

Indagine di customer Satisfaction sulla conciliazione

Anno 2014

Ufficio Relazioni con l'Esterno

Customer satisfaction - Servizio di mediazione

escluse le procedure di conciliazione in materia di telecomunicazione

Anno 2014 – 1° semestre

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

Dati generali	
Mediazioni	137
Definiti con mancata comparizione	54
Definiti con aderente comparso	49
Questionari raccolti	13

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

Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca	4,40
---	------

Esprima un giudizio complessivo su	
disponibilità e cortesia dei funzionari	4,67
preparazione e professionalità dei funzionari	4,67
semplicità della procedura	3,67
chiarezza delle informazioni ricevute	4,25
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,33
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,50
trasparenza delle procedure	4,33
gestione dei tempi	3,38
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,62
riservatezza	4,69

Esprima un suo giudizio sul mediatore	
disponibilità e cortesia del mediatore	4,85
preparazione e professionalità del mediatore	4,54
chiarezza espositiva	4,31
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,77
riservatezza	4,85

il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto

si	10
no	0

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

si	10
no	3

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

si	5
no	8

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	2
Associazioni di categoria	1
professionista (avvocato, commercialista, ...)	9
associazione dei consumatori	0
familiare, amico, conoscente che aveva già provato il servizio	1
altro (specificare)	1

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

si	12
no	1

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

si	12
no	1

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

0

Anno 2014 - 2° Semestre

Customer satisfaction - Servizio di mediazione

escluse le procedure di conciliazione in materia di telecomunicazione

Periodo di rilevazione: anno 2014

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

Dati generali	
Mediazioni	114
Definiti con mancata comparizione	53
Definiti con aderente comparso	51
Questionari raccolti	30
Come e perché si è ricorsi al servizio	
Per clausola inserita nel contratto	5
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	2
su invito del giudice	0
a seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte	0
perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione	11
altro (specificare)	0
Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca	4,88
Esprima un giudizio complessivo su	
disponibilità e cortesia dei funzionari	4,94
preparazione e professionalità dei funzionari	4,94
semplicità della procedura	4,82
chiarezza delle informazioni ricevute	4,88
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,75
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,81
trasparenza delle procedure	4,88
gestione dei tempi	4,88
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	5,00
riservatezza	4,94
Esprima un suo giudizio sul mediatore	
disponibilità e cortesia del mediatore	5,00
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	14
no	0

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

si	12
no	4

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

si	10
no	5

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

giornali	0
radio	0
televisione	2
sito internet della CCIAA di Lucca	3
Associazioni di categoria	1
professionista (avvocato, commercialista, ...)	11
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	14
no	2

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

si	16
no	0

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

	2
--	---

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	2012	2013	2014
Mediazioni	278	137	251
Definiti con mancata comparizione	175	81	107
Definiti con aderente comparso	55	26	100
Questionari raccolti	65	19	43
Come e perché si è ricorsi al servizio			
Per clausola inserita nel contratto	1	0	9
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	12	6	2
su invito del giudice	2	1	1
a seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte	24	2	0
perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione	19	4	18
altro (specificare)	6	4	1
Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca			
	4,62	4,00	4,69
Esprima un giudizio complessivo su			
disponibilità e cortesia dei funzionari	4,86	4,72	4,82
preparazione e professionalità dei funzionari	4,77	4,38	4,82
semplicità della procedura	4,63	4,17	4,32
chiarezza delle informazioni ricevute	4,65	4,16	4,61
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,62	4,28	4,56
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,57	4,17	4,67
trasparenza delle procedure	4,67	4,27	4,63
gestione dei tempi	4,51	4,21	4,18
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,81	4,59	4,82
riservatezza	4,85	4,44	4,82
Esprima un suo giudizio sul mediatore			
disponibilità e cortesia del mediatore	4,90	4,76	4,93
preparazione e professionalità del mediatore	4,75	4,58	4,78
chiarezza espositiva	4,79	4,70	4,68
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,89	4,82	4,89
riservatezza	4,92	4,82	4,93
il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto			
si	50	12	10
no	9	5	0

E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet della CCIAA dove è possibile reperire informazioni, conoscere i servizi, ecc			
si	43	11	22
no	18	7	7
E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio on line			
si	23	7	15
no	38	10	13
Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca			
giornali	1	4	0
radio	0	1	0
televisione	0	1	2
sito internet della CCIAA di Lucca	8	2	5
Associazioni di categoria	3	2	2
professionista (avvocato, commercialista, ...)	38	9	20
associazione dei consumatori	3	1	0
familiare, amico, conoscente che aveva già provato il servizio	1	1	1
altro (specificare)	8	4	2
Consiglierà il Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca ad un familiare, amico, conoscente			
si	60	16	26
no	1	2	3
Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca qualora ne avesse bisogno			
si	61	15	28
no	2	2	1
Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative			
	1	3	2

Allegato 1
Questionario

Questionario

Periodo di rilevazione: anno 2014

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
------------	---