

## Questionario pre-progetto

Cliente

---

Data

---

Questo questionario viene somministrato ai nuovi clienti (e ogni volta che si intende fare un cambio sulle modalità comunicative) per facilitare la descrizione dell'azienda e degli obiettivi che ci si aspetta dal punto di vista comunicativo del materiale che si andrà a produrre.

L'eshaustività delle risposte e il fornire quanti più spunti possibile (anche al di fuori delle domande che seguiranno) è fondamentale in questo momento perché ci permette, come agenzia, di entrare in sintonia con il cliente e i suoi obiettivi.

Diventa un'utile traccia da seguire, nella fase del processo creativo, che va ad integrarsi alle necessità emerse dagli incontri e da quello che è stato visionato direttamente in azienda. La prima parte riguarda una descrizione generale dell'azienda, dei suoi valori, della sua mission e del modo ha comunicato finora e in che modo intende comunicare in futuro.

La seconda parte è più tecnica e riguarda, in particolare, gli aspetti che riguardano il sito web. Infine, risultano essere molto utili, se presenti, esempi di comunicazione passata (propria o di concorrenti) da cui prendere spunto o distanziarsi sostanzialmente.

Grazie per la collaborazione!

## **Parte Introduttiva**

### Generalità

1. Nome di chi ha compilato la seguente intervista
2. Responsabile del progetto (committente)
3. Data prevista di start up
4. Data prevista completamento
5. Fare un elenco delle persone / figure aziendali che avranno un ruolo nella fase di definizione e sviluppo del progetto (nome, telefono, ruolo, ...)

## **Parte Prima**

### Comunicazione

1. Qual è il core business dell'azienda? In che mercato opera?
2. Qual è la sua mission e quali i suoi obiettivi?
3. Quali sono i valori che l'azienda vuole trasmettere?
4. Quale tipologia di servizi offre ai clienti? Gamma di prodotti?
5. Quali sono i "plus" offerti, oltre che al core business?

6. Quali sono gli attuali canali di comunicazione / approccio ai clienti?
7. Quali sono i canali di vendita utilizzati?
8. Quali sono i vantaggi competitivi dell'azienda e i punti di forza che distinguono l'impresa sul mercato?
9. Come si potrebbe descrivere attualmente l'azienda se essa fosse una persona (3 aggettivi)?

10. In che modo ci si rivolge attualmente ai propri interlocutori (formale / informale / tecnico / divulgativo ecc..)
11. Quali sono i principali target della comunicazione aziendale attuale (privati, uffici acquisti, imprenditori, etc.)
12. Esempi di comunicazione attuale
13. Quali sono i principali concorrenti dell'azienda?
14. Quali sono i loro principali punti di forza e di debolezza?





## **Parte Seconda**

### Sito web

## **PARTE PRIMA: SITUAZIONE ATTUALE**

*Se esiste già un sito:*

1. URL del sito (ed eventuali alias)
  
2. Eventuale storia / versioni precedenti del sito attuale
  
3. Aspetti rilevanti del sito attuale
  
4. Principali pregi
  
5. Principali difetti
  
6. Sono disponibili statistiche sugli accessi al sito?
  
7. Chi effettua l'hosting del sito attuale? fornire i contatti e/o le specifiche dell'hosting attuale

*Se non esiste già un sito:*

8. È già stato registrato un nome di dominio? Quale? Presso quale mantainer / register?
  
9. Si pensa di registrare altri domini per lo stesso sito?
  
10. Chi effettuerà l'hosting del sito?

### **Obiettivi generali del nuovo sito**

*Se si tratta di un progetto di miglioramento del sito attuale:*

11. Quali migliorie principali si desidera introdurre?

*Se si tratta di un nuovo sito o di un rifacimento totale del sito attuale:*

12. Obiettivi generali del nuovo sito, loro priorità e tempistica

## Utenti

13. A quali categorie di utenti esterni si rivolge il nuovo sito? Quali fra queste sono quelle principali?
  
14. A quali categorie di utenti interni (incluso il personale che amministrerà il sito e che ne gestirà i contenuti) è diretto il nuovo sito?
  
15. Specificare gli obiettivi principali di ciascuna categoria di utenti (esterni e interni) nei confronti del sito e le loro priorità dal punto di vista degli utenti stessi (si può usare la tabella seguente)

<b>Categoria di utenti</b>	<b>Obiettivi principali degli utenti in relazione al sito</b>	<b>Priorità alta/media/bassa</b>

16. Specificare gli obiettivi principali del committente nei confronti di ogni categoria di utenti (esterni e interni) e le loro priorità (dal punto di vista del committente). (si può usare la tabella seguente)

<b>Categoria di utenti</b>	<b>Obiettivi principali del committente in relazione alla categoria di utenti</b>	<b>Priorità alta/media/bassa</b>

### **Posizionamento competitivo**

17. Quali sono i principali siti concorrenti del sito?
18. Se possibile, indicare i principali punti di forza e di debolezza di ciascuno

## **PARTE SECONDA: REQUISITI DEL SITO**

### **Requisiti di architettura**

19. Quali dovranno essere le principali sezioni e sottosezioni del sito? Tracciare una bozza della scaletta logica dei contenuti (includendo la descrizione di eventuali sezioni riservate ad utenti registrati ed al personale interno)
  
20. Descrivere brevemente i requisiti relativi ai contenuti di ciascuna sezione

### **Requisiti di comunicazione**

21. Quale dovrà essere il tono di comunicazione del sito?
  
22. Esiste una normativa grafica per l'utilizzo di loghi, font, colori aziendali?
  
23. Quali loghi o slogan dovranno essere riportati?





## Requisiti funzionali / Casi d'uso

28. Quali servizi interattivi il sito dovrà fornire agli utenti esterni?  
(Elencarli e, per ciascuno, descrivere, se necessario, qualche scenario d'uso tipico)

<b>Categoria di utenti</b>	<b>Tipologia di servizio ricercato nel sito</b>	<b>Accesso al servizio (pubblico / registrato)</b>	<b>Priorità alta/media/bassa</b>

29. Quali servizi interattivi il sito dovrà fornire agli utenti interni?

<b>Categoria di utenti</b>	<b>Tipologia di servizio ricercato nel sito</b>	<b>Accesso al servizio (pubblico / registrato)</b>	<b>Priorità alta/media/bassa</b>

30. Quali funzioni di gestione dei contenuti sono richieste per aggiornare il sito?

### **Requisiti funzionali / Materiale multimediale**

*Se il sito dovrà integrare materiale multimediale, quali video, fotografie, documenti multimediali, pdf, etc.*

31. Esiste un archivio fotografico? Di che qualità? In quali formati? Sono liberamente utilizzabili (copyright)?

32. Esistono dei video che si vogliono integrare e/o rendere disponibili sul sito? Di che qualità? In quali formati? Sono liberamente utilizzabili (copyright)?

33. Esistono documenti in altro formato (ad esempio pdf, svg, doc, etc.) che si vuole integrare e/o rendere disponibili sul sito? In quali formati? Sono liberamente utilizzabili (copyright)?



*Se il sito dovrà utilizzare una base di dati da realizzare ex novo:*

40. Quali dati dovrà contenere?

## **Requisiti funzionali / Sicurezza e privacy**

41. Nel sito ci dovranno essere aree riservate, accessibili soltanto agli utenti registrati o al personale autorizzato?
  
42. Quali sono i requisiti di sicurezza relativi a tali aree?
  
43. Come deve essere gestito il caso di smarrimento dei codici di accesso da parte degli utenti autorizzati?
  
44. Ci sono particolari requisiti di sicurezza relativi ai dati conservati nella base di dati?
  
45. Ci sono transazioni che devono essere svolte con protocolli sicuri (ad esempio pagamenti con carta di credito)?
  
46. Quali sono le procedure in atto nell'azienda relativamente al trattamento dei dati personali che dovesse essere necessario conservare nel sito? (Cfr. Dlgs 30.6.2003, n.196, e successivi aggiornamenti) e chi ne è il responsabile?

## Requisiti di contenuto

47. Chi preparerà i contenuti del sito durante il progetto?  
Come saranno forniti i contenuti comprese le immagini)?
48. Chi autorizzerà la pubblicazione dei singoli contenuti, durante il progetto e dopo la pubblicazione del sito?
49. Se sono previste sezioni in altre lingue, chi le preparerà?
50. Chi avrà la responsabilità di aggiornare i contenuti delle diverse sezione del sito? Specificare nome, ruolo e ufficio.  
Possibilmente, fare riferimento alle sezioni definite nella scaletta logica dei contenuti precedentemente discussa.

Contenuti	Sezione del sito	Chi la aggiorna	Chi ne autorizza la pubblicazione



*Se il server verrà gestito all'interno:*

54. Chi è il responsabile dei sistemi?



55. Quali sono i requisiti di qualità per l'esercizio del sito (disponibilità, tempo di intervento, ecc.)
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
56. Come viene/verrà gestita l'assistenza tecnica ai sistemi?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
57. Come viene/verrà gestita l'assistenza tecnica agli utenti?

*Se il server verrà gestito in outsourcing da un fornitore esterno:*

58. Il fornitore è già stato scelto?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
59. Quali sono i requisiti del servizio richiesto?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
60. Chi si occuperà delle relazioni con il fornitore?

### **Gestione del sito**

- 61. Chi avrà la responsabilità complessiva del sito dopo la sua pubblicazione in rete (webmaster)?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- 62. Chi curerà la manutenzione del software del sito?

### **Gestione degli utenti**

- 63. Gli utenti esterni dovranno poter comunicare con l'azienda attraverso il sito? In caso affermativo, come e per quali motivi (esempio, modulo richiesta informazioni, da inviare a...)?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
- 64. Come e da chi dovranno essere gestite queste comunicazioni (se previste)? Dovranno essere salvata su un database?

## **SEO e Adwords. La visibilità online del sito web**

65. Attraverso quali parole e frasi chiave il sito dovrà essere reperibile mediante i motori di ricerca?

66. Quali sono i principali mercati / target geolocalizzati sui quali si desidera avere una visibilità?

67. Avete dei competitors diretti sui motori di ricerca che volete superare in termini di visibilità?

68. Conoscete il SEO? Avete mai usufruito di servizi SEO? Se sì con quali risultati e quali attività sono state effettuate?

69. Conoscete Adwords? Avete mai usufruito di servizi PPC? Se sì con quali risultati e quali attività sono state effettuate?

## **Canali Social**

70. Avete attivi dei canali social di comunicazione? Se si quali?
71. Come vengono gestiti? Chi se ne occupa?
72. Desiderate integrare i canali social sul sito? Se si come?

## **Accessibilità del sito agli utenti disabili**

73. È richiesta l'accessibilità da parte di utenti disabili?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
74. Se sì, quali sono le disabilità da tenere principalmente in considerazione?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
75. È richiesta una certificazione di accessibilità e, in caso positivo, di quale livello?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
76. Esistono in azienda utenti disabili che potrebbero effettuare i test di accessibilità durante il progetto?

## **PARTE TERZA: REQUISITI DI GESTIONE PROGETTO**

### **Tempi e risorse**

77. Quando il nuovo sito dovrà essere pubblicato in rete?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
78. Ci possono essere delle dipendenze da eventi esterni al progetto?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
79. Tutti i contenuti e i servizi discussi dovranno essere disponibili in rete al primo rilascio o potranno essere pianificati rilasci successivi?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
80. In questo secondo caso, quali contenuti e funzioni sono prioritari, e quali no?

### **Responsabilità del committente**

81. A quale persona del committente dovrà riferire il capo progetto?

82. Come e con quale frequenza dovrà essere informato sull'avanzamento del progetto?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
83. Che ruolo ha in azienda? Quanto tempo potrà dedicare al progetto?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
84. Chi dovrà autorizzare la pubblicazione del sito in rete?

### **Documentazione prevista**

85. Quale documentazione dovrà essere consegnata al committente a fine progetto?

### **Consegna finale e pubblicazione del sito**

86. Chi effettuerà l'accettazione finale del sito prima della pubblicazione in rete? Con quali modalità?

## **Analisi dei rischi**

87. Nel periodo in cui si svolgerà il progetto sono possibili cambiamenti organizzativi che coinvolgeranno il personale che avrà a che fare, a qualsiasi titolo, con il progetto
  
88. Nel periodo in cui si svolgerà il progetto sono possibili cambiamenti nelle strategie di business del committente, che potrebbero modificare obiettivi e priorità del nuovo sito?
  
89. Nel periodo in cui si svolgerà il progetto i requisiti espressi in questa intervista potrebbero cambiare?
  
90. Sono possibili ritardi nella consegna di sistemi hardware, software o apparati di rete non ancora disponibili, che possano modificare la tempistica del progetto?