

1 Zichtbaarheid *van* systeemstatus

Het design moet *gebruikers op de hoogte houden* van wat er aan de hand is met *gepaste tijdige feedback*.



Interactieve plattegronden moeten je laten zien waar je bent zodat je begrijpt waar je heen moet.

2 Match tussen systeem *en* de echte wereld

Het design moet de taal van de gebruikers spreken. Gebruik woorden, zinnen en concepten die *bekend zijn bij de gebruiker*, in plaats van intern jargon.



Gebruikers begrijpen snel welke kookplaatbediening bij welk verwarmingselement hoort.

5 Fout preventie

Goede foutmeldingen zijn belangrijk, maar de beste designs zorgen dat ze *helemaal niet optreden*.



Vangrails op bochtige bergwegen voorkomen dat bestuurders van kliffen rijden.

8 Stijlvol *en* minimalistisch Design

Interfaces mogen geen informatie bevatten die niet relevant of zelden nodig is. Alle extra informatie in een interface *concurrert* met de relevante informatie.



Een simpel driepoot krukje is nog steeds een plek om te zitten.

Nielsen Norman Group

Jakob's 10 vuistregels voor gebruiksvriendelijkheid

3 Controle *en* vrijheid

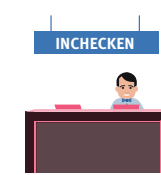
Gebruikers handelen vaak per ongeluk. Ze hebben een *duidelijke "nooduitgang"* nodig om een ongewenste actie te kunnen verlaten.



Digitale ruimtes hebben "nooduitgangen" nodig, net als fysieke ruimtes.

4 Consistentie *en* standaarden

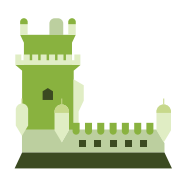
Gebruikers moeten zich niet afvragen of verschillende woorden, situaties of handelingen hetzelfde betekenen. *Volg platformconventies*.



Incheckbalies bevinden zich meestal voorin hotels. Dit voldoet aan de verwachtingen.

6 Herinnering in plaats van herkenning

Beperk de mentale belasting van de gebruiker en maak elementen, acties en opties zichtbaar. Voorkom het moeten onthouden van informatie.



Er is meer kans om "Is Lissabon de hoofdstad van Portugal?" correct te beantwoorden.

7 Flexibiliteit *en* efficiëntie

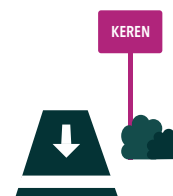
Snelle methodes - verborgen voor beginnende gebruikers - versnellen de interactie voor experts.



Standaard routes staan op de kaart, maar bewoners met lokale kennis kunnen binnendoorwegen nemen.

9 Herkennen, opsporen, *en* herstellen van fouten

Foutmeldingen moeten in duidelijke taal worden uitgedrukt (geen foutcodes), geef exact aan wat het probleem is en stel een constructieve oplossing voor.



Verkeersborden herinneren automobilisten eraan dat ze de verkeerde kant op gaan.

10 Hulp *en* documentatie

Het beste is als het design *geen extra uitleg* nodig heeft. Het kan echter nodig zijn om documentatie te geven om gebruikers te helpen hun taken moeten uitvoeren.



Informatiebalies op luchthavens zijn eenvoudig herkenbaar en lossen problemen van klanten in context en onmiddellijk op.