Governance delle FAQ

risposte coerenti, nel posto giusto

Dove rispondere, come scrivere, come tenere tutto aggiornato

1 Dove rispondere: dipende da che cosa chiede

Un'offerta precisa	Una condizione comune	Una scelta tra alternative	Una procedura dopo l'acquisto
Nella pagina del prodotto o servizio	**In una raccolta generale o tematica**	**In un articolo o una guida**	**Nell'assistenza o nella documentazione**
vicino alla richiesta di preventivo	una risposta di riferimento, richiamata	con criteri e casi diversi	separata dalle informazioni per scegliere

Quali domande prima: tre criteri insieme

Frequenza — quante volte torna nelle conversazioni

+

Effetto sulla scelta — se può fermare un acquisto o una richiesta

+

Rischio di errore — che cosa succede con una risposta sbagliata

Una rara domanda di compatibilità può contare di più

se dalla risposta dipende la possibilità di usare il prodotto

2 Una risposta che dice anche quando vale

Vaga	Regge anche letta da sola
Tempi «6-10 settimane» — sembra una scadenza garantita	6-10 settimane da quando i dati sono completi e il piano di lavoro è approvato; la data si conferma dopo la valutazione tecnica
Compatibilità «Sì, si collega» — lascia aperto che cosa si collega	Integrazione da valutare per ordini ed esiti di lavorazione: servono nome e versione del gestionale e i dati da scambiare

Esempio didattico: per pubblicarlo usa i tuoi dati

mantieni da quando conti i tempi e che cosa può cambiarli

3 Il markup FAQPage non serve più; il registro sì

2023 — risultati FAQ solo per siti governativi e sanitari noti e autorevoli

→

7 maggio 2026 — Google non mostra più le FAQ come risultati arricchiti

→

Oggi — nelle nuove pagine non vale la pena; se c'è già, deve descrivere le FAQ visibili

il testo delle FAQ può comparire nei normali risultati

Registro delle risposte, in un foglio condiviso

- ☑ la domanda
- ☑ il documento che lo sostiene
- ☑ la data dell'ultimo controllo
- ☑ il testo approvato con le condizioni
- ☑ chi può confermarlo
- ☑ dove lo riusi: pagine e documenti

Quando cambia un fatto, aggiorna tutte le versioni

correggi, accorpa o ritira le risposte superate

Fonte: Google Search Central, 2023 e 2026; esempi didattici dell'articolo

KLC www.klc.it

Fonte: KLC · FAQ sul sito: quali domande scegliere, dove rispondere e cosa aspettarti dalle AI
https://www.klc.it/blog/strategia/governance-delle-faq-evitare-risposte-ripetute-incoerenti-o/