

## Customer satisfaction - Servizio di mediazione

escluse le procedure di conciliazione in materia di telecomunicazione

Periodo di rilevazione: anno 2012

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

### Dati generali

Mediazioni	170
Definiti con mancata comparizione	116
Definiti con aderente comparso	41
Questionari raccolti	42

### Come e perché si è ricorsi al servizio

Per clausola inserita nel contratto	1
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	9
su invito del giudice	2
a seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte	13
perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione	10
altro (specificare)	5

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

4,73

### Esprima un giudizio complessivo su

disponibilità e cortesia dei funzionari	4,90
preparazione e professionalità dei funzionari	4,81
semplicità della procedura	4,67
chiarezza delle informazioni ricevute	4,67
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,63
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,65
trasparenza delle procedure	4,73
gestione dei tempi	4,50
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,83
riservatezza	4,90

### Esprima un suo giudizio sul mediatore

disponibilità e cortesia del mediatore	4,95
preparazione e professionalità del mediatore	4,75
chiarezza espositiva	4,80
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,93
riservatezza	4,95

### il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto

si	34
no	2

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

si	26
no	12

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

si	16
no	22

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

giornali	1
radio	0
televisione	0
sito internet della CCIAA di Lucca	6
Associazioni di categoria	1
professionista (avvocato, commercialista, ...)	26
associazione dei consumatori	2
familiare, amico, conoscente che aveva già provato il servizio	0
altro (specificare)	3

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

si	37
no	1

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

si	38
no	2

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

Periodo di rilevazione: anno 2012

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

<b>Dati generali</b>	
Mediazioni	108
Definiti con mancata comparizione	59
Definiti con aderente comparso	14
Questionari raccolti	23

<b>Come e perché si è ricorsi al servizio</b>	
Per clausola inserita nel contratto	0
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	3
su invito del giudice	0
a seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte	11
perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione	9
altro (specificare)	1

<b>Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca</b>	4,43
---	------

<b>Esprima un giudizio complessivo su</b>	
disponibilità e cortesia dei funzionari	4,78
preparazione e professionalità dei funzionari	4,70
semplicità della procedura	4,57
chiarezza delle informazioni ricevute	4,61
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,59
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,43
trasparenza delle procedure	4,57
gestione dei tempi	4,52
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,78
riservatezza	4,77

<b>Esprima un suo giudizio sul mediatore</b>	
disponibilità e cortesia del mediatore	4,83
preparazione e professionalità del mediatore	4,74
chiarezza espositiva	4,78
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,83
riservatezza	4,87

<b>il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto</b>	
si	16
no	7

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

si	17
no	6

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

si	7
no	16

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	2
professionista (avvocato, commercialista, ...)	12
associazione dei consumatori	1
familiare, amico, conoscente che aveva già provato il servizio	1
altro (specificare)	5

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

si	23
no	0

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

si	23
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

Periodo di rilevazione: anno 2012

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

<b>Dati generali</b>	
Mediazioni	278
Definiti con mancata comparizione	175
Definiti con aderente comparso	55
Questionari raccolti	65

<b>Come e perché si è ricorsi al servizio</b>	
Per clausola inserita nel contratto	1
su suggerimento del consulente (avvocato/commercialista/altro consulente)	12
su invito del giudice	2
a seguito del deposito della domanda presso l'Organismo di mediazione, effettuata da una parte	24
perché la legge prevede un tentativo obbligatorio di mediazione	19
altro (specificare)	6

<b>Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca</b>	4,62
---	------

<b>Esprima un giudizio complessivo su</b>	
disponibilità e cortesia dei funzionari	4,86
preparazione e professionalità dei funzionari	4,77
semplicità della procedura	4,63
chiarezza delle informazioni ricevute	4,65
precisione e completezza delle informazioni ottenute	4,62
chiarezza e comprensibilità della modulistica	4,57
trasparenza delle procedure	4,67
gestione dei tempi	4,51
comfort degli ambienti (ampiezza sala, luminosità,...)	4,81
riservatezza	4,85

<b>Esprima un suo giudizio sul mediatore</b>	
disponibilità e cortesia del mediatore	4,90
preparazione e professionalità del mediatore	4,75
chiarezza espositiva	4,79
imparzialità, indipendenza e neutralità	4,89
riservatezza	4,92

<b>il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto</b>	
si	50
no	9

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

si	43
no	18

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

si	23
no	38

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

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

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

si	60
no	1

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

si	61
no	2

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

	1
--	---

## Questionario

rilevazione: anno 2012

<b>D1 Come e perché si è ricorsi al servizio</b>	
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)

<b>D2 Esprima un voto di gradimento sul servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Lucca</b>	
--	--

<b>D3 Esprima un giudizio complessivo su</b>						
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

<b>D4 Esprima un suo giudizio sul mediatore</b>						
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

<b>D5 il costo sostenuto è conforme al servizio da lei ricevuto</b>	
D5.1	si
D5.2	no

<b>D6 E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet della CCIAA dove è possibile reperire informazioni, conoscere i servizi, ecc</b>	
D6.1	si
D6.2	no

<b>D7 E' a conoscenza della possibilità di svolgere la mediazione tramite il Servizio on line</b>	
D7.1	si
D7.2	no

<b>D8 Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca</b>	
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)

<b>D9</b>	<b>Consiglierà il Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca ad un familiare, amico, conoscente</b>
D9.1	si
D9.2	no

<b>D10</b>	<b>Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della CCIAA di Lucca qualora ne avesse bisogno</b>
D10.1	si
D10.2	no

<b>D11</b>	<b>Eventuali suggerimenti perché in futuro si possa meglio corrispondere alle sue aspettative</b>
------------	---