

3.4 Vragen die gesteld moeten worden

Hieronder staan een aantal voorbeeldvragen, onderverdeeld in groepen. Zowel de vragen als de groepen zijn niet absoluut. Het gaat erom dat je na je gesprek een duidelijk beeld hebt van de vraag van de klant.

Het is handig te beginnen met wat algemene vragen.

- Wat is de aanleiding?
- Wanneer moet het af zijn?
- Noem vijf tot tien termen/woorden die van toepassing moeten/kunnen zijn op de toekomstige applicatie/website.

Natuurlijk wil je weten wat het doel is en wie de doelgroep is.

- Wat wilt u met de applicatie bereiken? (Nieuwe klanten aantrekken, producten verkopen, imago versterking, bepaalde omzet halen)
- Welke boodschap moet de website vertellen?
- Wanneer is de website een succes?
- Welke taken wilt u dat een websitebezoeker uitvoert?

Vervolgens moet je weten hoe een en ander eruit gaat zien, de zogenoemde 'look and feel'.

- Wat voor gevoel moet de gebruiker krijgen?
- Beschrijf de gewenste uitstraling.
- Moet er een bepaalde huisstijl gebruikt worden?
- Werk met voorbeelden van bestaande applicaties/websites en laat er commentaar op geven.

Ook wil je weten welke functionaliteit er moet zijn.

- Welke informatie moet de applicatie/website bieden?
- Welke informatie moeten gebruikers krijgen?
- Moeten er berichten worden getoond? Om wat voor soort berichten gaat het en hoe vaak komen ze voor?
- Moet de gebruiker kunnen zoeken?
- Wie beheert de content en wie levert deze aan?
- Wie is verantwoordelijk voor de redactie?
- Is er een koppeling met sociale media en wie is hier verantwoordelijk voor?

Vragen over onderhoud.

- Wie is verantwoordelijk voor het onderhoud?
- Moet er gebruik gemaakt worden van een Content Management Systeem, zo ja, welk?
- Is er ervaring met een Content Management Systeem?
- Hoe moet het onderhoud (intern of extern) geregeld worden?

Als alle vragen gesteld zijn moet er duidelijk worden geformuleerd wat de klant wil.