# Domande e risposte

**Durata**: 10 minuti

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

Tra pausa lezioni, dopo prima.

Ieri, quotidianamente

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

Acqua, fontanella lontana.

Di solito anche cracker, cioccolatini e snack vari. Bevande? Qualche volta tè

1. Com’è stata l’esperienza di acquisto dei prodotti o uso dei distributori automatici?

Hai usato il servizio clienti? Conosci della tua esistenza?

Distributore quasi mai funzionante con l'app. Spesso ritrovi monetine assenti.

Guasti: pacato. Niente servizio clienti, perché procedura lunga con la segnalazione. Comodo segnalazione veloce.

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

Quasi sempre, non funziona app. Ci rinuncio a meno che qualcuno cambi monetine.

1. Hai mai scaricato app concorrenti per l’uso dei distributori automatici?

App usate spesso.

Non funziona: difficoltà a collegarlo.

Scansione QR: va molto spesso lenta, a volte è frustrante perché ci mette tanto. Suggerisco NFC o metodi meno macchinosi.

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

Tendenzialmente no. Però quando provo prodotti nuovi, scelgo in base alle opinioni altrui. Spesso stesse cose.

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

Coca-Cola, se ho tempo lo cerco altrove e mi serve necessariamente. Farebbe comodo saperlo prima, anche disposto a usare un'app per sapere cosa c'è.

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

Diciamo che se non lo vedo non so se c'è il distributore, sarei disposto addirittura a scaricare un'app per questo. Se non lo vedo, neanche cerchi perché frustrante.

Di base vicinanza, poi se non trovo prodotti e ho tempo vado altrove anche edifici.

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

# Principali need evidenziati

* Pagare senza contanti
* Segnalazione guasti facile e veloce
* Sapere che prodotti sono disponibili e dove
* Trovare distributori
* Avere opinioni sui prodotti disponibili

# Note e riflessioni

Intervistato propositivo e comprensivo rispetto alle domande.