

Enquesta sobre l'Administració de Justícia a Catalunya

Enquesta encarregada pel Departament de Justícia

Juliol de 1998

RPEEO 58

Registre Públic d'Enquestes i d'Estudis d'Opinió de la Generalitat de Catalunya
Decret 25/1998, de 4 de febrer

ESTUDIS I FORMACIÓ
DE L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA

DOCUMENTS DE TREBALL

INVESTIGACIÓ

**Enquesta sobre
l'Administració de justícia
a Catalunya**

juliol de 1998



Generalitat de Catalunya
Departament de Justícia
**Centre d'Estudis Jurídics
i Formació Especialitzada**

ÍNDIX

Presentació	2
Fitxa tècnica	4
Resultats de Catalunya	5
Bloc 1: Dades identificatives	6
Bloc 2: Valoració del servei rebut	13
Bloc 3: Funcionament de l'oficina judicial.....	18
Bloc 4: Percepció del funcionament de la justícia	23
Bloc 5: Edificis i instal·lacions	30
Bloc 6: Llengua utilitzada	34
Conclusions generals	41
Annex I: Altres enquestes	
Annex II: Eurobaròmetre març 98	
Annex III: Resultats de Barcelona comarques	
Resultats de Girona comarques	
Resultats de Lleida comarques	
Resultats de Tarragona comarques	

BLOC 2
VALORACIÓ DEL SERVEI REBUT

PRESENTACIÓ

El Departament de Justícia té com a un dels seus objectius la millora de l'Administració de justícia a Catalunya. Els successius traspassos de competències que s'han anat assumint des de l'any 1990 han dotat el Departament de nous instruments per treballar envers la millora proposada.

Els recursos materials, econòmics i de personal que s'han emprat en l'àmbit de les competències assumides, així com la diversitat de projectes en marxa a favor de la millora d'aquesta Administració, són nombrosos. Cal, però, avaluar si totes les reformes i millores engegades són percebudes com a tals per l'usuari d'aquesta Administració i en quina mesura aquest troba realment en l'Administració de justícia el bon servei que per dret i per llei li correspon. La valoració que facin els usuaris serà finalment la que indiqui si s'estan aconseguint les millores proposades i on és necessari incidir per aconseguir aquest objectiu, tenint en compte el nostre àmbit competencial.

A Catalunya no es disposa d'estudis recents que, amb la suficient fiabilitat, permetin valorar la percepció dels usuaris respecte al funcionament d'aquesta Administració. Per això es considera sobradament justificada la realització d'una enquesta amb aquest objectiu.

Amb aquest projecte es pretén conèixer la percepció que hi ha a Catalunya, en un moment determinat, respecte a les instal·lacions i les persones que treballen a l'Administració de justícia, sobre la qualitat del servei que s'ofereix, el funcionament de l'oficina judicial i de l'Administració de justícia en general per part del conjunt de la població que es relaciona amb aquesta Administració.

En aquest document es fa una primera aproximació als resultats globals de l'enquesta sobre l'Administració de justícia a Catalunya, adreçada als ciutadans que es relacionen amb aquesta Administració per tal de conèixer la percepció que en tenen.

L'opinió dels altres usuaris, és a dir, dels professionals que s'hi relacionen, serà analitzada en un altre document que en l'actualitat s'està confeccionant.

L'anàlisi dels resultats s'ha dividit en sis blocs en els quals, amb l'excepció del primer bloc, en què es presenten les dades generals referides als enquestats i a les enquestes, es tracta de l'opinió que tenen els usuaris sobre diferents aspectes relatius al funcionament d'aquesta Administració. Expressament s'ha volgut separar aquella percepció global de la justícia (bloc 4), segurament força influenciada per estereotips socials, de la que es refereix a aspectes més concrets on l'usuari es troba directament implicat i pot establir una valoració personal.

RESULTATS DE CATALUNYA¹

¹ Cal tenir present que s'han utilitzat xifres amb 4 decimals i que l'arrodoniment s'ha fet automàticament, per la qual cosa és possible trobar diferències d'una dècima amunt o avall.

BLOC 1
DADES IDENTIFICATIVES

1.1. Identificació d'enquestes per territori i jurisdiccions

1.1.1. Distribució d'enquestes per edificis i territoris

Barcelona	Palau de Justícia	151	10.1%
	Pg. Lluís Companys	320	21.4%
	Ronda Sant Pere	109	7.3%
	Via Laietana	159	10.6%
	Pl. Duc Medinaceli	19	1.3%
Berga		42	2.8%
Igualada		41	2.7%
Mataró		138	9.2%
Terrassa		158	10.6%
Total		1.137	76.0%
Girona		68	4.5%
Figueres		43	2.9%
Olot		23	1.5%
Total		134	9.0%
Lleida		63	4.2%
Cervera		23	1.5%
Total		86	5.7%
Tarragona		73	4.9%
Gandesa		10	0.7%
Reus		57	3.8%
Total		140	9.4%

La distribució de les enquestes per territoris i partits judicials que apareix en aquest quadre s'ajusta a l'establerta en el projecte d'acord amb els criteris de població, nombre d'òrgans judicials i plantilles.

1.1.2. Distribució d'enquestes per jurisdiccions

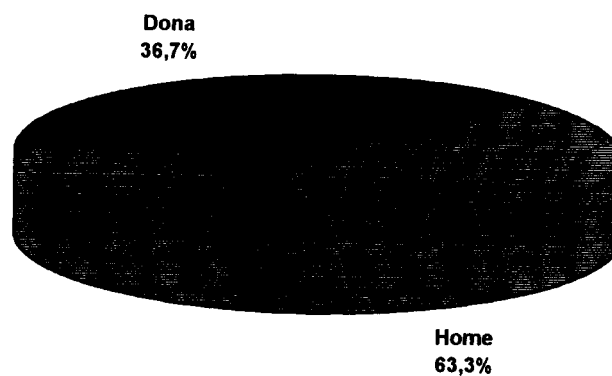
Civil	334	22.3%
Penal	513	34.3%
Mixta	383	25.6%
Social	130	8.7%
Registre civil	93	6.2%
Contenciosa administrativa	15	1.0%
Altres (*)	29	1.9%
Total	1.497	100.0%

(*) Dins d'aquest apartat es troben respostes del tipus: fer una consulta, metge forense, SAT, SOJ.

1.2. Característiques sociodemogràfiques dels enquestats

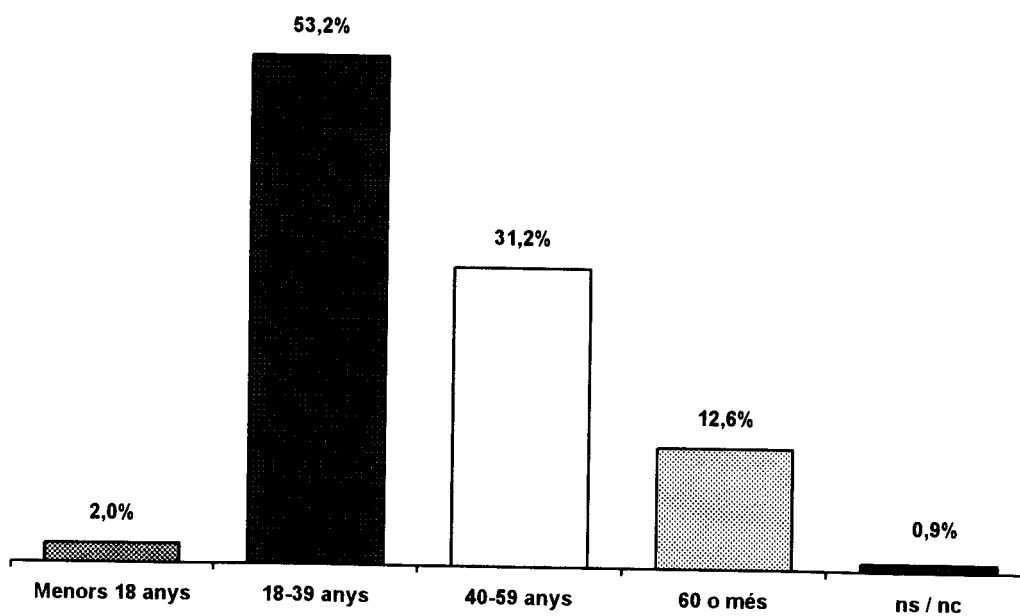
1.2.1. Sexe

Home	947	63.3%
Dona	550	36.7%
Total	1.497	100.0%



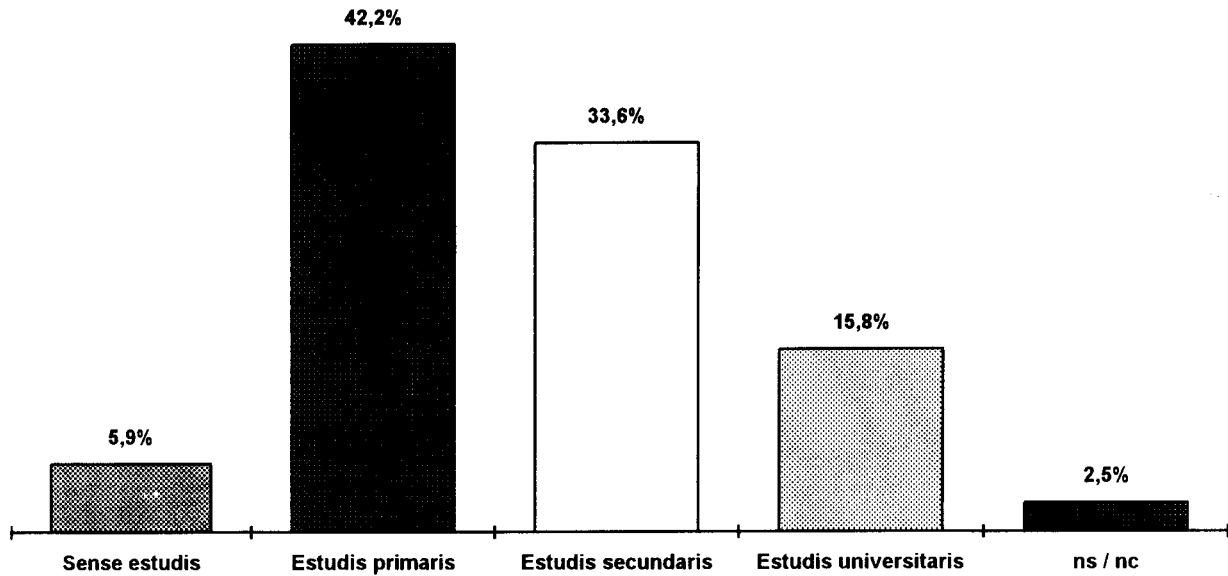
1.2.2. Edat

Menors 18 anys	30	2.0%
18-39 anys	797	53.2%
40-59 anys	467	31.2%
60 o més	189	12.6%
ns / nc	14	0.9%
Total	1.497	100.0%



1.2.3. Formació

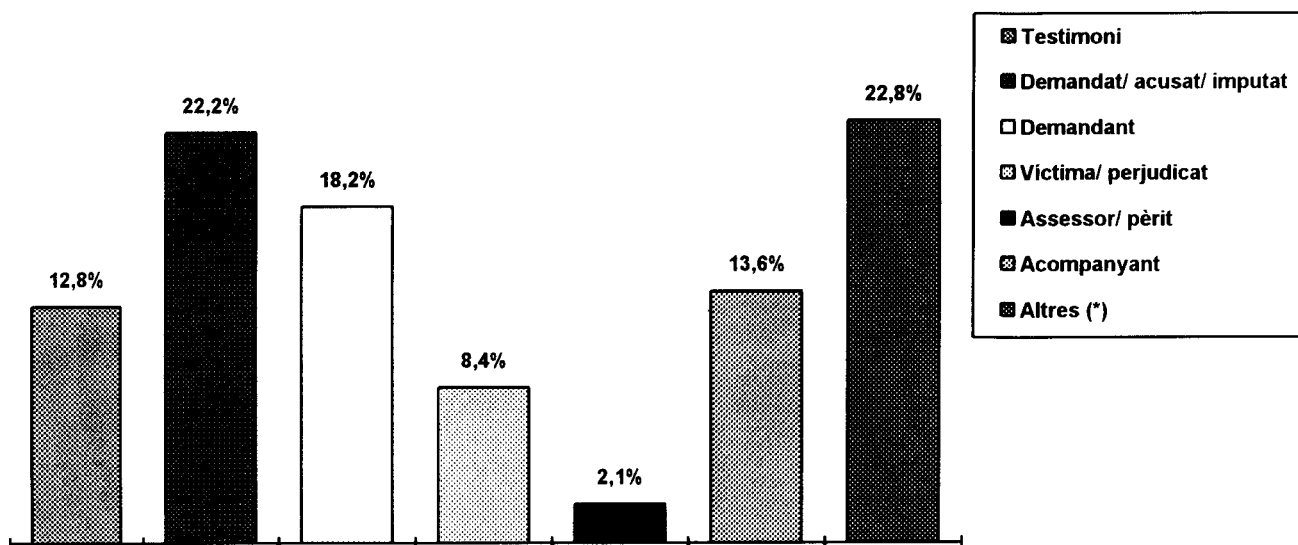
Sense estudis	89	5.9%
Estudis primaris	631	42.2%
Estudis secundaris	503	33.6%
Estudis universitaris	237	15.8%
ns / nc	37	2.5%
Total	1.497	100.0%



1.3. Dades dels enquestats en relació amb la justícia

1.3.1. En qualitat de què ha anat al jutjat

Testimoni	191	12.8%
Demandat/ acusat/ imputat	333	22.2%
Demandant	272	18.2%
Víctima/ perjudicat	125	8.4%
Assessor/ perit	31	2.1%
Acompanyant	204	13.6%
Altres (*)	341	22.8%
Total	1.497	100.0%



(*) Dins d'aquest apartat es troben motius com: tràmits, fer una consulta, demanar informació o veure un judici.

A les situacions de demandant o bé de demandat/acusat/imputat corresponen els percentatges més elevats (18.2% i 22.2%). Té també una certa importància la presència en el jutjat com acompanyant (13.6%), però en canvi és molt reduïda la que correspon a víctima/perjudicat (8.4%)

1.3.2. Ha vingut altres vegades a aquest jutjat

Sí	988	66.0%	1 a 3 vegades	547	55.3%
			4 a 6 vegades	180	18.2%
			7 o més vegades	261	26.4%
No	509	34.0%			
Total	1.497	100.0%			

Dos de cada tres usuaris han hagut d'anar altres vegades al mateix jutjat. Quasi la meitat d'aquests, ho han fet més de 4 vegades i un de cada quatre usuaris més de 7 vegades. Només un de cada tres usuaris indica que ve a aquest jutjat per primera vegada.

1.3.3. I a algun altre jutjat

Sí	658	44.0%	1 a 3 vegades	384	58.3%
			4 a 6 vegades	93	14.1%
			7 o més vegades	181	27.5%
No	839	56.0%			
Total	1.497	100.0%			

El percentatge dels usuaris que han anat a altres jutjats s'acosta al 50%. La distribució dels percentatges pel que fa al nombre de vegades resulta similar al punt anterior.

1.3.4. Les decisions judicials han estat majoritàriament

Favorables	451	30.1%
Desfavorables	288	19.2%
Indiferents	356	23.8%
ns / nc	402	26.9%
Total	1.497	100.0%

Poc més de la meitat dels usuaris afirmen que aquestes decisions els han estat favorables o indiferents. Les desfavorables afecten quasi un 20% dels enquestats.

CONCLUSIONS (Resum del perfil dels enquestats)

Més homes (63.3%) que dones.

Majoritàriament de 18 a 39 anys.

Amb estudis primaris (42.2%) o secundaris (33.6%).

Més del 75% es dirigeixen a jutjats del territori de Barcelona.

Principalment hi va en qualitat de demandat/acusat/imputat (22.2%) o de demandant (18.2%).

La major part no és la primera vegada que es relaciona amb l'Administració de justícia.

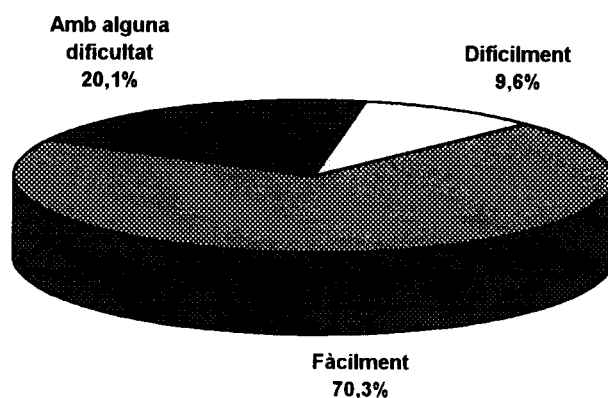
BLOC 2
VALORACIÓ DEL SERVEI REBUT

2.1. Ha entès els papers rebuts del jutjat

2.1.1. Del total dels enquestats

Fàcilment	876	58.5%
Amb alguna dificultat	251	16.8%
Difícilment	119	7.9%
No n'he rebut	155	10.4%
ns / nc	96	6.4%
Total	1.497	100.0%

2.1.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no han rebut cap paper del jutjat i els que no saben o no contesten



La majoria (70.3%) dels enquestats que van rebre papers diuen haver-los entès fàcilment. No obstant, el 29.7% manifesten tenir dificultats per entendre els papers rebuts.

2.2. Ha resultat allò que ha vingut a fer avui

Sí	1034	69.1%
No	427	28.5%
ns / nc	36	2.4%
Total	1.497	100.0%

Observem que gairebé el 70% dels usuaris diuen haver resultat allò que els ha portat al jutjat.

2.3. L'han fet esperar per a la gestió d'avui

Sí	561	37.5%	Fins a 30 minuts	184	33.1%
			30 minuts a 1 hora	290	52.0%
			Més d'1 hora	83	14.9%
			ns / nc		-
No	907	60.5%			
ns / nc	29	2.0%			
Total	1497	100.0%			

Més de la meitat dels usuaris diuen que per a la gestió que han vingut a fer no els han fet esperar.

Dels usuaris que diuen que han hagut d'esperar, una tercera part espera menys de 30 minuts i més de la meitat espera de 30 minuts a 1 hora.

2.4. Sap qui l'ha atès

Jutge/magistrat	125	8.3%
Secretari	155	10.4%
Personal administratiu	305	20.4%
No ho sap	780	52.1%
Altres	73	4.9%
ns / nc	59	3.9%
Total	1.497	100.0%

És significatiu que més de la meitat dels usuaris finalitzi la gestió amb l'Administració de justícia sense saber qui l'ha atès.

2.5. Com sap qui l'ha atès

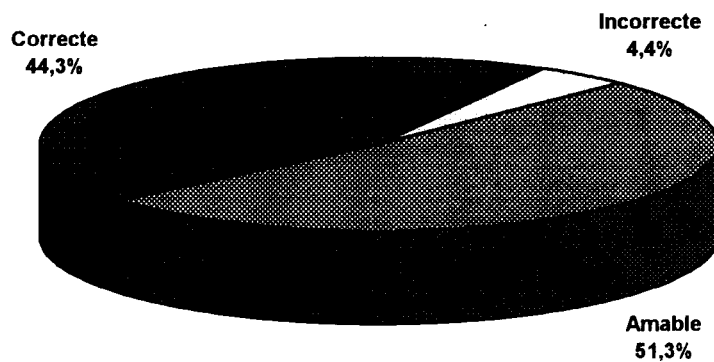
De les persones que han contestat afirmativament a la pregunta *Sap qui l'ha atès?*, resulta remarcable els elements que utilitzen els usuaris per identificar les persones que els han atès; així, podem trobar respostes del tipus "els coneix" (38), "de venir altres cops" (35), "ho suposa" (37), "li han dit" (93) o "vestuari" (21), per no ser exhaustius.

2.6. Quin tipus de tracte li han donat

2.6.1. Del total d'enquestats

Amable	577	38.5%
Correcte	498	33.3%
Incorrecte	50	3.3%
ns/ nc	372	24.8%
Total	1.497	100.0%

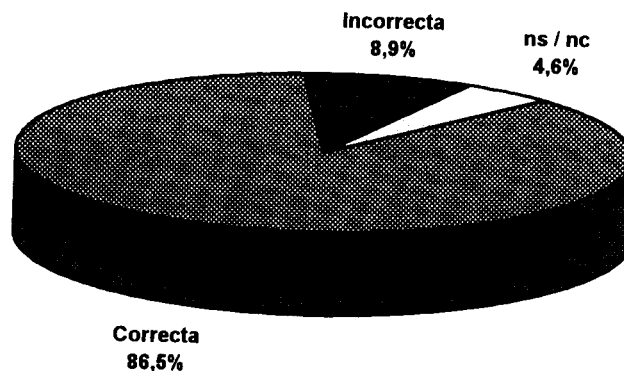
2.6.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



El 51.3% dels usuaris manifesta haver rebut un tracte amable i el 44.3%, correcte. Només un 4.4% manifesta haver rebut un tracte incorrecte.

2.7. En general, la informació que li han donat ha estat

Correcta	1.296	86.5%
Incorrecta	133	8.9%
ns / nc	68	4.6%
Total	1.497	100.0%



La major part (86.5%) valora de forma general com a correcta la informació que se li ha donat. Aquells que la consideren incorrecta no arriba al 10%.

CONCLUSIONS

Aproximadament, una quarta part dels enquestats manifesten tenir dificultats per entendre els papers rebuts del jutjat.

En general els usuaris fan una valoració positiva del tracte rebut del personal de l'Administració de justícia.

Pel que fa al grau d'eficàcia en relació amb la gestió que han anat a fer al jutjat, la majoria dels usuaris la considera resolta el mateix dia.

Més de la meitat dels usuaris manifesta que no s'han hagut d'esperar.

Més de la meitat dels enquestats finalitza la seva gestió sense saber qui l'ha atès.

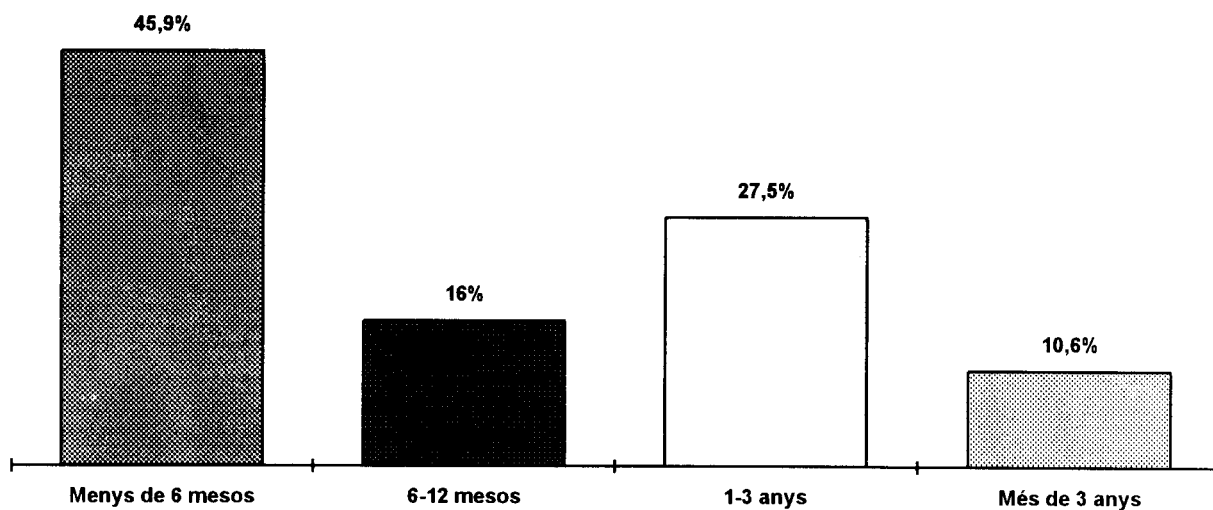
BLOC 3
FUNCIONAMENT DE L'OFICINA
JUDICIAL

3.1. Quan temps fa que s'ha iniciat el procediment que el porta al jutjat

3.1.1. Del total d'enquestats

Menys de 6 mesos	516	34.6%
6-12 mesos	180	12.0%
1-3 anys	309	20.6%
Més de 3 anys	120	8.0%
ns / nc	372	24.8%
Total	1.497	100.0%

3.1.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



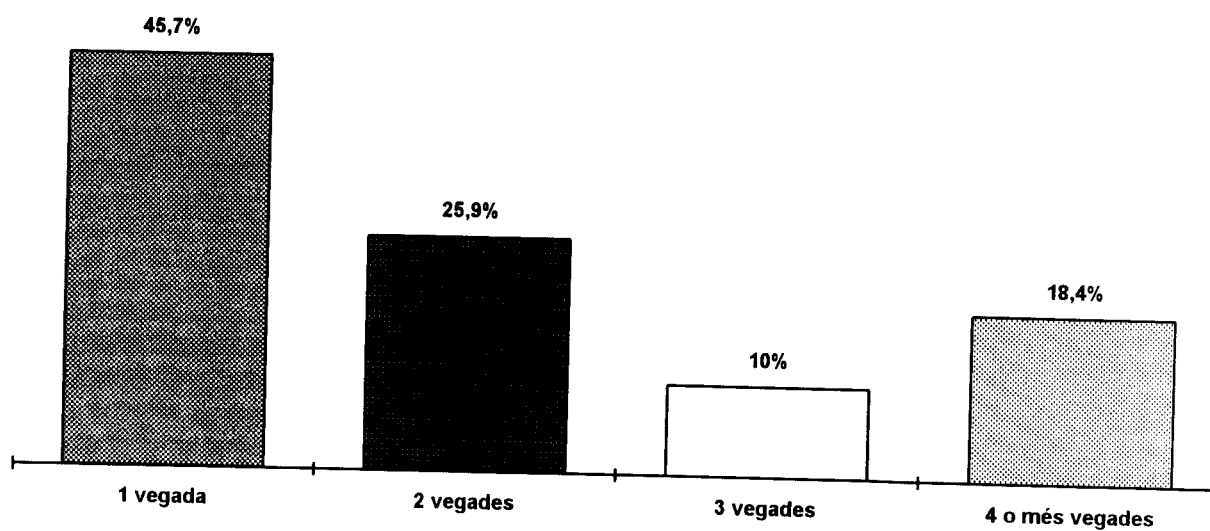
Gairebé la meitat dels usuaris manifesta que el seu procediment fa menys de 6 mesos que s'ha iniciat. Aquesta dada només indica el temps d'inici però no el de finalització del procediment.

3.2. Quantes vegades ha hagut de venir per assumptes relacionats amb el seu cas

3.2.1. Del total d'enquestats

1 vegada	482	32.2%
2 vegades	273	18.2%
3 vegades	105	7.0%
4 o més vegades	194	13.0%
ns / nc	443	29.6%
Total	1.497	100.0%

3.2.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



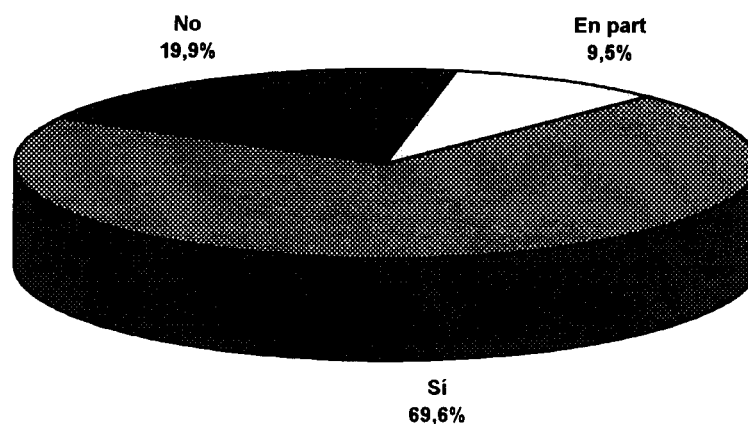
Per assumptes relacionats amb el seu cas concret, quasi la meitat han anat tan sols una vegada al jutjat.

3.3. Li ha estat fàcil informar-se sobre la situació del seu cas

3.3.1. Del total d'enquestats

Sí	780	52.1%
No	220	14.7%
En part	105	7.0%
ns / nc	392	26.2%
Total	1.497	100.0%

3.3.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



Els usuaris manifesten que els és fàcil informar-se sobre el/s seu/s assumpte/s.

3.4. Si hagués de fer una queixa, sap on presentar-la

Sí	225	15.0%
No	1249	83.4%
ns / nc	23	1.6%
Total	1497	100.0%

Molt pocs usuaris sabrien on presentar una queixa (15.0%).

CONCLUSIONS

El grau de satisfacció sobre la informació del cas és prou correcte (69.6%).

Quasi la meitat dels usuaris estan implicats en procediments iniciats fa menys de 6 mesos. El 43,5% dels usuaris es troben implicats en procediments amb una durada que oscil·la entre els 6 mesos i els 3 anys. Per al 10.6% dels usuaris, el procediment fa més de 3 anys que s'ha iniciat.

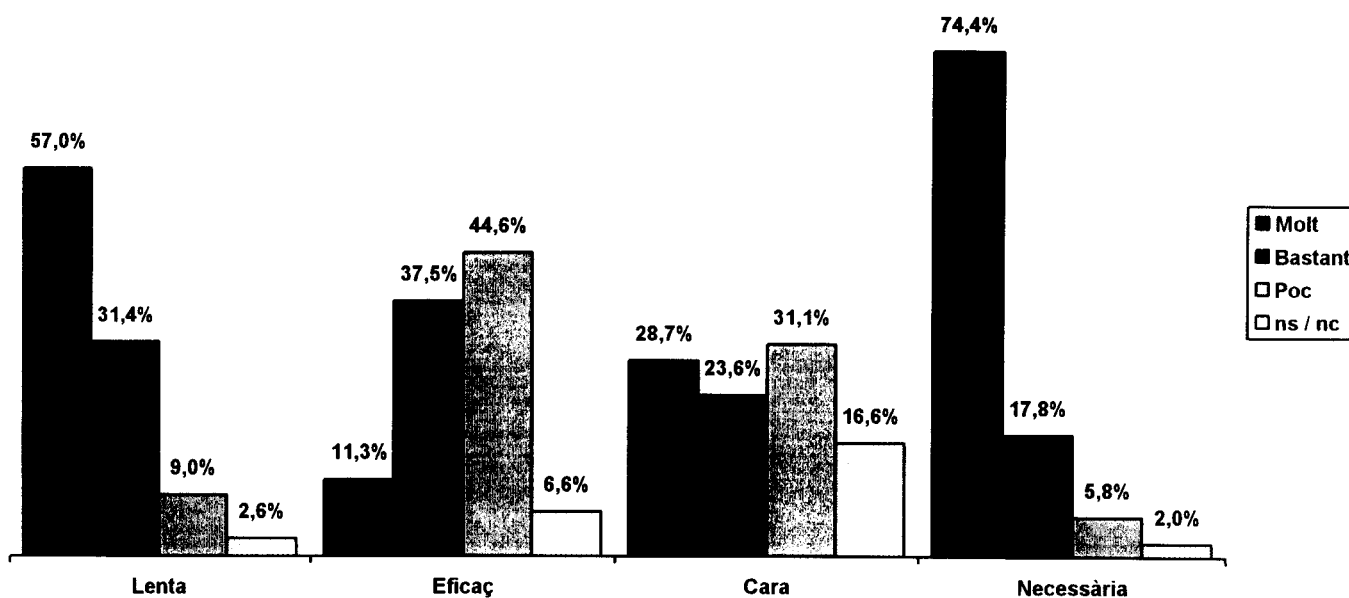
La majoria dels usuaris no sap on presentar una queixa.

BLOC 4
PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DE LA
JUSTÍCIA

En aquest bloc s'ha plantejat una bateria de preguntes amb la finalitat de conèixer la valoració de la justícia en general i de la tasca dels professionals al seu servei. S'han inclòs també unes preguntes sobre la percepció de l'evolució de la justícia en els darrers anys.

4.1 Creu que l'Administració de justícia és

	Molt		Bastant		Poc		ns / nc	
Lenta	854	57.0%	468	31.4%	135	9.0%	40	2.6%
Eficaç	169	11.3%	562	37.5%	668	44.6%	98	6.6%
Cara	429	28.7%	352	23.6%	466	31.1%	250	16.6%
Necessària	1.113	74.4%	265	17.8%	87	5.8%	32	2.0%



La percepció de lentitud de la justícia és clara; un 88,4% dels usuaris opinen que és molt o bastant lenta.

Pel que fa a la percepció de l'eficàcia, quasi un 50% la consideren molt o bastant eficaç.

És significatiu el percentatge (92.2%) d'enquestats que perceben la justícia molt o bastant necessària.

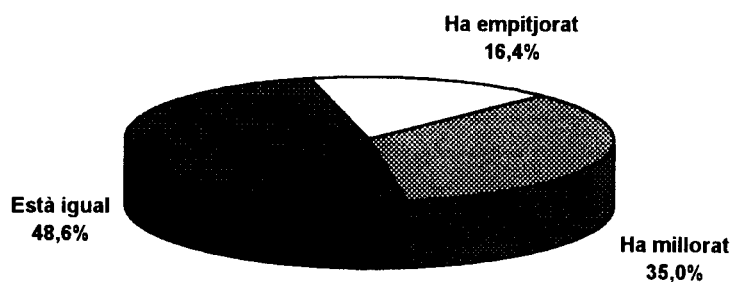
El 52.3% consideren que la justícia és molt o bastant cara.

4.2. Creu que l'Administració de justícia en els darrers anys

4.2.1. Del total d'enquestats

Ha millorat	461	30.8%
Està igual	640	42.7%
Ha empitjorat	217	14.5%
ns / nc	179	12.0%
TOTAL	1.497	100.0%

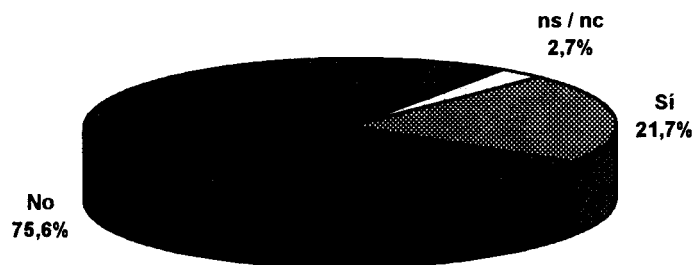
4.2.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



Entre els que consideren que la justícia no està igual, destaca, com a percepció majoritària, la consideració de la seva millora en els darrers anys.

4.3. Creu que a l'hora d'aplicar les lleis es dóna el mateix tracte a tothom

Sí	325	21.7%
No	1132	75.6%
ns / nc	40	2.7%
Total	1.497	100.0%



Només el 21.7% considera que a l'hora d'aplicar les lleis es dóna el mateix tracte a tothom.

4.4. Creu que és fàcil parlar amb els jutges

Sí	224	15.0%
De vegades	266	17.8%
No	874	58.4%
ns / nc	133	8.8%
Total	1497	100.0%

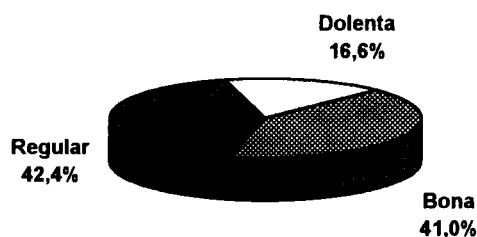
Gairebé un 60% considera que no es fàcil parlar amb els jutges.

4.5. Quina opinió té de la tasca professional dels jutges/magistrats

4.5.1. Del total d'enquestats

Bona	565	37.7%
Regular	584	39.0%
Dolenta	228	15.2%
ns / nc	120	8.0%
Total	1.497	100.0%

4.5.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



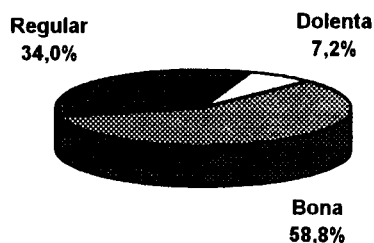
L'opinió majoritària sobre la tasca professional dels jutges/magistrats se situa en l'espai entre bona i regular.

4.6. Quina opinió té de la tasca professional de la resta de personal

4.6.1. Del total d'enquestats

Bona	825	55.2%
Regular	478	31.9%
Dolenta	101	6.7%
ns / nc	93	6.2%
Total	1.497	100.0%

4.6.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



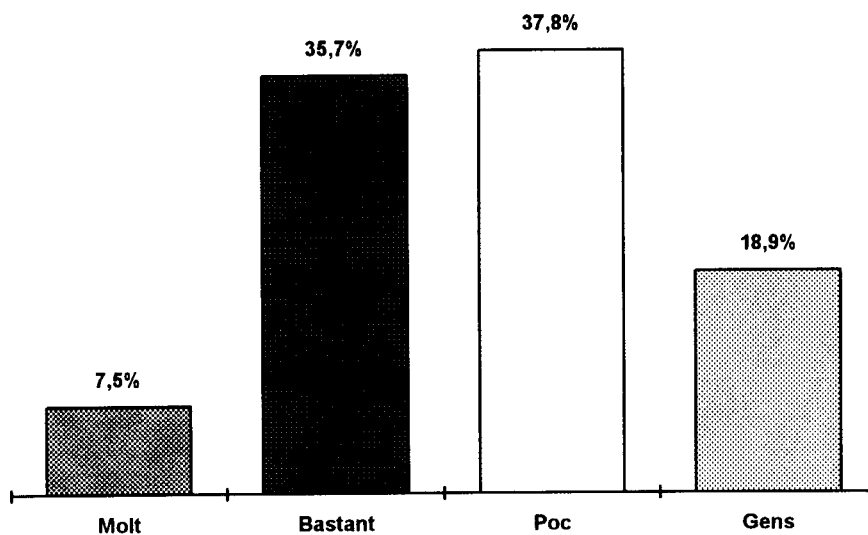
L'opinió general sobre la tasca professional de la resta del personal que treballa en l'àmbit de l'Administració de justícia és majoritàriament bona.

4.7. En quin grau confia en l'Administració de justícia

4.7.1. Del total d'enquestats

Molt	111	7.4%
Bastant	527	35.2%
Poc	558	37.3%
Gens	279	18.6%
ns / nc	22	1.5%
Total	1.497	100.0%

4.7.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



Les opinions entorn de la confiança en l'Administració de justícia es troben força anivellades. Passen lleugerament de la meitat els qui manifesten poca confiança (37.8%) o nul·la (18.9%), mentre que el 43.3% manifesten molta confiança (7.5%) o bastant (35.7%).

CONCLUSIONS

Un de cada tres enquestats considera que l'Administració de justícia ha millorat a Catalunya en els darrers anys, i entre un i dos enquestats de cada tres consideren que està igual. La percepció d'empitjorament, la té un grup reduït (16.4%).

És clara la percepció de l'usuari respecte a la desigualtat en l'aplicació de les lleis. Tres de cada quatre enquestats la tenen. El 75.6% manifesten que no es dóna igual tracte a tothom.

Els enquestats consideren l'Administració de Justícia molt lenta, més aviat cara, però, en qualsevol cas, molt necessària.

Per un percentatge molt reduït, són més els usuaris que creuen que l'Administració de justícia és eficaç (un 48.8% creuen que és molt o bastant eficaç, enfront d'un 44.6%, que creuen que és poc eficaç).

Pel que fa al grau de confiança en l'Administració de justícia, un 43.3% hi confia molt o bastant, mentre que un 58.7% hi confia poc o gens.

L'opinió sobre la tasca professional dels jutges i magistrats és regular-bona i la que es té sobre la resta del personal és majoritàriament bona. Els qui expressen una opinió dolenta representen només el 16.6% (jutges i magistrats) i el 7.2% (resta del personal).

BLOC 5
EDIFICIS I INSTAL·LACIONS

5.1. Considera que es pot arribar fàcilment a l'edifici judicial

Sí	1.310	87.5%		
No	187	12.5%	Motiu (1)	
			Senyalització deficient	79 42.2%
			Comunicacions deficientes	46 24.5%
			Informació insuficient jutjat	50 26.7%
			Altres motius	73 39.0%
Total	1.497	100.0%		

De les 73 persones que han contestat altres motius, trobem respostes del tipus: "dificultat d'aparcament" (49), "difícil accés disminuïts" (7).

5.2. Dins l'edifici, com ha trobat l'oficina on es dirigia

Fàcilment	1274	85.2%
Amb alguna dificultat	171	11.4%
Amb molta dificultat	42	2.8%
ns / nc	10	0.6%
Total	1.497	100.0%

Només un 14.2% dels usuaris manifesta haver patit dificultats per trobar l'oficina judicial on es dirigia.

5.3. Creu que la retolació per orientar-se dins l'edifici és adequada

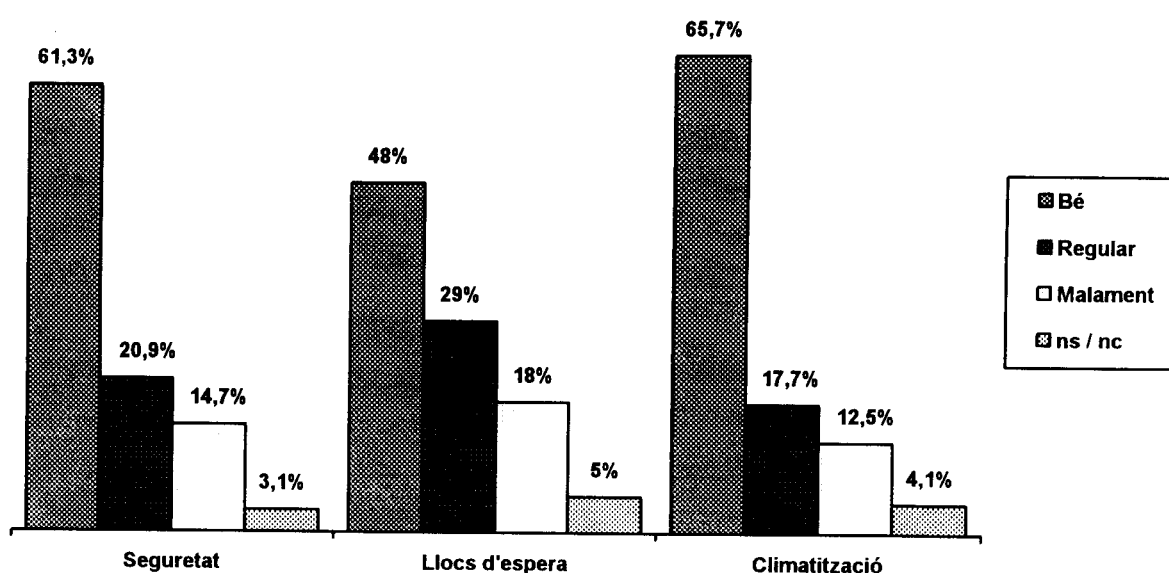
Molt	294	19.6%
Bastant	782	52.2%
Poc	251	16.8%
Gens	101	6.8%
ns / nc	69	4.6%
Total	1.497	100.0%

Un 71.8% dels usuaris manifesten que la retolació dels edificis judicials és molt o bastant correcta.

(1) Com que una mateixa persona pot respondre diversos motius, el nombre és superior a 187 i els percentatges, en conseqüència, són superiors al 100% perquè estan referits a les 187 persones que han contestat que no.

5.4. Com a usuari, com valora els següents aspectes de l'edifici i instal·lacions

	Bé		Regular		Malament		ns/ nc	
Seguretat	917	61.3%	313	20.9%	220	14.7%	47	3.1%
Llocs d'espera	718	48.0%	435	29.0%	269	18.0%	75	5.0%
Climatització	984	65.7%	265	17.7%	187	12.5%	61	4.1%

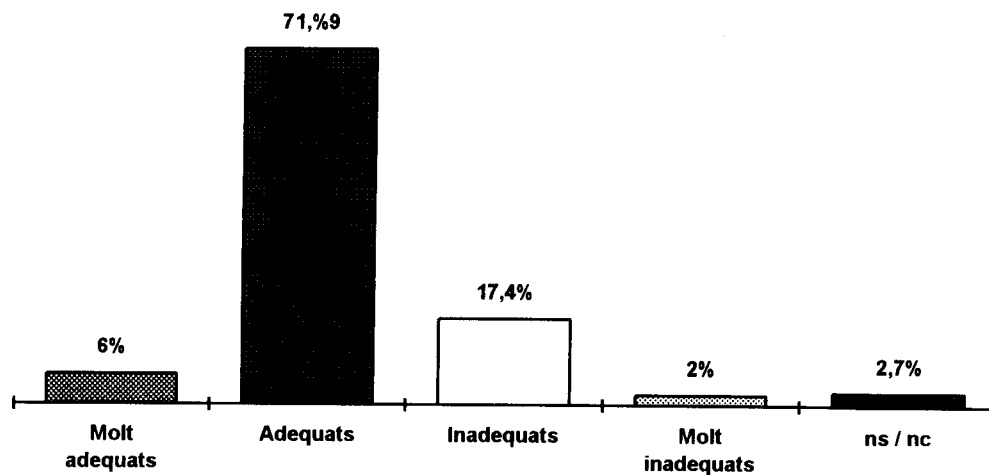


5.5. Ha trobat a faltar cap altre servei

De les 248 persones que han contestat afirmativament, trobem respostes del tipus: "bar-cafeteria" (105), "assessorament/informació" (47), "telèfon" (21), "sala d'espera" (10).

5.6. En general, considera que els edificis i instal·lacions són

Molt adequats	90	6.0%
Adequats	1.075	71.9%
Inadequats	260	17.4%
Molt inadequats	30	2.0%
ns / nc	42	2.7%
Total	1.497	100.0%



Un 77.9% dels usuaris considera que els edificis judicials i les seves instal·lacions són adequats.

CONCLUSIONS

Resum de la valoració dels edificis

Es pot arribar fàcilment als edificis judicials (87.5%) i dins d'aquests és fàcil trobar l'oficina on es dirigeix (85%).

La retolació dels edificis és adequada (71.8%).

Es valora bé la seguretat (61.3%) i la climatització (65.7%). Menys positivament els llocs d'espera (29% regular, i 18% malament)

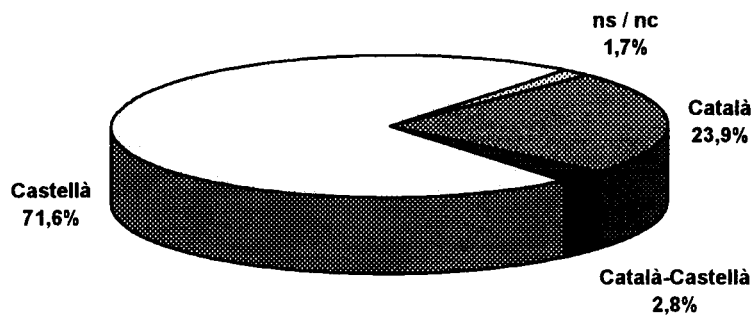
Els edificis judicials són considerats com a molt adequats o adequats quasi pel 80% dels usuaris.

BLOC 6
LLENGUA UTILITZADA

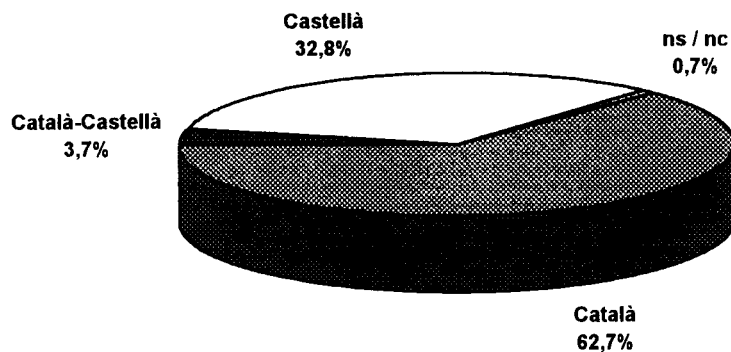
6.1. En quina llengua es dirigeix al jutjat

	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona		Catalunya	
Català	272	23.9%	84	62.7%	48	55.8%	77	55.0%	481	32.1%
Castellà	814	71.6%	44	32.8%	28	32.6%	60	42.9%	946	63.2%
Català-Castellà	32	2.8%	5	3.7%	10	11.6%	1	0.7%	48	3.2%
ns / nc	19	1.7%	1	0.7%			2	1.4%	22	1.5%
Total	1137	100%	134	100%	86	100%	140	100%	1497	100%

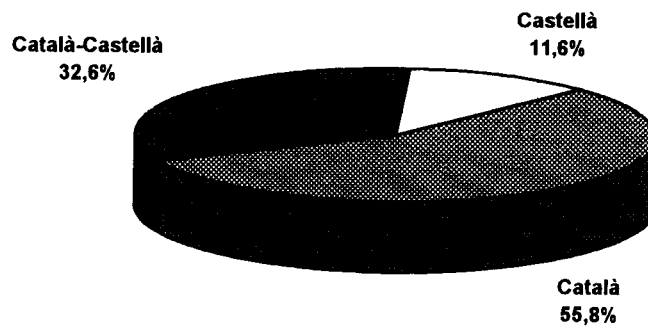
Barcelona



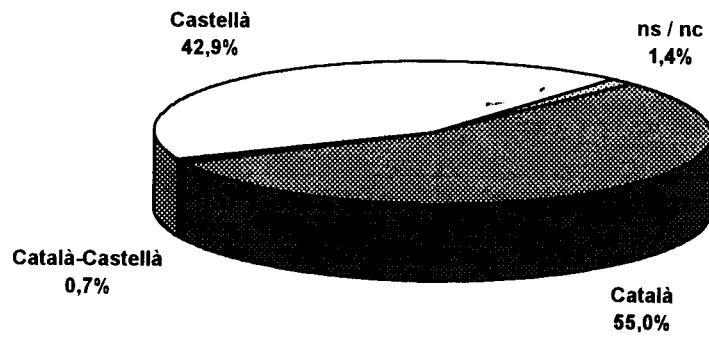
Girona



Lleida

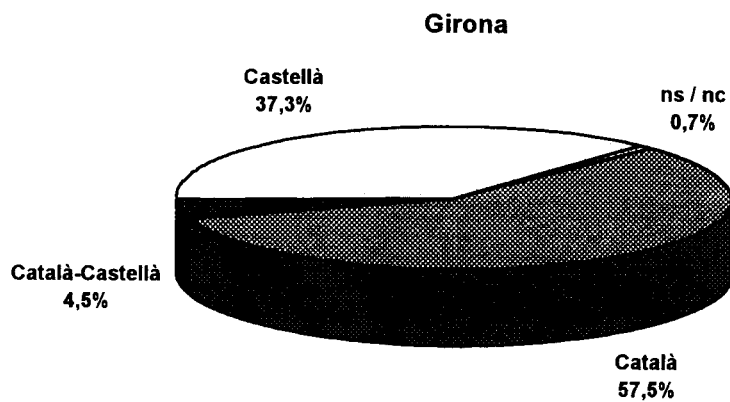
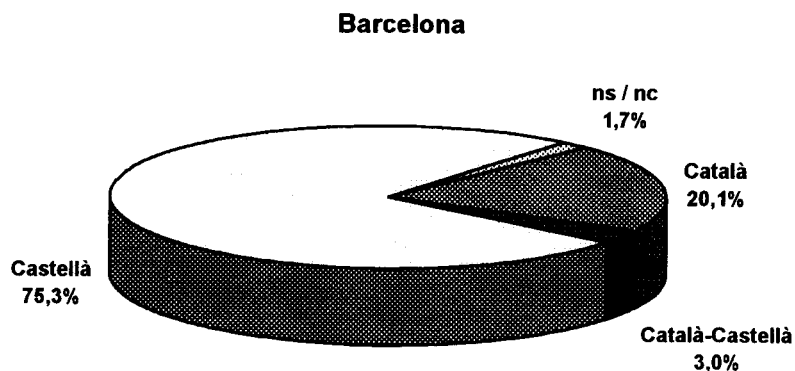


Tarragona

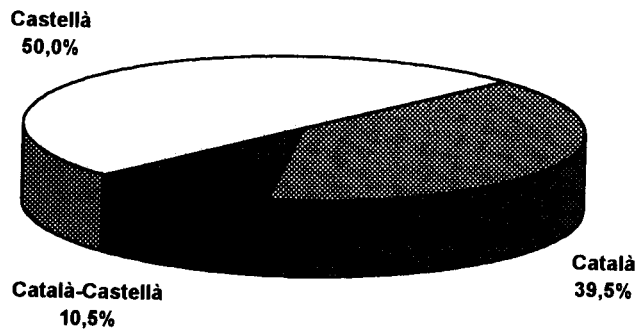


6.2. En quina llengua els han atès

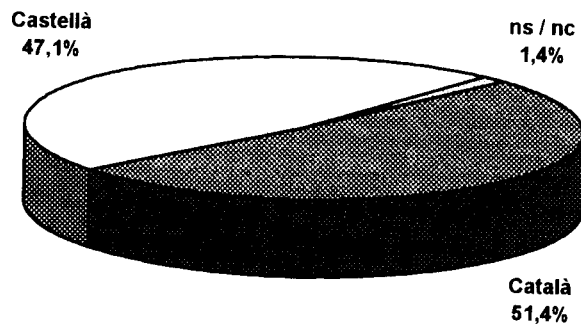
	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona		Catalunya	
Català	228	20.1%	77	57.5%	34	39.5%	72	51.4%	411	27.5%
Castellà	856	75.3%	50	37.3%	43	50.0%	66	47.1%	1015	67.8%
Català-Castellà	34	3.0%	6	4.5%	9	10.5%			49	3.3%
ns / nc	19	1.7%	1	0.7%			2	1.4%	22	1.5%
Total	1137	100%	134	100%	86	100%	140	100%	1497	100%



Lleida



Tarragona



CONCLUSIONS

En general, s'observa que l'ús del català en l'àmbit de l'Administració de justícia és encara reduït. Només a l'àmbit territorial de Girona i Tarragona, més de la meitat dels usuaris han estat atesos en català.

A l'àmbit territorial de Barcelona, d'un 24% dels usuaris que s'adrecen en català tan sols un 20% han estat atesos en aquesta llengua, i a Lleida, on, malgrat ser majoria els qui es dirigeixen en català (55.8%), només un 39.5% han estat atesos en aquesta llengua, cosa que vol dir que un 16.3% dels usuaris, malgrat expressar-se inicialment en català, han hagut d'utilitzar el castellà per comunicar-se amb el jutjat.

En la mesura que el Departament de Justícia ha incrementat els recursos per millorar la capacitat de coneixements lingüístics del català per part dels funcionaris i altres professions de la justícia, han anat pujant gradualment les quotes de disponibilitat lingüística, de manera que per a 1997 el darrer informe dels equips de la xarxa de normalització lingüística ens donava les xifres següents:

	Barcelona	Girona	Lleida	Tarragona	Catalunya
Nombre de funcionaris que entenen el català	96%	99%	94%	100%	97%
Nombre de funcionaris que l'entenen i el parlen	76%	88%	63%	61%	69%
Nombre de funcionaris que l'entenen, el parlen i l'escriuen	36%	61%	38%	46%	38%
Nombre d'oficines judicials que poden entendre el català oral	100%	100%	91%	100%	99%
Nombre d'oficines judicials que poden entendre el català escrit	88%	67%	55%	39%	80%

El fet que el personal judicial pugui usar el català no vol dir que l'usi; igualment, el fet que una oficina judicial tingui disponibilitat lingüística no vol dir que l'exerceixi. La percepció generalitzada respecte al fet que el castellà és la llengua habitualment utilitzada en l'Administració de justícia afecta directament la llengua en què s'adrecen els ciutadans a la justícia.

Si es compara els nivells de disponibilitat amb les dades de l'enquesta respecte a la llengua en què els ciutadans s'adrecen a la justícia i en la qual se'ls respon, així com amb dades més generals pel que fa a l'ús del català al carrer, es pot observar que la inèrcia de la cultura arrelada monolingüe castellana a la justícia és més forta que la disponibilitat dels interlocutors per utilitzar la llengua catalana. El canvi d'actitud, tant dels ciutadans com de la justícia, per utilitzar el català dins de paràmetres de normalitat encara no és consolidat, i caldrà esperar els resultats de properes enquestes per corroborar les tendències cap a un major equilibri en la utilització de les dues llengües a Catalunya.

CONCLUSIONS GENERALS

Sobre el servei rebut per part de l'Administració de justícia (l'opinió com a usuari d'un servei públic)

En general, els usuaris fan una valoració global positiva sobre el servei rebut.

En concret, valoren positivament el tracte rebut per part del personal de l'Administració de justícia, la informació que els ha estat facilitada en relació amb el seu cas i el temps emprat en la gestió.

Com a qüestions crítiques cal destacar que més de la meitat dels enquestats manifesta no saber qui els ha atès, que una quarta part manifesta tenir dificultats per entendre els papers rebuts del jutjat i que la majoria no saben on presentar una queixa.

Sobre la imatge de la justícia (l'opinió com a ciutadà)

La majoria d'enquestats consideren que l'Administració de justícia és molt lenta, més aviat cara però, en qualsevol cas, molt necessària.

Respecte a l'eficàcia de la justícia i el grau de confiança que genera no hi ha un acord unànim, atès que les opinions positives i negatives sobre aquesta qüestió es troben força anivellades.

Una majoria de ciutadans considera que la justícia a Catalunya ha evolucionat positivament en els darrers anys.

Sobre els edificis i les instal·lacions

En general, resulta positiva l'opinió dels enquestats en relació amb l'accés als edificis judicials, la seva retolació i les seves instal·lacions.

Sobre la llengua utilitzada

En general, s'observa que l'ús del català en l'àmbit de l'Administració de justícia és encara reduït. Només a l'àmbit territorial de Girona i Tarragona, més de la meitat dels usuaris han estat atesos en català.

La percepció generalitzada que el castellà és la llengua habitualment utilitzada en bona part de l'Administració de justícia afecta sens dubte la llengua que utilitzen els ciutadans per relacionar-s'hi. En la mesura que els ciutadans puguin i siguin atesos en català, augmentarà el nombre de ciutadans que utilitzen aquesta llengua per dirigir-se a l'Administració de justícia.

ANNEX I
ALTRES ENQUESTES

ANNEX 1

LA JUSTÍCIA HA MILLORAT EN ELS DARRERS ANYS?

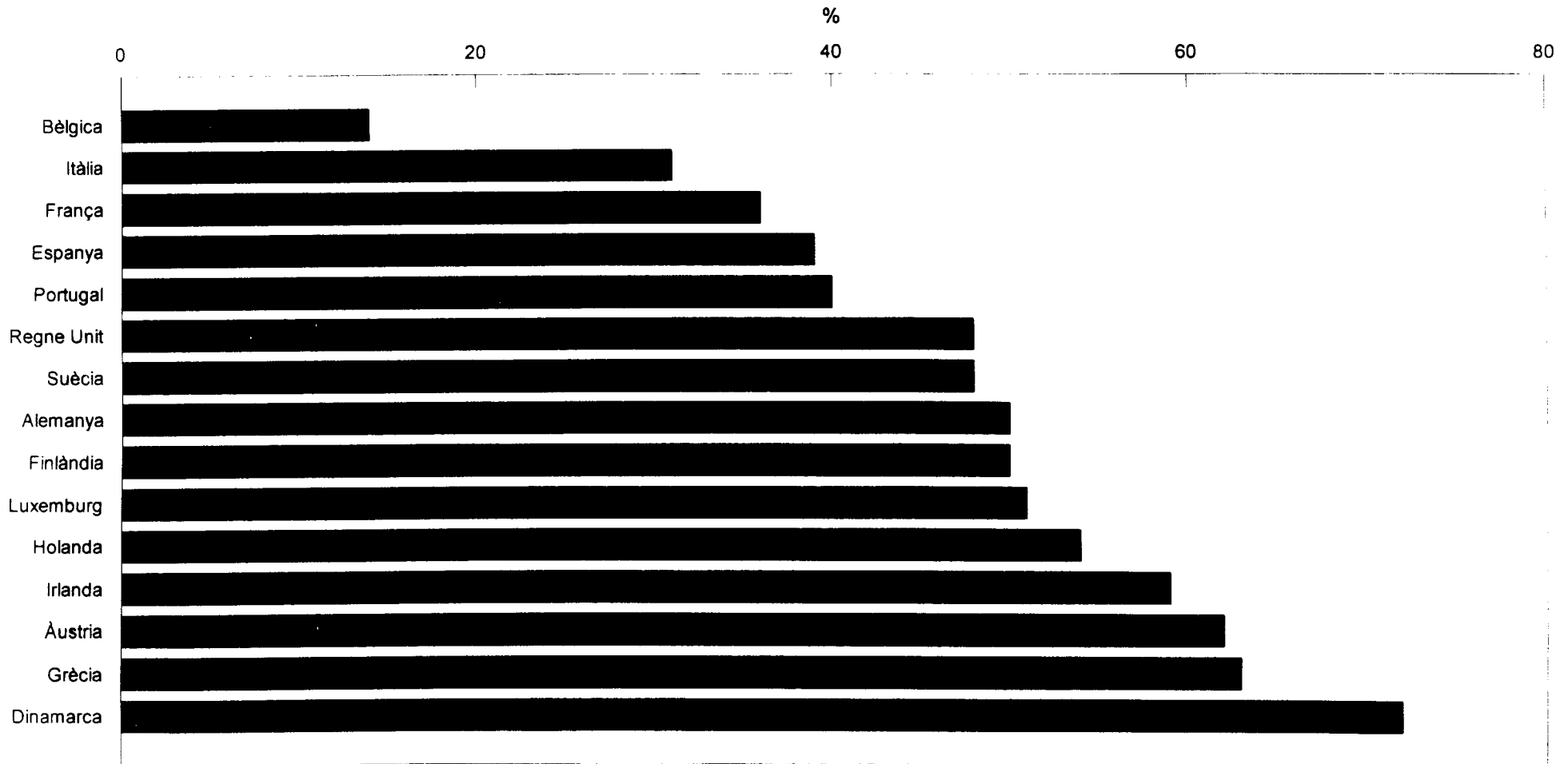
Enquesta País Basc (Dep. de Justícia, Trabajo y Seguridad Social) Setembre 1997			Enquesta del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada 1998
	ESTÀ IGUAL	51%	42,7%
	PITJOR	21%	14,5%
	MILLOR	10%	30,8%
	NS/NC	18%	12,0%
Demoscòpia CGPJ Juliol 1997			
	ESTÀ IGUAL	63%	42,7%
	PITJOR	15%	14,5%
	MILLOR	13%	30,8%
CIS Febrer 1998			
	ESTÀ IGUAL	61,8%	42,7%
	PITJOR	14,5%	14,5%
	MILLOR	10,2%	30,8%
	NS/NC	13,6%	12,0%

Dins del conjunt de l'Estat Espanyol i d'acord amb les darreres enquestes realitzades, els catalans són els ciutadans que més consideren que la justícia ha millorat en els darrers anys.

ANNEX II
EUROBARÒMETRE MARÇ 98

Opinió sobre la Justícia

PERCENTATGE DE CONFIANÇA EN LA JUSTÍCIA



ANNEX 2
Eurobaròmetre. Març 1998

ANNEX III

RESULTATS DE BARCELONA COMARQUES¹

¹ Cal tenir present que s'han utilitzat xifres amb 4 decimals i que l'arrodoniment s'ha fet automàticament, per la qual cosa és possible trobar diferències d'una dècima amunt o avall.

BLOC 1
DADES IDENTIFICATIVES

1.1. Identificació d'enquestes per territoris i jurisdiccions

1.1.1. Distribució d'enquestes per edificis i territoris

Barcelona	Palau de Justícia	151	10.1%
	P. Lluís Companys	320	21.4%
	Ronda Sant Pere	109	7.3%
	Via Laietana	159	10.6%
	Pl. Duc Medinaceli	19	1.3%
Berga		42	2.8%
Igualada		41	2.7%
Mataró		138	9.2%
Terrassa		158	10.6%
Total		1.137	76.0%
Girona		68	4.5%
Figueres		43	2.9%
Olot		23	1.5%
Total		134	9.0%
Lleida		63	4.2%
Cervera		23	1.5%
Total		86	5.7%
Tarragona		73	4.9%
Gandesa		10	0.7%
Reus		57	3.8%
Total		140	9.4%

La distribució de les enquestes per territoris i partits judicials que apareix en aquest quadre s'ajusta a l'establerta en el projecte d'acord amb els criteris de població, nombre d'òrgans judicials i plantilles.

1.1.2. Distribució d'enquestes per jurisdiccions

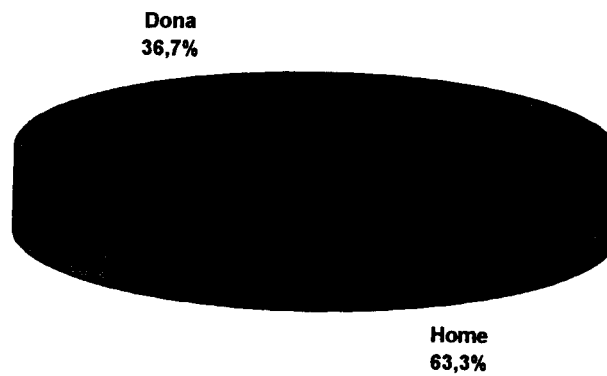
Civil	249	21.9%
Penal	456	40.1%
Mixta	224	19.7%
Social	113	9.9%
Registre civil	55	4.8%
Contenciosa administrativa	14	1.2%
Altres (*)	26	2.3%
Total	1.137	100.0%

(*) Dins d'aquest apartat es troben respostes del tipus: fer una consulta, metge forense, SAT, SOJ.

1.2. Característiques sociodemogràfiques dels enquestats

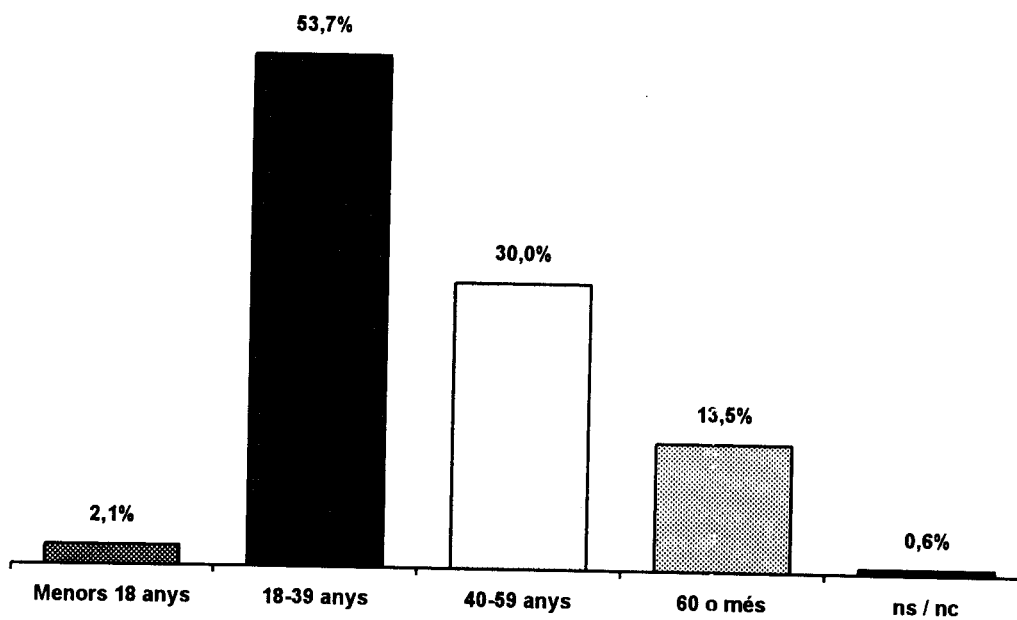
1.2.1. Sexe (dades referides al total de Catalunya)

Home	947	63.3 %
Dona	550	36.7 %
Total	1.497	100.0 %



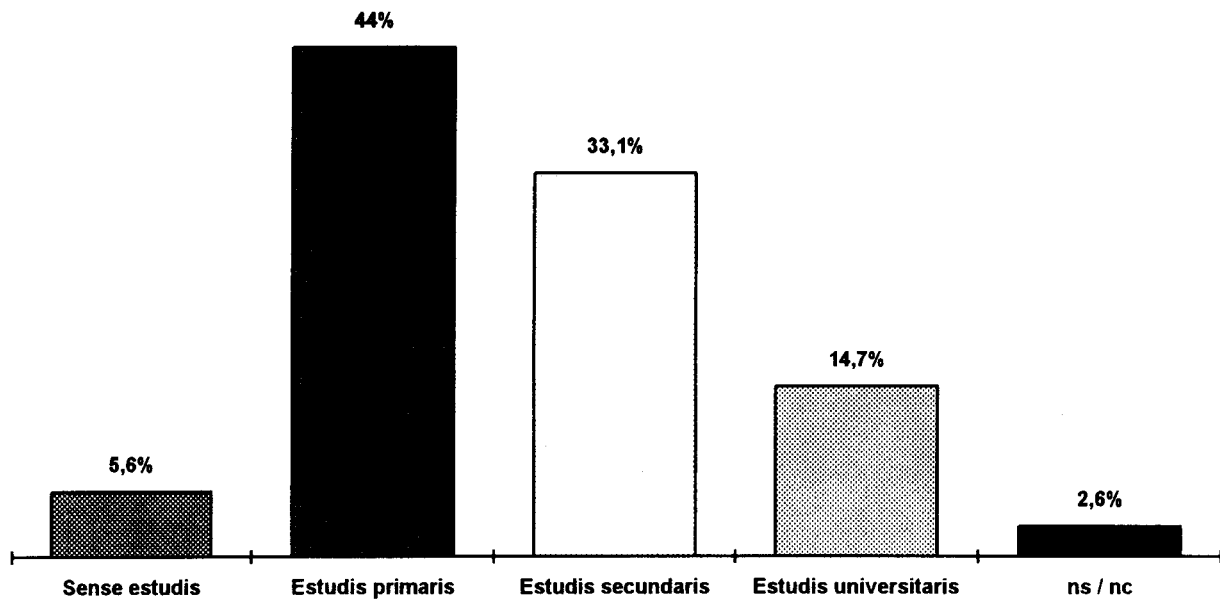
1.2.2. Edat

Menors 18 anys	24	2.1%
18-39 anys	611	53.7%
40-59 anys	342	30.0%
60 o més	153	13.5%
ns / nc	7	0.6%
Total	1.137	100.0%



1.2.3. Formació

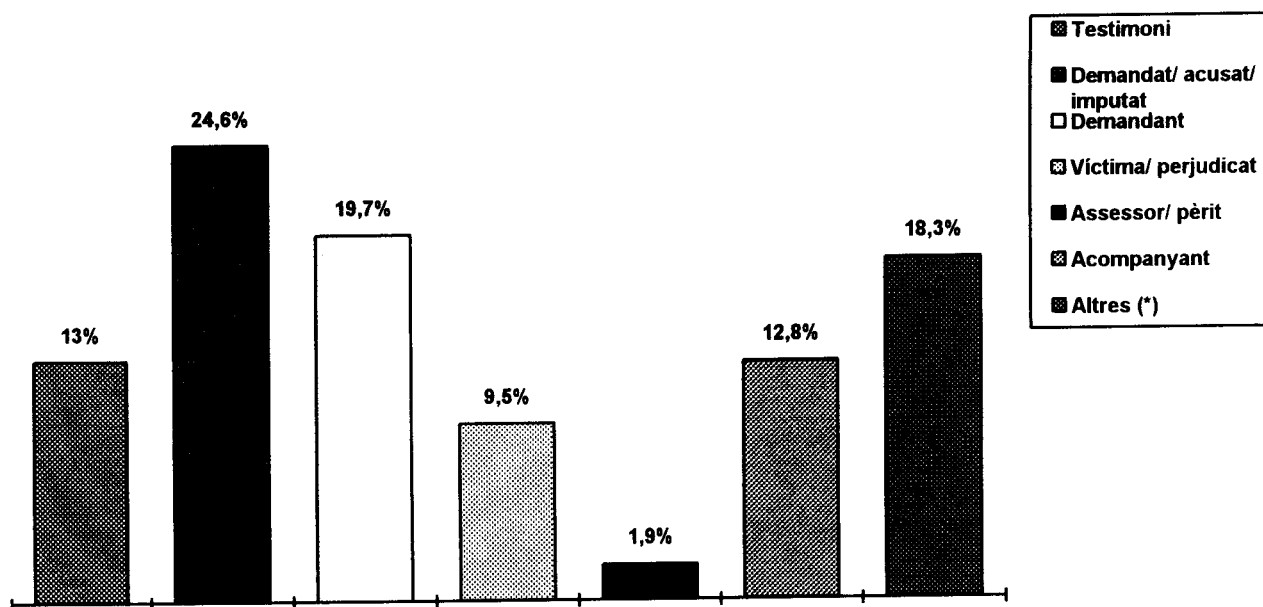
Sense estudis	64	5.6%
Estudis primaris	500	44.0%
Estudis secundaris	376	33.1%
Estudis universitaris	167	14.7%
ns / nc	30	2.6%
Total	1.137	100.0%



1.3. Dades dels enquestats en relació amb la justícia

1.3.1. En qualitat de què ha anat al jutjat

Testimoni	149	13.0%
Demandat/ acusat/ imputat	280	24.6%
Demandant	224	19.7%
Víctima/ perjudicat	108	9.5%
Assessor/ pèrit	22	1.9%
Acompanyant	146	12.8%
Altres (*)	208	18.3%
Total	1.137	100.0%



(*) Dins d'aquest apartat es troben motius com: tràmits, fer una consulta, demanar informació o veure un judici.

A les situacions de demandant o bé de demandat/acusat/imputat corresponen els percentatges més elevats (19.7% i 24.6%). Té també una certa importància la presència en el jutjat com acompanyant (12.8%), però en canvi és molt reduïda la que correspon a víctima/perjudicat (9.5%)

1.3.2. Ha vingut altres vegades a aquest jutjat

Sí	764	67.2%	1 a 3 vegades	419	54.8%
			4 a 6 vegades	146	19.1%
			7 o més vegades	199	26.1%
No	373	32.8%			
Total	1.137	100.0%			

Dos de cada tres usuaris han hagut d'anar altres vegades al mateix jutjat. Quasi la meitat d'aquests ho han fet més de 4 vegades i un de cada quatre usuaris, més de 7 vegades. Només un de cada tres usuaris indica que ve a aquest jutjat per primera vegada.

1.3.3. I a algun altre jutjat

Sí	524	46.1%	1 a 3 vegades	303	57.8%
			4 a 6 vegades	78	14.9%
			7 o més vegades	143	27.3%
No	613	53.9%			
Total	1.137	100.0%			

El percentatge dels usuaris que han anat a altres jutjats s'acosta al 50%. La distribució dels percentatges pel que fa al nombre de vegades resulta similar al punt anterior.

1.3.4. Les decisions judicials han estat majoritàriament

Favorables	359	31.6%
Desfavorables	238	20.9%
Indiferents	222	19.5%
ns / nc	318	28.0%
Total	1.137	100.0%

Poc més de la meitat dels usuaris afirmen que aquestes decisions els han estat favorables o indiferents. Les desfavorables afecten poc més del 20% dels enquestats.

CONCLUSIONS (Resum del perfil dels enquestats)

Més homes (63.3%) que dones.

Majoritàriament de 18 a 39 anys.

Amb estudis primaris (44.0%) o secundaris (33.1%).

Principalment hi va en qualitat de demandat/acusat/imputat (24.6%) o de demandant (19.7%).

La major part no és la primera vegada que es relaciona amb l'Administració de justícia.

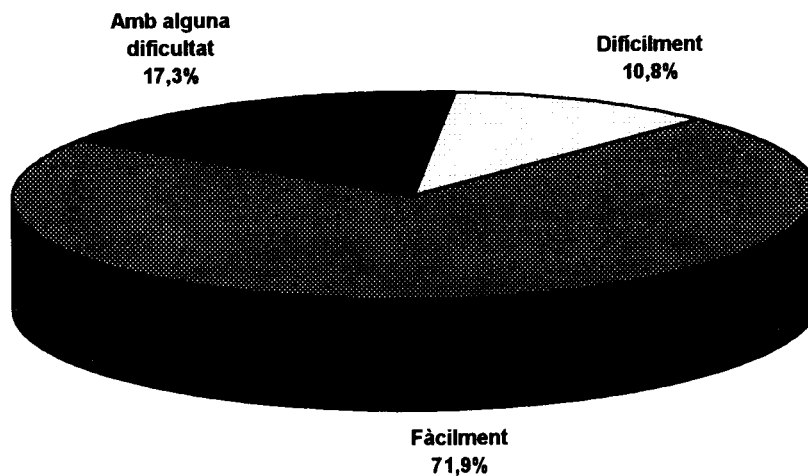
BLOC 2
VALORACIÓ DEL SERVEI REBUT

2.1. Ha entès els papers rebuts del jutjat

2.1.1. Del total dels enquestats

Fàcilment	690	60.7%
Amb alguna dificultat	166	14.6%
Difícilment	104	9.1%
No n'he rebut	96	8.4%
ns / nc	81	7.1%
Total	1.137	100.0%

2.1.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no han rebut cap paper del jutjat i els que no saben o no contesten



Dels enquestats que han rebut papers del jutjat i que han contestat, la majoria (71.9%) diuen haver entès fàcilment els papers rebuts.

2.2. Ha resultat allò que ha vingut a fer avui

Sí	764	67.2%
No	346	30.4%
ns / nc	27	2.4%
Total	1.137	100%

Observem que gairebé el 70% dels usuaris diuen haver resultat allò que els ha portat al jutjat.

2.3. L'han fet esperar per a la gestió d'avui

Sí	404	35.5%	Fins a 30 minuts	104	25.7%
			30 minuts a 1 hora	220	54.5%
			Més d'1 hora	74	18.3%
			ns / nc	6	1.5%
No	709	62.4%			
ns / nc	24	2.1%			
Total	1.137	100.0%			

Més de la meitat dels usuaris diuen que per a la gestió que han vingut a fer no els han fet esperar.

Dels usuaris que diuen que han hagut d'esperar, una quarta part espera menys de 30 minuts i més de la meitat espera de 30 minuts a 1 hora.

2.4. Sap qui l'ha atès

Jutge/magistrat	104	9.1%
Secretari	135	11.9%
Personal administratiu	189	16.6%
No ho sap	633	55.7%
Altres	28	2.4%
ns / nc	48	4.2%
Total	1.137	100%

És significatiu que més de la meitat dels usuaris finalitzi la gestió amb l'Administració de justícia sense saber qui l'ha atès.

2.5. Com sap qui l'ha atès

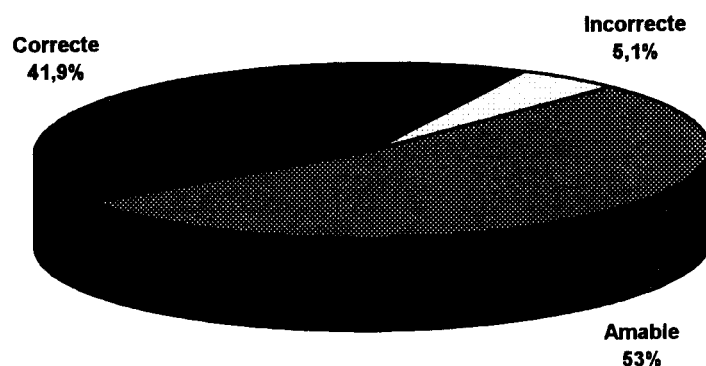
De les persones que han contestat afirmativament a la pregunta *Sap qui l'ha atès?*, resulta remarcable els elements que utilitzen els usuaris per identificar les persones que els han atès; així, podem trobar respostes del tipus: "els coneix" (28), "de venir altres cops" (20), "ho suposa" (25), "li han dit" (79) o "vestuari" (17), per no ser exhaustius.

2.6. Quin tipus de tracte li han donat

2.6.1. Del total d'enquestats

Amable	476	41.9%
Correcte	376	33.1%
Incorrecte	46	4.0%
ns/ nc	239	21.0%
Total	1.137	100.0%

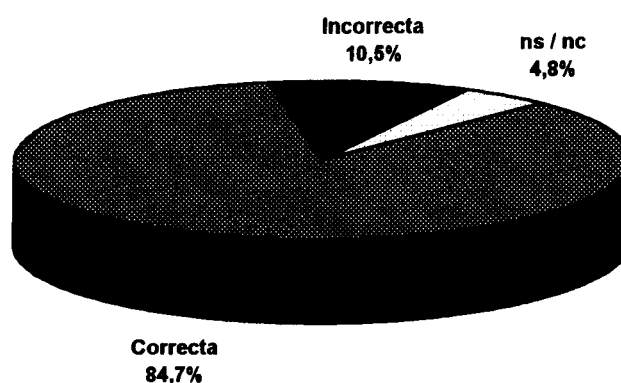
2.6.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



Dels enquestats que han contestat, el 53% manifesta haver rebut un tracte amable i el 41.9%, correcte. Només un 5.1% manifesta haver rebut un tracte incorrecte.

2.7. En general, la informació que li han donat ha estat

Correcta	963	84.7%
Incorrecta	119	10.5%
ns / nc	55	4.8%
Total	1.137	100%



La major part (84.7%) valora de forma general com a correcta la informació que se li ha donat. Aquells que la consideren incorrecta passa lleugerament el 10%.

CONCLUSIONS

Aproximadament, una quarta part dels enquestats manifesten tenir dificultats per entendre els papers rebuts del jutjat.

En general els usuaris fan una valoració positiva del tracte rebut del personal de l'Administració de justícia.

Pel que fa al grau d'eficàcia en relació amb la gestió que han anat a fer al jutjat, la majoria dels usuaris la considera resolta el mateix dia.

Més de la meitat dels usuaris manifesta que no s'han hagut d'esperar.

Més de la meitat dels enquestats finalitza la seva gestió sense saber qui l'ha atès.

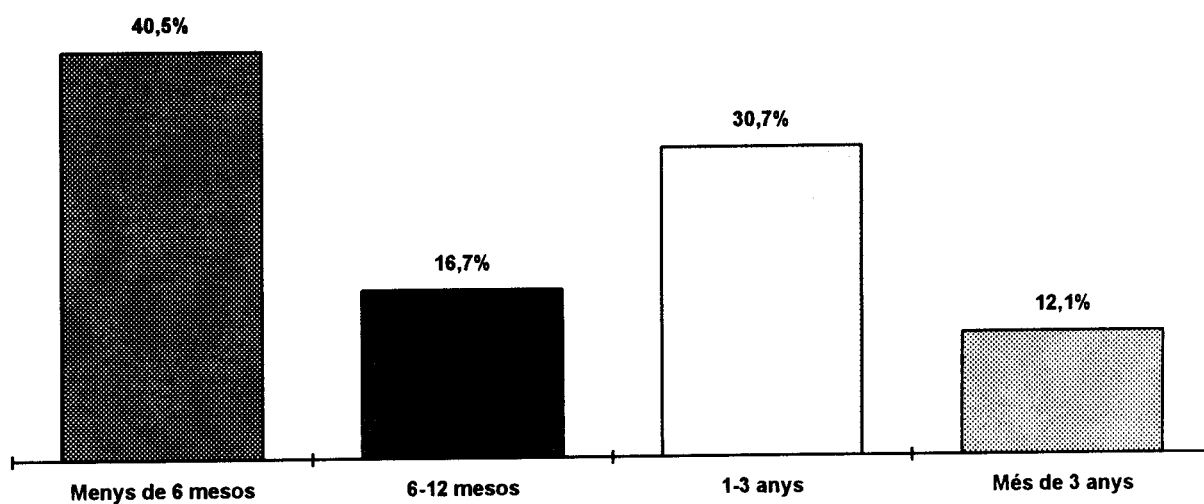
BLOC 3
FUNCIONAMENT DE L'OFICINA
JUDICIAL

3.1. Quan temps fa que s'ha iniciat el procediment que el porta al jutjat

3.1.1. Del total d'enquestats

Menys de 6 mesos	344	30.3%
6-12 mesos	142	12.5%
1-3 anys	261	23.0%
Més de 3 anys	103	9.1%
ns / nc	287	25.2%
Total	1.137	100%

3.1.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



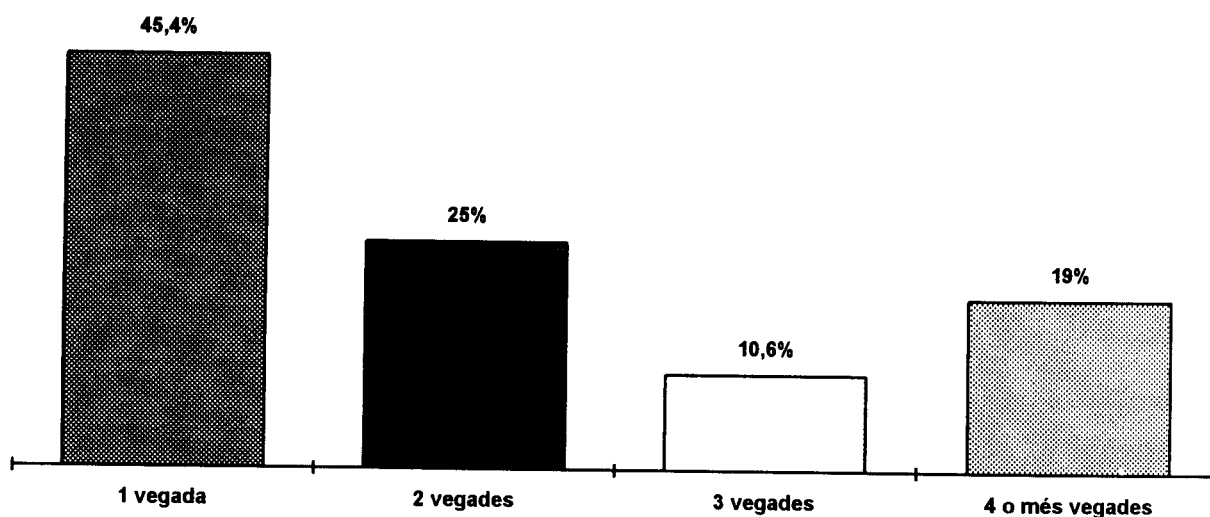
Dels enquestats que han contestat, més de la tercera part manifesta que el seu procediment fa menys de 6 mesos que s'ha iniciat. Aquesta dada només indica el temps d'inici però no el de finalització del procediment.

3.2. Quantes vegades ha hagut de venir per assumptes relacionats amb el seu cas

3.2.1. Del total d'enquestats

1 vegada	361	31.8%
2 vegades	199	17.5%
3 vegades	84	7.4%
4 o més vegades	151	13.3%
ns / nc	342	30.1%
Total	1.137	100.0%

3.2.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



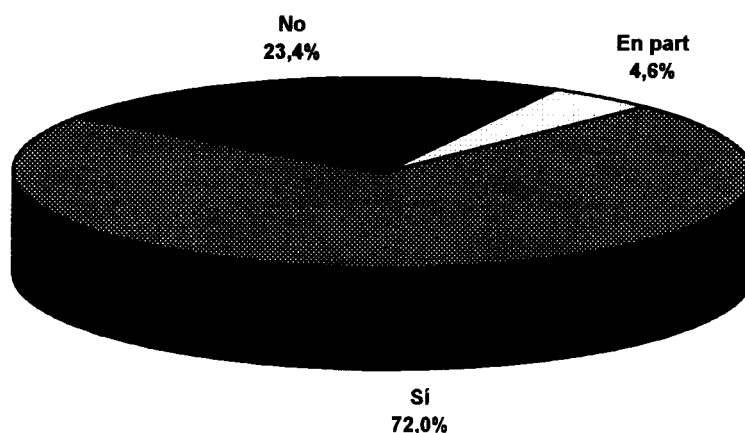
Per assumptes relacionats amb el seu cas concret, gairebé la meitat dels enquestats que han contestat han anat tan sols una vegada al jutjat.

3.3. Li ha estat fàcil informar-se sobre la situació del seu cas

3.3.1. Del total d'enquestats

Sí	596	52.4%
No	194	17.1%
En part	38	3.3%
ns / nc	309	27.2%
Total	1.137	100.0%

3.3.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



Els usuaris manifesten que els és fàcil informar-se sobre el/s seu/s assumpte/s.

3.4. Si hagués de fer una queixa, sap on presentar-la

Sí	163	14.3%
No	957	84.2%
ns / nc	17	1.5%
Total	1.137	100.0%

Molt pocs usuaris sabrien on presentar una queixa (14.3%).

CONCLUSIONS

El grau de satisfacció sobre la informació del cas és prou correcte (72%).

Més de la tercera part dels usuaris estan implicats en procediments iniciats fa menys de 6 mesos. El 47.4% dels usuaris es troben implicats en procediments amb una durada que oscil·la entre els 6 mesos i els 3 anys. Per al 12.1% dels usuaris, el procediment fa més de 3 anys que s'ha iniciat.

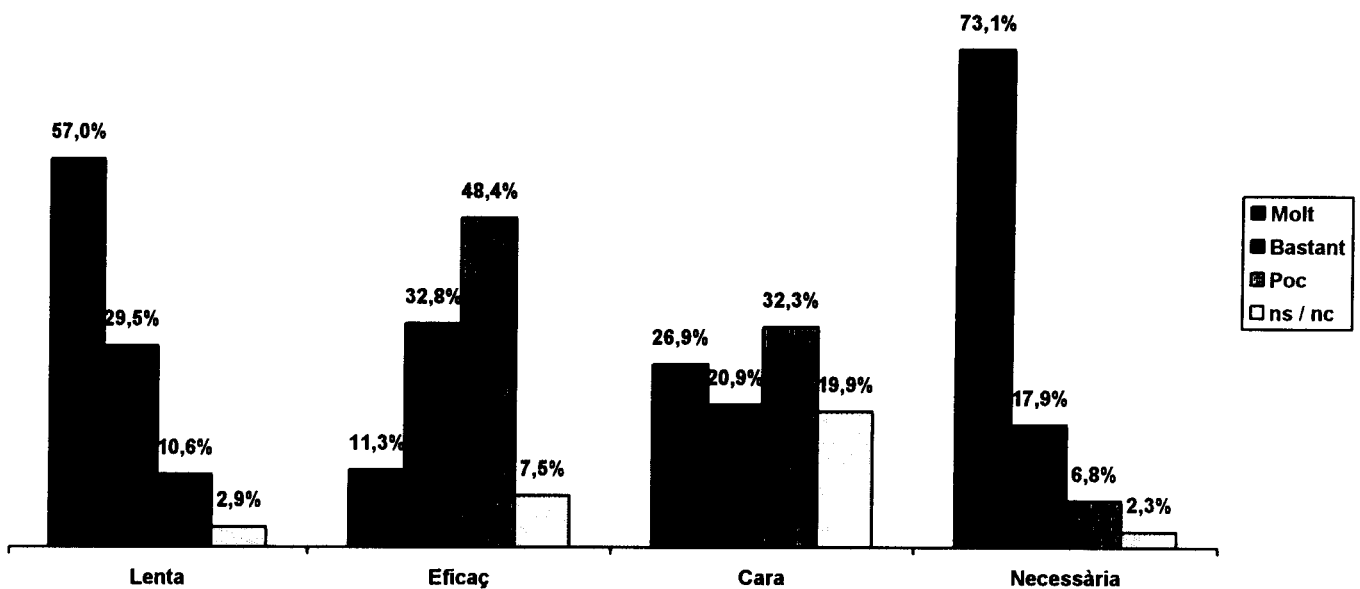
La majoria dels usuaris no sap on presentar una queixa.

BLOC 4
PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DE LA
JUSTÍCIA

En aquest bloc s'ha plantejat una bateria de preguntes amb la finalitat de conèixer la valoració de la justícia en general i de la tasca dels professionals al seu servei. S'han inclòs també unes preguntes sobre la percepció de l'evolució de la justícia en els darrers anys.

4.1 Creu que l'Administració de justícia és

	Molt		Bastant		Poc		ns / nc	
Lenta	648	57%	335	29.5%	121	10.6%	33	2.9%
Eficaç	129	11.3%	373	32.8%	550	48.4%	85	7.5%
Cara	306	26.9%	238	20.9%	367	32.3%	226	19.9%
Necessària	831	73.1%	203	17.9%	77	6.8%	26	2.3%



La percepció de lentitud de la justícia és clara; un 86.5% dels usuaris opinen que és molt o bastant lenta.

Pel que fa a la percepció de l'eficàcia, un 48.4% la consideren poc eficaç.

És significatiu el percentatge (91%) d'enquestats que perceben la justícia molt o bastant necessària.

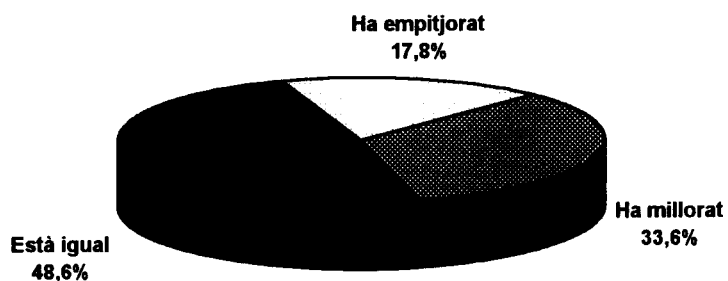
El 47.8% consideren que la justícia és molt o bastant cara.

4.2. Creu que l'Administració de justícia en els darrers anys

4.2.1. Del total d'enquestats

Ha millorat	329	28.9%
Està igual	475	41.8%
Ha empitjorat	174	15.3%
ns / nc	159	14.0%
TOTAL	1.137	100.0%

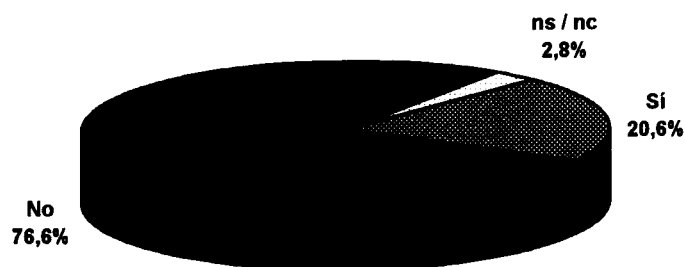
4.2.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



Entre els que consideren que la justícia no està igual, destaca, com a percepció majoritària, la consideració de la seva millora en els darrers anys.

4.3. Creu que a l'hora d'aplicar les lleis es dóna el mateix tracte a tothom

Sí	234	20.6%
No	871	76.6%
ns / nc	32	2.8%
Total	1.137	100.0%



Només el 21.7% considera que a l'hora d'aplicar les lleis es dóna el mateix tracte a tothom.

4.4. Creu que és fàcil parlar amb els jutges

Sí	171	15.0%
De vegades	154	13.5%
No	711	62.5%
ns / nc	101	8.9%
Total	1.137	100.0%

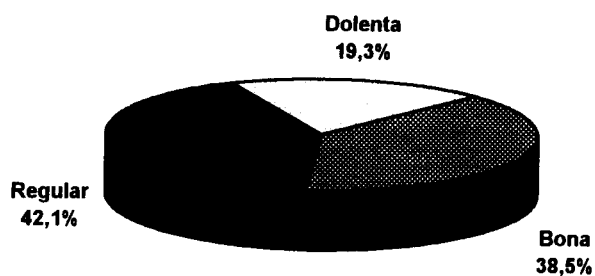
Més d'un 60% considera que no es fàcil parlar amb els jutges.

4.5. Quina opinió té de la tasca professional dels jutges/magistrats

4.5.1. Del total d'enquestats

Bona	407	35.8%
Regular	445	39.1%
Dolenta	204	17.9%
ns / nc	81	7.1%
Total	1.137	100.0%

4.5.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



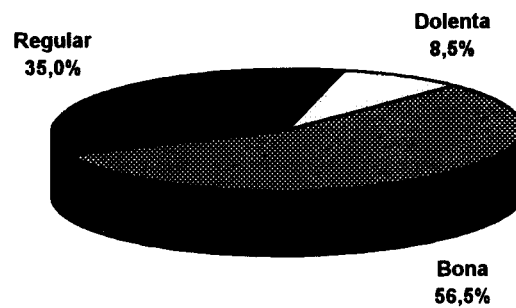
L'opinió majoritària sobre la tasca professional dels jutge/magistrats se situa en l'espai entre bona i regular.

4.6. Quina opinió té de la tasca professional de la resta de personal

4.6.1. Del total d'enquestats

Bona	605	53.2%
Regular	375	33.0%
Dolenta	91	8.0%
ns / nc	66	5.8%
Total	1.071	100.0%

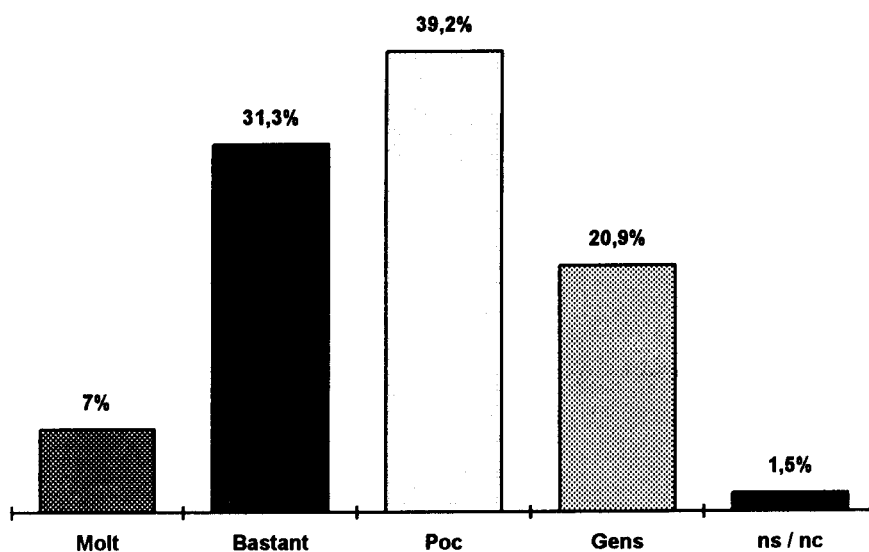
4.6.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



Dels enquestats que han contestat, l'opinió general sobre la tasca professional de la resta del personal que treballa en l'àmbit de l'Administració de justícia és majoritàriament bona.

4.7. En quin grau confia en l'Administració de justícia

Molt	80	7.0%
Bastant	356	31.3%
Poc	446	39.2%
Gens	238	20.9%
ns / nc	17	1.5%
Total	1137	100.0%



Les opinions entorn de la confiança en l'Administració de justícia es modifiquen lleugerament respecte dels resultats globals de Catalunya. Així, el 60.1% manifesten poca confiança o nul·la, mentre que només un 7.0% manifesten molta confiança i un 31.3% bastant.

CONCLUSIONS

Quasi un de cada tres enquestats considera que l'Administració de justícia ha millorat en els darrers anys, i entre un i dos enquestats de cada tres consideren que està igual. La percepció d'empitjorament, la té un grup reduït (17.8%).

És clara la percepció de l'usuari respecte a la desigualtat en l'aplicació de les lleis. Tres de cada quatre enquestats la tenen. El 76.6% manifesten que no es dóna igual tracte a tothom.

Els enquestats consideren l'Administració de justícia molt lenta, més aviat cara, però en qualsevol cas molt necessària.

Per un percentatge molt reduït, són més els usuaris que creuen que l'Administració de justícia és poc eficaç (un 44.1% creuen que és molt o bastant eficaç, enfront d'un 48.4% que creuen que és poc eficaç).

Pel que fa al grau de confiança en l'Administració de justícia, un 38.3% hi confia molt o bastant, mentre que un 60.1% hi confia poc o gens.

L'opinió sobre la tasca professional dels jutges i magistrats és regular-bona i la que es té sobre la resta del personal és majoritàriament bona. Els qui expressen una opinió dolenta representen només el 19.3% (jutges i magistrats) i el 8.5% (resta del personal).

BLOC 5
EDIFICIS I INSTAL·LACIONS

5.1. Considera que es pot arribar fàcilment a l'edifici judicial

Sí	1025	90.1%			
No	112	9.9%	Motiu (1)		
			Senyalització deficient	54	48.2%
			Comunicacions deficientes	30	26.8%
			Informació insuficient jutjat	38	34.0%
			Altres motius	43	38.3%
Total	1.137	100.0%			

De les persones que han contestat "altres motius", trobem respostes del tipus: "dificultat d'aparcament" (25), "difícil accés disminuïts" (3).

5.2. Dins l'edifici, com ha trobat l'oficina on es dirigia

Fàcilment	965	84.9%
Amb alguna dificultat	129	11.3%
Amb molta dificultat	36	3.2%
ns / nc	7	0.6%
Total	1.137	100.0%

Només un 11.3% dels usuaris manifesta haver patit dificultats per trobar l'oficina judicial on es dirigia.

5.3. Creu que la retolació per orientar-se dins l'edifici és adequada

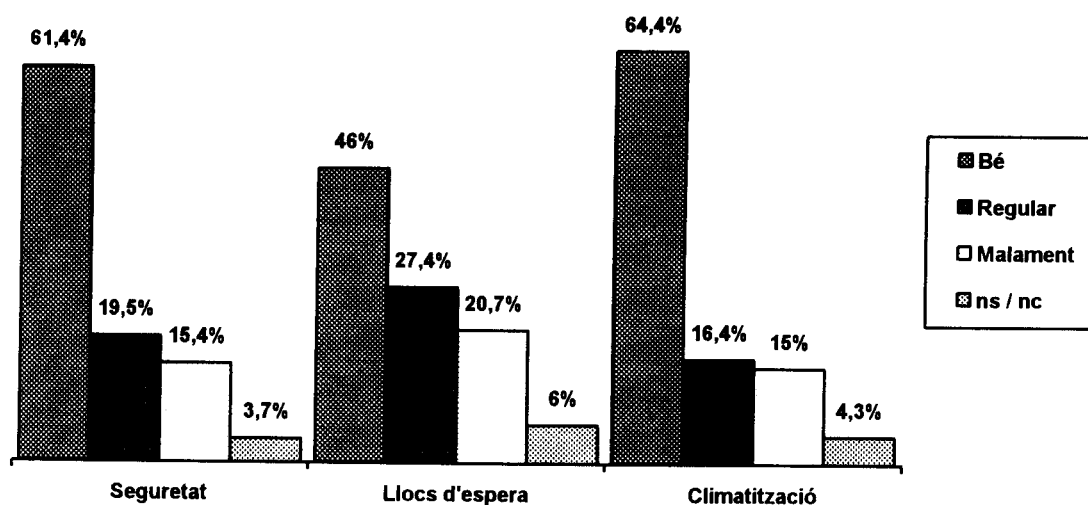
Molt	195	17.2%
Bastant	583	51.3%
Poc	205	18.0%
Gens	94	8.3%
ns / nc	60	5.3%
Total	1.137	100.0%

Un 68.5% dels usuaris manifesten que la retolació dels edificis judicials és molt o bastant correcta.

(1) Com que una mateixa persona pot respondre diversos motius, el nombre és superior a 112 i els percentatges, en conseqüència, són superiors al 100% perquè estan referits a les 112 persones que han contestat que no.

5.4. Com a usuari, com valora els següents aspectes de l'edifici i instal·lacions

	Bé		Regular		Malament		ns/ nc	
Seguretat	698	61.4%	222	19.5%	175	15.4%	42	3.7%
Llocs d'espera	523	46.0%	311	27.4%	235	20.7%	68	6.0%
Climatització	732	64.4%	186	16.4%	170	15.0%	49	4.3%

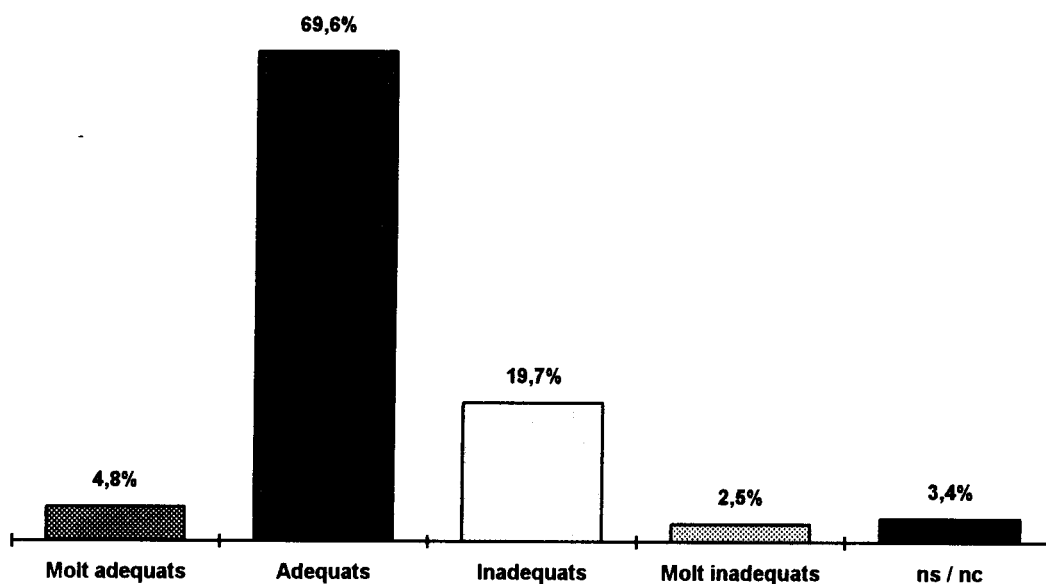


5.5. Ha trobat a faltar cap altre servei

De les persones que han contestat afirmativament, trobem respostes del tipus: "bar-cafeteria" (76), "assessorament/informació" (40), "telèfon" (19), "sala d'espera" (8).

5.6. En general, considera que els edificis i instal·lacions són

Molt adequats	55	4.8%
Adequats	791	69.6%
Inadequats	224	19.7%
Molt inadequats	28	2.5%
ns / nc	39	3.4%
Total	1.137	100.0%



Un 77.9% dels usuaris considera que els edificis judicials i les seves instal·lacions són adequats.

CONCLUSIONS

Resum de la valoració dels edificis

Es pot arribar fàcilment als edificis judicials (90.1%) i dins d'aquests és fàcil trobar l'oficina on es dirigeix (84.9%).

La retolació dels edificis és adequada (68.5%).

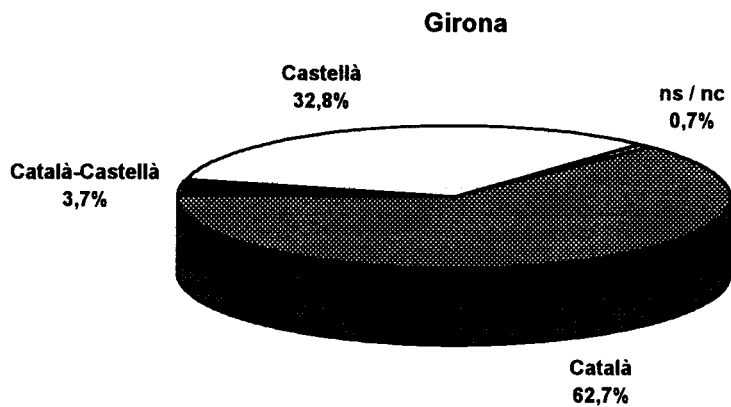
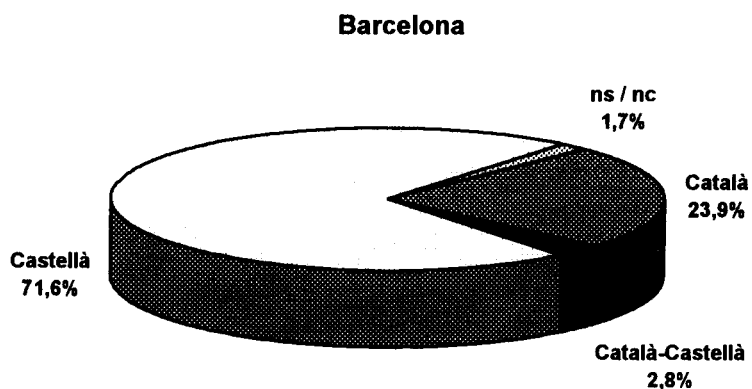
Es valora bé la seguretat (61.4%) i la climatització (64.4%). Menys positivament els llocs d'espera (27.4% regular, i 20.7% malament)

Els edificis judicials són considerats com a molt adequats o adequats pel 74.4% dels enquestats.

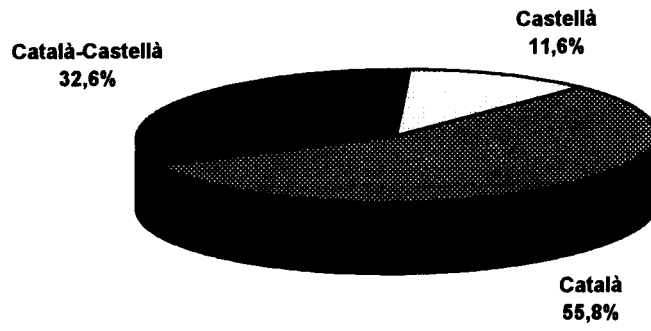
BLOC 6
LLENGUA UTILITZADA

6.1. En quina llengua es dirigeix al jutjat

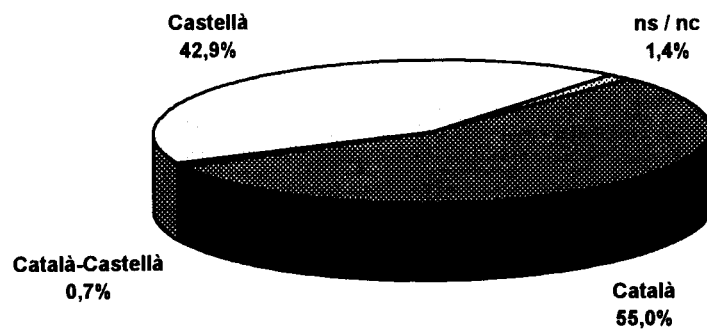
	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona		Catalunya	
Català	272	23.9%	84	62.7%	48	55.8%	77	55.0%	481	32.1%
Castellà	814	71.6%	44	32.8%	28	32.6%	60	42.9%	946	63.2%
Català-Castellà	32	2.8%	5	3.7%	10	11.6%	1	0.7%	48	3.2%
ns / nc	19	1.7%	1	0.7%			2	1.4%	22	1.5%
Total	1137	100%	134	100%	86	100%	140	100%	1497	100%



Lleida

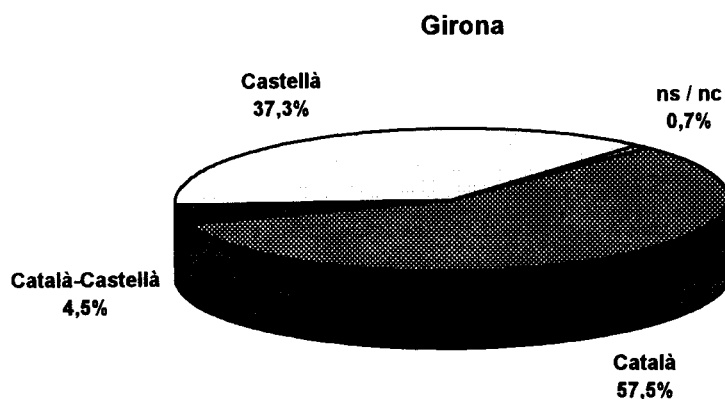
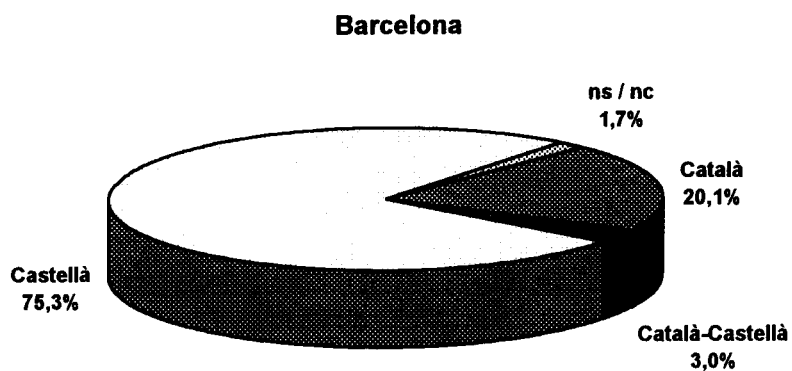


Tarragona

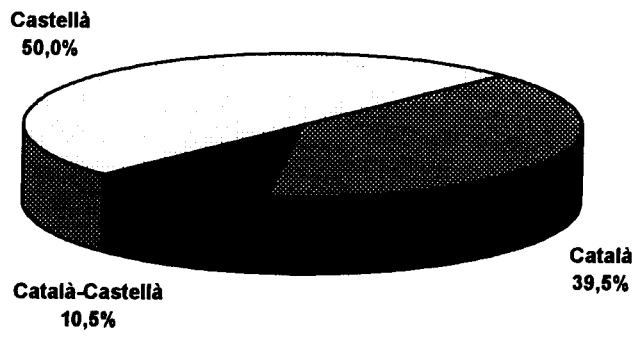


6.2. En quina llengua els han atès

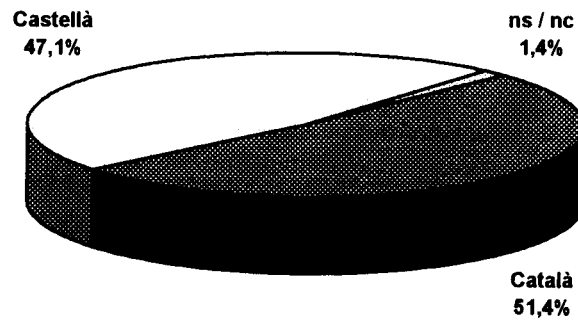
	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona		Catalunya	
Català	228	20.1%	77	57.5%	34	39.5%	72	51.4%	411	27.5%
Castellà	856	75.3%	50	37.3%	43	50.0%	66	47.1%	1015	67.8%
Català-Castellà	34	3.0%	6	4.5%	9	10.5%			49	3.3%
ns / nc	19	1.7%	1	0.7%			2	1.4%	22	1.5%
Total	1137	100%	134	100%	86	100%	140	100%	1497	100%



Lleida



Tarragona



CONCLUSIONS

En general, s'observa que l'ús del català en l'àmbit de l'Administració de justícia és encara reduït. Només a l'àmbit territorial de Girona i Tarragona, més de la meitat dels usuaris han estat atesos en català.

A l'àmbit territorial de Barcelona d'un 24% dels usuaris que s'adrecen en català tan sols un 20% han estat atesos en aquesta llengua, i a Lleida on, malgrat ser majoria els qui es dirigeixen en aquesta llengua (55.8%), només un 39.5% han estat atesos en català, cosa que vol dir que un 16.3% dels usuaris, malgrat expressar-se inicialment en català, han hagut d'utilitzar el castellà per comunicar-se amb el jutjat.

CONCLUSIONS GENERALS

Sobre el servei rebut per part de l'Administració de justícia (l'opinió com a usuari d'un servei públic)

En general, els usuaris fan una valoració global positiva sobre el servei rebut.

En concret, valoren positivament el tracte rebut per part del personal de l'Administració de justícia, la informació que els ha estat facilitada en relació amb el seu cas i el temps emprat en la gestió.

Com a qüestions crítiques cal destacar que més de la meitat dels enquestats manifesta no saber qui els ha atès, que una quarta part manifesta tenir dificultats per entendre els papers rebuts del jutjat i que la majoria no saben on presentar una queixa.

Sobre la imatge de la justícia (l'opinió com a ciutadà)

La majoria d'enquestats consideren que l'Administració de justícia és molt lenta, més aviat cara però, en qualsevol cas, molt necessària.

Respecte a l'eficàcia de la justícia, no hi ha un acord unànime, atès que les opinions positives i negatives sobre aquesta qüestió es troben força anivellades. Un 48.4% creu que és poc eficaç, i un 44.1% que és molt o bastant eficaç.

Una majoria (60.1%) manifesta poca o nul·la confiança en l'Administració de justícia.

Una majoria de ciutadans considera que la justícia a Barcelona ha evolucionat positivament en els darrers anys.

Sobre els edificis i les instal·lacions

En general, resulta positiva l'opinió dels enquestats en relació amb l'accés als edificis judicials, la seva retolació i les seves instal·lacions.

Sobre la llengua utilitzada

En general, s'observa que l'ús del català en l'àmbit de l'Administració de justícia és encara reduït. Només a l'àmbit territorial de Girona i Tarragona, més de la meitat dels usuaris han estat atesos en català.

La percepció generalitzada que el castellà és la llengua habitualment utilitzada en bona part de l'Administració de justícia afecta sens dubte la llengua que utilitzen els ciutadans per relacionar-s'hi. En la mesura que els ciutadans puguin i siguin atesos en català, augmentarà el nombre de ciutadans que utilitzen aquesta llengua per dirigir-se a l'Administració de justícia.

**RESULTATS
DE
GIRONA COMARQUES¹**

¹ Cal tenir present que s'han utilitzat xifres amb 4 decimals i que l'arrodoniment s'ha fet automàticament, per la qual cosa és possible trobar diferències d'una dècima amunt o avall.

BLOC 1
DADES IDENTIFICATIVES

1.1. Identificació d'enquestes per territori i jurisdiccions

1.1.1. Distribució d'enquestes per edificis i territoris

Barcelona	Palau de Justícia	151	10.1%
	P. Lluís Companys	320	21.4%
	Ronda Sant Pere	109	7.3%
	Via Laietana	159	10.6%
	Pl. Duc Medinaceli	19	1.3%
Berga		42	2.8%
Igualada		41	2.7%
Mataró		138	9.2%
Terrassa		158	10.6%
Total		1.137	76.0%
Girona			
Girona		68	4.5%
Figueres		43	2.9%
Olot		23	1.5%
Total		134	9.0%
Lleida			
Lleida		63	4.2%
Cervera		23	1.5%
Total		86	5.7%
Tarragona			
Tarragona		73	4.9%
Gandesa		10	0.7%
Reus		57	3.8%
Total		140	9.4%

La distribució de les enquestes per territoris i partits judicials que apareix en aquest quadre s'ajusta a l'establerta en el projecte d'acord amb els criteris de població, nombre d'òrgans judicials i plantilles.

1.1.2. Distribució d'enquestes per jurisdiccions

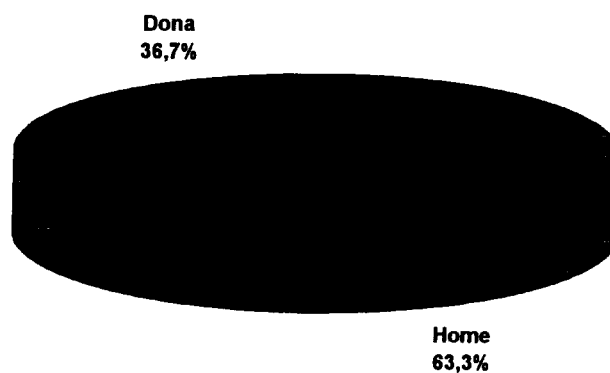
Civil	35	26.1%
Penal	51	38.1%
Mixta	16	11.1%
Social	10	7.5%
Registre civil	20	14.9%
Contenciosa administrativa	1	0.7%
Altres (*)	1	0.7%
Total	134	100.0%

(*) Dins d'aquest apartat es troben respostes del tipus: fer una consulta, metge forense, SAT, SOJ.

1.2. Característiques sociodemogràfiques dels enquestats

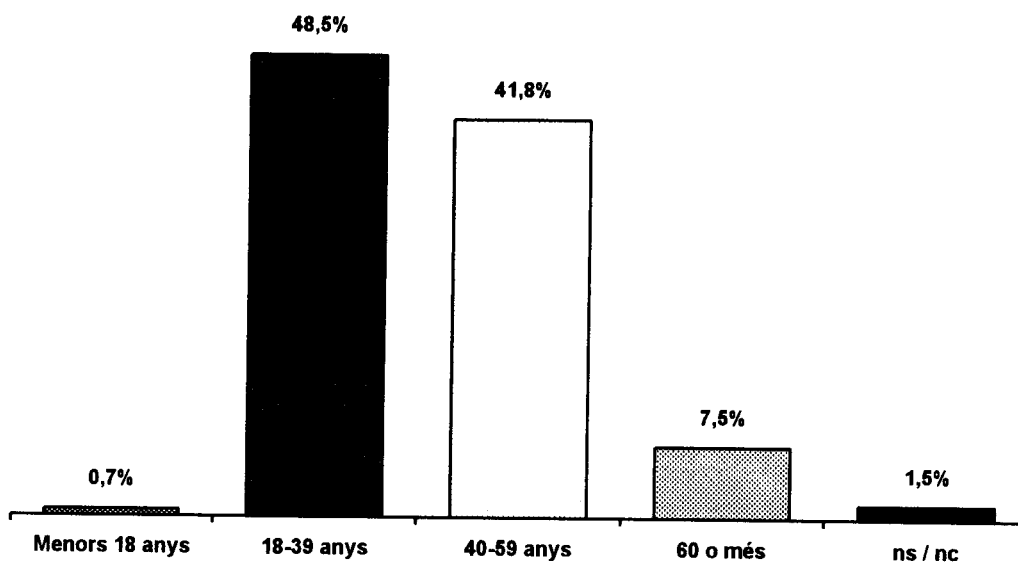
1.2.1. Sexe (dades referides al total de Catalunya)

Home	947	63.3 %
Dona	550	36.7 %
Total	1.497	100.0 %



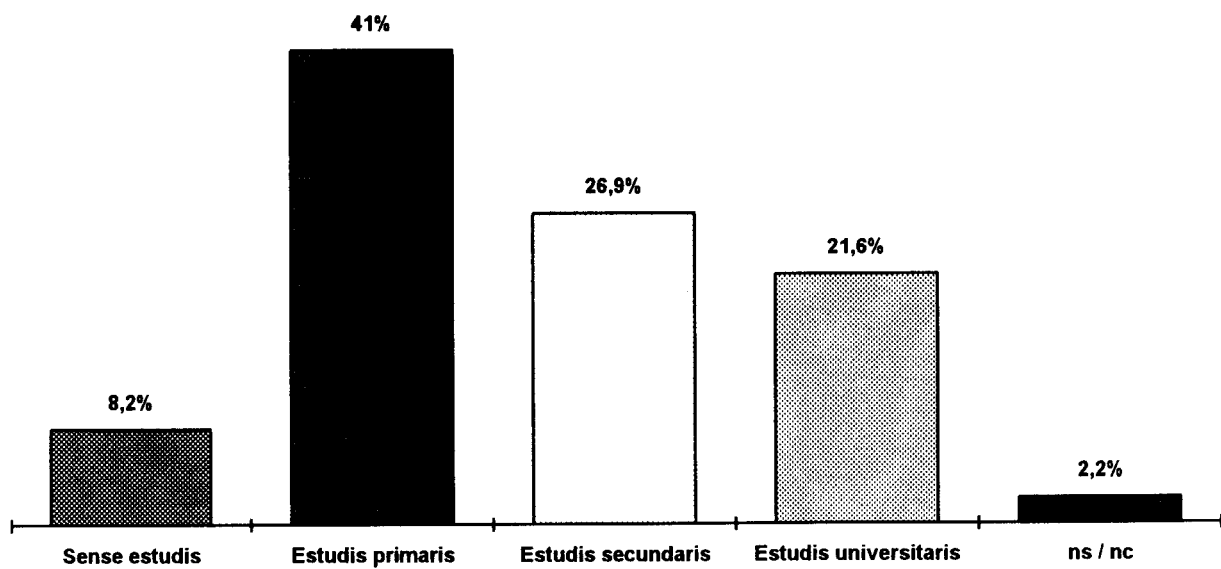
1.2.2. Edat

Menors 18 anys	1	0.7%
18-39 anys	65	48.5%
40-59 anys	56	41.8%
60 o més	10	7.5%
ns / nc	2	1.5%
Total	134	100.0%



1.2.3. Formació

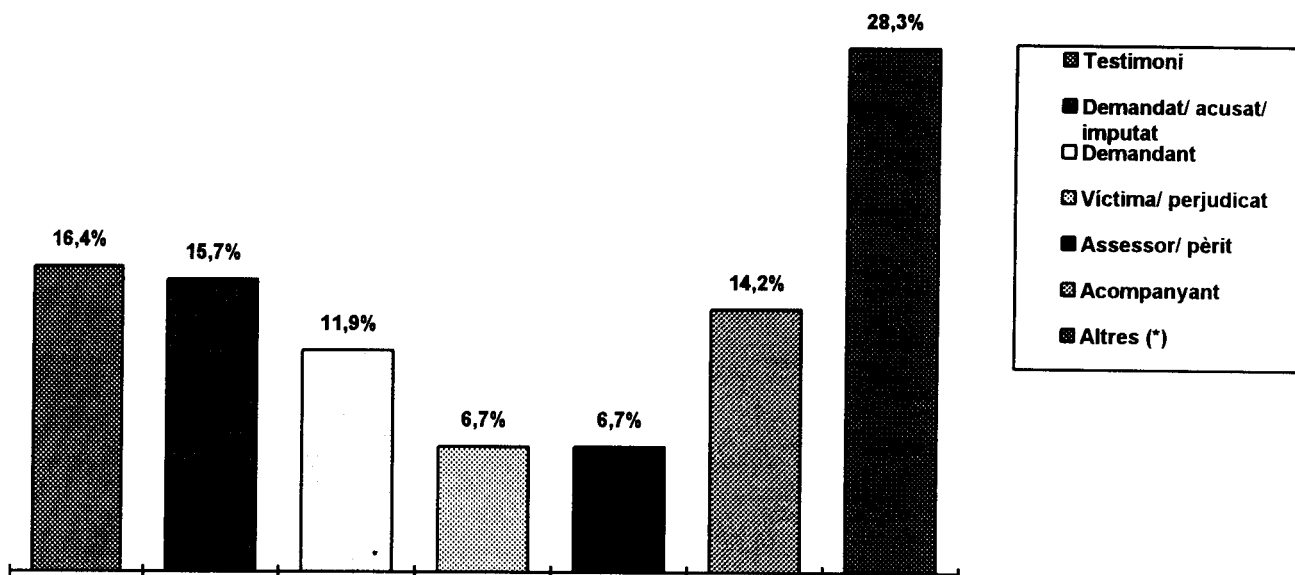
Sense estudis	11	8.2%
Estudis primaris	55	41.0%
Estudis secundaris	36	26.9%
Estudis universitaris	29	21.6%
ns / nc	3	2.2%
Total	134	100.0%



1.3. Dades dels enquestats en relació amb la justícia

1.3.1. En qualitat de què ha anat al jutjat

Testimoni	22	16.4%
Demandat/ acusat/ imputat	21	15.7%
Demandant	16	11.9%
Víctima/ perjudicat	9	6.7%
Assessor/ pèrit	9	6.7%
Acompanyant	19	14.2%
Altres (*)	38	28.3%
Total	134	100.0%



(*) Dins d'aquest apartat es troben motius com: tràmits, fer una consulta o demanar informació.

1.3.2. Ha vingut altres vegades a aquest jutjat

Sí	90	67.2%	1 a 3 vegades	39	43.3%
			4 a 6 vegades	14	15.5%
			7 o més vegades	37	41.1%
No	44	32.8%			
Total	134	100.0%			

Dos de cada tres usuaris han hagut d'anar altres vegades al mateix jutjat. Més de la meitat d'aquests ho han fet més de 4 vegades i dos de cada quatre usuaris, més de 7 vegades. Només un de cada tres usuaris indica que ve a aquest jutjat per primera vegada.

1.3.3. I a algun altre jutjat

Sí	60	44.8%	1 a 3 vegades	37	61.6%
			4 a 6 vegades	7	11.6%
			7 o més vegades	16	26.5%
No	74	55.2%			
Total	134	100.0%			

El percentatge dels usuaris que han anat a altres jutjats s'acosta al 50%. Una tercera part d'aquests ho han fet més de 4 vegades i un de cada quatre, més de 7 vegades.

1.3.4. Les decisions judicials han estat majoritàriament

Favorables	48	35.8%
Desfavorables	17	12.7%
Indiferents	52	38.8%
ns / nc	17	12.7%
Total	134	100.0 %

Tres de cada quatre usuaris afirmen que aquestes decisions els han estat favorables o indiferents. Les desfavorables afecten quasi un 13% dels enquestats.

CONCLUSIONS (Resum del perfil dels enquestats)

Més homes (63.3%) que dones.

Majoritàriament de 18 a 39 anys.

Amb estudis primaris (41.0%) o secundaris (26.9%).

Hi va principalment en qualitat de testimoni (16.4%) o de demandat/acusat/imputat (15.7%).

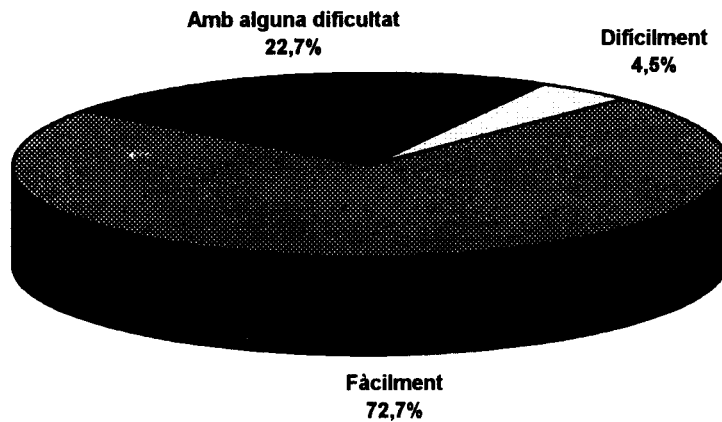
La major part no és la primera vegada que es relaciona amb l'Administració de justícia.

2.1. Ha entès els papers rebuts del jutjat

2.1.1. Del total dels enquestats

Fàcilment	80	59.7%
Amb alguna dificultat	25	18.7%
Difícilment	5	3.7%
No n'he rebut	22	16.4%
ns / nc	2	1.5%
Total	134	100.0 %

2.1.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no han rebut cap paper del jutjat i els que no saben o no contesten



Dels enquestats que han rebut papers del jutjat i que han contestat, la majoria (72.7%) diuen haver entès fàcilment els papers rebuts.

2.2. Ha resultat allò que ha vingut a fer avui

Sí	94	70.1%
No	39	29.1%
ns / nc	1	0.7%
Total	134	100.0 %

Observem que el 70% dels usuaris diuen haver resultat allò que els ha portat al jutjat.

2.3. L'han fet esperar per a la gestió d'avui

Sí	35	26.1%	Fins a 30 minuts	10	28.6%
			30 minuts a 1 hora	20	57.1%
			Més d'1 hora	5	14.3%
			ns / nc	-	-
No	99	73.9%			
ns / nc	-				
Total	134	100.0%			

Gairebé tres de cada quatre usuaris diuen que per a la gestió que han vingut a fer no els han fet esperar.

Dels usuaris que diuen que han hagut d'esperar, una tercera part espera menys de 30 minuts i més de la meitat espera de 30 minuts a 1 hora.

2.4. Sap qui l'ha atès

Jutge/magistrat	12	8,9%
Secretari	8	5,9%
Personal administratiu	48	35,8%
No ho sap	60	44,8%
Altres	4	2,9%
ns / nc	2	1,5%
Total	134	100.0 %

Tan sols la meitat dels usuaris finalitza la gestió amb l'Administració de justícia manifestant saber qui l'ha atès.

2.5. Com sap qui l'ha atès

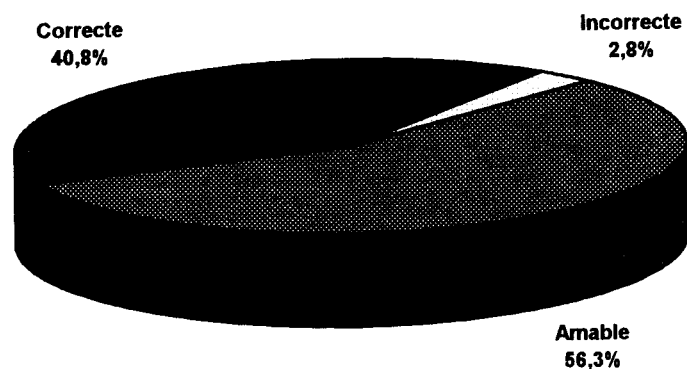
De les persones que han contestat afirmativament a la pregunta *Sap qui l'ha atès?*, resulta remarcable els elements que utilitzen els usuaris per identificar les persones que els han atès; així, podem trobar respostes del tipus "els coneix" (5), "de venir altres cops" (15), "ho suposa" (8) o "s'ha presentat" (3), per no ser exhaustius.

2.6. Quin tipus de tracte li han donat

2.6.1. Del total d'enquestats

Amable	40	29.9%
Correcte	29	21.6%
Incorrecte	2	1.5%
ns/ nc	63	47.0%
Total	134	100.0 %

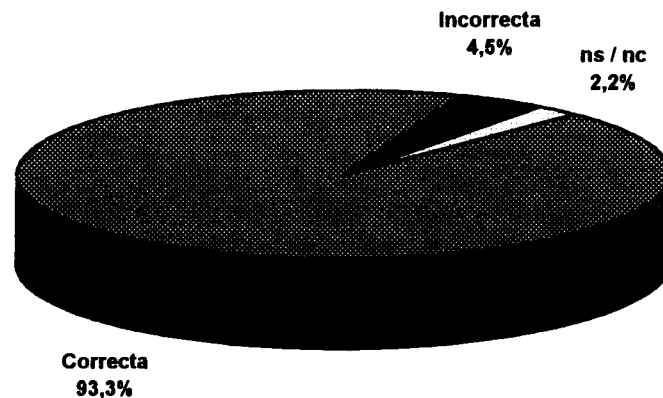
2.6.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



Dels enquestats que han contestat, el 56.3% manifesta haver rebut un tracte amable i el 40.8%, correcte. Només un 2.8% manifesta haver rebut un tracte incorrecte.

2.7. En general, la informació que li han donat ha estat

Correcta	125	93.3%
Incorrecta	6	4.5%
ns / nc	3	2.2%
Total	134	100.0 %



La major part (93.3%) valora de forma general com a correcta la informació que se li ha donat. Aquells que la consideren incorrecta no arriba al 5%.

CONCLUSIONS

Aproximadament, una quarta part dels enquestats manifesten tenir dificultats per entendre els papers rebuts del jutjat.

En general els usuaris fan una valoració positiva del tracte rebut del personal de l'Administració de justícia.

Pel que fa al grau d'eficàcia en relació amb la gestió que han anat a fer al jutjat, la majoria dels usuaris la considera resolta el mateix dia.

Tres de cada quatre usuaris manifesta que no s'han hagut d'esperar.

Tan sols la meitat dels enquestats finalitza la seva gestió sabent qui l'ha atès.

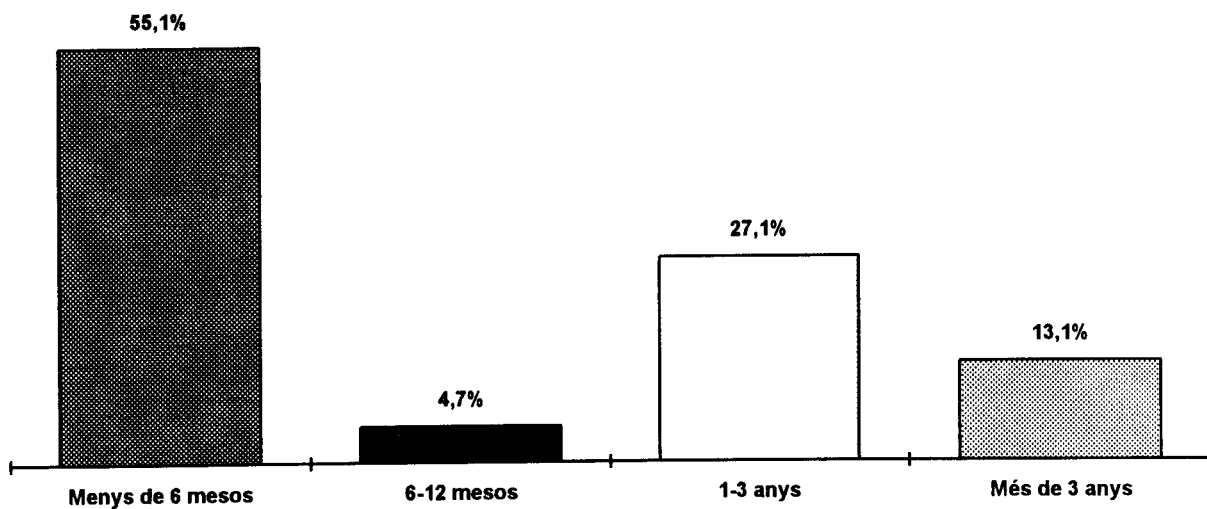
BLOC 3
FUNCIONAMENT DE L'OFICINA
JUDICIAL

3.1. Quan temps fa que s'ha iniciat el procediment que el porta al jutjat

3.1.1. Del total d'enquestats

Menys de 6 mesos	59	44.0%
6-12 mesos	5	3.7%
1-3 anys	29	21.6%
Més de 3 anys	14	10.4%
ns / nc	27	20.1%
Total	134	100.0 %

3.1.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



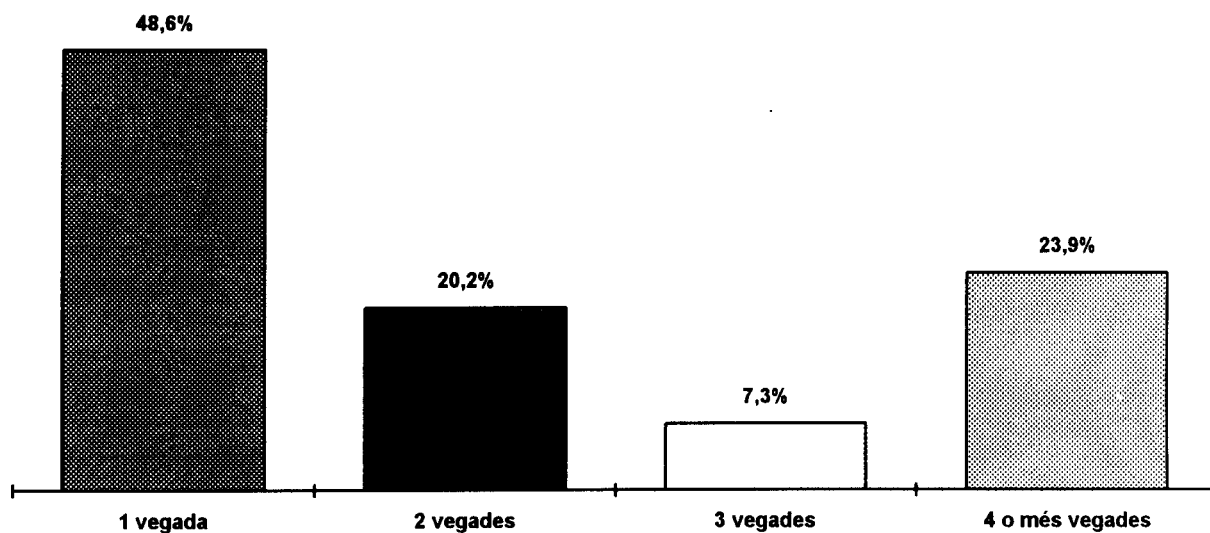
Dels enquestats que han contestat, més de la meitat manifesta que el seu procediment fa menys de 6 mesos que s'ha iniciat. Aquesta dada només indica el temps d'inici però no el de finalització del procediment.

3.2. Quantes vegades ha hagut de venir per assumptes relacionats amb el seu cas

3.2.1. Del total d'enquestats

1 vegada	53	39.6%
2 vegades	22	16.4%
3 vegades	8	6.0%
4 o més vegades	26	19.4%
ns / nc	25	18.7%
Total	134	100.0 %

3.2.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



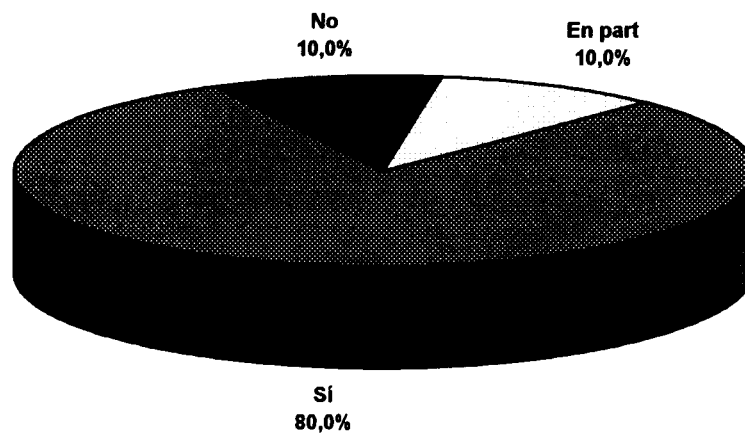
Per assumptes relacionats amb el seu cas concret, gairebé la meitat dels enquestats que han contestat han anat tan sols una vegada al jutjat.

3.3. Li ha estat fàcil informar-se sobre la situació del seu cas

3.3.1. Del total d'enquestats

Sí	88	65.7%
No	11	8.2%
En part	11	8.2%
ns / nc	24	17.9%
Total	134	100.0%

3.3.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



Els usuaris manifesten que els és fàcil informar-se sobre el/s seu/s assumpte/s.

3.4. Si hagués de fer una queixa, sap on presentar-la

Sí	27	20.1%
No	107	79.9%
ns / nc	-	-
Total	134	100.0 %

Molt pocs usuaris sabrien on presentar una queixa (20.1%).

CONCLUSIONS

El grau de satisfacció sobre la informació del cas és elevat (80%).

Més de la meitat dels usuaris estan implicats en procediments iniciats fa menys de 6 mesos. El 31.8% dels usuaris es troben implicats en procediments amb una durada que oscil·la entre els 6 mesos i els 3 anys. Per al 13.1% dels usuaris, el procediment fa més de 3 anys que s'ha iniciat.

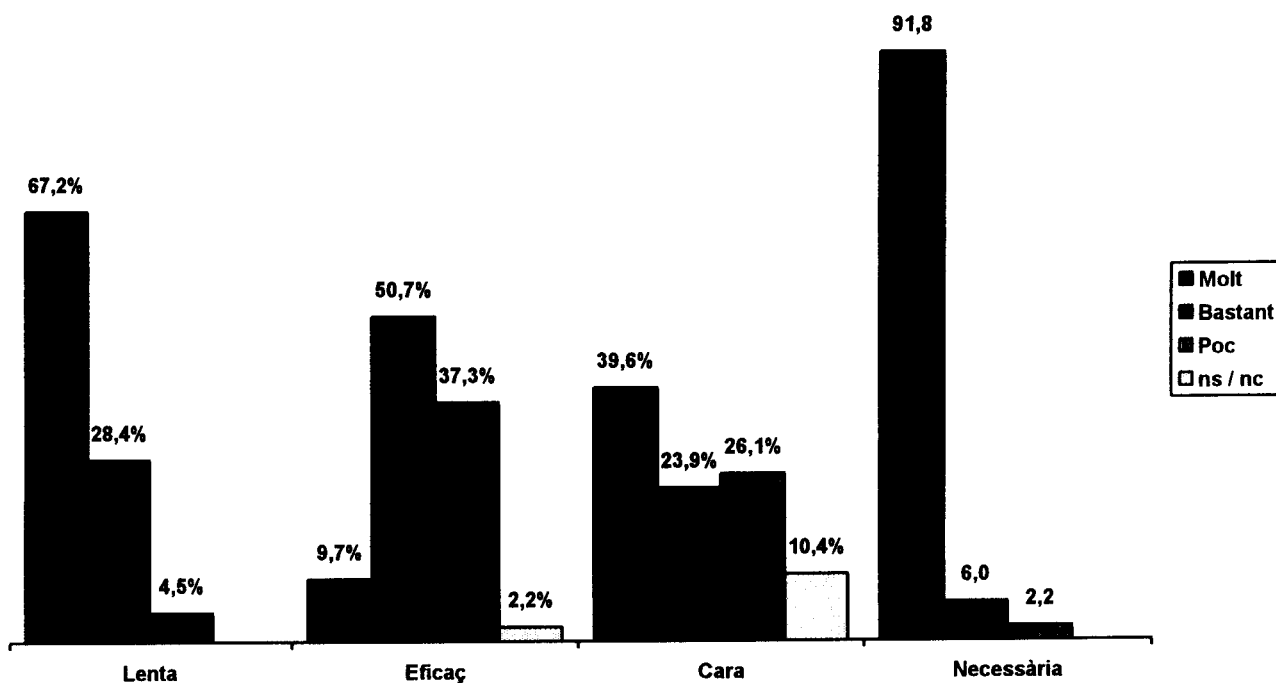
La majoria dels usuaris no sap on presentar una queixa.

BLOC 4
PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DE LA
JUSTÍCIA

En aquest bloc s'ha plantejat una bateria de preguntes amb la finalitat de conèixer la valoració de la justícia en general i de la tasca dels professionals al seu servei. S'han inclòs també unes preguntes sobre la percepció de l'evolució de la justícia en els darrers anys.

4.1 Creu que l'Administració de justícia és

	Molt		Bastant		Poc		ns / nc	
Lenta	90	67.2%	38	28.4%	6	4.5%	-	-
Eficaç	13	9.7%	68	50.7%	50	37.3%	3	2.2%
Cara	53	39.6%	32	23.9%	35	26.1%	14	10.4%
Necessària	123	91.8%	8	6.0%	3	2.2%	-	-



La percepció de lentitud de la justícia és clara; un 95.6% dels usuaris opinen que és molt o bastant lenta.

Pel que fa a la percepció de l'eficàcia, el 60.4% la consideren molt o bastant eficaç.

És significatiu el percentatge (97.8%) d'enquestats que perceben la justícia molt o bastant necessària.

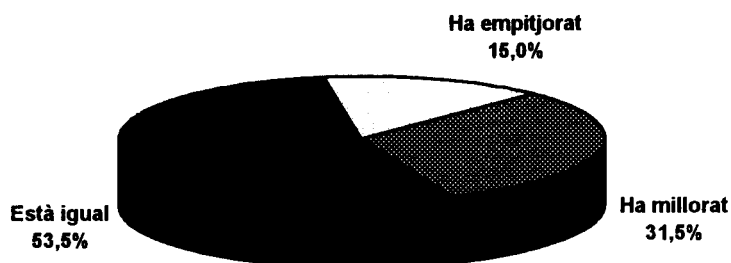
El 63.5% consideren que la justícia és molt o bastant cara.

4.2. Creu que l'Administració de justícia en els darrers anys

4.2.1. Del total d'enquestats

Ha millorat	40	29.9%
Està igual	68	50.7%
Ha empitjorat	19	14.2%
ns / nc	7	5.2%
TOTAL	134	100.0 %

4.2.1. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



Entre els que consideren que la justícia no està igual, destaca, com a percepció majoritària, la consideració de la seva millora en els darrers anys.

4.3. Creu que a l'hora d'aplicar les lleis es dóna el mateix tracte a tothom

Sí	36	26.9%
No	98	73.1%
ns / nc	-	-
Total	134	100.0 %



Només el 21.7% considera que a l'hora d'aplicar les lleis es dóna el mateix tracte a tothom.

4.4. Creu que és fàcil parlar amb els jutges

Sí	21	15.7%
De vegades	45	33.6%
No	58	43.3%
ns / nc	10	7.5%
Total	134	100.0 %

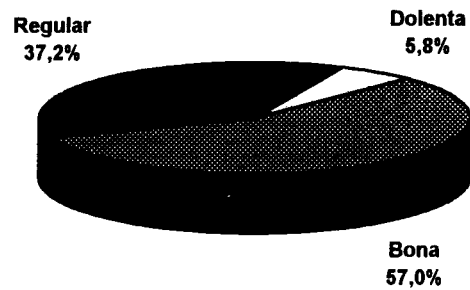
Gairebé la meitat considera que no és fàcil parlar amb els jutges. No obstant això, el 33.6% considera que a vegades és fàcil parlar amb els jutges i un 15.7% que sempre ho és.

4.5. Quina opinió té de la tasca professional dels jutges/magistrats

4.5.1. Del total d'enquestats

Bona	69	51.5%
Regular	45	33.6%
Dolenta	7	5.2%
ns / nc	13	9.7%
Total	134	100.0%

4.5.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



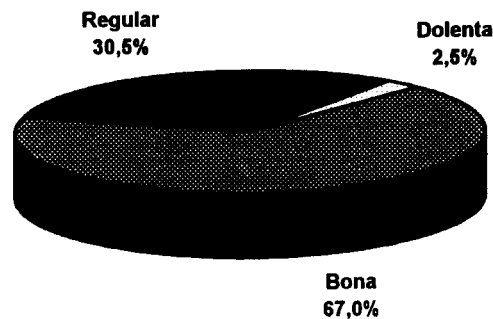
L'opinió majoritària sobre la tasca professional dels jutges/magistrats és bona.

4.6. Quina opinió té de la tasca professional de la resta de personal

4.6.1. Del total d'enquestats

Bona	81	60.4%
Regular	37	27.6%
Dolenta	3	2.2%
ns / nc	13	9.7%
Total	134	100.0%

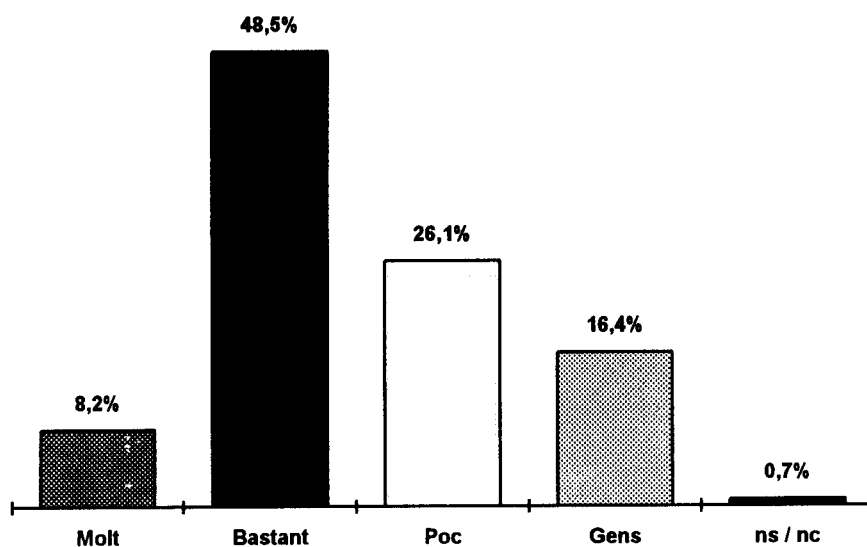
4.6.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



L'opinió general sobre la tasca professional de la resta del personal que treballa en l'àmbit de l'Administració de justícia és majoritàriament bona.

4.7. En quin grau confia en l'Administració de justícia

Molt	11	8.2%
Bastant	65	48.5%
Poc	35	26.1%
Gens	22	16.4%
ns / nc	1	0.7%
Total	134	100.0 %



Les opinions entorn de la confiança en l'Administració de justícia es troben força anivellades. No arriben a la meitat els qui manifesten poca confiança (26.1%) o nul·la (16.4%), mentre que més del 56.7% manifesten molta confiança (8.2%) o bastant (48.5%).

CONCLUSIONS

Quasi un de cada tres enquestats considera que l'Administració de justícia ha millorat en els darrers anys, i la meitat consideren que està igual. La percepció d'empitjorament, la té un grup reduït (15%).

És clara la percepció de l'usuari respecte a la desigualtat en l'aplicació de les lleis. Tres de cada quatre enquestats la tenen. El 73.1% manifesten que no es dóna igual tracte a tothom.

Els enquestats consideren l'Administració de justícia molt lenta, bastant cara, però en qualsevol cas molt necessària.

Són més els usuaris que creuen que l'Administració de justícia és eficaç (un 60.4% creuen que és molt o bastant eficaç, enfront d'un 37.3% que creuen que és poc eficaç).

Pel que fa al grau de confiança en l'Administració de justícia, un 56.7% hi confia molt o bastant, mentre que un 42.5% hi confia poc o gens.

L'opinió sobre la tasca professional dels jutges i magistrats i la que es té sobre la resta del personal és majoritàriament bona. Els qui expressen una opinió dolenta representen només el 5.8% (jutges i magistrats) i el 2.5% (resta del personal).

BLOC 5
EDIFICIS I INSTAL·LACIONS

5.1. Considera que es pot arribar fàcilment a l'edifici judicial

Sí	121	90.3%		
No	13	9.7%	Motiu	
			Senyalització deficient	7 53.8%
			Comunicacions deficientes	2 15.4%
			Informació insuficient jutjat	- -
			Altres motius	4 30.7%
Total	134	100.0%		

De les persones que han contestat "altres motius", trobem que la majoria esmenta la dificultat d'aparcament.

5.2. Dins l'edifici, com ha trobat l'oficina on es dirigia

Fàcilment	129	96.3%
Amb alguna dificultat	3	2.2%
Amb molta dificultat	2	1.5%
ns / nc	-	-
Total	134	100.0 %

Només un 3.7% dels usuaris manifesta haver patit dificultats per trobar l'oficina judicial on es dirigia.

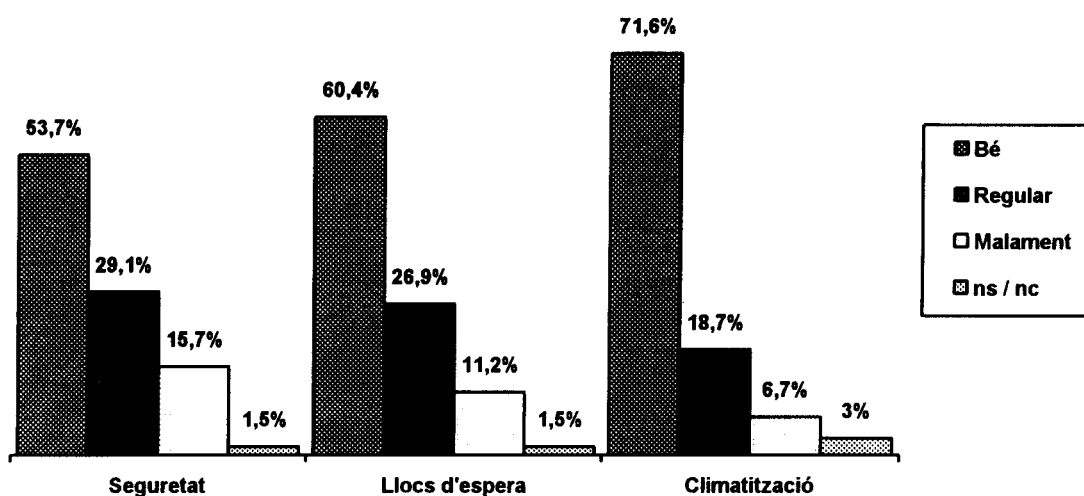
5.3. Creu que la retolació per orientar-se dins l'edifici és adequada

Molt	33	24.6%
Bastant	77	57.5%
Poc	16	11.9%
Gens	4	3.0%
ns / nc	4	3.0%
Total	134	100.0 %

Un 82.1% dels usuaris manifesten que la retolació dels edificis judicials és molt o bastant correcta.

5.4. Com a usuari, com valora els següents aspectes de l'edifici i instal·lacions

	Bé		Regular		Malament		ns/ nc	
Seguretat	72	53.7%	39	29.1%	21	15.7%	2	1.5%
Llocs d'espera	81	60.4%	36	26.9%	15	11.2%	2	1.5%
Climatització	96	71.6%	25	18.7%	9	6.7%	4	3.0%

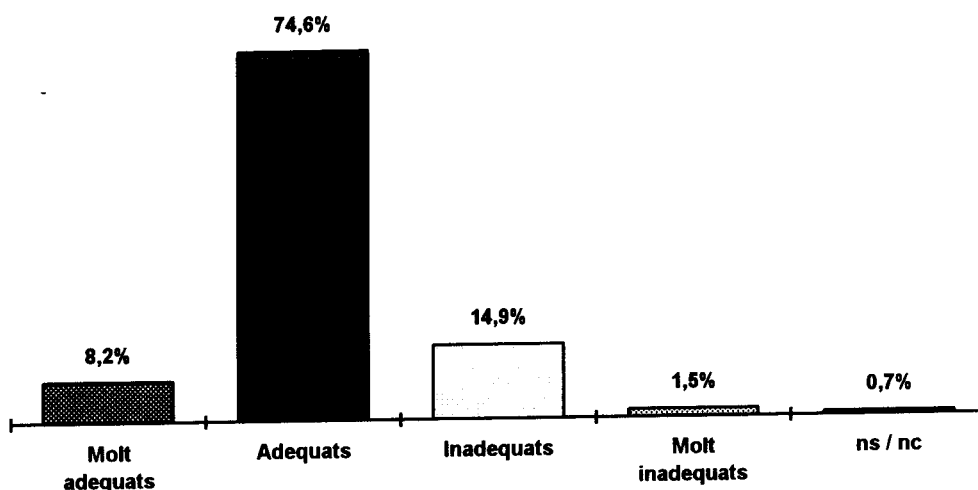


5.5. Ha trobat a faltar cap altre servei

De les persones que han contestat afirmativament, trobem respostes del tipus: "bar-cafeteria" (19), "assessorament/informació" (3).

5.6. En general, considera que els edificis i instal·lacions són

Molt adequats	11	8.2%
Adequats	100	74.6%
Inadequats	20	14.9%
Molt inadequats	2	1.5%
ns / nc	1	0.7%
Total	134	100.0 %



Un 82,8% dels usuaris considera que els edificis judicials i les seves instal·lacions són adequats.

CONCLUSIONS

Resum de la valoració dels edificis

Es pot arribar fàcilment als edificis judicials (90.3%) i dins d'aquests és fàcil trobar l'oficina on es dirigeix (96.3%).

La retolació dels edificis és adequada (82.1%).

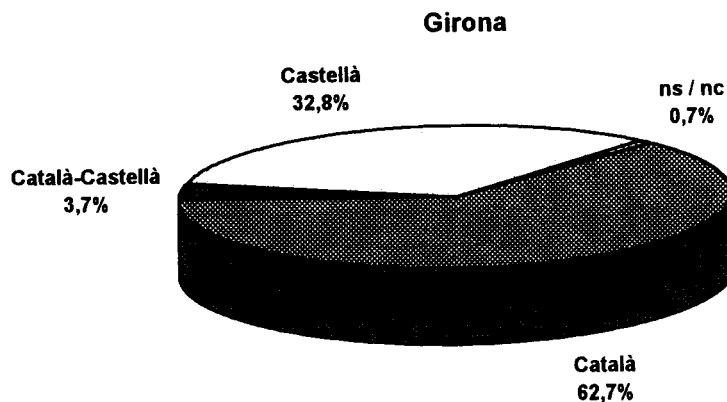
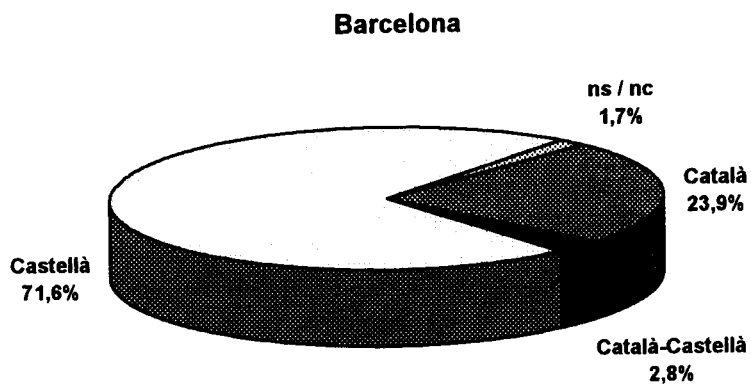
Es valora bé la climatització (71.6%) i els llocs d'espera (60.4%), i de forma més ajustada la seguretat (53.7%).

Els edificis judicials són considerats com a molt adequats o adequats pel 82.8% dels usuaris.

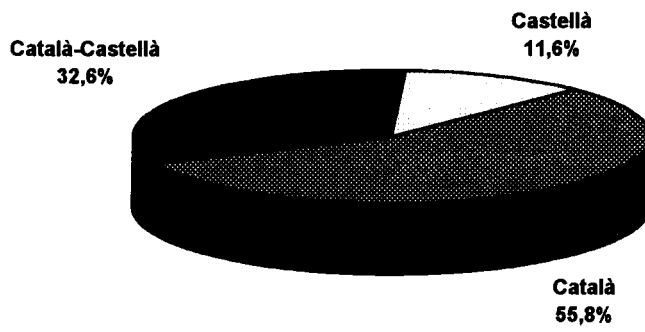
BLOC 6
LLENGUA UTILITZADA

6.1. En quina llengua es dirigeix al jutjat

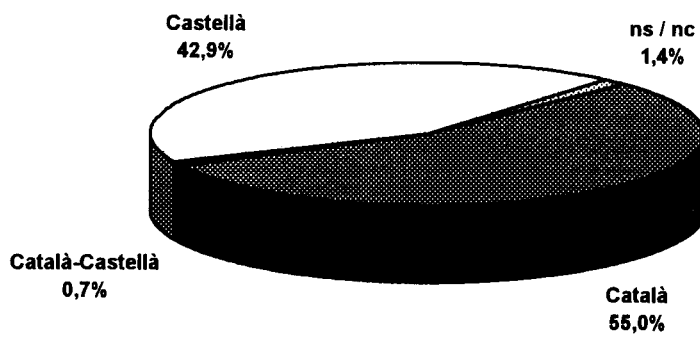
	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona		Catalunya	
Català	272	23.9%	84	62.7%	48	55.8%	77	55.0%	481	32.1%
Castellà	814	71.6%	44	32.8%	28	32.6%	60	42.9%	946	63.2%
Català-Castellà	32	2.8%	5	3.7%	10	11.6%	1	0.7%	48	3.2%
ns / nc	19	1.7%	1	0.7%			2	1.4%	22	1.5%
Total	1137	100%	134	100%	86	100%	140	100%	1497	100%



Lleida

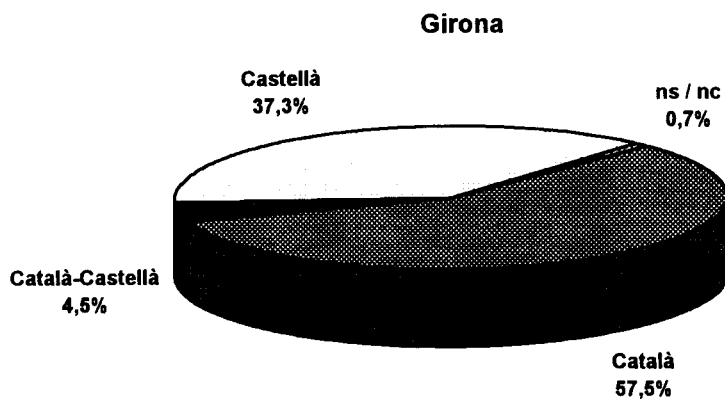
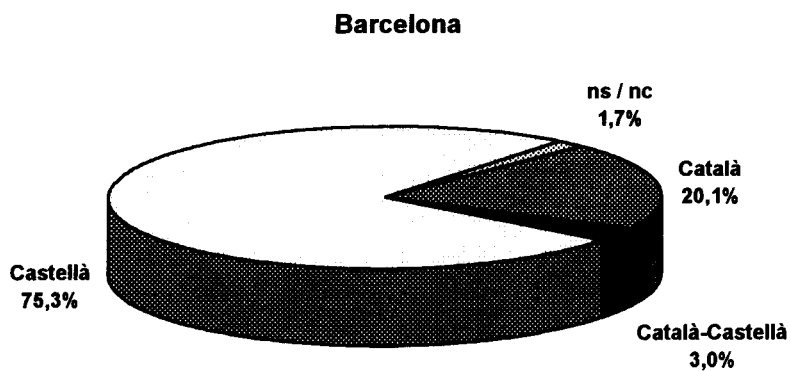


Tarragona

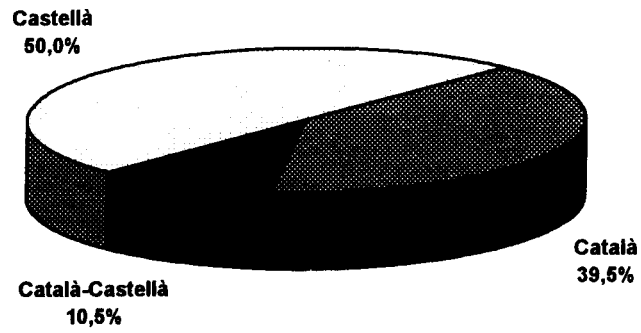


6.2. En quina llengua els han atès

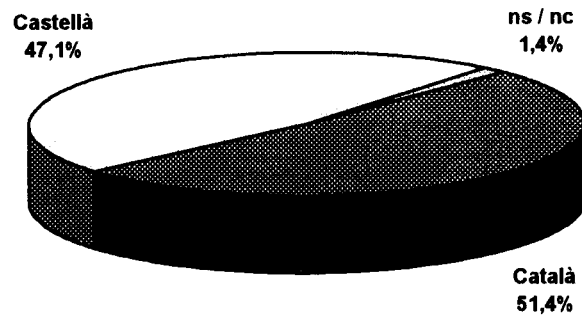
	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona		Catalunya	
Català	228	20.1%	77	57.5%	34	39.5%	72	51.4%	411	27.5%
Castellà	856	75.3%	50	37.3%	43	50.0%	66	47.1%	1015	67.8%
Català-Castellà	34	3.0%	6	4.5%	9	10.5%			49	3.3%
ns / nc	19	1.7%	1	0.7%			2	1.4%	22	1.5%
Total	1137	100%	134	100%	86	100%	140	100%	1497	100%



Lleida



Tarragona



CONCLUSIONS

Més de la meitat dels usuaris (62.7%) utilitza el català per dirigir-se al personal dels jutjats.

Una bona part d'aquests usuaris són atesos en català (57.5%).

No obstant això, un 5.2% dels usuaris que es dirigeixen en català són atesos en castellà.

La demarcació de Girona és la que obté els nivells més elevats d'implantació del català en l'Administració de justícia.

CONCLUSIONS GENERALS

Sobre el servei rebut per part de l'Administració de justícia (l'opinió com a usuari d'un servei públic)

En general, els usuaris fan una valoració global positiva sobre el servei rebut.

En concret, valoren positivament el tracte rebut per part del personal de l'Administració de justícia, la informació que els ha estat facilitada en relació amb el seu cas i el temps emprat en la gestió.

Com a qüestions crítiques cal destacar que més de la meitat dels enquestats manifesta no saber qui els ha atès, que una quarta part manifesta tenir dificultats per entendre els papers rebuts del jutjat i que la majoria no saben on presentar una queixa.

Sobre la imatge de la justícia (l'opinió com a ciutadà)

La majoria d'enquestats consideren que l'Administració de justícia és molt lenta, més aviat cara però, en qualsevol cas, molt necessària.

Més de la meitat creuen que la justícia és eficaç, alhora que manifesten confiar-hi molt o bastant.

Una majoria de ciutadans considera que la justícia a Girona ha evolucionat positivament en els darrers anys.

Sobre els edificis i les instal·lacions

En general, resulta positiva l'opinió dels enquestats en relació amb l'accés als edificis judicials, la seva retolació i les seves instal·lacions.

Sobre la llengua utilitzada

La utilització oral del català a l'àmbit territorial de Girona es pot situar entre un 55-60%.

**RESULTATS
DE
LLEIDA COMARQUES¹**

¹ Cal tenir present que s'han utilitzat xifres amb 4 decimals i que l'arrodoniment s'ha fet automàticament, per la qual cosa és possible trobar diferències d'una dècima amunt o avall.

BLOC 1
DADES IDENTIFICATIVES

1.1. Identificació d'enquestes per territori i jurisdiccions

1.1.1. Distribució d'enquestes

Barcelona	Palau de Justícia	151	10.1%
	Pg. Lluís Companys	320	21.4%
	Ronda Sant Pere	109	7.3%
	Via Laietana	159	10.6%
	Pl. Duc Medinaceli	19	1.3%
Berga		42	2.8%
Igualada		41	2.7%
Mataró		138	9.2%
Terrassa		158	10.6%
Total		1.137	76.0%
Girona		68	4.5%
Figueres		43	2.9%
Olot		23	1.5%
Total		134	9.0%
Lleida		63	4.2%
Cervera		23	1.5%
Total		86	5.7%
Tarragona		73	4.9%
Gandesa		10	0.7%
Reus		57	3.8%
Total		140	9.4%

La distribució de les enquestes per territoris i partits judicials que apareix en aquest quadre s'ajusta a l'establerta en el projecte d'acord amb els criteris de població, nombre d'òrgans judicials i plantilles.

1.1.2. Distribució d'enquestes per jurisdiccions

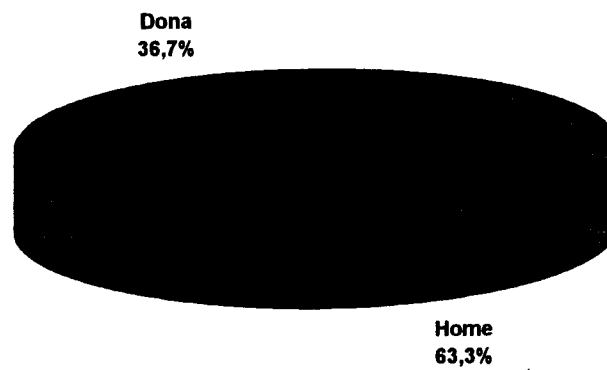
Civil	3	3.5%
Penal	2	2.3%
Mixta	72	83.7%
Social	6	7.0%
Registre civil	3	3.5%
Altres (*)	-	
Total	86	100.0%

Quasi la totalitat de les enquestes corresponen a les jurisdiccions civil i penal. La separació completa entre aquestes dues jurisdiccions no és possible, ja que en el cas dels jutjats mixtos es desconeix a quina d'aquestes dues jurisdiccions pertanyen. A la jurisdicció social corresponen únicament el 7% dels casos.

1.2. Característiques sociodemogràfiques dels enquestats

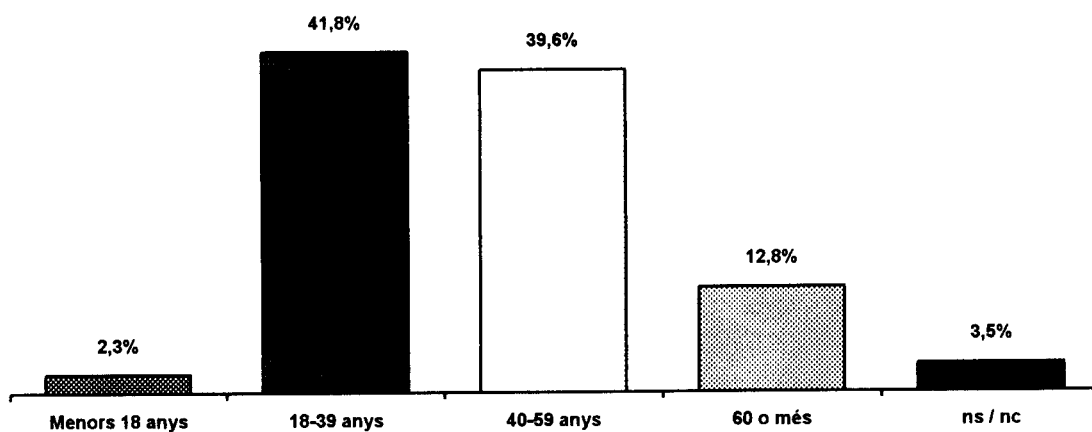
1.2.1. Sexe (dades referides al total de Catalunya)

Home	947	63.3%
Dona	550	36.7%
Total	1.497	100.0%



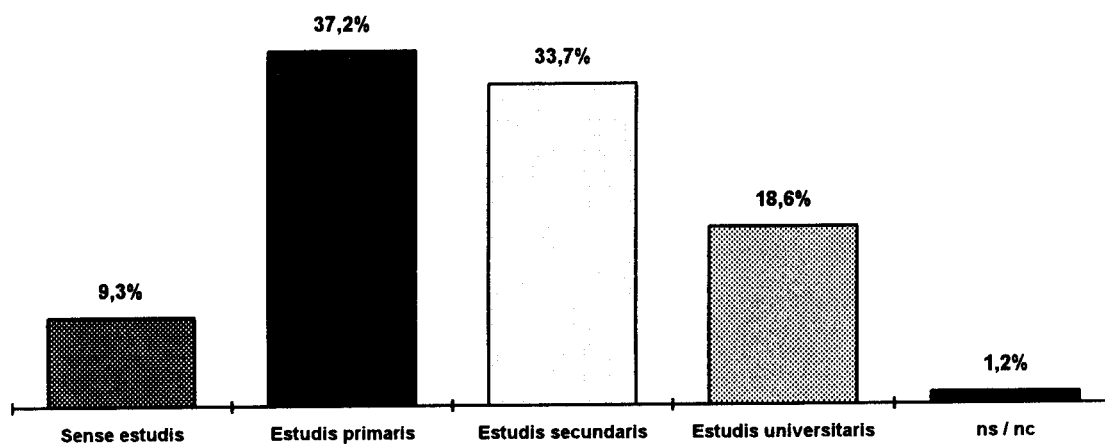
1.2.2. Edat

Menors 18 anys	2	2.3%
18-39 anys	36	41.8%
40-59 anys	34	39.6%
60 o més	11	12.8%
ns / nc	3	3.5%
Total	86	100.0%



1.2.3. Formació

Sense estudis	8	9.3%
Estudis primaris	32	37.2%
Estudis secundaris	29	33.7%
Estudis universitaris	16	18.6%
ns / nc	1	1.2%
Total	86	100.0%

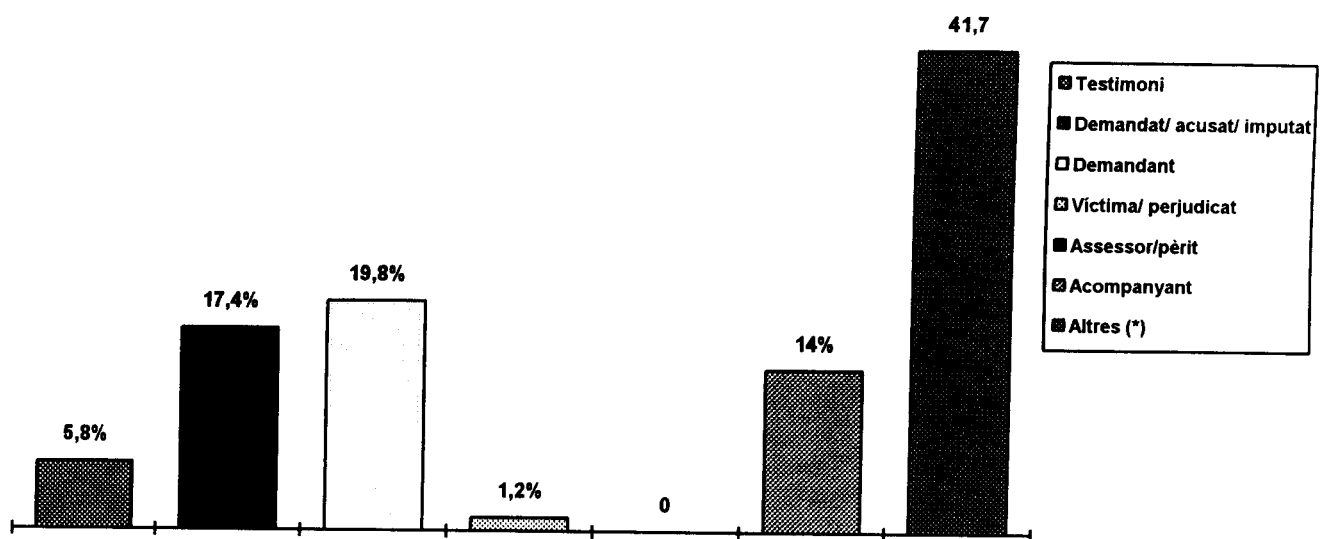


El 89.5% dels enquestats manifesta tenir algun tipus d'estudis; només el 9.3% es declara sense estudis.

1.3. Dades dels enquestats en relació amb la justícia

1.3.1. En qualitat de què ha anat al jutjat

Testimoni	5	5.8%
Demandat/ acusat/ imputat	15	17.4%
Demandant	17	19.8%
Víctima/ perjudicat	1	1.2%
Assessor/ pèrit	-	
Acompanyant	12	14.0%
Altres (*)	36	41.7%
Total	86	100.0%



(*) Dins d'aquest apartat es troben motius com: tràmits, fer una consulta, demanar informació o veure un judici.

A les situacions de demandant o bé de demandat/acusat/imputat corresponen els percentatges més elevats (19.8% i 17.4%). Té també una certa importància la presència en el jutjat com acompanyant (14.0%), però en canvi és molt reduïda la que correspon a víctima/perjudicat (1.2%).

1.3.2. Ha vingut altres vegades a aquest jutjat

Sí	61	70.9%	1 a 3 vegades	32	52.5%
			4 a 6 vegades	10	16.4%
			7 o més vegades	19	31.1%
No	25	29.1%			
Total	86	100.0%			

Els usuaris que han anat a aquest jutjat per primera vegada no arriben a una tercera part. La resta, es a dir, més del 70% dels usuaris, han hagut d'anar altres vegades al mateix jutjat. D'entre aquests, pràcticament la meitat manifesten haver-hi anat més de 4 vegades.

1.3.3. I a algun altre jutjat

Sí	23	26.7%	1 a 3 vegades	8	34.8%
			4 a 6 vegades	2	8.7%
			7 o més vegades	13	56.5%
No	63	73.3%			
Total	86	100.0%			

Són relativament pocs els usuaris (26.7%) que indiquen haver anat a algun altre jutjat. Ressalta el fet que, entre aquest petit grup, siguin majoria (56%) aquells que hi han anat moltes vegades (7 o més vegades).

1.3.4. Les decisions judicials han estat majoritàriament

Favorables	24	27.9%
Desfavorables	11	12.8%
Indiferents	5	5.8%
ns / nc	46	53.5%
Total	86	100.0%

El grup d'usuaris que indica que les decisions judicials els han estat majoritàriament favorables és el més nombrós (60% dels usuaris que han donat resposta).

CONCLUSIONS (Resum del perfil dels enquestats)

No hi ha un grup d'edat entre els 18 i 60 anys que quedi clarament diferenciat.

Amb estudis primaris (37.2%) o secundaris (33.7%).

Van principalment al jutjat en qualitat de demandant (19.8%) o de demandat/acusat/imputat (17.4%).

La major part no és la primera vegada que es relaciona amb l'Administració de justícia.

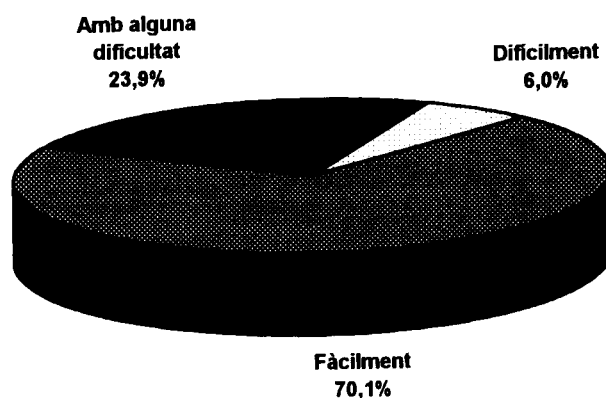
BLOC 2
VALORACIÓ DEL SERVEI REBUT

2.1. Ha entès els papers rebuts del jutjat

2.1.1. Del total dels enquestats

Fàcilment	47	54.7%
Amb alguna dificultat	16	18.6%
Difícilment	4	4.7%
No n'he rebut	14	16.3%
ns / nc	5	5.8%
Total	86	100.0%

2.1.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no han rebut cap paper del jutjat i els que no saben o no contesten



Dels enquestats que han donat resposta, la majoria (70.1%) diuen haver entès fàcilment els papers rebuts, però quasi un de cada quatre manifesta haver tingut alguna dificultat. Només el 6% dels usuaris declara haver tingut dificultats.

2.2. Ha resolt allò que ha vingut a fer avui

Sí	64	74.4%
No	21	24.4%
ns / nc	1	1.2%
Total	86	100.0%

Tres de cada quatre usuaris indiquen que han pogut resoldre allò que han vingut a fer al jutjat.

2.3. L'han fet esperar per la gestió d'avui

Sí	33	38.4%	Fins a 30 minuts	11	33.3%
			30 minuts a 1 hora	19	57.6%
			Més d'1 hora	3	9.1%
			ns / nc		
No	53	61.6%			
ns/ nc	-				
Total	86	100.0%			

Més de la meitat dels usuaris afirmen que no se'ls ha fet esperar per a la gestió d'avui.

Entre els que han hagut d'esperar, més de la meitat situen el temps d'espera entre 30 minuts i 1 hora; un usuari de cada tres assenyala un temps inferior als 30 minuts, i no arriba al 10% els que indiquen un temps d'espera superior a l'hora.

2.4. Sap qui l'ha atès

Jutge/magistrat	11	12.8%
Secretari	11	12.8%
Personal administratiu	23	26.7%
No ho sap	41	47.7%
Altres	-	
ns / nc	-	
Total	86	100.0%

Quasi la meitat dels usuaris surten del edifici judicial sense saber qui els ha atès.

2.5. Com sap qui l'ha atès

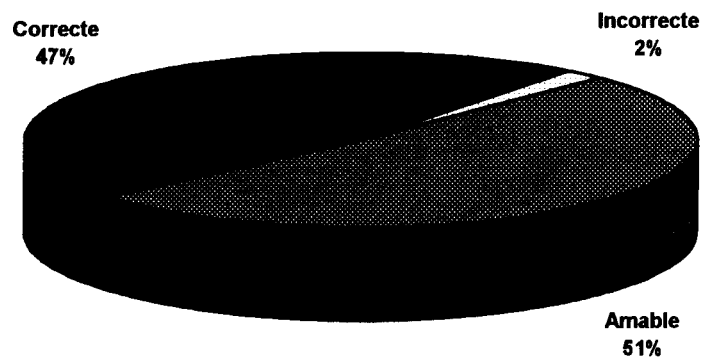
De les persones que han contestat afirmativament a la pregunta *Sap qui l'ha atès?*, resulta remarcable els elements que utilitzen els usuaris per identificar les persones que els han atès; així, podem trobar respostes del tipus: "el coneix" (5), "ho suposa" (2) o "li han dit" (7), per no ser exhaustius.

2.6. Quin tipus de tracte li han donat

2.6.1. Del total d'enquestats

Amable	24	27.9%
Correcte	22	25.6%
Incorrecte	1	1.2%
ns/ nc	39	45.3%
Total	86	100.0%

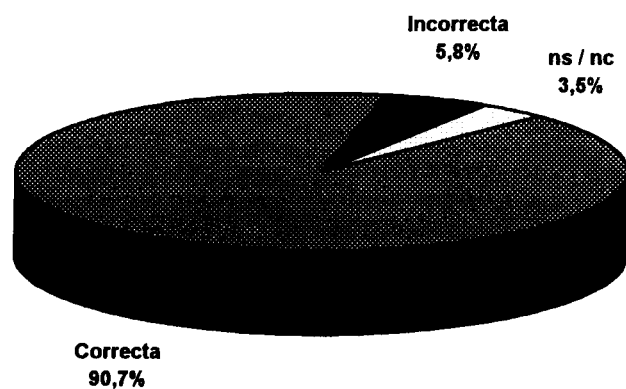
2.6.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



Pot afirmar-se que és molt reduït el percentatge d'usuaris (2%) que qualifiquen d'incorrecte el tracte rebut.

2.7. En general, la informació que li han donat ha estat

Correcta	78	90.7%
Incorrecta	5	5.8%
ns / nc	3	3.5%
Total	86	100.0%



La major part (90.7%) valora de forma general com a correcta la informació que se li ha donat. Aquells que la consideren incorrecta, no arriben al 6%.

CONCLUSIONS

Aproximadament un de cada quatre enquestats indica que té dificultats per entendre els papers rebuts del jutjat.

En general, valoren positivament el tracte rebut i consideren correcta la informació que se'ls ha donat.

La major part indica que ha resultat allò que ha vingut fer i més de la meitat indiquen que no se'ls ha fet esperar.

Quasi la meitat dels usuaris finalitza la seva gestió sense saber qui l'ha atès.

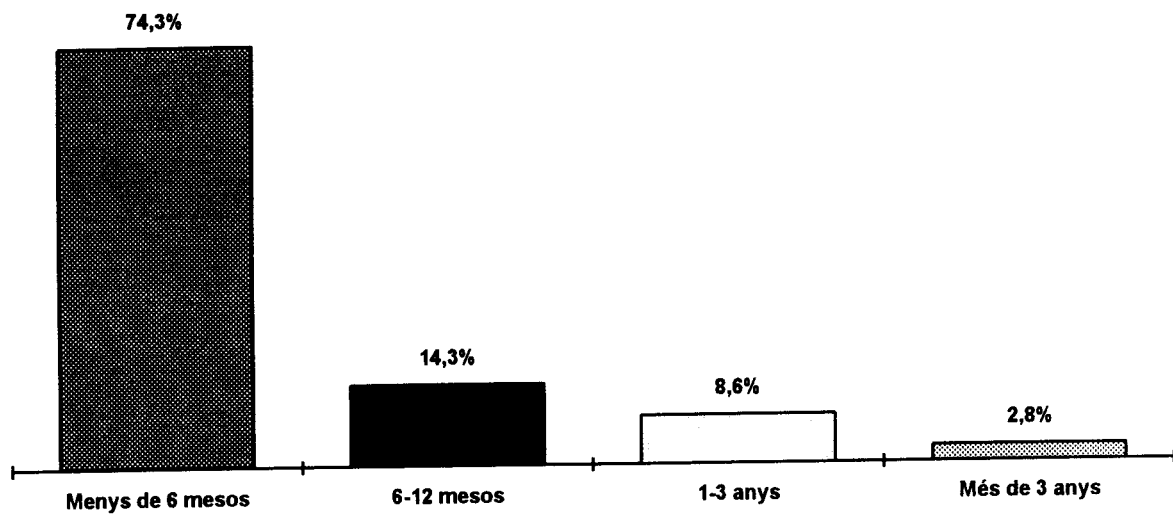
BLOC 3
FUNCIONAMENT DE L'OFICINA
JUDICIAL

3.1. Quan temps fa que s'ha iniciat el procediment que el porta al jutjat

3.1.1. Del total d'enquestats

Menys de 6 mesos	52	60.5%
6-12 mesos	10	11.6%
1-3 anys	6	7.0%
Més de 3 anys	2	2.3%
ns / nc	16	18.6%
Total	86	100.0%

3.1.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



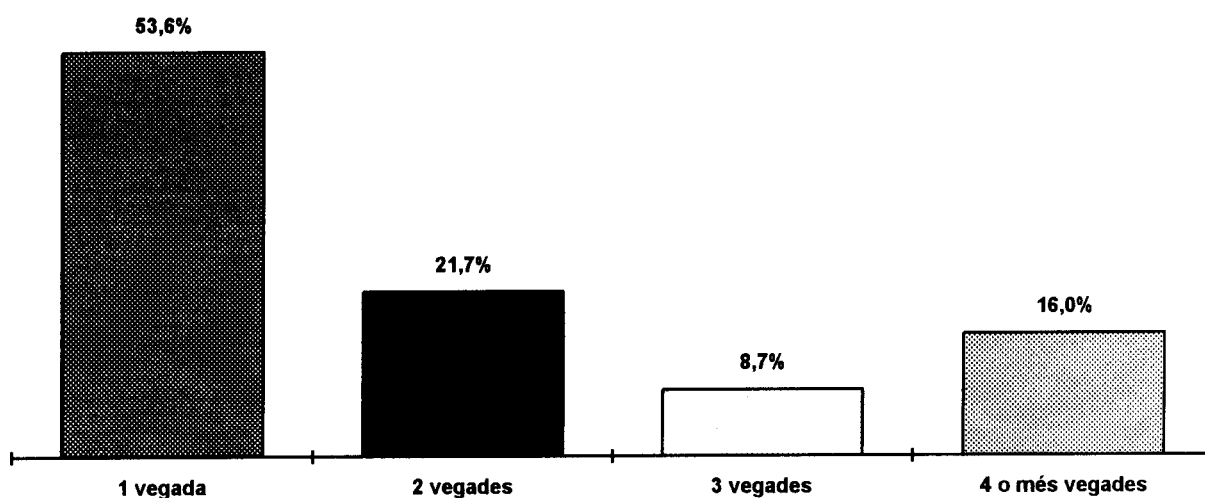
Aproximadament el 75% dels enquestats que han donat resposta manifesten que el seu procediment es va iniciar fa menys de 6 mesos.

3.2. Quantes vegades ha hagut de venir per assumptes relacionats amb el seu cas

3.2.1. Del total d'enquestats

1 vegada	37	43.0%
2 vegades	15	17.4%
3 vegades	6	7.0%
4 o més vegades	11	12.8%
ns / nc	17	19.8%
Total	86	100.0%

3.2.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



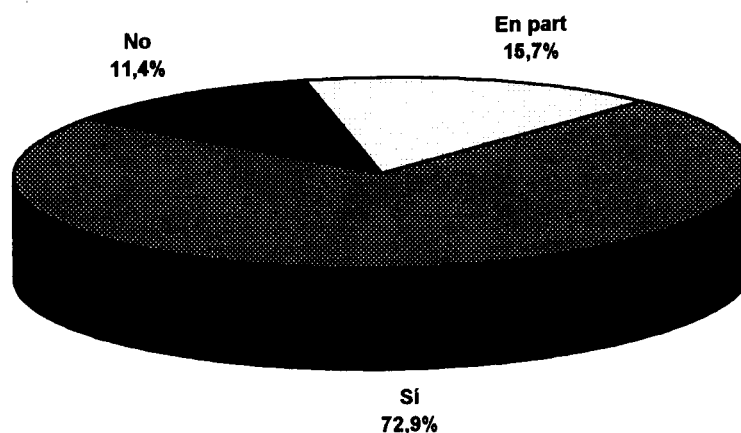
Dels enquestats que han donat resposta, un 75.3% dels usuaris només han hagut d'anar d'1 a 2 cops al jutjat per assumptes relacionats amb el seu cas.

3.3. Li ha estat fàcil informar-se sobre la situació del seu cas

3.3.1. Del total d'enquestats

Sí	51	59.3%
No	8	9.3%
En part	11	12.8%
ns / nc	16	18.6%
Total	86	100.0%

3.3.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



La major part dels usuaris que han respost manifesten no haver tingut dificultats per informar-se sobre la situació del seu cas.

3.4. Si hagués de fer una queixa, sap on presentar-la

Sí	7	8.1%
No	79	91.9%
ns / nc	-	
Total	86	100.0%

Són molt pocs els usuaris que, en cas de desitjar-ho, sabrien on presentar una queixa (8.1%).

CONCLUSIONS

Dels usuaris que han donat resposta, quasi el 75% manifesten que el seu procediment fa menys de 6 mesos que s'ha iniciat i són el 88,6% el que diuen que fa menys d'1 any. Solament un 2.8% estan implicats en procediments iniciats fa més de 3 anys.

El grau de satisfacció sobre la informació del cas és prou correcte (72.9%).

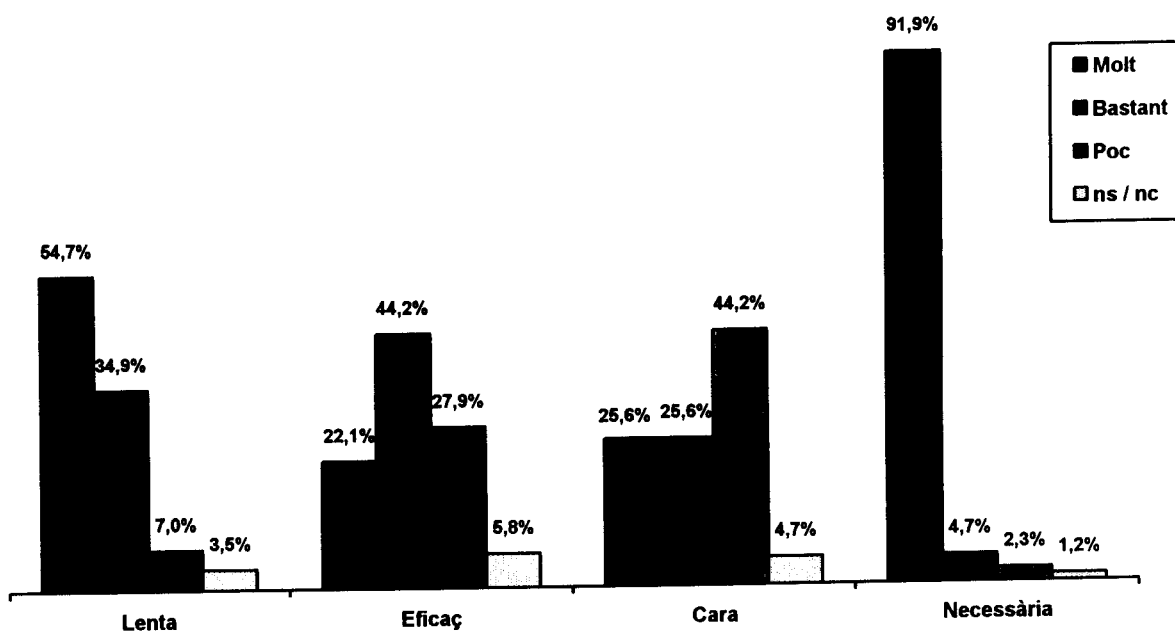
La majoria dels usuaris no sap on presentar una queixa (91.9%).

BLOC 4
PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DE LA
JUSTÍCIA

En aquest bloc s'ha plantejat una bateria de preguntes amb la finalitat de conèixer la valoració de la justícia en general i de la tasca dels professionals al seu servei. S'han inclòs també unes preguntes sobre la percepció de l'evolució de la justícia en els darrers anys.

4.1 Creu que l'Administració de justícia és

	Molt		Bastant		Poc		ns / nc	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
Lenta	47	54.7%	30	34.9%	6	7.0%	3	3.5%
Eficaç	19	22.1%	38	44.2%	24	27.9%	5	5.8%
Cara	22	25.6%	22	25.6%	38	44.2%	4	4.7%
Necessària	79	91.9%	4	4.7%	2	2.3%	1	1.2%



La percepció de lentitud de la justícia és clara; un 89.6% dels usuaris opinen que és molt o bastant lenta. Tampoc hi ha dubtes respecte a la seva necessitat: més del 91.9% la consideren molt necessària.

Respecte a l'eficàcia, un 66.3% dels usuaris la qualifiquen com a molt o bastant eficaç, mentre que un de cada quatre la consideren poc eficaç.

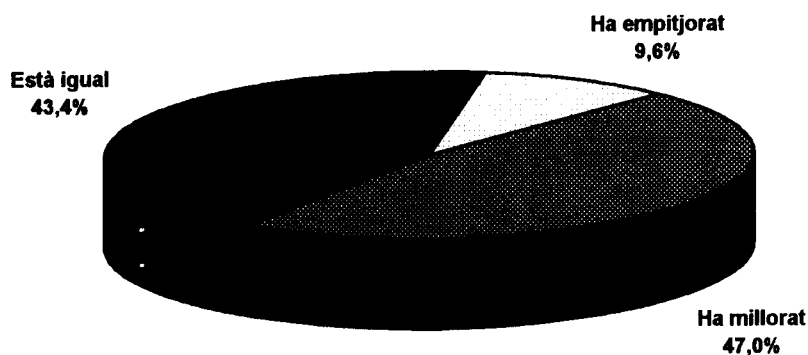
La meitat dels usuaris (51.2%) la consideren molt o bastant cara.

4.2. Creu que l'Administració de justícia en els darrers anys

4.2.1. Del total d'enquestats

Ha millorat	39	45.3%
Està igual	36	41.9%
Ha empitjorat	8	9.3%
ns / nc	3	3.5%
TOTAL	86	100.0%

4.2.1. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten

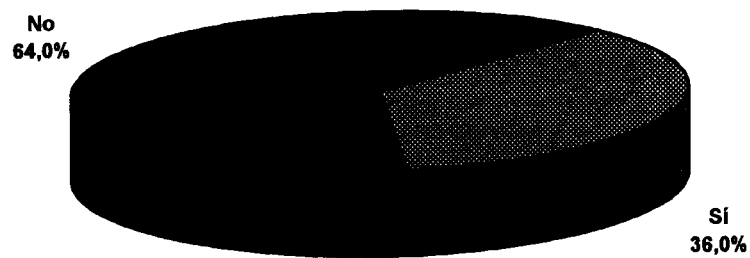


Dels usuaris que han donat resposta, quasi la meitat (47%) consideren que l'Administració de justícia ha millorat en els darrers anys.

No arriba al 10% els qui consideren que l'Administració de justícia en els darrers anys ha empitjorat.

4.3. Creu que a l'hora d'aplicar les lleis es dóna el mateix tracte a tothom

Sí	31	36.0%
No	55	64.0%
ns / nc	-	
Total	86	100.0%



Dos de cada tres usuaris (64%) manifesten que a l'hora d'aplicar les lleis no es dóna el mateix tracte a tothom.

4.4. Creu que és fàcil parlar amb els jutges

Sí	26	30.2%
De vegades	26	30.2%
No	21	24.4%
ns / nc	13	15.1%
Total	86	100.0%

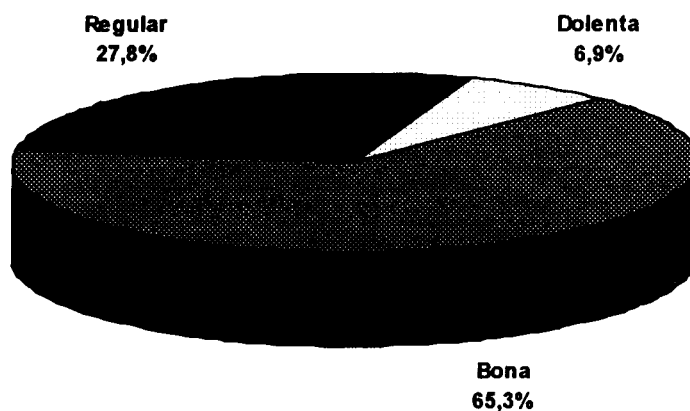
La tercera part dels usuaris (30.2%) consideren que és fàcil parlar amb els jutges.

4.5. Quina opinió té de la tasca professional dels jutges/magistrats

4.5.1. Del total d'enquestats

Bona	47	54.7%
Regular	20	23.2%
Dolenta	5	5.8%
ns / nc	14	16.3%
Total	86	100.0%

4.5.2. Sense comptabilitzar els que no saben o no contesten



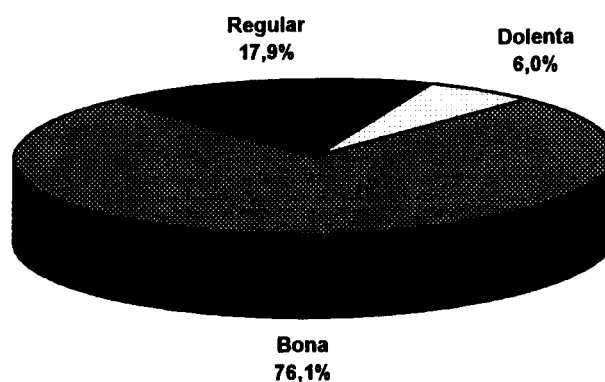
Dos de cada tres usuaris que han respost qualifiquen la tasca professional dels jutges/magistrats com a bona (65.3%).

4.6. Quina opinió té de la tasca professional de la resta de personal

4.6.1. Del total d'enquestats

Bona	64	74.5%
Regular	15	17.4%
Dolenta	5	5.8%
ns / nc	2	2.3%
Total	86	100.0%

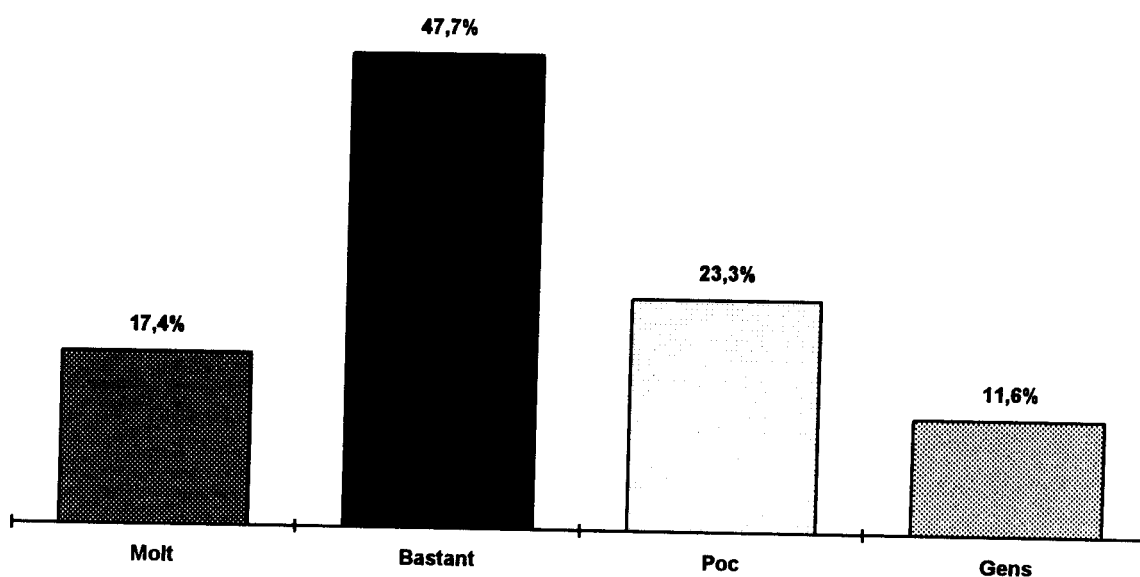
4.6.2. Sense comptabilitzar els que no saben o no contesten



Tres de cada quatre usuaris que han donat resposta valoren com a bona la tasca professional de la resta del personal que treballa en l'àmbit de l'Administració de justícia.

4.7. En quin grau confia en l'Administració de justícia

Molt	15	17.4%
Bastant	41	47.7%
Poc	20	23.3%
Gens	10	11.6%
ns / nc	-	
Total	86	100.0%



Dos de cada tres usuaris (65.1%) manifesten que confien molt o bastant en l'Administració de justícia.

CONCLUSIONS

Els enquestats qualifiquen l'Administració de justícia com a lenta, necessària i més aviat cara.

Més de la meitat consideren que l'Administració de justícia és molt o bastant eficaç. Només un de cada quatre usuaris la considera poc eficaç.

Quasi la meitat dels usuaris consideren que l'Administració de justícia ha millorat en els darrers anys. Aquest grup supera els qui consideren que està igual. La percepció d'empitjorament correspon a un grup reduït (9.6%).

Dos de cada tres usuaris consideren que les lleis no s'apliquen de forma igual per a tothom.

Respecte a l'opinió sobre la tasca professional dels jutges/magistrats, un 65.3% dels usuaris la qualifica com a bona. La tasca de la resta del personal és qualificada igualment com a bona pel 76.1% dels usuaris. La valoració negativa no arriba en cap cas al 10% dels usuaris.

Pel que fa al grau de confiança en l'Administració de justícia, un 65.1% hi confia molt o bastant, i superen clarament els qui diuen confiar-hi poc o gens (34.9%).

BLOC 5
EDIFICIS I INSTAL·LACIONS

5.1. Considera que es pot arribar fàcilment a l'edifici judicial

Sí	54	62.8%			
No	32	37.2%	Senyalització deficient	2	6.2%
			Comunicacions deficientes	7	21.9%
			Informació insuficient jutjat	1	3.1%
			Altres motius	22	68.8%
Total	86	100.0%			

Un 37.2% dels enquestats manifesten que no és fàcil arribar a l'edifici judicial.

Dins d'altres motius, destaquen la dificultat d'aparcament (20).

5.2. Dins l'edifici, com ha trobat l'oficina on es dirigia

Fàcilment	75	87.2%
Amb alguna dificultat	10	11.6%
Amb molta dificultat	1	1.2%
ns / nc	-	
Total	86	100.0%

Un cop dins de l'edifici, quasi tots els usuaris diuen haver trobat amb facilitat el lloc on es dirigien (87.2%). Només un 1.2% dels usuaris manifesta haver patit dificultats per trobar l'oficina judicial on es dirigia.

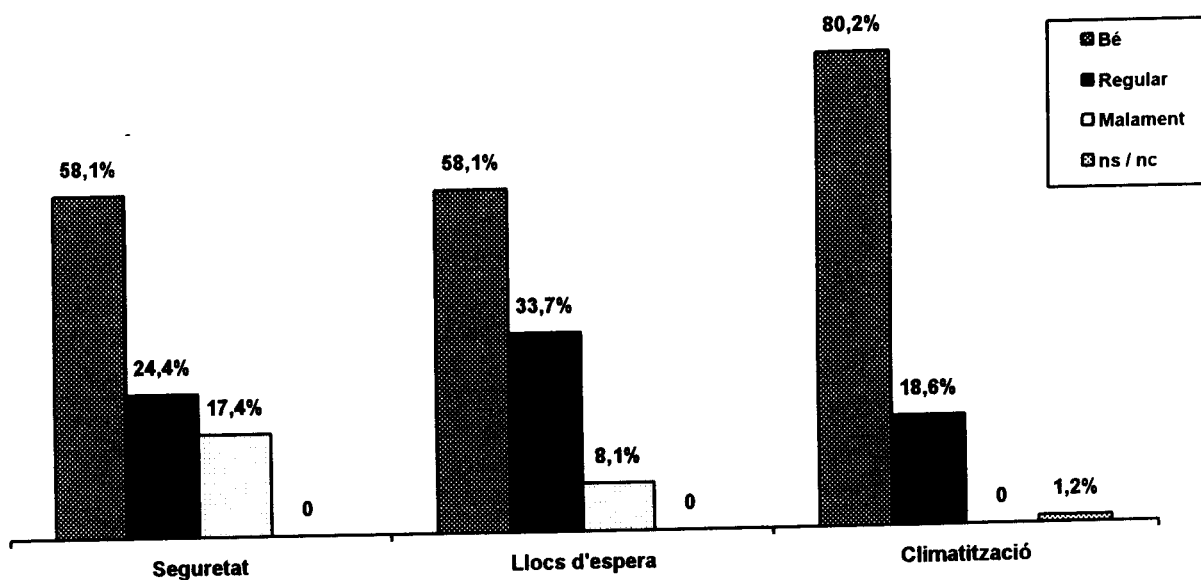
5.3. Creu que la retolació per orientar-se dins l'edifici és adequada

Molt	38	44.2%
Bastant	36	41.9%
Poc	11	12.8%
Gens	1	1.2%
ns / nc	-	
Total	86	100.0%

Un 86.1% dels usuaris qualifica com a molt o bastant adequada la retolació per orientar-se dins de l'edifici judicial.

5.4. Com a usuari, com valora els següents aspectes de l'edifici i instal·lacions

	Bé		Regular		Malament		ns / nc	
Seguretat	50	58.1%	21	24.4%	15	17.4%	-	
Llocs d'espera	50	58.1%	29	33.7%	7	8.1%	-	
Climatització	69	80.2%	16	18.6%	0	.0%	1	1.2%



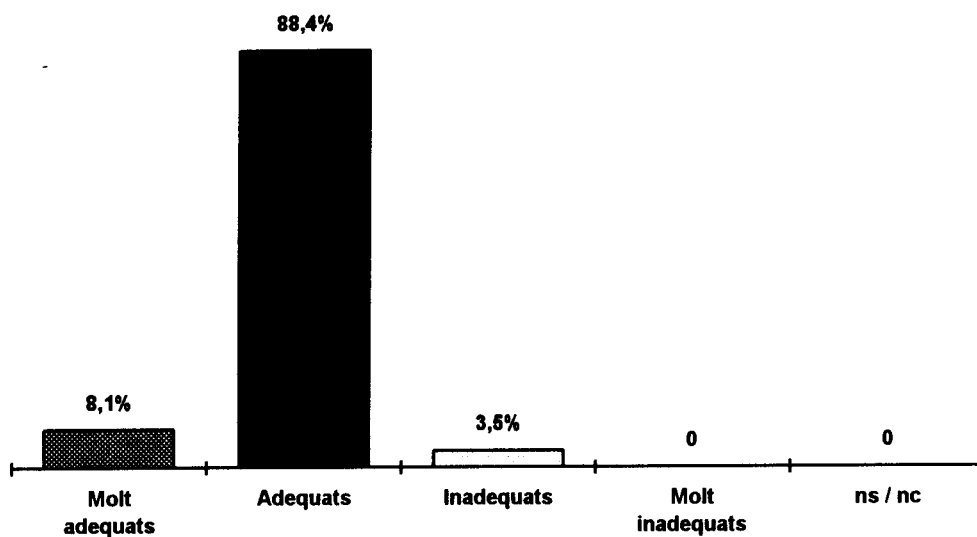
Més de la meitat dels usuaris qualifiquen com a bona la seguretat i els llocs d'espera. La climatització, per al 80.2% dels usuaris, és bona. La qualificació de dolenta només la dona un 17.4% dels usuaris a la seguretat, i un 8.1% als llocs d'espera.

5.5. Ha trobat a faltar cap altre servei

La resposta més destacable és la falta d'assessorament/informació (4).

5.6. En general, considera que els edificis i instal·lacions són

Molt adequats	7	8.1%
Adequats	76	88.4%
Inadequats	3	3.5%
Molt inadequats	-	
ns / nc	-	
Total	86	100.0%



El 96.5% dels usuaris consideren que els edificis i instal·lacions són adequats. Només el 3.5% donen la qualificació d'inadequats.

CONCLUSIONS

Una tercera part dels usuaris opina que no és fàcil arribar a l'edifici judicial; però un cop dins de l'edifici, el 87.2% manifesta haver trobat amb facilitat l'oficina on es dirigia.

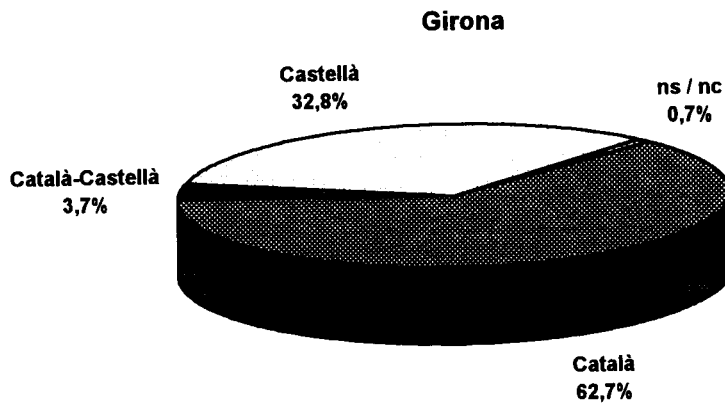
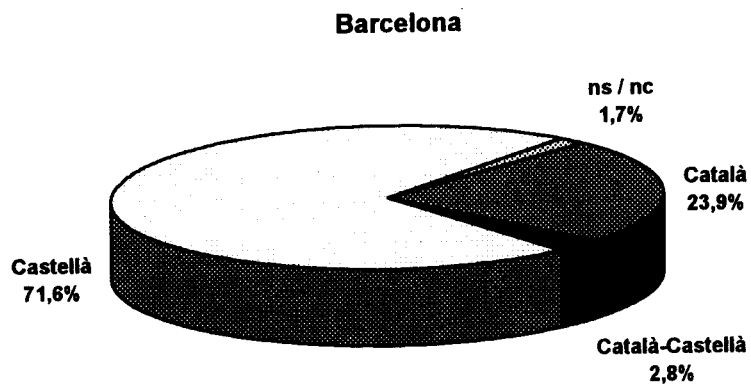
La retolació dels edificis és molt o bastant adequada (86.1%).

Els edificis judicials són considerats com a molt adequats o adequats pel 96.5% dels usuaris.

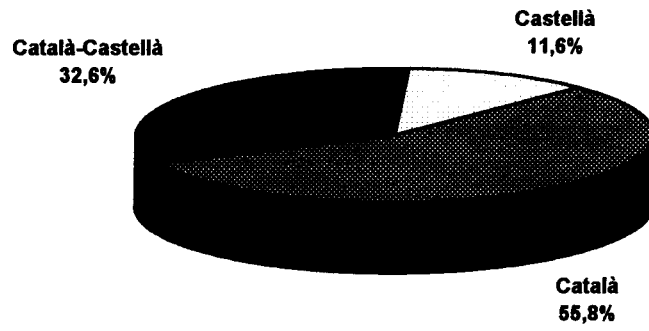
BLOC 6
LLENGUA UTILITZADA

6.1. En quina llengua es dirigeix al jutjat

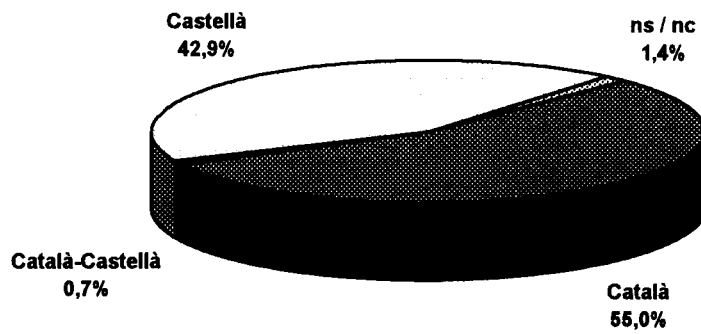
	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona		Catalunya	
Català	272	23.9%	84	62.7%	48	55.8%	77	55.0%	481	32.1%
Castellà	814	71.6%	44	32.8%	28	32.6%	60	42.9%	946	63.2%
Català-Castellà	32	2.8%	5	3.7%	10	11.6%	1	0.7%	48	3.2%
ns / nc	19	1.7%	1	0.7%			2	1.4%	22	1.5%
Total	1137	100%	134	100%	86	100%	140	100%	1497	100%



Lleida



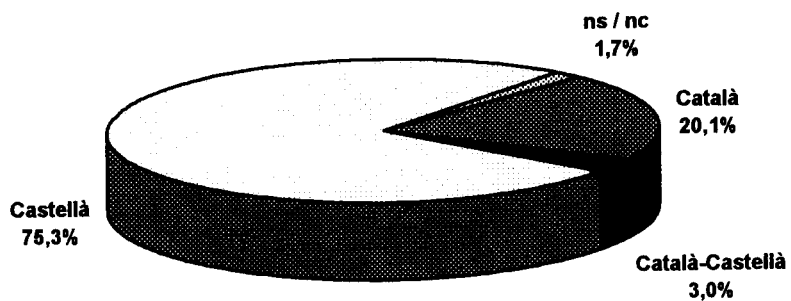
Tarragona



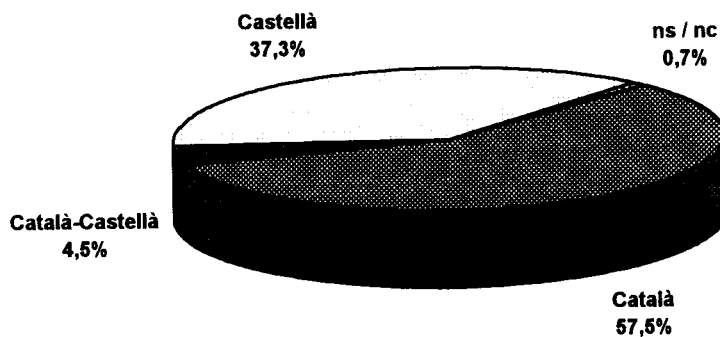
6.2. En quina llengua els han atès

	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona		Catalunya	
Català	228	20.1%	77	57.5%	34	39.5%	72	51.4%	411	27.5%
Castellà	856	75.3%	50	37.3%	43	50.0%	66	47.1%	1015	67.8%
Català-Castellà	34	3.0%	6	4.5%	9	10.5%			49	3.3%
ns / nc	19	1.7%	1	0.7%			2	1.4%	22	1.5%
Total	1137	100%	134	100%	86	100%	140	100%	1497	100%

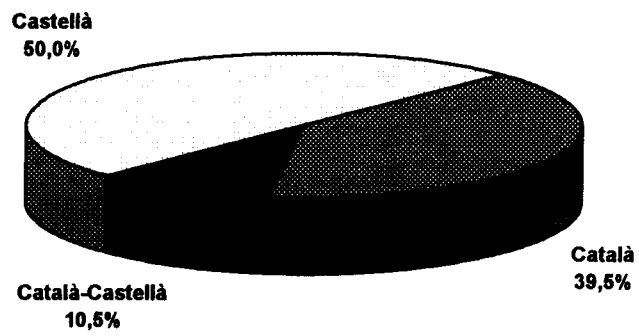
Barcelona



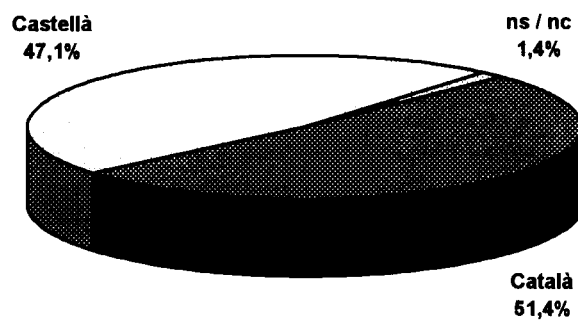
Girona



Lleida



Tarragona



CONCLUSIONS

Més de la meitat dels usuaris (55.8%) utilitzen el català per dirigir-se al personal dels jutjats.

Solament una part dels usuaris que s'hi dirigeixen en català (39.5%) són atesos en aquesta llengua. Això significa que un 16.3% dels usuaris que s'hi dirigeixen en català són atesos en castellà.

CONCLUSIONS GENERALS

Sobre el servei rebut per part de l'Administració de justícia (l'opinió com a usuari d'un servei públic)

En general, els usuaris fan una valoració global positiva sobre el servei rebut.

En concret, valoren positivament el tracte rebut per part del personal de l'Administració de justícia, la informació que els ha estat facilitada en relació amb el seu cas i el temps emprat en la gestió.

Com a qüestions crítiques, cal destacar que més de la meitat dels enquestats manifesta no saber qui els ha atès, que una quarta part manifesta tenir dificultats per entendre els papers rebuts del jutjat i que la majoria no saben on presentar una queixa.

Sobre la imatge de la justícia (l'opinió com a ciutadà)

La majoria d'enquestats consideren que l'Administració de justícia és molt lenta però, en qualsevol cas, molt necessària.

Més de la meitat creuen que la justícia és eficaç, alhora que manifesten confiar-hi molt o bastant.

Una majoria de ciutadans considera que la justícia a Catalunya ha evolucionat positivament en els darrers anys.

Sobre els edificis i les instal·lacions

En general, resulta positiva l'opinió dels enquestats en relació amb l'accés als edificis judicials, la seva retolació i les seves instal·lacions.

Sobre la llengua utilitzada

La utilització oral del català a l'àmbit territorial de Lleida es pot situar entre el 40-45%.

**RESULTATS
DE
TARRAGONA COMARQUES¹**

¹ Cal tenir present que s'han utilitzat xifres amb 4 decimals i que l'arrodoniment s'ha fet automàticament, per la qual cosa és possible trobar diferències d'una dècima amunt o avall.

BLOC 1
DADES IDENTIFICATIVES

1.1. Identificació d'enquestes per territori i jurisdiccions

1.1.1. Distribució d'enquestes per edificis i territoris

Barcelona	Palau de Justícia	151	10.1%
	Pg. Lluís Companys	320	21.4%
	Ronda Sant Pere	109	7.3%
	Via Laietana	159	10.6%
	Pl. Duc Medinaceli	19	1.3%
Berga		42	2.8%
Igualada		41	2.7%
Mataró		138	9.2%
Terrassa		158	10.6%
Total		1.137	76.0%
Girona		68	4.5%
Figueres		43	2.9%
Olot		23	1.5%
Total		134	9.0%
Lleida		63	4.2%
Cervera		23	1.5%
Total		86	5.7%
Tarragona		73	4.9%
Gandesa		10	0.7%
Reus		57	3.8%
Total		140	9.4%

La distribució de les enquestes per territoris i partits judicials que apareix en aquest quadre s'ajusta a l'establerta en el projecte d'acord amb els criteris de població, nombre d'òrgans judicials i plantilles.

1.1.2. Distribució d'enquestes per jurisdiccions

Civil	48	34.3%
Penal	5	3.6%
Mixta	71	50.7%
Social	-	
Registre civil	15	10.7%
Contenciosa administrativa	-	
Altres (*)	1	0.7%
Total	140	100.0%

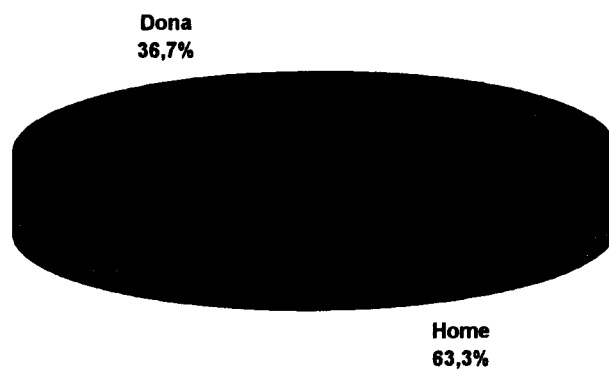
(*) Dins d'aquest apartat es troben respostes del tipus: fer una consulta, metge forense, SAT, SOJ.

Totes les enquestes corresponen a les jurisdiccions civil i penal. La separació completa entre aquestes dues jurisdiccions no és possible ja que, en el cas dels jutjats mixtos, es desconeix a quina d'aquestes dues jurisdiccions pertanyen.

1.2. Característiques sociodemogràfiques dels enquestats

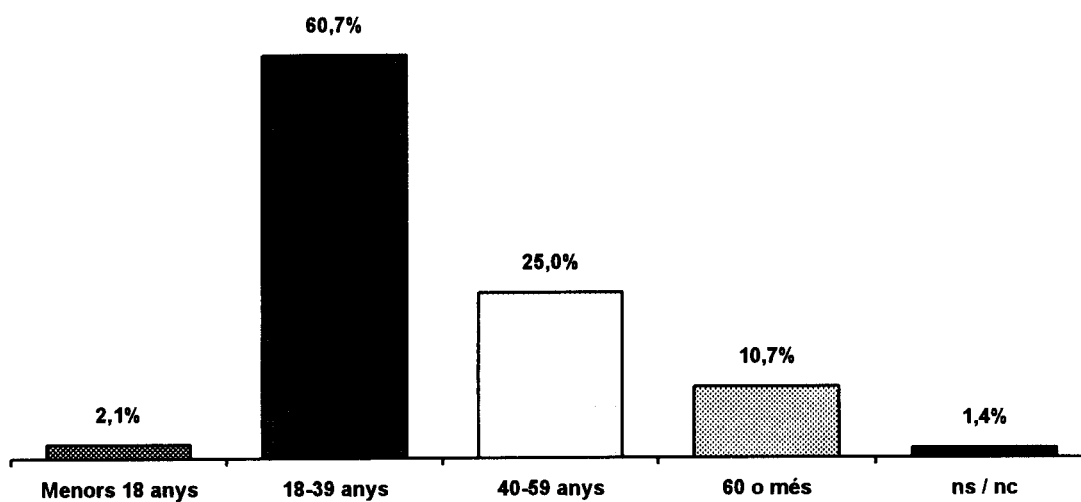
1.2.1. Sexe (dades referides al total de Catalunya)

Home	947	63.3%
Dona	550	36.7%
Total	1.497	100.0%



1.2.2. Edat

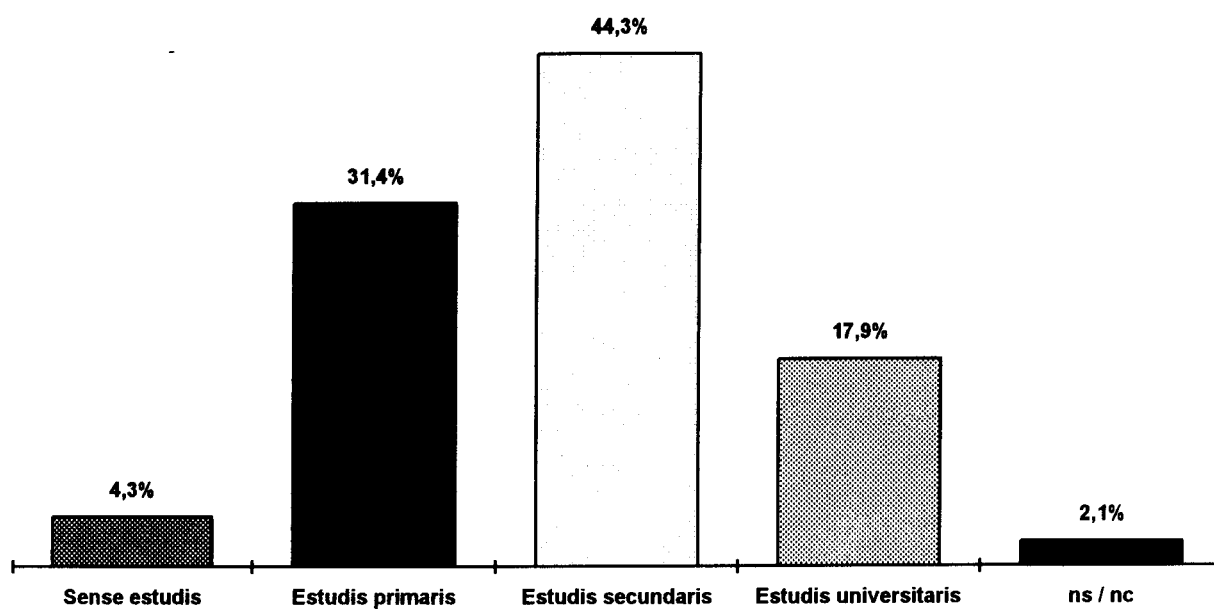
Menors 18 anys	3	2.1%
18-39 anys	85	60.7%
40-59 anys	35	25.0%
60 o més	15	10.7%
ns / nc	2	1.4%
Total	140	100.0%



La major part dels usuaris (62.8%) tenen una edat inferior als 40 anys i els que superen els 60 anys és un conjunt força reduït (10.7%).

1.2.3. Formació

Sense estudis	6	4.3%
Estudis primaris	44	31.4%
Estudis secundaris	62	44.3%
Estudis universitaris	25	17.9%
ns / nc	3	2.1%
Total	140	100.0%

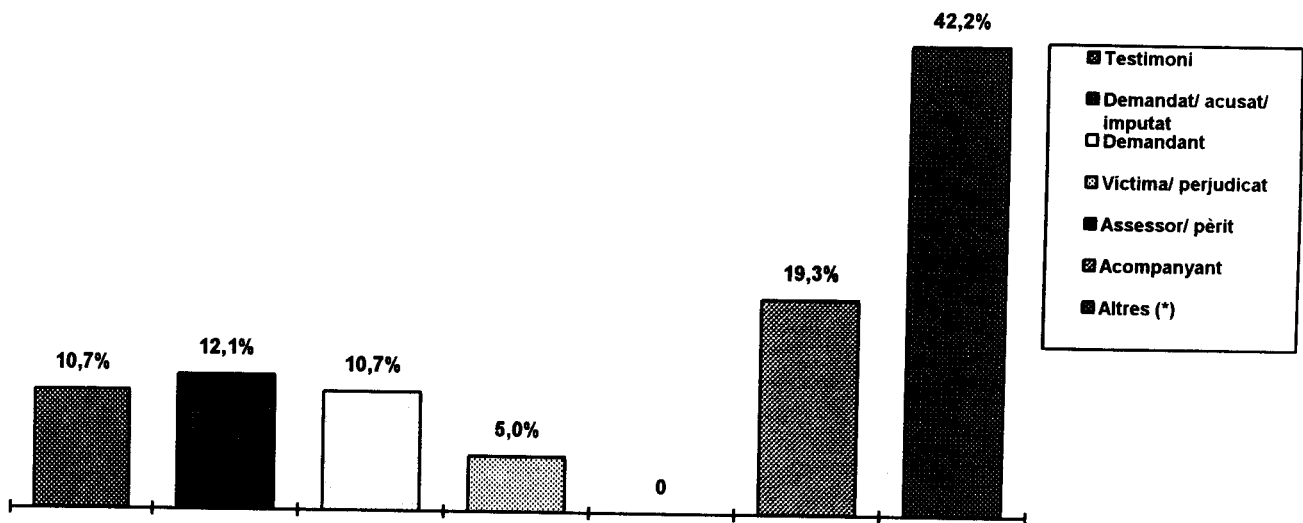


Els usuaris que no tenen estudis o solament els estudis primaris superen lleugerament una tercera part del total i passen del 60% aquells que tenen estudis secundaris o universitaris.

1.3. Dades dels enquestats en relació amb la justícia

1.3.1. En qualitat de què ha anat al jutjat

Testimoni	15	10.7%
Demandat/ acusat/ imputat	17	12.1%
Demandant	15	10.7%
Víctima/ perjudicat	7	5.0%
Assessor/ perit	-	
Acompanyant	27	19.3%
Altres (*)	59	42.2%
Total	140	100.0%



(*) Dins d'aquest apartat es troben motius com: tràmits, fer una consulta, demanar informació o veure un judici.

Quasi un 20%, el percentatge més alt si es prescindeix de la categoria "altres", manifesta haver anat al jutjat en qualitat d'acompanyant.

La presència al jutjat com a testimoni, demandat/acusat/imputat o demandant obté, per a cadascuna d'aquestes possibilitats, valors al voltant del 10%.

1.3.2. Ha vingut altres vegades a aquest jutjat

Sí	73	52.1%	1 a 3 vegades	57	78.1%
			4 a 6 vegades	10	13.7%
			7 o més vegades	6	8.2%
No	67	47.9%			
Total	140	100.0%			

La meitat dels usuaris han hagut de venir altres vegades al mateix jutjat.

1.3.3. I a algun altre jutjat

Sí	51	36.4%	1 a 3 vegades	36	70.6%
			4 a 6 vegades	6	11.8%
			7 o més vegades	9	17.6%
No	89	63.6%			
Total	140	100.0%			

Poc més d'un de cada tres usuaris manifesta haver anat a un altre jutjat.

1.3.4. Les decisions judicials han estat majoritàriament

Favorables	20	14.3%
Desfavorables	22	15.7%
Indiferents	77	55.0%
ns / nc	21	15.0%
Total	140	100.0%

Més de la meitat dels usuaris qualifiquen d'indiferents les decisions judicials. Les desfavorables afecten un grup reduït (15.7%).

CONCLUSIONS (Resum del perfil dels enquestats)

Majoritàriament entre els 18 i 39 anys.

Més del 60% tenen estudis secundaris o universitaris.

La situació d'acompanyant (19.3%) domina sobre les altres (demandant, demandat/acusat/imputat, testimoni, etc.)

La meitat dels usuaris no és la primera vegada que es relacionen amb l'Administració de justícia.

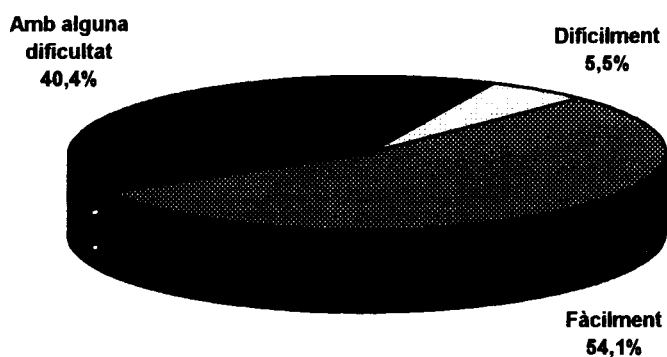
BLOC 2
VALORACIÓ DEL SERVEI REBUT

2.1. Ha entès els papers rebuts del jutjat

2.1.1. Del total dels enquestats

Fàcilment	59	42.1%
Amb alguna dificultat	44	31.4%
Difícilment	6	4.3%
No n'he rebut	23	16.4%
ns / nc	8	5.7%
Total	140	100.0%

2.1.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no han rebut cap paper del jutjat i els que no saben o no contesten



Dels usuaris que diuen haver rebut papers del jutjat, un 54.1% afirmen haver-los entès fàcilment i un 40.4% declaren entendre'ls amb alguna dificultat. Només el 5.5% diuen que la comprensió els ha estat difícil.

2.2. Ha resolt allò que ha vingut a fer avui

Sí	116	82.9%
No	21	15.0%
ns / nc	3	2.1%
Total	140	100.0%

Gran part dels usuaris (82.9%) indiquen que han pogut resoldre allò que els ha portat al jutjat.

2.3. L'han fet esperar per a la gestió d'avui

Sí	89	63.6%	Fins a 30 minuts	59	66.3%
			30 minuts a 1 hora	30	33.7%
			Més d'1 hora	-	
			ns / nc	-	
No	46	32.9%			
ns/ nc	5	3.6%			
Total	140	100.0%			

Pràcticament dos de cada tres usuaris diuen que els han fet esperar i un de cada tres que no. Quant al temps d'espera, són majoria (66.3%) els qui es refereixen a un temps inferior als 30 minuts.

2.4. Sap qui l'ha atès

Jutge/magistrat	11	7.9%
Secretari	15	10.7%
Personal administratiu	45	32.1%
No ho sap	46	32.9%
Altres	36	25.7%
ns / nc	9	6.4%
Total	140	100.0%

Una tercera part dels usuaris, una vegada han finalitzat la seva gestió amb l'Administració de justícia, no saben qui els ha atès.

2.5. Com sap qui l'ha atès

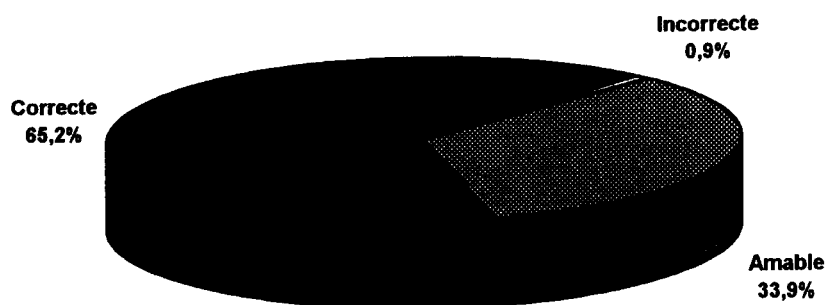
De les persones que han contestat afirmativament a la pregunta *Sap qui l'ha atès?*, resulta remarcable els elements que utilitzen els usuaris per identificar les persones que els han atès; així, podem trobar respostes del tipus: "era un judici" (2), "ho suposa" (2), "li han dit" (5) o "vestuari" (4), per no ser exhaustius.

2.6. Quin tipus de tracte li han donat

2.6.1. Del total d'enquestats

Amable	37	26.4%
Correcte	71	50.7%
Incorrecte	1	0.7%
ns/ nc	31	22.1%
Total	140	100.0%

2.6.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten

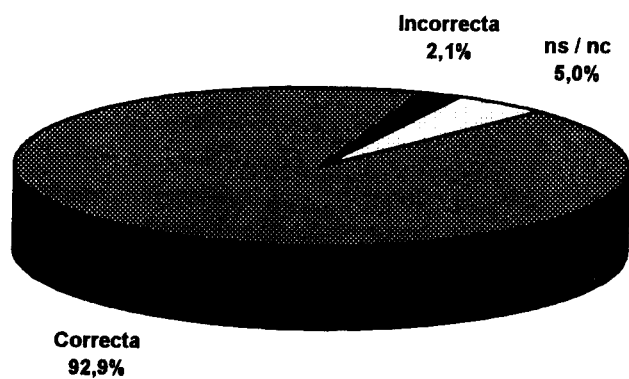


La majoria defineix el tracte donat com a correcte (65.2%). Menys de l'1% dels usuaris qualifiquen el tracte d'incorrecte.

El 99.1% dels usuaris que han donat resposta qualifiquen positivament el tracte rebut.

2.7. En general, la informaci3 que li han donat ha estat

Correcta	130	92.9%
Incorrecta	3	2.1%
ns / nc	7	5.0%
Total	140	100.0%



La major part (92.9%) valora com a correcta la informaci3 que, de forma general, se li ha donat. Aquells que la consideren incorrecta, no arriben al 10%.

CONCLUSIONS

Quasi la meitat dels usuaris que diuen haver rebut papers del jutjat manifesta tenir dificultats per entendre'ls.

La majoria dels usuaris (82.9%) indica que ha pogut resoldre allò que ha vingut a fer al jutjat.

Dues tercers parts afirmen que s'han hagut d'esperar, però la major part d'aquests (66.3%) indiquen que s'ha tractat d'un període de temps inferior als 30 minuts.

Un de cada tres usuaris finalitza la seva gestió sense saber qui l'ha atès.

Els usuaris fan, en general, una valoració positiva del tracte rebut del personal de l'Administració de justícia i manifesten haver rebut una informació correcta.

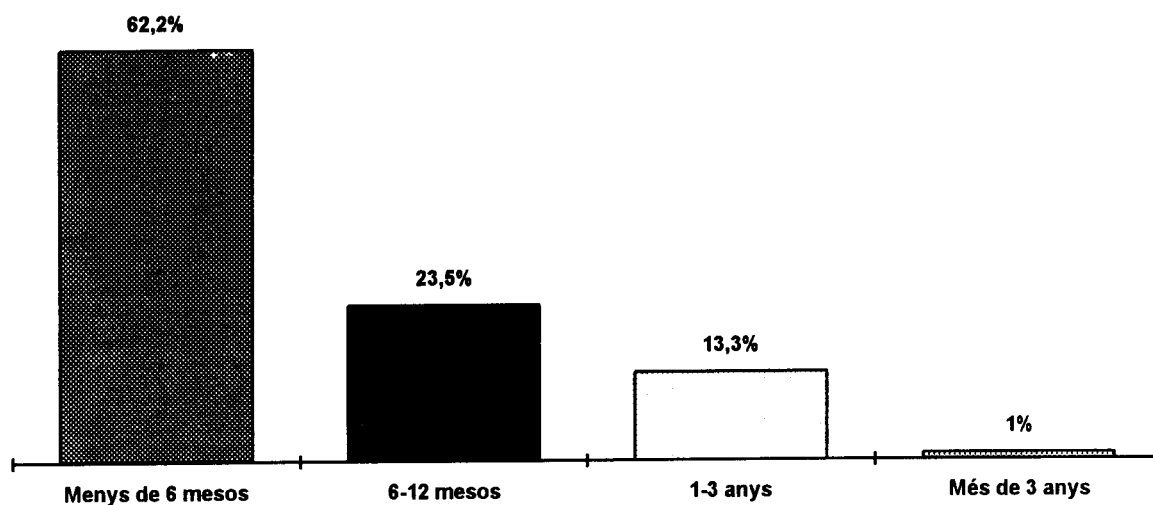
BLOC 3
FUNCIONAMENT DE L'OFICINA
JUDICIAL

3.1. Quan temps fa que s'ha iniciat el procediment que el porta al jutjat

3.1.1. Del total d'enquestats

Menys de 6 mesos	61	43.6%
6-12 mesos	23	16.4%
1-3 anys	13	9.3%
Més de 3 anys	1	0.7%
ns / nc	42	30.0%
Total	140	100.0%

3.1.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



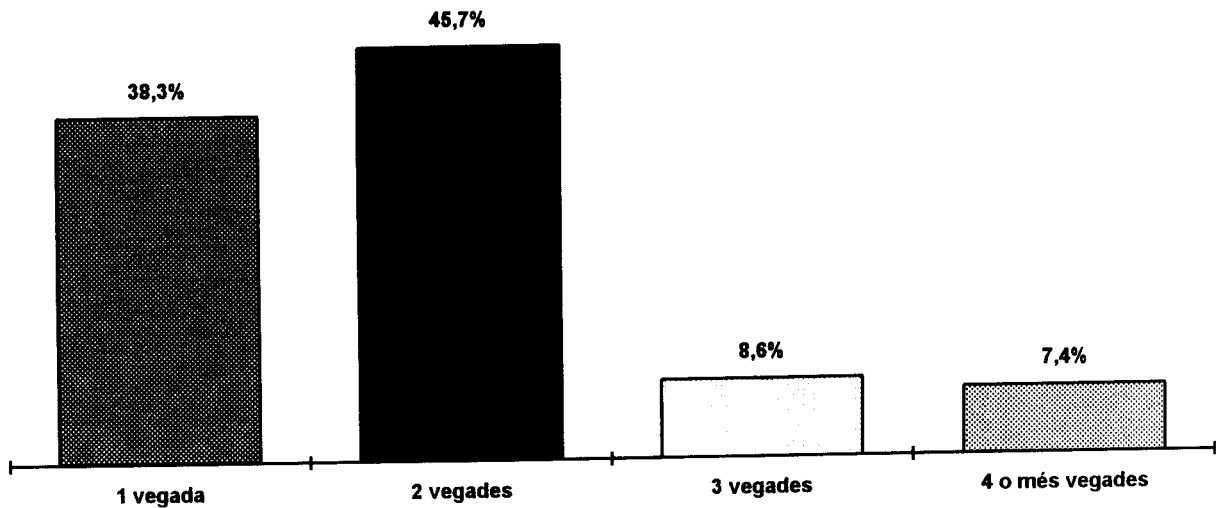
El 62.2% dels usuaris manifesta que el seu procediment fa menys de 6 mesos que s'ha iniciat. Aquells que es refereixen a un temps superior a l'any representen el 14.3%.

3.2. Quantes vegades ha hagut de venir per assumptes relacionats amb el seu cas

3.2.1. Del total d'enquestats

1 vegada	31	22.1%
2 vegades	37	26.4%
3 vegades	7	5.0%
4 o més vegades	6	4.3%
ns / nc	59	42.1%
Total	140	100.0%

3.2.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



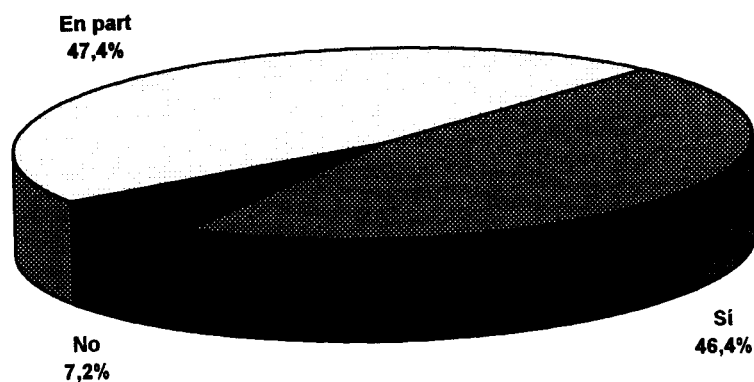
El conjunt dels usuaris indiquen que han hagut d'anar al jutjat 1 o 2 vegades per assumptes relacionats amb el seu cas.

3.3. Li ha estat fàcil informar-se sobre la situació del seu cas

3.3.1. Del total d'enquestats

Sí	45	32.1%
No	7	5.0%
En part	45	32.1%
ns / nc	43	30.7%
Total	140	100.0%

3.3.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



Més de la meitat dels enquestats manifesten haver tingut alguna dificultat a l'hora d'informar-se sobre el seu cas.

3.4. Si hagués de fer una queixa, sap on presentar-la

Sí	28	20.0%
No	106	75.7%
ns / nc	6	4.3%
Total	140	100.0%

Només el 20% dels usuaris sabrien on recórrer en el cas de voler presentar una queixa.

CONCLUSIONS

La meitat dels usuaris manifesta que s'ha trobat amb dificultats a l'hora d'informar-se sobre el seu cas.

El 85% dels enquestats indiquen que els seus procediments es van iniciar fa menys d'un any.

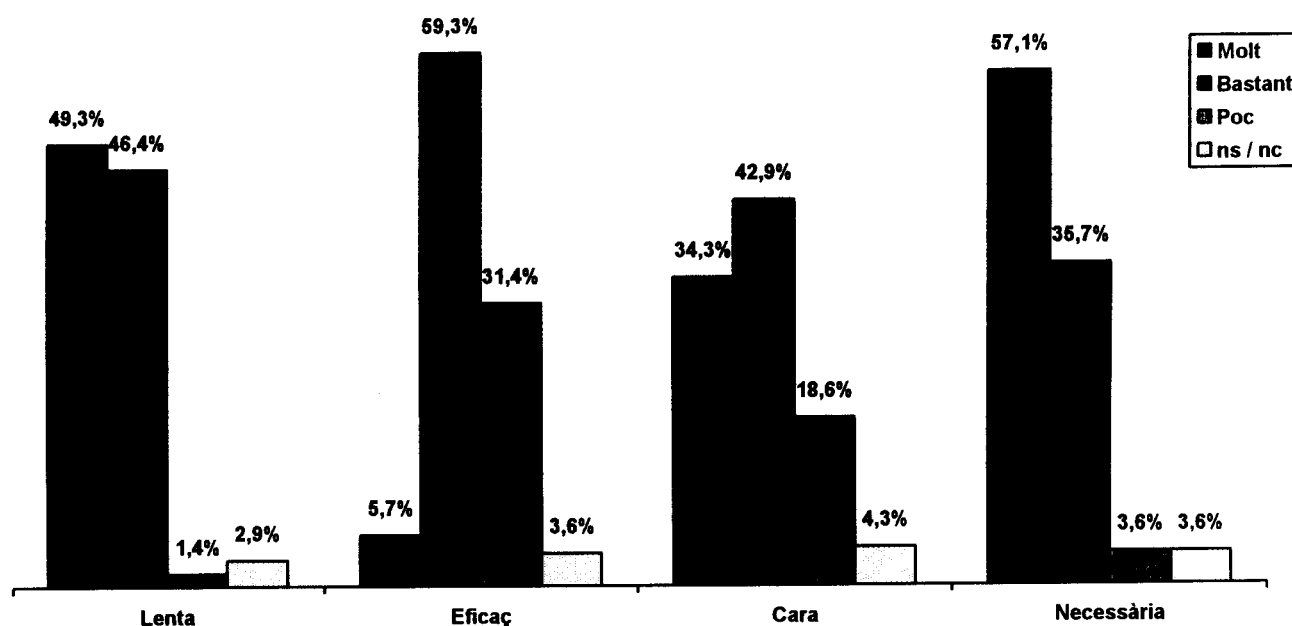
La major part dels usuaris (75.7%) no sabrien on presentar una queixa.

BLOC 4
PERCEPCIÓ DEL FUNCIONAMENT DE LA
JUSTÍCIA

En aquest bloc s'ha plantejat una bateria de preguntes amb la finalitat de conèixer la valoració de la justícia en general i de la tasca dels professionals al seu servei. S'han inclòs també unes preguntes sobre la percepció de l'evolució de la justícia en els darrers anys.

4.1 Creu que l'Administració de justícia és

	Molt		Bastant		Poc		ns / nc	
Lenta	69	49.3%	65	46.4%	2	1.4%	4	2.9%
Eficaç	8	5.7%	83	59.3%	44	31.4%	5	3.6%
Cara	48	34.3%	60	42.9%	26	18.6%	6	4.3%
Necessària	80	57.1%	50	35.7%	5	3.6%	5	3.6%



Els usuaris qualifiquen clarament la justícia com a lenta, necessària, cara i bastant eficaç.

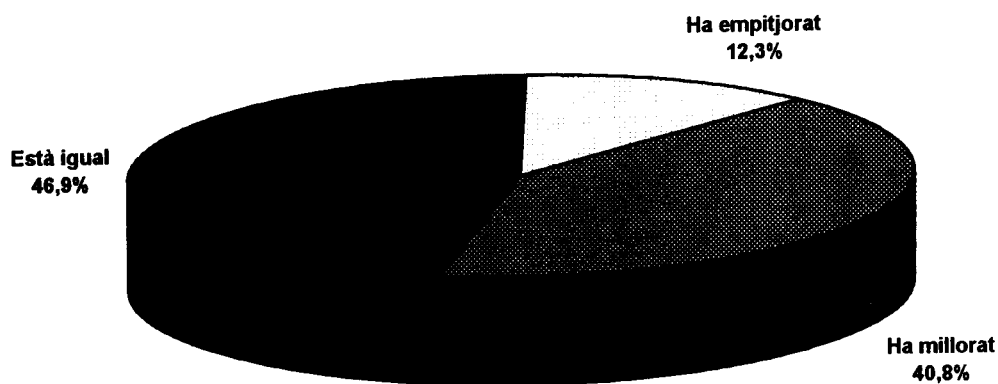
Més del 75% la consideren molt o bastant cara.

4.2. Creu que l'Administració de justícia en els darrers anys

4.2.1. Del total d'enquestats

Ha millorat	53	37.9%
Està igual	61	43.6%
Ha empitjorat	16	11.4%
ns / nc	10	7.1%
TOTAL	140	100.0%

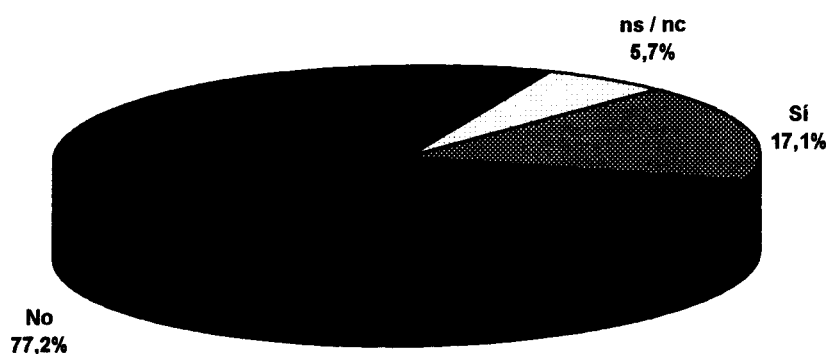
4.2.1. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



El 40.8% dels enquestats considera que la justícia ha millorat en els últims anys. Només un petit percentatge (12.3%) creu que ha empitjorat.

4.3. Creu que a l'hora d'aplicar les lleis es dóna el mateix tracte a tothom

Sí	24	17.1%
No	108	77.2%
ns / nc	8	5.7%
Total	140	100.0%



Només el 17.1% considera que a l'hora d'aplicar les lleis es dóna el mateix tracte a tothom.

4.4. Creu que és fàcil parlar amb els jutges

Sí	6	4.3%
De vegades	41	29.3%
No	84	60.0%
ns / nc	9	6.4%
Total	140	100.0%

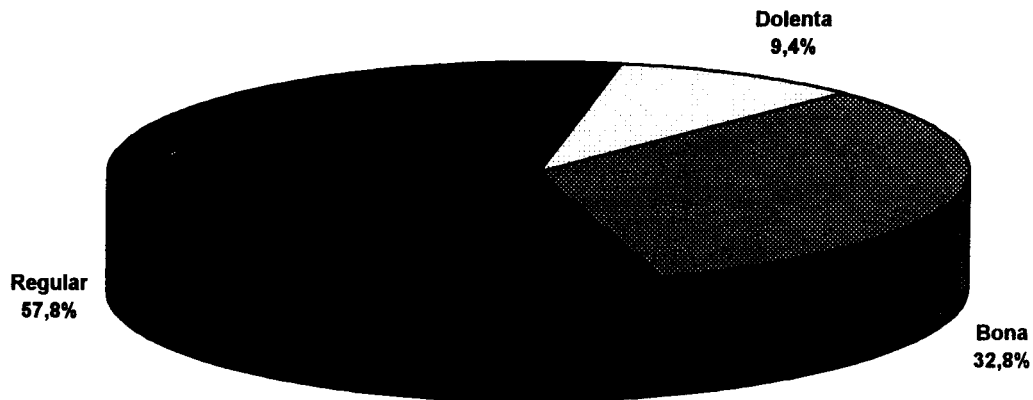
Són molt pocs aquells que manifesten clarament que és fàcil parlar amb els jutges. La gran majoria diu que no (60%) o que aquesta facilitat només es dóna a vegades (29.3%).

4.5. Quina opinió té de la tasca professional dels jutges/magistrats

4.5.1. Del total d'enquestats

Bona	42	30.0%
Regular	74	52.8%
Dolenta	12	8.6%
ns / nc	12	8.6%
Total	140	100.0%

4.5.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



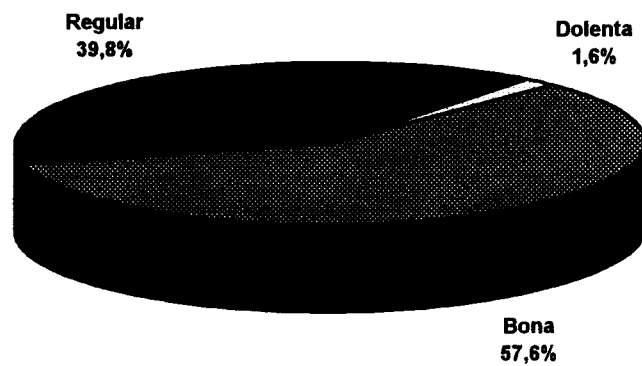
Només un de cada tres usuaris qualifica com a bona la tasca professional dels jutges i magistrats. La majoria la consideren regular.

4.6. Quina opinió té de la tasca professional de la resta de personal

4.6.1. Del total d'enquestats

Bona	75	53.6%
Regular	51	36.4%
Dolenta	2	1.4%
	12	8.6%
Total	140	100.0%

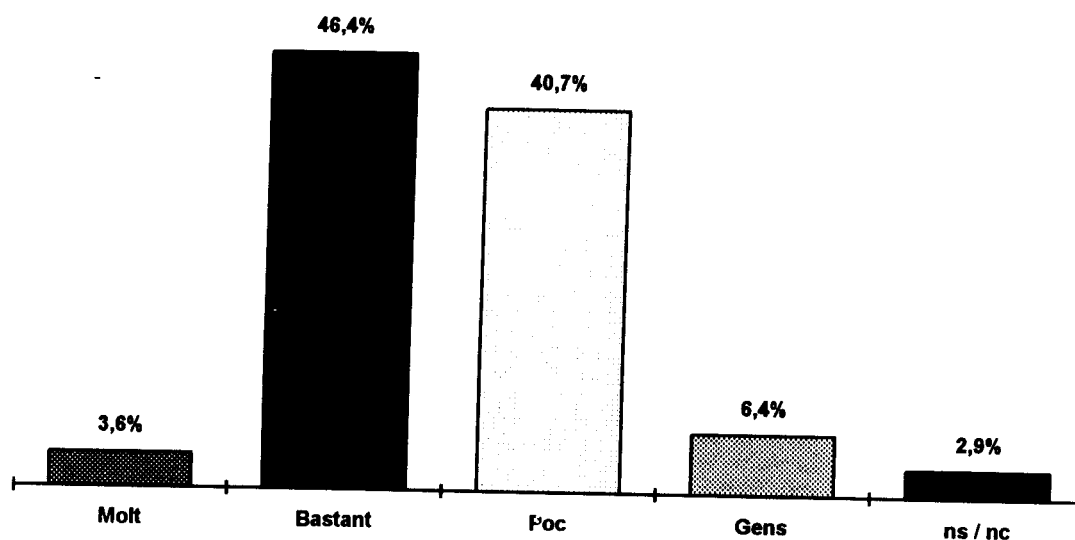
4.6.2. Sense comptabilitzar els enquestats que no saben o no contesten



Més de la meitat consideren bona la tasca professional de la resta de personal i només un de cada tres la consideren regular.

4.7. En quin grau confia en l'Administració de justícia

Molt	5	3.6%
Bastant	65	46.4%
Poc	57	40.7%
Gens	9	6.4%
ns / nc	4	2.9%
Total	140	100.0%



Són pocs els que confien molt o gens en l'Administració de justícia. Quasi tots els usuaris es divideixen entre els que hi confien bastant i el que hi confien poc, el primer grup supera lleugerament el segon.

CONCLUSIONS

El 40.8% dels usuaris considera que l'Administració de justícia ha millorat en els darrers anys i un grup lleugerament superior considera que està igual (46.9%). La percepció d'empitjorament correspon a un grup força reduït (12.3%).

És clara la percepció de l'usuari respecte a la desigualtat en l'aplicació de les lleis. El 77.2% manifesten que no es dóna igual tracte a tothom.

Els usuaris qualifiquen clarament la justícia com a lenta i com a necessària. Més del 75% la consideren, a més, com a molt o bastant cara.

L'opinió dels enquestats sobre el grau de confiança es troba molt anivellada; els que hi confien superen lleugerament (en un 2.9%) els qui no ho fan.

Respecte a l'opinió sobre la tasca professional dels jutges/magistrats, domina la valoració de regular (57.8%). Només una tercera part la considera bona. En canvi, més de la meitat consideren com a bona la tasca professional de la resta del personal.

BLOC 5
EDIFICIS I INSTAL·LACIONS

5.1. Considera que es pot arribar fàcilment a l'edifici judicial

Sí	110	78.6%	Motius ¹		
No	30	21.4%	Senyalització deficient	16	53.3%
			Comunicacions deficientes	7	23.3%
			Informació insuficient jutjat	11	36.7%
			Altres motius	2	6.6%
Total	140	100.0%			

Com a altres motius es respon: "difícil accés disminuïts" (2).

Una important majoria dels usuaris (78.6%) opina que és fàcil arribar a l'edifici judicial.

5.2. Dins l'edifici, com ha trobat l'oficina on es dirigia

Fàcilment	107	76.4%
Amb alguna dificultat	29	20.7%
Amb molta dificultat	3	2.1%
ns / nc	1	0.7%
Total	140	100.0%

Dins de l'edifici judicial, un de cada quatre usuaris diu que també és fàcil trobar el lloc on es dirigeixen

5.3. Creu que la retolació per orientar-se dins l'edifici és adequada

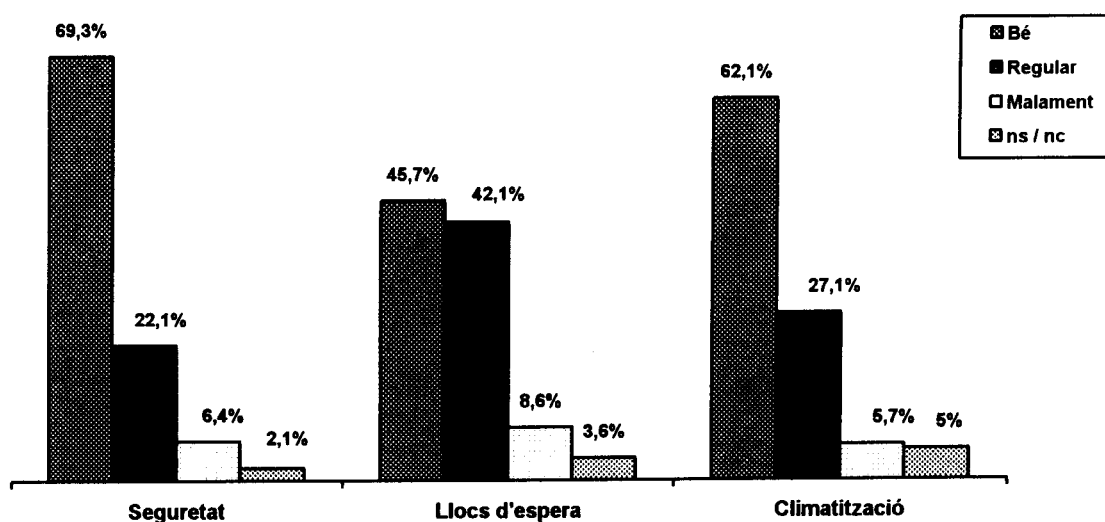
Molt	28	20.0%
Bastant	86	61.4%
Poc	19	13.6%
Gens	2	1.4%
ns / nc	5	3.6%
Total	140	100.0%

Més del 80% dels usuaris consideren la retolació com a molt o bastant adequada. No arriba al 15% els qui la troben poc o gens adequada.

¹ Com que una mateixa persona pot respondre diversos motius, el nombre és superior a 30; els percentatges, en conseqüència, són superiors al 100%, perquè estan referits a les 30 persones que han contestat que no.

5.4. Com a usuari, com valora els següents aspectes de l'edifici i instal·lacions

	Bé		Regular		Malament		ns/ nc	
Seguretat	97	69.3%	31	22.1%	9	6.4%	3	2.1%
Llocs d'espera	64	45.7%	59	42.1%	12	8.6%	5	3.6%
Climatització	87	62.1%	38	27.1%	8	5.7%	7	5.0%



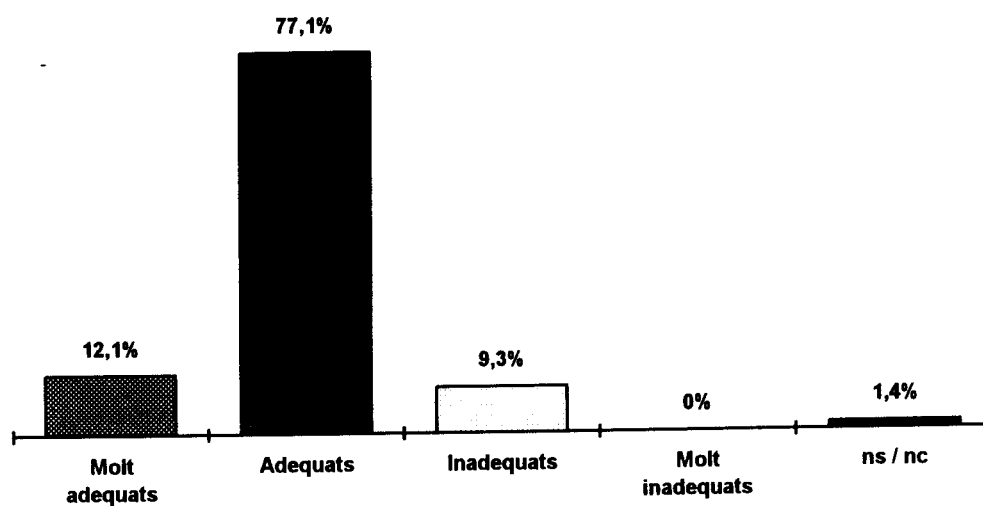
La seguretat i climatització dels edificis és considerada com a bona per més de la meitat dels usuaris. Els llocs d'espera són valorats de forma regular.

5.5. Ha trobat a faltar cap altre servei

De les persones que han contestat afirmativament, la majoria troben a faltar els serveis de "bar-cafeteria" (9).

5.6. En general, considera que els edificis i instal·lacions són

Molt adequats	17	12.1%
Adequats	108	77.1%
Inadequats	13	9.3%
Molt inadequats	-	
ns / nc	2	1.4%
Total	140	100.0%



La gran majoria dels usuaris consideren que els edificis judicials i les seves instal·lacions són adequats.

CONCLUSIONS

Es pot arribar fàcilment als edificis judicials (78.6%) i, dins d'aquests, tres de cada quatre usuaris no tenen dificultats per trobar el lloc on es dirigeixen.

La retolació dels edificis és adequada (81.4%).

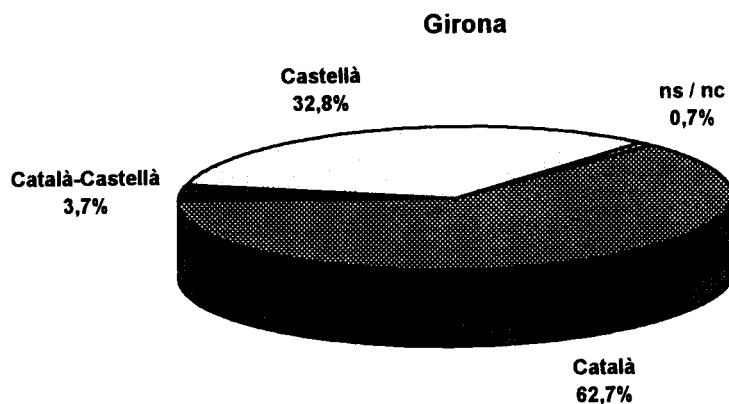
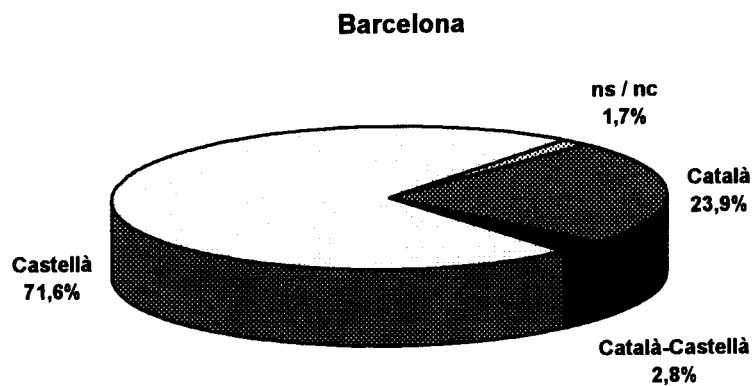
Més de la meitat dels usuaris consideren bona la seguretat i la climatització dels edificis. Els llocs d'espera obtenen una valoració entre bona i regular per a la majoria dels usuaris.

Els edificis judicials són considerats com a molt adequats o adequats per quasi el 90% dels usuaris.

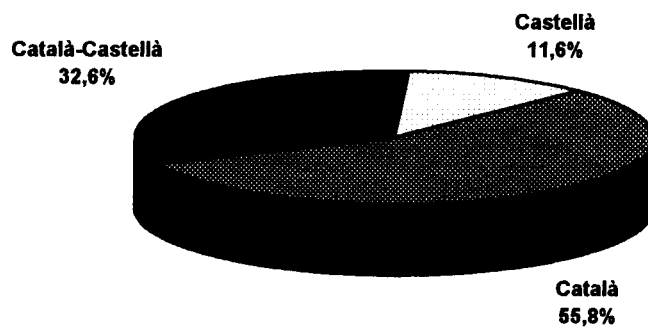
BLOC 6
LLENGUA UTILITZADA

6.1. En quina llengua es dirigeix al jutjat

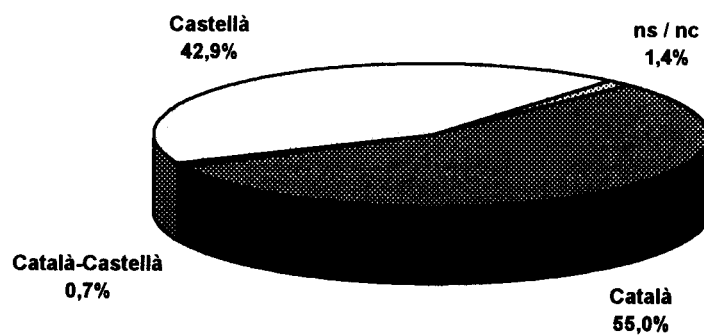
	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona		Catalunya	
Català	272	23.9%	84	62.7%	48	55.8%	77	55.0%	481	32.1%
Castellà	814	71.6%	44	32.8%	28	32.6%	60	42.9%	946	63.2%
Català-Castellà	32	2.8%	5	3.7%	10	11.6%	1	0.7%	48	3.2%
ns / nc	19	1.7%	1	0.7%			2	1.4%	22	1.5%
Total	1137	100%	134	100%	86	100%	140	100%	1497	100%



Lleida

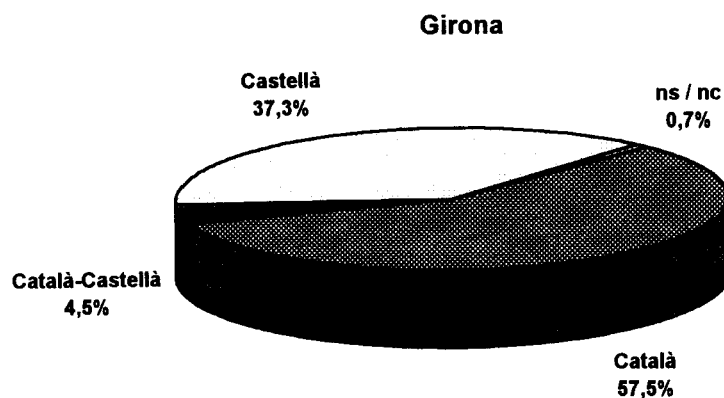
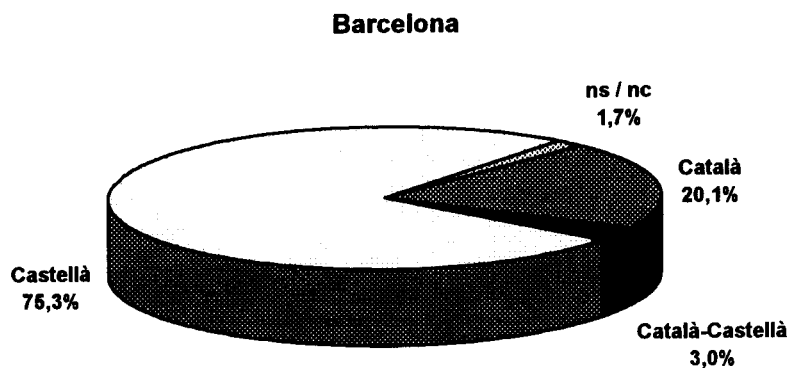


Tarragona

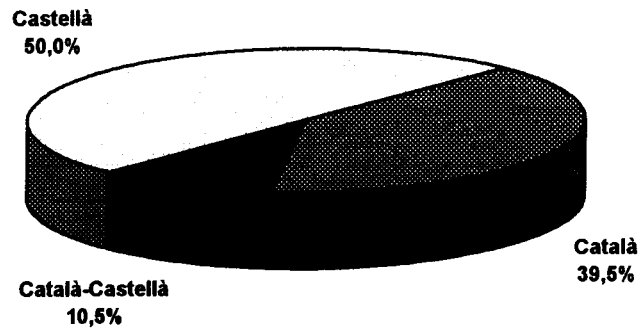


6.2. En quina llengua els han atès

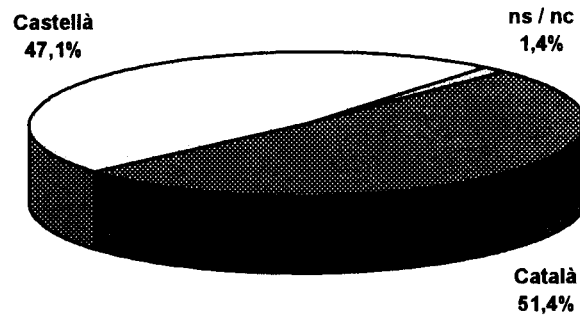
	Barcelona		Girona		Lleida		Tarragona		Catalunya	
Català	228	20.1%	77	57.5%	34	39.5%	72	51.4%	411	27.5%
Castellà	856	75.3%	50	37.3%	43	50.0%	66	47.1%	1015	67.8%
Català-Castellà	34	3.0%	6	4.5%	9	10.5%			49	3.3%
ns / nc	19	1.7%	1	0.7%			2	1.4%	22	1.5%
Total	1137	100%	134	100%	86	100%	140	100%	1497	100%



Lleida



Tarragona



CONCLUSIONS

Més de la meitat dels usuaris utilitzen el català per dirigir-se al personal del jutjat.

Una bona part d'aquests usuaris (51.4%) són atesos en català; tan sols un 3.6% d'usuaris, havent-se dirigit en català, han estat atesos en castellà.

CONCLUSIONS GENERALS

Sobre el servei rebut per part de l'Administració de justícia (l'opinió com a usuari d'un servei públic)

En general, els usuaris fan una valoració global positiva sobre el servei rebut; això no obstant, deixen constància d'alguns aspectes crítics sobre el funcionament de la justícia.

En concret, valoren positivament el tracte rebut per part del personal de l'Administració de justícia, així com la informació que els ha estat facilitada en relació amb el seu cas.

Com a qüestions crítiques, cal destacar que més de la meitat dels enquestats manifesta haver-se hagut d'esperar per dur a terme la gestió al jutjat, que quasi la meitat manifesta tenir dificultats per entendre els papers rebuts del jutjat i que la majoria no saben on presentar una queixa.

Sobre la imatge de la justícia (l'opinió com a ciutadà)

La majoria d'enquestats consideren que la justícia és molt lenta, cara, molt necessària i bastant eficaç.

La meitat exacta d'enquestats confia molt o bastant en l'Administració de justícia.

Una majoria considera que la justícia a Tarragona ha millorat en els darrers anys.

Sobre els edificis i les instal·lacions

En general, resulta positiva l'opinió dels enquestats en relació amb l'accés als edificis judicials, la seva retolació i les seves instal·lacions.

Sobre la llengua utilitzada

La utilització del català a l'àmbit terriotiral de Tarragona es pot situar a l'entorn del 50%.

ENQUESTA SOBRE L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA A CATALUNYA

(Document de treball)

Direcció General de Relacions amb
l'Administració de Justícia
Servei d'Organització i Planificació

Centre d'Estudis Jurídics i Formació
Especialitzada

Febrer 1998

ENQUESTA SOBRE L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA A CATALUNYA

ÍNDEX

1. Justificació
2. Objectius
3. Destinataris
4. Abast territorial
5. Metodologia: el questionari
6. L'enquesta als usuaris de l'Administració de justícia
 - 6.1. Determinació de la mostra: nombre d'enquestes que cal realitzar
 - 6.2. Distribució de les enquestes per províncies, partits judicials i edificis
 - 6.2.1 Nombre d'enquestes per audiència provincial
 - 6.2.2. Relació entre la seu de l'audiència i la resta de capitals judicials
 - 6.2.3. Enquestes, municipis i edificis per audiència provincial
 - 6.3. Els enquestadors
7. L'enquesta als advocats i procuradors
 - 7.1. Nombre d'enquestes que cal realitzar
 - 7.2. Distribució de les enquestes per províncies
8. Informació sobre la realització de l'enquesta
9. Els costos
10. Temps necessari per a la realització de l'enquesta
11. Calendari

Annexos

- I. Qüestionari
- II. Breu informació en relació amb algunes enquestes realitzades sobre l'Administració de justícia
- III. Qüestionaris emprats per a l'enquesta realitzada a Girona. 1997

ENQUESTA SOBRE L'ADMINISTRACIÓ DE JUSTÍCIA A CATALUNYA

1. Justificació

El Departament de Justícia té com a un dels seus objectius la millora de l'Administració de justícia a Catalunya. Els successius traspassos de competències que s'han anat assumint des de l'any 1990 han dotat el Departament de nous instruments per treballar envers la millora proposada.

Els recursos materials, econòmics i de personal que s'han emprat en l'àmbit de les competències assumides, així com la diversitat de projectes en marxa en favor de la millora d'aquesta Administració, són nombrosos. Cal, però, avaluar si totes les reformes i millores engegades són percebudes com a tals per l'usuari d'aquesta Administració i en quina mesura aquest troba realment en l'Administració de justícia el bon servei que per dret i per llei li correspon. La valoració que facin els usuaris serà finalment la que indiqui si s'estan aconseguint les millores proposades i on és necessari incidir per aconseguir aquest objectiu tenint en compte el nostre àmbit competencial.

A Catalunya no es disposa d'estudis recents que, amb la suficient fiabilitat, permetin valorar la percepció dels usuaris respecte al funcionament d'aquesta Administració. Per això es considera sobradament justificada la proposta de realitzar una enquesta amb aquest objectiu.

Per altra banda, l'interès d'aquestes dades no es limita al moment concret en què han estat recollides. La seva disposició permet, si l'enquesta es va repetint en períodes successius, establir comparacions per poder analitzar l'evolució que s'ha experimentat durant el temps en la percepció que tenen els ciutadans sobre l'Administració de justícia a Catalunya. És un tipus de valoració semblant a la que, a nivell estatal, realitza el Consell General del Poder Judicial sobre el funcionament dels tribunals de justícia i que es concreta en el document *Barómetros de opinión pública del CGPJ*, o en el País Basc la Viceconsejería de Justicia mitjançant els estudis d'opinió pública *Euskobarómetro*.

2.Objectius

Amb aquest projecte es pretén:

- Conèixer la percepció que hi ha a Catalunya, en un moment determinat, respecte a les instal·lacions i les persones que treballen a l'Administració de justícia, sobre la qualitat del servei que s'ofereix, el funcionament de l'oficina judicial i de l'Administració de justícia en general per part del conjunt de la població que es relaciona amb aquesta Administració o per part de determinats sectors que la componen
- Tenir els coneixements necessaris per dissenyar i planificar actuacions orientades a la millora de l'Administració de justícia en l'àmbit de les nostres competències o per fer les propostes de millora als organismes competents
- Disposar de dades per poder fer anàlisis comparatives dins l'àmbit territorial, de les diverses jurisdiccions, segons la tipologia dels usuaris, en l'àmbit de Catalunya i d'altres comunitats autònomes de què pugui disposar-se de dades
- Comptar amb dades per poder comparar aquesta percepció amb la pròpia dels professionals (advocats i procuradors)
- Disposar de dades per poder analitzar, en anys successius, l'evolució d'aquesta percepció

3. Destinataris

Per tenir una visió més completa de la percepció existent sobre el funcionament de l'Administració de justícia, cal valorar la percepció dels ciutadans que es relacionen amb aquesta Administració i la dels professionals que hi cooperen (advocats i procuradors). Per altra banda, aquests resultats hauran de comparar-se amb la percepció que té de l'Administració de justícia el personal que integra aquesta Administració: els que han estat traspasats a la Generalitat (oficials, auxiliars, agents i metges forenses) i els que no ho han estat (jutges, magistrats, fiscals i secretaris).

La percepció que correspon a aquest últim col·lectiu formarà part d'un estudi que es realitzarà més endavant, una vegada ja es disposi dels resultats que corresponen al primers col·lectius indicats.

En el present document es tractarà del plantejament de dues enquestes adreçades respectivament als usuaris de l'Administració de justícia i als professionals que hi cooperen (advocats i procuradors).

4. Abast territorial

L'enquesta es planteja a nivell de tota la població de Catalunya; queda, per tant, inclòs l'àmbit de les quatre audiències provincials. Les dades es recolliran de tal manera que es possibiliti, a més de la referència a la globalitat de Catalunya, l'anàlisi per àmbits territorials i per jurisdiccions.

S'ha considerat necessari incloure també la demarcació de Girona, encara que durant 1997 ja va fer-se a la ciutat de Girona una enquesta amb algunes característiques semblants. El fet que aquesta enquesta se centrés exclusivament en la ciutat de Girona sense tenir en compte altres capitals judicials, que quedés limitada a algunes de les preguntes que ara es proposen i el temps transcorregut, justifiquen sobradament l'aplicació a la demarcació d'aquesta nova enquesta. Cal també tenir present que d'aquesta manera serà possible la comparació de les dades per audiències provincials, ja que les dades s'originaran a partir d'una única font.

5. Metodologia: el qüestionari

L'estudi es durà a terme a través de la contestació a un qüestionari. El que va adreçat als usuaris de l'Administració de justícia, es proposarà a determinades persones que surtin dels edificis judicials que quedaran seleccionats. Es contestarà, per tant, fora dels edificis judicials i en resposta a unes preguntes formulades per enquestadors específicament preparats per a aquesta tasca. El qüestionari adreçat als advocats i procuradors es facilitarà a aquests professionals en les dependències que tenen assignades en els edificis judicials, per tal que puguin contestar-lo en el moment que considerin més oportú.

Aquests qüestionaris han estat elaborats per un equip integrat per tècnics de la Direcció General de Relacions amb l'Administració de Justícia i del Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada, i s'ha comptat, a més, amb la col·laboració i assessorament d'un tècnic extern. Per a l'elaboració de les preguntes s'ha fet una revisió de qüestionaris elaborats amb objectius semblants pel Consell General del Poder Judicial i per altres comunitats autònomes, i s'han tingut en compte els interessos específics del Departament de Justícia. En la formulació de les preguntes també s'ha considerat la diversa forma en què s'ha plantejat la resposta al qüestionari: responent a les preguntes d'un enquestador o bé omplint-lo en forma privada.

En l'annex pot consultar-se un exemplar complet d'aquests qüestionaris. Els principals apartats dels mateixos són els següents:

- Edificis i instal·lacions
- Valoració del servei rebut
- El funcionament de l'oficina judicial
- Opinió general sobre l'Administració de justícia
- Utilització del català
- Observacions

6. L'enquesta als usuaris de l'Administració de justícia

6.1. Determinació de la mostra: nombre d'enquestes que cal realitzar

Tenint en compte que la població total de Catalunya, d'acord amb el padró de 1996 és de 6.090.040 habitants, aplicant l'enquesta a una mostra de 1.500 persones s'obté una significativa representativitat d'aquesta amb relació a la població total. El marge d'error, en aquest cas, no arriba al 2.6 %.

QUADRE NÚM. 1

	1.500 enquestes
Marges d'error	2.6 %

6.2. Distribució de les enquestes per províncies, partits judicials i edificis

En l'anàlisi que es farà a continuació, es partirà de la base d'un total de 1.500 enquestes.

6.2.1. Nombre d'enquestes per audiència provincial

Les 1.500 enquestes s'han de distribuir entre les audiències provincials en forma proporcional a les seves respectives poblacions. Si es tenen en compte aquestes proporcions, el nombre d'enquestes que cal fer per província és el següent:

QUADRE núm. 2

	població	%	enquestes
Barcelona	4.628.277	75.9	1.140
Girona	530.631	8.8	131
Lleida	356.456	5.9	88
Tarragona	574.676	9.4	141
TOTAL	6.090.040	100	1.500

6.2.2. Relació entre la seu de l'audiència i la resta de capitals judicials

Dins de cada província és necessari, per tal de tenir una representació correcta del seu conjunt, tenir en compte l'especial importància que adquireix la seu de l'audiència provincial respecte a la resta dels municipis. Un primer element diferenciador serà, sens dubte, la població.

Tractant-se d'un estudi sobre l'Administració de justícia, cal referir-se no a la població corresponent a un municipi sinó a la que correspon a tot el partit judicial, incloent-se tant la capital judicial com la resta de municipis que integren el mateix partit judicial. La proporció de població entre aquests àmbits és la següent en cadascuna de les demarcacions:

QUADRE núm. 3

	població de la demarcació	població del Partit judicial amb audiència provincial	%	població de la resta partits judicials	%
Barcelona	4.628.277	1.508.805	32.5	3.119.472	67.5
Girona	530.631	152.877	28.9	377.754	71.1
Lleida	356.456	191.482	53.7	164.974	46.3
Tarragona	574.676	149.418	26.1	425.258	73.9

Els percentatges corresponents a cada demarcació segons les proporcions de població reflectides en el quadre anterior no manifesten la importància que judicialment té la capital provincial respecte a les altres capitals. Cal tenir present que és a la capital provincial on estan les audiències provincials i, per tant, on es tramiten i resolen una bona part dels recursos, i on estan quasi tots els jutjats socials i penals de tota la província.

Per tant, no seria correcte tenir solament en compte el criteri de població per establir la importància que ha de tenir la capital provincial en la determinació del nombre d'enquestes que li corresponen respecte al reste de les capitals judicials de la província. Per determinar aquesta xifra, d'acord amb la importància judicial d'aquestes capitals, s'ha optat per tenir en compte la relació existent entre la capital provincial i la resta de municipis pel que fa al nombre d'òrgans judicials i a la dimensió de la plantilla judicial. Es tracta de dos indicadors, clarament referits a l'àmbit judicial, que seran útils per facilitar una aproximació a la valoració que aquí interessa.

Aquestes dades, comparades amb les corresponents a la població, estan exposades en el quadre següent. S'observa que, si bé pel que fa a la població els percentatges entre la capital provincial i la resta de partits judicials estan, amb l'excepció de la província de Lleida, a l'entorn d'un 30% i 70%, respectivament, aquests percentatges varien significativament quan es tracta dels òrgans judicials i de la plantilla, i s'incrementen notablement a favor de les capitals provincials en tots els casos:

QUADRE Núm. 4

	població	% respecte al total	% respecte a la prov.	Òrgans judicials	% respecte al total	% respecte a la prov.	Plantilla	% respecte al total	% respecte a la prov.
Barcelona-P	4.628.277	75.9	100	301	74.1	100	4.720	78.2	100
Barcelona-C	1.508.805		32.6	167		55.5	2.980		63.1
Barcelona-R	3.119.472		67.4	134		44.5	1.740		36.9
Girona-P	530.631	8.8	100	42	10.3	100	540	8.9	100
Girona-C	152.877		28.9	19		45.2	274		50.8
Girona-R	377.544		71.1	23		54.8	266		49.2
Lleida-P	356.456	5.9	100	22	5.5	100	271	4.5	100
Lleida-C	191.482		53.7	14		63.7	197		72.7
Lleida-R	164.974		46.3	8		36.3	74		27.3
Tarragona-P	574.676	9.4	100	41	10.1	100	504	8.4	100
Tarragona-C	149.418		26.1	20		48.8	258		51.1
Tarragona-R	425.258		73.9	21		51.2	246		48.9
TOTAL	6.090.040	100		406	100		6.035	100	

P: Total provincial

C: Partit judicial on està la capital provincial

R: Resta de partits judicials de la província

El quadre anterior confirma plenament les proporcions d'enquestes que cal fer a cada província, tal com s'ha expressat en el punt 7.1, ja que les proporcions de població que corresponen globalment a cada província, comparades amb les proporcions d'òrgans judicials i plantilles del conjunt provincial, no presenten variacions significatives, fet que confirma la bondat de l'indicador escollit.

6.2.3. Enquestes, municipis i edificis per audiència provincial

Per a cada audiència provincial cal determinar:

- a. Quantitat d'enquestes que cal fer a la seu de l'audiència i a la resta de capitals judicials
- b. Capitals judicials que s'han de tenir en compte, a part de la seu de l'audiència, edificis i nombre d'enquestes

a. Quantitat d'enquestes que cal fer a la seu de l'audiència i a la resta de capitals judicials

De les dades exposades en el Quadre núm. 4, les corresponents a la plantilla són les que millor reflecteixen la diferència existent en l'àmbit judicial entre la seu de l'audiència i la resta de capitals judicials, ja que és a la seu de les audiències on es troben els òrgans col·legiats. La plantilla expressa bé, als efectes d'aquest estudi, la diferència que hi ha entre aquests òrgans i els unipersonals.

Aplicant aquest criteri es pot establir el nombre d'enquestes que corresponen a la seu de l'audiència i a la resta de partits judicials

QUADRE núm. 5

	Total enquestes		%	Enquestes
Barcelona	1.140	Seu audiència provincial	63	718
		Reste partits judicials	37	422
Girona	131	Seu audiència provincial	51	67
		Reste partits judicials	49	64
Lleida	88	Seu audiència provincial	73	64
		Reste partits judicials	27	24
Tarragona	141	Seu audiència provincial	51	72
		Reste partits judicials	49	69
TOTAL	1.500			1.500

b. Capitals judicials que s'han de tenir en compte, a part de la seu de l'audiència, edificis i nombre d'enquestes

En l'elecció d'aquestes capitals judicials, es mantindrà com a criteri general que quedin representats a cada província, sempre que ho permeti el nombre d'enquestes que han de dur-se a terme i les característiques de la província,

capitals judicials amb significatives diferències quant al nombre d'òrgans judicials que hi estan ubicats. Altres criteris que també es consideren són:

- Municipis en els quals no estigui previst el canvi de l'edifici judicial
- Municipis en els quals els òrgans judicials estiguin agrupats preferentment en un sol edifici
- Municipis en els quals els òrgans judicials estiguin ubicats en un edifici de construcció recent
- Municipis que no estiguin a les rodalies de les capitals provincials

El nombre d'enquestes que s'hagin de dur a terme en cadascuna d'aquestes capitals es determinarà en forma proporcional, tenint en compte el total d'enquestes que es faran per província en aquestes capitals i el nombre d'òrgans que correspon a cadascuna.

D'acord amb aquests criteris, s'exposa en els quadres següents el nombre d'enquestes que correspon fer a cada partit judicial, els edificis que es tindran en compte i el nombre d'enquestes per edifici.

QUADRE núm. 6

Província de Barcelona: Nombre d'enquestes per partit judicial i edifici

	Enques tes	Edificis	Nombre òrgans judic.	%	Nombre d'enquestes
1. Barcelona	718	Palau Justícia C.LI. Companys, s/n (TSJC, Aud. Prov.)	25	19.5	140
		C.LI. Companys 1-5 (Instrucció i penals)	54	42.1	302
		Via Laietana, 8-10 (Primera Instància)	27	21.1	151
		Rda. St. Pere, 41 (socials)	19	14.8	106
		Pl. D. de Medinacelli (Reg. Civil)	3	2.5	19
Subtotal	718		128	100	718
2. Resta província	422				
Berga		Gran Via, 23	2	9.5	41
Igualada		C. Milà i Fontanals, 1 bis	3	14.4	61
Mataró		Pl. F. Tomás i Valiente	7	33.3	140
Terrassa		Rbla. Egara, 336-342	9	42.8	180
Subtotal	422		21	100	422
TOTAL	1.140				1.140

QUADRE núm. 7

Província de Girona: Nombre d'enquestes per partit judicial i edifici

	Enques tes	Edificis	Nombre òrgans judic.	Nombre d'enquestes
1. Girona	67	Av. Ramon Folch, 4-6 (Aud. Prov, Pr. Inst. i Instr., Socials, Penals)	16	67
Subtotal	67		16	67
2. Resta província	64			
Olot		C. Bisbe Lorenzana, 2 (Pr. Inst. i Instr.)	2	21
Figueres		C. Poeta Marquina, 2 (Pr. Inst. i Instr.)	4	43
Subtotal	64		6	64
TOTAL	131			131

QUADRE núm. 8

Província de Lleida: Nombre d'enquestes per partit judicial i edifici

	Enques tes	Edificis	Nombre òrgans judic.	Nombre d'enquestes
1. Lleida	64	Edifici del Canyeret (Pr. Inst. i Instr, Socials, Penals)	16	64
Subtotal	64			64
2. Resta província	24			24
Cervera		C. Estudi vell. 15 (Pr. Inst. i Instr.)	2	24
Subtotal	24			24
TOTAL	88			88

QUADRE núm. 9

Província de Tarragona: Nombre d'enquestes per partit judicial i edifici

	Enques tes	Edificis	Nombre òrgans judic.	Nombre d'enquestes
1.Tarragona	72	Av.Pres.Ll.Companys, 10 (Aud.Prov.,Pr.Inst.i Instr.,Menors)	16	72
Subtotal	72			72
2. Resta província	69			
Gandesa		Av.Joan Perucho, 4 (Pr.Inst.i Instr.)	1	10
Reus		Av.Marià Fortuny, 73 (Pr.Inst.i Instr.)	6	59
Subtotal	69			69
TOTAL	141			141

6.3. Els enquestadors

A Barcelona es comptarà amb 8 enquestadors contractats pel CEJFE. Per a les altres províncies caldrà que, mitjançant les delegacions territorials del Departament de Justícia, es contractin dues persones per delegació, durant el període que s'estableixi, per a la realització de les enquestes.

Tots els enquestadors hauran d'assistir a una sessió de formació de 5 hores que tindrà lloc a Barcelona, a la seu del CEJFE. La DGRAJ, mitjançant les delegacions territorials, es farà càrrec de les despeses de transport i dieta corresponents als enquestadors que hagin contractat, així com de la retribució per les enquestes dutes a terme.

7. L'enquesta als advocats i procuradors

7.1. Nombre d'enquestes que cal realitzar

Per determinar aquest nombre, s'ha partit del col·lectiu d'advocats i procuradors que estan col·legiats, en exercici i resideixen en els partits judicials seleccionats per a l'enquesta anterior.

El nombre aproximat d'aquest col·lectiu, d'acord amb les informacions facilitades pels respectius col·legis professionals es situa a l'entorn de les 12.500 persones. En aquest cas, amb un total de 900 enquestes s'obtidria un marge d'error del 3.2%, el qual pot considerar-se plenament acceptable.

7.2. Distribució de les enquestes per províncies

D'acord amb les informacions facilitades pels col·legis d'advocats i procuradors pot afirmarse que:

- Del conjunt d'aquests professionals, els advocats representen aproximadament un 95%. Per tant, de les 900 enquestes, correspondran 854 als advocats i 46 als procuradors.
- La proporció d'aquests professionals que exerceixen i resideixen a la província de Barcelona representa aproximadament un 76% i el restant 24% es distribueix entre les altres províncies. Com les diferències entre aquestes són poc significatives s'atribuirà un 8% a cadascuna d'elles. Per tant a la província de Barcelona caldrà fer 675 enquestes i a les altres províncies 75 enquestes per província.

D'acord amb el que s'ha exposat, el nombre d'enquestes a advocats i procuradors que correspondrà per província serà el següent:

QUADRE Núm. 11

	Advocats	Procuradors	Total
Barcelona	641	34	675
Girona	71	4	75
Lleida	71	4	75
Tarragona	71	4	75
Total	854	46	900

Malgrat les xifres exposades cal recordar que, a diferència de l'enquesta als usuaris de l'Administració de justícia, en aquest cas no es compte amb uns enquestadors que garantixin el nombre total d'enquestes previstes. Com el nombre d'enquestes amb les què es comptarà no es coneixerà fins el final del procés, serà en aquell moment que haurà de plantejar-se el valor de les conclusions i la seva representativitat

8. Informació sobre la realització de l'enquesta

Abans de fer l'enquesta, caldrà informar-ne el president del TSJC, els de les Audiències provincials i tots els jutges degans de les capitals judicials incloses en l'estudi. A tal efecte se'ls enviarà una carta amb una breu descripció del projecte i amb les dates aproximades que s'han fixat.

Una informació semblant es farà arribar a les delegacions territorials del Departament de Justícia a Girona, Lleida i Tarragona, i a les gerències de suport judicial de Barcelona ciutat i Barcelona comarques.

9. Els costos

En el quadre següent s'exposen els costos tenint en compte l'opció de 1.500 enquestes. El cost de cada enquesta s'ha valorat en 350 PTA a les capitals provincials i 550 PTA a les altres capitals judicials.

QUADRE núm. 10

	Nombre enquestes	PTA
Barcelona capital	718	251.300
Altres partits judicials	422	232.100
Girona capital	67	23.450
Altres partits judicials	64	35.200
Lleida capital	64	22.400
Altres partits judicials	24	13.200
Tarragona capital	72	25.200
Altres partits judicials	69	37.950
SUBTOTAL	1.500	640.800
Coordinador tècnic		450.000
Material fungible (paper, material informàtic, etc.)		50.000
SUBTOTAL		500.000
TOTAL		1.140.800

10. Temps necessari per a la realització de l'enquesta

Els temps necessari per a la realització de les 1.500 enquestes, amb 8 enquestadors per a Barcelona i 2 per a cadascuna de les altres províncies, i calculant una mitjana de 10 enquestes per enquestador i dia, es representa en el quadre següent:

QUADRE núm. 11

	Nombre d'enquestes	Nombre enquestadors	Enquestes per enquestador /dia	Total enquestes/dia	Total dies
Barcelona	1.140	8	10	80	15
Girona	131	2	10	20	7
Lleida	88	2	10	20	5
Tarragona	141	2	10	20	8
TOTAL	1.500	14			

Calculant que l'enquesta es pugués dur a terme simultàniament a les 4 províncies, s'hi esmerçarien 15 dies hàbils, unes tres setmanes, sempre que es poguessin mantenir les previsions.

En el mateix temps podria dur-se a terme l'enquesta als advocats i procuradors.

11. Proposta de calendari

- Informació a jutjats, gerències i delegacions 2-5 de març
- Proves del qüestionari. Rectificació 2-6 de març
- Formació d'enquestadors 12 de març
- Període de realització de les enquestes 16 de març - 4 d'abril
- Introducció de les dades, depuració i anàlisi 17 d'abril - 17 maig
- Memòria descriptiva 18 de maig - 14 de juny
- Altres anàlisis de dades i valoració de resultats

OBSERVACIONS

Proposta en relació amb les diverses enquestes que es fan a l'Estat sobre l'Administració de justícia

Actualment es fan, en diverses comunitats autònomes, enquestes sobre l'Administració de justícia per detectar la percepció que tenen els ciutadans en relació amb el servei que ofereix aquesta Administració. El País Basc i València poden servir d'exemple. D'altra banda, el Consell General del Poder Judicial també duu a terme estudis semblants a tot l'Estat.

Es proposa, en aquest sentit, la posada en marxa d'alguna iniciativa per tal de poder arribar a una certa homogeneïtzació quant a la metodologia i al contingut, total o parcial, dels qüestionaris. D'aquesta manera seria possible establir comparacions fiables entre les diverses comunitats.

ANNEX II.

Breu informació en relació amb algunes enquestes realitzades sobre l'Administració de justícia

1. Consell General del Poder Judicial

L'any 1997 va encarregar dues enquestes sobre l'Administració de justícia. Van ser realitzades per DESMOSCÒPIA S.A.:

- A usuaris de l'Administració de justícia a partir d'una mostra de 45 jutjats facilitada pel CGPJ. Es van realitzar entrevistes personals seleccionant als entrevistats segons el motiu de la seva presència en el jutjat.
- A persones majors de 18 anys, d'ambdós sexes, de totes les comunitats autònomes. Mostra de 1.200 persones. Entrevistes a domicili.

2. País Basc

S'han fet tres enquestes diferents. La primera va ser dissenyada per la Viceconsejería de justicia i encarregada al Departament de Ciència política i de l'Administració de la UPV/EHU. Les altres dues van ser realitzades pel Departament de Justícia, Economia, Treball i Seguretat Social. Aquestes tres enquestes es dirigien respectivament als següents col·lectius:

- Als ciutadans. Entrevistes individuals a domicili.

Abril 1997

1.400 entrevistes

- Als professionals (advocats i procuradors). Qüestionari tramès per correu a tots els advocats i procuradors col·legiats en la comunitat. 646 enquestes contestades (12.4% del total).

Maig 1997

- Als membres del jurat dels 6 primers judicis d'aquest tipus celebrats en la Comunitat.

Gener-juny 1997.

3. Comunitat Valenciana:

Dues enquestes diferents. Les ha realitzat SIGMA DOS S.A. Les dues enquestes s'adrecen respectivament a:

- Ciutadans. Entrevistes individuals a domicili (27 preguntes).

Setembre-octubre 1996

1.011 entrevistes

- Als professionals (jutges, magistrats, secretaris, advocats i procuradors).
- Qüestionari tramès per correu.
Octubre-desembre 1996.
339 enquestes contestades. Qüestionari de 30 preguntes

4. Ajuntament de Barcelona

Una enquesta en què s'utilitzava la mostra emprada per als estudis sobre victimització. S'inclouen ciutadans que poden haver tingut o no alguna relació amb l'Administració de justícia en els últims tres anys. Es realitza una triple anàlisi:

- informacions aportades pels que han tingut alguna relació amb l'Administració de justícia
- opinions sobre l'Administració de justícia de tots els entrevistats
- opinió sobre la justícia municipal.

2.410 entrevistes
Juliol 1997.

5. Delegació Territorial de Girona

Dues enquestes adreçades respectivament:

- Als ciutadans que es relacionen amb l'Administració de justícia. Setembre-octubre 1997. 171 enquestes fetes a persones que sortien de l'edifici judicial de Girona del carrer R.Folch.
- Als professionals (advocats i procuradors). Els qüestionaris es van deixar a les caselles que tenen aquests professionals en les seves respectives sales d'aquest edifici. 92 enquestes contestades.