

# Indagine di Customer Satisfaction sulla Conciliazione

Anno 2017

*Ufficio Relazioni Esterne*



## Customer satisfaction - Servizio di mediazione

escluse le procedure di conciliazione in materia di telecomunicazione

### Anno 2017

Dati generali	1° semestre	2° semestre	Anno 2017
Mediazioni			226
Definiti con mancata comparizione			91
Definiti con aderente comparso			97
Questionari raccolti	47	26	73

#### Come e perché si è ricorsi al servizio

Per clausola inserita nel contratto	20	0	20
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	2	6	8
su invito del giudice	6	0	6
a seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte	0	8	8
perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione	7	1	8
altro (specificare)	4	10	14

#### Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca

	4,62	4,69	4,65
--	------	------	------

#### Esprima un giudizio complessivo su

disponibilità e cortesia dei funzionari	4,81	4,88	4,84
preparazione e professionalità dei funzionari	4,72	4,88	4,78
semplicità della procedura	4,53	4,69	4,59
chiarezza delle informazioni ricevute	4,64	4,81	4,70
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,66	4,73	4,68
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,60	4,73	4,64
trasparenza delle procedure	4,66	4,85	4,73
gestione dei tempi	4,63	4,73	4,67
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,64	4,77	4,68
riservatezza	4,85	4,92	4,88

#### Esprima un suo giudizio sul mediatore

disponibilità e cortesia del mediatore	4,83	4,89	4,89
preparazione e professionalità del mediatore	4,83	4,89	4,89
chiarezza espositiva	4,81	4,86	4,86
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,89	4,93	4,93
riservatezza	4,89	4,93	4,93

#### il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto

si	37	23	60
no	0	3	3

**E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet della CCIAA dove è possibile reperire informazioni, conoscere i servizi, ecc**

si	22	19	41
no	18	6	24

**E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio on line**

si	18	15	33
no	20	8	28

**Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca**

giornali	3	1	4
radio	0	2	2
televisione	1	1	2
sito internet della CCIAA di Lucca	5	4	9
Associazioni di categoria	2	3	5
professionista (avvocato, commercialista, ...)	27	20	47
associazione dei consumatori	1	0	1
familiare, amico, conoscente che aveva già provato il servizio	1	0	1
altro (specificare)	4	0	4

**Consiglierà il Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca ad un familiare, amico, conoscente**

si	40	25	65
no	1	1	2

**Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca qualora ne avesse bisogno**

si	37	22	59
no	0	0	0

**Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative**

	0	0	0
--	---	---	---

Confronto anni 2015 - 2017

Range di valutazione: da 1 (voto minimo) a 5 (voto massimo)

Dati generali	2015	2016	2017
Mediazioni	300	329	226
Definiti con mancata comparizione	125	114	91
Definiti con aderente comparso	138	100	97
Questionari raccolti	47	90	73

**Come e perché si è ricorsi al servizio**

Per clausola inserita nel contratto	18	50	20
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	7	4	8
su invito del giudice	2	10	6
a seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte	0	0	8
perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione	10	13	8
altro (specificare)	1	6	14

**Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca**

4,77	4,63	4,65
------	------	------

**Esprima un giudizio complessivo su**

disponibilità e cortesia dei funzionari	4,94	4,71	4,84
preparazione e professionalità dei funzionari	4,94	4,66	4,78
semplicità della procedura	4,70	4,48	4,59
chiarezza delle informazioni ricevute	4,89	4,69	4,70
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,89	4,67	4,68
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,91	4,55	4,64
trasparenza delle procedure	4,85	4,66	4,73
gestione dei tempi	4,69	4,46	4,67
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,87	4,69	4,68
riservatezza	4,96	4,70	4,88

**Esprima un suo giudizio sul mediatore**

disponibilità e cortesia del mediatore	4,89	4,80	4,89
preparazione e professionalità del mediatore	4,85	4,75	4,89
chiarezza espositiva	4,85	4,74	4,86
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,87	4,81	4,93
riservatezza	4,96	4,81	4,93

**il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto**

si	21	32	60
no	0	3	3

**E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet della CCIAA dove è possibile reperire informazioni, conoscere i servizi, ecc**

si	31	60	41
no	12	27	24

**E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio on line**

si	17	30	33
no	26	49	28

**Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca**

giornali	0	1	4
radio	0	0	2
televisione	0	1	2
sito internet della CCIAA di Lucca	7	9	9
Associazioni di categoria	9	9	5
professionista (avvocato, commercialista, ...)	25	58	47
associazione dei consumatori	0	0	1
familiare, amico, conoscente che aveva già provato il servizio	2	0	1
altro (specificare)	0	11	4

**Consiglierebbe il Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca ad un familiare, amico, conoscente**

si	43	80	65
no	1	6	2

**Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca qualora ne avesse bisogno**

si	43	78	59
no	1	5	0

**Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative**

	1	0	0
--	---	---	---

# Questionario

Periodo di rilevazione: anno 2017

<b>D1</b>		<b>Come e perché si è ricorsi al servizio</b>
D1.1		Per clausola inserita nel contratto
D1.2		su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)
D1.3		su invito del giudice
D1.4		A seguito del deposito della domanda presso l'Organo di mediazione, effettuata da una parte
D1.5		Perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione
D1.6		altro (specificare)

<b>D2</b>		<b>Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca</b>
-----------	--	---

<b>D3</b>		<b>Esprima un giudizio complessivo su</b>					
D3.1		disponibilità e cortesia dei funzionari	1	2	3	4	5
D3.2		preparazione e professionalità dei funzionari	1	2	3	4	5
D3.3		semplicità della procedura	1	2	3	4	5
D3.4		chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5
D3.5		precisione e completezza delle informazioni ottenute	1	2	3	4	5
D3.6		chiarezza e comprensibilità della modulistica	1	2	3	4	5
D3.7		trasparenza delle procedure	1	2	3	4	5
D3.8		gestione dei tempi	1	2	3	4	5
D3.9		comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	1	2	3	4	5
D3.10		riservatezza	1	2	3	4	5

<b>D4</b>		<b>Esprima un suo giudizio sul mediatore</b>					
D4.1		disponibilità e cortesia del mediatore	1	2	3	4	5
D4.2		preparazione e professionalità del mediatore	1	2	3	4	5
D4.3		chiarezza espositiva	1	2	3	4	5
D4.4		imparzialità, indipendenza e neutralità	1	2	3	4	5
D4.5		riservatezza	1	2	3	4	5

<b>D5</b>		<b>il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto</b>
D5.1		si
D5.2		no

<b>D6</b>		<b>E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet della CCIAA dove è possibile reperire informazioni, conoscere i servizi, ecc</b>
D6.1		si
D6.2		no

<b>D7</b>		<b>E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio on line</b>
D7.1		si
D7.2		no

<b>D8</b>		<b>Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca</b>
D8.1		giornali
D8.2		radio

D8.3	televisione
D8.4	sito internet della CCIAA di Lucca
D8.5	Associazioni di categoria
D8.6	professionista (avvocato, commercialista, ...)
D8.7	associazione dei consumatori
D8.8	familiare, amico, conoscente che aveva già provato il servizio
D8.9	altro (specificare)

<b>D9</b>	<b>Consiglierà il Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca ad un familiare, amico, conoscente</b>
D9.1	si
D9.2	no

<b>D10</b>	<b>Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca qualora ne avesse bisogno</b>
D10.1	si
D10.2	no

<b>D11</b>	<b>Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative</b>
------------	---