Domande e risposte

**durata**: 15 minuti approssivamente.

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

Durante una pausa a lavoro o dopo pranzo per prendere un caffè. L’ultima volta è stata la scorsa settimana.

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

L’ultima volta ho preso un caffè, per piacere e scaldare un pò le mani.

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

Ho avuto una buona esperienza l’ultima volta, in generale non trovo molta fila perchè le macchinette sono veloci e possiamo usare la **chiavetta per pagare velocmente**. Un problema che ogni tanto manca è che non vengo avvisata se un prodotto non è disponibile quindi esce soltanto acqua calda. Il rimborso prima era ottenibile utilizzando il numero verde ma successivamente al cambio di gestore non vi è stata più la possibiltà di farlo.

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

In genere uso la chiavetta per abitudine, **perchè prima chi la usava aveva uno sconto**. Adesso non è più possibile utilizzarlo.

1. Hai mai scaricato app concorrenti per l’uso dei distributori automatici? Ti andrebbe di raccontarmi la tua esperienza?

No non ho mai utilizzato un’app per i distributori perchè nel mio ufficio non serve, perchè ci sono le chiavette e sono già tutti contenti così.

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

Non mi sono mai pentita, anzi li trovo di buona qualità.

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

No perchè mi baso su quello che vedo se per un cibo.

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

Non ho problemi a trovare macchinette perchè l’ufficio è pieno, conosco la posizione quindi so dove andare.

# Principali need evidenziati

* Essere informato prima di malfunzionamenti o assenza prodotto
* Pagare velocemente con altri mezzi (incentivato da sconti)

# Note e riflessioni

L’intervistato non è affatto un utente di app per lo scopo ma segnala problemi generali di qualsiasi utente