Careful Webdesign

Therapeut/innen und Arztpraxen profitieren in besonderer Weise von einem themenspezifischen Internetauftritt

Die Bedeutung spezifischer Inhalte in der Außendarstellung wächst in dem Maße, wie Unternehmen, Organisationen und Freiberufler die Chancen der Internetkommunikation nutzen und sich Interessenten einfach und klar erkennbare Argumente als Grundlage ihrer Entscheidung wünschen. Dabei ist zunächst nicht ausschlaggebend, auf welchen Wegen Suchende auf ein Angebot aufmerksam werden, über direkte Suche anhand bestimmter Suchbegriffe oder Suchbegriffskombinationen, über Verlinkungen oder über analog bereitgestellte Hinweise. Suchende honorieren bei konkurrierenden Angeboten, die sich ganz vielfältig präsentieren, gerade die verständlichen, klar definierten, benutzerfreundlich gestalteten, gut erreichbaren und intern leicht navigierbaren Internetauftritte mit erhöhter Aufmerksamkeit. Bei Alternativen ist dies die Grundvoraussetzung für eine Entscheidung, z. B. weiter zu klicken, Details aufzunehmen, weitere Informationen anzufordern und letztlich eine Leistung in Anspruch zu nehmen. Wenn in diesem Sinne optimierte Auftritte zur Wahl stehen, ist die möglichst themen- oder projektspezifische Art der Darstellung oft der kritische Punkt, der Anbieter und Interessenten letztlich zusammenbringt. Medizinische Organisationen wie Arztpraxen, Labore und selbstständig arbeitende Therapeuten bieten Interessenten die überzeugendsten Argumente, wenn ihr Internetauftritt Qualitäten Rechnung trägt, die im medizinischen Bereich erwartet werden und für die Funktion des Systems notwendig sind. Sensibilität, Vertrauen, Verschwiegenheit, individuell angepasstes und situationsabhängiges Verhalten der therapeutisch oder beratend Tätigen gehören dazu. Die individuelle Sorge für die Klienten wie die Sorgfalt im Umgang mit ihren Anliegen sind spezifisch für den Bereich medizinischer Dienstleistungen und müssen auch in der digitalen Außendarstellung in überzeugender Form erkennbar sein. Das fordert von Webentwicklern, die ihre Leistungen verstärkt medizinischen Einrichtungen zur Verfügung stellen, eine spezialisierte Ausrichtung, die ich an dieser Stelle als Careful Webdesign bezeichnen möchte. Denn die auf das Themenfeld bezogene Sorgfalt in der Entwicklung sollte die besten Argumente der medizinischen Dienstleister widerspiegeln.

Stilfragen

Medizinische Dienstleistungen richten sich häufig an eine sehr heterogene Klientel, sozial-kulturelle Differenzen und verschiedene Altersgruppen betreffend. Careful Webdesign muss diese Heterogenität bei der Entwicklung des Weblayouts und der stilistischen Anmutung berücksichtigen. Es gilt Mittel zu wählen, die generationenübergreifend als ansprechend, verständlich und modern eingeschätzt werden. Unserer Erfahrung nach kommt solchen Erwartungen ein klarer, schnörkelloser Gestaltungsrahmen mit kontrastreicher Darstellung und leicht aufnehmbaren differenzierten Inhaltselementen am besten entgegen. Es ist ein Ansatz, der sich einem langfristigen Trend des Webdesigns zuordnen lässt – flat, clean, bold, minimal sind einige Attribute, mit denen in den letzten Jahren auf breiter Front als modern empfundene Gestaltungsformen des Webdesigns bezeichnet wurden. Der minimalistische, tendenziell von Licht, Helligkeit und White Space, klaren Akzenten und großflächig verwendeten Grafiken dominierte Stil trifft aktuell auf breite Zustimmung und ist zudem eine naheliegende und schlüssige Wahl bei medizinischen Themen. Denn Klarheit, Transparenz, Offenheit und Verbindlichkeit sind

© Bernhard Lux / LinieLux – Kommunikation, Tel. +49 - (0)6861-8298255, www.linielux.com

wechselseitige Erwartungen, die das Verhältnis von Therapeut/innen und Klient/innen, Ärzt/innen und Patient/innen bestimmen. Es muss nicht gesondert betont werden, dass zur Breite des Klientels noch die Notwendigkeit hinzukommt, Layout und Design konsequent auf responsiv schlüssige Darstellung auszurichten. Denn die Vielfalt der oft parallel verwendeten internettauglichen Geräte fordert optimierte Zugänglichkeit, Performance, Lesbarkeit und Navigierbarkeit bei allen Bildschirmdimensionen und -ausrichtungen.

Textformen

Natürlich stellen sich für die Darstellung medizinischer oder therapeutischer Leistungen grundlegend die gleichen Aufgaben wie in anderen Dienstleistungsbereichen. Es geht darum, zum einen das individuelle Profil der Anbieter vorzustellen, zum anderen das angebotene Spektrum möglichst plastisch zu machen. Den an dieser Stelle häufig zu hörenden Einwand, Profil und Leistungen unterschieden sich doch kaum von denen anderer Einrichtungen oder Anbieter derselben Branche, kann im Careful Webdesign keine Geltung haben. Die wahrgenommenen Leistungen sind in diesen Bereichen höchst persönlich. Ihre Darstellung benötigt gerade deshalb klar unterscheidbare Argumente, warum bestimmte Leistungen für bestimmte Klienten passend sind. Eine möglichst differenzierte, aber dennoch übersichtliche Vorstellung des Leistungsspektrums ist deshalb unerlässlich und setzt in der Textentwicklung den Fokus auf die Formulierung der kleinen, aber möglicherweise ausschlaggebenden Unterschiede. Dies gilt ebenso für die Qualifikation oder die Qualifikationen der therapeutisch Tätigen. Spezialisierungen, herausragende Erfahrungen und gewachsene Schwerpunktlegungen können Interessenten wertvolle Entscheidungshilfen bieten, die mit den Leistungsangaben zumindest gleichwertig sind. Reduktion auf das Wesentliche und bei Bedarf die Bereitstellung weitergehender Informationen auf einer anderen Ebene, z. B. durch Downloadmöglichkeiten, sind allerdings auch im Careful Webdesign die textbezogenen Leitlinien der Wahl.

Neben den ausdifferenzierten Profil- und Leistungsinhalten sind es einige weitere Inhaltselemente, die für Klienten medizinischer und therapeutischer Dienstleistungen nützlich sind und den Internetauftritt damit attraktiv machen:

- Durchgehende, auf allen Seiten sichtbare Kontaktdaten: Kontaktdaten und zentrale Serviceinformationen, wie z. B. Öffnungszeiten, gehören aus Sicht der Klienten zu den wichtigsten Inhalten, da sie Voraussetzung für schnelle Kontaktaufnahme, Terminvereinbarung und das Einholen weiterer Informationen sind. Im Careful Webdesign gehören solche Inhaltselemente deshalb idealerweise zum konstanten Bestandteil des Seitenlayouts.
- Reduzierte Menüstruktur, einfache Navigation: Hierarchische Menüs können im Einzelfall notwendig und sinnvoll sein. Wenn der Seiteninhalt aber ohne Unterordnung weitergehender Informationen aufgeteilt werden kann, ist das für die Übersicht und eine möglichst einfach handhabbare Navigation vorzuziehen. Gerade wenn es darum geht, rasch in einer komplexen Seitenstruktur Inhalte aufzufinden und gezielt anzusteuern, ist das ein Pluspunkt. Das bedeutet auch, dass umfangreichere zu einem Seitenthema gehörende Inhalte bevorzugt durch interne Differenzierung der Seite selbst aufgegliedert werden, statt sie auf unterge-

© Bernhard Lux / LinieLux – Kommunikation, Tel. +49 - (0)6861-8298255, www.linielux.com

ordnete Einzelseiten zu verteilen. Zwischenüberschriften können dabei als nützliche Orientierungsmarken dienen.

- Sorgfältige On-Page-Optimierung: Was sprachlich auf der Oberfläche der Seiten zu lesen ist, macht bekanntlich nur die halbe Miete aus. Gerade bei konkurrierenden Angeboten in Medizin und Therapie ist die Suchmaschinenwirkung entscheidend. Die setzt vornehmlich an Textinhalten des Quelltextes an. Die besonders sorgsame Ausformulierung der Metatags „title“ und „description“ ist da ein bewährtes und sehr effektives Mittel, zentrale Suchbegriffe in vorteilhafter Gewichtung zu platzieren und damit die Suchergebnisposition positiv zu beeinflussen.
- Bedeutsam für potentielle und vorhandene Klienten sind online zur Verfügung gestellte, leicht auffindbare und einfach nutzbare Serviceangebote. Das können Textdokumente im PDF-Format oder Bilddokumente sein, die zum Downloaden zur Verfügung gestellt werden, oder auch Linklisten für weitergehende Informationen oder Online-Formulare für allgemeine oder spezielle Anfragen. Mit solchen Zusatzangeboten kann der direkte Kontakt über Telefon oder Mail entlastet werden.
- Gerade, wenn sich Profil und Leistungen nicht allzu häufig ändern, wie das in medizinisch/therapeutischen Einrichtungen oft der Fall ist, wird ein Seitenbereich mit aktuellen Mitteilungen umso wichtiger. So erfüllt eine Seite mit News, eventuell ergänzt durch ein Newsarchiv, die Funktion, Interessenten stets auf dem Laufenden zu halten. Das kann alles betreffen, was die dauerhaft gültige Beschreibung von Profil und Leistungen nicht verändert, diesem aber eine Besonderheit, ein zeitlich befristetes Angebot oder einfach Mitteilungen hinzufügt, die per se terminiert sind, wie z. B. Urlaubshinweise oder Feiertagsgrüße. Eine Konzentration der Aktualisierungsleistung auf den Newsbereich kann auch ein Mittel sein, chronisch unter Zeitmangel leidendes Personal zu entlasten, ohne die auch für Suchmaschinen relevante Aktualisierung zu vernachlässigen.

Bildsprache

Für die allermeisten Internetauftritte erweist es sich als Gewinn, wortsprachlich vermittelte Inhalte bildlich zu illustrieren. Dabei unterscheide ich die Illustration des Themas unterschiedlicher Einzelseiten und die jeweilige Illustration bestimmter Abschnitte und Detailinformationen innerhalb dieser Einzelseiten. Für beides gibt es unterschiedliche Umsetzungsmöglichkeiten:

- Individuelles, vor Ort in der jeweiligen Einrichtung aufgenommenes Fotomaterial von Außen- oder Innenräumen, Personen, Arbeitssituationen
- Extern lizenziertes Microstock Grafik- oder Fotomaterial mit Darstellungen von Räumen, Personen, Arbeitssituationen
- Abstrahierendes oder abstraktes Grafik- oder Fotomaterial, das individuell produziert oder über Microstock-Agenturen passend ausgewählt werden kann

Welche Illustrationsform die richtige ist, hängt selbstverständlich von einzelnen Weblayout und Webdesign ab. Für Organisationen im Bereich Therapie / Medizin ist zudem wesentlich, um welche Art von Einrichtung und Angebot es geht. Careful Webdesign muss gerade in seiner bildhaften Darstellung den besonderen Anforderungen bezüglich des Schutzes von Persönlichkeitsrechten Rechnung tragen. Konkret bedeutet dies:

© Bernhard Lux / LinieLux – Kommunikation, Tel. +49 - (0)6861-8298255, www.linielux.com

- Identifizierbare Personen dürfen nur insofern abgebildet werden, als ein explizites Einverständnis für die Abbildung und Verwendung vorliegt. Das ist der Fall, wenn Microstock-Material eingesetzt wird, für das so genanntes Model Releases zwingend vorliegen müssen, oder Personen mit direktem Bezug zur medizinischen / therapeutischen Einrichtung abgebildet sind, deren Einverständnis eingeholt wurde. In der Regel wird es sich bei diesen Personen aber um Vertreter/innen und Mitarbeiter/innen des Dienstleisters selbst handeln, mit denen rechtssichere Vereinbarungen getroffen wurden.
- Therapeutische Situationen können u. U. am anschaulichsten mit individuellen Fotografien vor Ort illustriert werden, sofern kein für die jeweiligen Angebote kompatibles Microstock-Material gefunden werden kann. In unseren Projekten konnten wir hierfür ganz unterschiedliche Lösungen realisieren:
  - Nahaufnahmen der Situationen, die eine Identifizierung zumindest der therapierten Person nicht zulassen und andererseits gerade deshalb geeignet waren, das Typische und Besondere der jeweiligen Behandlungsformen oder Handlungssituationen hervorzuheben und zu vermitteln
  - Aufnahmen, die typische Behandlungssituationen mit Therapeut/in und Klient/in zeigen und für die jeweils ein/e Muster-Klient/in (mit explizitem Einverständnis) gewonnen wurde. Ein Höchstmaß an Individualität in der bildlichen Illustration kann somit mit einem überschaubaren Aufwand in der Vorbereitung und Durchführung eines Shootings kombiniert werden.
  - In manchen Fällen kann es sinnvoll und ästhetisch reizvoll sein, auf identifizierbares, mit konkreten Personen, Situationen und Räumlichkeiten von vor Ort in Verbindung stehende Darstellungen ganz zu verzichten und vielmehr eine abstraktere Umsetzung zu verfolgen. Fotografien, die das Gestaltungsprinzip der abstrakten Unschärfe in unterschiedlichen Graden berücksichtigen, sind eine solche Möglichkeit. Abstrakte Grafikelemente oder gezeichnete Situationen, die jeweils auf umgebende Titel- und Fließtextelemente bezogen werden, können andere schlüssige Illustrationsformen sein, die wir in unseren Projekten ebenfalls überzeugend einsetzen konnten.

Gestaltungsprinzip

Careful Webdesign integriert als themenspezifische Gestaltungsform im Internet viele Prinzipien und Gestaltungselemente, die ein großer Anteil von Rezipienten und Internetnutzern mit modernen und benutzerfreundlichen Formen des Webdesigns in Verbindung bringt. Bei der konkreten Aufbereitung und Aufteilung der Inhalte, der Wahl stilistischer Mittel und der bevorzugten Bildsprache sieht es sich darüber hinaus solchen Anforderungen gegenüber und wählt die dazu passenden Lösungen, die dem besonders sensiblen Verhältnis von Therapeut/innen und Klient/innen, dem Schutz von Persönlichkeitsrechten und einer für die Branche optimierten Suchmaschinenwirkung Rechnung tragen. Auf das jeweilige Projekt abgestimmt kann es im besten Fall seinen Gegenstand – Fürsorge, Sorgfalt, Sensibilität und Vorsicht – zum eigenen Gestaltungsprinzip erheben und die so entstandene Stimmigkeit, den adäquaten Ausdruck des Inhalts in der Form überzeugend nach außen tragen.

© Bernhard Lux / LinieLux – Kommunikation, Tel. +49 - (0)6861-8298255, www.linielux.com