# Domande e risposte

Sono state usate le domande della versione finale

**Durata**: 12 minuti.

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

Mi capita di usarle in università, quando sono stanca ed ho bisogno di ricaricarmi oppure quando ho giramenti di testa a causa delle tante ore trascorse in università.

L'ultima volta che ho fatto uso di un distributore automatico è stato ieri.

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

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

L'ultima volta ai distributori automatici ho acquistato un pacco di noci sgusciate. Solitamente appena arrivo in facoltà, la mattina prendo un caffè per svegliarmi e una barretta, chiamata 'milka oreo' durante la giornata, perché molto spesso ho voglia di cibo 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?

L'esperienza di acquisto di prodotti ai distributori automatici dell'università,

almeno per me, non è molto positiva. Utilizzo quasi sempre le monetine e spesso succede

che il distributore trattiene i soldi, non dandomi il prodotto desiderato. Mi è anche

successo di trovare la macchinetta rotta, e questa è una cosa che vorrei sapere

prima di arrivare alla macchinetta stessa, in quanto ciò porta uno **spreco di tempo**

e, a causa della fila, potrei non comprare ciò che voglio in quanto la pausa è terminata.

Non sono a conoscenza del sevizio clienti, non pensavo esistesse.

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

Pago quasi sempre con le monetine, qualche volta usufruisco dell' **app**.

Vorrei poter utilizzare più spesso l'app per evitare di dover portare sempre soldi con me,

però l'app è davvero troppo lenta.

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

Ho scaricato l'app usata nelle università per i distributori automatici, non

ricordo il nome. Come già detto precedentemente, però, il problema di quest’app è la lentezza, molto spesso, a causa di questo problema, rinuncio ad usarla e pago con le monetine.

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

Si, mi è successo due volte. Una volta per un errore mio, ho sbagliato a digitare il numero

e ho preso il prodotto sbagliato. Un'altra volta, invece, mi è capitato di prendere un prodotto, precisamente una crostatina, che era **già scaduto** e ovviamente ho sprecato soldi perché non potevo sapere prima che il prodotto fosse scaduto.

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

Si, mi è capitato. Mi è successo di non trovare una barretta e ho dovuto cambiare

macchinetta all'interno della facoltà. Questo ha portato un grande spreco di tempo in quanto non sapevo se quel prodotto era disponibile o meno all’interno del distributore automatico.

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

No, so perfettamente dove sono situati i distributori automatici e scelgo a quale andare

in base al piano (piano terra/primo piano) in cui faccio le lezioni.

# Principali need evidenziati

* Prima di scegliere a quale distributore automatico andare, sapere in quale di questi c’è meno fila.
* Sapere se un determinato prodotto è scaduto.
* Sapere se un determinato prodotto è disponibile o meno.

# Note e riflessioni

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