

Vorlesung

Advanced Topics in HCI

(Mensch-Maschine-Interaktion 2)

Ludwig-Maximilians-Universität München

LFE Medieninformatik

Albrecht Schmidt & Andreas Butz

SS2005

<http://www.medien.ifi.lmu.de/>

Quick tour of basic design guidelines (1)

- Text
 - Scannable (users mainly scan new pages on the web)
 - highlight keywords
 - headings and subheadings
 - bulleted lists
 - Structure and white space
- Writing
 - Inverted Pyramid (conclusion at the beginning)
 - Use shorter text than in paper writing (e.g. 50%)
 - Write in the users' language
- Graphics
 - Use where appropriate
 - Consider size

Quick tour of basic design guidelines (2)

- Navigation
 - Consistent control over the whole site
 - Keep browser functions (back, forward)
 - text menus
- Context
 - Site maps
 - Context of page within site
 - previous / next page buttons
 - navigation
 - table of contents
 - breadcrumb trail
- Links
 - what the web is all about
 - no dead end pages

[useit.com](#) → [Alertbox](#) → July 2000 WAP Backlash

Typography on the Web

some issues

- Books have about 1200dpi screens have about 100dpi
- Very few fonts are commonly installed!
- Justification is often poor with current browser



Justification and “rivers”

The relatively primitive text justification available today on the Web creates word-space problems that result in “rivers” of white space that seem to run down the page.

<http://www.webstyleguide.com>

Some rules of thumb for text layout

- Column width about 365 pixels for a 12-point font
- About 8 to 10 words per line (in English)
- Increase line spacing (e.g. 16 points for a 12 point font)
- Separate paragraphs by at least an empty line
- Use typeface that is easily readable on screen resolution, use fonts designed for use on screens, e.g. Times New Roman for body text and Verdana for headings
- Use CSS and specify alternatives, e.g.

```
P {font-family: "Times New Roman", Georgia, Times, serif }
```
- Don't use capitals only

MONOTONOUS

Monotonous

RECTANGLES

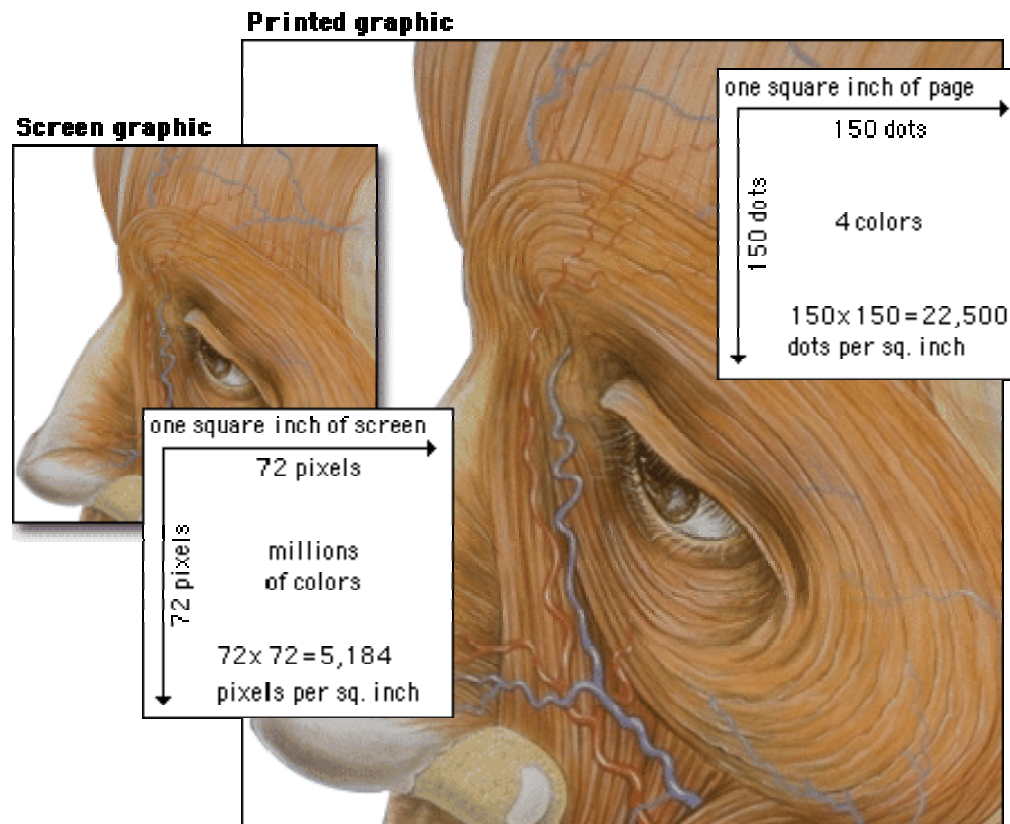
rectangles

<http://www.webstyleguide.com>

About Texts and Links

- Be short and precise
- Page titles should include important information
 - They are used in bookmarks and search engines
- Think global – people may come from everywhere
- Make useful link text – not “click here”
- It may be useful to discriminate links
 - Navigational links
 - Content base links
 - External links
- Placing links into written paragraphs can be contra-productive – people are invited to leave to another page while reading a sentence...

Graphics



- Screen size
- Screen resolution
- Color resolution
- Gamma
- Download time

Web design guides

- Not just one ...
- Example: <http://www.webstyleguide.com/>

The site development process

<http://www.webstyleguide.com>

- Every significant Web project poses unique challenges, but the overall process of developing a complex Web site generally follows six major stages:
 1. Site definition and planning
 2. Information architecture
 3. Site design
 4. Site construction
 5. Site marketing
 6. Tracking, evaluation, and maintenance

Information architecture

<http://www.webstyleguide.com>

Typical results or contract deliverables at the end of this stage could include:

- Detailed site design specification
- Detailed description of site content
- Site maps, thumbnails, outlines, table of contents
- Detailed technical support specification
- Browser technology supported
- Connection speed supported
- Web server and server resources
- Proposals to create programming or technology to support specific features of the site
- A schedule for implementing the site design and construction
- One or more site prototypes of multiple pages
- Multiple graphic design and interface design sketches or roughs

Design

<http://www.webstyleguide.com>

Typical results at the end of this stage could include:

Content components, detailed organization and assembly

- Text, edited and proofread
- Graphic design specifications for all page types
 - Finished interface graphics for page templates
 - Header and footer graphics, logos, buttons, backgrounds
- Detailed page comps or finished examples of key pages
 - Site graphic standards manual for large, complex sites
- Interface design and master page grid templates completed
- Illustrations, Photography

Functional and logic components

- JavaScript scripts, Java applets designed
- Database tables and programming, interaction prototypes completed
- Search engine designed and tested

Site Construction

<http://www.webstyleguide.com>

Typical results at the end of this stage could include:

- Finished HTML for all Web pages, all page content in place
- Finished navigation link structure
- All programming in place and linked to pages, ready for beta testing
- All database components in place and linked to site pages
- All graphic design, illustration, and photography in place
- Final proofreading of all site content
- Detailed testing of database and programming functionality
- Testing and verification of database reporting features
- Testing of site reader support procedures, answering email, etc.
- Archives of all site content components, HTML code, programming code, and any other site development materials

Site Marketing

<http://www.webstyleguide.com>

Your home page URL could appear in:

- Print advertisements
- Radio and television advertisements
- Lobby kiosks in high-traffic areas of your enterprise or in local libraries, schools, or other suitable venues
- Direct mail campaigns
- Business cards
- Stationery
- Bills and statements
- Product manuals and product packaging
- Response cards and warranty cards
- Publications and promotional materials
- Press releases
- Posters and billboards

Organizing Information

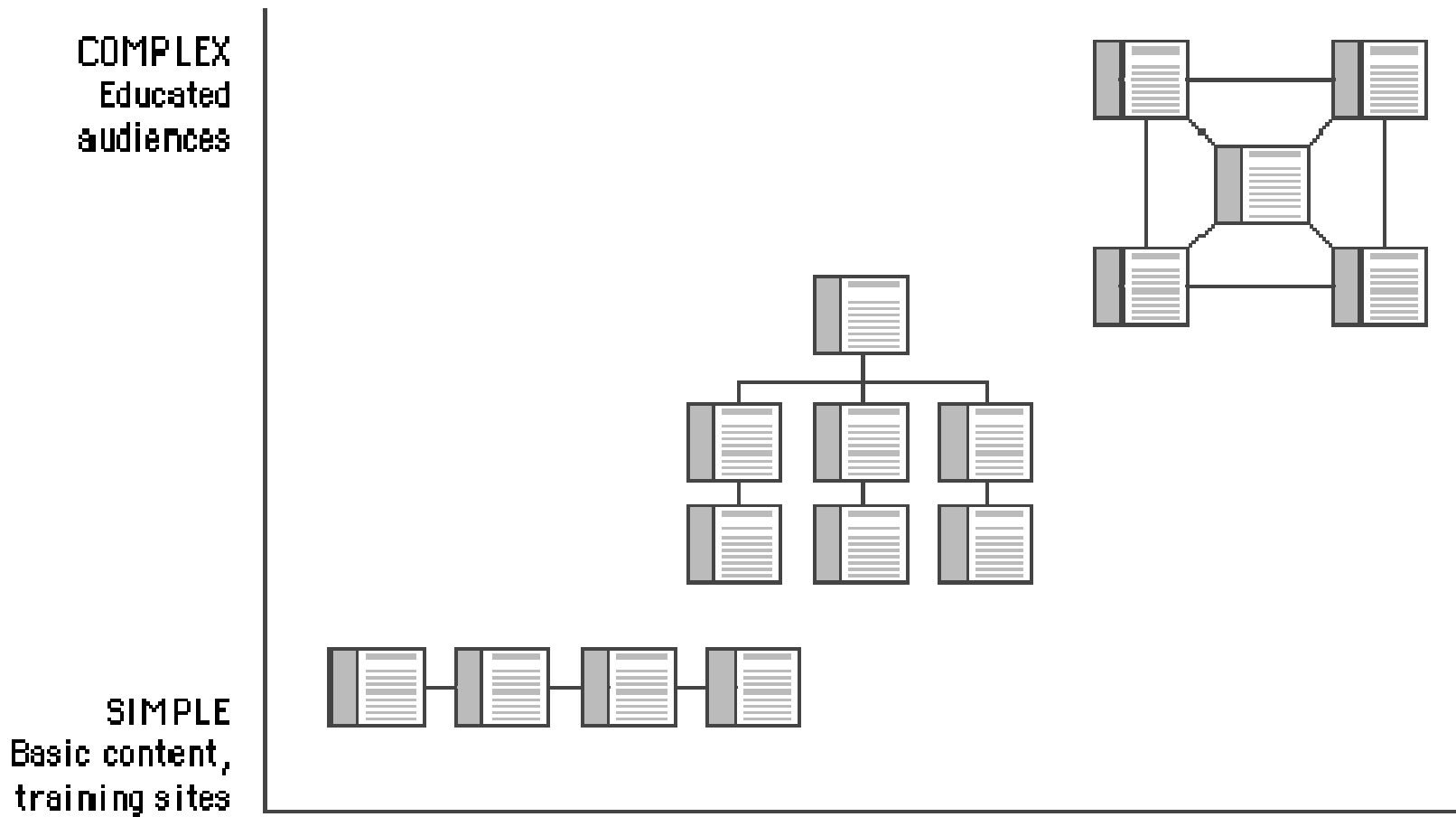
<http://www.webstyleguide.com>

There are five basic steps in organizing your information:

1. Divide your content into logical units
2. Establish a hierarchy of importance among the units
3. Use the hierarchy to structure relations among units
4. Build a site that closely follows your information structure
5. Analyze the functional and aesthetic success of your system

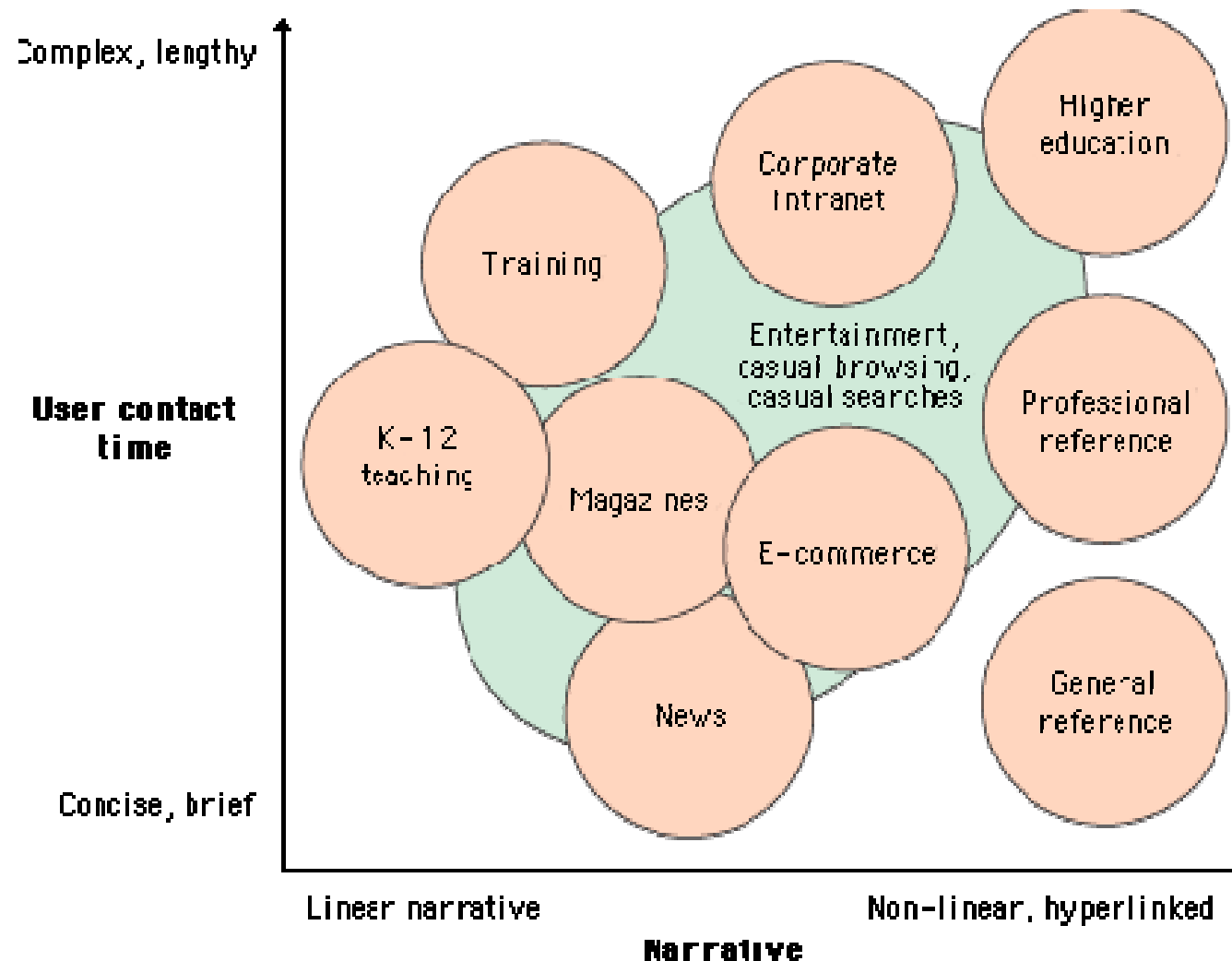
Basic Organization Patterns

<http://www.webstyleguide.com>



Site Design Themes (1)

<http://www.webstyleguide.com>

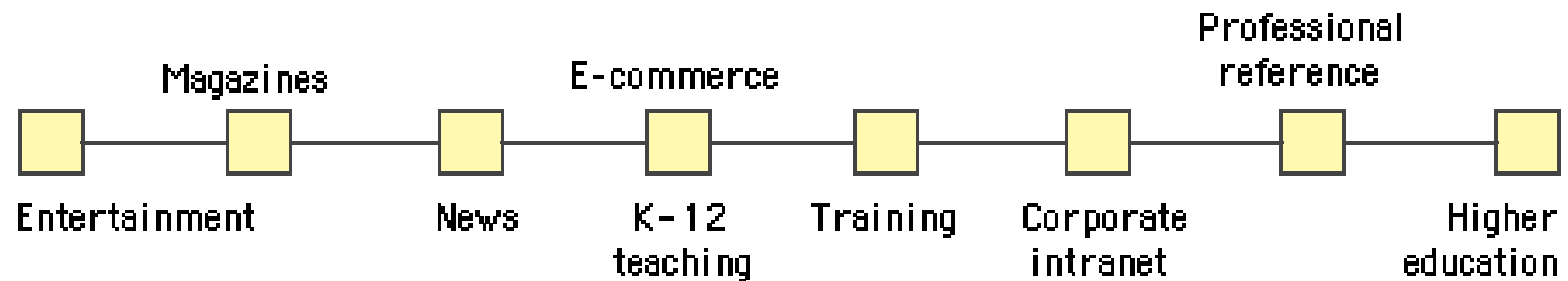


Site Design Themes (2)

<http://www.webstyleguide.com>

SENSATION

INFORMATION



- Design, technology, and structure has to fit the anticipated target user
- Consider time spend on a page, attention span, and main goal of the user

Site Design Themes (3)

<http://www.webstyleguide.com>

- Training
- Teaching
- Continuing education
- Reference
- Entertainment and magazine sites
- News sites
- E-commerce

Site Elements

<http://www.webstyleguide.com>

- When designing a site the basic site elements can help to create a clear design, examples are:
 - Home pages
 - Information pages (“the meat”)
 - Menus and subsites
 - Resource lists, "other related sites" pages
 - Site guides
 - "What's new?" pages
 - Search features
 - Contact information and user feedback
 - Bibliographies and appendixes
 - FAQ pages
 - Custom server error pages

Site Elements – Home page

<http://www.webstyleguide.com>

- Logical entry point to a site, often the most visited page on a site
- First impression – everything that is really important has to be visible without scrolling
- All pages in the site should link back to this page
- Typical function
 - Show important content and news
 - Link to all parts of the site (home for navigation)
- Home page types
 - Link/navigation/menu page
 - News pages
 - Path-oriented pages (dividing the visitors - *information for ...*)
 - Splash screens/cover page (be careful! hard to make them useful!)
 - Combined (Navigation with paths, news integrated)
- Home pages have often a distinctive layout within a site

Home Pages – Example 1

IBM Deutschland - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://www.ibm.com/de/>

Suchen

Home | Produkte & Services | Support & Download | Mein Profil

Land/Region auswählen

Auswählen Go

Ressourcen für:

- Endbenutzer
- Mittelstand
- Großunternehmen
- Öffentlicher Dienst
- Entwickler
- IBM Business Partner
- Investoren
- Journalisten

Administrativer Support
IBM in Ihrer Region
Jobs bei IBM
IT-Training
Events

Keine Reserven? Keine Sicherheit?

Mit uns schon. IBM Integrated Technology Services hilft Ihnen, Sicherheitslücken und Effizienzprobleme erfolgreich zu beheben.

Migration leicht gemacht

IBM @server zSeries 890 - der ideale Großrechner für den Mittelstand.

Lösungen

Business Probleme lösen:

IBM Lösungen integrieren Hardware, Software und Services und werden so den Herausforderungen Ihrer Branche gerecht.

Lösungen nach Branchen Go

Services

- Business und IT-Services
- Business Consulting Services
- On demand Services
- Infrastructure Services
- Finanzierung

Shopping

Direkt bestellen? Hier finden Sie schnell, was Sie suchen.

Spezielle Angebote

NavCode™

Geben Sie den Code aus der Werbung ein: Go

Aktuelles

IBM unterstützt Softwarepartner mit neuen Programmen und innovativer Grid-Technologie

IBM TotalStorage SAN File System ermöglicht Verwaltung extrem hoher Datenmengen

Reisebuchungssystem "Galileo" von Cendant nutzt Linux Red Hat auf IBM eServer

Studie: Flexible Preismodelle erhöhen Nachfrage von gebündelten Web Services

→ Weitere News und Newsletter

@business on demand

→ Was bringt on demand Ihrem Unternehmen?

IBM in Deutschland | Datenschutz | Nutzungsbedingungen | Kontakt

Combined

Home Pages – Example 2

The screenshot shows the Bosch website homepage in Microsoft Internet Explorer. The browser window title is "Bosch - Startseite Bosch.de - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL "http://www.bosch.de/start/content/language1/html/index.htm". The page features a navigation menu with links for "English", "Impressum", "Web-Assistent", "Mein Bosch", "Bezugsquellen", and "Kontakt". The main content area is titled "BoschLive – das Magazin Juni 2004" and includes three featured articles: "Diesel auf der Überholspur" (Diesel is sporty, clean, and economical), "Motorsport aus Leidenschaft" (Passion for Motorsport), and "20.000 Leben retten" (20,000 lives saved). A sidebar on the left contains sections for "Produkte und Dienstleistungen für", "Das Unternehmen", and "Informationen für". A bottom navigation bar includes "Web-Assistent", "Mein Bosch", and "Bezugsquellen".

Produkte und Dienstleistungen für

- ▶ Automobile und Werkstätten
- ▶ Haushalte und Heimwerker
- ▶ Wirtschaft und Handwerker

Das Unternehmen

- ▶ Über Bosch in Deutschland
- ▶ Die Bosch-Gruppe weltweit

Informationen für

- ▶ Bewerber
- ▶ Journalisten
- ▶ Lieferanten
- ▶ Aktionäre der Buderus AG

Web-Assistent

Ihr Helfer im Bosch-Internet kennt sich aus, sucht schnell und antwortet kompetent.

Was kann ich für Sie tun?
 [▶ weiter](#)

Mein Bosch

Noch kein „Mein Bosch“-Mitglied? Erleben Sie die Vielfalt der Bosch-Welt, zugeschnitten auf Ihre persönlichen Interessen!

Zur kostenlosen „Mein Bosch“-Anmeldung [▶](#)

Bezugsquellen

Finden Sie den schnellsten und bequemsten Weg zu unseren Produkten und Leistungen. [▶](#)

Kontakt

Per Mail, per Telefon, per Fax oder persönlich: Nehmen Sie Kontakt auf! [▶](#)

Combined
News central
Path oriented navigation

Home Pages – Example 3

The screenshot shows the Porsche website homepage as viewed in a Microsoft Internet Explorer browser. The browser's title bar reads "Homepage - Deutschland - Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG - Microsoft Internet Explorer". The address bar contains the URL "http://www2.porsche.de/german/deu/home.htm".

The website layout includes the following elements:

- Header:** The Porsche logo (a shield with a horse and the word "PORSCHE" below it) is centered at the top.
- Navigation:** Below the logo, there is a navigation bar with a "D" icon, the text "INHALT ANDERE LÄNDER", a search input field, and a "SUCHEN" button.
- Product Grid:** A horizontal row of seven small images serves as a navigation menu for different car models: "Aktuell", "911", "Boxster", "Cayenne", "Carrera GT", "Classic", and "Gebrauchtwagen".
- Main Advertisement:** A large banner for the "Der neue 911 kommt." (The new 911 is coming) is featured, with the subtext "ERFAHREN SIE MEHR" and an arrow pointing right. It shows a silver 911 from a rear three-quarter view.
- Secondary Promotions:** Below the main banner, there are three smaller promotional boxes:
 - "Die neue Selection Kollektion" with a "JETZT IM SHOP" button.
 - "Der neue 911 Turbo S" with a "MEHR INFO" button.
 - "Neu auf der Porsche Web Site:" listing "Porsche Motorsport: Einblicke", "Originalteile Katalog und Preisliste Europa auf CD-ROM", and "Porsche erzielt 2003 Zulassungsrekord in Deutschland".
- Footer:** A horizontal row of eight small images with labels: "Porsche Zentren", "Financial Services", "Das Unternehmen", "Motorsport", "Porsche Clubs", "Porsche Specials", "Dialog", and "& Classic Center".
- Copyright:** At the bottom left, it says "© 2004 Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG. Impressum und Rechtliche Hinweise."

Home Pages – Example 3

Homepage - Deutschland - Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG - Microsoft Internet Explorer

Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras ?

Zurück Suchen Favoriten Medien

Adresse <http://www2.porsche.de/german/deu/home.htm> Wechseln zu Links

PORSCHE

D INHALT ANDERE LÄNDER SUCHEN >

& Veranstaltungen	911	Boxster	Cayenne	Carrera GT	& Accessoires	Gebrauchtwagen
	<ul style="list-style-type: none">911 Carrera Modelle911 Targa911 GT3911 GT3 RS911 Turbo Modelle911 Turbo S Modelle911 GT2Porsche Car Configurator					
	Kollektion					
	JETZT IM SHOP >					
			Der neue 911 Turbo S			
			MEHR INFO >			
				Neu auf der Porsche Web Site:		
				Porsche Motorsport: Einblicke Originalteile Katalog und Preisliste Europa auf CD-ROM		
				Porsche erzielt 2003 Zulassungsrekord in Deutschland		
Porsche Zentren	Financial Services	Das Unternehmen	Motorsport	Porsche Clubs	Porsche Specials	Dialog

© 2004 Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG. Impressum und Rechtliche Hinweise.

Combined focus on Navigation

Home Pages – Example 4

Ludwig-Maximilians-Universität München

Einrichtungen der Universität
Fakultäten, Institute, Studierendenvertretung, Verwaltung, Bibliotheken, Rechenzentrum, Wahlamt, barrierefrei studieren, Sicherheitsfragen

Suchen und Fragen
Personenverzeichnis, Vorlesungsverzeichnis, Termine, Anfrageportal

Die LMU
Geschichte, Organisation, Virtueller Rundgang, Zahlen und Fakten, Tag der offenen Tür

Studium
Auslandsamt, Studiengänge, Studienberatung, Studentenwerk, Prüfungsordnungen, Studentenzentrale, Sport, Hochschulzugang, Career Service, Ringvorlesung, Sicherheitsfragen

Kommunikation & Presse
LMU News, Veranstaltungen, Expertenservice, MünchnerUni.Magazin, Einsichten, Stellenangebote

Aktuelles

2. BWL-Fakultätstag
25. Juni 2004

Forschung und Wissenschaft
Sonderforschungsbereiche, Graduiertenkollegs, Wissens- und Technologietransfer, Forschungsdatenbank, Forschungsförderung, Weiterbildung

Campus^{LMU}
Campus, Mailbox, AudioVision

Studieren an der LMU?
Sagen Sie uns, was Sie interessiert!

Impressum – Datenschutz – ENGLISH VERSION

Navigation / Menu

Home Pages – Example 5

The screenshot shows the homepage of the German federal government (www.bund.de) in Microsoft Internet Explorer. The browser title is "www.bund.de Herzlich Willkommen - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows "http://www.bund.de/". The page layout includes a search bar with the text "Suchbegriff eingeben" and a dropdown menu set to "BUND UND ALLEN LÄNDERN". The main heading is "Das Dienstleistungsportal des Bundes" with the subtitle "der schnelle Zugang zu allen behördlichen Informationen und Service-Angeboten der Verwaltung".

The page is organized into several sections:

- SERVICE CENTER**: Includes "Formular-Center" (Das aktuelle Formularregister der öffentlichen Verwaltung), "EU-Mobilität" (Zugang zu Informationen zur Tätigkeit im deutschen öffentlichen Dienst für Interessenten anderer EU-Mitgliedstaaten), "Jobbörse" (Praktikum in der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit des Robert..., Veterinärmedizinisch-, Medizinisch- oder..., Diplom-Dolmetscher/ in für die englische Sprache), and "Ausschreibungen" (Versandleistungen sowie Betrieb eines Service).
- Katalog-Suche Bund**: A search box with "Suchbegriff" and a "suchen" button.
- Natur und Umwelt**: Nachhaltigkeit, Naturschutz, Umweltschutz, ...
- Bauen und Wohnen**: Bau- und Wohnungswesen, Städtebau, Raumordnung und -planung, ...
- Geld und Steuern**: Steuern, Kredite und Kapital, Wertpapiere, ...
- Kultur und Sport**: Deutsche Sprache, Kultur Online, Sport, ...
- Staat und Gesellschaft**: Politische Bildung, Interessengruppen, Parteien, ...
- Kommunikation und Medien**: Internet, Film, Rundfunk, ...
- Wirtschaft und Unternehmen**: Existenzgründung, Förderungen, Hilfen, Ratgeber, Ausschreibungen, ...
- Verkehr und Transport**: Flugzeug, Auto und LKW, Bahn, ...
- Wissenschaft und Forschung**: Förderung, Netzwerke, Forschungsgebiete, ...
- Sicherheit**: Bundeswehr, Innere Sicherheit, Internationale Sicherheit, ...
- Deutschland und die Welt**: Entwicklungszusammenarbeit, Deutschland und Europa, Ausländer in Deutschland, ...
- Recherchieren beim Bund**: Bibliothek, Spezialdatenbanken, Statistiken, ...
- Electronic Government**: BundOnline 2005, Fachportale, E-Government der Länder, ...

On the right side, there are sections for "AKTUELLES" (Bundesinitiative "Jugend ans Netz": Computer für Jugendeinrichtungen) and "BUNDONLINE 2005" (Informationen zur Regierungsinitiative BundOnline 2005).

At the bottom, there is a section "VERWALTUNG IN DEUTSCHLAND" with sub-sections for "Bund", "Bundesländer", and "Städte, Kreise & Gemein". Each sub-section has a search box: "Behörden-Suche Bund", "Behörden-Suche Land", and "Gemeinde-Suche".

A yellow callout box in the bottom right corner contains the text: "Combined focus on Navigation".

Home Pages – Example 6



Splash Screen with Navigation and one news item

Home Pages – Example 7

The screenshot shows the official website of Munich (muenchen.de) in a Microsoft Internet Explorer browser window. The browser's address bar shows the URL <http://www.muenchen.de/>. The website's header includes the logo 'muenchen.de' and a navigation menu with links for Home, Stadtplan, Branchenbuch, Hotels, and an option to set the site as the start page. Below the header, there are several content blocks: a 'MÜNCHEN AKTUELL' section with news articles, a 'HÄUFIG BESUCHTE INHALTE' section, and a 'Suche auf muenchen.de' search bar. On the right side, there are service links for 'Virtuelles Rathaus', 'Online Buchen', 'Stadtplan München', 'Veranstaltungen', 'Verkehrsinfo', and 'Finanzen'. A yellow callout box at the bottom right of the page contains the text: 'Combined Direct access to services (e.g. hotels, map, events)'. The browser's status bar at the bottom shows the date and time: '18/05/06'.

Site Elements – Search, Site Guides

<http://www.webstyleguide.com>

- Site Guides / Site Maps
 - Provide an overview (you can't flip through the pages of a web site)
 - extent & size
 - organization
 - and context
 - Tables of contents
 - keyword indexes of the information in your Web
- Search
 - For large sites a “must”
 - Update the search content for each change or on daily basis
 - Complement to navigation and site guide – not replacement
- “What is new”
 - If pages change often and visitors look for new content
 - For regular visitors
 - Listing of recent changes / additions
 - E.g. online software archive

Site Map – Example

LMU - Institut für Informatik - Microsoft Internet Explorer

Adresse <http://www.ifi.lmu.de/Impressum/Sitemap/indexf463.html?ref=84>

LMU Institut für Informatik

Aktuelles Institut Studium Forschung Kontakt Impressum Suche

Sitemap

- ▼ **Aktuelles**
 - Willkommen
 - Informatik an der LMU
 - Stellenangebote
- ▼ **Institut**
 - Lehr und Forschungseinheiten
 - Drittmittelprojekte
 - Institutsleitung
 - Bibliothek
 - Rechner-Pools
 - ▼ **Veranstaltungen**
 - Kolloquium
 - Schulvorträge
- ▼ **Studium**
 - ▼ **Allgemeines**
 - Einführung
 - Voraussetzungen
 - ▼ **Studiengänge**
 - Überblick
 - ▼ **Informatik**
- ▼ **Studienberatung, Prüfungsamt**
 - Nebenfächer zu Informatik
 - Eignungsfeststellung
- ▼ **Medieninformatik**
 - Überblick
 - Studienberatung, Prüfungsamt
- ▼ **Bioinformatik**
- ▼ **Lehramt**
 - Überblick
 - Studienberatung
 - Ordnungen
 - Nebenfach Informatik
- ▼ **Lehrveranstaltungen**
 - Aktuelles Semester
 - Frühere Semester
 - Semestertermine
 - Projekt- und Diplomarbeiten
- Bibliothek
- Rechner-Pools
- Fachschaft, Lernhilfen
- Schulinformationen
- ▼ **Forschung**
 - Lehr- und Forschungseinheiten
 - Drittmittelprojekte
 - Stellenangebote
- ▼ **Kontakt**
 - Adressen
 - Lehr- und Forschungseinheiten
 - Institutsleitung
 - ▼ **Sprechstunden**
 - Studienberatung
 - Prüfungsangelegenheiten
 - Professorensprechstunden
 - Verkehrsanbindung
- ▼ **Impressum**
 - Sitemap
- ▼ **Suche**

Index – Example

IKEA | Produkte A-Z - Microsoft Internet Explorer

Adresse: <http://www.ikea.de/webapp/wcs/stores/servlet/ProductsAZView?storeId=5&langId=-3&catalogId=10101>

IKEA DEUTSCHLAND
wohnt du noch oder lebst du schon?

Produkte wählen Sie hier...

[IKEA in deiner Nähe](#) | [Service](#) | [Homeshopping](#) | [IKEA family](#) | [Warenverfügbarkeit](#) | [Produkte von A-Z](#) | [Suchen](#)

[Startseite](#) > [Produkte A-Z](#) | [Mein Profil](#)

Produkte A-Z

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z

A

- ADMETE Stuhlkissen
- AFTONSTUND Tischleuchte
- AGAM Kinderhochstuhl
- AGEN Kindersessel

- AGEN Raumteiler
- AGEN Sessel
- AGEN Truhe
- AGERUM Bücherregal

- AINA Kissen
- AINA Meterware
- AKTION Gewürzmühle
- ALÄNG Standleuchte




- ALÄNG Tischleuchte
- ALBÄCK Tisch
- ALFHILD 2 Gardinenschals
- ALFHILD BLOMMA Kissen

- ALFHILD FÄGEL Kissen
- ALFHILD Meterware
- ALFHILD Woldhurrie
- ALFONS Stuhl

Suchen Sie etwas?

Produktsuche nach Name oder Kategorie. IKEA benennt Produkte nach nordischen Namen, Provinzen, Städten, Inseln oder Flüssen. Ä, Å und Ö sind unter "Ä" und "Ö" zu finden.

Suche nach Produktkategorie



Index – Search

IKEA | Suche - Microsoft Internet Explorer

Datei Bearbeiten Ansicht Favoriten Extras

Zurück Suchen Favoriten Medien

Adresse <http://www.ikea.de/webapp/wcs/stores/servlet/SearchProductView?storeId=5&langId=-3> Wechseln zu Links

IKEA DEUTSCHLAND
wohnt du noch oder lebst du schon?

[IKEA in deiner Nähe](#) [Service](#) [Homeshopping](#) [IKEA family](#) [Warenverfügbarkeit](#) [Produkte von A-Z](#) [Suchen](#)


[Startseite](#) [Suche](#) [Mein Profil](#)

Suche

Bitte geben Sie ein Suchbegriff ein

ergänzen Sie Ihre Suche (optional)

- > wählen Sie ein...
- > wählen Sie ein...
- > **Produkte**
- > Arbeiten bei IKEA
- > Presse
- > Ideen
- > FAQs
- > Service
- > über IKEA



[Sitemap](#) [Über IKEA](#) [Arbeiten bei IKEA](#) [Impressum](#) [Datenschutzhinweis](#) [IKEA weltweit](#)

© Inter IKEA Systems B.V. 1999 - 2004

Index – Search

IKEA DEUTSCHLAND
wohnt du noch oder lebst du schon?


[IKEA in deiner Nähe](#) | [Service](#) | [Homeshopping](#) | [IKEA family](#) | [Warenverfügbarkeit](#) | [Produkte von A-Z](#) | [Suchen](#)

[Startseite](#) | [Suche](#) | [Mein Profil](#)

Suche

Bitte geben Sie ein Suchbegriff ein

ergänzen Sie Ihre Suche (optional)
Produkte



[Sitemap](#) | [Über IKEA](#) | [Arbeiten bei IKEA](#) | [Impressum](#) | [Datenschutzhinweis](#) | [IKEA weltweit](#)

© Inter IKEA Systems B.V. 1999 - 2004

Site Elements – Contact information and user feedback

<http://www.webstyleguide.com>

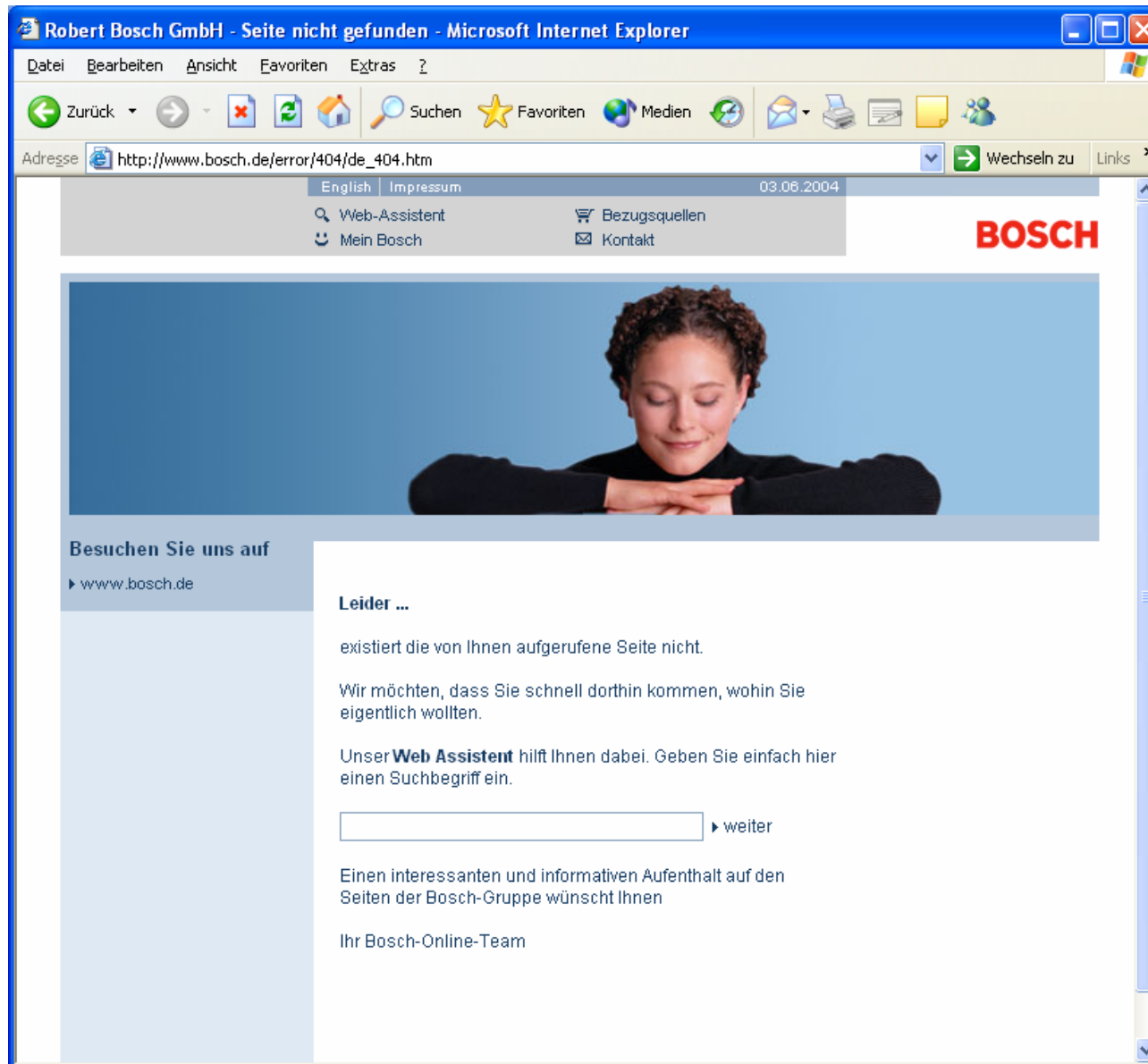
- Contact Information
 - Information other way to make contact
 - At least Email
 - Depending on the purpose of the site
 - Postal address
 - Visitors address, map, directions, parking, public transport, ...
 - Phone & Fax
 - ...
- Feedback
 - Private feedback: Forms, Email
 - Public feedback: Guestbook
 - Be aware of the implications of public feedback
 - Feedback requires someone to handle it!
- In Germany in most cases an “Impressum” is required
 - Teledienstegesetz §6
 - If the site provides “geschäftsmäßige Teledienste”
 - See Teledienstegesetzes (TDG)

Site Elements – FAQ

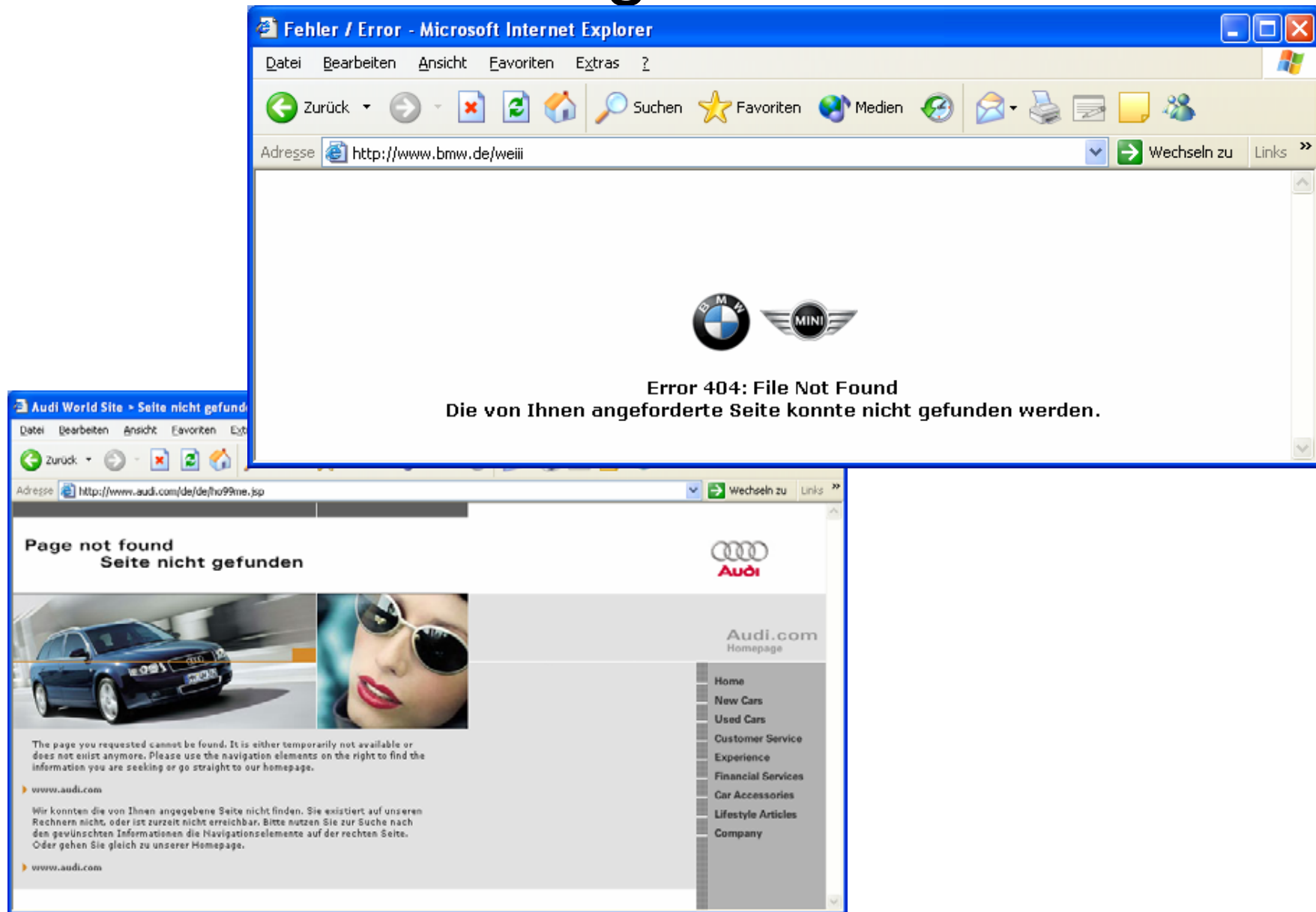
<http://www.webstyleguide.com>

- FAQ – Frequently Asked Questions
- Can help to
 - Increase usability
 - Decrease support spending
- To build up FAQs
 - Answer question received by support/comments/feedback
 - Check if the question can be avoided (e.g. by adding information at the right place)
 - If question can not be avoided and is generally relevant (if you expect someone else with the same question)
 - Generalize question and answer
 - Add to FAQ

Custom Error Pages



Custom Error Pages



References

- <http://www.webstyleguide.com>