

用户体验设计中的故事方法应用与研究

吴剑斌, 张凌浩

(江南大学, 无锡 214122)

摘要: **目的** 针对用户体验流程中的故事方法进行系统性的整合分析。**方法** 以用户本身为起点, 从社会、心理、环境、哲学等维度进行多角度的探究。**结论** 故事方法的设计原则是以“使用者为核心”, 将用户故事方法运用到用户体验中, 让设计者站在用户的角度更直接地去体会用户使用产品和体验时的境况与心理感受, 以挖掘用户深层次和潜在的需求。故事的运用研究重点集中在收集资料、数据分析、概念重构、概念产出和评估阶段, 并在不同的阶段运用科学的理论方法以分析提炼出客观有价值的信息, 从而研究整合出一套完善的用户体验故事方法模型, 为当今的用户体验设计方法研究提供一个新思路。

关键词: 用户体验; 故事叙述; 信息输入; 概念输出; 故事方法模型

中图分类号: TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2018)20-0253-06

DOI: 10.19554/j.cnki.1001-3563.2018.20.042

Application and Research of Story Method in User Experience Design

WU Jian-bin, ZHANG Ling-hao

(Jiangnan University, Wuxi 214122, China)

ABSTRACT: The work conducts an integrated analysis of story method in the user experience process. It started the analysis from the user itself and had an all-round study in aspects of society, psychology, environment, philosophy and so on. With design principle based on "user as the core", the story method applies the method of user stories to the user experience. By this way, designers can know more directly the conditions and psychological feelings of users in their use of products and experiences and dig out their deep and potential needs. Story research focuses on data collection, data analysis, concept reconstruction, concept output and evaluation phase, and utilizes scientific methods to analyze and extract objective valuable information in different stages. A set of perfect user experience story method model is finally worked out and provides a new concept for the research on the current user experience design method.

KEY WORDS: user experience; storytelling; information input; concept output; story method model

用户体验是这一种复杂性的创新, 其理念已经逐步深入在各个领域中。而故事作为人类一种叙述手段具有吸引他人、转述和参与的功能, 以一个既定的话题引导用户更为舒适地讲述个人经历。研究者能够根据相关情境去理解用户体验情感和动机, 同时倾听每个用户体验故事的优点。目前, 基于用户体验的故事并没有形成一套相对完善系统的故事理论方法, 并且针对于用户体验的创新, 需要从更广泛的视角去挖掘用户的深层次的真实需求。

1 故事方法的相关概念

1.1 故事方法的概念及理论发展

故事以一种有效途径以应用于人类对世界的认知与反馈, 将语言或其他媒介作为载体, 对发生在特定时空内的事件进行重现, 并且伴随着人类历史和文化的不断发展不断演进^[1]。而故事方法是将故事作为载体以达到不同维度目的(教育、理解、沟通、传播等)的手段与行为方式。故事方法应用于多个领域, 以教

收稿日期: 2018-06-13

作者简介: 吴剑斌(1992—), 男, 江苏人, 江南大学硕士生, 主攻产品战略、用户体验。

通信作者: 张凌浩(1974—), 男, 江苏人, 博士, 江南大学教授, 主要从事工业设计、用户界面设计方面的教学与研究。

育叙事为例，其方法理论是在确定研究对象后，通过搜集和描述个体的教育故事，对相关的故事信息材料进行分解和重构，从行为和经验中获得理解的一种有效性活动^[2]，具体流程模型见图 1。

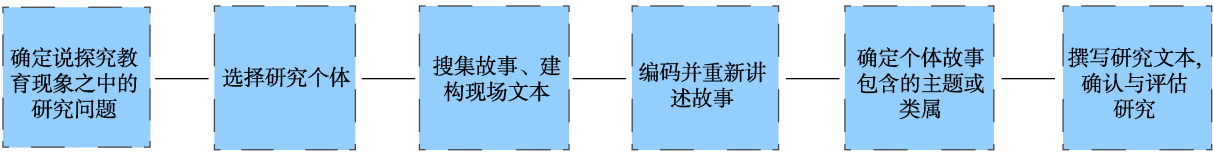


图 1 教育叙述理论研究
Fig.1 Education narration theory research

故事的创作方法理论以叙述学为基础，其中包括认知叙述学、比较故事学等。叙述学是一门研究叙事的本质、形式和功能，并且试图描述生产并理解叙事的能力的理论学科^[3]。叙述学中指出，故事的相对独立性体现在于同一个故事能够被人类以不同层次的语义和形式所表现和描述，在接受信息的过程中，读者能够依据自己的世界观和生活经历构建出独立于话语的故事。

1.2 故事方法与人类叙述

人们通常以讲述、倾听和应用故事的方式，在日常生活、商业会晤等情境中达到完成任务、解决问题的目的。从人类的叙述角度考虑，布鲁纳曾经提出了在人们的心理层面存在着例证性和叙事性两种本质上完全不同的思维模式^[4]。波金霍恩认为，故事是“一种手段，人类可以通过这种手段赋予他们暂时与个体行为以一定的意义^[5]”。从专家学者对于故事叙述的本源和理论分析之后，可得出故事方法作为一种传递信息和叙述的手段，以实现人们之间经验、知识的共享和社会文化、道德伦理的传承。故事以神话、传说、史诗、童话等形式，记录着民族的文化精髓得以在人类的历史发展进程中传承。

故事作为人类文化遗产的一种形式，其主要具有以下几种功能：（1）促进间接经验的获得，通过收集、编排一系列关于他人或自身的故事，有利于学习者对客观事物和主观事件、人物等的整体感知；（2）有利于人们对信息对的阐释、反思和记忆；（3）加速信息、知识与文化的共享；（4）通过故事的形式以预测评估错误和失败；（5）作为自身观点的佐证。通过使用自身或他人的故事来佐证自己的观点，利于他人借助实例产生一定的认同感。

同时，故事方法是提供一种信息的表征形式；促进认知、帮助人们思维的工具；能够为问题解决建立一种真实的情境；为解决复杂的现实问题提供启发式的引导。

2 故事方法在创新设计中的研究与应用

2.1 故事方法在设计中的相关研究

叙述情境自 1980 年以来，得到景观、环境、建筑等领域的关注。简·塞维斯维特提出了将历史文化

与空间内涵以故事的形式进行阐述，以增强参观者深层次的体验观点。这种叙事性设计的观点概念在后续的研究中得到了深化，并逐渐向视觉传达、广告、产品等多领域延展。基于叙事学的理论基础和衍生，研究者在叙述情节本身的构建基础上，更加关注于读者与叙述者之间的纽带关系。同样，在产品领域，由功能为主导转向使用者在使用和体验产品服务时内心的真实感受。在《基于叙述学的家电产品体验设计研究》中，许丽丽通过对家电产品叙事的相关理论作为基础进行了分析总结，创建出了家电产品叙事性体验设计模型^[6]，见图 2（图片摘自《基于叙述学的家电产品体验设计研究》）。

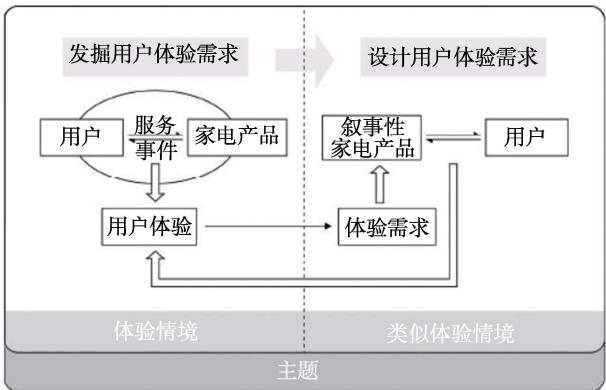


图 2 叙事性体验设计模型
Fig.2 Narrative experience design model

2.2 故事方法在设计中的应用

基于故事的特性，很多公司、企业将故事作为一种沟通用户体验信息的方式进行运用。Brand New Workshop 即兴戏剧公司通过收集故事创意来进行头脑风暴从中提炼出新的剧本草案；JoAnne Hacks 在《界面设计中的用户和任务分析》中专注于情境和故事，通过追溯过程中的所有场景，来研究沟通并且强调了场景的运用范围；从 2005 年开始，飞利浦已经以故事情境方法应用于健康护理领域，从原本的设计节点出发转到现在以设计流程为突破口：针对儿童康复患者，通过颜色、灯光、音乐等元素，将诊疗室、康复病房等医疗设施设计成各种主题，从而营造成缓解孩子心理恐惧的舒适环境，见图 3。



图 3 飞利浦医疗体验
Fig.3 Philips medical experience

3 用户体验设计中的故事方法

3.1 用户体验设计中故事的作用

故事方法在用户体验设计中主要具有如下几个作用。

故事的解释作用。大多数的故事是对事件进行描述及叙事。用户体验故事可以描述行为和态度，展示故事中的人物对事件的反应，同时也可以加入情境，解释导致此行为的动力和目的。将人物放到情境之中，不仅讲述事件的本身同时调动人们的感官体验想象。

故事能够触发想象。故事可以触发听众的想象，帮助听众完成超越线性逻辑思维的直觉跳跃，激发新的灵感与创意。听众在自己的头脑中营造出具体的画面以填补理解缺陷，从而形成一个完整的故事。

故事具有激发新创意的作用。故事能够暗示细节，“跳板故事”是一种特殊的启发性故事形式，这些是描述典型困境的小故事^[7]。这些故事具有启发性，目的是激发人们的想象，引导其从全新的视角去思考问题。

故事具有共识性。用户故事可以帮助团队对目标达成共识，是有待解决问题的案例或新产品给生活带来变化的愿景。人们通过选择讲述故事和复述故事以表达个人的顾虑和兴趣。

故事具有说服力。故事可以做到引人入胜，通过语言叙述以改变故事在人的主观意向形成的画面以及伴随画面所产生的情感。

故事具有参与性。故事能够将交谈的重点从一个产品、服务的特性转移到描绘用户在使用该目标的各个故事中，不同于经验性设计，用户成为产品行为设计的活跃参与者并做出有价值的贡献。

3.2 以人为本的设计与故事方法

故事作为一种沟通用户体验信息的方式应用于不同的方法与方法论，但是其本质都是基于用户体验设计的基本流程：首先理解情境（用户使用的状态、环境等各方面因素），再将信息整合到设计输出中，

最后进行具体化的测试与分析。在国际上对用户体验的具体描述为“以用户为中心的交互系统设计过程”^[8]，见图 4。故事方法是以一种线性的形式贯穿于用户体验流程中，具有一定的关联性，其中主要应用于 5 个部分，即信息收集输入、分析数据、构想新的设计（概念）、设计评估以及概念展示（分享结果）。

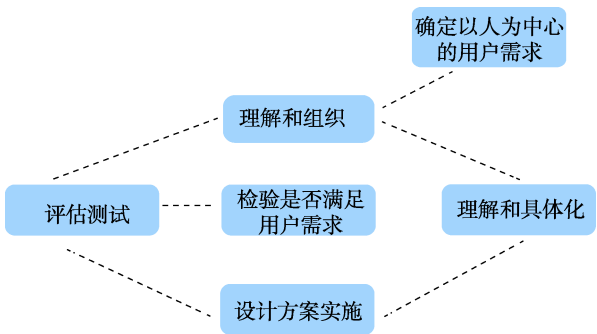


图 4 以人为中心的设计过程模型
Fig.4 A human-centered design process model

故事方法的应用是为了让用户去叙述内心真实的诉求，但是，用户在很多情况下并不能明确自己的需求，因此，将故事加入动机和目的，听众会通过故事联系自身的生活经验，产生共鸣并转换成自己的用户情境，并且反思如何描绘这些细节。

4 基于用户体验的故事方法模型

基于用户体验的故事方法分为输入和输出部分。在输入部分，通过前期调研，根据需求目的，结合定性与定量调研方法去搜集用户的原始信息数据即故事，找出具有价值的有效信息片段并加以凝练整合，以人物角色画像的形式进行记录和信息的整合，为后续的故事概念重构和情境构建建立基础，具体流程见图 5。

4.1 用户体验中的故事收集

用户体验中的故事是基于真实的用户数据，并且经过迭代更新的。在收集故事的过程中，有效的故事

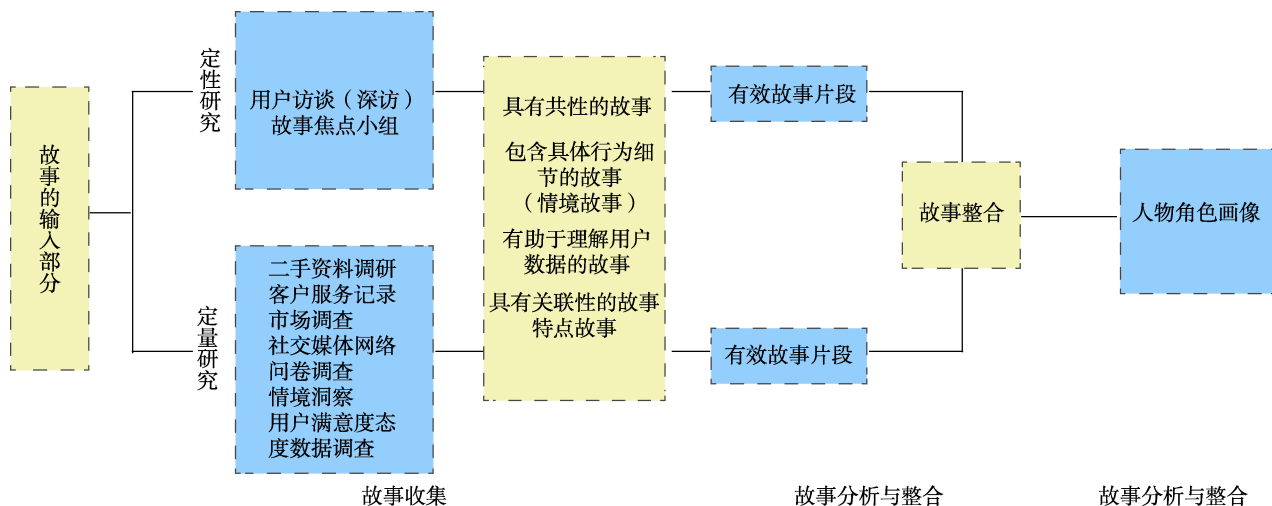


图5 故事方法输入部分流程
Fig.5 The input process of story method

信息为描绘受众的特征，深入进行任务分析，或寻找对用户动机及愿景进行更加全面的见解从而奠定基础。用户在叙述自己经历故事的时候，会带有自我主观意向的独特解读，这些原始数据（故事）有助于理解对象的目标、动机、兴趣、性格和癖好，从这些信息中创造出丰富并且有质感的体验。

研究者在收集到一定基数的故事信息后，需要将这些信息进行规范化的整理记录。在记录笔记的过程中，可以通过多栏目笔记和用户笔记卡片^[8]的形式写下准确的用词、具体的术语或者表达方式，从而比较直观地记录信息。

4.2 故事数据的整合

在故事收集的过程中获取的用户素材并不是都能应用到后续的设计流程中。其中一些故事所包含的信息与产出的对象没有直接性的关系。研究者需要从故事找出具有价值的信息片段，将不同用户的部分信息和在定量研究中寻找到的数据，整合成能够有助于理解体验需求、激发设计创意的故事^[9]。

故事的信息选择需要具备以下几种准则：具有共性的故事；包含具有行为细节的故事；具有关联性的故事；定量数据中的故事；具有吸引力的故事。根据上述的故事准则进行筛选，以整合出符合要求的有效性信息。

4.3 基于用户体验概念的故事阐述

基于信息的重组所演化出的新故事，其作用在于帮助研究者去探究新的可能性，提供用于自我反思—设计思考—改善设计，通过用户体验让故事去探索创意。故事是通过信息集成并且设计过的叙述体，根据需求目的将听众引入一个有意义的高潮^[10]。在故事中融入创造的小场景和对情感的强调，目的是帮助设计者找到混乱的、被错误定义的问题。

结合当前研究者在用户体验中对故事方法的探

讨，总结出故事在重组阶段（将人物角色画像的原始数据转化为新的概念故事）的主要方法有用户体验故事头脑风暴、用户故事地图和用户故事敏捷方法。用户体验设计中的故事方法在输出部分的流程，见图6。

基于用户体验概念的故事阐述，是以人为导向进行深层次的问题挖掘和任务梳理。故事在设计和创意概念环节扮演着多样性的角色，在用户体验概念设计创造过程中，故事头脑风暴、用户故事地图、用户故事敏捷方法作为有效性的方法，分别从广域性和狭义性角度进行新故事的创作与产生。

4.4 即时性故事的可用性测试

在常规的设计流程中，当概念模型产生之后（产品原型），会对其产出进行可用性测试和使用评估，从而进一步的迭代改进。同样，在以故事方法为导向的用户体验设计过程中，概念阶段所得到的产出需要从不同的角度去改进评估过程，故事能够适用于以下几种情境。

1) 以故事创建用户体验任务。故事在不同的流程节点扮演着不同的角色。首先，故事在设计创意概念发散的应用中能够转换成在用户体验测试中为参与者建立场景，故事中的目标和动机可作为可用性测试的出发点。测试任务是基于前期调研过程中得到的用户真实情境信息，以故事形式将任务融入情境中。其次，以用户故事为起点引导开放性讨论，即在用户测试中让参与者根据自身的背景设置个性化的任务。活动以组为单位进行讨论，初期阶段在准备概念产品测试之时先了解参与者的兴趣点，例如对健身APP做测试，需要向参与者了解他们日常生活中做健身的时间周期等，鼓励参与者回忆并且叙述之前类似的经历和选择并且引用他们的故事以引导整个活动环节。将任务转为故事，可以通过前期对参与者的调研，将兴趣点融入用户任务以调动使用者的积极性。

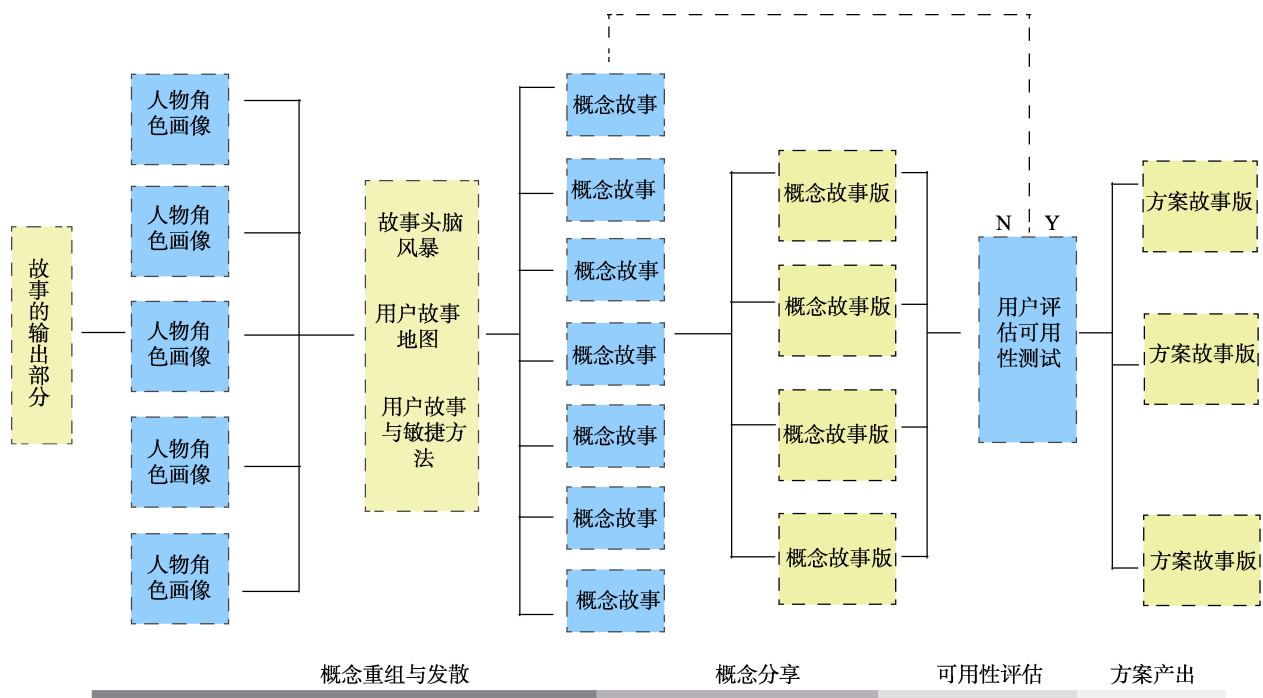


图 6 故事方法输出部分流程
Fig.6 The output process of story method

2) 通过故事进行评估。故事和人物原型是结构化设计评估的理想形式,为参与者分配人物原型和相对应的任务,让参与者以原型视角进行后续的操作流程。

4.5 故事方法在用户体验中的应用

案例一：用户研究员 Whitney 和其团队与英国最大的大学开放大学进行合作，开发在线课程目录及OU 提供的学术课程目录。在项目的初期设计中，网站的设计是在假设大部分用户想查找某一课程的详细信息的前提下，将目录以典型的目录和数据库的方式呈现，以学院列表为窗口，进入具体的课程中。设计团队在后续的可用性测试和用户访谈所收集到的故事中验证发现，用户真正的需求是向他们展示课程

的详细目的，从课程中可以学习到什么以引导用户进行正确的选择，网页端页面见图 7。

从这个案例中可得出通过认真倾听和收集故事的方式，能够帮助研究者更加清晰地了解用户目的与需求，并且在可用性测试中验证设计概念的准确性，从而进行迭代更新。

案例二：美国 Sunnsoft 软件公司在为体育爱好者设计一款新闻阅读器时，运用了用户故事地图方法进行概念设想。设计团队列举出体育爱好者的用户行为，按照时间线将行为进行阶段性的分组，针对每个行为时间节点进行头脑风暴，对概念想法进行优先级筛选，整理出系列性的用户旅程功能列表，帮助设计团队建立清晰的用户功能层级。部分设计流程见图 8。

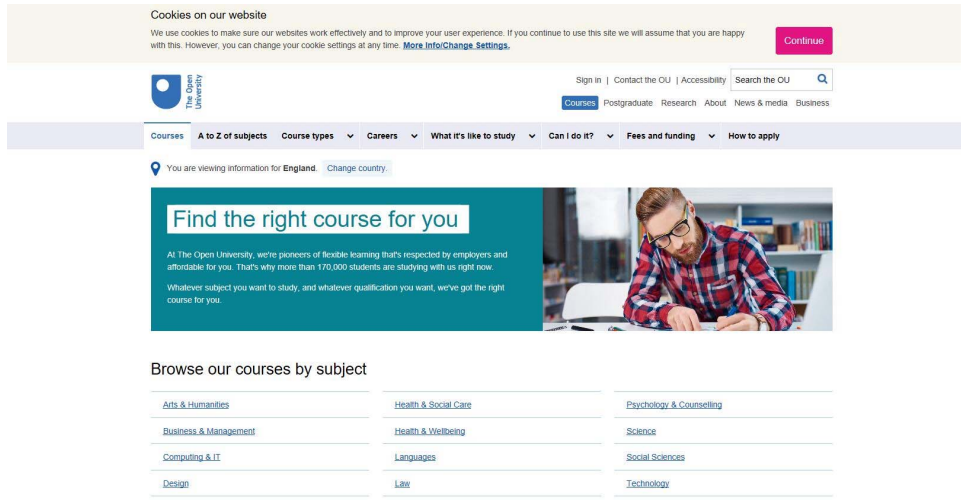


图 7 英国开放大学课程查询网页
Fig.7 UK Open University course enquiry website

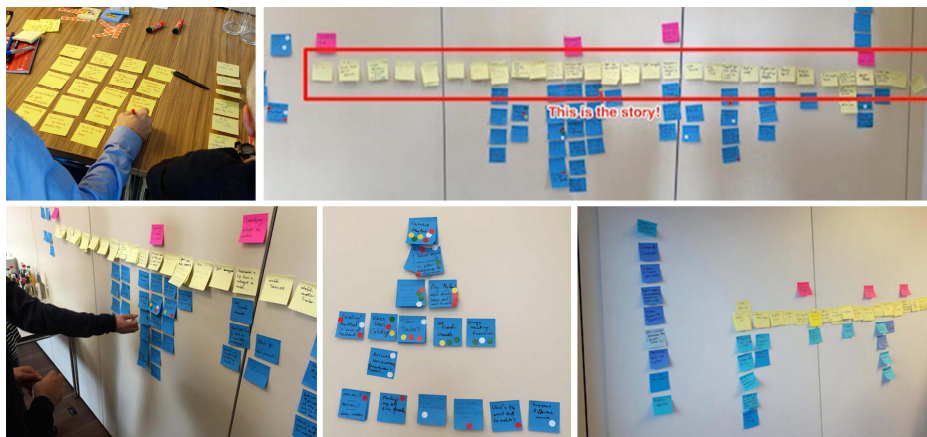


图 8 用户故事地图使用流程
Fig.8 User story map usage process

通过用户故事地图的运用,将史诗故事分解为多个用户行为节点,对节点进行概念发散,这一过程有助于设计者对用户旅程进行宏观把控,同时将用户行为和需求可视化,方便利用递增和迭代的方式去发布计划以及目标。

5 结语

故事方法在用户体验设计中的运用,其核心焦点是将原有设计师的角度去理解产品、服务跟人的关系,转变为以用户为导向进行需求探索。并且需要注意的是用户体验中的新故事所包含的观点与目的,是针对前期设定的不同的需求问题而衍生出的解决方案或者是一种概念导出的启示。同时故事在设计的过程中能够迭代更新,原始的信息素材在经历头脑风暴、概念产出和规范制定的过程中,随着人员介入使得内容的不断更近,故事也会根据随之改变形式和融入更多的细节。

文中对用户体验中的故事方法进行了系统性的描述:在资料收集阶段通过倾听和深层次的交流来引导用户描述真实故事;在收集的数据(故事)中找到有用的信息进行分析,作为后续“痛点”故事的原始素材;将有效的数据信息通过头脑风暴(从无到有)、概念(叙述表达)以及规格书(制定规范)进行整合,以形成新的故事(概念)并且在后续的设计过程中将故事更加完善和深化,将故事思维融入用户体验中,对后续的故事方法研究具有深远的影响。

参考文献:

- [1] 冯锐, 杨红美. 基于故事的深度学习探讨[J]. 全球教育展望, 2010(11): 26—32.
FENG Rui, YANG Hong-mei. Based on the In-depth Study of the Story[J]. Global Education, 2010(11): 26—32.
- [2] 傅敏, 田慧生. 教育叙事研究: 本质、特征与方法[J]. 教育研究, 2008(5): 36—40.
- [3] 陈桂琴. 国内叙事学研究发展述评[J]. 外语学刊, 2010(6): 135—137.
CHEN Gui-qin. Domestic Narratology Research and Development Review[J]. Foreign Language Research, 2010(6): 135—137.
- [4] 钟启泉. 教育的挑战[M]. 上海: 华东师范大学出版社, 2008.
ZHONG Qi-quan. The Challenge of Education[M]. Shanghai: East China Normal University Press, 2008.
- [5] 波金霍恩. 叙事知识和人类科学[M]. 纽约大学出版社, 1988.
POLKINGHORNE D. Narrative Knowing and the Human Sciences[M]. State University of New York Press, 1988.
- [6] 许丽丽. 基于叙事学的家电产品体验设计研究[D]. 重庆: 重庆大学, 2014.
XU Li-li. Research on Household Appliance Product Experience Design Based on Narrative Science[D]. Chongqing: Chongqing University, 2014.
- [7] 史蒂芬·丹宁. 故事的影响力[M]. 北京: 人民出版社, 2010.
STEPHEN D. The Springboard[M]. Beijing: China People's Press, 2010.
- [8] 布鲁克斯. 用户体验设计: 讲故事的艺术[M]. 北京: 清华大学出版社, 2011.
BROOKS K. Storytelling for User Experience: Crafting Stories for Better Design[M]. Beijing: Tsinghua University Press, 2011.
- [9] 赵婉茹. 浅谈场景故事在用户体验设计中的应用[J]. 设计, 2014(9): 174—175.
ZHAO Wan-ru. The Application of Scene Story in User Experience Design is Discussed[J]. Design, 2014(9): 174—175.
- [10] 罗伯特·麦基. 故事: 材质·结构·风格和银幕剧作的原理[M]. 天津: 天津人民出版社, 2014.
ROBERT M. Story: Material Structure, Style and the Principle of Screen Play[M]. Tianjin: Tianjin People's Publishing House, 2014.