

Indagine di Customer Satisfaction

Conciliazione

Anno 2018

Ufficio Relazioni Esterne

Customer satisfaction - Servizio di mediazione

escluse le procedure di conciliazione in materia di telecomunicazione

Anno 2018

Range di valutazione: da 0 a 5

Dati generali	1° semestre	2° semestre	Anno 2018
Mediazioni	176	144	320
Definiti con mancata comparizione	59	67	126
Definiti con aderente comparso	72	29	101
Questionari raccolti	31	20	51

Come e perché si è ricorsi al servizio			
Mediazione obbligatoria	19	8	27
Per clausola inserita nel contratto	2	0	2
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	2	6	8
Su disposizione del giudice	1	0	1
A seguito del deposito della domanda presso l'Organo di mediazione, effettuata da una parte	1	2	3
altro (specificare)	6	3	9

Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca	4,84	4,58	4,74
--	------	------	------

Esprima un giudizio complessivo su			
disponibilità e cortesia dei funzionari	4,90	4,80	4,86
preparazione e professionalità dei funzionari	4,94	4,75	4,86
semplicità della procedura	4,77	4,50	4,66
chiarezza delle informazioni ricevute	4,73	4,65	4,70
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,74	4,65	4,71
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,79	4,68	4,75
trasparenza delle procedure	4,87	4,70	4,80
gestione dei tempi	4,83	4,55	4,72
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,93	4,89	4,92
riservatezza	4,94	4,90	4,92

Esprima un suo giudizio sul mediatore			
disponibilità e cortesia del mediatore	5,00	4,98	4,98
preparazione e professionalità del mediatore	4,93	4,96	4,92
chiarezza espositiva	4,90	4,88	4,88
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,93	4,92	4,92
riservatezza	5,00	4,98	4,98

il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto

si	25	15	40
no	5	3	8

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

si	25	12	37
no	5	7	12

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

si	22	11	33
no	7	8	15

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

giornali	1	0	1
radio	0	0	0
televisione	0	0	0
sito internet della CCIAA di Lucca	4	2	6
Associazioni di categoria	2	0	2
professionista (avvocato, commercialista, ...)	19	16	35
associazione dei consumatori	1	0	1
	0	1	1
altro (specificare)	4	0	4

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

si	29	18	47
no	1	0	1

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

si	27	17	44
no	0	1	1

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

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

Confronto dal 2015 a oggi

Range di valutazione: da 0 a 5

Dati generali	2015	2016	2017	2018
Mediazioni	300	329	226	320
Definiti con mancata comparizione	125	114	91	126
Definiti con aderente comparso	138	100	97	101
Questionari raccolti	47	90	73	51

Come e perché si è ricorsi al servizio	2015	2016	2017	2018
Per clausola inserita nel contratto	18	50	20	27
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	7	4	8	2
su invito del giudice	2	10	6	8
a seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte	0	0	8	1
perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione	10	13	8	3
altro (specificare)	1	6	14	9

Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca	4,77	4,63	4,65	4,74
---	------	------	------	------

Esprima un giudizio complessivo su	2015	2016	2017	2018
disponibilità e cortesia dei funzionari	4,94	4,71	4,84	4,86
preparazione e professionalità dei funzionari	4,94	4,66	4,78	4,86
semplicità della procedura	4,70	4,48	4,59	4,66
chiarezza delle informazioni ricevute	4,89	4,69	4,70	4,70
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,89	4,67	4,68	4,71
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,91	4,55	4,64	4,75
trasparenza delle procedure	4,85	4,66	4,73	4,80
gestione dei tempi	4,69	4,46	4,67	4,72
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,87	4,69	4,68	4,92
riservatezza	4,96	4,70	4,88	4,92

Esprima un suo giudizio sul mediatore	2015	2016	2017	2018
disponibilità e cortesia del mediatore	4,89	4,80	4,89	4,98
preparazione e professionalità del mediatore	4,85	4,75	4,89	4,92
chiarezza espositiva	4,85	4,74	4,86	4,88
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,87	4,81	4,93	4,92
riservatezza	4,96	4,81	4,93	4,98

il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto

si	21	32	60	40
no	0	3	3	8

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

si	31	60	41	37
no	12	27	24	12

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

si	17	30	33	33
no	26	49	28	15

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

giornali	0	1	4	1
radio	0	0	2	0
televisione	0	1	2	0
sito internet della CCIAA di Lucca	7	9	9	6
Associazioni di categoria	9	9	5	2
professionista (avvocato, commercialista, ...)	25	58	47	35
associazione dei consumatori	0	0	1	1
	2	0	1	1
altro (specificare)	0	11	4	4

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

si	43	80	65	47
no	1	6	2	1

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

si	43	78	59	44
no	1	5	0	1
				0

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

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

Questionario anno 2018

D1		Come e perché si è ricorsi al servizio	
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)		

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

D3		Esprima un giudizio complessivo su				
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

D4		Esprima un suo giudizio sul mediatore				
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

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

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

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

D8		Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca	
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)

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

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

D11	Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative
------------	---