

# **Indagine di Customer Satisfaction**

## **Conciliazione**

**Anno 2021**

Agg. al 31 dicembre 2021

*Ufficio Segreteria, Protocollo e Relazioni Esterne*



Camera di Commercio  
Lucca



# Customer satisfaction - Servizio di mediazione escluse le procedure di conciliazione in materia di telecomunicazione

Anno 2021 – agg. al 31 dicembre 2021

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

Questionari compilati: 13

## Ha partecipato ad una mediazione

in presenza	4
telematica	4

## Presso quel sede si è tenuta la mediazione

sede di Lucca	4
---------------	---

## disponibilità e professionalità dei funzionari

4	2
5	11

## chiarezza, precisione e completezza delle informazioni ottenute

4	4
5	9

## chiarezza e comprensibilità della modulistica

3	2
4	4
5	7

### trasparenza delle procedure

4	2
5	11

### gestione dei tempi

3	3
4	2
5	8

### riservatezza

5	13
---	----

### Assistenza tecnica per le mediazioni telematiche

4	1
5	3

### disponibilità e cortesia del mediatore

5	13
---	----

### preparazione e professionalità del mediatore

4	1
5	12

### chiarezza espositiva del mediatore

5	13
---	----

### imparzialità, indipendenza e neutralità del mediatore

4	1
5	12

### gestione dei tempi da parte del mediatore

4	1
5	7

### riservatezza del mediatore

5	13
---	----

### facilmente reperibili

3	2
4	2
5	4

### chiare

3	1
4	2
5	5

### complete

3	1
4	2
5	5

### comfort degli ambienti (ampiezza sale, luminosità, pulizia, riservatezza)

1	1
3	1
4	1
5	6

## Perché ha scelto di rivolgersi all'Organismo di mediazione della Camera di commercio di Lucca?

presenza di Mediatori con diverse professionalità e competenze (avvocati, commercialisti, geometri, ingegneri, consulenti del lavoro, ecc.)	5
presenza di mediatori provenienti da altre province	1
confort degli ambienti, riservatezza	1
altro	1

## Consiglierà il Servizio di mediazione della Camera di commercio di Lucca ad un familiare, amico, conoscente

Si	13
----	----

## Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione

4	2
5	11

# 2021\_Customer satisfaction on line | Mediazioni e conciliazioni

## Customer satisfaction

Sottoponiamo alla Sua attenzione un breve questionario che ci sarà utile per delineare la sua esperienza nell'aver usufruito del servizio di Mediazione.

E' molto importante che il questionario, compatibilmente alla situazione specifica, venga compilato interamente. Ciò ci consente di poter ottenere risultati più veritieri, completi ed omogenei utili per apportare azioni correttive mirate.

Di seguito troverà alcune domande che richiedono di esprimere la Sua soddisfazione in relazione a specifici aspetti del servizio offerto. La invitiamo gentilmente a fornirci un giudizio, esprimendo la sua valutazione in una **scala da 1 a 5** (utilizzando 1 per indicare "per niente soddisfatto" e 5 per indicare "completamente soddisfatto").

L'indagine è rigorosamente **anonima**.

Grazie per la collaborazione.

### Ha partecipato ad una mediazione \*

in presenza    telematica

Esprima un giudizio sull'attività della segreteria:

#### disponibilità e professionalità dei funzionari \*

1    2    3    4    5

#### chiarezza, 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

#### riservatezza \*

1    2    3    4    5

Esprima un suo giudizio sul mediatore

**disponibilità e cortesia del mediatore \***

1  2  3  4  5

**preparazione e professionalità del mediatore \***

1  2  3  4  5

**chiarezza espositiva del mediatore \***

1  2  3  4  5

**imparzialità, indipendenza e neutralità del mediatore \***

1  2  3  4  5

**gestione dei tempi da parte del mediatore \***

1  2  3  4  5

**riservatezza del mediatore \***

1  2  3  4  5

Esprima un giudizio sulle informazioni pubblicate sul sito della Camera di Commercio di Lucca

**facilmente reperibili \***

1  2  3  4  5

**chiare \***

1  2  3  4  5

**complete \***

1  2  3  4  5

**Perché ha scelto di rivolgersi all'Organismo di mediazione della Camera di commercio di Lucca? \***

- presenza di Mediatori con diverse professionalità e competenze (avvocati, commercialisti, geometri, ingegneri, consulenti del lavoro, ecc.)
- presenza di mediatori provenienti da altre province  alta qualificazione dei mediatori
- servizio presso la sede di Viareggio  facilità di gestione delle mediazioni telematiche
- confort degli ambienti, riservatezza  altro

**Consigliere il Servizio di mediazione della Camera di commercio di Lucca ad un familiare, amico, conoscente \***

Sì  No



**Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione \***

1  2  3  4  5

**Eventuali suggerimenti per migliorare il servizio**

---

**C.C.I.A.A di Lucca**

Corte Campana, 10 - 55100 Lucca

Tel. 0583.9765 - Fax 0583 199 99 82

cameracommercio@lu.camcom.it

p.e.c. camera.commercio.lucca@lu.legalmail.camcom.it

C.F. 80004310464 - P.IVA 00427080460

**MAPPA DEL SITO**

---

**RICERCA**

---

**PRIVACY**

---

**SOCIAL MEDIA POLICY**

---

**NOTE LEGALI**

---

**DICHIARAZIONE DI ACCESSIBILITÀ**