# Domande e risposte

**Durata**: circa 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?

All’università, l’ultima volta è stato oggi ma non ho preso nulla perchè la macchinetta non funzionava.

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

La persona prima di me ha inserito i soldi ma non ha ottenuto il prodotto quindi ho capito non funzionasse. Altrimenti ieri ho preso un cappuccino alla nocciola per piacere.

Di solito prendo il caffè amaro per svegliarmi, questa era una delle poche volte in cui avevo voglia di dolce.

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 infastidita se c’è fila, ma di solito non ho problemi ad usare i distributori. Non ho mai usato il servizio clienti e non ne avevo mai sentito parlare. Probabilmente non lo userei e non saprei neanche a cosa possa essere utile. Non lo userei perchè per un euro non ci do peso, ma se mi capitasse spesso forse un tentativo lo farei.

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

No di solito uso le monete, se non le ho rinuncio o chiedo a qualcuno di cambiarmi i soldi. Non sapevo ci fosse la possibilità di pagare con la carta tramite l’app.

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

Non ho mai sentito il bisogno di scaricare un’applicazione per l’uso delle macchinette. L’uso di un’app per usare la macchinetta mi fa pensare ad una perdita di tempo quando invece posso usare facilmente le monete.

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

No di solito quello che compro mi piace, al massimo posso pentirmi per il prezzo. Mi farebbe piacere avere degli sconti.

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

Ultimamente si, forse perchè c’è più gente in università quindi i prodotti finiscono prima.

Forse dovrebbero rifornire più spesso. Se non trovo quello che stavo cercando vedo al momento se qualcos’altro mi attira, altrimenti lascio perdere. Se non trovo nulla però mi sento un pò dispiaciuta

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

Nell’edificio in cui si tengono i corsi che seguo non c’è una macchinetta quindi vado in altri.

Generalmente gli altri edifici ce l’hanno e le trovo facilmente. Scelgo la macchinetta in base alla vicinanza, quindi se è troppo lontana lascio perdere.

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

# Principali need evidenziati

* Sapere se la macchinetta funziona
* Sapere se c’è fila al distributore
* Chiaro utilizzo dell’assistenza(l’intervistato non sapeva a cosa servisse)
* Conoscere la disponibilità dei prodotti nelle macchinette
* Conoscere la macchinetta più vicina

# Note e riflessioni

Intervistato propositivo e comprensivo rispetto alle domande.