# 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?

Principalmente in università ma a volte mi capita anche nel luogo di lavoro dei miei genitori se li vado a prendere. All'università sempre caffè o acqua per abitudine e non so se per reale necessità.

Sono un utente abituale e infatti l'ultima volta è stata proprio ieri, li uso praticamente ogni giorno.

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

Come sempre, ho preso il caffè appena arrivato all'università per abitudine.

Non provo quasi mai cose nuove ma sempre più o meno le cose che prendo abitualmente.

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

Hai usato il servizio clienti? Conosci della tua esistenza?

Sono spesso molto lenti e inaffidabili per quanto riguarda i prodotti, infatti si può formare subito una fila anche di 3 minuti o più, fastidiosa se durante una pausa delle lezioni.

Quando non funzionano, viene avvisato il rappresentante che chiamerà il servizio clienti. Non lo faccio io personalmente, anche se potrei, perché **mi vergogno** ma se fosse più rapido e senza doverci parlare lo farei. Forse verrebbe risolta prima.

Per quanto riguarda l'acquisto in sé, spesso uso monetine ma a volte ho usato anche un'app collegata.

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

Sì, anche se raramente. Infatti solo due volte ho usato l'app, e ho sempre monetine perché mi ricordo di portarle. **A volte mi dimentico** ed è un problema

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

Sì, perché me l'ha consigliata una persona che la trova veloce.

Io l'ho provata e l'ho trovata al contrario abbastanza macchinosa, complicata da usare durante una pausa **se sono di fretta**. Sicuramente se fosse più veloce la userei perché è più comodo usare l'app rispetto alle monetine.

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

No perché non prendo quasi mai cose nuove. Non ho la necessità di sapere prima se qualcosa potrebbe piacermi.

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

Sì, però non è un problema perché vado lo stesso e al massimo prendo un'altra cosa o ho accompagnato qualcuno. Non mi interesserebbe sapere prima se c'è qualcosa o no.

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

Non ho problemi perché dove lo uso io ne è presente uno solo. Non ho mai avuto necessità di cercarlo in posti nuovi che non conosco.

Non so come scelgo dove andare perché uso sempre lo stesso unico distributore.

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

# Principali need evidenziati

* Pagare senza usare le monetine che potrei non avere
* Velocità di interazione con la macchinetta
* Uso del servizio clienti senza interazione diretta con l'operatore

# Note e riflessioni

Intervistato comprensivo rispetto alle domande, con poche necessità perché abbastanza abitudinario nelle scelte.