

# **Indagine di Customer Satisfaction**

## **Conciliazione**

**Anno 2020**

*Ufficio Segreteria, Protocollo e Relazioni Esterne*

## Customer satisfaction - Servizio di mediazione

escluse le procedure di conciliazione in materia di telecomunicazione

Anno 2020

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

chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,53
trasparenza delle procedure	4,42
gestione dei tempi	4,42
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,63
riservatezza	4,68
<b>Esprima un suo giudizio sul mediatore</b>	
disponibilità e cortesia del mediatore	4,63
preparazione e professionalità del mediatore	4,58
chiarezza espositiva	4,58
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,40
riservatezza	4,68
<b>Media del giudizio sul mediatore</b>	4,58

## Confronto dal 2015 a oggi

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

Dati generali	2016	2017	2018	2019	2020
Mediazioni	329	226	320	254	126
Definiti con mancata comparizione	114	91	126	106	46
Definiti con aderente comparso	100	97	101	75	89
Questionari raccolti	90	73	51	84	19
<b>Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca</b>	4,63	4,65	4,74	4,81	4,42
<b>Esprima un giudizio complessivo su</b>					
disponibilità e cortesia dei funzionari	4,71	4,84	4,86	4,86	4,47
preparazione e professionalità dei funzionari	4,66	4,78	4,86	4,84	4,47
semplicità della procedura	4,48	4,59	4,66	4,72	4,58
chiarezza delle informazioni ricevute	4,69	4,70	4,70	4,76	4,53
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,67	4,68	4,71	4,77	4,53
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,55	4,64	4,75	4,73	4,42
trasparenza delle procedure	4,66	4,73	4,80	4,81	4,42
gestione dei tempi	4,46	4,67	4,72	4,75	4,42
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,69	4,68	4,92	4,86	4,63
riservatezza	4,70	4,88	4,92	4,89	4,68
<b>Esprima un suo giudizio sul mediatore</b>					
disponibilità e cortesia del mediatore	4,80	4,89	4,98	4,94	4,63
preparazione e professionalità del mediatore	4,75	4,89	4,92	4,93	4,58
chiarezza espositiva	4,74	4,86	4,88	4,93	4,58
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,81	4,93	4,92	4,95	4,42
riservatezza	4,81	4,93	4,98	4,96	4,68
<b>Media del giudizio sul mediatore</b>	4,78	4,90	4,94	4,94	4,58

## Questionario

anno 2020

<b>Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca</b>					
<b>Esprima un giudizio complessivo su</b>					
preparazione e professionalità dei funzionari	1	2	3	4	5
semplicità della procedura	1	2	3	4	5
chiarezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5
precisione e completezza delle informazioni ottenute	1	2	3	4	5
chiarezza e comprensibilità della modulistica	1	2	3	4	5
trasparenza delle procedure	1	2	3	4	5
gestione dei tempi	1	2	3	4	5
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	1	2	3	4	5
riservatezza	1	2	3	4	5
<b>Esprima un suo giudizio sul mediatore</b>					
disponibilità e cortesia del mediatore	1	2	3	4	5
preparazione e professionalità del mediatore	1	2	3	4	5
chiarezza espositiva	1	2	3	4	5
imparzialità, indipendenza e neutralità	1	2	3	4	5
riservatezza	1	2	3	4	5