



國立台灣科技大學
工商業設計研究所
碩士論文第一次提報

學號：M10310906

改善動物之家的領養體驗之使用者經驗研究

研究生：陳沁蔚

指導教授：唐玄輝

中華民國 104 年 12 月

目錄

第一章 緒論.....	1
1.1 研究背景與動機.....	1
1.2 研究問題.....	3
1.3 研究目的.....	4
1.4 研究範圍與限制.....	4
1.5 研究流程.....	5
第二章 文獻探討.....	6
2.1 動物保護法.....	6
2.1.1 動物保護法起源.....	6
2.1.2 行政組織架構.....	8
2.1.3 動物保護法大綱.....	11
2.1.4 動物保護法修法.....	11
2.2 收容所與認養因素.....	13
2.2.1 動物收容所.....	14
2.2.2 認養因素.....	16
2.3 相關領養模式分析.....	17
2.4 使用者經驗流程.....	21
2.4.1 觀察法.....	21
2.4.2 訪談法.....	22
2.5 服務設計.....	23
2.6 文獻探討結論.....	25
第三章 研究方法.....	26
3.1 研究設計.....	26
3.2 研究架構.....	27
第四章 使用者經驗研究與設計.....	28
4.1 前導研究.....	28
4.1.1 研究場域概況.....	28
4.1.2 初期觀察.....	30
4.1.3 初期觀察結果.....	31
.....	31
4.1.4 深度訪談.....	32
4.1.5 發現問題.....	34
4.2 初步設計方向.....	37
文獻參考.....	39
附件目錄.....	41

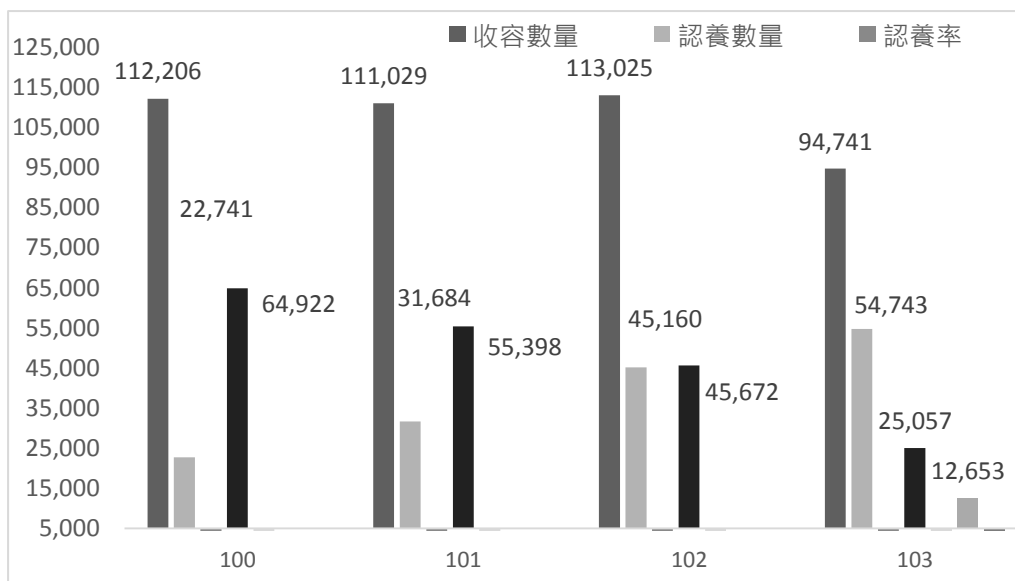
附件一 板橋動物之家實景照片	41
附件二 領養流程、顧客旅程地圖、接觸點問題、初步設計方向	41

第一章 緒論

1.1 研究背景與動機

流浪動物的問題一直以來存在於各個國家，台灣也不例外。事實上除了動物保護團體及愛狗人士，即便社會大眾知道此議題鮮少有人會去探究，為什麼會有流浪動物？牠們的來源？牠們被送至收容所後的狀況？甚至有人誤解把流浪動物送至收容所會有更好的生活。2013 年「十二夜」紀錄片上映，拍攝的手法全程使用離地 30~50 公分的角度，以流浪狗的高度，讓觀眾進入牠們的世界，從如何被抓進收容所，歷經漫長的十二夜的等待，若沒人領養直到安樂死。透過十二夜的電影社會大眾才真正體認到收容所的環境、動物在收容所的生活狀況、動物保護法的相關規範等。流浪動物的議題才逐漸在大眾間發酵，隨廣大的輿論壓力，迫使政府才積極修正動物保護法案，並於 2015 年 1 月 23 日正式通過，內容涵蓋政府、業者、飼主三大層面。最受矚目的兩項條款為：(1) 取消第 12 條第七款中的 12 夜規定，只有經獸醫診斷罹患傳染病、重病無法治癒等動物才允以安樂死、(2) 禁止全台各地流浪動物收容所施行安樂死，並訂定日出條款於 2017 年起，全面「零安樂」，並給予兩年的緩衝期讓地方政府做好準備。未來台灣的收容所將擠身至「零安樂死」的國家。

台灣動物保護法約莫實施將近十七年，在動物保護的政策和觀念上著實有顯著進步，但進步的幅度不足以解決流浪動物的問題，收容所從民國 100 至 103 年的收容數量從 112,206 隻下降至 94,741 隻；認養數量從 22,741 隻上升至 54,743 隻，如圖一所示。這兩項法條不僅考驗各區地方政府與收容單位的應變能力，同時動保團體也指提出法令背後的潛在問題，在十二日無人認養可宰殺規定走入歷史的同時，若無降低收容所進犬數，提高領養率，將導致收容所爆滿。隨著人道處理的數字下降，導致所內死亡(自然死亡率)的數量攀升，反而患有重大疾病的流浪狗，會與疾病糾纏致最後一刻，收容品質堪慮。零安樂的願景，唯有建立在「認養量大於收容量」和「數量源頭管理」雙管齊下，才有機會達成。



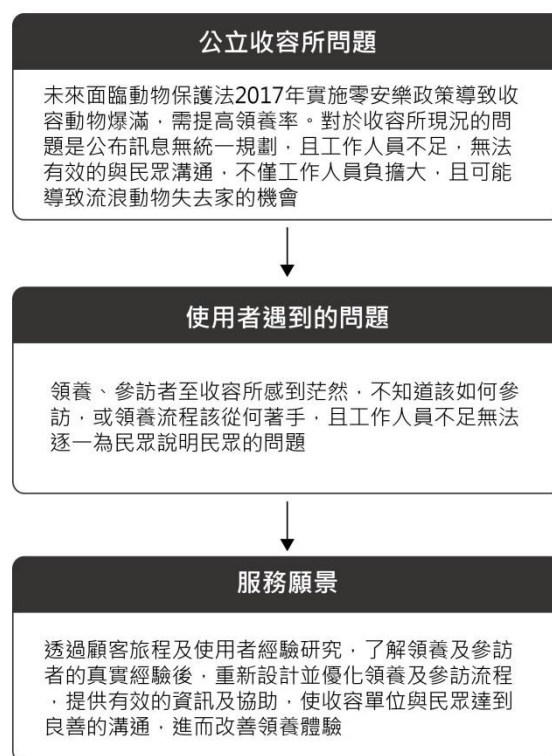
圖一、民國 100 年至 103 年公立收容所流浪狗收容狀況

目前世界公認解決流浪動物議題的黃金定律是立法、教育和絕育。透過立法，可以依據推動政令；透過絕育，可以減少犬隻無謂死亡；透過教育，可以讓更多人瞭解且配合政策(費昌勇，2002:8)。以公立收容來說不僅是動物管理的核心，且民眾最容易接觸的實體管道，影響流浪動物政策成敗的重要關鍵。而民眾對於收容所的觀感同樣會影響前往的意願，與流浪動物的領養率有連帶關係。蘇耀期(2002)指出收容所內棄養的犬隻 80%為家犬，更進一步來說，若能針對參訪或領養民眾，在收容所期間能灌輸正確的飼主教育觀念，收容所著實也扮演生命教育的功能。故本研究欲探討流浪動物的社會議題外，將透過使用者經驗了解民眾在動物之家的領養經驗，從領養流程中找出所遇到困難與關鍵的接觸點，並運用服務設計的方法改善流程，增加動物之家與民眾間的溝通效率及正面觀感，更進一步提升收容所形象和認養率。

1.2 研究問題

初步透過與欲領養民眾訪談以及實地參訪板橋動物之家之後，了解民眾初至動物之家時，由於無明確的指示及參觀動線，不知該犬舍或場域開放與否、以及如何參觀及進行領養動作。在參訪期間，犬舍有其參訪規範、或是政府單位須宣達的相關資訊，由於資訊量太多且無統整規劃，無法有效的傳遞給需要的民眾。在領養流程初期，關於流浪動物的資訊可以透過動物資料卡得知，但有些民眾不知道此管道，或是動物資料卡的資訊不足，導致工作人員需重複回答類似的問題，當參訪組數一多，且工作人員不足的情況下，無法顧及多組民眾。

總結上述問題，民眾至收容所進行參訪或領養動作，在不同階段會遇到不同問題，且收容所的定位不僅為動物管理的核心，同時也是民眾與政府間的橋樑，以上不僅導致民眾間的誤會及困惑，且收容單位的形象受損，對於已有決心欲領養流浪動物的民眾來說，若一個環節無法滿足需求，流浪動物將錯失一次擁有家的機會。本研究問題是如何透過服務設計的方法與概念，梳理收容所的領養及參訪流程，藉由使用者經驗深化了解收容所、民眾間所面臨的問題，並透過重新設計收容所的服務藍圖及量化的驗證方式，進而改善提升領養及參訪體驗，如圖二所示。



圖二、研究問題核心圖

1.3 研究目的

本研究為協助改善民眾在動物之家領養體驗，目的是希望建立有關領養或參訪的服務藍圖，整合動物之家對外宣導的相關資訊，提供符合成本效益的解決方案，同時建立動物之家的形象觀感，提升民眾的體驗。本設計是以使用者經驗為基礎，首先經由觀察並梳理相關文獻，了解目前動物之家的實際運作及最新動物保護政策，藉由服務設計的方法建立流程與關鍵接觸點，再次訪談，針對領養流程修正並進行評估設計。

整體研究目的如下：

- (1)了解動物之家的領養流程與接觸點，以及工作人員、民眾、收容動物之間的運作關係或需求，找出相關問題點。
- (2)根據領養流程中的問題，設計解決方案，並對動物之家進行設計提案，製作原型並於實際場域測試。
- (3)透過質性的訪談及量表，評估本設計與過往經驗的差異。整合設計過程累積經驗與知識，為未來相關研究設計之參考用。

1.4 研究範圍與限制

本研究希望透過實際訪談欲領養民眾在領養的過程中，找出所遇到的困難及疑問，並藉由使用者經驗和服務設計的方法，提出解決方案。並於未來設計上提出結論與建議參考。以下為研究範圍的限制條件：

- (1)本研究的族群對象以欲領養流浪動物的民眾(包含領養成功、領養失敗、參訪者)為主，建立領養流程為目標，並將動物之家既有領養規範納入設計範圍中。
- (2)研究場域以周末有開放，且有地利之便的板橋公立動物之家為主。由於每間動物之家的管理辦法不盡相同，研究成果可做其他單位建議參考用，而個體戶、私立收容機構的領養流程不列入探討範圍內。

1.5 研究流程

本研究架構將分為六個章節，章節內容包含：**第一章緒論**，在此包含研究動機與背景、研究問題、研究目的、研究流程、研究範圍與限制，並提出本研究架構；**第二章文獻探討**，針對現有文獻資料，探討動物保護法經修法後的影響，公立動物之家的組織架構、與認養因素的關係，並搜尋使用者經驗與服務設計流程，探討設計可行的發展方向與驗證流程，作為支持本研究的發展可行依據；**第三章研究方法與使用者經驗研究(UXR)**，本研究以使用者經驗為主軸，透過訪談了解現有流程問題，結合服務設計的工具與方法，根據接觸點重塑領養流程，同時參訪其他動物之家作為設計依據，綜合以上設立設計方向與準則。**第四章使用者經驗設計(UXD)**，根據前期研究調查結果，於本章歸納、分析問題，提出設計方案。**第五章使用者經驗測試(UXT)**，依解決方案，向動物之家進行設計提案並實地測試，測試中觀察民眾之反應，並於結束後訪談，根據測試結果作為設計修正依據，並提出結論與建議。**第六章結論與建議**，綜合整理使用者經驗研究內容之研究成果，由本案例，提出具體未來的可能性為研究結果。