

Badania socjologiczne samorządów radców prawnych

Rynek usług prawnych

2020

Analiza porównawcza

**Biała Księga samorządu radców prawnych**

**Analiza po 10 latach od publikacji**

(wykonał: B.Kopania)

## Analiza

Czy w ostatnich 5 latach korzystała Pani/Pan z usług prawnika:

- 2010: 14% TAK, 86% NIE
- 2020: 18,2% TAK, 81,8% NIE

Osoby, które nie korzystają z usług prawnika były poproszone o określenie: dlaczego tak się dzieje:

- 2010: 86% - nie było takiej potrzeby
- 2010: 89,5% - nie było takiej potrzeby
- 

Jak widać, wskazania sprzed dekady i obecne niemal idealnie się pokrywają. Może cieszyć 4% wzrost wskazań aktywności obywateli na rynku usług prawnych – należy jednak pamiętać, że błąd statystyczny w tego typu badaniach (próba 1100) wynosi około 1-2%. Stąd trudno jednoznacznie założyć, że jest wzrost czy stagnacja. Choć bez wątpienia nie notujemy tu spowolnienia. W ten sposób, kolejny raz, mit o wysokich cenach usług profesjonalnych prawników, jako bariery dostępu do prawnika leży w gruzach. Potwierdza to również wnioski samorządów, że wzrost liczby prawników nie przełoży się na wzrost dostępności usług. Stąd obserwujemy nadpodaż na tym rynku. Co negatywnie wpływa na zawodowe szanse – szczególnie młodych radców prawnych.

Czym Pani/Pan kierowała się przy wyborze prawnika?

2010:

- opinią znajomych 41%,
- radą kogoś z rodziny 27%,
- ogłoszeniem prasowym (1%),
- radą innego prawnika 5%,
- informacją znaną w internecie 0%
- własnym rozeznanem 21%
- wybrałem/am przypadkowo 11%.

2020:

- Opinią znajomych 37,3%
- Radą kogoś z rodziny 7,3%
- Ogłoszeniem/reklamą w mediach 9%
- Radą innego prawnika 3,5%
- Informacją znaną w internecie 2,4%
- Własnym rozeznanem 28,3%
- Wybrałem/am przypadkowo 11,6%
- Czymś innym 8,7%

Jak widać w obu badaniach dominującą zasadą wówczas w wyborze prawnika była tzw. poczta pantoflowa. Co ciekawe spadł odsetek porad rodzinnych a wzrósł ten dotyczący reklam w mediach – co wskazuje na korzystanie z innych, niż profesjonalni prawnicy źródeł. Ciekawi także ledwie 2,4% udział internetu w poszukiwaniach prawnika, co pozwala stwierdzić, że jest to w dalszym ciągu niezwykle nie zagospodarowany obszar aktywności. Przez dekadę bowiem w zasadzie niewiele wzrósł przy jednoczesnym wykładniczym rozwoju rynku internetowego.

Jak Pani/Pan te usługi adwokata ocenia?

2010:

- bardzo pozytywnie (15%),
- pozytywnie (31%),
- ani pozytywnie, ani negatywnie (52%),
- negatywnie (2%),
- bardzo negatywnie (1%).

2020

- Bardzo pozytywnie 41,5%
- Pozytywnie 35,3%
- Ani pozytywnie, ani negatywnie 21,0%
- Negatywnie ,3%
- Bardzo negatywnie 0,0%
- Nie wiem/ Trudno powiedzieć 1,9%

Jak Panie/Pan te usługi radcy prawnego ocenia:

2010:

- bardzo pozytywnie (9%),
- pozytywnie (34%),
- ani pozytywnie, ani negatywnie (55%),
- negatywnie (2%),
- bardzo negatywnie (0).

2020:

- Bardzo pozytywnie 46,0%
- Pozytywnie 35,2%
- Ani pozytywnie, ani negatywnie 16,6%
- Negatywnie 0,5%
- Bardzo negatywnie 0,0%
- Nie wiem/ Trudno powiedzieć 1,8%

I tu widać istotną rewolucję w podejściu ocenie klientów obecnych i sprzed dekady. Jak bowiem 10 lat temu przeważały obojętne oceny pracy profesjonalnych prawników, tak obecnie dostrzec można wyraźny progres w tym zakresie. W obu przypadkach dominują wskazania bardzo lub pozytywne. Marginalny zaś jest odsetek klientów niezadowolonych lub obojętnych/mających kłopot z oceną. Co jednoznacznie wskazuje na polepszenie jakości interpersonalnej obsługi obywatelki przez prawników. Być może jest to zasługa dynamicznej konkurencji – potwierdzenie tej tezy wymaga jednak osobnych, pogłębionych badań natury jakościowej. Warto odnotowania są także lepsze oceny pracy radców prawnych, niż adwokatów, co wskazuje z kolei na zarówno coraz lepsze przygotowanie radców prawnych do kontaktów z klientem, jak i merytoryczną ocenę tej współpracy.

Jakiego rodzaju była to usługa?

2010:

- Porada 41%,
- opinia 14%,
- pomoc w postępowaniu cywilnym lub karnym 53%.

2020:

- Porada 46,0%
- Opinia 8,1%
- Pomoc w postępowaniu cywilnym lub karnym 64,4%

Jak duże ma Pani/Pan zaufanie do sędziów?

2010:

- Bardzo duże 1%
- Duże 18%
- Umiarkowane 54%
- Zupełnie nie mam zaufania 15%
- Nie wiem/ Trudno powiedzieć 12%

2020:

- Bardzo duże 2,7%
- Duże 18,9%

- Umiarkowane 37,4%
- Zupełnie nie mam zaufania 21,2%
- Nie wiem/ Trudno powiedzieć 19,7%

Na tym przykładzie widać, że wizerunkowy kryzys sędziów pogłębia się. Żadne z dotychczasowych zmian w obrębie wymiaru sprawiedliwości nie odniosły skutku liczonego miarą socjologiczną. Nie bez znaczenia jest tu również kwestia polityki i wykorzystania przez polityków zwodu sędziego, jako swoistego bicia medialnego. Choć oczywiście zauważalny jest spadek ocen skrajnych w ocenie sędziów, to widoczna jest także skala niezdecydowania liczona umiarkowanym zaufaniem do sędziów. A tu skala wzrostu jest największa.

Jaką ma Pani/Pan opinię o polskich prawnikach?

2010:

- 31% pozytywną,
- 30% negatywną
- 39% nie mam zdania.

2020:

- Zdecydowanie pozytywną 4,2%
- Raczej pozytywną 45,8%
- Raczej negatywną 14,5%
- Zdecydowanie negatywną 8,2%
- Nie wiem/ Trudno powiedzieć / Nie mam zdania 27,3%

Również w tym pytaniu dostrzec można widoczny postęp w ocenie polskich prawników: liczba wskazań pozytywnych wzrosła bowiem w ciągu dekady o aż 19%, natomiast tych negatywnych zmalała o ponad 7%. Odpowiedzi na to pytanie można skorelować z ocenami usług profesjonalnych prawników, które również wyraźnie poszybowały w górę w porównaniu z wcześniejszym badaniem.

Résumé:

1. W ciągu dekady wzrasta, i to zdecydowanie, ilość pozytywnych ocen zarówno zaufania, jak i oceny pracy profesjonalnych prawników.
2. Jednym z elementów, które mogą mieć na to wpływ jest zwiększona liczba zajęć i szkoleń z tzw. umiejętności miękkich.
3. Nie mniej istotna jest poprawa wizerunku zawodów prawniczych, która powoli odchodzi od stereotypów zawodowych. Na tym polu widać pracę samorządów oraz także kancelarii, które w większym niż dotychczas stopniu angażują się w pracę np. z zakresu CSR.

4. W dalszym ciągu widać, że rynek jest wyraźnie upośledzony od strony popytowej. Szczególnie w zakresie powszechnego korzystania z usług prawnika. Można go określić rynkiem klienta i to rzadkiego klienta.
5. Nie bez znaczenia są tu również rozbudowane systemy pomocy prawnej na zasadzie pro bono świadczonych w ramach państwowego systemu.
6. Można przyjąć, że stagnacja (jeśli nie zapaść) na rynku usług prawnych wciąż się pogłębia i nie widać tu „przystłowiowego światełka w tunelu”.
7. Można dostrzec, że internetowe kanały komunikacji z klientami są absolutnie niewykorzystywane w pracy prawników. I nie chodzi tu o reklamę, której stosowanie jest wysoce utrudnione, ale o informację czy narzędzia PR.