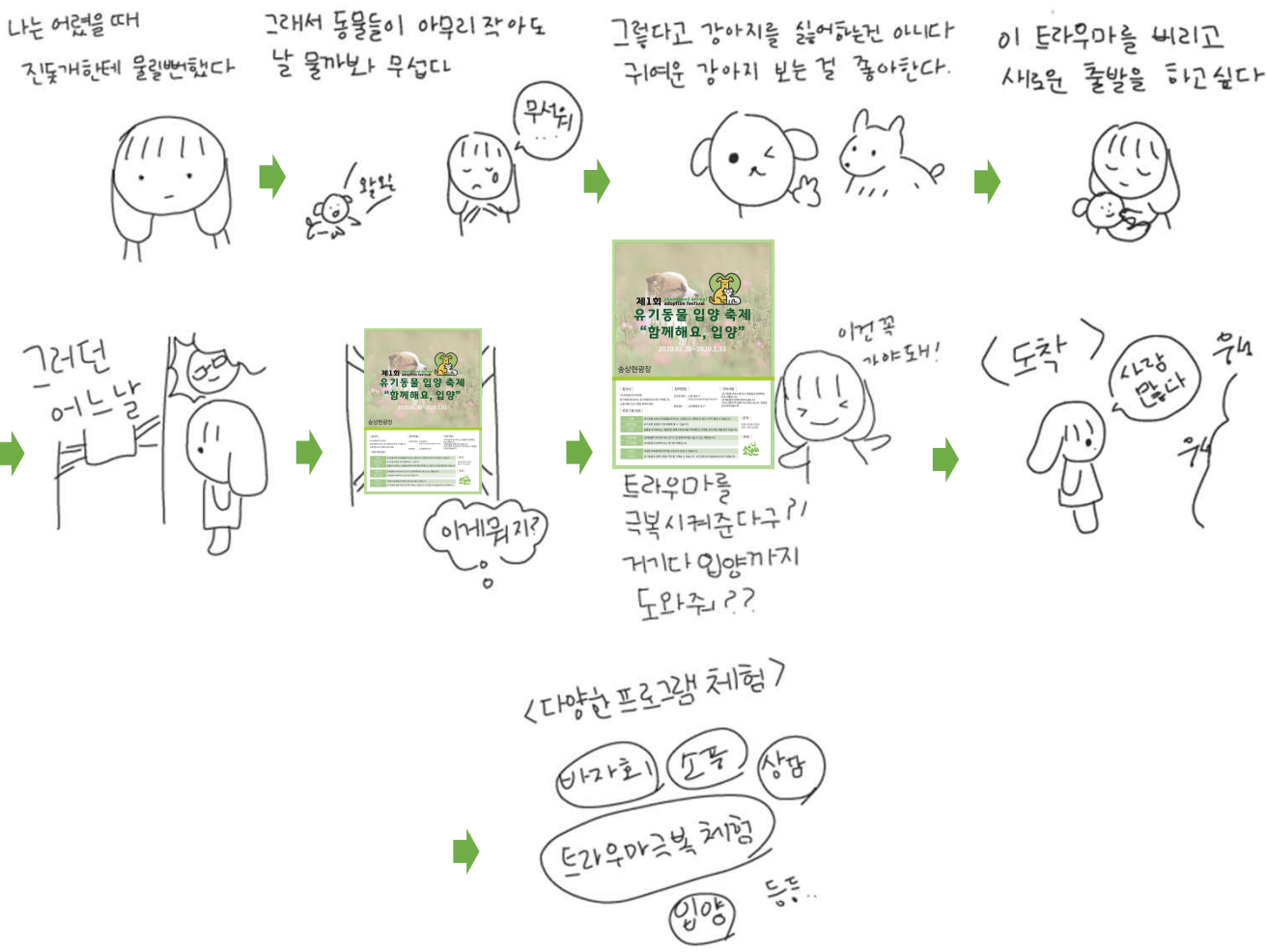
010-2016-3555
051-752-2250

주최

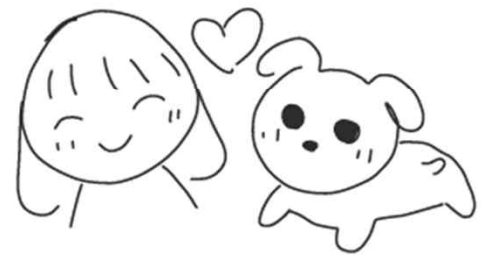


Storyboard

김 트라우마의 이야기



다양한 프로그램을 체험한
김트라우마는
더 이상 강아지를 무서워하지 않고
사랑하게 되었다.
그리고 새로운 친구 뽀삐를
알게 되었다고 한다는 그런 얘기...



Storyboard

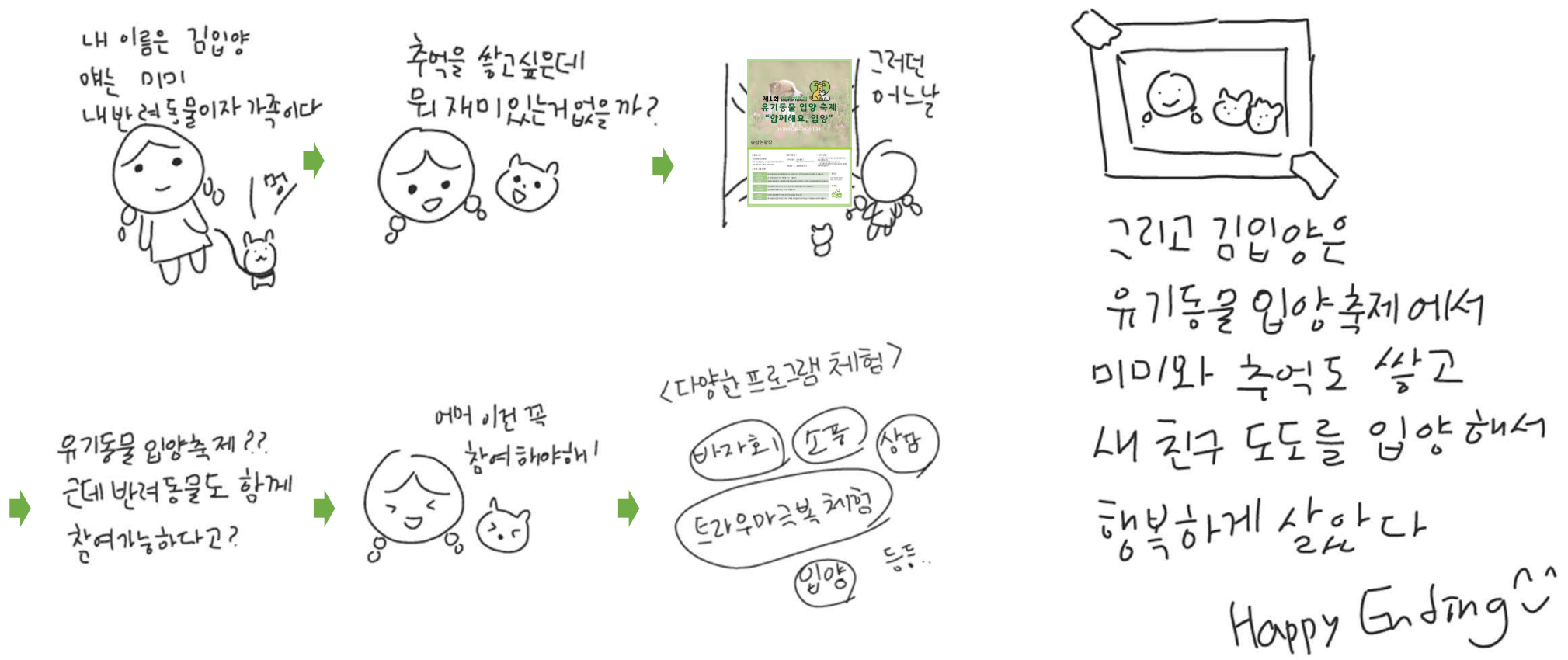
DISCOVER

DEFINE

DEVELOP

DELIVER

김 초보자의 이야기



A photograph of a small puppy with brown and white fur, looking to the right. The puppy is in a field of tall green grass and pink flowers. The image is slightly faded and has a soft, dreamy quality. The text is overlaid on the middle of the image.

여기서 끝내지않고 추후에 Deliver을 완성시킬 예정

Thank You

