# Domande e risposte (NOT FINISHED)

Sono state usate le domande della terza versione

**Durata**: 5 minuti.

1. In che contesto ti capita di usare i distributori automatici nel tuo luogo di lavoro/studio?

Solitamente non sono un utilizzatore assiduo di distributori automatici, mi capita di andarci e quando vado il più delle volte non funzionano.

1. Quando è stata l’ultima volta?

Una settimana fa

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

Un caffè

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

Difficoltosa, ho provato ad usare l’app ma il QRCode non funzionava e quindi non sono riuscito a connettermi alla macchinetta, sono dovuto quindi tornare in aula e prendere i contanti

*Quando hai problemi come reagisci?*

Cerco di trovare una soluzione, non mi fermo mai di fronte al problema e tento sempre di completare l’acquisto

*Sei a conoscenza del fatto che esiste un servizio clienti per questo tipo di problemi?*

Si, sono a conoscenza del servizio clienti e una volta l’ho contattato per farmi rimborsare un pagamento

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

Si, non ho quasi mai i contanti

*Solitamente quindi come fai a completare l’acquisto?*

Utilizzo l’applicazione per pagare con la carta

*Il tuo parere sull’applicazione?*

Esperienza frustrante, a volte funziona come dovrebbe, a volte non funziona e devo litigarci oppure addirittura i server sono in manutenzione e non è possibile effettuare l’ acquisto

*Quando non funziona, che problemi ti da?*

A volte il QRCode è rovinato e non viene letto dall’app, altre volte invece non riesce proprio a connettersi

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

Domanda non effettuata

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

No, a meno che non faccia proprio ribrezzo o il prezzo sia sproporzionato mi accontento di tutto

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

Si, mi capita spesso

*E come risolvi?*

Vado alla facoltà affianco ad un’altra macchinetta

1. Hai problemi a trovare un distributore automatico?

Si, soprattutto negli edifici con più piani. Solitamente sai che ci sono, ma non sai mai in che piano sono situate

*Hai preferenze nella scelta delle macchinette?*

Solitamente cerco di andare a quelle con meno fila

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

# Principali need evidenziati

* Sapere la locazione delle macchinette nelle vicinanze (ANCHE IN EDIFICI CON PIU’ PIANI) e la loro operatività (se sono funzionanti, guaste, ecc)
* Sapere l’utilizzo della macchinetta (quanta gente la usa, quanta fila uno si può aspettare)
* Poter pagare con la carta
* Avere un metodo di connessione alla macchinetta che sia duraturo e affidabile

# Note e riflessioni

L’utente intervistato ha risposto tranquillamente ad ogni domanda, nessuna incomprensione.