



Camera di Commercio
Lucca

Indagine di Customer satisfaction

Servizio di mediazione

escluse le procedure di conciliazione in materia di telecomunicazione

Anno 2013

Anno 2013 – 1° semestre

Dati generali

Mediazioni	49
Definiti con mancata comparizione	32
Definiti con aderente comparso	5
Questionari raccolti	14

Come e perché si è ricorsi al servizio

Per clausola inserita nel contratto	0
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	5
su invito del giudice	0
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	3
altro (specificare)	4

Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca	3,92
---	------

Esprima un giudizio complessivo su

disponibilità e cortesia dei funzionari	4,71
preparazione e professionalità dei funzionari	4,29
semplicità della procedura	4,14
chiarezza delle informazioni ricevute	4,07
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,21
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,21
trasparenza delle procedure	4,14
gestione dei tempi	4,07
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,64
riservatezza	4,43

Esprima un suo giudizio sul mediatore

disponibilità e cortesia del mediatore	4,77
preparazione e professionalità del mediatore	4,46
chiarezza espositiva	4,62
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,77
riservatezza	4,77

il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto

si	8
no	5

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

si	8
no	6

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

si	6
no	7

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

giornali	3
radio	0
televisione	0
sito internet della CCIAA di Lucca	2
Associazioni di categoria	2
professionista (avvocato, commercialista, ...)	5
associazione dei consumatori	1
familiare, amico, conoscente che aveva già provato il servizio	1
altro (specificare)	3

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

si	12
no	2

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

si	11
no	2

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

	2
--	---

* Si veda Allegato 1, elenco suggerimenti

Anno 2013 – 2° semestre

Dati generali

Mediazioni	88
Definiti con mancata comparizione	49
Definiti con aderente comparso	21
Questionari raccolti	5

Come e perché si è ricorsi al servizio

Per clausola inserita nel contratto	0
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	2
su invito del giudice	1
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	1
altro (specificare)	0

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

4,20

Esprima un giudizio complessivo su

disponibilità e cortesia dei funzionari	4,60
preparazione e professionalità dei funzionari	4,80
semplicità della procedura	4,00
chiarezza delle informazioni ricevute	4,40
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,40
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,00
trasparenza delle procedure	4,60
gestione dei tempi	4,80
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,50
riservatezza	4,60

Esprima un suo giudizio sul mediatore

disponibilità e cortesia del mediatore	4,80
preparazione e professionalità del mediatore	5,00
chiarezza espositiva	5,00
imparzialità, indipendenza e neutralità	5,00
riservatezza	5,00

il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto

si	5
no	0

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

si	4
no	1

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

si	1
no	4

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

giornali	1
radio	1
televisione	1
sito internet della CCIAA di Lucca	0
Associazioni di categoria	1
professionista (avvocato, commercialista, ...)	5
associazione dei consumatori	0
familiare, amico, conoscente che aveva già provato il servizio	0
altro (specificare)	1

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

si	5
no	0

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

si	5
no	0

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

1

* Si veda Allegato 1, elenco suggerimenti

Anno 2013

Dati generali

Mediazioni	137
Definiti con mancata comparizione	81
Definiti con aderente comparso	26
Questionari raccolti	19

Come e perché si è ricorsi al servizio

Per clausola inserita nel contratto	0
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	6
su invito del giudice	1
a seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte	2
perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione	4
altro (specificare)	4

Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca	4,00
---	------

Esprima un giudizio complessivo su

disponibilità e cortesia dei funzionari	4,72
preparazione e professionalità dei funzionari	4,38
semplicità della procedura	4,17
chiarezza delle informazioni ricevute	4,16
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,28
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,17
trasparenza delle procedure	4,27
gestione dei tempi	4,21
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,59
riservatezza	4,44

Esprima un suo giudizio sul mediatore

disponibilità e cortesia del mediatore	4,76
preparazione e professionalità del mediatore	4,58
chiarezza espositiva	4,70
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,82
riservatezza	4,82

il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto

si	12
no	5

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

si	11
no	7

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

si	7
no	10

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

giornali	4
radio	1
televisione	1
sito internet della CCIAA di Lucca	2
Associazioni di categoria	2
professionista (avvocato, commercialista, ...)	9
associazione dei consumatori	1
familiare, amico, conoscente che aveva già provato il servizio	1
altro (specificare)	4

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

si	16
no	2

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

si	15
no	2

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

3!

* Si veda Allegato 1, elenco suggerimenti

Confronto Anno 2012 - 2013

Dati generali	2012	2013
Mediazioni	278	88
Definiti con mancata comparizione	175	49
Definiti con aderente comparso	55	21
Questionari raccolti	65	5

Come e perché si è ricorsi al servizio

Per clausola inserita nel contratto	1	0
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	12	6
su invito del giudice	2	1
a seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte	24	2
perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione	19	4
altro (specificare)	6	4
		0

Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca	4,62	4,00
---	------	------

Esprima un giudizio complessivo su

disponibilità e cortesia dei funzionari	4,86	4,72
preparazione e professionalità dei funzionari	4,77	4,38
semplicità della procedura	4,63	4,17
chiarezza delle informazioni ricevute	4,65	4,16
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,62	4,28
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,57	4,17
trasparenza delle procedure	4,67	4,27
gestione dei tempi	4,51	4,21
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,81	4,59
riservatezza	4,85	4,44

Esprima un suo giudizio sul mediatore

disponibilità e cortesia del mediatore	4,90	4,76
preparazione e professionalità del mediatore	4,75	4,58
chiarezza espositiva	4,79	4,70
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,89	4,82
riservatezza	4,92	4,82

il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto

si	50	12
no	9	5

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

si	43	11
no	18	7

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

si	23	7
no	38	10

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

giornali	1	4
radio	0	1
televisione	0	1
sito internet della CCIAA di Lucca	8	2
Associazioni di categoria	3	2
professionista (avvocato, commercialista, ...)	38	9
associazione dei consumatori	3	1
familiare, amico, conoscente che aveva già provato il servizio	1	1
altro (specificare)	8	4

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

si	60	16
no	1	2

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

si	61	15
no	2	2

Allegato 1

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

- consiglio personale con maggiore preparazione sull'argomento
- non funziona, consiglierei l'abolizione
- aria condizionata funzionante

Allegato 2
Questionario

Questionario

Periodo di rilevazione: anno 2012

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	170
D1.5	116
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
------------	---