Regel nr. 1

**SYNLIGGØR WEBSITETS STATUS**

Brugeren bør hurtigt få feedback på, hvor han/hun befinder sig. Afkodning af, hvor man er på websitet, samt korte loadtider er vigtigt.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FINDING - BESKRIVELSE** | **KAN VI LEVE** **MED** | **KRITISK.** **BØR PRIORITERES** | **SKAL LØSES ASAP** |
| *Eks. Ingen brødkrummesti, der fortæller, hvor på websitet jeg befinder mig* |  | **X** |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Regel nr. 2

**MATCH WEBSITET OG DEN VIRKELIGE VERDEN**

Information bør præsenteres med velkendt sprog og konventioner for brugeren i stedet for indforståede fagudtryk. Information skal præsenteres i en logisk rækkefølge.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FINDING - BESKRIVELSE** | **KAN VI LEVE** **MED** | **KRITISK.** **BØR PRIORITERES** | **SKAL LØSES ASAP** |
| *Eks. Fejlbeskeder ved inputfeltet fortæller mig ikke, hvad fejlen er. Der står blot ”forkert format”* | **X** |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Regel nr. 3

**OPTIMÉR BRUGERKONTROL OG FRIHED**

Brugere begår fejl. Derfor bør der være en "nødudgang", som er let at finde og afslutter den aktuelle situation, uden at brugeren skal hoppe frem og tilbage. Fortryd- og annuller-funktioner er afgørende.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FINDING BESKRIVELSE** | **KAN VI LEVE** **MED** | **KRITISK.** **BØR PRIORITERES** | **SKAL LØSES ASAP** |
| *Eks. Jeg lavede en fejl i det forrige step i check out flowet. Hvordan kommer jeg tilbage?* |  |  | **X** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Regel nr. 4

**OVERHOLD ENSARTETHED OG STANDARDER**

Ord, handlinger, situationer osv. bør altid betyde det samme, og brugerne skal kunne forstå det.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FINDING - BESKRIVELSE** | **KAN VI LEVE** **MED** | **KRITISK.** **BØR PRIORITERES** | **SKAL LØSES ASAP** |
| *Eks. På nogle sider er kontaktoplysninger angivet ved et tlf-rør øverst, på andre sider er det placeret nederst* eller *til venstre på siden med teksten ”kontakt os”. Jeg har svært ved at finde det hurtigt* | **X** |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Regel nr. 5

**FOREBYG AF FEJL**

Forebyggelse af fejl er bedre end klare fejlmeddelelser. Eliminer fejltilstande, eller gør brugerne opmærksomme på, at de kan være ved at ske, og spørg dem, om de ønsker at fortsætte.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FINDING - BESKRIVELSE** | **KAN VI LEVE** **MED** | **KRITISK.** **BØR PRIORITERES** | **SKAL LØSES ASAP** |
| *Eks. Der er ingen hjælpetekst ud for inputfeltet, hvor jeg skal indtaste en adgangskode. Så jeg ved ikke, hvor mange tegn adgangskoden minimum skal være.* | **X** |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Regel nr. 6

**SKAB GENKENDELSE FREM FOR HUKOMMELSE**

Gør handlinger, valgmuligheder og objekter synlige og intuitive. Forlang ikke, at dine brugere kan huske ting fra det ene trin til det næste. Der skal være en rigtig god grund, før du bryder med ’normalen’.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FINDING - BESKRIVELSE** | **KAN VI LEVE** **MED** | **KRITISK.** **BØR PRIORITERES** | **SKAL LØSES ASAP** |
| *Eks. Knapper ser forskellige ud på de forskellige sider. Det er svært at navigere rundt og komme hurtigt videre* | **X** |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Regel nr. 7

**HUSK FLEKSIBILITET OG EFFEKTIV ANVENDELSE**

Tag højde for både den erfarne og uerfarne bruger. Tillad brugerne at skræddersy hyppige handlinger, hvor det er hensigtsmæssigt. Det kan effektivisere interaktionen for den erfarne brugere, mens den nye bruger højst sandsynligt ikke vil lægge mærke til det.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FINDING - BESKRIVELSE** | **KAN VI LEVE** **MED** | **KRITISK.** **BØR PRIORITERES** | **SKAL LØSES ASAP** |
| *Eks. Jeg skal netop til at købe tøj for tredje gang på dette website og skal indtaste alle mine kunde- og leveringsoplysninger igen. Det er irriterende, at det ikke bare kan gemmes.* | **X** |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Regel nr. 8

**MINIMÉR INDHOLD**

Websitet bør ikke give irrelevant eller sjældent nyttige informationer. Jo flere informationer du giver, desto mere mindskes den samlede synlighed for, at brugeren opnår det ønskede.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FINDING - BESKRIVELSE** | **KAN VI LEVE** **MED** | **KRITISK.** **BØR PRIORITERES** | **SKAL LØSES ASAP** |
| *Eks. Jeg ledte efter leveringsinformationer som en del af købsbeslutningen, men jeg skulle scrolle langt ned og lede i et par minutter på siden, før jeg fandt det. Det var frustrerende og kunne godt have ledt mig væk fra siden.* |  | **X** |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Regel nr. 9

**HJÆLP MED AT GENKENDE, DIAGNOSTICERE OG GENDANNE FRA FEJL**

Fejlmeddelelser bør være i et klart sprog og uden brug af koder. De bør forklare problemet og tilbyde en løsning på problemet.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FINDING - BESKRIVELSE** | **KAN VI LEVE** **MED** | **KRITISK.** **BØR PRIORITERES** | **SKAL LØSES ASAP** |
| *Eks. Jeg har netop fået en fejlmeddelelse, efter jeg forsøgte at søge på skjorter. Der står dog ikke hvad fejlen er, og jeg bliver ikke præsenteret for, hvordan jeg kommer videre fra denne side.* |  |  | **X** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Regel nr. 10

**SYNLIGGØR HJÆLPEFUNKTIONER**

Den bedste fremgangsmåde er selvfølgelig at konstruere et website, hvor brugeren ikke har brug for hjælp eller kundeservice. Men hvis det er nødvendigt, skal det være nemt at finde, være baseret på det, brugeren ønsker at udføre, tilbyde konkrete forslag og samtidig holdes på et minimum.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **FINDING BESKRIVELSE** | **KAN VI LEVE** **MED** | **KRITISK.** **BØR PRIORITERES** | **SKAL LØSES ASAP** |
| *Eks. Jeg er i færd med at oprette mig som kunde, men jeg kan kun oprette mig med en Facebook-profil. Jeg har ikke Facebook, så hvordan kommer jeg videre herfra?* |  |  | **X** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |