

Observation

21/02/2025 10:00~10:20

BMD 1F

-Deux machines à café et deux distributeurs de snacks.

-L'une des machines à café est en panne. "communication impossible" "hors service"

-Il ne reste que peu de produits dans les deux distributeurs de snacks, 3ou4 sorts pour chacun.

10:00

Utilisateur 1

A acheté un café.

Durée : 54 secondes.

10:01

Utilisateur 2

A acheté un café.

Durée : 40 secondes.

10:04

Utilisateur 3

A échoué deux fois à payer via smartphone.

il n'a pas pu acheter de café.

Durée : 1 minute 31 secondes.

10:06

Utilisateur 4

d'abord a fini le procédure de l'annulation de la commande de l'utilisateur précédent et a acheté un café.

Durée : 1 minute 35 secondes.

10:06

Utilisateur 5

A acheté des chocolats genre Twix.

Durée : 35 secondes.

10:07

Utilisateur 6

A acheté un café.

Durée : 41 secondes.

10:07

Utilisateur 7

Un groupe de trois personnes.

A regardé les produits des deux machines (café et snacks), puis est parti.

Durée : 18 secondes.

10:09

Utilisateur 8

A regardé les produits des deux machines (café et snacks), puis est parti.

Durée : 9 secondes.

10:12

Utilisateur 9

A acheté un café.

Durée : 1 minute 4 secondes.

10:16

Utilisateur 10

Après avoir sélectionné un produit de café, a appuyé sur le bouton pour ajuster le sucre et manipulé la machine, mais n'a pas effectué de paiement et n'a pas acheté.

Durée : 21 secondes.

Observation :

Pendant les 15 minutes de pause, la plupart des gens utilisent les machines dans les 10 premières minutes, les 5 dernières minutes on observe les gens souvent marche rapidement vers la salle de classe, donc il y a moins de personnes qui achète un café.

Analyse général des activités de l'empathie

- Le distributeur automatique que les gens fréquentent habituellement est fixe à un ou deux endroits en fonction de la distance de la salle ou du bâtiment où ils ont ses cours.
- même en cas d'échec de l'achat, il n'y a pas beaucoup de temps pour faire un aller-retour vers un bâtiment voisin.
- Les horaires où beaucoup de gens veulent acheter du café sont souvent les mêmes.
 - Avant le cours du matin
 - Les gens prennent une pause en même temps
- Lorsque les gens veulent acheter un produit, ils estiment si le produit est accessible dans le temps limité. Si ce n'est pas le cas, ils s'adaptent de manière flexible en fonction de la situation.

Les compromis :

- changer d'endroit pour obtenir le produit, donc je me déplace (dans le même bâtiment) (dans un bâtiment proche).
- attendre un peu jusqu'à ce que mon tour arrive (faire la queue).
- payer un prix plus élevé pour l'obtenir (utiliser un distributeur automatique avec une gamme de prix différente, acheter un produit similaire).
- acheter un produit de substitution (si le café n'est pas disponible, je n'achète que des snacks).

Le pire scénario possible :

- Le distributeur est en panne et il n'y en a qu'un seul qui fonctionne, mais beaucoup de gens font la queue.

- Ou bien aucun distributeur automatique ne fonctionne.
- Je veux vraiment acheter quelque chose.
- Je prends du temps pour me déplacer vers un autre bâtiment.
- Mais dans le bâtiment ou à l'étage où je me rends, il n'y a rien de disponible.
- Je n'obtiens rien et je suis en retard pour mon cours sans avoir un café ou un snack.