# Domande e risposte

Sono state usate le domande della versione finale

**Durata**: 8 minuti.

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

Uso i distributori automatici all'università, ogni volta che ho bisogno di una pausa

durante le lezioni o durante il tirocinio, per staccare un attimo la mente.

L'ultima volta che ho usato un distributore automatico è stata giovedì.

(Questo dato ci fa capire che l'utente è un utente che usa più o meno frequentemente i distributori automatici).

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

L'ultima volta che sono andata ad un distributore automatico ho acquistato un caffè con nocciola, in quanto la mattina ho sempre bisogno di un caffè e non ho avuto tempo di prenderlo a casa. Molto spesso durante le pause preferisco il caffè o della cioccolata.

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

Hai usato il servizio clienti? Conosci della tua esistenza?

La mia esperienza di acquisto dei prodotti ai distributori automatici non è sempre molto positiva. Mi è successo che, usando le monetine, ho inserito più monetine di quelle richieste **non ricevendo il resto**. Altre volte mi è capitato di andare in un distributore non funzionante, oppure mi è capitato che i distributori non dessero la stecchetta per girare il caffè o le altre bevande calde.

Non sapevo che ci fosse un servizio clienti per cui non ne ho mai usufruito.

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

Ho sempre pagato con le monete perché lo preferisco, anche se a volte rimane scomodo perché non ho la somma precisa.

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

Ho saputo da poco dell'esistenza dell'app per i distributori automatici nelle università,

perciò non ho mai avuto modo di usarla. In ogni caso preferisco usare le monete per

guadagnare tempo, però proverò ad usare l'app per curiosità.

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

Si, qualche volta mi sono pentita di aver comprato determinati prodotti.

In particolare, una volta era un caffè molto allungato con acqua e un'altra volta per via

della mancanza delle stecchette per girare il caffè, lo zucchero si è depositato tutto

sul fondo e il caffè non era dei migliori.

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

Si, qualche volta mi è successo di non trovare ciò che desideravo. Per questo motivo

sono dovuta andare ad un altro distributore, sprecando vario tempo.

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

No, non ho problemi a trovare i distributori automatici in università, sono andata

in molti edifici quindi conosco molti posti in cui trovarli. Solitamente scelgo il distributore

in base a quale è più vicino alla posizione in cui mi trovo.

# Principali need evidenziati

* Sapere se un distributore è funzionante o meno
* Sapere se il distributore offre le stecchette per il caffè

# Note e riflessioni

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