

Centro Medico analisi Customer Experience

Processo di Raccolta Dati Tramite Questionario Online

Strumento Utilizzato: Per la raccolta dei dati abbiamo impiegato Google Forms, uno strumento intuitivo e accessibile che ha permesso ai partecipanti di completare il questionario online.

Creazione del Questionario: Abbiamo sviluppato un questionario strutturato per raccogliere dati specifici. Il questionario includeva domande riguardanti il tipo di servizio ricevuto, l'esperienza complessiva, la spesa sostenuta e i feedback sulla customer experience, incluso il grado di soddisfazione rispetto a prenotazioni, accoglienza e professionalità.

Numero di Partecipanti: Il questionario è stato compilato da un campione di 100 partecipanti. Abbiamo selezionato questo numero per garantire una rappresentazione significativa e variata delle esperienze dei clienti.

Provenienza dei Partecipanti: I partecipanti provenivano da varie località nei dintorni di Cuneo, Italia, entro un raggio di 30 km. Questo ha permesso di raccogliere dati da una popolazione geograficamente concentrata, ma con sufficiente varietà.

Periodo di Rilevazione: I dati sono stati raccolti in un periodo compreso tra settembre 2023 e gennaio 2024. Questo intervallo temporale è stato scelto per osservare le tendenze e le variazioni nei feedback dei clienti nel corso di diversi mesi.

Tipo di Servizio: I servizi inclusi nel questionario erano radiologia, dermatologia, nutrizione, fisioterapia, sportiva e psicologia. Abbiamo posto particolare enfasi su radiologia e fisioterapia per una maggiore prevalenza di questi servizi.

Analisi dei Dati: Una volta raccolti, i dati sono stati analizzati per comprendere meglio la relazione tra i diversi servizi offerti, la spesa dei clienti e il loro grado di soddisfazione. In particolare, abbiamo esaminato come le diverse località e tipi di servizio influenzassero la customer experience.

Esempi di Domande del Questionario

1. Identificazione del Servizio Ricevuto

- "Quale dei seguenti servizi hai utilizzato durante la tua visita?"
- Opzioni: Radiologia, Dermatologia, Nutrizione, Fisioterapia, Sportiva, Psicologia.

2. Valutazione della Prenotazione

- "Da 1 a 5, quanto sei soddisfatto/a del processo di prenotazione del nostro centro?"
- Scala: 1 (Molto Insoddisfatto), 2 (Insoddisfatto), 3 (Neutro), 4 (Soddisfatto), 5 (Molto Soddisfatto).

3. Esperienza di Accoglienza

- "Valuta la tua esperienza di accoglienza al nostro centro."
- Scala: 1 (Molto Insoddisfatto), 2 (Insoddisfatto), 3 (Neutro), 4 (Soddisfatto), 5 (Molto Soddisfatto).

4. Professionalità del Personale

- "Quanto ritieni che il personale sia stato professionale nel trattamento ricevuto?"
- Scala: 1 (Per nulla Professionale), 2 (Poco Professionale), 3 (Neutro), 4 (Professionale), 5 (Molto Professionale).

5. Spesa Sostenuta

- "Indica l'ammontare approssimativo della spesa per il servizio ricevuto."
- Campo di inserimento libero con indicazione del range (es. da 50€ a 300€).

6. Feedback Generale

- "Descrivi la tua esperienza complessiva presso il nostro centro."
- Campo di testo libero per un commento dettagliato.

7. Dati Demografici

- Domande per raccogliere informazioni sulla località di provenienza, età, ecc., mantenendo l'anonimato del partecipante.