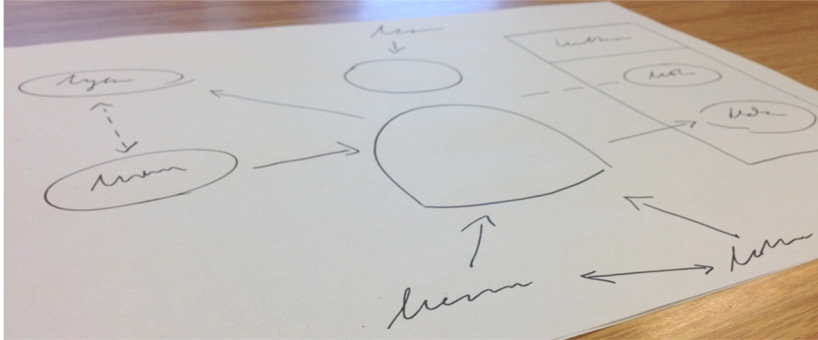




Szenarien



In einem Szenario (auch Anwendungsszenario oder Nutzerszenario) wird aus Sicht des Nutzers ein typischer Ablauf mit dem zukünftigen System dargestellt. Dieser Ablauf sollte realistisch und anschaulich beschrieben sein. Szenarien werden anhand von Anforderungen an das System erstellt und können wie Personas für die Evaluierung des Systems verwendet werden.

Typische Fragen:

„Wie können wir veranschaulichen, was unsere Nutzer mit der Software tun?“

„Wie können wir sicherstellen, dass wir alle Anforderungen unserer Nutzer kennen?“

BEISPIELSZENARIO „NEUEN ACCOUNT ANLEGEN“

„Maren, Inhaberin eines Friseursalons, möchte schnellstmöglich ihre neue Mitarbeiterin Julia in die Terminbuchungs-Software eintragen. Julia ist zwar noch in der Ausbildung, soll aber sofort Kunden zugewiesen bekommen. Maren legt Julia ein Profil an und nimmt über das Smartphone ein Foto von Julia auf. Maren legt fest, welche Leistungen aufgrund von Julias Wissen und Können bereits von ihr übernommen werden können. Hierzu nutzt sie eine Übersicht mit dem Leistungsangebot des Salons, welches sehr umfassend ist. Da Julia noch keine Friseurmeisterin ist, stellt Maren ebenfalls ein, welche Leistungen bei Julia günstiger sind als bei den anderen aus dem Team. Sie wählt als Rabatt 10 Prozent. Maren prüft abschließend, ob sie die gewünschten Leistungen Julia korrekt zugewiesen hat. Maren testet sofort die neuen Einstellungen, indem sie aus Kundensicht über die Website des Friseursalons einen fiktiven Termin bei Julia für eine Dauerwelle wählt.“

Das Szenario beschreibt also in wenigen Sätzen, wie das Anlegen eines neuen Teammitglieds sowie das Einstellen seines individuellen Leistungsangebots zukünftig mit dem neuen System erfolgen soll. In dem Szenario sind mehrere Anforderungen enthalten, z.B.: Darstellung aller Leistungsangebote des Salons, Upload von Profilbildern über das Smartphone, Testtermine möglich.

WANN: **Im Vorfeld der Entwicklung**

WER: **System-Verantwortliche, Usability-Experten**

DAUER: **Weniger als 1 Std., sofern bereits Informationen über Zielgruppe und Nutzungskontext in Interviews gesammelt wurden**

VORTEILE DER METHODE

- Verständigung über Anforderungen wird erleichtert
- Langlebige Beschreibungen werden im gesamten Entwicklungsprozess genutzt

CHECKLISTE

- Auf Basis von Szenarien können später im Entwicklungsprozess Testszenarien für einen Usability-Test abgeleitet werden.
- Mit Nutzern können Szenarien Schritt für Schritt entwickelt werden, um sicherzustellen, dass alle Anforderungen an das neue System vollständig erfasst wurden.

EIGENSCHAFTEN EINES SZENARIOS

(RICHTER & FLÜCKIGER, 2010)

- Es wird für eine bestimmte Benutzergruppe entworfen, berücksichtigt ihre Eigenschaften und erfüllt ihre Bedürfnisse.
- Es stellt einen konkreten Fall der Anwendung dar.
- Es zeigt, wie die Benutzer die neue Software in ihrem realen Umfeld einsetzen werden.
- Es illustriert die für die Entwicklung der neuen Lösung relevanten Aspekte.
- Es beschränkt sich nicht auf den Schönwetterfall, sondern beschreibt auch exemplarisch wichtige Ausnahme- und Fehlersituationen.

www.kompetenzzentrum-usability.digital



Probieren Sie es jetzt aus!

IHR SZENARIO FÜR EINE „HEIZUNGS-APP“

ERLÄUTERUNGEN ZU IHRER AUFGABE

Erstellen Sie ein Szenario für eine App-basierte Temperatursteuerung der Heizung. Überlegen Sie zunächst, welche Anforderungen Sie an die Temperaturregelung Ihrer Heizung haben. Überlegen Sie dann, wie Sie sich den Ablauf der Temperaturregelung mithilfe eines Smartphones vorstellen könnten. Halten Sie diesen Ablauf links als Fließtext oder mit Anführungszeichen fest.

Folgende Fragen können Ihnen bei der Formulierung des Szenarios helfen:

- Wann/ Wo/ In welchen Situationen möchten Sie die Temperatur Ihrer Heizung verändern oder einstellen?
- Was wäre ein „Auslöser“, damit Sie die „Heizungs-App“ öffnen?
- Wann benötigen Sie welche Informationen?
- Was möchten Sie per Hand eingeben, was soll die App automatisch erkennen?
- In welcher Reihenfolge führen Sie Ihre Handlungsschritte durch?

RÜCKBLICK

Bitte reflektieren Sie kurz folgende Fragen:

- Wie viele Ihrer Anforderungen spiegeln sich in Ihrem Szenario wider?
- Wenn Sie Ihr Szenario noch detaillierter versus weniger detailliert festhalten würden – welchen Einfluss hätte dies auf die Entwicklung des ersten Prototyps der „Heizungs-App“?

WEITERFÜHRENDE INFOS

- Anleitungen für ausführlichere Nutzungsszenarien:
<http://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/use-cases.html> [01.03.2015]
- Eine sehr kompakte Darstellung von Usability Methoden, u.a. Personas und Szenarien:
Richter, M., & Flückiger, M. D. (2010). Usability Engineering kompakt: Benutzbare Software gezielt entwickeln. Heidelberg: Spektrum Akademischer Verlag.
- Auf dieser Seite werden verschiedene Untertypen von Szenarien vorgestellt:
<https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/scenarios.html> [16.04.2018]