# Domande e risposte

Sono state usate le domande della versione **2**. Nelle riflessioni ne è stata redatta una versione 3.

**Durata**: 8 minuti

1. In che contesto ti capita di usare le macchinette? Quando è stata l’ultima volta?

L’ultima volta è stata 2 giorni fa, ed ero in università insieme a una collega e amica.

Solitamente, usufruisco delle macchinette per sfizio o perché ho dimenticato l’acqua a casa.

Non le uso mai per il pranzo, al più se durante una pausa accompagno un’amica e mi viene uno sfizio.

1. Cosa hai acquistato l’ultima volta alle macchinette? Perchè?

Ero insieme ad un’amica che voleva anche lei prendere qualcosa e allora ho comprato dei wafer. Ci siamo convinte a vicenda all’acquisto, non c’era un vero e proprio motivo.

1. Com’è stata l’esperienza di acquisto dei prodotti o uso della macchinetta?

Ho trovato le macchinette dove sono andata rotte, poi ho provato a una seconda e ho concluso l’acquisto. In caso fosse stata anche lei rotta, avrei tentato fino a un massimo di 3 macchinette, dopodiché avrei rinunciato completamente.

Inoltre, a volte mi è capitato di ricevere un resto errato, sia in eccesso che in difetto.

1. Hai mai avuto bisogno di pagare non in contanti alle macchinette?

Si, con la carta. Ho trovato molto frustrante il non poterlo fare.

Ho esperienza di università all’estero dove è possibile farlo ma qui no, solo con l’app (discussa al punto successivo).

1. Hai mai scaricato app concorrenti per l’uso delle macchinette?

No, ma conosco CoffeeCapp che può essere usata alle macchinette della nostra università. Non l’ho mai scaricata perché so che serve inserire la carta nell’app, scansionare codici e poi utilizzarla. Sembra **inutilmente complessa** e assolutamente poco intuitiva.

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

Si, mi è capitato con il caffè che non viene riempito oppure con lo zucchero che non è presente, e vorrei **saperlo prima** così da non sprecare i soldi.

Conosco l’esistenza di un servizio clienti ma l’ho reputato inutile per un acquisto così irrisorio.

1. Ti è mai capitato di non trovare qualcosa alla macchinetta?

Si. In tal caso andrei ad un'altra macchinetta fino a massimo 2 tentativi, dati dal fatto che sono molto vicine l’una all’altra nella mia università.

Sarebbe invece molto utile **sapere dov’è ciò che voglio** e con una funzione del genere **sarei invogliata a scaricare l’app** anche per usarla come metodo di pagamento, cosa che non farei altrimenti con una procedura complessa.

1. Hai problemi a trovare una macchinetta? In base a cosa scegli a quale macchinetta andare?

Ora conosco dove sono situate nella mia città universitaria, ma la trovo una funzionalità **utile** quando mi trovo in altri posti che non conosco (es: altre università).

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

# Need principali

* Sapere dov'è ciò che voglio
* Sapere dove sono distributori in luoghi pubblici (aeroporto, stazione)
* Pagare con app ma in modo facile

# Note e riflessioni

Le domande hanno mostrato need molto sentiti dell'intervistato e sono anche state risposte con calma, senza infastidire (ad esempio se ci è voluto troppo tempo).

Le risposte hanno riguardato tutti gli aspetti che ci interessano notare, e le domande rimosse dalla versione 1 si sono rivelate corrette in quanto non interessanti ma allungavano soltanto l’intervista.

Tuttavia, modifichiamo un dettaglio che ha creato confusione all'intervistato. Infatti, usare il termine **“distributori automatici”** anziché “macchinette”, avrebbe potuto evitare tale comportamento.

Si userà una versione 3 con questa modifica, fino a migliorie future.