# Domande e risposte

Sono state usate le domande della terza versione

**Durata**: 5 minuti.

1. In che contesto ti capita di usare i distributori automatici nel tuo luogo di lavoro/studio?

Durante la pausa merenda per placare la fame

1. Quando è stata l’ultima volta?

Mercoledì (l’intervista è stata effettuata di sabato)

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

Una crostatina al Cacao

*Perché proprio la crostatina?*

Perchè costava poco

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

Pessima, il distributore automatico mi ha fregato il resto.

*E’ una cosa ricorrente oppure è la prima volta che succede una cosa del genere?*

In realtà era la prima volta, anche perchè solitamente l’utente paga con la carta

*Sei a conoscenza del fatto che esiste un servizio clienti per questo tipo di problemi?*

Si, ma mi secca dover chiamare il servizio clienti e rimanere in attesa per pochi centesimi, visto e considerando che così facendo mi rovinerei la pausa perchè subito dopo dovrei andare a lezione

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

Domanda non effettuata

*Mi hai detto che solitamente paghi con la carta, ma usi applicazioni di terze parti per effettuare questo tipo di acquisto?*

No, uso il lettore di carte presente sulle macchinette

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

Si, ho provato ad usarla ma la trovo molto complicata e il QR Code il più delle volte non funzionava, quindi mi è molto più comodo pagare direttamente con la carta usando il lettore presente sul distributore. La uso solo se è strettamente necessario (quando il distributore non ha il lettore integrato)

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

Si

*Come mai, se posso chiedere?*

Non era per nulla buono

*Ti avrebbe fatto comodo avere un parere in più prima di acquistare quel prodotto?*

Non lo so, il fatto è che quando vado alle macchinette, vado per prendere qualcosa di veloce, quindi a prescindere da tutto mi sarei fatta guidare dall’istinto

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

Si, il più delle volte mi capita di non trovare la bevanda che preferisco al distributore di caffè, oppure di ricevere la bevanda senza zucchero

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

Si, anche perchè spesso succede che le macchinette che conosco non funzionano e se devo prendere cose al volo come l’acqua, mi ritrovo spesso senza sapere dove andare

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

# Principali need evidenziati

* Sapere la disponibilità di prodotti all’interno di distributori automatici.
* Sapere la locazione delle macchinette nelle vicinanze e la loro operatività (se sono funzionanti, guaste, ecc)
* Poter pagare con la carta in modo facile, intuitivo, funzionale e veloce nelle macchinette dove non è possibile pagare con la carta
* Esperienza di servizio clienti veloce e rapida, quasi immediata

# Note e riflessioni

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