# Domande e risposte

Sono state usate le domande della versione finale

**Durata**: 5 minuti.

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

Generalmente durante i periodi di stacco tra una lezione e un’altra, però non durante l’attesa lunga di una lezione (“tempi morti”)…di solito quando sono stanca e quindi per esempio ho bisogno di un caffè; l’ultima volta è stato qualche settimana fa. Ultimamente non li uso molto spesso perché non mi trovo spesso all’università, in passato li usavo molto più frequentemente

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

Un Kinder Bueno, che il distributore ha deciso di non fornire, ed un caffè.

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

Hai usato il servizio clienti? Conosci della tua esistenza?

Come detto prima, l’ultima volta non è stata un’esperienza ottimale dato che il distributore decise di tenersi i soldi; ho cercato di farmi restituire i soldi con qualche pugno ma senza successo; il servizio clienti non mi è mai capitato di usarlo dato che non ne ero neanche a conoscenza.

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

Non mi è mai capitato; in alcuni contesti ritiengo che sarebbe molto comodo pagare in modo diverso da monete/contanti ma date le cifre irrisorie lo ritiengo forse un po’ inutile. L’unico momento in cui sarebbe utile pagare diversamente da monetine/contanti è nel caso in cui abbia per esempio solo monetine da 10 centesimi ecc.

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

No dato che non ne ero neppure a conoscenza della loro esistenza.

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

No perché, comunque, nella scelta del prodotto decido di andare sul sicuro

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

No perché solitamente cerco la varietà, quindi, non ho problemi a cambiare prodotto rispetto alla scelta iniziale; ho sempre un’alternativa.

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

All’università non ho mai avuto problemi a trovarli; una volta ho avuto problemi a trovare il distributore ad un museo, la ricerca fu molto frustrante; in generale il criterio di scelta del distributore è quello della quantità, la ritengo forse un poò sbagliata come cosa dato che solitamente quando un distributore è pieno non funziona. Preferisco comunque usare questo criterio dato che, come detto prima, cerco la varietà per avere più possibilità.

Principali need evidenziati

- Uso facile e veloce

- Molta varietà nei distributori

- Lista dei prodotti disponibili

- Posizione dei distributori

Note e riflessioni

Intervistato propositivo e comprensivo rispetto alle domande.