CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
BRESCIA

Customer Satisfaction 2023

Risultati dell'indagine sul
SERVIZIO DI MEDIAZIONE

A cura del Servizio Studi della CCIAA di Brescia

Obiettivo dell’indagine

L’obiettivo generale dell’indagine è quello di misurare il livello di **Customer Satisfaction** espresso dalle imprese e dagli stakeholder nei confronti dei Servizi relativi al **Servizio di mediazione** erogato dalla Camera di Commercio di Brescia nel corso del 2023.

Metodologia di rilevazione

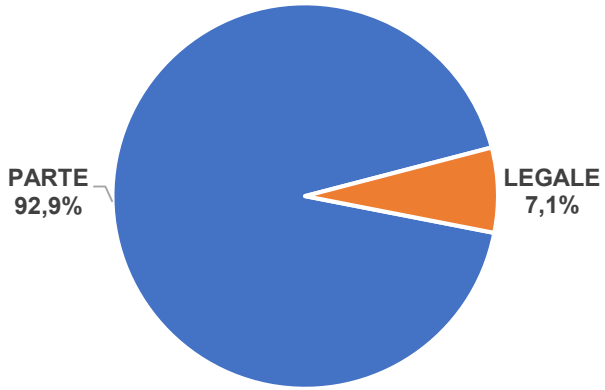
Progettazione L'indagine è stata progettata, facendo riferimento al nuovo modello di rilevazione per le Camere di Commercio predisposto da Unioncamere, per monitorare il livello di soddisfazione delle imprese rispetto al **SERVIZIO DI MEDIAZIONE**.
Il target di riferimento definito riguarda gli utenti del servizio ovvero gli avvocati delle parti che hanno usufruito del servizio nel corso del 2023, con l'obiettivo di conoscerne **la qualità effettivamente percepita**.

Rilevazione L'indagine è stata condotta utilizzando la modalità di rilevamento CAWI (Computer Assisted Web Interviewing), inviando tramite mail un questionario creato con Google Moduli. La rilevazione è stata avviata il 17 Aprile e si è conclusa il 30 Novembre 2023.
Le risposte al questionario, utilizzate in forma aggregata, per fini statistici ed istituzionali, sono state registrate in forma anonima, pertanto, non è stato raccolto alcun indirizzo e-mail dal quale sono state spedite le risposte, nè alcun altro tipo di dato che abbia consentito l'identificazione del soggetto compilatore.

Elaborazione I risultati della customer satisfaction sono stati elaborati in modo funzionale a interpretare la percezione delle imprese, per cui è stato costruito un **indice di soddisfazione (KPI)** quale misura sintetica del livello di soddisfazione**.** Per il calcolo dello stesso si sono aggregati le risposte caratterizzate da una maggiore positività (ottimo, buono) rispetto al giudizio complessivo.

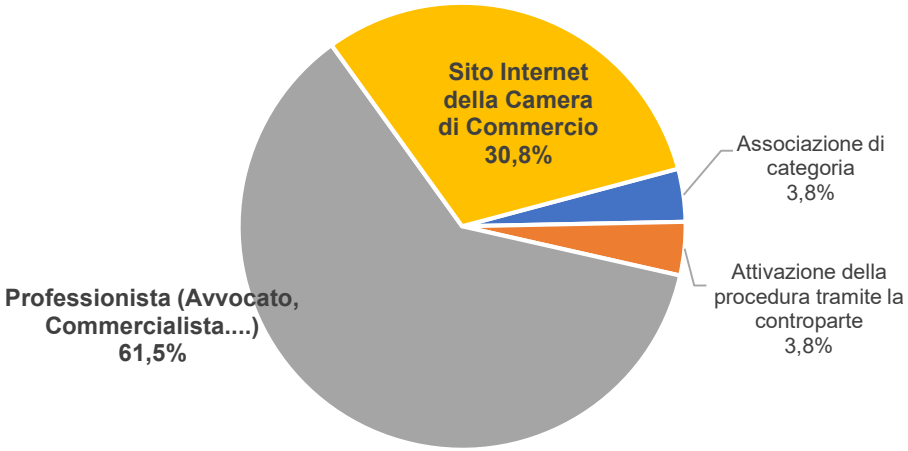
SERVIZIO DI MEDIAZIONE – RISULTATI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2023

Gli utenti del SERVIZIO MEDIAZIONE

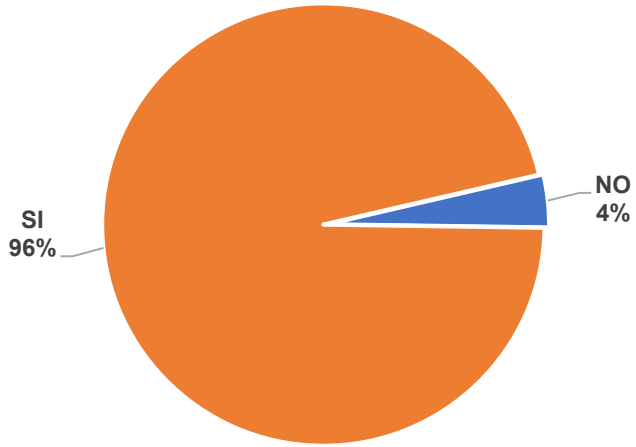


Il questionario è stato inviato a 175 utenti (avvocati delle parti), le risposte ricevute sono state 28.

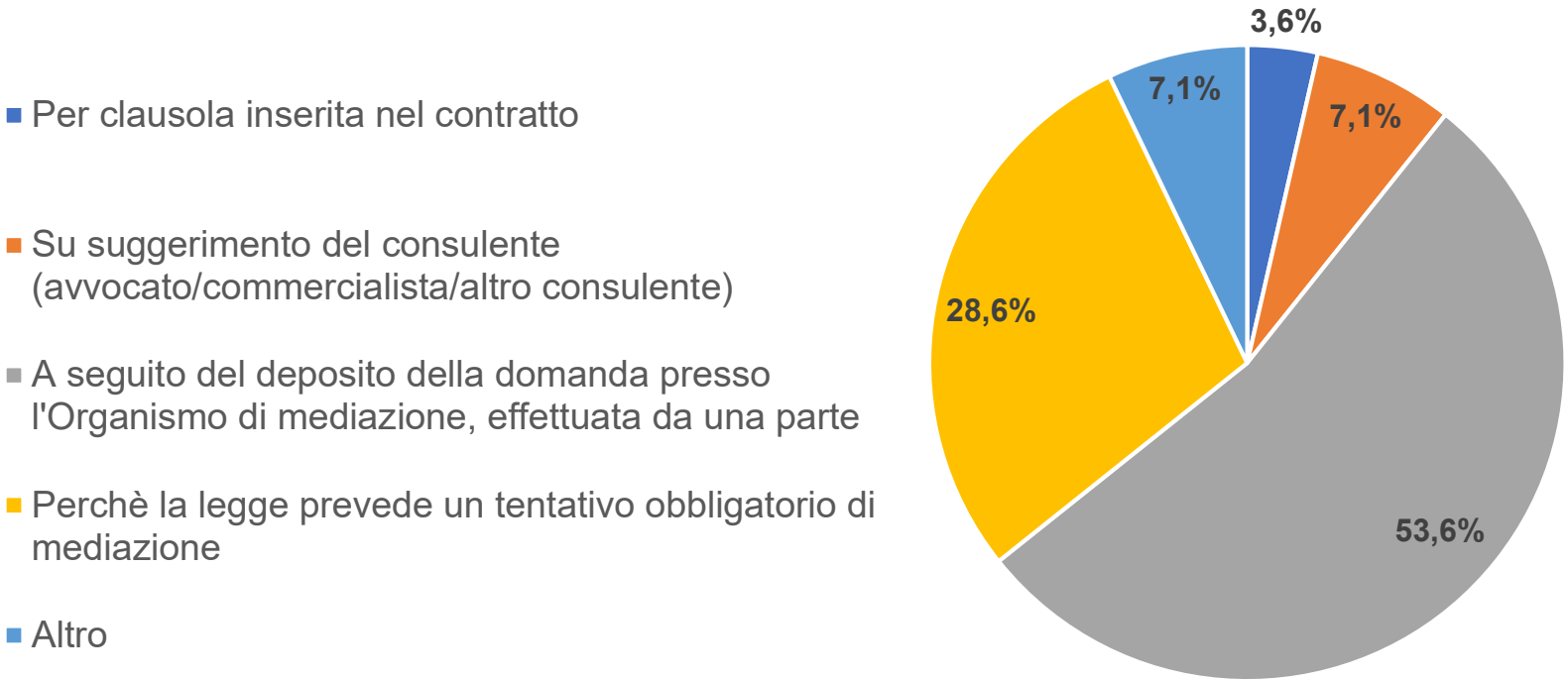
Come è venuto a conoscenza del Servizio di mediazione della Camera di Commercio di Brescia?



E' a conoscenza dell'attivazione del sito internet della CCIAA di Brescia dove è possibile repererire informazioni, conoscere servizi, etc.?



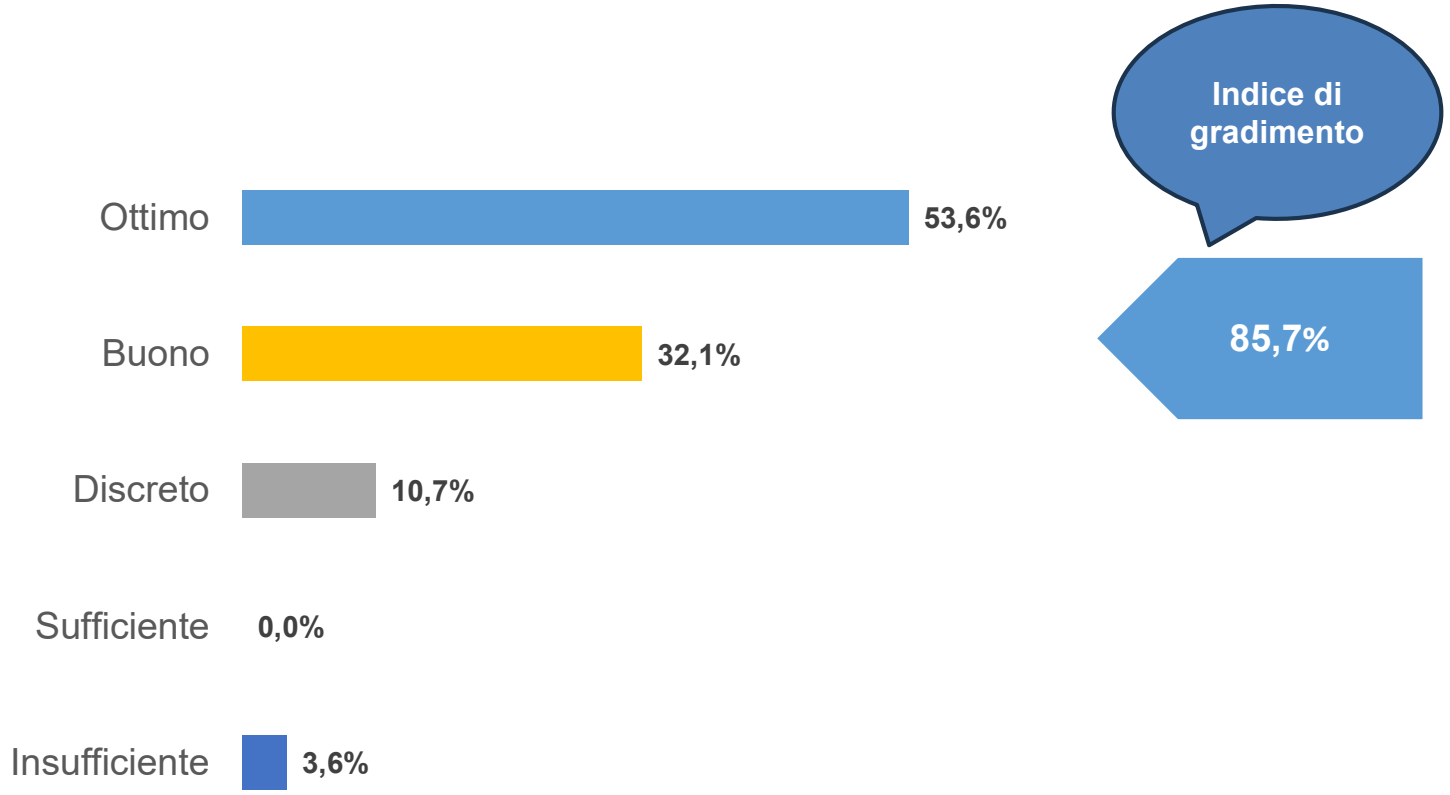
COME E PERCHE' SI E' RICORSO AL SERVIZIO?



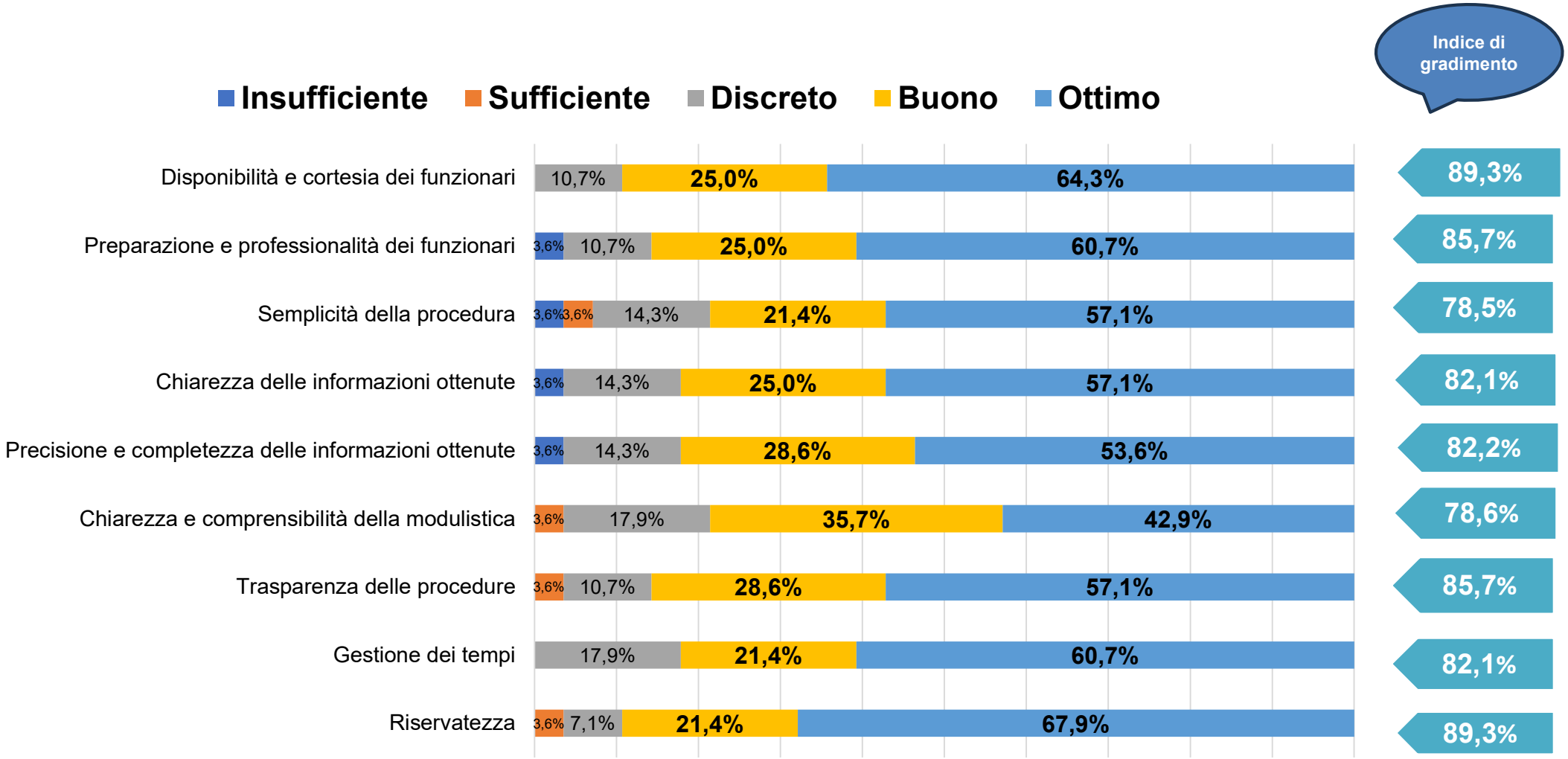
Oltre la metà degli utenti è ricorso all'Organismo della Camera di Commercio di Brescia a seguito di deposito della domanda da una parte. Un'utente su 3 per obbligo normativo.

Il gradimento complessivo sul Servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Brescia

Il gradimento del servizio di mediazione è pari a 85,7%, ovvero 8,6 utenti su 10 valutano il servizio «buono» o «ottimo». Per oltre la metà (53,6%) del campione il livello di soddisfazione è massimo. Appena il 3,6% si ritiene insoddisfatto.



Il gradimento sul Servizio di mediazione dell'Organismo della Camera di Commercio di Brescia

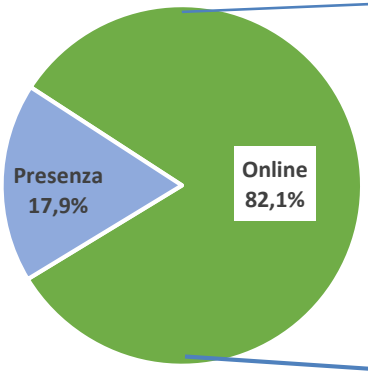


SERVIZIO DI MEDIAZIONE – RISULTATI INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION 2023

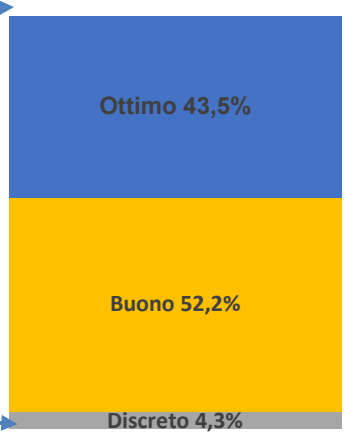
La modalità di partecipazione agli incontri di mediazione è stata prevalentemente ON LINE (82,1%), il livello di soddisfazione sulla facilità di utilizzo del collegamento telematico è positivo per 95,7% dei rispondenti. Ampiamente positivo per l'80% dei rispondenti il gradimento sul comfort degli ambienti per gli utenti che hanno partecipato agli incontri in presenza.

80%
Il livello di gradimento sul comfort degli ambienti delle sedi di Salò e Brescia

Modalità di partecipazione all'incontro



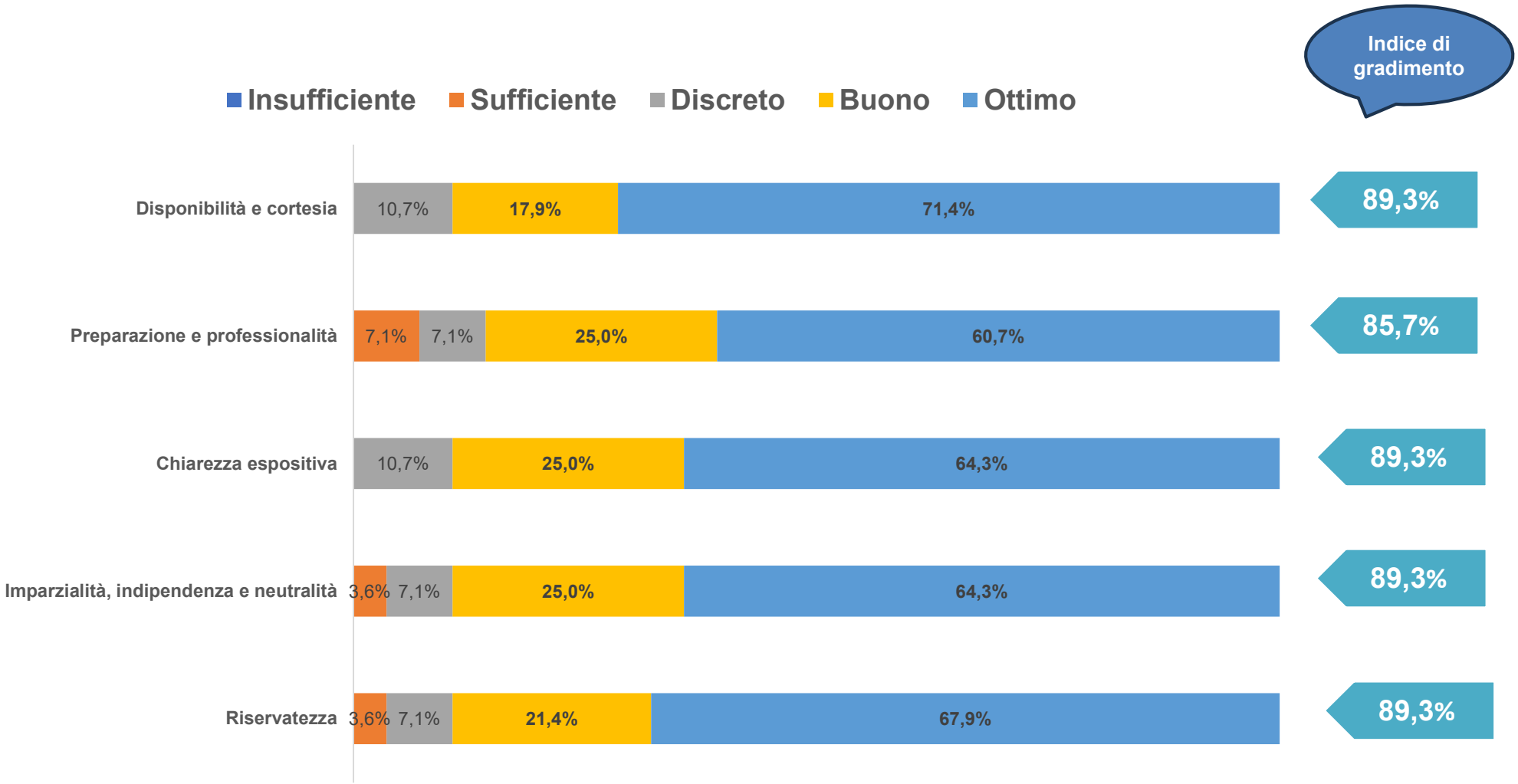
Gradimento partecipazione ONLINE



95,7%

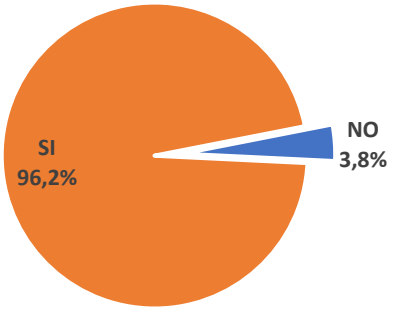
Il livello di gradimento sulla facilità di utilizzo del collegamento telematico

Il gradimento sul mediatore

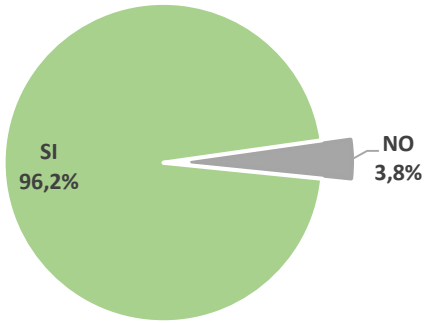


La quasi totalità degli utenti (96,2%) consiglierebbe il servizio di mediazione della Camera di Commercio di Brescia ad un familiare, amico o conoscente e lo riutilizzerebbe qualora in futuro ne avesse bisogno.

Consiglierà il Servizio di mediazione della Camera di Commercio di Brescia ad un familiare/amico/conoscente?



Utilizzerà di nuovo il Servizio di mediazione della Camera di Commercio di Brescia qualora ne avesse bisogno?



Il questionario sulla soddisfazione si chiude con un campo libero che ha consentito agli utenti di lasciare commenti personali, suggerimenti o segnalazioni. Hanno accolto questa disponibilità al dialogo 2 utenti con altrettanti commenti, proposte.
Nel dettaglio:

- Eviterei il passaggio della comunicazione da parte del legale degli indirizzi mail dei soggetti che parteciperanno all'incontro di mediazione da remoto (nel mio caso, comunque, il link di collegamento non è stato inviato a tutti gli indirizzi comunicati). Si potrebbe richiedere la precisazione già in fase di domanda.

- Il gestionale conciliacamera va seriamente aggiornato.