Szenario

Ein Szenario beschreibt in einer kurzen, zusammenhängenden Geschichte, wie eine Person in einer bestimmten Situation handelt und was sie dabei erreichen möchte. Für den Entwurf ist interessant, wie die Umstände ihr Handeln beeinflussen. Ob jemand zum ersten Mal an einem Ort ist, unter Zeitdruck steht oder beide Hände voll hat, kann entscheidend dafür sein, wie gut eine Gestaltung im Alltag funktioniert.

Ein Szenario kann eine heutige Nutzungssituation nachzeichnen (*Ist-Szenario*) oder durchspielen, wie sich dieselbe Situation mit einem neuen Entwurf verändern könnte (*Soll-Szenario*). Im ersten Fall bilden etwa Beobachtungen oder Interviews die Grundlage. Im zweiten Fall formuliert das Team eine Annahme, die sich später mit einem Prototyp erproben lässt.

Wie hängen Persona, Szenario und User-Journey zusammen?

Methode	Leitfrage	Was wird beschrieben?
Persona	Für wen wird gestaltet?	Ein auf Recherche gestütztes Profil bündelt typische Ziele, Bedürfnisse und Verhaltensweisen einer Nutzergruppe.
Szenario	Was erlebt diese Person in einer konkreten Situation?	Eine kurze Geschichte verbindet Anlass, Ziel, äußere Umstände und Handlung zu einem nachvollziehbaren Verlauf.
User-Journey	Welche Stationen durchläuft die Person auf dem Weg zu ihrem Ziel, und wie erlebt sie diese?	Eine Journey-Map ordnet Handlungen, Kontaktpunkte, Erwartungen und Erfahrungen entlang eines zeitlichen Verlaufs.

Für dieselbe Persona lassen sich mehrere Szenarien schreiben. Eine Besucherin, die sich vorab über eine Ausstellung informiert, hat andere Fragen als dieselbe Besucherin, wenn sie mit einem Kind vor einem Exponat steht. Umgekehrt kann eine User-Journey zeigen, welcher Moment ein eigenes Szenario verdient. Fällt etwa auf, dass mehrere Personen kurz vor der ersten Interaktion zögern, lohnt es sich, genau diese Situation zu beschreiben. Ein Szenario kann also den Rahmen für eine ganze Journey liefern oder einen einzelnen Moment daraus vertiefen.

Was gehört in ein Szenario?

- **Person und Ziel.** Wer handelt, und was möchte die Person aus ihrer Sicht erreichen? „Den Beginn der Führung finden“ beschreibt ein Ziel. „Den QR-Code scannen“ beschreibt bereits einen möglichen Lösungsweg.
- **Anlass und Kontext.** Was bringt die Handlung in Gang? Welche räumlichen, sozialen oder technischen Bedingungen spielen dabei eine Rolle? Ein Detail gehört dann in den Text, wenn es verständlich macht, warum die Person so handelt.
- **Handlungsverlauf.** Was nimmt die Person wahr, wie deutet sie das, und was tut sie daraufhin? Interessant sind besonders die Stellen, an denen sie eine Entscheidung trifft, improvisiert oder Hilfe sucht.
- **Ausgang.** Was ist am Ende aus Sicht der Person erreicht? Auch ein Abbruch, ein Umweg oder eine offene Frage kann ein aufschlussreicher Ausgang sein.

Ein kurzes Beispiel

Mara kommt zum ersten Mal in die Ausstellung. In fünf Minuten beginnt ihre Führung. Auf dem Ticket steht „Treffpunkt Forum“. Vom Eingang aus sieht sie zwei offene Durchgänge. Über dem einen steht „Sammlung“, über dem anderen „Veranstaltungen“. Sie hört Stimmen aus der Sammlung und folgt ihnen. Erst als sie die Gruppe erreicht, merkt sie, dass dort bereits eine andere Führung läuft. Sie geht zurück zum Empfang und fragt,

wo das Forum liegt.

Für dieses Beispiel genügt ein Merkmal der Persona: Mara kennt das Haus noch nicht. Das Szenario zeigt, warum sie trotz Ticket und Beschilderung den falschen Weg wählt. Der Ortsname auf ihrem Ticket taucht an der Stelle, an der sie sich entscheiden muss, nicht wieder auf. In einer User-Journey ließe sich dieser Moment zwischen Ankunft und Beginn der Führung verorten. Für den Entwurf ergibt sich daraus eine konkrete Frage: Welche Information braucht Mara am ersten Abzweig, damit sie den Treffpunkt selbst findet?

Mit Szenarien im Entwurf arbeiten

Für einen ersten Entwurf reicht häufig ein Absatz im Präsens. Beim gemeinsamen Lesen lässt sich prüfen, ob die Handlung aus Sicht der Person plausibel ist und welche Details auf Beobachtungen beruhen. Gerade bei einem erfundenen Szenario lohnt es sich, die entscheidende Annahme festzuhalten. Im Beispiel wäre das die Vermutung, dass Erstbesucher*innen am Abzweig nach der Bezeichnung auf ihrem Ticket suchen. Eine Beobachtung vor Ort könnte zeigen, woran sie sich tatsächlich orientieren.

Ein Soll-Szenario kann anschließend beschreiben, wie Mara mit einer veränderten Gestaltung denselben Weg findet. Bleibt offen, was sie vom Eingang aus überhaupt sehen kann, bietet sich ein Storyboard an. Schon wenige Bilder aus ihrer Blickrichtung machen sichtbar, ob der für den Entwurf entscheidende Hinweis im richtigen Moment wahrnehmbar ist.

Weiterführende Literatur

- John M. Carroll (2000): Five reasons for scenario-based design. Interacting with Computers, 13(1), 43–60.

From:
https://wiki.ct-lab.info/ - **Creative Technologies Lab | dokuWiki**

Permanent link:
https://wiki.ct-lab.info/doku.php/extras:wissikon:design-development:szenario

Last update: **2026/11/06 08:36**