




1 Zichtbaarheid van systeemstatus

Omschrijving Het design moet gebruikers altijd op de hoogte houden van wat er aan de hand is, door middel van passende feedback binnen een redelijke tijd.




Wanneer gebruikers de huidige systeemstatus weten, leren ze het resultaat van hun eerdere interacties en bepalen ze hun vervolgstappen.

Voorspelbare interacties wekken vertrouwen in zowel het product als het merk.

 **Tip:** Communiceer *duidelijk* aan gebruikers wat de systeemstatus is - geen acties met gevolgen voor gebruikers zonder hen te informeren.

 **Tip:** Geef de gebruiker zo *snel mogelijk* feedback.

 **Tip:** Bouw *vertrouwen* op door toegankelijke en doorlopende communicatie.

1 “U bent hier” plattegronden

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

2 Afrekenen flow

Processen met meerdere stappen laten gebruikers zien wat afgerond is, waar ze nu zijn en wat er nog komt.

3 Smartphone tik

Touchscreen UI's moeten het tikken van gebruikers bevestigen door visuele verandering of voelbare feedback.

