

Was erwarten Kunden von einer Website?

Inhalt

- 1. Einleitung**
- 2. Benutzbarkeit**
 - 2.1. bewegliches Seitenlayout
 - 2.2. Linkfarben
- 3. Information**
- 4. Aufbau**
 - 4.1. Bilder
 - 4.2. Neuigkeiten
 - 4.3. Suchfunktion
 - 4.4. Brotkrumen Navigation
- 5. Checkliste für den Aufbau**
- 6. Checkliste für die rechtliche Absicherung**

1. Einleitung

Die folgende Punkte sollten Sie beim Aufbau einer Website beachten: Benutzbarkeit, zugängliche Informationen, klarer Aufbau.

Durch verlässliche Positionierung von Designelementen an gleich bleibenden Stellen sowie deren standardisierte Funktionsweise wird die Bedienbarkeit von Websites vereinfacht und damit benutzerfreundlicher.

2. Benutzbarkeit

2.1. bewegliches Seitenlayout

Seitdem das i-Phone die Welt erobert, gewinnt das bewegliche Seitenlayout immer mehr an Bedeutung. Durch die verschiedenen Bildschirmgrößen der unterschiedlichsten Ausgabegeräte ist das bewegliche Seitenlayout eine benutzerfreundliche Funktion. Der Trend, das Browserfenster nicht bildschirmfüllend zu benutzen, spricht ebenfalls für diese Funktion.

Empfehlenswert sind auch Links wie »Nach oben« oder »Zum Seitenanfang«, die Navigation und Benutzung deutlich vereinfachen.

2.2. Linkfarben

Die Benutzer von Webseiten müssen sich stets neu orientieren. Linkfarben im Text können dabei ein wichtiger Navigator sein, da sie drei Zustände anzeigen: **nicht besucht** (blau), **aktiv** (rot), **besucht** (violett). Diese Farbwahl wird von Millionen von Seiten benutzt und sollte daher nicht geändert werden. Verwirrend sind Links, die für alle Zustände gleichfarbig bleiben. Das führt den Benutzer unfreiwillig zu Seiten, die er bereits besucht hat.

3. Information

Grundsätzlich muss auf einer Homepage mit deutlichen und klaren Worten geklärt werden, wer hinter dem Webauftritt steckt.

Im Web gilt: Keine Website ist einzigartig, sondern nur eine von vergleichbar vielen. Daher ist es wichtig, den Zweck und die Vorteile Ihrer Website herauszustellen.

Beachten Sie dabei:

- Der Titel sollte zwischen ein bis sechs Wörtern lang sein und treffend die Website beschreiben.
- Vermeiden Sie »Willkommen bei« und »Homepage von«.
- Die Kurzbeschreibung sollte deutlich sichtbar platziert werden.
- Der Link »Über uns« oder » Unternehmen« ist ein wichtiger Link, der Auskunft über Ihr Unternehmen und die Zielsetzung der Website gibt, daher darf dieser auf keinen Fall fehlen.
- »Kontakt« verweist auf Ansprechpartner und weitere Möglichkeiten, mit Ihnen in Verbindung zu treten.

4. Aufbau

4.1. Bilder

Ein schlechter Internetauftritt zeichnet sich häufig durch große bzw. viele Bilder aus. Dabei ziehen sich Übertragungszeit und Seitenaufbau unnötig in die Länge, Hintergrundbilder erschweren zudem die Lesbarkeit der Texte. Es empfiehlt sich, Bilder als Träger von Informationen, nicht zur Dekoration einzusetzen.

4.2. Neuigkeiten

Aktuelle Beiträge werden nicht immer sofort vom Benutzer gelesen. Oftmals verschieben die Benutzer das Lesen auf den nächsten Besuch, dann sind die gesuchten Beiträge meist in einem Verzeichnis verschwunden. Um den Zugriff kürzlich veröffentlichter Beiträge zu erleichtern, ist eine Pufferseite, die diese Beiträge auflistet, eine praktische Lösung.

4.3. Suchfunktion

Zur Erleichterung der Bedienung, sollte die Suchoption für bestimmte Benutzergruppen (z. B. Blinde, Lernbehinderte) eindeutig gekennzeichnet sein. Eine Lösung ist die Kombination eines Eingabefeldes „Bitte Suchbegriffe eingeben“ plus einer Schaltfläche „Suchen“, damit ist die Funktion auch für Sceenreader geeignet.

Ein Beispiel dafür:

4.4. Brotkrumen Navigation

Die Brotkrumen-Navigation ist eine hierarchische Angabe der Position. Der Benutzer sieht auf einen Blick, wo er sich auf Ihrer Website befindet. Oftmals steht diese Navigation in kleiner Schrift oberhalb der Überschrift jeder Seite. Der Benutzer kann auf diese Weise schnell eine oder mehrere Ebenen zurückspringen. Außerdem hilft sie dem Besucher, sich schnell mit der Struktur Ihrer Website vertraut zu machen.

Ein Beispiel dafür:

Website > Aufbau > Brotkrumen Navigation > Beispiel

5. Checkliste für den Aufbau

Wichtige Kriterien	Eigener Website <i>(Vorhanden?)</i> Ja/Nein	Verbesserungen <i>(Was kann ich verbessern?)</i>
Website braucht eine einheitliche Struktur		
»Willkommen bei« und »Homepage von« vermeiden		
Kurzbeschreibung deutlich und sichtbar platziert		
Suchfunktion vorhanden		
Von jeder Seite gelangt man direkt zum Impressum		
Bereits besuchte Text-Links werden andersfarbig dargestellt		
Bilder nur zur Information und nicht zur Dekoration		
Sitemap wird angeboten		
Eine horizontale Brotkrumen Navigation ist vorhanden		
bewegliches Seitenlayout vorhanden		
Seitenaufbau ist auch für Screenreader geeignet		
Intros werden vermieden		

Im Einzelnen	Eigener Website (Vorhanden?) Ja/Nein	Verbesserungen (Was kann ich verbessern?)
Titel Ihrer Website ist zwischen ein bis sechs Worten lang		
Titel Ihrer Website beschreibt treffend den Inhalt Ihrer Website		
Suchfeld auf der Startseite vorhanden		
Link »Über uns« oder » Unternehmen« vorhanden		
Link »Kontakt« verweist auf Ansprechpartner und weitere Kontaktmöglichkeiten		
Linkfarben sind auf: nicht besucht (blau), aktiv (rot), besucht (violett) festgelegt		
Pufferseite für kürzlich erschiene Beiträge eingerichtet		
Logo in der oberen linken Ecke platziert		
Ein grafischer Link zum Warenkorb wird in der oberen rechten Seite dargestellt		

6. Checkliste für die rechtliche Absicherung ¹

	Wichtige Kriterien	Eigener Website <i>(Vorhanden?)</i> Ja/Nein	Verbesserungen <i>(Was kann ich verbessern?)</i>
Impressum beinhaltet :	Name des Unternehmens		
	Name der vertretungsberechtigten Personen		
	Anschrift		
	Telefonnummer		
	E-Mail-Adresse		
	Name der Aufsichtsbehörde		
	Anschrift der Aufsichtsbehörde		
	Name des Registers		
	Nummer des Registers		
	Umsatzsteueridentifizierungsnummer		
Verantwortlicher muss:	ständigen Aufenthalt in Deutschland haben		
	Fähigkeit zur Bekleidung öffentlicher Ämter		
	mindestens 18 Jahre alt		
	unbeschränkt strafrechtlich verfolgbar		

¹ „Impressum & Co“ von Ina Maria Pernice, Herausgeber: Deutscher Industrie und Handelskammertag

	Wichtige Kriterien	Eigener Website <i>(Vorhanden?)</i> Ja/Nein	Verbesserungen <i>(Was kann ich verbessern?)</i>
Art und Weise der Kennzeichnung	in deutscher Sprache		
	deutlich lesbar (Schriftgröße & Farbton)		
	alle Angaben an einer Stelle		
	von jeder Seite von einem Link erreichbar		
	Link mit Bezeichnung "Impressum oder "Kontakt"		
	Angaben zum Verantwortlichen für Inhalt/Gestaltung		
Kriterien für Werbung	Werbung als solche muss klar erkennbar sein		
	Der Auftraggeber der Werbung muss erkennbar sein		
	Angebote zur Verkaufsförderung und die Teilnahmebedingungen müssen klar erkennbar sein und leicht zugänglich		
	Preisausschreiben und Gewinnspiele mit Werbecharakter sowie Teilnahmebedingungen müssen klar erkennbar sein und leicht		

	Wichtige Kriterien	Eigener Website <i>(Vorhanden?)</i> Ja/Nein	Verbesserungen <i>(Was kann ich verbessern?)</i>
Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr	<i>Was der Kunde bei Vertragsabschluss wissen muss:</i>		
	die einzelnen technischen Schritte die zu einem Vertragsabschluss		
	ob der Vertragstext vom Unternehmen gespeichert wird und ob er dem		
	die für den Vertragsabschluss zur Verfügung stehenden Sprachen		
	dass er mit Hilfe der technischen Korrekturhilfe Eingabefehler vor		
	Abgabe der Bestellung erkennen und berichtigen kann und wie das		
	sämtliche einschlägige Verhaltenskodizes, denen sich das		
	Zugangs zum Regelwerk		
	Technische Korrekturhilfe zur Berichtigung von Eingabefehlern		
Bestellbestätigung			
Möglichkeit zum Abrufen und zur Speicherung von			