Stan Ruecker Ph.D.

Pracuje na Uniwersytecie Illinois w Urbana-Champaign (na stanowisku Anthony J. Petullo Professor in Design). Obecnie koncentruje się na problematyce badań w dizajnie, a w szczególności na sposobach, w jakie badania pomagają zrozumieć naszą spodziewaną przyszłość, wpływają na zmiany w metodach prototypowania, ułatwiają projektowanie fizycznych interfejsów do analizy tekstu, modelowania czasu oraz projektowania doświadczenia.

http://publish.illinois.edu/designconceptslab/

5 Osobiste tajemnice czy wszechwiedzący narrator. Użycie pierwszej osoby liczby pojedynczej przy tworzeniu bohaterów i scenariuszy

dizajn zorientowany na użytkownika (human-centered design)

persony

scenariusze projektowe

narracja w pierwszej osobie

Persona jest postacią fikcyjną, zwykle opartą na prawdziwych informacjach o pewnym typie osób, tworzoną i wykorzystywaną przez dizajnerów i innych przedstawicieli zawodów kreatywnych do przekazywania ważnych informacji o potencjalnych użytkownikach proponowanego nowego rozwiązania projektowego. Persony są często łączone ze scenariuszami w taki sposób, że wyobrażona osoba umieszczana jest w fikcyjnym otoczeniu, co łączy się z możliwością użytkowania przez nią planowanych produktu lub usługi. W innych pracach podnosiliśmy już tezę, że projekty, prototypy i scenariusze cechują się wyraźnym podobieństwem rodzinnym, ponieważ wszystkie są sposobami myślenia poprzez tworzenie preferowanych wersji przyszłości[1].

Jedną z głównych zalet tych technik wspomagających projektowanie jest ich potencjał komunikacyjny. W porównaniu do, przykładowo, niektórych tradycyjnych dokumentów opisujących nowe towary lub usługi, takich jak określenie wymagań, specyfikacje projektowe, czy wyczerpujące listy funkcji, cech i korzyści płynących z danej propozycji, ludzie zwykle są w stanie szybciej pojąć istotę nowego rozwiązania, gdy jest ona przedstawiona w kontekście robienia czegoś przez kogoś.

W swoim klasycznym ujęciu techniki tworzenia person i scenariuszy Goodwin rozpoczyna od następującej zasady:

Jeśli chcesz odnieść sukces jako projektant, musisz sprawić, by każdy członek zespołu projektowego rozumiał przynajmniej podstawowe cechy i potrzeby twoich klientów i użytkowników; w przeciwnym razie stracisz mnóstwo czasu na bezproduktywne dywagacje[2].

O ile persona stanowi zwięzłą analizę danych dotyczących osoby, o tyle scenariusz przedstawia określone działania, które postać może podjąć w sytuacji związanej z projektem. W takim ujęciu scenariusz stanowi podsumowanie sposobu, w jaki wartości wyrażają się w działaniu. Na fikcyjnej osobie i jej poczynaniach zespół projektowy będzie opierać swoją pracę, dlatego ważne jest, by persona była realistyczna i wyrażała prawdopodobne myśli i potrzeby przyszłych użytkowników. Również scenariusz musi być reprezentatywny z punktu widzenia działań, jakie mogą mieć miejsce, i odpowiednio umotywowany w kontekście proponowanego projektu.

W opracowywaniu person i scenariuszy projektowych czai się kilka pułapek, których należy się wystrzegać. Po pierwsze, powinno unikać się kreowania postaci, które mogą wydawać się nieprawdopodobne. Nie jest, na przykład, dobrym pomysłem nadawanie im komicznych imion czy nazwisk rodem z Dickensa, podkreślających niedoskonałości ich charakteru lub idiosynkrazje. Przykłady takich niefortunnych koncepcji to używanie nazwisk postaci takich jak pan Pecksniff, hipokryta z Dickensowskiej powieści *Marcin Chuzzlewit*; przekonana o swojej nieomylności Fanny Biggetywitch, stworzona przez tego samego pisarza; czy też jego pani Bumble, sportretowana w Oliverze Twiście. Z drugiej strony bohaterowie nie powinni być pozbawieni indywidualnego rysu. Będący odpowiednikami polskich pań Kowalskich czy panów Nowaków angielscy Mrs Smith czy Mr Jones są w pewnym sensie tak samo nieprawdopodobnymi postaciami jak te wymienione powyżej.

Pierwszą przyczyną, dla której należy wystrzegać się takich rozwiązań, jest fakt, że zespół będzie musiał utrzymywać te postaci przy życiu przez cały czas trwania projektu. To, co na początku wydawało się zabawne, może szybko się znudzić, a z czasem może stać się żenujące. Drugim powodem jest to, że podstawową formą wykorzystywania person i scenariuszy jest przekazywanie informacji o projekcie innym zainteresowanym stronom. Zachodzi wówczas ryzyko, że materiały zawierające powyższe przykłady nie będą postrzegane jako profesjonalne i przedstawiające prawdziwy opis potencjalnego klienta, a w związku z tym nie będzie się im poświęcać należytej uwagi.

Poza samymi imionami czy nazwiskami również działania odzwierciedlające wartości reprezentowane przez postaci powinny być tak dobierane, by wydawały się prawdopodobne. Osoba o wrażliwości społecznej przekazująca pieniądze dla fundacji zajmującej się ochroną dzikiej przyrody to rozsądny opis, natomiast postać wrażliwa społecznie, która lata do Arktyki, by przytulać foki, to już zbliżona do absurdu przesada – choć opisywany

atrybut bohatera jest w obu przypadkach taki sam. Granica pomiędzy tym, co interesujące, a tym, co absurdalne, może być trudna do uchwycenia, co jest jedną z przyczyn, że tak wiele person wydaje się raczej uosobieniem stereotypów, a nie prawdziwym opisem ludzi. Kolejny powód to fakt, że większość projektantów nie dysponuje wystarczającym warsztatem pisarskim i doświadczeniem w roli autorów, a pisanie jest przecież dziedziną ekspercką, która wymaga profesjonalnego przygotowania poprzedzonego latami nauki, podobnie jak dizajn.

Wreszcie opis charakteru postaci powinien być niezależny od bezpośredniego odniesienia do danego projektu. Nie jest prawdopodobne, by czyjeś życie koncentrowało się tylko wokół projektu, dlatego też ważne, by bohaterowie byli charakteryzowani w pierwszej kolejności jako osoby, a dopiero potem osadzani w kontekście sytuacji opisanej w scenariuszu.

Tak więc typowy proces projektowania zorientowanego na użytkownika [human-centered design] będzie obejmować pozyskanie i analizę wytycznych oraz przeprowadzenie badań dotyczących osób, które będą docelowo korzystać z projektu. Może to mieć formę obserwacji, wywiadów, pozyskiwania nieformalnych informacji, różnych form autonarracji, takich jak prowadzenie dziennika, fotografowanie, filmowanie itp. Zespół analizuje wyniki badań i tworzy zestaw złożonych person, często dwóch lub trzech, i towarzyszące im scenariusze.

Przykładowo, w projekcie zajmującym się tworzeniem materiałów promocyjnych dla muzeum sztuki typowa persona mogłaby wyglądać następująco:

Simon Anderson, wiek około 35 lat, prowadzi salon sprzedaży Jeepa w pobliskim niewielkim, mniej więcej dwustutysięcznym mieście. Od wielu lat jest zapalonym fotografem amatorem, robi zdjęcia na rodzinnych przyjęciach i spotkaniach z przyjaciółmi, w trakcie wakacji fotografuje przyrodę, szczególnie ptaki. Jest żonaty i ma trójkę dzieci w wieku szkolnym, chłopca i dwie dziewczynki. Jego żona Joanne jest nauczycielką WF-u w szkole (nie tej, do której chodzą ich dzieci). Simon i Joanne mają własny dom i dysponują naddatkiem dochodu, który mogą przeznaczyć na inne cele. Regularnie chodzą do miejscowego kościoła, gdzie Simon śpiewa w chórze.

Analizując tę personę, dostajemy nieco stereotypowy obraz aktywnej zawodowo postaci, która wydaje się żywcem przeniesiona z Ameryki lat 50. Ma dom, kompletną dwupokoleniową rodzinę i przekonania religijne. Hobby Simona, choć niezobowiązujące, zalicza się do dziedziny sztuk wizualnych, co może interesować muzeum poszukujące nowych mecenasów. Jeżeli zostanie darczyńcą, to ze względu na inne zobowiązania będzie to wsparcie na niewielką skalę. Jednak być może mógłby pozyskać środki z firmy, którą zarządza.

Zmieniając trochę okoliczności, możemy stworzyć bardziej współczesną postać reprezentującą wiele tych samych wartości.

Simona Anderson, wiek około 35 lat, prowadzi salon sprzedaży Jeepa w pobliskim niewielkim, mniej więcej dwustutysięcznym mieście. Od wielu lat jest zapaloną fotografką amatorką, robi zdjęcia na rodzinnych przyjęciach i spotkaniach z przyjaciółmi, a w trakcie urlopu fotografuje przyrodę, szczególnie ptaki. Ma żonę i trójkę dzieci w wieku szkolnym, dziewczynkę i dwóch chłopców. Jej żona Joanne jest nauczycielką WF-u w szkole (nie tej, do której chodzą ich dzieci). Simona i Joanne mają własny dom i dysponują naddatkiem dochodu, który mogą przeznaczyć na inne cele. Regularnie chodzą do miejscowego kościoła, gdzie Simona śpiewa w chórze.

Ze względu na swoje jednopłciowe małżeństwo Simona nagle wydaje się dysponować większym potencjałem w roli darczyńcy czy sponsora muzeum. Jeden mniej konwencjonalny aspekt jej życia może powodować, że potencjalnie byłaby bardziej otwarta na nowe możliwości i idee. Robiąc krok dalej, możemy wprowadzić kolejne rozróżnienie, dzięki któremu życie Simony stanie się bardziej złożone.

...
Regularnie chodzą do miejscowego kościoła, gdzie Simona śpiewa w chórze. Wybrały ten konkretny kościół, bo łatwo wjechać do niego wózkiem, na którym porusza się Joanne.

Mimo że statystycznie jest niewielka szansa, by Joanne korzystała z wózka, i niepełnosprawność mogła nie wystąpić u relatywnie niedużej liczby osób przeanalizowanych w czasie tworzenia postaci Simony, wprowadzenie tego elementu jako pewnej opcji może otworzyć dyskusję o kwestiach dostępności, które niekoniecznie pojawią się w innym kontekście[3].

Po stworzeniu zwykle dwójki lub trójki postaci dla danego projektu kolejnym krokiem jest napisanie scenariusza narracyjnego ukazującego ich w działaniu w pewien sposób powiązanym z projektem. W idealnym przypadku działanie takie powinno sygnalizować wartości wyznawane przez postaci jako sposób umotywowania ich postępowania. W projekcie promocji muzeum scenariusze mogą prezentować różne alternatywne wersje rozwoju sytuacji, w których osoba pokroju Simony może faktycznie zdecydować się na wizytę w muzeum pomimo innych dostępnych jej opcji spędzania wolnego czasu. Jeżeli scenariusz zakłada, że jest ona kimś odwiedzającym instytucje wystawiennicze, wówczas stojące przed nią wybory mogą dotyczyć czynników, które mogłyby ją skłonić do podjęcia decyzji o staniu się darczyńcą.

Taniec w muzeum
Najstarsza córka Simony Anderson, Chloe, jest zainteresowana sztuką. Gdy była

młodsza, chodziła na lekcje baletu i teraz chętnie skorzystałaby z miejscowej oferty artystycznej. Simona i Joanne rozglądają się za odpowiednimi dla niej wydarzeniami artystycznymi w prasie lokalnej i od czasu do czasu przeszukują internet, żeby sprawdzić, czy nie dzieje się coś interesującego. Gdy ktoś w kościele wspomniał, że w sobotnie popołudnia w muzeum prowadzone są lekcje tańca, zdecydowały się skorzystać z tej sposobności. Na początku nie były pewne, czy Chloe nie będzie za mała, i rzeczywiście – gdy przybyły na miejsce, okazało się, że wszyscy pozostali uczestnicy to osoby dorosłe. Jednak instruktor bardzo zachęcał do wzięcia udziału w zajęciach i w ten sposób same spędziły kilka przyjemnych godzin. Joanne nigdy nie tańczyła na wózku, a okazało się to nie tylko możliwe, ale także zabawne. A przy tym to takie wyjątkowe doświadczenie móc tańczyć wśród posągów! Po lekcji spędziły trochę czasu w galerii i były pod wrażeniem prezentowanych wystaw. Zdecydowały się następnym razem zabrać Chloe i pozostałe dzieci.

Rozkładając ten scenariusz na czynniki pierwsze, widzimy trzy sposoby docierania z materiałami promocyjnymi do użytkowników: w formie drukowanej, przez internet i poprzez marketing szeptany. Jest tu też pokazane rozwiązanie stosowane przez muzea – aktywowanie przestrzeni wystawienniczych poprzez organizowanie niewielkich wydarzeń. Wizerunek pary tańczącej na wózku pośród rzeźb jest wystarczająco wyrazisty, by pomóc czytelnikom scenariusza zapamiętać takie podejście.

Dotychczasowe przykłady powielały konwencjonalny sposób prowadzenia narracji w trzeciej osobie przez wszechwiedzącego autora. Narrator wie wszystko o ludziach i ich postępowaniu, a czytelnik obserwuje postaci i scenariusz z pewnego dystansu, jakby z punktu widokowego.

Jednak jeśli zmienimy opis postaci i tekst scenariusza, na prowadzone w pierwszej osobie liczby pojedynczej, pojawi się możliwość ułatwienia czytelnikowi zbliżenia się do akcji tak, aby miał poczucie zdobywania „sekretnych" informacji, co da mu uprzywilejowaną pozycję wśród innych postaci narracji.

Simona Anderson, wiek około 35 lat
Mieszkam w niewielkim mieście i prowadzę salon sprzedaży samochodów dostawczych. Mam dwóch synów z poprzedniego małżeństwa, a teraz również starszą od nich przybraną córkę z moją obecną żoną Joanne. Poznałyśmy się kilka lat temu, gdy Joanne odwiedziła salon w poszukiwaniu samochodu, który zastąpiłby jej wysłużonego hyundaia. Tak naprawdę to nie wierzę w miłość od pierwszego wejrzenia, ale wtedy od razu zaiskrzyło. Po prostu miała w sobie to coś. Wydawała się pełna energii i silna. Wie, co lubi, a ja bardzo to szanuję. Tego mi właśnie brakowało. Od zawsze amatorsko zajmowałam się fotografią, ale po rozwodzie musiałam dać sobie z tym spokój. Jednak pewnego dnia Joanne znalazła mój sprzęt i tak długo mnie męczyła, aż pokazałam jej niektóre zdjęcia, no i teraz znów fotografuję, mając z tego większą frajdę niż kiedykolwiek

wcześniej. Wspomniała nawet o tym pastorowi w kościele i teraz wspólnie spiskują, jak nakłonić mnie do przekazania części zdjęć na doroczną aukcję.

W przypadku tej persony dysponujemy o wiele większą liczbą osobistych szczegółów, a także jaśniejszym obrazem fundamentalnych dla niej wartości. Simona nie musi mówić, że obrazy to coś, co ceni, ale mówi o widzeniu, a także o fotografowaniu jako o przyjemności, którą utraciła, a następnie odzyskała. Wydaje się skrycie zadowolona, że jej zdjęcia natury mogą znaleźć się w kościele w ramach aukcji dobroczynnej.

Ponieważ jednym z celów tworzenia person jest uprawdopodobnienie ich możliwej egzystencji, interesującym zabiegiem może być odczytanie scenariusza na głos. Wcześniejsza, konwencjonalna wersja znacznie mniej przykuwa uwagę niż ta, w której czytelnik w istocie wciela się w postać kobiety.

To samo dotyczy scenariusza. Aby uzyskać maksimum korzyści z takiego podejścia, również scenariusz warto napisać w pierwszej osobie liczby pojedynczej, a przy tym opracować kilka jego wersji, tak by można było zestawić ze sobą różne spojrzenia na dane działanie. Strategia ta ma tę dodatkową zaletę, że zachęca zespół projektowy do patrzenia na problem z wielu perspektyw i pomaga postrzegać zrozumienie sytuacji problemowej jako wypadkową dostatecznego rozpoznania indywidualnych punktów widzenia użytkowników.

Joanne. Taniec w muzeum
Nie mogę wprost uwierzyć, że idzie nam tak dobrze. Gdy postanowiłyśmy się z Simoną pobrać, na początku się martwiłam. Obie miałyśmy za sobą trudne doświadczenia i zwyczajnie nie byłam pewna, czy już jesteśmy gotowe. No i były dzieci. Chloe jest świetnym dzieciakiem, ale czasem bywa bardzo bezpośrednia i bałam się, że chłopakom może być z nią trudno. Ale wydaje się, że dobrze sobie radzą. Okazało się, że to Simona miała kłopot z dopasowaniem się do nowej sytuacji. Bardzo dużo pracuje, a gdy już jest w domu, wydaje się emocjonalnie zdystansowana. Nawet jej nie powiedziałam o lekcjach tańca, na które się zapisałam. Po prostu potrzebowałam wyjść z domu. A wtedy Ben, instruktor tańca, wspomniał, że zaczyna kurs w muzeum, i pomyślałam sobie, że to niezła okazja, by wyrwać się z domu. Nawet gdy już byłyśmy na miejscu, dalej nie byłam pewna, czy Simonie się to spodoba, ale poprosiłam Bena, żeby jej nie mówił, że mnie zna, i myślę, że wyszło nieźle, przynajmniej jak na pierwszy raz. Zobaczymy, co będzie dalej.

Simona. Taniec w muzeum
Wstyd się przyznać, ale Chloe ostatnio doprowadza mnie do szału! Nie wiem, czy to dlatego, że jest nastolatką, czy może coś dzieje się w szkole albo chodzi o coś jeszcze innego, ale postanowiła być „kreatywna", przez co wydaje się rozumieć chodzenie z głową w chmurach. Nie odrabia lekcji. Nie pomaga w domu.

Nie chce jeść wspólnie z nami przy stole. Pomyślałam więc sobie, że jeśli Joanne nie planuje nic z tym zrobić, to ja się tym zajmę. Zaczęłam rozglądać się za czymś, co rzeczywiście dałoby Chloe szansę na rozwijanie kreatywności, żeby zobaczyć, czy to pomoże. W kościele Archie i Phyllis wspomnieli, że w weekendy chodzą do muzeum i pomyślałam, że to może być rozwiązanie. Nie wiedziałam, że chodzi o lekcje tańca, ale co tam. Poszłyśmy z Joanne w sobotę sprawdzić, co i jak, i sama się zdziwiłam, jak dobrze się bawiłyśmy. Teraz, o ile tylko uda mi się odciągnąć Chloe od telefonu na tyle, by z nią porozmawiać, może wymyślimy, jak ją też w to włączyć. Może odpowiedziałaby na SMS?

Ta para scenariuszy, choć opisuje tę samą sytuację, jest bardziej rozbieżna niż tożsama. Joanne chodzi o takie zorganizowanie czasu, by być blisko żony, oderwać ją od problemów zawodowych i wyrwać z odczuwanego przez nią emocjonalnego oddalenia. Dla Simony emocjonalny punkt ciężkości koncentruje się na pasierbicy Chloe, której zachowanie zdaniem Simony stanowi problem. Żadna z nich nie łączy fotograficznej pasji Simony, stanowiącej po prostu element tła tej postaci, z zajęciami w galerii sztuki.

Mamy tu jednak dodatkowe elementy, które mogą zainteresować pracowników muzeum. Po pierwsze, pojawia się myśl, że różne formy aktywności w przestrzeni wystawowej mogą służyć wielorakim celom, od wspólnego spędzania czasu przez pary, po nakłanianie dzieci do wyjścia z domu. Po drugie, pojawia się tu pomysł wykorzystania sieci znajomości osób prowadzących zajęcia, takich jak instruktor tańca Ben, do przyciągnięcia nowych odwiedzających do muzeum.

Tworzenie person i scenariuszy to dobrze ugruntowana metoda projektowania, która często stanowi część zorientowanego na użytkownika projektowania. W przeciwieństwie do list cech, funkcji i korzyści czy specyfikacji projektowych, persony i scenariusze pomagają odpowiednio ugruntować działania zespołu projektowego w odniesieniu do człowieka-użytkownika. Imiona, opisy i narracje powodują, że użytkownik zostaje postawiony w centrum procesu projektowego.

Jednak w podejściach konwencjonalnych postaci i scenariusze opisywane są z perspektywy wszechwiedzącego narratora opowiadającego w trzeciej osobie, co może budować niepotrzebny dystans pomiędzy zespołem projektowym a wyobrażeniami osób, dla których projektują. Zespół projektowy spogląda na ludzi i ich działania z uprzywilejowanego miejsca, gdzieś w górze, ponad nimi.

Dzięki zastosowaniu pierwszej osoby w liczbie pojedynczej oddalenie kognitywne i afektywne ulegają redukcji, projektant jest ustawiony na płaszczyźnie zbliżonej do użytkownika (zamiast obserwowania sytuacji z wszechwiedzącej perspektywy podobnej do boskiej). Pojawia się także

możliwość współwystępowania wielu perspektyw patrzenia na zaistniałą sytuację problemową.

Ponadto głośne odczytanie ról postaci i scenariusza może przynieść istotną zmianę w bezpośrednim doświadczeniu zespołu projektowego i być pouczające dla czytającego, który w przypadku relacji w pierwszej osobie ma możliwość wcielenia się w postaci i opowiadania o danym wydarzeniu z perspektywy zbliżonej do uczestnika.

Przypisy

1. Zob. C. Scaletsky, S. Ruecker, G. Meyer, *Using Rich-Prospect Browsing for Design Scenarios Conversation*, „V!RUS" (São Carlos) 2015, no. 11, www.nomads.usp.br/virus/virus11/?sec=4&item=1&lang=en
2. K. Goodwin, *Designing for the Digital Age: How to Create Human-Centered Products and Services*, Wiley Publishing, Indianapolis 2009, s. 229.
3. Zob. np.: P. Jordan, *Workshop on Personas and Scenarios*, Include 2003, Helen Hamlyn Research Institute, Royal College of Art, Londyn, Wielka Brytania, 25–28.3.2003.

Bibliografia

1. P. Ferronato, S. Ruecker, *Strategic Design, Scenarios and Anticipatory Systems*, materiały konferencyjne ze szczytu ISPIM poświęconego innowacji *Building the Innovation Century*, Melbourne, Australia, 10–13.12.2017.
2. P. Ferronato, S. Ruecker, C. Scaletsky, *The Use of Intuition During Scenario Building Activities in Design Projects*, „The Design Journal" 2017, vol. 20, issue sup. 1: *Design for Next*, materiały z 12th European Academy of Design Conference, Uniwersytet Rzymski, 12–14.4.2017, s. S4575–S4583.
3. K. Goodwin, *Designing for the Digital Age: How to Create Human-Centered Products and Services*, Wiley Publishing, Indianapolis 2009.
4. P. Jordan, *Workshop on Personas and Scenarios*, Include 2003, Helen Hamlyn Research Institute, Royal College of Art, Londyn, Wielka Brytania, 25–28.3.2003.
5. C. Scaletsky, S. Ruecker, G. Meyer, *Using Rich-Prospect Browsing for Design Scenarios Conversation*, „V!RUS" (São Carlos) 2015, no. 11, www.nomads.usp.br/virus/virus11/?sec=4&item=1&lang=en
6. C. Scaletsky, S. Basapur, S. Ruecker, *The Generative Similarities of Designs, Prototypes, and Scenarios*, materiały z 11th Annual Research and Development + Design Conference (P&D Design 2014), 29.9–12.10.2014, Gramado, Brazylia

Abstrakt

Persony i scenariusze tworzą projektanci, futuryści, stratedzy biznesowi itp. Jest to sposób pozwalający na ugruntowanie i komunikowanie koncepcji dotyczących oczekiwanych typów zachowań i postaw ludzi, którzy będą korzystali z danego rozwiązania projektowego w przyszłości, niezależnie od tego, czy chodzi tu o produkt, usługę, system, komunikację, czy też protokół. Zwykle opisy takie mają swoją specyfikę, a ich celem jest spowodowanie, aby czytający je przestali myśleć w kategoriach ogólnych i zrozumieli, że użytkownicy dóbr będą prawdziwymi ludźmi o skomplikowanej przeszłości i drodze życiowej. Z reguły persony i scenariusze są pisane w formie krótkich biografii i zwięzłych opowiadań, w trzeciej osobie z perspektywy wszechwiedzącego narratora. Zakłada się, że autor wie wszystko o przyszłych poczynaniach postaci i o niej samej, nawet jeśli sam opis nie jest wyczerpujący, a raczej szkicowy.

W niniejszym opracowaniu twierdzę, że pewna zmiana w tym podejściu może przynieść wyjątkową wartość w postaci rozszerzenia analitycznych i komunikacyjnych możliwości techniki tworzenia person i scenariuszy. Zmiana ta polega na pisaniu i przedstawianiu zarówno postaci, jak i scenariusza w pierwszej osobie liczby pojedynczej, tak jakby tworzona persona mówiła w konwencji autobiograficznej. Ściśle rzecz biorąc, uzyskiwana w ten sposób wiedza o użytkowniku jest mniejsza, jako że postać może wiedzieć jedynie to, co faktycznie on by wiedział – w przeciwieństwie do opisu przedstawianego przez wszechwiedzącego narratora. Niemniej większy nacisk na subiektywizm postrzegania i niepowtarzalność indywidualnych zachowań może zainspirować piszących do dokonania nowego wglądu w cechy persony i jej działań, a także pomóc czytającym szybciej nawiązać z nią empatyczne porozumienie.

Artykuł dostępny online:

https://formy.xyz/artykul/osobiste-tajemnice-czy-wszechwiedzacy-narrator-uzycie-pierwszej-osoby-liczby-pojedynczej-przy-tworzeniu-bohaterow-i-scenariuszy/

dostęp: 18.11.2025

5 Osobiste tajemnice czy wszechwiedzący narrator – użycie pierwszej osoby liczby pojedynczej przy tworzeniu bohaterów i scenariuszy

Abstract EN

Every Day I Write the Book: Use of the First Person Singular in Personas and Scenarios

Personas and scenarios are written by designers, futurists, business strategists, and others as a means of consolidating and communicating their ideas about what behaviors and attitudes can be expected given the kinds of people who will use a future commodity, whether that be a product, service, system, communication, protocol, and so on. Traditionally, these descriptions have a certain specificity, intended to keep the readers from thinking in general terms and instead focus on the idea that their users will be real people with complex backstories and lives. Normally, they are also written as biographical notes and stories, from the third person omniscient perspective. The writer is understood as knowing all about the actions that will be taken and the person being described, even if the description is not encyclopedic but just suggestive.

In this paper, I propose that a variation on this approach can have a unique value in increasing both the analytical and communicational properties of the persona. This technique is to write and present both the persona and scenario in the first person singular, as though the person is writing autobiographically. The insights that can be gained about the user are technically fewer, since the persona is only allowed to know what the person would know, rather than being described by an omniscient narrator. However, the increased emphasis on subjectivity of understanding and behavior can lead the writers to new insights about the person and activity, and can also help others to reach a quicker empathetic understanding.