Georgia Judicial Administration and Management Reform (JAMR) Project

DPK CONSULTING

USAID-funded Georgia Judicial Administration and Management Reform (JAMR) Project

Contract No: 114-C-00-07-00068-00

სასამართლოს მომხმარებელთა კვლევა

ანგარიში

2010. August, Tbilisi, Georgia

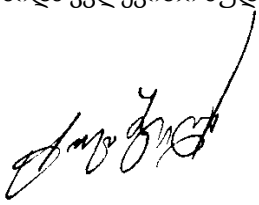
The Institute for Polling and Marketing
Tbilisi, Georgia; Tel: +995 32 99 72 14
www.ipm.ge

2010 წელი

5 SHEVCHENKO STREET
APT # 47/48
TBILISI 0110 GEORGIA
TEL: 983633

ანგარიშის ეს ვერსია ნებადართულია შემკვეთი კომპანიისათვის გადასაცემად. ხარისხის კონტროლი ხორციელდება მენეჯმენტის ხარისხის სტანდარტის ISO 9001:2000 ნორმების დაცვით. ხარისხის აუდიტის უფლება: IQNET, IPC, ტექნიკური ექსპერტიზის უფლება - ლიცენზია 000 148

შიდა კვლევითი აუდიტი დოკუმენტმა გაიარა: 21.08.2008



შემკვეთს აქვს უფლება მოითხოვოს დოკუმენტის კორექტირება კონტრაქტის, მისი დამატებების, ასევე, ამ დოკუმენტში მოცემული ვარაუდების შესაბამისობის ბაზაზე.

ანგარიშში მოცემული ინფორმაცია ეფუძნება 2000 პირისპირ ინტერვიუს მასალას.

2000 ინტერვიუ – საქართველოს 6 საქალაქო (რაიონულ) სასამართლოში

შინაარსი

ტექნიკური ანგარიში **4**
ძირითადი მიგნებები **5**
ანალიტიკური ანგარიში **10**
სამომხმარებლო კმაყოფილების შეფასება 10
სამომხმარებლო კმაყოფილების შეფასება: ინდექსური სისტემით 11
ინდექსური სისტემა 13
კმაყოფილების ინდექსები ჭრილებში 14
კმაყოფილების ინდექსები რეგიონალურ ჭრილში 15
კმაყოფილების ინდექსების შედარება 2008 და 2010 წლის კვლევებში 17
ინდექსების რუკა 18
აღწერილობითი ანგარიში **19**
რესპონდენტის სტატუსი 19
ინტერვიუების განაწილება სასამართლო პროცესის ტიპის მიხედვით 19
რესპონდენტის როლი 20
მომხმარებელთა მოტივაცია, სასამართლოში მისვლის მიზეზი 21
წინასწარი განწყობები 22
პოზიტიური წინასწარი განწყობის განმსაზღვრელი ფაქტორები (რეგრესიული ანალიზი) 23
მოსალოდნელი მომსახურების მიმართ წინასწარი განწყობა 24
წინასწარი განწყობები მოსალოდნელი სერვისისადმი 24
წინასწარი განწყობები საქმის მოგება–წაგების ჭრილში 29
ვიზიტების ინტენსივობა 30
სასამართლოს ემოციონალური და რაციონალური ატრიბუტების შეფასება 31
განაჩენის შეფასებები 32
დემოგრაფია 33
დასკვნები და რეკომენდაციები **34**

ტექნიკური ანგარიში

კვლევის მიზანი	სასამართლოს მომხმარებლების კმაყოფილების კვლევა
კვლევის მეთოდი	რაოდენობრივი კვლევა
კვლევის არეალი	თბილისი, ქუთაისი, ბათუმი, გორი, რუსთავი, მცხეთა
კვლევის მოცულობა	2000 დასრულებული პირისპირ ინტერვიუ
კვლევის მოცულობა რეგიონების მიხედვით	თბილისი 1014, მცხეთა – თიანეთი 90, ქვემო ქართლი 146, შიდა ქართლი 175, იმერეთი 232, აჭარა 343 ინტერვიუ
კვლევის სამიზნე აუდიტორია	სასამართლოს მომხმარებლები
შერჩევის სტრუქტურა	კვოტური შერჩევა
კვლევის ჩატარების პერიოდი	12 აგვისტო – 30 აგვისტო

ძირითადი მიგნებები

- 2008 წელთან შედარებით, სასამართლოთი კმაყოფილების ზოგადი ინდექსი უმნიშვნელოდ მომატებულია 59% დან 62,6% მდე

  კმაყოფილების ინდექსებში ზრდა შეინიშნება ყველა ფაქტორში. მნიშვნელოვნად (9 ერთეულით) გაზრდილია შენობის ადგილმდებარეობით, განლაგებითა და კომფორტით კმაყოფილება.

  ყველაზე უმნიშვნელო ზრდა ფიქსირდება სასამართლოს პროცედურების სიმარტივისა და ინფორმაციით უზრუნველყოფის, პროცედურების ოპერატიულობისა და აზრის გამოთქმის შესაძლებლობების ფაქტორებისათვის.

- რესპონდენტთა წინასწარი განწყობები სასამართლო პროცესთან დაკავშირებით ზოგადად ოპტიმისტურია.

  პოზიტიური წინასწარი განწყობის ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი ფიქსირდება პროფესიონალ მომხმარებელში. პროკურორების შემთხვევაში (43%), სამოქალაქო საქმეზე მომუშავე ადვოკატებში (28%), ადმინისტრაციულ საქმეებზე მომუშავე ადვოკატებში (21%). არაპროფესიონალ მომხმარებლებში გამოიკვეთა შემდეგნაირი სურათი: მოსარჩელე/მოპასუხეთა ყოველ მეოთხეს წინასწარი დადებითი განწყობა აქვს. ყველაზე დაბალი მაჩვენებლი აქვს დაზარალებულებს (12%) და ოჯახის წევრებსა და ნაცნობ–მეგობრებს (4%) .

- წინასწარი განწყობები განსხვავებულ მაჩვენებელს გვაძლევს რეგიონების მიხედვით. მოსალოდნელი მომსახურების მიმართ განწყობა[1] თბილისში გამოკითხული აუდიტორიის მხოლოდ 6,40% ისათვის არის სრულიად პოზიტიური, შიდა ქართლში 18,90%, მცხეთა მთიანეთი 22, 20%. ქვემო ქართლში, იმერეთსა და აჭარაში კი სრულიად

[1] Q4. მოდით ვისაუბროთ იმ შემთხვევაზე, რამაც <u>**დღეს მოგიყვანათ სასამართლში.**</u> როგორი განწყობით მოხვედით სასამართლოში ამ კონკრეტულ საკითხთან დაკავშირებით. ***(ვეკითხებით ყველას)*** მიუხედავად იმისა, თუ რა მიზნით მოხვედით…… შეფასებისათვის გთხოვთ გამოიყენოთ 5 ბალიანი შკალა, სადაც 5 ნიშნავს სრულიად დადებით განწყობას, 1 სრულიად უარყოფით განწყობას.

** სტატისტიკურად არასანდო მონაცემი*

დადებითი განწყობის მაჩვენებლები ბევრად მაღალია: (47,30%, 46,10% და 43,10% შესაბამისად)

- რეგრესიულმა ანალიზმა აჩვენა, რომ წინასწარი პოზიტიური განწყობის ფორმირება 52,48%–ით დამოკიდებულია მომხმარებელის მიერ წარმატების მოლოდინის ხარისხზე. რიგით შემდეგია მოსამართლის მიერ სამართლიანი გადაწყვეტილების მოლოდინის ცვლადი. ეს პარამეტრი პოზიტიური სამომხმარებლო განწყობების 21.58%–ს ხსნის. აღსანიშნავია, რომ გაცილებით მეტი მნიშვნელობა აქვს მოსამართლის სამართლიანობას (21,58%) და არა კვალიფიკაციას (7,55%).

  პერსონალის მხრიდან თავაზიანობის მოლოდინი პოზიტიური განწყობების 9,97%–ს ხსნის. შედარებით დაბალწონიანი ფაქტორებია წინასწარი პოზიტიური განწყობის ფორმირებაში: პროცესების სიმარტივე (4,23%), გარემოს ორგანიზებულობა/მოწესრიგებულობა (1,71), მომსახურე პერსონალის კვალიფიკაცია (1,07%)

  გარდა ამისა, რიგების საკითხი და კომფორტი სტატისტიკურად სრულიად უმნიშვნელო ატრიბუტებია. ისინი არ იღებენ მონაწილეობას პოზიტიური განწყობის ფორმირებაში სასამართლოს მომსახურების მიმართ.

- წინასწარი უკიდურესად ნეგატიური განწყობების ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი დაფიქსირდა იმ რესპონდენტებში, რომელთაც საქმე წააგეს (13% და 15%). ანალოგიურად, უკიდურესად დადებითი წინასწარი განწყობების ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი დაფიქსირდა იმ რესპონდენტებისთვის, რომელთაც საქმე მოიგეს (27%), შედარებით “წაგებულთა” 7% თან.
- ინდექსი არის სხვადასხვა ცვლადის ერთმანეთთან მიმართებაში არსებული პოზიციის და წონის გათვალისწინების საფუძველზე შექმნილი ანალიტიკური ერთეული.

  ინდექსებით ოპერირების უპირატესობა დაკავშირებულია დროში მის გამძლეობასთან. მაშინ როდესაც ცალკეული ცვლადის მაჩვენებელი დროთა განმავლობაში შეიძლება შეიცვალოს, ინდექსი დროში სტაბილურია და გვაძლევს მიმდინარე ცვლილებების პარალელურად მისი დინამიური მოდიფიკაციების დაფიქსირების შესაძლებლობას.

  სასამართლოს მომსახურების ხარისხის შეფასებისათვის გამოყენებული იყო 41 დებულება, რომელიც ქმნიდა პარამეტრების 10 ჯგუფს ფაქტორული ანალიზის საფუძველზე სასამართლო პროცესში ჩართული პირების/თანამშრომლების კვალიფიკაცია/კომპეტენციის ცვლადში გამოიყო 4 ფაქტორი, მოსამართლის,

პესრონალის, ადვოკატისა და პროკურორის კვალიფიკაცია. კვალიფიკაციის ინდექსი შესაბამისად დათვლილი იქნა ოთხივე ფაქტორისთვის ინდივიდუალურად.

ინდექსის მნიშვნელობა განისაზღვრება დიაპაზონში 1–100. სულ ნაწარმოებია 10 ინდექსი, მაქსიმალური კმაყოფილების ინდექსმა შეადგინა 73,13 და ის მიენიჭა სასამართლოს ადგილმდებაორების, განლაგებისა და კომფროტის ატრიბუტს. მინიმალური ინდექსია 56,62 და ის აღწერს სასამართლოს პროცედურების ოპერატიულობით კმაყოფილებას. საერთო ინდექსი ათივე პარამეტრისთვის ერთად შეადგენს 62,6–ს.

- თითოეული კმაყოფილების ინდექსი განსხვავდება იმის მიხედვით, რესპონდენტმა პროცესი მოიგო, წააგო თუ გადაწყვეტილება ჯერ არ არის გამოტანილი. ყველა ინდექსი იკლებს, როდესაც საქმე გვაქვს წაგებულ საქმეებთან.

ასეთი სურათი იმაზე მიუთითებს, რომ სასამართლოს მიმართ არ არსებობს რაციონალურ და ობიექტურ საფუძვლებზე აგებული განწყობები

წაგებული საქმეების შემთხვევაში კმაყოფილების ინდექსი ნაკლებია ისეთ ცვლადებშიც კი, რომელთაც თავად პროცესის შედეგთან არავითარი კავშირი არა აქვს, მაგალითად : ადგილმდებარეობა, განლაგება, კომფორტი, თანამშრომელთა თავაზიანობა და მზადყოფნა დახმარებისათვის. გამოდის, რომ „წაგებული საქმე“, როგორც კომპოზიცია არის გავლენის ისეთი ფაქტორი, რომელიც სასამართლოს შენობის ადგილმდებარეობის რეიტინგსაც კი დაბლა სწევს.

- რეგიონალურ ჭრილში ყველაზე დაბალი კმაყოფილების ინდექსით გამოირჩევა თბილისი (58%) და მცხეთა–თიანეთი (58%), ყველაზე მაღალი ინდექსით კი ქვემო ქართლი (71%).
- თბილისში ყველა ფაქტორს : 1.შენობის ადგილმდებარეობა, განლაგება, კომფორტი 2. თანამშრომლების მზადყოფნა დახმარებისთვის 3. თანამშრომლების თავაზიანობა 4. სასამართლოს პროცედურების სიმარტივე 5. სასამართლო პროცედურების ოპერატიულობა 6. აზრის გამოთქმის შესაძლებლობა 7. მოსამართლის კომპეტენცია 8. ადვოკატის კომპეტენცია 9. სასამართლოს პერსონალის კომპეტენცია 10. პროკურორის კომპეტენცია ყველა სხვა რეგიონზე დაბალი შეფასება აქვს. მცხეთა თიანეთში კი ფაქტორების უმეტესობას.

შიდა ქართლში საშუალოზე დაბალი კმაყოფილების მაჩვენებელი აქვს შენობის ადგილმდებარეობის, განლაგებისა და კომფორტის ფაქტორს (61%), თანამშრომელთა დახმარებისათვის მზადყოფნის ფაქტორს (63%), სასამართლოს პროცედურების

სიმარტივისა და ინფორმაციით უზრუნველყოფის ფაქტორს (58%) და სასამრთლოს პროცედურების ოპერატიულობას (58%).

- კმაყოფილების ინდექსები პროფესიონალი/არაპროფესიონალი მომხმარებლის ჭრილში განსხვავდება. პროფესიონალი მომხმარებლების კმაყოფილების ინდექსები უფრო მაღალია ვიდრე არაპროფესიონალების. გამონაკლისია პროკურორების და ადვოკატების კომპეტენციით კმაყოფილების ინდექსი, სადაც ის უფრო მაღალია არაპროფესიონალი მომხმარებლის შემთხვევაში.
- ერთ–ერთი მნიშვნელოვანი ცვლადი კვლევაში იყო რესპოდენტის შეფასება, თუ რამდენად სრულყოფილად მიიღო განმარტებები პროცესის მოგებისა თუ წაგების მიზეზის შესახებ. კვლევისას ირკვევა, რომ პროცესის მოგებულ რესპოდენტთა 80%–მდე აღიარებს ასეთი განმარტებების ფაქტს, როცა წაგებულ პროცესის რესპოდენტთა მხოლოდ 43.5% აღიარებს იგივეს. ისიც ფაქტია, რომ წაგებულ საქმეებში მონაწილე მხარეთა მხოლოდ 26% ჰქონდა იმედი, რომ საქმე წარმატებით დასრულდებოდა. გასაგებია, რომ მოგება/წაგების ცვლადი აქაც გავლენის ისეთი ფაქტორია, რომელიც სხვა ცვლადების მნიშვნელობას განსაზღვრავს.
- საგანწყობო ინდექსის შექმნაში მონაწილეობა მიიღო 6–მა დასკვნითმა ცვლადმა, რომლებიც ფორმირებული იყო შემდეგნაირად:
    - სასამართლო არის სანდო
    - სასამართლო არის მიუკერძოებელი
    - სასამართლო არის სამართლიანი
    - სასამართლო პროცედურები არის ოპერატიული
    - სასამართლო პროცესში ჩართული პირები არიან კომპეტენტურები
    - კმაყოფილი ვარ სასამართლოს მომსახურებით

თითოეული დებულება, ისევე როგორც ხარისხის მახასიათებლები, შეფასებული იყო 5 ბალიან შკალაზე. ამ ცვლადებისგან ჩვენ შევქმენით ფაქტორი, რომლის საფუძველზეც გამოვითვალეთ ინდექსი. ეს ინდექსი აღწერს თითოეულ რესპონდენტს სასამართლოსადმი დამოკიდებულებას წმინდა განწყობით დონეზე.

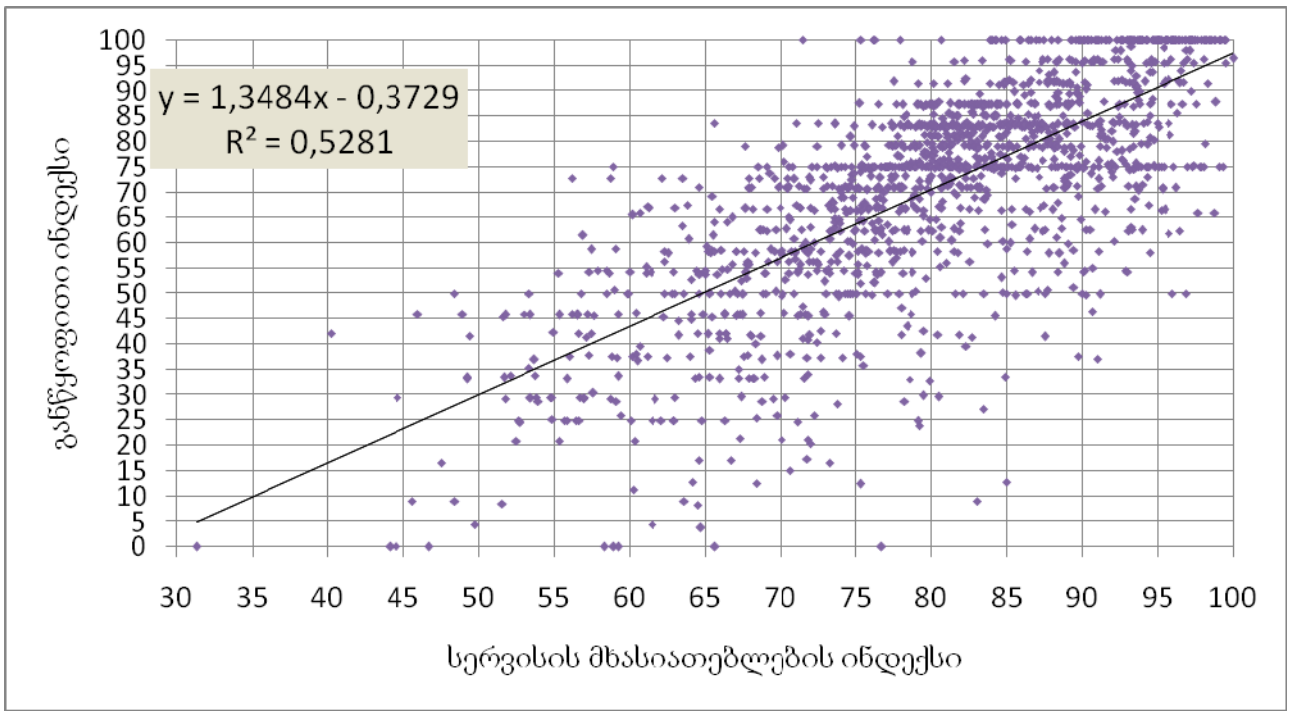
ინდექსის შექმნისათვის გამოყენებული იყო ფაქტორული და რეგრესიული ანალიზი.

საგანწყობო ცვლადები	მნიშვნელოვნება ინდექსის ახსნაში
სასამართლო არის სანდო	16,80%
სასამართლო არის მიუკერძოებელი	18,80%

სასამართლო არის სამართლიანი	17,70%
სასამართლო პროცედურები არის ოპერატიული	14,10%
სასამართლო პროცესში ჩართული პირები არიან კომპეტენტურები	15,90%
კმაყოფილი ვარ სასამართლოს მომსახურებით	16,80%

სასამართლო სისტემის საგანწყობო ინდექსის განსაზღვრაში თითქმის 6–ვე ცვლადი თანაბარი წონით მონაწილეობს, თუმცა მიუკერძოებლობა და სამართლიანობა სხვა ცვლადებზე უფრო მაღალი წონით ხსნის საბოლოო ინდექსს.

რაციონალურ და ემოციონალურ ფაქტორებს შორის დამოკიდებულება რომ უფრო თვალსაჩინოდ ვაჩვენოთ, გთავაზობთ მათ შორის კავშირის ამსახველ გრაფიკულ სურათს. ამ სურათზე თქვენ ხედავთ X Y ღერძზე განთავსებულ ინდექსებს და ამ ინდექსების გადაკვეთის წერტილებში ჩვენი კვლევის შერჩევის საბოლოო წერტილებს, ანუ რესპონდენტებს. კავშირი მათ შორის პირდაპირია, ანუ იზრდება ერთი, იზრდება მეორეც; მაგრამ მთავარია სად იწყებს ათვლას ერთი და მეორე ინდექსი. თუ დააკვირდებით, სერვისის ინდექსი ათვლას იწყებს დაახლოებით 30 ერთეულიდან, მაშინ როდესაც საგანწყობო შეადგენს მხოლოდ 5–ს. სერვისის ინდექსი ათვლის წერტილი იწყება ჯერ კიდევ იმ დონიდან, რომელზეც საგანწყობო ინდექსზე ლაპარაკიც არ შეიძლება გვქონდეს. განწყობის დონეზე ინდექსის ფორმირებისათვის გაცილებით მეტი “ენერგიის” აკუმულირებაა საჭირო, ვიდრე სერვისის ინდექსის მისაღწევად. მათ შორის არის პირდაპირი კავშირი, თუმცა ეს კავშირი ასევე აღწერს განვითარების სხვადასხვა დონეზე ამ ინდექსების ყოფნას.



ანალიტიკური ანგარიში

სამომხმარებლო კმაყოფილების შეფასება

ანალიტიკურ ნაწილში ჩვენ ვისაუბრებთ ინდექსებით და არა სიხშირეებით. ინდექსი არის სხვადასხვა ცვლადის ერთმანეთთან მიმართებაში არსებული პოზიციის და წონის გათვალისწინების საფუძველზე შექმნილი ანალიტიკური ერთეული.

ინდექსებით ოპერირების უპირატესობა დაკავშირებულია დროში მის გამძლეობასთან. მაშინ როდესაც ცალკეული ცვლადის მაჩვენებელი დროთა განმავლობაში შეიძლება შეიცვალოს, ინდექსი დროში სტაბილურია და გვაძლევს მიმდინარე ცვლილებების პარალელურად მისი დინამიური მოდიფიკაციების დაფიქსირების შესაძლებლობაში.

მონაცემების თვალსაჩინოებისათვის ანალიზი წარმოდგენილი იქნება მონაცემთა რუქების საშუალებით. ანალიტიკურ ნაწილში გამოყენებული ძირითადი სტატისტიკური მეთოდები: რეგრესიული ანალიზი, ფაქტორული ანალიზი, კლასტერული ანალიზი.

სამომხმარებლო კმაყოფილების შეფასება: ინდექსური სისტემით

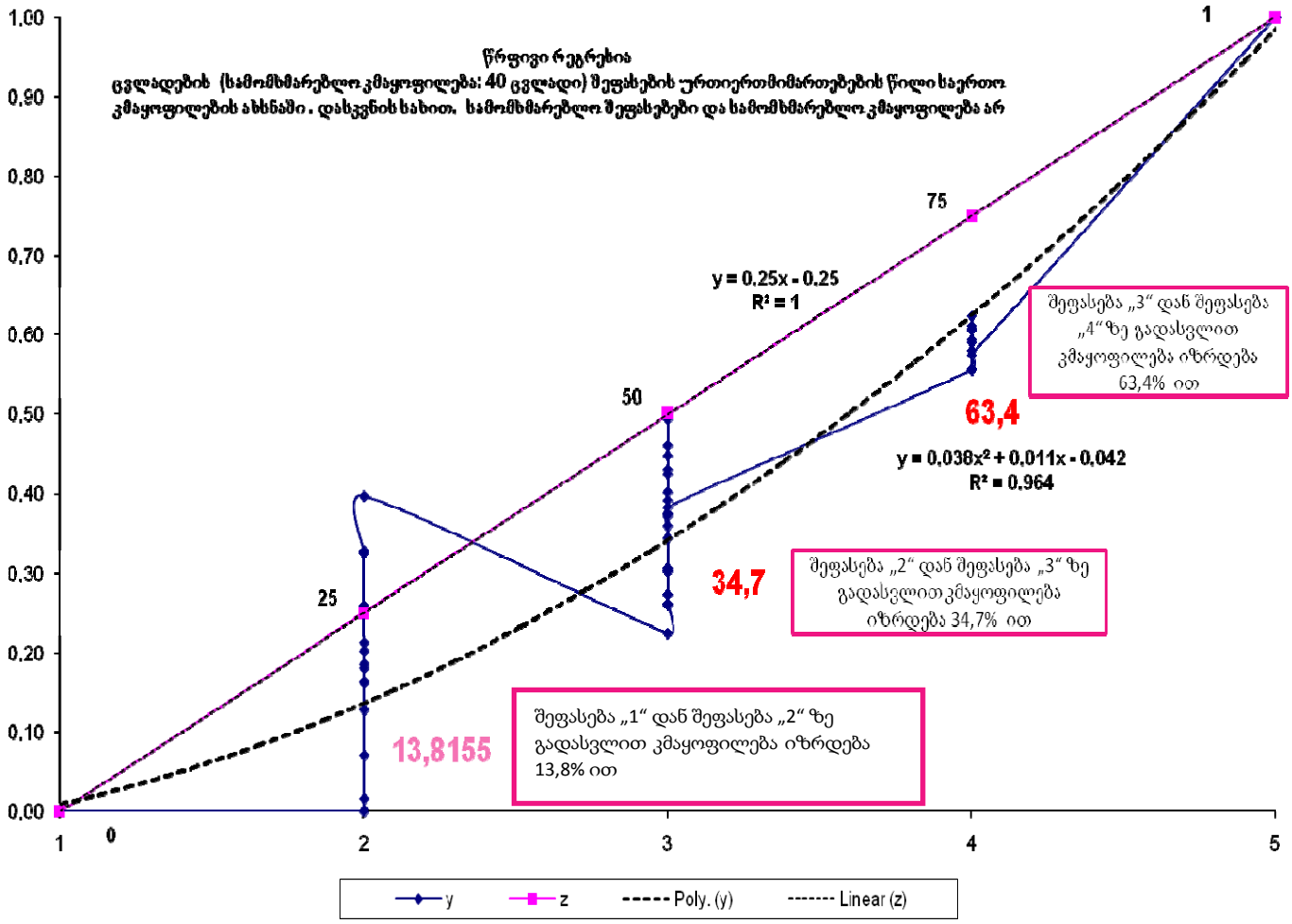
სამომხმარებლო კმაყოფილება ფასდებოდა 41 პარამეტრის მიხედვით, რომელიც განეკუთვნებოდა 10 სხვადასხვა ჯგუფს. თითოეული პარამეტრი ფასდებოდა 5 ბალიან შკალაზე. მოცემული 41 პარამეტრის შეფასება (1 დან 5 მდე) მონაწილებდა რეგრესიულ ანალიზში, როგორც დამოუკიდებელი ცვლადი, ხოლო დამოკიდებული ცვლადის სახით აღებულ იქნა ზოგადი კმაყოფილება (Q8.6).

წრფივი რეგრესიის გამოყენებით განსაზღვრული იქნა თითოეული ფაქტორის (41 ფაქტორი) კონკრეტული მნიშვნელობის (1 დან 5 მდე) წილი კმაყოფილებაში.

კანონზომიერება კმაყოფილების ახსნაში არ აღმოჩნდა წრფივი, რაც იმას ნიშნავს, რომ 1, 2, 3,4, 5 იანი შეფასება თვისობრივად განსხვავდება ერთმანეთისაგან.

შეფასება „1“ დან შეფასება „2“ ზე გადასვლით კმაყოფილება იზრდება 13,8% ით, მაშინ როცა, “4” დან “5” ზე გადასვლისას კმაყოფილება იზრდება 40%–ით. შესაბამისად სხვადასხვა შეფასებას სხვადასხვა წონა აქვს.

ამგვარად, გამოთვლილი იქნა წონები თითოეული შეფასებისათვის და ამ წონების საშუალებით მოხდა მონაცემების ინდექსურ სისტემაზე გადაყვანა. ეს ინდექსი წარმოადგენს ეფექტურ მნიშვნელობებს


1,00
0,90
0,80
0,70
0,60
0,50
0,40
0,30
0,20
0,10
0,00
1
0
2
3
4
5
1
75
50
25
y = 0.25x - 0.25
R² = 1
y = 0,038x² + 0,011x - 0,042
R² = 0,964
63,4
34,7
13,8155
შეფასება „3“ დან შეფასება „4“ ზე გადასვლით კმაყოფილება იზრდება 63,4% ით
შეფასება „2“ დან შეფასება „3“ ზე გადასვლით კმაყოფილება იზრდება 34,7% ით
შეფასება „1“ დან შეფასება „2“ ზე გადასვლით კმაყოფილება იზრდება 13,8% ით
y
z
Poly. (y)
Linear (z)

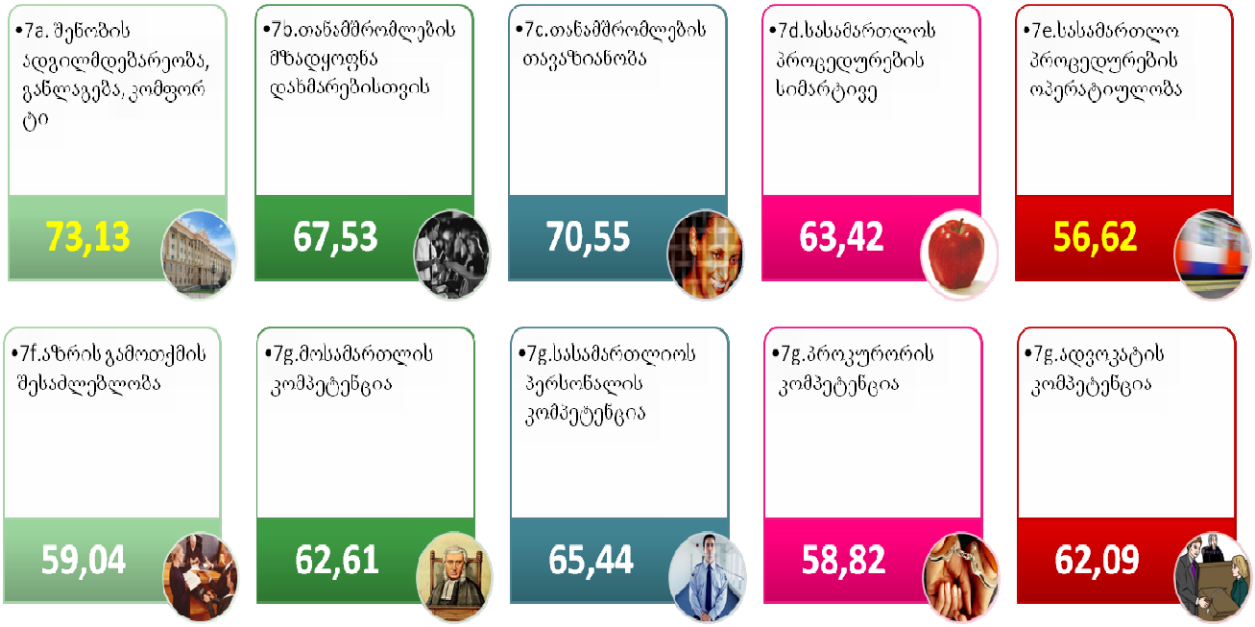
ინდექსური სისტემა

ფაქტორული ანალიზი, რეგრესიული ანალიზი, კლასტერული ანალიზი

კმაყოფილების ინდექსები ხარისხის თითოეული ატრიბუტის მიხედვით

სასამართლოს მომსახურების ხარისხის შეფასებისათვის გამოყენებული იყო 41 დებულება, რომელიც ქმნიდა პარამეტრების 10 ჯგუფს ფაქტორული ანალიზის საფუძველზე სასამართლო პროცესში ჩართული პირების/თანამშრომლების კვალიფიკაცია/კომპეტენციის ცვლადში გამოიყო 4 ფაქტორი, მოსამართლის, პერსონალის, ადვოკატისა და პროკურორის კვალიფიკაცია. კვალიფიკაციის ინდექსი შესაბამისად დათვლილი იქნა ოთხივე ფაქტორისთვის ინდივიდუალურად. საერთო ინდექსი შეადგენს 62,6–ს. ინდექსის მნიშვნელობა განისაზღვრება

დიაპაზონში 1–100. სულ ნაწარმოებია 10 ინდექსი, მაქსიმალური კმაყოფილების ინდექსმა შეადგინა 73,13 და ის მიენიჭა სასამართლოს ადგილმდებარეობის, განლაგებისა და კომფორტის ატრიბუტის მიხედვით. მინიმალური ინდექსია 56,62 და ის აღწერს სასამართლოს პროცედურების ოპერატიულობით კმაყოფილებას

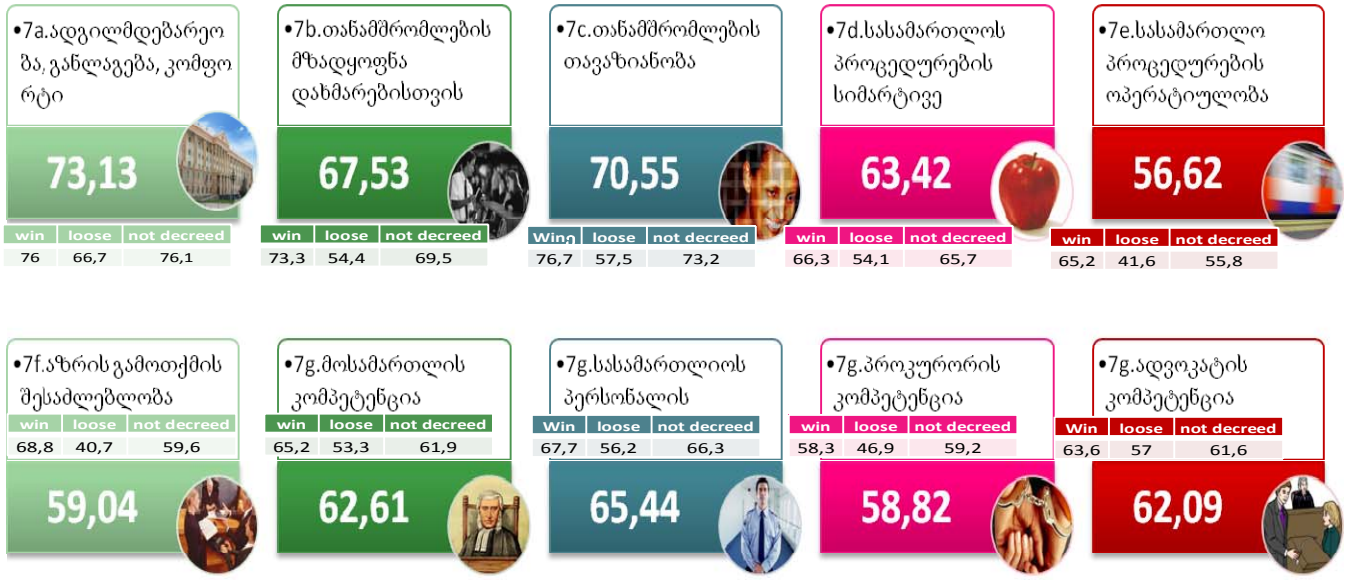


კმაყოფილების ინდექსები ჭრილებში

თითოეული კმაყოფილების ინდექსი განსხვავდება იმის მიხედვით, რესპონდენტმა პროცესი მოიგო, წააგო თუ გადაწყვეტილება ჯერ არ არის გამოტანილი. ყველა ინდექსი იკლებს, როდესაც საქმე გვაქვს წაგებულ საქმეებთან.

ასეთი სურთი იმაზე მიუთითებს, რომ სასამართლოს მიმართ არ არსებობს რაციონალურ და ობიექტურ საფუძვლებზე აგებული განწყობები. თუ საქმე მოგებულია, კმაყოფილების ინდექსი საშუალოდ 10–15 ერთეულით მაღალია, თუ საქმე წაგებულია, დაბალი. საქმე გვაქვს სასამართლოს შეფასების მთლიანად სუბიექტურ რეალობასთან. წაგებული საქმეების შემთხვევაში კმაყოფილების ინდექსი ნაკლებია ისეთ ცვლადებზეც კი, რომელთაც თავად პროცესის შედეგთან არავითარი კავშირი არა აქვს: ადგილმდებარეობა/განლაგება/კომფორტი, თანამშრომელთა თავაზიანობა და მზადყოფნა დახმარებისათვის.

თუ სასამართლოს გავიაზრებთ როგორც გარკვეული მოთხოვნილებისა თუ საჭიროების დაკმაყოფილების პროდუქტს, მისი აღქმა მომხმარებლის გონებაში უბრალოდ არ არსებობს და კონსტრუირებას იწყებს მას შემდეგ, რაც საქმე მოგებულია ან წაგებულია და კონსტრუირდება მოგება/წაგების შესაბამისად. კმაყოფილების ინდექსები იმ საქმეებზე, რომლებზეც განაჩენი ჯერ გამოტანილი არ არის შემთხვევების უმეტესობაში ოდნავ დაბალია მოგებული საქმეების კმაყოფილების ინდექსებზე, რაც კანონზომიერია, რადგან 65,2%–ს მოგების იმედი აქვს და ეს იმედი ახდენს გავლენას შეფასებებებზე (გამონაკლისია მხოლოდ სასამართლოს პროცედურის ოპერატიულობა და აზრის გამოთქმის შესაძლებლობა)



კმაყოფილების ინდექსები რეგიონალურ ჭრილში

	თბილისი	მცხეთა მთიანეთი	ქვემო ქართლი	შიდა ქართლი	იმერეთი	აჭარა	საერთო ინდექსი
საერთო ინდექსი რეგიონისთვის	58%	58%	71%	67%	68%	68%	62,6%
შენობის ადგილმდებარეობა, განლაგება, კომფორტი	68%	67%	82%	61%	77%	90%	73,1%
თანამშრომლების მზადყოფნა დახმარებისთვის	61%	62%	81%	63%	76%	79%	67,5%
სასამრთლოს თანამშრომლების თავაზიანობა	63%	61%	81%	72%	80%	83%	70,6%
სასამართლოს პროცედურების სიმარტივე და ინფორმაციით უზრუნველყოფა	60%	59%	74%	58%	63%	72%	63,4%
სასამართლო პროცედურების ოპერატიულობა	53%	51%	64%	58%	62%	60%	56,6%
აზრის გამოთქმის შესაძლებლობა/გავლენა	57%	54%	59%	62%	59%	64%	59,0%
სასამართლოს/მოსამართლის კომპეტენცია	58%	64%	67%	64%	69%	68%	62,6%
სასამართლოს პერსონალის კომპეტენცია	60%	65%	72%	68%	73%	74%	65,4%
პროკურორის კომპეტენცია	56%	57%	61%	67%	66%	59%	58,8%
ადვოკატის კომპეტენცია	58%	58%	68%	68%	65%	68%	62,1%

რეგიონალურ ჭრილში ყველაზე დაბალი კმაყოფილების ინდექსით გამოირჩევა თბილისი (58%) და მცხეთა–მთიანეთი (58%), ყველაზე მაღალი ინდექსით კი ქვემო ქართლი (71%) თბილისში ყველა ფაქტორს ყველა სხვა რეგიონზე დაბალი შეფასება აქვს. მცხეთა მთიანეთში კი ფაქტორების უმეტესობას)

შიდა ქართლში საშუალოზე დაბალი კმაყოფილების მაჩვენებელი აქვს შენობის ადგილმდებარეობის, განლაგებისა და კომფორტის ფაქტორს (61%), თანამშრომელთა დახმარებისათვის მზადყოფნის ფაქტორს (63%), სასამართლოს პროცედურების სიმარტივისა და

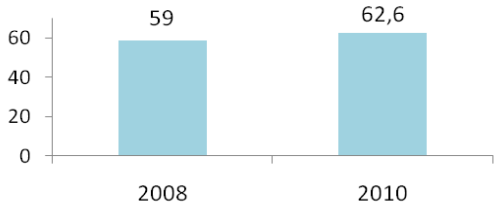
ინფორმაციით უზრუნველყოფის ფაქტორს (58%) და სასამართლოს პროცედურების ოპერატიულობას (58%).

კმაყოფილების ინდექსები პროფესიონალი/არაპროფესიონალი მომხმარებლის ჭრილში

	პროფესიონალი	არაფროფესიონალი	საერთო ინდექსი
საერთო ინდექსი რეგიონისთვის	64,7%	61,1%	62,6%
შენობის ადგილმდებარეობა, განლაგება, კომფორტი	75,9%	71,3%	73,1%
თანამშრომლების მზადყოფნა დახმარებისთვის	70,8%	65,4%	67,5%
სასამართლოს თანამშრომლების თავაზიანობა	74,4%	68,0%	70,6%
სასამართლოს პროცედურების სიმარტივე და ინფორმაციით უზრუნველყოფა	66,4%	61,4%	63,4%
სასამართლო პროცედურების ოპერატიულობა	59,5%	54,7%	56,6%
აზრის გამოთქმის შესაძლებლობა/გავლენა	64,3%	55,6%	59,0%
სასამართლოს/მოსამართლის კომპეტენცია	63,0%	62,3%	62,6%
სასამართლოს პერსონალის კომპეტენცია	66,4%	64,8%	65,4%
პროკურორის კომპეტენცია	57,0%	60,0%	58,8%
ადვოკატის კომპეტენცია	60,4%	63,2%	62,1%

კმაყოფილების ინდექსების შედარება 2008 და 2010 წლის კვლევებში

2008 წელთან შედარებით სასამართლოთი კმაყოფილების ზოგადი ინდექსი უმნიშვნელოდ მომატებულია 59% დან 62,6% მდე

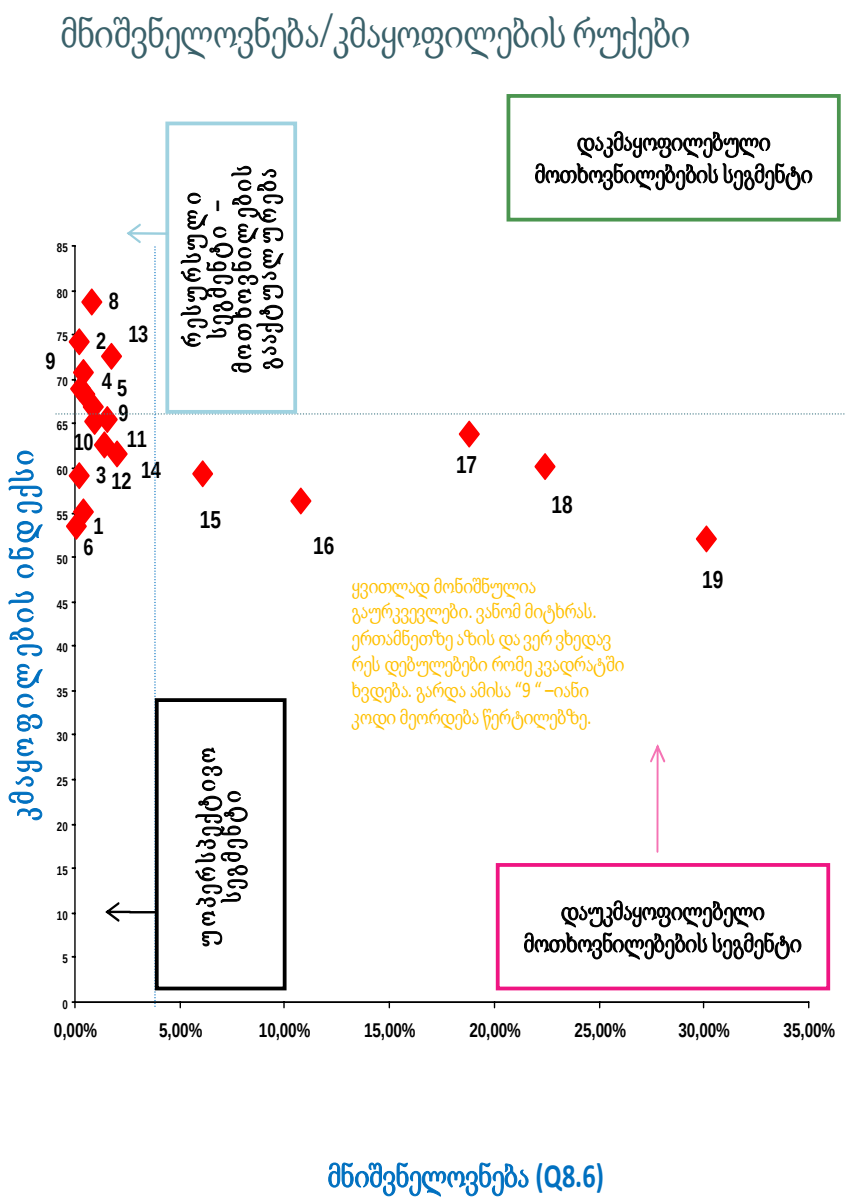


	2008	2010
შენობის ადგილმდებარეობა, განლაგება, კომფორტი	64%	73,13
თანამშრომლების მზადყოფნა დახმარებისთვის	62%	67,53
სასამრთლოს თანამშრომლების თავაზიანობა	64%	70,55
სასამართლოს პროცედურების სიმარტივე და ინფორმაციით უზრუნველყოფა	61%	63,42
სასამართლო პროცედურების ოპერატიულობა	54%	56,62
აზრის გამოთქმის შესაძლებლობა/გავლენა	56%	59,04

კმაყოფილების ინდექსებში ზრდა შეინიშნება ყველა ფაქტორში. მნიშვნელოვნად (9 ერთეულით) გაზრდილია შენობის ადგილმდებარეობით, განლაგებითა და კომფორტით კმაყოფილება.

ყველაზე უმნიშვნელო ზრდა ფიქსირდება სასამართლოს პროცედურების სიმარტივისადა ინფორმაციით უზრუნველყოფის, პროცედურების ოპერატიულობისა და აზრის გამოთქმის შესაძლებლობების ფაქტორებისათვის.

ინდექსების რუკა



მნიშვნელოვნება (Q8.6)

1	პროკურორი კომპეტენტურად წარმოადგენდა ინტერესებს, ბრალდებულის წინააღმდეგ
2	სასამართლო შენობაში ორიენტირება გამიადვილდა
3	სწრაფად/ოპერატიულად მოხდა ჩემთვის საინტერესო ინფორმაციის მოძიება და მოწოდება
4	სასამართლოს მისაღების თანამშრომელი იყო კომპეტენტური
5	მისაღები განყოფილების თანამშრომლები მეპყრობოდნენ თავაზიანად და პატივისცემით
6	მე მომეცა ჩემ საქმეში მონაწილეობის და საქმეზე ზეგავლენის მოხდენის შესაძლებლობა
7	იყო კარგი კომუნიკაცია სასამართლოს თანამშრომლების მხრიდან
8	ზოგადად სასამართლოში იყო კომფორტული გარემო
9	თანამშრომლებისგან იგრძნობოდა მათი მზადყოფნა ჩემს დასახმარებლად
10	მოწოდებული ინფორმაცია სასამართლო პროცედურების შესახებ სრულყოფილია
11	სასამართლოს საბოლოო გადაწყვეტილება იყო დასაბუთებული და ადვილად აღქმადი
12	სასამართლოს თანამშრომლებმა გამცეს კომპეტენტური პასუხი დასმულ შეკითხვებზე
13	დაცვის სამსახური/მანდატური იყო კომპეტენტური
14	სასამართლოს შენობა ტერიტორიულად იოლი მისადგომია
15	მოსამართლე სასამართლოს პროცესში იყო სრულიად დამოუკიდებელი და არ ექცეოდა მოკამათე მხარეების გავლენის ქვეშ, ანუ მოსამართლე იყო შეუვალი, მდგრადი, ობიექტური
16	მთლიანობაში, მე ვფიქრობ, რომ სასამართლომ დროში ეფექტურად იმუშავა, ანუ ეფექტურად გამოიყენა დრო
17	მოსამართლე კომპეტენტურად ხელმძღვანელობდა სასამართლოს
18	მოსამართლე საქმის განხილვის დროს იყო სამართლიანი
19	ხდება ყველა შემთხვევის ან/და საქმის სწრაფად და ეფექტურად წარმართვა

აღწერილობითი ანგარიში

ინტერვიუების განაწილება რეგიონალური სასამართლოების მიხედვით საქართველოს მასშტაბით

კვლევა ჩატარდა 6 რეგიონში, კერძოდ კი თბილისის, მცხეთის, გორის, რუსთავის, ქუთაისისა და ბათუმის სასამართლოს მომხმარებლებთან შემდეგი პროპორციებით:

	სიხშირე
1 თბილისი	1014
2 მცხეთა _ თიანეთი	90
3 ქვემო ქართლი	146
4 შიდა ქართლი	175
5 იმერეთი	232
6 აჭარა	343
ჯამი	2000

რესპონდენტის სტატუსი

შესწავლილი კვლევის აუდიტორიის 39,9% წარმოადგენდა სასამართლოს პროფესიონალ მომხმარებელთა სეგმენტს (პროკურორი, გამომძიებელი, ადვოკატი, ექსპერტი), 60,2% კი არაპროფესიონალ მომხმარებელთა, ანუ მოსახლეობის სეგმენტს. სულ გამოკიტხულია 2000 რესპონდენტი.

	სიხშირე	ვალიდური პროცენტი
პროფესიონალი	797	39,9%
არაპროფესიონალი	1203	60,2%
ჯამი	2000	100

ინტერვიუების განაწილება სასამართლო პროცესის ტიპის მიხედვით

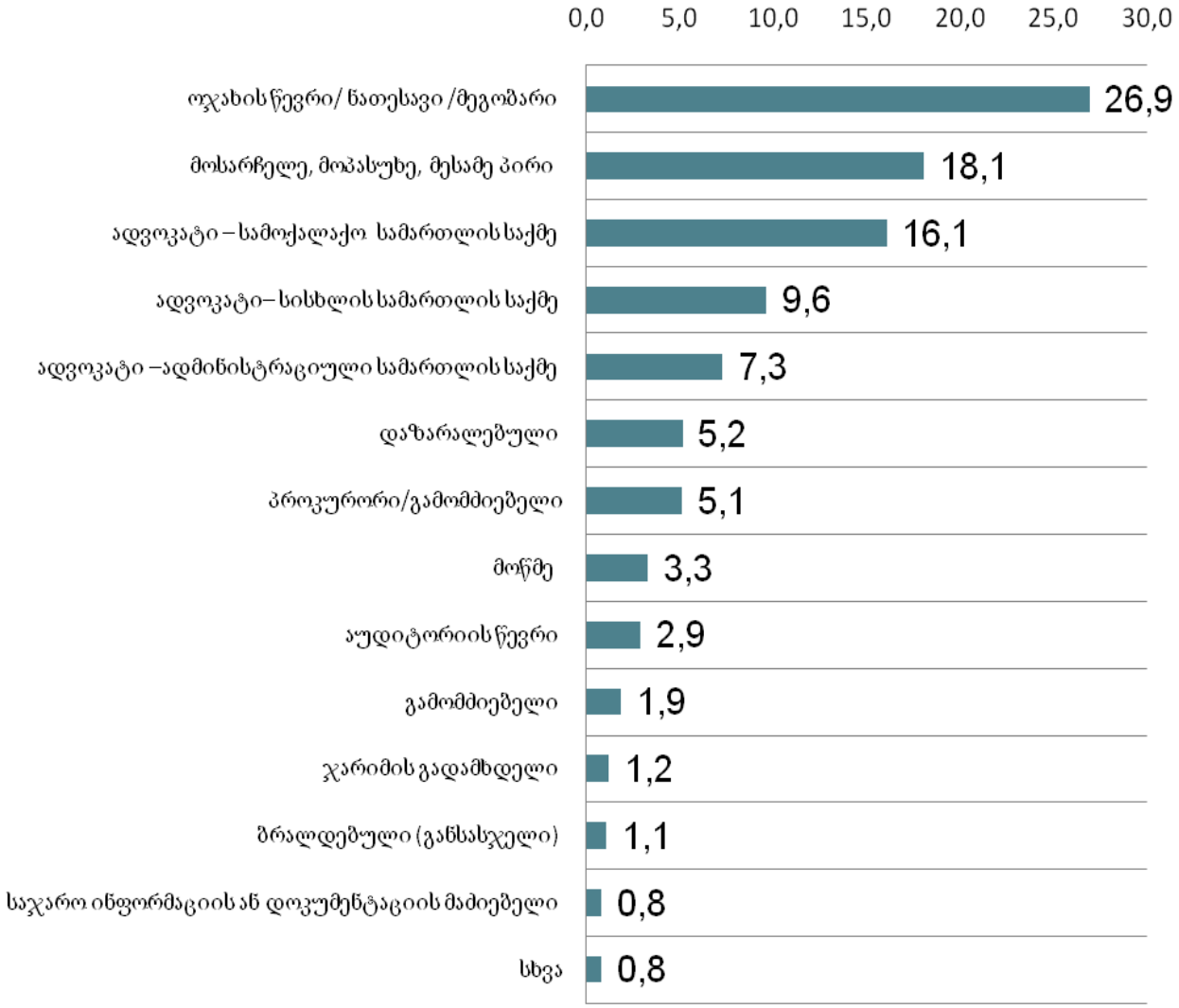
შესწავლილი კვლევის აუდიტორიის 41,4% სასამართლოში მოსული იყო სისხლის სამართლის საქმეზე, 40,7% სამოქალაქო სამართლის საქმეზე, 18% კი ადმინისტრაციული სამართლის საქმეზე

	სიხშირე	ვალიდური პროცენტი
1 სისხლის სამართლის საქმე	828	41,4%
2 სამოქალაქო სამართლის საქმე	813	40,7%
3 ადმინისტრაციულ სამართლის საქმე	359	18%
ჯამი	2000	100

რესპონდენტის როლი

Q3. რა როლს ასრულებდით იმ კონკრეტულ საქმეში, რის გამოც დღეს მობრძანდით სასამართლოში? (ერთი პასუხი)

2000 რესპონდენტი



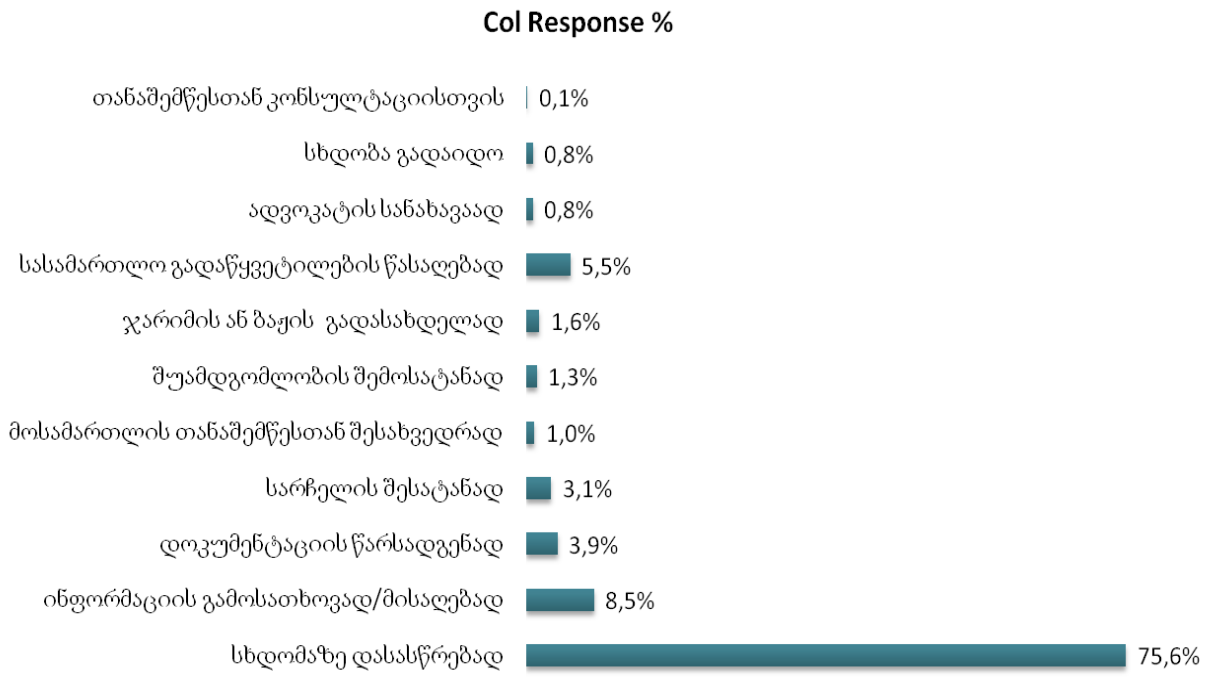
შესწავლილი აუდიტორიის 26,9% წარმოადგენს სასამართლო პროცესის რომელიმე მხარის ოჯახის წევრს, ნათესავს, ან მეგობარს, 18,1% წარმოადგენს მოსარჩელე/მოპასუხეს, 16,1% სამოქალაქო სამართლის საქმეში ადვოკატს, 5,1% პროკურორს, 2,9% არის აუდიტორიის წევრი, 3,3% კი მოწმე. გამოკითხულთა 5,2% არის დაზარალებული.

მომხმარებელთა მოტივაცია, სასამართლოში მისვლის მიზეზი

გამოკითხული აუდიტორიის 75,6% სასამართლოში მისული იყო სხდომაზე დასწრების მიზნით, 8,5% ინფორმაციის მისაღებად, 5,5% სასამართლოს გადაწყვეტილების წასაღებად.

გამომდინარე კვლევის ძირითადი მიზნებიდან (სასამართლოს სისტემით კმაყოფილების კვლევა), კვლევის მოცულობის ფარგლებში სხდომაზე დასწრებით მიზნით მოსული აუდიტორიის მასშტაბური მოცვა საკვლევის ცვლადების მიხედვით მიღებულ შედეგებს აძლევს მეტ სიმყარებს, ვინაიდან ეყრდნობა სასამართლო პროცესზე დასწრების უშუალო გამოცდილებას.

2000 რესპონდენტი

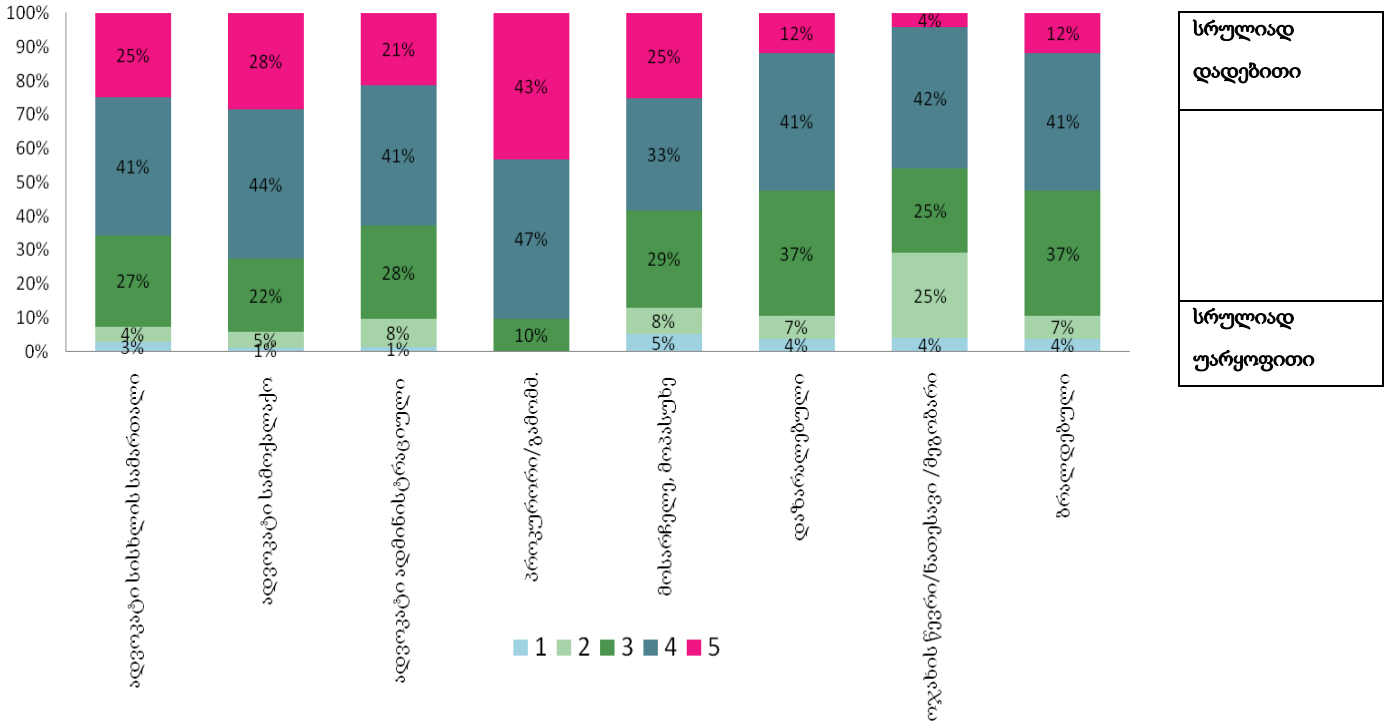


წინასწარი განწყობები

რესპონდენტთა წინასწარი განწყობები სასამართლო პროცესთან დაკავშირებით ზოგადად ოპტიმისტურია. თუმცა, ამგვარ ოპტიმიზმს წმინდად ფსიქოლოგიური საფუძვლებიც აქვს. ამდენად, რეკომენდირებულია, რომ ანალიზისათვის გამოვიყენოთ მხოლოდ უკიდურესი მნიშვნელობები (სრულიად დადებითი/სრულიად უარყოფითი).

დადებითი წინასწარი განწყობის ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი ფიქსირდება პროკურორების შემთხვევაში (43%), სხვადასხვა საქმეზე მომუშავე ადვოკატების მაჩვენებელი მსგავსია, თუმცა ყველაზე დადებითი განწყობები ფიქსირდება სამოქალაქო საქმეზე მომუშავე ადვოკატებში (28%) და ყველაზე მცირე კი ადმინისტრაციულ საქმეებზე მომუშავე ადვოკატებიში (21%). მოსარჩლე/მოპასუხეთა 25% ჰქონდა წინასწარი დადებითი განწყობა. წინასწარი განწყობის ყველაზე დაბალი მაჩვენებლი აქვს დაზარალებულებს (12%) და ოჯახის წევრებსა და ნაცნობ–მეგობრებს (4%)

2000 რესპონდენტი



წინასწარი განწყობები განსხვავებულ მაჩვენებელს გვაძლევს რეგიონების მიხედვით. მოსალოდნელი მომსახურების მიმართ განწყობა თბილისში გამოკითხული აუდიტორიის მხოლოდ 6,40% ისათის არის სრულიად დადებითი, შიდა ქართლში 18,90%, მცხეთა მთიანეთი 22, 20%. ქვემო ქართლში, იმერეთსა და აჭარაში კი სრულიად დადებითი განწყობის მაჩვენებლები ბევრად მაღალია: (47,30%, 46,10% და 43,10% შესაბამისად)

2000 რესპონდენტი

	თბილისი (1014)	მცხეთა–თიანეთი (90)	ქვემო ქართლი (146)	შიდა ქართლი (175)	იმერეთი (232)	აჭარა (343)
სრულიად უარყოფითი	1,40%		0,70%	1,70%	17,20%	1,70%
უარყოფითი	7,50%	16,70%	6,80%	5,70%	4,30%	2,60%
არც უარყოფითი არც დადებითი	34,10%	11,10%	16,40%	20,00%	17,20%	16,30%
დადებითი	50,60%	50,00%	28,80%	53,70%	15,10%	36,20%
სრულიად დადებითი	6,40%	22,20%	47,30%	18,90%	46,10%	43,10%

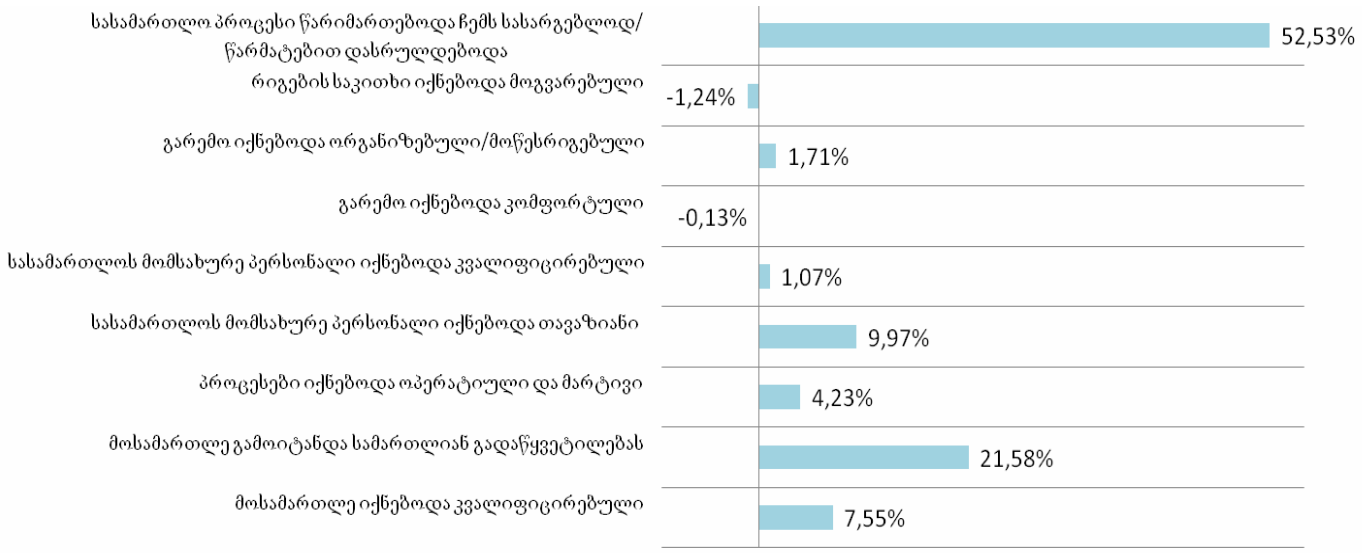
პოზიტიური წინასწარი განწყობის განმსაზღვრელი ფაქტორები (რეგრესიული ანალიზი)

დადებითი წინასწარი განწყობების ფორმირებაზე მოქმედი ფაქტორების შესწავლა მოხდა ფაქტორული და რეგრესიული ანალიზის საშუალებით. (დამოკიდებულ ცვლადად გამოყენებული იქნა წინასწარი პოზიტიური განწყობა, ხოლო დამოუკიდებელ ცვლადებად 10 ფაქტორი, რომელთა მიმართაც რესპონდენტებმა შეაფასეს თავიანთი წინასწარი განწყობა.

რეგრესიულმა ანალიზმა აჩვენა, რომ წინასწარი პოზიტიური განწყობის ფორმირება 52,48%–ით დამოკიდებულია იმაზე, აქვს თუ არა მომხმარებელს წარმატების მოლოდინი. მხოლოდ ამის შემდეგ მოდის მოსამართლის მხრიდან სამართლიანი გადაწყვეტილების მოლოდინი, რაც პოზიტიური განწყობის ფორმირების 21,58%–ს ხსნის. აღსანიშნავია, რომ გაცილებით მეტი მნიშვნელობა აქვს მოსამართლის სამართლიანობას (21,58%) და არა კვალიფიკაციას. (7,55%).

პერსონალის მხრიდან თავაზიანობის მოლოდინი პოზიტიური განწყობების 9,97%–ს ხსნის. პროცესების სიმარტივე (4,23%), მომსახურე პერსონალის კვალიფიკაცია (1,07%) და გარემოს ორგანიზებულობა/მოწესრიგებულობა (1,71%) შედარებით დაბალწონიანი ფაქტორებია წინასწარი პოზიტიური განწყობის ფორმირებაში.

გარდა ამისა, რიგების საკითხი და კომფორტი სტატისტიკურად სრულიად უმნიშვნელო ატრიბუტებია. ისინი არ იღებენ მონაწილეობას პოზიტიური განწყობის ფორმირებაში სასამართლოს მომსახურების მიმართ.



წინასწარი განწყობები მოსალოდნელი სერვისისადმი

კონკრეტული საგანწყობო დებულებების საშუალო და მედიანური მნიშვნელობები, ასევე სტანდარტული გადახრა და თითოეული დებულების შემფასებელი აუდიტორიის მოცულობა

	ვალიდური შემთხვევა	საშუალო	სტანდარტული გადახრა	მედიანა
q5.1 მოსამართლე იქნებოდა კვალიფიცირებული	1744	4,02	0,76	4
q5.2 მოსამართლე გამოიტანდა სამართლიან გადაწყვეტილებას	1717	3,97	0,88	4
q5.3 პროცესები იქნებოდა ოპერატიული და მარტივი	1845	4,08	0,90	4
q5.4 სასამართლოს მომსახურე პერსონალი იქნებოდა თავაზიანი და პატივისცემით გამსჭვალული ჩემს მიმართ	1970	4,33	0,75	4
q5.5 სასამართლოს მომსახურე პერსონალი იქნებოდა კვალიფიცირებული	1969	4,30	0,73	4
q5.6 გარემო იქნებოდა კომფორტული	1979	4,37	0,68	4
q5.7 გარემო იქნებოდა ორგანიზებული/მოწესრიგებული	1981	4,38	0,67	4
q5.8 რიგების საკითხი იქნებოდა მოგვარებული	1921	4,38	0,70	4
q5.9 ყველაფერი წარმატებულად დასრულდებოდა	1853	4,11	0,94	4
q5.10 სასამართლო პროცესი წარიმართებოდა ჩემს სასარგებლოდ	1546	4,05	0,91	4

კონკრეტული საგანწყობო დებულებების საშუალო მნიშვნელობები საქმის ტიპების ჭრილში.

	სისხლის	სამოქალაქო	ადმინისტრაციული
q5.1 მოსამართლე იქნებოდა კვალიფიცირებული	4,06	3,99	4,01
q5.2 მოსამართლე გამოიტანდა სამართლიან გადაწყვეტილებას	3,93	4,04	3,93
q5.3 პროცესები იქნებოდა ოპერატიული და მარტივი	3,99	4,17	4,13
q5.4 სასამართლოს მომსახურე პერსონალი იქნებოდა თავაზიანი და პატივისცემით გამსჭვალული ჩემს მიმართ	4,27	4,39	4,31
q5.5 სასამართლოს მომსახურე პერსონალი იქნებოდა კვალიფიცირებული	4,26	4,36	4,26
q5.6 გარემო იქნებოდა კომფორტული	4,39	4,38	4,32
q5.7 გარემო იქნებოდა ორგანიზებული/მოწესრიგებული	4,40	4,38	4,37
q5.8 რიგების საკითხი იქნებოდა მოგვარებული	4,38	4,40	4,36
q5.9 ყველაფერი წარმატებულად დასრულდებოდა	4,02	4,24	4,05
q5.10 სასამართლო პროცესი წარიმართებოდა ჩემს სასარგებლოდ	3,93	4,21	3,96

საგანწყობო დებულებების საშუალო მაჩვენებლები, მოგებული, წაგებული და პროცესში მყოფი საქმეების მიხედვით

	მოგებული	წაგებული	არ არის გადაწყვეტილი
q5.1 მოსამართლე იქნებოდა კვალიფიცირებული	4,3	3,51	4,04
q5.2 მოსამართლე გამოიტანდა სამართლიან გადაწყვეტილებას	4,32	3,31	3,96
q5.3 პროცესები იქნებოდა ოპერატიული და მარტივი	4,38	3,29	4
q5.4 სასამართლოს მომსახურე პერსონალი იქნებოდა თავაზიანი და პატივისცემით გამსჭვალული ჩემს მიმართ	4,48	3,87	4,31
q5.5 სასამართლოს მომსახურე პერსონალი იქნებოდა კვალიფიცირებული	4,49	3,8	4,3
q5.6 გარემო იქნებოდა კომფორტული	4,52	4,06	4,4
q5.7 გარემო იქნებოდა ორგანიზებული/მოწესრიგებული	4,53	4	4,42

q5.8 რიგების საკითხი იქნებოდა მოგვარებული	4,54	3,93	4,41
q5.9 ყველაფერი წარმატებულად დასრულდებოდა	4,41	3,3	4,08
q.5.10 სასამართლოპროცესი წარიმართებოდა ჩემს სასარგებლოდ	4,36	3,19	4

საგანწყობო დებულებების საშუალო მაჩვენებლები, რეგიონების მიხედვით

	თბილისი	მცხეთა–თიანეთი	ქვემო ქართლი	შიდა ქართლი	იმერეთი	აჭარა
q5.1 მოსამართლე იქნებოდა კვალიფიცირებული	3,79	4,19	4,41	4,30	4,34	4,29
q5.2 მოსამართლე გამოიტანდა სამართლიან გადაწყვეტილებას	3,87	3,90	4,28	4,14	4,05	4,10
q5.3 პროცესები იქნებოდა ოპერატიული და მარტივი	4,07	3,90	4,29	4,02	4,15	4,09
q5.4 სასამართლოს მომსახურე პერსონალი იქნებოდა თავაზიანი და პატივისცემით გამსჭვალული ჩემს მიმართ	4,24	4,13	4,56	4,19	4,48	4,49
q5.5 სასამართლოს მომსახურე პერსონალი იქნებოდა კვალიფიცირებული	4,17	4,13	4,55	4,29	4,56	4,46
q5.6 გარემო იქნებოდა კომფორტული	4,25	4,02	4,65	4,38	4,51	4,62
q5.7 გარემო იქნებოდა ორგანიზებული/მოწესრიგებული	4,26	4,09	4,66	4,36	4,54	4,61
q5.8 რიგების საკითხი იქნებოდა მოგვარებული	4,31	4,12	4,58	4,33	4,48	4,57
q5.9 ყველაფერი წარმატებულად დასრულდებოდა	4,10	3,99	4,25	4,16	3,96	4,22
q.5.10 სასამართლოპროცესი წარიმართებოდა ჩემს სასარგებლოდ	4,07	3,88	4,08	4,07	3,44	4,16

საგანწყობო დებულებების საშუალო მაჩვენებლები, საქმის ტიპის მიხედვით

	სისხლის სამართლის საქმე	სამოქალაქო საქმე	ადმინისტრაციული საქმე
q5.1 მოსამართლე იქნებოდა კვალიფიცირებული	4,06	3,99	4,01
q5.2 მოსამართლე გამოიტანდა სამართლიან გადაწყვეტილებას	3,93	4,04	3,93
q5.3 პროცესები იქნებოდა ოპერატიული და მარტივი	3,99	4,17	4,13
q5.4 სასამართლოს მომსახურე პერსონალი იქნებოდა თავაზიანი და პატივისცემით გამსჭვალული ჩემს მიმართ	4,27	4,39	4,31
q5.5 სასამართლოს მომსახურე პერსონალი იქნებოდა კვალიფიცირებული	4,26	4,36	4,26
q5.6 გარემო იქნებოდა კომფორტული	4,39	4,38	4,32
q5.7 გარემო იქნებოდა ორგანიზებული/მოწესრიგებული	4,40	4,38	4,37
q5.8 რიგების საკითხი იქნებოდა მოგვარებული	4,38	4,40	4,36
q5.9 ყველაფერი წარმატებულად დასრულდებოდა	4,02	4,24	4,05
q.5.10 სასამართლოპროცესი წარიმართებოდა ჩემს სასარგებლოდ	4,02	4,24	4,05

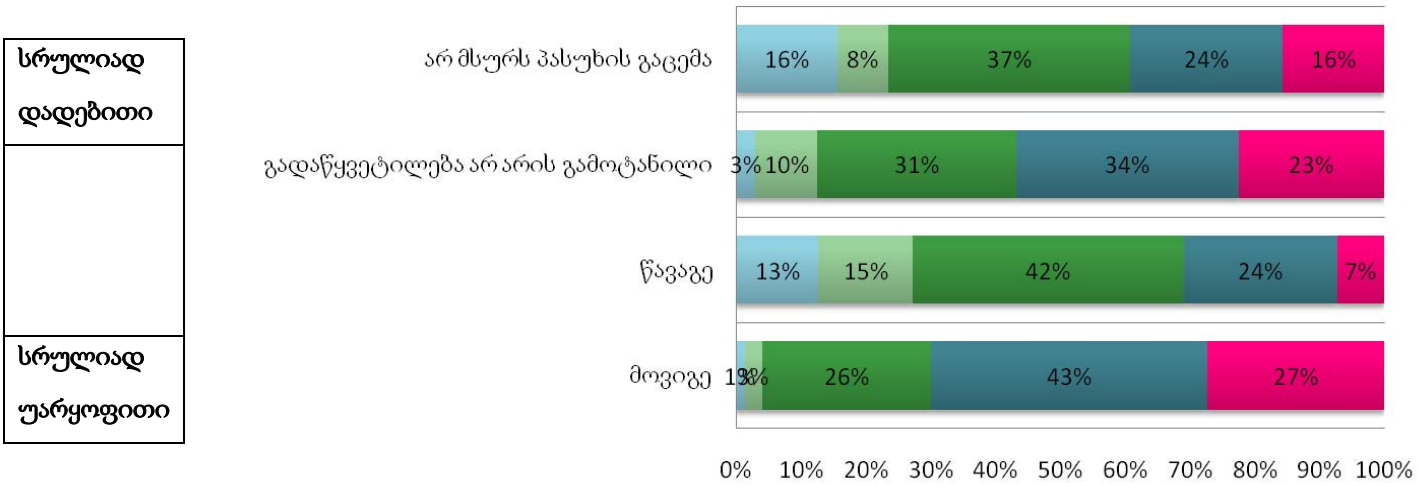
საგანწყობო დებულებების საშუალო მაჩვენებლები მომხმარებლის ტიპის მიხედვით

	პროფესიონალი მომხმარებელი	არაპროფესიონალი მომხმარებელი
q5.1 მოსამართლე იქნებოდა კვალიფიცირებული	4,15	3,93
q5.2 მოსამართლე გამოიტანდა სამართლიან გადაწყვეტილებას	4,13	3,87
q5.3 პროცესები იქნებოდა ოპერატიული და მარტივი	4,17	4,03
q5.4 სასამართლოს მომსახურე პერსონალი იქნებოდა თავაზიანი და პატივისცემით გამსჭვალული ჩემს მიმართ	4,42	4,26
q5.5 სასამართლოს მომსახურე პერსონალი იქნებოდა კვალიფიცირებული	4,37	4,25
q5.6 გარემო იქნებოდა კომფორტული	4,44	4,33
q5.7 გარემო იქნებოდა ორგანიზებული/მოწესრიგებული	4,45	4,34
q5.8 რიგების საკითხი იქნებოდა მოგვარებული	4,47	4,33
q5.9 ყველაფერი წარმატებულად დასრულდებოდა	4,21	4,05
q.5.10 სასამართლოპროცესი წარიმართებოდა ჩემს სასარგებლოდ	4,13	3,99

წინასწარი განწყობები საქმის მოგება–წაგების ჭრილში

363 რესპონდენტი არაპროფესიონალი მომხმარებელი

Q 4. მოდით ვისაუბროთ იმ შემთხვევაზე, რამაც <u>დღეს მოგიყვანათ სასამართლში.</u> როგორი განწყობით მოხვედით სასამართლოში ამ კონკრეტულ საკითხთან დაკავშირებით. (ვეკითხებით ყველას) მიუხედავად იმისა, თუ რა მიზნით მოხვედით…… შეფასებისათვის გთხოვთ გამოიყენოთ 5 ბალიანი შკალა, სადაც 5 ნიშნავს სრულიად დადებით განწყობას, 1 სრულიად უარყოფით განწყობას.



წინასწარი უკიდურესად ნეგატიური განწყობების ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი დაფიქსირდა იმ რესპონდენტებში, რომელთაც საქმე წააგეს (13% და 15%). ამ თვალსაზრისით "წაგებულთა" ჯგუფს ძალიან ჰგავს ჯგუფი, რომელმაც მოცემულ კითხვაზე პასუხს თავი აარიდა, რაც გვაძლევს გარკვეული თეორიული ვარაუდის გამოთქმის შესაძლებელობას, რომ მათ დიდ ნაწილს საქმე ასევე წაგებული ჰქონდა.

ანალოგიურად, უკიდურესად დადებითი წინასწარი განწყობების ყველაზე მაღალი მაჩვენებელი დაფიქსირდა იმ რესპონდენტებისთვის, რომელთაც საქმე მოიგეს (27%), შედარებით "წაგებულთა" 7% თან.

ეს ფაქტი კიდევ ერთხელ უსვამს ხაზს, რომ სასამართლოს მიმართ ობიექტური წინასწარი განწყობები პრაქტიკულად არ არსებობს. მოგებულების წინასწარი განწყობები მეტად პოზიტიურია, წაგებულებისა მეტად ნეგატიური. განწყობების ფორმირებაზე ყველაზე დიდ გავლენას კი სწორედ საქმის მოგების წინასწარი რწმენა ახდენს.

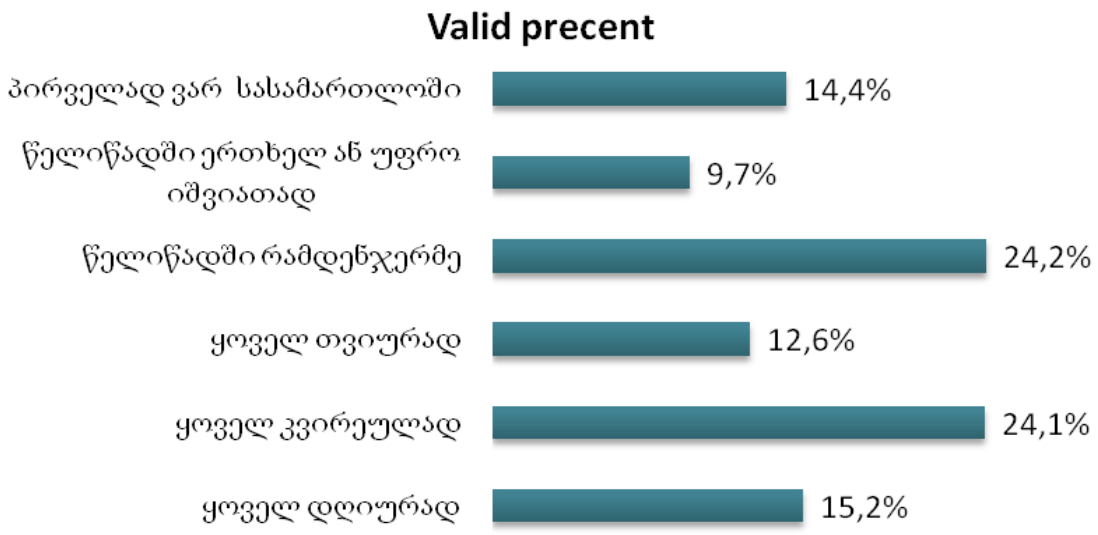
ვიზიტების ინტენსივობა

რეგიონალური ჭრილი	ყოველ დღიურად	ყოველ კვირეულად	ყოველ თვიურად	წელიწადში რამდენჯერმე	წელიწადში ერთხელ ან უფრო იშვიათად	პირველად ვარ სასამართლოში
თბილისი(100%)	16,10%	27,80%	16,30%	25,20%	6,60%	8,00%
მცხეთა თიანეთი	3,30%	8,90%	11,10%	36,70%	12,20%	27,80%
ქვემო ქართლი	11,00%	15,80%	6,20%	11,60%	12,30%	43,20%
შიდა ქართლი	12,60%	20,60%	8,00%	26,90%	13,70%	18,30%
იმერეთი	12,50%	27,60%	10,80%	23,70%	7,80%	17,70%
აჭარა	20,40%	19,80%	8,50%	22,20%	16,00%	13,10%

2000 რესპონდენტი

გამოკითხული აუდიტორიის 24,1%–ს სასამართლოში ვიზიტი უხდება ყოველკვირეულად, 24,2%–ს წელიწადში რამოდენიმეჯერ, 15,2%–ს ყოველდღიურად. აუდიტორიის 14,4% პირველად იყო სასამართლოში.

საინტერესოა ის ფაქტი, რომ რუსთავში გამოკითხული აუდიტორიის 43,20% პირველად იყო სასამართლოში, მაშინ როდესაც თბილისში ასეთი აუდიტორიის მოცულობა შეადგენდა 8%–ს.



Intensity of visit distributed by other case type	Criminal	Civil	Administrative
ყოველ დღიურად	15,70%	13,90%	16,70%
ყოველ კვირეულად	22,50%	26,40%	22,30%
ყოველ თვიურად	11,00%	14,30%	12,50%
წელიწადში რამდენჯერმე	27,10%	21,60%	23,40%
წელიწადში ერთხელ ან უფრო იშვიათად	9,80%	10,10%	8,40%
პირველად ვარ სასამართლოში	14,00%	13,70%	16,70%

სასამართლოს ემოციონალური და რაციონალური ატრიბუტების შეფასება

2000 რესპონდენტი

მოცემული კვლევის ფარგლებში სასამართლო სისტემა შეფასებული იყო, როგორც კონრკეტული პროცესუალური მახასიათებლებით, ასევე დასკვნითი ცვლადებით, რომლებიც აღწერენ არა კონრკეტული მომსახურებიდან გამომდინარე მიღებულ გამოცდილებას, არამედ უფრო მეტს, საკუთარი და სხვათა გამოცდილების, საინფორმაციო ველის და წარმოდგენების საფუძველზე ფორმირებულ განწყობას, ანუ სასამართლოს სისტემის ხატს მომხმარებლის ცნობიერებაში. განსხვავებით კონკრეტული ატრიბუტებისგან, ეს მახასიათებლები აღწერენ სასამართლოს ზოგადი მახასიათებლების მიხედვით, როგორიცაა სანდოობა, მიუკერძოებლობა, სამართლიანობა, ზოგადი კმაყოფილება, მათ შორის შესულია ასევე პროცესუალური მახასიათებელი ოპერატიულობა და რაციონალური პარამეტრი – თანამშრომლების კომპეტენტურობა. 5 ბალიან შკალაზე, ყველა პარამეტრმა აუდიტორიის მინიმუმ 60%–ში მიიღო დადებითი შეფასება. თუმცა სიხშირული ანალიზის დონეზე, ამ მაჩვენებლების ბუნება კარგად არ ჩანს, იქმნება განცდა, რომ 10–დან მინიმუმ გამოკითხული ყველა აღნიშნული პარამეტრით კმაყოფილია. ეს საკითხი უფრო დეტალურად განვიხილოთ ანალიტიკური ანგარიშის პარაგრაფში.

	არ ვეთანხმები	ნაწილობრივ ვეთანხმები	ვეთანხმები
სასამართლო არის სანდო	9,50%	22,80%	63,20%
სასამართლო არის მიუკერძოებელი	10,60%	21,70%	60,40%
სასამართლო არის სამართლიანი	10,80%	21,00%	62,80%
სასამართლო პროცედურები არის ოპერატიული	7,70%	18,50%	69,50%
სასამართლო პროცესში ჩართული პირები არიან კომპეტენტურები	3,80%	15,20%	77,00%

კმაყოფილი ვარ სასამართლოს მომსახურებით	8,20%	16,60%	71,20%

განაჩენის შეფასებები

625 რესპონდენტი

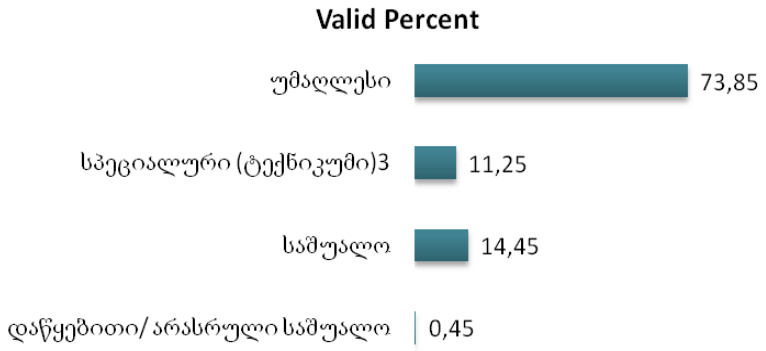
625 რესპონდენტიდან, ვინც ელოდება სასამართლოს გადაწყვეტილებას, მოგებაში დარწმუნებულია სისხლის სამართლის საქმეების სეგმენტის 7,3%, სამოქალაქოს – 21% და ადმინისტრაციულის 11%. მეტნაკლებად მოგების იმედი კი აქვს სისხლის საქმეების 49,9%–ს, სამოქალაქოს 52,8%–ს და ადმინისტრაციულის 51,4%–ს. წაგების მოლოდინი კი აქვს სისხლის საქმეების ფარგლებში შესწავლილი აუდიტორიის 12,7%–ს, სამოქალაქოს 5,60%–ს და ადმინისტრაციულის 7,30%–ს.

გაურკვეველი აუდიტორია სისხლისა და ადმინისტრაციული საქმეების სეგმენტების ერთ მესამედს შეადგენს, სამოქალაქოში კი გაურკვეველი დამოკიდებულება აქვს ამ სეგმენტის მხოლოდ 20,7%–ს.

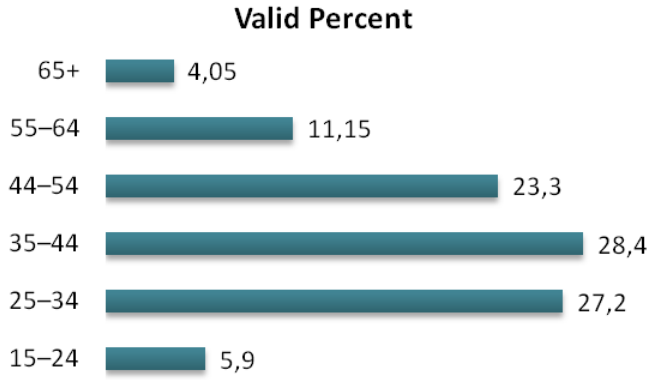
განაჩენის მოლოდინი	სისხლის სამართლის საქმე	სამოქალაქო საქმე	ადმინისტრაციული საქმე
ვიცი, რომ წავაგებ	2,9%	0,4%	
წავაგებ	3,3%	2,2%	0,9%
უფრო წაგებას ველი	6,5%	3,0%	6,4%
შეძლება მოვიგო, შეიძლება წავაგო	30,2%	20,7%	30,3%
უფრო მოგების იმედი მაქვს	33,5%	33,2%	27,5%
მოვიგებ	16,3%	19,6%	23,9%
დარწმუნებული ვარ, რომ მოვიგებ	7,3%	21,0%	11,0%

დემოგრაფია

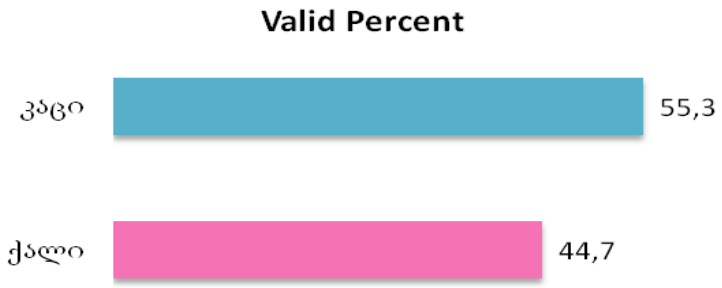
განათლება

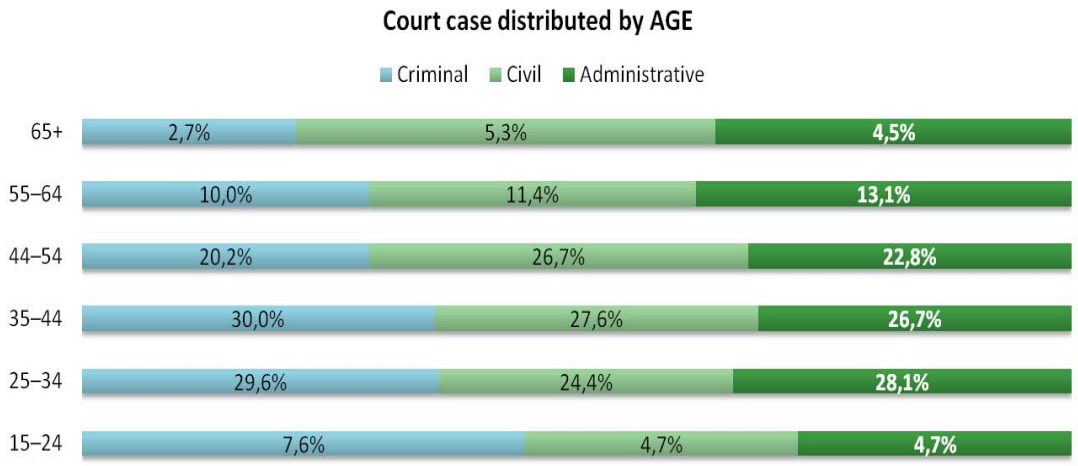


ასაკი



სქესი





დასკვნები და რეკომენდაციები

1. წაგებული საქმეების შემთხვევაში, სასამართლოს პერსონალის მხრიდან აუცილებელია ყურადღების გამახვილება ადამიანებისთვის წაგების მიზეზის განმარტებაზე. განმარტების არ ქონის შემთხვევაში, ადამიანი ორმაგად უკმაყოფილო მიდის სასამართლოდან და თავის დამოკიდებულების გაზიარებას იწყებს სხვებთან, რაც საფრთხეს ქმნის სასამართლოს მიმართ უარყოფითი წინასწარი განწყობების ჩამოყალიბებაში. კვლევის შედეგებიდან ნათლად ჩანს, რომ ადამიანების ემოციური დამოკიდებულება სასამართლოს მიმართ განმსაზღვრელია სასამართლოს მომსახურებით კმაყოფილების/ უკმაყოფილების არსებობის. წაგების მიზეზების განმარტება პროფესიონალ მომხმარებლებისთვის არის უფრო მეტად ხელმისაწვდომი. აუცილებელია მიზეზების განმარტება არაპროფესიონალი მომხმარებლისთვისაც. საჭიროა მაქსიმალური კომუნიკაცია მათთან. ადვოკატს ამ პროცესში ენიჭება მნიშვნელოვანი როლი. ის, ნათელია, რომ ასრულებს ერთ–ერთი მთავარი კომუნიკატორის როლს. ამდენად, ადვოკატებთან მუშაობა ამ კუთხით სავარაუდოდ შეამცირებდა რისკის ხარისხს დაბალ ინფორმირებული მოქალაქეებისათვის.
2. რაციონალური და ემოციონალური ფაქტორები რესპოდენტებზე ახდენენ გავლენას და მოახდენენ მომავალშიც. თუმცა, მნიშვნელოვანია ვიცოდეთ, რომ ამ ფაქტორების მუშაობა გარკვეულ ცნობიერ და გამოცდილებისეულ გარემოში ხდება. შეჯიბრობითობის პრინციპი ამ გარემოს მახასიათებელი არ არის. ამდენად, ყველა სახის საკომუკაციო პროექტებში ერთ–ერთი მთავარი აქცენტი სასურველია გაკეთდეს სასამართლოს, როგორც ინსტიტუტის დისტნაცირებულ ბუნებაზე მოქალაქეებისაგან, მის პრაგმატულ როლზე, სადაც მოსამართლე იღებს გადაწყვეტილებას მხარეთა სამართლებრივი არგუმენტების ბაზაზე და არა „სამართლიანობის“ პრინციპზე დაყრდნობით.
3. როგორც ჩანს, რაციონალური ფაქტორები, როგორიცაა ადგილმდებარეობა და მის ჯგუფში არსებული ფაქტორები არ უნდა იყოს სამომავლოდ განსაკუთრებული ყურადღების ობიექტი და მეტად სამეურნეო დატვირთვა უნდა ჰქონდეს. აქცენტები სასამართლო ხელისუფლებამ არც ემოციონალურ ატრიბუტებზე უნდა გააკეთოს. რესურსები ამ ჯგუფის ფაქტორებისათვის არ არის ულიმიტო, ამდენად, სასამართლოს რეპუტაცია არ უნდა ეყრდნობოდეს ემოციურ ატრიბუტთა გავლენებს, ის უნდა დისტანცირდეს ამ ჯგუფის გავლენებისაგან. შესაბამისად, სასამართლო, როგორც ინსტიტუტი არ უნდა იბრძოდეს ამ თვალსაზრისით, სასამართლომ, როგორც ინსტიტუტმა უნდა უარყოს ეტაპობრივად „ადამიანზე ზრუნვის“ რეპუტაციული ცვლადი და პრაგმატული, ემოციებისაგან დისტანცირებული რეპუტაცია უნდა შეიქმნას.
4. მნიშვნელოვანია სასამართლოს და პროკურატურის ერთმანეთისაგან გამიჯვნა ადამიანთა ცნობიერებაში, რადგან კვლევის შედეგებიდან ჩანს, რომ ადამიანების აღქმაში სასამართლო და პროკურატურა ერთიანი ინსტიტუტია. პროკურატურის მიმართ საზოგადოებაში არსებობს საკმაოდ ორაზროვანი დამოკიდებულება, რაც სასამართლოსთვის, როგორც ინსტიტუციისათვის რისკის შემცველია. რესპოდენტებს მიაჩნიათ, რომ პროკურორი გავლენას ახდენს მოსამართლეებზე, რაც მათი უნდობლობის და უკმაყოფილების მიზეზი ხდება. აუცილებელია, რომ ადამიანებმა ნათლად დაინახონ, რომ მოსამართლე და სასამართლო აბსოლუტურად განსხვავებული და ერთმანეთისაგან დამოუკიდებელი სტრუქტურებია. ამ ამოცანის რეალიზაცია შესაძლებელია სისტემური ცვლილებების შემთხვევაში საკომუნიკაციო დონეზე.
5. კვლევის მნიშვნელოვანი მიგნებაა ის ფაქტი, რომ რესპოდენტი შეიძლება აფასებდეს სასამართლოს კონკრეტულ სერვისს, მაგრამ გარკვეულ ეტაპამდე. მას არ ქონდეს

ჩამოყალიბებული განწყობა სასამართლოს მიმართ. შეიძლება აფასებდეს მის კომფორტულ გარემოს , თავაზიან პერსონალს, მაგრამ ამ ეტაპზე მას არ ქონდეს არანაირი ემოციური დამოკიდებულება სასამართლოს მიმართ, ემოციური დამოკიდებულება შემოდის უფრო შემდგომ ეტაპზე, როდესაც ადამიანები უფრო სიღრმისეულად ერთვებიან სასამართლოს შიდა პროცესებში. ამდენად, საკვანძო ცვლადთა ჯგუფი, როგორც ეს მაღლა აიხსნა, უნდა იყოს „დამოუკიდებელი“, „უემოციო“, „პრაგმატული“, „არბიტრი“ და არა „სამართლის დამდგენი“. სხვა ყველა საკომუნიკაციო სტრატეგია სავარაუდოდ მხოლოდ მიმდინარე ემოციების ბაზაზე იარსებებს და შესაბამისად არასოდეს ექნება მდგრადი რეპუტაციული მომავალი.

6. კვლევა არ იძლევა შესაძლებლობას სასამართლო პროდუქტების დონეზე (მოსამართლის ქცევა, ადვოკატის ქცევა, ემოციური ველები, განწყობების ფორიმირების სტრუქტურები და ა.შ.) რეკომენდაციების მომზადებისათვის. რეკომენდირებულია თვისობრივი კვლევების ფართო მაშსტაბიანი პროექტის რეალიზება ამ კუთხით. ასეთ შემთხვევაში, სასამართლოს სისტემის რეპუტაციული ფონისათის შესაძლებელი იქნებოდა სრულფასოვანი სარეკომენდაციო პაკეტის მომზადება.