

Indagine di Customer Satisfaction sulla Conciliazione

Anno 2016

Ufficio Relazioni Esterne



Camera di Commercio
Lucca

Anno 2016 - 1° Semestre Customer Satisfaction - Servizio di mediazione

Escluse le procedure di conciliazione in materia di telecomunicazione Range di valutazione: da 1 (voto minimo) a 5 (voto massimo)

Dati generali	
Mediazioni	169
Definiti con mancata comparizione	39
Definiti con aderente comparso	31
Questionari raccolti	41
Come e perché si è ricorsi al servizio	
Per clausola inserita nel contratto	32
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	1
su invito del giudice	2
a seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte	1
perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione	4
altro (specificare)	2
Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca	4,63
Esprima un giudizio complessivo su	
disponibilità e cortesia dei funzionari	4,76
preparazione e professionalità dei funzionari	4,71
semplicità della procedura	4,39
chiarezza delle informazioni ricevute	4,83
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,80
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,63
trasparenza delle procedure	4,75
gestione dei tempi	4,54
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,78
riservatezza	4,85
Esprima un suo giudizio sul mediatore	
disponibilità e cortesia del mediatore	4,88
preparazione e professionalità del mediatore	4,80
chiarezza espositiva	4,73
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,83
riservatezza	4,83
il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto	
si	32
no	3
E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet della CCIAA dove è possibile reperire informazioni, conoscere i servizi, ecc	
si	25
no	15
E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio on line	
si	16
no	17
Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca	
giornali	1
radio	0
televisione	1
sito internet della CCIAA di Lucca	6
Associazioni di categoria	3
professionista (avvocato, commercialista, ...)	28
associazione dei consumatori	0
familiare, amico, conoscente che aveva già provato il servizio	0
altro (specificare)	6
Consiglierà il Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca ad un familiare, amico, conoscente	
si	36
no	4
Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca qualora ne avesse bisogno	
si	34
no	5
Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative	
	0

Anno 2016 - 2° Semestre Customer Satisfaction - Servizio di mediazione

escluse le procedure di conciliazione in materia di telecomunicazione - Range di valutazione: da 1 (voto minimo) a 5 (voto massimo)

Dati generali	
Mediazioni	160
Definiti con mancata comparizione	75
Definiti con aderente comparso	69
Questionari raccolti	49
Come e perché si è ricorsi al servizio	
Per clausola inserita nel contratto	18
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	3
su invito del giudice	8
a seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte	1
perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione	9
altro (specificare)	4
Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca	4,62
Esprima un giudizio complessivo su	
disponibilità e cortesia dei funzionari	4,67
preparazione e professionalità dei funzionari	4,61
semplicità della procedura	4,55
chiarezza delle informazioni ricevute	4,56
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,56
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,49
trasparenza delle procedure	4,59
gestione dei tempi	4,40
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,61
riservatezza	4,57
Esprima un suo giudizio sul mediatore	
disponibilità e cortesia del mediatore	4,72
preparazione e professionalità del mediatore	4,70
chiarezza espositiva	4,74
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,80
riservatezza	4,80
Il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto	
si	41
no	0
E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet della CCIAA dove è possibile reperire informazioni, conoscere i servizi, ecc	
si	35
no	12
E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio on line	
si	14
no	32
Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca	
giornali	0
radio	0
televisione	0
sito internet della CCIAA di Lucca	3
Associazioni di categoria	6
professionista (avvocato, commercialista, ...)	30
associazione dei consumatori	0
familiare, amico, conoscente che aveva già provato il servizio	0
altro (specificare)	5
Consiglierà il Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca ad un familiare, amico, conoscente	
si	44
no	2
Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca qualora ne avesse bisogno	
si	44
no	0
Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative	
	0

Customer satisfaction - Servizio di mediazione

Escluse le procedure di conciliazione in materia di telecomunicazione Range di valutazione: da 1 (voto minimo) a 5 (voto massimo)

Dati generali	2014	2015	2016
Mediazioni	251	300	329
Definiti con mancata comparizione	107	125	114
Definiti con aderente comparso	100	138	100
Questionari raccolti	43	46	90
Come e perché si è ricorsi al servizio			
Per clausola inserita nel contratto	9	18	50
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	2	7	4
su invito del giudice	1	2	10
a seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte	0	0	0
perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione	18	10	13
altro (specificare)	1	1	6
Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca	4,69	4,77	4,63
Esprima un giudizio complessivo su			
disponibilità e cortesia dei funzionari	4,82	4,94	4,71
preparazione e professionalità dei funzionari	4,82	4,94	4,66
semplicità della procedura	4,32	4,70	4,48
chiarezza delle informazioni ricevute	4,61	4,89	4,69
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,56	4,89	4,67
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,67	4,91	4,55
trasparenza delle procedure	4,63	4,85	4,66
gestione dei tempi	4,18	4,69	4,46
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,82	4,87	4,69
riservatezza	4,82	4,96	4,70
Esprima un suo giudizio sul mediatore			
disponibilità e cortesia del mediatore	4,93	4,89	4,80
preparazione e professionalità del mediatore	4,78	4,85	4,75
chiarezza espositiva	4,68	4,85	4,74
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,89	4,87	4,81
riservatezza	4,93	4,96	4,81
il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto			
si	10	21	32
no	0	0	3
E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet della CCIAA dove è possibile reperire informazioni, conoscere i servizi, ecc			
si	22	31	60
no	7	12	27
E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio on line			
si	15	17	30
no	13	26	49
Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca			
giornali	0	0	1
radio	0	0	0
televisione	2	0	1
sito internet della CCIAA di Lucca	5	7	9
Associazioni di categoria	2	9	9
professionista (avvocato, commercialista, ...)	20	25	58
associazione dei consumatori	0	0	0
familiare, amico, conoscente che aveva già provato il servizio	1	2	0
altro (specificare)	2	0	11
Consiglierà il Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca ad un familiare, amico, conoscente			
si	26	43	80
no	3	1	6
Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca qualora ne avesse bisogno			
si	28	43	78
no	1	1	5
Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative	2	1	0

Questionario Periodo di rilevazione: anno 2016

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					