

Visibilité de l'état du système	Le système devrait toujours tenir informé l'utilisateur de ce qui se passe, en fournissant un « retour » (feedback) approprié, dans un temps raisonnable.
<i>Comment est-elle bien mise en application ?</i>	Utilisation de fenêtres pop up pour informer l'utilisateur de ses actions / de la validation de ses actions
<i>Comment est-elle mal mise en application ?</i>	Pas facilement différenciable
<i>Comment pourrait-elle être appliquée ?</i>	En utilisant un système moins «intrusif» que les pop up et plus facilement identifiable
Correspondance du système avec le monde réel	Le système devrait « parler » le langage de l'utilisateur, avec des mots, des phrases et des concepts qui lui sont familiers, plutôt que d'utiliser un langage propre au système. Suivre les conventions du monde réel, en faisant apparaître les informations dans une séquence naturelle et logique
<i>Comment est-elle bien mise en application ?</i>	Représentation des prix, icône de panier
<i>Comment est-elle mal mise en application ?</i>	Livres non triés
<i>Comment pourrait-elle être appliquée ?</i>	
Liberté, contrôle de l'utilisateur	Les utilisateurs choisissent souvent par erreur des fonctions du système et ils ont besoin d'une « sortie de secours », clairement libellée pour quitter la fonction non désirée, sans qu'il y ait besoin de passer par de multiples dialogues pour le faire. Le système doit permettre d'annuler/refaire (undo/redo) une action
<i>Comment est-elle bien mise en application ?</i>	Faciliter de retrait du panier, bouton retour au moment du paiement
<i>Comment est-elle mal mise en application ?</i>	Pas de bouton «retour» sur visualisation des livres
<i>Comment pourrait-elle être appliquée ?</i>	
Cohérence et standards	L'utilisateur ne doit pas avoir à se poser des questions pour savoir si différents mots situations ou actions signifient la même chose. Suivre les conventions liées à la plateforme.
<i>Comment est-elle bien mise en application ?</i>	Inspiré de sites existants, boutons panier jaune par exemple et disposition des éléments
<i>Comment est-elle mal mise en application ?</i>	
<i>Comment pourrait-elle être appliquée ?</i>	
Prévention des erreurs	Au-delà de la conception de messages d'erreur clairs, il faudra en premier lieu être attentif à ce que le design