Dissenyant per a usuaris amb ansietat

Intenta

* Donar prou temps als usuaris per completar l’acció
* Explicar què passa després de completar un servei
* Destacar la informació més important
* Guiar l’usuari en cada pas
* Deixar als usuaris validar les respostes abans d’enviar-les

Evita

* Donar pressa o establir límits de temps massa curts
* Ser confús sobre l’estat del servei
* Desorientar els usuaris sobre les conseqüències de les seves accions
* Dificultar l’accés a l’ajuda o suport
* Deixar als usuaris dubtosos sobre les respostes que han donat