

Taken

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

Invloed

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

Doelen

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

Pijnpunten

Welke frustraties ervaart de
gebruiker en wil hij oplossen?

Gevoel

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

