# Domande e risposte

Sono state usate le domande della versione finale

**Durata**: 15 minuti.

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

Solitamente uso i distributori automatici quando mi reco a studiare in biblioteca e dimentico di portare l’acqua da casa o anche la mattina quando mi capita di comprare dei biscotti. L’ultima volta che sono andata ad un distributore automatico è stato circa un mese e mezzo fa, all’inizio di ottobre.

(Questo dato ci fa capire che l'utente è un utente che NON usa 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 caffè con latte perché avevo sonno e avendo lezione dopo, avevo bisogno di qualcosa che mi tenesse sveglia.

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

Hai usato il servizio clienti? Conosci della tua esistenza?

In generale, non usando molto spesso i distributori automatici, la mia esperienza è quasi sempre stata positiva, non ho mai riscontrato particolari problemi. Quelle poche volte che sono andata, però, mi è sempre capitato di trovare davvero tanta fila e **attendere molto tempo** prima che fosse il mio turno.

Non ho mai usato il servizio clienti, non so neanche cosa sia.

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

Quando vado ad un distributore automatico pago sempre con la carta perché ritengo che sia molto più comodo pagare con la carta piuttosto che con le monete, che molto spesso non ho.

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

No, non ho mai scaricato nessun tipo di app. Non l’ho mai fatto perché, testuali parole “mi da noia scaricarla, mi viene più difficile avere un’app che comprare direttamente."

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

No, non mi sono mai pentita. Se scelgo di comprare un determinato prodotto è perché già l’avevo provato precedentemente, quindi sono certa della scelta che faccio.

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

Si, mi è capitato. Generalmente, quando vado ad un distributore automatico, ho sempre voglia di comprare qualcosa di “healthy”, ma nella maggior parte dei casi non trovo ciò che vorrei.

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

L’anno scorso sono stata un anno in erasmus a Roma, frequentando La Sapienza. Non conoscendo l’università mi è capitato di avere difficoltà nel trovare distributori automatici. Scelgo a quale andare in base ai prodotti offerti.

# Principali need evidenziati

* Sapere quali distributori sono più vicini al luogo in cui mi trovo
* Disponibilità di prodotti
* Sapere quale distributore ha meno fila

# Note e riflessioni

L’utente intervistato ha risposto più o meno tranquillamente ad ogni domanda. Essendo una ragazza straniera, l’intervista è stata un po più lunga in quanto su alcune domande ho dovuto spiegare bene il significato di ciò che stavo chiedendo.