# Domande e risposte

Sono state usate le domande della versionefinale.

**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?

Di solito uso i distributori automatici a lavoro. La mattina, per prima cosa,

prendo il primo caffè della giornata insieme ai miei colleghi di ufficio. Successivamente,

prendo il secondo caffè dopo pranzo. L'ultima volta che ho usato un distributore 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 ho acquistato un caffè perché avevo molto sonno, due bottigliette d'acqua frizzanti

perché avevo dimenticato di portarla da casa e una busta di patatine per uno snack

di metà mattinata.

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 uso dei distributori automatici è in generale positiva. Mi è capitato, però,

qualche volta di riscontrare problemi. Alcune volte il prodotto non viene erogato

perché rimane incastrato nel vano in cui è inserito e qualche altra volta ho avuto problemi

nel caricare la chiavetta di cui dispongo perché la macchinetta non riesce a trasferire

il contante che inserisco all’interno della chiavetta. Conosco il servizio clienti e l'ho usato

proprio quando ho un disservizio come appena spiegato.

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

Ho la chiavetta e solitamente utilizzo quest'ultima, che comunque viene ricaricata attraverso l'utilizzo del contante.

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

No, perché non sapevo che ne esistessero.

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

Solitamente no, perché di solito acquisto o prodotti che conosco o prima di acquistarli

mi informo presso qualcuno che già lo ha acquistato.

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

Si, mi è capitato. Ad esempio durante l'estate, l'acqua termina molto rapidamente.

Inoltre alcune volte mi è capitato di non trovare il gusto di caffé che preferisco,

ovvero il gusto 'modificato al cacao’.

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

No, non ho problemi. Di solito utilizzo i distributori automatici solamente presso il

luogo di lavoro e ne è presente uno per ogni piano. La scelta di quale distributore usare

la faccio in base a quella che eroga il prodotto migliore e che fornisce una maggiore scelta,

sia per quanto riguarda gli snack che per quanto riguarda le bevande.

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

# Principali need evidenziati

* Sapere la disponibilità di prodotti all’interno di distributori automatici.

# Note e riflessioni

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