

# Ihre Bibliothek im WWW

## ***Von der "Usability" und anderen Qualitätsmerkmalen***

Dieser Artikel richtet sich sowohl an Bibliotheken, die noch keinen Webauftritt haben und solche die ihren Bestehenden beurteilen wollen. Der Ansatz des Autors liegt im Aufbau einfacher, navigationsfreundlicher, verständlicher, inhaltsbezogener und informativer Websites ohne Ballast und technischem Schnickschnack. Die Artikellänge lässt keine Details zu und vieles kann nur angeschnitten werden. Kurze und ziemlich brauchbare Grundeinführungen gibt es bereits. Zum Beispiel von Christian Eidloth<sup>1</sup> und Ilona Munique<sup>2</sup>.

Nach Erfahrungen mit Websites "der ersten Generation" haben auch Bibliotheken gemerkt, dass Webauftritte komplexe Angelegenheiten sind, die sich nicht einfach nebenbei und ohne organisatorische und finanzielle Ressourcen erstellen lassen. Schnellschusslösungen befriedigen weder das Zielpublikum noch die verantwortlichen Bibliotheksmitarbeitenden.

Mit etwas Hintergrundwissen und einer guten Planung lassen sich aber brauchbare Webauftritte realisieren, die je nach Ressourcenspielraum mehr oder weniger umfangreich und aufwändig gestaltet sind.

Die (potenziellen) Kunden haben heute klare Erwartungen im Bereich Brauchbarkeit, Gestaltung und Inhalt. Langsame oder gar nicht funktionierende Sites werden ignoriert, schlechte Navigation und spezielle Softwareanforderungen lassen den Surfer auf alternative Angebote ausweichen und fehlende Inhalte und Aktualität schädigen dem Ruf.

Nachfolgende Gedanken und Anregungen sollen die Planung oder Neugestaltung einer Bibliothekswebsite vereinfachen und Rüstzeug für deren brauchbare Gestaltung vermitteln.

## **Weshalb ein eigener Webauftritt?**

Anhand dieser Frage soll der Umfang, der Aufwand, die Zielgruppen<sup>3</sup> und die langfristig benötigten Ressourcen (inhaltliche Pflege, wiederkehrende Kosten) abgeklärt werden. Was wollen wir, was ist uns der Auftritt wert? Je mehr Inhalte und Tiefe der Auftritt bieten soll, desto komplexer wird der Planungsaufwand und die erforderliche Betreuung nimmt stark zu.

## **Zuerst ein Konzept!**

Erstellen Sie zuerst ein Konzept: Kein 100-seitiges Papier, aber eine schriftliche Idee, was die Bibliothek will<sup>4</sup>, welche Inhalte aufs Netz sollen, woher diese stammen und wie die Informationen langfristig aktuell gehalten werden. Ebenfalls soll ein finanzieller Rahmen definiert werden und die personellen Ressourcen (zeitlich, fachlich) abgeklärt sein. Die Kosten setzen sich aus den internen Kosten (Personalaufwand) und externen Kosten (Beratung, Erstellen der Website, Domainnamen und Hosting) zusammen. Sowohl bei den internen als auch bei den externen Kosten gibt es einmalige und wiederkehrende Posten.

## **Selber basteln oder extern professionell erstellen lassen?**

Das Erstellen einer befriedigenden und langfristig brauchbaren Website, die den heutigen Anforderungen bezüglich Usability<sup>5</sup>, Design, Standards und Kompatibilitäten entspricht, ist eine qualifizierte Arbeit! Im Gegensatz zu einer privaten "Homepage" oder einer Hobby- und Liebhaber-Site ist dies ohne fundierte Kenntnisse nicht mehr realisierbar.

### **... selber Hand anlegen?**

Mit "SELFHTML: HTML-Dateien selbst erstellen" von Stefan Münz<sup>6</sup> kann das grundlegendste Wissen über die Webseiten-Gestaltungssprache HTML erarbeitet werden.

Die Seiten werden mit einem HTML-Editor erstellt. Praktischerweise verwendet man einen Editor, der normales Schreiben und Einfügen von Links und Bildern ermöglicht und der im Hintergrund den HTML-Code selber erzeugt. Die Qualität dieses automatisch erzeugten Codes ist sehr unterschiedlich. Vom oft verwendeten (kostenpflichtigen) Microsoft Frontpage kann diesbezüglich nur dringendst abgeraten werden! Ich empfehle für Websites mit maximal zehn Seiten den (kostenlosen) und ganz neuen Composer von Mozilla. Für grössere Projekte ist der (kostenpflichtige) Dreamweaver von Macromedia eine gute Wahl. Er ermöglicht das Verwalten ganzer Projekte.

Weiter wird hier nicht auf selber gestaltete Projekte eingegangen. Anhand der zahlreichen Literatur, Websites<sup>7</sup> und Ausbildungen zu diesem Thema lassen sich die nötigen Kenntnisse mit entsprechendem Aufwand erarbeiten. Achtung: Reine HTML-Kenntnisse reichen heute nicht mehr aus!

### **... oder die Projektleitung und Qualitätssicherung übernehmen?**

Wie weiter oben begründet, empfehle ich dringendst die Zusammenarbeit mit qualifizierten Webdesignern. Auf dem Markt tummeln sich leider noch viele Anbieter, die wenig von ihrem Handwerk verstehen. Bekannte Namen, zum Beispiel aus dem Verlagsbereich, sind keinerlei Garantie. Ein Grafiker oder ein Programmierer ist noch kein Webdesigner. Umso wichtiger ist es, selber die Qualität und Standardkonformität der Website beurteilen zu können und diese Forderung gegenüber dem Dienstleister durchzusetzen. Ist dies nicht möglich, so können auch externe Fachleute mit dieser Qualitätssicherung beauftragt werden.

## **Wie einen fähigen und bezahlbaren Webdesigner finden?**

Der Einsatz grosser Firmen dürfte für die meisten Bibliotheken aus Kostengründen nicht in Frage kommen. Oftmals gibt es aber kleinere Firmen oder Privatpersonen, die zu günstigen Tarifen arbeiten. Wichtig sind Referenzen über erfolgreich abgeschlossene Projekte. Frühere Auftraggeber können auch etwas über die Projektzusammenarbeit aussagen. Anhand von Referenzwebsites lässt sich prüfen, ob der Dienstleister sein Handwerk versteht.

Manchmal suchen auch Fachhochschulen oder Weiterbildungsinstitute Aufträge aus dem Nonprofitbereich. Der Auftrag wird dann zum Beispiel als

Diplomarbeit ausgeführt. Auch hier unbedingt auf Qualität und die sonstigen Vertragsbestandteile bestehen.

## **Pflichtenheft und Zusammenarbeit**

Inhalte und Funktionalität möglichst detailliert beschreiben und technische Lösungsmethode festhalten (siehe unten). Beidseitige (!) Liefertermine und Zahlungskonditionen festlegen. Messbare Abnahmekriterien und Nachbesserungsmodalitäten definieren. Dies und anderes ist Teil der Leistungsvereinbarung, die den rechtlichen Teil des Vertrags ergänzt. Daneben eventuell einen langfristigen Wartungsvertrag aushandeln. Erfahrungsgemäss lassen sich nie alle Anforderungen und Eventualitäten vertraglich festlegen. Die gute Zusammenarbeitsstimmung ist entscheidender! Musterverträge gibt es zum Beispiel bei SwissICT<sup>8</sup>.

## **Technische und inhaltliche Pflege und Wartung**

Ist die Webseite erstellt, muss sie "aufs Internet" gestellt<sup>9</sup>, bekannt gemacht<sup>10</sup> und langfristig aktuell gehalten werden. Auch gibt es immer wieder kleine technische Korrekturen und Arbeiten. Bereits vorgängig soll festgelegt werden, wer für was zuständig ist, wer was liefert und wer die Seiten aktualisiert. Je nach der technischen Lösungsmethode wird die Arbeitsteilung und der Betreuungsaufwand einfacher oder komplexer. Einfache statische HTML-Seiten sind schwierig durch Laien aktualisierbar und die Gefahr von Fehlmanipulationen oder Layoutinkonsistenzen sind gross. Jedoch sind sie mit weniger Aufwand (und demnach günstiger) zu erstellen. Durch die konsequente Verwendung von Stylesheets (CSS) wird die Handhabung bereits einfacher und flexibler. Dynamische datenbankgestützte Seiten ermöglichen einfache Änderungen durch Laien in bestimmten Bereichen. Ideal bezüglich Komplexität und Anpassbarkeit sind Content Management Systeme (CMS). Sie ermöglichen durch die vollständige Trennung von Inhalt, Layout und Funktionalität, die Website an verschiedene Arbeitsbereiche, Zugriffsberechtigungen und Freischaltprozesse anzupassen. Die Implementierung solcher CMS-Lösungen ist sehr aufwändig. Mittelfristig wird sich dieser Ansatz wegen seiner Vorteile durchsetzen und kommt langfristig günstiger. Leider haben noch kaum Webdesigner und Provider Erfahrungen mit CMS-Lösungen im Bereich Non-Profit-Organisationen.

## **Normen und Standards**

Als grösstenteils öffentliche Institutionen sind wir Bibliotheken der Allgemeinheit verpflichtet und müssen unsere Dienstleistungen allen zugänglich machen<sup>11</sup>. Dies betrifft nicht nur das Medienangebot und die bauliche Erschliessung der Räumlichkeiten, sondern sollte – Ehrensache – auch den Webauftritt einschliessen.

Diese Forderung hat Auswirkungen auf die Inhalte (Sprache, Stil), die Gestaltung (Schriftgrösse, Kontraste), die Navigation (Verständlichkeit, Blindengerechtigkeit) und die technische Gestaltung (Browserunabhängigkeit, Ladegeschwindigkeit, Scriptsprachen, Plugins).

Diese Anforderungen erhöhen die Komplexität der Webgestaltung enorm und

daran lassen sich brauchbare Webauftritte schliesslich messen und bewerten. Erfahrungsgemäss lassen sich mit der Einhaltung (und Kontrolle!) weniger Richtlinien die meisten Punkte problemlos erfüllen. Es braucht keine verschiedene "optimierte" Parallelseiten. Diese sind kostenintensiver Blödsinn: eine gute und einfach gehaltene Seite wird mit allen möglichen Benutzungskonstellation zufriedenstellend angezeigt.

Halten Sie sich an folgende Punkte:

- "Simple is beautiful": Einfache Gestaltung, keine "Gimmicks", keine Elemente, die spezielle Anforderungen an den Browser stellen (z.B. Flash und Shockwave). Diese stören meist mehr als sie Information oder Unterhaltung vermitteln. Webdesigner tendieren zur Darstellung ihrer technischen Kenntnisse. Bleiben Sie hart und lassen Sie sich nichts Unnötiges aufschwätzen, das nur kostet und der Usability schadet.
- Keine grafischen Experimente, keine speziellen Schriften oder Farben, weil nie genau vorausgesagt werden kann, wie diese beim Betrachter dargestellt werden. Lesbarkeit in den Vordergrund stellen: Kontraste, keine Hintergrundbilder, keine blinkenden Bildchen oder unnötigen Animationen.
- Kurze, prägnante und verständliche Texte (Mehrsprachigkeit und verschiedenes Bildungsniveau der Zielgruppe beachten!). Pro Thema eine Seite, aber nicht zu lange Seiten. Surfer scrollen nicht gerne!
- Die Website muss die Anforderungen der Web Accessibility Initiative (WAI)<sup>12</sup> des World Wide Web Consortium (W3C)<sup>13</sup> erfüllen. Darin geht es insbesondere um die behindertengerechte Gestaltung der Website. Dies betrifft nicht nur die technische Gestaltung der Website, sondern auch Fragen des Layouts und der Navigation. Geprüft werden kann dies mit "Bobby"<sup>14</sup>, der Empfehlungen bereithält. Zu diesem Thema gibt es auch deutschsprachige Websites<sup>15</sup>.
- Die Seite muss durch Suchmaschinen erfassbar sein: Metatags<sup>16</sup>, keine Texte als Bilder, klare Seitentitel (nicht: "Willkommen bei..." oder "Neue Seite 1"), Navigationselemente auf jeder Seite. Die beiden letzteren Forderungen danken Ihnen auch menschliche Besucher! Keine Frames, diese geben Probleme mit Suchmaschinen und der Navigation<sup>17</sup>. Achtung: spezielle Tricks oder Optimierungen für bestimmte Suchmaschinen können schnell das Gegenteil bewirken und die Suchmaschinen ignorieren den Auftritt.
- Keine Optimierungen an bestimmte Browser oder Bildschirmauflösungen (Surfer werden nicht wegen der Bibliothek extra einen bestimmten Browser installieren). Gestalten Sie für den Menschen und nicht für den Browser! Eine Website ist nicht "best viewed with ##-browser", sondern "best viewed with open eyes".
- Der Code-Aufbau (HTML / CSS) der Webseiten muss korrekt sein. Dies lässt sich mit dem W3C-Validator<sup>18</sup> prüfen.

- Auf dem Web finden Sie weitere Unterlagen<sup>19</sup>

## Fazit

Die sorgfältige Planung und Umsetzung eines Webauftrittes ist keine einfache Sache. Es sind einige Hintergrundkenntnisse nötig. In Zusammenarbeit mit einem versierten Webdesigner kann aber ein Produkt entstehen, das auch auf längere Zeit die Ziele erfüllt und als "Visitenkarte" oder "Portal" im Web zur Zufriedenheit von Bibliothekskunden und Bibliotheksverantwortlichen funktioniert.

Wenn Sie durch diesen Artikel und die weitergehenden Ressourcen etwas von diesem Hintergrundwissen mitbekommen haben, dann sind Sie für die Planung eines neuen oder die Ueberarbeitung eines bestehenden Auftrittes gewappnet. Viel Spass!

Thomas Kiser ist als Informationsspezialist in einer internationalen Entwicklungsorganisation tätig und hat sich beruflich und privat auf Internet- und Webapplikationen spezialisiert. Zurzeit erarbeitet er ein dynamisches Extranet auf einer Open Source Content Management Lösung.

Nach Abschluss des Kaderkurses BBS an der FHS Luzern wird er ab Januar 2003 freiberuflich in der Bibliotheksberatung einsteigen. Schwerpunkte werden Consultingaufträge im Bereich Automatisierungen, Datenbanken, Website, Intranet und Katalogsysteme sein. In Zusammenarbeit mit anderen Freiberuflichen werden ebenfalls Schulungen und weitere Dienstleistungen angeboten. Mehr Informationen ab Januar 2003 unter <http://www.biblioconsult.ch/>.

Der Autor ist unter [thomas.kiser@biblioconsult.ch](mailto:thomas.kiser@biblioconsult.ch) erreichbar.

---

Alle Links wurden am 18.08.2002 geprüft. Der Autor dieses Artikels ist für die verlinkten Inhalte nicht verantwortlich.

<sup>1</sup> Quelle: Materialien zu Fortbildung der Landesfachstelle für öffentliche Bibliothekswesen Bayern: <http://www.lfs.bsb-muenchen.de/Fortbildung/Archiv/>.

Hier insbesondere der Workshop von Christian Eidloth "Ihr Auftritt im Internet" vom 06.11.2001: Eine Powerpoint-Präsentation, die weitgehend selbst erklärend ist und grösstenteils sehr gut in die Thematik einführt.

<sup>2</sup> Quelle: Homepage planen ... und erst dann gestalten (Teil I) / Ilona Munique. In: Oeffentliche Bibliotheken in Bayern, Heft 1, 2002, ISSN 1619-5914. Kopie bestellbar unter: <http://www.wegateam.de/>

<sup>3</sup> Zielgruppen sind bei Bibliotheken meist breit gefächert. Das macht die Definition der Inhalte schwieriger und zwingt zu einer allgemein gehaltenen Website. Es müssen die Interessen, Erwartungen, Bedürfnisse und Möglichkeiten aller Zielgruppen einbezogen werden.

<sup>4</sup> Das Spektrum reicht von "Uns gibt es" (mit Standort, Oeffnungszeiten, Grobangebot,...) über "Wir bieten" (Dienstleistungen, aktuelle Veranstaltungen, Kontaktformulare,...) zu "Online Services und Community" (OPAC mit Bestellung und Reservation, Neuzugangslisten, Diskussionsforum,...).

<sup>5</sup> "Gebrauchstauglichkeit" von Software und Websites. DIN-ISO 9241-11 definiert sie als "das Ausmass, in dem ein Produkt durch bestimmte Benutzer in einem bestimmten Nutzungskontext genutzt werden kann, um bestimmte Ziele effektiv, effizient und zufriedenstellend zu erreichen". Auf Deutsch: mit welchem Aufwand und Frustrationspotenzial kann ein bestimmtes Ziel (z.B. Informationsgewinn) erreicht werden.

---

<sup>6</sup> <http://selfhtml.teamone.de/>

<sup>7</sup> Zum Beispiel: <http://www.bibweb.de/>, <http://www.drweb.de/>, <http://www.akademie.de/> usw.

<sup>8</sup> <http://www.swissict.ch/publi/bestellformular.php>  
Kostenpflichtige Modellverträge im IT- und Programmentwicklungsbereich.

<sup>9</sup> Zur Auswahl einer geeigneten Webadresse und Providers und der nötigen technischen und organisatorischen Infrastruktur kann hier nicht detailliert eingegangen werden.  
Hinweise: eine eigene Webadresse/Domain ([www."IhreBibliothek".ch](http://www.IhreBibliothek.ch)) kostet wenig und ist viel einprägsamer als eine providerabhängige ([www."provider".ch/"IhreBibliothek"](http://www.provider.ch/IhreBibliothek)). Kleine Anbieter sind meist flexibler in der Dienstleistungsstruktur und nicht zwingend teurer als die grossen Provider. Die Verfügbarkeit des Angebots (Serverausfälle) und Reaktionszeit bei Problemen sind jedoch sehr unterschiedlich. Bestehen Sie auf Mailadressen, die auf ihre Domain lauten ("[Name"@IhreBibliothek".ch](mailto:Name@IhreBibliothek.ch) und nicht "[IhreBibliothek"@provider".ch](mailto:IhreBibliothek@provider.ch)). Damit ist ein späterer Providerwechsel ohne Adressänderung möglich. Seriöse Provider bieten diesen Service in den Standardangeboten.

<sup>10</sup> Stichworte: Publikationen der Gemeinde/Stadt, alle Bibliothekspublikationen inkl. Fristenzettel und Inserate, in E-Mails, auf Websites der Gemeinde/Stadt, örtlichen Institutionen/Interessengruppen im Bereich Freizeit und Kultur und auf Linklisten von anderen Bibliotheken.  
Hinweis: (kostenpflichtige) Anmeldeservices bei vielen Suchmaschinen sind unnötig: die wichtigen grossen Suchmaschinen erfassen neue Websites besser durch selbstständiges Auffinden via bereits indexierte Sites, die einen Link auf ihre Website enthalten. Es ist demnach effizienter, für möglichst viele externe Links auf die eigene Website zu sorgen.

<sup>11</sup> Zum Beispiel verankert in der Bundesverfassung und in den meisten Bibliotheksordnungen.

<sup>12</sup> Web Accessibility Initiative: <http://www.w3.org/WAI/>

<sup>13</sup> World Wide Web Consortium: Standardisierungsorganisation für das World Wide Web: <http://www.w3.org/>

<sup>14</sup> Prüfhilfe zur Einhaltung der Web Accessibility Richtlinien: <http://bobby.watchfire.com/>

<sup>15</sup> Zum Beispiel: <http://www.barrierefreies-webdesign.de/> und <http://www.einfachfueralle.de/>

<sup>16</sup> Zum Beispiel: <http://www.ideenreich.com/suchmaschinen/metatags.shtml>

<sup>17</sup> Dieser Punkt scheidet Webprofis. Die scheinbaren Vorteile werden nach Ansicht des Autors durch die massiven Nachteile wettgemacht. Frames haben in bestimmten Angeboten (Kataloge!) ihre Berechtigung. Ansonsten: "Hände weg".

<sup>18</sup> <http://validator.w3.org/>

<sup>19</sup> Zum Beispiel eine – nicht über alle Zweifel erhabene – Liste von Sachen, die "In" oder "Out" sind: [http://www.ideenreich.com/einsteiger/outliste\\_1.shtml](http://www.ideenreich.com/einsteiger/outliste_1.shtml)