






4 Consistentie en standaarden

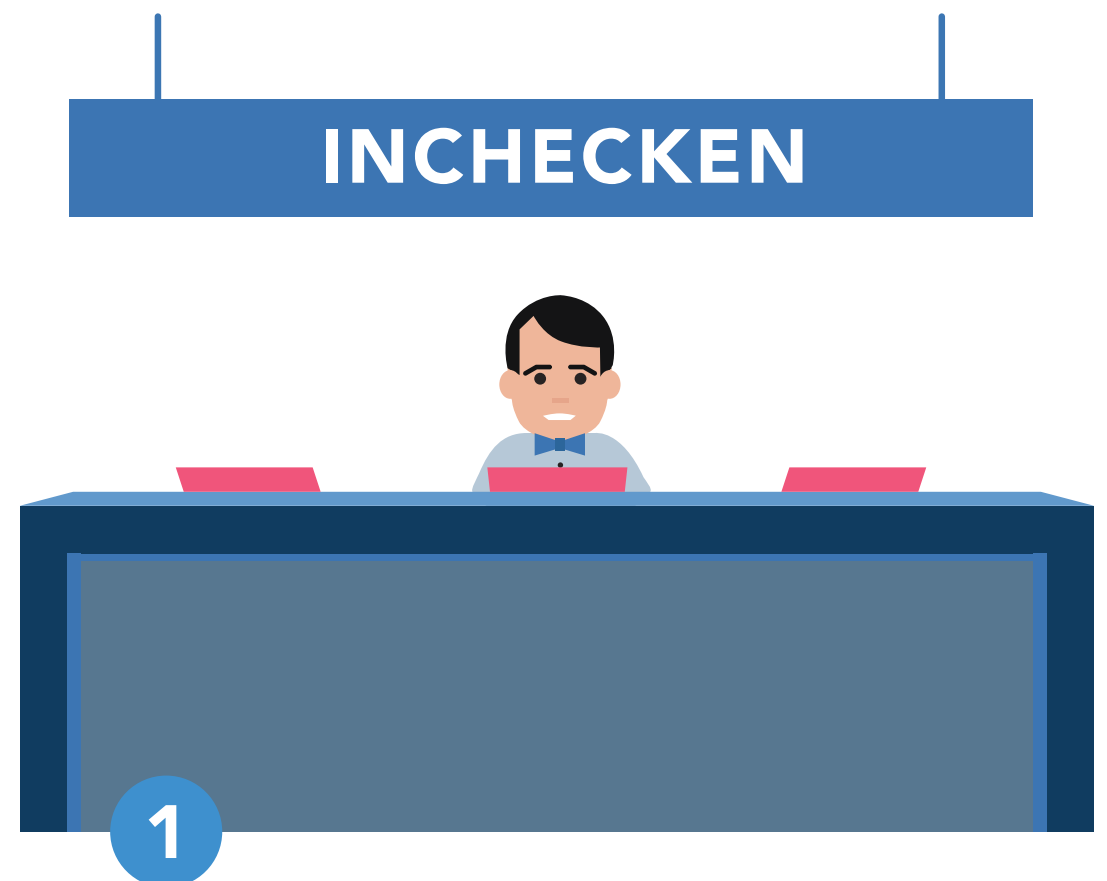
Omschrijving Gebruikers moeten zich niet afvragen of verschillende woorden, situaties of handelingen hetzelfde betekenen. **Volg platform- en brancheconventies.**

De wet van Jakob stelt dat mensen het grootste deel van hun tijd besteden aan andere producten dan de jouwe. Inconsistentie verhoogt de cognitieve belasting van de gebruikers doordat ze worden gedwongen iets nieuws te leren.

 **Tip:** Verbeter de leercurve door *beide* soorten consistentie te behouden: intern en extern.

 **Tip:** Zorg voor consistentie binnen een enkel product of een productfamilie (interne consistentie).

 **Tip:** Volg gevestigde brancheconventies (externe consistentie).



1 Incheckbalie

Incheckbalies bevinden zich meestal voorin hotels. Deze consistentie voldoet aan de verwachtingen van de klant.

2 Design systeem

Het gebruik van elementen uit hetzelfde design systeem voor de hele productfamilie verlaagt de leercurve van gebruikers.

3 Meldingen

Een gestandaardiseerd ontwerp voor meldingen zorgt voor dezelfde maar herkenbare uitstraling voor app pop-ups.

