



COSA CHIEDONO I MEDIATORI?

VALUTAZIONI, ASPETTATIVE E PROPOSTE
UN ACCURATO PUNTO DI VISTA SUL SERVIZIO DI
CONCILIAZIONE

Sondaggio di Camera Arbitrale di Milano
(gennaio 2021)



CAMERA
ARBITRALE
DI MILANO

Il metodo

who: contattati **65** mediatori civili e commerciali del Servizio di conciliazione di Camera Arbitrale di Milano

how: somministrazione di un questionario

when: dicembre 2020 - gennaio 2021

what: qualità del Servizio di conciliazione di Camera Arbitrale di Milano, rapporto tra ente/mediatore, compensi

Ha risposto il **75,4%** degli intervistati



CAMERA
ARBITRALE
DI MILANO

I risultati - una sintesi (I)

- **Qualità:** il **100%** degli intervistati ha espresso un **giudizio positivo** sul Servizio di conciliazione
- **Benchmark:** il **93,9%** ritiene che il Servizio di conciliazione di Camera Arbitrale di Milano sia migliore rispetto a quello offerto dalle altre realtà nazionali



I risultati - una sintesi (II)

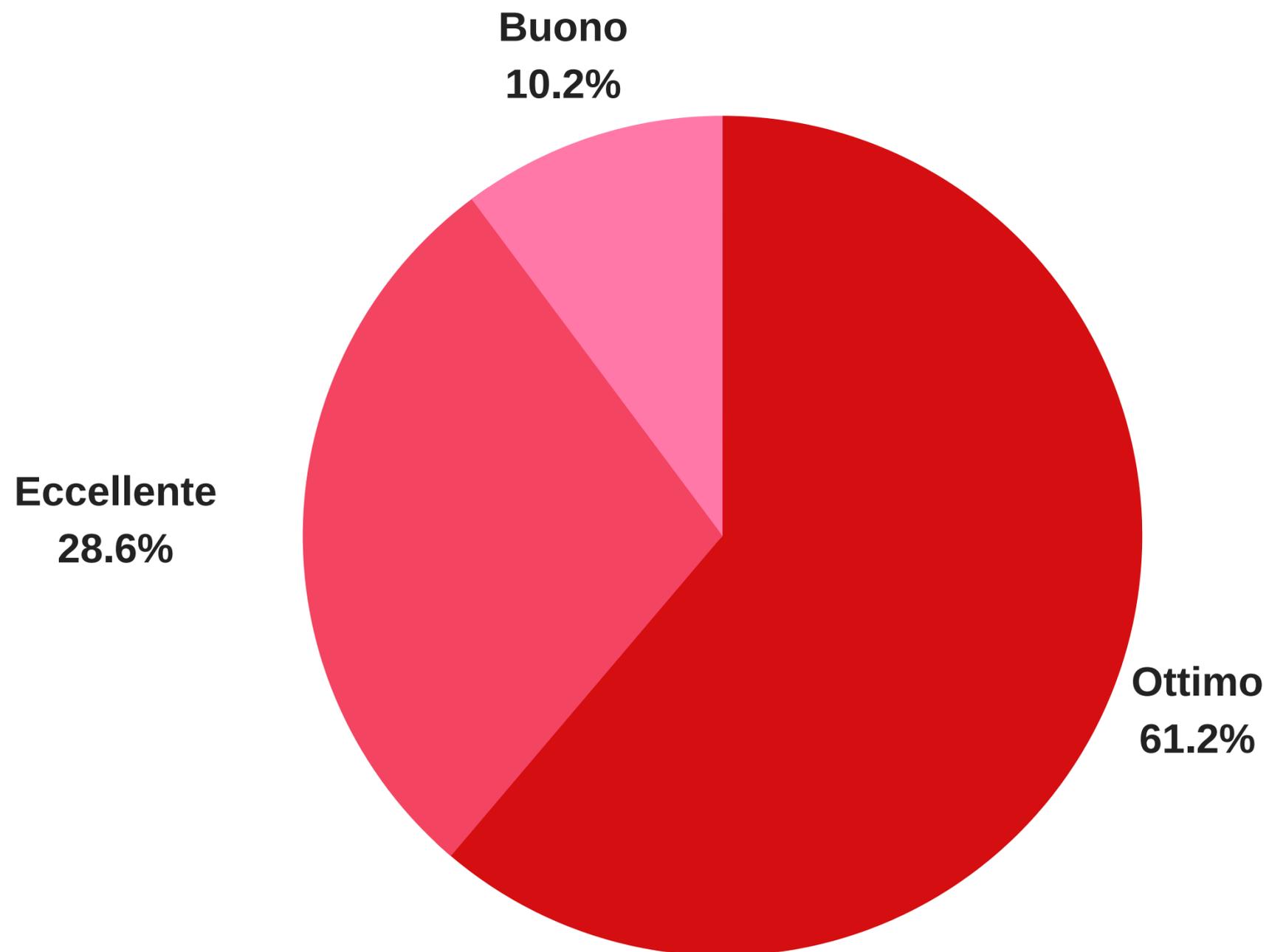
- **Mediazione online:** per il **79,9%** bisogna individuare un sistema ibrido, tra udienze online e in presenza. Per il **19,5%** la mediazione online è il futuro
- **Rapporto col mediatore:** per il **61,2%** non c'è alcuna criticità nel rapporto tra ente e mediatore; uno su tre non vede criticità, ma spazi di miglioramento
- **Staff e assistenza:** per l'**87,8%** il supporto della segreteria è fondamentale per la procedura
- **Compenso:** quasi uno su due chiede che sia correlato al TEMPO; per uno su tre all'ESITO; per il resto va correlato alla complessità ed esperienza del mediatore



Le valutazioni

Qualità

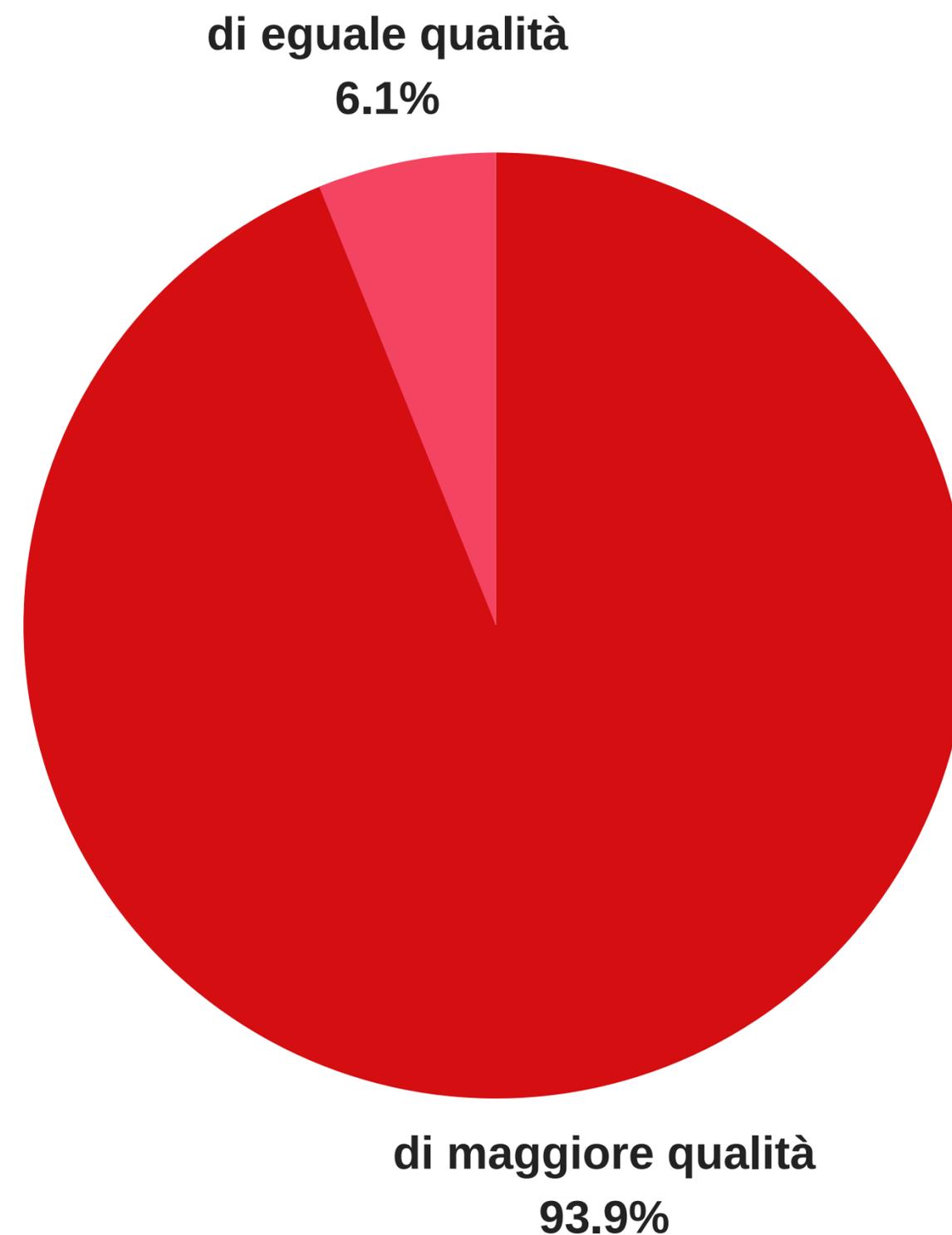
Come valuti la qualità del Servizio di conciliazione di Camera Arbitrale di Milano?



CAMERA
ARBITRALE
DI MILANO

Le valutazioni Benchmark

L'attività del Servizio di conciliazione della Camera Arbitrale di Milano, rispetto agli altri organismi di mediazione, è:



CAMERA
ARBITRALE
DI MILANO

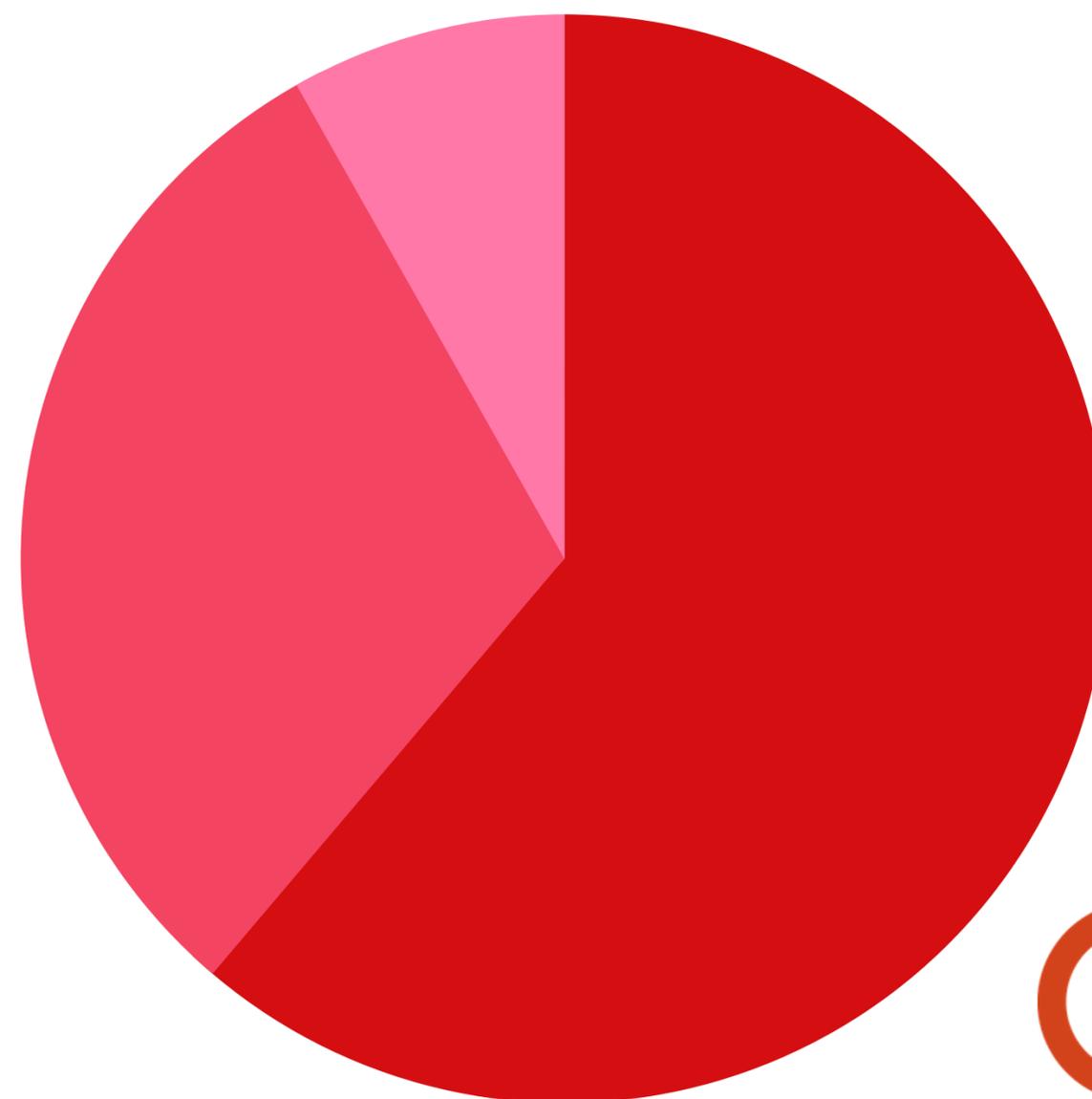
Le valutazioni

Ambiti di miglioramento

Ci sono criticità nel rapporto tra il Servizio di conciliazione di Camera Arbitrale di Milano e i mediatori?

nessuna criticità, c'è spazio per alcune proposte migliorative
30.6%

alcune criticità
8.2%



nessuna criticità
61.2%

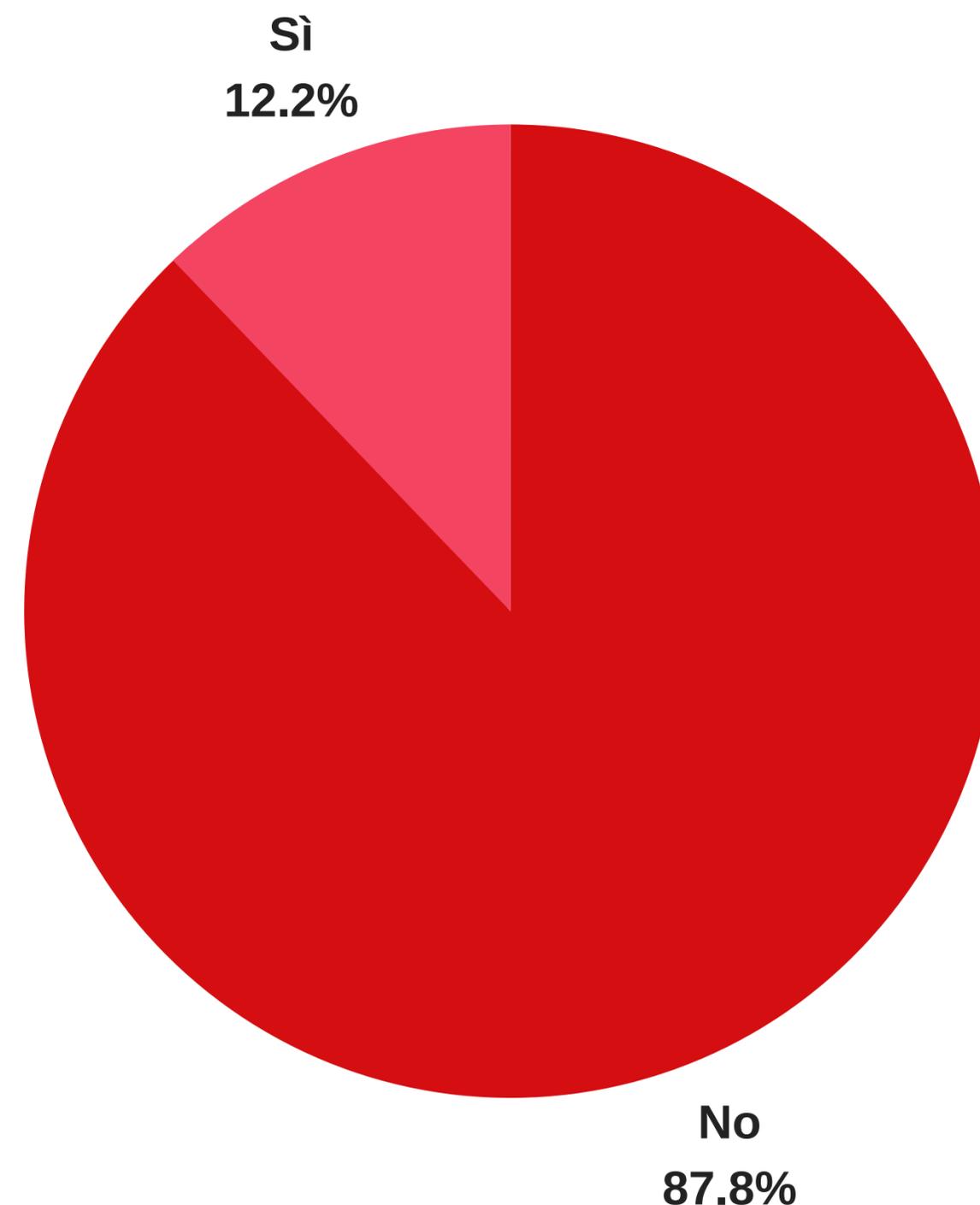


CAMERA
ARBITRALE
DI MILANO

Le valutazioni

Segreteria

Potresti fare a meno del supporto della segreteria del Servizio di conciliazione (dal deposito della domanda alla chiusura)?



Per l'**87,8%** il supporto della segreteria è ritenuto fondamentale per la procedura



CAMERA
ARBITRALE
DI MILANO

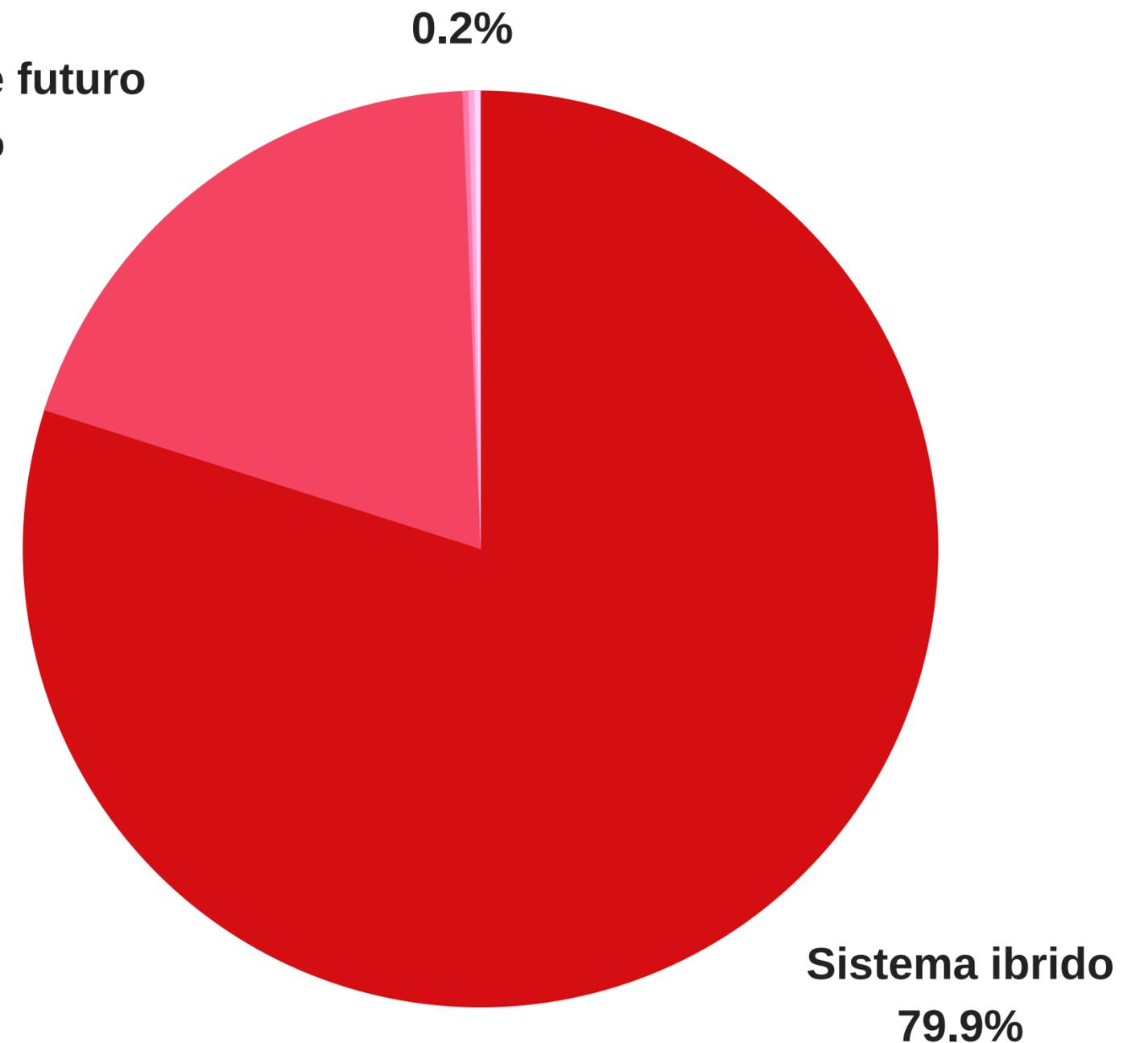
Le valutazioni

Mediazione online

Sulla mediazione a distanza che offriamo a seguito del Covid riteni che:

per il **79,9%** occorre individuare un sistema ibrido (sistema online e presenza);
per il **19,5%** la mediazione online è il futuro

Online come futuro
19.5%



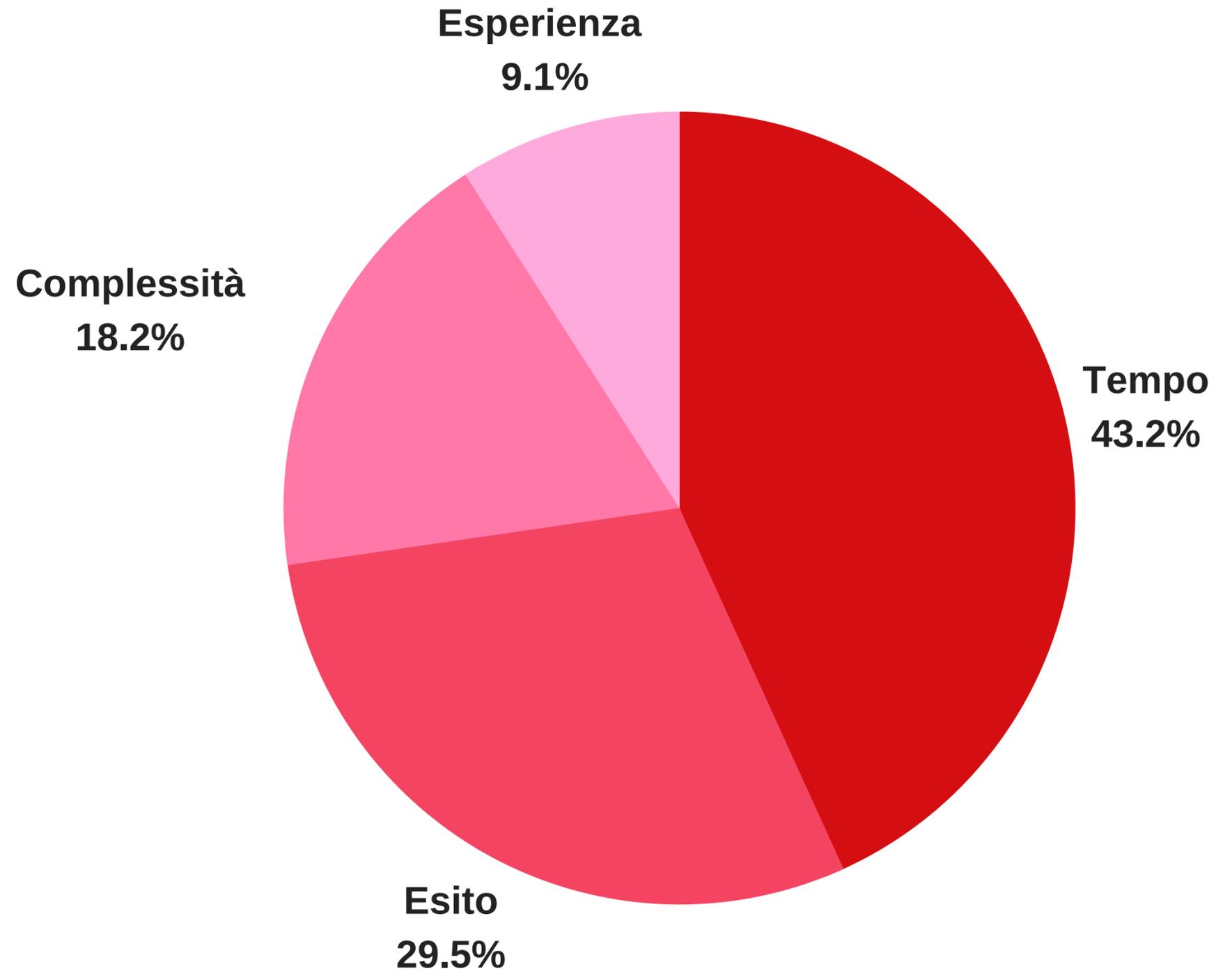
CAMERA
ARBITRALE
DI MILANO

Le valutazioni

Compenso

Come proponi di calcolare il compenso del mediatore?

- In base all'**esito** della mediazione
- In base al **tempo** impiegato
- In base all'**esperienza** del mediatore
- In base alla **complessità** della vicenda



Quasi uno su due dà importanza al tempo; uno su tre all'esito; segue: complessità ed esperienza del mediatore

Le valutazioni

PUNTI DI FORZA DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE SECONDO I MEDIATORI

STAFF - Segreteria e Funzionari

- Professionalità, competenza, efficienza, organizzazione, coesione, accoglienza e assistenza continua nei procedimenti
- Serietà, riconosciuta soprattutto ai livelli alti dell'avvocatura
- Attenzione e tempo dedicato alla gestione della pratica
- Qualità del rapporto tra segreteria, parti e mediatore
- Controllo dei tempi della procedura

Le valutazioni

PUNTI DI FORZA DEL SERVIZIO DI CONCILIAZIONE SECONDO I MEDIATORI

QUALITÀ

- Nella selezione dei mediatori
- In ogni fase e nel rapporto con i mediatori
- Per la competenza dei mediatori
- Per l'autorevolezza
- Per la chiarezza e la trasparenza del regolamento
- Per la flessibilità delle procedure

Punti di forza

ALCUNE VOCI DIRETTE

- «Tutti si assumono le loro **responsabilità**. Trovo questo raro e prezioso in ogni fase e nel rapporto con i mediatori»
- «La **presenza** del funzionario, dall'inizio alla fine della mediazione, permette al mediatore di concentrarsi solo sulle parti, senza dover pensare agli aspetti formali. Non ritengo ci siano punti deboli»
- «I funzionari essendo molto motivati riescono ad aiutare bene le parti nei problemi che definirei logistici e danno anche un **input** utile ai mediatori in merito a quanto hanno rilevato»

Suggerimenti per migliorare

RISORSE UMANE



SI POTREBBE AUMENTARE IL NUMERO DI FUNZIONARI, PER DIVENTARE ANCORA PIÙ EFFICIENTI

TEMPI



UNA MEDIAZIONE IN MEDIA DURA DUE MESI, SI POTREBBE RIDURRE L'INTERVALLO TRA UN'UDIENZA E L'ALTRA

TARIFFE



DOVREBBERO ESSERE PIÙ ALTE ANCHE PER RICONOSCERE UN COMPENSO PIÙ ADEGUATO AI MEDIATORI

Come migliorare il servizio

COMPENSO

Si potrebbe rivedere lo scarto tra compensi con accordo e senza accordo. Si propone un **sistema misto**, in base sia all'esito del procedimento, sia al tempo impiegato

ACCOGLIENZA E SPAZI

Creare **sale d'aspetto** separate, migliorare il benvenuto con caffè, biscotti, caramelle

ASSISTENZA TECNOLOGICA

Sarebbe utile fornire istruzioni sull'uso della piattaforma **Zoom**

FEEDBACK

Ricevere un **riscontro** di ciò che non è in linea con le aspettative della Camera rispetto all'operato del mediatore





Come migliorare il servizio (II)

AGGIORNAMENTO

Studiato per i mediatori

FORMAZIONE IN PRESENZA

Concluso il periodo della
pandemia

DESIGNAZIONI

Publicare l'elenco delle
designazioni con cadenza
annuale, come avviene per
l'arbitrato

STATISTICHE

Condivisione con i mediatori delle
statistiche annuali del Servizio
(che sono pubblicate sul sito di
Camera Arbitrale)

A vertical image on the left side of the slide shows a person's hands with red nail polish typing on a silver laptop keyboard. The person is wearing a light-colored, patterned shirt. The image is partially obscured by a red vertical bar on the far left.

Come migliorare il servizio (III)

PROATTIVITÀ

Essere più attivi nel contattare la parte invitata, illustrando i vantaggi della procedura di mediazione

INFORMAZIONE

Fornire informazioni a parti, avvocati che si avvicinano, per la prima volta, alla mediazione

CONTROLLO DI QUALITÀ

Si potrebbe chiedere agli avvocati un giudizio sul mediatore, con un questionario chiedendo se desidera (o non desidera) replicare l'esperienza con il mediatore già sperimentato

LE PROPOSTE DEI MEDIATORI: LA VOCE DIRETTA

- «Sarebbe bello ricevere **feedback** sia sugli incontri che su come sono valutata; ovviamente ho la mia idea su quelli che sono i miei punti di debolezza e di forza ma magari voi ne avete un'altra!»
- «Potrebbe diventare un ulteriore punto di forza riuscire a fissare il primo incontro in **tempi ancora più brevi** e i successivi incontri più ravvicinati»
- «Sarebbe auspicabile puntare sempre di più a una gestione "**imprenditoriale**" della mediazione, nonostante il tentativo del legislatore di farne uno **strumento para-processuale**»





**GRAZIE DA TUTTO LO STAFF DI
CAMERA ARBITRALE DI MILANO
PER I PREZIOSI SUGGERIMENTI**

**FACCIAMO OGNI GIORNO E FAREMO
SEMPRE DI PIÙ DEL NOSTRO
MEGLIO!**



CAMERA
ARBITRALE
DI MILANO