



COUNCIL OF EUROPE  
CONSEIL DE L'EUROPE

Strasbourg, 10 Eylül 2010

CEPEJ(2010)1

- GAYRİRESMİ TÜRKÇE ÇEVİRİDİR -

**AVRUPA ADALETİN ETKİLİLİĞİ KOMİSYONU  
(CEPEJ)**

**AVRUPA KONSEYİ'NE ÜYE ÜLKELER  
İÇERİSİNDEKİ MAHKEME KULLANICILARINA YÖNELİK  
MEMNUNİYET ANKETLERİ DÜZENLEME REHBERİ**

Bu rehber CEPEJ-GT-QUAL tarafından

Paris Temyiz Mahkemesi, Cumhuriyet Savcısı, Poitiers Üniversitesi'nden  
Doçent Jean-Paul JEAN

ve

Versailles-Saint-Quentin-en-Yvelines Üniversitesi, Geçici öğretim ve araştırma görevlisi  
Hélène JORRY'nin raporlarına göre hazırlanmış

15. genel toplantısında CEPEJ tarafından kabul edilmiştir.  
(Strasbourg, 9 – 10 Eylül 2010)

## GİRİŞ

CEPEJ adaletin kalitesi çalışma grubu (CEPEJ-GT-QUAL), kullanıcı memnuniyeti anketleri geliştirmek isteyen merkez mahkeme makamları ve bireysel mahkemeler için metodolojik bir rehber taslağı hazırlamayı teklif etmiştir. Bu araç, özellikle belirli üye ülkelerin deneyimlerine ve konuyla ilgili belirtilmesi gereken en iyi uygulamalara dayandırılacaktır.

CEPEJ tarafından Temmuz 2008'de kabul edilen (CEPEJ(2008)2) *Adaletin ve Mahkemelerin Kalitesinin Arttırılmasına Yönelik Kontrol Listesi* bu çalışma için temel referans noktasıdır.

Memnuniyet anketleri kalite kültürünün uygulamaya konmasını hedefleyen politikaların anahtar unsurlarıdır. Beklentileri başlangıç noktası olarak dikkate alan kamuoyu memnuniyeti yaklaşımı, adalet sisteminin kendi içerisindeki işleyişinden ziyade hizmetin kullanıcıları üzerinde yoğunlaşan bir adalet anlayışını yansıtır.

Memnuniyet anketi yöntemleri belirgin şekilde farklılık gösterir: eğilimlerin kaydedilmesi ve olağan kamuoyu anketleri (Avrupa Birliği'nin "Eurobarometer"i gibi), temsil eden kullanıcı gruplarının nitel anketleri ve gerçek kullanıcıların memnuniyetini değerlendiren anketler.

### **Adalet ve işleyişi üzerine ulusal görüş anketleri**

Bu anket türünün birçok ayırt edici özelliği vardır: Düzenli veya amaca özel olabilirler ve üst düzey bir örneğin etkisini ölçmek amacıyla yönelik de olsalar sıklıkla yapılır. Düzenli ve/veya detaylı anketler, Adalet Bakanlıkları, Adalet Konseyleri ve kamu tarafından finansmanı yapılan organlar tarafından yapılmaktadır. Amaca özel görüş anketleri bireysel sponsorların, çoğunlukla medyanın talebi üzerine özel kuruluşlar tarafından yapılmaktadır. Bunlar ağırlıklı olarak, söz konusu ülkeye göre değişen sonuçlarla, eğitim sistemi, sağlık sistemi ve polis gibi ulusal kamu kurumlarına duyulan güvenin genel seviyesi ile ilişkilendirilebilecek şekilde *adalet sistemine duyulan güven düzeyini* yansıtır. Düzenli anketlerin, sabitlenmiş soru formlarına dayandıkları ve daha geniş çaplı örnek grupları kapsadıkları ve bunlar da önemli değişimleri ölçmenin çok daha uygun yöntemleri olduğu için çok daha yararlı oldukları fikri benimsenmiştir.

Adalet sistemi üzerine yapılan eleştiriler iki yüzyıldır aynı kalmıştır (gecikmeler, masraflar, eşitsizlik, anlaşılmazlık, vb.) ve anket sonuçlarındaki farklılıklar belirli adli skandallarla yakından ilişkilidir.

Bu çalışmada öncelikli olarak adalet sistemine kamuoyunun güven düzeyini etkin bir şekilde ölçmeyi, adaletin verdiği cevabın etkinliği ve kalitesini iyileştirici reformlar bakımından kamuoyunun önceliklerini anlamayı ve bunlardaki değişiklikleri açıklamayı mümkün kılan, güvenilir göstergeleri bulunan düzenli anketlere bakılmıştır. Bu amaçla, CEPEJ kamuoyunun temsil edici örneklerini hedef alan anketlere (sonuçların *adaletin algılanış biçimlerine* indirgenmediği) değil düzenlenmesi biraz daha zor olan, sonuçları *uygulanabilir geri bildirim* sunan, gerçekte mahkemelerle birebir ilişkileri bulunan kişileri hedefleyen anketlere güvenir.

### **Gerçek mahkeme kullanıcılarının ulusal ve yerel anketleri**

**Çeşitli kullanıcı kategorileri belirlenebilir:**

- farklı nedenlerden dolayı **mahkemeye birebir ilişkileri olan vatandaşlar**: ceza davalarında mağdur veya fail, tanık veya jüri üyesi olarak; hukuk davalarında davacı veya davalı olarak. Öncelikle başta gelen hâkimler, avukatlar ve mahkeme çalışanları olmak üzere katkısı bulunan herkesin duyularının olduğu kadar halkın karşılığı, işlemlerin süresi ve aynı zamanda masraflara yönelik mahkeme performansının algılanışı da önemlidir. Anket yapılan kişiler hukuk davalarını kazanmış veya kaybetmiş olabileceklerinden, tüm hususlar dikkate alınmalıdır. Belirli kullanıcı kategorileri, özellikle de suç mağdurları üzerinde çalışılabilir.
- **yasal uzmanlar**, şunlar arasında ayırım yaparak:
  - **hâkimler, cumhuriyet savcıları, ve mahkemeye bağlı olan hakim ve savcılar dışındaki diğer görevliler ve cumhuriyet savcılığı hizmeti** gibi adaletin kamu hizmetine dahil olan uzmanlar,
  - mahkemelerin asli partnerleri olan uzmanlar, özellikle **avukatlar**

Kamu sektörü çalışanları ve mahkeme kararlarını hazırlamak veya uygulamak için doğrudan onlarla birlikte çalışan örgütlerin (sosyal görevliler, polis, şartlı tahliye görevlileri, cezaevi memurları, vb.) yanı sıra mübaşirler, noterler, uzman görgü tanıkları ve çevirmenler gibi belirli oyuncularını hedefleyen anketler yürütmek de her zaman için mümkündür. Soru formları ve görüşmelere dayanan bu tür bir sosyolojik anket, ya belirli bir konunun araştırılması için ya da sistemin işleyişinin kapsamlı bir değerlendirmesi durumunda esas anketi destekleyici olarak kullanılabilir.

### **Kullanılan yöntemler ve beklenen sonuçlar**

Nitel ve nicel anketler için farklı yöntemler kullanılabilir: yerinde gözlem, görüşmeler, kendi kendine uygulanan anketler veya telefon anketleri ve "ayna anketler".

Yöntem ve sıklık şunlara bağlıdır:

- **amaçlar** (kullanıcı memnuniyetini izleme, mahkeme performansını ölçme, hizmetin sunumunu geliştirme, adalet sistemini geliştirme);
- **kapsam** (hizmet alanı, tek bir mahkeme, aynı tipte bir kaç mahkeme, aynı coğrafi bölgedeki farklı mahkemeler, vb.);
- **hedef kitle:** mahkeme kullanıcıları (belirli bir mahkemenin tüm kullanıcıları, mağdurlar, boşanma davalarında yer alan kişiler gibi belirli kullanıcılar, vb.), profesyoneller (yukarıda belirtilen kategorilerde bulunanlar);
- anket sponsoruna sağlanan insani, teknik ve bütçesel **kaynaklar**.

Bu rehberle CEPEJ, mahkemelerin işleyişindeki temel sorunlar ve olumsuzluklar üzerinde yoğunlaşmış, pahalı olmayan ve onaylanmış, kullanımı kolay bir "temel ürün" sunmak istemektedir. Bu tür bir aracın hedefi üye ülke mahkemelerine geniş çaplı bir biçimde dağıtılmak olmalıdır ve kullanımı bu mahkemelere mümkün oldukça az harcama yüklemelidir.

İkinci derece bir gereksinim, belirli adli kültürlere, oluşabilecek sorunlar ve mevcut para miktarına uyarlanabilecek daha karmaşık bir çok girişli ürün ile ilgili olabilir.

Bu yüzden burada, birçok üye ülkede hâlihazırda görülen davalardan faydalanarak yapılan bir *metodolojik rehber* ve CEPEJ'in söz konusu olan asıl meselelere değinen çalışmasıyla birlikte, *gerçek mahkeme kullanıcıları için çok girişli bir anket örneği* teklif edilmiştir. Amaç, adaletin kalitesini geliştirmek için olan kapsayıcı yaklaşım içerisinde bir operasyonel araç geliştirmektir. Kullanıcılar tarafından ihtiyaçları, kaynakları ve önceliklerine *uyarlayabilecekleri bir standart örnek* ile birlikte *ayarlanabilir bir donanım* şeklini alır.

Daha detaylı sunum ve Avrupa'nın var olan anket sistemlerinin çözümlemesi için, Jean-Paul JEAN ve Hélène JORRY tarafından hazırlanan [www.coe.int/CEPEJ](http://www.coe.int/CEPEJ) internet adresinde bulunan detaylı rapora bakınız – Belge CEPEJ(2010)2..

## 1. YEREL DÜZEYDE KULLANICI ANKETİ OLUŞTURMAK

Kalite değerlendirmesinin kapsamlı yaklaşımı için, hedef kitleyi, anketin kapsamını ve metodolojisini daha açık şekilde tanımlamak ve değerlendirme sürecine paydaşları da dahil etmek adına bireysel görüşmeler, grup toplantıları veya davranışın yerinde gözlemlenmesini kullanan, şikayetlerin ve yazışmaların tahliliyle de desteklenen bir nitel anket düzenleyerek işe başlamak tavsiye edilebilir (örnekler: Polonya Ombudsmanı<sup>1</sup>, 2000'deki Grasse Mahkemesi<sup>2</sup>, Fransız *Médiateur*). Bazı mahkemeler, Bern ve Cenevre (İsviçre) kantonları hukuk mahkemeleri örneğini takip ederek, bu amaçla bir **yürütme kurulu** oluşturmuşlardır. Söz konusu mahkemenin içerisinde veya dışında olabilen, mahkeme görevlileri, mahkeme kullanıcıları ve dış uzmanlardan (akademisyenler, araştırmacılar, vb.) oluşan bu tür bir kurul, soru formunun en son versiyonunu, mahkemenin ihtiyaçlarına göre uyarlayabilir ve uygulanmasını hedefleyerek sonrasında da bunun için düzenlemeleri yapar.

Ancak, gereken kaynaklar ve maliyet dikkate alındığında, bu tür bir nitel anket otomatik olarak gerekli değildir; CEPEJ tarafından önerilen araç, üye ülkelerdeki iyi uygulamadan faydalanır ve bir kaç danışma toplantısının ardından belirli yerel özelliklere uyarlanabilir.

Koşullar ne olursa olsun, yerel bir yürütme kurulu oluşturmak, başlangıç niteliğindeki bir nitel anket olsun veya olmasın, kullanıcı memnuniyeti anketinin başarısı için gerekli olacaktır.

### 1. 1. AMAÇLARI BELİRLEME, METODOLOJİ VE ANKETİN İLGİLİ GÖSTERGELERİ

Anket uygulamaya koymak:

- anketin kapsamını daraltmak (amaç ve hedef kitleler);
- anket metodolojisini (kullanıcı gözlemi, görüşmeler, soru formları, vb.) ve detayları (zaman çizelgesi, düzenli veya amaca özel anket, vb.) tanımlamak;
- çalışanlarla hedefler, göstergeler ve sonuçların kullanımını kararlaştırmak;
- hedef kitlelerin ankete ne şekilde dahil olacaklarına karar vermek;
- çıkabilecek sorunlarla daha etkili şekilde baş etmek;
- ilgili sonuçları toplamak

üzere öncelikle hedefleri netleştirmek demektir.

Kullanıcının durumu kavrayışının farklı yönlerini saptayabilmek üzere göstergeler seçilmelidir. Bu, mahkeme kullanıcısıyla ilişkileri etkileyen tüm yönlerin anlaşılması sorunudur (çevre, maliyet, işlemlerin süresi, kabul, vb.).

Ek olarak, bu aşama, anketin yürütülmesinin ve sonuçlarının tahlil edilmesinin, bağımsız bir dış kurumun katılımı veya yürütme kurulu oluşturulmasını gerektirip gerektirmeyeceğine karar verilmesini de mümkün kılar. Bir araştırma laboratuvarı veya üniversite ekibi mahkemeye ortak çalışmayla büyük ölçüde ilgilenebilir. Eğer özel bir şirket kullanıldıysa, ilgili masraf da dikkate alınmalıdır.

### 1. 2. ÇEŞİTLİ KULLANICI KATEGORİLERİNİN BELİRLENMESİ

İlk olarak kullanıcı özelliklerine dayanan temsil edici örneği, anket seçeneklerini ve talep edilen detay seviyesini tanımlamak gereklidir.

Belçika, Fransa ve İspanya'da düzenlenenlerdeki gibi ulusal görüş anketlerinde temsil edici örnek, sosyo-demografik etkenler (yaş, cinsiyet, inanç, vb.), dil etkenleri, coğrafi anlamda temsil etme ve kişilerin gerçek mahkeme kullanıcıları olup olmaması gibi geniş çaplı kriterler kullanılarak bir araya getirilebilir. Ulusal anketler aynı zamanda, örneğin kişinin duruşmalar süresince sergilediği durumuna dayanarak, gerçek kullanıcılar kategorilerini de hedefleyebilir.

Öte yandan, mahkemelerdeki memnuniyet anketleri, söz konusu mahkemenin gerçek kullanıcıları arasında yapılmalıdır. Kullanıcıları temsil eden örnek, kabul veya kalem hizmetleri gibi belirli bir hizmet alanının ya da mahkemenin tümünün veya belirli tipte davaların (örneğin aile hukuku davaları)

<sup>1</sup> Rafal Pelc, Adaleti kullananların beklentileri ve ihtiyaçları nelerdir: Polonya Ombudsman'ın deneyimi, CEPEJ çalışma oturumu, 2003

<sup>2</sup> Marie-Luce Cavrois, Hubert Dalle ve Jean-Paul Jean (editörler), *La qualité de la justice*, Perspectives sur la Justice, Paris, La Documentation française, 2002, sayfa 269.

işleyişinin değerlendirilmesi veya belirli kategorideki kullanıcıların incelenmesi amaçlarına göre daraltılabilir:

- **tarafklar:** yargılanan şahıslar adalet kamu hizmetini kullananların bir kategorisini oluşturur. Kanada, Hollanda ve İsviçre gibi bazı ülkeler "müşteri/alıcı" etiketi verilen hizmeti alan kişiyi tanımlamada ticari anlamının üzerinde kullanırlar (müşteri, alıcı, yararlanan, vb.);
- **avukatlar:** söz konusu mahkemenin Baro birliğine kayıtlı olan veya bölgesi dışında olup ara sıra davalara katılanlar;
- **mahkemeye ait çeşitli profesyoneller ve cumhuriyet savcılığı hizmetleri:** hakimler, Rechtspfleger (Hakim Yardımcıları), katipler, mahkeme memurları, savcılık servisinin üyeleri, vb.;
- **yargı profesyonelleri** söz konusu mahkemeye en fazla irtibatta olanlar (noterler ve mübaşirler);
- **mahkemelere yardımcı olmak üzere sıklıkla çağırılan diğer profesyoneller,** katkıları adaletin kalitesini önemli ölçüde etkileyenler: uzman tanıklar ve çevirmenler.

### 1. 3. YÖNTEM SEÇİMİ

Kullanıcı görüşündeki eğilimlerin (nitel anket) veya kullanıcıların temsil edici örneklerindeki memnuniyet seviyelerinin (nicel anket) envanterini tutmak gibi farklı amaçlara bağlı olan, birden fazla memnuniyet anketi yöntemleri bulunmaktadır.

#### 1. 3. 1. NİTEL ANKETLER

Nitel anketler yapıları gereği daha fazla araştırmacıdır ve kullanıcının memnuniyeti/beklentilerindeki eğilimi tespit etmekte kullanılabilirler. Daha genel anlamda, nicel anketler için bir ön bilgi sağlayabilirler.

Çeşitli yöntemler kullanılabilir:

- mahkemeyi ziyaretleri sırasında kullanıcıların tavır ve tepkilerini yerinde gözleme;
- kullanıcı rolü yapan bir uzman tarafından "gizli alışveriş" (telefon görüşmeleri, soruşturmalar, vs.);
- soru formu hazırlama amacıyla, görüşleri kaydetmek ve kullanıcıların gerekçelerini anlamak üzere bireysel görüşmeler;
- deneyimlerini kaydetmek ve bakış açılarını karşılaştırmak üzere örnek bir kullanıcı grubuyla görüşme.

Kabul etmek gerekir ki bu, uzman anketörler gerektiren masraflı, fazla zaman alan bir yöntemdir ama kapsayıcı kalite sistemi için gereklidir (Hollanda). Bu yüzden öncül bir nitel anketle nicel bir anketi birleştirmek müşteri memnuniyeti ve/veya beklentilerinin mümkün olan en detaylı ve kapsamlı şekilde araştırılmasına olanak verir.

#### 1. 3. 2. NİCEL ANKETLER

Nicel anketler kullanıcı memnuniyetini, temsil edici örneği esas alarak istatistiksel olarak ölçer.

Çeşitli yöntemler kullanılabilir:

- **Mahkemelerde kendi kendine uygulanan anketler**

Örnek: Duruşma çıkışında veya mahkemenin danışma masasından temin edilebilen anketler (Hollanda (kullanıcı anketleri), İsviçre (Bern), Birleşik Krallık, Birleşik Devletler).

Bu, oldukça iyi bir geri dönüş oranı sağlayan en ucuz yöntemdir. Hollanda'daki ilk kullanıcı anketlerinde postayla gönderilen veya telefonda düzenlenen anketler, %10 ve %20 arasında geri dönüş oranına sahiptiler. Uygulama yöntemindeki bir değişiklik (kullanıcılarla duruşmadan ayrılırken yapılan görüşmeler) cevaplama oranını %70'e yükseltmiştir. Ancak, duruşmanın hemen ardından anketin dağıtılması, yorumlamada yanlış olunması riskini de taşıyabilir.

- **Kendi kendine uygulanan postayla gönderilen veya İnternet anketleri**

Bu yöntem daha az maliyetlidir, ancak özel bir farkındalık oluşturma kampanyası yapılmazsa cevaplama oranı düşük olabilir. Elektronik postayla gönderilen veya sadece bu iş için açılmış internet sitesine konulan elektronik anket (Hollanda (mahkemelere erişim problemleri için 2009 anketi),

İsviçre (Cenevre), Birleşik Krallık (mahkeme kalemi kullanıcıları ve jüri üyeleri), Kanada ve Birleşik Devletler), belli bir kategoriye, yani açık bir şekilde temsil edilebilirliği etkileyen internet kullanıcılarını seçmektedir (yaş, sosyo-kültürel düzey, vb.). Ancak bu dağılım yöntemi, Hollanda (profesyonellere yönelik anketler) ve Fransa'da (hâkim ve savcılara yönelik 2008 anketi) olduğu gibi alıcılara uygun açıklamalar ve teminatlar verilmişse, çok iyi bir cevaplanma oranı olacağından profesyonellere uygulanacak doğrudan anketler için tavsiye edilir.

Bununla birlikte bu yöntem, kişisel verilerin korunması ile ilgili ulusal mevzuatı kapsamında bir veri dosyası kullanımını gerektirir.

#### ▪ **Telefon anketleri**

Bu yöntem daha fazla zaman kaybettirir ve anketin telefonda uygulanması için bir oylama ajansı ve/veya uzman anketörlere başvurmayı gerektirir (soru formu başına en az yirmi dakika). Bundan dolayı pahalıdır ancak temsil edici örnekler oluşturmak ve cevaplardaki detay derecesi ve çözümlenmeyi rafine etmek için kullanılabilir (örnekler: Avusturya, Belçika, Finlandiya (2008), Fransa (2001 ve 2008 kullanıcı anketleri, 2006 mağdur anketi), Hollanda (ilk mahkeme kullanıcısı anketleri) ve İspanya - 2008 adli kariyer anketi).

#### ▪ **Evde veya mahkeme içinde görüşmeler**

Bu yöntem soru formu kullanımını ve yüz yüze görüşmeleri gerektirir. Anketörlerin görevlendirilmeleri ve uzman bir kuruma başvurulması gerektiğinden, daha pahalıdır (örnekler: Avusturya, Fransa (1997 anketi), Almanya, Hollanda (2009 mahkeme erişim problemleri anketi) ve İspanya - düzenli anket ve 2001 anketi).

### **1. 4. ANKET HAZIRLAMA**

#### **1. 4. 1. YÖNETİM VE UYGULAMA**

Mahkeme çalışanları hâlihazırda bir *yürütme kurulu* oluşturarak hazırlık aşamasına katılmış bulunmalıdır (yukarıya bakınız).

Soru formunun uygulanması hatta tasarlanması ve sonuçların işlenmesi için anket firmaları (Fransa, Romanya, Birleşik Krallık, Kanada'da olduğu gibi), dış danışmanlar (Avusturya, İrlanda, İspanya, İsviçre, Kanada'da olduğu gibi) veya eğer varsa, memnuniyet anketleri gibi performans ölçüm araçları oluşturmakla yükümlü bağımsız kuruluşlar (Hollanda (Prisma acentesi) ve Birleşik Devletler'de - Eyalet Mahkemeleri Ulusal Merkezi) olduğu gibi gibi dışarıdan bazı kurumların kullanımı, süreci daha da profesyonel kılacaktır. Ancak bu, mahkemeye temin edilen kaynaklara bağlıdır. Üniversite ve/veya araştırma ekipleriyle işbirliği en iyi çözüm olarak görülmektedir (Arnavutluk, Finlandiya ve İspanya'daki gibi).

#### **1. 4. 2. ANKET ZAMANLAMASI**

Kullanıcının uygun olması anahtar unsurdur. Bu durum, soru formlarının mahkeme celpleriyle birlikte gönderilmesinin mi, kullanıcıların duruşmadan ayrılırken alabilmeleri için mahkemenin danışma masasına veya mahkeme dışına bırakılmasının mı yoksa mahkemenin internet sitesine konulması ya da mektup veya elektronik postayla gönderilmesinin mi en iyi yol olacağına karar verecektir.

Her durumda, anket sürecine olan katılımlarını hissedebilmeleri için ilgili mahkemenin kullanıcıları daha önceden bilgilendirmeleri esastır.

#### **1. 4. 3. SORU FORMU İÇERİĞİ: METODOLOJİ**

Soru formu, *anketin sponsoru ve hedeflerini* belirleyen bir ön bildirimle birlikte olmalıdır. Bu bildirim *ismin gizliliği koşullarına* saygı gösterileceğinin altını çizmeli ve temin edilen verilerin kullanımına ilişkin *etik ilkeler* üzerine bilgi vermelidir.

Soru formunun içeriği geniş çapta hizmet alanı veya hizmete yönelik değerlendirme yapmak istediğiniz yönleri tarafından belirlenecektir (kabul, hız, etkinlik, erişilebilirlik, vs.). Kullanıcının ilgili mahkemeye ait algılamasını ortaya çıkarmalı ve böylece hizmet hedeflerinin değerlendirilebilmesi için güçlü ve zayıf yönlerinin belirlenmesi ve hizmetin ulaştırılma yöntemlerine ince ayar yapılabilmesine imkân vermelidir.

Soru formu, hem kullanıcının güvenini kazanmak hem de sponsorun temsil eden kullanıcı örneklerini (yaş, cinsiyet, görev, gerçek kullanıcı, daimi olmayan kullanıcı, vb.) daraltabilmesi için basit sorulardan oluşan bir giriş kısmıyla başlamalıdır.

Sonrasında, **soru formunun ana temaları**, hizmetin genel algılanışından başlayarak bilgiye ulaşma, mahkeme binaları veya mahkeme işleyişi (kabul, cumhuriyet savcıları ve hâkimlerle irtibat, vb.) gibi daha belirli yönlere doğru giden başlıklar altında düzenlenmelidir. Seçilen farklı temalar, basit soruları daha hassas soruların izlediği maddeler dizisinden oluşmalıdır.

**Soru formunun tipi** Avrupa Konseyi'ne üye ülkelerin bütün mahkemelerine uyarlanabilecek şekilde olmalıdır. Genellikle, eğer uygunsa, kullanıcıların önemli olduklarını düşündükleri ancak ankette değinilmemiş olabilecek konularla ilgili görüşlerini sunabilecekleri *yorumla açık sorularla* da desteklenebilecek, işlenmesi kolay olan *kapalı sorular* ve ifadelerden oluşmalıdır. Ancak, yoruma açık soruların sayısı işleme almayı karmaşıklaştırmamak adına sınırlı olmalıdır.

Soru formu, Avrupa'daki bütün mahkemelerde yaygın olan ve gerektiğinde usule ilişkin ihtiyaçlara uygun olarak kolayca şekillendirilen *anahtar göstergeleri* içeren bir *sabit bölüme* sahip olmalıdır. Aynı zamanda, farklı yerel ve adalet kültürlerine özgü özellikleri yansıtmak ve mahkeme yöneticilerinin önemli sorunlar olarak gördüklerini keşfetmek için *değişken bölümler* de içerebilir.

Son olarak, **kullanılan dil** açık (kısa cümlelerle, belirsizlik olmadan), tarafsız (negatif cümleler veya duygusal kelimeler olmadan) ve Avrupa Konseyi üye ülkelerindeki tüm mahkeme kullanıcıları tarafından kolayca anlaşılabilir olmalıdır. Bu yüzden standart soru formunun çevirileri, her bir ulusal dildeki en uygun terimleri kapsamaya dikkat etmelidir.

#### 1. 4. 4. SORU FORMU ORTAMI

Soru formu kâğıt nüshalar kullanılarak veya elektronik stantlar aracılığıyla elektronik olarak uygulanabilir. Aynı zamanda, bir hesap çizelgesiyle işlenmesi kolay olan elektronik bir biçimde de hazırlanabilir.

#### 1. 4. 5. CEVAP CETVELLERİ

Çeşitli cevap cetvelleri olabilir. Bazı cetveller kullanıcıdan bir maddeyi seçmesini ister (Kanada Yüksek Mahkemesi'nin yaptığı memnuniyet anketinde kullanılan 'Aşağıdaki cevaplardan birini seçiniz ...' soru kalıpları gibi).

Bazıları cevap dizilerinin sıralanışını kullanır ('Aşağıdaki cevapları 1'den ...'e/a sıralayınız'). Bazı cetveller ikili değerlendirmeye basit cevaplara ('Memnun/Memnun değil'; 'Evet/Hayır') veya daha uzun değerlendirmeye daha detaylı kullanıcı tercihlerine (İspanya'da *Consejo General del Poder Judicial* (2001)'daki kullanıcı soru formları kalıbındaki 0-10 cetveli veya İngiliz ve Birleşik Devletler anketleri için cevap cetvellerinde olduğu gibi 'Çok memnun/Kesinlikle katılıyor'dan 'Hiç memnun değil/Kesinlikle katılmıyor'a kadar değişen memnuniyet ölçümü) ulaşmak için başka cetveller de kullanılabilir.

Çifte değerlendirme kullanarak (önem ve memnuniyet) *her bir madde için kullanıcı beklentileri ve kullanıcı memnuniyeti arasındaki farkı ölçmeyi* mümkün kılan Cenevre (İsviçre) kantonu mahkemelerince düzenlenen anketler özellikle önemlidir.

#### 1. 5. SONUÇLARI KAYDETME VE ÇÖZÜMLEME

Genel anlamda, yapılan anketlerin çoğu, sonuçların değerlendirilmesi, anket üzerine raporlar ve uygulanabildiği yerlerde, tavsiyeler için dışarıdan bir kuruma gönderilir. Bu nedenle yürütme kurulunun, kamu veya özel bir **dış kurumdan** faydalanması ve böylece cevaplardaki isim gizliliği için artırılmış önlemler ve sonuçlar için tarafsız bir tahlil sunması istenir.

Ancak, yürütme kurulunun da mahkeme içerisinde gerekli olduğunda kullanıcılara metodolojik yardım sağlamaları için **aracılar/irtibat kişileri** (örneğin, sadece bu amaç için hazır bulunan mahkeme görevlileri) oluşturması gereklidir. Bu süreçte mahkeme görevlilerinin yakın ilgisi çok önemlidir.

Anket zaman çizelgesine bağlı olarak, soru formları danışma masasındaki kutudan veya posta veya elektronik postayla alınmış olsun, cevapların toplanma **sıklığı** üzerinde karara varmak gerekir. Böylece, cevapların toplandığı zaman aralığı (gün, hafta, ay, vb.) içindeki memnuniyet oranlarının karşılaştırılması sağlanabilir.

Bu yüzden soru formu cevapları düzenli olarak toplanmalı ve sonuçlar daha sonra raporlama amacıyla **hesap çizelgesi** (grafikler ve değer tabloları) kullanılarak işlenmelidir. Sayım yöntemi, cevapların farklı kullanıcı kategorilerine ayrılmasına da izin vermelidir (yaş, profesyonel kıdem, mahkeme kullanıcısının sınıfı, vb.). Aynı zamanda amaç, **kullanıcı beklentileri ve kullanıcı memnuniyeti arasındaki fark** da göz önüne alınarak, değerlendirilen her bir etken için, değerlendirme ölçeklerine göre hem memnuniyetle ilgili cevapları hem de önemle (beklenti düzeyi) ilgili cevapları açığa çıkartmak olmalıdır. Yapılacak geliştirmeler bakımından öncelikler, memnuniyet anlamında en düşük, önem anlamında en yüksek olarak değerlendirilen maddeler tarafından belirlenecektir.

#### 1. 6. SONUÇLARI RAPOR ETME VE DERS ÇIKARMA

Geri bildirim düzenlenmesi ve iletilmesi, anket sürecinin ayrılmaz parçalarıdır ve *mahkeme planı* ve *kalite kampanyası* çerçevesinin beraberinde gelmelidir. Bu, anket sonuçlarını yayınlamak için bir *takip komitesi* oluşturmak (hem anketi hem de alınan sonuçları gösteren bir rapor şeklinde) ve özellikle harekete geçmedeki öncelikleri tanımlayarak dersler çıkartmak anlamına gelir.

Pratik çözümler arayan personeli dâhil etmek üzere kurum içerisinde (sözlü sunum, tartışma toplantıları) ve herhangi bir ilerleme girişiminde yer almaları veya bununla ilgili bilgilendirilmeleri için kullanıcılar bakımından da (teşekkür mektupları, bilgi kampanyaları, mahkemenin kabul alanında sonuçların sergilenmesi, vb.) iletişim mutlaka olmalıdır.

Amaca özel anketler bu amaç için yeterli olarak görülmemelidir ve işlem, memnuniyet derecelerindeki değişiklikleri ölçmek için düzenli olarak tekrar edilmelidir. İşlemin ve sonuçların basında yer alması mahkeme planını güçlendirmeye ve tanıtmaya ve ilk duruşmayı desteklemek üzere dışarıdan takviye sağlamaya yardımcı olur.

#### 1. 7. GEREK OLDUĞU TAKDİRDE ANKETİ BAŞKA YÖNTEMLERLE DESTEKLEMEK

Asıl inceleme meslektaşlar-arası görüş alışverişi (intervision), ayna anketler veya "gizli alışveriş" gibi ölçüm tekniklerinin kullanımıyla da desteklenebilir.

##### 1. 7. 1. "MESLEKTAŞLAR-ARASI GÖRÜŞ ALIŞVERİŞİ" VEYA MESLEKTAŞ TARAFINDAN DEĞERLENDİRME

Meslektaş tarafından değerlendirme (veya "meslektaşlar-arası görüş alışverişi") yöntemi karşılıklılığa istinaden hâkimlerin idari çerçeve dışarısında birbirlerini değerlendirmeleridir. Bu teknik, Hollanda'dan alınmış olup bir çift yargıcın mesleki uygulamayı geliştirmek adına birbirlerini işlerinin başındayken gözlemlmelerine dayanır. Bu, kalite değerlendirme ve geliştirmeye yönelik kapsamlı yaklaşımın bir parçasıdır.

Ancak, Rechtspraak kalite sisteminin bir parçasını oluşturduğu Hollanda örneğini takip ederek, 'hâkimler' soru formuna faydalı bir tamamlayıcı olabilir. Bazı Fransız mahkemeleri de son on yıl içerisinde bu uygulamayı geliştirmeye başlamışlardır<sup>3</sup>.

##### 1. 7. 2. AYNA ANKETLER

Ayna anketler, mahkeme çalışanlarının kendilerinin kullanıcı memnuniyetini değerlendirmesini sağlamak veya yaptıkları işleri yine kendilerinin incelemesi için onları cesaretlendirmekten oluşur. (örnekler: Fransız Adli Hizmet Komisyonu'nun 2008 anketi; Adli sistemin bağımsızlığı konusunda Romanya'da yapılan anket).

<sup>3</sup> Roanne, Créteil ve Albertville Mahkemeleri ve Caen Temyiz Mahkemesi. Bu örneklere dayanarak, Yasal Hizmet Eğitim Koleji, 2008 yılında Meslektaşlar-arası Görüş Alışverişi Şartını (Intervision Charter) ve çerçeve ve yöntemi açıklayıcı gözlem tablosu hazırlamışlardır.



Bu yöntem, kullanıcılar tarafından ifade edilen memnuniyet oranını mahkeme çalışanlarının algıladığı memnuniyet oranıyla karşılaştırmada kullanılabilir. Bu, ikincisinin değerlendirme sürecine daha fazla dâhil edilmesi gibi bir fayda da sağlar.

### **1. 7. 3. 'Gizli ALIŞVERİŞ'**

Gizli alışveriş, müşteri memnuniyeti ve kalite geliştirmeye ilgili faaliyet alanlarında giderek daha fazla kullanılan bir tekniktir. Gizli müşteri, hizmet ve kabul standardını ölçmek amacıyla dışarıdan bir uzman firma tarafından görevlendirilen ve müşteri gibi davranan bir şahıstır. Bu şahsa, daha sonra sponsora gönderilmek üzere, genellikle soru formu şeklinde belirli değerlendirme kriterleri verilmiştir. Bu uygulama henüz mahkemelerde yaygın değilse de İrlanda gibi bazı ülkeler tarafından hem çalışma koşulları hem de mahkeme çalışanları ve kullanıcıları arasındaki ilişkinin kalitesini ölçmek üzere kullanılmıştır. İrlanda Mahkeme Hizmetleri tarafından desteklenen, mahkeme sınırları içerisinde telefon ve elektronik posta aracılığıyla yürütülen bu 'gizli alışverişler', mahkeme çalışanları tarafından kabul edilmeleri ve mahkeme çalışanlarının erişilebilir olmasına ilişkin olumlu sonuçlar doğurmuştur.

## 2. MAHKEME KULLANICILARINA YÖNELİK MEMNUNİYET ANKETLERİ YAPMAK İÇİN ÖRNEK SORU FORMU

---

CEPEJ'in önceliği, *ilgili mahkemeye gerçek anlamda irtibatta olan kişilerle* sınırlı olacak şekilde mahkeme kullanıcıları için memnuniyet soru formu ve özellikle *avukatlar* için de başka bir soru formu hazırlamaktır.

Anket, ne şekilde yürütüleceğini belirleyecek **iki yönlü bir amaç** için tasarlanmıştır:

- hizmet sunma planının bir parçası olarak *mahkeme tarafından içeride kullanım* ve/veya mahkeme kullanıcılarına sunulan hizmetin kalitesini artırma girişimi: tüm personel anketin uygulanma ve takibinde yer almalıdır.
- *karşılaştırılabilir mahkemelerin karşılaştırılması* ve en sonunda CEPEJ'in desteğiyle tüm üye devletlerde eş zamanlı olarak yapılacak geniş kapsamlı bir anketin yapılmasına yol açacak olan ve üye devletlerin her birinde zamanla geliştirilecek benzer yaklaşımlara imkan tanıyacak bir değerlendirmenin bulunması

Pratik detaylarla ilgili olarak, masraf ve uygunluk gerekçesiyle ve kişisel bilgiler içeren dosyalar yaratılmasını önlemek üzere, mahkemeye çağırılan veya mahkemeyi ziyaret eden şahıslara önerilen soru formu verilebilir. Mahkemelerin kabul personeli tarafından mahkeme içerisinde yardım verilmesi gerekli değilse de tavsiye edilebilir. Cevaplar için kutular tahsis edilmeli ve eğer gerekiyorsa, alıcı kurum tarafından ismin gizliliği şartı garanti altına alınmış olmak üzere soru formunu o anda dolduramayacak olan kişilere üzerinde adres ve pul bulunan zarflar verilmelidir.

Anket kapalı sorular temeline dayanır ancak yoruma açık bir soruyla da desteklenmiştir. Önemli olduğu düşünülen unsurlardan oluşan, her bir ülkenin kendine özgü usule ilişkin özelliklerine uyarlanabilmesi mümkün olması gereken sabitlenmiş bir bölümü vardır. Bu bilgi, aynı eyalet içerisindeki mahkemelerin ve birden fazla eyalet arasındaki mahkemelerin kıyaslanmalarının yanı sıra makul bir işleme standardına da olanak verecektir. Belirli yerel veya kültürel özelliklerin yansıtılması ve mahkeme yöneticilerinin ciddi sorunlar olarak gördükleri durumların araştırılması için, değişken bir bölümle de desteklenebilir.

CEPEJ'in desteğiyle soru formunun sonuçlarını işlemek için basit bir hesap çizelgesi sağlanması tavsiye edilmiştir (örneğin, Open Office kullanılarak). Bu, soru formunun kullanımını ve uyarlanmasını oldukça kolaylaştıracak ve ister CEPEJ Genel Sekreterliği'nde oylama şeklinde isterse bölgesel düzeyde mahkemelerde yapılmış olsun sonuçları işlemesi kolay hale getirecektir.

Kullanıcı soru formları ve avukat soru formları daha sonra, jüri üyeleri, tanıklar ve mağdurlar gibi belirli kategorilerdeki kullanıcıların ihtiyaçlarına yönelik kamu adli servisinin cevabını geliştirmek görüşüyle, ayrı ayrı uygulanan daha kesin soru formlarıyla desteklenebilir.

## MAHKEME KULLANICILARI İÇİN ÖRNEK SORU FORMU

### ADLİYESİ İŞLEYİŞİNİN DEĞERLENDİRMESİ

\_\_\_\_\_ mahkemeleri tarafından sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin görüşünüzü alma görevini vermiştir.

**Mahkemelerin vatandaşlara vermeleri gereken hizmetlerin kalitesini arttırmada sizlerin görüş ve önerileri önemlidir.**

**\*Soru formunun dağıtılması ve toplanması için düzenlemeler hakkında yerel anket uygulayıcılarına yönelik bilgi. Bunun için bir kaç olasılık bulunmaktadır:**

**1) Eğer mahkemede dağıtıldıysa**

Lütfen soru formunu cevaplayınız, daha sonra mühürlü zarf kullanarak, mahkemenin danışma masasında bulunan kutuya atınız.

**2) Eğer mahkeme celbiyle birlikte gönderildiyse**

Lütfen soru formunu cevaplayınız ve posta ücreti ödenmiş olan zarfın üzerindeki adrese geri gönderiniz.

**Not: eğer soru formu elektronik posta olarak görülebiliyorsa**

Belgenin üzerindeki adresten İnternet yoluyla cevaplayabilirsiniz. Bu site güvenlidir ve adınızın gizliliği garanti altına alınmıştır.

**Cevaplarınızın kesin olarak gizliliği garanti altına alınmıştır. Bu anket anonimdir.**

**\*Yerel anket uygulayıcılarına yönelik bilgi. Ana soru formu, Avrupa Konseyi'ne üye ülkelerin tüm mahkemelerinde yaygın olan standart biçimdir cevabı belirlenmiş 27 soru ve bazı açık uçlu sorulardan oluşmuştur. İkinci bölüme daha belirgin veya bölgeye özgü sorular eklenebilir, bunlar için bazı soru modelleri önerilmiştir. Kullanışlı bir anketin kullanıcıların hızlı bir şekilde cevaplayabilecekleri sınırlı sayıda soru içermesi gerektiğini belirtmek önemlidir.**

<sup>4</sup>Görevi veren makam.

**Lütfen uygun kutuları işaretleyin:**

1. Yaşınız:  18 ve 30 arası  31 ve 50 arası  51 ve 65 arası  65 üstü
2. ... mahkemesi dışında bir başka mahkemeye daha önceden iletişime geçtiniz mi?  
 evet  hayır
3. .... mahkemesine hangi sıfatla gidiyorsunuz?  
 taraflardan biri  tanık  jüri üyesi  
 diğer (örneğin, taraflardan birinin ailesi, bilgi almak üzere, ziyaretçi, ...)  
Belirtiniz: \_\_\_\_\_

**Not: Eğer şu anda davaya tarafsınız veya daha önce taraf olduysanız lütfen anketteki bütün soruları cevaplayınız, eğer başka bir kategorideyseniz (tanık, jüri üyesi, diğer), lütfen sadece sizin ilgili olanları cevaplayınız.**

4. Cevabınız evetse, ne tür bir davaydı?

- hukuk  ceza  idari  ticari  
 iş  diğer (örneğin, reşit olmayanlar, vesayet, emeklilik)  
Belirtiniz: \_\_\_\_\_

5. Eğer taraftıysanız ve karar açıklandıysa, mahkeme tamamen veya kısmen lehinizde mi sonuçlandı?

- evet  hayır  diğer  
**Lütfen a ve b şıklarını cevaplayın** **6. soruya gidin** **6. soruya gidin**

- a. Sizi bir avukat mı temsil etmiştir?  evet  hayır
- b. Yasal yardım aldınız mı?  evet  hayır
- c. Yasal koruma sigortası kullandınız mı?  evet  hayır

Aşağıdaki her soru için,

- **MEMNUNİYET DERECE**NİZİ  
- soruya verdiğiniz **ÖNEM DERECE**Sİ'ni  
lütfen 0'dan 6'ya kadar olan rakamları yuvarlak içine alarak **değerlendiriniz**.

**Lütfen uygun rakamı yuvarlak içine alınız.**

**1) Adaletin işleyişinin genel algılanışı**

	MEMNUNİYET DERECE		ÖNEM	
	muğlak	açık	düşük	yüksek
6. Mahkemenin işleyişi:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
7. Mahkemenin davayı ele alışı sizce:	yavaş	hızlı	düşük	yüksek
	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
8. Avukatlık ücreti hesaba katılmazsa yargıya başvurmanın bedeli:	pahalı	ucuz	düşük	yüksek
	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

	MEMNUNİYET DERECESİ		ÖNEM	
9. Adalet sisteminize güveniyor musunuz?	<b>biraz</b>	<b>tamamen</b>	<b>düşük</b>	<b>yüksek</b>
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

**2) Bilgiye erişim**  
**3)**

	MEMNUNİYET DERECESİ		ÖNEM	
10. Haklarınızla ilgili bilgi edinmek:	<b>zor</b>	<b>kolay</b>	<b>düşük</b>	<b>yüksek</b>
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
11. Mahkeme tarafından verilen bilgiyi nasıl buldunuz?	<b>muğlak</b>	<b>açık</b>	<b>düşük</b>	<b>yüksek</b>
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

**4) \_\_\_\_\_ mahkemesinin iç kısmı ve erişilebilirliği (binalar)**

	MEMNUNİYET DERECESİ		ÖNEM	
12. Mahkemeye gelmek:	<b>zor</b>	<b>kolay</b>	<b>düşük</b>	<b>yüksek</b>
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
13. Adliye binası içerisindeki levhalar:	<b>kötü</b>	<b>iyi</b>	<b>düşük</b>	<b>yüksek</b>
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
14. Bekleme koşulları :	<b>kötü</b>	<b>iyi</b>	<b>düşük</b>	<b>yüksek</b>
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
15. Mahkeme salonu mobilyaları:	<b>yetersiz</b>	<b>yeterli</b>	<b>düşük</b>	<b>yüksek</b>
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

**5) \_\_\_\_\_ mahkemesinin işleyişi**

	MEMNUNİYET DERECESİ		ÖNEM	
16. Mahkeme celp yazıları:	<b>anlaşılır</b>	<b>anlaşılmaz</b>	<b>düşük</b>	<b>yüksek</b>
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
17. Mahkemenin celp yazısı ve duruşma arasında geçen zaman:	<b>yetersiz</b>	<b>yeterli</b>	<b>düşük</b>	<b>yüksek</b>
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
18. Duruşmaların dakikliği ve sizin davanızın çağrıldığı sıradaki koşullar:	<b>kötü</b>	<b>iyi</b>	<b>düşük</b>	<b>yüksek</b>
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
19. Hâkim dışındaki mahkeme çalışanlarının tavır ve nezaketlerini nasıl buldunuz? :	<b>yetersiz</b>	<b>yeterli</b>	<b>düşük</b>	<b>yüksek</b>
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	
20. Adli olmayan mahkeme personelinin yeterlik derecesini nasıl buldunuz?:	<b>kötü</b>	<b>iyi</b>	<b>düşük</b>	<b>yüksek</b>
	0 1 2 3 4 5 6		0 1 2 3 4 5 6	

6) \_\_\_\_\_ mahkemesindeki hâkim ve savcılar

	MEMNUNİYET DERECESİ						ÖNEM							
21. Hâkim ve savcıların tutum ve nezaketleri:	<b>yetersiz</b>		<b>yeterli</b>				<b>düşük</b>			<b>yüksek</b>				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
22. Hakim/savcının dili:	<b>anlaşılmaz</b>		<b>anlaşılır</b>				<b>düşük</b>			<b>yüksek</b>				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
23. Sözlü duruşmaların yürütülmesinde hakimlerin tarafsızlığı:	<b>yetersiz</b>		<b>yeterli</b>				<b>düşük</b>			<b>yüksek</b>				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
24. Siz (veya avukatınız) duruşmada sunumunuzu yeterli/yetersiz sürede yapabildiniz:	<b>yetersiz</b>		<b>yeterli</b>				<b>düşük</b>			<b>yüksek</b>				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
25. Mahkeme kararları:	<b>anlaşılmaz</b>		<b>anlaşılır</b>				<b>düşük</b>			<b>yüksek</b>				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
26. Mahkeme kararının ulaştırılmasında geçen zaman dilimi:	<b>çok uzun</b>		<b>makul</b>				<b>düşük</b>			<b>yüksek</b>				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

27. Bu deneyimden sonra, mahkemelere sağlanan malzeme kaynaklarını şu şekilde değerlendirirsiniz:

oldukça yetersiz /  yetersiz /  yeterli /  yeterinden fazla

28. Belirtmek istediğiniz herhangi bir yorumunuz veya gözleminiz varsa ya da adaletin işleyişini iyileştirmek için dikkatimize sunmak istediğiniz belirli bir husus varsa bunları tereddüt etmeden iletebilirsiniz:

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

## SORU FORMU (devamı)

### Ana soru formuna eklenebilecek değişken bölümlere örnek

1. Eğer mahkeme kullanıcıları yabancıysa<sup>5</sup> veya ülkede birden fazla resmi dil varsa<sup>6</sup>:

\_\_\_\_\_ (ulusal dil)

anadiliniz mi?

evet

hayır

Eğer değilse size bir tercüman temin edildi mi?

evet

hayır

Sözlü duruşmaların \_\_\_\_\_ (dil)'de/da yürütülmesi sizin için bir engel miydi?

evet

hayır

2. Soru formu özellikle mahkeme kalemi hizmetlerini kullananlara yönelikse<sup>7</sup>:

Geçtiğimiz yıl içerisinde hangi mahkeme kalemi hizmetlerini kullandınız?

Lütfen, uyan bütün cevapları işaretleyiniz:

- Yasal yardım talebi konusunda bilgiler
- Yasal işlem formları konusunda bilgiler
- Belgelere erişim (örneğin kanıtların kopyası)
- Mahkeme kararları konusunda bilgiler
- Kararların uygulanması konusunda pratik bilgiler
- Diğer

Belirtiniz: \_\_\_\_\_

Mahkeme kalemiyle irtibat kurmak için hangi iletişim aracını kullandınız? :

- şahsen
- posta
- telefon
- faks
- e-posta
- mahkemenin internet sitesi üzerinden çevrimiçi olarak

3. Mahkemenin özel bir bilgi servisi olduğunda<sup>8</sup>:

Mahkeme bilgi servisi tarafından size verilen bilgi sizce:	MEMNUNİYET DERECESİ						ÖNEM							
	muğlak			açık			düşük			yüksek				
	0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6

<sup>5</sup> Birleşik Krallık tarafından önerildiği şekilde bu tür soruların anketlerde sorulduğu belirli ülkeler tarafından etnik köken veya toplulukla kurulan bağlar konusunda seçeneği bir soru teklif edilebilir ancak, bir çok başka ülkede bu durum yasal ve ahlaki sorunlar yaratabilir.

<sup>6</sup> Örnek, "Palais de justice de Genève (2008)" anketinden esinlenmiştir.

<sup>7</sup> Örnek, Kanada Yüksek Mahkemesi'nin kullanıcı memnuniyeti anketinden esinlenmiştir (2007).

<sup>8</sup> Örnek, Turin mahkemesi yorumlarından esinlenmiştir.

## AVUKATLARA YÖNELİK SORU FORMU

ADLIYESİ İŞLEYİŞİNİN BAROSU  
AVUKATLARI TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ<sup>9</sup>

**Yerel anket uygulayıcılarına yönelik not. Avukatlara yönelik<sup>10</sup> olan bu soru formu mümkünse baronun tüm üyelerine elektronik posta yoluyla gönderilmelidir.**

<sup>11</sup> \_\_\_\_\_ mahkemeleri tarafından sağlanan hizmetin kalitesi hakkındaki görüşünüzü kayıt altına almamızı istemiştir.

**Görüş ve önerileriniz bizim için önemlidir ve gerekli iyileştirmelerin yapılmasında yardımcı olacaktır.**

**Lütfen, internet sitemizdeki bu soru formunu cevaplayınız.  
Site güvenlidir ve adınızın gizliliği garanti altına alınmıştır.**

**Lütfen uygun kutuları işaretleyiniz:**

Ne şekilde avukatlık yapıyorsunuz?:

serbest

avukatlık firmasında

Ne kadar süredir \_\_\_\_\_ barosu üyesisiniz? \_\_\_\_\_ yıldır

Aşağıdaki her soru için,

- **MEMNUNİYET DERECE**NİZ (0 = en kötü / 6 = en iyi)
- soruya verdiğiniz **ÖNEM DERECE**Sİ'ni (0 = çok az önem / 6 = yüksek önem)  
lütfen 0'dan 6'ya kadar olan rakamları yuvarlak içine alarak **değerlendiriniz**.

**Lütfen uygun rakamı yuvarlak içine alınız.**

### 1) Sağlanan hizmetin genel değerlendirmesi

Aşağıdaki genel kriterler tüm \_\_\_\_\_ mahkemeleri ve bu mahkemelerin hizmetleriyle ilgilidir.

	MEMNUNİYET DERECE	ÖNEM
3. Duruşmaların zamanlarının Belirlenmesindeki koordinasyon:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
4. Yargı bölgesindeki mahkemelerin içtihat hukuklarına erişim	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
5. Mahkeme ve avukatlar arasındaki iletişim:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

<sup>9</sup> Soru formu genel olarak mahkeme(ler)in tamamı veya özellikle belirli bir hizmet veya belirli mahkemeler için memnuniyetin ölçülebilmesi için değiştirilebilir.

<sup>10</sup> Burada avukat, Avrupa Konseyi'nde anlaşıldığı şekilde yani bir vatandaş tarafından mahkemede kendisini temsil etmek üzere görevlendirilmiş olan profesyonel şahıs anlamındadır.

<sup>11</sup> Görevi veren makam.



6. Örgütlenme ve idari sorumluluklardaki açıklık:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
7. Mahkemenin internet sitesinin kalitesi:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
8. Adliye binası içerisinde yer alan yönlendirme işaret tabelaları:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

## 2) Mahkeme veya hizmete göre değerlendirme

Lütfen değerlendirmenizin hangi hizmet veya mahkemeye ilgili olduğunu belirtiniz <sup>12</sup>: \_\_\_\_\_

Lütfen her sayfa için yasal yardım bürosu, aile mahkemesi, çocuk mahkemesi, ceza davalarına yönelik hizmetler gibi en fazla irtibat kurduğunuz özellikle bir mahkeme veya hizmet seçiniz. Diğer mahkemeler veya hizmetlerle ilgili görüşlerinizi belirtmek için ekteki sayfaları kullanabilirsiniz.

Aşağıdaki her soru için,

- **MEMNUNİYET DERECE**NİZ (0 = en kötü / 6 = en iyi)
- soruya verdiğiniz **ÖNEM DERECE**Sİ'ni (0 = çok az önem / 6 = yüksek önem)  
lütfen 0'dan 6'ya kadar olan rakamları yuvarlak içine alarak **değerlendiriniz**.

**Lütfen uygun rakamı yuvarlak içine alınız.**

### 2.1) Mahkeme veya hizmetle ilişkiler:

	MEMNUNİYET DERECE	ÖNEM
9. Hâkimlerin/savcılarının nezaket ve tutumları:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
10. Mahkeme memurlarının nezaket ve tutumları:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
11. Hâkimlerin/savcılarının profesyonellik düzeyi:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
12. Mahkeme memurlarının profesyonellik düzeyi:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
13. Hâkimlerin/savcılarının yaklaşılabılır ve erişilebilir olma durumları:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
14. Mahkeme memurlarının yaklaşılabılır ve erişilebilir olma durumları:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
15. Taleplerinizin cevaplandırılma hızı:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
16. Mahkeme kaleminden alınan cevapların kalite ve güvenilirliği:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
17. Duruşmaların bilgisayar destekli idaresi:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

<sup>12</sup> Dolayısıyla, her ülke anketi kendi kurumlarına özgü biçimde uyarlayabilir.

18. Kolay ve pratik dosya başvurusu:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
19. Sorumluluk ve örgütlenmenin açık oluşu:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
20. Adalete erişimin maliyeti/harçları:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

## 2.2) Duruşmaların hazırlanması ve yapılması:

	MEMNUNİYET DERECESİ	ÖNEM
21. Müvekkillerle görüşme koşulları:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
22. Mahkeme salonunun mobilya ve donanımı:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
23. Duruşmaların zamanında yapılması:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
24. Duruşmaların düzenlenmesi ve ilerlemesi:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
25. Hâkimin duruşmaları yürütmedeki tarafsızlığı:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

## 2.3) Hâkimin kararları:

	MEMNUNİYET DERECESİ	ÖNEM
26. Hakimlerin bağımsızlığı:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
27. Açık, anlaşılabilir kararlar:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
28. Davaların hızlı bir şekilde görülmesi:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6
29. Uygulanması kolay kararlar:	0 1 2 3 4 5 6	0 1 2 3 4 5 6

30. Geçtiğimiz 5 yıl boyunca mahkemenin (hizmetin) işleyişi sizce:

- bozulmuştur       değişmemiştir       iyileşmiştir

31. Bu süre boyunca mahkemelerin iş yüklerinin ne kadar arttığını düşünüyorsunuz?:

- imkânlarından daha hızlı       imkânlarıyla orantılı olarak       imkânlarından daha yavaş

32. Sizin görüşünüze göre, mahkemenin malzeme kaynakları:

- oldukça yetersiz       yetersiz       yeterli       yeterinden fazla

33. Sizin görüşünüze göre, mahkemenin personel kaynakları:

- oldukça yetersiz       yetersiz       yeterli       yeterinden fazla

34. İmkânınız olsaydı, mahkemenin işleyişini geliştirmek adına neyi değiştirirdiniz?

---



---



---



**Ek 1: CEPEJ'in 11. genel toplantısında kabul edilen adaletin ve mahkemelerin kalitesinin artırılmasına yönelik Kontrol Listesinden alıntı (Strasbourg, 2 – 3 Temmuz 2008) CEPEJ(2008) 2**

<b>Yargı işleyişinin temel unsurları</b>	<b>D</b>	<b>B</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>İ</b>
<b>III.3. Fiziksel ve sanal erişim</b>					
1. Mahkemeler etkin şekilde erişilebilir yerlere mi kurulmuş durumda?					
2. Mahkemenin ana binasından başka yerlerde duruşma gerçekleştirilmesi ile ilgili herhangi bir düzenleme mevcut mu?					
3. Kabul personeli, mahkemeye çağrılan kişilerin stresini dikkate alacak şekilde düzgün bir eğitim almış durumda mı?					
4. Mahkeme, ziyaretçi kabulü sürecinin iyileştirilmesi için özel bir nizamname hazırlamış durumda mı?					
5. Engelli veya yaşlı bireyler aşağıdakilere kolayca erişim sağlayabiliyor mu? <ul style="list-style-type: none"> <li>o Özel olarak rezerve edilmiş park alanları</li> <li>o Bina girişlerinde rampalar</li> </ul>					
6. Gerekirse birinin mahkeme salonuna kadar onlara eşlik etmesi imkânı bulunuyor mu?					
7. Bekleme ve duruşma salonları düzgün donanım ve makul standartlara sahip mi?					
8. Mahkemede avukatların müvekkilleriyle görüşebilecekleri odalar mevcut mu?					
9. Bekleme odaları, karşıt tarafların bir arada beklemek zorunda kalmayacakları şekilde düzenlenmiş durumda mı?					
10. Mahkeme binalarına giren ziyaretçilere yol göstermek için açık işaret tabelaları konulmuş durumda mı?					
11. Alternatif anlaşmazlık çözüm yollarının kullanımı konusunda bir politika mevcut mu?					
12. Belirli anlaşmazlıkların çözümü için arabuluculara kolayca erişilebiliyor mu?					

<b>Yargı işleyişinin temel unsurları</b>	<b>D</b>	<b>B</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>İ</b>
<b>III.6. Meşruiyet ve kamuoyunun güven duyması</b>					
1. Yurttaşlara yargı sisteminin kalitesine ve işleyişine ilişkin yıllık raporlar sunuluyor mu?					
2. Bu rapor parlamentoda tartışılıyor mu?					
3. Kamuoyunun yargıya duyduğu güven düzenli olarak değerlendirmeye tabi tutuluyor mu?					
4. Mahkemelerin işleyişi (mahkeme performansı) ve kalitesi konusunda düzenli halka açık raporlar yayınlanıyor mu?					
5. Yargının işleyişindeki güçlükler hakkında çalışma yürütmesi amacıyla özel araştırma komiteleri kuruluyor mu? Bu komitelerin çalışmaları kamuoyuna açıklanıyor mu?					
6. Mahkemenin kullanıcılar için yayınladığı nizamnameler, kullanıcıların hak ve görevlerine yer veriyor mu?					
7. Taraflar, müdahil oldukları davaların hangi aşamada olduğuna ilişkin herhangi bir anda bilgi alma imkânına sahip mi? <ul style="list-style-type: none"> <li>o Doğrudan (bilgi alınarak veya İnternet aracılığıyla)?</li> <li>o Kanuni temsilci aracılığıyla dolaylı olarak (diğer bir deyişle, avukat veya dava vekili aracılığıyla)?</li> </ul>					
8. Yargıda uygulanan disiplin tedbirleri ve yaptırımları sistemi hakkında kamuoyuna ve mahkemeyi kullananlara bilgi veriliyor mu ve rakamlar açıklanıyor mu?					
9. Yargı sisteminin önceliklerine ilişkin tartışmalarda yurttaşlara danışılıyor mu (finansman, belirli anlaşmazlıklara öncelik verilmesi, vb.)?					
10. Yargı sistemiyle bağlantılı bir toplumsal role sahip olan dernekler (mağdurlar, tüketiciler, vb.), yargının işleyişinin iyileştirilmesi konusunda özel bir role sahip olabiliyorlar mı?					
11. Mahkemelerin işleyişi ve kalitesiyle ilgili yerel düzeyde düzenli görüş alışverişleri yapılıyor mu (kamuoyuna açık tartışmalar, derneklerle toplantılar, okul çocukları tarafından yapılan ziyaretler, vb.)?					
12. Mahkemeler, basınla ilişkiler alanında eğitim almış özel bir görevli istihdam ediyorlar mı?					
13. Mahkeme hâkimleriyle diğer yargı çalışanları arasında gerçekleştirilen istişare sonucunda uzlaşmaya varılan ve davranış kurallarını veya kurumsal düzenlemeleri konu alan belgelerden herhangi biri yayınlanıyor mu?					
14. Yurttaşların mahkemeleri ziyaret etmeleri "açık günler" düzenleniyor mu?					

<b>Yargı İşleyişinin temel unsurları</b>	<b>D</b>	<b>B</b>	<b>M</b>	<b>H</b>	<b>İ</b>
<b>III.7. Değerlendirme</b>					
1. Kamuoyunda yargıya karşı (olası) güven kaybını ölçmeye yönelik bir değerlendirme sistemi mevcut mu?					
2. Kamuoyunda yargıya karşı olası güven kaybı riski oluştuğunda bu durum mahkeme politikalarında dikkate alınıyor mu (medyayla olan ilişkiler, hâkimler/savcılar tarafından iletişim yönetimi)?					
3. İlgili kullanıcılar tanımlanmış durumda mı (kullanıcılar arasında davacılar, avukatlar, devlet savcıları, şartlı tahliye ve tahliye sonrası hizmetler, tercümanlar, çocuk koruma kurulları, uzmanlar, vb. yer almaktadır)?					
4. Mahkeme kullanıcılarının memnuniyeti düzenli olarak değerlendirmeye tabi tutuluyor mu?					
5. Kullanıcıların memnuniyet düzeyini gösteren anketlerin değerlendirme sonuçları kamuoyuna açıklanıyor mu?					
6. Bu konuda kaydedilen ilerlemeler söz konusu değerlendirmeler ışığında izleniyor mu (kullanıcılara soru sorulabilecek konular örneğin şunlar olabilir: yargıcın muamelesi ve davranışı, mahkemenin altyapısı ve hizmetleri, duruşma öncesi gecikmeler, yasal kesinlik ve kararın okunabilirliği ile ilgili izlenimler)? Mahkemelerin işleyişinin iyileştirilmesi için bu veriler kullanılıyor mu?					

## BIBLIOGRAPHY

---

### Books

- Emmanuel BREEN (dir.), *Evaluer la justice*, coll. Droit et Justice, Paris : PUF, 2002, 304 p.
- Marie-Luce CAVROIS, Hubert DALLE, Jean-Paul JEAN (dir.), *La qualité de la justice*, coll. Perspectives sur la Justice, Paris : La documentation Française, 2002, 269 p.
- CEPEJ, *Rapport sur les systèmes judiciaires européens (données 2006)*, mars 2008.
- CEPEJ, *La qualité des décisions de justice*, Etudes de la CEPEJ, n°4 (actes du colloque de Poitiers, 8-9 mars 2007).
- M. FABRI, J.-P. JEAN, Ph. LANGBROEK, H. PAULIAT (dir.), *L'administration de la justice et l'évaluation de sa qualité*, LGDJ, Paris, 2005, 449 p.
- G. JEANNOT, *Les usagers du service public*, coll. Que sais-je ? Paris : PUF, 1998.
- FRANCE QUALITE PUBLIQUE, *La satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public*, Paris : La documentation Française, 2004, 104 p.
- José Juan TOHARIA, *Opinión pública y justicia. La imagen de la justicia en la sociedad española*, Madrid : Consejo General del Poder Judicial, 2001, 171 p.
- V. A. ZEITHALM, A. PARASURAMAN, L. L. BERRY, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*, NY : The Free Press, 1990.

### Articles

- CEPEJ, « La justice au service des citoyens : comment améliorer son fonctionnement pour les usagers », session d'étude, 2 décembre 2003.
- Olivia DUFOUR, « Les avocats dressent l'état des lieux du fonctionnement des tribunaux en France », *Les Petites affiches*, 8 juin 2001, n°114, pp. 3-4.
- R. GAILLARD, « Les citoyens au cœur du service public », *RFAP*, 1996, 80, pp. 695-699.
- Valérie GRUSENMEYER, « Opinions, images et attentes des Français à l'égard des maisons de justice et du droit de la conciliation », *Droit et Cultures*, N° hors série, mars 2001, pp. 97-115.
- Elisabeth GUIGOU, « Justice, restaurer la confiance », in Philippe MECHET, Olivier DUHAMEL, *L'Etat de l'opinion*, Seuil, 1998, 261 p., pp. 85-101.
- Antonio Manuel HESPANHA (ed.), « Feelings of Justice in the Chinese Community of Macau: An Inquiry », *China Journal*, 2004, n° 52, p. 204.
- Jean-Paul JEAN, « Au nom du peuple français ? La justice face aux attentes de citoyens usagers », in Daniel SOULEZ-LARIVIERE, Hubert DALLE, *Notre Justice*, Robert Laffont éd., 2002, 444 p., pp. 103-118.
- J.G. VAN ERP, E. NIEMIJER, M.J. TER VOERT, R.F. MEIJER, *Geschiedprocedures en rechtspraak in cijfers 2005*, WODC Ministerie van Justitie, 2007, <http://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/periodieke-informatievoorziening-rechtspraak-en-buitengerechtelijke-geschiedbeslechting-2006.aspx>
- Philippe WARIN, « La performance publique : attentes des usagers et réponses des ministères », *Politique et Management Public*, 1999, 17, 2, pp. 147-163.
- Sabadie WILLIAM, « Le droit des usagers à la justice et à la qualité du service public », XVèmes Journées Nationales des IAE, Université de Lyon, 2000.

### Drafts, surveys

#### **Satisfaction surveys of court users**

##### ALBANIA

- Enquête sur la satisfaction des usagers des tribunaux, Mission de l'OSCE/ Institut de recherche sur les systèmes judiciaires (Conseil national de la recherche italien), 2009

##### AUSTRIA

- Ministère de la Justice, *Image der Justiz in Österreich*, 2006, [www.bka.gv.at/](http://www.bka.gv.at/).

##### BULGARIA

- Sondage *La culture juridique en Bulgarie*, Centre national d'étude de l'opinion publique et Société de droit européen, 1999  
Enquête *Développement de la justice en Bulgarie*, Société de droit européen, mai-juin 2002

#### FINLAND

- *How to assess quality in the Courts. Quality Benchmarks for Adjudication are a means for the improvement of the activity of the courts*, The Quality Project of the Courts in the Jurisdiction of the Court of Appeal in Rovaniemi, Finland, accessible depuis : <http://www.oikeus.fi/uploads/6tegx.pdf>.
- Vaula Haavisto, *Asiakkaana oikeudenkäynnissä. Raportti Joensuun käräjäoikeuden tutkimus – ja kehittämishankkeesta*, Verve Consulting, 2007, 151 p.
- Marjukka Litmala (ed.), *Law and the citizen 2004*, National Research Institute of Legal Policy, 2004.

#### FRANCE

- Conseil supérieur de la magistrature, *Les Français et leur justice : restaurer la confiance*, Rapport annuel 2007, pp. 83-184.
- Ministère de la Justice, Enquêtes de victimation, 2006-2008, <http://www.justice.gouv.fr/index.php?rubrique=10047&ssrubrique=10049&article=18491> ; En particulier, cf. *La satisfaction des victimes d'infractions concernant la réponse de la justice*, enquête 2008, 47 p., [http://www.justice.gouv.fr/art\\_pix/1\\_1\\_1\\_stat\\_satisfvict\\_20091105.pdf](http://www.justice.gouv.fr/art_pix/1_1_1_stat_satisfvict_20091105.pdf)
- Ministère de la Justice, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, Institut Louis Harris, *Enquête de satisfaction auprès des usagers de la justice*, Paris : La documentation Française, mai 2001, 24 p., <http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/BRP/014000589/0000.pdf>.
- Enquête sur les MJD : motifs de satisfaction, image et attentes auprès de leurs utilisateurs, CSA / ministère de la Justice, mars 2001.
- Enquête au sein des barreaux de France sur le fonctionnement de la justice, Conférence des Bâtonniers, 2001.
- Jugements et attentes des Français, GIP Mission de Recherche Droit et Justice, 1997.

#### IRELAND

- Irish Courts Service/Milward Brown, « Mystery Shopping », 2007;

#### NETHERLANDS

- Committee for the Evaluation of the Modernisation of the Dutch Judiciary, *Judiciary is quality*, Ministry of Justice, Décembre 2006, 45 p.
- WODC, *Paths to Justice in the Netherlands*, Ministerie van Justitie, 2004, <http://english.wodc.nl/onderzoeksdatabase/geschilbeslechtingdelta.aspx>

#### ROMANIA

- Transparency International Romania (ed.), *The magistrates' perception of the independence of the judiciary system*, 2008, <http://www.transparency.org.ro>.

#### SPAIN

- « Encuesta a usuarios de la administración de la justicia », baromètre annuel du Consejo General del Poder Judicial sur l'image de la justice en Espagne (<http://www.poderjudicial.es/>)
- « Encuestas a la carrera judicial sobre la conciliación de la vida familiar » 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=57833&Download=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera Judicial Formación Continua », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&Download=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera judicial : retrasos procesales y temas a mejorar », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=54552&Download=false&ShowPath=false>.
- « Encuesta a la carrera judicial, diagnóstico y sugerencias », 2008, <http://www.poderjudicial.es/eversuite/GetDoc?DBName=dPortal&UniqueKeyValue=52732&Download=false&ShowPath=false>.

- « Encuesta a todos los jueves o magistrados en servicio activo », avril 2006 (grande enquête de satisfaction auprès des juges et magistrats)
- « Encuesta a los abogados habitualmente litigantes en Tribunales », 2005 (enquête de satisfaction auprès des avocats)

#### SWITZERLAND

- Enquêtes de satisfaction des usagers du palais de justice de Genève  
<http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/welcome.html>  
 – *Enquêtes auprès des avocats et justiciables genevois (novembre 2007)*  
 Rapport du groupe de travail (mai 2008) : <http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/welcome.html>  
 Résultats complets : [http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/engPJ2007\\_resultats\\_avocats.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/engPJ2007_resultats_avocats.pdf) (avocats),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/engPJ2007\\_resultats\\_justiciables.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport07/engPJ2007_resultats_justiciables.pdf) (justiciables)  
 – *Enquêtes auprès des avocats, notaires et justiciables genevois (oct-nov. 2001)*  
 Rapport du groupe de travail (avril 2002) : <http://www.geneve.ch/tribunaux/pouvoir-judiciaire/vie-judiciaire/enquetes/rapport02/welcome.html>  
 Résultats complets :  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001\\_resultats\\_avocats.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001_resultats_avocats.pdf) (avocats),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001\\_resultats\\_notaires.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001_resultats_notaires.pdf) (notaires),  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001\\_resultats\\_justiciables.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/engPJ2001_resultats_justiciables.pdf) (justiciables)  
 – *Enquêtes auprès des justiciables (1997)*  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete\\_97\\_98.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_97_98.pdf)  
 – *Enquêtes auprès des avocats et notaires (1995)*  
[http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete\\_95\\_96.pdf](http://www.geneve.ch/tribunaux/doc/enquete_95_96.pdf)
- Enquête de satisfaction des usagers du palais de justice de Berne (baptisée « BEJUBE »), principalement axée sur les rapports humains, l'atmosphère, la clarté du langage et la durée des procédures (ne traite pas de la qualité des décisions rendues)  
 Link in German: [http://www.jgk.be.ch/site/fr/og\\_news\\_20010504\\_bejube\\_d.pdf](http://www.jgk.be.ch/site/fr/og_news_20010504_bejube_d.pdf)

#### UNITED KINGDOM

- Her Majesty's Courts Service court user surveys 2006-2009,  
<http://www.justice.gov.uk/publications/hmcsusersurvey.htm>.

#### CANADA

- Enquête sur la satisfaction des usagers de la Direction générale du greffe de la Cour suprême canadienne, 2007, <http://www.scc-csc.gc.ca/satisfaction/sum-som-fra.asp>

#### UNITED STATES OF AMERICA

- National Center for State Courts, CourTools "Access and Fairness",  
[http://www.ncsconline.org/D\\_Research/CourTools/Images/courtools\\_measure1.pdf](http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure1.pdf)
- National Center for State Courts, CourTools "Court Employee Satisfaction",  
[http://www.ncsconline.org/D\\_Research/CourTools/Images/courtools\\_measure9.pdf](http://www.ncsconline.org/D_Research/CourTools/Images/courtools_measure9.pdf).