

Regione Emilia-Romagna
Direzione Generale centrale Affari Istituzionali e Legislativi
Servizio Innovazione e Semplificazione amministrativa



**PROGRAMMA GIUSTIZIA CIVILE
COMMISSIONE EUROPEA
DIREZIONE GENERALE GIUSTIZIA, LIBERTÀ E SICUREZZA**

aDR Plus

**MIGLIORARE L'ACCESSO DEI CITTADINI
ALLA GIUSTIZIA ATTRAVERSO LA PROMOZIONE
DELLA MEDIAZIONE NELLE DISPUTE CIVILI E COMMERCIALI**

**INDAGINE DEMOSCOPICA SULLA
FENOMENOLOGIA DELLA LITIGIOSITÀ**

JLS/CJ/2007-1/24-30 – CE-02225620069



Novembre 2009

SOMMARIO

La conciliazione extra-giudiziale	5
La struttura del campione	5
L'ambiente relazionale	5
La percezione della litigiosità	6
Lite e vertenza: fenomenologia delle controversie private	7
L'iter poenentialis	14
Costi e benefici	17
Chi sta in panchina	28
La conciliazione come desiderio	29
Allegato 1: Tavole degli incroci organizzati secondo il criterio di stratificazione demografica	31
a. Domande generali sul rispondente e la famiglia	31
b. Fenomenologia della litigiosità	38
c. Gli atteggiamenti per affrontare la litigiosità	53
Allegato 2: Tavole degli incroci organizzati secondo la stratificazione di genere	61
a. Domande generali sul rispondente e la famiglia	61
b. Fenomenologia della litigiosità	67
c. Eventuali atteggiamenti per affrontare la litigiosità	78
d. Domande finali	82

Indagine sulla Fenomenologia della litigiosità realizzata nell'ambito del progetto europeo ADRPlus, promossa e coordinata dal Servizio Innovazione e Semplificazione amministrativa della Direzione Generale centrale Affari Istituzionali e Legislativi della Giunta regionale dell'Emilia-Romagna.

Hanno collaborato: Francesca Paron, Giancarlo Vitali, Silvia Pagnotta, Elisa Fontana, Annalisa Pelizza.

Indagine CATI svolta dal MeDeC-Centro Demoscopico Metropolitan della Provincia di Bologna, per conto del Servizio Innovazione e Semplificazione Amministrativa della Regione Emilia-Romagna, per rilevare opinioni e conoscenza dei cittadini emiliano-romagnoli circa i metodi alternativi di risoluzione delle controversie.

Servizio Studi per la Programmazione MeDeC-Centro Demoscopico Metropolitan

Direttore: Fausto Anderlini

Collaboratori: Fabio Boccafogli, Mariangiola Galligani, Licia Nardi, Monica Mazzoni, Francesco Scalone, Paola Varini, Michele Zanoni

Ricerca curata da:

dott.ssa Anne Bravo

dott. Michele Zanoni

LA CONCILIAZIONE EXTRA-GIUDIZIALE

La struttura del campione

Il campione utilizzato per l'indagine riflette la distinzione fra l'area bolognese e il resto della regione: con una più elevata concentrazione, nella prima, di laureati, ceti superiori (delle professioni liberali e delle posizioni dirigenti) nonché terziario-impiegatizi, famiglie con reddito elevato, ma anche pensionati e famiglie solitarie. In questa frattura nella quale si staglia la peculiarità del capoluogo, colpisce la scarsa variabilità del restante territorio regionale che presenta viceversa una sostanziale omogeneità fra i centri capoluogo di provincia, le città piccolo-medie e i comuni minori.

L'ambiente relazionale

L'ambiente relazionale appare segnato da legature a forte densità:
– ben il 61% dei residenti della regione intrattiene rapporti di amicizia con molte persone mentre condizioni di solitudine e separatezza dal contesto di relazioni si ritrovano nel solo 5% del campione;

– ancora pari al 61% sono le persone che possono contare su assidui supporti di vicinato, cioè sull'aiuto certo dei residenti più prossimi (a fronte, però, in questo caso di un 19,6% che soffre di situazioni di solitudine, esplicita o latente); ben il 67,3% si ritiene una “persona fiduciosa” (a fronte di un 17% di “sfiduciati” e di un 14% in posizione agnostica – né fiduciosi, né sfiduciati);

– il 42%, ovvero quasi un cittadino su due si colloca all'interno del network sociale, è cioè legato (a vario titolo: iscritto, simpatizzante, partecipante) a qualcuna delle realtà associative che strutturano la rete di capitale sociale. Sindacati, coop di consumo, associazioni sportive e di volontariato, nonché a carattere culturale si mostrano come i luoghi capaci di maggiore attrazione nell'offerta di partecipazione. il 21,4% si colloca, come auto-valutazione, al di sotto dello standard medio di benessere – cifra non irrilevante, ma alla quale si oppone

solo il 3,4% di disagiati cronici (l'altro 18% essendo composto di persone che "faticano" a stare nella media, ma non ne sono comunque lontane).

Dunque: l'immagine di una formazione sociale strutturata da dense legature e benessere relativamente distribuito. Cioè legami forti, interpersonali e organizzativi, in una società dove l'appartenenza alla classe media detta la moda. Aspetti solidaristici e amalgamanti, inoltre, che si riflettono in un humus antropologico permeato dalla fiducia in sé stessi e negli altri. Tali aspetti – autostima e orientamento socializzante – si ritrovano in modo diffuso nel territorio, anche se con variazioni fisiologiche. I rapporti amicali e di mutualità seguono un gradiente lineare, aumentando al diminuire della dimensione demografica dei comuni. Di contro la partecipazione associativa è più sostenuta nelle realtà urbane, e a Bologna in particolare. Differenze comunque circoscritte, come quelle che si riscontrano a proposito di altre caratterizzazioni socio-demografiche, come il sesso, l'età, professione e titolo di studio. Il quadro di sintesi è dunque quello di una formazione regionale i cui "fondamentali" non sono divaricati da fratture profonde, né socio-demografiche, né territoriali.

La percezione della litigiosità

Ciò nondimeno la percezione della litigiosità sociale inclina al peggio. Ben il 44% degli intervistati la giudica in forte aumento. Nel complesso, sommando chi la ritiene in forte aumento a quelli che registrano una crescita più blanda e a coloro che la ritengono stabile, ma alta, ben 83 intervistati su 100 reputano di vivere in una società altamente conflittuale.

Il dato percettivo specifico appare in evidente contraddizione con quella più generale sensazione di benessere sociale che sgorga dai dati di contesto. Per qualche aspetto questa discrasia sembra assimilabile ad altre fenomenologie ricorrenti nei test demoscopici. Fra queste, ad esempio, la percezione di insicurezza: sempre ampiamente eccedente, soprattutto dal lato proiettivo, lo stato reale della criminalità. La percezione di una litigiosità in forte aumento è assolutamente contestuale alle tendenze iperboliche che interessano la percezione della criminalità, ma anche l'insicurezza economica. In certa misura si tratta di sinonimi che possono alternarsi nel lessico di un disagio psicologico che trae spunto dall'oggettività dell'agenda problematica, ma che la riflette in modo necessariamente enfatico traducendosi in

aspettative ansiogene. Ovvero nel timore, peraltro largamente fondato, dell'incombere di minacce crescenti sulla tenuta dei legami sociali e fiduciari. Accade così che si può restare sostanzialmente "fiduciosi", ma nello stesso tempo "altamente preoccupati".

Lite e vertenza: fenomenologia delle controversie private

Agli intervistati, entrando nel cuore dell'indagine, è stato chiesto di dichiarare le liti/controversie ad essi occorse nel corso degli ultimi quattro-cinque anni. Il risultato a questa domanda porta in risalto un 49,2% di individui coinvolti. Così distribuiti: 24,1% con una sola lite/controversia, 11,3% con due episodi, 9,3% con tre o quattro e 4,4% con più di quattro. La micro-conflittualità ha perciò un carattere diffuso, e in uno strato non residuo della popolazione anche ricorrente. Parametrata sull'anno, si può stimare che essa coinvolga almeno 10 individui su 100.

Quali sono le variabili che più influenzano la conflittualità? Non ci sono grandi differenze quando si prendono in esame il modo d'insediamento (agglomerato o disperso), il sesso o la professione. Scarsa è anche la variabilità che si riscontra al vaglio degli indicatori più qualitativi, come le relazioni di vicinato, il livello di benessere, l'autorappresentazione fiduciaria. Tutto ciò che emerge di più significativo, in proposito, si riduce ad una maggiore propensione alle controversie tanto nelle persone più benestanti che meno abbienti e una più marcata ricorsività nelle persone sfiduciate (cioè la tendenza al cumularsi di più conflitti nello stesso individuo, restituendo una qualche impressione di cronicità).

Percentuale di litigiosità per standard di risorse

Persone che negli ultimi 4-5 anni hanno avuto:	Situazione economica della famiglia rispetto allo stile di vita del comune dove abita				Totale
	buona o discreta	nella media	problematica o disagiata	non sa/risponde	
nessuna controversia/lite	47,2	54,1	44,0	72,7	50,9
almeno una	23,9	22,4	29,2	18,2	24,1
almeno due	11,9	10,9	12,5		11,3
tre o quattro	11,0	9,1	8,6	9,1	9,3
cinque o più controversie/liti	6,0	3,5	5,8		4,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	218	715	257	11	1.201

Percentuale di litigiosità per livello di fiducia

Persone che negli ultimi 4-5 anni hanno avuto:	Lei è una persona:					Totale
	prevalentemente fiduciosa	prevalentemente sfiduciata	pragmatica	non sa	non risponde	
nessuna controversia/lite	50,6	47,6	55,4	58,8	50,0	50,8
almeno una	25,4	21,2	21,1	23,5	50,0	24,1
almeno due	11,3	11,5	12,7			11,3
tre o quattro	9,0	11,5	7,8	11,8		9,3
cinque o più controversie/liti	3,7	8,2	3,0	5,9		4,4
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	807	208	166	17	2	1.200

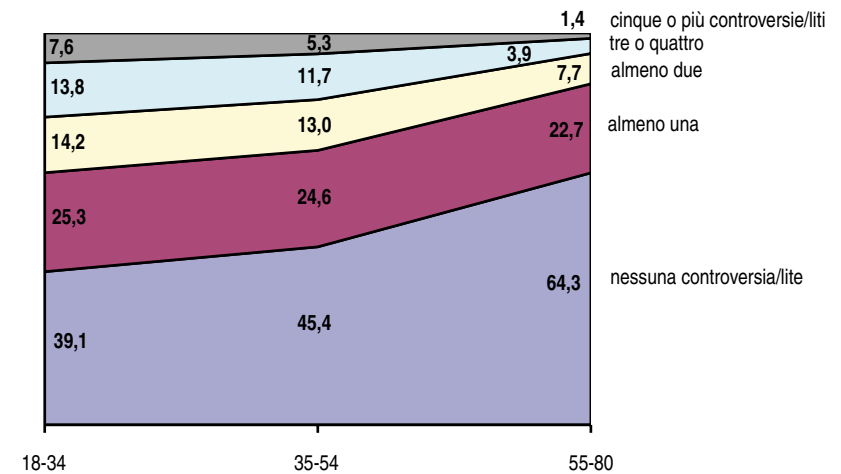
La conflittualità varia invece considerevolmente al mutare dell'età anagrafica e del livello di istruzione. Con gradienti lineari molto accentuati. Si va infatti da una incidenza del 61% negli over 35, al 54,6% nella fascia 35-54, al 35,7% negli over 54. La litigiosità che interessa i giovani è dunque quasi doppia di quella che interessa gli anziani. Il gradiente è ancora più sensibile al variare del livello d'istruzione. Nei non titolati la litigiosità è infatti ferma al 30%, mentre nei laureati sale al 61,4%. Atteso, come ovvio, che fra età anagrafica e livello d'istruzione c'è una elevata intercorrelazione, il significato di questi gradienti è evidente. Liti e controversie, i conflitti in genere, sono intrinseci all'interazione sociale e tanto più si palesano in quanto gli individui hanno possesso delle risorse per sostenerli.

Questo spiega perché salgono in primo piano le persone giovani inserite attivamente in una pluralità di ambiti socio-funzionali e a maggior ragione quelle più istruite. L'istruzione è infatti una risorsa chiave in una società altamente complessa e giuridicizzata. La stessa vividità della cultura dei "diritti" contribuisce ad esplicitare le controversie. In effetti se la regolazione legale ha come scopo di dirimere le controversie, è lo stesso principio dell'eguaglianza a determinare la controversia come tale. Facendola emergere. In ogni caso la micro-conflittualità è un derivato intrinseco dell'intensità dell'interazione sociale e del livello di complessità funzionale della società.

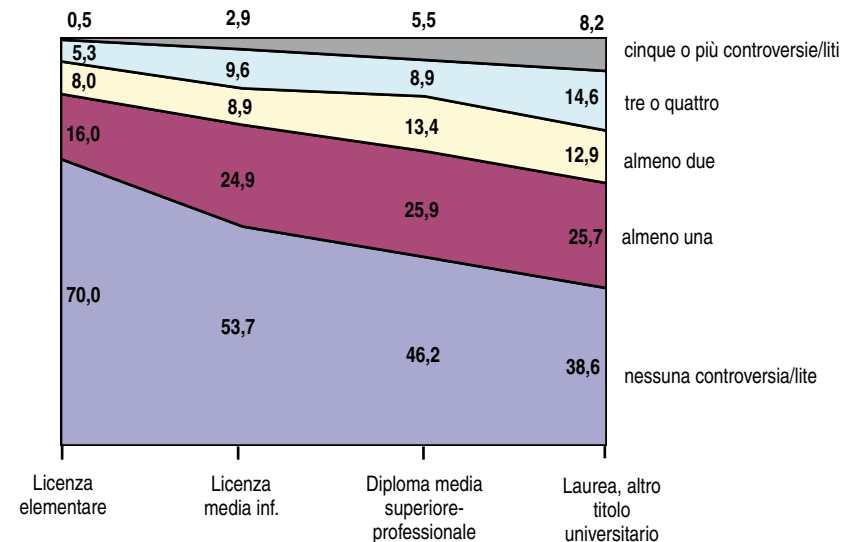
A questo punto è tuttavia importante fare una distinzione. Se ogni lite è anche una controversia, non necessariamente ogni controversia ha come risvolto la lite. A questo proposito è infatti opportuno fare una distinzione fra il "litigio" e la "vertenza".

Nel litigio sono implicate persone (o anche gruppi) che si con-

Incidenza delle controversie nelle classi di età



Incidenza delle controversie secondo il titolo di studio acquisito



trappengono su un piano di parità. Entrambe le parti pretendono di vedersi riconosciuta una "ragione" personalizzata. Nel litigio è cruciale l'aspetto personalizzato e individualizzato del conflitto, con il necessario dispendio psicologico che ingaggia gli attori. E con le conseguenze, quasi sempre durature, che ne derivano: rancore, spirito

di rivalsa, frustrazione. A meno che non entri in campo la natura extra-sensoriale del “perdono”, la soluzione del conflitto – e tanto più se ottenuta per vie legali, ivi comprese quelle extra-giudiziali – non mette fine al contenzioso psichico. La “parte lesa” (nella quale si identificano entrambi i contendenti) resterà tale, magari gravata da un sovrappiù di frustrazione, proprio per l'intrinseca e incommensurabile impersonalità dei dispositivi legali. Alla ferita si sostituisce la cicatrice, cioè un tratto indelebile dell'identità biografica.

Nella vertenza invece si sale di scala, con il correlato di un annullamento o di una forte mitigazione degli aspetti intra-psichici personalizzati. A entrare in gioco sono parti fortemente asimmetriche: individui (gruppi) da una parte, organizzazioni (quasi sempre notevoli) dall'altra. Ovvero persone, in qualità di clienti, utenti, consumatori, lavoratori, produttori, ed entità impersonali, quali istituzioni, aziende, grandi organizzazioni in genere. Mentre le persone in lite pretendono di vedersi riconosciuti diritti uguali, per quanto antitetici, ma sempre in una posizione di “parità”, qui entra in gioco, sostanzialmente, uno squilibrio di potere. Generalmente il conflitto ha la sua causa nel fatto che la parte debole (l'individuo) rivendica il rispetto di accordi ad essa pertinenti in quanto cliente, utente consumatore o lavoratore. Per quanto entrambe le fattispecie appartengano alla sfera del diritto civile, la “lite” resta un fatto intimamente privato, mentre la vertenza si svolge sempre su un piano pubblico-sociale, dove sono in gioco diritti che trascendono l'individuo: sociali, consumeristici e di cittadinanza.

Venendo alla casistica possiamo considerare come pertinenti allo spazio della “lite” le cause patrimoniali (eredità, successioni ecc.) e quelle civili (divorzi, separazioni ecc.), i conflitti condominiali, di vicinato e pertinenti all'uso degli spazi pubblici, nonché i dissidi fra membri di associazioni e organizzazioni. Come pertinenti alla sfera della vertenza socio-funzionale tutte le altre cause di dissidio. Ovvero: le questioni di lavoro (individuo come produttore); in ambito scolastico, sanitario, sociale nonché tributario (multe, permessi, tributi ecc.) – qui l'individuo entra in gioco come cittadino-utente-contribuente; indi la vasta gamma delle questioni insorgenti nel rapporto fra clienti-utenti e organizzazioni economiche, nell'ambito dell'erogazione di servizi pubblici (gas, acqua, energia elettrica ecc.), assicurativi, finanziari e delle telecomunicazioni; infine le cause che vedono l'individuo nella veste di consumatore: prodotti commerciali, servizi professionali, turistici ecc.

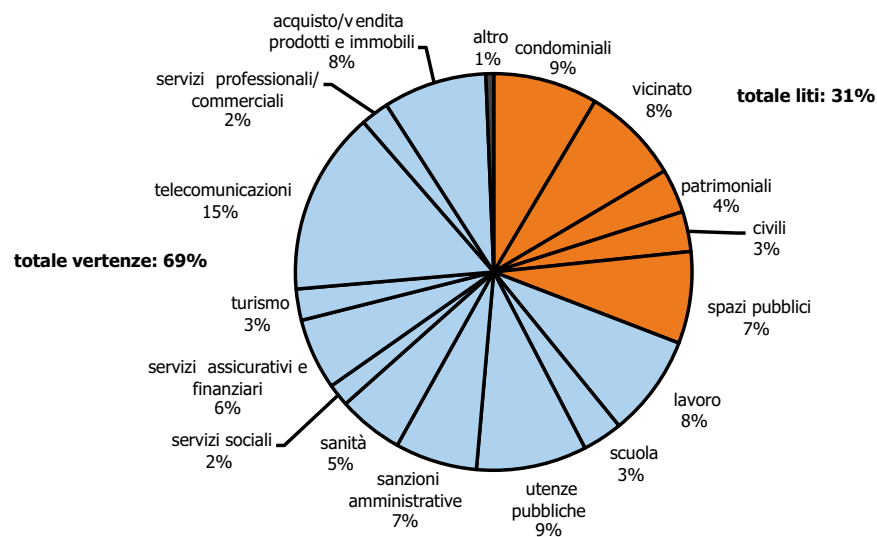
Con quale frequenza si presentano queste modalità? Le vertenze, così come definite, costituiscono la più gran parte della micro-conflittualità. Su 1.255 conflitti censiti (cioè quasi uno pro-capite, in realtà “consumati” da una metà esatta dell'universo consultato) ben 868, cioè il 69% dell'insieme, è costituito da vertenze. Fra queste primeggiano soprattutto quelle relative alle telecomunicazioni (15% sul totale delle controversie), ai servizi a rete (9%), al lavoro (8%). A seguire, su frequenze comunque non residuali, i contenziosi con la pubblica amministrazione (multe, permessi ecc.: 6,7%), con banche e assicurazioni (6%), con il sistema sanitario (5,3%).

Le “liti”, di contro, pur costituendo una massa ragguardevole delle contese, si limitano al 31%. Più della metà di esse è coperta dalle contese condominiali (8,5%) e di vicinato (7,9%), il resto da contrasti patrimoniali e civili (rispettivamente: 3,6% e 3,3%) e, per una incidenza ragguardevole, da litigi avvenuti nello spazio pubblico (6,2%).

Queste proporzioni, computate sulla massa degli episodi di controversia, trovano conferma nelle distribuzioni di frequenza unitarie relativizzate all'ultimo episodio conflittuale vissuto dagli intervistati. Considerando insieme litigi e vertenze il quadro che si delinea è quello di una micro-conflittualità intimamente legata a una società di mercato con patrimonialità diffusa. Funzionalmente complessa e differenziata, nella quale gli individui coprono una pluralità di ruoli, come utenti, consumatori, coniugi, eredi, clienti, acquirenti, proprietari, lavoratori, cittadini, residenti, fruitori di spazi pubblici ecc. Più che illustrare una patologia, quale si riflette nei toni della percezione collettiva, essa dà in qualche modo conto dell'attrito che si accompagna al suo funzionamento. Guardando le cose secondo questa prospettiva ove s'intendesse parlare di patologia ci si dovrebbe piuttosto riferire alle possibili conseguenze della micro-conflittualità, piuttosto che al suo livello. Cioè all'eventualità che normali contenziosi evolvano in guisa catastrofica e lacerante. Ad esempio: una banale disputa condominiale, di vicinato, patrimoniale o infra-familiare in forme di aggressione fisica con conseguenze anche estreme (come nei casi noti alla cronaca nazionale). O l'attrito negli spazi pubblici in una generalizzata criminalità predatoria. O, ancora, qualsivoglia relazione funzionale, burocratica o regolamentare in pratiche persecutorie capaci di sfibrare la tenuta psichica delle persone. È in questi casi, e nella loro ricorsività, cioè nella banalizzazione della patologia, che si rivelano le lacerazioni profonde del legame sociale e delle reti della normazione giuridica.

Non nel livello della micro-conflittualità – null'altro che divergenze d'interesse e di ruolo – la quale è, di per sé, un indicatore frizionale della stessa complessità sociale. Del resto, se la quota delle persone interessate alle controversie si aggira sul 10% annuo si deve dedurre che questo livello quantitativo è abbondantemente sottodimensionato rispetto ad indicatori ben più preoccupanti, come quello, stando ai responsi demoscopici, del livello di vittimizzazione, che tocca almeno 20 persone su 100.

Caratteri delle controversie - percentuale sul totale delle indicazioni



Ci sono condizioni significative covarianti con la conflittualità, nelle sue varieghe espressioni? A questo proposito va innanzitutto notato che la varianza spiegata in linea generale dall'età anagrafica e dal livello d'istruzione è talmente massiccia da obnubilare relazioni privilegiate con le diverse fattispecie. Chi è più esposto alla conflittualità (persone giovani-mature con elevati livelli di istruzione) lo è, per intenderci, sia dal punto di vista delle "liti" che delle "vertenze". Ci sono però delle sottodimensioni, ovvero delle variabili intervenienti, non prive di significato. Seppure con toni non eccessivi la "litigiosità" (nelle forme dei conflitti condominiali e di vicinato, patrimoniali e civili) cresce percettibilmente nei casi nei quali l'intervistato denuncia situazioni di malessere sociale e familiare (come nel genitore singolo, ovvero nella famiglia destrutturata), sfiducia, solitudine ed estraniamento.

Motivazioni di litigio, disputa o controversia negli ultimi 4-5 anni in Emilia-Romagna

	Tipologia familiare						Totale
	single	coppia senza figli	coppia con figli	monogen. con figli	più nuclei/convivenze	non risponde	
litigio in ambito vicinale	13,8	12,6	14,2	17,6	8,2	35,7	14,0
litigio in ambito familiare	12,9	6,1	4,9	16,2	12,2	7,1	6,9
dispute in ambito pubblico	4,3	4,0	9,8	2,9	14,3		7,6
controversie con organizzazioni o istituzioni	33,6	30,9	46,1	38,2	42,9	42,9	40,8
Nessuna lite, disputa, controversia	56,0	60,4	47,0	48,5	46,9	28,6	50,8
Rispondenti	116	278	675	68	49	14	1.200

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

Motivazioni di litigio, disputa o controversia negli ultimi 4-5 anni in Emilia-Romagna

	Possibilità di contare sull'aiuto di qualche vicino di casa in caso di bisogno						Totale
	si, sempre	a volte/dipende	raramente	no, in nessuna occasione	non so	non risponde	
litigio in ambito vicinale	11,8	14,7	21,3	22,9	11,6		14,0
litigio in ambito familiare	6,1	7,6	8,0	9,3	9,3		6,9
dispute in ambito pubblico	7,1	8,9	10,7	6,8	7,0		7,6
controversie con organizzazioni o istituzioni	37,8	51,1	49,3	36,4	34,9	25,0	40,8
Nessuna lite, disputa, controversia	53,6	43,6	44,0	50,8	51,2	75,0	50,8
Rispondenti	735	225	75	118	43	4	1.200

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

Di norma, in questi casi la casistica della "lite" cresce di circa dieci punti rispetto alla media sino ad interessare circa un terzo dei gruppi in esame. Tale correlazione, per quanto non così marcata, appare in linea con quanto prevedibile. Essa conferma la richiamata "pesantezza esistenziale" della lite, e il rapporto di reciprocità motivazionale che lega la caratterizzazione psico-sociale degli individui e le condizioni obiettive nelle quali sono inseriti. La "lite" si mostra, in questa luce, come un correlato delle situazioni di vulnerabilità sociale.

Motivazioni di litigio, disputa o controversia negli ultimi 4-5 anni in Emilia-Romagna

	Lei è una persona:					Totale
	prevalen-temente fiduciosa	prevalen-temente sfiduciata	pragmatica	non sa	non risponde	
litigio in ambito vicinale	13,4	15,9	14,5	11,8	50,0	14,0
litigio in ambito familiare	5,8	11,5	5,4	17,6		6,9
dispute in ambito pubblico	7,2	11,1	5,4	5,9		7,6
controversie con organizza-zioni o istituzioni	40,8	44,2	38,6	23,5		40,8
Nessuna lite, disputa, controversia	50,6	47,6	55,4	58,8	50,0	50,8
Rispondenti	807	208	166	17	2	1.200

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

L'iter poenitentialis

Dunque, come visto, nel corso di quattro-cinque anni 1255 controversie accertate interessano 590 individui, ovvero la metà del campione testato. Indagata la fenomenologia sociale della micro-conflittualità, si tratta ora di guardare all'iter che di volta in volta la implementa. *Iter poenitentialis*, si potrebbe dire, se non una via crucis, perché è il momento in cui gli individui cercano di porre rimedio e di trovare una qualche soluzione ai problemi da cui sono stati investiti. Impiegando tempo, denaro, pezzi della propria psiche.

A questo proposito lo schema del questionario era articolato in quattro steps consequenziali. 1. il primo approccio al problema, cioè la ricezione critica e l'azione di primo impatto; 2. la fase consultiva e di orientamento, cioè il lasso esplorativo razionale, meditativo/deliberativo, pertinente alle possibili vie da intraprendere (si potrebbe anche chiamare questa fase come la "pianificazione strategica"); 3. l'azione vera e propria, cioè lo sviluppo delle pratiche risarcitorie; 4. l'output finale, in altre parole l'esito dell'azione.

Lo schema che segue da conto di questa successione, dei filtri che regolano la percolazione formale/informale della litigiosità e delle grandezze che in ogni fase si determinano.

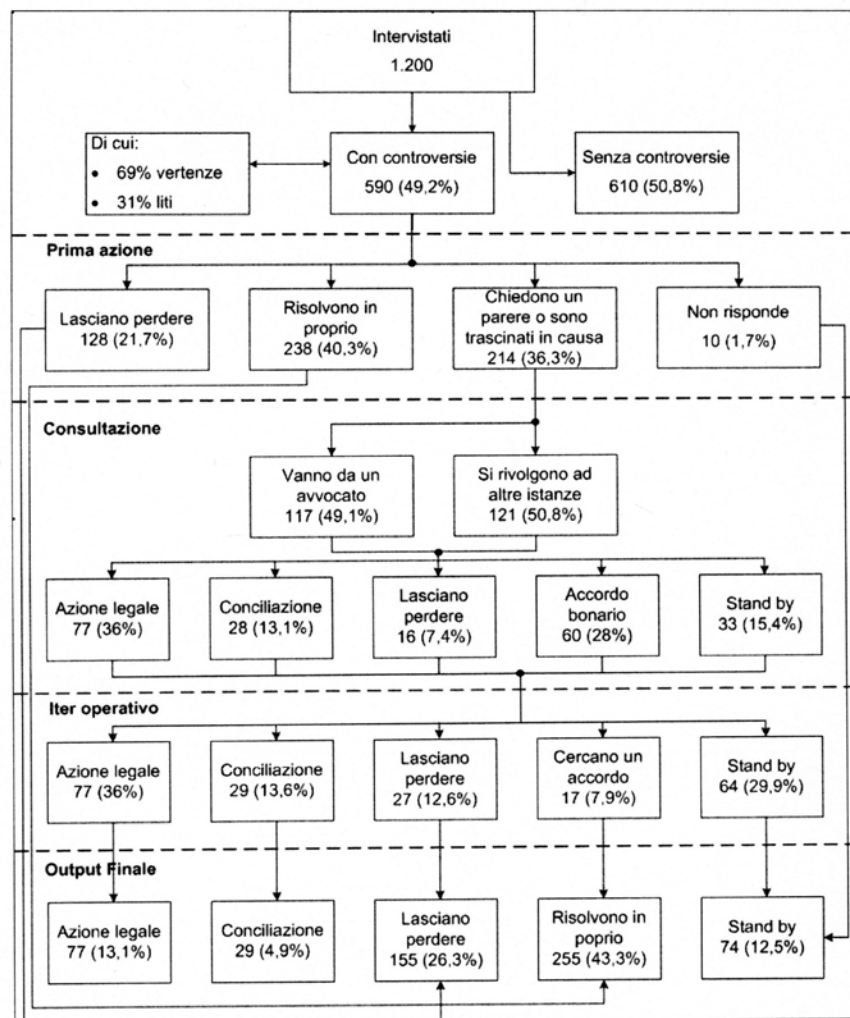
Vediamo le grandezze in estrema sintesi:

Fase 1, Primo approccio. Su 100 individui interessati a controversie, quasi 22 lasciano perdere, 40 risolvono da sé la questione, 36 prendono in esame un'azione o ne sono comunque irretiti (di 2 non

si hanno notizie). Dunque ben il 62% della litigiosità trova soluzione ex ante, nell'immediato, all'atto in cui si manifesta, per via inter (o infra) soggettiva, senza alcun inoltramento nel sistema di terzietà, legale o para legale/istituzionale. I motivi per cui la gente lascia perdere sono quelli intuitivamente concepibili: timore di perdere tempo (soprattutto), scarsa fiducia in una soluzione efficace/efficiente, paura di inoltrarsi in un percorso privo di sbocchi, ma anche di spendere denaro inutilmente.

Fase 2, l'orientamento. In ingresso, cioè i consulenti a cui gli individui si rivolgono in via preventiva. In proposito circa la metà (49% esatto) di coloro che sono decisi ad "andare avanti" si rivolgono a un avvocato. La parte restante (51%) ad altri intermediari. Fra questi i più consultati sono uffici pubblici, giudice di pace, amministratori condominiali, forze dell'ordine, sindacati, associazioni di consumatori e di categoria. E in uscita, cioè l'orientamento consigliato. Dove si nota come in 36 casi su 100 il suggerimento è il ricorso alle vie legali e in 13 alla conciliazione – dunque, nella metà dei casi (49%) si prospetta, in ipotesi, un percorso formalizzato della litigiosità. L'altra metà dei consigli si concentra a favore di un accordo bonario (28%) e di una uscita dal campo, ovvero di "lasciar perdere" (7,4%), mentre il restante 15% resta ai preliminari, in una condizione di stand by.

Fase 3, l'azione. Una volta consigliati, fatti 100 i nostri "ingaggiati" (pari a 214 dei 590 individui registrati ai nastri di partenza), risulta che ancora 36 sono quelli che sviluppano un'azione legale e che 13,6 si avviano alla conciliazione, mentre la parte restante si suddivide fra altri 13 che decidono di "lasciar perdere", 8 che si rituffano nel vis à vis alla ricerca di un accordo, ed altri 30 ancora fermi ai preliminari (invio di lettere, avvisi, telefonate oppure ancora indecisi sul da farsi). A questo proposito desta interesse, a un primo esame, la sostanziale coincidenza quantitativa fra consigli e azioni intraprese dai consigliati. Per un verso ciò segnala l'ovvia vicinanza fra la fase consultiva e quella attiva, ma per altro verso potrebbe suggerire che i consiglieri sospingano i consultati nelle loro braccia. Sospetto che sorge naturale quando in gioco sono gli avvocati. Questa illazione, però, risulta almeno in parte infondata. Infatti solo poco più della metà di coloro che si sono recati a consiglio presso gli avvocati ha poi deciso a favore dell'azione legale, affidandosi agli stessi. Fra gli avvocati, per contro, non mancano (nella misura del 10% circa) quelli che suggeriscono la stessa conciliazione extra-giudiziale, mentre il richiamo a trovare un accordo bonario ricorre in oltre il 20% delle consulenze. Se si considera che il marchio dell'avvocatura si trova



quasi nella metà negli indirizzati alla conciliazione, se ne deve dedurre che fra le due prassi (e i soggetti che la incarnano) non sembra si possa ravvisare un antagonismo radicale.

Fase 4, ovvero l'output. Considerando l'intero iter, nella successione delle sue fasi, ivi compresi i percorsi di "ritorno" (come nel caso di coloro che decidono di lasciar perdere o di impegnarsi in tentativi diretti di conciliazione in fase avanzata dell'iter), è possibile tratteggiare il quadro finale. Che così risulta: su 100 individui implicati in controversie (e identificati sulla base dell'ultima controversia che

li ha interessati), 26 hanno "lasciato perdere", 43 hanno risolto da sé medesimi il contrasto, 13 sono passati a una azione legale, 5 a una conciliazione extra-giudiziale, 12 risultano in stand by. In estrema sintesi solo il 18% delle controversie viene canalizzata in procedimenti formalizzati, giudiziari ed extra-giudiziali. Una cifra – va da sé – estremamente circoscritta se misurata sul corpo d'insieme dei litigi e delle vertenze. Questa osservazione vale a maggior ragione per la conciliazione stra-giudiziale, anche se il giudizio diventa diverso ove si consideri l'insieme dei procedimenti legalmente formalizzati. Se la conciliazione appare come una goccia nel mare della litigiosità, essa ha nondimeno guadagnato un peso non irrilevante (per circa un terzo) nella piccola insenatura giurisdizionale.

Costi e benefici

Chi ha intrapreso un'azione legale paga costi considerevoli ed un esito inesorabilmente incerto. In effetti, fatta salva una minima percentuale (7%) che può godere dell'assistenza (anche gratuita) di un avvocato amico, solo il 23% dichiara il pagamento di onorari compatibili con la propria condizione economica. Nel 53% dei casi la cifra spesa è valutata considerevole o esosa, con una forte incidenza sul bilancio familiare: una decurtazione dello stipendio che va da una a sei mensilità. Se si considerano solo coloro per i quali l'azione legale si è conclusa (il 43% del sottogruppo implicato nell'azione legale) nel 41% dei casi la causa si è conclusa entro l'anno, nel 25% entro due anni, e nel 35% si è trascinata oltre i due anni (fra costoro non manca una quota, neanche troppo piccola, che è stata in ballo per oltre cinque anni). E ancora: soddisfatti e insoddisfatti circa l'azione legale e i suoi esiti sono equamente ripartiti (43% i primi, 42% i secondi – il 15% non si pronuncia neppure, aspetto che potrebbe alludere ad esiti così disastrosi o irrilevanti da essere rimossi). Sono indicatori che confermano due aspetti intimamente connessi: il costo e l'aleatorietà dell'azione legale. In sintesi, la sua scarsa efficacia.

Di contro assai più confortevoli risultano gli indicatori di rendimento della conciliazione. Intanto le controversie ancora aperte sono residuali (26% contro il 54% di quelle legali), inoltre la più gran parte di esse (70%) si risolve entro l'anno. Infine il rapporto fra i soddisfatti (55,5%) e gli insoddisfatti (37%) è quasi di due a uno (contro la parità riscontrata nell'azione legale). A comprova di quanto osservato sta anche il fatto che gli interrogati circa vantaggi

Azione intrapresa sull'ultima controversia

Controversia più recente	Riguardo alla controversia più recente, che azione ha intrapreso?					Totale	
	nessuna: ho lasciato perdere	nessuna: ho risolto attraverso un accordo diretto con la controparte	mi sono rivolto ad altri per avere un parere (avvocato, giudice, amministratore, prete, etc.)	sono stato/a tirato in causa (ma non per mia iniziativa)	non risponde	Totale	N. casi
questioni condominiali	20,4	24,1	46,3	9,3		100,0	54
questioni di vicinato	18,0	28,0	38,0	14,0	2,0	100,0	50
questioni di eredità/successioni	17,4	30,4	30,4	17,4	4,3	100,0	23
questioni di separazione/divorzio		33,3	59,3	7,4		100,0	27
questioni nell'ambiente di lavoro	12,7	38,1	36,5	9,5	3,2	100,0	63
questioni in rapporto con la scuola	26,3	47,4	26,3			100,0	19
dispute su strade/piazze/spazi pubblici	22,7	27,3	50,0			100,0	22
liti fra aderenti di associazioni/organizzazioni	42,9	28,6	14,3	14,3		100,0	7
questioni riguardanti le utenze domestiche (acqua, luce, gas, ...)	22,4	59,2	16,3		2,0	100,0	49
questioni riguardanti multe,tributi, permessi, autorizzazioni, ...	20,0	37,8	42,2			100,0	45
questioni relative a servizi sanitari	34,6	34,6	26,9	3,8		100,0	26
questioni relative a servizi socio/assistenziali	83,3	16,7				100,0	6
questioni inerenti servizi bancari/assicurativi/finanziari	21,4	39,3	32,1	3,6	3,6	100,0	28
questioni riguardanti pacchetti turistici	11,1	44,4	44,4			100,0	9
questioni riguardanti servizi telefonici/telematici/televisivi	26,0	59,6	12,5	1,0	1,0	100,0	104
questioni riguardanti servizi professionali/commerciali	30,0	30,0	30,0	10,0		100,0	10
questioni legate all'acquisto di beni/prodotti	32,3	58,1	9,7			100,0	31
questioni legate alla vendita di beni/prodotti			100,0			100,0	1
compravendita di immobili			100,0			100,0	3
altro	25,0		75,0			100,0	8
non risponde			40,0		60,0	100,0	5
	21,7	40,3	31,4	4,9	1,7	100,0	590

Azione avviata dagli intervistati rispetto all'ultima controversia dichiarata

Controversia più recente	Azione intrapresa						Totale			
	un'azione legale	una mediazione/conciliazione	ha fatto inviare una lettera/telefonata dal professionista a cui si è rivolto	ha lasciato perdere (nessuna azione per far valere i propri diritti)	ancora niente/in attesa di decidere	cercare un accordo di persona	altro: specificare	non risponde	Totale	N. casi
questioni condominiali	30,0	16,7	20,0	10,0		10,0	6,7		100,0	30
questioni di vicinato	34,6	7,7	23,1	11,5		3,8	7,7		100,0	26
questioni di eredità/successioni	45,5		9,1			27,3	18,2		100,0	11
questioni di separazione/divorzio	66,7	11,1	11,1	13,8		13,8	5,6		100,0	18
questioni nell'ambiente di lavoro	37,9	13,8	13,8	80,0		3,4	3,4		100,0	29
questioni in rapporto con la scuola	18,2	9,1	18,2	27,3		9,1	9,1		100,0	5
dispute su strade/piazze/spazi pubblici						50,0	50,0		100,0	11
liti fra aderenti di associazioni/organizzazioni						37,5	12,5		100,0	2
questioni riguardanti le utenze domestiche (acqua, luce, gas, ...)	12,5		25,0	37,5		12,5	12,5		100,0	8
questioni riguardanti multe,tributi, permessi, autorizzazioni, ...	26,3	42,1	5,3	10,5		5,3	10,5		100,0	19
questioni relative a servizi sanitari	50,0	12,5	12,5	12,5			12,5		100,0	8
questioni inerenti servizi bancari/assicurativi/finanziari	60,0		20,0	25,0		20,0			100,0	10
questioni riguardanti pacchetti turistici	25,0	25,0	25,0	25,0					100,0	4
questioni riguardanti servizi telefonici/telematici/televisivi	21,4	14,3	21,4	7,1		14,3	21,4		100,0	14
questioni riguardanti servizi professionali/commerciali	50,0		25,0	25,0		25,0			100,0	4
questioni legate all'acquisto di beni/prodotti	66,7		100,0	33,3					100,0	3
questioni legate alla vendita di beni/prodotti	66,7	33,3	33,3	33,3			16,7		100,0	1
compravendita di immobili	50,0		50,0	50,0			50,0		100,0	3
altro	36,0	13,6	15,9	12,6		8,4	7,5		100,0	6
non risponde						3,3	2,8		100,0	2
									100,0	214

e svantaggi della conciliazione hanno indicato con netta prevalenza i primi: soprattutto il risparmio di denaro, di tempo e la semplicità delle procedure.

Emergono dunque con nettezza le prerogative che rendono la conciliazione nettamente preferibile all'azione legale, anche se non va dimenticato che verso la conciliazione tendono a incanalarsi le controversie più leggere e meno impegnative.

Una volta illustrato il tableau e la sua contabilità, si tratta ora di chiedersi se esso sia influenzato da variabili significative, ovvero, da un lato, se liti e vertenze seguano iter differenziati, e, dall'altro lato, se le differenziazioni socio-demografiche (e annessi) siano rilevanti ai fini dell'andare sino in fondo, del lasciar perdere, nonché del darsi da fare in proprio o nell'affidarsi a un avvocato o a un giudice di pace.

Quanto al primo aspetto risulta confermata la distinzione fra "liti" e "vertenze". Se il fatto di lasciar perdere sembra accusare modalità di varianza abbastanza rapsodiche, la risoluzione in proprio delle controversie pare essere appannaggio soprattutto delle vertenze (in particolare di quelle relative alle utenze, gas, acqua ecc., e alle telecomunicazioni – insieme costituenti la più gran parte della massa delle vertenze). Di contro sono soprattutto le "liti" a seguire la via legale. In particolare questioni condominiali, patrimoniali e civili. Fanno eccezione alla regola le sanzioni pecuniarie e le situazioni che vi fanno da contorno (multe, tributi, autorizzazioni ecc.), le quali si indirizzano in larga misura verso la mediazione/conciliazione; e le controversie di lavoro: anch'esse con uno sbocco considerevole verso l'azione legale, ma anche, non infrequentemente, verso la conciliazione.

Quanto al secondo aspetto si constatano variazioni abbastanza casuali, anche in considerazione del basso numero di casi. Tuttavia alcune indicazioni tendenziali sembrano emergere con una qualche chiarezza. Una prima distinzione individuabile è quella che intercorre, nella fase d'approccio, fra il "lasciar perdere" e il "risolvere da soli". Nel primo caso si ritrovano con maggiore frequenza le persone socialmente più esposte: casalinghe, anziani, in condizione di difficoltà sociale e con basso titolo di studio, meno regolarmente inserite nel network associazionistico. Nel secondo persone titolate, giovani, ceti superiori, benestanti e persone fiduciose.

Di tutte questa è la distinzione più forte e di evidente significato: le dotazioni di capitale-cultura (ma anche sociale), cioè l'autonomia soggettiva e la capacità di muoversi e relazionarsi in un ambiente complesso, anche con l'ausilio delle reti associative-relazionali, favo-

riscono la soluzione diretta delle controversie, sgravando il sistema regolativo formale. Un individuo dotato di queste risorse è capace di far valere da sé le proprie aspettative e/o di trovare mediazioni efficaci. Di contro, la carenza di queste risorse favorisce la passività.

Emblematici, a questo proposito, anche i riscontri inerenti al ricorso ai servizi dell'avvocatura. Chi va di più dall'avvocato? Persone in età di mezzo, con livello medio d'istruzione, ma anche, all'altro polo, in condizione disagiata e con bassa autostima. Cioè, in altre parole, e sempre in chiave puramente tendenziale, chi non ha sufficienti risorse di autonomia per fare da sé, ma non è incline (per amore o per forza) alla passività. E chi, fra le fasce meno agiate, non volendo (o non potendo) "lasciar perdere" deve giocoforza, date le condizioni di debolezza, rilasciare la delega a un avvocato.

Se le dotazioni di capitale sociale (individuali e collettive) facilitano l'autocomposizione delle controversie, esse limitano anche il residuo acrimonioso che ad esse si accompagna, delle quali lo stesso intestardimento giudiziario è una componente. In effetti, alla fine, chi più ricorre all'azione legale sono proprio le persone appartenenti ai gruppi che, in prima battuta, sono i più inclini a lasciar perdere. Ovvero: quelli che rimangono in campo con basso titolo di studio, in età di mezzo e condizione socialmente disagiata, con basse o conflittuali relazioni sociali (amicali e di vicinato), nonché sfiduciate, verso sé stesse e verso il sistema giudiziario.

Azione intrapresa relativa alla controversia/lite più recente (risponde chi ha dichiarato almeno una controversia/lite ed ha successivamente lasciato perdere)

Riguardo alla controversia più recente, può dirmi che azione ha intrapreso?	Classe di età			Totale
	18-34	35-54	55-80	
nessuna: ho lasciato perdere	20,5	19,5	26,8	21,7
nessuna: ho risolto attraverso un accordo diretto con la controparte	50,0	38,9	31,8	40,3
mi sono rivolto ad altri per avere un parere (avvocato, giudice, amministratore, prete, etc.)	26,7	34,2	31,8	31,4
sono stato/a tirato in causa (ma non per mia iniziativa)	2,8	5,1	7,0	4,9
non risponde		2,3	2,5	1,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	176	257	157	590

Azione intrapresa sull'ultima controversia dagli intervistati

Riguardo alla controversia più recente, può dirmi che azione ha intrapreso?	Titolo di studio (aggregata)				Totale
	Licenza elementare	Licenza media inferiore	Diploma media superiore-professionale	Laurea, altro titolo universitario	
nessuna: ho lasciato perdere	28,6	24,8	21,5	14,3	21,7
nessuna: ho risolto attraverso un accordo diretto con la controparte	41,1	31,7	40,5	51,4	40,3
mi sono rivolto ad altri per avere un parere (avvocato, giudice, amministratore, prete, etc.)	23,2	35,2	31,7	29,5	31,4
sono stato/a tirato in causa (ma non per mia iniziativa)	3,6	6,2	4,6	4,8	4,9
non risponde	3,6	2,1	1,8		1,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	56	145	284	105	590

Azione intrapresa sull'ultima controversia dagli intervistati

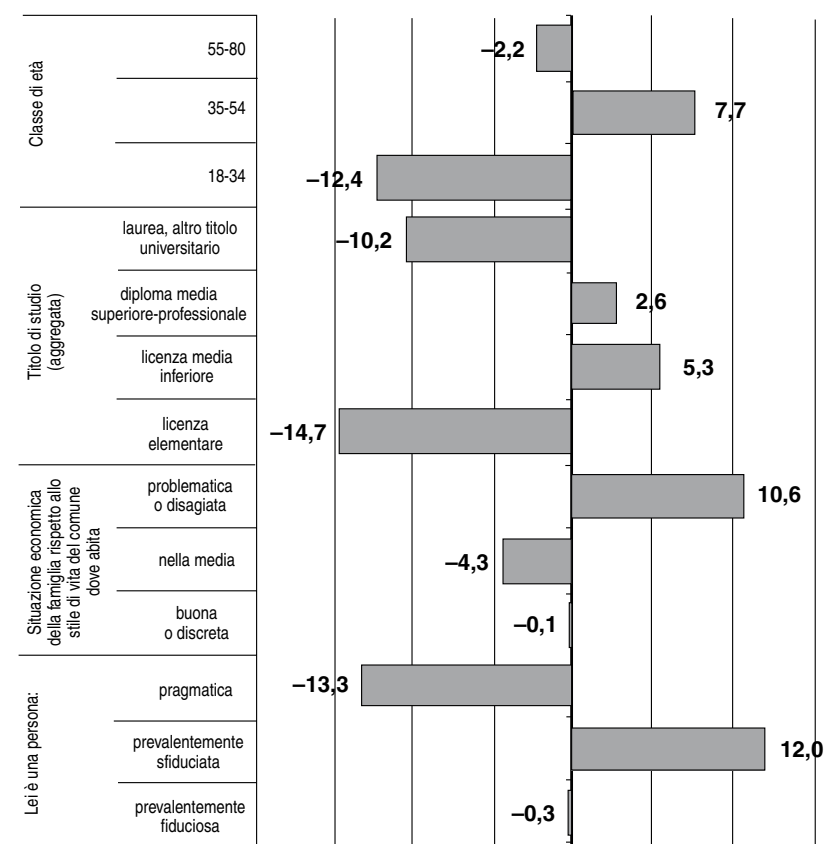
Riguardo alla controversia più recente, può dirmi che azione ha intrapreso?	Situazione economica della famiglia rispetto allo stile di vita del comune dove abita				Totale
	buona o discreta	nella media	problematica o disagiata	non sa/risponde	
nessuna: ho lasciato perdere	16,5	21,6	26,4		21,7
nessuna: ho risolto attraverso un accordo diretto con la controparte	44,3	40,5	36,1	66,7	40,3
mi sono rivolto ad altri per avere un parere (avvocato, giudice, amministratore, prete, etc.)	35,7	31,7	27,8		31,4
sono stato/a tirato in causa (ma non per mia iniziativa)	2,6	5,2	6,3		4,9
non risponde	0,9	0,9	3,5	33,3	1,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	115	328	144	3	590

Azione intrapresa sull'ultima controversia dagli intervistati

Riguardo alla controversia più recente, può dirmi che azione ha intrapreso?	Lei è una persona:					Totale
	prevalentemente fiduciosa	prevalentemente sfiduciata	pragmatica	non sa	non risponde	
nessuna: ho lasciato perdere	21,3	22,0	23,0	28,6		21,7
nessuna: ho risolto attraverso un accordo diretto con la controparte	42,6	35,8	33,8	42,9	100,0	40,3
mi sono rivolto ad altri per avere un parere (avvocato, giudice, amministratore, prete, etc.)	31,1	33,9	29,7	28,6		31,4
sono stato/a tirato in causa (ma non per mia iniziativa)	3,5	7,3	9,5			4,9
non risponde	1,5	0,9	4,1			1,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	399	109	74	7	1	590

Associazionismo e azione intrapresa

Associazioni (possibili più risposte)	Riguardo alla controversia più recente, che azione ha intrapreso?					Totale
	nessuna: ho lasciato perdere	nessuna: ho risolto attraverso un accordo diretto con la controparte	mi sono rivolto ad altri per avere un parere (avvocato, giudice, am- ministratore, prete, etc.)	sono stato/a tirato in causa (ma non per mia iniziativa)	non risponde	
sindacato	10,2	13,0	15,7	3,4	10,0	12,7
partito politico	2,3	3,4	4,9	6,9		3,7
movimento politico (no global, girotondi, ...)			0,5			0,2
associazione profes- sionale	1,6	2,9	1,1			1,9
assoc. di inquilini/ proprietari di casa	0,8					0,2
assoc. culturale	5,5	8,4	4,3	6,9		6,3
assoc. religiosa/gruppo parrocchiale	3,1	1,7	2,2			2,0
assoc. sportiva	14,1	10,1	13,0	3,4		11,4
assoc. per il tempo libero aziendale	0,8					0,2
assoc. per il tempo libero non aziendale	0,8	0,4	0,5			0,5
centro sociale/orti per anziani	1,6	1,3	1,1			1,2
assoc. di volontariato (avis, aido, ambienta- lista, animalista, ...)	10,9	7,6	10,8	3,4		9,0
comitati di cittadini		0,4	0,5			0,3
pro loco	2,3	0,8	0,5			1,0
coop di consumo	10,2	14,7	12,4	13,8		12,7
ONG		0,8	0,5			0,5
altra associazione (specificare)	0,8	0,8	1,1			0,8
nessuna partecipazione	58,6	53,8	47,0	65,5	80,0	53,7
non risponde		0,4	0,5		10,0	0,5
Totale casi	128	238	185	29	10	590

Chi si rivolge all'avvocato per avere un parere – scarto
percentuale rispetto al valor medio del sondaggio (54,7)

Richiamando che la gente (cioè gli intervistati tutti considerati) nutre poca fiducia nel sistema giudiziario (gli sfiduciati primeggiano con il 57%), resta da interrogarsi sulla singolare correlazione constatata fra inclinazione all'azione legale e la più generale sfiducia nel sistema giudiziario. Essa sembrerebbe indicare un paradosso: che più si rivolge al sistema della giustizia ordinaria chi meno lo tiene in considerazione. In realtà il nesso causale va letto in direzione inversa: proprio l'esperienza pratica del sistema giudiziario rafforza il pregiudizio nei suoi confronti.

Azione intrapresa sull'ultima controversia dagli intervistati

Azione intrapresa	Livello di fiducia nel sistema giudiziario italiano					Totale
	molta fiducia	abbastanza	poca	per niente	non risponde	
nessuna: ho lasciato perdere	22,2	19,9	19,8	24,7	42,3	21,7
nessuna: ho risolto attraverso un accordo diretto con la controparte	44,4	46,1	40,7	32,3	19,2	40,3
mi sono rivolto ad altri per avere un parere (avvocato, giudice, amministratore, prete, etc.)	25,9	31,4	31,6	34,4	23,1	31,4
sono stato/a tirato in causa (ma non per mia iniziativa)	7,4	2,6	6,3	5,4	3,8	4,9
non risponde			1,6	3,2	11,5	1,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	27	191	253	93	26	590

Azione avviata dagli intervistati rispetto all'ultima controversia dichiarata

Azione intrapresa	Classe di età			Totale
	18-34	35-54	55-80	
un'azione legale	23,1	41,6	37,7	36,0
una mediazione/conciliazione	13,5	13,9	13,1	13,6
ha fatto inviare una lettera/telefonata dal professionista a cui si è rivolto	13,5	15,8	18,0	15,9
ho lasciato perdere (nessuna azione per far valere i propri diritti)	19,2	11,9	8,2	12,6
ancora niente/in attesa di decidere	1,9	3,0	4,9	3,3
cercare un accordo di persona	9,6	6,9	9,8	8,4
altro: specificare	17,3	4,0	4,9	7,5
non risponde	1,9	3,0	3,3	2,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	52	101	61	214

Azione avviata dagli intervistati rispetto all'ultima controversia dichiarata

Azione intrapresa	Titolo di studio (aggregata)				Totale
	licenza elementare	licenza media inferiore	diploma media superiore-professionale	laurea, altro titolo universitario	
un'azione legale	46,7	36,7	35,0	33,3	36,0
una mediazione/conciliazione	6,7	15,0	14,6	11,1	13,6
ha fatto inviare una lettera/telefonata dal professionista a cui si è rivolto	13,3	21,7	11,7	19,4	15,9
ho lasciato perdere (nessuna azione per far valere i propri diritti)	6,7	13,3	14,6	8,3	12,6
ancora niente/in attesa di decidere	6,7	3,3	2,9	2,8	3,3
cercare un accordo di persona	13,3	3,3	8,7	13,9	8,4
altro: specificare		5,0	9,7	8,3	7,5
non risponde	6,7	1,7	2,9	2,8	2,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	15	60	103	36	214

Azione avviata dagli intervistati rispetto all'ultima controversia dichiarata

Azione intrapresa	Situazione economica della famiglia rispetto allo stile di vita del comune dove abita			Totale
	buona o discreta	nella media	problematica o disagiata	
un'azione legale	31,8	36,4	38,8	36,0
una mediazione/conciliazione	13,6	14,0	12,2	13,6
ha fatto inviare una lettera/telefonata dal professionista a cui si è rivolto	20,5	17,4	8,2	15,9
ho lasciato perdere (nessuna azione per far valere i propri diritti)	15,9	9,9	16,3	12,6
ancora niente/in attesa di decidere		1,7	10,2	3,3
cercare un accordo di persona	4,5	9,9	8,2	8,4
altro: specificare	11,4	7,4	4,1	7,5
non risponde	2,3	3,3	2,0	2,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	44	121	49	214

Azione avviata dagli intervistati rispetto all'ultima controversia dichiarata

Azione intrapresa	Lei è una persona:				Totale
	prevalentemente fiduciosa	prevalentemente sfiduciata	pragmatica	non sa	
un'azione legale	35,5	44,4	27,6		36,0
una mediazione/conciliazione	15,2	6,7	17,2		13,6
ha fatto inviare una lettera/telefonata dal professionista a cui si è rivolto	18,1	13,3	10,3		15,9
ho lasciato perdere (nessuna azione per far valere i propri diritti)	10,9	13,3	17,2	50,0	12,6
ancora niente/in attesa di decidere	2,9	6,7			3,3
cercare un accordo di persona	6,5	6,7	20,7		8,4
altro: specificare	9,4	6,7			7,5
non risponde	1,4	2,2	6,9	50,0	2,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	138	45	29	2	214

Chi sta in panchina

A compendio dell'indagine è stato chiesto agli intervistati non implicati in controversie (in tutto 610, pari al 50,8% dell'universo) quali atteggiamenti assumerebbero nel caso. Il quadro risultante degli atteggiamenti virtuali è quasi del tutto isomorfo, anche nei condizionamenti sottostanti, a quello restituito in via fattuale dalle persone interessate a controversie. Un 20% lascerebbe perdere (anche in tal caso prevalentemente anziani con basso titolo di studio, e con le motivazioni consuete, inerente a costi, tempi e imprevedibilità), un 42,5% cercherebbe un accordo diretto con la controparte, seguito da un 9,5% che cercherebbe una qualche soluzione da sé (con in testa le persone più giovani e titolate). Inoltre il 14,6% cercherebbe consiglio (più spesso presso un avvocato), mentre un altro 13% non saprebbe che fare.

La conciliazione come desiderio

Rivolgendo lo sguardo all'insieme del campione, emerge che la conciliazione extra-giudiziale vive nella coscienza delle persone come una entità remota e scarsamente definita. Il 55,5% degli intervistati, infatti, non ne ha alcuna cognizione. La parte restante "ne ha sentito parlare" da conoscenti (23,2%) o per televisione (15,7%). Più raramente (13%) ha attinto informazioni dirette su giornali, riviste o via internet. Solo nel 2,2% dei casi vi si è fatto ricorso. Dati, come si sa in domande di questo tipo, gonfiati da una naturale reticenza degli intervistati a dichiararsi del tutto sprovvediti. Considerazione che indurrebbe a ritenere poco più che aurorale il grado di penetrazione nella considerazione collettiva di questa possibilità di soluzione delle controversie.

Ciò nondimeno, va da sé, che ben il 74,5% degli intervistati (cioè la quasi totalità, ove si facesse astrazione dalle mancate risposte) sarebbe disposto a fare ricorso alla conciliazione (sicuramente o molto probabilmente) qualora si presentasse l'occasione. Cosa, in sintesi, poco conosciuta ma della cui utilità non c'è motivo di dubitare.

ALLEGATO 1

TAVOLE DEGLI INCROCI ORGANIZZATI SECONDO IL CRITERIO DI STRATIFICAZIONE DEMOGRAFICA

a. Domande generali sul rispondente e la famiglia

Genere

Genere	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
maschio	47,2	48,6	50,0	49,2	50,2	49,2
femmina	52,8	51,4	50,0	50,8	49,8	50,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	106	327	148	313	307	1.201

Classe d'età

Classe di età	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
18-34	22,6	23,9	23,6	24,6	24,4	24,1
35-54	37,7	39,1	39,2	39,6	39,4	39,2
55-80	39,6	37,0	37,2	35,8	36,2	36,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	106	327	148	313	307	1.201

Titolo di studio

Ultimo titolo di studio conseguito	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
laurea/diploma universitario	32,1	16,2	10,8	10,2	11,7	14,2
diploma di scuola media superiore	31,1	34,3	39,9	36,1	31,9	34,6
diploma professionale	6,6	9,2	7,4	11,2	9,8	9,4
licenza di scuola media inferiore	22,6	25,4	27,7	24,6	29,0	26,1
licenza elementare	5,7	12,2	12,8	15,7	16,0	13,6
senza titolo	1,9	1,5	0,7	1,3	1,3	1,3
non risponde		1,2	0,7	1,0	0,3	0,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	106	327	148	313	307	1.201

Condizione professionale

Condizione professionale	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
occupato autonomo (anche a co.co.co., contratto a progetto)	9,4	10,4	6,8	12,1	10,4	10,3
occupato dipendente	40,6	42,5	45,9	42,2	41,4	42,4
studente	6,6	5,8	9,5	7,0	6,5	6,8
casalinga	4,7	7,0	5,4	5,4	8,8	6,7
ritirato dal lavoro (pensionato)	34,0	29,4	29,7	26,5	27,0	28,5
disoccupato	4,7	2,1	1,4	4,5	2,6	3,0
altra condizione		1,5	0,7	1,9	2,6	1,7
non risponde		1,2	0,7	0,3	0,7	0,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	106	327	148	313	307	1.201

Lavoro autonomo

Professione svolta (lav. autonomo)	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
imprenditore	10,0	8,8	20,0	15,8	21,9	15,3
artigiano o familiare coadiuvante	10,0	23,5	20,0	28,9	3,1	18,5
commerciante o familiare coadiuvante	10,0	8,8	10,0	5,3	6,3	7,3
coltivatore diretto o agricoltore		2,9	10,0	5,3	9,4	5,6
libero professionista	60,0	44,1	30,0	21,1	43,8	37,1
co.co.co. co.co.pro., collab. occas., ecc.			10,0	2,6	6,3	3,2
altro autonomo (agente di commercio, rappresent., ecc.)	10,0	11,8		18,4	9,4	12,1
non risponde				2,6		0,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	10	34	10	38	32	124

Lavoro dipendente

Professione svolta (lav. dipendente)	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
dirigente	4,7	3,6			2,4	2,0
docente o insegnante scuola superiore		2,2		0,8	3,1	1,6
insegnante di scuola media, elementare o materna	2,3	5,0	7,4	6,8	3,1	5,1
quadro/direttivo/funzionario/funzionario tecnico	7,0	1,4	4,4	3,8	4,7	3,7
impiegato pubblico	27,9	23,7	14,7	13,6	16,5	18,5
impiegato privato	41,9	32,4	35,3	39,4	26,8	34,0
operaio dell'industria o dei servizi	7,0	20,1	22,1	25,0	27,6	22,4
operaio agricolo	2,3	1,4	1,5	1,5		1,2
altro dipendente	7,0	8,6	14,7	9,1	15,0	11,0
non risponde		1,4			0,8	0,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	43	139	68	132	127	509

Composizione della famiglia

Composizione della famiglia	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
sono single/vivo da solo	17,9	9,5	10,1	8,0	8,5	9,7
coppia senza figli (compresi altri conviventi)	27,4	22,6	25,7	21,4	23,1	23,2
coppia con figli (compresi altri conviventi)	46,2	57,5	50,7	57,5	59,6	56,2
genitore singolo con figli (compresi altri conviventi)	6,6	4,9	8,8	6,7	3,6	5,7
più nuclei familiari conviventi		1,2	0,7	1,0	1,6	1,1
convivenza con legami parentali		2,1	2,0	2,9	2,0	2,1
convivenza senza legami parentali	0,9	0,9	0,7	0,6	1,3	0,9
non risponde	0,9	1,2	1,4	1,9	0,3	1,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	106	327	148	313	307	1.201

Situazione economica

Situazione economica della famiglia rispetto allo standard vita del comune dove abita	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
molto buona (alta)	0,9	1,8	3,4	2,2	2,3	2,2
abbastanza buona (sopra la media)	23,6	18,0	12,2	16,0	13,0	16,0
nella media	53,8	53,5	61,5	62,6	63,8	59,5
con qualche problema a stare nella media	18,9	22,6	20,3	15,0	14,7	18,0
disagiata (sotto la media)	2,8	2,8	2,0	3,2	5,2	3,4
non sa		0,3	0,7	0,3		0,2
non risponde		0,9		0,6	1,0	0,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	106	327	148	313	307	1.201

Rapporti di amicizia

Rapporti di amicizia nella zona in cui abita	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
con molte persone	39,6	64,2	60,8	60,4	67,1	61,4
con poche persone	46,2	31,5	31,8	34,2	30,3	33,2
con nessuno o quasi	14,2	4,0	7,4	5,1	2,6	5,2
non risponde		0,3		0,3		0,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	106	327	148	313	307	1.201

Mutualità di vicinato

Possibilità di contare sull'aiuto di qualche vicino di casa in caso di bisogno	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
si, sempre	56,6	56,6	60,8	62,6	66,8	61,3
a volte/dipende	18,9	18,0	22,3	17,9	18,6	18,7
raramente	6,6	8,0	5,4	8,6	2,3	6,2
no, in nessuna occasione	13,2	10,4	8,1	8,0	10,7	9,8
non sa	4,7	6,7	3,4	2,2	1,3	3,6
non risponde		0,3		0,6	0,3	0,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	106	327	148	313	307	1.201

Fiducia negli altri

Lei è una persona:	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
prevalentemente fiduciosa	67,0	67,6	70,3	62,0	71,0	67,3
prevalentemente sfiduciata	20,8	18,3	16,2	18,2	14,7	17,3
pragmatica	12,3	12,5	12,2	16,6	13,7	13,8
non sa		1,5	1,4	2,6	0,7	1,4
non risponde				0,6		0,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	106	327	148	313	307	1.201

Litigiosità percepita

Lei pensa che in questi ultimi 4-5 anni la litigiosità fra le persone sia:	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
notevolmente aumentata	49,1	45,3	39,2	46,3	41,4	44,1
aumentata in parte	25,5	29,4	33,1	30,7	31,9	30,5
immutata (rimasta ugualmente alta)	10,4	7,6	11,5	7,7	7,8	8,4
immutata (rimasta ugualmente bassa)	8,5	9,8	8,1	4,8	9,1	8,0
diminuita in parte	2,8	0,9	2,0	2,9	2,6	2,2
notevolmente diminuita	0,9	0,6			0,3	0,3
non so	1,9	6,1	5,4	6,7	6,8	6,0
non risponde	0,9	0,3	0,7	1,0		0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	106	327	148	313	307	1.201

Vita associativa

A quale Associazione Lei è iscritto o ha partecipato alla sua attività nell'ultimo anno: (possibili più risposte)	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
sindacato	20,8	11,6	20,9	11,2	7,5	12,4
partito politico	2,8	2,4	4,7	2,2	2,0	2,6
movimento politico (no global, girotondi, ...)	0,9	0,9				0,3
associazione professionale	3,8	1,2	2,7	1,9	1,6	1,9
assoc. di inquilini/proprietari di casa	0,9	0,3				0,2
assoc. culturale	2,8	5,2	6,8	5,8	5,5	5,4
assoc. religiosa/gruppo parrocchiale	2,8	3,1	2,0	2,2	2,0	2,4
assoc. sportiva	7,5	8,6	14,9	10,9	6,2	9,2
assoc. per il tempo libero aziendale	0,9	0,3				0,2
assoc. per il tempo libero non aziendale	0,9	0,6			0,3	0,3
centro sociale/orti per anziani	0,9	2,1	2,7	1,3	1,3	1,7
assoc. di volontariato (avis, aido, ambientalista, animalista)	5,7	8,6	8,8	7,7	9,8	8,4
comitati di cittadini		0,6	1,4	1,0		0,6
pro loco		0,6	0,7	1,0	2,3	1,1
coop di consumo	16,0	7,6	11,5	12,5	6,8	9,9
ONG	1,9			0,3		0,2
altra associazione (specificare)		1,2	1,4	1,0	0,3	0,8
nessuna partecipazione	46,2	59,6	53,4	55,9	62,9	57,5
non risponde	1,9	0,3			1,0	0,5
Numero casi	106	327	148	313	307	1.201

b. Fenomenologia della litigiosità

Liti o controversie agite o subite dall'intervistato negli ultimi 4-5 anni

Motivazioni	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
questioni condominiali (con l'amministratore o con i condomini)	26,1	19,1	15,7	17,2	16,9	18,1
questioni di vicinato (per problemi di confini, di quiete, animali domestici, ecc.)	15,2	17,2	15,7	18,6	16,3	16,9
eredità, successioni, ecc.	6,5	5,7	4,3	11,0	8,1	7,6
separazioni, divorzi, ecc.	13,0	5,7	1,4	9,7	6,4	6,9
questioni di lavoro (mobbing, trattamento pensionistico, trattamento fine rapporto, ecc.)	15,2	20,4	17,1	14,5	18,6	17,6
questioni in ambito scolastico (bullismo, rapporti con gli insegnanti, rapporti con l'amministrazione scolastica, ecc.)	4,3	7,6	10,0	3,4	8,7	6,9
episodi accaduti negli spazi pubblici (auto parcheggiate che ostacolano il passaggio, lite in spazio pubblico, arredo urbano che disturba, rumori molesti, ecc.)	19,6	15,9	11,4	8,3	14,0	13,2
questioni tra membri/soci di organizzazioni, associazioni,		2,5		3,4	4,1	2,7
l'erogazione di servizi pubblici (acqua, gas, energia elettrica, ecc.)	26,1	20,4	17,1	15,9	19,8	19,2
multe, tributi, permessi, autorizzazioni, lavori, trasporti, erogazioni, ecc.	21,7	15,3	11,4	14,5	12,2	14,2
questioni in ambito sanitario (controversie con aziende ospedaliere, azienda sanitaria locale, con il proprio medico, ecc.)	10,9	10,8	7,1	11,7	13,4	11,4

(segue)

Motivazioni	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
la fruizione di servizi sociali (infanzia, assistenza, disabilità, ecc.)	4,3	5,1	1,4	3,4	4,1	3,9
l'acquisto di servizi assicurativi, bancari e finanziari	17,4	14,0	12,9	10,3	11,0	12,4
questioni attinenti al turismo (vacanze compromesse, prenotazioni modificate o annullate, ecc.)	6,5	6,4	4,3	4,1	5,8	5,4
questioni legate a servizi in ambito comunicativo (telefonici, telematici, televisivi)	39,1	31,2	31,4	32,4	30,2	31,9
la fornitura di servizi professionali/commerciali	6,5	6,4	1,4	6,2	3,5	4,9
l'acquisto di prodotti (prodotti difettosi o danneggiati, ritardata o mancata consegna, ecc.)	10,9	18,5	10,0	15,2	12,8	14,4
la vendita di prodotti		3,8		0,7	0,6	1,4
compravendita di immobili	4,3	2,5	1,4	2,1	1,7	2,2
altro	4,3	0,6	1,4	2,1	0,6	1,4
Rispondenti	46	157	70	145	172	590

Percentuale di litigiosità negli strati demografici

Quota di persone che negli ultimi 4-5 anni hanno avuto:	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
nessuna controversia/lite	56,6	52,0	52,7	53,7	44,0	50,9
almeno una controversia/lite	43,4	48,0	47,3	46,3	56,0	49,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	106	327	148	313	307	1.201

Ultima lite o controversia avvenuta in ordine di tempo

Controversia più recente	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
questioni condominiali	13,0	10,8	11,4	5,5	8,7	9,2
questioni di vicinato	4,3	7,0	4,3	13,1	8,7	8,5
questioni di eredità/successioni		3,8	2,9	4,8	4,7	3,9
questioni di separazione/divorzio	8,7	2,5	1,4	6,9	4,7	4,6
questioni nell'ambiente di lavoro	6,5	14,0	10,0	10,3	9,3	10,7
questioni in rapporto con la scuola	2,2	3,8	5,7	1,4	3,5	3,2
dispute su strade/piazze/spazi pubblici	4,3	3,2	2,9	2,8	5,2	3,7
liti fra aderenti di associazioni/organizzazioni		1,3		2,1	1,2	1,2
questioni riguardanti le utenze domestiche (acqua, luce, gas)	13,0	10,2	7,1	5,5	8,1	8,3
questioni riguardanti multe,tributi, permessi, autorizzazioni	6,5	7,0	8,6	8,3	7,6	7,6
questioni relative a servizi sanitari	2,2	3,2	4,3	3,4	7,0	4,4
questioni relative a servizi socio/assistenziali	4,3	1,3		0,7	0,6	1,0
questioni inerenti servizi bancari/assicurativi/finanziari	2,2	3,8	5,7	4,1	6,4	4,7
questioni riguardanti pacchetti turistici		1,9	2,9	0,7	1,7	1,5
questioni riguardanti servizi telefonici/telematici/televi	21,7	13,4	24,3	20,0	15,7	17,6
questioni riguardanti servizi professionali/commerciali	2,2	2,5		2,1	1,2	1,7
questioni legate all'acquisto di beni/prodotti	2,2	7,6	4,3	4,8	4,7	5,3
questioni legate alla vendita di beni/prodotti		0,6				0,2
compravendita immobili		0,6	1,4	0,7		0,5
altro	4,3	1,3	1,4	1,4	0,6	1,4
non risponde	2,2		1,4	1,4	0,6	0,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	46	157	70	145	172	590

Azione intrapresa relativa alla controversia/lite più recente (risponde chi ha dichiarato almeno una controversia/lite ed ha successivamente lasciato perdere)

Riguardo alla controversia più recente, può dirmi che azione ha intrapreso?	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
nessuna: ho lasciato perdere	23,9	19,7	22,9	22,1	22,1	21,7
nessuna: ho risolto attraverso un accordo diretto con la controparte	43,5	43,9	42,9	33,1	41,3	40,3
mi sono rivolto ad altri per avere un parere avvocato, giuristi	30,4	31,8	27,1	35,9	29,1	31,4
sono stato/a tirato in causa (ma non per mia iniziativa)	2,2	1,9	5,7	8,3	5,2	4,9
non risponde		2,5	1,4	0,7	2,3	1,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	46	157	70	145	172	590

Motivi per cui ha deciso di lasciar perdere (risponde chi ha dichiarato almeno una controversia/lite ed ha successivamente lasciato perdere)

Motivi (possibili più risposte)	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
temeva di intraprendere un percorso complesso e epoco traspa	36,4	19,4	25,0	25,0	28,9	25,8
temeva di perdere tempo	54,5	32,3	50,0	28,1	42,1	38,3
temeva di spendere troppo denaro	18,2	16,1	18,8	15,6	15,8	16,4
per poca fiducia in una soluzione giusta, rapida e ragionevole	18,2	38,7	18,8	6,3	31,6	24,2
altro, specificare	18,2	25,8	12,5	46,9	15,8	25,8
non risponde					7,9	2,3
Numero casi	11	31	16	32	38	128

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

Altro, specificare

	Frequenza
chiamavamo il numero verde e continuavano a non rispondere	1
è un mio atteggiamento verso gli altri	1
era già tutto deciso	1
ero troppo stanca della situazione	1
ha risolto personalmente, rifiutando il prodotto riparato dalla garanzia.	1
ho cambiato gestore/società	3
ho disdetto il contratto	2
ho trovato il modo di risolvere	2
la controparte ha fatto cadere le accuse	1
non avrei ottenuto nessun risultato	1
non c'era niente da fare	1
non ne vale la pena	1
non poteva impugnare nulla	1
non sapeva come muoversi e non ha trovato modo di comunicare con i servizi preposti	1
per il quieto vivere/civile convivenza	5
per non creare un ambiente negativo al figlio	1
per paura delle ripercussioni	1
per pigrizia, per dolenza	1
perchè abbiamo fatto prima da soli	1
perchè avevo effettivamente commesso l'infrazione	1
perchè c'ho fatto a botte e basta	1
perchè chiuderò i rapporti comunque	1
perchè credo si tratti di scorrettezza e non ne vale la pena	1
riguardava un mio parente e si è cercato di risolvere senza ulteriori problemi	1
temeva di peggiorare la situazione	1
vorrei vedere risolvere le cose dal Sud, di dove sono originaria	1

Soggetti a cui si è rivolto per avere un parere (risponde chi ha dichiarato almeno una controversia/lite e si è approntato a risolverla)

Persone o organizzazioni (possibili più risposte)	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
all'avvocato	60,0	52,8	60,9	62,5	44,1	54,7
al commercialista				1,6		0,5
all'amministratore del condominio	20,0	7,5	4,3	4,7	5,1	6,5
alle forze dell'ordine		3,8	4,3	10,9	3,4	5,6
al giudice di pace	6,7	7,5	4,3	4,7	11,9	7,5
al difensore civico	6,7					0,5
agli uffici comunali/sociosanitari/scolastici		5,7	17,4	9,4	11,9	9,3
al servizio di conciliazione della Camera di Commercio	6,7					0,5
al servizio di mediazione sociale del Comune/Quartiere					1,7	0,5
al servizio di conciliazione del Corecom	6,7			1,6		0,9
al sindacato		5,7	4,3	1,6	6,8	4,2
al Tribunale del malato				1,6	1,7	0,9
a un'associazione di consumatori		7,5	4,3	1,6	6,8	4,7
all'Autorità Garante				1,6		0,5
a un'associazione di categoria	6,7	5,7		1,6	1,7	2,8
ad un'assicurazione/studio infortunistico		1,9	4,3	3,1	5,1	3,3
amici/familiari/altri di fiducia				1,6	5,1	1,9
professionista di fiducia		5,7		1,6		1,9
ad altro soggetto: specifica		1,9	8,7	4,7		2,8
non risponde	6,7			3,1	1,7	1,9
Numero casi	15	53	23	64	59	214

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

Altro soggetto, specificare

	Frequenza
abbiamo semplicemente testimoniato ma senza farci inserire propriamente all'interno della causa	1
all'interno della azienda c'è una figura che tratta di risorse umane "Controller"	1
associazione rivolta alla posta	1
ha inviato una lettera all'azienda	1
sta scrivendo una lettera	1
un'azienda non voleva consentire il passaggio	1

Consiglio fornito dalla persona/organizzazione a cui si era rivolto (risponde chi ha dichiarato almeno una controversia/lite e si è approntato a risolverla)

Orientamento consigliato	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
mi hanno orientato verso la conciliazione	6,7	15,1	17,4	7,8	18,6	13,6
di lasciar perdere (causa costosa/perdita di tempo)	6,7	13,2		4,7	8,5	7,5
di trovare un accordo bonario	33,3	22,6	30,4	28,1	30,5	28,0
di ricorrere alle vie legali	40,0	39,6	39,1	40,6	25,4	36,0
aspettare				3,1	1,7	1,4
in attesa di risposta da parte della persona a cui si è rivo		1,9	4,3		8,5	3,3
altro: specificare	13,3		4,3	7,8	5,1	5,1
nessuna proposta		5,7		1,6		1,9
non risponde		1,9	4,3	6,3	1,7	3,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	15	53	23	64	59	214

Altro orientamento consigliato

	Frequenza
a me personalmente nulla, mi hanno chiamato a testimoniare in Tribunale	1
di cambiare scuola	1
di fare un documento che attestava la mia straneità al fatto	1
di ricorrere ad una commissione disciplinare	1
e' una cosa quasi di giornata	1
era già stata citata in tribunale	1
ha avuto torto	1
il legale mi ha mostrato varie opzioni	1
non ha trovato i mezzi	1
scrivere al Prefetto piuttosto che al Giudice di Pace poiché quest'ultimo poteva concoccarlo	1
si è persa la cosa	1

Azione successivamente intrapresa dal rispondente (risponde chi ha dichiarato almeno una controversia/lite e si è approntato a risolverla)

Azione successivamente intrapresa	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
un'azione legale	40,0	34,0	30,4	43,8	30,5	36,0
una mediazione/conciliazione	20,0	18,9	13,0	7,8	13,6	13,6
ha fatto inviare una lettera/telefonata dal professionista a	26,7	11,3	26,1	10,9	18,6	15,9
ho lasciato perdere (nessuna azione per far valere i propri)	13,3	20,8	8,7	7,8	11,9	12,6
ancora niente/in attesa di decidere		3,8		1,6	6,8	3,3
cercare un accordo di persona		5,7	8,7	10,9	8,5	7,9
altro: specificare		5,7	8,7	14,1	5,1	7,9
non risponde			4,3	3,1	5,1	2,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	15	53	23	64	59	214

Altro tipo di azione intrapresa

	Frequenza
adesso sono in carcere	1
fatto varie telefonate	1
ha inviato una lettera di denuncia	1
ha scritto una lettera e inviato i documenti	1
ho fatto la raccomandata	1
ho inviato una lettera all'azienda	1
nessuna, la controparte è tornata sui suoi passi	1
non c'è stato modo di conciliare con il Giudice di pace	1
non lo sa perché l'azione è stata intrapresa da tutti i condomini	1
non si ricorda	1
quasi di giornata	1
questa conciliazione è ancora in atto	1
se n'è interessata l'agenzia infortunistica e hanno trovato un accordo bonario	1
si è sfumata la consensuale proposta dell'avvocato	1
sono tornata in Ucraina e sono scaduti i termini per pagare	1
sono venuti i vigili e hanno risolto	1
sta scrivendo una lettera	1
tramite il sindacato	1
una discussione verbale con la controparte	1
vigili	1

Costi sostenuti per l'azione legale (risponde solo chi ha intrapreso la via legale)

Costo dell'azione legale	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
sono stato assistito da un avvocato amico che non mi ha chiesto nulla			16,7	7,4	11,1	6,8
una cifra giusta/sostenibile per il mio bilancio familiare	40,0	33,3	33,3	14,8	16,7	23,0
una cifra considerevole (+/- un mese del bilancio familiare)	20,0	22,2	16,7	22,2	27,8	23,0
una cifra elevata (superiore a 6 mesi del bilancio familiare)	40,0	11,1	33,3	33,3	38,9	29,7
non ricordo		16,7		11,1		8,1
non risponde		16,7		11,1	5,6	9,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	5	18	6	27	18	74

Attualità dell'azione legale (risponde solo chi ha intrapreso la via legale)

L'azione legale è tutt'ora in corso o è finita?	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
è tutt'ora in corso	40,0	38,9	50,0	66,7	55,6	54,1
è finita	60,0	55,6	50,0	29,6	44,4	43,2
non risponde		5,6		3,7		2,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	5	18	6	27	18	74

Durata dell'azione legale (risponde solo chi ha terminato l'azione legale intrapresa)

Durata azione legale	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
meno di un anno		30,0	66,7	37,5	62,5	40,6
1-2 anni	66,7	40,0		25,0		25,0
2-3 anni		30,0		12,5	12,5	15,6
3-5 anni	33,3			12,5	25,0	12,5
5-10 anni			33,3	12,5		6,3
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	3	10	3	8	8	32

Grado di soddisfazione rispetto all'azione legale intrapresa (risponde solo chi ha intrapreso la via legale)

Soddisfatto dell'azione legale	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
molto		33,3	66,7	14,8	16,7	23,0
abbastanza		5,6		22,2	44,4	20,3
poco	40,0	44,4		29,6	16,7	28,4
per niente	40,0	5,6	16,7	11,1	16,7	13,5
non sa rispondere	20,0	5,6	16,7	14,8	5,6	10,8
non risponde		5,6		7,4		4,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	5	18	6	27	18	74

Soggetti a cui si è rivolto per avviare la procedura di conciliazione/mediazione (risponde solo chi ha intrapreso la mediazione/conciliazione)

Soggetti a cui si è rivolto per avviare la conciliazione/mediazione	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
Servizio di conciliazione della Camera di commercio	33,3					3,7
Servizio di mediazione del quartiere/ del Comune		11,1	33,3		14,3	11,1
al giudice di pace	33,3	22,2	33,3	40,0	42,9	33,3
al difensore civico				20,0		3,7
al tribunale del malato					14,3	3,7
alla propria Associazione di riferimento		33,3				11,1
all'avvocato (proprio o indicato da terzi)		11,1	33,3	40,0	14,3	18,5
non risponde	33,3	22,2			14,3	14,8
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	3	9	3	5	7	27

Attualità della procedura di mediazione/conciliazione (risponde solo chi ha intrapreso la mediazione/conciliazione)

La conciliazione/mediazione è tutt'ora in corso o è finita?	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
tutt'ora in corso		22,2	100,0		28,6	25,9
è finita	100,0	77,8		100,0	71,4	74,1
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	3	9	3	5	7	27

Durata della mediazione/conciliazione (risponde solo chi ha terminato la mediazione/conciliazione)

Durata della mediazione/conciliazione	Zona di residenza				Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
meno di un anno	66,7	57,1	100,0	60,0	70,0
1-2 anni		14,3		40,0	15,0
2-3 anni	33,3	14,3			10,0
non ricordo		14,3			5,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	3	7	5	5	20

Grado di soddisfazione rispetto alla mediazione/conciliazione (risponde solo chi ha intrapreso la mediazione/conciliazione)

Soddisfatto della mediazione/conciliazione	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
molto		33,3			28,6	18,5
abbastanza	33,3	22,2	66,7	40,0	42,9	37,0
poco	66,7	33,3			28,6	25,9
per niente			33,3	40,0		11,1
non sa rispondere		11,1				3,7
non risponde				20,0		3,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	3	9	3	5	7	27

I due principali vantaggi percepiti utilizzando il servizio di conciliazione (risponde solo chi ha intrapreso la mediazione/conciliazione)

Vantaggi (possibili 2 risposte)	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
risparmio di tempo		22,2	33,3	60,0	42,9	33,3
risparmio di denaro	33,3	44,4	100,0	40,0	28,6	44,4
salvaguardia del rapporto con la controparte	33,3	11,1				7,4
minor burocrazia/semplificazione di procedure		22,2	33,3	20,0	42,9	25,9
l'accoglienza		11,1				3,7
la trasparenza					14,3	3,7
la mia partecipazione nella gestione e risoluzione del confl		33,3			14,3	14,8
una soluzione del conflitto non imposta		11,1			28,6	11,1
nessuno in particolare	33,3				14,3	7,4
non sa		11,1				3,7
Numero casi	3	9	3	5	7	27

I due principali svantaggi percepiti utilizzando il servizio di conciliazione (risponde solo chi ha intrapreso la mediazione/conciliazione)

Svantaggi (possibili 2 risposte)	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
scarsa trasparenza		11,1	33,3	20,0		11,1
troppa burocrazia, modulistica, pro- cedure		33,3		20,0		14,8
inadeguata assistenza delle parti	33,3	11,1		20,0	14,3	14,8
nessun risparmio effettivo di tempo		11,1	33,3	20,0	28,6	18,5
nessun risparmio effettivo di denaro	33,3	11,1		20,0	28,6	18,5
soluzione del conflitto di fatto imposta				20,0		3,7
soluzione non definitiva		11,1				3,7
nessun svantaggio in particolare	33,3	22,2	33,3		42,9	25,9
non sa		11,1				3,7
non risponde		11,1				3,7
Numero casi	3	9	3	5	7	27

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

c. Gli atteggiamenti per affrontare la litigiosità

Scelta ipotizzata nel caso si trovasse ad affrontare una lite/controversia (risponde chi non ha mai avuto una lite/controversia)

Nel caso dovesse af- frontare una lite cosa preferirebbe fare?	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
lascerei perdere	23,3	19,4	23,1	17,9	23,0	20,6
cercherei un accordo diretto con la controparte	36,7	40,0	38,5	42,3	50,4	42,4
cercherei di risolvere da solo	10,0	10,6	10,3	10,1	6,7	9,5
mi rivolgerei ad altri per avere dei pareri	21,7	17,6	12,8	14,9	8,1	14,6
non saprei cosa fare	1,7	6,5	6,4	4,2	8,1	5,7
non so	5,0	5,3	7,7	10,1	3,7	6,5
non risponde	1,7	0,6	1,3	0,6		0,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	60	170	78	168	135	611

Motivi per cui deciderebbe di lasciar perdere (Risponde chi non ha mai avuto una lite/controversia e deciderebbe di lasciar perdere)

Motivi (possibili più risposte)	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
teme di intraprendere un percorso complesso e poco trasparente	7,1	27,3	33,3	40,0	32,3	30,2
teme di perdere tempo	42,9	45,5	44,4	33,3	41,9	41,3
teme di spendere troppo denaro	7,1	12,1	11,1	20,0	12,9	13,5
per poca fiducia in una soluzione rapida e ragionevole	7,1	21,2	11,1	33,3	3,2	16,7
per poca fiducia nelle soluzioni ottenute per vie legali	14,3	6,1	5,6	10,0	3,2	7,1
altro: specificare					3,2	0,8
non risponde	28,6	15,2	11,1	13,3	9,7	14,3
Numero casi	14	33	18	30	31	126

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

Altro motivo per cui lascerebbe perdere

	Frequenza
c'è sempre da rimetterci	1
noi siamo in un posto dove non succede nulla	1
perchè sono pacifico	1

Soggetti a cui si rivolgerebbe per chiedere un consiglio in caso di lite/controversia (Risponde chi non ha mai avuto una lite/controversia ed ipotizza di cercare comunque un parere sulla questione)

Persone o organizzazioni (possibili più risposte)	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
all'avvocato	61,5	60,0	70,0	64,0	45,5	60,7
al commercialista			10,0	12,0		4,5
all'amministratore del condominio			10,0	8,0		3,4
alle forze dell'ordine		10,0		8,0	27,3	9,0
al giudice di pace	7,7	10,0		12,0	18,2	10,1
al difensore civico	7,7	3,3			18,2	4,5
agli uffici comunali	7,7	3,3				2,2
al servizio di mediazione sociale del Comune/Quartiere		3,3				1,1
al sindacato	7,7	10,0		4,0		5,6
al Tribunale del malato		3,3				1,1
ad un'associazione di consumatori	30,8	6,7				6,7
ad un'associazione di categoria	7,7	6,7	10,0	4,0		5,6
ad amici/familiari/altri di fiducia		13,3	30,0	8,0		10,1
ad un professionista di fiducia					9,1	1,1
ad altro soggetto: specificare	7,7	6,7		12,0		6,7
non risponde				8,0	9,1	3,4
Numero casi	13	30	10	25	11	89

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

Altri soggetti a cui rivolgersi

	Frequenza
dipende dal tipo di controversia	4
mi informerei prima su chi è "l'autorità" più importante a cui rivolgersi	1
non saprebbe	1

Disponibilità ad adottare la procedura conciliativa stragiudiziale (risponde chi non ha mai avuto una lite/controversia)

Sarebbe disponibile ad adottare una procedura per risolvere una lite/controversia in via amichevole evitando il ricorso alla giustizia ordinaria	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
certamente si	75,0	62,4	61,5	66,7	60,0	64,2
probabilmente si	11,7	24,7	17,9	15,5	14,8	17,8
dipende (dall'esito che si avrebbe)	8,3	5,9	6,4	7,1	8,1	7,0
probabilmente no		2,4	3,8	3,6	5,2	3,3
certamente no	1,7	2,4	2,6	1,8	3,7	2,5
non sa rispondere	3,3	1,2	7,7	4,8	8,1	4,7
non intende rispondere		1,2		0,6		0,5
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	60	170	78	168	135	611

Motivi per cui deciderebbe di non scegliere la conciliazione stragiudiziale (Rispondente: non ha mai avuto una lite/controversia e non intende (certamente o probabilmente) seguire la via stragiudiziale)

Motivi (possibili più risposte)	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
teme sia una perdita di tempo	100,0	62,5	20,0	66,7	41,7	51,4
teme non dia soluzione definitiva		25,0	40,0		33,3	22,9
preferisco comunque il ricorso al giudice		12,5	20,0	11,1	8,3	11,4
temo non abbia valore legale		12,5		22,2		8,6
non risponde			20,0	11,1	16,7	11,4
Numero casi	1	8	5	9	12	35

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

Grado di conoscenza della procedura di conciliazione stragiudiziale (Risponde solo chi non conosce la procedura di conciliazione stragiudiziale o non la mai utilizzata per risolvere le eventuali liti)

(possibili più risposte)	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
non la conosco (risposta mono)	43,3	51,9	61,4	55,8	60,5	55,5
ne ho sentito parlare da amici/conoscenti	26,0	25,5	20,0	21,4	23,3	23,2
ne ho sentito parlare per radio/televisione	22,1	16,4	11,7	15,6	15,0	15,7
ne ho letto su quotidiani/riviste/internet	18,3	14,8	11,7	11,7	11,3	13,0
me ne ha parlato un mio consulente/persona di fiducia	2,9	3,5	2,1	1,3	1,0	2,0
l'ho già utilizzata in passato (più di 5 anni fa)	2,9	3,1	0,7	2,6	1,3	2,2
per questioni di lavoro	6,7	2,2	0,7	2,9	2,0	2,6
altro: specificare		1,9	1,4	2,3	0,7	1,4
non risponde				0,6	0,3	0,3
Numero casi	104	318	145	308	301	1.176

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

Altro tipo di conoscenza

	Frequenza
a scuola	1
ad un corso per affrontare un esame di Stato	1
agli ospedali	1
avevo sentito del Tribunale del malato e giudice di pace	1
conosce il giudice di pace	1
esame universitario	1
ho sentito parlare del giudice di pace	2
il comune ci informa	1
in generale ho sentito questi nomi	1
la conosce	1
in generale ho sentito questi nomi	1
ne ho sentito vagamente parlare	1
per intuito	1
questionario ospedaliero	1
servizi istituzionale	1
sono cose note... basta essere informati	1
tramite università	1

Disponibilità ad adottare la procedura stragiudiziale in caso di nuova situazione conflittuale (Risponde chi ha avuto almeno una lite/controversia e non ha mai utilizzato la via stragiudiziale per risolverla)

Dovesse affrontare un'altra lite/controversia, prenderebbe in considerazione il meccanismo della conciliazione stragiudiziale?	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
certamente si	43,2	35,8	41,8	27,1	31,5	33,7
probabilmente si	38,6	39,9	37,3	42,1	42,4	40,8
probabilmente no	9,1	6,8		10,0	7,9	7,3
certamente no		4,7	4,5	7,9	4,2	5,0
non sa rispondere	9,1	12,8	16,4	11,4	12,1	12,4
non risponde				1,4	1,8	0,9
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	44	148	67	140	165	564

Grado di fiducia nel sistema giudiziario italiano

Livello di fiducia nel sistema giudiziario italiano	Zona di residenza					Totale
	Bologna	altri capoluoghi E-R	comuni tra 30-100.000 abitanti	comuni tra 10-30.000 abitanti	comuni con meno di 10.000 ab.	
molta fiducia	6,6	4,6	8,8	3,2	6,2	5,3
abbastanza	37,7	28,7	34,5	29,7	33,9	31,8
poca	34,9	45,0	42,6	44,7	39,7	42,4
per niente	13,2	16,5	8,8	13,4	16,0	14,3
non risponde	7,5	5,2	5,4	8,9	4,2	6,2
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
Numero casi	106	327	148	313	307	1.201

ALLEGATO 2

TAVOLE DEGLI INCROCI ORGANIZZATI SECONDO LA STRATIFICAZIONE DI GENERE

a. Domande generali sul rispondente e la famiglia

Classe d'età

Classe di età	Genere		Totale
	maschio	femmina	
18-34	24,9	23,3	24,1
35-54	40,4	38,0	39,2
55-80	34,7	38,7	36,7
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	591	610	1.201

Titolo di studio

Ultimo titolo studio conseguito	Genere		Totale
	maschio	femmina	
laurea/diploma universitario	12,9	15,6	14,2
diploma di scuola media superiore	36,7	32,5	34,6
diploma professionale	8,6	10,2	9,4
licenza di scuola media inferiore	28,4	23,9	26,1
licenza elementare	11,0	16,1	13,6
senza titolo	1,5	1,1	1,3
non risponde	0,8	0,7	0,7
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	591	610	1.201

Condizione professionale

Condizione professionale	Genere		Totale
	maschio	femmina	
occupato autonomo (anche a co.co.co., contratto a progetto)	14,6	6,2	10,3
occupato dipendente	45,2	39,7	42,4
studente	7,3	6,4	6,8
casalinga	0,2	12,8	6,6
ritirato dal lavoro (pensionato)	28,9	28,1	28,5
disoccupato	1,5	4,4	3,0
altra condizione	1,7	1,6	1,7
non risponde	0,7	0,7	0,7
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	591	610	1.201

Lavoro autonomo

Professione svolta (lav. autonomo)	Genere		Totale
	maschio	femmina	
imprenditore	17,4	10,5	15,3
artigianato o familiare coadiuvante	20,9	13,2	18,5
commerciante o familiare coadiuvante	2,3	18,4	7,3
Coltivatore diretto o agricoltore	5,8	5,3	5,6
libero professionista	39,5	31,6	37,1
co.coc.co, co.co.pro., collab. occasionale, ecc.	3,5	2,6	3,2
altro autonomo (agente di commercio, rappresentante, ecc.)	10,5	15,8	12,1
non risponde		2,6	0,8
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	86	38	124

Base = occupati autonomi.

Lavoro dipendente

Professione svolta (lav. dipendente)	Genere		Totale
	maschio	femmina	
dirigente	2,6	1,2	2,0
docente o insegnante scuola superiore	1,1	2,1	1,6
insegnante di scuola media, elementare o materna	1,5	9,1	5,1
quadro/direttivo/funzionario/funzionario tecnico	6,0	1,2	3,7
impiegato pubblico	13,1	24,4	18,5
impiegato privato	36,0	31,8	34,0
operaio dell'industria o dei servizi	30,3	13,6	22,4
operaio agricolo	1,9	0,4	1,2
altro dipendente	7,1	15,3	11,0
non risponde	0,4	0,8	0,6
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	267	242	509

Base = occupati dipendenti.

Composizione della famiglia

Composizione della famiglia	Genere		Totale
	maschio	femmina	
sono single/vivo da solo	11,2	8,2	9,7
coppia senza figli (compresi altri conviventi)	23,7	22,7	23,2
coppia con figli (compresi altri conviventi)	55,7	56,8	56,3
genitore singolo con figli (compresi altri conviventi)	3,2	8,0	5,7
più nuclei familiari conviventi	1,5	0,7	1,1
convivenza con legami parentali	2,5	1,6	2,1
convivenza senza legami parentali	1,0	0,8	0,9
non risponde	1,2	1,1	1,2
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	591	610	1.201

Situazione economica

Situazione economica della famiglia rispetto allo standard vita del comune dove abita	Genere		Totale
	maschio	femmina	
molto buona (alta)	2,5	1,8	2,2
abbastanza buona (sopra la media)	16,8	15,3	16,0
nella media	60,6	58,5	59,5
con qualche problema a stare nella media	15,6	20,4	18,0
disagiata (sotto la media)	3,7	3,1	3,4
non sa	0,3	0,2	0,3
non risponde	0,5	0,8	0,7
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	591	610	1.201

Rapporti di amicizia

Rapporti di amicizia nella zona in cui abita	Genere		Totale
	maschio	femmina	
con molte persone	64,3	58,5	61,3
con poche persone	31,0	35,5	33,3
con nessuno o quasi	4,6	5,9	5,3
non risponde	0,2	0,2	0,2
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	591	610	1.201

Mutualità di vicinato

Possibilità di contare sull'aiuto di qualche vicino di casa in caso di bisogno	Genere		Totale
	maschio	femmina	
si, sempre	60,9	61,6	61,3
a volte/dipende	19,3	18,2	18,8
raramente	6,6	5,9	6,3
no, in nessuna occasione	9,0	10,7	9,8
non so	3,9	3,3	3,6
non risponde	0,3	0,3	0,3
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	591	610	1.201

Fiducia negli altri

Lei è una persona:	Genere		Totale
	maschio	femmina	
prevalentemente fiduciosa	69,9	64,7	67,3
prevalentemente sfiduciata	15,7	18,9	17,3
pragmatica	13,0	14,6	13,8
non sa	1,4	1,5	1,4
non risponde		0,3	0,2
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	591	610	1.201

Litigiosità percepita

Lei pensa che in questi ultimi 4-5 anni la litigiosità fra le persone sia:	Genere		Totale
	maschio	femmina	
notevolmente aumentata	39,6	48,6	44,2
aumentata in parte	31,5	29,4	30,4
immutata (rimasta ugualmente alta)	9,6	7,2	8,4
immutata (rimasta ugualmente bassa)	10,7	5,4	8,0
diminuita in parte	2,7	1,6	2,2
notevolmente diminuita	0,5	0,2	0,3
non so	5,2	6,7	6,0
non risponde	0,2	0,8	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	591	610	1.201

Vita associativa

A quale Associazione Lei è iscritto o ha partecipato alla sua attività nell'ultimo anno? (possibili più risposte)	Genere		Totale
	maschio	femmina	
sindacato	15,2	9,7	12,4
partito politico	4,2	1,0	2,6
movimento politico (no global, girotondi, ...)	0,7		0,3
associazione professionale	2,5	1,3	1,9
assoc. di inquilini/proprietari di casa	0,2	0,2	0,2
assoc. culturale	6,1	4,8	5,4
assoc. religiosa/gruppo parrocchiale	1,2	3,6	2,4
assoc. sportiva	13,7	4,9	9,3
assoc. per il tempo libero aziendale	0,2	0,2	0,2
assoc. per il tempo libero non aziendale	0,3	0,3	0,3
centro sociale/orti per anziani	2,2	1,1	1,7
assoc. di volontariato (avis, aido, ambientalista, animalist)	9,8	7,1	8,4
comitati di cittadini	0,7	0,5	0,6
pro loco	1,2	1,0	1,1
coop di consumo	7,1	12,6	9,9
ONG		0,5	0,3
altra associazione (specificare)	1,0	0,7	0,8
nessuna partecipazione	53,0	61,9	57,5
non risponde	0,3	0,7	0,5
Numero casi	591	610	1.201

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali è maggiore di 100.

b. Fenomenologia della litigiosità

Liti o controversie agite o subite dall'intervistato negli ultimi 4-5 anni

Numero di controversie avute negli ultimi quattro anni	Genere		Totale
	maschio	femmina	
nessuna	50,1	52,0	51,0
una	25,5	23,0	24,2
due	10,5	12,1	11,3
tre	6,1	6,1	6,1
quattro o più	7,8	6,9	7,3
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	591	610	1.201

Liti o controversie agite o subite dall'intervistato negli ultimi 4-5 anni

Motivazioni	Genere		Totale
	maschio	femmina	
questioni condominiali (con l'amministratore o con i condomini)	16,6	19,7	18,1
questioni di vicinato (per problemi di confini, di quiete, animali domestici, ecc.)	15,5	18,4	16,9
eredità, successioni, ecc.	5,4	9,9	7,6
separazioni, divorzi, ecc.	7,4	6,5	6,9
questioni di lavoro (mobbing, trattamento pensionistico, trattamento fine rapporto, ecc.)	22,3	12,9	17,6
questioni in ambito scolastico (bullismo, rapporti con gli insegnanti, rapporti con l'amministrazione scolastica, ecc.)	6,1	7,8	6,9
episodi accaduti negli spazi pubblici (auto parcheggiate che ostacolano il passaggio, lite in spazio pubblico, arredo urbano che disturba, rumori molesti, ecc.)	13,2	13,3	13,2
questioni tra membri/soci di organizzazioni, associazioni, ...	3,7	1,7	2,7
l'erogazione di servizi pubblici (acqua, gas, energia elettrica, ecc.)	18,2	20,1	19,2
multe, tributi, permessi, autorizzazioni, lavori, trasporti, erogazioni, ecc.	15,5	12,9	14,2
questioni in ambito sanitario (controversie con aziende ospedaliere, azienda sanitaria locale, con il proprio medico, ecc.)	6,8	16,0	11,4
la fruizione di servizi sociali (infanzia, assistenza, disabilità, ecc.)	2,7	5,1	3,9
l'acquisto di servizi assicurativi, bancari e finanziari	13,5	11,2	12,4
questioni attinenti al turismo (vacanze compromesse, prenotazioni modificate o annullate, ecc.)	4,7	6,1	5,4
questioni legate a servizi in ambito comunicativo (telefonici, telematici, televisivi)	33,1	30,6	31,9
la fornitura di servizi professionali/commerciali	3,4	6,5	4,9
l'acquisto di prodotti (prodotti difettosi o danneggiati, ritardata o mancata consegna, ecc.)	14,5	14,3	14,4
la vendita di prodotti	1,4	1,4	1,4
compravendita di immobili	3,4	1,0	2,2
altro	1,4	1,4	1,4
Rispondenti	296	294	590

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

Percentuale di litigiosità negli strati demografici

Quota di persone che negli ultimi 4-5 anni hanno avuto:	Genere		Totale
	maschio	femmina	
nessuna controversia/lite	49,9	51,8	50,9
almeno una controversia/lite	50,1	48,2	49,1
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	591	610	1.201

Ultima lite o controversia avvenuta in ordine di tempo

Controversia più recente	Genere		Totale
	maschio	femmina	
questioni condominiali	8,4	9,9	9,2
questioni di vicinato	6,8	10,2	8,5
questioni di eredità/successioni	2,7	5,1	3,9
questioni di separazione/divorzio	4,7	4,4	4,6
questioni nell'ambiente di lavoro	12,8	8,5	10,7
questioni in rapporto con la scuola	3,0	3,4	3,2
dispute su strade/piazze/spazi pubblici	3,7	3,7	3,7
liti fra aderenti di associazioni/organizzazioni	1,4	1,0	1,2
questioni riguardanti le utenze domestiche (acqua, luce, gas)	8,4	8,2	8,3
questioni riguardanti multe, tributi, permessi, autorizzazioni	9,1	6,1	7,6
questioni relative a servizi sanitari	2,0	6,8	4,4
questioni relative a servizi socio/assistenziali	0,7	1,4	1,0
questioni inerenti servizi bancari/assicurativi/finanziari	6,4	3,1	4,7
questioni riguardanti pacchetti turistici	2,0	1,0	1,5
questioni riguardanti servizi telefonici/telematici/televisi	18,6	16,7	17,6
questioni riguardanti servizi professionali/commerciali	1,0	2,4	1,7
questioni legate all'acquisto di beni/prodotti	4,7	5,8	5,3
questioni legate alla vendita di beni/prodotti	0,3		0,2
compravendita di immobili	1,0		0,5
altro	1,4	1,4	1,4
non risponde	0,7	1,0	0,8
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	296	294	590

Azione intrapresa relativa alla controversia/lite più recente (risponde chi ha dichiarato almeno una controversia/lite ed ha successivamente lasciato perdere)

Riguardo alla controversia più recente, può dirmi che azione ha intrapreso?	Genere		Totale
	maschio	femmina	
nessuna: ho lasciato perdere	21,3	22,1	21,7
nessuna: ho risolto attraverso un accordo diretto con la con	39,9	40,8	40,3
mi sono rivolto ad altri per avere un parere avvocato, giudici	33,8	28,9	31,4
sono stato/a tirato in causa (ma non per mia iniziativa)	4,4	5,4	4,9
non risponde	0,7	2,7	1,7
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	296	294	590

Motivi per cui ha deciso di lasciar perdere (risponde chi ha dichiarato almeno una controversia/lite ed ha successivamente lasciato perdere)

Motivi (possibili più risposte)	Genere		Totale
	maschio	femmina	
temeva di intraprendere un percorso complesso e poco trasparente	23,8	27,7	25,8
temeva di perdere tempo	41,3	35,4	38,3
temeva di spendere troppo denaro	15,9	16,9	16,4
per poca fiducia in una soluzione giusta, rapida e ragionevole	20,6	27,7	24,2
altro, specificare	23,8	27,7	25,8
non risponde	3,2	1,5	2,3
Numero casi	63	65	128

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

Altro, specificare

	Frequenza
chiamavano il numero verde e continuavano a non rispondere	1
è un mio atteggiamento verso gli altri	1
era già tutto deciso	1
ero troppo stanca della situazione	1
ha risolto personalmente, rifiutando il prodotto riparato dalla giustizia	1
ho cambiato gestore/società	3
ho disdetto il contratto	2
ho trovato il modo di risolvere	2
la controparte ha fatto cadere le accuse	1
non avrei ottenuto nessun risultato	1
non c'era niente da fare	1
non ne vale la pena	1
non poteva impugnare nulla	1
non sapeva come muoversi e non ha trovato modo di comunicare con i servizi preposti	1
per il quieto vivere/civile convivenza	5
per non creare un ambiente negativo al figlio	1
per paura delle ripercussioni	1
per pigrizia, per dolenza	1
perché abbiamo fatto prima da soli	1
perché avevo effettivamente commesso l'infrazione	1
perché c'ho fatto a botte e basta	1
perché chiuderò i rapporti comunque	1
perché credo che si tratti di scorrettezza e non ne vale la pena	1
riguardava un mio parente e si è creato di risolvere senza ulteriori problemi	1
temeva di peggiorare la situazione	1
vorrei vedere risolvere le cose al Sud, di dove sono originaria	1

Soggetti a cui si è rivolto per avere un parere (risponde chi ha dichiarato almeno una controversia/lite e si è approntato a risolverla)

Persone o organizzazioni (possibili più risposte)	Genere		Totale
	maschio	femmina	
all'avvocato	54,0	55,4	54,7
al commercialista		1,0	0,5
all'amministratore del condominio	5,3	7,9	6,5
alle forze dell'ordine	4,4	6,9	5,6
al giudice di pace	8,0	6,9	7,5
al difensore civico	0,9		0,5
agli uffici comunali/sociosanitari/scolastici	8,0	10,9	9,3
al servizio di conciliazione della Camera di Commercio	0,9		0,5
al servizio di mediazione sociale del Comune/Quartiere		1,0	0,5
al servizio di conciliazione del Corecom	1,8		0,9
al sindacato	3,5	5,0	4,2
al Tribunale del malato	1,8		0,9
a un'associazione di consumatori	5,3	4,0	4,7
all'Autorità Garante		1,0	0,5
a un'associazione di categoria	3,5	2,0	2,8
ad un'assicurazione/studio infortunistico	3,5	3,0	3,3
amici/familiari/altri di fiducia	1,8	2,0	1,9
professionista di fiducia	1,8	2,0	1,9
ad altro soggetto: specifica	4,4	1,0	2,8
non risponde	0,9	3,0	1,9
Numero casi	113	101	214

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

Altro soggetto a cui si è rivolto

	Frequenza
abbiamo semplicemente testimoniato ma senza farci inserire propriamente all'interno della causa	1
all'interno dell'azienda c'è una figura che tratta di risorse umane "Controller"	1
associazione rivolta alla posta	1
ha inviato una lettera all'azienda	1
sta scrivendo una lettera	1
un'azienda non voleva consentire il passaggio	1

Consiglio fornito dalla persona/organizzazione a cui si era rivolto (risponde chi ha dichiarato almeno una controversia/lite e si è approntato a risolverla)

Orientamento consigliato	Genere		Totale
	maschio	femmina	
mi hanno orientato verso la conciliazione	14,2	12,9	13,6
di lasciar perdere (causa costosa/perdita di tempo)	5,3	9,9	7,5
di trovare un accordo bonario	30,1	25,7	28,0
di ricorrere alle vie legali	34,5	37,6	36,0
aspettare	0,9	2,0	1,4
in attesa di risposta da parte della persona a cui si è rivo	3,5	3,0	3,3
altro: specificare	7,1	3,0	5,1
nessuna proposta	0,9	3,0	1,9
non risponde	3,5	3,0	3,3
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	113	101	214

Altro orientamento consigliato

	Frequenza
a me personalmente nulla, mi hanno chiamato a testimoniare in Tribunale	1
di cambiare scuola	1
di fare un documento che attestava la mia estraneità al fatto	1
di ricorrere ad una commissione disciplinare	1
è una cosa quasi di giornata	1
era già stata citata in tribunale	1
ha avuto torto	1
il legale mi ha mostrato varie opzioni	1
non ha trovato i mezzi	1
scrivere il Prefetto piuttosto che al Giudice di Pace poiché quest'ultimo poteva convocarlo	1
si è persa la cosa	1

Altro tipo di azione intrapresa

	Frequenza
adesso sono in carcere	1
fatto varie telefonate	1
ha inviato una lettera di denuncia	1
ha scritto una lettera e inviato i documenti	1
ho fatto la raccomandata	1
ho inviato una lettera all'azienda	1
nessuna, la controparte è tornata sui suoi passi	1
non c'è stato modo di conciliare con il giudice di pace	1
non lo sa perché l'azione è stata intrapresa da tutti i condomini	1
non si ricorda	1
quasi di giornata	1
questa conciliazione è ancora in atto	1
se n'è interessata l'agenzia infortunistica ed hanno trovato un accordo bonario	1
si è sfumata la consensuale proposta dall'avvocato	1
sono tornata in Ucraina e sono scaduti i termini per pagare	1
sono venuti i vigili e hanno risolto	1
sta scrivendo una lettera	1
tramite il sindacato	1
una discussione verbale con la controparte	1
vigili	1

Costi sostenuti per l'azione legale (risponde solo chi ha intrapreso la via legale)

Costo dell'azione legale	Genere		Totale
	maschio	femmina	
sono stato assistito da un avvocato amico che non mi ha chiesto nulla	10,5	2,8	6,8
una cifra giusta/sostenibile per il mio bilancio familiare	23,7	22,2	23,0
una cifra considerevole (+/- un mese del bilancio familiare)	13,2	33,3	23,0
una cifra elevata (superiore a 6 mesi del bilancio familiare)	36,8	22,2	29,7
non ricordo	5,3	11,1	8,1
non risponde	10,5	8,3	9,5
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	38	36	74

Attualità dell'azione legale (risponde solo chi ha intrapreso la via legale)

L'azione legale è tutt'ora in corso o è finita?	Genere		Totale
	maschio	femmina	
è tutt'ora in corso	60,5	47,2	54,1
è finita	36,8	50,0	43,2
non risponde	2,6	2,8	2,7
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	38	36	74

Durata dell'azione legale (risponde solo chi ha terminato l'azione legale intrapresa)

Durata azione legale	Genere		Totale
	maschio	femmina	
meno di un anno	42,9	38,9	40,6
1-2 anni	35,7	16,7	25,0
2-3 anni	14,3	16,7	15,6
3-5 anni	7,1	16,7	12,5
5-10 anni		11,1	6,3
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	14	18	32

Grado di soddisfazione rispetto all'azione legale intrapresa (risponde solo chi ha intrapreso la via legale)

Soddisfatto dell'azione legale	Genere		Totale
	maschio	femmina	
molto	21,1	25,0	23,0
abbastanza	15,8	25,0	20,3
poco	28,9	27,8	28,4
per niente	18,4	8,3	13,5
non sa rispondere	10,5	11,1	10,8
non risponde	5,3	2,8	4,1
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	38	36	74

Soggetti a cui si è rivolto per avviare la procedura di conciliazione/mediazione (risponde solo chi ha intrapreso la mediazione/conciliazione)

Soggetti a cui si è rivolto per avviare la conciliazione/mediazione	Genere		Totale
	maschio	femmina	
Servizio di conciliazione della Camera di commercio	9,1		3,7
Servizio di mediazione del quartiere/ del Comune	9,1	12,5	11,1
al giudice di pace	27,3	37,5	33,3
al difensore civico		6,3	3,7
al tribunale del malato	9,1		3,7
alla propria Associazione di riferimento	18,2	6,3	11,1
all'avvocato (proprio o indicato da terzi)	27,3	12,5	18,5
non risponde		25,0	14,8
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	11	16	27

Durata della mediazione/conciliazione (risponde solo chi ha terminato la mediazione/conciliazione)

Durata della mediazione/conciliazione	Genere		Totale
	maschio	femmina	
meno di un anno	62,5	75,0	70,0
1-2 anni	25,0	8,3	15,0
2-3 anni	12,5	8,3	10,0
non ricordo		8,3	5,0
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	8	12	20

Grado di soddisfazione rispetto alla mediazione/conciliazione (risponde solo chi ha intrapreso la mediazione/conciliazione)

Soddisfatto della mediazione/conciliazione	Genere		Totale
	maschio	femmina	
molto	18,2	18,8	18,5
abbastanza	54,5	25,0	37,0
poco	27,3	25,0	25,9
per niente		18,8	11,1
non sa rispondere		6,3	3,7
non risponde		6,3	3,7
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	11	16	27

I due principali vantaggi percepiti utilizzando il servizio di conciliazione (risponde solo chi ha intrapreso la mediazione/conciliazione)

Vantaggi (possibili 2 risposte)	Genere		Totale
	maschio	femmina	
risparmio di tempo	18,2	43,8	33,3
risparmio di denaro	45,5	43,8	44,4
salvaguardia del rapporto con la controparte		12,5	7,4
minor burocrazia/semplificazione di procedure	27,3	25,0	25,9
l'accoglienza		6,3	3,7
la trasparenza	9,1		3,7
la mia partecipazione nella gestione e risoluzione del confl	9,1	18,8	14,8
una soluzione del conflitto non imposta	9,1	12,5	11,1
nessuno in particolare	18,2		7,4
non sa	9,1		3,7
Numero casi	11	16	27

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

I due principali svantaggi percepiti utilizzando il servizio di conciliazione (risponde solo chi ha intrapreso la mediazione/conciliazione)

Svantaggi (possibili 2 risposte)	Genere		Totale
	maschio	femmina	
scarsa trasparenza		18,8	11,1
troppa burocrazia, modulistica, procedure		25,0	14,8
inadeguata assistenza delle parti	18,2	12,5	14,8
nessun risparmio effettivo di tempo	27,3	12,5	18,5
nessun risparmio effettivo di denaro	9,1	25,0	18,5
soluzione del conflitto di fatto imposta	9,1		3,7
soluzione non definitiva	9,1		3,7
nessun svantaggio in particolare	36,4	18,8	25,9
non sa		6,3	3,7
non risponde		6,3	3,7
Numero casi	11	16	27

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

c. Eventuali atteggiamenti per affrontare la litigiosità

Scelta ipotizzata nel caso si trovasse ad affrontare una lite/controversia (risponde chi non ha mai avuto una lite/controversia)

Nel caso dovesse affrontare una lite cosa preferirebbe fare?	Genere		Totale
	maschio	femmina	
lascerei perdere	19,0	22,2	20,6
cercherei un accordo diretto con la controparte	43,4	41,5	42,4
cercherei di risolvere da solo	11,2	7,9	9,5
mi rivolgerei ad altri per avere dei pareri	13,6	15,5	14,6
non saprei cosa fare	6,8	4,7	5,7
non so	6,1	7,0	6,6
non risponde		1,3	0,7
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	295	316	611

Motivi per cui deciderebbe di lasciar perdere (Risponde chi non ha mai avuto una lite/controversia e deciderebbe di lasciar perdere)

Motivi (possibili più risposte)	Genere		Totale
	maschio	femmina	
teme di intraprendere un percorso complesso e poco trasparente	25,0	34,3	30,2
teme di perdere tempo	51,8	32,9	41,3
teme di spendere troppo denaro	16,1	11,4	13,5
per poca fiducia in una soluzione rapida e ragionevole	16,1	17,1	16,7
per poca fiducia nelle soluzioni ottenute per vie legali	7,1	7,1	7,1
altro: specifica	1,8		0,8
non risponde	8,9	18,6	14,3
Numero casi	56	70	126

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

Altro motivo per cui lascerebbe perdere

	Frequenza
c'è sempre da rimetterci	1
noi siamo in un posto dove non succede nulla	1
perché sono pacifico	1

Soggetti a cui si rivolgerebbe per chiedere un consiglio in caso di lite/controversia (Risponde chi non ha mai avuto una lite/controversia ed ipotizza di cercare comunque un parere sulla questione)

Persone o organizzazioni (possibili più risposte)	Genere		Totale
	maschio	femmina	
all'avvocato	72,5	51,0	60,7
al commercialista	5,0	4,1	4,5
all'amministratore del condominio	5,0	2,0	3,4
alle forze dell'ordine	7,5	10,2	9,0
al giudice di pace	7,5	12,2	10,1
al difensore civico	5,0	4,1	4,5
agli uffici comunali	2,5	2,0	2,2
al servizio di mediazione sociale del Comune/Quartiere		2,0	1,1
al sindacato	10,0	2,0	5,6
al Tribunale del malato	2,5		1,1
ad un'associazione di consumatori	5,0	8,2	6,7
ad un'associazione di categoria	2,5	8,2	5,6
ad amici/familiari/altri di fiducia	5,0	14,3	10,1
ad un professionista di fiducia		2,0	1,1
ad altro soggetto: specifica	10,0	4,1	6,7
non risponde	2,5	4,1	3,4
Numero casi	40	49	89

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

Altri soggetti a cui rivolgersi

	Frequenza
dipende dal tipo di controversia	4
mi informerei prima su chi è "l'autorità" più importante a cui rivolgersi	1
non saprebbe	1

Disponibilità ad adottare la procedura conciliativa stragiudiziale (risponde chi non ha mai avuto una lite/controversia)

Sarebbe disponibile ad adottare una procedura per risolvere una lite/controversia in via amichevole evitando il ricorso alla giustizia ordinaria	Genere		Totale
	maschio	femmina	
certamente si	68,8	59,8	64,2
probabilmente si	15,9	19,6	17,8
dipende (dall'esito che si avrebbe)	5,1	8,9	7,0
probabilmente no	3,1	3,5	3,3
certamente no	3,7	1,3	2,5
non sa rispondere	3,1	6,3	4,7
non intende rispondere	0,3	0,6	0,5
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	295	316	611

Motivi per cui deciderebbe di non scegliere la conciliazione stragiudiziale (Rispondente: non ha mai avuto una lite/controversia e non intende (certamente o probabilmente) seguire la via stragiudiziale)

Motivi (possibili più risposte)	Genere		Totale
	maschio	femmina	
teme sia una perdita di tempo	55,0	46,7	51,4
teme non dia soluzione definitiva	35,0	6,7	22,9
preferisco comunque il ricorso al giudice	10,0	13,3	11,4
temo non abbia valore legale		20,0	8,6
non risponde	5,0	20,0	11,4
Numero casi	20	15	35

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

d. Domande finali

Grado di conoscenza della procedura di conciliazione stragiudiziale (Risponde solo chi non conosce la procedura di conciliazione stragiudiziale o non la mai utilizzata per risolvere le eventuali liti)

(possibili più risposte)	Genere		Totale
	maschio	femmina	
non la conosco (risposta mono)	53,4	57,6	55,5
ne ho sentito parlare da amici/conoscenti	24,6	21,9	23,2
ne ho sentito parlare per radio/televisione	17,4	14,1	15,7
ne ho letto su quotidiani/riviste/internet	15,6	10,4	13,0
me ne ha parlato un mio consulente/persona di fiducia	2,4	1,7	2,0
l'ho già utilizzata in passato (più di 5 anni fa)	2,6	1,9	2,2
per questioni di lavoro	2,2	2,9	2,6
altro: specifica	1,2	1,7	1,4
non risponde	0,2	0,3	0,3
Numero casi	582	594	1.176

Nota: l'intervistato poteva indicare più risposte. Le frequenze in tabella sono calcolate come percentuali di risposte sul totale dei rispondenti e quindi il totale delle percentuali può risultare maggiore di 100.

Conoscenza della conciliazione attraverso altri modi

	Frequenza
a scuola	1
ad un corso per affrontare un esame di Stato	1
agli ospedali	1
avevo sentito del Tribunale del malato e giudice di pace	1
Conosce il giudice di pace	
esame universitario	1
ho sentito parlare del giudice di pace	2
il comune ci informa	1
in generale ho sentito questi nomi	1
la conosce	1
ne ho sentito vagamente parlare	1
per intuito	1
questionario ospedaliero	1
servizi istituzionali	1
sono cose note... basta essere informati	1
tramite università	1

Disponibilità ad adottare la procedura stragiudiziale in caso di nuova situazione conflittuale (Risponde chi ha avuto almeno una lite/controversia e non ha mai utilizzato la via stragiudiziale per risolverla)

Dovesse affrontare un'altra lite/controversia, prenderebbe in considerazione il meccanismo della conciliazione stragiudiziale?	Genere		Totale
	maschio	femmina	
certamente sì	33,6	33,8	33,7
probabilmente sì	40,2	41,4	40,8
probabilmente no	7,7	6,8	7,3
certamente no	5,9	4,0	5,0
non sa rispondere	11,9	12,9	12,4
non risponde	0,7	1,1	0,9
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	286	278	564

Grado di fiducia nel sistema giudiziario italiano

Livello di fiducia nel sistema giudiziario italiano	Genere		Totale
	maschio	femmina	
molta fiducia	6,9	3,8	5,3
abbastanza	30,6	33,0	31,8
poca	41,5	43,3	42,4
per niente	14,9	13,8	14,3
non risponde	6,1	6,2	6,2
Totale	100,0	100,0	100,0
Numero casi	591	610	1.201