

<b>Einführung</b>	...11
Vorwort zur 3. Auflage	...11
Was ist neu?	...11
An wen richtet sich das Buch?	...12
Was werden Sie lernen?	...13
Aufbau des Buches	...13
Hier spricht der Autor	...14
Danksagung	...15

## **Teil I – Das Web-Projekt** ...17

### **Die Projektphasen** ...19

Begriffsklärung	...19
Das typische Projekt	...20

### **Briefing: Was will der Auftraggeber?** ...23

Projektbeispiel Techcom.de – Briefing	...27
Ausgangssituation	...27
Das Briefing	...30

<b>Das Angebot</b>	...31
Vorüberlegungen	...31
Was gehört in das Angebot?	...32
Ihre Referenzen	...32
Die Projektbeschreibung	...33
Die Kalkulation	...35
Vorgehensweise	...36
Tagessätze	...37
Aufwandsabschätzung	...37
Das Team	...39
Der Zeitplan	...40
Umgang mit Änderungswünschen	...42
Kommunikationswege zwischen Auftraggeber und -nehmer	...43
Pflege und Wartung	...43
Rechtsfragen	...44
Angaben zu Urheber- und Nutzungsrechten	...44
Umgang mit zusätzlich gewünschten Leistungen	...44
Zahlungsbedingungen	...44
Gültigkeit	...45
Allgemeine Geschäftsbedingungen	...45
Erfüllungsort und Gerichtsstand	...45
Sonstiges	...45
Projektbeispiel Techcom.de – Angebot	...46
Struktur des Angebots	...47
Der Vertrag	...47

<b>Grobkonzept</b>	...49
Verschaffen Sie sich einen Überblick	...49
Re-Briefing	...53
Vorgehen bei einem Relaunch	...53
Recherche zum Unternehmen	...54
Recherche zur Branche	...54
Konkurrenzanalyse	...55
Ziele des Auftraggebers	...55
Für die Zukunft planen	...56
Die Website im Marketing-Mix	...56
Die Zielgruppe	...57
Benutzerprofile entwickeln	...57
Studien	...58
Nutzungsszenarien entwickeln	...59
Ziele definieren	...60
Funktionen festlegen	...61
Ideenfindung	...62
Brainstorming	...62
Brainwriting	...63
Mindmapping	...64
Domainnamen	...65
Medien bestimmen	...66
Text	...66
Fotos und Zeichnungen	...67
Animation	...67
Simulationen/Spiele	...68
3D-Modelle	...68
Video	...69
Webcam	...69
Zusatzangebote	...69
Agenten	...69
Newsletter	...70
Nachrichten	...70
News-Feeds (RSS)	...71
Blogs	...71
Virtuelle Gemeinschaften	...72
Personalisierung	...75
Nutzer-Registrierung	...75
Welche technische Basis brauchen Sie?	...76
Content Management-Systeme (CMS)	...76
Anbindung an bestehende Systeme	...77
Shop-Systeme	...77

Mobile Anwendungen	...78
XML	...79
Das Schreiben des Grobkonzepts	...80
Die Abnahme	...81
Inhalts-Wunschliste	...81
Projektbeispiel Techcom.de – Grobkonzept	...82
Struktur des Grobkonzepts	...83

## **Feinkonzept** ...85

Wozu dient das Feinkonzept?	...85
Vorgehen bei einem Relaunch	...86
Wie entsteht das Feinkonzept?	...87
Informationen sammeln	...87
Informations-Architektur	...88
Grobzuordnung der Inhalte	...89
Feingliederung	...90
Sitestruktur festlegen	...95
Querverlinkungen	...107
Umgang mit großen Datenmengen	...108
Sinnvolle Kategorien festlegen	...111
Kategorien benennen	...112
Schleichwege anlegen: Erleichterungen für den Nutzer	...115
Suche	...116
Index	...120
Sitemap	...122
Pop-up-Menüs	...124
Personalisierung	...126
Guided Tour	...126
Hilfe	...127
Fragen und Antworten – FAQ	...127
Kontakt	...127
Medien einsetzen	...128
Intros und Tunnel	...128
Flash	...129
Video und Animationen	...129
Spezialformate	...130
Die Startseite	...130
Benutzergerechte Gestaltung	...136
Wie wir Seiten lesen	...136
Wie wir Links auswählen	...137
Wie wir Sites benutzen	...137
Wie wir Seiten gestalten sollten	...139

Navigations-Architektur	...139
Seitenskizzen	...140
Beachten Sie gängige Standards	...144
Navigationshilfen	...145
Einheitliche Benennung von Kategorien, Buttons und Seitentitel	...155
Formulare	...156
Das Schreiben des Feinkonzepts	...157
Inhalts-Wunschliste	...159
Projektbeispiel Techcom.de – Feinkonzept	...160
Ordnen der Informationen	...160
Sitemap erstellen	...160
Sitemap testen	...160
Informationen auffüllen	...161
Struktur des Feinkonzepts	...162

## **Designkonzept** ...163

Design für Nicht-Designer	...164
Die menschliche Wahrnehmung	...164
Kompositionselemente	...167
Größe und Position	...169
Leserichtung	...170
Positionierung	...170
Farben haben eine Aussage	...171
Grundregeln zur Umsetzung	...178
Umgang mit Bildern	...184
Umgang mit Buttons	...186
Typographie	...188
Entwurf des Designkonzepts	...196
Gestaltungsraster	...196
Farbklima	...197
Schriftvorgaben	...197
Bildsprache	...198
Die Beispielseiten	...199
Umgang mit dem Bildschirmplatz	...199
Zusammenarbeit im Team	...200
Was Designer an Konzeptern stört	...200
Was Konzepter an Designern stört	...201
Designer und Programmierer	...201
Die Abnahme	...202
Projektbeispiel Techcom.de – Designkonzept	...203
Der erste Entwurf	...203
Die Präsentation	...205

<b>Umsetzung</b>	...207
Texten für den Bildschirm	...207
Schreibstil	...208
Wortwahl	...208
Satzbau	...209
Inhalt und Struktur	...210
Rechtschreibung und Grammatik	...213
Ordnung hilft dem Leser	...213
Ankündigungen	...219
Barrierefreiheit – Accessibility	...220
Gesetzeslage	...220
Barrierefreiheit ist für alle ein Gewinn	...221
Hilfsmittel für Behinderte	...221
Der Aufwand für Barrierefreiheit	...222
Vorgehen	...223
Testmöglichkeiten	...227
Prüfsiegel und Zertifizierungen	...228
Barrierefrei von Anfang an – der einfachste Weg	...230
Suchmaschinen & Metadaten	...231
Metadaten anlegen	...231
Seitentitel	...231
Beschreibung	...232
Autoreninfo, Datum und Bildbeschreibungen	...232
Schlagwörter, Suchbegriffe, Keywords	...233
Seiten für Suchmaschinen optimieren	...234
Rechtliche Verantwortung für Links, Foren & Gästebücher	...235
„Deep Links“ sind erlaubt	...236
Beschränkte Verantwortung für Links	...236
Vorsicht bei Foren und Gästebüchern	...237
Impressum	...238
Was ist ein Impressum?	...238
Was kommt ins Impressum?	...239
Wohin gehört das Impressum?	...240
Projektmanagement	...241
Vorüberlegungen	...241
Teambildung und Kommunikation	...241
Arbeitsorganisation	...242
Projektbeispiel Techcom.de – Umsetzung	...248

<b>Usability-Tests</b>	...249
Was genau ist Usability?	...250
Warum ist Usability wichtig?	...250
Wie sichere ich die Usability?	...250
Wann sind Usability-Tests sinnvoll?	...251
Vorgehen	...251
Wann testen?	...252
Was testen?	...252
Wo testen?	...254
Wie testen?	...255
Tests auswerten	...261
Fehler beheben	...261
Grenzen der Usability-Tests	...262
Alternativen zu Tests?	...262
Card Sorting	...263
Kurzanalyse/Usability Review	...263
Heuristische Evaluation	...263
Cognitive Walkthrough	...264
Evaluation/Benutzerbefragung	...264
Online Usability-Tests	...264
Online Panels	...265
Fokusgruppen	...265
Virtueller Rundgang/Walkthrough	...266
Schnelltests	...266
Usability-Normen	...267
Fazit	...270
Projektbeispiel Techcom.de –	
Usability-Tests	...271
Testergebnisse	...271
Auswertung & Konsequenzen	...273
Projektbeispiel taz.de	...275
Ausgangslage	...275
Planung der Tests	...275
Ablauf der Tests	...275
Zusammenfassung der Testergebnisse	...277
Schlussfolgerung und	
Änderungsvorschläge	...277
Vergleich der Ergebnisse	
mit drei vs. fünf Testpersonen	...278
Überarbeitung der Site	...278

## **Launch und Wartung** ...281

Qualitätssicherung	...281
Provider-Suche	...284
Launch	...285
Anmelden bei Suchmaschinen	...286
Werbung und Marketing	...287
Dokumentation	...288
Inhaltliche Dokumentation	...288
Technische Dokumentation	...288
Styleguide	...289
Leitfaden zur inhaltlichen Wartung	...289
CD-ROM	...289
Abschlussbesprechung	...290
Wartung & Weiterentwicklung	...290
Beobachtung der Seitenzugriffe – Logfiles	...290
Benutzerfeedback	...292
Wartung des Inhalts	...297
Projektbeispiel Techcom.de – Launch	...298

## **Teil II – Tipps für spezielle Sites und Bereiche** ...299

### **Unternehmens- Repräsentation** ...301

Anforderungen	...301
Vorbildliche Beispiele	...302
Scholz & Volkmer	...302
Jägermeister	...305

<b>Information</b>	...307
Anforderungen	...308
Vorbildliche Beispiele	...308
sueddeutsche	...309
Hamburger Abendblatt	...310
die tageszeitung	...311
Die Zeit	...312
IBM	...312
Apple	...314
<b>Einkaufen/Online-Shops</b>	...315
Anforderungen	...315
Produktsuche	...317
Einbeziehung von Experten	...317
Rechtliche Rahmenbedingungen	...318
Grundregeln bei der Online-Bestellung	...319
Vorbildliche Beispiele	...320
Amazon	...320
Tchibo	...323
<b>Unterhaltung</b>	...325
Anforderungen	...325
Vorbildliche Beispiele	...325
Gute Zeiten, Schlechte Zeiten	...326
Heavy	...327
Reifen Wagner	...328
Gamekitchen	...329
<b>E-Learning</b>	...331
Anforderungen	...332
Vorbildliche Beispiele	...332
Wissen.de	...333
Stern	...335
g-o.de	...336
BarnesAndNoble.com	...337
What's Asthma	...338

# **Teil III – Anwendungen im öffentlichen Raum – Terminals** ...339

## **Ein typisches Projekt** ...341

Besonderheiten ...341

Die Projektphasen ...342

## **Konzeption und Gestaltung** ...343

Grobkonzept ...343

    Umfeld ...344

    Nutzungsdauer ...344

    Festlegung der Inhalte ...344

    Medienwahl ...345

    Der technische Rahmen ...346

Feinkonzept ...352

    Dramaturgie ...353

    Ablauf der Anwendung ...354

Umsetzung ...356

Auslieferung ...357

## **Beispiele** ...359

Wirtschafts-Simulation: Geldpolitik ...359

Spiel: Den Allergien auf der Spur ...362

# **Teil IV – Offline- Anwendungen – CD/DVD** ...365

## **Ein typisches Projekt** ...367

Besonderheiten ...368

Die Projektphasen ...368

## **Konzeption und Gestaltung**

...371

Grobkonzept	...371
Medienwahl	...372
Software	...373
Feinkonzept	...374
Inhalte aufbereiten	...374
Ablauf der Anwendung	...375
Umsetzung	...376

## **Beispiele**

...377

Spiel: Bakterien identifizieren	...377
Spiel: Rezepte ausschreiben	...379

## **Teil V – Anhang**

...381

### **Tipps für Auftraggeber**

...382

Ziele festlegen	...382
Konkurrenz analysieren	...383
Agentur auswählen	...383
Vorauswahl	...383
Pitch/Angebote	...383
Endauswahl	...384
Kalkulation prüfen	...385
Honorarsätze	...385
Rechte	...385
Kosten sparen	...385
Agentur briefen	...386
Inhalte liefern	...387
Abnahmen und Änderungswünsche	...387
Launch	...388
Providersuche	...388
Bekanntmachen der Site	...388
Wartung und Pflege	...389
Vertrieb von CDs/DVDs	...389
Wartung von Terminals	...390

<b>Link- und Literaturtipps</b>	...391
Konzeption	...391
Usability	...392
Kalkulation + Projektabwicklung	...393
Marketing	...394
Design	...395
E-Learning	...396
Links zu Spezialthemen	...397
Recht & Impressum	...397
Suchmaschinen	...397
Suchfunktion für die eigene Site	...398
Marktforschung	...398
Barrierefreie Websites	...398
Usability-Normen	...399
Software für Sitemaps und Mindmaps	...399
Software für Shops und Content Management	...401
Logfile-Analyse	...401
HTML	...401
XML	...401
Autorensysteme	...402
Software für Terminals	...402
Museen	...402
Offline	...402
Spiele	...403

<b>Glossar</b>	...404
----------------	--------

<b>Inhalt der CD-ROM</b>	...413
--------------------------	--------

Projektbeispiel Techcom	...413
Dokumentation Usability-Test	...413
Checklisten & Fragebögen	...413
Links	...414
Testversionen	...414
Vorlagen	...414

<b>Index</b>	...415
--------------	--------