






10 Hulp en documentatie

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

De inhoud van hulp en documentatie moet eenvoudig doorzoekbaar zijn en gericht op de taak van de gebruiker. Houd het beknopt en som concrete stappen op die moeten worden uitgevoerd.

 **Tip:** Zorg ervoor dat documentatie *eenvoudig* doorzoekbaar is.

 **Tip:** Toon documentatie indien mogelijk in de context op het moment dat de gebruiker deze nodig heeft.

 **Tip:** Som *concrete* stappen op die moeten worden uitgevoerd.



1 **Luchthaven informatiebalie**

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

2 **Veelgestelde vragen**

Goede veelgestelde vragen pagina's anticiperen en bieden de nuttige informatie die gebruikers mogelijk nodig hebben.

3 **Informatie pictogram**

Informatie pictogrammen onthullen contextuele tekstballonnen om jargon uit te leggen wanneer gebruikers ze aanraken of erover bewegen.

