Domande e risposte

**durata**: 15 minuti approssivamente.

1. In che contesto ti capita di usare i distributori automatici nel tuo luogo di lavoro/studio? Quando è stata l’ultima volta?

Uso le macchinette all’università prima di una lezione. In genere le uso per bisogno di una bibita che mi risvegli oppure che mi riscaldi. L’ultima volta che le ho usate è stato ieri. (Ha confermato di essere un utente abituale)

1. Cosa hai acquistato l’ultima volta ai distributori automatici? Perchè?

L’ultima volta ho acquistato un cappuccino perchè avevo bisogno di energie, ma non troppe come avrebbe fatto il caffè

1. Com’è stata l’esperienza di acquisto dei prodotti o uso dei distributori automatici?Se ci sono stati problemi, relativo a cosa?Hai usato il servizio clienti? Conosci della tua esistenza?

Problematica. Non ci vado durante le lezioni perchè spesso c’è fila essendo alcune di queste rotte, quindi tutti devono ripiegare su quelle sane. Le macchinette sono lente quindi non riescono a smaltire tutte le persone con conseguente ritardo durante le pause. Una volta è successo che la macchinetta mi avvertisse che non ci fosse il thè come bevanda se preso nella versione small, ma nella versione xl era possibile ottenere la bevanda quando il tutto era poco coerente visto quanto detto prima.

So della sua esistenza ma penso non risolva nulla chiamarli.

1. Hai mai avuto bisogno di pagare non in contanti ai distributori automatici?

Sapendo che l’app funziona molto male cerco sempre di avere degli spicci, ma si mi piacerebbe poter pagare con la carta o l’app.

1. Hai mai scaricato app concorrenti per l’uso dei distributori automatici? Ti andrebbe di raccontarmi la tua esperienza?

Si ho scaricato l’attuale applicazione utilizzata per le macchinette della Sapienza. L’app non è per nulla utile, anzi mi fa perdere tempo che per me è fondamentale. Per collegarsi alla macchinetta si utilizza un qr code ma il 70% delle volte il collegamento non riesce. Per registrarsi la prima volta ho dovuto tentare per diverse volte in giorni differenti perchè dava errori. L’accreditamento dei soldi sull’app spesso da errore quindi non riesco neanche a ricaricare il credito. L’app proponeva anche un euro di benvenuto che ovviamente non è mai stato accreditato.

1. Ti sei mai pentito di aver comprato un prodotto?

Non mi sono mai pentita nel caso in cui ho ottenuto il prodotto richiesto, ma è accaduto che per le bevande uscisse solo acqua calda quindi la mi sono pentita visto che non sempre vengo rimborsata, anche perchè vado di fretta e non ho tempo

da perdere per qualche centesimo. Ovviamente vado a lezione stanca, arrabbiata per non aver preso quello che volevo e con meno soldi di prima.

1. Ti è mai capitato di non trovare qualcosa ai distributori automatici?

Spesso non trovo quello che vorrei.

1. Hai problemi a trovare un distributore automatico? In base a cosa scegli a quale andare?

Si se non sto vicino a quelle che conosco, di solito chiedo in giro per trovarle. In genere vado dove so di trovare meno fila, cambiando spesso edificio vista la situazione in cui mi trovo.

**Audio**: la registrazione completa **non** è disponibile.

# Principali need evidenziati

* Sapere la disponibilità di prodotti all’interno di distributori automatici.
* Un’applicazione che sia utile, invece di ostacolare.
* Un modo per velocizzare lo smaltimento delle file davanti alla macchinetta.
* Un servizio clienti più utile per problemi minori come il riaccreditamento.
* Un modo per trovare delle macchinette vicine dove c’è meno fila.
* Possibiltà di usare sconti per ridurre l’impatto sul rincaro dei prezzi

# Note e riflessioni

L’utente intervistato non ha avuto problemi a rispondere.