# Domande e risposte

Sono state usate le domande della versione **3**. Si conferma questa versione delle domande e pertanto si terminano le interviste pilota.

**Durata**: 16 minuti, molti approfondimenti volontari

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

ufficio, pause, ieri

Mi capita di usarle prevalentemente in ufficio nella mia azienda (Sogei) durante le pause o se arrivo molto presto al lavoro. L’ultima volta le ho usate ieri (utente frequente).

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

L’ultima volta caffè lungo, ma spesso prendo anche cioccolata e ginseng. Qualche volta prendo degli snack per ingannare l’attesa.

Non mi è mai capitato di usarle per pranzo, ma non sarebbe improbabile dato che abbiamo anche dei tramezzini.

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

Hai usato il servizio clienti? Conosci della tua esistenza?

Di solito uso la chiavetta aziendale, se è ricaricata, anche se preferisco usare **l’app** che già abbiamo (discussa nelle app concorrenti).

Se ho fretta, uso le monetine senza app.

Spesso mi capita di trovarle rotte o mal funzionanti e **non saperlo prima** mi crea non poca frustrazione, infatti spesso rinuncio completamente. Vorrei saperlo prima perchè le macchinette sono distanti diversi piani di scale da dove lavoro, per cui è un tragitto lungo e inutile.

Il servizio clienti esiste e viene sempre contattato da un responsabile, non me ne occupo io.

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

Tramite app e chiavetta. Con carta mai necessario, perchè c’è l’app (se funzionasse).

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

Nella nostra azienda si usa l’app Argenta, pubblicata sugli store.

Ho riscontrato diversi problemi: decisamente poco intuitiva, lentezza d’uso. Devo scansionare il codice che compare sulla macchinetta, ma non me lo ricordo a memoria. Invece **vorrei connettermi prima** di arrivare alla macchinetta e avere una coda delle persone che si sono “connesse”, oppure la stanno usando direttamente di persona. Inoltre, **salvare le macchinette** tramite nome senza sapere il codice / libera in fila.

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

Per le bevande, spesso. Dipende dalla manutenzione delle macchinette (caffè lungo, ad esempio, può uscire acqua) e **vorrei non sprecare tempo e soldi**. Questa esigenza è diffusa, infatti lasciamo una montagna di biccherini davanti la macchinetta per segnalare agli altri se c’è qualche problema ed è meglio non prendere nulla.

Per snack, non mi serve perchè già vedo cosa prendo, e scadenza mai un problema.

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

Sì, può succedere. Ad esempio, d’estate ce n’è una al piano terra con i gelati. Frequente in quel periodo è che finiscono i gelati e devo fare 2 piani di scale per **rimanere a mani vuote**.

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

Si:

* università sapevo dov’era ma non so quale macchinetta ha **meno fila**, lo sapevo per passaparola
* aeroporto mi serviva un caffè e non sapevo dove fosse e l’ho **trovata a caso** girando
* azienda so dove sono, ma i modelli di macchinette sono tutte diverse e allora potrei sbagliarmi dove sta una cosa e fare un viaggio a vuoto.

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

# Principali need evidenziati

* Sapere lo stato di funzionamento di una macchinetta per le bevande
* Sapere dove c’è meno fila, e fare una fila virtuale di prenotati
* Riuscire a connettermi alla macchinetta senza dover faticare come con l’app attuale

# 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 domande sono state tutte comprese a pieno, a differenza di qualche incomprensione con la versione 2. Non è necessaria una modifica alle domande, che pertanto resteranno tali.