

ユーザエクスペリエンスをデザインするための 物語と登場人物に関する一考察

伊藤 泰久

物語は、UXデザインに使えるのか？

2010.12.4

物語・登場人物は、シナリオ・ペルソナとどう違うのか？

物語によるデザインに使えるデザインメソッドは？



はじめに：問題提起

物語は、UXデザインに使えるのか？

物語・登場人物は、シナリオ・ペルソナとどう違うのか？

物語によるデザインに使えるデザインメソッドは？

範囲：

- 人間中心設計(HCD)実践者の立場から、HCDを対象として考える
- ユーザビリティのみでなく、ユーザエクスペリエンス(UX)を考慮したデザインを対象とする

Part 1

HCDとUX、物語

- ISO 13407 ISO9241-210へ
- UXの定義
- UXを実現するための2つのポイント
- 物語の利用・研究分野

HCDプロセス (ISO13407改訂 ISO9241-210へ)

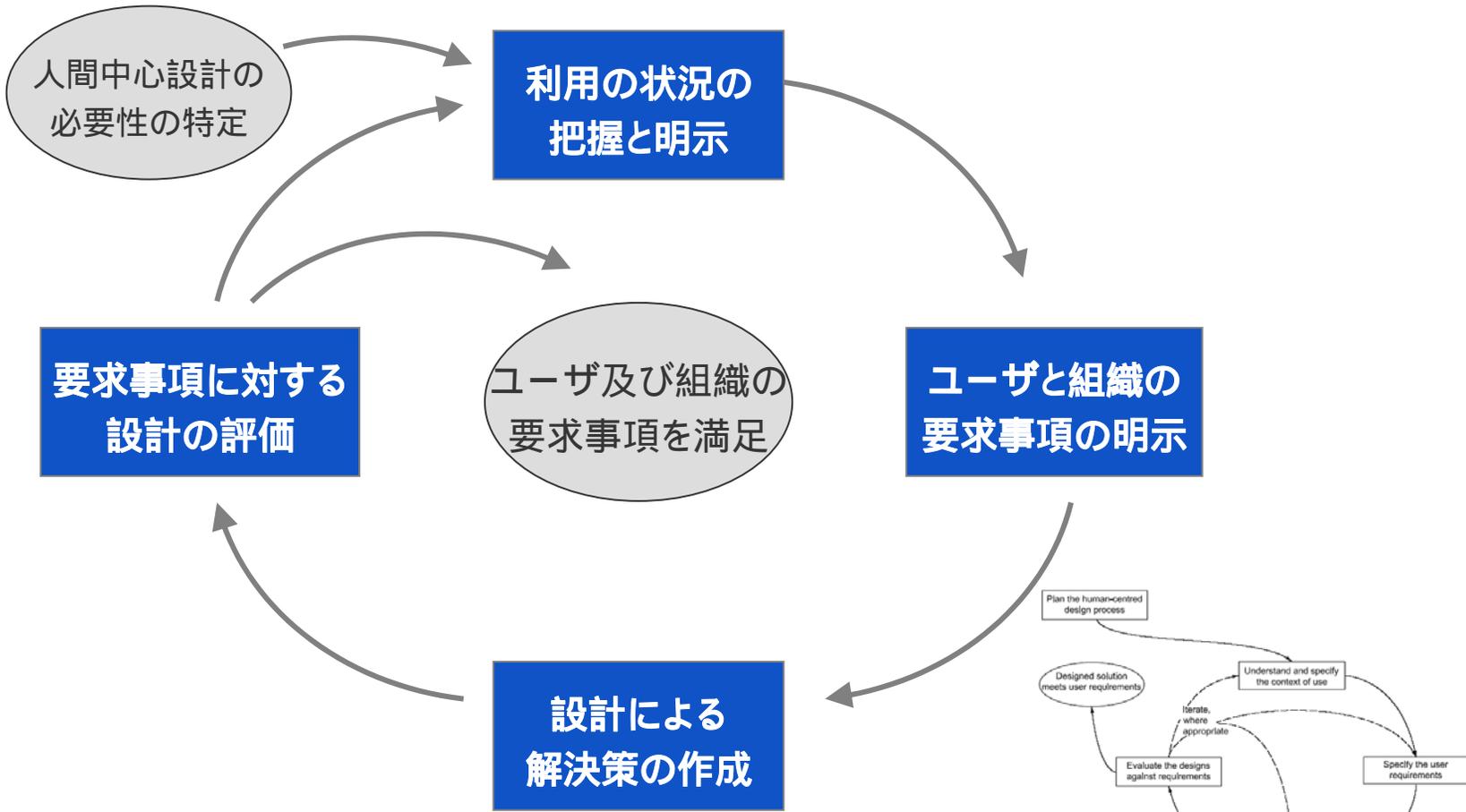


図 ISO13407におけるHCDプロセス

参考: ISO9241-210のHCD
アクティビティ

UXの定義 (ISO 9241-210)

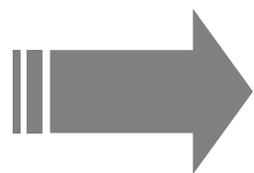
製品やシステム、サービスを使用、 あるいは、使用を予想したときの、人の知覚と反応

- ノート1 ユーザエクスペリエンスは、使用前、使用中、使用後に起こる、すべてのユーザの感情や意見、好み、感じ方、身体的・心理的な反応、態度、達成感を含む。
- ノート2 ユーザエクスペリエンスは、ブランドイメージ、見た目、機能、システムのパフォーマンス、インタラクティブシステムのインタラクティブな振る舞いと支援機能、事前の経験から生じたユーザの内的および身体的状態、態度、スキルとパーソナリティ、利用の状況の結果である。
- ノート3 ユーザビリティをユーザ個人のゴールの視点から解釈する場合、ユーザビリティには、ユーザエクスペリエンスに伴って典型的に生じる知覚や感情などの側面を含むことができる。ユーザビリティの基準を用いて、ユーザエクスペリエンスの側面を評価することができる。

UXを実現するための2つのポイント

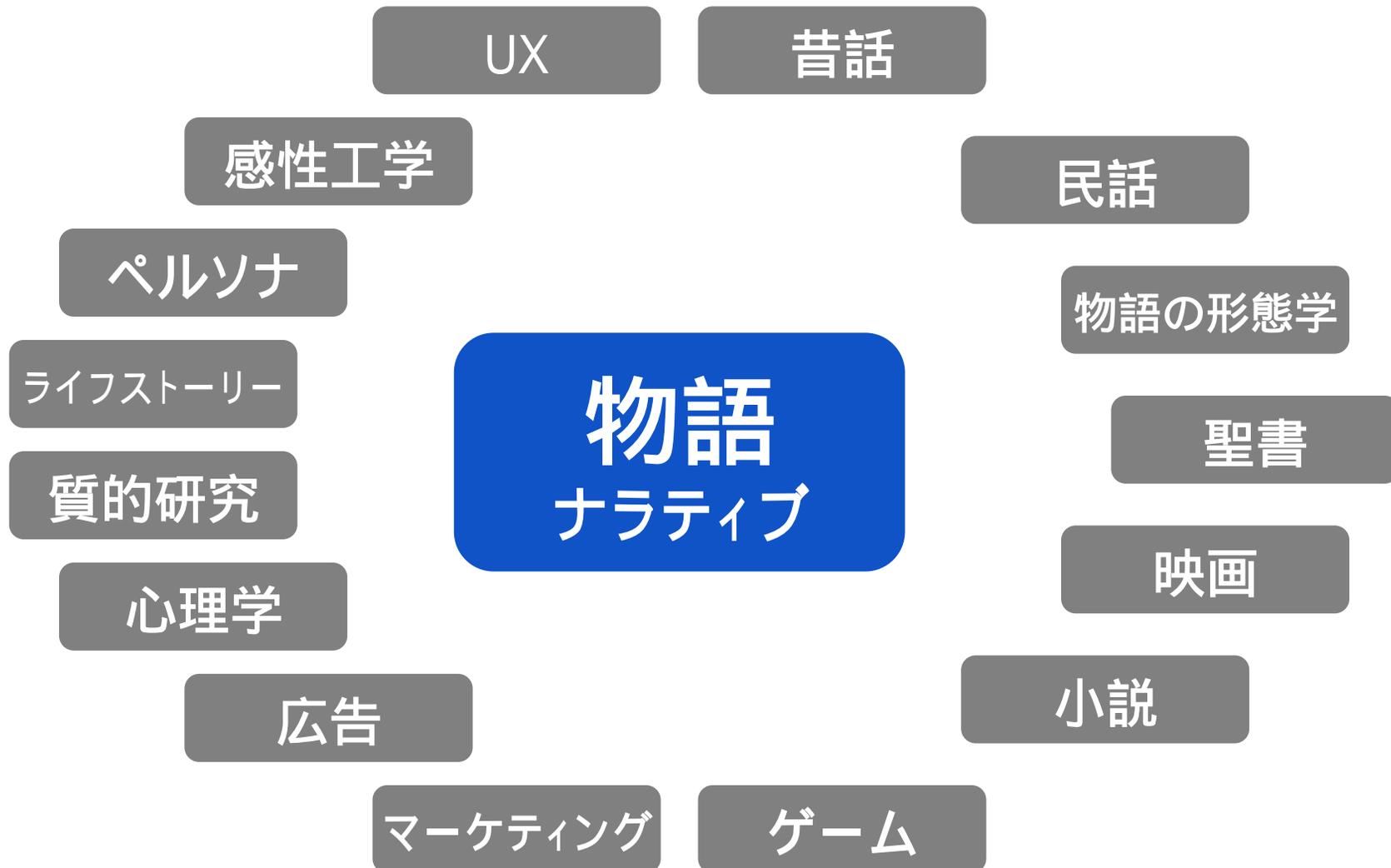
UXの定義: 製品やシステム、サービスを使用、
あるいは、使用を予想したときの、人の知覚と反応

- ① ユーザの知覚や感情や好み、感じ方などの心理的な反応
- ② 使用前、使用中、使用後におけるUX



物語を用いることで、対応できないか？

物語の利用・研究分野

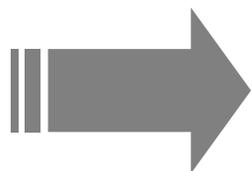


UXを実現するための2つのポイント

UXの定義: 製品やシステム、サービスを使用、
あるいは、使用を予想したときの、人の知覚と反応

① ユーザの知覚や感情や好み、感じ方などの
心理的な反応

② 使用前、使用中、使用後におけるUX



既存研究から、従来のHCDに対し、**物語**
の導入することによりある程度、対応でき
る可能性が示された

Part 2

HCDにおけるデザインメソッドと物語

- 物語と登場人物の定義
- シナリオに基づく設計(SBD)と物語
- 文脈における設計(CD)と物語
- ペルソナと物語

物語と登場人物の定義

物語 (narrative)

一・二名あるいは数名の語り手によって、一・二名あるいは数名の聞き手に伝えられる一ないしそれ以上の事実の、あるいは、虚構の事実の報告

登場人物 (character)

人間的な特性を付与され、人間的な行動に関わる存在者(物)。
人間的な属性を持つ行為者

物語論 (narratology)における定義 : Prince, G., 物語論辞典, 松柏社 (1997).

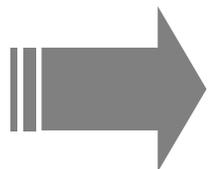
HCDにおける物語と登場人物

登場人物と関連

- ・ **ユーザ** (利用者)
- ・ **組織**
- ・ **アクター**
- ・ **ステークホルダー** (利害関係者)
- ・ **システム** (インタラクティブシステム)
- ・ **ペルソナ**
- ・ **ユーザロール** (user role)
- ・ **ユーザモデル**

物語と関連

- ・ **シナリオ**
 - ・ **フューチャーシナリオ**
 - ・ **利用シナリオ**
 - ・ **問題シナリオ、解決シナリオ**
 - ・ **アクティビティシナリオ、インタラクティブシナリオ**
- ・ **タスク**
- ・ **ペルソナに含まれるシナリオ**
- ・ **ユースケース**



HCDでは、物語・登場人物とも関連するユーザやシナリオを用いているが、物語・登場人物とユーザ・シナリオは異なる。どこまで使える？

物語性を考慮したリサーチメソッドの要件

デザインメソッドのうち、デザインにおいて、まず必要となるリサーチメソッドにフォーカスして検討する

要件1: 登場人物

物語の登場人物に相当するユーザやステークホルダー、人工物に関する事実を調査し、明文化できること

要件2: 物語

インタラクティブシステムやサービスに関する時間的な連鎖を伴った事実の物語を調査できること

選択されたリサーチメソッド(デザインメソッド)

シナリオに基づく設計

SBD (Scenario-Based Design)

- ・システム設計においてシナリオを中間生成物として用いる
- ・調査結果から問題シナリオを作成。これを基にアクティビティシナリオ、情報シナリオ、インタラクションシナリオをデザイン

文脈における設計

CD (Contextual Design)

- ・文脈における質問を用い得られた情報に基づいてデザインを行う
- ・調査結果を、フローワークモデル、シーケンスモデル、人工物モデル、物理環境モデル、文化モデルの5つのワークモデルによりモデル化

ペルソナ

persona

- ・ペルソナとは、ユーザのモデルである
- ・インタラクションデザイン等に利用
- ・ペルソナは、ユーザを理解するため行われる質的な調査の結果からモデリング
- ・主役、脇役、端役、顧客、サービス利用者、黒衣の6種類の役柄がある

Part 3

物語性に対応可能なリサーチメソッド

- シナリオに基づく設計と物語・登場人物
- 文脈における設計(CD)と物語・登場人物
- ペルソナと物語・登場人物

物語性に対応可能な部分(1)

シナリオに基づく設計

- ・システム設計においてシナリオを中間生成物として用いる
- ・シナリオの、最も簡素な定義は「使用法の概略」
- ・シナリオの構成要素には、1)製品、2)アクタ、3)文脈情報、4)目標や期待、5)アクションとイベントの系列
- ・シナリオは、物語(story)である

適用可能部分

- ・物語論における**物語**は、SBDにおいても適用可能
- ・SBDのシナリオには、アクタ(ユーザ)も合わせて記述されることから、**登場人物**の記述にも対応できる。

物語性に対応可能な部分(2)

文脈における設計

- ・文脈における質問を用い得られた情報に基づいてデザインを行う
- ・調査結果を、フローワークモデル、シーケンスモデル、人工物モデル、物理環境モデル、文化モデルの5つのワークモデルによりモデル化

適用可能部分

- ・**物語**は、仕事等の流れを時系列的に書き表したシーケンスモデルに相当
- ・フローワークモデルには、仕事等に関係する人物や組織、人工物の関係性や情報の流れが図示されるが、これは物語の**登場人物**に相当

物語性に対応可能な部分(3)

ペルソナ

- ・ペルソナとは、ユーザのモデルである
- ・インタラクションデザイン等に利用
- ・ペルソナは、ユーザを理解するため行われる質的な調査の結果からモデリング
- ・主役、脇役、端役、顧客、サービス利用者、黒衣の6種類の役柄がある

適用可能部分

- ・物語における**登場人物**とペルソナには、共通する点が多い
- ・**登場人物**は、その役割等により類別される点も共通
- ・ペルソナには、行動パターン等のシナリオが付随する場合も多く、このシナリオは、物語論における**物語**に相当
- ・端役ペルソナ(Cooper)は、主役でも脇役でもないペルソナを記述することができる点に特徴

Part 4

まとめ

- 物語性を考慮したリサーチメソッドの要件との対応
- 結論
- 課題と今後の予定

物語性を考慮したリサーチメソッドの要件との対応

要件1: 登場人物

物語の登場人物に相当するユーザやステークホルダー、人工物に関する事実を調査し、明文化できること



- ・SBC、CD、ペルソナのリサーチメソッドを用いて、物語・登場人物のリサーチおよびモデル化や記述が可能
- ・ユーザとステークホルダ以外の登場人物のリサーチや記述方法に不備あり

物語性を考慮したリサーチメソッドの要件との対応

要件2: 物語

インタラクティブシステムやサービスに関する時間的な連鎖を伴った事実の物語を調査できること



- ・SBDのシナリオや、CDのシークエンスモデルなどにより時間的な連鎖を伴った事実の物語の記述は可能
- ・ただし、CDのシークエンスモデル等では、比較的短時間の中に起こる物語の記述に向く

結論

今回検討したSBD・CD・ペルソナは、物語や登場人物のリサーチや、その結果のモデル化・明文化のためにある程度の範囲で適応可能

ユーザやステークホルダ以外の登場人物のリサーチや記述方法に不備あり

比較的短時間に起こる物語のリサーチには向くが、システム等の使用前・使用中・使用後などの長期にわたるリサーチには向かない

課題と今後の予定

今回検討したSBD・CD・ペルソナは、HCDにおけるリサーチメソッドの一部。長期にわたるリサーチに向く手法等については、検討が必要

物語とは、登場人物の人生や成長や挫折を表す大きな物語。

質的心理学やライフストーリー研究などを援用し、メソッドのリデザインが必要

今後の予定：

- HCD/UXを対象とした事例研究の実施
- 質的心理学等の考え方を取り入れた、デザインメソッド開発への取り組み

ご静聴ありがとうございました。

- 物語は、UXデザインに使えるのか？ *はい*
- 物語・登場人物は、シナリオ・ペルソナとどう違うのか？ *共通点はあるが異なる*
- 物語によるデザインに使えるデザインメソッドは？ *いろいろあるが不備あり*

お問い合わせ：

U eyes Design 伊藤泰久

ito@ueyesdesign.co.jp