Matrice dei messaggi

una sola offerta, quattro domande diverse

Tecnici, acquisti, utilizzatori e direzione leggono gli stessi fatti

1 Una nota comune risponde a quattro domande

Nota comune dell'offerta

fornitura · funzionamento · risultato da valutare · condizioni

Tecnici	Acquisti	Utilizzatori	Direzione
Posso usarlo nel mio contesto?	Che cosa comprende la fornitura e a quali condizioni?	Che cosa cambia nel mio lavoro?	A quale obiettivo economico o operativo contribuisce?

I ruoli indicano responsabilità, non per forza persone diverse: chi si occupa degli acquisti può valutare anche gli aspetti tecnici.

Un limite che cambia la scelta va anche nella sintesi

con lo stesso significato che ha nei dettagli

2 Metti fianco a fianco le frasi sugli stessi fatti

Esempio costruito: assistenza informatica

La sintesi dice

«Assistenza sempre inclusa»

Le condizioni prevedono

un canone che copre solo determinate fasce orarie

La frase coerente da usare in tutti e due i testi

«Il canone comprende l'assistenza nelle fasce indicate. Gli interventi fuori fascia vengono quotati a parte.»

Attenzione alle formule assolute, come «sempre incluso» o «compatibile con ogni impianto»: se una scheda introduce un vincolo, anche la sintesi deve rispettarlo.

Due documenti in disaccordo? Decide chi definisce l'offerta

poi correggi tutti i testi insieme

3 La tabella usa i ruoli, la pagina gli argomenti

Riga della matrice	Titolo della sezione nella pagina
Tecnici	«Compatibilità e limiti d'impiego»
Acquisti	«Che cosa comprende la fornitura»
Utilizzatori	«Come si usa e quale assistenza è prevista»
Direzione	«Quale risultato valutare e da che cosa dipende»

Testo dei collegamenti: deve far capire la destinazione

«Scopri di più»	«Scheda tecnica: collegamenti e limiti d'impiego»

Una pagina separata solo per un compito autonomo

per esempio una procedura completa di integrazione

Fonti: W3C WAI e UK Home Office citati nell'articolo; esempio costruito

KLC www.klc.it

Fonte: KLC · Messaggi del sito per tecnici, acquisti, utilizzatori e direzione: come scriverli
https://www.klc.it/blog/strategia/matrice-messaggi-sito/