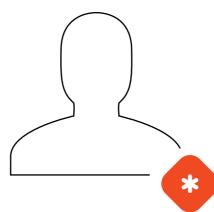


Welke taken wil de gebruiker uitvoeren? Op welke vragen wil hij antwoord?

Gevoel

Hoe ervaart de gebruiker het proces? Wat is voor hem echt belangrijk?



Invloed

Welke personen, systemen of context beinvloeden hoe de gebruiker reageert?

Pijnpunten

Welke frustaties ervaart de gebruiker en wil hij oplossen?

Doelen

Wat is het ultieme doel? Wat probeert de gebruiker uiteindelijk te bereiken