DIN SPEC 33462:2024-10 (D)

Datenbasierte Personas

Inhalt

Seite

Vorwort 4

Einleitung 5

1 Anwendungsbereich 6

2 Normative Verweisungen 6

3 Begriffe 6

4 Personas: Grundlagen und Voraussetzungen 9
4.1 Was sind datenbasierte Personas? 9
4.2 Vorteile von Personas 9
4.3 Datengrundlage und Datensicherheit 10
4.3.1 Allgemeines 10
4.3.2 Datengrundlage 10
4.3.3 Datensicherheit 10
4.4 Sonstige juristische Aspekte 11

5 Prozess der Erstellung datenbasierter Personas 11
5.1 Prozess im Überblick 11
5.2 Zieldefinition 12
5.3 Datenerfassung und -analyse 13
5.3.1 Allgemeines 13
5.3.2 Primärdaten 14
5.3.3 Sekundärdaten 16
5.4 Datenauswertung und Segmentierung 16
5.5 Persona-Modellierung 17
5.6 Erstellung von Sedcards 17
5.7 Validierung der Personas 19

6 Dokumentation der erstellten Personas 20
6.1 Allgemeines 20
6.2 Persona-Beschreibung 20
6.3 Persona-Archetypen 21
6.4 Einsatzszenarien und Anwendungsfälle 22

7 Pflege und Aktualisierung der Personas 22
7.1 Allgemeines 22
7.2 Datenaktualisierung 23
7.3 Feedback und Nutzerbefragungen 24
7.4 Relevanzüberprüfung 25

8 Einführung und Integration der Personas in den Organisationsprozess 25
8.1 Prozess im Überblick 25
8.2 Sensibilisierung und Schulung der Mitarbeiter 26
8.3 Rollen und Verantwortlichkeiten 27
8.4 Integration in bestehende Prozesse 28

9 Arbeit mit datenbasierten Personas 29
9.1 Allgemeines 29
9.2 Anwendungsbereiche und Einsatzmöglichkeiten 29
9.3 Persona-basiertes Design und Entwicklung 30
9.4 Marketing und Kommunikation 30

9.5 User Experience und Customer Journey 31

10 Evaluierung und Erfolgskontrolle 32
10.1 Allgemeines 32
10.2 Messgrößen und KPIs 32
10.3 Erfolgskontrolle und Optimierung 33

Anhang A (informativ) Arbeitshilfen 34

Literaturhinweise 39

Tabellen

Tabelle A.1 — Arbeitshilfe für die Datenerfassung und -analyse 34

Tabelle A.2 — Arbeitshilfe für die Persona-Modellierung und Validierung 35

Tabelle A.3 — Arbeitshilfe für die Erstellung einer Sedcard 35

Tabelle A.4 — Arbeitshilfe für die Integration von Personas in den Organisationsprozess 37

Tabelle A.5 — Arbeitshilfe für die Evaluierung und Erfolgskontrolle 37