

叙述视角下的特色小镇服务设计研究

任英丽, 朱春艳

(燕山大学, 秦皇岛 066000)

摘要: **目的** 为解决特色小镇存在的文化内核缺失、服务体系不健全、游客体验感差等问题, 从叙述视角理论出发, 探究特色小镇服务和叙事设计的内在联系, 并总结特色小镇服务的叙事设计策略。**方法** 根据用于自传叙事连贯性分析的巴克雷模型, 建立特色小镇服务的叙事约束方程式, 并将其作为普遍适用的叙述文本设计策略。通过分析自我叙事中的叙述视角理论和特色小镇不同服务类型的特点, 发现将叙述视角理论用于指导特色小镇服务设计具有可行性。并以嘉善巧克力小镇为案例, 通过对比不同叙述视角下, 巧克力制造中心的用户体验, 验证其应用价值。**结论** 不同的特色小镇的服务类型, 对应不同的叙述视角的设计理念与叙述文本的设计策略, 能有效提高特色小镇的服务水平, 有助于探索新的设计方向, 对特色小镇服务系统设计具有启示意义。

关键词: 服务设计; 服务类型; 叙述视角; 特色小镇

中图分类号: TB472 **文献标识码:** A **文章编号:** 1001-3563(2021)06-0120-06

DOI: 10.19554/j.cnki.1001-3563.2021.06.017

Service Design of Characteristic Towns from Narrative Perspective

REN Ying-li, ZHU Chun-yan

(Yanshan University, Qinhuangdao 066000, China)

ABSTRACT: The work aims to explore the internal connection between the characteristic town service and the narrative design from the perspective of narrative theory, and summarize the narrative design strategy of the characteristic town service, in order to solve the problems such as the lack of cultural core, imperfect service system and weak sense of tourists' experience in characteristic towns. According to the Barclay model used to analyze the coherence of autobiographical narrative, the narrative constraint equation of the characteristic town service was established as a universal narrative text design strategy. By analyzing the theory of narrative perspective in the autobiographical narrative and the features of different services in the characteristic town, it was feasible to apply the narrative perspective theory to guide the service design of characteristic town. With Jiashan chocolate as a case, the application value was verified by comparing the user experiences in chocolate manufacturing center from different narrative perspectives. Different service types of characteristic towns correspond to the design concept and narrative text design strategy from different narrative perspectives, which can effectively improve the service level of characteristic towns, explore new design directions, and provide enlightenment for the design of service system of characteristic towns.

KEY WORDS: service design; service type; narrative perspective; characteristic town

近年来, 全国各地纷纷开始探索特色小镇的发展建设。特色小镇与美丽乡村同建有利于统筹城乡发展, 推进中国乡村振兴进入综合价值追求的新阶段^[1]。虽然特色小镇是追求多元价值的, 但是发展过程中仍然

面临一些问题, 例如盲目创建、规划不合理、文化内核缺失; 倾向经济维度目标, 不重视生活维度, 社会服务功能过弱^[2]; 过分强调产业区的定位, 成为城市开发区的翻版^[3]。引入叙述视角理论分析特色小镇的

收稿日期: 2020-12-11

作者简介: 任英丽 (1972—), 女, 辽宁人, 硕士, 燕山大学副教授, 主要研究方向为产品设计、服务设计、用户体验设计。

通信作者: 朱春艳 (1997—), 女, 湖北人, 燕山大学硕士生, 主攻文创产品设计、服务设计。

服务类型，以叙事的形式传递服务的信息，以故事、角色的带入使游客自然融入特色小镇的体验过程，有利于特色小镇突出文化内核与“特色”，增强服务的竞争力，促进协调发展。

1 自我叙事中的叙述视角

叙述视角指叙述时观察故事的角度^[4]。特色小镇主题讲述的叙述视角的不同，也会给接受者带来完全不同的心理感受，例如全知视角客观可靠；个性视角代入感强；局限视角能产生悬念。游客作为小镇服务的对象，是自己生命故事的叙述者也是作者。游客对于服务的感受会形成叙述文本和生命故事的故事情节。

2007 年，研究者亚诺什·拉斯诺及其团队通过分析被试者叙述的生活事件，发现不同视角的运用反映了不同的认同状态^[5]。根据叙述者和叙述事件的时空位置，可以将自我叙事中的叙述视角分为三类：第一类是观察者叙述视角，叙述者在此时此地，叙事事件在当时当地，叙述者对于叙事事件的认同感很弱，没有将自己的情绪带入到叙事事件中，情绪稳定；第二类是体验叙述视角，叙述者在此时此地，叙事事件在此时此地，叙述者正在讲述现在的事情，情绪不稳定，认同感强，叙述者正在体验中，也正在叙述中；第三类是再体验叙述视角，叙述者在当时当地，叙事事件在当时当地，叙述者在过去讲述过去的事情，将自己沉浸在回忆中，情绪较稳定，认同感较强。自我叙事中的叙述视角见图 1。

2 叙事视角下的特色小镇服务

2.1 特色小镇服务的叙事约束方程式

特色小镇服务的叙事，是指通过服务讲述故事、传递信息。连贯的服务叙事，能使人产生更强的认同感和轻松感。根据用于自传叙事连贯性分析的巴克雷

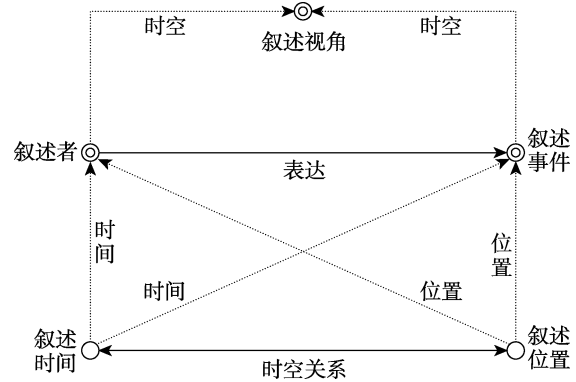


图 1 自我叙事中的叙述视角
Fig.1 Narrative perspective in autobiographical narrative

模型，建立小镇服务叙事的约束方程式。巴克雷模型从信息量和叙事组织两个方面进行，其中叙事组织从时间、密度、功能三个标准进行分析。叙述信息量由叙述基本元素构成，如主角和配角、场景、活动、情节、属性。故事时间组织包括服务的先后顺序和因果关系。故事密度是指服务中包含的基本任务的密度。为游客安排的服务过多或者过少都会影响服务所传达的故事的连贯性。叙事功能分为游览导向、服务内容、评价。导向是指服务时间、地点、服务行为的社会背景、文化背景；服务内容是指具体的游览项目安排；评价是指叙事者对服务的情绪价值判断。小镇服务设计：叙事的约束方程式见图 2。

2.2 特色小镇服务的叙述视角

根据游客游览小镇的时间顺序与服务对象的心理需求，对特色小镇的主要服务进行分析，总结出三种服务类别。特色小镇服务与叙述视角的对应关系见图 3。

第一类是前期的主题展示服务，满足服务对象“求知”的心理。主要包括游客进入小镇前，接触的推广信息、攻略、评价等，以及进入小镇后，观赏的与主题相关的风景、建筑、风俗等。如以商贸为主题

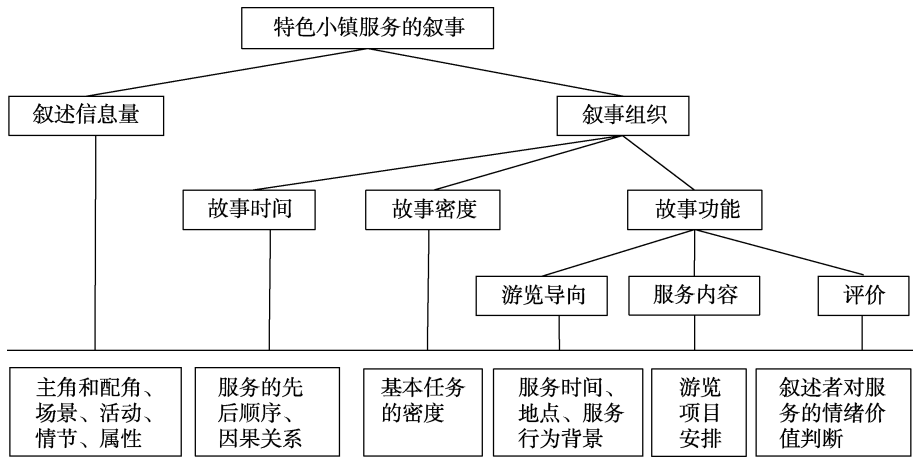


图 2 小镇服务设计：叙事的约束方程式
Fig.2 Town service design: narrative constraint Equation

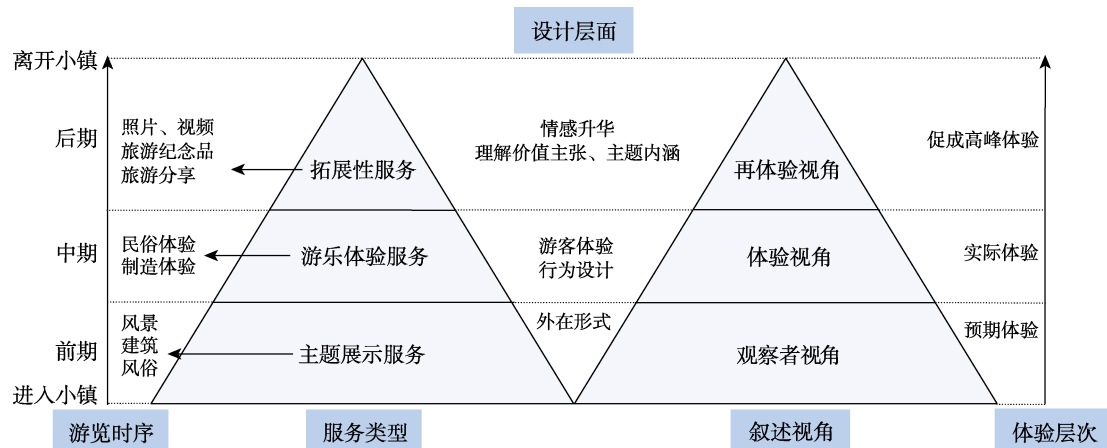


图3 特色小镇服务与叙述视角的对应关系

Fig.3 Relationship between characteristic town service and narrative perspective

的小镇，集中展示现代社会商业贸易的文化；以设计为主题的小镇，展示设计文化并输出优秀的设计作品。游客用观察者视角分析主题展示服务时，能使人们客观地推理出主题内涵，全面地了解主题文化。

第二类是中期的游乐体验服务，满足服务对象“求适”和“求同”的心理。“求适”表现在很多方面，如观光主要满足人的视觉享受；泡温泉主要满足人的触觉享受；保健、康养、体检、医疗等服务追踪溯源是为了满足人们对生理舒适的追求。“求同”主要指社会认同和自我认同。社会认同通过社交实现，自我认同通过达成自己的目标实现。民俗体验服务能使人在短时间内体验特色民俗文化，获得社会认同感；制造体验服务能使人通过对自我能力的肯定，获得自我认同感。现在许多游乐体验服务的设计，易使游客处于观察者视角，被动地接受服务，若能使游客采用体验视角，就能使游客获得比观察者视角更多的心理愉悦感，加强情绪状态和认同感，引起共鸣。

第三类是后期的拓展性服务，通过照片、视频、旅游纪念品等方式，使游客回忆起游览时的情景，加深游客对小镇的印象。后期的服务主要为了加强游客对主题文化的认同感，让游客能回味与保存自己的体验，使余韵更长久。现阶段拓展性服务的重要性易被忽视，游客在离开小镇后很难回忆起体验的过程，若使游客采用再体验视角，在设计之初，加入一些有纪念意义的环节，就能强化游客的记忆，增加认同感。

3 嘉善巧克力甜蜜小镇服务叙事设计策略

3.1 嘉善巧克力甜蜜小镇的背景

浙江省嘉善巧克力甜蜜小镇拥有巧克力、花海、婚纱摄影基地等浪漫元素^[6]。小镇以歌斐颂集团为主体，以项目为引领，展示巧克力发展史与巧克力生产线，将巧克力的生产与制作体验联系起来。然而小镇现阶段发展存在一些不足：第一，游览项目较少，景点和游戏游艺设备不足，游客游玩时间较短，满足感

较低，作为亲子游的地点之一，小镇针对儿童的游玩项目较为缺乏；第二，游客体验深度不够，游客在体验项目的选择上局限性很大，在厨房使用模具制作大同小异的巧克力，或使用液体巧克力制作巧克力画时，只能体验到最后巧克力成型的阶段，无法学习到前期液体巧克力的制作，以及后续的巧克力在甜点方面的应用；第三，缺乏后期服务来增加用户黏度。

3.2 叙事视角导向的小镇旅游服务设计思路

叙事设计下的嘉善巧克力甜蜜小镇服务系统地图见图4。前期服务包括参观可可园、花果园、花海、文化展览馆、巧克力生产线等。中期服务通过故事情节设计游客的体验过程，员工在手工坊中协助游客手工制作巧克力，游客获得制作体验。可可园是巧克力生产的源头，采摘后的可可豆被送往磨豆坊，或者直接发酵干燥后送往自动加工生产线。在磨豆坊进行烘焙、压碎、调配、研磨；在液体加工坊进行精炼、搅拌、调温；在巧克力厨房进行铸型；在糕点坊使用巧克力制作糕点。后期设置选购区，满足游客礼品赠送、照片冲印、明信片等需求。

叙述内容影响叙述形式和叙述方法。游览者分清小镇服务的主题内涵是一个解读的过程，即从小镇服务的形式中获得语义，通过联想将幻觉再度转换为可见性视觉，再判断联想是否正确，最后通过语义推理得到服务主题^[7]。因此叙事设计的第一步是确立主题，主题确定为巧克力、甜蜜；第二步是故事情节设定，主要通过叙述约束方程式设计叙述文本；第三步是叙事性的服务设计，提出前期、中期、后期各阶段服务接触点的创新。

目标用户主要分为四类：一是长江三角洲附近区域一二线城市用户，为了亲子互动的家长带孩子自驾游出行；二是喜爱吃巧克力的美食爱好者；三是喜爱花海、植物园等美景的摄影爱好者；四是喜爱新奇体验的手工制作爱好者。从三个层面分类并整合了小镇的资源，根据资源组合寻找设计点，见图5。

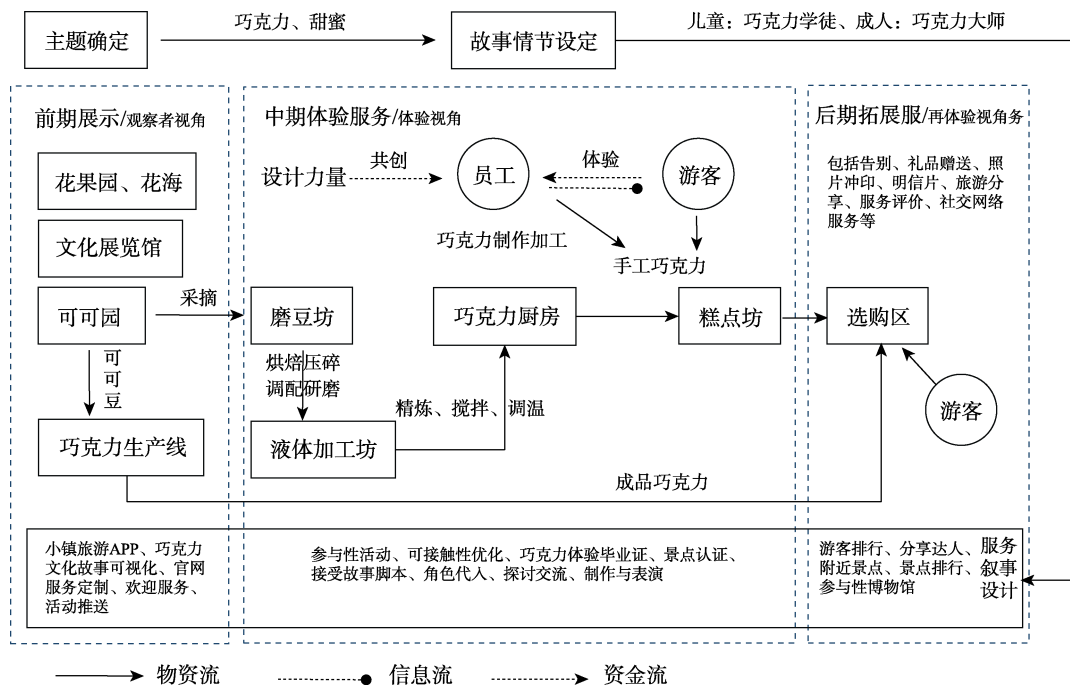


图 4 叙述设计下的嘉善巧克力甜蜜小镇服务系统地图

Fig.4 Service system map of Jiashan chocolate sweet town under narrative design

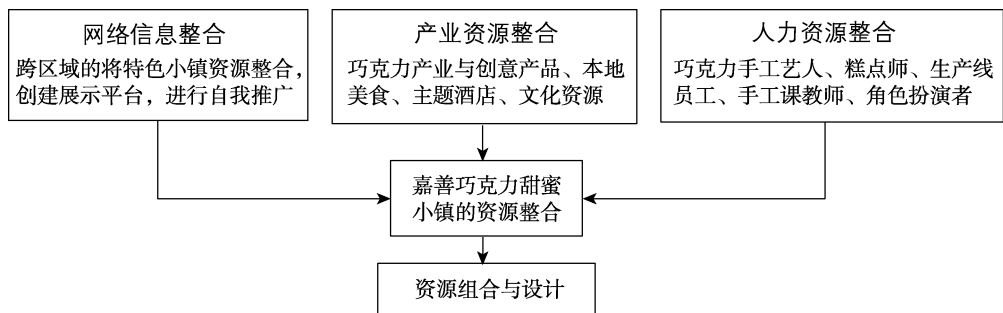


图 5 嘉善巧克力甜蜜小镇的资源整合

Fig.5 Integration of resources in Jiashan chocolate sweet town

根据目标用户体验链路、服务接触点、旅程图、服务系统地图等服务设计工具，融合叙事视角理论，探寻如何通过服务设计解决小镇现阶段发展存在的不足，总结为以下三点。

1) 扩大前期主题展示服务的项目范围和接触点，增加景点和适合儿童的游览项目，增加游戏游艺设备。组织短期的儿童夏令营、巧克力制作比赛等活动；提高住房体验，与巧克力主题的酒店和民宿合作，发展美食模块，推广特色小吃。在推广方面，打造与“熊本熊”类似的巧克力小镇的吉祥物，增加小镇知名度和影响力。许多特色小镇官方资源缺少整合，没有形成充足的主流渠道入口，存在大量接触点的阻碍。嘉善巧克力甜蜜小镇拥有官网、公众号、美团等主流宣传和购票渠道，但在宣传时缺少对主题文化的展示。以小镇的官网为例，“游”主题乐园板块中只有地图和游玩路线推荐，前期缺少文化历史、项目故事舞台的展示。在观察视角的设定下，游客能够学习巧克力的发展史、观看巧克力制作过程、参观巧克力生产线、

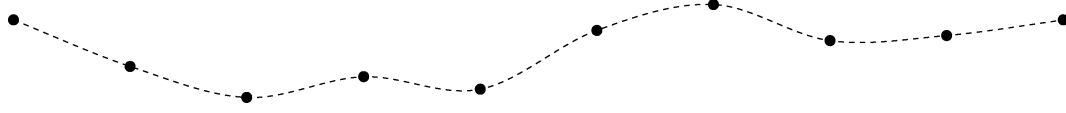
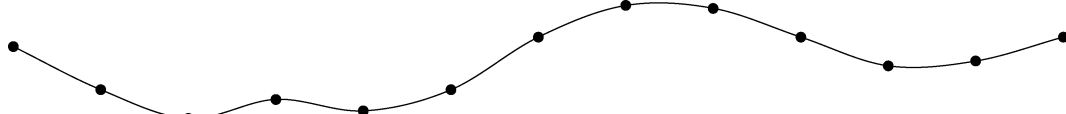
了解巧克力文化；从旁观者的角度，游客能够看待整个服务，全面客观地学习文化知识。

2) 提升中期游乐体验服务的游客体验感，在展示巧克力加工工艺方面，增加磨豆坊、液体加工坊、糕点坊，让游客多方面体验手工制作。在体验视角下，通过故事情节的设定，游客可以将自己想象为巧克力大师，体验动手制作巧克力的乐趣。特色小镇作为服务提供者，需要向游客提供体验巧克力制作的场地、工具、服务人员。只有满足了游客体验的条件，安排相关的系统服务，才能让游客更多地使用体验视角。

3) 保持后期拓展性服务的持续性。在再体验视角下，游客通过一系列服务能回顾自己制作的过程，复习巩固学习到的制作技巧，增加对手工制作的认同感。增加礼品赠送、照片冲印、明信片、旅游分享、服务评价、社交网络等相关服务。推荐小镇内景色优美的摄影点，提供照片展览和交流的服务平台。小镇需要设置展示巧克力制作成果的平台，增加体验者相互交流的机会。

表 1 不同叙述视角下巧克力制造中心用户体验对比

Tab.1 Comparison of user experiences in chocolate manufacturing center from different narrative perspectives

阶段		前期					中期		后期					
叙述视角		观察者视角（仅制作时变为体验视角）												
用户情绪	高兴													
	平稳													
	烦躁													
基本任务		制定计划	前往目标体验地	体验项目缴费	拿体验券入场	寄存私人物品	接受培训	制作	打包制作品	取回寄存物	离开			
游览阶段		前期					中期		后期					
叙述视角		观察者视角					体验视角		再体验视角					
用户情绪	高兴													
	平稳													
	烦躁													
叙事视角下的任务		制定计划	前往目标体验地	体验项目缴费	拿体验券入场	寄存物品	接受故事脚本	角色代入	探讨交流	制作与表演	合影与展示	打包制作品	取回寄存物	离开

3.3 巧克力制作体验的叙事文本设计

叙事具有三要素：叙事者、媒介、接受者^[8]。就特色小镇而言，叙事者是特色小镇，叙事的媒介是建筑、雕塑、纪念品、服务等，接受者是游客或小镇居民。服务提供者是小镇的员工，位置是巧克力制造中心，服务对象是外来游客和小镇居民，服务的属性是游乐体验类服务，服务内容是展示巧克力制作工艺并指导巧克力制作。在叙事组织方面，服务的先后顺序分为三个阶段：前期、中期和后期。在基本任务方面，基本任务有引导入场、寄存物品、培训、现场指导、打包等。在基本任务密度方面，现在小镇的游览时间约为 2 h，巧克力制作体验的时间则更少，若想长时间的留住游客，需要安排更多的游览项目和体验的故事情节。巧克力手工制作是新颖的体验学习活动，服务行为的背景在于巧克力先进生产工艺和文化对游客具有一定吸引力。在体验者的情绪价值判断方面，体验者通过自我能力的提升和认可，满足深层次心理需求，使情绪被调动，最终产生积极评价。

为了使游客处于体验视角，针对巧克力小镇设定了两个角色：巧克力学徒和巧克力大师。游客若选择巧克力学徒身份，将有一位服务人员扮演老师，故事情节为授课、指导学生完成作品、交流展示、评价、鼓励。教学辅具为巧克力模具、液体巧克力等。这个角色适合于儿童，家长扮演助手，在完成作品时，给予鼓励。游客若选择巧克力大师的身份，将获得一个设定的故事脚本，在手工坊制作巧克力。服务人员将扮演巧克力大师的助手，帮助制作，其他参观者将会成为制作表演的观众。故事情节为助手准备材料、大师登场、现场制作、向观众展示。这个身份较适合成人，剧情复杂。故事背景是虚构的巧克力王国。在场景方面，设计要符合巧克力小镇的主题，营造出巧克

力王国的气氛；同时要符合所设定的故事情节^[9]，例如为巧克力大师设计一个舞台表演区，使有经验的游客能表演自己的制作技艺。学徒与大师的制作地点需要分开设计，以适应不同年龄的认知水平。

3.4 叙事视角下的制作体验服务对比分析

现阶段嘉善巧克力小镇的服务属于基本流程，游客以观察者视角接受大部分的服务，仅在制作时变为体验视角，体验深度不够。以游乐体验服务中的巧克力手工制作体验为例子，采用不同叙述视角（观察者视角、体验视角和再体验视角）设计的服务，带给人的心理认同感是不同的。不同叙述视角下巧克力制造中心用户体验对比见表 1。具体差异表现在叙事视角下任务流程的用户情绪曲线比基本流程的用户情绪曲线的起伏更大，叙事视角下用户情绪曲线的波峰比基本流程曲线的波峰更高，这些差异表明基本任务流程下，游客的兴致低；叙事视角指导下设计的任务流程游客的兴致更高，在巧克力制作体验服务中能获得更多的心理满足。

设计叙事竭力将特色小镇里的事物变成叙事的道具或事件的中心，两种服务模式的对比验证了叙事情节和叙事视角的设定能丰富游客体验过程，扩宽服务的设计角度，提升游客的体验感。通过叙述文本虚构一个故事，满足游客获取情感经验的心理需要^[10]。

4 结语

本文为特色小镇服务设计提供了新的研究角度，建立了特色小镇服务的叙事约束方程式，并提出了不同阶段的服务可对应不同的叙述视角的设计理念。前期的主题展示服务对应观察者视角，中期的游乐体验服务对应体验视角，后期的可拓性服务对应再体验视

角。从叙述文本和叙述视角两个方面,分析了嘉善巧克力甜蜜小镇的服务,体现了叙事设计在特色小镇服务设计中的重要意义。特色小镇的服务水平影响着小镇经济的发展,从叙述视角研究特色小镇的服务有利于游客获得更好的服务,需要研究者进一步探索。

参考文献:

- [1] 王景新, 支晓娟. 中国乡村振兴及其地域空间重构——特色小镇与美丽乡村共建振兴乡村的案例、经验及未来[J]. 南京农业大学学报(社会科学版), 2018, 18(2): 17-26.
WANG Jing-xin, ZHI Xiao-juan. Vitalization of Chinese Rural Areas and Reconstruction of Their Regional Space: Case, Experience and Future of the Co-construction of Characteristic Towns and Beautiful Rural Areas to Vitalize the Rural Areas[J]. Journal of Nanjing Agricultural University (Social Sciences Edition), 2018, 18(2): 17-26.
- [2] 戴晓玲, 陈前虎, 谢晓如. 特色小(城)镇社会融合状况评估——以杭州市为例[J]. 城市发展研究, 2018, 25(1): 110-118.
DAI Xiao-ling, CHEN Qian-hu, XIE Xiao-ru. Assessment of Social Integration in Characteristic Towns: a Case Study of Hangzhou City[J]. Urban Development Studies, 2018, 25(1): 110-118.
- [3] 姚尚建. 城乡一体中的治理合流——基于“特色小镇”的政策议题[J]. 社会科学研究, 2017(1): 45-50.
YAO Shang-jian. Governance Convergence in the Integration of Urban and Rural Areas: Policy Issues Based on “Characteristic Towns”[J]. Social Science Research, 2017(1): 45-50.
- [4] 申丹. 西方叙事学: 经典与后经典[M]. 北京: 北京大学出版社, 2010.
SHEN Dan. Western Narratology: Classics and Post-Classics[M]. Beijing: Peking University Press, 2010.
- [5] 亚诺什·拉斯诺. 故事的科学——叙述心理学导论[M]. 郑剑虹, 何建文, 何吴明, 译. 北京: 北京师范大学出版社, 2018.
LÁSZLÓ L. Science of Stories: Introduction to Narrative Psychology[M]. ZHENG Jian-hong, HE Jian-wen, HE Wu-ming, Translate. Beijing: Beijing Normal University Press, 2018.
- [6] 文丹枫, 朱建良, 眭文娟. 特色小镇理论与案例[M]. 北京: 经济管理出版社, 2017.
WEN Dan-feng, ZHU Jian-liang, SUI Wen-juan. Theories and Cases of Characteristic Towns[M]. Beijing: Economic & Management Publishing House, 2017.
- [7] 董小英. 叙述学[M]. 北京: 社会科学文献出版社, 2001.
DONG Xiao-ying. Narratology[M]. Beijing: Social Sciences Academic Press, 2001.
- [8] 杨岩. 论空间的叙事性设计[J]. 艺术百家, 2007(8): 90-92.
YANG Yan. Discussing the Narrative Design of Space[J]. Hundred Schools in Arts, 2007(8): 90-92.
- [9] 张凯, 高震宇. 基于叙事设计的儿童医疗产品设计研究[J]. 装饰, 2018(1): 111-113.
ZHANG Kai, GAO Zhen-yu. The Design of Child Medical Products Based on the Narrative Design[J]. Art & Design, 2018(1): 111-113.
- [10] 屠曙光. 设计的叙事——论后现代设计中的非物质设计[J]. 新美术, 2008, 29(5): 98-101.
TU Shu-guang. Narration of Design: On Non-material Design in Postmodern Design[J]. New Arts, 2008, 29(5): 98-101.