

	permettre de prévenir les problèmes que pourrait rencontrer l'utilisateur.
<i>Comment est-elle bien mise en application ?</i>	L'utilisateur ne peut pas ajouter des livres non disponibles Les formulaires ne peuvent pas être remplis n'importe comment
<i>Comment est-elle mal mise en application ?</i>	
<i>Comment pourrait-elle être appliquée ?</i>	
<b>Reconnaître plutôt que se souvenir</b>	Rendre visible les objets, les actions et les options. L'utilisateur ne devrait pas avoir à se souvenir d'une information, d'une séquence de dialogue à l'autre. Les instructions pour utiliser le système devraient être immédiatement visibles ou facilement accessibles, à chaque fois que l'utilisateur en a besoin.
<i>Comment est-elle bien mise en application ?</i>	Panier toujours accessible, le bouton de confirmation du panier est toujours visible même si on scroll
<i>Comment est-elle mal mise en application ?</i>	
<i>Comment pourrait-elle être appliquée ?</i>	
<b>Flexibilité dans l'utilisation</b>	Les raccourcis - ignorés par des utilisateurs novices – permettent souvent d'accélérer les interactions pour les utilisateurs expérimentés. Ainsi le système peut convenir à la fois aux utilisateurs inexpérimentés et expérimentés. Autoriser les utilisateurs à personnaliser les actions récurrentes.
<i>Comment est-elle bien mise en application ?</i>	
<i>Comment est-elle mal mise en application ?</i>	
<i>Comment pourrait-elle être appliquée ?</i>	Il faudrait adapter le diagramme des tâches pour ajouter dans le panier directement depuis la liste des livres
<b>Esthétique et design minimaliste</b>	Les dialogues ne devraient pas proposer d'informations qui ne sont pas pertinentes ou qui ne sont que rarement nécessaires. Chaque information dans un dialogue entre en concurrence avec les autres informations – et en particulier celles qui sont pertinentes – et diminue leur visibilité relative.
<i>Comment est-elle bien mise en application ?</i>	Informations claires et précises
<i>Comment est-elle mal mise en application ?</i>	
<i>Comment pourrait-elle être appliquée ?</i>	
<b>Faciliter l'identification, le diagnostic et la "récupération" des erreurs</b>	Les messages d'erreur devraient être formulés en langage clair (pas de codes), indiquer précisément le problème et suggérer une solution pour le résoudre.