

Indagine di Customer Satisfaction

Conciliazione

Anno 2019

Ufficio Relazioni Esterne

Customer satisfaction - Servizio di mediazione

escluse le procedure di conciliazione in materia di telecomunicazione

Anno 2019

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

Dati generali	1° semestre	2° semestre	Anno 2019
Mediazioni	154	100	254
Definiti con mancata comparizione	67	39	106
Definiti con aderente comparso	45	30	75
Questionari raccolti	41	43	84

Come e perché si è ricorsi al servizio

Mediazione obbligatoria	32	38	70
Per clausola inserita nel contratto	1	0	1
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	3	1	4
Su disposizione del giudice	1	3	4
A seguito del deposito della domanda presso l'Organo di mediazione, effettuata da una parte	1	2	3
altro (specificare)	1	0	1

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

	4,76	4,86	4,81
--	------	------	------

Esprima un giudizio complessivo su

disponibilità e cortesia dei funzionari	4,80	4,91	4,86
preparazione e professionalità dei funzionari	4,80	4,87	4,84
semplicità della procedura	4,70	4,73	4,72
chiarezza delle informazioni ricevute	4,73	4,80	4,76
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,72	4,82	4,77
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,70	4,76	4,73
trasparenza delle procedure	4,77	4,84	4,81
gestione dei tempi	4,59	4,89	4,75
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,79	4,91	4,86
riservatezza	4,89	4,89	4,89

Esprima un suo giudizio sul mediatore

disponibilità e cortesia del mediatore	4,88	5,00	4,94
preparazione e professionalità del mediatore	4,88	4,98	4,93
chiarezza espositiva	4,88	4,98	4,93
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,90	5,00	4,95
riservatezza	4,93	5,00	4,96
Media del giudizio sul mediatore	4,89	4,99	4,94

il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto

si	37	44	81
no	1	1	2

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

si	30	33	63
no	11	12	23

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

si	21	25	46
no	19	18	37

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	3	4	7
Associazioni di categoria	3	3	6
professionista (avvocato, commercialista, ...)	30	35	65
associazione dei consumatori	0	2	2
familiare, amico, conoscente che aveva già provato il servizio	0	1	1
altro (specificare)	2	2	4

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

si	41	44	85
no	0	1	1

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

si	39	18	28
no	0	0	0

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

	3	3	3
--	---	---	---

Confronto dal 2015 a oggi

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

Dati generali	2015	2016	2017	2018	2019
Mediazioni	300	329	226	320	254
Definiti con mancata comparizione	125	114	91	126	106
Definiti con aderente comparso	138	100	97	101	75
Questionari raccolti	47	90	73	51	84

Come e perché si è ricorsi al servizio					
Per clausola inserita nel contratto	18	50	20	27	70
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	7	4	8	2	1
su invito del giudice	2	10	6	8	4
a seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte	0	0	8	1	4
perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione	10	13	8	3	3
altro (specificare)	1	6	14	9	1

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	4,81
---	------	------	------	------	------

Esprima un giudizio complessivo su					
disponibilità e cortesia dei funzionari	4,94	4,71	4,84	4,86	4,86
preparazione e professionalità dei funzionari	4,94	4,66	4,78	4,86	4,84
semplicità della procedura	4,70	4,48	4,59	4,66	4,72
chiarezza delle informazioni ricevute	4,89	4,69	4,70	4,70	4,76
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,89	4,67	4,68	4,71	4,77
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,91	4,55	4,64	4,75	4,73
trasparenza delle procedure	4,85	4,66	4,73	4,80	4,81
gestione dei tempi	4,69	4,46	4,67	4,72	4,75
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,87	4,69	4,68	4,92	4,86
riservatezza	4,96	4,70	4,88	4,92	4,89

Esprima un suo giudizio sul mediatore					
disponibilità e cortesia del mediatore	4,89	4,80	4,89	4,98	4,94
preparazione e professionalità del mediatore	4,85	4,75	4,89	4,92	4,93
chiarezza espositiva	4,85	4,74	4,86	4,88	4,93
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,87	4,81	4,93	4,92	4,95
riservatezza	4,96	4,81	4,93	4,98	4,96
Media del giudizio sul mediatore	4,88	4,78	4,90	4,94	4,94

il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto					
si	21	32	60	40	81
no	0	3	3	8	2

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

si	31	60	41	37	63
no	12	27	24	12	23

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

si	17	30	33	33	46
no	26	49	28	15	37

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

giornali	0	1	4	1	1
radio	0	0	2	0	0
televisione	0	1	2	0	0
sito internet della CCIAA di Lucca	7	9	9	6	7
Associazioni di categoria	9	9	5	2	6
professionista (avvocato, commercialista, ...)	25	58	47	35	65
associazione dei consumatori	0	0	1	1	2
familiare, amico, conoscente che aveva già provato il servizio	2	0	1	1	1
altro (specificare)	0	11	4	4	4

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

si	43	80	65	47	85
no	1	6	2	1	1

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

si	43	78	59	44	28
no	1	5	0	1	0

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

	1	0	0	1	3
--	---	---	---	---	---

Questionario anno 2019

D1	Come e perché si è ricorsi al servizio
D1.1	Mediazione obbligatoria
D1.2	Per clausola inserita nel contratto
D1.3	su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)
D1.4	Su disposizione del giudice
D1.5	A seguito del deposito della domanda presso l'Organo di mediazione, effettuata da una parte
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
------------	---