

# INHOUDSOPGAVE

Voorwoord	/ 8
Voor wie is dit boek geschreven?	/ 10
Hoofdstuk 1	Inleiding / 12
Hoofdstuk 2	Theoretisch kader / 14
2.1	Wat is e-shopping? / 14
2.2	Ontstaan en groei van e-shopping / 14
2.3	Een traditionele versus een elektronische winkel / 16
2.4	Wat is usability? / 17
2.5	Componenten van usability / 18
2.6	Survival of the easiest / 19
2.7	Usability-principes / 19
2.8	Drop-outs / 20
2.9	Onderzoeksvragen / 21
Hoofdstuk 3	Methode / 22
3.1	Heuristische evaluatie / 22
3.2	User testing / 57
Hoofdstuk 4	Resultaten / 70
4.1	Kwantitatieve resultaten / 70
4.2	Kwalitatieve resultaten / 81
Hoofdstuk 5	Conclusie en opmerkingen / 93
Slotwoord	/ 96
Bibliografie	/ 97